

南華大學 資訊服務

陳志忠、洪坤賢、林志忠、曾志雲、游捷閔

南華大學資訊管理系

黃武隆組長

clarks@mail.nhu.edu.tw

南華大學資訊管理系

摘要

資訊服務是由南華大學資訊室提供類似職場環境並透過資訊相關實務服務的任務中來培養學生學習資訊相關問題的解決能力。此外，透過服務過程中，培養學生重視服務品質與態度的學習機會。隨著資訊化的普及，使用電腦和資訊系統成為平日作業不可或缺的工具，然而在方便之餘，常遇到電腦或網路停擺而導致作業的中斷。本專題是以南華大學師生對於日常生活或公務中所面臨到各式各樣電腦問題，從這些問題中，除了學習如何找出解決方法以培養資訊素養外，並將問題與解決方法紀錄下來彙整成案例集，可做為往後其他工作者學習參考依據。傳承自學長姐的「知識分享平台」我們增添新的個案內容。將實習期間所學的知識做紀錄彙整，藉由案例集與知識分享平台傳遞給下屆資訊服務人員，來達成知識永續發展的目地。

關鍵字：案例(Case)、知識管理(Knowledge Management)

壹、緒論

一、動機

隨著資訊系統與電腦網路等資訊科技的蓬勃發展，資訊科技已經融入在當今每個人的日常生活中，也成為工作上不可或缺的工具。然而隨著資訊科技的進步下，其複雜度也相形提高。每當所使用的電腦突然不聽使喚或無法執行工作時，往往造成使用者工作效能降低之外，也造成使用者不清楚真正問題癥結而不知所措或採用錯誤方法。就以南華大學而言，資訊室時常遇到學校教職員在使用電腦系統中所遭遇到的問題。有鑑於此，資管系和資訊室提供一個有別於傳統資管系實務專題的方式，也就是資訊服務。資訊室提供等同於職場上資訊部門的實習環境，除了可以學

習到課堂理論中所沒有的資訊實務課程，例如電腦組裝、系統重灌、網路故障排除、電腦中毒處理等資訊人員常遇到的基礎問題，藉由面對真實問題的實習，可從中學習問題解決的能力，也更可以透過服務過程中，提早認識到職場環境中的組織文化並培養學生如何學習做一位以高品質的服務為中心的服務態度。

知識管理 (Knowledge Management) 是當今全球掘起的學術與商業應用重要的議題，針對個人及社群所擁有的外顯知識和內隱知識進行積極及有效的管理。知識管理的第一步是把內隱知識顯化成外顯知識，然後加以保存。而保存的知識彙集成一個知識庫，而知識庫裡的東西經過更新使其達到知識分享。由於知識大多是散布

於每個人的腦袋裡面，是沒有辦法被管理的。因此藉由先進的資訊科技的輔助建構出一套知識平台、知識庫及企業分享文化、績效管理制度，讓藏在每個人的內隱知識轉換成變成文件化的作業規範之外顯知識，讓知識管理變成又可行又有用。

有鑑於內隱知識外顯化在知識管理的重要性，對於資訊服務上，服務過程中所面臨的問題以及解決方法等經驗皆是資訊部門相當重要的知識。因此，若能有效把這些知識整理成有系統且有組織的文件後，便能有效把這些知識保存下來並能更有效的進行分享進而降低資訊部門問題解決與服務的品質以及效率。

二、目的

本專題的主要任務是將實習期間，南華大學教職員所遇到的電腦問題，整理成案例並記錄問題的特徵以及解決方法並有系統地彙整成案例集，讓知識可以更容易取得且分享外，往後其他工作者與下屆資訊服務人員能以更快的速度找出問題解決方案，進而提升資訊服務品質。因此，本專題的目的主要有四點，分別描述如下：

(一) 從實作中學習知識：

透過提供服務來解決學校教職員所遇到的電腦問題的過程中，學習到課本所學不到的資訊實務知識，以補足一般資管系課程偏重理論少實務的缺失中。

(二) 將故障維修單變成案例集：

透過提供資訊服務來解決學校教職員所遇到的電腦問題的過程中，累積不少的資訊實務案例的故障維修單，而如何以有效的方式來呈現這些案例是知識文件化非常重要的項目，因此本專題將彙整過去所有常見的案例，整理成一份資訊室資訊服務案例集給往後資訊服務的學弟妹能更快上手。

(三) 學習到如何與非資訊背景的被服務者溝通：

透過提供服務來解決學校教職員所遇到的電腦問題的過程中，服務人員與被服務者的互動是相當重要的，這也是資管系學生較為缺乏的部分。資管背景的服務人員由於有受過資訊專業知識的訓練，時常會認為這些資訊專有名詞或知識是理所當然。但對於非資訊背景的人而言，往往聽不懂資訊服務人員的術語而感到挫折或不備受尊重等。因此，對於一位好的資訊服務人員，如何以同理心來瞭解被服務者的需求以達成高滿意度的服務水準，良好的溝通技巧是一個重要的關鍵點。

(四) 經驗傳承：

除了把將故障排除單變成案例集外，本專題延續上一屆學長姐所建構的知識分享平台，繼續把平台的案例內容加以擴充。當這些案例文件成為電子化後，並藉由知識分享平台，便能讓經驗傳承更有效率。

貳、實施方法

一、資訊服務執行內容

參加資訊服務之學生，需在兩個學期中，每週需排六小時之服務時數，工作項目如下：

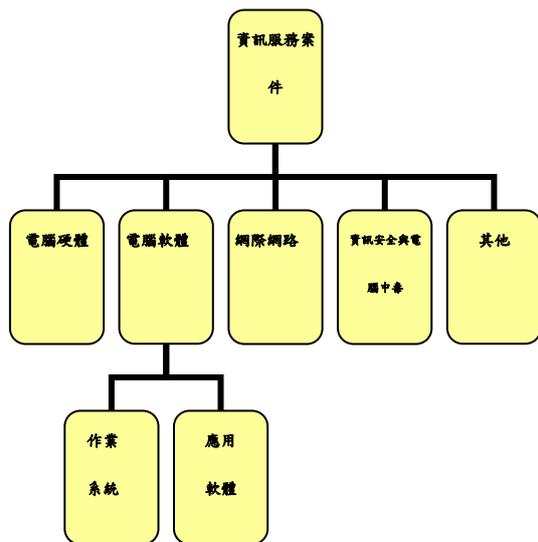
- (一) 電子資料處理與文書處理
- (二) 資訊室設備之看管、清點、整理。
- (三) 電腦教室維護工作。
- (四) 各單位電腦相關軟硬體故障排除。
- (五) 辦公室設備之管理與各種緊急狀況處理。
- (六) 協助教室工讀生處理教室各種設備及電腦相關問題。

二、案例文件化

透過資訊服務在資訊室學習經驗，每當處理一件資訊問題時，可藉由書寫的方式來紀錄所有解決程序，再搭配資訊室專

業人員的指導以及參考電腦維修書和網路上的相關知識，並整理出一本案例集。將案例集留存下來並可以將經驗分享給其他資訊室成員或對相關資訊問題解決方法有需求的人，以減少問題解決的速度。本專題案例文件分類是根據趙坤茂、張雅惠、黃寶萱(2008)和周宜光(2008)對電腦系統與資訊系統的主要元件的分類以及實際案例狀況，分為六大類別，分別為：電腦硬體、作業系統、應用軟體、網際網路、電腦中毒以及綜合上述幾類或難以歸類的，目前皆置放於其他類中，而在作業系統類別中，因在資訊服務實際個案中，並無此相關類別的個案發生，故案例文件並無此類別。

本專題案例文件架構如圖一所示：

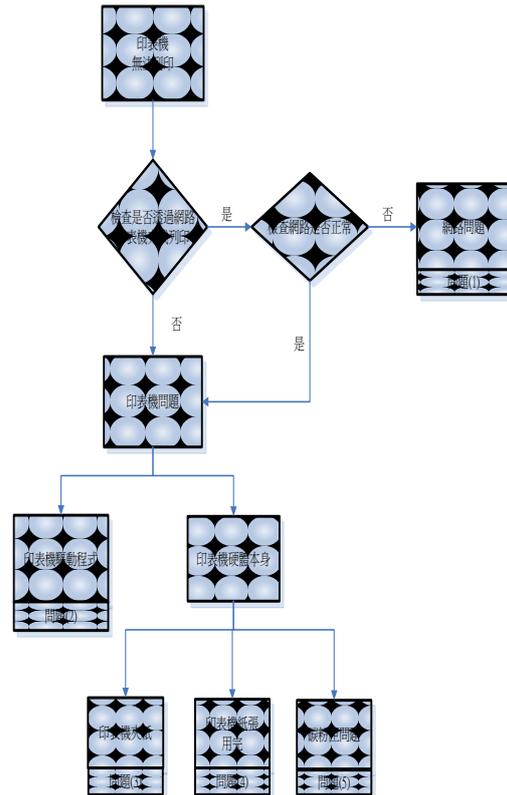


圖一、本專題案例文件架構

每一類別之案例文件結構如下說明：

(一) 案例流程圖與說明：

將類別內常見的案例，以主題單元和流程圖的方式來呈現學校常發生的電腦故障問題，再搭配流程圖的解說讓使用者了解問題的所在。圖二以電腦硬體類別之印表機無法列印單元為例：



圖二、電腦硬體類別之印表機無法列印單元的案例流程圖

(二) 案例描述單：

案例內容則是根據案例流程圖的問題，以實際發生過的案例描述單的方式來呈現資訊問題的解決流程。案例描述單包含案例發生的時間與地點、故障問題描述、故障問題原因與處理過程，其中處理過程是以豐富的圖片並配合圖片解說、分析，以口語化的方式表達出來，藉此更貼近使用者需求，讓使用者面臨豐富的語意詮釋。圖三以電腦硬體類別之印表機無法列印單元的案例為例：

案例描述單(6)

時間/地點:	2009/12/02 學海堂社科院
故障/問題描述:	無法列印，按列印時，印表機沒反應
故障/問題原因:	因為要列印的印表機驅動程式的「狀態」為離線
處理過程:	1.從「開始」→「設定」→到「印表機和傳真」



圖三：電腦硬體類別之印表機無法列印單元的案例描述單

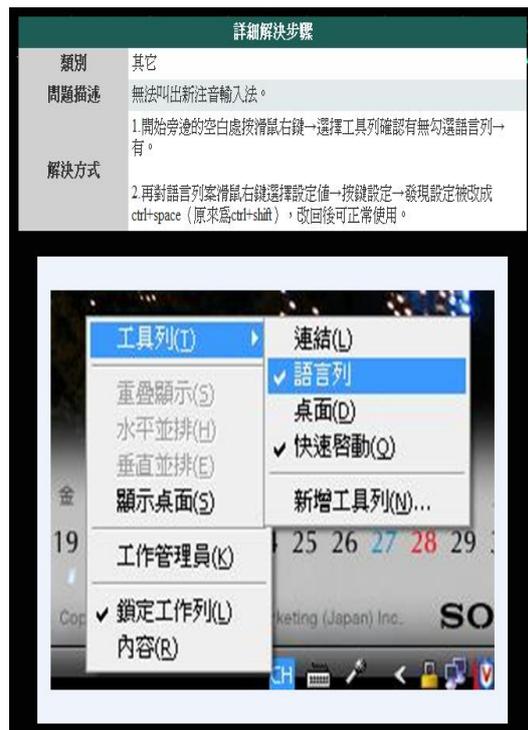
三、 案例電子化

最後把所有案例文件經過彙整後，上傳至上一屆學長姐所建置的知識分享平台，並將這些案件儲存至案例知識庫。知識分享平台營造一個簡易和方便的使用環境，案例配合圖片說明的方式來呈現。我們希望藉由此平台給下一屆資訊服務的人員，以幫助提升學習的效果。圖四為案例呈現介面：



圖四：知識分享平台首頁

在知識分享平台首頁點選案例的超連結會得到圖五之知識分享平台之案例說明。



圖五：知識分享平台之案例說明介面

參、 結論

本專題主要特色為案例文件和知識分享平台提供真實的案例描述以及問題解決步驟說明並以圖文並茂，讓資訊服務人員可以參考，以助其有效解決問題。在資訊服務的過程中，透過與學校教師職員的互動，讓我們學習如何扮演好資訊服務者的角色，從中學學習到溝通的技巧與應對的能力。對於資訊實務方面有更深一層的了解，跳脫出傳統專題-資訊系統開發之方向。透過資訊服務之實習，讓每位資訊服務同學可以從中去獲取經驗，之後再把這些案例問題和經驗經過整理，彙整成一本案例集。最後我們利用學長姐所建置的知識分享平台，並將我們全部的案例上傳，讓下一屆進入資訊服務的學弟妹，可以藉由我們所整理的案例集和知識分享平台之案例知識庫，讓學弟妹早點進入狀況以提升資訊服務之效率與品質。

參考文獻

- 【1】 周宜光 譯(民 97),「管理資訊系統-管理數位化公司」,東華書局,第 10 版。
- 【2】 林帥甫、林東清(民 94),「從知識流動觀點探討組織導入知識管理過程」,碩士論文,國立中山大學資訊管理學系碩士班。
- 【3】 許家蓉、陳好如、楊淑雯、劉怡屏(2009),「南華大學 資訊服務—知識分享平台」,專題論文,南華大學資訊管理學系學士班。
- 【4】 趙坤茂、張雅惠、黃寶萱(民 97),「計算機概論」,全華書局,第 3 版。
- 【5】 謝尚宏、楊雨瑄、顏廷宇、王亭予、陳增瑜(2009),「南華大學 知識管理之知識分享以資訊服務個案為例」,專題論文,南華大學資訊管理學系學士班。