

[illegible]

執行期間：90年8月1日至91年7月31日

計畫參與人員：邱子恆（博士班研究生）

- 赴國外出差或研習心得報告一份
- 赴大陸地區出差或研習心得報告一份
- 出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份
- 國際合作研究計畫國外研究報告書一份

中華民國九十一年七月三十一日

行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告

臺灣地區工商圖書館員工作環境與角色變遷之研究 The working environment and changing role of corporate librarians in Taiwan

計畫編號：NSC 90-2413-H-002-011

執行期限：90 年 8 月 1 至 91 年 7 月 31 日

主持人：陳雪華 國立臺灣大學圖書資訊學系暨研究所

E-Mail: sherry@ccms.ntu.edu.tw

一、中文摘要

二十一世紀是知識經濟時代，知識管理成為企業單位中最關心的議題，而在整個圖書資訊專業領域中，工商圖書館員受到最大的衝擊。本研究探討服務於我國 2000 大企業的圖書資料單位之館員的工作環境與任務角色，除彙整各館基本資料外，並針對館員的工作環境與角色變遷相關問題，做進一步的調查與分析。

關鍵字：工商圖書館；工商圖書館員；工作環境；角色變遷；知識管理

Abstract

This research investigates the working environment and changing role of corporate librarians of the top 2000 enterprises in Taiwan. In addition to the background information of the library/ information center, the researcher also focuses on the issues of working environment and changing role of corporate librarians due to the coming of the era of knowledge economy.

Keywords: Corporate Libraries; Corporate Librarians; Knowledge Management.

二、緣由與目的

二十一世紀是知識經濟時代，知識管理成為企業單位中最關心的議題，而在整個圖書資訊專業領域中，工商圖書館員受到最大的衝擊。美國地區對近十年來工商圖書館員工作內容與角色轉型之議題，在專門圖書館學會（Special Library Association，簡稱 SLA）的主導之下已有一系列的實證研究，此外更有大量的個案研究來記錄各別的企業圖書館之轉型過程，這些資料固然可以提供我們做為參考，然而由於臺灣和美國不論在政治、經濟、文化上都有所差異，衍生出來的企業組織與企業文化必然有所不同，因此本土性的實證研究有其必要性。

本研究針對臺灣地區大企業的工商圖書館員做問卷調查，以達到下列目標：

- 了解臺灣地區工商圖書館員目前的工作環境、工作內容與角色，以及未來之發展與趨勢，以做為後續相關研究之基礎；
- 了解臺灣地區工商圖書館員對自己未來角色的認知與期許，做為日後圖書資訊學系在規劃相關學程及課程設計時之參考；
- 藉由此研究結果，使有志投入企業界服務的圖書資訊學系畢業生了解未來的

工作環境與挑戰，以及其加入知識管理團隊的可能性；

- 藉由此研究結果，促使企業界了解圖書資訊專業人才於知識經濟時代在企業組織中可扮演的角色，以擴展圖書資訊系畢業生之就業市場。

三、結果與討論

本研究以天下雜誌發表的台灣地區 2000 大企業之資料為調查母體，在民國 90 年 9 月間首先以電話訪問的方式，普查這些企業之中有沒有圖書館（室）或資料中心等相關的功能單位；之後於 10 月間擬訂進一步問卷調查的內容，並完成前測；於 11 月時依受訪者的要求，分別以信件、傳真、以及電子郵件等途徑發出問卷；民國 91 年 2 月對未回覆問卷的單位進行一催；4 月中旬對仍未回覆問卷的單位再進行二催；之後進行回收資料的編碼（coding）與統計分析，最後撰寫研究報告。

電話訪問之後發現，台灣的 2000 大企業中，有 470 個企業中有圖書館（室）或資料中心這種相關功能單位的編制，在二次催繳後回收了問卷 358 份，回收率為 76%，其中有 35 個受訪者表示基於公司的政策不可以回覆此問卷，而有 50 個受訪者表示其為最基本的圖書室，與本研究想要探討的議題不符，因此本研究進一步以 MS Excel 進行統計分析的有效問卷為 273 份。

在資料分析結果方面，可分別由基本資料、工作環境、與角色變遷等三個部份說明：

（一）基本資料

根據統計分析的結果，這些受訪的工商圖書館（室）或資料中心的母機構之員工總數平均值為 1345.98、眾數為 300、中位數為 450 人。而其自身所編制的全職人員平均有 3.1 人、兼職人員（含工讀生）有 0.79 人，其教育背景是企業管理相關領域者佔 22.91%、圖書資訊相關領域者佔 17.65%、資管／資工相關領域者佔 16.31%，而其他領域所佔比例高達 43.13%，學科也相當多元，包括：化工、財會、法文、英文、農園、大傳、外文、電子、經濟、應數、觀光、工程、政治、

日文、家政、工工、土木、新聞、教育、生活應用、金融、機械、財經、美術、財稅、運輸、中文、統計、航空、文學、語文、化工、工管、國貿、公衛、以及營養等等。

這些工商圖書館類的圖書館類資料單位也因為業務範圍的不同而有不同名稱，最常見有：圖書館、資料組、文件管制中心、技術資料室、資訊室等等。而其在企業中所隸屬的部門與位階也各不相同，最常見的上級單位包括：總經理室、管理部、品質保證處、研究發展部、人力資源部等等。在其負責人的稱謂方面，則以下列職稱居多：經理、課長、副理、協理、以及主任（見表四）。此外，受訪單位中有 51.7% 表示其母機構也設有 MIS/IT 部門、24.5% 表示設有檔案室、10.4% 表示設有其他的相關資料單位，只有 31.2% 的受訪單位表示其是該企業中唯一的資料單位。

（二）工作環境

在服務對象方面，93.8% 的受訪單位表示其開放給母機構的所有員工使用，而 5.1% 表示其只針對母機構中的某些部門提供服務；而有近一成的資料單位表示它們也開放給社會大眾進入使用。

在服務項目方面，80.2% 的資料單位表示它們提供館藏資料的流通服務，75.5% 有提供館內閱覽服務，51.6% 有提供參考諮詢服務，46.2% 有提供新書通報服務，41% 有提供資料庫檢索，其他服務依次為：資訊利用教育、推廣服務、館際互借等等。

在館員的工作項目方面，88.6% 的受訪單位表示它們必須負責一般管理與行政的工作，83.4% 表示要做館藏的分類編目，67.2% 表示必須要做文件處分，65.3% 表示必須協助讀者找資料，其他工作項目依次包括：讀者教育訓練、規劃服務與活動、分析與解釋資料、專業發展、資訊產品與服務之辨識與評估、資訊產品與服務之研發等等。

而在有為其館藏做分類編目的資料單位中，高達 77.1% 表示是使用自行編制的類表，而有 22% 表示是使用中國圖書分類法（CCL），之後依序是：杜威十進分類法（DDC）、美國國家醫學圖書館分類法（NLM）、和美國國會圖書館分類法（LCC）

在館藏資源方面，各資料單位典藏的外部資源之類型，依次為：期刊雜誌、圖書資料、產業分析報告、報紙、錄影資料、電子資料庫、錄音資料、小冊子、和其他資料；而表示完全沒有典藏內部資源的單位佔 18.6%，其它八成以上的資料單位則是有典藏企業的內部資源，類型依次為：技術文件、操作流程手冊、專案研究報告、新聞剪報、會議記錄、公文、合約、產品報告、計劃提案書、公司員工之演講、市場研究報告、公司通訊、其他類型、人力資源報告、專家顧問報告、財務報告、以及銷售報告等。

而在使用網際網路資源支援工作的方面，55.8%的受訪單位表示它們目前有使用電子郵件，52.6%表示有在使用搜尋引擎和入口網站，其他依次為：政府網站、其他圖書館網站、免費的新聞網站、其他公司的網站、新聞群組和電子論壇、以及其他資源等等。

(三) 角色變遷

本研究從「對公司網站與企業內部網路之參與」、「館員之角色」、以及「知識管理相關計畫之參與」三個議題切入，以五分量表（5-point scale）調查受訪單位在目前和預期未來五年內的情況，以了解其變遷。在對公司網站與企業內部網路之參與部份，91.4%的受訪單位表示目前其母機構已經架設有企業內部網路（Intranet），而 84.6%表示其母機構目前有設立專屬的公司網站（Web site）。

根據資料分析的結果，研究者歸納出以下發現：

- 台灣2000大企業之資料單位名稱的多元化，反應出現今工商圖書館不同的業務範圍與功能；而這些受訪單位中，只有約三成（31.2%）表示其所屬企業目前沒有其它相關的資料功能單位存在。
- 受訪的資料單位之編制平均全職人員約3人、兼職人員（含工讀生）則不到1人，這與文獻分析中提及美國典型的工商圖書館僅有少於五位的全職人員

之數字相當符合。

- 具有圖書資訊相關領域學科背景的受訪單位工作人員只佔不到二成（17.65%）的比例，而高達四成以上（43.13%）之具各種學科背景的館員，其實是反應出熟悉企業本身相關的知識領域之內容專家的重要性。
- 受訪單位中只有近二成（18.6%）表示其不需管理企業內部產生之資料，也就是說，八成以上的工商圖書館除了傳統的外部資源之外，亦需要管理與典藏企業內部的顯性知識資源。
- 關於公司網站和企業內部網路的內容之參與程度，受訪單位雖然預期在五年內會有成長的趨勢，但只有企業內部網路的「內容提供」和「參考諮詢」方面有超過3分的表現。
- 在角色變遷方面，受訪單位雖然也預期在五年內會有如同研究者列出的趨勢發生，但只有在「讀者親自進行檢索與研究，館員將扮演更多的諮詢角色」和「外部資源與公司內部資源將整合，並在企業內部網路上傳遞」兩項上有超過3分的表現。
- 在參與母機構的知識管理計畫方面，受訪單位雖然預期在五年內會有成長的趨勢，但只有在「建立知識的資料庫」（即對企業的顯性知識資源之管理）和「成立知識管理團隊」兩項有超過3分的表現，而在「建立人才庫」（即對企業的隱性知識資源之管理）這項，卻沒有達到3分的水準。
- 整體來說，受訪單位之工作人員雖然認同在五年內其將逐漸參與知識管理的工作，但並不抱持相當樂觀的態度。此外，他們對於內部和外部顯性知識資源的管理，以及自己在參考諮詢方面的能力較有信心。

四、計畫成果自評

綜而言之，本研究發現台灣地區大企業中資料單位名稱的多元化，反應出現今工商圖書館不同的角色與功能，而這些資

料單位不再只是處理傳統圖書館所慣於典藏的資料類型，也因此其需要以不同的方式來組織整理企業單位的各種資源；另一方面，公司網站和企業內部網路的內容管理將是工商圖書館員可以挑戰的新領域，因此工商圖書館員應更積極地參與其母機構知識管理相關的計畫與活動。

本研究之結果，呈現目前台灣地區工商圖書館員工作環境與任務角色之現狀與趨勢，其不但可做為國內圖書資訊學系規劃課程時之參考，更是中國圖書館學會專門圖書館委員會在設計在職館員研習班時的重要參考資料。此外，本次電話訪問篩選後的設有圖書館相關性質單位編制之企業的名單，更是後續相關研究在選擇研究對象時的重要依據。

五、參考文獻

【論文】

1. Abell, Angela. "Skills for the 21st century." Journal of librarianship and Information Science 30:4 (Dec. 1998) : 211-214.
2. Abell, Angela. "Skills for knowledge environment." Information Management Journal 34:3(July 2000): 33-41. (e-journal)
3. Abram, Stephen. "Post information age positioning for special librarians : is knowledge management the answer?" in Knowledge and Special Libraries. (Boston : Butterworth-Heinemann, 1999): 185-193.
4. Albert, Judith. "Is knowledge management really the future for information professional?" in Knowledge management for the information professional. (Medford, NJ : ASIS, 2000) : 63-76.
5. Balcombe, Jean. "Getting out of the box : the role of the information professional in knowledge management." The Law Librarian 30:2 (June 1999): 91-95.
6. Berring, Robert C. "Future librarians." in "Knowledge and Special Libraries. (Boston : Butterworth-Heinemann, 1999): 195-215.
7. Broadbent, M. "The phenomemnon of knowledge management : what does it mean to the information profession?" Information outlook 2:5 (May 1998) : 23-36.
8. Davenport, Thomas H. and Prusak, Laurence. "Knowledge roles and skills." In Working Knowledge (Boston, Massachusetts : Harvard Business School Press, 1998) : 107-122.
9. Desenberg, Jon. "Moving past the information age : getting started with knowledge management." Public Manager 29:2 (Summer 2000): 52-54.
10. DiMattia, Susan S. "Knowledge management for the information professional." (book review) Library Journal 125: 9 (May 15, 2000): 9.
11. Duffy, Jan. "Knowledge management : what every information professional should know." Information Management Journal 34 : 3 (Jul 2000): 10-16.
12. Ferguson, Elizabeth and Mobley, Emily R. "Special libraries at work : the library manager as part of the organization team." in "Knowledge and Special Libraries. (Boston : Butterworth-Heinemann, 1999): 243-255.
13. Klobas, J. E. "Information services for new millennium organizations: librarians and knowledge management" in Libraries for the new millennium : implications for managers Raitt, D. ed. (London: Library Association, 1997): 39-64.
14. Loughridge, Brendan. "Knowledge management, librarians, and information managers : fad or future?" New Library World 100:1151 (1999): 245-253.
15. Marshall, Lucy. "Facilitating knowledge management and knowledge sharing : new opportunities for information professionals." Online 21:5 (Sep/Oct 1997) : 92-98.
16. Matarazzo, James M. and Prusak, Laurence. "The value of corporate libraries : findings from a 1995 survey of senior management." in Knowledge

- and Special Libraries. (Boston : Butterworth-Heinemann, 1999): 141-156.
17. Matarazzo, James M., Prusak, Laurence, and Gauthier, Michael R. "Valuing corporate libraries : a survey of senior managers." in Knowledge and Special Libraries. (Boston : Butterworth-Heinemann, 1999): 125-140.
 18. Miller, Kathy. "Librarians getting a handle on knowledge." Information World Review 137 (June 1998): 25-26.
 19. Oxbow, Nigel and Abell, Angela. "Putting knowledge to work: what skills and competencies are required?" in Knowledge Management : a new competitive asset. (Washington, DC : SLA, 1998): 23-35.
 20. Ryske, Ellen J., Sebastian, Theresa B. "From library to knowledge center : the evolution of a technology InfoCenter." in Knowledge management for the information professional. (Medford, NJ : ASIS, 2000) : 365-388.
 21. Schwarzwald, Robert. "Librarians as knowledge management agents." Econtent 22:4 (Aug/ Sept 1999): 63-65.
 22. Srikantiah, T. K. "Knowledge management: a faceted overview" in Knowledge management for the information professional. (Medford, NJ : ASIS, 2000) : 7-17.
 23. Stear, Edward B. and Wecksell, Joel. "Information Resource Center Management (IRCM)." Bulletin of the American Society for Information Science. 23:4 (Apr/May 1997) : 15-17.
 24. Ward, Sandra. "Information Professionals for the next millennium." Journal of Information Science 25:4 (1999): 239-247.
 25. Webb, Sylvia P. "Knowledge management: opportunities in a climate of change." The Law Librarian 30:3 (Sept. 1999): 180-183.
 26. Webber, Sheila. "Competencies for information professionals." Bulletin of the American Society for Information Science 26:1 (Oct/Nov 1999): 28-29.
 27. Wilson, Patrick. "The librarian as information source." in Knowledge and Special Libraries. (Boston : Butterworth-Heinemann, 1999): 157-165.
- 【網路資源】
1. Chase, Rory L. "Knowledge navigators." Information Outlook (Sept 1998). Retrieved Aug. 3, 2000 from WWW=<http://www.sla.org/pubs/serial/i/o/1998/sep99/chase.html>
 2. Church, D. From librarian to knowledge manager and beyond: the shift to and end-user domain. (updated on 1998/12/7). Retrieved in 2000/6/29 from WWW=<http://www.sla.org/chapter/ctor/courier/v36/v36n2a1b.htm>
 3. Corral, Sheila. Knowledge management : are we in the knowledge management business? Retrived June 29, 2000 from WWW=<http://www.ariadne.ac.uk/issue18/knowledge-mgt/>
 4. Dolenko, Michael. Challenges of change : roles and responsibilities for information professionals. Retrieved Dec. 10, 2000 from WWW=<http://www.phase-5.com/articles/challenges.ZIP>
 5. Executive summary: skills for the knowledge management report. Retrieved Dec. 18, 2000 from WWW=http://www.tfpl.com/areas_of_expertise/knowledge_Management/KM_skills_research/km_skills_executive_summary/KM_skills.pdf
 6. "Information architecture practice : an interview with Vivian Bliss, Microsoft" Bulletin of the American Society for Information Science 26:6(Aug/Sept. 2000) Retrieved Nov. 27, 2000 from WWW=<http://www.asis.org/Bulletin/Aug-00/bliss.html>
 7. Rise of intranets leads to new role for information professionals. Retrieved

- Dec. 6, 2000 from
 WWW=<http://www.sla.org/content/memberservice/communication/pr/pressrelease/pressrelease/News/9912.cfm>
8. Skills for the knowledge management : building a knowledge economy.
 Retrieved Dec. 18, 2000 from
 WWW=http://www.tfpl.com/areas_of_expertise/_knowledge_management/KM_skills_research/km_skills_research.html
 9. Special Committee on Competencies for Special Librarians. Competencies for special librarians of the 21st century.
 Retrieved Dec.20, 2000 from
 WWW=<http://www.sla.org/content/professional/meaning/competency.cfm>
 10. State of the Market : results from the Information Services Panel Study. (June 1999). Retrieved Dec. 10, 2000 from
 WWW=<http://www.phase-5.com/articles/sla1999.zip>