

## 應用知識管理於消防人員火災搶救之研究—以雲林縣消防局為例

作者: 蕭哲明

指導老師: 柳永青教授

消防人員職司各種災害的搶救，其中以火災搶救過程所造成消防人員的死亡比例最高，經統計近二十年來約佔所有消防人員因公殉職的百分之七十。火災現象瞬息萬變，搶救過程中稍微不慎即容易造成消防人員自身之傷亡，火災搶救知識除了從相關消防專業書籍取得外，更必須仰賴長期火災搶救的經驗累積而來，惟這些經驗又常內隱於實際參與火災搶救的資深消防人員身上，若無法有效的儲存、分享，常隨著人員的退休、離職而失散，實在可惜。若能運用知識管理模式及資訊科技，將消防專業知識、個人經驗加以資訊化，必能降低火災對消防人員的危害。本研究以雲林縣消防局為研究對象，運用知識管理模式，建立火災搶救知識管理構面為：知識取得、知識累積儲存、知識分享擴散及知識創新等四項動態循環。並利用資訊科技建構雲林縣消防局火災搶救知識管理系統運作平台。研究方法以實施問卷調查方式，調查雲林縣消防局火災搶救知識管理現況，及對火災搶救知識管理系統的滿意度，以做為推動知識管理的參考。經統計分析結果顯示：

- 1.消防人員具高度學習火災搶救知識的迫切感，但發現搜尋火災搶救知識不易，尤其以警察大學畢業及常使用電腦之人最不易查得所需知識。
- 2.消防人員非常希望能建立火災搶救知識管理系統，尤以服務年資愈高者愈希望建立電腦資料庫系統，為利於資淺、年輕之消防同仁易於使用，系統建立應強化搜尋檢索功能及知識社群之互動式分享功能。
- 3.消防人員樂於分享自己的救災心得，此組織文化有助於知識管理的推行，為加速知識流通，雲林縣消防局應儘速建立火災搶救知識管理系統。