

## 談工商圖書館員之教育

## Education for Business Librarianship

張 淳 淳

*Chwen-Chwen Chang*

輔仁大學圖書資訊學系

Dept. of Library &amp; Information Science

Fu-Jen Catholic University

## 【摘要 Abstract】

經濟發展促使各界對工商資訊和工商圖書館員日益重視，圖書館學校宜開設相關課程。這類課程要強調整體規劃能力，注重實務研討。不但要介紹圖書館內的資源，對於圖書館外蒐集資料之管道也要涉及。除了課堂講授，亦可透過精心設計的作業，增進學生對工商知識之了解。

In order to meet the increasing needs for business information and business librarians, library schools may offer courses in business librarianship. These kind of courses must emphasize organizational ability, managerial skills and practical issues. Besides the resources collected in libraries, other information channels should be introduced also. For improving the students' subject competence in business and related fields, well-designed exercises and problem-analysis projects are useful.

**關鍵詞：**工商圖書館學 business librarianship

工商圖書館員 business librarian

工商資訊 business information

圖書館教育 library education

在台灣，經濟發展一直備受政府與民間的重視，並造就了做人的成果。不過，隨著內外環境之劇變，往昔所賴以高度成長、累積財富的主要因素，如勤勉奮發、成本低廉、憑豐富經驗做決策等，都不再是成功的保證。有關經濟、工商和管理方面的資訊或情報，在政府施政與企業管理過程中，越來越扮演不可或缺之角色。除了政府和企業，台灣一般民眾的生活，也與工商資

息相關，各種媒體盡見經濟、貿易、關稅、匯率、股票、房地產、環保、行銷、消費者保護之報導。而在各大學院校，商學與管理學院之科系向屬熱門，學生畢業後，大致有不錯的出路。凡此種種，均使台灣社會對工商資訊之需求顯得殷切，而這種需求無可避免地會對圖書館和圖書館員產生影響與衝擊。



## 壹、工商圖書館員應具備之能力

本文不擬嚴格界定「工商圖書館員」之工作地點及工作性質。不論是服務於大學圖書館、公共圖書館、專門圖書館、資訊中心，或是政府機構、研究機構、公司行號、民間團體所附設之資料單位，只要負責管理或經常接觸財經、工商、產業、企業管理方面的文獻、資料、檔案等，通稱為「工商圖書館員」——即令其中有些人，其工作地點不叫圖書館，職銜也非圖書館員，亦在本文討論範圍之內。

那麼，一個稱職的工商圖書館員究竟要具備怎樣的能力與條件呢？

第一，了解使用者的需求——亦即「知人」，應是首要的。通常，讀者利用工商資訊多不是為了休閒娛樂與一般性閱讀，而是各有其工作上或私人的目的，因此對於獲得的資訊能否滿足其實際需求，自然比較「介意」。職是之故，公共圖書館員在提供工商資訊服務時，一定要考慮社區性質、民眾興趣，以及讀者造訪圖書館的動機；大學圖書館員也要了解各系所的研究與教學方向，以因應全校師生之資訊需要。若是專門圖書館，則「知人」毋寧是所有決策與活動的基礎——唯因「知人」，圖書館員在從事技術服務和讀者服務時，才能不拘泥於一般圖書館學的理論與習慣，進而提供令人滿意的服務。至於任職於企業內資料單位的「公司圖書館員」，更要充分了解公司的政策，配合各部門的需要，尤其要體認企業係以「營利」為目的，而「公司圖書館」乃為協助達成此目標而設之後援單位，千萬不要固執己見——自視「清流」卻被視為「異類」，如此才能經營成功——所兼具效能與效率的工商圖書館①。

第二，「知人」之外，還要「知書」。由於工商資訊講求實用性和時效性，除了「書」以外

，很多非書資料、電腦資料庫及網路資源也是重要的來源。大體來說，圖書館員掌握上述類型之資料多無問題，問題是——對商情蒐集者而言，這些所謂的「外部次級資料」，經常都是內容籠統簡單，且不夠新穎「神秘」，並不真正符合所需。而事實上，圖書館原本就不是獲取工商資訊唯一的管道；在企業經營過程中，亦存在著太多不可能自靜態的、現成的資料中得到解答的問題。不過，話雖如此，圖書館員若能多加了解那些「非圖書館學」式的蒐集工商資訊之技巧，適時指引讀者至「圖書館外」的資源，甚至進一步為其取得具體商情——這樣的工商圖書館員，才真正稱得上是讀者與資料之間的橋樑。

第三，具備「工商知識」有助於「知人」與「知書」。工商圖書館員若能具備相關的學科知識，在從事採訪、分編、索引工作，以及提供參考諮詢、資料庫檢索服務時，必定更感得心應手。又由於理論性論述並非工商資訊之重點，且一般認為，工商知識不像科技學科那麼艱澀難懂，只要多加用心，再佐以在職進修，圖書館員對此一領域應不致太過陌生。不過，話雖如此，不少商情蒐集者仍覺圖書館員之「專業」表現跟不上工商社會之節奏，無法提供合乎需求的服務。尤其是公司圖書館員，企業經營者常希望他們除了資料管理方面的技術外，亦必須發揮分析問題、評估資訊、撰寫報告及諮詢顧問之功能，以便在各種決策上，扮演更重要的角色②。

第四，圖書館員必須具備「管理」知識與能力，是近年來一再被強調的；而對專門圖書館——包括工商圖書館來說，「管理知能」對其經營之成敗良窳，堪稱是極具關鍵之因素。由於為數不少的工商圖書館規模很小，有些甚至是「一人圖書館」，所以館員除了做好份內的技術與讀者服務工作外，學凡對內之規劃、管理、「打雜」，或對外之溝通、協調、推廣，也都要獨當一面

，全權負責——如此「大小事務一把抓」，其中之錯綜複雜，實非光賴圖書館學專業技術即能勝任。再者，和其他類型的圖書館不同，很多工商圖書館係附設於某一機構之內，屬於後援單位之性質，其存在相當依賴高層主管和使用者的支持。因此，為了順利運作，圖書館員不但必須提供令人滿意的服務，更要與其「上下左右」部門維持良好的關係，以不卑不亢的態度融入整個機構之「政治圈」中，並懂得適時以「企管詞彙」說明本身的貢獻及存在價值③。總而言之，專業、親切、任勞任怨固然是工商圖書館員必備的，但隨時展現開朗、精明、高效率的企業界作風，更是贏得肯定和尊重的不二法門！

## 貳、工商圖書館學課程

由於社會各界對工商資訊之需求日增，不但促使公共和大學圖書館員必須增強這方面的知識與能力，各行各業之主管機關、公會團體等，也紛紛成立「工商圖書館」，而不少企業亦基於本身之需要，在公司內部設置資料單位，為企業管理者及商情蒐集者提供更直接而具體的資訊服務。無怪乎培訓館員的搖籃——圖書館學校必須為學生日後的生涯規劃預作準備，開設「工商圖書館學」課程；即使不單獨開課，工商圖書館員所應具備之知能，亦要設法在其他相關課程裡多加強調。

在美國，圖書館學校逐漸重視工商圖書館員之培養，加強工商圖書館學相關課程，應在1980年前後。根據調查，1976年全美國只有6所圖書館學研究所開設工商圖書館學課程，大多數學校在社會科學文獻或參考資料（高級班）課程裡，闢專章介紹工商資訊，且多僅止於基本之資料來源④。到了1982年，Cveljo指出，在42所接受調查的美國圖書館學研究所中，有將近一半（20所）已提供工商圖書館學課程，另有7所表示即將

開設；至於未開設此課程的學校，也都在其他課程裡，廣泛討論有關工商資訊及工商圖書館之課題——這些課程包括：社會科學文獻、參考、管理學導論、圖書館管理、專門圖書館和資訊中心等⑤。

在台灣，輔仁大學圖書資訊學系（原圖書館學系）首於78學年度開設「工商圖書館」課程，內容涵蓋各型工商圖書館之歷史沿革、發展現況、技術服務、讀者服務與經營管理，另並探討工商資訊之特性、種類，以及蒐集、檢索與利用之方法。本課程原為一3學分之選修課，一學期授完；惟自83學年起，改為上下學期分別開設「工商資訊」和「工商圖書館」課程，二者皆為2學分之選修課。

大致說來，工商圖書館通常規模不大，對受過正式圖書館學教育的館員而言，其採訪、分編、索引、流通、參考、資料庫檢索等工作，理應不難。可是，有些甫出校門、缺乏經驗的館員，卻常在面對工商界各式各樣「不符常軌」的資料與使用者時，動輒把圖書館「那一大套」搬過來，凡事奉圖書分類法、編目規則、MARC Format等為最高準則，絲毫不敢對工作有任何簡化之舉，或者提供「非圖書館式」的資訊服務。因此，雖說「懂觀念」自然能夠融會貫通，專業教育也不宜太強調細微末節，但為了減少上述那種專業館員不知變通之現象，工商圖書館課程勢必要非常注重「實務研討」，尤其要對「大型圖書館」和「一般圖書資料」以外的情況，多加說明與練習，如此才能縮短學生畢業後摸索與適應的時間，即早提供真正符合需求且令人滿意的服務。

除了實務研討，「管理」也是工商圖書館課堂上的重頭戲。由於許多工商圖書館編制很小，圖書館員不但平日要負責資料之蒐集、處理、檢索等工作，其他行政事宜如預算、人力、聯繫一

一甚至規劃、決策、領導等，也必須一肩挑起。換言之，單位規模雖小，層級也許不高，但「管理者」的十八般武藝，即令未求精通，卻多少都要涉及。在台灣，常見剛從圖書館學校畢業的社會新鮮人，在企業界謀得「一人館長」的工作，有些還被充分授權，賦予「建立資料中心」之任務——說實話，這其中所需擁有的知能及膽識，絕對不在其他類型圖書館員之下。可喜的是，這批生力軍有不少都能很快地投入這個與一般圖書館截然不同的環境，在「同事」中幾無「同道」可供請益或彼此切磋的情況下，欣然接受挑戰，發揮無窮潛力，而在企業界闖出一片天地！

爲了幫助學生進入新興的就業市場，使其成爲優秀的工商圖書館「管理者」，圖書館學校開設的工商圖書館課程必須特別加強學生「整體規劃」的能力，尤其要灌輸「獨立性」與「責任感」之觀念。除了課堂講授以外，作業、參觀均有助於教學，若有機會延請有經驗的工商圖書館員演講座談，談談其工作心得，以及更重要的——在組織裡成長、調適之心路歷程，則學生們更能受用無窮。

無可否認地，管理技巧有賴歲月之琢磨，並非一朝一夕所能學成；而所謂「管理者之特質」，有些亦屬與生俱來，絲毫勉強不得。不過，人類的可塑性實在很大，只要多聽、多看、多思考，後天的學習與磨練絕對不容抹煞！

## 參、工商資訊與工商知識

訓練工商圖書館員，當然不能忽略工商資訊之介紹，這甚至是最基本的部份。爲了加強學生對工商資訊之認識，圖書館學校可將此課題涵蓋於「工商圖書館」課程中；亦可如目前美國有些圖書館學研究所，在既有的人文科學文獻、社會科學文獻和自然科學文獻之外，另開工商文獻課程，供學生選修。前述輔仁大學圖書資訊學系則

是分別開設「工商圖書館」與「工商資訊」課程。

通常，此一課程會廣泛地探討各類工商資訊之內容及其蒐集與利用，範圍涵蓋一般圖書、工具書、市場調查報告、學位論文、期刊、報紙、名錄、企業資料、行業資料、統計資料、法規及專利、商標、標準資料等；除了紙本，鑑於工商資訊講求時效之特性，線上資料庫、光碟資料庫和網路資源亦皆不宜偏廢。另外，爲了讓學生獲得完整之概念，「圖書館外」的各種資訊來源——如相關之主管機構、輔導機構、同業公會、金融機構、新聞事業、廣告業、商情服務業以及企業內部資料等，亦應加以介紹。

本文前面提到，具備「工商知識」有助於工商圖書館員「知人」與「知書」；換句話說，若想妥善掌握工商資訊，就得在相關的學科與主題下功夫。在台灣，圖書館員缺乏其他專門學科之基礎，是一而再、再而三地被提出的問題。而在美國，專家認爲，最理想的工商圖書館員莫過於兼具商學士及圖書館學碩士學位；問題是，縱令在圖書館事業那麼發達的美國，圖書館學校也不容易產生足夠如此背景之人才，而需大量仰賴實際工作時的在職訓練<sup>⑤</sup>。

如何增進圖書館學校學生的學科專長，以彌補其主題知識之不足？在台灣，可行之道如：修習雙學位、修習輔系(或副主修)、到外系選修相關的課程、選修相關的通識科目、圖書館學系開設相關課程、圖書館學研究所招收非本科系畢業生等。上述諸多方式林林總總，看似條條大路通羅馬；惟若仔細思考，實則問題叢生。雖然必可擴展學生的視野與胸襟，但是否即爲圖書館界所謂的「學科專長」，符合訓練圖書館員之目的，仍值商榷。而站在培訓工商圖書館員之觀點，學生若想修習輔系，則究竟選擇何系爲宜？所修課程是否適合？若是在圖書館學系開設相關課程，

如社會科學概論或工商知識，則師資來源如何？教學內容如何規劃？是否必須與圖書館學整合，抑或「各說各話」無妨？上述種種，在在都是千頭萬緒、頗費思量的問題——這就難怪在圖書館員的「學科專長」備受肯定之餘，有些圖書館學家仍不禁質疑，圖書館教育真有必要為「專門圖書館員」施行「專門教育」嗎？要「專門」到什麼程度呢⑦⑧？限於篇幅，本文暫不討論。

「工商圖書館員要具備怎樣的學科專長？」可算是「大哉問」，惟其必須擁有廣博的「工商知識」，則是無庸置疑的。其實，若暫不考慮上述種種增進學生學科專長之方法，圖書館學校的「工商圖書館」或「工商資訊」課程，也可以——亦應該幫助學生吸收和熟習工商知識。在Cveljo所擬訂的工商圖書館課程大綱中，第一單元即開宗明義介紹：(1)商學、財務、管理及其他相關學科之特性；(2)工商圖書館之組織與職能；以及(3)工商資訊之特性。此外，每學期皆依據學生的背景和興趣，選定相同或不同的主題，如會計、稅務、財務、金融、管理、行銷、電腦和管理資訊系統等，介紹其基本資訊來源⑨。

除了課堂講授，透過精心設計的作業，亦是幫助學生了解工商知識的絕佳管道。茲舉數種可採行之方式如下：

#### (一)閱讀工商類書刊，撰寫摘要或感想：

在台灣，財經工商類的書刊堪稱汗牛充棟，其中學術性論著固然不少，屬於實務和通俗性的更多。由於不少內容相當生活化，一般人閱讀並無困難，很多圖書館學校學生初次接觸後，即驚覺「非常好看」、「以前怎麼都不知道」！這份作業要求學生廣泛涉獵，即使「一知半解」亦沒關係；因為無論如何，只要嘗試看過，對了解經濟現況、行業動態、市場趨勢等，多少都有幫助。事實上，這份作業的主要功能是「觸媒」，希望藉此能夠掃除學生對工商書刊的「陌生感」與

「畏懼感」，並進而養成經常閱讀的興趣與習慣——熟悉工商資訊之「內容」，而不僅僅是認識「檢索工具」而已！

#### (二)建立剪報作業系統：

報紙是極具時效性的工商資訊來源，剪報亦是很多工商圖書館員每日必做的功課；報紙之處理對工商圖書館課程來說，是很重要的一環。剪報工作看似簡單，有些專業館員甚至不屑為之；然其間每一步驟所包含之技巧，卻對圖書館學校學生深具「教育性」。舉例來說，讀報有助於掌握財經資訊與吸收工商知識，剪貼、歸檔可體會非專業館員或工讀生的心情；至於分類與索引方面，由於新聞和工商資料所具備之特性，實與一般圖書文獻有極大的不同，更足以令學生大感棘手，而必須詳加思考。

#### (三)個案分析：

雖說圖書館學校學生認識工商資訊，是為了學會幫助別人蒐尋資料，而不是基於本身之實際資訊需求；惟若能夠了解讀者為何需要及如何使用資訊，則提供服務時必將因懂得「設身處地」，而更能得心應手。無論是圖書館學校的工商圖書館、工商資訊課程，抑或是為商學院系開設之圖書館利用教育課程，都可指定一份兼顧學科主題與圖書館技巧的「個案分析」作業，要求學生廣泛蒐集企業研擬計畫、解決問題或制訂決策所需之資訊。要注意的是，通常圖書館學校學生的工商知識均稱不上十分豐富，對企業經營也欠缺整體概念，因此教師在設計作業時，勢必要做比較多的「引導」，絕不能與商學院學生同等待遇——「丟個行銷計畫給他！」在圖書館學校，作業裡多少要有些提示——舉例來說：某一商品市場需求有多大？目標市場在那裡？目前市場情況如何？產銷量值如何？競爭對手是誰？其基本資料及業界地位如何？各廠家之市場佔有率如何？另如：目前國內外之經濟情勢、國民所得、物價

指數、家庭收支狀況等，亦可涵蓋。整體來看，這份作業最好同時包括便覽型和書目檢索型問題，除了利用紙本與電腦資料庫，有時亦可請教相關機構，以尋求解答。若能適度地設計幾道「上窮碧落下黃泉後依舊無解」的題目，讓學生進一步學會運用分析、計算、綜合及推估找到答案——就如實際經營企業一般，則往後必定更能掌握資訊使用者的動機與需求，做一名真正成功的工商圖書館員。

## 肆、結語

在台灣，事實證明，越來越多的圖書館學校畢業生加入工商圖書館員之行列，不但在公共圖書館或大學圖書館為讀者服務，更廣佈於各行各業，貢獻所學。雖然，他們工作的地方或許「不像」也「不叫」圖書館，其職責亦與常見的圖書館員相去甚遠，但他們的確確在應用圖書館學——或者說，圖書資訊學。

若問「圖書館學的範疇是否應超乎圖書館？」答案無疑是斬釘截鐵的肯定！只是多年下來，圖書館學校的教學內容卻總以「圖書館內」為主，相對地則對「圖書館外」之「資料管理」及「資訊服務」著墨不多。即令近年為因應新興資訊科技之衝擊，各校對課程之重行整合不遺餘力，然其主要目的還是為了充實學生的新知，訓練跟得上時代的「圖書館」人才，將來為「圖書館」服務。

筆者同意，圖書館學校原本就是為培養圖書館人才而設；筆者也相信，只要觀念正確、理路清晰，專業人才自能觸類旁通，把圖書館學知識適當地應用於任何時地。不過，社會的變遷與詭動實在不容圖書館教育界掉以輕心，否則在「圖書館內」職位有限，「圖書館外」雖需求日殷卻不盡然「非我莫屬」的情勢下，圖書館人才想在未來「開疆闢土」並蛻變為「資訊專家」，恐怕

仍有一段坎坷長路要走<sup>①</sup>。

此刻疾呼圖書館學要「大步」踏出圖書館那棟建築，不知時機是否已然成熟？不知圖書資訊教育界是否願從更寬廣而平等的角度，看待圖書館和其他與「資訊」有關的環境？不知如此一來，那些大步踏出的同道，是否就此愈行愈遠，不再回頭？老實說，筆者心中尚「不敢」有定見，省思間仍交雜著許多矛盾！不過，為了跟應時代的潮流，呼應社會的需要，也為了拓展畢業生的出路，圖書館學校加重「典型圖書館」之外的資料管理與資訊服務課程，當屬刻不容緩。開設新課程供學生修習固然理想，更期望各種「典型圖書館學科」——如採訪、分編、參考等，也能不只著眼於圖書館那棟建築。因為，在傳統的、典型的圖書館之外，還有偌大的空間，等候所謂「圖書館專業人才」大顯身手及擴展視野，也期待圖書資訊學更廣更博，在新天地裡發揚光大，開花結果！

## 註釋

註①：張淳淳，「公司圖書館在企業內之處境及其調適之道」，中國圖書館學會會報，48期(民國80年12月)，頁174。

註②：James M. Matarazzo & Laurence Prusak, "Valuing Corporate Libraries: A Senior Management Survey", Special Libraries, 81: 2 (Spring 1990), p.107.

註③：同註1。

註④：Katherine Cveljo, "Education for Information Service to Business", Bernard S. Schlessinger ed., The Basic Business Library: Core Resources (Phoenix: Oryx, 1983), p.113.

註⑤：同前註。

註⑥：John Etchingam, "Reference Service in the Business Area", Bernard S. Schlessinger ed., The Basic Business Library: Core Resources (Phoenix: Oryx, 1983), p.149.

註⑦：William Fisher, "Does Education for Special Librarianship Need to be Special Education?", Education for Information, 5:1 (March 1987), pp.15-25.

註⑧：Winfried Godert, "Educating the Public Librarian, Educating the Special Librarian — Is There A Common Future?", Education for Information, 5:2/3 (Sep. 1987), pp.187-197.

註⑨：同註4, pp.114, 116-117.

註⑩：張淳淳, 工商圖書館：簡情資訊之蒐集、利用與管理(台北市：漢美，民國79年)，頁191-193。

(本文係作者在海峽兩岸圖書資訊學術研討會(1994年8月；北京)發表之論文)

(上接第39頁)

註⑪：同註6。

註⑫：同註6, 頁60-61。

註⑬：同註6, 頁61。

註⑭：`WAIS Mail Interface Help Facility,' 21 Jan. 1993. Send `help' to `waismail@quake.think.com'

註⑮：同註6。

註⑯：同註6。

註⑰：同註6。

註⑱：同註6。

註⑲：同註6。

註⑳：同註6。

註㉑：同註6。

註㉒：Ed Krol, The Whole Internet (Sebastopol, Clifornia: O'Reilly & Associates, Inc., 1992), p. 213。

註㉓：同註19。

註㉔：同註19。

註㉕：同註19。

註㉖：同註6, 頁67。

註㉗：同註23。

