

圖書館館員專業知能與繼續教育

林素甘 柯皓仁

摘要

本文旨在探討處於資訊與網路科技日新月異之際，圖書館員所需之專業知能，以及繼續教育對於圖書館從業人員提供高品質資訊服務的重要性；並論及中華民國圖書館學會暑期研習班之規劃與實施現況，和未來可資改善之處。首先說明館員繼續教育的意義與重要性，並探討現今圖書館從業人員所需具備之專業知能；其次，聚焦於中華民國圖書館學會在民國89至96年間舉辦之暑期研習班，進行課程主題分析，並了解其與美國圖書館學會所訂定之七大領域核心能力間的符合程度。除此之外，並透過專家訪談與焦點團體座談，從教育對象、課程規劃、課程實施與評量、繼續教育與數位學習、繼續教育與認證評量等多方面蒐集專家學者對學會暑期研習班的意見。最後則是以上述之資料為基礎，對未來學會暑期研習班和館員繼續教育提出建議。

一、前言

在知識經濟時代，網路資訊科技不斷地進步，使得以提供使用者知識內容為核心業務的圖書館面臨新的經營挑戰。圖書館是一個蒐集、組織、整理資訊的機

關鍵詞 (Keywords)：繼續教育；專業知能；數位學習

Continuing Education；Competence；E-Learning

林素甘：淡江大學資訊與圖書館學系助理教授；E-mail: sukanlin@mail.tku.edu.tw

柯皓仁：交通大學資訊管理研究所教授兼圖書館副館長；E-mail: claven@lib.nctu.edu.tw

構，亦是提供使用者知識內容的單位；在科技洪流的趨動下，使用者對資訊內容需求的廣度與深度，以及獲得資訊的途徑，從過去線性單點連結轉變成多向度多點連結，圖書館傳統之蒐集、組織、整理資訊的使命，亦因而受到強烈的衝擊。面臨這些改變，圖書館工作人員的職前訓練往往不足以應付，唯有不斷接受繼續教育 (Continuing Education)、充實專業知能 (Competence)、學習新技能，方能滿足讀者的需求，進而提升服務的品質。

本文主要在探討處於資訊與網路科技日新月異之際，圖書館員（以下或簡稱館員）所需之專業知能，以及繼續教育對於圖書館從業人員提供高品質資訊服務的重要性；並論及中華民國圖書館學會（以下簡稱學會）暑期研習班之規劃與實施現況，和未來可資改善之處。本文首先透過文獻探討館員繼續教育的意義與重要性，以及現今圖書館從業人員所需具備之專業知能，做為本文之分析基礎。其次，聚焦於學會在民國 89 至 96 年間舉辦之暑期研習班，進行課程主題分析，並了解其與美國圖書館學會 (American Library Association, 簡稱 ALA) 所訂定之七大領域核心能力間的符合程度；並透過專家訪談與焦點團體座談了解學會暑期研習班未來可資改善的方向。

二、館員繼續教育

(一)館員繼續教育的意義與重要性

所謂繼續教育，係指在專業人員整體工作生涯中，藉由常規之在職訓練與外部課程，有系統地更新其專業知識和技術，以彌補專業理論與實務作業上的落差，並提升專業人員執行其專業責任所需的工作品質。繼續教育有許多相關名詞，如繼續專業教育 (Continuing Professional Education, 簡稱 CPE)、繼續專業發展 (Continuing Professional Development, 簡稱 CPD)、在職訓練、在職進修、人員發展等^[1]，雖然各名詞的涵義嚴格來說不盡相同，但在本文中不擬加以區別。

美國圖書館學暨資訊科學委員會 (National Commission on Libraries and Information Science, 簡稱 NCLIS) 指出繼續教育具有以下五項意義：^[2]

[1] 王梅玲，〈從英國遠距學習經驗探討圖書館員網路繼續教育〉，《臺北市立圖書館館訊》，21：4 (2004.6)，頁 35。

[2] 楊美華，〈大學圖書館員的繼續教育〉，《大學圖書館》，2：2 (1998.4)。上網日期：2007.10.6。網址：http://www.lib.ntu.edu.tw/pub/univj/uj2-2/uj2-2_1.htm。

1. 是一種個人持續吸收新知、避免退化、實踐終身學習的方法；
2. 個人教育的更新；
3. 在新領域內求多樣化；
4. 個人對於自我發展基本責任的執行；
5. 進入專業領域所必須具備的基本技能。

張慧銖與邱子恆曾綜整各家意見，將館員繼續教育定義為：

- (1) 在館員職業生涯中是一個持續不斷的過程；
- (2) 有系統地維持、改善與擴展館員工作所需之專業知識與技術；
- (3) 追蹤、檢驗並提升館員之專業技術與能力；
- (4) 加強館員進行技術服務與讀者服務之效率與成效。^[3]

綜合而言，館員繼續教育是館員持續地藉由任何正式與非正式之學習活動，提升自我的知能與態度，期能提升服務品質，達成圖書館經營目標；館員繼續教育的功能包括：促進專業成長、適應社會變遷、加速職業晉升、激勵自我超越，協助機構發展，以及提升人力素質；其目的在使館員了解專業領域之新知識與新發展，使館員能力足以匹配實際工作之需要，而能勝任其工作，提高工作滿意度，進一步使圖書館之運作更為有效。^[4]

圖書館是一個不斷成長與蛻變的有機體，Stone 認為圖書館從業人員所能夠掌握的知識和實際運用在工作的知識，二者間有著極大的差距；加以圖書館學持續成長的特性，使得館員在學校所接受之圖書館學基礎教育，在畢業後數年間便顯得過時。^[5] 在此情況下，若館員怠於透過繼續教育提升其專業知能，則所學與所用間的鴻溝將日益擴大，亦將逐漸失去其在專業上之競爭力。

圖書館人員繼續教育日趨重要，有下列幾點原因使然：^[6]

1. 身處資訊時代，館員將需同時扮演知識提供者（Knowledge Provider）、知識通道者（Knowledge Gateway）、知識教師（Knowledge Teacher）、知識

[3] 張慧銖、邱子恆，〈醫學圖書館員的繼續教育〉，《大學圖書館》2：2（1998.4）。上網日期：2007.10.6。網址：http://www.lib.ntu.edu.tw/pub/univj/uj2-2/uj2-2_2.htm。

[4] 顏祺，「臺灣地區中國圖書館學會暑期研習班實施之研究」（臺北：國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士論文，2002.），頁 14-15。

[5] E. W. Stone, "Toward a Learning Communication," in W. G. Asp and others, *Continuing Education for the Library Information Professions*. (Hamden, Connecticut: Shoe String, 1985), p. 56.

[6] 同註 4，頁 15。

組織者 (Knowledge Organizer)、知識產生與出版者 (Knowledge Creator and Publisher)、及知識合作與倡導者 (Knowledge Partner and Advocate) 等多種角色^[7]，職前教育不足以應付工作環境所需，必須透過繼續教育來充實本身能力，擴充個人之專業知識，以因應新知識環境與資訊科技的進展。

2. 圖書館事業著重於行，館方利用繼續教育之機會，施以館員再教育，使館員繼續成長，以達提高服務品質，增進工作效率之目的。
3. 數位圖書館趨勢，不但為圖書館業務帶來革命性之發展，更增加了館員在職進修之必要性。

(二)館員繼續教育的實施方式

實施繼續教育的形式包括職前訓練、在職訓練、修習學位、正式課程選修或旁聽、研習班或研討會、參與研究計畫執行、發表論著、參加讀書會、參與專業性會議與演講、參加討論群、閱讀專業書刊、聘請顧問、與職業團體合作交流、參觀訪問其他圖書館、輪調見習、委託學校或政府訓練中心代訓等。這些活動中以研習會、討論、參觀訪問等具集中性質之活動最為經常舉辦。至於其他常見之繼續教育活動，還包括館員加入與本身有關之學術團體或是專門性研究機構，參加研究活動或發表研究論文等。^[8]

目前國內圖書館界所推行的館員繼續教育，主要可分為下列幾種途徑：^[9]

1. 學會舉辦之各種活動，包括暑期研習班及各種專題研討會；
2. 國立臺中圖書館所舉辦之公共圖書館館員培訓課程；
3. 圖書資訊相關學系所舉辦之繼續教育活動，如正式學位（含在職專班）或專題研討會；
4. 由政府機構、專業團體或私人企業舉辦之繼續教育活動，形式包括研討會、產品展示說明會等；
5. 國立空中大學開設之圖書館學課程，透過電視與廣播媒體提供圖書館學隔空教育。

[7] N. Bolt, "The Role of Libraries on the Information Highway," Retrieved October 18, 2007, from <http://statelibrary.dcr.state.nc.us/hottopic/pubacc/Roles2.htm>.

[8] 李淑芬，「我國鄉鎮圖書館館員繼續教育以隔空教育實施之研究」（臺北：淡江大學教育資料科學研究所圖書館學與資訊科學組碩士論文，1994），頁 36。

[9] 同註 8。

館員繼續教育活動的實施地點，並不侷限於圖書館內或館外，通常在館內進行之繼續教育，因能配合圖書館的個別需求，館員較易將理論與日常實務加以結合應用；而參與館外繼續教育活動之優點，是提供與其他館員接觸之機會，進一步還可建立起溝通管道，以便館員日後相互交流分享其經驗與資訊。^[10]

館員繼續教育的實施方式與管道，應該與館員的需求相呼應。羅思嘉依據 Pollack 與 Brown 的研究結果模式及生涯發展理論來分析館員專業發展不同階段的需求，彙整如表一所示。^[11]

表一：館員專業發展不同階段的需求

階 段	需 求	學習管道
新進館員	1.找到專業工作中可扮演的角色 2.找尋各種機會，盡可能獲得各種不同經驗 3.適應工作環境及模式 4.獲得各種專業工作的經驗，以建立專業角色	1.資深館員的協助 2.專業人力網路
初級館員 (5-15年)	1.加強特定領域的專業知識，以進一步有所發展 2.各方面工作力的加強	1.專業人力網路 2.正式與非正式的研討會、會議
中級館員 (15年以上)	1.圖書館及資訊服務的新知識需要更新或重新學習 2.學習上有時間忙碌及責任壓力	內部討論、外部的意見交換，以及不同領域的學程
資深館員	1.在專業角色的扮演及發展，所接觸及關心的多趨向於全方位的圖書館發展 2.對圖書館整體事業發展，個人的經驗與能力可以有什麼樣較具體且深遠的貢獻 3.對新事務學習的盲點阻礙專業工作的持續發展 4.對工作力的肯定及新技能的學習	

資料來源：羅思嘉，〈從專業發展看圖書館員的繼續教育需求〉，《國立成功大學圖書館館刊》，4 (1999.10)。上網日期：2007.10.28。網址：<http://www.lib.ncku.edu.tw/journal/4/2.htm>。

羅思嘉進而依據專業發展模式為基礎，提出幾個方向作為設計繼續教育的考量：^[12]

1. 導覽訓練的設計：對新進館員來說，全方位的導覽訓練是第一階段的繼

[10] 呂春嬌，〈從終生學習社會的觀點談大學圖書館館員的繼續教育〉，《大學圖書館》，2：2 (1998.4)，頁 67。

[11] 羅思嘉，〈從專業發展看圖書館員的繼續教育需求〉，《國立成功大學圖書館館刊》，4 (1999.10)。上網日期：2007.10.28。網址：<http://www.lib.ncku.edu.tw/journal/4/2.htm>。

[12] 同註 11。

續教育，透過這樣的設計，新進館員可對實務工作有較清楚的認識。

2. 領航制度 (Mentor) 的建立：透過資深或具有工作經驗館員的經驗傳承，來降低理論與實務工作上的落差。
3. 專業討論體系的架構：架構一個可與個人化模式平行，對相同關心的議題公開討論，刺激彼此具實務且專業的對話機制是必須的。
4. 管理課程的強化：館員不只是一個資訊工作者，特別是對中級或資深館員而言，隨著專業角色的轉換，館員需要培養其他相關事務的專業素養。人力資源、溝通技巧、經費預算、談判藝術、決策過程都是在其專業以外，圖書館員所需要強化的。
5. 溫故知新的機制：對圖書館及資訊科技的發展掌握，仍是成功扮演圖書館員角色的必備條件。因此架構於上述的各種發展設計重點，溫故知新的機制依舊有其決定性的地位。尤其是如何使其成為每一專業工作者自我要求的基本要素也是在討論繼續教育時所要探討的核心問題。

三、圖書館從業人員專業知能

圖書館員是圖書館的基礎，在現今的數位時代中對圖書館的角色有了新的詮釋，因而需要具有不同專業知能的工作人員來達成圖書館在數位時代中的任務。本節主要探討在網路或數位時代中的圖書館從業人員所應具備的專業知能，首先說明在網路時代中圖書館角色的改變及其所需之人才類型，進而分析 21 世紀圖書館員所應具備的核心知能，以便因應圖書館的新角色與地位。

(一) 圖書館的角色與地位

過去幾十年，圖書館在引進各種電腦與網路科技以提升內部作業效率與對外服務品質後，圖書館專業人員的職業角色發生了很大的變化。換句話說，從傳統的圖書館員走向圖書館自動化，到現今的數位圖書館，圖書館所管理之資訊資源的特徵、形式、服務模式都發生重大改變，也使得圖書館員的角色與工作內涵隨之改變。這些改變促使專家學者們紛紛探究圖書館員在新時代，特別是知識經濟時代中的角色與功能。舉例來說，Bolt 認為在資訊高速公路的世界中，使用者的期待是要圖書館扮演知識提供者、知識通道者、知識教師、知識組織者、知識產生與出版者及知識合作與倡導者等角色^[13]，他更進一步說明使用者對這些角色的

[13] 同註 7。

期待內涵與圖書館員應在這些角色下的專業知識與判斷，詳見表二。

表二：圖書館在資訊高速公路的角色與圖書館員的專業知識與判斷

角 色	使用者對圖書館的期望	圖書館員的專業知識與判斷
知識提供者	使用者期待圖書館有電子和其他資源來滿足他們的需求	圖書館員作為使用者和資源之間的橋樑，要積極徵集採訪資訊高速公路上的電子資源
知識中介者	使用者希望能透過圖書館來使用資訊高速公路	圖書館員負責制定政策、分配資源並且決定讓使用者以何種方式透過圖書館使用資訊高速公路
知識教師	使用者希望透過圖書館來學習如何使用資訊高速公路	圖書館員指導使用者如何檢索、評估與利用資訊高速公路上的資源
知識組織者	使用者希望圖書館能夠提供經過組織的資訊高速公路資源	圖書館員對資訊高速公路資源進行選擇和組織，進而提供使用者導航與快速的取用管道
知識生產與出版者	使用者希望圖書館能夠提供由圖書館建置的線上資訊	圖書館員建置線上目錄與其他資訊資源，並使它們可在資訊高速公路上被使用者利用
知識合作與倡導者	服務的社區及機構團體希望圖書館在設計與實施資訊高速公路方面成為一個合作夥伴	圖書館員扮演催化劑，將社區與各機構的資訊高速公路計畫整合起來，並且促進圖書館在其中的作用與功能

資料來源：N. Bolt, "The Role of Libraries on the Information Highway.," Retrieved October 18, 2007, from <http://statelibrary.dcr.state.nc.us/hottopic/pubacc/Roles2.htm>.

Fourie 則提出新世代館員所可能扮演的角色，分別為：^[14]

1. 文化角色

無論是圖書館長久以來推動的閱讀活動，或是讓民衆了解文化差異對每個人的思想與行動所造成的影響，都是屬於圖書館員在文化範疇的角色；

2. 教學角色

包括圖書館導覽、書目指引，以及資訊素養、資訊研究技巧與媒體素養的指導、激勵使用者形成社會網路、以合作方式進行資訊尋求與利用、教育使用者將資訊運用在決策的制定，以及對遠端使用者實施教育訓練等；

[14] I. Fourie, "Librarians and the Claiming of New Roles: How Can We Try to Make a Difference," *Aslib Proceedings* 56 : 1, pp.67-68

3. 提供資訊取用

包括各類資訊資源的選擇、對遠端使用者提供資訊資源的取用服務，以及根據使用者需求提供客製化且適性的資訊服務等；

4. 空間提供

儘管已邁入數位圖書館時代，圖書館仍應根據數位時代使用者的需求來規劃實體圖書館的建築空間與設施；

5. 代表使用者進行遊說

代表資訊貧困者向母機構或政府權責機構遊說，以期建立更佳的圖書與資訊基礎建設；

6. 出版角色

網路化訓練教材、輔助說明、訓練手冊與主題指引等的出版；

7. 顧問角色

提供有關智慧財產權與著作權、資訊標準、資訊組織標準、資訊管理，以及知識管理的建議；

8. 專案管理

針對網站設計、企業網路設計、數位圖書館設計等主題之專案實施有效的時間與專案管理；

9. 資訊組織

針對一般與專指性的資訊進行索引、分類、編目與撰寫摘要的工作；

10. 永久典藏管理

負責母機構網站永久典藏（Web Archiving）管理；

11. 資訊檢索與研究角色

儘管現今使用者大多不依賴館員而自行檢索資訊，但對於運用資訊進行日常決策或協助一般民衆進行資訊檢索的館員而言，資訊檢索與研究的角色依然很重要。

(二) 圖書館員的專業知能

由上可知，在電腦通訊科技進步、網際網路普及的時代中，使用者對圖書館及其館員有著新的期待與想像，促使圖書資訊學界思考圖書館在現今時代中的定位與角色。而圖書館員應要具備何種技能與知識，方能有效執行現今圖書館所應扮演的角色與功能，也就成為圖書資訊教育重要的課題。不少專家學者或專業

團體組織針對此一議題提出討論與建議，其目的都是希望透過這樣的討論形塑出圖書館員或資訊專業人員的核心技能，提供圖書資訊教育機構或圖書資訊服務單位參考，讓未來與現職的圖書館員或資訊專業人員能在不斷變化與發展的網路或數位時代中，展現其專業形象與能力，為各個使用族群提供適當的資訊服務。例如，美國圖書館學會於 2000 年舉辦的「第一屆專業教育會議」(Congress on Professional Education: Focus on Education for the First Professional Degree) 中討論有關第一層級的專業教育問題，並在此會議中提出「圖書館員核心能力草案」(Task Force on Core Competencies Draft Statement)，其中建議第一層級的專業館圖書館員應要具備七大領域的重要核心能力，來協助他們執行圖書館的各項專業活動。這七大領域之核心能力分別為：^[15]

1. 知識資源的組織

強調要能對館藏加以組織，以提供快速查檢的能力。組織館藏的能力涉及對書目與智識控制原則的全面知識，瞭解如何應用這些原則和標準在實務工作上，合乎成本效益的運作，以及與其他提供系統的代理商或電腦中心人員一起合作的能力。一個勝任的圖書館員會使用廣泛的組織方式，包括：編目、索引、分類、詮釋資料、和其他資料表現方式等，以便促進對圖書館資料的使用。基本上該項能力範圍包括：

- (1) 描述用來組織資訊的原則與應用方法，如：編目、分類、索引、摘要與詮釋資料；
- (2) 發展各種工具來幫助使用者管理其特定的資訊需求；
- (3) 評估用在資訊資源環境中組織系統的有效性。

2. 資訊與知識

列在此部分的能力定義了圖書館事業的核心，代表著圖書館員與使用者互動時的本質。要做好服務使用者的工作，圖書館員必須要知道在一個多變的智識環境中資訊是如何產生和散布。此外，圖書館員也要能毫無偏見、不限制或過濾地尋求與提供資訊。與館藏發展、保存維護館藏和綜合資訊有關的能力都能夠讓圖書館員更有效地將使用者與資訊連接起來。這方面的能力包括：

[15] American Library Association, "Congress on Professional Education: Focus on Education for the First Professional Degree, *Task force on core competencies draft statement* (2000), Retrieved October 18, 2007, from <http://www.ala.org/ala/hrdrbucket/1stcongressonpro/1stcongressstf.htm>.

- (1) 將使用者與適當的資訊連結在一起：展現對資訊尋求行為和適當反應的瞭解、展現資訊來源的知識、評估資訊的品質與適當性；
- (2) 展現對資訊產生、散布和使用週期的瞭解：瞭解對資訊與資訊散佈對社會與組織結構的影響、瞭解改變中的資訊環境，如經濟、出版和媒體等、瞭解改變中的資訊環境對專業的影響；
- (3) 綜合分散的資訊來源來滿足使用者的需求；
- (4) 瞭解資訊檢索技巧及其適當的使用；
- (5) 選擇適當的資訊資源與格式：藉以滿足各種族群的資訊需求、在經濟限制下更有效地符合使用者的需要；
- (6) 瞭解與維護保存資訊有關的議題與技術。

3. 服務

連結人與概念。提供資訊的檢索一向就是圖書館事業之核心，是各類型圖書館的中心任務與宗旨。服務包括諮詢或合夥模式，以便圖書館積極與顧客合作來解決其資訊需求、支持積極的資訊素養教育與終身學習來增進顧客的學習。此外，圖書館員不僅服務既有的讀者，也要吸引新的顧客到圖書館，因此服務也包括要創造一個舒適、讓人感覺受歡迎的環境。有關服務這方面的能力包括：

- (1) 維持一個正面的環境和呈現歡迎的行為；
- (2) 執行有效的諮詢技巧來決定顧客最正確的資訊需求；
- (3) 分析和評估顧客的各種需求來調整、修改和改進服務；
- (4) 與顧客共同合作來界定和解決他們資訊需求的能力；
- (5) 使用有效的傾聽技巧和對資訊要求採取一種鼓勵的方式，讓顧客願意提出進一步的詢問；
- (6) 在發展資訊產品與系統的過程中以使用者的角度來思考；
- (7) 對基本的資訊蒐集與研究技能提供指導，包括如何評估資訊來源及評量其學習成果是否符合指導目的；
- (8) 發展和執行有效的公共關係計畫，來傳播資訊素養的價值；
- (9) 為社會變遷與服務機會而檢視當地與全球資訊環境的熟練程度。

4. 促進學習

學習活動在各類型圖書館中越來越常見，不僅是圖書館員要接受訓練，學習新知，也要教導使用者學習。這個過程需要許多新的技能，如瞭解整個學習及教

學過程如何進行訓練活動與如何有效傳達。每個專業人員都應該要有一些基本技能與知識基礎，以便強化學習與教學過程。在促進學習方面的能力包括：

- (1) 應用各種不同的學習理論與方法；
- (2) 評估學習需求；
- (3) 設計與發展指導課程來滿足學習需求；
- (4) 選擇適當的傳遞方法；
- (5) 使用適當的科技呈現有效的簡報技巧；
- (6) 持續評估學習和修正課程使之更為適當。

5. 管理

在管理方面的能力包括：

- (1) 引導有效的策略與運作規劃、評估與行銷過程；
- (2) 使用合乎倫理與法律的決策；
- (3) 發展與執行必要的資訊政策與程序；
- (4) 執行有效的人力資源管理；
- (5) 激勵、刺激和引導其他人完成機構目標；
- (6) 展現有效人際溝通技巧的熟練程度；
- (7) 在一個具有彈性靈活和創造力的組織結構中成功地運作一個團隊環境；
- (8) 培養共同合作，以社群為基礎的合夥關係與網絡；
- (9) 促進一個容納多元的環境。

6. 科技能力

數位化資源處理科技已經成為傳遞有品質、創新的圖書館與資訊服務不可或缺的工具，已對圖書館和資訊服務造成深刻的影響。對現代的圖書館員來說，其挑戰並非來自設計資訊系統，而是來自於為傳達完善的圖書館與資訊服務，圖書館員必須在發展這些系統的過程中與系統技術專家共同合作。對圖書館員來說，他們必須充分瞭解資訊科技的特點，才能夠積極地採用新的、不斷出現的科技。他們也要知道科技應用的原則，以便確認這些科技的發展趨勢。此外，館員也必須知道技術標準與公布這些標準的機構在科技發展與應用的角色。總的來說，在科技方面，圖書館專業人員要具備的能力包括：

- (1) 檢視有關圖書館與資訊服務的科技趨勢；
- (2) 描述電子資訊科技如何及為什麼影響圖書館服務；

- (3) 瞭解電子資訊處理科技硬體與軟體的術語、原則與應用；
- (4) 使用當代技術和遵守相關的聯邦與州政府之指引，以創造可檢索之網路資訊資源；
- (5) 有關科技標準與制訂標準之機構的知識；
- (6) 熟練地評估科技產品使之能適當應用；
- (7) 廣泛閱讀先進科技的功能與評估報告；
- (8) 評估在圖書館與資訊服務應用科技的經濟與服務利益。

7. 研究

對圖書館專業的成功來說，有關研究過程的瞭解是非常重要的。研究能夠幫助圖書館專業建立其未來的發展方向，其在規劃、政策發展與決策過程都扮演重要的角色。因此，對各類型的圖書館員而言，展現有關研究過程的瞭解是重要的。基本上，在研究方面的能力包括：

- (1) 評估研究探索與方法的有效性；
- (2) 設計適當的研究調查；
- (3) 使用以資料為基礎的決策與解決問題；
- (4) 對可行的LIS (Library Information Science) 研究保持警覺。

進入 21 世紀，圖書館等資訊服務機構面臨更多的挑戰，為了瞭解圖書資訊專業人員應要具備哪些知識與技能，方能迎接 21 世紀資訊網路時代的挑戰，Fisher 等人在英國與澳洲兩國進行相關研究，從文獻、工作職缺、訪談與焦點座談等方面收集相關資料，界定出 21 世紀圖書資訊專業人員所應具備的知識與技能。^[16] 他們認為「學科知識」與「一般能力」是構成 21 世紀圖書資訊專業人員知識技能的兩大基石，他們相互依存與互補，共同決定圖書資訊專業人員的特質。

「學科知識」係指特定的專門知識與技能，是與專業問題有關的必要知識、經驗與理解。對圖書資訊專業人員來說，學科知識包括：資訊與社會、倫理與法律責任、管理、資訊組織、資訊服務、館藏管理與發展、資訊資源與檢索、資訊素養指導、資訊管理（知識管理）、圖書館與資訊專業人員的資訊系統、網頁內

[16] .B. Fisher, G. Hallam and H. Partridge, "Different Approaches- Common Conclusions: The Skills Debate of the 21st Century," in P. Genoni and G. Walton eds., *Continuing Professional Development - Preparing for New Roles in Libraries: A Voyage of Discovery* (2005), pp.41-52.

容管理、生涯規劃技能、文書紀錄管理與檔案、以及 LIS 研究等 14 項範圍。而每一項所涉及的知識與技能範圍見表三。

表三：21世紀圖書資訊專業人員的領域知識

序	學科知識	範圍
1	資訊與社會	資訊在社會中作為社會、文化與經濟原動力的角色
2	倫理與法律責任	研究 <ul style="list-style-type: none"> ● 在儲存、處理、檢索和使用資訊系統中所產生的倫理考量 ● 資訊專業人員在執行其職責的施行準則 ● 應用在有關儲存、處理、檢索和使用資訊與資訊系統的法律議題
3	管理	研究應用到圖書館和資訊中心的管理理論和管理的基本原則。
4	資訊組織	研究促進資訊檢索與應用的資訊資源描述與組織
5	資訊服務	研究設計與傳遞相關且有效的資訊服務
6	館藏管理與發展	研究與發展、管理和應用圖書館和資訊資源有關的活動
7	資訊資源與檢索	研究參考和資訊服務的理論與實務
8	資訊素養指導	研究資訊使用理論、當代教學理論與指導設計
9	資訊管理/知識管理	研究 <ul style="list-style-type: none"> ● 與組織有效運作有關之資訊徵集、組織、控制、散佈和使用等管理原則 ● 一個組織環境中的知識，包括資訊和知識的產生、編纂、分享與學習
10	圖書館與資訊專業人員的資訊系統	研究電腦系統在圖書館與資訊中心的應用
11	網頁內容管理	研究網際網路與內部網路的設計與管理
12	生涯規劃技能	瞭解成功的生涯規劃技能，包括雇用尋求策略
13	文書記錄管理與檔案	研究應用在控制組織文書記錄的管理原則 研究具有永久價值之文書記錄的管理與控制
14	LIS的研究	經由系統性的蒐集與分析資料來產生知識，藉此改進圖書資訊學理論與其在資訊服務提供的應用

資料來源：B. Fisher, G. Hallam, and H. Partridge, "Different Approaches—Common Conclusions: The Skills Debate of the 21st Century," in P. Genoni and G. Walton eds. *Continuing professional development—Preparing for New Roles in Libraries: A Voyage of Discovery* (2005), pp.41-52.

「一般能力」，是指如解決問題、批判思考或有效溝通等方面的能力，是近年來愈來愈被重視的能力。這是一種終身的能力，能讓工作者在不同的認知範圍、主題領域或特定的受雇環境中順利地執行其專業工作。Fisher 等人列出資訊素養、終身學習、團隊工作、溝通、倫理與社會責任、專案管理、批判思考、解決問題、業務敏感度、以及自我管理 etc. 10 項，作為 21 世紀圖書資訊專業人員應要具備的一般能力。其各項能力之說明敘述見表四。

表四：21世紀圖書資訊專業人員的一般能力

序	一般能力	描述
1	資訊素養	能夠認知資訊需求、找出所需資訊、評估和有效利用所需資訊的能力
2	終身學習	學習如何在各方面（如專業、個人、教育等）進行學習的能力
3	團隊工作	與其他人員有效合作以達成團體目標的能力
4	溝通	以適當的方式與他人交換彼此感想、意見與資訊的能力，包括口語與書寫兩方面的傳播技能
5	倫理與社會責任	對維持更高專業標準與社會正義之必要性與承諾有所認知
6	專案管理	規劃與完成設定之目標以符合特定標準和原則的能力，或以可得資源之有效協調以適應環境變化的能力
7	批判思考	藉由獨立思維的反思與評估來形成判斷，進而有所結論的能力
8	解決問題	經由創意的推論，找出問題之有效解決方案的能力
9	業務敏感度	瞭解母機構的組織文化和業務環境，並對其有所貢獻的能力
10	自我管理	發展對自我的成熟和平衡的瞭解之意願與能力 在個人的或專業成長應用反思性的實作，來強化自身的優點，降低劣勢的能力

資料來源：B. Fisher, G. Hallam, and H. Partridge, "Different Approaches—Common Conclusions: The Skills Debate of the 21st Century," in P. Genoni and G. Walton eds. *Continuing professional development—Preparing for New Roles in Libraries: A Voyage of Discovery* (2005), pp.41-52.

在討論 21 世紀成功的資訊專業人員特質時，Heye 認為資訊專業人員是當今最刺激的行業之一，因為在愈來愈資訊取向的世界中，資訊專業人員必須要能有效地幫助他人組織、搜尋和管理資訊。善用既有的技能和不斷革新的各項科技，資訊專業人員能夠在公司、組織和社會中扮演關鍵的角色。而當資訊科技不停推陳出新，使用者行為和資訊需求也不斷變動的情形下，資訊專業人員也要持續不斷的改變，方能適應來自各方面的挑戰與壓力。要扮演好資訊專業人員在 21 世紀中的專業角色，資訊專業人員需要具備一些特質來幫助他們展現其專業能力與形象。Heye 以其十年資訊專業人員的經驗為基礎，分析美國專門圖書館學會（Special Libraries Association）的「資訊專業人員能力」（Competencies for Information Professionals），進而整理出 21 世紀資訊專業人員應要具備的 16 項特質供資訊專業人員參考。這 16 項特質內容分別為：^[17]

[17] D. Heye, *Characteristics of the successful twenty-first century information professional* (Oxford: Chandos Publishing, 2006). 轉引自謝寶媛，〈21 世紀的 Information Professional 應該具備那些特質〉，(2007.2.9)。上網日期：2007.10.18。網址：<http://informationpro.blogspot.com/2007/02/21information-professional.html>。

1. 具有創造力和渴望創新：在這方面資訊專家需要具有兩項技能，一為「創意」，能有新的點子或新作法，二為「創新」，將新點子或新作法落實為新產品或新服務，或對組織或流程有所改善；
2. 搜尋引擎的大師：瞭解各種搜尋引擎及其如何運作；
3. 觀看全貌：能夠超越自己的工作綜觀全局，對部門、流程、利益關係人和趨勢全盤關照，進而建立所處部門與自身的定位；
4. 維持一個健康的工作與生活平衡；
5. 展現領導能力：樹立典範、標竿學習、有熱情、善溝通、值得別人信賴、挑戰每件事情；
6. 能夠說服他人：從瞭解他人利益，以他人之立場，提供第三方事證來說服他人改變觀點或行爲；
7. 能夠建立有效的人際合作網路：樂於與別人分享經驗，樂於幫助別人，與他人建立長期的關係；
8. 知道如何增加價值：思考一項服務或產品的價值在於這項產品或服務有什麼特色，顧客可以得到什麼好處，可以得到什麼價值，顧客願意用什麼來交換這項產品或服務。圖書資訊服務可以從迅速、個人化、卓越的服務及好用性等幾個方面提升效益，降低顧客的成本，創造加值的產品或服務；
9. 熟悉簡報技能；
10. 知道如何測量價值：能夠掌握測量價值的方法，如：數字呈現、使用者滿意度調查、事件分析等；
11. 時間管理與說「NO」：設定優先順序，跟上進度；
12. 知道基本的資訊架構：資訊結構為資訊專家開創新的機會，並提高能見度。資訊架構師（Information Architects）是未來組織和社會的關鍵職位，資訊專家應該扮演關鍵角色，形塑這令人興奮的新專業；
13. 能說技術的術語；
14. 能夠管理專案：專案工作需要不同的能力，有別於日常的業務。特別是要企劃或領導一項專案時，需要專案管理能力和經驗才能成功；
15. 知道如何有效地行銷自己：讓使用者知道資訊專業人員是什麼，能為他們作些什麼事情；
16. 隨時更新，保持新知：跟上所處產業、組織與專業的發展腳步，找到正確的資訊和隨時更新知識內容。

在 21 世紀，圖書館與其他資訊單位需要具有創新概念與視野的工作人員來創造和維持有效且具有價值的服務提供給使用者。要扮演好資訊資源與使用者之間的橋樑角色，圖書資訊專業人員不僅要具備專業學科知識，更要加強如管理、研究、終身學習、團隊精神、批判思考和人際關係等方面的一般性知識技能或具有這方面的人格特質。而如何讓圖書館與各資訊單位的資訊專業人員具有上述這些學科知識、一般能力與特質，以因應現今之各項挑戰與問題，已經成為圖書資訊學教育，無論是正規的學校教育或職場的繼續教育最重要的課題。

四、圖書館學會研習班主題與專業知能分析

本節將聚焦於學會的暑期研習班，透過課程主題與實施方法的分析，以及探討課程主題與七大領域的重要核心能力間的符合程度，以了解學會在實施館員繼續教育上的優、缺點，期能提供學會未來規劃館員繼續教育的參考。

(一) 學會課程主題分析

顏祺曾針對學會在民國 85 至 91 年舉辦之暑期研習班進行調查研究^[18]，該研究有以下發現：

1. 暑期研習班各課程主題之開課比例依序為技術服務(41.7%)、電腦與網路(22.2%)、圖書館行政與管理(15.3%)、基礎主題(12.5%)，以及讀者服務(8.3%)；
2. 支援開授研習班的授課單位以北部為主（佔所有授課單位68.8%），主要授課單位為國家圖書館、國立圖書館、大學圖書館、圖書資訊學系或所；
3. 學員對暑期研習班的課程安排、實際成效與整體規劃普遍感到滿意；
4. 學員需求與實際開課情形有所差異：該研究對曾於民國 85 至 91 年參加研習班的學員進行問卷調查，發現若以重要程度將課程加以排序(見圖一)，則以「網路資源與圖書館應用」為第一，「圖書館自動化系統概論」為第十，但實際開課頻率並未完全呼應課程重要性。

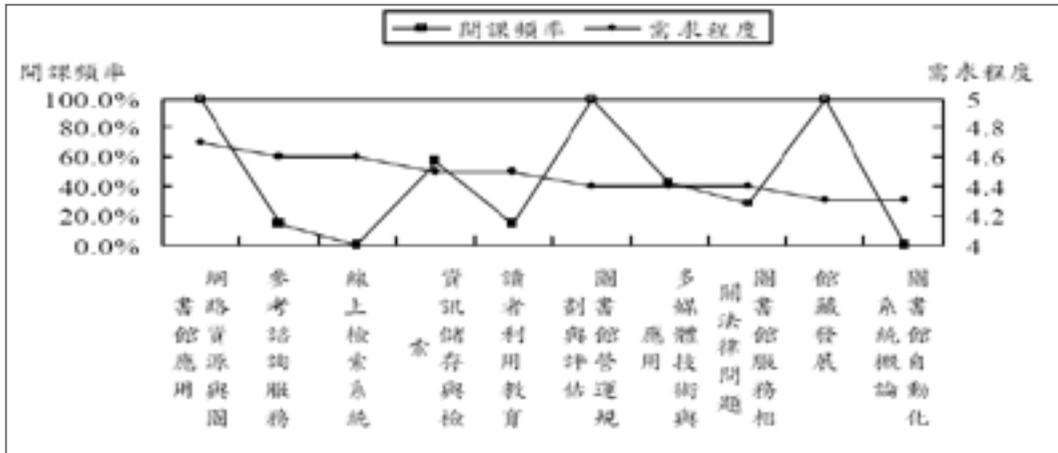
該研究並提出下列五點建議：^[19]

1. 配合需求，均衡發展各主題之課程；
2. 走出北部，嘉惠其他地區之館員；
3. 積極推廣，強調專業繼續教育之重要；

[18] 同註 4，頁 40-44。

[19] 同註 4，頁 44-46。

4. 統籌規劃，提供館員系統化之繼續教育制度；
5. 研商協調，開設主題多元與難易兼備之館員繼續教育課程。

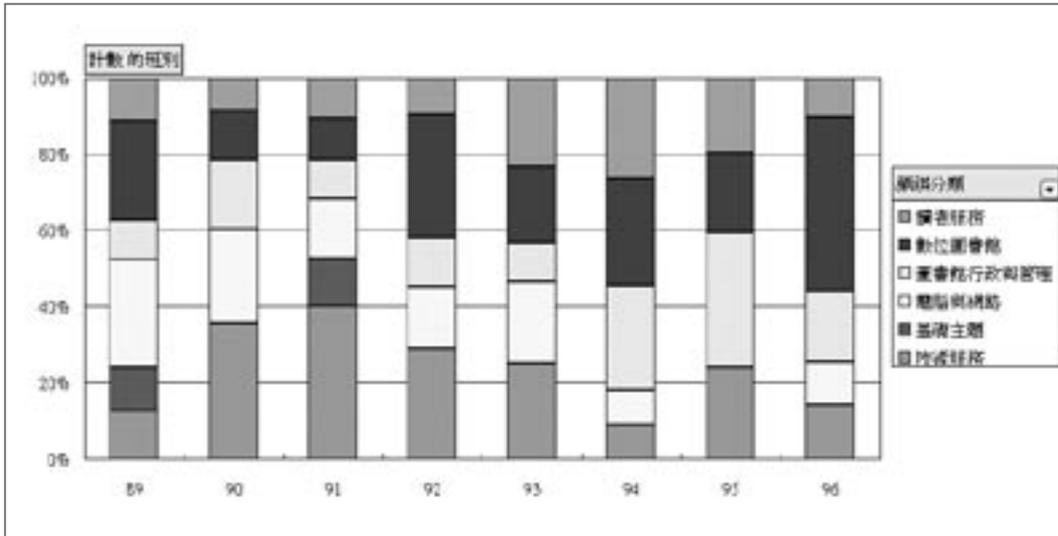


圖一：85至91年間中華民國圖書館學會研習班課程開課頻率與需求程度比較

資料來源：顏祺，〈臺灣地區中國圖書學會研習班實施之調查研究〉，《臺北市立圖書館館訊》，20：4（2003.6），頁44。

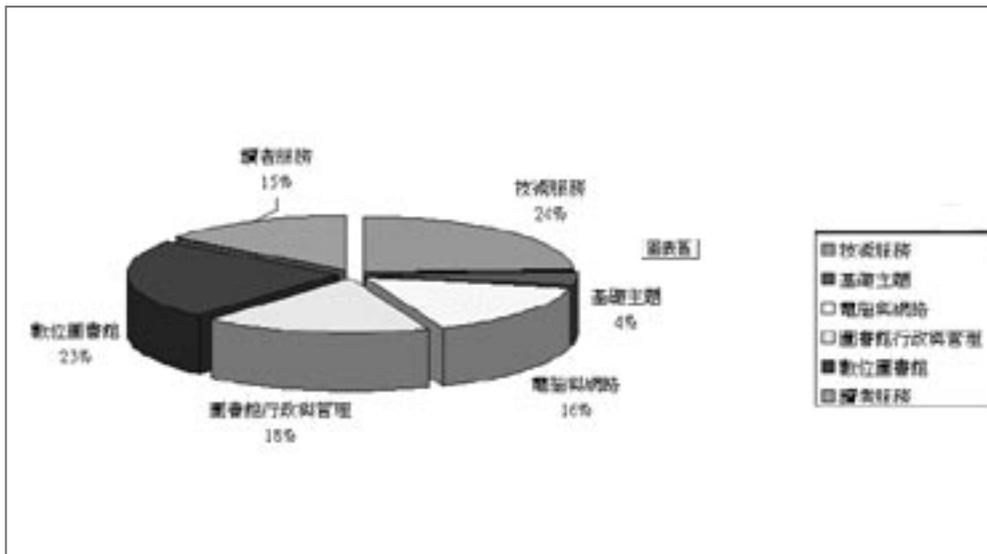
本文首先以顏祺的分析為基礎，針對學會在民國 89 至 96 年舉辦之暑期研習班進行課程主題分析，探究學會的暑期研習班在近幾年的變化；其後並透過專家訪談與焦點團體座談，以了解學會在規劃暑期研習班時所思考的對象、課程、實施、認證等各方面的議題。

自民國 89 至 96 年度，學會暑期研習班共開出 800 門課程，有近 5,000 人參加研習課程，是圖書館從業人員非常重要的進修管道。根據顏祺的課程主題分類，衡酌環境的變化，本文增列「數位圖書館」主題。統計結果顯示 89 至 96 年暑期研習班課程主題開課比例依序為：技術服務（25%）、數位圖書館（23%）、圖書館行政與管理（18%）、電腦與網路（16%）、讀者服務（15%）、基礎主題（4%）（見圖二）。與顏祺的分析相較，技術服務、電腦與網路，以及基礎主題等三類課程的比例下降；圖書館行政與管理、讀者服務此二類課程的比例上升；而新增的數位圖書館主題約佔所有課程的四分之一弱。圖三與圖四分別顯示出在每年度各項主題授課狀況，以及每個主題在各年度的授課分布情形，由此觀察出基礎主題以及電腦與網路等二主題的課程在開課數量銳減，至於其他主題則每年情況較不一致。



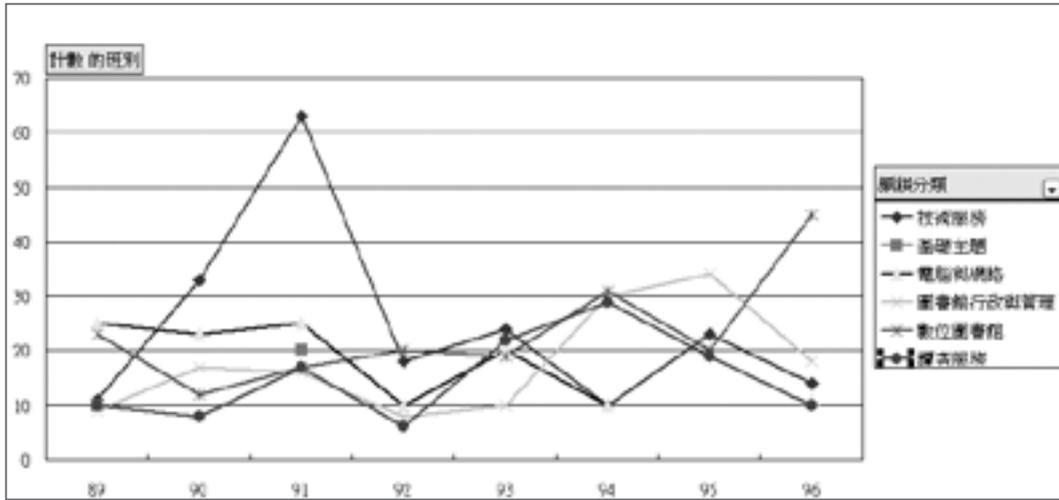
圖二：中華民國圖書館學會89至96年暑期研習班課程主題比例圖

資料來源：由本研究根據中華民國圖書館學會所提供之資料分析。



圖三：中華民國圖書館學會89至96年各年度研習班課程主題的分布狀況

資料來源：由本研究根據中華民國圖書館學會所提供之資料分析。



圖四：中華民國圖書館學會89至96年研習班課程主題之年度分布狀況

資料來源：由本研究根據中華民國圖書館學會所提供之資料分析。

(二) 中華民國圖書館學會研習班課程與ALA核心能力之對照

在瞭解一些單位和個人所提出當今圖書資訊專業人員所應具備的知識與技能後（詳列於第三節），本文以ALA所提出之七大領域的核心能力為基礎，檢視學會歷年暑期研習班開設的課程符合該七大領域之核心技能的程度，藉此瞭解研習班課程可加強之處。

依據七大領域之核心能力中對各能力內涵的說明，將89至96年學會研習班的各個課程分別歸入不同領域中，再將課程名稱性質相近的課程予以歸類之後，列出課程名稱、研習班名稱與開設年度。^[20]在依據課程名稱的歸類後，學會研習班課程在七大領域之核心能力的數量統計如表五。

表五：學會研習班課程與ALA七大領域核心能力分類彙整表

領域名稱	課程類別	數量	課程類別	數量
知識資源的組織	編目	55	書目控制	3
	分類	14	資訊組織	18
	主題	13	知識組織	7
	權威控制	6	其他	10
	小計		125	

[20] 本研究僅能依據課程名稱來進行歸類，無法從實際之課程內容來比對每個領域之核心能力的內涵後進行歸類，因此可能造成在歸類上的主觀認定差異。

領域名稱	課程類別	數量	課程類別	數量
資訊與知識	館藏發展	18	期刊	13
	參考資料	3	電子資源	20
	地方文獻	11	網路資源	6
	數位典藏	9	機構典藏	4
	知識管理	20	維護	9
	多媒體	3	其他	4
	小計			120
服務	參考服務	7	行銷	38
	資訊服務	25	閱讀	39
	使用者	24	社區資源	4
	資訊素養	19	數位內容	7
	法制	61	其他	6
	小計			230
促進學習	數位學習	33	教學設計	24
	多媒體	2	教學科技	3
	小計			62
管理	人力資源	17	經營	37
	領導	10	知識管理	6
	人際溝通	6	其他	6
	小計			82
科技能力	數位圖書館	15	自動化	3
	XML	35	電子出版	13
	Web2.0	8	電腦繪圖	3
	網頁	18	數位攝影/影像	18
	網站	13	數位版權	5
	數位化	13	其他	11
	多媒體	12		
	小計			167
研究		3		
	小計			3

資料來源：本研究整理。

研習班課程中以歸入「服務」此一核心技能的課程最多，共有 230 門課；其次為歸入「科技能力」核心技能範圍的 167 門課；「知識資源的組織」領域的課程則有 125 門，而開設最少課程的是「研究」此一領域，只有 3 門課歸此。由此可見，研習班課程之開設重點基本上是以圖書館的讀者服務與技術服務兩大部

分所涉及的知識與技能為主，而科技能力部分可能是因為圖書館應用各項科技來協助其運作的情況下，對養成科技能力的相關課程也非常受到開課單位的重視。開課最少的「研究」領域，或許是因為與圖書館之館務運作並無直接關係，屬較為理論學術研究層次，因此未受到開課單位的青睞。然而，有關研究領域的核心技能是要培養圖書資訊專業人員在面對已發生或未發生之重要 LIS 議題，有一定的知識與能力，運用相關的研究方法來蒐集資料，藉此做出適當的決策或解決問題。因此，培養這個領域的能力將使得圖書資訊專業人員更具掌握圖書館未來發展的能力，或許值得開課單位思考，在未來多開設這方面的課程以強化圖書資訊人員的研究能力。

在知識資源的組織領域方面，主要的能力是要能夠描述用來組織資訊的原則與應用方法，要能發展各種工具來幫助使用者管理其特定的資訊需求，以及要能評估用在資訊資源環境中組織系統的有效性。歸入這個部分的課程主要集中在編目課程，在 125 門課中共有 55 門課與編目有關，包括：編目規則、各類型資料的編目、MARC、Metadata 及自動化等。由此可見，編目課程是國內授課單位認為在知識資源組織方面最重要的一個知識與技能。其次，有關資訊組織的課程則有 18 門課，這部分除資訊組織的綜論外，還包括不少電子資源或網路資源的組織。再次，分類與主題分別有 14 與 13 門課，然而有關權威控制與書目控制則僅有 6 和 3 門課。而知識組織方面有 7 門課，偏重知識的管理與組織檢索等。

有關資訊與知識的能力主要在展現連結使用者與資訊的能力，並對資訊產生、散布和使用週期有所了解。而運用資訊檢索技巧和選擇適當資源與格式，來滿足使用者亦是此領域的重要能力。此外培養保存與維護資訊的知識與能力，讓各項資源得以為使用者所用，更是此一領域不可或缺的部分。這些年度的研習班在這方面的課程主要是以培養學員們對各項資訊資源的瞭解，如：知識管理（20 門課）、電子資源（20 門課）、期刊（13 門課）、地方文獻（11 門課）、數位典藏（9 門課）、網路資源（6 門課）和多媒體（3 門課）等。而整體對資訊資源的掌握與建立，則可於館藏發展這方面的課程獲取相關知識，共有 18 門課可歸入館藏發展。最後，在維護方面有 9 門課，但大多集中在紙本印刷形式資料的維護與保存上，僅有 1 門課是與數位資訊保存有關。此外，有關資訊檢索方面的課程亦不多見，日後的開課單位或許能夠增加這方面的課程，讓學員具備更佳的資訊檢索知識與技能。

服務領域是這幾年內開設最多課程的領域，其中有 61 門課與法制有關，其次為閱讀（39 門課）和行銷（38 門課）。法制課程包括一般法律，如：憲法、民法、刑法、政府採購法、智慧財產權和著作權法等，以及與圖書館有關的法律和規則，如：圖書館法、閱覽規則或服務規章等。閱讀與行銷方面的課程亦是除包括一般性閱讀和行銷知識的課程之外，也還開設閱讀與圖書館或行銷在圖書館的應用等方面的課程。有關整體的資訊服務和使用者部分的課程分別有 25 門與 24 門課，資訊素養方面的課程則有 19 門。這些課程都是在培養圖書資訊專業人員具備服務使用者或讀者的知識與能力，基本上頗能反映 ALA 在服務領域所界定的核心能力。

至於促進學習方面，有一半的課程（33 門，53%）與數位學習有關，無論是數位學習的一般性介紹或數位學習與圖書館等的課程都有開設，此外也有將近 40% 的課程（24 門）與教學設計有關，包括：教學理論、課程、教案或教材的設計等。這些課程的開設基本上應該能讓圖書資訊人員能夠應用各種不同的學習理論與方法，評估學習需求，進而設計和發展教育（指導）課程來滿足學習需求。

而研習班課程在管理領域的核心能力方面的培養，主要是以整體之經營管理方面的課程為主，共有 37 門課，包括一般性的管理課程，如：經營決策、策略規劃、激勵理論、品質管控及創新管理等，以及針對圖書館方面的管理議題，如：服務品質管理、組織分工、財務管理、績效管理與危機管理等。其次則有 17 門課與圖書館人力資源有關，如：志工招募與訓練、人力資源政策或管理、衝突與壓力管理等。再者，有 10 門課與領導有關，包括：決策理論、領導績效與授權等。然而有關溝通協調的課程，則只有 6 門課，相對是比較少的部分。基本上，溝通協調是許多學者視為現今圖書資訊專業人員應要具備的一項重要能力或人格特質。因此或許日後可以增加在這方面課程的開設，以強化館員在這方面的技能，以便展現熟練且有效的人際溝通技巧。

最後在科技能力部分，可以看出最近幾年在圖書資訊界所注意的資訊與傳播科技發展趨勢亦都反映在研習班的課程中，如 35 門課與 XML 有關，各有 18 門課與網頁技術以及數位攝影（影像）有關，與數位（電子）圖書館有關的課程則有 15 門，而網站相關技術、數位化及電子出版等也各開設 13 門課，多媒體技術方面的課有 12 門，至於 Web 2.0 的課則有 8 門，數位版權方面的課有 5 門，這兩個部分似乎稍嫌不足。這些課程的開設，基本上應該能夠讓圖書資訊專業人員

具備檢視有關圖書館與資訊服務科技趨勢的能力，瞭解電子資訊處理科技硬體與軟體的術語、原則與應用，以及具備相關科技標準與設置標準機構的知識，能夠廣泛閱讀先進科技的功能與評估報告，進而能夠評估圖書館與資訊服務應用科技的經濟與服務利益。

(三) 學會研習班課程規劃與實施

本文運用專家訪談及焦點團體座談等方法，從教育對象、課程規劃、課程實施與評量、繼續教育與數位學習，以及認證等層面探討學會研習班的規劃與實施現況。訪談對象包含學會教育委員會之主任委員、二位曾承辦學會暑期研習班之圖書資訊學教授；焦點團體座談的與會人員則包含學會的正副祕書長、圖書資訊學資深權威教授、專門圖書館主任、圖書館自動化廠商。茲將訪談與座談結果彙整如下。

1. 繼續教育對象

受訪者認為談繼續教育應先區分教育、訓練和專業發展三者。簡單來說，教育是為未來的工作做準備，而訓練會期望立刻回饋在工作上，至於專業發展則比較偏重個人或組織的期望目標。目前學會所規劃的課程比較屬於訓練層次，屬於館員在職訓練的課程內涵。

學會目前開設的暑期研習班，是以圖書館現職人員為主要對象。過去曾針對非圖書館專業背景的館員開過基礎班，但近幾年已經停辦，主因是因為參加基礎班的學員大部分來自鄉鎮圖書館，在人力、經費的限制下，這些館員很難能夠參與 6 至 8 週的課程訓練。此外目前這些研習班對於參加訓練的學員，並無教育程度上的要求，只要是目前從事圖書館工作者均可報名參加。而暑期研習班屬於在職訓練性質，和正規教育所開授的學術性課程性質並不相同。至於參加研習班的動機，多數學員是希望藉此吸收新知，提升工作知能，或基於工作需要，藉此補強某方面的專業技能。

參與學員的母機構是否有任何激勵或補助措施，視不同單位而有不同作法。由於研習班採取收費機制，參加學員必須繳交費用。費用由學員母機構或個人負擔的情況都有。然而多數學員的費用來自任職單位的補助，少數學員是自費參加。另外，過去學會曾經接受行政院文化建設委員會經費補助，在暑期研習班保留幾個名額給公共圖書館的例子。這是一個不錯的機制，但必須要有外來的經費補助方可提供。

2. 繼續教育課程規劃

學會設有教育委員會，負責圖書資訊教育的相關事宜，包含學會研習班。另外學會的大學圖書館委員會成員多為各大學圖書館館長，他們亦會提供課程建議給教育委員會和承辦單位參考。雖然研習班事宜由教育委員會負責，但實際業務則由各大學圖書資訊系所或學校設有圖書資訊系所的圖書館承辦，因此研習主題、開授課程規劃及滿意度評估都由各承辦單位自行作業。依據承辦單位的經驗，其課程主題的規劃主要思考點在於是否為現職館員關心或想要學習的專業主題知識，或者是否為當年度新穎且具吸引力的議題，必須切合館員的需要方能吸引館員的參與。此外，承辦單位亦必須考慮課程主題在同時期舉辦課程的重複程度，以免因為過多的重複主題，而導致學員分散報名，班級無法開成的情形。

目前學會開授的課程比較偏重管理科學和資訊科學，符合近 30 年來圖書館事業的發展。此外，學會研習班每年固定於暑假期間舉辦，大部分的課程都是規劃一週五天（40 小時），每天 2 至 4 個單元，每個單元 2 到 3 小時。由於課程的內容規劃都是以某個主題為中心來發展，因此藉此訓練課程，讓來自全國各地對相同主題有興趣的館員能夠聚在一起研討。

此外，依據承辦單位的經驗發現在實施研習班時尚有下列困難：

- (1) 學員給假問題。
- (2) 交通及食宿安排。
- (3) 專家學者的時間配合。而數位學習似乎可做為這些困難的一劑良方。

在焦點團體座談會上，專家學者一致認為學會的教育委員會以及各研習班的承辦單位對研習班的實施都非常努力，且有具體成效，並為學會的運作經費帶來不少挹注，但專家學者們亦為學會研習班之規劃與實施提出下列建議：

- (1) 建立圖書資訊界職能地圖（Competence Map），做為研習班開課的依據：
可從各圖書資訊學系目前的課程、圖書館在業務上的需要，以及圖書資訊學界未來的趨勢等各方面綜合考量，訂定近程之職能地圖，之後再逐年修正。
- (2) 每年度暑期研習班應提早於年初即行規劃，並以職能地圖為開課準據：
為了使暑期研習班的開課更系統化，學會教育委員會應根據職能地圖，訂定當年度研習班之各種課程主題與各課程之開班數，並可有基礎班和進階班的區分。再以類似「招標」的方式，公開徵求承辦單位，有意承

辦之單位須提出具體課程規劃，再由教育委員會根據課程規劃、舉辦時間、舉辦地點、回饋學會方式等原則，決定各課程之承辦單位。除公開招標外，教育委員會並可綜合考量地域平衡、課程重要性等因素，以輔導、誘導、情商等方法決定各課程之承辦單位。

- (3) 課程的內容必須和圖書館的應用情境相結合：以ICT (Information Computer Technology) 課程為例，最忌單純講授ICT技術 (如：HTML、Flash、Web 2.0)，而忽略了這些技術如何與圖書館相結合。

3. 繼續教育課程實施與評量

在課程實施方面，依據承辦單位的經驗，研習班課程的實施方式多為面對面的課堂講授。除此之外，視課程之需要搭配參觀、實際動手做或小組 (團體活動) 等方式進行，亦即以多元的實施方式提高學員的學習興趣與效果。在課程最後亦會安排學員上台簡報，以便檢視其學習成果。

學會所規劃的暑期研習班之研習主題及開授課程安排均由各承辦單位負責，訓練課程結束後的使用者滿意度評估亦是。依據此次受訪之研習班承辦單位的經驗，每次研習班課程結束之後會進行問卷調查，收集學員對此次課程的看法與建議，作為日後改進課程設計之用。基本上在歷次的調查中，學員的滿意度都蠻高的，對其安排的課程多數學員認為能夠增進其專業知能，對其工作有所幫助。

整體而言，目前學會的研習班課程雖然有部分承辦單位會規劃綜合座談進行意見交流，或以問卷方式收集學員意見，但至今仍沒有一個整體或一致的測驗或評量機制來瞭解學員的學習成效，此為美中不足之處。

焦點團體座談會上，專家學者針對研習班的評量提出下列兩點建議：

- (1) 學會應建立一致性的學員反饋機制，藉以了解各研習班的開課是否符合學員的需求。
- (2) 學會應建立學習評量機制，此評量機制可配合認證機制實施。目前多數研習班在授課後並未實施評量，無法得知學員的學習成效。專家學者們認為應該將「學習時數證明」和「能力證明」分開，前者於研習班課程結束之後即可取得，但後者則需通過測驗後方能取得。由於學員在研習班後或許需要一些時間反芻，專家學者們亦建議不需在研習班後立刻實施評量，甚至可透過網路測驗方式實施評量。

4. 繼續教育與數位學習

目前學會的研習班或研討會都是實體課程，並未統一建置數位學習的機制，

由各承辦單位自行評估是否運用數位學習機制輔助研習班之實施。例如承辦單位受訪者表示今年該系承辦的研習班課程，為因應參與學員之需要，經過授課教師同意後將能夠公開的課程資料放置在該系網頁上，提供給學員在一定的時間內瀏覽或下載課程資料。

受訪者與焦點團體座談會的學者專家們建議，學會若要規劃數位學習機制，首先能做且較為容易執行的部分是將學會主辦或與其他單位合辦的演講內容放置到學會的網頁上。除了演講的書面資料外，其演講過程也可在取得演講者同意之後，將演講過程錄製下來放置到學會網頁上，讓更多無法親身到場的人，能夠透過學會網站再次聆聽其演講，擴大該次演講的效益。而學會主辦或合辦的研討會，亦可循此模式成為學會數位學習的課程內容，讓有興趣的人能夠不受時空限制隨時學習。

此外，亦有受訪者認為學會可將其歷年舉辦的研習班集中轉化為數位學習模式。然而由於多數的研習班是交由其他單位或圖書館承辦，在課程內容或資料的授權方面相當複雜，恐非短時間內能夠完成，因此，該位受訪者建議學會可以先扮演館員繼續教育數位學習入口網站的角色，建置一個教育訓練數位學習訊息資料庫，提供國內相關教育訓練課程訊息，無論是實體或數位學習課程，讓學習者能夠隨時掌握最新的繼續教育課程。

焦點團體座談會則建議運用國家圖書館「遠距學園」做為圖書館員繼續教育的數位學習平台，並且採取「招標」方式公開徵選製作館員繼續教育之數位學習課程的單位。

5. 繼續教育與認證

目前學會研習班僅與公務人員學習護照認證配合，提供公務人員學習時數的認證。除此之外並未與其他專業認證制度相結合，提供專業證書。若是將來學會建立專業認證制度，這些研習班將會配合該項專業認證制度，讓受訓學員藉此管道取得專業認證。此外研習班課程若與專業認證制度結合，亦將有助於繼續教育課程的推廣。

認證與評量機制有密切的關係，受訪者認為不管是實體課程或是數位學習，都需有評鑑來檢視學習成果，例如公務人員的升等訓練，在課程結束後之後都會實施測驗，以檢驗其學習成果。如果學會將來要實施專業認證制度，其相關課程勢必要具備完善的評量機制，方能發揮認證的效力。此外，受訪者還認為在討論

認證之前必須要先釐清以下幾個問題：

- (1) 學會的課程性質為何：目前學會提供的研習班課程是屬於教育課程，還是訓練課程，還有待釐清；
- (2) 認證的基準為何：例如教育部有其認定的圖書資訊專業，但接受學會課程的情況是否能夠納入該圖書資訊專業範圍仍未有定論；
- (3) 發證單位的權威性：要頒發證書需先建立發證單位的權威性。目前學會尚無固定會址，連公務人員學習時數的認證都無法核發，遑論專業證照的核發，這部分是學會要努力的；
- (4) 圖書館是否為一項專業，及其專業如何認定：社會對所認定的專業人士通常會賦予「師」級的稱呼，例如：醫師、律師、工程師……，然而目前尚無「圖書館師」或「圖書資訊師」等稱呼。

未來在規劃專業認證時，上述問題均須先予以釐清，並致力克服後方能有效地推動圖書館專業認證制度。

焦點團體座談則建議研習班應與認證機制結合。目前認定圖書館專業人員資格的準據之一為：「曾修習經圖書館各級主管機關核准或委託之圖書館、大學校院、圖書館專業團體辦理之圖書資訊學科目二十學分或三百二十小時以上者」^[21]，若學會未來根據職能地圖訂定之研習課程能接近甚或超過 320 小時，再與圖書館各級主管機關的政策配合，相信有更多的圖書館從業人員願意參加學會的研習班。

整體而言，學會暑期研習班的特色有：

1. 針對現職館員提供在職訓練課程，是現今國內圖書館員學習新知與增強專業能力以應付工作之所需的一個重要學習管道；
2. 開設主題廣泛，課程種類多樣，讓在職館員能夠依據本身的興趣或工作業務所需，選擇相關課程進行在職訓練；
3. 開設的課程主題頗能配合圖書館事業與時代的變化而發展，讓現職圖書館員能夠透過這些課程掌握圖書資訊界的新近發展，以及在新時代中所應具備的知識與技能。

[21] 〈圖書館專業人員資格認定之條件〉。上網日期：2007.11.7。網址：<http://www.lac.org.tw/law/librarylaw/061/0618.pdf>。

五、結論與建議

(一) 結 論

21 世紀的圖書館員將扮演知識提供者、知識通道者、知識教師、知識組織者、知識產生與出版者、及知識合作與倡導者等多重角色；ALA 於 2000 年舉辦的「第一屆專業教育會議」中曾建議：第一層級的專業圖書館員應要具備知識資源的組織、資訊與知識、服務、促進學習、管理、科技、及研究等七大領域的重要核心能力。為因應資訊與網路時代的趨勢、滿足讀者的需求、以及符合圖書館的營運目標，館員必須持續不斷透過繼續教育自我充實多方面的專業知能。

目前國內圖書館界所推行的館員繼續教育，主要分為：

1. 中華民國圖書館學會舉辦之暑期研習班及各種專題研討會；
2. 國立臺中圖書館所舉辦之公共圖書館館員培訓課程；
3. 各大專院校圖書資訊學相關系所舉辦之繼續教育活動，如正式學位（含在職專班）或專題研討會；
4. 由政府機構、專業團體或私人企業舉辦之繼續教育活動，形式包括研討會、產品展示說明會等；
5. 國立空中大學開設之圖書館學課程，透過電視與廣播媒體提供圖書館學隔空教育。

就非授予學位的館員繼續教育來看，以第 1 種為最有系統、規模最大，且為目前持續推動的管道。

學會的暑期研習班由該學會教育委員會規劃，再委託給國內圖書館相關機構舉辦，每年研習班場次多達十數場，每一研習班都具有固定主題，時間多為數天到一星期。本文調查學會在民國 89 至 96 年間舉辦之暑期研習班，各主題的開課比例依序為：技術服務（25%）、數位圖書館（23%）、圖書館行政與管理（18%）、電腦與網路（16%）、讀者服務（15%）、基礎主題（4%）。至於所開設的課程與 ALA 所揭示的七大領域核心能力相比對的結果發現，以「服務」與「科技能力」這兩個領域所開設的課程最多，顯示開課單位對這兩個領域的重視程度；在所有課程中有關「法制」與「編目」的課程數量最多；在七大領域中，有關「研究」領域的課程最少。此外有關權威控制、資訊檢索、溝通協調、數位版權、數位資訊保存及 Web 2.0 等方面的課程則有稍嫌不足之處。

(二)建 議

根據本文之發現，提出建議如下，供權責單位參考。

1. 統籌規劃學會研習班課程主題及滿意度評量機制

目前學會雖設有教育委員會負責研習班課程之規劃，然而研習主題及開授課程安排均由各承辦單位負責，導致學會研習班每一年的課程往往偏重於某一領域，也使得課程有所重複；此外，訓練課程結束後的使用者滿意度評估也由承辦單位各自辦理。

為求課程主題的周延性、課程內容的標準化，以及研習班滿意度評量的一致性，建議學會的教育委員會可更進一步組成課程規劃小組，以專業合作及推廣開放的角度，建立完整的學會研習班課程主題架構及滿意度評量機制。

2. 建立圖書資訊學職能地圖，並據以規劃繼續教育課程

在本文之第三節探討了「圖書館從業人員專業知能」，建議可以此為基礎，分析圖書館從業人員之職能模式，進而建立各個職務上館員之知識地圖，並由此規劃繼續教育課程。本文根據 ALA 七大領域核心能力分類初步建議館員繼續教育課程的開課方向如表六，可做為學會及圖書資訊學界之參考，各項課程可進一步區分為核心與非核心、基礎與進階，並以數年（例如三年）為期，規劃各課程的開課時程。

表六：館員繼續教育課程建議

領域名稱	課程類別	課程類別
知識資源的組織	編目	書目控制
	分類	資訊組織
	主題	知識組織
	權威控制	NA
資訊與知識	館藏發展	期刊
	參考資料	電子資源
	地方文獻	網路資源
	數位典藏	機構典藏
	知識管理	維護
	多媒體	NA
	服務	參考服務
資訊服務	閱讀	
促進學習	使用者	社區資源
	資訊素養	數位內容
	法制	NA
促進學習	數位學習	教學設計
	多媒體	教學科技

領域名稱	課程類別	課程類別
管 理	人力資源	經 營
	領 導	知識管理
	人際溝通	NA
科技能力	數位圖書館	自動化
	XML	電子出版
	Web2.0	電腦繪圖
	網 頁	數位攝影 / 影像
	網 站	數位版權
	數位化	其 他
	多媒體	NA
研 究	研究方法	NA

資料來源：本研究整理。

3. 以國家圖書館「遠距學園」為基礎，將數位學習落實於館員繼續教育

近年來數位學習已漸臻成熟與普遍運用，然而國內除國家圖書館的「遠距學園」(<http://cu.ncl.edu.tw>)與臺北市立圖書館的「網路學院」(<http://192.83.187.10>)外，尚未見大規模將數位學習融入館員繼續教育，常見的做法僅是將研習班或研討會的課程加以錄影後，連同課程講義上網。由於數位學習是施行館員繼續教育的有效管道之一，建議國家圖書館與學會能進一步審視遠距學園現有課程，邀集圖書資訊學界之專家學者，共同規劃遠距學園短、中、長程的圖書資訊專業課程。

在作法上，由於目前環境中，要以數位學習完全取代傳統面授學習仍有困難，因此建議採取循序漸進的方式，逐步將數位學習落實於館員繼續教育。短程來看，可考慮仿效 ALA 建立館員繼續教育資源網站 (<http://www.ala.org/ala/education/ce/continuingeducation.htm>)，連結相關演講或研討會的內容，並提供國內相關教育訓練課程訊息；中程來看，則是由學會建立一致的著作權或授權模式，將暑期研習班的課程資料或內容集中，轉化為數位學習模式；長程來看，則可搭配學會研習班的課程規劃，以類似「招標」方式徵求數位學習課程的製作單位。

4. 訂定認證制度並與繼續教育結合

本文中的訪談對象多贊同訂定認證制度可有效推廣繼續教育，而根據美、英兩國的經驗，認證制度亦有助於提升館員的專業能力。本文建議由國家圖書館和學會共同推動繼續教育與專業認證制度，甚至在「圖書館法」中增列相關條款，屆時繼續教育的課程規劃將能夠與專業認證制度結合，更能加速並有助於繼續教育的推廣，並落實認證制度在圖書資訊業界的權威性。

致 謝

本文為國家圖書館委託中華民國圖書館學會執行之「館員繼續教育與數位學習研究計畫」的部分成果。

(收到日期：96.10.23；修訂接受日期：96.12.10)

參考文獻

- 王梅玲。〈從英國遠距學習經驗探討圖書館員網路繼續教育〉，《臺北市立圖書館館訊》，21：4（2004.6），頁32-47。
- 呂春嬌。〈從終生學習社會的觀點談大學圖書館館員的繼續教育〉，《大學圖書館》，2：2（1998.4），頁34-45。
- 李淑芬。「我國鄉鎮圖書館館員繼續教育以隔空教育實施之研究」(臺北：淡江大學教育資料科學研究所圖書館學與資訊科學組碩士論文，1994)。
- 張慧銖、邱子恆。〈醫學圖書館員的繼續教育〉，《大學圖書館》2：2（1998.4）。上網日期：2007.10.6。網址：http://www.lib.ntu.edu.tw/pub/univj/uj2-2/uj2-2_2.htm。
- 教育部。〈圖書館專業人員資格認定之條件〉。上網日期：2007.11.7。網址：<http://www.lac.org.tw/law/librarylaw/061/0618.pdf>。
- 楊美華。〈大學圖書館員的繼續教育〉，《大學圖書館》，2：2（1998.4）。上網日期：2007.10.6。網址：http://www.lib.ntu.edu.tw/pub/univj/uj2-2/uj2-2_1.htm。
- 謝寶媛。〈21世紀的Information Professional應該具備那些特質〉，(2007.2.9)。上網日期：2007.10.18。網址：<http://informationpro.blogspot.com/2007/02/21information-professional.html>。
- 顏 祺。「台灣地區中國圖書館學會暑期研習班實施之研究」(臺北：國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士論文，2002.)5。
- 羅思嘉。〈從專業發展看圖書館員的繼續教育需求〉，《國立成功大學圖書館館刊》，4（1999.10）。上網日期：2007.10.28。網址：<http://www.lib.ncku.edu.tw/journal/4/2.htm>。
- American Library Association, "Congress on Professional Education: Focus on Education for the First Professional Degree, *Task force on core competencies draft statement* (2000), Retrieved October 18, 2007, from <http://www.ala.org/ala/hrdrbucket/1stcongressonpro/1stcongresstf.htm>.
- Bolt, N., "The Role of Libraries on the Information Highway," Retrieved October 18, 2007, from <http://statelibrary.dcr.state.nc.us/hottopic/pubacc/Roles2.htm>.
- D. Heye, *Characteristics of the successful twenty-first century information professional* (Oxford: Chandos Publishing, 2006). 轉引自謝寶媛，〈21世紀的Information Professional應該具備那些

特質) , (2007.2.9) 。上網日期 : 2007.10.18 。網址 : <http://informationpro.blogspot.com/2007/02/21information-professional.html> 。

Fisher, B., Hallam, G. and Partridge, H., “Different Approaches– Common Conclusions: The Skills Debate of the 21st Century,” in P. Genoni and G. Walton eds., *Continuing Professional Development – Preparing for New Roles in Libraries: A Voyage of Discovery* (2005) , pp.41-52.

Fourie, I., “Librarians and the Claiming of New Roles: How Can We Try to Make a Difference,” *Aslib Proceedings* 56 : 1, pp.67-68.

Stone, E. W., “Toward a Learning Communication,” in W. G. Asp and others , *Continuing Education for the Library Information Professions*. (Hamden, Connecticut: Shoe String, 1985) 。

Librarians' Competence and Continuing Education

Su-kan Lin Hao-ren Ke

Abstract

This paper discusses the competencies required by librarians in the digital era, and the importance of continuing education for maintaining and enhancing the librarians' competence and service quality of libraries. In addition, this paper also analyzes the subjects of the continuing education programs planned by Library Association of the Republic of China (Taiwan) from 2000 to 2007, and compares with the core competencies in seven areas proposed by ALA. Data collected from interviews and focus groups are also presented in order to understand their opinions about the abovementioned training programs and the overall librarian continuing education. Finally, suggestions about the Taiwan's librarian continuing education in the future are drawn.

Keywords (關鍵詞) : Continuing education ; Competence ; E-Learning
繼續教育 ; 專業知能 ; 數位學習

Su-kan Lin : Assistant Professor, Department of Information and Library Science, Tamkang University ; E-mail: sukanlin@mail.tku.edu.tw

Hao-ren Ke : Professor, Institute of Information Management and Associate Library Director of National Chiao Tung University ; E-mail: claven@lib.nctu.edu.tw