

●警政署刑事警察局「刑事業務知識管理平台」

壹、「知識」的重要

「智慧資本」一書的作者Stewart曾說：「知識是資訊時代的現金」，身處知識經濟時代，知識已成為代表資產及財富與建構組織與個人永久競爭優勢的重要利器。

刑事警察局在資訊發展方面之相關知識與技術，已有豐富經驗，為因應當前政府e-Taiwan計畫、推動電子化政府與知識經濟發展趨勢，更須以「知識」為核心定位，逐步推動刑事知識e化管理，進而促動本局智慧資本創造與強化犯罪偵查專業知識能力。

貳、執行期程

然而本局的知識在那裏？要如何管理呢？其實知識就在同仁的身上，任何經辦的業務或案件相關的公文、資料、紀錄及表單等都是知識的重要來源，而首先必須將各項有形無形的知識，將其有系統的記錄、分類、儲存、分享與更新，才能進一步的加以有效的管理。

平台保存本局刑事業務之經驗與知識，將其有系統的記錄、分類、儲存、分享與更新，提供相關人員快速取得並運用於承辦業務，成為本局人員各項資訊交流的管道，達成傳承與累積業務知識與能力之目標。然而本局組織龐大，業務屬性繁多，資訊系統繁雜，新的管理制度的引進，必須審慎規劃方能成功，因此採分年、分階段建置方式，第一階段建構知識入口平台、單一簽入（Single Sign On）機制、文件知識庫服務，第二階段建構全局知識庫、E-Learning學習網站，第三階段建構知識地圖。

參、推動過程

專案執行，從93年年中邀請內政部資訊中心蒞臨本局說明自然人憑證應用情形，派員參訪立法院資訊中心及行政院資訊室「知識管理系統」建置情形，以吸取其他公務機關建置經驗並瞭解其知識分類、知識倉儲與知識地圖架構及規劃作業，作為本局建置之參考；同時舉行本案建置說明會，蒐集相關業務需求。

為確保本案建置品質，94年3月底依政府採購法準用最有利標方式辦理採購。期間進行多次專案會議，審慎進行系統分析、確認系統功能及使用者介面，並與相關業務單位進行需求訪談，以利作業流程之確認及系統功能之開發。

94年10月本局資訊室率先上線使用，11月上旬測試單位（鑑識科、秘書室、人事室及偵九隊）上線，11月至12月其餘各單位分4梯次全面上線。95年1月開放全國警察機關刑事單位使用（含刑警大隊、少年隊、婦幼隊），為「刑事警察人員專業考核學習網站」奠定基礎。

肆、面臨困難

專案自計畫擬定至系統上線歷時2年，以資訊專業戮力於專案規劃工作，期間承（協）辦人員皆全力以赴，更積極主動尋求解決方案，使計畫順利執行，期間面臨的困難有：

- 一、帳號/密碼整合困難：本案單一簽入機制，涉及「刑案知識庫」、「公文管理系統」、「差勤系統」、「物料管理系統」、Email信箱及文書編輯服務共通平台等系統，資料表關聯性甚多，資料轉置工程需一次完成，各作業執行無停頓期。
- 二、開發時間有限：本案自風險評估後招標簽約，實際執行時間為7個月，須在有限時間完成設備裝置、資料轉置、系統開發、測試、教育訓練等工作，皆能依限完成實屬不易。
- 三、測試工作費力：本案主機裝置、帳號建立、網路設定及效能調整、工作繁雜，為掌握相關程式品質，程式一經調整即反覆進行測試，常須加班以完成該工作，耗費極大時間及人力投入。
- 四、訓練工作艱鉅：本案與差勤、薪資、各項獎金及通報業務推展密切，均為配合現行業務之重大變革所推動之e化工作，因此為確實達到訓練效果、避免延宕作業，務使全局同仁（含技工、工友及司機）人員熟稔作業流程、系統操作，於北、中、南三地巡迴派員舉辦「刑事知識管理平台訓練講習」，費時2週，分10梯次調訓約計800人次，本局資訊室投入講師、助教計30人次，相關人員皆相當用心及辛勞。

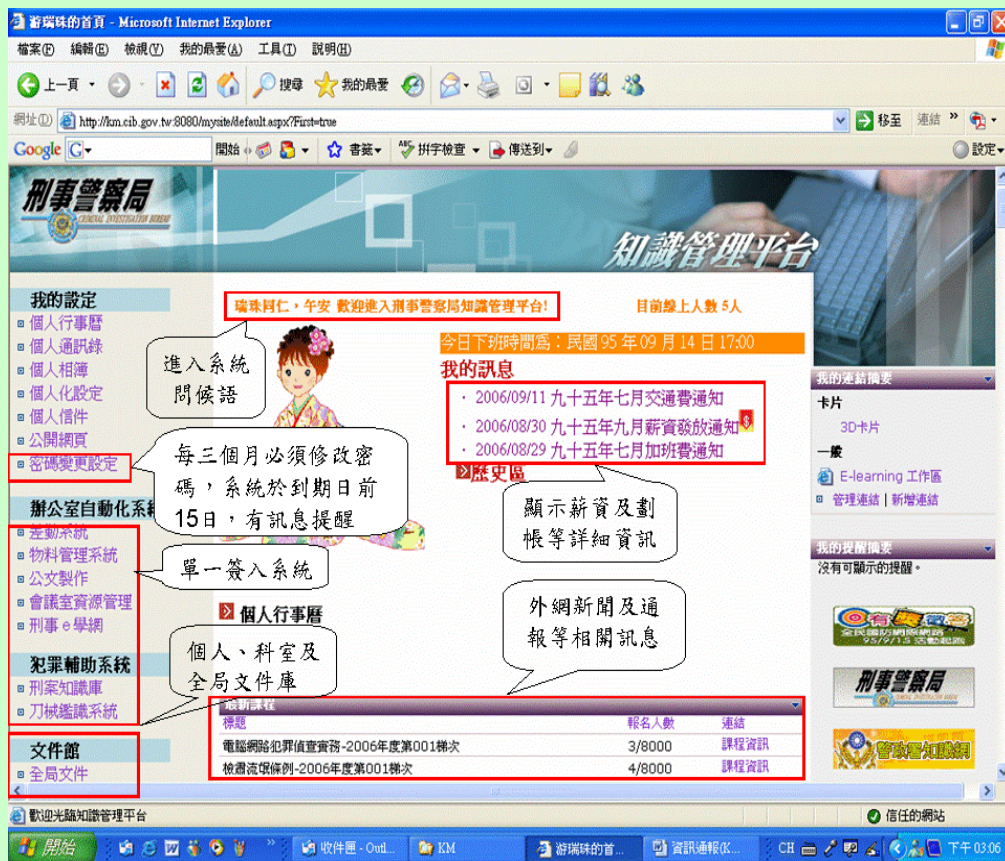
伍、成效

- 一、數位保存刑事知識資產：有效分類並以數位化形式儲存個人與單位業管之各類資產，建構成「刑事知識庫」傳承刑事之知識與經驗。
- 二、迅速流通分享刑事知能：運用資訊技術加速刑事組織內（外）部業務所需知識與能力之傳遞與分享，提升組織整體運作效能。
- 三、個人化自動化服務導向：以個人服務為導向，提供個人化專屬網頁，並結合各項系統達成訊息自動通知功能，使個人與組織同步作業。
- 四、節省公帑促進工作效率：採用電子方式發行各類文件，減省紙張及印製人力、印製時間與找尋文件時間及管理儲存空間，節省公帑並有效促進工作效率。

陸、結語

面對著21世紀知識社會的來臨，組織及個人均需要以「分享/合作」來替代「對抗」。知識的價值在於「分享」，就如同生命一樣，只能「享有」，卻無法「擁有」，分享使我們擁有更多。我們堅信透過人與人之間的交流與分享，讓我們可以共同成長，工作生活得更愉快；讓經驗變成智慧，讓我們學習做為經驗、知識的主人，而非經驗的奴隸。

（本文由警政署刑事警察局資訊室 提供）



圖：刑事警察局「知識管理平台」個人首頁