

行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

新知識時代專門圖書館館員知能探究

計畫類別：個別型計畫

計畫編號：NSC91-2413-H-004-017-

執行期間：91年08月01日至92年07月31日

執行單位：國立政治大學圖書資訊學研究所

計畫主持人：楊美華

報告類型：精簡報告

處理方式：本計畫可公開查詢

中華民國 92 年 8 月 6 日

# 新知識時代專門圖書館館員知能探究

The Competencies of Special Librarians in the New Knowledge Era

計畫編號：NSC 91-2413-H-004-017

執行期限：91年8月1日至92年7月31日

主持人：楊美華 / 國立政治大學圖書資訊學研究所 mhyang@nccu.edu.tw

計畫參與人員：何秀娟、張玉靖、林惠玲

## 一、中文摘要

因應新知識時代的來臨，圖書資訊學從業人員，在專業機構內需要具備什麼樣的知能，應如何轉型以因應科技變遷，值得圖書資訊學界密切注意。本研究之主要目的在：(1)探討現代專門圖書館員需要具備那些專業知識與能力？(2)圖書資訊從業人員最重要的核心能力為何？(3)就目前工作而言，我國專門圖書館員最欠缺的能力是什麼？(4)圖書資訊學系所應加強那些課程，以培育新世代的專門圖書館員？本研究採用文獻分析、問卷調查、焦點團體方法收集相關資料。

關鍵詞：專門圖書館、館員知能、焦點團體法、知識管理

Abstract:

In the new knowledge era, "knowledge" has become the most important assets to the corporation. The aim of this study is to investigate: (1) What kind of knowledge and skills must special librarians have in the age of knowledge management? (2) What are the core competencies of special librarians? (3) What kinds of training is missing at this moment? (4) How can the curriculum of library and information science be readjusted in order to meet the demand of the market? A questionnaire survey and focus group interview was conducted.

Keywords: Special librarians, Competencies, Focus group, KM

## 二、緣由與目的

美國專門圖書館學會定義專門圖書館乃「是私人、公司、會社、政府機關或其他任何團體所設置維護之圖書館或資料中心。一般圖書館內之分科部門或科系圖書館都可稱為專門圖書館。其宗旨在整理、組織並傳播、利用各種資料，同時透過各種媒介和方法為特定的讀者提供服務」。簡單的說，專門圖書館具有強調資訊的功能、附屬於某一機構、特定的服務對象、專門主題的館藏、具體而微的特性和專業館員等特性。

王振鵠教授曾指出：「圖書館是評量一個國家文化成就的一項指標，而專門圖書館則是圖書館事業的一項標竿；主要的原因是，由各個公司、企產業、機構

或團體基於業務與研究需求，自覺性所成立的非主流性圖書館，才代表圖書館事業真正發達」。由此可見專門圖書館的重要性。

根據中華民國 90 年圖書館年鑑的統計，截至民國 89 年止，台灣地區的專門圖書館及資訊中心約有 432 所。其中隸屬議會機關之專門圖書館有 166 所，隸屬於研究機構之專門圖書館有 22 所，公營事業之專門圖書館有 18 所，民營事業單位之專門圖書館有 17 所，屬於大眾傳播之專門圖書館有 13 所，隸屬於醫院之專門圖書館有 106 所，民眾醫院之專門圖書館約有 23 所，宗教團體之專門圖書館有 35 所，其他約有 12 所。<sup>i</sup>惟陳雪華教授 2002 年的調查中發現在台灣的 2000 大企業中，就有 470 個企業有圖書館（室）或資料中心等相關功能單位的編制，可見台灣地區專門圖書館的數量應在 700 所以上。<sup>ii</sup>

1996 年，美國專門圖書館學會公佈一份「21 世紀專門圖書館員所應具備的能力」報告，該研究提到在未來的 21 世紀，專門圖書館員必須具備的專業能力和個人特質。<sup>iii</sup>2002 年，美國圖書館學會亦已著手起草圖書館員所應具備的核心能力。<sup>iv</sup>而英國 TFPL 公司更於 2000 年整理出「知識管理技能分佈圖」，其中列舉了知識管理基本知識、策略與商業技能、管理技能、思考與學習技能、溝通與人際技巧、資訊管理、資訊科技、企業的知識文化等方面的各種能力。<sup>v</sup>

國內王梅玲亦於 2001 年探討了「廿一世紀我國學術圖書館館員應具備的知識與技能的研究」。<sup>vi</sup>本研究擬根據此幾份調查探討台灣專門圖書館員在知識管理時代應具備的專業知能，並比較中外之異同，以及學術圖書館與專門圖書館之差別。具體而言，本研究探討的問題包括：(1)現代專門圖書館員需要具備那些專業能力？(2)圖書資訊從業人員最重要的核心能力為何？(3)就目前工作而言，專門圖書館員最欠缺的能力是什麼？(4)圖書資訊學系所應加強那些課程，以培育新世代的專門圖書館員？

### 三、結果與討論

有關核心能力的觀念源自於管理領域，自 1990 年起在圖書資訊界開始被廣泛討論，追溯其因有下列幾個因素：(1)可以聚焦、(2)進步和成就的表徵、(3)制定標準指南、(4)作為課程設計的依據。面對資訊科技的快速變遷，圖書資訊學門，必須找出其有別於其他學科的獨特性。

2000 年，Naylor 指出核心能力具有四項特性：(1)為組織提供一套統一的原則；(2)提供通路進入各類的市場；(3)是生產最終產品的關鍵；(4)是稀有的或是難以模仿的。其並認為圖書館開發和提昇核心能力可以達到：(1)更佳的人力資源規劃、(2)更有效的教育訓練計劃、(3)釐清關鍵技術能力、(4)分析優勢的機會、(5)導引發展與變革、(6)組織的願景、(7)創新等功效。

本研究先分析文獻、草擬問卷題目，經專家預測後，研擬出八個能力構面，100 個細項。於 2003 年二月十日以 E-mail 方式寄發中國圖書館學會專門圖書館委員會暨中華圖書資訊館際合作協會專門圖書館委員會委員代表 25 位成員，至

二月廿日止，共計回收 16 份問卷，回收率達 64%。分析結果顯示：就能力構面之重要性而言，依序為(1)溝通與人際關係、(2)個人特質、(3)智能與學習、(4)資訊管理、(5)管理能力、(6)策略與規劃、(7)資訊科技能力及、(8)其他。

能力構面之探討是為了提升個人的工作效率，若能做較為明確、精細的分類，應有助館員對自己的認知。大部份填答者都傾向於將能力構面分為三類：(1)知識--代表要擁有或追求豐富的專業知識；(2)技能--含括實作的技術及管理之實務；(3)態度--包含對工作之價值觀，情緒的管理等能力。

就圖書資訊從業人員的知能而言，管理能力（行政、溝通及服務等）、專業能力（圖書資訊學）、資訊能力（資訊科技、電腦技能）是目前所不容忽視的議題。在細項方面，現代專門圖書館館員最需要具備之專業能力依序為解決問題、客戶服務、責任感、團隊精神及瞭解資訊需求等。

而學科專長、個人特質及資訊科技能力則是圖書資訊從業人員被迫切需要的核心能力。就目前工作而言，現代圖書館館員最感欠缺之能力依序是人力資源管理、系統分析、契約談判能力、財務管理能力、統計應用等。在圖書資訊學系應加強之課程方面，除了加強學生主動積極之能力外，一般咸認企業管理、系統分析、使用者導向之資訊需求分析、法律和知識管理是最為迫切的。

國人對於美國專門圖書館學會所倡導的 21 世紀的專門圖書館館員應具備的能力亦持高度認同。其中尤以「為圖書館和資訊服務的使用者提供卓越的教導和支援」；「利用適當的資訊科技以獲取、組織和傳播資訊」；「開發易於取用、符合成本效益，並且與組織策略發展同步之資訊服務」三項最為重要。

而就 OCLC 圖書館從業人員專業發展需求或主要興趣項目而言，國人對在職進修亦表示迫切的需要。隨著網路時代的來臨，專門圖書館員的在職進修可以透過網路學習的方式來落實。其中尤以「資料庫檢索」、「參考服務」、「館藏發展與管理」需求最大。

與王梅玲「廿一世紀我國學術圖書館館員應具備的知識與技能的研究」相較，其將學術圖書館員應具備的專業能力，分成：(1)資訊資源管理、(2)資訊服務、(3)資訊系統與資訊科技、(4)管理與行政、(5)溝通與人際關係、與(6)教學與學術研究支援等六大類群及 48 項專業能力。本研究則採八個能力構面，100 個細項。學術圖書館和專門圖書館對資訊科技之知能均有迫切需求。專門圖書館認為欠缺能力包括(1)系統整合與資訊管理的知識與技術；(2)資訊系統的規劃、建置、使用、與評鑑；(3)電腦軟硬體、通訊與網路、網際網路等新資訊科技；(4)詮釋資料；(5)資料庫管理系統的設計、建置、使用、與評鑑；(6)圖書館自動化的規劃、系統選擇、使用、管理、與維護；(7)網頁製作，以及網路系統建置與維護；(8)系統分析；(9)電子檔案建立與維護；(10)程式設計等。

本研究第二階段為焦點團體座談法。研究結果顯示在「專業知能」方面以資訊需求為最高；「資訊科技能力」以『資料庫管理』居首；「管理與行政」中，『管理能力』之平均最高；「溝通與人際關係」方面，『溝通能力』最受重視，「人格特質」部份則以『服務熱忱』為最高；「其他」項則以『學科專長』為首。整體

說來，就現代專門圖書館員所需具備的專業能力來看，以『溝通能力』最受重視；『服務熱忱』居次；再來則是『資訊需求』，此三者是受重視程度最高的前三項。

在圖書資訊從業人員最重要的核心能力方面，普遍認為「溝通協調能力」、「資訊科技能力」及「學科專長」是最重要的核心能力，其他有些受訪者提及的核心能力尚包含有：「行政能力」、「資訊整合」、「需求分析」、「學習能力」，以及「顧客服務」。

就專門圖書館員所認為個人最欠缺的能力而言，在「資訊科技能力」方面，『系統整合與資訊管理的知識與技術』是受訪者認為目前工作上個人最欠缺的能力；「管理與行政」部份以『領導能力』被認為是最缺乏的；「其他」單元構面中，則以『獲取新知』該項之平均最高。以整體的觀點出發來審視，可以清楚地發現『獲取新知』的能力是受訪者認為個人最欠缺的能力；『英文能力』居次；再次則是『領導能力』。從各構面的平均統計看來，「資訊科技能力」居首，其次才是「管理與行政」構面。

至於圖書資訊學系所應加強的課程方面，「資訊資源管理」部份，以使用者導向之資訊需求分析被認為是最須加強的課程；「資訊科技能力」中，以網頁設計與維護最須加強；「管理與行政」則以團隊精神最受重視；「專業倫理」部份以敬業態度最高；「相關領域」的課程上，法律是最需要的；「外語能力」除英文能力外，日文、法文等也是應加強的重點課程；其他則包括：副修專業圖書館學科、非書資料的維護管理、情緒管理、ISO9000 品質管理，以及專案、領導、分析、執行個案研究等。

許多的圖書館員與資訊專業人員已經轉型成為「知識專業人員」，根據 Arthur Andersen 顧問公司的看法，這些新興的角色包括：(1)科技專家、(2)編目專家 / 檔案學家、(3)響導者、(4)偵察員、(5)研究圖書館員、(6)分析師、(7)任務報告聽取者。該顧問公司認為「知識團隊」是由具有上述技能的人員共同組成，他們可能分散在企業各個部門中，而以這種跨部門任務團隊的方式做為企業中知識社群的聯繫。David Skyrme 和 Debra Amidon 根據他們對知識型組織的觀察，指出「知識專業人員」的角色包括：(1)知識工程師、(2)知識編輯、(3)知識分析師、(4)知識領航者、(5)知識守門員、(6)知識代理人、(7)知識資產經理人。在最喜歡的工作頭銜方面，我國專門圖書館員傾向「知識服務經理」、「知識長」和「知識顧問」等名稱。

總結來說，專門圖書館的館員似乎必須具備十八般武藝的全才，因為除了圖書資訊學專業知外，還須有另一學科的專長，甚至是企劃、溝通的能力。如果要具備各種核心能力，似乎是在製造一個夢幻的『超級圖書館員』。就圖書資訊從業人員的核心能力而言，管理能力（行政、溝通及服務等）、專業能力（圖書資訊學）、資訊能力（資訊科技、電腦技能）是目前所不容忽視的議題。篩選館員的基本要求除了圖書資訊學的背景外，還應該考慮人際關係與邏輯思考能力。學科專長、個人特質及資訊科技能力是圖書資訊從業人員被迫切需要的核心能力。

專門圖書館需要的是全能的館員。因此，專門圖書館的館員可以透過工作輪

調熟悉不同工作內容，並積極參與母機構的各項活動。主管的責任在導引館員融入企業文化，讓館員願意去學習、不斷精進。專門圖書館員在專業之能力上必須加強顧客服務、網頁設計與維護、管理能力、溝通能力、服務熱忱及學科專長。

此外，亦須優先考慮(1)具有敬業精神、隨時吸收新知、積極主動；(2)富有團隊精神、溝通協調能力；(3)具企劃能力、應變能力、多元化的思考；(4)關心顧客、充分掌握讀者問題的技巧，才能讓使用者對圖書館建立信心；(5)具顧客需求分析及資料分析能力；(6)開發新資訊產品、資訊服務評鑑、資訊整合能力；(7)配合單位發展對母機構的性質有興趣，才能慢慢投入。

就學校而言，學生入學之前可以透過『性向測驗』，讓學生了解自己是否適合進入這個科系。建議學校加強培養學生：(1)外語能力的聽說讀寫、(2)團隊精神、(3)組織及分析能力、(4)領導能力及(5)瞭解在職進修的重要性、(6)服務的熱忱及提供服務的時效性。此外，學校應培養學生創造力、學科專長和敬業態度。即學校教育不應只是智力的培育，也必須強化其人格特質，教導學生不要太過短視、功利，而應著重於開發新資訊產品、資訊服務評鑑、吸收新知及應變能力等。

為培養第二學科專長，學校可提供主副修、課程配套、分組等機制（例如新聞科系往往會先依政治、財經等路線作分組），透過這樣的機制，可以讓學生先行思考要未來希望進入哪一類型圖書館（公共圖書館、專門圖書館等）工作，並預先培養相關知識技能。

綜合文獻探討和研究發現，本研究建議：(1)專門圖書館員應積極培養學科專長；(2)專門圖書館員應加強外語能力；(3)專門圖書館員應與時俱進，多方充實資訊科技的能力；(4)圖書資訊學系所在招生時，可以考慮讓學生接受性向測驗，以了解學生是否能勝任以服務為主的行業；而專門圖書館員在進用新館員時，也可以考量性向測驗的方式找對人；(5)圖書資訊學系所的課程，應加強資訊科技之課程；(6)專門圖書館員對於母體機構之政策應有所認知且充分融入母體機構之體系，方能充分發揮功能。

#### 四、計畫成果自評

本研究內容與原計畫相符，亦達成預期目標；希望研究成果具學術及應用價值，且適合在學術期刊發表。限於時間、人力、物力，本次調查僅針對中國圖書館學會專門圖書館委員會及中華科技館際合作組織成員施測，如果能擴大樣本，將更具代表性。

#### 五、參考文獻

---

<sup>i</sup> 國家圖書館編，中華民國圖書館年鑑（台北市：國家圖書館，民91年），頁681。

<sup>ii</sup> 陳雪華，「台灣地區工商圖書館員工作環境與角色變遷之研究(初稿)」民國91年7月，<http://www.lis.ntu.edu.tw/~sherry/> (2002/09/10)。

- 
- iii Virtual SLA, “Competencies for Special Librarians of the 21<sup>st</sup> Century”,  
<http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm>, 2003/4/10。
- iv ALA, “Task Force on Core competencies Draft Statement”,  
<http://www.ala.org/congress/draft.html>, 2003/4/20
- v TFPL. “KM Sills Map”, 2000.  
[http://www.tfpl.com/areas\\_of\\_expertise/knowledge\\_management/KM\\_SKILLSMAP\\_2000.pdf](http://www.tfpl.com/areas_of_expertise/knowledge_management/KM_SKILLSMAP_2000.pdf),  
2003/3/3
- vi 王梅玲。廿一世紀我國學術圖書館員應具備的知識與技能的研究。國科會委託計畫 89 年 8 月至 90 年 7 月，NSC89-2413-H-364-002。