

# 公共圖書館館員對專業知能認知之研究

## A Study on Public Librarians' Perception of Professional Competence

鍾穎潔 Ying-Chieh Chung

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士生

E-mail: ycchung71@gmail.com

柯皓仁\* Hao-Ren Ke

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所優聘教授兼圖書館館長

Email: clavenke@ntnu.edu.tw

### 【摘要 Abstract】

專業知能乃是從業人員執行業務時所需具備的專業工作相關知識與技能，是提供專業服務、強化專業不可被取代性的重要關鍵。圖書館界常自我期許為不斷成長的有機體，更自我惕勵為使用者提供專業服務，是以應重視圖書館館員的專業知能。本研究之主要目的為探析我國公共圖書館館員對國家圖書館於 2013 年訂定之「公共圖書館工作人員專業知能」中三大群、10 大構面，共計 60 項知識領域的認知，包含館員所認為 60 項知識領域的重要程度與具備程度。研究採用問卷調查法，以國內公私立公共圖書館館員為研究對象，共回收 441 份有效問卷。本研究結果發現，公共圖書館館員認為最重要的專業知能是「懂得情緒管理，包括具備適應力與抗壓性情緒管理」，其他重要的專業知能還包含懂得瞭解圖書資訊專業倫理、具備衝突處理與危機管理能力、具備人際溝通與表達能力、具備問題解決能力。而公共圖書館館員最為具備的專業知能為「瞭解圖書資訊專業倫理，具備良好工作態度與服務熱誠」，但較為缺乏的專業知能主要屬於進階知能的資訊科技應用、行政與管理及研究發展與創新構面。

---

\* 通訊作者：柯皓仁

投稿日期：109 年 6 月 12 日；接受日期：109 年 6 月 29 日

The purpose of this study is to understand the perceptions of public librarians about the professional competencies, especially to explore the importance of the professional competencies and librarians' capabilities. A questionnaire survey was distributed to in-service librarians of domestic public and private public libraries. Overall 441 valid surveys were received. The results of the survey indicate that the most important professional competence is emotion management; other top most important competencies include understanding the ethics of the profession, ability of conflict resolution & crisis management, effective communication techniques & ability of expression, and problem solving capability. In addition, public librarians consider that they quite understand the ethics of the profession, and possess good working attitude & service enthusiasm; on the other hand, they need to improve a few competencies such as information technology knowledge & skills, administration & management, and research & innovation.

### 【關鍵詞 Keywords】

公共圖書館、公共圖書館館員、專業知能

Public Libraries; Public Librarians; Professional Competencies

## 一、緒論

近年來，在傳播科技與網路資源快速發展下，資訊急速增長，不僅為人類帶來發展與革新，也改變了社會發展的樣貌，知識經濟時代的形成，為了能夠累積、創造、轉移知識而保持競爭力，學習型社會也應運而生。現代的圖書館可謂是「資訊社會的心臟」，圖書館不僅只是蒐集、處理、利用資訊，也擔負起傳輸與再製的功能，對圖書館館員來說也是一個新時代的開始，要具備足以面對當今社會各式各樣需求的能力，才能扮演好現代圖書館館員所需扮演的角色，而這必須來自於最新的知識、足夠適當的技能與經驗。

專業人員對每一個專門行業的永續發展占有舉足輕重的地位，在圖書資訊這個領域中也不例外。對於現代圖書館事業的發展來說，雖然圖書館資源的質量以及設備的優劣都是不可忽視的必要因素，但圖書館館員所具備的條件，如所受的專業訓

練、個人能力、人格特質、專業精神與工作熱誠等，對圖書館正常運作與否有著很重要的影響力（范承源，1995）。其中圖書館人力資源的規劃、遴選、培養與管理是一重要課題，林素甘與柯皓仁（2007）曾提及圖書館有責任為所有館員提供參加研討會、在職進修，或是專業認證等專業發展的機會和支援。適任的圖書館館員絕對是圖書館與讀者之間最強而有力的媒介與橋樑。圖書館館員可說是圖書館各種活動的推手，也是資訊的傳遞者，扮演閱讀指導與推廣的角色。無論是何種類型的圖書館，雖然服務的對象不盡相同，但所提供的服務卻一樣需要由具有專業背景與能力的圖書館館員來負責。既然圖書館服務是由人來執行，若缺乏專業、適切和有效的人才，將難以提升圖書館服務的水準與素質，再者，資訊通信與科技的發展快速，圖書館也已從傳統圖書館進化到了複合式圖書館或數位圖書館，傳統的服務不變，但隨著時代的演進，增加了許多創新服務，或必須改以新科技服務讀者，再再都考驗著圖書館館員的能力是否也能夠與時俱進。圖書館館員的能力是否足以提供適切的服務便成了圖書館界關切的議題。

近年來，政府投入大量經費進行公共圖書館閱讀空間改善並充實閱讀設備，並結合地方文化、特色永續經營，期望吸引民眾走進圖書館並利用圖書館。不只是館內的空間改造，外觀上也有所創新，如高雄市立圖書館總館或是新北市立圖書館總館，目的都在於希望能提升公共圖書館的使用率，讓圖書館成為培養民眾競爭力的重要場域。在館舍、館藏豐富之餘，若加上受過相當訓練具專業知能的館員來支撐圖書館內的各項服務，公共圖書館才有機會扮演好社區知識中心的角色。然而，當前公共圖書館的專業人員數量及素質，並不足以改變社會對於館員是否具備專業素養的既定印象，根據「公共圖書館統計系統」的數據顯示，在民國 108 年全國平均每位館員所服務的人口數為 19,458 人，因應此人力不足問題，各圖書館進用臨時人員、約聘僱人員、工讀生或志工，工作人員背景多元固然可以服務多元需求讀者，但以研究者經驗言，經常會面臨到工作人員圖資專業背景不足，在服務讀者時未必能夠適時應用館員本身學科背景與圖資素養。也就是說，要能讓公共圖書館充分發揮其功能，沒有合適與充足的圖資人才勢必窒礙難行，為了能夠讓服務品質向上提升，加強館內工作人員的專業知能有其必要。

本研究希望藉由公共圖書館專業知能為主題，針對國家圖書館於 2013 年訂定之「公共圖書館工作人員專業知能」（邱子恒，2013），探究公共圖書館館員認為其中所涵蓋之三大群、10 大構面，共計 60 項知識領域的重要性以及所具備之能力程度。

## 二、文獻探討

專業，指的是一個人從事一種職業，為提供專門性的服務所必須擁有的高度學術或科學上的知識及技能（林呈潢，2011）。知能，則是個體隱藏於工作績效與外顯行為中的內在特性，包含有認知、技能與內涵（李選、張婷，2010）。而專業知能（competencies），指的則是從業人員執行專業工作時所需具備之相關資訊資源、取用、技術和管理的知識，且能以這些知識為基礎提供優質資訊服務的能力（林呈潢，2011），強化專業之不可取代性。

美國圖書館學會（American Library Association, ALA）於 2008 年制定並於 2009 年修訂了「圖書館專業的核心知能」。ALA 的圖書館專業核心知能共分為八大範圍、41 項指標（表 1），8 大範圍包括 (1) 圖資專業的基礎知識，(2) 資訊資源，(3) 知識與資訊組織，(4) 科技知識與技巧，(5) 參考諮詢與讀者服務，(6) 研究，(7) 繼續教育與終身學習，(8) 行政與管理（ALA, 2009）。

表 1

美國圖書館學會圖書館專業的核心知能

範圍	各範圍之指標
圖資專業的基礎知識	1A. 圖書館與資訊專業之倫理、價值及基本認知 1B. 圖書館與資訊專業在促進民主與智識自由之角色（包括表達、思想與信仰之自由） 1C. 圖書館與圖書館學之歷史 1D. 人類傳播史及其對圖書館之影響 1E. 各類型圖書館（學校、公共、學術、專門等）與性質相近之資訊機構 1F. 對圖書館與資訊專業具有重要性之國內及國際間社會、公共、資訊、經濟與文化政策及趨勢 1G. 圖書館與資訊機構營運相關之法規架構，包括著作權、隱私權、言論自由、平等權（如美國殘障法案）及智慧財產權 1H. 對於圖書館、圖書館館員、其他圖書館工作人員及圖書館服務有效宣傳的重要性 1I. 分析複雜問題及產生合適解決方式的技術

（續下頁）

表 1 (續)

範圍	各範圍之指標
資訊資源	1J. 有效的溝通技巧（口說及書寫） 1K. 專業中某些特殊領域的認證及 / 或證書之要求 2A. 組織知識與資訊的生命週期相關之概念與議題，從其創造到利用的每一階段 2B. 與資源採訪及配置相關之概念、議題與方法，包括評價、選擇、購置、處理、儲存及撤銷 2C. 與各類館藏管理相關之概念、議題與方法 2D. 與館藏維護相關之概念、議題與方法，包括保存與保護
知識與資訊組織	3A. 組織知識與資訊所需之組織與描述的原則 3B. 組織知識與資訊所需之發展的、描述的及評價的技巧 3C. 組織知識與資訊所需之編目、詮釋資料、索引及分類標準等系統
科技知識與技巧	4A. 掌握影響資源、服務傳遞和其他圖書館與其他資訊機構可利用之資訊技術、溝通技術、輔助技術及其他相關技術 4B. 符合專業倫理及主流服務規範與應用的資訊、溝通、輔助和相關技術與工作之應用 4C. 評價技術產品與服務之說明、效能與成本效益的方法 4D. 鑑別和分析用以認識和實行相關技術更新的新興技術與創新之原則及技巧
參考諮詢與讀者服務	5A. 掌握提供各年齡層與群體的個人相關且準確的組織知識與資訊之參考諮詢與使用者服務的概念、原則與技術 5B. 用於檢索、評價及整合來自於各年齡及群體之個人所使用之各類資源之資訊的技術 5C. 與各年齡層與群體的個人成功互動的技術，提供他們使用組織知識與資訊時的諮詢、調解與導航 5D. 資訊素養及資訊能力的技術及方法、數位素養及統計素養 5E. 掌握宣傳的原則與方法以針對特定使用者促進與解釋概念及服務 5F. 評鑑與回應使用者多樣化需求、使用者社群及使用者偏好的原則 5G. 評估合宜服務及資源發展之設計與實施相關之當前與新興狀況的影響所使用之原則及方法

(續下頁)

表 1 (續)

範圍	各範圍之指標
研究	6A. 量化及質性研究方法之原理 6B. 特定領域中之重要研究發現及研究文獻 6C. 用於評價新研究的現在與潛在價值的概念及方法
繼續教育與終身學習	7A. 於圖書館與其他資訊機構之工作人員持續專業發展之必要性 7B. 圖書館於讀者終身學習中所扮演的角色，包括對於圖書館優質服務中的終身學習，與利用終身學習提高圖書館服務的理解 7C. 學習理論、指導方法與績效衡量，以及其於圖書館及其他資訊機構中之應用 7D. 用於蒐集、評價與利用知識及資訊的概念、過程及技巧之相關教學與學習的原則
行政與管理	8A. 圖書館與其他資訊機構之規劃與預算原則 8B. 有效的個人實務與人力資源發展原則 8C. 評估與評鑑圖書館服務及其成效之概念及方法 8D. 發展所有利害關係人和所服務社群內之夥伴關係、合作關係、網絡與其他架構之概念及方法 8E. 有原則的變革型領導之概念、相關議題及方法

資料來源：American Library Association. (2009). ALA's core competences of librarianship. Retrieved from <http://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org/educationcareers/files/content/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf>.

我國對於圖書館館員專業知能相關的討論不少，張惠媚與高熏芳（2003）的研究結果顯示醫學圖書館館員的專業知能可分為七大層面：管理、技術服務、讀者服務、資訊科技應用、醫學基礎、專業態度，及其他（如英文溝通、跨學科團隊合作能力等）。林鳳儀（2003）提到企業圖書館館員核心知能可由資訊資源、資訊組織、資訊檢索、資訊技術、資訊服務、管理、外語及圖書資訊專業等八項來探討。楊美華與劉欣蓓（2003）將專門圖書館館員應具備的專業知能分為（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，(8) 其他（包含專門學科知識及法律知識等）八大構面。在其研究中也提出專門圖書館新進工作人員所應具備的六大核心基礎能力，包括 (1) 一般性能力，(2) 編目能力，(3) 流通能力，(4) 資訊服務能力，(5) 館藏發展能力，(6) 期刊能力。張鳴燕（2010）的研究則提出兒童圖書館館員專業知能需求架構表，包含七大構面及 54 條細項，七大構面有專業知識、館藏發展、參考諮詢服務、活動企劃、溝通技巧、行政與管理、專業態度與行為（含個人特質）。

至於學術圖書館館員的專業知能，王梅玲（2001）再將其分為六大類群及 48 項專業知能，六大類群包括 (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，(6) 教學與學術研究支援。

王梅玲與劉濟慈（2009）在參考相關文獻並經焦點團體訪談及問卷調查後，歸納出我國圖書館館員基本專業知能清單，共分為八大領域及 55 項能力指標。八大領域分別為 (1) 專業基礎認知，(2) 參考和讀者服務能力，(3) 資訊資源能力，(4) 資訊和知識組織能力，(5) 資訊科技應用能力，(6) 繼續教育和終身學習能力，(7) 行政與管理能力，(8) 研究發展能力。

國家圖書館於 2013 年間邀請國內具公共圖書館輔導經驗之圖資學者及各縣市主管公共圖書館業務的相關主管，針對「公共圖書館工作人員專業知能」的定位、構面命名及知識領域內容等議題進行焦點團體座談，之後經專家審查後修訂成為三大群、十大構面，共計 60 項知識領域的架構，提供組織或個人可依實際在工作上的需求來檢視自身的能力（邱子恒，2013）。如表 2 所示，三大群包括：

- 一、基礎知能：為所有投身於圖書館事業的工作人員所必備之知能。
- 二、一般知能：包括環境與政策法規、通用技能、繼續教育與終身學習等三個構面，為各級公共圖書館所有的工作人員所必備之知能。
- 三、進階知能：包括資訊組織與管理、讀者與資訊服務、閱讀與推廣、資訊科技應用、行政與管理、研究發展與創新等六構面，可由各館依個別館員的職務來挑選組合他們所需具備的進階知能領域。

表 2

## 我國公共圖書館工作人員專業知能

構面	知識領域
基礎知能—從事圖書館事業必備之基礎	
1. 基礎知能	1.1 瞭解圖書館事業發展史 1.2 瞭解圖書館的價值、角色與功能 1.3 瞭解圖書館相關法規 1.4 瞭解圖書資訊專業倫理，具備良好工作態度與服務熱誠 1.5 瞭解知識生產鏈與資訊生命週期 1.6 尊重智識自由與資訊取用自由
一般知能—所有公共圖書館工作人員必備之知能	
2. 環境與政策法規	2.1 瞭解行政法規與政策，如智財法規、個資法、資訊政策等 2.2 瞭解出版趨勢，包括數位出版、數位內容等 2.3 熟悉相關機構之任務與宗旨，包括母機構及相關的資訊傳播機構、文化教育機構、學會組織、非營利組織等 2.4 具備在地知識，並能參與社區活動、協助社區發展
3. 通用技能	3.1 具備人際溝通與表達能力，包括領導力、人際關係、團隊合作、口語表達、簡報技巧等 3.2 具備問題解決能力，包括實驗精神、分析思考、策略規劃等 3.3 懂得情緒管理，包括具備適應力與抗壓性 3.4 具備方言及第二外語等多元語言能力 3.5 具備行銷、推廣與公關之能力，包括能與同業、異業結盟 3.6 具備文書與寫作能力，包括寫作能力、公文書撰寫等 3.7 具備衝突處理與危機管理的能力 3.8 具備閱讀素養，能理解並分析字句的意義 3.9 瞭解資訊、通訊、數位技術之基本知識及應用 3.10 具備資訊軟體應用能力，包括文書處理、簡報軟體、多媒體設計、電子郵件、社交軟體等
4. 繼續教育與終身學習	4.1 參與職前訓練，熟悉負責業務 4.2 把握在職繼續教育機會，提升專業知能 4.3 具備新知學習能力，致力於專業發展 4.4 力行生涯規劃，不斷自我學習與成長

(續下頁)



表 2 (續)

構面	知識領域
進階知能—依館員的工作職務挑選組合	
5. 資訊組織與管理	5.1 熟悉館藏發展的概念與方法，包括館藏的徵集與淘汰、保護與典藏、書面館藏發展政策等 5.2 熟悉資訊組織的概念與方法，包括分類編目、詮釋資料、索引摘要、知識組織、發展趨勢（如 RDA）等 5.3 熟悉文獻蒐集、整理與典藏的概念與方法，包括地方文獻、特色文獻等 5.4 熟悉數位資源管理的概念與方法，包括授權、權限管理、談判與議價、維護與管理等 5.5 熟悉數位典藏與資料庫建置的概念與方法，包括機構典藏與資料庫、電子書之建置等
6. 讀者與資訊服務	6.1 瞭解各類型讀者的資訊行為，包括其資訊需求、資訊尋求行為與資訊使用等 6.2 提供分齡、分眾、分流之多元讀者服務，包括聽視障、銀髮、新住民、青少年、兒童等族群 6.3 瞭解提供閱覽流通服務的概念與方法 6.4 瞭解提供資訊檢索服務的概念與方法 6.5 瞭解提供參考諮詢服務的概念與方法 6.6 瞭解提供學科知識與服務的概念與方法 6.7 瞭解提供館際合作與文獻傳遞服務的概念與方法 6.8 瞭解設計與進行資訊素養與利用教育的概念與方法 6.9 瞭解數位學習與其應用的概念與方法
7. 閱讀與推廣	7.1 具備活動（或服務）設計與執行之能力 7.2 具備策展規劃文藝、文創、展演之能力 7.3 具備編製主題書目與閱讀推薦書單之能力 7.4 具備閱讀素養指導之能力
8. 資訊科技應用	8.1 瞭解系統分析與程式設計的概念 8.2 瞭解資訊安全之規範與標準 8.3 具備圖書館內資訊設備管理能力，包括電腦、機房、自助借還書機、安全門禁、多媒體播放設備、行動智慧型載具等 8.4 具備圖書館內資訊系統管理能力，包括圖書館自動化系統、電子資源管理系統等 8.5 具備圖書館網站管理能力

(續下頁)

表 2 (續)

構面	知識領域
9. 行政與管理	9.1 具備企業家精神，以企業執行長自居，有行動力、具超級營業員精神、化不可能為可能
	9.2 具備人力資源管理能力，包括圖書館工作人員與志工的招募與管理
	9.3 具備財務管理能力，包括預算編列與執行、成本效益分析、建立社區資源檔案、尋求社會資源等
	9.4 具備服務品質管理與專案管理能力，包括流程管理、履約管理等
	9.5 具備媒體經營能力，包括媒體發言、媒體公關、新聞稿撰寫等
	9.6 具備圖書館建築與環境管理能力，包括綠建築、設計書圖、綠美化、空間安全管理、氛圍營造、無障礙空間、公共藝術等
	9.7 瞭解管考與評核的相關規定與進行方式
	9.8 瞭解政府採購法與促進民間參與公共建設法
10. 研究發展與創新	10.1 掌握圖資領域主要研究發現和相關文獻
	10.2 熟悉並能應用量化與質性的研究方法
	10.3 懂得設計與施行讀者需求與滿意度調查
	10.4 運用研究結果，創新思考業務與服務
	10.5 發表本館調查、研究與服務成果

資料來源：邱子恒 (2013)。我國公共圖書館工作人員專業知能研訂芻議。臺北市：國家圖書館。檢自 <https://nclfile.ncl.edu.tw/files/201704/d917786f-6dc9-4919-b9a5-d4a041668df5.pdf>。

### 三、研究方法與實施

本研究為探討國內公共圖書館館員對專業知能的認知，採用問卷調查法進行研究。問卷實施對象為國內公私立公共圖書館館員。研究問卷之編製共分為三部分，第一部分為受訪者基本資料，包括性別、年齡、學歷、學科背景、工作年資、職稱屬性、任職單位類型、工作屬性、加強專業方式、地區及證照檢覈等 11 題；第二部分為工作專業知能需求，共有三大群、10 大構面、60 知識領域，問題分為二部分，分別由館員自行認定該知識領域於工作中之重要性以及本身所具備之程度，以李克

特五等量表做為量尺，在重要性分為非常不重要、不重要、沒意見、重要、非常重要；在具備程度方面分為完全不具備、大部分未具備、部分具備、大部分具備、完全具備，由填答者就個人的經驗選擇最適切的程度值。第三部分為對於公共圖書館館員專業知能認證制度實施的看法與意見，因篇幅限制無法於本研究中闡述，有興趣的讀者請參閱鍾穎潔（2017）。

問卷初稿編製完成後，經專家內容效度檢視、問卷前測後定稿。問卷發放方式為研究者製作網路問卷及印製紙本問卷同時進行調查，問卷發放期間為 2016 年 12 月 10 日至 2016 年 12 月 31 日。為避免館員重覆填答網路與紙本問卷，研究者於網頁特別註明，已填答紙本問卷者，就不須再填答線上問卷，反之亦然。本研究問卷共計發出紙本問卷 386 份，回收 287 份，回收率 74.4%；線上填答問卷者有 171 人，合計問卷回收 458 份。回收的問卷若填答者身分非現職於公共圖書館服務者、同一部分超過三分之一題目未填答者、全部問卷超過三分之一未填答者或漏答過多者，均視為無效樣本，本次回收的問卷中有 15 份無效紙本問卷、2 份無效線上問卷，共計 17 份無效問卷。總計有效問卷為 441 份。

#### 四、研究結果分析與討論

本節分三部分闡述，首先為問卷基本資料分析，描述樣本基本特性；第二部分為公共圖書館館員工作專業知能分析；最後為綜合討論。

##### （一）問卷基本資料分析

為了解回覆問卷之公共圖書館館員特質，茲將 441 份有效樣本之個人基本資料及其所屬職場特性統計分析如表 3。在性別方面，男性有 108 人，占全部填答者 24.5%，女性則有 333 人，占 75.5%。填答者年齡以 31-40 歲之 143 人為最多（32.4%），其次為 41-50 歲之 130 人（29.5%）。

在教育程度方面，填答者學歷以大學畢業之 233 人為最多（52.8%），碩士畢業之 103 人為次高（23.4%）。在填答者的學科背景方面則以「非圖書館（資訊）學或電腦資訊相關科系」者為最多，共 244 人，占全部填答者之 55.4%，「圖書館學或圖書資訊學系」僅有 83 人（18.8%）、「電腦或資訊相關科系」僅有 44 人（10.0%）。

在填答者所屬的圖書館，以縣市立圖書館所占比例為最高，填答人數有 155

人 (35.2%)，其次是直轄市立圖書館總館 (25.2%) 與直轄市立圖書分館 (區館) (10.9%)。至於填答者的地域分布則以「南部」所占比例最高 (33.4%)，其次是北部及中部，各占 27.9%。

在工作年資部分，有 230 位填答者的工作年資是 5 年以下 (52.1%)，其次是 6-10 年的有 85 人，占全部受訪者之 19.3%。在職稱方面，以約聘 (用) 館員所占比例最高 (37.0%)，其次是館員 (編制內人員)，占 33.3%，顯示填答者於公共圖書館工作的年資集中在 10 年以下，約為全部填答者的七成，而職稱以館員居多，亦約全部填答者的七成。

表 3  
填答者基本資料統計分析

項目	人數	百分比 (%)
<b>性別</b>		
男	108	24.5
女	333	75.5
<b>年齡</b>		
25 歲以下	17	3.9
25-30 歲	75	17.0
31-40 歲	143	32.4
41-50 歲	130	29.5
51 歲以上	76	17.2
<b>教育程度</b>		
高中職	47	10.7
專科	51	11.6
大學	233	52.8
碩士	103	23.4
博士	5	1.1
其他	2	0.4
<b>學科背景</b>		
圖書館學或圖書資訊學系	83	18.8
電腦或資訊相關科系	44	10.0
兼有圖書資訊學和其他學科學位	12	2.7

(續下頁)

表 3 (續)

項目	人數	百分比 (%)
非圖書館 (資訊) 學或電腦資訊相關科系畢業，但曾修習 20 學分或 320 小時以上之圖書資訊學專業課程	46	10.4
非圖書館 (資訊) 學或電腦資訊相關科系	244	55.4
其他	12	2.7
<b>任職單位類型</b>		
國立級圖書館	46	10.4
直轄市立圖書總館	111	25.2
直轄市立圖書分館 (區館)	48	10.9
縣市立圖書館	155	35.2
縣市立圖書分館	33	7.5
鄉鎮圖書館	39	8.8
私立公共圖書館	9	2.0
<b>任職所在地區</b>		
南部	147	33.4
北部	123	27.9
中部	123	27.9
東部	28	6.3
外島	20	4.5
<b>工作年資</b>		
5 年以下	230	52.1
6-10 年	85	19.3
11-15 年	40	9.1
16-20 年	41	9.3
21 年以上	45	10.2
<b>職稱</b>		
一級主管	25	5.7
二級主管	25	5.7
館員 (編制內人員)	147	33.3
技術人員 (編制內人員)	12	2.7
約聘 (用) 館員	163	37.0
約聘 (用) 技術人員	31	7.0
非主管之研究人員	7	1.6
其他	31	7.0

n=441

在工作屬性方面如表 4 所示，公共圖書館館員曾經服務過的工作屬性，主要是閱覽工作（63.0%），其次是行政管理（47.4%）及推廣（44.0%）。

表 4  
填答者工作屬性分析（可複選）

工作屬性	填答次數	觀察值 (%)
閱覽	278	63.0
行政管理	209	47.4
推廣	194	44.0
編目	151	34.2
參考諮詢	136	30.8
期刊	131	29.7
視聽服務	119	27.0
典藏	113	25.6
電子資源	75	17.0
採訪	66	15.0
系統資訊	64	14.5
特藏	43	9.8
其他	21	4.8

n=441

詢及加強專業的途徑，如表 5 所呈現，公共圖書館館員主要以參加研習班（63.5%）做為加強專業知能的方式，其次為同儕學習（53.3%）及參加研討會（46.3%）。

表 5  
公共圖書館館員加強專業的途徑（可複選）

加強專業的途徑	填答次數	觀察值 (%)
參加研習班	280	63.5
與同儕學習	235	53.3
參加研討會	204	46.3
閱讀專業期刊	156	35.4
參加認證	95	21.5
回學校進修	61	13.8
其他	21	4.8

n=441

此外，在所有填答者中，僅 129 位（29.3%）擁有至少一個能力證照／認證，而擁有的能力證照／認證中，以通過語言能力認證的人次最多，其次為擁有政府採購法證照，如表 6 所示。

表 6  
公共圖書館館員能力認證種類（可複選）

證照種類	人次	觀察值 (%)
語言能力認證	65	50.4
採購證照	57	44.2
資訊能力認證	27	20.9
其他	8	6.2

n=129

## （二）公共圖書館館員工作專業知能分析

本研究藉由問卷之第二部分調查公共圖書館館員對於所需具備之專業知能的重要性及本身所具備程度的自我評估。此專業知能架構共分為三大群、10 大構面，共 60 項知識領域，藉由受訪者的填答以瞭解這些專業知能對公共圖書館館員於職場中的重要性及其所具備的能力程度。

### 1. 第一群：基礎知能，為所有從事圖書館事業人士必備之基礎

第一群僅有「基礎知能」一個構面，共有六項知識領域，依據表 7，平均數超過 4 分的重要項目有「1.4 瞭解圖書資訊專業倫理，具備良好工作態度與服務熱誠」（M=4.31）、「1.6 尊重智識自由與資訊取用自由」（M=4.17）、「1.2 瞭解圖書館的價值、角色與功能」以及「1.3 瞭解圖書館相關法規」（M=4.14）。相對而言，「1.1 瞭解圖書館事業發展史」（M=3.53）則是館員認為較不重要的一項專業知能。

表 7

「基礎知能」對於公共圖書館館員的重要性

基礎知能 知識領域	非常 不重要	不重要	沒意見	重要	非常 重要	M	SD
1.1 瞭解圖書館事業發展史	7 (1.6%)	46 (10.4%)	134 (30.4%)	215 (48.8%)	39 (8.8%)	3.53	.855

（續下頁）

表 7 (續)

基礎知能 知識領域	非常 不重要	不重要	沒意見	重要	非常 重要	M	SD
1.2 瞭解圖書館的價 值、角色與功能	1 (0.2%)	5 (1.1%)	58 (13.2%)	243 (55.1%)	134 (30.4%)	4.14	.694
1.3 瞭解圖書館相關法 規	1 (0.2%)	6 (1.4%)	55 (12.5%)	249 (56.4%)	130 (29.5%)	4.14	.691
1.4 瞭解圖書資訊專業 倫理，具備良好工 作態度與服務熱誠	1 (0.2%)	5 (1.1%)	43 (9.8%)	200 (45.4%)	192 (43.5%)	4.31	.710
1.5 瞭解知識生產鏈與 資訊生命週期	3 (0.7%)	19 (4.3%)	110 (24.9%)	241 (54.7%)	68 (15.4%)	3.80	.773
1.6 尊重智識自由與資 訊取用自由	- -	2 (0.5%)	57 (12.9%)	246 (55.8%)	136 (30.8%)	4.17	.654

詢及公共圖書館館員具備「基礎知能」的能力程度，如表 8 所示，館員認為具備「1.4 瞭解圖書資訊專業倫理，具備良好工作態度與服務熱誠」(M=3.76) 和「1.6 尊重智識自由與資訊取用自由」(M=3.69) 的能力程度較高，至於「1.1 瞭解圖書館事業發展史」(M=3.00) 則為館員普遍認知具備能力較為不足之項目。

表 8

公共圖書館館員具備「基礎知能」的能力程度 (遺漏值 =21)

基礎知能 知識領域	完全不 具備	大部分 未具備	部分 具備	大部分 具備	完全 具備	不適用	M	SD
1.1 瞭解圖書館事業 發展史	27 (6.1%)	95 (21.6%)	198 (44.9%)	98 (22.2%)	19 (4.3%)	4 (0.9%)	3.00	.969
1.2 瞭解圖書館的價 值、角色與功能	15 (3.4%)	30 (6.8%)	163 (37.0%)	177 (40.1%)	54 (12.2%)	2 (0.5%)	3.52	.929
1.3 瞭解圖書館相關 法規	19 (4.3%)	54 (12.2%)	183 (41.5%)	144 (32.7%)	41 (9.3%)	-	3.30	.950
1.4 瞭解圖書資訊專 業倫理，具備良 好工作態度與服 務熱誠	12 (2.7%)	21 (4.8%)	119 (27.0%)	205 (46.5%)	79 (17.9%)	5 (1.1%)	3.76	.934

(續下頁)



表 8 (續)

	基礎知能 知識領域	完全不 具備	大部分 未具備	部分 具備	大部分 具備	完全 具備	不適用	M	SD
1.5	瞭解知識生產鏈 與資訊生命週期	24 (5.4%)	77 (17.5%)	182 (41.3%)	123 (27.9%)	31 (7.0%)	4 (0.9%)	3.16	1.005
1.6	尊重智識自由與 資訊取用自由	16 (3.6%)	24 (5.4%)	133 (30.2%)	180 (40.8%)	82 (18.6%)	6 (1.4%)	3.69	.997

館員對於基礎知能對其工作之重要性中，以學科背景 ( $p<.001^{**}$ ) 與年資 ( $p<.001^{**}$ ) 的差異最為顯著。就學科背景而言，兼有圖書資訊學和其他學科學位的館員，於基礎知能對其工作上之重要性較非圖書館(資訊)學或電腦資訊相關科系畢業，但曾修習 20 學分或 320 小時以上之圖書資訊學專業課程之館員正向；就年資而言，工作年滿 21 年以上的館員比年資在 5 年以下之館員對於基礎知能的重要性，保持較為正向的看法。而在能力具備程度中，則以學歷 ( $p<.000^{***}$ ) 及學科背景 ( $p<.000^{***}$ ) 的差異最為顯著。就學歷而言，具備碩士學歷的館員於基礎知能所具備的能力程度較高中職和大學學歷之館員良好；在學科背景方面，圖書館學或圖書資訊學系畢業之館員、兼有圖書資訊學和其他學科學位，以及非圖書館(資訊)學或電腦資訊相關科系畢業，但曾修習 20 學分或 320 小時以上之圖書資訊學專業課程於基礎知能所具備的能力程度，比非圖書館(資訊)學或電腦資訊相關科系表現較佳。

基礎知能為所有圖書館從業人員必備之專業知識，深究填答者背景，在職館員以非圖書館(資訊)學或電腦資訊相關科系之大學學歷者為多數，若未給予適當的教育訓練，並不是那麼容易瞭解圖書館業務的精髓與意義。

## 2. 第二群：一般知能，所有公共圖書館工作人員必備之知能

一般知能分為「環境與政策法規」(四項知識領域)、「通用技能」(十項知識領域)及「繼續教育與終身學習」(四項知識領域)三大構面。在「環境與政策法規」構面中，如表 9 所示，超過平均數 4.0 的重要項目有二項，分別為「2.1 瞭解行政法規與政策」( $M=4.10$ )與「2.2 瞭解出版趨勢」( $M=4.03$ )。相對而言，「2.3 熟悉相關機構之任務與宗旨」在本構面的分數雖然最低，但平均數仍有 3.88。

表 9

「環境與政策法規」對於公共圖書館館員的重要性

環境與政策法規 知識領域	非常 不重要	不重要	沒意見	重要	非常 重要	M	SD
2.1 瞭解行政法規與政策	-	4	56	273	108	4.10	.632
	-	(0.9%)	(12.7%)	(61.9%)	(24.5%)		
2.2 瞭解出版趨勢	1	9	65	268	98	4.03	.687
	(0.2%)	(2.0%)	(14.8%)	(60.8%)	(22.2%)		
2.3 熟悉相關機構之任務與宗旨	-	14	100	251	76	3.88	.716
	-	(3.2%)	(22.7%)	(56.9%)	(17.2%)		
2.4 具備在地知識，並能參與社區活動、協助社區發展	-	9	87	253	92	3.97	.698
	-	(2.0%)	(19.7%)	(57.4%)	(20.9%)		

公共圖書館館員具備「環境與政策法規」的能力程度普遍不高，從表 10 可看出，其中具備能力程度最高的「2.1 瞭解行政法規與政策」其平均值僅有 3.24，最低之「2.3 熟悉相關機構之任務與宗旨」則僅有 3.13。

表 10

公共圖書館館員具備「環境與政策法規」的能力程度(遺漏值=7)

環境與政策法規 知識領域	完全 不具備	大部分 未具備	部分 具備	大部分 具備	完全 具備	不適用	M	SD
2.1 瞭解行政法規與政策	12	53	227	114	33	1	3.24	.868
	(2.7%)	(12.1%)	(51.6%)	(25.9%)	(7.5%)	(0.2%)		
2.2 瞭解出版趨勢	18	67	214	111	29	1	3.16	.911
	(4.1%)	(15.2%)	(48.7%)	(25.2%)	(6.6%)	(0.2%)		
2.3 熟悉相關機構之任務與宗旨	20	80	199	106	34	1	3.13	.959
	(4.6%)	(18.2%)	(45.2%)	(24.1%)	(7.7%)	(0.2%)		
2.4 具備在地知識，並能參與社區活動、協助社區發展	19	73	206	106	32	4	3.16	.964
	(4.3%)	(16.6%)	(46.8%)	(24.1%)	(7.3%)	(0.9%)		

在「通用技能」構面中，如表 11 所示，認為重要超過 4.0 的共有八項，分別為「3.3 懂得情緒管理」(M=4.35)、「3.7 具備衝突處理與危機管理的能力」(M=4.26)、「3.1 具備人際溝通與表達能力」(M=4.24)、「3.2 具備問題

解決能力」(M=4.22)、「3.9 瞭解資訊、通訊、數位技術之基本知識及應用」(M=4.13)、「3.10 具備資訊軟體應用能力」(M=4.13)、「3.8 具備閱讀素養，能理解並分析字句的意義」(M=4.10)、「3.6 具備文書與寫作能力」(M=4.07)。至於其他兩個項目，雖然平均數不及 4.0，但其平均數都在 3.90 以上。

表 11

「通用技能」對於公共圖書館館員的重要性

通用技能 知識領域	非常 不重要	不重要	沒意見	重要	非常 重要	M	SD
3.1 具備人際溝通與表達能力	-	2 (0.5%)	49 (11.1%)	231 (52.3%)	159 (36.1%)	4.24	.658
3.2 具備問題解決能力	-	2 (0.5%)	52 (11.8%)	233 (52.8%)	154 (34.9%)	4.22	.661
3.3 懂得情緒管理	-	1 (0.2%)	42 (9.5%)	200 (45.4%)	198 (44.9%)	4.35	.658
3.4 具備方言及第二外語等多元語言能力	2 (0.5%)	8 (1.8%)	81 (18.4%)	277 (62.8%)	73 (16.5%)	3.93	.677
3.5 具備行銷、推廣與公關之能力	1 (0.2%)	7 (1.6%)	104 (23.6%)	249 (56.5%)	80 (18.1%)	3.91	.703
3.6 具備文書與寫作能力	-	2 (0.5%)	71 (16.1%)	261 (59.2%)	107 (24.2%)	4.07	.646
3.7 具備衝突處理與危機管理的能力	-	-	38 (8.6%)	249 (56.5%)	154 (34.9%)	4.26	.606
3.8 具備閱讀素養，能理解並分析字句的意義	1 (0.2%)	3 (0.7%)	61 (13.8%)	264 (59.9%)	112 (25.4%)	4.10	.657
3.9 瞭解資訊、通訊、數位技術之基本知識及應用	-	2 (0.5%)	50 (11.3%)	277 (62.8%)	112 (25.4%)	4.13	.607
3.10 具備資訊軟體應用能力	1 (0.2%)	6 (1.4%)	50 (11.3%)	261 (59.2%)	123 (27.9%)	4.13	.671

公共圖書館館員具備「通用技能」的能力程度方面，從表 12 可看出，最高為「3.3 懂得情緒管理」(M=3.66)，其次為「3.8 具備閱讀素養，能理解並分析字句的意義」(M=3.61)，至於「3.5 具備行銷、推廣與公關之能力」則相對較低，其平均值僅有 3.18。

表 12

公共圖書館館員具備「通用技能」的能力程度 (遺漏值 =14)

通用技能 知識領域	完全不 具備	大部分 未具備	部分 具備	大部分 具備	完全 具備	不適用	M	SD
3.1 具備人際溝通與 表達能力	11 (2.5%)	23 (5.2%)	168 (38.1%)	190 (43.1%)	49 (11.1%)	-	3.55	.852
3.2 具備問題解決能 力	10 (2.3%)	29 (6.6%)	170 (38.5%)	181 (41.0%)	51 (11.6%)	-	3.53	.866
3.3 懂得情緒管理	12 (2.7%)	20 (4.6%)	145 (32.9%)	195 (44.2%)	68 (15.4%)	1 (0.2%)	3.66	.896
3.4 具備方言及第二 外語等多元語言 能力	14 (3.2%)	46 (10.5%)	233 (52.9%)	112 (25.4%)	33 (7.5%)	2 (0.5%)	3.25	.876
3.5 具備行銷、推廣 與公關之能力	21 (4.8%)	74 (16.8%)	191 (43.4%)	115 (26.1%)	35 (8.0%)	4 (0.9%)	3.18	.994
3.6 具備文書與寫作 能力	13 (3.0%)	34 (7.7%)	165 (37.5%)	169 (38.4%)	56 (12.7%)	3 (0.7%)	3.52	.937
3.7 具備衝突處理與 危機管理的能力	9 (2.0%)	36 (8.2%)	179 (40.6%)	170 (38.5%)	44 (10.0%)	3 (0.7%)	3.48	.882
3.8 具備閱讀素養， 能理解並分析字 句的意義	10 (2.3%)	22 (5.0%)	163 (37.0%)	181 (41.0%)	64 (14.5%)	1 (0.2%)	3.61	.883
3.9 瞭解資訊、通 訊、數位技術之 基本知識及應用	11 (2.5%)	37 (8.4%)	181 (41.0%)	160 (36.3%)	51 (11.6%)	1 (0.2%)	3.47	.902
3.10 具備資訊軟體應 用能力	11 (2.5%)	37 (8.4%)	161 (36.5%)	164 (37.2%)	67 (15.2%)	1 (0.2%)	3.55	.941

如表 13 所示，「繼續教育與終身學習」構面中四項知識領域的平均數皆超過 4.0，且平均分數都非常接近。公共圖書館館員具備「繼續教育與終身學習」的能力程度方面（表 14）則都在 3.50 以上，其中最高分為「4.1 參與職前訓練，熟悉負責業務」（M=3.59）。

表 13

「繼續教育與終身學習」對於公共圖書館館員的重要性

繼續教育與終身學習 知識領域	非常 不重要	不重要	沒意見	重要	非常 重要	M	SD
4.1 參與職前訓練，熟悉負責業務	-	6 (1.4%)	50 (11.3%)	249 (56.5%)	136 (30.8%)	4.17	.670
4.2 把握在職繼續教育機會，提升專業知能	-	5 (1.1%)	51 (11.6%)	255 (57.8%)	130 (29.5%)	4.16	.657
4.3 具備新知學習能力，致力於專業發展	-	4 (0.9%)	54 (12.2%)	246 (55.8%)	137 (31.1%)	4.17	.664
4.4 力行生涯規劃，不斷自我學習與成長	-	3 (0.7%)	60 (13.6%)	247 (56.0%)	131 (29.7%)	4.15	.663

表 14

公共圖書館館員具備「繼續教育與終身學習」的能力程度（遺漏值=10）

繼續教育與終身學習 知識領域	完全 不具備	大部分 未具備	部分 具備	大部分 具備	完全 具備	不適用	M	SD
4.1 參與職前訓練，熟悉負責業務	14 (3.2%)	31 (7.0%)	166 (37.7%)	143 (32.5%)	83 (18.9%)	3 (0.7%)	3.59	.997
4.2 把握在職繼續教育機會，提升專業知能	15 (3.5%)	35 (8.0%)	172 (39.0%)	148 (33.6%)	67 (15.2%)	3 (0.7%)	3.51	.980
4.3 具備新知學習能力，致力於專業發展	11 (2.5%)	31 (7.0%)	175 (39.8%)	158 (35.9%)	63 (14.3%)	2 (0.5%)	3.54	.925
4.4 力行生涯規劃，不斷自我學習與成長	11 (2.5%)	30 (6.8%)	176 (39.9%)	161 (36.5%)	61 (13.8%)	2 (0.5%)	3.54	.917

一般知能對館員工作之重要性，以學科背景 ( $p < .009^{**}$ ) 與年資 ( $p < .001^{**}$ ) 的差異最為顯著。就學科背景而言，具圖書館學或圖書資訊學系背景之館員，較非圖書館（資訊）學或電腦資訊相關科系背景之館員正向；兼有圖書資訊學和其他學科學位背景之館員，較非圖書館（資訊）學或電腦資訊相關科系背景之館員正向。在年資方面，工作年滿 16-20 年的館員較 5 年以下年資之館員正向。而在能力具備程度中，則以學歷 ( $p < .000^{***}$ ) 及學科背景

( $p<.000^{***}$ ) 的差異最為顯著。就學歷而言，具備大學學歷的館員較學歷為高中職的館員良好；碩士學歷的館員較專科和大學學歷的館員良好。在學科背景方面，則是圖書館學或圖書資訊學系畢業之館員較非圖書館（資訊）學或電腦資訊相關科系良好。

一般知能為所有公共圖書館從業人員必備之專業知識，深究填答者背景，以非圖書館（資訊）學或電腦資訊相關科系之大學學歷者且工作年資未滿 5 年者為多數，顯示公共圖書館館員的流動率大，常是還未熟悉業務就離開了，對於公共圖書館相關專業知能未必熟悉。

### 3. 第三群：進階知能，依館員的工作職務挑選組合

進階知能分為六個構面，包含「資訊組織與管理」（五項知識領域）、「讀者與資訊服務」（九項知識領域）、「閱讀與推廣」（四項知識領域）、「資訊科技應用」（五項知識領域）、「行政與管理」（八項知識領域）、「研究發展與創新」（五項知識領域）。

在「資訊組織與管理」構面中，如表 15 所示，超過平均數 4.0 的重要項目僅有一項，乃是「5.1 熟悉館藏發展的概念與方法」（ $M=4.03$ ），其他四項知識領域的平均數雖不及 4.0，但都集中在 3.93 至 3.96 之間。

表 15

「資訊組織與管理」對於公共圖書館館員的重要性

資訊組織與管理 知識領域	非常 不重要	不重要	沒意見	重要	非常 重要	M	SD
5.1 熟悉館藏發展的概念與方法	2 (0.5%)	8 (1.8%)	72 (16.3%)	250 (56.7%)	109 (24.7%)	4.03	.724
5.2 熟悉資訊組織的概念與方法	1 (0.2%)	11 (2.5%)	80 (18.1%)	262 (59.5%)	87 (19.7%)	3.96	.706
5.3 熟悉文獻蒐集、整理與典藏的概念與方法	2 (0.5%)	9 (2.0%)	93 (21.1%)	252 (57.1%)	85 (19.3%)	3.93	.722
5.4 熟悉數位資源管理的概念與方法	2 (0.5%)	10 (2.3%)	89 (20.1%)	254 (57.6%)	86 (19.5%)	3.93	.725
5.5 熟悉數位典藏與資料庫建置的概念與方法	3 (0.7%)	8 (1.8%)	92 (20.9%)	254 (57.6%)	84 (19.0%)	3.93	.727

公共圖書館館員具備「資訊組織與管理」的能力程度方面，從表 16 可看出，館員具備能力程度較高的為「5.1 熟悉館藏發展的概念與方法」(M=3.28)，而平均數低於 3.0 分的有二項，分別為「5.5 熟悉數位典藏與資料庫建置的概念與方法 (M=2.95) 以及「5.4 熟悉數位資源管理的概念與方法」(M=2.94)。

表 16

公共圖書館館員具備「資訊組織與管理」的能力程度 (遺漏值 =16)

資訊組織與管理 知識領域	完全不 具備	大部分 未具備	部分 具備	大部分 具備	完全 具備	不適用	M	SD
5.1 熟悉館藏發展的概念與方法	22 (5.0%)	59 (13.5%)	182 (41.6%)	126 (28.9%)	46 (10.5%)	2 (0.5%)	3.28	1.006
5.2 熟悉資訊組織的概念與方法	25 (5.7%)	80 (18.3%)	193 (44.2%)	104 (23.8%)	31 (7.1%)	4 (0.9%)	3.11	1.003
5.3 熟悉文獻蒐集、整理與典藏的概念與方法	25 (5.7%)	94 (21.6%)	186 (42.6%)	101 (23.2%)	26 (6.0%)	4 (0.9%)	3.05	.999
5.4 熟悉數位資源管理的概念與方法	37 (8.5%)	96 (22.0%)	188 (43.1%)	88 (20.2%)	24 (5.5%)	3 (0.7%)	2.94	1.021
5.5 熟悉數位典藏與資料庫建置的概念與方法	35 (8.0%)	97 (22.2%)	192 (44.1%)	82 (18.8%)	27 (6.2%)	3 (0.7%)	2.95	1.020

在「讀者與資訊服務」構面中，如表 17 所示，超過平均數 4.0 的重要項目有七項，分別為「6.3 瞭解提供閱覽流通服務的概念與方法」(M=4.20)、「6.4 瞭解提供資訊檢索服務的概念與方法」(M=4.20)、「6.2 提供分齡、分眾、分流之多元讀者服務」(M=4.17)、「6.5 瞭解提供參考諮詢服務的概念與方法」(M=4.13)、「6.1 瞭解各類型讀者的資訊行為」(M=4.11)、「6.6 瞭解提供學科知識與服務的概念與方法」(M=4.02)、「6.9 瞭解數位學習與其應用的概念與方法」(M=4.02)。雖然「6.7 瞭解提供館際合作與文獻傳遞服務的概念與方法」(M=3.99)和「6.8 瞭解設計與進行資訊素養與利用教育的概念與方法」(M=3.98)不及 4.0，但也十分接近。

表 17

「讀者與資訊服務」對於公共圖書館館員的重要性

讀者與資訊服務 知識領域	非常 不重要	不重要	沒意見	重要	非常 重要	M	SD
6.1 瞭解各類型讀者的 資訊行為	1 (0.2%)	5 (1.1%)	50 (11.3%)	274 (62.2%)	111 (25.2%)	4.11	.648
6.2 提供分齡、分眾、 分流之多元讀者服 務	1 (0.2%)	3 (0.7%)	50 (11.3%)	252 (57.2%)	135 (30.6%)	4.17	.662
6.3 瞭解提供閱覽流通 服務的概念與方法	- -	- -	45 (10.2%)	262 (59.4%)	134 (30.4%)	4.20	.605
6.4 瞭解提供資訊檢索 服務的概念與方法	- -	1 (0.2%)	41 (9.3%)	268 (60.8%)	131 (29.7%)	4.20	.600
6.5 瞭解提供參考諮詢 服務的概念與方法	- -	3 (0.7%)	62 (14.1%)	252 (57.1%)	124 (28.1%)	4.13	.659
6.6 瞭解提供學科知識 與服務的概念與方 法	1 (0.2%)	7 (1.6%)	72 (16.3%)	264 (59.9%)	97 (22.0%)	4.02	.684
6.7 瞭解提供館際合作 與文獻傳遞服務的 概念與方法	- -	13 (2.9%)	74 (16.8%)	260 (59.0%)	94 (21.3%)	3.99	.707
6.8 瞭解設計與進行資 訊素養與利用教育 的概念與方法	- -	6 (1.4%)	82 (18.6%)	267 (60.5%)	86 (19.5%)	3.98	.660
6.9 瞭解數位學習與其 應用的概念與方法	1 (0.2%)	4 (0.9%)	70 (15.9%)	278 (63.0%)	88 (20.0%)	4.02	.645

公共圖書館館員具備「讀者與資訊服務」的能力程度方面，從表 18 可看出，館員具備能力程度較高的為「6.3 瞭解提供閱覽流通服務的概念與方法」(M=3.65) 與「6.4 瞭解提供資訊檢索服務的概念與方法」(M=3.61)；相對而言，館員自認為較不具備「6.8 瞭解設計與進行資訊素養與利用教育的概念與方法」(M=3.29) 的能力。



表 18

公共圖書館館員具備「讀者與資訊服務」的能力程度(遺漏值 =22)

讀者與資訊服務 知識領域	完全不 具備	大部分 未具備	部分 具備	大部分 具備	完全 具備	不適用	M	SD
6.1 瞭解各類型讀者的 資訊行為	14 (3.2%)	41 (9.3%)	180 (41.0%)	156 (35.5%)	45 (10.3%)	3 (0.7%)	3.42	.933
6.2 提供分齡、分 眾、分流之多元 讀者服務	14 (3.2%)	28 (6.4%)	177 (40.4%)	152 (34.7%)	64 (14.6%)	3 (0.7%)	3.53	.951
6.3 瞭解提供閱覽流 通服務的概念與 方法	10 (2.3%)	25 (5.7%)	149 (34.0%)	180 (41.1%)	72 (16.4%)	2 (0.5%)	3.65	.915
6.4 瞭解提供資訊檢 索服務的概念與 方法	10 (2.3%)	28 (6.4%)	160 (36.4%)	170 (38.7%)	69 (15.7%)	2 (0.5%)	3.61	.920
6.5 瞭解提供參考諮 詢服務的概念與 方法	12 (2.7%)	34 (7.7%)	171 (39.0%)	159 (36.2%)	61 (13.9%)	2 (0.5%)	3.52	.936
6.6 瞭解提供學科知 識與服務的概念 與方法	14 (3.2%)	52 (11.9%)	198 (45.2%)	128 (29.2%)	44 (10.0%)	2 (0.5%)	3.32	.937
6.7 瞭解提供館際合 作與文獻傳遞服 務的概念與方法	19 (4.3%)	51 (11.7%)	187 (42.7%)	128 (29.2%)	51 (11.6%)	2 (0.5%)	3.34	.989
6.8 瞭解設計與進行 資訊素養與利用 教育的概念與方 法	17 (3.9%)	59 (13.5%)	190 (43.4%)	128 (29.2%)	40 (9.1%)	4 (0.9%)	3.29	.974
6.9 瞭解數位學習與 其應用的概念與 方法	16 (3.6%)	45 (10.3%)	197 (45.0%)	140 (32.0%)	38 (8.7%)	2 (0.4%)	3.33	.921

在「閱讀與推廣」構面中，如表 19 所示，超過平均數 4.0 的重要項目有三項，分別「7.1 具備活動（或服務）設計與執行之能力」（M=4.05）、「7.3 具備編製主題書目與閱讀推薦書單之能力」（M=4.04）、「7.4 具備閱讀素養指導之能力」（M=4.00）。「7.2 具備策展規劃文藝、文創、展演之能力」（M=3.97）的平均分數雖不及 4.0，但也十分接近。

表 19

「閱讀與推廣」對於公共圖書館館員的重要性

閱讀與推廣 知識領域	非常 不重要	不重要	沒意見	重要	非常 重要	M	SD
7.1 具備活動（或服務）設計與執行之能力	- -	9 (2.0%)	69 (15.6%)	252 (57.2%)	111 (25.2%)	4.05	.699
7.2 具備策展規劃文藝、文創、展演之能力	- -	10 (2.3%)	81 (18.3%)	262 (59.4%)	88 (20.0%)	3.97	.689
7.3 具備編製主題書目與閱讀推薦書單之能力	- -	10 (2.3%)	63 (14.3%)	269 (61.0%)	99 (22.4%)	4.04	.677
7.4 具備閱讀素養指導之能力	2 (0.5%)	9 (2.0%)	72 (16.3%)	261 (59.2%)	97 (22.0%)	4.00	.712

公共圖書館館員具備「閱讀與推廣」的能力程度方面，從表 20 可看出，館員具備能力程度最高的為「7.1 具備活動（或服務）設計與執行之能力」（ $M=3.33$ ），其次為「7.3 具備編製主題書目與閱讀推薦書單之能力」（ $M=3.31$ ）。相對而言，館員自認為較不具備「7.2 具備策展規劃文藝、文創、展演的能力」（ $M=3.18$ ）。

表 20

公共圖書館館員具備「閱讀與推廣」的能力程度（遺漏值 = 11）

閱讀與推廣 知識領域	完全 不具備	大部分 未具備	部分 具備	大部分 具備	完全 具備	不適用	M	SD
7.1 具備活動（或服務）設計與執行之能力	19 (4.4%)	64 (14.7%)	159 (36.5%)	143 (32.9%)	47 (10.8%)	3 (0.7%)	3.33	1.019
7.2 具備策展規劃文藝、文創、展演之能力	28 (6.5%)	82 (18.9%)	156 (35.9%)	125 (28.8%)	40 (9.2%)	3 (0.7%)	3.18	1.067
7.3 具備編製主題書目與閱讀推薦書單之能力	21 (4.8%)	58 (13.3%)	172 (39.4%)	137 (31.4%)	46 (10.6%)	2 (0.5%)	3.31	1.005
7.4 具備閱讀素養指導之能力	20 (4.6%)	61 (14.0%)	182 (41.7%)	130 (29.8%)	40 (9.2%)	3 (0.7%)	3.27	.990

在「資訊科技應用」構面中，如表 21，所有知識領域的重要性都不及 4.0，其中以「8.4 具備館內資訊系統管理能力」(M=3.97)和「8.3 具備館內資訊設備管理能力」(M=3.95)的重要性較高；「8.1 瞭解系統分析與程式設計的概念」(M=3.60)的重要性則較低。

表 21

「資訊科技應用」對於公共圖書館館員的重要性

資訊科技應用 知識領域	非常 不重要	不重要	沒意見	重要	非常 重要	M	SD
8.1 瞭解系統分析與程 式設計的概念	5 (1.1%)	32 (7.3%)	136 (30.8%)	229 (52.0%)	39 (8.8%)	3.60	.795
8.2 瞭解資訊安全之規 範與標準	2 (0.5%)	15 (3.4%)	104 (23.6%)	256 (58.0%)	64 (14.5%)	3.83	.728
8.3 具備館內資訊設備 管理能力	-	16 (3.6%)	73 (16.6%)	271 (61.4%)	81 (18.4%)	3.95	.702
8.4 具備館內資訊系統 管理能力	-	13 (2.9%)	70 (15.9%)	277 (62.8%)	81 (18.4%)	3.97	.678
8.5 具備圖書館網站管 理能力	2 (0.5%)	22 (5.0%)	91 (20.6%)	251 (56.9%)	75 (17.0%)	3.85	.772

公共圖書館館員具備「資訊科技應用」的能力程度方面，從表 22 可看出，館員具備能力程度最高的為「8.3 具備館內資訊設備管理能力」(M=3.14)和「8.4 具備館內資訊系統管理能力」(M=3.13)；而平均數低於 3.0 的知識領域有三項，分別為「8.2 瞭解資訊安全之規範與標準」(M=2.96)、「8.5 具備圖書館網站管理能力」(M=2.96)，以及「8.1 瞭解系統分析與程式設計的概念」(M=2.77)。

表 22

公共圖書館館員具備「資訊科技應用」的能力程度 (遺漏值 =31)

資訊科技應用 知識領域	完全 不具備	大部分 未具備	部分 具備	大部分 具備	完全 具備	不適用	M	SD
8.1 瞭解系統分析與 程式設計的概念	55 (12.6%)	119 (27.2%)	167 (38.2%)	69 (15.8%)	20 (4.6%)	7 (1.6%)	2.77	1.101

(續下頁)

表 22 (續)

資訊科技應用 知識領域	完全不 具備	大部分 未具備	部分 具備	大部分 具備	完全 具備	不適用	M	SD
8.2 瞭解資訊安全之 規範與標準	30 (6.9%)	105 (24.0%)	188 (43.0%)	86 (19.7%)	22 (5.0%)	6 (1.4%)	2.96	1.019
8.3 具備館內資訊設 備管理能力	29 (6.6%)	83 (19.0%)	173 (39.6%)	106 (24.3%)	40 (9.1%)	6 (1.4%)	3.14	1.081
8.4 具備館內資訊系 統管理能力	30 (6.9%)	87 (19.9%)	167 (38.2%)	108 (24.7%)	39 (8.9%)	6 (1.4%)	3.13	1.090
8.5 具備圖書館網站 管理能力	39 (8.9%)	101 (23.1%)	171 (39.2%)	95 (21.7%)	25 (5.7%)	6 (1.4%)	2.96	1.077

如表 23 所示，「行政與管理」構面所有知識領域的重要性都不及 4.0，其中以「9.2 具備人力資源管理能力」(M=3.88)、「9.4 具備服務品質管理與專案管理能力」(M=3.86)、「9.6 具備圖書館建築與環境管理能力」(M=3.86) 的重要性較高，而「9.1 具備企業家精神，以企業執行長自居，有行動力、具超級營業員精神、化不可能為可能」的重要性較低 (M=3.64)

表 23

「行政與管理」對於公共圖書館館員的重要性

行政與管理 知識領域	非常 不重要	不重要	沒意見	重要	非常 重要	M	SD
9.1 具備企業家精神，以 企業執行長自居，有 行動力、具超級營業 員精神、化不可能為 可能	7 (1.6%)	20 (4.5%)	153 (34.7%)	204 (46.3%)	57 (12.9%)	3.64	.822
9.2 具備人力資源管理能 力	4 (0.9%)	11 (2.5%)	94 (21.3%)	256 (58.0%)	76 (17.3%)	3.88	.744
9.3 具備財務管理能力	5 (1.1%)	15 (3.4%)	109 (24.7%)	248 (56.3%)	64 (14.5%)	3.80	.768
9.4 具備服務品質管理與 專案管理能力	5 (1.1%)	9 (2.0%)	96 (21.8%)	263 (59.7%)	68 (15.4%)	3.86	.733
9.5 具備媒體經營能力	7 (1.6%)	16 (3.6%)	105 (23.8%)	248 (56.3%)	65 (14.7%)	3.79	.794

(續下頁)

表 23 (續)

行政與管理 知識領域	非常 不重要	不重要	沒意見	重要	非常 重要	M	SD
9.6 具備圖書館建築與環境管理能力	3 (0.7%)	19 (4.3%)	90 (20.4%)	254 (57.6%)	75 (17.0%)	3.86	.768
9.7 瞭解管考與評核的相關規定與進行方式	7 (1.6%)	17 (3.8%)	117 (26.5%)	242 (54.9%)	58 (13.2%)	3.74	.793
9.8 瞭解政府採購法與促進民間參與公共建設法	5 (1.1%)	22 (5.0%)	110 (24.9%)	244 (55.4%)	60 (13.6%)	3.75	.792

公共圖書館館員具備「行政與管理」的能力程度方面，從表 24 可看出，以「9.2 具備人力資源管理能力」(M=3.27) 最高，較低的項目則為「9.7 瞭解管考與評核的相關規定與進行方式」(M=3.10)。

表 24

公共圖書館館員具備「行政與管理」的能力程度 (遺漏值 =44)

行政與管理 知識領域	完全 不具備	大部分 未具備	部分 具備	大部分 具備	完全 具備	不適用	M	SD
9.1 具備企業家精神，以企業執行長自居，有行動力、具超級營業員精神、化不可能為可能	42 (9.6%)	109 (24.9%)	170 (39.0%)	87 (19.9%)	21 (4.8%)	8 (1.8%)	3.13	.718
9.2 具備人力資源管理能力	31 (7.1%)	86 (19.7%)	183 (42.0%)	104 (23.9%)	28 (6.4%)	4 (0.9%)	3.27	.703
9.3 具備財務管理能力	38 (8.7%)	106 (24.3%)	168 (38.5%)	98 (22.4%)	22 (5.0%)	5 (1.1%)	3.16	.710
9.4 具備服務品質管理與專案管理能力	33 (7.5%)	95 (21.7%)	171 (39.0%)	105 (24.0%)	27 (6.2%)	7 (1.6%)	3.26	.703
9.5 具備媒體經營能力	42 (9.6%)	93 (21.4%)	179 (41.1%)	97 (22.2%)	21 (4.8%)	4 (0.9%)	3.16	.713
9.6 具備圖書館建築與環境管理能力	41 (9.4%)	112 (25.6%)	171 (39.1%)	82 (18.8%)	25 (5.7%)	6 (1.4%)	3.12	.717
9.7 瞭解管考與評核的相關規定與進行方式	44 (10.1%)	112 (25.6%)	162 (37.1%)	94 (21.5%)	20 (4.6%)	5 (1.1%)	3.10	.716
9.8 瞭解政府採購法與促進民間參與公共建設法	58 (13.3%)	122 (27.9%)	159 (36.4%)	75 (17.2%)	18 (4.1%)	5 (1.1%)	3.18	.580

如表 25 所示，「研究發展與創新」構面所有知識領域的重要性都不及 4.0，其中以「10.4 運用研究結果，創新思考業務與服務」(M=3.81)、「10.3 懂得設計與施行讀者需求與滿意度調查」(M=3.79)的重要性較高，而「10.2 熟悉並能應用量化與質性的研究方法」的重要性較低 (M=3.61)。

表 25

「研究發展與創新」對於公共圖書館館員的重要性

研究發展與創新 知識領域	非常 不重要	不重要	沒意見	重要	非常 重要	M	SD
10.1 掌握圖資領域主要研究發現和相關文獻	7 (1.6%)	27 (6.1%)	119 (27.1%)	233 (53.1%)	53 (12.1%)	3.68	.824
10.2 熟悉並能應用量化與質性的研究方法	3 (0.7%)	29 (6.6%)	139 (31.7%)	227 (51.7%)	41 (9.3%)	3.61	.808
10.3 懂得設計與施行讀者需求與滿意度調查	4 (0.9%)	15 (3.4%)	107 (24.4%)	250 (56.9%)	63 (14.4%)	3.79	.795
10.4 運用研究結果，創新思考業務與服務	3 (0.7%)	18 (4.1%)	102 (23.2%)	251 (57.2%)	65 (14.8%)	3.81	.757
10.5 發表本館調查、研究與服務成果	4 (0.9%)	21 (4.8%)	116 (26.4%)	242 (55.1%)	56 (12.8%)	3.74	.774

公共圖書館館員具備「研究發展與創新」的能力程度方面，從表 26 可看出，以「10.4 運用研究結果，創新思考業務與服務」(M=3.31)最高，而館員自認為較不具備的「10.2 熟悉並能應用量化與質性的研究方法」平均分數僅 2.99。

表 26

公共圖書館館員具備「研究發展與創新」的能力程度 (遺漏值 =41)

研究發展與創新 知識領域	完全 不具備	大部分 未具備	部分 具備	大部分 具備	完全 具備	不適用	M	SD
10.1 掌握圖資領域主要研究發現和相關文獻	51 (11.7%)	106 (24.3%)	177 (40.5%)	76 (17.4%)	19 (4.3%)	8 (1.8%)	3.04	4.714
10.2 熟悉並能應用量化與質性的研究方法	53 (12.1%)	115 (26.3%)	179 (40.9%)	71 (16.2%)	12 (2.7%)	8 (1.8%)	2.99	4.714

(續下頁)

表 26 (續)

研究發展與創新 知識領域	完全不具備	大部分未具備	部分具備	大部分具備	完全具備	不適用	M	SD
10.3 懂得設計與施行 讀者需求與滿意 度調查	46 (10.5%)	94 (21.5%)	181 (41.3%)	83 (18.9%)	27 (6.2%)	7 (1.6%)	3.14	4.709
10.4 運用研究結果， 創新思考業務與 服務	41 (9.4%)	113 (25.9%)	178 (40.8%)	78 (17.8%)	19 (4.3%)	8 (1.8%)	3.31	6.568
10.5 發表本館調查、 研究與服務成果	51 (11.7%)	118 (27.0%)	168 (38.4%)	73 (16.7%)	17 (3.9%)	10 (2.3%)	3.25	6.579

館員對於進階知能對其工作之重要性，一樣以學科背景 ( $p < .005^{**}$ ) 與年資 ( $p < .000^{***}$ ) 的差異最為顯著。就學科背景而言，具圖書館學或圖書資訊學系背景之館員，較非圖書館(資訊)學或電腦資訊相關科系背景之館員正向；兼有圖書資訊學和其他學科學位背景之館員，較具電腦或資訊相關科系及非圖書館(資訊)學或電腦資訊相關科系背景之館員正向；非圖書館(資訊)學或電腦資訊相關科系畢業，但曾修習 20 學分或 320 小時以上之圖書資訊學專業課程之館員，較非圖書館(資訊)學或電腦資訊相關科系館員正向。就年資而言，工作年滿 21 年以上的館員較 5 年以下年資之館員正向。而在能力具備程度中，則以學科背景 ( $p < .000^{***}$ ) 及任職地區 ( $p < .000^{***}$ ) 的差異最為顯著。在學科背景方面，圖書館學或圖書資訊學系畢業之館員較非圖書館(資訊)學或電腦資訊相關科系的館員良好。就地區而言則是北部與中部地區圖書館館員較南部地區館員良好。

進階知能會因個別館員工作任務不同而有所差異，深究填答者之學科背景，以非圖書館(資訊)學或電腦資訊相關科系者為多數，公共圖書館所服務的對象為一般大眾，所需提供之服務內容多元，館員應具有的知能不應因為圖書館的規模或所在地區而有所不同，於進階知能的知識領域來說，應該只是因館員工作職務不同而有所差異。

而將重要性及能力具備程度此二項做進一步分析，會發現雖然圖書館館員均認為基礎知能、一般知能與進階知能於其工作職場中顯得重要，然而，館員自陳知識領域所具備之能力程度較為不足。

### (三) 綜合討論

本研究旨在瞭解目前國內公共圖書館館員對專業知能的重要性與具備程度認知，根據前述研究結果，綜合討論如下。如表 27 所示，公共圖書館工作人員專業知能架構中之 60 項知識領域於填答者工作中的重要性，以平均數高低排列其順序，共有 29 項知識領域超過 4 分，前五個最具重要性之知識領域依序是「懂得情緒管理」(4.35)、「瞭解圖書資訊專業倫理，具備良好工作態度與服務熱誠」(4.31)、「具備衝突處理與危機管理的能力」(4.26)、「具備人際溝通與表達能力」(4.24)，以及「具備問題解決能力」(4.22)，均屬於基礎知能構面及通用技能構面的知識領域。

至於館員認為較不重要的知識領域依低到高分排序，分別是「瞭解圖書館事業發展史」(3.53)、「瞭解系統分析與程式設計的概念」(3.60)、「熟悉並能應用量化與質性的研究方法」(3.61)、「具備企業家精神，以企業執行長自居，有行動力、具超級營業員精神、化不可能為可能」(3.64)，以及「掌握圖資領域主要研究發現和相關文獻」(3.68)。除了最不具重要性之「瞭解圖書館事業發展史」為基礎知能構面中的知識領域外，其餘四項分屬為進階知能中資訊科技應用構面、行政與管理構面及研究發展與創新構面，顯示分屬不同工作任務的圖書館館員其所需之進階知能不盡相同，於工作中的需求較不迫切。

表 27  
專業知識領域之重要性排行

	知識領域	平均數
3.3	懂得情緒管理，包括具備適應力與抗壓性	4.35
1.4	瞭解圖書資訊專業倫理，具備良好工作態度與服務熱誠	4.31
3.7	具備衝突處理與危機管理的能力	4.26
3.1	具備人際溝通與表達能力，包括領導力、人際關係、團隊合作、口語表達、簡報技巧等	4.24
3.2	具備問題解決能力，包括實驗精神、分析思考、策略規劃等	4.22
6.3	瞭解提供閱覽流通服務的概念與方法	4.20
6.4	瞭解提供資訊檢索服務的概念與方法	4.20
6.2	提供分齡、分眾、分流之多元讀者服務，包括聽視障、銀髮、新住民、青少年、兒童等族群	4.17
1.6	尊重智識自由與資訊取用自由	4.17

(續下頁)



表 27 (續)

	知識領域	平均數
4.3	具備新知學習能力，致力於專業發展	4.17
4.1	參與職前訓練，熟悉負責業務	4.17
4.2	把握在職繼續教育機會，提升專業知能	4.16
4.4	力行生涯規劃，不斷自我學習與成長	4.15
1.2	瞭解圖書館的價值、角色與功能	4.14
1.3	瞭解圖書館相關法規	4.14
3.9	瞭解資訊、通訊、數位技術之基本知識及應用	4.13
3.10	具備資訊軟體應用能力，包括文書處理、簡報軟體、多媒體設計、電子郵件、社會性軟體等	4.13
6.5	瞭解提供參考諮詢服務的概念與方法	4.13
6.1	瞭解各類型讀者的資訊行為，包括其資訊需求、資訊尋求行為與資訊使用	4.11
2.1	瞭解行政法規與政策，如智財法規、個資法、資訊政策等	4.10
3.8	具備閱讀素養，能理解並分析字句的意義	4.10
3.6	具備文書與寫作能力，包括寫作能力、公文書撰寫等	4.07
7.1	具備活動（或服務）設計與執行之能力	4.05
7.3	具備編製主題書目與閱讀推薦書單之能力	4.04
5.1	熟悉館藏發展的概念與方法，包括館藏的徵集與淘汰、保護與典藏、書面館藏發展政策等	4.03
2.2	瞭解出版趨勢，包括數位出版、數位內容等	4.03
6.6	瞭解提供學科知識與服務的概念與方法	4.02
6.9	瞭解數位學習與其應用的概念與方法	4.02
7.4	具備閱讀素養指導之能力	4.00
6.7	瞭解提供館際合作與文獻傳遞服務的概念與方法	3.99
6.8	瞭解設計與進行資訊素養與利用教育的概念與方法	3.98
2.4	具備在地知識，並能參與社區活動、協助社區發展	3.97
7.2	具備策展規劃文藝、文創、展演之能力	3.97
8.4	具備館內資訊系統管理能力，包括圖書館自動化系統、電子資源管理系統等	3.97
5.2	熟悉資訊組織的概念與方法，包括分類編目、詮釋資料、索引摘要、知識組織、發展趨勢（如 RDA）等	3.96
8.3	具備館內資訊設備管理能力，包括電腦、機房、自助借還書機、安全門禁、多媒體播放設備、行動智慧型載具等	3.95

(續下頁)

表 27 (續)

	知識領域	平均數
5.4	熟悉數位資源管理的概念與方法，包括授權、權限管理、談判與議價、維護與管理等	3.93
3.4	具備方言及第二外語等多元語言能力	3.93
5.3	熟悉文獻蒐集、整理與典藏的概念與方法，包括地方文獻、特色文獻等	3.93
5.5	熟悉數位典藏與資料庫建置的概念與方法，包括機構典藏與資料庫、電子書之建置等	3.93
3.5	具備行銷、推廣與公關之能力，包括能與同業、異業結盟	3.91
2.3	熟悉相關機構之任務與宗旨，包括母機構及相關的資訊傳播機構、文化教育機構、學會組織、非營利組織等	3.88
9.2	具備人力資源管理能力，包括圖書館工作人員與志工的招募與管理	3.88
9.4	具備服務品質管理與專案管理能力，包括流程管理、履約期程管理等	3.86
9.6	具備圖書館建築與環境管理能力，包括綠建築、設計書圖、綠美化、空間安全管理、氛圍營造、無障礙空間、公共藝術等	3.86
8.5	具備圖書館網站管理能力	3.85
8.2	瞭解資訊安全之規範與標準	3.83
10.4	運用研究結果，創新思考業務與服務	3.81
1.5	瞭解知識生產鏈與資訊生命週期	3.80
9.3	具備財務管理能力，包括預算編列與執行、成本效益分析、建立社區資源檔案、尋求社會資源等	3.80
9.5	具備媒體經營能力，包括媒體發言、媒體公關、新聞稿撰寫	3.79
10.3	懂得設計與施行讀者需求與滿意度調查	3.79
9.8	瞭解政府採購法與促進民間參與公共建設法	3.75
9.7	瞭解管考與評核的相關規定與進行方式	3.74
10.5	發表本館調查、研究與服務成果	3.74
10.1	掌握圖資領域主要研究發現和相關文獻	3.68
9.1	具備企業家精神，以企業執行長自居，有行動力、具超級營業員精神、化不可能為可能	3.64
10.2	熟悉並能應用量化與質性的研究方法	3.61
8.1	瞭解系統分析與程式設計的概念	3.60
1.1	瞭解圖書館事業發展史	3.53

如表 28 所示，填答者對於公共圖書館工作人員專業知能架構中 60 項知識領域所具備的能力程度，整體而言，平均數皆未達 4.0，顯示公共圖書館館員對自我在各知識領域的具備程度平均而言皆未達滿意程度。若以平均數 3.5 為界線，則僅有約四分之一強（28.3%）的知識領域在 3.5 以上，集中於通用技能（六項）、繼續教育與終身學習（四項）、讀者與資訊服務（四項）、基礎知能（三項）四個構面；最後四分之一的知識領域則主要集中於資訊科技應用（四項）、環境與政策法規（一項）、行政與管理（三項）、資訊組織與管理（四項）、研究發展與創新（二項）、基礎知能（一項）六個構面。比較前後四分之一的知識領域可發現，除基礎知能構面有所重疊外，其餘構面皆互斥，凸顯了館員專業培訓應加強的構面，建議可規劃較有系統的研習班、研討會加強館員在這些方面的專業知能。

表 28

公共圖書館館員知識領域具備程度排行

	知識領域	平均數
1.4	瞭解圖書資訊專業倫理，具備良好工作態度與服務熱誠	3.76
1.6	尊重智識自由與資訊取用自由	3.69
3.3	懂得情緒管理，包括具備適應力與抗壓性	3.66
6.3	瞭解提供閱覽流通服務的概念與方法	3.65
6.4	瞭解提供資訊檢索服務的概念與方法	3.61
3.8	具備閱讀素養，能理解並分析字句的意義	3.61
4.1	參與職前訓練，熟悉負責業務	3.59
3.1	具備人際溝通與表達能力，包括領導力、人際關係、團隊合作、口語表達、簡報技巧等	3.55
3.10	具備資訊軟體應用能力，包括文書處理、簡報軟體、多媒體設計、電子郵件、社會性軟體等	3.55
4.3	具備新知學習能力，致力於專業發展	3.54
4.4	力行生涯規劃，不斷自我學習與成長	3.54
3.2	具備問題解決能力，包括實驗精神、分析思考、策略規劃等	3.53
6.2	提供分齡、分眾、分流之多元讀者服務，包括聽視障、銀髮、新住民、青少年、兒童等族群	3.53
1.2	瞭解圖書館的價值、角色與功能	3.52
6.5	瞭解提供參考諮詢服務的概念與方法	3.52
3.6	具備文書與寫作能力，包括寫作能力、公文書撰寫等	3.52

(續下頁)

表 28 (續)

	知識領域	平均數
4.2	把握在職繼續教育機會，提升專業知能	3.51
3.7	具備衝突處理與危機管理的能力	3.48
3.9	瞭解資訊、通訊、數位技術之基本知識及應用	3.47
6.1	瞭解各類型讀者的資訊行為，包括其資訊需求、資訊尋求行為與資訊使用	3.42
6.7	瞭解提供館際合作與文獻傳遞服務的概念與方法	3.34
7.1	具備活動（或服務）設計與執行之能力	3.33
6.9	瞭解數位學習與其應用的概念與方法	3.33
6.6	瞭解提供學科知識與服務的概念與方法	3.32
7.3	具備編製主題書目與閱讀推薦書單之能力	3.31
10.4	運用研究結果，創新思考業務與服務	3.31
1.3	瞭解圖書館相關法規	3.30
6.8	瞭解設計與進行資訊素養與利用教育的概念與方法	3.29
5.1	熟悉館藏發展的概念與方法，包括館藏的徵集與淘汰、保護與典藏、書面館藏發展政策等	3.28
7.4	具備閱讀素養指導之能力	3.27
9.2	具備人力資源管理能力，包括圖書館工作人員與志工的招募與管理	3.27
9.4	具備服務品質管理與專案管理能力，包括流程管理、履約期程管理等	3.26
3.4	具備方言及第二外語等多元語言能力	3.25
10.5	發表本館調查、研究與服務成果	3.25
2.1	瞭解行政法規與政策，如智財法規、個資法、資訊政策等	3.24
7.2	具備策展規劃文藝、文創、展演之能力	3.18
3.5	具備行銷、推廣與公關之能力，包括能與同業、異業結盟	3.18
9.8	瞭解政府採購法與促進民間參與公共建設法	3.18
2.2	瞭解出版趨勢，包括數位出版、數位內容等	3.16
2.4	具備在地知識，並能參與社區活動、協助社區發展	3.16
1.5	瞭解知識生產鏈與資訊生命週期	3.16
9.3	具備財務管理能力，包括預算編列與執行、成本效益分析、建立社區資源檔案、尋求社會資源等	3.16
9.5	具備媒體經營能力，包括媒體發言、媒體公關、新聞稿撰寫	3.16
8.3	具備館內資訊設備管理能力，包括電腦、機房、自助借還書機、安全門禁、多媒體播放設備、行動智慧型載具等	3.14

(續下頁)

表 28 (續)

	知識領域	平均數
10.3	懂得設計與施行讀者需求與滿意度調查	3.14
8.4	具備館內資訊系統管理能力，包括圖書館自動化系統、電子資源管理系統等	3.13
2.3	熟悉相關機構之任務與宗旨，包括母機構及相關的資訊傳播機構、文化教育機構、學會組織、非營利組織等	3.13
9.1	具備企業家精神，以企業執行長自居，有行動力、具超級營業員精神、化不可能為可能	3.13
9.6	具備圖書館建築與環境管理能力，包括綠建築、設計書圖、綠美化、空間安全管理、氛圍營造、無障礙空間、公共藝術等	3.12
5.2	熟悉資訊組織的概念與方法，包括分類編目、詮釋資料、索引摘要、知識組織、發展趨勢（如 RDA）等	3.11
9.7	瞭解管考與評核的相關規定與進行方式	3.10
5.3	熟悉文獻蒐集、整理與典藏的概念與方法，包括地方文獻、特色文獻等	3.05
10.1	掌握圖資領域主要研究發現和相關文獻	3.04
1.1	瞭解圖書館事業發展史	3.00
10.2	熟悉並能應用量化與質性的研究方法	2.99
8.5	具備圖書館網站管理能力	2.96
8.2	瞭解資訊安全之規範與標準	2.96
5.5	熟悉數位典藏與資料庫建置的概念與方法，包括機構典藏與資料庫、電子書之建置等	2.95
5.4	熟悉數位資源管理的概念與方法，包括授權、權限管理、談判與議價、維護與管理等	2.94
8.1	瞭解系統分析與程式設計的概念	2.77

資料來源：鍾穎潔（2017）。臺灣地區公共圖書館館員專業能力認證研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。

## 五、結論與建議

圖書館館員需具備專業知能方能提供使用者專業且多元的服務，完成圖書館的任務與職責。知識經濟時代的圖書館除了傳統蒐集、保存、處理、傳播館藏的任務外，科技資訊的快速發展，引發了許多不同的挑戰，如電子資源的徵集與提供使用、以使用者為中心的服務、科技設備的引進與應用等，圖書館館員也因為圖書館

的變化而面臨新的要求與挑戰，由《我國公共圖書館工作人員專業知能研訂芻議》(邱子恒, 2013)所列之知識領域即可看出，新一代的圖書館館員不僅需熟悉原來專門的圖書資訊學知識，還必須通曉資訊科技，也要有溝通能力、學習能力。本研究藉由問卷調查，探索我國公私立公共圖書館館員對該芻議所提出之 60 項知識領域的認知，了解館員所認知的各知識領域之重要性和館員所具備的能力程度。茲將本研究的主要結論闡述如下。

- 一、公共圖書館館員認為最重要的專業知能是「懂得情緒管理，包括具備適應力與抗壓性」：根據本研究問卷調查的統計結果，公共圖書館館員認為最重要的前五項專業知能依序為（一）懂得情緒管理，包括具備適應力與抗壓性；（二）瞭解圖書資訊專業倫理，具備良好工作態度與服務熱誠；（三）具備衝突處理與危機管理的能力；（四）具備人際溝通與表達能力，包括領導力、人際關係、團隊合作、口語表達、簡報技巧等基礎知能，以及（五）具備問題解決能力，包括實驗精神、分析思考、策略規劃等。其中尤以「懂得情緒管理，包括具備適應力與抗壓性」為館員心目中認為最重要之專業知能，公共圖書館每天面對的是各式各樣的民眾，環境多元複雜，需要具有服務熱誠與良好工作態度才能讓公共圖書館得以順利營運。
- 二、公共圖書館館員自評最為具備之專業知能為「瞭解圖書資訊專業倫理，具備良好工作態度與服務熱誠」，此外，由調查結果得知在部分項目中，如進階知能的資訊科技應用、行政與管理及研究發展與創新構面，公共圖書館館員普遍認為能力較為不足。在大型圖書館中，因為館員人數較為足夠，或許還可以各司其職，但在規模較小型的圖書館中，每位館員皆需全能，在未擁有充分專業知能下工作，難免易有事倍功半之遺憾。

綜合本研究之研究發現與結論，提出下列建議：

- 一、圖資系所、中華民國圖書館學會、公共圖書館應將「我國公共圖書館工作人員專業知能」(邱子恒, 2013)納入課程、研習班、在職訓練規劃，系統性地提升公共圖書館館員專業知能。
- 二、根據公共圖書館統計系統的資料顯示，我國 2019 年公共圖書館編制專業人員約僅全部人員（含所有編制人員、臨時人員、約聘僱人員）的四分之一弱，且就本研究發現，具備圖書館學或圖書資訊學系學科背景的公共圖書館館員，無論

在對專業知能的重要性認知與能力具備程度上皆較高。由於非專業人員乃我國公共圖書館服務的主力，公共圖書館應針對這些人員實施有系統的在職訓練。

- 三、根據本研究發現，參加研習班、研討會是公共圖書館館員加強專業知能的主要途徑，由於具備專業知能的館員是提升圖書館服務的水準與素質的重要因素，建議公共圖書館提供公差、公假鼓勵館員參加研習課程與研討會。此外，包含國家圖書館遠距學園在內，已有許多公共圖書館線上課程，建議公共圖書館館員除了研習班、研討會之外，亦能透過數位學習方式提升專業知能。
- 四、建議圖書館各級主管機關、中華民國圖書館學會、學者專家、公共圖書館深入探討公共圖書館館員的專業知能需求及專業知能培養方式，建立公共圖書館館員專業發展的可行措施。

## 參考文獻

- 王梅玲（2001）。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。*資訊傳播與圖書館學*，8(1)，41-58。
- 王梅玲、劉濟慈（2009）。從圖書館價值探討我國圖書館館員基本專業能力。*圖書資訊學研究*，1，27-68。
- 李選、張婷（2010）。論落實專業能力認證以提升政府效能與競爭力。*研習論壇*，115，1-10。
- 邱子恒（2013）。我國公共圖書館工作人員專業知能研訂芻議。臺北市：國家圖書館。檢自 <https://nclfile.ncl.edu.tw/files/201704/d917786f-6dc9-4919-b9a5-d4a041668df5.pdf>
- 林呈潢（2011）。*圖書館專業人員認證研究*。臺北市：國家圖書館。
- 林素甘、柯皓仁（2007）。圖書館館員專業知能與繼續教育。*國家圖書館館刊*，96(2)，31-63。
- 林鳳儀（2003）。我國企業圖書館館員核心能力之研究。*大學圖書館*，7(1)，197-224。
- 范承源（1995）。美國圖書館員刻板印象的形成與對其專業形象的影響。*歐美研究*，25(4)，27-47。
- 張惠媚、高熏芳（2003）。醫學圖書館員專業能力需求評估之研究。*大學圖書館*，7(1)，176-196。
- 張鳴燕（2010）。臺灣兒童圖書館員對專業知能的需求與看法。*臺北市立圖書館館訊*，27(4)，39-60。
- 楊美華、劉欣蓓（2003）。知識經濟時代專門圖書館員知能探究。*中國圖書館學會會報*，

70, 4-17。

鍾穎潔 (2017)。臺灣地區公共圖書館館員專業能力認證研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

American Library Association. (2009). ALA's core competences of librarianship. Retrieved from <http://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org.educationcareers/files/content/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf>