從知識管理淺談長榮大學圖書館資訊資源組織與整理

Analyzing Information Resources Organization in the Library of Chang-Jung University : from a Perspective of Knowledge Management

林亮吟
長榮大學專員/世新大學資訊傳播學系研究生

【摘要】

知識經濟時代的來臨，知識管理已成為企業界與學術界熱門的研究議題之一。圖書館是對知識進行蒐集、組織分析、利用分享的機構，知識管理與圖書館關係密切。圖書館應將知識管理的理論與方法應用在業務的推動上，強化其價值與功能。館藏資訊資源組織與整理是長榮大學圖書館服務的核心，本文以文獻分析之模式，說明知識的意義與種類、知識管理的意義與要素，以及知識管理與圖書館的關係。先就長榮大學圖書館資訊資源組織與整理的現況介紹，然後從知識管理面向分析探討之。文末提出建議與未來發展方向，以作為本校圖書館改進服務之參考。

【Abstract】

"Knowledge Management" (KM) becomes a hot topic in business and academic communities in the age of Knowledge Economy. Since the library has been one of the institutions that collect, organize, use and share knowledge, it is predicted that KM will take an important role in the library operations. The author believes that the libraries should be able to enhance the services by applying the theories and methods of KM. By literature review, the author tries to define the categories of knowledge and the definitions, the components of knowledge management, and the relationship between library and KM. Chang-Jung University library is used as an example in this article to reveal the use of the concepts of KM onto the Information Organization. The issues and the future use of introducing the concepts of KM into the library daily operations are also discussed in this article.

【關鍵詞】：知識經濟；知識管理；資訊資源；資訊資源組織與整理；圖書館
【Keyword】：Knowledge Economy；Knowledge Management；Information Resources；Information Resources Organization；Library

壹、研究動機

早在1960年代，管理學大師杜拉克（P. F. Drucker）即預言，知識是二十一世紀的新競爭利器；也是後資本主義社會中最有價值的經濟資源。杜拉克認為1770年代的工業革命、1950年代的生產革命之後，現今世界所面臨的是第三次管理革命，就是知識管理。前兩次的變動是把知識應用在工具、製程與產品上，以及將知識應用在工作中，而第三次的變動則是對知識本身做管理。所謂對知識做管理，即是有系統、有組織地應用知識，進而創新知識（Drucker, 1993）。

1990年代隨著資訊科技的發達，電腦能夠快速且大量的處理數位化資訊，加之以網際網路的蓬勃發展，加速了資訊的傳遞及交流，因而造就了知識經濟時代。知識經濟時代，圖書館扮演了非常重要的角色，因為圖書館不僅是儲存、保有大量知識的場所，更肩負著知識的傳遞、交流和教育社會大眾的重要使命。因此圖書館如何將知識管理的概念應用在業務的推動上，成為推動國家和社會往前邁進的動力，是值得探討的議題。

貳、研究目的

知識管理，為何在此世代中日趨重要而為人們所重視呢？關鍵在，此一時代是知識經濟的時代，「知識」已取代一切資本而躍升為最有價值的資產。以整理、保存並促進使用人類知識為主要目的的「圖書館」，與知識管理有著密不可分的關係。近年來由於電腦科技進步，數位化館藏發展，採購經費大幅增加，館藏量激增…等問題，使圖書館經營面臨瓶頸。圖書館雖然為一非營利事業組織，但它蘊藏豐富知識涵量，若能將知識管理的概念應用在業務的推動，可改善問題並強化其價值與功能，以增加圖書館的競爭力。

在資訊爆炸的今日，如何有效的吸收並取得需要的資訊，並利用資訊技術開發更多新的知識，是目前重要的課題。由於資訊的複製及流傳的速度太快，平均五至七年知識便會成長一倍，圖書館應善用資訊科技的便利，透過資訊資源的組織與整理，提升圖書館的服務品質，以滿足讀者在面對環境變遷時對知識和資訊的多元需求，是圖書館的重要任務。

館藏資訊資源組織與整理是長榮大學圖書館的服務核心，本文嘗試從知識管理面向分析探討。一方面對本校圖書館資訊資源組織與整理之服務現況作一檢測，另一方面則將知識管理的概念應用在圖書館業務的推動。文末並提出具體建議與未來發展方向，以作為改進本校圖書館服務之參考。

參、文獻分析

本文透過國內外相關文獻之蒐集與彙整，詳加歸納分析，以說明知識的意義與種類，知識管理的意義與要素，以及知識管理在圖書館之應用。

一、知識的意義與種類

（一） 知識的意義

未經整理的文字、數據、符號、圖片是為資料；針對某種目的，將資料加以整理、分析後所得的結果是為資訊；知識則是資訊透過吸收與消化，由個人或企業所擁有，據以產生信仰、行動與決策，包括經驗、專業技術、價值、見解、經文字外顯的資訊等。所以，資料是構成知識的基本元素，本身沒有任何意義；資訊是經過整理以後的資料，具有目的性；知識是資訊經過整理、分析與整合等加值過程，能夠運用在生活上，具有實用的價值。

以下摘錄國內外學者的觀點，以了解資訊與知識的關係。馬契普(F. Machlup)認為資訊是誘發和創造知識的必要媒介，可以強化或重新架構知識（Machlup, 1983）。何光國認為知識是經驗累積的記錄；事實組織的系統化；對事實的理解；一種理解的行為或狀態；人的已知和未知（何光國，民79）。巴達洛克（J. Badaracco）認為知識是從人類活動中所獲取的真理、原則、思想與資訊（Badaracco, 1992）。杜拉克認為知識是有效果的資訊，知識亦是專注於結果的資訊（Drucker, 1993）。田中郁次郎（I. Nonak）與竹內弘高（H. Takeuchi）認為知識是一種多元的概念，具有多層次的意義。知識牽涉到信仰、承諾與行動等，可分為內隱與外顯知識（Nonaka & Takeuchi, 1995）。謝清俊認為知識是人類知道的所有事物，資訊則是知識在媒介上呈現的形式（謝清俊，1996）。

（二）知識的種類

根據田中郁次郎與竹內弘高說法，知識的種類可分為內隱與外顯知識。內隱知識是指無法用文字描述的經驗知識、不易被文件化與標準化的獨特性知識，以及必須經由人際互動才能產生共識的組織知識。內隱知識是主觀的，不易口語化與形式化；透過個人的經驗、印象、熟練的技術、文化、習慣等方式表現出來。外顯知識是指可以文件化、標準化、系統化的知識，具有廣泛適用性、能被重複使用和可與人分離的特點。外顯知識是可以客觀加以捕捉的概念，具有語言性、結構性；透過報告書、手冊、電腦程式等方式表達（勤業管理顧問公司，2000）。

二、知識管理的意義與要素

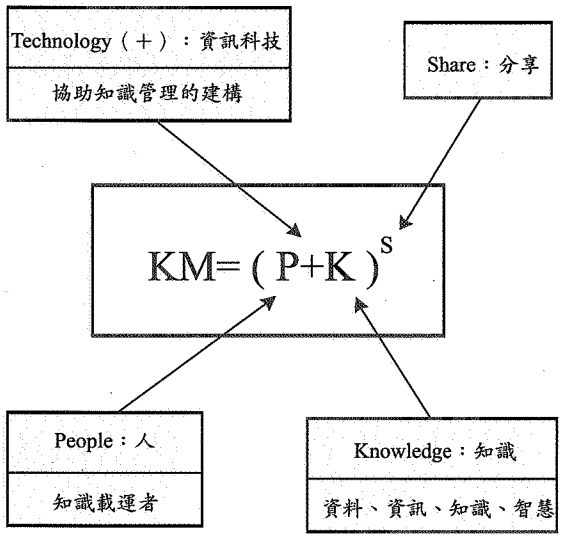
（一）知識管理的意義

知識管理與其他一般的管理活動有所不同，主要是重點集中於知識的觀點上。杜拉克認為知識社會中最重要的機制是管理，管理的核心是使知識產生作用，有系統、有組

織地應用知識，進而創新知識。史佩克與史培克維（R. van der Spek & A. Spijkervet）認為知識管理是提供工具給組織中所有的成員，協助他們管理知識，以支援學習的能力。劉常勇認為有關知識的清點、評估、監督、規劃、取得、學習、流通、整合、保護、創新活動，並將知識視同資產進行管理，凡是能有效增進知識資產價值的活動，均屬於知識管理的內容。此外，將個人知識團體化，將內隱知識外顯化，將外部知識內部化，將組織知識產品化，都是知識管理的過程（劉常勇，2002）。綜上可知，「知識管理」係指有系統地管理及運用組織內外有形的智慧資產及無形的經驗智慧，以增加可供行動價值的實務。

（二）知識管理的要素

勤業管理顧問公司（Arthur Andersen）提出知識管理重要元素架構圖（圖一）。由圖可看出知識管理是藉由科技將人員與知識結合，再利用分享的組織文化以加速知識的累積與建立（鍾瑞國、鄭曜忠，民90）。資訊科技可以協助知識管理的建構，並加速知識管理的流程（勤業管理顧問公司，2000）。



圖一　知識管理重要元素架構圖

三、知識管理與圖書館的關係

Erik Jul 提出知識管理的柱石：材料、技術、人員、程序，此為圖書館知識管理的基礎。這四個柱石分述如下：材料是指實務、組織檔案、專家檔案、知識結構等；技術是指訊息處理、文件管理、蒐尋引擎、入口網站、資料儲存、群組軟體、工作流程、Web網站等；人員是指創造、維護與使用知識的人員；程序是指工作流程分析、知識在流程中之創造、儲存、獲取與使用等（Jul，1990）。

圖書館所處理的是與知識相關的業務，如知識的辨識、蒐集、整理與組織、利用、分享。圖書館與知識管理關係密切，圖書館要強化其價值與功能，應將知識管理的理論與方法應用在業務的推動上，扮演好知識管理的角色（鄧英蘭，民89）。在圖書館管理系統裏，數據、資料等經由專業的理念，即是知識的架構統整後，形成檔案、索引典。

資訊技術將資訊的儲存與呈現的理念以產出資料庫或光碟。專業人員經由抽象的資訊、知識的管理和知識貢獻與共享理念，而圖書館員就是實際產出的知識工作者。程序就是融合資料、技術、人員等的工作流程分析而產出圖書館知識管理的作業流程圖（表一）（林志鳳，民90）。

其實圖書館是針對知識進行蒐集、整理、加值與傳播的機構，圖書館員扮演的角色已不是單純的圖書館員，而是參考諮詢與教育訓練或是幕僚的角色（蕭文，民91）。

各類型圖書館的任務與功能不同，知識管理對專門圖書館的重要性與影響均大。作為一個學習型組織，圖書館應該在知識管理中起帶領作用（劉春銀，民91）。圖書館組織就像一個有機體，知識相當於組織的養分，經由知識管理讓圖書館員可以吸收和消化，進一步促進圖書館組織效能的提升，強化圖書館組織的競爭力。有些圖書館已經在進行的各種零星做法，若能以知識管理概念為思考的架構，重新安排，將使管理更具實效（劉採琼，民91）。

圖書館館員是所謂的知識工作者，此一稱謂不僅意謂館員具有豐富的知識，更意謂館員須有能力將圖書館所儲存的各種資料與資訊加以解析、應用，處理結構性與非結構性的問題，將資料及資訊轉化為有意義的知識，為讀者提供有價值的知識服務（陳書梅，2002）。以人類社會而言，圖書館是一個知識庫，在知識的創造與傳播的循環中，圖書館是不可或缺的環節，圖書館應該發揮其知識庫的角色（李琇兒，民92）。

表一　圖書館知識管理的抽象理念與實際產出

四個柱石	抽象理念	實際產出
材　料	知識的架構	檔案與索引典
技　術	資訊的儲存與呈現	資料庫或光碟
人　員	資訊與知識的管理	圖書館員
程　序	工作流程分析	作業流程圖

肆、長榮大學圖書館資訊資源組織與整理

長榮大學於民國八十二年成立，其前身為長榮管理學院，圖書館於同年創設。目前圖書館為地下二層、地上二層之建築物，館藏量為貳拾萬餘冊，採用Horizon整合性圖書館自動化系統，功能大致完整。資訊資源涵蓋的範圍是指紙本與電子版型式之可利用資源，為因應未來的發展趨勢及考量其前瞻性，以下皆以資訊資源稱之。本校圖書館資訊資源分配的比例是根據本校教學研究之發展需求。本校圖書館以資訊資源的記錄方式和載體材料為依據可區分為：1.印刷型式的資訊資源：包括一般圖書、期刊、新聞報紙、參考書、政府出版品、學位論文等。2.視聽型式的資訊資源：包括錄音帶、錄影帶、VCD、DVD電影片等。3.機讀型式的資訊資源：包括光碟資料庫、線上資料庫、網際網路資源等。

資訊資源組織與整理主要是針對實體呈現的資訊資源，如印刷型式之圖書與期刊、視聽型式之錄影帶、錄音帶等，以分類與編目工作為主，建立圖書資料的書目紀錄與書目資料庫，並利用分類表、標題表、編目規則、機讀編目格式、權威控制等參考工具。整體而言，主要包括下列服務：

1. 記述編目

   對資訊資源進行形體的分析，並依據圖書資料編目規則逐項著錄，相關工具如AACR2、中國編目規則…等，以編目規則來規範書目描述的內容。

2. 主題編目

   針對圖書資料內容與主題進行分析與表述，以判斷資訊資源所屬的分類號與主目標，主要利用分類表與標題表，如DDC、中國圖書分類法、中文圖書標題表、漢語主題詞語表等。採行的分類法為中國圖書分類法、杜威十進分類法。

3. 圖書館目錄

   圖書館將所建立的書目記錄，藉由公用目錄提供使用者利用題名、作者、主題、關鍵詞等查檢圖書館館藏資訊資源。

4. 權威控制

   針對書目記錄的人名、團體名稱、叢書名稱、期刊名稱進行詞彙控制，其目的在便於檢索與利用，以提升資訊檢索的績效。

5. 圖書期刊機讀編目格式與書目記錄建置。

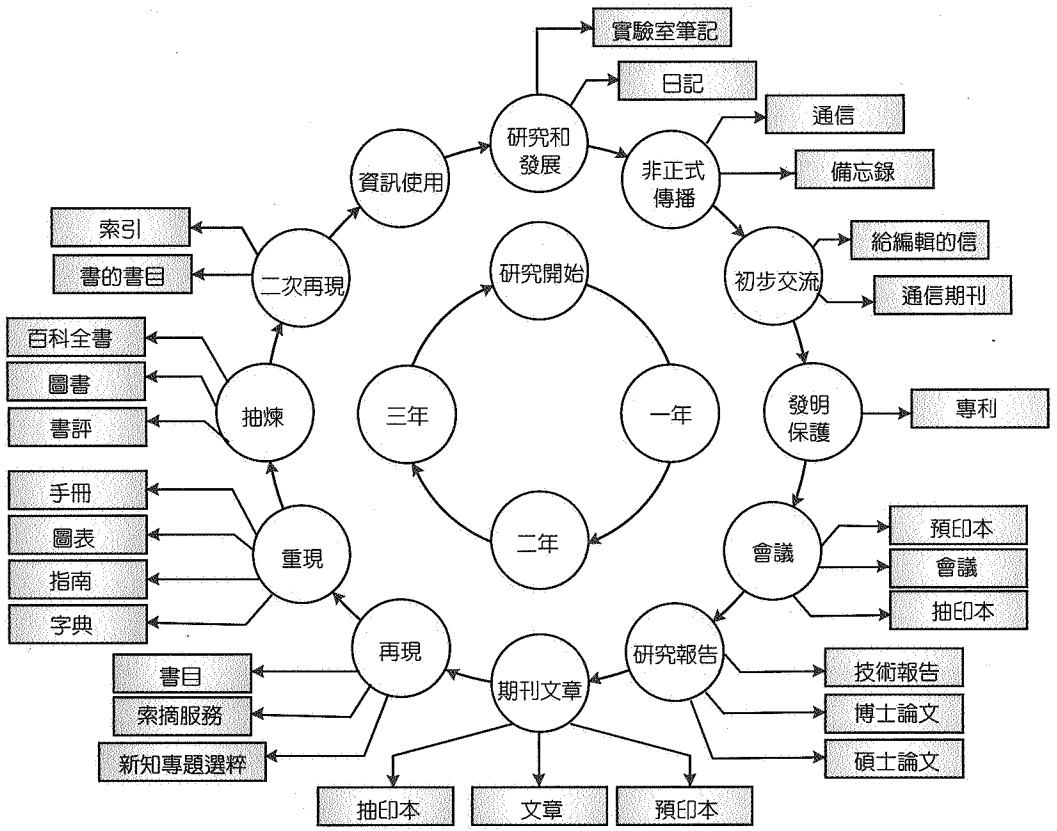
伍、資訊資源組織與整理：從知識管理面向分析

目前國內圖書館知識管理理念仍屬於理論性研究階段，少有圖書館實際採用知識管理作為業務管理之工具（盧秀菊，民90）。

本文為初探性研究，嘗試從知識管理面向分分析長榮大學圖書館資訊資源組織與整理。一方面希望藉此對本校圖書館資訊資源組織與整理之服務現況作一檢測，並提出相關建言，另一方面則將知識管理理念應用在圖書館業務的推動。本節分別從知識管理之三大概念分析探討本校圖書館館藏資訊資源組織與整理，評估其優缺點，嘗試將知識管理的概念應用在業務的推動上。

一、內隱知識外顯化

知識管理並不是一個新概念，數百年前家族企業的擁有者，就懂得把商業智慧傳給其子孫、工藝大師收學徒將其技藝傳承下去、人們工作時彼此交換想法和技能等，都是現今所謂知識管理的範圍。內隱知識轉化為外顯知識，是知識管理之重要關鍵任務。



圖二　科學文獻進化圖

科學文獻的發展過程，就可以藉由圖二（Subramanyam, 1981）來解釋，從中間這一圈「研究開始」是起點，第一年的時候從研究發展，到所謂的非正式傳播、初步交流、申請專利，這大概是在一年內完成的。一年之後，研究人員便開始撰寫論文，與同儕討論出成熟的結論，修改以後，透過大型研討會發表。所以發表成論文時，是正式的研究成果。一次文獻是指從研究開始到二年之間的原始文獻。一次文獻包括非正式出版之研究筆記、技術經驗等；正式出版之簡訊、專利、技術報告、博碩士論文等。一次文獻經過整理後才有再現、重現、抽煉，所以百科全書、指南、字典都是由一次文獻中抽煉出來的知識，以上述型式出版者，稱為二次文獻。為便於利用二次文獻，將其再加以整理，就形成所謂的三次文獻，如書目的書目及述評等。透過三次文獻之再利用，融入個人研發工作，創造出新知識，形成整個科學文獻的進化圖（賴鼎銘，民90）。

科學文獻的發展過程，若是從研發單位的角度而言，資訊資源可依資訊的產生，區分為內部資訊資源與外部資訊資源兩種。一次文獻是屬於研究機構的資產，可以視為內部資訊資源，也就是知識管理中內隱知識。二次文獻、三次文獻，以正式完整的作品公開發行，成為人類共有的資產，可以視為外部資訊資源，也就是知識管理中外顯知識（莊道明，民80）。

內隱知識外顯化，是知識管理之重要內涵。本校圖書館資訊資源以二次文獻、三次文獻為主，但是缺少一次文獻資訊資源（包括非正式出版之研究筆記、技術經驗等；正式出版之簡訊、專利、技術報告、博碩士論文等）。以上從知識管理面向分析結果得知，本校圖書館應加強一次文獻資訊資源之蒐集、組織與整理。

二、知識分享

知識的整理是知識管理相當重要的一環，其目的在便於檢索與利用，是知識分享的基礎。資訊資源進館後，若無適當的整理，數量龐雜將很難找到，變成有資料等於沒有資料，罔費一番蒐集的功夫，所以圖書館必須進行資訊資源組織與整理，描述與記錄館藏資訊資源，這樣的工作是謂「分類編目」，屬於知識的整理。圖書館透過分類，主要作用是將資訊資源的學科內容分門別類，相近的主題放置鄰近，便於讀者的閱覽。另一作用是標上索書號，代表圖書館藏書陳列的確切位置，能讓讀者找到每一本特定的書。圖書館透過編目，資訊資源的名稱、主題、作者、資料類型等訊息可以呈現於圖書館館藏目錄中，協助讀者查詢資料時做有效的判斷（賴鼎銘，民88）。

本校圖書館也透過編製目錄和索引，進行知識的整理。館藏目錄讓我們知道各類下

有那些資訊資源以及存放的地方，索引讓我們知道有那些主題的資訊資源以及放置的位置，以便於找尋資料、知識分享。本校圖書館資訊資源組織與整理在分類編目等知識的整理方面盡了很大的心力，例如以編目規則來規範書目描述的內容，以及中國機讀編目格式與書目記錄之建置等。但是編目規則與機讀編目格式的發展大多以印刷式資訊資源為主要考慮對象，也最適用於印刷媒體。目前本校圖書館仍然停留在原始編目階段，在資訊資源組織與整理業務投入大部分時間與人力，效率欠佳。

知識管理的基本精神是知識分享，利用分享的組織文化以加速知識的累積與建立。而圖書館最重要的使命是為其讀者擴大知識的獲取，其中心思想是「知識共享是力量」，這是一種「利他」的思想。圖書館工作者不應只是坐視知識管理的發展，而要以專業的知識和經驗來裝備自己並提供讀者更好的服務，作知識管理的駕馭者。希望將來本校圖書館能夠透過合作編目的計畫，達成「一館編目，多館共享」的目標。將本校圖書館編目資源整合自成系統，而且能進一步透過多元化的取得途徑分享到網路上，以供各地使用，達到「分散儲存，整合運用」之效。使得書目資源可以共享，不但加速各館之間編目的速度，減少許多原始編目的時間，也降低編目工作所耗費的人力與金錢。

三、知識創新

知識管理的要素在於科技的輔以運用，資訊科技的發展使得知識產生價值，衍生成有系統的學問。資訊資源的組織逐漸提昇成知識的組織，知識組織可將複雜的資料加以組織化，便於利用。全球資訊網對圖書館而言，使圖書館能提供讀者對其館藏及服務更大接觸面的取得途徑。本校圖書館所提供的服務範圍不限於館內的館藏資訊資源，已逐步將電子資訊資源與網路資源加以組織整理，初期以圖書館網站為結點，目前尚未納入圖書館資訊資源與整合書目查詢介面，功能不彰，電子資訊資源之組織整理方式尚待開發努力。在網路用戶逐漸增加的同時，圖書館若能加強網際網路之資訊存取能力，如同加強資訊能力，是增進知識管理能力之重要因素（World Bank, 1998）。以現代的資訊科技結合傳統圖書館技術，使圖書館的服務展現不同於以往的風貌，應用知識創新概念，提升圖書館的競爭優勢，將能在網路時代，提供給讀者更高品質的資訊服務。

陸、結論與建議

二十一世紀知識的價值逐漸取代土地、勞力、資本成為企業競爭力的表徵，全球將轉變為以知識為主軸的「知識經濟時代」。進入知識經濟時代，要能在激烈的競爭中脫穎而出，必須有效管理現有的知識，並創造

新的知識（Thurow, 1999）。回顧本校圖書館發展迄今，分類編目工作在資訊資源組織與整理方面一直扮演核心技術的角色。但是在面對電子與網路資訊資源的蓬勃發展，與滿足使用者直接取用全文資料的資訊需求，以讀者服務替代技術服務而成為圖書資訊利用檢索的經營焦點，創新是一條必經之路。知識創新是圖書館核心競爭能力，也是知識管理成功的要素。文末提出個人之心得建議與圖書館資訊資源組織未來發展等淺見，以作為改進本校圖書館服務之參考。

一、加強一次文獻資訊資源之管理與規劃

我們由科學文獻進化圖了解一次文獻資訊資源包括非正式出版之研究筆記、技術經驗等。若是從知識管理面向分析，知識管理之重要概念是員工由工作中累積的經驗及專業知識，就是指員工隱性的知識，都是企業重要的智慧資本。

本校圖書館對於館員的專業知識及工作經驗等資訊資源，從未妥善的管理，例如：資訊資源組織與整理是屬於圖書館技術服務範疇，館員由服務工作中產生的業務文件等資訊資源，都可以編製為手冊或是建立資料庫，可讓同仁彼此知識分享（邱子恆，民89）。所以，本校圖書館除了加強外界一次文獻資訊資源之蒐集、組織與整理，應該重視員工由工作中累積的經驗及專業知識等一次文獻資訊資源之管理與規劃。要運用各種方法將員工內隱知識轉變成外顯知識，並且系統化的整理儲存內部一次文獻，以便日後的再利用。

二、加強網路資源組織整理，提昇服務品質

在資訊爆炸的時代，藉由資訊資源的組織與整理，才能方便讀者查詢與檢索。隨著網際網路的普及，圖書館的資訊資源不只是有形的館藏資源，網路資訊資源更是圖書館豐沛的資源之一。傳統的分類與編目觀念仍可運用在電子與網路資訊資源，但需修正部分的方法，以因應網路環境以及網路資訊資源的特性。本校圖書館資訊資源組織服務應作適當的調整與採取因應之道，其未來發展方向，敘述如下：

（一）在線上從事資訊資源組織工作

USMARC 增加的 856 欄位為「電子位置及使用方式」(Electronic Location and Access），包括的資料單元有：使用方式（如電子郵件、檔案傳輸、遠程載入、Gopher 或是 Http）、主機名稱、路徑、檔案名稱、或其他可以協助使用者透過網路獲取電子資訊的方法等（Caplan,1993）。中國機讀編目格式第四版中亦仿效 USMARC 增加 856 欄位，做為網路資源位址與取得方法之用。本校圖書館可採行中國機讀編目格式增加 856 欄位的方法，進行電子與網路資訊資源組織工作。

（二）重視資訊內容加值之知識管理服務

由於網路資訊資源種類繁雜，且具有易變、易動、分散、多元等特性，使用傳統的方式來組織整理，勢必花費很大的成本，才能達到有限的成果。陳雪華教授在其主講的專題「數位時代資訊組織之發展趨勢」中，提出「知識取用管理」的概念，分類編目的工作需加以擴展為知識取用管理，亦即超越知識呈現的外在形式，而對其內容做精細的分析與組織（陳雪華，2000）。本校圖書館可從館藏資訊資源及網路資訊資源的主題分析來進行，進而採用資訊分析，提供加值性服務，便於使用者檢索利用，提供更高層次的知識性服務。

（三）進行合作資訊組織工作

由於網路資訊資源整理，若僅靠單一圖書館提供讀者搜尋方法，以引導讀者去發現他所需要的網路資源是難以維持長久的。未來本校圖書館必須努力的方向是藉助全國圖書館界之合作，共同為龐大的網路資源做資訊加值的工作。希望透過網際網路的幫助，加強本校圖書館電子與網路資訊資源組織與整理。透過館際間知識分享，以加速知識的累積與建立，協助本校圖書館知識管理。

參考書目

Badaracco,J.（1992）. Knowledge link：How firms compete through strategic alliances. Boston：Harvard Business School.

Caplan,P.(1993). Cataloging internet resources. The Public-Access Computer Systems Review，4，61-64.

Drucker,P.F.(1993). Post-capitalist society. New York：Harper Collins.

Liebowitz,J.& Wilcox,L.C.(Eds), Knowledge management and its integrative elements. New York: CRC Press.

Machlup,F.(1983). Semantic quirks in studies of information. New York：John Wiley Sons.

Nonaka,I. & Takeuchi,H.(1995). The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. New York：Oxford University Press.

World Bank（1998）.What is knowledge management?.Washington D.C.：Author.

Jul, E.（1990）。知識管理的四個柱石：Four pillars of knowledge management。在國家圖書館主辦，知識管理：方法與系統研討會，臺北市。

何光國（民79）。圖書資訊組織原理。台北市：三民。

李琇兒（民92）。知識管理時代圖書館的意義。國立中央圖書館臺灣分館館刊，9（2），21-27。

林志鳳（民90）。從知識管理的觀點淺談學術圖書館服務行銷。大學圖書館，5，28-29。

邱子恆（民89）。知識管理及其對圖書館的影響。中國圖書館學會會報，65，25-41。

莊道明（民80）。從資訊循環理論探討檔案與圖書資料之管理。書農，8，12-15。

陳書梅（2002年）。知識管理與圖書館組織文化。中國圖書館學會會報，69，66-81。

陳雪華（2000）。數位時代資訊組織之發展趨勢。中國圖書館學會會報，64，49-60。

勤業管理顧問公司（2000）。知識管理的第一本書。臺北市：商周。

劉春銀（民91)。知識管理在高中圖書館的角色。佛教圖書館館訊，30，6-11。

劉常勇（2002）。對於知識管理的基本認識。上網日期：92年8月4日。網址：http：//www.cme.org.tw/know/。

劉採琼（民91）。圖書館管理策略的另類選擇：知識管理。書苑，53，34-50。

鄧英蘭（民89）。知識管理在圖書館的應用。中華圖書資訊館際合作協會通訊，15，20-30。

盧秀菊（民90）。知識管理在圖書館管理應用之可行性。臺北市立圖書館館訊，18（4），33-45

蕭　文（民91）。知識管理應用於醫療機構。國立中央圖書館臺灣分館館刊，8（1），60-65。

賴鼎銘（民88）。圖書館的利用：大專校院篇。臺北市：國家圖書館。

賴鼎銘（民90）。由學位論文的重要性看佛教相關論文提要的象徵性意義。佛教圖書館館訊，27，44-49。

謝清俊（1996）。公共資訊系統概說。圖書館與資訊研究論文集（頁157-188）。台北市：漢美。

鍾瑞國、鄭曜忠（民90）。知識管理在學校圖書館的應用。技術及職業教育，63，21-27。