
專題名稱：資訊服務

年級與班級：資訊管理學系四年 A 班

指導教師：黃武隆老師

聯絡人姓名與 E-mail：張峻華 tkjh90168@hotmail.com

聯絡人電話：0911810106

專題學生：吳思儀、林世麟、張峻華、邱湘敏、何品萱

一、服務背景與動機

學校的資訊室等於企業組織中的資訊部門核心，不管是人與人之間的應對或是資訊的管理，都能帶給我們很多的啟發，為使自己能在職場工作上更快進入狀況，便選擇資訊服務，希望從中增加自己資訊處理及反應能力，在未來更能擴充更加廣泛的知識以及技術。

二、服務目的

參加資訊服務，接觸到各種狀況及教師職員電腦方面的突發問題，試著找尋問題的根本，訓練了解問題，分析問題的能力，找出適當的解決方法，。藉由資訊服務過程，將此分成四項：

（一）職場上實務經驗

從資訊服務實際去了解一個組織的運作方式和人員的應對能力，藉此拓展自己的視野，提早習得未來職場中可能面對的問題，這些都是在學校教育中難以獲得的寶貴知識。

（二）知識經驗傳承

將處理過的案例分類，整理出最適當的解決方法與流程，利用口語化及圖像的方式呈現，儲存於知識分享平台，即使人員隨著時間而有所更換，也可藉此平台將知識留下，達到知識傳承及永續發展。

(三) 將案例知識圖像化、影音化，提升案例知識吸收效能

知識吸收者可透過圖文並茂輔助說明，以及具體之影音感受瞭解文字形式所描述之視覺訊息。將案例知識影音化，目的在於透過處理者情境式的說明，利用連續性、不間斷的動作以提升知識效能。

(四) 案例電子化，儲存於知識分享平台

藉由資訊服務期間的定期會議，分享自己所處理過之案例，匯整出最有效的解決方式與程序，利用圖片及影像方式儲存於知識分享平台，期盼藉由平台的推廣，達到知識方享的目的。

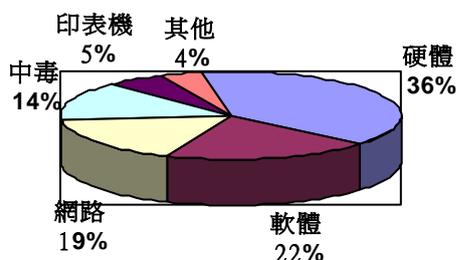
三、實施方法--案例實作

張文宏(2003)認為的知識管理三項工作為「知識紀錄、整理」、「知識流通、分享」與「知識加值、創造」。我們將資訊室學習到的案例知識紀錄下來，透過每週開會彼此分享自己所處理過之案例，將案例知識分類、整理出最好的解決方法與流程，口語化的文字描述並以圖片輔助說明及拍攝影片清楚表達我們學到之知識，利用圖片化及影音化方式呈現案例，儲存於知識分享平台。



四、資訊服務案例統計

我們先將資訊服務期間遇到的案例做分類，統計出各類型案例比例，如圖(一)，其中電腦硬體占36%；軟體占22%；網際網路占19%；電腦中毒占14%；印表機占5%以及其他占4%。從圖中可以看出遇到的案例中，以電腦硬體、軟體方面占的比率最高，在此分析可能的原因為：缺乏電腦基本操作觀念與保養維護的知識。



98學年度故障排除類型
(圖一)

有些故障可以事前避免，但是卻因為使用者不正確觀念，導致問題的發生，藉由這項統計，可以提供未來研究人員改善的方向。

五、結論

由於文字型態表達之視覺知識往往讓知識吸收者陷入需花費時間閱讀與理解內容之困境，本屆資訊服務最大的特色在於，將文字型態的案例知識轉成圖片化及影音化知識，以圖代文，使用者可以明確掌握每一個步驟，提升問題的解決效率。

透過處理者的情境式表示，提升知識的效能，讓使用者可以順利解決當前的問題，將知識儲存於知識分享平台，便於使用者查詢，達到知識分享以及使用者的自我學習。

我們服務對象為職員、學生、教授，解決問題的同時，也可從與他們的對話中，訓練反應能力，例如如何把電腦專用術語透過口語化來陳述，讓使用者了解自己電腦所發生的問題為何，讓他們吸收這方面相關的經驗，日後擁有自我解決電腦問題的能力。

處理每一件案例經驗都是吸收實務的寶石，也都是寶貴知識資產，相信我們會因為案例的處理而成長、茁壯，資訊服務的經驗對我們在大學的過程中有很大的幫助，那是專題以外的寶貴經驗。