

從 AKM 99 年度成果探討 資訊活化

從菜籽到菜圃，到變成食物提供人體養份，一如資料經整理成為資訊，已經提供使用者各種應用創造績效。未來，如何將各種應用作為素材，再思考其更深層的資訊活化，促進靜態資訊的動態化，則是另一有趣的課題。

◎ 黃芳川（行政院主計處電子中心組長）

壹、前言

行政院主計處（以下簡稱本處）AKM行政知識管理系統（Administration Knowledge Management）實施多年，歷經多位長官與同仁的鞭策與支持，及工作團隊的韋路藍縷，辛苦開發經營。從無到有，從工寮到公寓，再都更（改版）到大樓，最終極目標是豪宅，甚至於莊園，提供同仁舒適親

和無中斷的使用環境，及主管長官管理無礙的數據化分析資訊。我們以此相互激勵，雖腳步偶有蹣跚，但藍圖在前，不敢懈怠。

AKM屬於內部企業網路的應用，大致可分成：行政管理區、知識學習區、訊息流通區等三大工作區塊。

一、行政管理區：配合行政業務管理，整合本處各單位內部不同的工作管理流程

而形成，包括公文製作管理、電子表單的申請查詢、教育補助、經費動支、物品領用等同仁每日辦公相關業務之管制、簽核與管理。

二、知識學習區：依循各單位不同專業領域，個別建構所屬領域知識學習環境；將專業知識、經驗，經資料彙集、淬取，形成資料庫；並藉由彼此討論，將

經驗傳承、知識學習自然融入工作流程，以俾益新手及早上路、老手亦能相互激盪創新。

三、訊息流通區：利用網路平台，即時提供各單位同仁相關訊息，如業務通知、會議管理、相關新聞、電話帳號email…等，使同仁方便連繫與掌握本處內外訊息。

貳、99年度執行成果

就使用者、程式及資料量之統計觀之，使用者數715人，程式檔案共34,094個，程式行數達1,027萬0,393行，資料量總計有34.87GBytes。

哇！這真是一個整合性的大系統，難能可貴的是，99年度工作團隊維持系統可用率達99.9968%，還增修了92個功能，諮詢維護服務達1,092件。

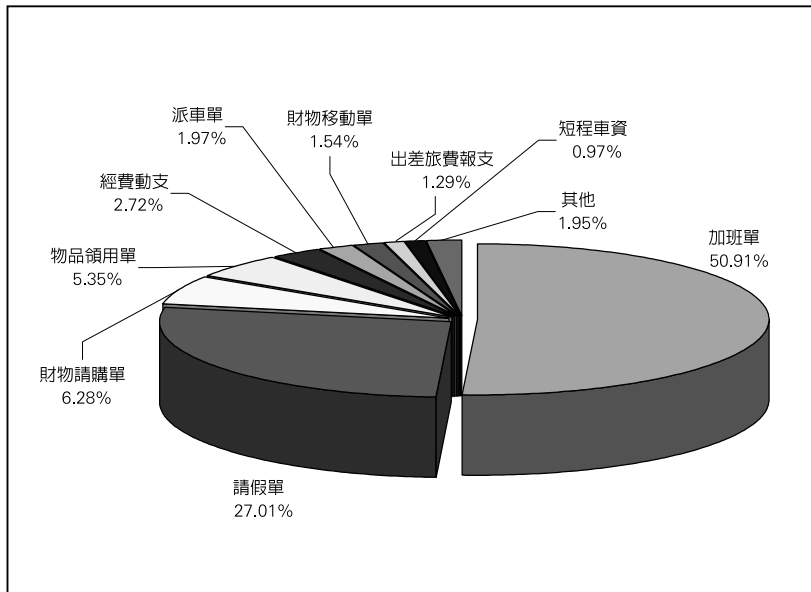
單就行政管理的電子表單之部份統計，其使用量高達9萬0,375件（如下圖表）；其中，加班單最高達4萬6,011件占50.91%，請假單次高達24,407件占27.01%，物品領用單再

次之有4,838件占5.35%。如果將上表之數量換算成A4紙張張數、人工作業人時、辦理速效、文件存放空間等等，相信著實驚人。本處行政業務資訊化的效益，顯然有成。

表1 99年度AKM電子表單使用概況

表單名稱	使用表單數量	百分比
總計	90,375	100
請假單	24,407	27.01
請假刪除單	124	0.14
加班單	46,011	50.91
未刷卡補單	396	0.44
員工調班單	20	0.02
出差旅費預支單	2	0
出差旅費報支單	1,165	1.29
經費動支單	2,461	2.72
派車單	1,784	1.97
短程車資申請單	878	0.97
子女教育補助預支	211	0.23
子女教育補助報支	262	0.29
交通費申請單	121	0.13
新進人員表單	78	0.09
零用金整合出納	77	0.09
離職交代查核單	48	0.05
業務通知表單	41	0.05
物品領用單	4,838	5.35
財物移動單	1,391	1.54
財物減損單	384	0.42
財物請購單	5,676	6.28

圖1 AKM管理儀表版式樣



參、數據的內裡與活化

通常，一個組織至少有三層：業務、管理、決策，資訊系統的服務對象應能滿足整體需求，隨著資訊與網路技術的進步，AKM實已具備構築豪宅、莊園的能量，繼續邁入服務管理層、決策層等規畫與思維。

譬如，從上圖加班單進一步分析出同仁加班的工作頻率（負荷）與家庭壓力關聯、加

班時數較多的工作單位或科室與人力支援分配的均衡關聯、加班頻率高峰期分布與主管關懷的適時提供、加班人員與再教育訓練的解析、…，凡此種種與同仁工作相關的資訊提供，有助於人力資源的有效分配、應用與能力之提昇。

再如，從物品領用單可分析出各種物品消耗的種類、數量、金額、領用者耗物週期、每月使用狀況與安全存量管理、…等等。從經費動支單可

以窺知每月整體及各單位之使用情形、金額、類別、餘額管控、…等等。依此類推，深掘各項表單的內裡，可以深入瞭解各種行為模式、作業峰態、管控措施調整、…等。

以上陳述，即為靜態資訊的動態運用，謂之『活化資料』過程。當然，這需要有HR人力資源專家的加入提供專業建議，或自行研究探討以雛型拋磚引玉。

肆、藍圖的草案思考

以差假為例，目前AKM的『差勤管理』，包括：職員刷卡上下班時間表、單位出勤狀況、職員各項差假記錄、本年差假彙總表、今日請假或異常狀況表、加班清單、月加班時數、加班補休清單、個人未休假加班費明細、保留加班可補休時數設定、加班符合敘獎標準人員等11種資訊，提供本

處同仁個人查詢、單位主管管理與人事權責單位查詢、統計、製表之用途。

未來可以這樣思考：以圖1作為AKM首頁『管理儀表版』表層，往下分三層（如圖2）；第一層呈現本處同仁各類差勤記錄清單與彙總表，第二層下剝呈現各單位同仁各類差勤記錄清單與彙總表，第三層則以同仁個人各類差勤記錄清單與彙總表為目標，將資料垂直往上彙整方式提供查詢。每遇一件假單核簽完畢，三層資訊立刻更新，使各階主管或個人可以隨時掌握最新資訊。

在資安管理與個人私密維護方面，以權限為主，密碼為輔；除業務主管以上外，各單位只能查閱該管資訊，同仁只能查詢個人差勤清單與彙總表。

其他電子表單亦依個別內容屬性歸類，類推即可。譬如「財物請購單」，甚至可以從個人申請物品種類、金額明細等彙整為各單位、本處的統計、分類分析。

伍、結論

舉凡一個構想的成真，可

以從發散的發想啟動，再逐步收斂而成。譬如，集合眾人智慧開會總結出一個草案。個人較偏愛先以一己之力擬出雛型，再集眾人智慧經驗建議，或修改、或修正、或增加不足疏漏之處，總結成一個草案，討論時才能聚焦在可行範圍達成共識，避免時間浪費、眾人萬語導致困難收場。

當然，共識中仍或有因環境因素、技術原因、人力分配、時程急緩等問題考量，倘因一時之間無法全盤執行，則可分階段分期辦理。就現時技術面與環境面，這些構想已屬可行；惟在人力面尚需更多專業的支援貢獻，這可以邀集相關單位集思廣益；在時程上，給予團隊較寬裕時間，急其所急，工作峰期較低時為之，惟能需剋期辦理完成。

總之，有影子就可以構圖畫畫，有藍圖就有目標引路，有目的地就可以往前邁步。不是嗎？❖

