



從知識管理的角度 論公共圖書館未來發展

國立中央圖書館臺灣分館館長

林文睿

1996年世界經濟合作與發展組織(OECD)提出「以知識為基礎的經濟」(The Knowledge-based Economy)的年度報告,正式使用了「知識經濟」這個新名詞(註1)以來,無疑地知識已然成為取代傳統的土地、資本、設備的一種關鍵資源,因此,如何持續不斷創造並利用新的知識,已成為現代企業經營的重要課題(註2),過去對於「知識即是財富」的話語,多是用來安慰鼓勵讀書人,但是在21世紀來臨的此刻,我們可看到知識型商品推陳出新,成為市場的寵兒,致力於研發創造專利獨享,一夕致富的實例亦比比皆是(註3),圖書館於此波變革中,如何掌握其知識運載、媒介、分享的角色,實耐人深思與加意。

吾人在談論知識管理時,由於所持角度不同:有的強調資訊技術應用;有的重視文件管理;有的嘗試資源分享;有的著眼資訊組織與行銷,其實以上探討都有其貢獻,但從知識經濟的角度來觀察,如何「創造」出獨特的知識,並「加值」成為暢銷的商品,才是其中更重要的課題,在現實世界中,早有許多不同的組織從事於知識管理的部分工作,例如:一般大學與研究機構致力於知識的創造;圖書館擅長於知識的儲存與利用,新聞出版機構則著重於知識傳播;而企業則努力進行知識加值,以發展出新的商品(註4),而如何將這些個別的功能,加以整理萃取,則是建構「知識管理」的主軸與核心所在。

或謂「知識管理」乃指「在知識型企業中,建構一個有效的知識系統,讓組織中的

知識能夠有效的創造、流通與加值,進而不斷的產生創新性產品」(註5)在競爭如此激烈的社會裏,堅強的企業必須標榜不斷自我革新,易言之,企業若不能儘早適應新社會,便難以生存,我們必須體認到:知識管理是企業的救命丹,它不僅是從事資訊蒐集、決定和行動,也是企業不斷自我改造提供對策的原動力,為達此一目的,知識管理必需著眼於(註6):

- 一、建立顧客至上的價值觀;
- 二、迅速提供有創意的商品及服務;
- 三、累積有效活用的組織知識。

據上分析,知識管理乃透過知識運載者將一切人類知識予以共享、活用與實踐,而資訊科技則為加速知識管理的流程與建構。而此之謂管理乃指有效的運用知識,至於知識管理實踐的途徑,一般可分為(註7):

- 一、知識的彙集與再利用;
- 二、發掘問題與運用知識以解決問題;
- 三、組織學習與運用知識以解決問題;
- 四、革新與創建知識。

知識管理必須從人與業務兩部分同時進行,在人的部分,領導與企業文化是最重要的促動要素,領導力可以明確定義工作內容及探索需要何種知識以及如何運用這些知識;企業文化則有助於建立顧客至上的觀念及公司組織氣候的凝聚,俾益公司團體學習與變革。在業務方面,資訊科技與績效考評至為重要,良好的資訊科技,有助於迅速蒐集資訊、準確活用資訊,節省使用者的時間,績效考評的意義不單單指知識資訊的增加或利用頻率而已,必須明確地顯示怎樣的



知識有助於使用者，至其管理流程則包括確認、蒐集、導入、組織、應用、共享、創造、彼此反覆進行，相互影響。

綜上分析，公共圖書館在知識經濟的時代裏，未來發展方向宜朝下列目標努力：

- 一、致力使全體館員成為優秀的知識的工作者，具備有卓越的問題解決能力。
- 二、以顧客為主的服務及個別化服務為今後公共圖書館之主流產品。
- 三、既競爭且合作模式可以發揮團體成長，資源共享的功能（註8）。
- 四、產銷一體，快樂無比，使用者其實也是參與知識管理的重要一環（註9）。
- 五、多進行加值型知識，與學術界相結合，使知識的創造研發、儲存、利用、傳播、行銷可以全系統化構建。
- 六、從人員管理與業務營運雙管齊下，以提昇資訊服務品質。
- 七、利用各種網路資源，推動資訊素養乃刻不容緩之要務。
- 八、分享知識及經驗與塑造溫馨舒適的閱讀情境同等重要（註10）。
- 九、知識管理的流程包括確認、蒐集、導入、組織、應用、共享及創造，彼此互

動，相輔相成（註11）。

附註

- 註1. 世界經濟合作與發展組織（OECD）編，《以知識為基礎的經濟》（The Knowledge-based Economy），楊宏進、薛瀾合譯，北京市：機械工業出版社，1997年。
- 註2. 萊斯特·梭羅著，《知識經濟時代》，齊思賢譯，臺北市：時報文化，民國89年，頁14。
- 註3. 勤業管理顧問公司著，《知識管理的第一本書》，劉京偉譯。臺北市：商周，民國89年，頁9。
- 註4. 同註3，頁X。
- 註5. 同註3，頁X。
- 註6. 同註3，頁3-4。
- 註7. 同註3，頁39。
- 註8. 林文睿著，《圖書館學通論》，臺北市：英美，民國89年，頁209。
- 註9. 同註8，頁209。
- 註10. 王元仲著，《21世紀公共圖書館之探索》，臺中市：聯經，民國89年，頁7-8。
- 註11. 同註3，頁73。

消息報導

2001年國際標準書號出版機構名錄 （光碟）即將出版

國家圖書館國際標準書號中心，於民國89年3月推出《中華民國臺灣地區國際標準書號出版機構名錄（光碟版）》深獲各界好評。近期將以此項名錄資料為基礎，針對去年新申請ISBN之出版社（含政府機關、學術團體）進行調查與更新相關名錄資訊，製成「2001年國際標準書號出版機構名錄（光碟）」，提供各界使用。歡迎海內外圖書館、出版業界於本（民國90）年2月28日前來函預約索贈。

聯絡地址：10001臺北市中山南路20號

電話：886-2-23619132轉701。