

會的通過，提出申請，雖然最後並未獲得經濟部通過，不過筆者卻擴大工作範圍，建立公司與政府相關單位聯繫的管道，近日總經理再度指示筆者參加「推動我國技術服務業發展研討會」，摘要整理相關資訊並提出報告，這是筆者所謂培養自己善用資訊的能力，同時成爲經營者策略夥伴之意義。

## 重視繼續教育

筆者以爲繼續教育之終極目的是養成不斷學習的習慣，舉凡工作上具啓發性觀念與技術性知識，都要保持高度的好奇心與學習動機，例如筆者過去一年多幾乎每週至少參加：服務對象之專業領域知識(認識產品、認證各國法規、認識各國測試標準)、抱怨處理技巧、簡報技巧、人際關係、溝通協調、管理技巧、知識管理、教育訓練規畫、線上學習、圖資新知...等其中一項的學習活動，這些知識的學習直接或間接提昇了筆者資訊應用的能力，實例爲筆者目前正擔任公司線上學習專案的主持人，協調十餘位部門主管及經理，推動線上教材製作、學習平台開發、考核辦法、管理制度修訂等專案之進行。

誠如本刊提到「時序進入二十一世紀，社會發展和變遷極爲迅速.....圖書館人分享對變遷中的圖書館各項議題的看法，有助於專業的進展」，筆者從中小企業的資訊服務經驗，提出個人的淺見，期望有助於圖資專業之進展。

---

## 從參與聯合知識庫的建置看圖書資訊學的發展趨勢

楊東如

聯合知識庫行銷業務總監

Tammy Yang

Marketing & Sales Director

udndata.com

今年八月，美國加州大學圖書館館長盧國邦博士(Dr. Karl K. Lo) 特別來台並主動接觸聯合知識庫，希望聯

合知識庫能在美國加大10 個校區建製鏡錄台(mirror site)。盧博士，是國際圖書館學會理事長，他談到美國加大是研究中國及臺灣當代史的主流，直言聯合知識庫能把台灣近五十年的新聞資料全數上網路版，所耗工夫可謂絕無僅有，堪稱臺灣數位科技的一大成就。盧博士非常希望能在太平洋彼岸的圖書館親自完成此鏡錄台的架設，讓加大的學者藉此史料完成學術研究之所需。

我以圖資人兼行銷的工作資歷，參與建置聯合知識庫此一歷史性的創始任務，並推動完成。仔細深思這份工作對我的意義，體會到過去受教於圖書館系的背景，對於我個人資訊素養的能力蘊積，有極重大的影響，且由此延伸，在職場表現容易突顯長處，受人信賴。

盧教授對圖書館界的科技發展有深厚的研究，同時對臺灣富有濃烈的感情。當他知曉我也有圖資學的domain knowledge，又驚又喜；驚的是難得看到新聞事業體系也能有圖資人的存在，喜的是他寄望我能在他退休前協助他促成此事。我自己則是很高興能在畢業多年後，再度接觸圖書資訊領域的人與事，同時另以行銷的domain 切入線上資料庫的建置；以商務的角度切入市場，確立經營價值。

重拾圖資領域實不容易，畢竟離開已久遠！爲了探討線上資料庫的市場需求，我先向大學同學許令華請益，經她鼓勵，發現圖書館市場是值得耕耘的田地！完整的中文線上資料庫更是鳳毛麟角！再者，擁有傳播媒體，並有魄力及前瞻力，將其內容數位化的企業主，在現今的臺灣社會，更是不可尋！更重要的是主其事的專案領導人能有寬闊的包容力，獨排眾議，任用專業圖資人，真叫人佩服其眼光。

## 回首少年二十時，圖書資訊透先機

在大學聯招的志願卡上，我將台大圖書館學系放在第二志願，回想當年我的策略應是「選校重於選系」。大學四年裡，依稀模糊記得系名由「圖書館學系」更名為「圖書資訊學系」。現在覺得：Library 的韻味少了些，反增添了Information的硬式邏輯。年少時，不明白易名的玄機；進入社會，從事行銷工作多年，竟在網際網路最瘋狂的時間點上，以圖書資訊的專業背景，受聘於聯合報系參與建置聯合知識庫。因

緣如此奧妙，心中常揣想，是否在二十多年前即已註定我終究該走這一趟歷練呢？

## 泛黃的舊報紙數位化，五十年文化一網看盡

聯合報資訊中心是內屬的新聞性專業圖書館，擁有五十年的資料寶庫，成為編輯及採訪記者不可或缺的工具。架上一本本分門別類的主題式專卷，一疊疊集結的報紙轉送林口儲藏中心，現在都能在聯合知識庫線上檢索出來。

從泛黃的舊報紙中呈現內容傳遞的新生命，這項堆疊架屋十分偉大的資訊工程，是由一個圖書資訊學系畢業的團隊推動而完成的。

建置聯合知識庫最難的工程在資料入庫。這是屬於將「紙本」轉為「電子檔」的覆雜過程，也許只有圖書資訊領域的工作者可以理出解決的方法。圖書館科學的發展的確先於資訊科學，但到了 E 世代，我用行銷的觀點來看品牌價值，與其用 Library Science，不如用 Information Science 做為我們專業的代號更為恰當。

## 資訊就是力量，知識庫蘊積智慧能量

聯合知識庫，為了讓使用者記憶方便，輕鬆鍵入得以連結網址，我們便主張用“data”這個最純粹的單字，再聯上 udn 這個家族的姓氏，成為 udndata 的命名緣由。抱憾的是，為了使用者方便這個行銷點，縮小了它的價值；中文名經過市調，決定採用符合知識產業發展的「知識庫」。

相對於學術理論，亦合乎原生型競爭專家智慧系統之「知識庫」\* (Knowledge Base) 架構。行銷規模確立框架，拉高至 knowledge base 的發展層次。

根據我們對資料庫市場的研究，知識庫的使用者，應有能力可以操作一特殊使用者介面，將特定有關「解決問題」的資料輸入，並以「推論機制」(Inference Engine)，在知識庫內「比較事實」，並以「闡述事實」的子系統來顯示所搜尋的標的，以進行結論推演；主要用意為的是幫助使用者「做正確決策」，能運用此知識庫系統的人，則能晉身專家之格，以智慧與競爭者區隔，分出勝負。

---

\*祝鳳岡(1996)。競爭分析與競爭智慧－技術系統與個案研究。

如此的邏輯及工作流程，並非一般社會科學者所能輕易上手，擁有資訊素養的圖資人可以在未來教育及科學發展上扮演推手的角色！

我在大學曾修習過一門「參考服務」的課程，猶記得在台大總圖書館的二樓參考室進行實習課；換作現今的語言，或可為「資訊服務」，以順應社會需求中以服務業為主軸的發展趨勢。換作行銷的語言為「客戶服務」。從留言板我們客服人員立即回應線上讀者的問題，並發展一套「網路客服系統」來自動化回應。在系統的處理中已可以解決90%的線上問題。真正的參考服務還必需兼有「教化讀者」的新職責，讓使用者充份明瞭資源的運用。

「搜尋引擎」是聯合知識庫極重要的核心技術所在。相關資源是否啟動由此做發射台。除基本的準確度與效率，我們發展的是人工智慧計數相關詞及相關分類等技術，已經往「資訊系統與管理」的角度延展去紮根。此時，一樣是典藏，圖書的典雅消失了，換上有條理的格式化印象。

## 知識無價與資訊有價—以行銷觀點看圖書資訊的應用

人生道上一路走來，總是有挫折也有奮鬥。回頭看見當年的同學已升格為大學教授或任職國家圖書館的重要幹部，自己也覺十分有興味！我相信現時圖書館人員的專業素養應是很不錯的！我和年輕的同仁前往各大學院校或高中圖書館進行說明會時，欣見圖書館的硬體設備及環境已十分進步，同時也都和電腦教室並存於同一網段，也許圖書館的發展也已和教改一起同步，未來，在資訊掛帥的社會，我想圖資人的前途應是更有空間！