

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所

碩士論文

National Cheng-Chi University

Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies

Master's Thesis

從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力

Study on Librarians' Core Competencies

with Perspectives of Library Values in Taiwan

指導教授：王梅玲 博士

研究生：劉濟慈 撰

Adviser: Dr.Wang, Mei-Ling

Author:Liu, Chi-Tzu

中華民國 九十八年六月

June, 2009

摘要

數位時代網際網路盛行，受到民眾喜愛但也改變了對圖書館的使用習慣，OCLC 在 2005 年《圖書館與資訊資源看法》(Perceptions of Libraries and Information Resources)的報告中，調查讀者的資訊尋求行為和習慣，發現讀者使用網路搜尋引擎的頻率和滿意度等各方面評價遠高於圖書館資源。此調查結果帶給圖書館事業一大衝擊，反思是否讀者並不瞭解圖書館的價值？圖書館能提供什麼資源與服務？以及圖書館員的能力可提供什麼協助？

因此本研究旨在從圖書館的核心價值探討圖書館存在目的、功能和服務目標，從價值延伸出圖書館員的職責和角色，為以背負及擔任這些的任務和角色，進一步探討圖書館員需要哪些專業能力範圍與指標。本論文主要參考美國圖書館學會 2004 年擬定圖書館的 11 項核心價值，以及 2008 年擬定的《圖書館事業核心能力》作為焦點團體訪談議題的參考，經過三場焦點團體訪談後，擬定《我國圖書館價值和館員基本專業能力清單草案》，然後將此草案藉由問卷調查進行項目確認。

本論文研究結果產出我國圖書館價值共 12 項、圖書館員角色 11 項、圖書館員基本專業能力共 8 大範圍 55 項指標、數位時代圖書館新業務功能 14 項。研究建議包括提供中華民國圖書館學會作為圖書館價值與館員專業能力宣示文件之參考、提供國內圖書資訊學系所訂定學生專業能力之參考、提供圖書館任用新進館員與評鑑現有館員標準參考、對中華民國圖書館學會館員教育訓練之建議、提供我國圖書資訊學教育規劃之參考、提供我國圖書館人力資源規劃的指南、提供我國圖書館員繼續教育課程規劃之參考。

關鍵詞：價值、能力、專業能力、圖書館價值、圖書館員專業能力

Abstract

Internet became more and more popular in the digital age, but it also changed the habits of library use by people. In 2005, there was a report from OCLC, “Perceptions of Libraries and Information Resources”, which investigated users’ information-seeking behavior and habits ,and found that the frequency and satisfaction in using the Internet search engine by users was much higher than library resources. The result of this investigation made a great impact on the librarianship to reflect that maybe users don’t really understand the values of libraries, and what resources and services can libraries provide, and the competencies of librarians can offer any assistance?

This study aims to explore the core values, purpose, functions and objectives of libraries, and then extends to research the roles and the core competencies of librarians. This study used two research methods ,which were focus groups and questionnaire survey. There were two main references to focus group, the first one was “Core Values of Librarianship” from ALA in 2004, and the second one was “Core Competencies of Librarianship ” from ALA in 2008. After three interviews with focus groups, drew up “Draft Statement of Library Values and Core Competencies in Taiwan”. And then the draft was confirmed by questionnaire survey.

The research findings are as follows:(1)summed up twelve library values; (2) summed up eleven roles of librarians; (3)summed up a list of core competencies of librarians in Taiwan including eight categories and fifty-five indicators; (4) summed up fourteen new functions of libraries in digital ages. Based on the final results of this research, several suggestions are as follows: (1)to provide a reference document as “The Declaration of Library Values and Core Competencies of Librarians” for Library Association of the Republic of China(Taiwan); (2)to provide a reference document for the college department of Library and Information Science to draw up core competencies of students;(3) to provide a reference standard for libraries to evaluate new librarians and existing librarians;(4) to provide some suggestions of education and training courses for Library Association of the Republic of China(Taiwan);(5)to provide a reference plan of education and training for the college department of Library and Information Science;(6)to provide indicators to human resources plan for libraries;(7)to provide reference plans of continuing education courses for librarians.

Keyword: Value, Competency, Core Competency ,Library Value, Librarians’ Core Competencies

目 次

第一章 緒論	1
第一節 研究動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究問題	5
第四節 名詞解釋	5
第二章 文獻探討	9
第一節 圖書館的價值與功能	9
第二節 專業能力的意義與內涵	19
第三節 圖書館員專業能力	22
第四節 數位時代圖書館員新能力	34
第三章 研究方法與步驟	46
第一節 研究方法	46
第二節 研究範圍與限制	47
第三節 研究架構	48
第四節 研究工具	49
第五節 研究對象	50
第六節 資料蒐集與分析	51
第七節 研究實施與步驟	52
第四章 焦點團體訪談分析	55
第一節 焦點團體訪談實施	55
第二節 圖書館的任務與功能	60
第三節 圖書館的價值	62
第四節 圖書館員的角色	65
第五節 圖書館員基本專業能力	67
第六節 數位時代圖書館新功能	75
第七節 數位時代圖書館員新能力	77
第八節 綜合討論	78
第五章 問卷調查分析與討論	85
第一節 問卷調查實施	85
第二節 基本資料分析	86
第三節 我國圖書館價值之分析	89

第四節 我國圖書館員角色之分析	101
第五節 專業能力範圍之分析	110
第六節 專業能力指標之分析	118
第七節 圖書館新業務功能之分析	149
第八節 其他建議	155
第九節 綜合討論	156
第六章 結論與建議	166
第一節 結論	166
第二節 建議	173
參考書目	176
附錄	182
附錄一、ALA Core Values of Librarianship	182
附錄二、ALA Core Competences of Librarianship 2008	185
附錄三、焦點團體訪談邀請函	190
附錄四、焦點團體訪談會討論議題	191
附錄五、第一場焦點團體訪談會議記錄	198
附錄六、第二場焦點團體訪談會議記錄	214
附錄七、第三場焦點團體訪談會議記錄	231
附錄八、問卷調查名單	246
附錄九、調查問卷	266

圖目次

圖 3-1 研究架構圖.....	49
圖 3-2 研究流程圖.....	53

表目次

表 2-1 圖書館價值理論列表	15
表 2-2 圖書館員能力研究列表	31
表 4-1 焦點團體討論議題項目參考來源.....	58
表 4-2 焦點團體參與名單	59
表 4-3 焦點團體訪談者基本資料表.....	60
表 4-4 訪談者對於我國圖書館的功能看法統計表.....	61
表 4-5 訪談者對於我國圖書館價值看法統計表	65
表 4-6 訪談者對於圖書館員的角色看法統計表	66
表 4-7 訪談者對於我國圖書館員基本專業能力範圍看法統計表.....	70
表 4-8 基本專業認知範圍的能力指標看法統計表.....	71
表 4-9 資訊資源能力範圍的能力指標看法統計表.....	72
表 4-10 資訊和知識組織能力範圍的能力指標看法統計表	72
表 4-11 資訊科技能力範圍的能力指標看法統計表.....	72
表 4-12 參考和讀者服務能力範圍的能力指標看法統計表	73
表 4-13 研究發展能力範圍的能力指標看法統計表.....	74
表 4-14 繼續教育與終身學習能力範圍的能力指標看法統計表	74
表 4-15 行政與管理能力範圍的能力指標看法統計表.....	75
表 4-16 訪談者對於數位時代圖書館新增的功能看法統計表	76
表 4-17 訪談者對於數位時代圖書館員需要新增的能力看法統計表.....	78
表 4-18 圖書館價值與能力項目修正表	80
表 5-1 問卷寄發對象摘要統計表.....	85
表 5-2 答卷者基本資料表	88
表 5-3 答卷者對於我國圖書館價值看法統計表	90
表 5-4 不同身分者對圖書館價值之變異數分析摘要表.....	91
表 5-5 不同身分者對圖書館價值看法之事後比較表.....	93
表 5-6 不同機構對圖書館價值之變異數分析摘要表.....	94
表 5-7 不同機構對圖書館價值看法之事後比較表.....	96
表 5-8 不同工作領域者對圖書館價值之變異數分析摘要表	98
表 5-9 不同學歷對圖書館價值之變異數分析摘要表.....	99
表 5-10 不同學歷對圖書館價值看法之事後比較表.....	100
表 5-11 答卷者對於我國圖書館員角色看法統計表.....	102
表 5-12 不同身分者對圖書館員角色之變異數分析摘要表	102

表 5-13 不同身分者對圖書館員角色看法之事後比較表	104
表 5-14 不同機構對圖書館員角色之變異數分析摘要表	105
表 5-15 不同機構對圖書館員角色看法之事後比較表	107
表 5-16 不同學歷對圖書館員角色之變異數分析摘要表	108
表 5-17 不同學歷對圖書館員角色看法之事後比較表	109
表 5-18 答卷者對於館員基本專業能力範圍看法統計表	110
表 5-19 不同身分者對專業能力範圍之變異數分析摘要表	111
表 5-20 不同身分者對專業能力範圍看法之事後比較表	112
表 5-21 不同機構對專業能力範圍之變異數分析摘要表	113
表 5-22 不同機構對專業能力範圍看法之事後比較表	114
表 5-23 不同工作領域者對專業能力範圍之變異數分析摘要表	115
表 5-24 不同工作領域者對專業能力範圍看法之事後比較表	116
表 5-25 不同學歷對專業能力範圍之變異數分析摘要表	117
表 5-26 不同學歷者對專業能力範圍看法之事後比較表	118
表 5-27 答卷者對於專業基礎認知範圍的能力指標看法統計表	120
表 5-28 答卷者對於資訊資源能力範圍的能力指標看法統計表	121
表 5-29 答卷者對於資訊和知識組織能力範圍的能力指標看法統計表	122
表 5-30 答卷者對於資訊科技應用能力範圍的能力指標看法統計表	122
表 5-31 答卷者對於參考和讀者服務能力範圍的能力指標看法統計表	124
表 5-32 答卷者對於研究發展能力範圍的能力指標看法統計表	125
表 5-33 答卷者對於繼續教育與終身學習能力範圍的能力指標看法統計表	126
表 5-34 答卷者對於行政與管理能力範圍的能力指標看法統計表	127
表 5-35 不同身分者對專業能力指標之變異數分析摘要表	130
表 5-36 不同身分者對專業能力指標看法之事後比較表	137
表 5-37 不同機構對專業能力範圍之變異數分析摘要表	142
表 5-38 不同機構對專業能力指標看法之事後比較表	148
表 5-39 答卷者對於數位時代圖書館新增業務功能看法統計表	149
表 5-40 不同身分者對新業務功能之變異數分析摘要表	150
表 5-41 不同身分者對新業務功能看法之事後比較表	152
表 5-42 不同機構對新業務功能之變異數分析摘要表	153
表 5-43 我國圖書館價值確認項目與美國價值觀比較表	157
表 5-44 我國圖書館員角色確認項目	158
表 5-45 我國圖書館員基本專業能力範圍確認項目與美國之比較表	159
表 5-46 我國圖書館員基本專業能力指標確認項目	161
表 5-47 數位時代圖書館新業務功能確認項目	164
表 6-1 我國圖書館員基本專業能力清單	168

第一章 緒論

第一節 研究動機

數位時代網際網路盛行，受到民眾喜歡，也改變了對圖書館的使用習慣，OCLC 在 2005 年《圖書館與資訊資源看法》(Perceptions of Libraries and Information Resources)的報告中，分析並統計使用者的資訊尋求行為和習慣，包含圖書館的使用情形、搜尋引擎等網路資源使用情況等，調查了共 3,300 位資訊使用者，涵蓋澳大利亞，加拿大，印度，新加坡，英國和美國的使用者。報告比較圖書館和搜尋引擎所提供資訊資源的可靠性上，指出高達 69%的人認為兩者可靠性相當、22%認為圖書館的資源較具可靠性、9%認為搜尋引擎較好；在熟悉電子資源型態的統計方面，有 42%的使用者非常熟悉搜尋引擎、卻只有 10%是非常熟悉圖書館網站、甚至有 22%是從沒聽過圖書館網站；而使用者搜尋資訊的第一步有 89%從搜尋引擎開始，只有 2%的使用者會從圖書館網站著手；下次有資訊需求時有高達 91%的使用者會選擇搜尋引擎，55%使用者會選擇實體圖書館、42%會選擇線上圖書館；在認為獲取有用資訊中有 55%使用者非常同意 Google 所提供的資訊、只有 33%使用者非常同意圖書館網站所提供的資訊為有用處；在獲取新的資訊資源方面，僅有 8%的使用者認為可以透過圖書館員取得；整體滿意度方面，有 60%使用者滿意搜尋引擎的使用，48%的使用者滿意圖書館的資訊資源(註1)。就這樣的統計數據而言，揭露了一個震撼圖書館界的訊息，那就是使用者對圖書館的使用遠不及搜尋引擎等其他資訊資源提供者，這是一個殘酷的事實，因此在數位化的新時代，讀者需要的是什麼？圖書館還有存在價值嗎？

世人對圖書館存在價值自古以來都有不同的看法。圖書館自古迄今發展數千年，雖然在不同的時空所扮演的角色不盡相同，但是處理人類知識、資訊與傳承文化之角色卻始終如一，歷史上不同時代的圖書館之存在、繁榮與發展與其社會、經濟和政治等背景息息相關，回顧西洋圖書館史，不同時代的圖書館有其歷史使命，雖然對於追溯圖書館的起源仍無定論，但是可確定的是自文字發明和商業活動興起以來，保存紀錄的必要產生後，圖書館便隨之存在，一直到十九世紀公共圖書館興起後，服務全民的使命便在圖書館存在價值中屹立不搖(註2)。而圖書館便這樣隨著時空的推演，經過不斷地的創新發展，形成今日圖書館的新面貌，並發展出圖書館學、圖書資訊學等圖書館專業教育的學科領域。

圖書館服務與價值的探討迄今仍始終為學者所研究的一項核心議

題，在圖書館存在價值的討論中，可追溯至 1931 年印度學者 S.R. Ranganathan 首創的圖書館五律，分別為(註3)：圖書為使用而生(Books Are For Use)、每一讀者有其書(Books Are For All; or Every Reader His Book)；每一書均有其讀者(Every Book Its Reader)；節省讀者時間(Save the Time of the Reader)；圖書館是一個成長有機體(A Library Is a Growing Organism)。此五律歷久不衰，至今仍受各國圖書館奉為服務之宗旨，而這五律也在 1995 年時經由美國學者 W. Crawford 和 Michael Gorman 將之重新闡釋為(註4)：圖書館為全人類服務(Library Serve Humanity)；知識傳遞多元化(Respect All Forms by Which Knowledge Is Communication)；保障學術自由化(Protect Free Access to Knowledge)；以科技提升服務品質(Use Technology Intelligently to Enhanced Service)；承先啟後再創新(Honor the Past and Create the Future)。這五律便明確闡述了圖書館永續存在的服務價值與功能。

圖書館的服務是為達成圖書館目標的手段，然而圖書館的價值卻在資訊時代的今日受到質疑，有越來越多其他的資訊競爭者，舉凡各類搜尋引擎等，藉由網際網路直接取得網路空間的龐大資訊，似乎動搖了圖書館存在的價值，導致近年來對於圖書館價值探討的興起。美國熱衷探討這項議題，Michael Gorman 於 2000 年所發表的著作《我們恆久的價值》(Our Enduring Values)中，集結前人學者的觀點，演繹歸納出圖書館事業的核心價值有八大項(註5)：管理(stewardship)、服務(service)、智識自由(intellectual freedom)、取用平等(equity of access to)、隱私(privacy)、素養與學習(literacy and learning)、理性主義(rationalism)與民主(democracy)後，至今也不斷地呼籲身圖書館應重視自身價值的重要性，才能確立其屹立不搖、永續發展之願景。美國圖書館學會(America Library Association, 簡稱 ALA)多年來致力於定義出圖書館事業的核心價值，並於 2004 年明確定義圖書館的核心價值為(註6)：取用(access)、保密/隱私(confidentiality/privacy)、民主(democracy)、多樣化(diversity)、教育和終身學習(education and lifelong learning)、智識自由(intellectual freedom)、公共利益(the public good)、文化保存(preservation)、專業(professionalism)、服務(services)、社會責任(social responsibility)共十一項。從圖書館的核心價值便可了解一個國家怎樣看待圖書館的存在目的、功能和服務目標，而從這些核心價值便可延伸出圖書館員的職責和角色，為以背負及擔任這些任務和角色，圖書館員需要怎樣的能力，便成為一項重要的議題。

圖書館經營的核心元素在於圖書館員，而圖書館是一種專業，因此館員的專業能力才能確保專業的品質。Rehman 認為能力的研究對於圖書館與資訊服務而言十分重要，具有下列意義：(1)專業能力的定義與確認可提

供用於設計圖書資訊學課程的架構規劃；(2)可作為圖書資訊學學生入學申請與畢業要求的教育訓練指標；(3)作為圖書資訊學課程評鑑的參考；(4)作為全國圖書資訊服務人員人力資源規劃的基礎；(5)專業能力可作為專業必備的需求，協助人力規劃發展之參考；(6)各國、各類型和各種工作領域所需的專業技能不盡相同，需隨時間不斷更新。所以能力可以說是人們在工作時不可或缺的一項基本條件，沒有能力便欠缺執行工作時所需的知識與技能，便無法達到職場所預期的目標與成果。而專業能力和核心能力則是代表一個職業的不可取代性，這些能力是只存於這項職業中所蘊含的特殊性知識與技能。因此就圖書資訊人員而言，研究其專業能力或核心能力，就供需兩方面而言皆有其研究價值，以需求面來看為了解人員進入職場的就職能力，以供應面而言則是可作為學校課程規劃設計的依據。

回顧歷史有關圖書館員能力之研究，自 1980 年代這項議題便開始受到廣泛討論。1985 年由 Griffiths 和 King 依據能力本位教育理論(competency-based-education)將能力(competency)定義為係指一個人從事工作所需具備的知識、技能與態度，並對 100 多所圖書館與資訊單位進行調查，界定出學術圖書館、專門圖書館和學校圖書館三種不同層級的圖書館員所應具備的知識、技能和態度(註7)。此項研究開啟了日後圖書館員相關能力之研究。進入 1990 年代後，又以兩項規範最具權威，分別為：美國專門圖書館學會(Special Libraries Association, 簡稱 SLA)在 1996 年提出二十一世紀專門圖書館館員所應具備的專業能力，並於 2003 年修訂為<二十一世紀資訊專家應具備能力>(Competencies for Information Professionals of the 21st Century)，提出資訊專家應具備三種能力(註8)：專業能力、個人能力與核心能力。其次為美國圖書館學會(America Library Association, 簡稱 ALA)於 1999 年提出圖書館員<核心能力宣言草案>(Task Force on Core Competencies Draft Statement)，於 2005 年重修訂，並於 2008 年根據這份草案擬定最新版的<圖書館事業的核心能力>(Core Competences of Librarianship)，進一步提出圖書資訊學系所畢業生，以及作為一個圖書館員，需要具備的八大領域能力。從此各國對於圖書館員能力之探討便層出不窮，各國的圖書館紛紛開始提出該館館員的基本專業能力。

我國近年來開始重視這方面的議題，不少學者針對不同類型的圖書館員專業能力或核心能力進行研究分析，王梅玲於 2001 年針對二十一世紀我國學術圖書館館員應具備的知識與技能進行研究，歸納出學術圖書館員應具備六大類專業能力，分別為：資訊資源管理類、資訊服務類、資訊系統與資訊科技類、管理與行政類、溝通與人際關係類、教學與學術研究支援類。楊美華、劉欣蓓於 2003 年則將專門圖書館員的能力劃分為八大項來進行分析，包含：策略與規劃、管理能力、智能與學習、溝通與人際關

係、資訊管理、資訊科技能力、個人特質、其他。在學術論文發表方面，李佩瑜於 2000 年以<台灣地區專門圖書館員專業技能需求之研究>為題進行研究、林鳳儀於 2001 年針對我國企業圖書館館員核心能力進行研究、張惠媚於 2001 年在<醫學圖書館員專業能力需求評估之研究>文章中依其研究結果，歸納整理出醫學圖書館員所必須具備之能力、柯君儀於 2005 年以<臺灣圖書資訊學碩士班碩士生就業與教育供需之研究>為題進行研究。

邁入二十一世紀後的圖書館，將從二元圖書館邁入數位圖書館，數位圖書館未來有許多新發展，將帶來許多新功能，為以提供這樣的新服務與功能，館員擔任的角色更加多元，導致館員需要更多新能力。因此二十一世紀的圖書館員必須不斷提升自身技能，才能跟上資訊科技迅速發展的時代，以確保不被淘汰的命運。但反觀國內圖書館專業服務人員編制不足的問題始終存在，專業人員是推動圖書館事業的動力，但國內各級圖書館仍普遍缺乏受過專業訓練的館員，主要原因是各級圖書館組織規勳中員額編制太少，圖書館人員的質量問題可說是國內圖書館事業發展得一大瓶頸(註9)。因此該如何培育出符合未來資訊世代的圖書館員，提升圖書館員之能力與素質為相關產業所共同關心的議題。相較於國外豐富的研究，綜觀我國對於圖書館員相關能力之研究，大多數皆以特定類型的圖書館員能力為主題，對於一般類型的圖書館員能力之研究仍較顯不足，且國內對於圖書館員能力並無一明確的指標與規範，僅能參考國外所建立的相關規範，但由於圖書館員的知識技能具有「地域性(local)」與「情境性(context)」的特質，會依不同地方、圖書館種類和工作類型而有所不同(註10)，因此其他各國所擬定的圖書館員能力的指標或規範，並不一定適用於我國。

因此本研究期以研究歸納出我國圖書館價值內涵，並依此價值研擬我國圖書館員的基本專業能力，以作為我國圖書館員能力指標、甚至進一步作為就業市場評估新進人員的能力需求標準、和學校教育與訓練之依據。

第二節 研究目的

本研究旨在探討數位時代圖書館的改變，從圖書館價值探究圖書館員基本專業能力的內涵，以作為人員職能指標和教育規劃的參考。本研究的研究目的歸納如下：

1. 探討圖書館價值與館員專業能力研究的意義與功能。
2. 探討我國圖書館價值的意涵並與美國比較，以為改善之參考。
3. 探討我國圖書館員的角色與能力，作為圖書資訊學教育與訓練規劃之參考。

4. 探討數位時代圖書館有何改變以及需要新增的功能。

第三節 研究問題

根據上述研究目的，提出待答的研究問題如下：

1. 探討何謂圖書館價值？何謂專業能力？專業能力研究的重要性為何？有哪些應用與功能？該如何建構專業能力的範圍與指標？
2. 探討我國圖書館價值的意義為何？內涵包含哪些項目？和美國圖書館價值有何差異？
3. 探討我國圖書館員扮演哪些角色？能力範圍包含哪些領域？需要具備哪些基本專業能力指標？
4. 探討數位時代圖書館有何改變？有哪些新增的服務與功能？

第四節 名詞解釋

1. 圖書館(Library)

王振鵠教授定義圖書館為「採集與擷取記錄在各種媒體上的資訊知識，經過組織、整合與傳播，提供自由利用和不限時地的資訊檢索服務，以引導與便利人們學習研究、交流經驗；進而激發創造人類新知文化，調適民眾生活的機構」(註11)。概括的說，圖書館是徵集、組織、保存、傳播、提供利用各種資訊與知識記錄的社會機構。

2. 價值(Value)

林嘉誠、朱浚源界定「價值」為個人、團體或社會等，賴以挑選或拒絕目標，達成目標之手段、過程，以及規範等的標準(註12)。

3. 圖書館價值(Library Value)

圖書館價值指其在履行任務的基本信念和追求的目標，是圖書館界和全體館員一致認同的關於圖書館事業意義的終極判斷。也是指圖書館全體館員都必須信奉的信念，代表圖書館如何在社會立足、如何生存的主張(註13)。

4. 圖書館事業(Librarianship)

圖書館事業是一種專業，將各種媒體之知識及原則、理論、技巧和技術加以應用，以建立、保存、組織和利用圖書資訊之館藏，並透過各種媒介傳播資訊(註14)。

5. 圖書館學(Library Science)

胡述兆教授界定為「以科學方法，研究圖書館的發展與運作的各種必備知識之理論與實際的學科」。其中圖書館的發展與運作必須包含的知識有：圖書、圖書館、印刷、出版、目錄等起源與發展，圖書館組織、管理、資料採訪、整理、保存、閱覽、參考與流通、館際合作與資源共享、圖書館與社會、以及圖書館學與其他學科之間的關係等知識(註15)。

6. 圖書館與資訊科學(Library and Information Science)

由於傳統圖書館學受到資訊科技進步的影響，使得圖書館與資訊科學關係日益密切。現代圖書館學為因應資訊社會日益增加的資訊需求，和擴展傳統圖書館學範圍，將資訊科學之內涵加以融入整合，而改稱圖書館與資訊科學，我國簡稱圖書資訊學(註16)。

7. 能力(Competency)

能力又稱知識與技能，能力係指一個人從事工作可以有效進行所需具備的知識、技能與態度，也是促使組織成功、個人工作績效與生涯發展的重要技能、知識與行為。可分為一般能力(generic competency)與專業能力(professional competency)兩類(註17)。

8. 一般能力(Generic Competency)

一般能力係指可應用在各領域的能力，如管理與行政技能等(註18)。

9. 專業能力(Professional Competency)

專業能力係指專業人員為執行專業工作所應具備能力，可應用於各學科領域中的特殊能力，如圖書館與資訊科學領域中的分類編目、資料庫檢索和參考服務等，其包含知識、技能與態度(註19)。

10. 基本專業能力(Core Competency)

基本專業能力又稱核心能力、核心競爭力、核心知能等，李聲吼定義為是指用以執行某項特定工作所需具備的關鍵能力(註20)。由於基本專業能力強調企業組織和其他競爭對手相較之下能成為競爭優勢的一種能力，因此有些人將之譯為「核心競爭力」或「核心競爭能力」，以符合競爭之意涵。

11. 知識(Knowledge)

知識係對某事、某人、或如何作事，一種具有資訊、知道、了解、熟悉、與知曉、有經驗等狀態(註21)。

12. 技能(Skills)

技能為指有效利用個人知識的能力。而要有效執行圖書館與資訊服務的相關工作，需要具備下列各項技能：(1)基本技能：如認知、溝通與分析等；(2)特定活動技能：包含參考服務協調、評估資訊檢索成果等；(3)其他技能：包含有效的時間管理、預算控制與執行計畫案等(註22)。

13. 態度(Attitude)

態度是一種面對某事與某人的心靈與情感表達的方式，可分為三種：(1)專業態度：服務機構與使用者相關態度；(2)個人特質；(3)作業/工作/組織態度(註23)。

註釋

註1 OCLC, "Perceptions of Libraries and Information Resources," (2005).

<http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf> (Retrieved October 31, 2008).

註2 盧秀菊，「圖書館事業之價值」，圖書與資訊學刊 52 期(2005 年)：2-3。

註3 Michael Gorman, Our Enduring Values : Librarianship in the 21st Century. (Chicago ,Illinois: American Library Association , 2000),18-20.

註4 Michael Gorman, "Five New Laws of Librarianship," American Libraries 26:8(1995): 784-785.

註5 同註 3，27。

註6 ALA, "Core Values of Librarianship,"(2004).

<<http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/corevaluesstatement/corevalues.cfm#access>>(Retrieved July 20, 2008).

註7 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」國科會專題研究計畫成果報告，NSC89-2413-H-364-002，(新竹：玄奘人文社會學院圖書資訊學系，2001 年)，2。

註8 SLA, "Competencies for Information Professionals of the 21st Century,"(2003). <<http://www.sla.org/content/learn/comp2003/index.cfm>>(Retrieved August 25, 2008).

註9 中國圖書館學會，圖書館事業發展白皮書(台北：作者，2000)，25。

註10 Sajjad ur Rehman, Preparing the Information Professional: An Agenda for the Future. (Westport ,D.C.: Greenwood Press, 2000),35-40.

註11 王振鵠，「現代圖書館的概念與認知」，胡述兆、王梅玲主編，圖書館新定義(台北市：中華民國圖書館學會，2005 年)，10。

註12 同註 2，5-7。

註13 程鵬，「圖書館核心價值觀之我見」，現代情報 5 期(2008 年)：25-27。

註14 American Library Association, Glossary of Library and Information Science.

(Chicago: American Library Association , 1983),130.

- 註15 胡述兆、吳祖善合著，圖書館學導論(台北市：漢美，1989 年)，1-10。
- 註16 王梅玲，英美圖書館與資訊科學碩士教育之比較研究(台北：漢美，1996 年)，14。
- 註17 同註 7，5-7。
- 註18 同註 7，5-7。
- 註19 同註 7，5-7。
- 註20 李聲吼，人力資源發展(臺北市：五南，2000)，31-32。
- 註21 同註 7，5-7。
- 註22 同註 7，5-7。
- 註23 同註 7，5-7。

第二章 文獻探討

本研究旨在探討數位時代我國圖書館價值的看法，以及研究我國圖書館員的基本專業能力，以作為我國圖書館員的能力指標，以及圖書館界任用與評鑑館員能力之參考，另一方面作為圖書資訊學系所相關課程規劃設計的依據。本章節將探討圖書館價值、任務功能與角色、專業能力意義與內涵、圖書館員專業能力、數位時代圖書館員新增的基本專業能力之相關議題。文獻探討分下列四節：第一節探討圖書館價值與功能；第二節探討專業能力的意義與內涵、第三節探討圖書館員專業能力、第四節探討數位時代圖書館員新能力。

第一節 圖書館的價值與功能

邁入二十一世紀的圖書館，受到資訊科技急速發展的影響，圖書館不論在其角色、任務和服務上皆有所轉變，但是在擁抱新興科技的同時，圖書館卻迷失在資訊科技的茫茫大海，遺忘了圖書館存在最原始的意義，數位時代的圖書館存在之核心價值為何？是否和以往已有所不同？面對資訊超載、資訊競爭者層出不窮的時代，圖書館依舊擁有存在的價值？抑或是面臨被取代的命運？這是身處於二十一世紀數位時代的圖書館所應共同探討的問題。

一、圖書館的價值與任務

(一)圖書館的意義與任務

圖書館一詞根據《圖書館及資訊科學辭典》(Dictionary for library and information science)的定義為：「圖書館是圖書籍各類資料的典藏地，透過對資料的組織和處理，提供社會大眾使用」。而美國圖書館學會(American Library Association，簡稱 ALA)對圖書館的解釋為：「圖書館不僅是圖書的保存地，是透過有組織有系統的方式，提供各種紀錄之使用，隨著時代變遷圖書館功能可能轉變，但是作為記錄知識的社會傳播功能不會改變」(註1)。胡述兆教授將圖書館定義為「圖書館是用科學方法、採訪、組織整理、保存維護各種媒體的資料，並提供各種查詢資訊的途徑，以便讀者利用的機構」。並於 2001 年將圖書館重新定義為「圖書館是為資訊建立檢索點並為使用者提供服務的機構」(註2)。

歐美圖書館的發展引導現代圖書館事業，美國圖書館歷經各時代其任務不斷演變，18 世紀出現社會圖書館 (Social Library)、和流通圖書館

(Circulating Library)，其任務以民眾需求和自我進修為主；工業革命後，圖書館為了提供工商類的資訊，商業和企業的專門圖書館興起；19世紀美國眾多大學成立後，圖書館支援教學與研究的任務在美國學術圖書館中根深蒂固；接著美國學校圖書館隨之增加並也開始支援學校課程；19世紀開始美國公共圖書館陸續成立，並以服務公眾為任務，從此美國圖書館事業進入一片新氣象。其中造成影響的有：鋼鐵大王卡內基(Andrew Carnegie)於1881年慷慨捐款興建了2000多所的公共圖書館、內戰過後女性開始組織俱樂部，以尋求教育為目標對日後公共圖書館的成立影響很大等。而今日的公共圖書館的服務包含：典藏商業性和歷史性紀錄、宗教類等資料並提供學生、學者、大學生和一般民眾閱讀的場所、並提供具教育性閱讀的資源。這些服務反映了過去以來圖書館歷史的任務的演變：(1)支援教育和社會需求；(2)滿足民眾廣泛的資訊需求；(3)促進自我教育；(4)滿足公眾喜好(註3)。

(二)圖書館價值的內涵

論及圖書館價值的同時，首先必須先了解何謂價值(value)？「價值」可定義為是一種持久的信仰(enduring belief)，個人或社會可用其作為選擇或拒絕某些行為準則或賴以生存的目標及手段，而在不同的主體會存有不同的價值體系，例如：經濟學上稱經濟效益；哲學上稱價值理論或價值論。因此每一團體和每一世代皆有不同的價值體系，會隨著時代的推進價值觀也予以重新闡釋。林嘉誠、朱泓源將「價值」二字定義為個人、團體或社會等，賴以挑選或拒絕目標，達成目標之手段、過程，以及規範等的標準(註4)。

程鵬進一步提出「圖書館價值」是指圖書館在履行自己的職責過程中所推崇的基本信念和所追求的目標，是圖書館界和全體圖書館員一致贊同的關於圖書館事業意義的終極判斷。因此圖書館核心價值觀便可解釋作圖書館為追求願景、實現使命而提煉出來的並予以踐行的指導圖書館工作共同行為模式的精神元素。也是指圖書館全體館員都必須信奉的信念，代表圖書館如何在社會立足、如何生存的主張(註5)。

圖書館核心價值的內涵從古迄今便不斷地受到討論，探討圖書館核心價值的重要性在於，對圖書館核心價值的認同，是激勵圖書館員素質和能力完全發揮的動力，也是圖書館工作和研究不斷創新的泉源。Gorman認為圖書館價值的研究原因在於，研究圖書館價值與核心價值有助於圖書館員克服信心危機並提高圖書館員的自信心，有助於樹立職業信念，核心價值也將給圖書館員以判斷標準並提供討論的基礎(註6)。宋顯彪認為探討圖書館核心價值具有下列好處(註7)：

1. 職業認同：藉由釐清圖書館的核心價值，讓圖書館員理解到其職業的內涵，並增強其職業操守，增加職業認同，提升職業倫理。
2. 工作實踐：明確圖書館的核心價值，並闡明圖書館員工作成果的價值，增強圖書館員職業和工作自豪感，為圖書館員的工作實踐注入熱情和動力，才能為讀者提供滿意服務。
3. 獲取圖書館員在社會中的正常位置：圖書館一直以來並未向社會充分地闡明自身最核心最本質的價值所在，導致讀者普遍認為圖書館員僅是單純的資訊提供者，從而將圖書館員定位於從事單一的、低層次勞動的職業。因此圖書館界應當充分向全世界傳播圖書館的核心價值，讓社會公眾將能夠了解一直以來為其提供資訊服務、教育服務的圖書館之真正價值所在，才可能從更高的層面來評價圖書館，也才有可能受到社會的重視。

1967 年 Samuel Rothstein 提出圖書館事業的四大價值為為閱讀之特殊投入；圖書選擇為工具以提高並擴大社區閱讀作品的品味；智識自由；協助民眾獲取所需資訊。1989 年，Lee W. Finks 提出圖書館事業之價值包含三大類：專業價值、一般價值和個人價值。專業價值包含管理、服務、哲學理念、民主和閱讀等；一般價值包括工作、社會和滿足三部分；個人價值包含人性、理想、保守和審美四方面。1995 年，Crawford 與 Gorman 認為圖書館的存在是獲取和提供各種載體型式的知識與資訊，並協助使用者利用，其存在是因應人類超越時空，增進知識和保存文化的需要而產生(註 8)。

大學和研究圖書館學會(Association of College and Research Libraries, 簡稱 ACRL)為美國圖書館學會的委員會，於 2000 年提出學術圖書館的核心價值，包含：(1)提供平等且公開取用的資訊；(2)服務；(3)智識自由；(4)合作並分享資訊資源；(5)致力於圖書館事業的專業化；(6)合理使用；(7)教育與學習；(8)致力於使用合適的科技；(9)知識本身為最終目的；(10)管理與保存知識；(11)多樣性；(12)學術傳播與研究；(13)全球化觀點(註 9)。

2000 年，Michael Gorman 在其著作《我們恆久的價值》(Our Enduring Values)中，便集結前人學者的觀點，演繹歸納出圖書館事業的核心價值有八大項，並於 2005 年時受邀中華民國圖書館學會來台的演講中再度以「數位時代的圖書館價值」為題，對這八大價值作進一步的闡述。分述如下(註 10)：

1. 文化典藏(Stewardship)

圖書館為典藏資訊的處所，而圖書館員及檔案管理員則代表未來世代的身分，在保存與傳遞上扮演一個獨特的角色，因為只有圖書館員這個職

業，獻身於保存記錄性的知識與資訊。因此保存人類知識記錄以傳承後代，為圖書館管理資訊所背負的最大職責。

2. 服務(Service)

圖書館學是由服務來定義的專業。在圖書館的工作中，是以服務個人與人類群體為宗旨；而圖書館學的每一個面向皆是以服務來衡量，以讀者為中心。因此服務必須普及於圖書館員的專業生涯中，使服務成為衡量與評估所有計畫與方案的標準。

3. 智識自由(Intellectual Freedom)

圖書館員相信智識自由，在這部分圖書館員是絕對主義者，致力於貫徹自由閱讀、自由思想理念的提倡，並以免費提供人類記錄性的知識及資訊給所有人使用為宗旨，服務的對象不分信仰、種族、性別、年齡、富貴貧賤等區別，並抵制所有限制智識自由的機制，例如：查檢制度等，以確保全民皆能自由的使用圖書館資源。

4. 理性主義(Rationalism)

圖書館以理性主義作為所有政策及程序的基石，以理性的態度管理和執行所有圖書館資源與服務，強調人類因知識與資訊的獲取而改善，因此沒有任何阻礙其求知的道路。因此圖書館學是極理性的一項專業，必須抵禦所有來自內在與外在各種非理性的力量。

5. 讀寫素養與學習(Literacy and Learning)

圖書館以提升全民的讀寫素養為目的，並以提供充足的學習資源環境和激勵全民終身學習為使命，因為圖書館促使人類紀錄可以方便取用，這項貢獻的重要性使圖書館成為學習文化中不可或缺的一部分。因此圖書館提供資源、指導及協助，使個人與社會在心智上得以成長，得以繁榮。

6. 取用平等(Equity of Access to)

致力於使全民皆能平等的取用圖書館的資源與服務，克服所有科技、金錢、設備上的不足，消弭數位落差的困境，因此未來理想的圖書館將是所有資料與服務的取用皆能免費可得，不再有金錢或科技所築起的各種障礙。

7. 尊重隱私(Privacy)

圖書館尊重讀者的隱私權，不公開讀者記錄、檔案等個人記錄，並抵制所有侵權的違法事情，因為圖書館和讀者的關係一大部分是建立於信任之上。在自由的社會中，讀者可以安全地相信圖書館不會去揭露他們的任何隱私，這也是職業倫理與道德上最基本的一項原則。

8. 提倡民主(Democracy)

圖書館本就是一項民主制度下的產物，因為圖書館作為教育過程整體的一部分及人類紀錄的典藏所，代表朝向更好的民主之路。上述的其他價值也都帶有民主意識，例如：取用平等和智識自由等，強調對所有人服務，傳遞人類紀錄給未來世代，免費的知識與資訊取用，無種族性別歧視等，

並捍衛智識自由。因此圖書館因民主而生，為民主而運作。

2004 年，Richard Rubin 在其《圖書館與資訊科學基礎》(Foundations of Library and Information Science)一書中探討圖書館價值。其認為「價值」和信念、原則相關，圖書館價值是形塑圖書館未來力量的因素之一，能建構過去的經驗並提供決策時的方向，確保機構和專業人員維持穩定與一貫性。其主張圖書館核心價值應包含下列各項：(1)服務(Service)：服務是圖書館職業最基本的價值，阮甘納桑的圖書館五律與 Gorman 的新五律是服務價值最好的表述；(2)閱讀和圖書的重要(Reading and the book are important)：強調閱讀價值會越來越重要，圖書館應該推動閱讀活動的開展；(3)尊重與追求真理(Respect for truth and the search for truth)：圖書館應為讀者提供全面性的資訊服務，必須了解讀者需求，以提供精確的資料；(4)包容(Tolerance)：由於每個人的觀點不盡相同，圖書館必須無偏見地尊重每位使用者的理解，包容每個人的多樣性；(5)公共利益(Public Good)：圖書館應提供全民一個休閒娛樂、頤養身心的場所；(6)正義(Justice)：圖書館尊重每位使用者並提供平等的服務；(7)美學(Aesthetics)：圖書館必須典藏人類智慧記錄的所有資料，包含音樂、藝術、文學、哲學等流通率較低但具有典藏價值的作品(註11)。

美國圖書館學會(America Library Association, 簡稱 ALA)於 2004 年公佈學會的圖書館 11 項核心價值如下(註12)：

1. 提供取用(Access)：圖書館提供直接或間接地取用所有的資訊資源，不論科技、格式或傳遞方式，並應當容易地、平等地和公正地提供給所有圖書館的使用者。
2. 尊重隱私(Confidentiality/Privacy)：保護使用者的隱私和機密對於圖書館在智識自由和工作倫理的基礎上必須的。
3. 提倡民主(Democracy)：民主體制下的社會，人民擁有自由表述的權利，並支持圖書館提供所有服務對象能免費和平等地取用資訊。
4. 提供多樣化資源與服務(Diversity)：圖書館重視對於全民提供多樣性且全面的資源和服務。
5. 教育和終身學習(Education and Lifelong Learning)：致力於推動創造、維持和強化一個學習的社會，並鼓勵教育者、政府部門和組織共同合作，確保學校、公共、學術和專門圖書館等不同社群的合作以提供全民終身學習的服務。
6. 智識自由(Intellectual Freedom)：圖書館鼓勵所有智識自由的原則，並抵制所有對於圖書館資源的檢查制度。
7. 公共福祉(Public good)：圖書館為一重要的公益事業，是民主社會的基本機構。

8. 文化保存(Preservation)：圖書館保存所有不同媒體和形式的資訊，保存資訊資源為圖書館事業的核心。
9. 追求專業(Professionalism)：圖書館服務的人員必須經過專業的高等教育，以提供符合社會需求和目標的圖書館服務。
10. 提供服務(Services)：圖書館提供讀者高層級的服務。並致力於維持和提升人員的知識和技能，鼓勵人員的專業發展。
11. 社會責任(Social responsibility)：圖書館背負廣泛的社會責任，圖書館事業能夠改善或解決社會上的重要問題，協助人們解決問題，並鼓勵他們研究各方面事實上的問題。

2004 年，美國芝加哥大學圖書館將其核心價值歸納為下列幾項(註13)：

1. 知識(Knowledge)：鼓勵學習和生活中想法的歷程、頌揚透過討論與調查來追求真理、期望有助於學術研究、推動圖書館成為實體和虛擬的學習延伸、以收藏智識記錄的典藏者、收藏家的角色自居。
2. 服務(Service)：提供一個支持創造性、靈活性和合作的環境、深信每位讀者都是獨特且重要的、依據圖書館和使用者需求來發展、提供一個舒適、開放的資源使用地以供學習、研究、工作等。
3. 品質(Quality)：追求進步、尋求優質的人員和資源、支持個人成長和組織發展、力求超越期許。
4. 誠實正直(Integrity)：對待每位讀者皆誠實公正、信守公正、公平和平等的原則、提倡專業的最高標準，包括開放和公平取得資訊的機會、強烈的工作倫理並對行為負責。
5. 尊重(Respect)：對待每位讀者秉持平等的關懷和禮貌、鼓勵不同的想法觀點、考量他人需求、提供優良環境兼具包含與多元性。
6. 溝通(Communication)：從事各層級公開且誠實的溝通、認同圖書館應廣泛參與的重要性、接觸各類的使用社群、分享資訊並尋求有利於圖書館成功的各項決定之意見。

國際圖書館聯盟(The International Federation of Library Associations and Institutions，簡稱 IFLA)截至 2008 年，在其官方網站上提出最新版的核心理念包含四大項(註14)：

1. 贊同世界人權宣言第 19 條關於自由獲取資訊、表述思想自由的原則。
2. 堅信人們、社區和組織為實現社會、教育、文化、民主和經濟的繁榮，需要自由平等地獲取資訊、思想和著作等。
3. 提供高品質的圖書資訊服務，有助於確保資訊的獲取。
4. 允諾 IFLA 的所有成員，不分國籍、性別、語言、政治意識、人種膚色或宗教信仰，都可以參加 IFLA 的活動，並從中受益。

其他尚如英國圖書館、澳大利亞圖書館和加拿大圖書館等皆有提出各自定義的核心價值觀。從這些已公布的核心價值中，可發現多半包含服務、保存、獲取、學習、智識自由、尊重和多樣性等詞彙，但仍可發現不同國家、不同地區、不同類型的圖書館所定義出來的圖書館價值仍存有差異。

我國對於圖書館價值的觀點，可從中華民國圖書館學會在 2000 年所出版的《圖書館事業發展白皮書》所窺知一二，其中闡明圖書館作為社會教育、文化典藏的機構，運用科學方法選擇、組織整理各類紙本和非紙本資源，將各類資源進行分類、編目、組織，並製作索引摘要、主題標目等檢索工具以利於讀者使用，這是圖書館傳統以來不變的任務。並歸納圖書館事業願景包含下列五項，而這五項也反映我國圖書館所肩負的任務，包括：(1)保存文化紀錄；(2)維護知的權利；(3)統整資訊資源；(4)滿足資訊需求；(5)推動終身學習(註15)。

2005 年，盧秀菊於〈圖書館事業之價值〉一文中探討價值一詞之意義與內涵，圖書館與圖書館哲學、圖書館服務與服務價值，以及圖書館事業之價值。並於結論指出二十一世紀影響圖書館事業的最大因素是科技的衝擊，科技應用給圖書館帶來便捷，但並未同時提升圖書館的人文精神和重視圖書館事業的價值。如何維持圖書館服務的人性關懷和科技應用的協調，同時積極維護並推展圖書館事業之價值是當前二十一世紀圖書館服務的重要議題。其認同 Gorman 所提出的圖書館八大價值，並歸結認為圖書館事業之價值，包括捍衛民眾智識自由以確保其平等取用記錄的知識與資訊，培養民眾讀寫素養與閱讀以達繼續教育與終身教育之理想，落實民主原則與理性主義於圖書館經營與服務，並且肩負典掌人類記錄以完成歷史傳承之責任等(註16)。

2007 年，顧敏於《圖書館向前行，21 世紀的思維》一書中談論到新世紀圖書館的社會價值，其認為圖書館的價值在於圖書館的服務，二十一世紀的社會面臨全面化高科技應用的時代，也就是資訊化、網路化的社會，身為知識領航員的圖書館員應擔負知識內容的管理與知識內涵的管理，圖書館並以縮減「數位落差」、「資訊差距」為任務，此為現代圖書館可以創造一個新的社會價值的機遇(註17)。

綜合上述將與圖書館價值相關之重要議題探討，依據年代整理如表 2-1：

表 2-1 圖書館價值理論列表

年代	理論提出者	提出內容
----	-------	------

1931 年	S.R. Ranganathan 首創的圖書館五律	圖書為使用而生、每一讀者有其書、每一書有其讀者、節省讀者時間、圖書館是一個成長有機體
1967 年	Samuel Rothstein 提出圖書館事業的四大價值	閱讀之特殊投入、圖書選擇為工具以提高並擴大社區閱讀作品的品味、智識自由、協助民眾獲取所需資訊
1989 年	Lee W. Finks 提出圖書館事業之價值	專業價值、一般價值和個人價值
2000 年	大學和研究圖書館學會 (ACRL)	學術圖書館的 13 項核心價值
2000 年	Michael Gorman	圖書館 8 大核心價值
2004 年	Richard Rubin	圖書館 7 大核心價值
2004 年	美國圖書館學會(ALA)	圖書館 11 項核心價值
2004 年	美國芝加哥大學圖書館	圖書館 6 項核心價值
2008 年	國際圖書館聯盟(IFLA)	圖書館 4 大項核心價值

二、圖書館的功能

圖書館在人類社會中始終扮演著智慧傳承與知識傳播的角色，尤其進入資訊社會後，圖書館基於全民共有共享的信念，提供經過選擇、組織的資訊，以及舒適的閱覽空間，讓民眾能自我學習與充實，是社會進步的基礎。在資訊社會的時代，人民的各方面資訊問題，包含政治、經濟、社會文化和教育等方面，皆可以在圖書館獲得資訊的解答。因此圖書館不但是社會成長過程中蒐集、組織與傳遞資訊的主要機構，也是政府傳佈政情和全民終身學習的一個良好場所(註18)。邁入二十一世紀後，和過去不同在於知識的發展有了新的情勢，不論從縱深的研究創新或從寬廣的普及傳播而論，最近兩百年來人類知識累積的速度比過去任何一時期都來得迅速，知識的質與量增長速度驚人。圖書館以支援學術研究，促進知識普及為使命，在二十一世紀這樣的功能與角色其實沒有改變反而更加重要(註19)。而圖書館長久以來被視為是資訊和使用者之間的資訊仲介者，在面臨資訊超載的情況，圖書館的角色更顯重要，為全民從浩瀚的資訊大海中過濾篩選、檢索、組織、取用資訊和知識成為新世代圖書館的角色與功能。

Walt Crawford 和 Michael Gorman 有鑑於圖書館資訊服務深受資訊科技發展的影響，探討圖書館未來的角色和功能，並從阮甘納桑的圖書館五律延伸出符合新世代的圖書館新五律，分述如下(註20)：

1. 圖書館為全人類服務(Library Serve Humanity)：圖書館服務個人、社區和社會。
2. 知識傳遞多元化 (Respect All Forms by Which Knowledge Is

Communication)：縱使「圖書終結」或「無紙社會」之說，圖書館仍尊重各類型媒體，並保存印刷、視聽及電子資料等各類媒體型式之知識。

3. 保障學術自由研究(Protect Free Access to Knowledge)：圖書館肩負社會機構的責任，將人類知識傳給下一代，確實保存社會記錄以提供全民使用。
4. 以科技提升服務品質(Use Technology Intelligently to Enhanced Service)：現今的圖書館採用許多資訊科技，如線上目錄、網路服務、自動化系統和線上資料庫等，作為提供資訊服務的輔助工具。
5. 承先啟後再創新(Honor the Past and Create the Future)：未來的圖書館應保存最好的過去，持續發揮其任務與功能，保存人類傳播的歷史，確保圖書館的永續價值。

中國圖書館學會在 2000 年所出版的《圖書館事業發展白皮書》中明確聲明圖書館傳統功能主要有五方面(註21)：

1. 文化方面：文化的演進有賴於資訊的自由流通和普遍傳遞，而圖書館除了蒐集、保存文化資訊之外，也肩負提升民眾文化和資訊素養，充實文化內涵的責任。
2. 社會、政治、經濟方面：圖書館客觀、即時且迅速地提供各類資訊給民眾，豐富民眾各方面的知識，提升民主素養，進而促進社會發展與經濟進步。
3. 教育方面：圖書館提供多元學習的教材，推動社會教育、全民終身學習的重責大任。
4. 學術研究方面：圖書館匯集研究資訊，提供研究場所，並促進學術交流、研究與發展創新。
5. 滿足民眾日常需求、提供正當休閒方面：圖書館扮演寓教於樂的角色，更是全民日常休閒的優良去處，以及追求自我學習的最佳場所。

綜合上述可以將「圖書館價值」定義為圖書館界的一種共同並且持久的信仰(enduring belief)，可用其作為圖書館在選擇或拒絕某些行為準則，以達成目標之手段、過程，以及規範等的一種標準。也可指圖書館在履行自己的職責過程中所推崇的基本信念和所追求的目標，是圖書館界和全體圖書館員一致贊同的關於圖書館事業意義的終極判斷、工作的精神元素。並代表著圖書館如何在社會立足、如何生存的主張。但從文獻探討中可發現，我國對於圖書館核心價值的觀點，僅能從中華民國圖書館學會出版的《圖書館事業發展白皮書》所提出的圖書館事業願景作為我國圖書館價值的雛型，因此尚未明確產出適用於我國的價值理念，倘若僅是依據國外所定義的核心價值並無法全然適用於我國。因為不同國家、類型的圖書

館其核心價值皆會有差異，甚至同一國家、同一類型的圖書館之間所提出的核心價值也不盡相同，因此移植他國對於圖書館核心價值的認知並不一定適合我國圖書館。圖書館核心價值的議題仍在持續蔓延中，在受到新興科技的刺激之下，激盪出探討圖書館核心價值的必要性，唯有確立圖書館核心價值，才能宣告世人圖書館不會被取代，不會消失，會永續經營於數位時代。因此我國對於圖書館價值的認定之探討是有其必要性。而從圖書館的價值，才能進一步探討身為圖書館體系中核心人物的圖書館員，在闡明圖書館存在價值的同時，圖書館員又必須具備哪些符合世代需求的基本專業能力，才能在被取代的聲浪中重新證明自身存在的價值。

由於邁入二十一世紀後資訊的進步與發展進入數位化導向的時代，因此若以 2000 年作為新舊時代的分界點來比較，2000 年前圖書館價值的討論大多為概念性的闡明，較少針對各價值細項進行說明，但已強調服務、閱讀、管理和教育為圖書館價值的所在。2000 年後圖書館價值的議題受到重視，許多相關組織和學者皆提出圖書館價值的核心項目，此時圖書館價值著重於各項核心價值的闡述，其中服務、閱讀、管理和教育是和過去相同的理念，但更強調平等、自由、公共利益、知識傳播與多元資訊服務、民主、社會責任等新價值。

而從上述眾多國外圖書館所提出的核心價值，可發現圖書館價值與圖書館功能息息相關，提供怎樣的功能便意味著圖書館具有什麼樣的存在價值，各組織所擬定之核心價值和圖書館五律、圖書館服務的宗旨是緊緊相扣的相依關係。其中認為以大學和研究圖書館學會(Association of College and Research Libraries, 簡稱 ACRL)的 13 項價值、Michael Gorman 提出的 8 大項價值、Richard Rubin 提出的 7 項核心價值、美國圖書館學會(American Library Association, 簡稱 ALA)的 11 項價值之闡述較為完整也較具相似之觀點，國際圖書館聯盟(The International Federation of Library Associations and Institutions, 簡稱 IFLA)則是比較以該聯盟的角度來擬訂該組織的核心價值，各項闡述較宏觀但比較不具象，且無各價值細項之解說。但各國的文化民情不盡相同，因此認為有些國外普遍提及的圖書館價值項目並不適用於我國的圖書館價值，其中「尊重隱私」這項，認為並不適合作為國內圖書館的核心價值，因為尊重讀者隱私是圖書館服務人群最基本的一項準則，不管在各行各業尊重他人隱私本就是一項原則，因此特以拿來宣稱作為圖書館的核心價值，認為是較不必要的。此外，「智識自由」、「提倡民主」和「公共利益」這幾項價值似乎在西方較為提倡，目前國內普遍對於這樣的價值意識尚不夠敏銳，認為應當對國內圖書館推崇這樣的新價值理念。

因此從國外歸納出的圖書館價值，認為可以篩選出適用於我國圖書館的核心價值項目包含：服務、閱讀、教育與終身學習、提升全民讀寫與資訊素養、保存人類文化記錄、管理與保存知識、提供平等且公開取用的資訊、合作並分享資訊資源、智識自由、提倡民主、公共利益(public good)、傳播，其中又以「服務」、「保存」、「利用」、「傳播」與「教育」，這五項最能聲明圖書館存在的重要。此外，並將圖書館功能可以歸納包含：服務全人類、資訊資源的蒐集與保存、知識傳遞、提升全民文化、資訊與民主素養、推動社會教育與終身學習、促進學術研究和提供優良的休閒場所等。

第二節 專業能力的意義與內涵

「能力」(competency)的界定可以做為各領域教育與訓練課程目標的指標，而這個能力指標可作為課程規劃和學術評鑑的參考，以作為各領域中人力資源規劃的基礎。現今的圖書資訊學門正面臨資訊科技的急速變化與挑戰，甚至面對圖書館和圖書館員將被科技取代的質疑，越多的資訊透過網路取得，圖書館是否已無存在價值？面對這樣的情況，圖書館員急需訂定出明確的專業能力需求架構，作為此領域專業人員教育與培訓的人力發展規劃(註22)。Rehman並進一步提出能力的研究具有下列意義：(1)專業能力的定義與確認可提供用於設計圖書資訊學課程的架構規劃；(2)可作為圖書資訊學學生入學申請與畢業要求的教育訓練指標；(3)作為圖書資訊學課程評鑑的參考；(4)作為全國圖書資訊服務人員人力資源規劃的基礎；(5)專業能力可作為專業必備的需求，協助人力規劃發展之參考；(6)各國、各類型和各種工作領域所需的專業技能不盡相同，需隨時間不斷更新。而圖書資訊人員的專業能力具有「地域性」(local)與「情境性」(context)的特質，因此各國皆紛紛開始研究並建立各自的圖書資訊人員專業能力標準(註23)。

能力可以說是人們在工作時不可或缺的一項基本條件，沒有能力便欠缺執行工作時所需的知識與技能，便無法達到職場所預期的目標與成果。而專業能力和核心能力則是代表一個職業的不可取代性，這些能力是只存於這項職業中所蘊含的特殊性知識與技能。因此就圖書館員而言，研究其專業能力或核心能力，就供需兩方面而言有其研究價值所在，以需求面來看為了解人員進入職場的就職能力，以供應面而言則是可作為學校課程規劃設計的依據。

一、能力的定義

1985年，Griffiths & King 定義「能力」(competency)係指一個人可以有效從事工作時所需具備的知識、技能與態度，而能力又可分為兩類：專

業能力(professional competencies)與一般能力(generic competencies)。專業能力意指應用於各學科領域中的特殊能力，如圖書館與資訊科學領域中的分類編目、資料庫檢索和參考服務等；而一般能力係指可應用在各領域的能力，如管理與行政技能等。Griffiths & King 並進一步對於「知識」、「技能」與「態度」加以定義。「知識」(knowledge)意謂著對於某事、某人、或某事之進行，一種具有資訊、知道、瞭解、熟悉、與有經驗等的狀態。「技能」(skills)是指有效利用個人知識的能力。「態度」(attitude)則是指一種面對某事與某人的心靈與感情的表達方式，並將態度分為三種：(1)專業態度：服務機構與使用者相關態度；(2)個人特質；(3)作業、工作與組織態度(註24)。

美國專門圖書館學會(Special Library Association, 簡稱 SLA)則是將「能力」(competency)界定為是促使組織成功、個人工作績效與生涯發展的重要技能、知識與行為。並將能力分為專業能力和個人能力兩大類(註25)。

2000 年，李聲吼將能力定義為是指人們在工作時所必須具備的內在要素或資格，這些才能可能以不同的行為或方式來表現在工作場合中，它亦指某方面的知識與技能，而這些知識與技能對於產生關鍵性的成果有決定性的影響力(註26)。

二、能力的界定、確認與評鑑

專業能力的相關研究很多，有不同的工具和方法可以進行界定和評鑑。1985 年，Griffiths & King 提出能力界定(competency identification)、能力確認(competency validation)與能力評鑑(competency assessment)作為研究專業能力的三項步驟。一般而言，「能力界定」可與該領域專家學者進行會談，歸納出他們具有的能力而列成能力清單，例如：任務分析(task analysis)是將工作分成若干單元，並依主題、作業與技能三項來分析工作所需的能力；其次「能力確認」的方法中最常被採用的方法有：(1)以問卷或調查來蒐集從業人員或專家的意見，並請他們依能力的重要性進行排序；(2)以觀察法來觀察從業者的行為並確認出重要的能力；(3)以邏輯性分析的方式，亦即運用反映式思維、諮詢顧問、實證以及推論判斷等方法來確認在某一情境中適合的能力。「能力評鑑」是最後的步驟，係對能力績效進行評估，審核是否達到最初訂定的目標，常採用的方式包含針對實際工作進行評鑑、口頭剪報與筆試評鑑等方式(註27)。

三、基本專業能力(Core Competency)

隨著專業能力備受廣泛的討論，近入二十世紀後，「基本專業能力」

一詞也備受討論並開始廣泛用於各領域中。「基本專業能力」，也有人譯作核心能力、核心競爭力、核心知能等，此概念來自於管理領域，強調此能力為企業強於競爭者的關鍵優勢能力。而基本專業能力(core competency)此名詞最早是由 C.K Prahalad 和 G. Hamel 於 1990 年在哈佛商業評論所發表的<企業的基本專業能力>(The Core Competence of the Corporation)一文中所提出，並將基本專業能力定義為「由一群能力(skills)和技術(technologies)的組合，為企業所獨有的且能為顧客提供某種特殊利益，使企業在某一市場上能長期擁有競爭優勢的內在能力資源，並且為組織由過去到現在所累積的知識學習效果，它需要各事業單位間充分溝通與參與，特別是指不同生產技能、或不同領域的技術之間能合作及整合的一種能力，並能提供顧客特定的效用與價值」(註28)。

2000 年，Naylor 提出基本專業能力具有四項特性，分別為(註29)：(1)基本專業能力為組織提供一套統一的原則；(2)基本專業能力提供通路進入各類市場；(3)基本專業能力是生產最終產品的關鍵；(4)基本專業能力是稀有的或是難以模仿的。並進一步提出圖書館的基本專業能力可以從六個構面來檢視包含：(1)基礎結構(infrastructure)；(2)市場介面能力(market-interface capabilities)；(3)設計與開發；(4)分析、解釋與原則；(5)服務與產品；(6)組織文化。並認為圖書館開發基本專業能力的益處包含：(1)更好的人力資源規劃；(2)更有效率的教育訓練計畫；(3)釐清關鍵技術能力；(4)分析優勢機會；(5)助於委外的選擇；(6)引導發展與變革；(7)建構組織的願景；(8)創新。

有學者另外提出「核心競爭力」(core capabilities)一詞，Carl Long 和 Mary Vickers-Koch 於 1995 年認為核心能力(core competency)為獨特的知識、技巧與 know-how 的技術，如與策略性程序(strategic processes)適當結合，即形成核心競爭力。亦即核心能力(core competency)包含獨特的知識、技巧與 know-how 的技術使與其它公司有所區別，再加上策略性程序(strategic processes)，也就是透過產品、服務與高價值將獨特的 know-how 傳遞給顧客的商業程序後，便形成核心競爭力(core capabilities)，也就是公司最具決定性、最獨特的資源，更是競爭者所難以仿效的能力(註30)。

朱寶利認為圖書館「核心能力」或稱「核心競爭力」，是使圖書館能夠立足於現代社會的真正能力，其指圖書館能夠及時掌握並適應使用者需求的變化趨勢，經過長期精心培育並建立起來的獨特差別優勢，能增強圖書館在資訊服務專業中的關鍵能力。並強調圖書館的核心競爭力表現在四方面：(1)以人為本：人是一切競爭力的根本，也是事業成功的關鍵，因此必須以人為中心，充分發揮人力資源的作用；(2)資訊資源的獨特性：充分

發揮圖書館的特色館藏和特色服務以作為圖書館的核心；(3)較強的服務創新能力和技術創新能力：創新是事業不斷進步的動力；(4)使用者至上：圖書館的所有服務皆為使用者導向(註31)。

因此綜合上述可以將「能力」(competency) 界定為是促使組織成功、個人工作績效與生涯發展所需具備的知識、技能與態度，而能力又可分為兩類：專業能力 (professional competencies) 與一般能力 (generic competencies)。專業能力意指專業人員執行專業工作時所需具備的能力，且為可應用於各學科領域中的特殊能力；而一般能力係指可應用在各領域的能力。「知識」意謂著對於某事、某人、或某事之進行，一種具有資訊、知道、瞭解、熟悉、與有經驗等的狀態。「技能」是指有效利用個人知識的能力。「態度」則是指一種面對某事與某人的心靈與感情的表達方式。

基本專業能力(core competency)又稱核心能力、核心競爭力、核心知能等，則是可以定義為用以執行某項特定工作所需具備的關鍵能力，是由一群能力(skills)和技術(technologies)的組合，為組織由過去到現在所累積的知識學習效果，並具有獨特的、難以模仿等特性，能為組織帶來競爭優勢的能力。而圖書館的「基本專業能力」、「核心能力」或稱「核心競爭力」，是使圖書館能夠立足於現代社會的真正能力，其指圖書館能夠及時掌握並適應使用者需求的變化趨勢，經過長期精心培育並建立起來的獨特差別優勢，能增強圖書館在資訊服務專業中的關鍵能力。此外，專業能力和基本專業能力的定義略有不同，專業能力為該職業領域中特殊的技能與知識等；基本專業能力(core competency)則是主要強調該專業能力中最核心足以成為該領域的競爭優勢，且具有其他職業難以模仿的特性。

第三節 圖書館員專業能力

至今國內外分別有不少研究探討圖書館員的專業能力，發現專業能力具有地域性(local)與情境性(context)的特質，因此會依不同地方、圖書館種類和工作類型而有所不同，各國也紛紛擬定專業能力或核心能力的指標，以作為該國圖書館員培訓的目標。以下分別闡述國內外圖書館員專業能力，包括圖書館員角色、能力標準、能力範圍與能力清單。

一、圖書館員的角色

2004 年，Rubin 指出由於資訊並不會自行組織，圖書館員便是組織資訊的人，並提供有價值的資訊服務。圖書館員是圖書館的核心，比其他所有的分類編目工具都來的重要。未來圖書館員被期望是能滿足顧客資訊需求，並蒐集提供資訊取用的專業人員，其角色包含資訊需求鑑定者

(information needs assessor)、資訊評估者(information evaluator)、資訊策畫者(information planner)、資訊服務管理者(information services manager)和資訊指導員(information instructor)(註32)。

2000 年，王梅玲歸納資訊時代圖書館員新角色為：(1)資訊的徵集者；(2)資訊的組織者；(3)資訊的傳播者；(4)資訊服務與利用提供者；(5)圖書資料與資訊知識的保存者；(6)知識工程師；(7)資訊與資料庫的產製者；(8)資訊素養的教育者；(9)資訊與知識的諮詢顧問；(10)資訊的領航者；(11)數位館藏與數位圖書館的建置者。此外，並歸納資訊時代圖書館的功能將包含：(1)資訊的徵集；(2)資訊的組織；(3)資訊的傳播與利用；(4)資訊的創造；(5)資訊素養的教育與訓練；(6)資訊與知識的諮詢顧問；(7)圖書資料的保存與維護；(8)多元化資訊資源的管理(註33)。

二、圖書館員能力標準

1991 年，美國醫學圖書館學會(Medical Library Association，簡稱 MLA)對於醫學圖書館員專業能力進行研究，發表<改變的舞台：美國醫學圖書館學會教育政策宣言>(Platform for Change: the Educational Policy Statement of the Medical Library Association)研究成果報告中，將健康資訊科學專家需要掌握的知識技能分為 7 大領域(註34)：(1)健康科學環境與資訊政策；(2)資訊服務管理；(3)健康科學資訊服務；(4)健康科學資訊管理；(5)資訊系統與技術；(6)教學支援系統；(7)研究分析與闡釋。並在依每一領域詳細闡明所應包含的專業能力。

1997 年，美國專門圖書館學會(Special Libraries Association，簡稱 SLA)提出二十一世紀專門圖書館館員所應具備的專業能力，並於 2003 年修訂為<二十一世紀資訊專家應具備能力>(Competencies for information Professionals of the 21st Century)，提出資訊專家應具備三種能力：專業能力(professional competencies)、個人能力(personal competencies)與核心能力(core competencies)。分述如下(註35)：

1. 專業能力(Professional Competencies)：專業能力係指專門圖書館館員在資訊資源、資訊檢索、知識取用、技術與管理等方面的知識。並以這些知識技能來提供圖書館與資訊服務。包含：資訊組織管理、資訊資源管理、資訊服務管理、運用資訊工具與科技。
2. 個人能力(Personal Competencies)：是指有利於圖書館員提高工作效率並對機構產生貢獻的一種態度、技能與價值。包含：勇於尋求挑戰和利用新機會；宏觀的藍圖；有效溝通；清楚表達意見、自信和協商；創造合作關係；創造尊重和信任的環境；利用團隊協商、了解合作的重要；面對挑戰、機會的勇氣；分辨事情緩急；創新思考；辨識專業

合作價值與個人職業生涯規劃；面對變遷保持彈性與信心；與他人分享成功經驗。

3. 核心能力(Core Competencies)：指能穩定上述兩種能力的必備能力。包含：資訊專家透過分享實務與經驗，貢獻專業知識並持續學習新的資訊技能；資訊專家確保專業的價值、原則與倫理。

1999 年，美國圖書館學會(America Library Association, 簡稱 ALA)提出<圖書館員核心能力宣言草案>(Task Force on Core Competencies Draft Statement)，並於 2005 年對這分草案重新修訂，將館員的核心能力重新劃分為八大類，分別為：(1)專業倫理；(2)資源建立；(3)知識組織；(4)科技知識；(5)知識傳播與服務；(6)知識累積：教育與終身學習；(7)知識探索：研究；(8)機構管理(註36)。2008 年則根據這份草案擬定最新版的<圖書館事業的核心能力>(Core Competences of Librarianship)，進一步提出圖書資訊學系所畢業生，以及作為一個圖書館員，需要具備八大領域的能力。

2000 年，英國職業調查「Level 4 Standards 2000」列舉圖書館與資訊服務人員所需要具備的高級技能，包含：(1)提供使用者檢索與利用資訊；(2)查詢各種資訊；(3)確認與評估各種需求；(4)管理；(5)使用者服務；(6)財務資源使用的管理；(7)配合使用者蒐集與處理資訊；(8)館藏管理；(9)資訊科技；(10)組織資訊；(11)管理工作報告；(12)研究圖書館服務的利用；(13)評估需求以規劃與應用在資訊與資料的呈現；(14)發展、維護工作環境與資訊科技的有效性(註37)。此外，英國圖書館與資訊專業學會 (Chartered Institute of Library and Information Professionals, 簡稱 CILIP)所公佈的<圖書資訊學課程認可程序>(Procedures for the Accreditation of Courses)中指出應培育館員的專業能力包含：(1)資訊的生產、傳播與利用；(2)資訊管理與組織文化；(3)資訊系統、資訊與通訊技術；(4)資訊環境與政策；(5)管理與轉換技能(註38)。

三、圖書館員能力清單

1986 年，Jose-Marie Griffiths 與 Donald W. King 於所著作的《圖書資訊學教育新方向》(New Directions in Library and Information Science Education)一書中，簡稱金氏報告，分別明確闡述圖書館與資訊服務工作所應具備的「知識」、「技能」和「態度」。依據其報告的研究結果將圖書館與資訊服務的工作知識歸納為下列七項：(1)基本知識：如語言、溝通、計算等；(2)學科知識：如教育、醫學、化學等；(3)圖書資訊學知識：如資訊的定義、結構與形式；(4)資訊工作環境知識：資訊社區的參與者、以及與社會、經濟和技術上的相關聯；(5)工作內容知識：資訊服務與製作資訊產品的活動；(6)如何工作的知識：如何執行各種活動、應用技術、利用資

料與技術等；(7)組織與服務社區的知識：使用者的任務、目標和需求等。而執行圖書館與資訊服務工作需要下列技能：(1)基本技能：包含認知、溝通與分析等；(2)特定活動技能：參考服務協調、評估資訊檢索成果等；(3)其他技能：有效時間管理、預算與執行計畫案等。在執行圖書館與資訊服務工作需要下列三種態度：(1)專業態度：服務機構與使用者相關態度；(2)個人特質；(3)作業、工作與組織態度(註39)。

1996 年，Lois Buttlar 與 Rosemary Du Mont 發表〈圖書館與資訊科學專業能力再探〉(Library and Information Science Competencies Revised)一文中，將圖書館員專業技能分為八類：(1)管理技能；(2)自動化與科技技能；(3)參考與資訊資源知識；(4)人際溝通技能；(5)傳播技能；(6)參考訪談/讀者導覽；(7)選擇與評估能力；(8)技術服務能力等。並依此八大類將圖書資訊人員的專業能力細分為 59 項能力清單，並依此能力清單向美國圖書資訊學研究所共 736 位校友進行意見調查的研究(註40)。

1998 年，Sajjad ur Rehman 在〈馬來西亞圖書資訊學專業人員能力定義與確認〉(Competency Definition and Validation for Library and Information Professionals in Malaysia)一文中，對馬來西亞圖書資訊人員的專業能力進行研究，首先邀請圖書館主管與館員確認圖書館與資訊服務人員應具備的專業能力，並強調變遷資訊機制、資訊科技應用、管理能力，與專業實務服務的相關知識技能。其次，對來自 30 間圖書館的 167 位館長與館員，就一般性能力、館藏發展、編目、流通、資訊服務、期刊管理等 6 領域，將專業能力分為知識與技能 2 種，並從公共圖書館、學術圖書館、專門圖書館列出其對於新進館員所應具備知識技能的看法(註41)。

1998 年，美國加州圖書館學會(California Library Association，簡稱 CLA)定義加州圖書館員 21 世紀的能力分為專業能力和個人能力兩大類，(1)專業能力(professional competencies)包含：使用者導向(customer-centered)、評估(assessment)、組織技能(organizational skills)、資訊資源的知識(knowledge of information sources)、資訊管理(information management)、提倡(advocacy)、合作(collaboration)、政策意識(political awareness)、管理(administration)；(2)個人能力(personal competencies)包含：服務承諾(service commitment)、適應性(flexibility)、領導(leadership)、倫理(ethics)、洞察力(vision)、傳播(communication)、自我激勵(self-motivation)(註42)。並於 2005 年進一步提出加州圖書館員的科技核心能力，應包含：對資訊術語的認識(terminology)、軟硬體設備的使用(hardware and software)、資訊安全性(security)、資訊科技上的疑難排解(troubleshooting)、使用圖書館資源(library resources)；此外並提出參考、教學和管理方面工作的圖書館員應具備的額

外目標能力，包含軟體、檢索技能、公用電腦的操作、線上資源的使用(註43)。

1999 年，美國圖書館學會(America Library Association, 簡稱 ALA)提出的<圖書館員核心能力宣言草案>(Task Force on Core Competencies Draft Statement)並於 2005 年重新修訂，將館員核心能力分為八大類，分別為：(1)專業倫理；(2)資源建立；(3)知識組織；(4)科技知識；(5)知識傳播與服務；(6)知識累積：教育與終身學習；(7)知識探索：研究；(8)機構管理。2008 年根據這份草案擬定<圖書館事業的核心能力>(Core Competences of Librarianship)，進一步提出圖書資訊學系所畢業生，以及作為一個圖書館員，需要具備的 8 大能力範圍和 40 能力指標，此 8 項能力範圍分別為：(註44)：(1)專業的基礎(Foundations of the Profession)；(2)資源資源(Information Resources)；(3)知識和資訊組織(Organization of Recorded Knowledge and Information)；(4)科技知識和技術(Technological Knowledge and Skills)；(5)參考和讀者服務(Reference and User Services)；(6)研究(Research)；(7)繼續教育與終身學習(Continuing Education and Lifelong Learning)；(8)行政與管理(Administration and Management)。

2001 年，Angela Abell 於<與知識的競爭：知識時代的資訊專業人員>(Competing with Knowledge: The Information Professional in the Knowledge Age)一書中探討知識時代資訊專業人員所應具備的核心技能包含：(1)確認與徵集內部資訊資源；(2)組織內部資源；(3)徵集與評估外部資源；(4)整合內部與外部資訊；(5)傳遞資訊；(6)應用資訊；(7)內容管理；(8)策略性資訊服務(註45)。

2002 年，OCLC 發表<OCLC 圖書館教育與訓練市場需求能力調查報告>(OCLC Library Training and Education Market Needs Assessment Study)中，將圖書館員的專業能力需求分為下列三類：(1)圖書館標準和實踐：包含資料庫檢索、參考服務、編目與資訊描述、館際互借、期刊控制等；(2)管理能力：包含關心顧客與品質、溝通與表達能力、創新與改變、時間管理、行銷與推廣服務等；(3)資訊科技能力：包含電腦、網路與作業系統、網站和軟體設計、文書處理、數位化設備使用、圖書館自動化系統等(註46)。

同年，Sajjad ur Rehman 等人發表<從國際觀點探討將能力應用在資訊研究課程>(Coverage of Competencies in the Curriculum of Information Studies: An International Perspective)論文中，針對美國、東南亞、與阿拉伯灣地區 144 位圖書館專業人員與主管實施問卷調查，研究他們對 69 種專業能力的看法。並歸納成九大類作為課程規劃的參考，包含：知識與資訊

管理、社會資訊學、資訊經濟學、資訊資源發展、資訊組織以及資訊資源組織、資訊服務、資訊科技應用、資訊系統與網路科技、網際網路與虛擬圖書館、資訊組織管理以及人力資源發展等。其研究結果顯示課程中最需要培養的知識技能包含：資訊理論知識、資訊使用與使用者、資訊社會脈絡、資訊需求、資訊倫理、資訊資源發展概念與處理、資訊組織與處理、資訊查詢與檢索、取用服務、自動化與網路科技、網站設計與查詢、研究能力、規劃與評鑑、人力資源技能與溝通傳播等(註47)。

2005 年，加拿大圖書館協會(Canadian Library Association, 簡稱 CLA) 主持了<加拿大圖書館人力資源的未來>(The Future of Human Resources in Canadian Libraries)的研究，其中專門討論了有關圖書館員能力的問題，並發表了大量有關圖書館員能力或核心能力的論文，包含不同類型的圖書館，例如：公共圖書館、大學圖書館、專業圖書館等以及不同職位，包含：採訪館員、技術服務人員、參考館員、諮詢館員、教學培訓館員等人員的能力和核心能力要素(註48)。2006 年，Vicki Whitmell 根據上述的研究，於<加拿大圖書館人力資源的未來，8Rs 研究，以加拿大研究圖書館協會而言>(The Future of Human Resources in Canadian Libraries, 'the 8Rs Study', Considerations for the Canadian Association of Research Libraries)一文中提及 CARL 圖書館將圖書館員所需排列前十項的能力分別為：(1)領導潛力；(2)適應改變；(3)管理技能；(4)創新；(5)溝通能力；(6)創業技能(Entrepreneurial skills)；(7)專業技能；(8)科技技能；(9)人際技巧；(10)能夠處理大量的工作(註49)。

2005 年，Sue Byburgh 在<新資訊專家：在資訊時代如何讓你所喜愛地成功>(The New Information Professional: How to Thrive in the Information Age Doing What You Love)一文中認為資訊專家應具備專業能力與個人能力，專業能力需包含：(1)了解知識創造過程並產生知識；(2)以資訊為中新，而非文件；(3)了解各種資訊資源的使用方式；(4)進行使用者資訊行為的研究；(5)研究；(6)具備資訊與通訊科技；(7)具備法律相關知識；(8)了解資訊在企業與社會的處理、使用和應用過程；(9)在團體機構和社會傳播資訊，避免資訊超載；(10)以優良資訊支援個人、政府、管理決策；(11)提供資訊採購與處理成本；(12)釐清資訊擁有者與使用者的角色與責任；(13)了解資訊的價值。個人能力包含：(1)解決問題；(2)團隊精神；(3)適應變動的環境；(4)終身學習；(5)整合學科知識；(6)服務的保證；(7)人際關係與溝通；(8)有彈性；(9)專業倫理；(10)好奇心；(11)批判性思考(註50)。

2007 年，北卡羅萊州立圖書館(State Library of North Carolina)修改其 2003 年所列出的北卡羅來州圖書館科技能力清單(Technology

Competencies for Libraries in North Carolina)，新版的能力清單中將能力分為三級，第一層級能力適用於所有圖書館員工、第二層級能力適用於公共圖書館員、第三層級能力適用於專門職責的館員(例如：虛擬參考服務、網頁設計、資訊科技支援等)。第一層級能力包含：科技術語(terminology)、硬體技術、操作系統技術、基本軟體技能、基本網路技能、PC 安全性知識、郵件技能、電腦故障排除技能(PC troubleshooting skills)、地方知識(local knowledge)；第二層級能力包含：電子郵寄名單(名錄)、網路技能、檢索策略、公用目錄(PAC)、資料庫使用(NC LIVE and local databases)、軟體技術、公用工作站的管理和流通軟體(public use workstation management and circulation software)、訓練技巧(coaching skills)；第三層級能力包含：網頁創造與維護、視聽設備使用、虛擬/即時參考服務、技術管理(註51)。

2008年，美國俄亥俄州公共圖書館修訂其圖書館員的核心能力(core competencies)包含下列項目：適應力、溝通、顧客服務、組織意識(organizational awareness)、個人責任、問題解決、團隊工作。而核心技術能力(core technology competencies)則包含：電腦基本使用、電腦硬體基本知識、郵件技能、網路和全球資訊網的基本知識、圖書館網站和線上目錄基本知識、網頁瀏覽技能、作業系統基本認識、文書處理技能。此外，還細分了成人服務、孩童服務、流通服務、財務部門、管理者、資料選擇、外展服務(outreach services)、系統和資訊科技、技術服務、青少年服務、培訓人員等不同類別工作的核心能力項目(註52)。

我國與大陸近年也有許多圖書館員能力的相關研究。2000年，李佩瑜在<台灣地區專門圖書館員技能需求之研究>探討國內專門圖書館員的專業技能需求。其研究以台灣地區專門圖書館為研究對象，採用問卷調查法和訪談法，隨機抽樣30間圖書館作為訪談對象。研究結果指出專門圖書館館員須具備專業技能與個人技能兩類，專業技能包含：圖書館學基本技能、管理能力、資訊服務能力、外語能力、各種資訊資源的知識、專門學科背景；而個人技能須具備服務熱忱、耐心、人際關係能力與溝通技巧等(註53)。

2001年，王梅玲進行《二十一世紀我國學術圖書館館員應具備的知識與技能的研究》，探討二十一世紀我國學術圖書館員所扮演的角色和應具備的知識技能。首先採用焦點團體法探討學術圖書館的功能、角色和工作範疇等，並制定學術圖書館員能力清單，將學術圖書館員應具備的專業能力，分成6類群、48項專業能力。6類群分別為資訊資源管理、資訊服務、資訊系統與資訊科技、管理與行政、溝通與人際關係、以及教學與學術研究支援。並依此清單對國內105所大專院校圖書館進行問卷調查。而其研

究調查出前 15 項館員的核心能力分別為(註54)：(1)熟諳資訊檢索技巧與資料庫利用，以提供資訊檢索服務；(2)熟悉與應用各類型的資訊資源以提供參考服務；(3)熱忱服務與親切態度；(4)期刊管理；(5)電子資源組織的理論；(6)資訊服務與讀者服務理論應用；(7)圖書館自動化規劃、系統選擇與使用、管理與維護；(8)瞭解使用者需求與資訊行為；(9)配合使用者資訊需求訂定館藏發展與資訊行為；(10)提供圖書館與資訊利用教育；(11)彈性與積極工作態度；(12)配合時代變遷調整資訊服務；(13)具備館藏發展與管理理論實務；(14)書目控制與敘述編目的理論、技術與應用；(15)印刷資料、視聽資料與電子資源得遠則與徵集。此外，並於研究結果歸納出我國學術圖書館員普遍缺乏的專業能力包含：電腦與網路資訊科技、財務管理、成本效益分析、相關法規、語文等方面。

2002 年，林鳳儀在<我國企業圖書館館員核心能力之研究>的研究中，以天下雜誌 2001 年 5 月份特刊中，排名前 500 大企業機構中的圖書館為調查對象，採用問卷調查與個案訪談，歸納出企業圖書館館員所應具備的核心能力為：(1)資訊選擇、獲取、傳遞、組織、利用與評估能力；(2)資訊組織能力；(3)受過專業訓練之資訊檢索能力；(4)資訊技術能力；(5)資訊服務能力；(6)管理能力；(7)外語能力；(8)圖書資訊學專業能力(註55)。

2002 年，張惠媚在<醫學圖書館員專業能力需求評估之研究>之研究中，其研究目的主要以醫學圖書館服務作業中的技術服務、讀者服務、以及醫學圖書館的管理相關議題、醫學圖書館員資訊科技應用以及醫學基礎知識這五個層面中來了解在醫療相關組織內的醫學圖書館員應具備之專業能力為何，以符合其在組織中的應扮演的角色與任務之需求。首先，經由文獻資料之探討，獲得有關專業能力之內涵、定義與進行相關研究時可茲應用之研究工具等資料，在進一步採用專家深度訪談，獲得在醫學圖書館相關領域之專家對於醫學圖書館員專業能力需求之意見。其研究結果歸納整理出醫學圖書館員所必須具備之能力可以從七大層面中來說明：「管理能力」、「技術服務的能力」、「讀者服務的能力」、「資訊科技應用能力」、「醫學基礎能力」、「態度領域」、「其他能力」。並針對其研究結果對醫學圖書館相關之現職醫學圖書館員、正規教育及在職訓練與專業繼續教育單位、以及針對後續相關研究提出建議(註56)。

2002 年，謝寶媛、唐秀珠於<新世紀圖書資訊人才之核心能力>一文中針對核心能力的定義、能力之類型與核心能力之建構加以介紹，並整理國內外普遍性能力和圖書資訊人才所需具備的能力(註57)。

2003 年，楊美華與劉欣蓓在<知識經濟時代專門圖書館員知能研究>

的研究中，探討在新知識時代的圖書資訊人員在專業機構內需要具備的知能，以因應科技變遷的大環境。其主要研究目的包含：探討現代專門圖書館員需要具備那些專業知識與能力、圖書資訊從業人員最重要的核心能力、我國專門圖書館員最欠缺的能力、圖書館學系所應加強那些課程，以培育新世代的專門圖書館員。採用文獻分析、問卷調查、焦點團體方法收集相關資料。其研究結果將現代專門圖書館員所應具備的專業能力分為八個能力構面，100 個細項，並包含知識、技能及態度三類。分析結果就能力構面的重要性依序為：溝通與人際，關係、個人特質、智能與學習、資訊管理、管理能力、策略與規劃、資訊科技能力與其他。此研究採用文獻分析、問卷調查、焦點團體方法收集相關資料(註58)。

2003 年，楊美華於《圖書資訊專業人才能力培育研討會論文集》中發表的〈e 世代圖書資訊從業人員應加強之專業能力〉一文中提及圖書資訊從業人員最重要的核心能力中，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)為重要。此外館員除了圖書資訊學的背景外，人際關係與邏輯思考能力亦十分重要。而學科專長、個人特質及資訊科技能力則是圖書資訊人員最迫切需要的核心能力。並應優先考慮下列各項能力特質：(1)具敬業精神、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；(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，培養對母機構的興趣，才能慢慢投入(註59)。

2006 年，柯君儀於〈台灣圖書資訊學碩士生就業與能力需求之研究〉研究中以圖書資訊碩士畢業生為調查對象，歸納出圖書資訊學碩士畢業生的工作能力需求有 42 項，分別為圖書館與資訊服務專業能力 16 項、教學與研發能力 4 項、科技與管理能力 11 項、個人能力 11 項。其中圖書館與資訊服務專業能力包含：(1)了解使用者資訊需求與資訊尋求行為；(2)了解資訊生命週期；(3)根據使用者需求選擇與建立資訊資源館藏；(4)分類編目、索引摘要與資訊組織等理論、技術與應用；(5)電子資源組織理論、技術與應用；(6)資訊服務與讀者服務的應用；(7)提供使用者導向且符合成本效益的資訊服務；(8)參考晤談能力；(9)熟諳各種資訊資源、資料庫檢索技巧以提供參考服務；(10)從使用者角度發展資訊產品與系統；(11)提供圖書館利用與資訊素養教育；(12)了解資訊保存與維護的理論與技術；(13)透過各種管道進行資訊服務與產品的行銷；(14)應用不同的學習理論與方法；(15)配合資訊機構或使用者需求的學科專長；(16)預算編列與經費管理(註60)。

2008 年，肖希明、宋琳琳、水亮、彭敏惠於〈圖書館學專業教育與圖書館員職業競爭力——來自圖書館員的調查與分析〉一文中對 2000 年以來中國圖書館學專業畢業的圖書館員進行了抽樣問卷調查，調查內容為目前圖書館學專業畢業學生在圖書館的職位分布情況與從業心態、圖書館員理解的職業競爭力及對自身職業競爭力的評價、圖書館學專業核心課程以及不同教學形式對圖書館員職業競爭力的影響等。並提出對圖書館學教育的發展與改革的思考。其分析決定圖書館員職業競爭力的各種要素，經調查後將各項能力依重要性排序如下：(1)不斷學習和獲取新知識的能力；(2)專業技術工作能力；(3)職業價值觀；(4)團隊精神和協調溝通能力；(5)扎實的專業基礎知識；(6)寬廣的知識面；(7)良好的心理素質(註61)。

綜合上述將與圖書館員能力範圍與能力清單之相關研究，依據年代整理如下表 2-2：

表 2-2 圖書館員能力研究列表

國外研究		
1986 年	Jose-Marie Griffiths 與 Donald W. King 發表〈New Directions in Library and Information Science Education〉報告	列出圖書館與資訊服務工作所應具備的「知識」、「技能」和「態度」。
1996 年	Lois Buttlar 與 Rosemary Du Mont 發表〈Library and Information Science Competencies Revised〉	將圖書館員專業技能分為八類。
1998 年	Sajjad ur Rehman 發表〈Competency Definition and Validation for Library and Information Professionals in Malaysia〉	對馬來西亞圖書資訊人員的專業能力進行研究，將專業能力分為知識與技能 2 種。
1998 年	美國加州圖書館學會定義加州圖書館員 21 世紀的能力	將能力分為專業能力和個人能力兩大類。2005 年進一步提出加州圖書館員的科技核心能力。
1999 年	美國圖書館學會提出〈Task Force on Core Competencies Draft Statement〉，於 2005、2008 年重新修訂，提出〈Core Competences of Librarianship〉	提出圖書資訊學系所畢業生，以及作為一個圖書館員，需要具備的八大領域能力。
2001 年	Angela Abell 於〈Competing	探討知識時代資訊專業人員所

	with Knowledge: The Information Professional in the Knowledge Age>一書	應具備的核心技能。
2002 年	OCLC 發表<OCLC Library Training and Education Market Needs Assessment Study>	將圖書館員的專業能力需求分為三類。
2002 年	Sajjad ur Rehman 等人發表<Coverage of Competencies in the Curriculum of Information Studies: An International Perspective >	針對 144 位圖書館專業人員與主管實施問卷調查，研究他們對 69 種專業能力的看法。
2005 年	加拿大圖書館協會主持<The Future of Human Resources in Canadian Libraries>的研究	討論有關圖書館員能力的問題，並發表了大量有關圖書館員能力或核心能力的論文。
2005 年	Sue Byburgh 發表<The New Information Professional: How to Thrive in the Information Age Doing What You Love>	提出資訊專家應具備 13 項專業能力與 11 項個人能力。
2007 年	北卡羅萊州立圖書館修改其 2003 年的<Technology Competencies for Libraries in North Carolina>	新版的能力清單中將能力分為三級。
2008 年	美國俄亥俄州公共圖書館	修訂其圖書館員的核心能力和核心技術能力
國內及大陸研究		
2000 年	李佩瑜發表<台灣地區專門圖書館員技能需求之研究>	探討國內專門圖書館員的專業技能需求。
2001 年	王梅玲進行《二十一世紀我國學術圖書館館員應具備的知識與技能的研究》	將學術圖書館員應具備的專業能力，分成 6 類群、48 項專業能力。
2002 年	林鳳儀發表<我國企業圖書館館員核心能力之研究>	歸納出企業圖書館館員所應具備的核心能力為八大類。
2002 年	張惠媚發表<醫學圖書館員專業能力需求評估之研究>	其研究結果歸納出醫學圖書館員必須具備之能力包含七大層面。
2002 年	謝寶媛、唐秀珠發表<新世紀圖書資訊人才之核心能力>	整理國內外普遍性能力和圖書資訊人才所需具備的能力
2003 年	楊美華與劉欣蓓在<知識經濟	將專門圖書館員應具備的專業

	時代專門圖書館員知能研究>	能力分為八個能力構面 100 個細項。
2003 年	楊美華於《圖書資訊專業人才能力培育研討會論文集》中發表<e 世代圖書資訊從業人員應加強之專業能力>	提及圖書資訊從業人員最重要與最迫切需要的核心能力與能力特質。
2006 年	柯君儀於<台灣圖書資訊學碩士生就業與能力需求之研究>	歸納出圖書資訊學碩士畢業生的需具備工作能力共 42 項。
2008 年	肖希明、宋琳琳、水亮、彭敏惠於<圖書館學專業教育與圖書館員職業競爭力——來自圖書館員的調查與分析>	分析決定圖書館員職業競爭力的各種要素。

由於二十一世紀象徵資訊數位科技的全面性發展與導向的時代，因此若以 2000 年作為新舊時代的分界點來比較，2000 年前從最早的金氏報告來看，當時館員的能力重心在於執行圖書館工作的基本專業知識、技能與態度，尚未對於科技能力有所強調。而 1990 年代末期的研究隨著資訊科技的發展，開始重視科技能力的培育。2000 年後的研究除了重視圖資領域的基本專業能力外，由於圖書館領域已大量結合科技導入的應用，並且知識資訊的擴張使得圖書館專業成為跨學科領域，因此圖書館員能力開始重視資訊科技能力的提升與精進，不再僅止於基礎電腦或多媒體的操作能力，而是進一步強調多元媒體、數位化平台等跨系統的深入操作、資料庫設計、多元型態資訊資源管理、遠距教學、數位參考服務、數位典藏等建構於數位科技的新能力。

從上述文獻探討可以發現目前國外已有許多組織單位提出圖書館員的基本專業能力，並且不斷地更新。而有些單位會著重於資訊科技能力的發展，針對不同層級的館員提出不同等級的資訊科技能力。也有針對不同職位、不同類型圖書館員所提出的基本專業能力。此外，對於館員個人能力的要求也越來越多元，證實除了專業能力外，個人特質也成為十分重要的能力。圖書館員的能力標準包含美國醫學圖書館學會所發表的<改變的舞台：美國醫學圖書館學會教育政策宣言>、美國專門圖書館學會所提出的<二十一世紀資訊專家應具備能力>、美國圖書館學會的<圖書館事業的核心能力>、英國職業調查和英國圖書館與資訊專業學會公布的<圖書資訊學課程認可程序>皆有明確建立圖書館員能力標準。相較之下，國內並沒有特定組織對於圖書館員的能力提出標準。相較於歐美已經紛紛提出許多一般圖書館員或圖書資訊人才的普遍專業能力規範，可以發現國內對於一般性圖書館館員的專業能力，尚未有一明確性的指標與共識，部分研究仍

是著重於各類型圖書館員專業能力的探討。因此國內更急需凝聚共識，整合圖書資訊領域專家學者之意見，歸納整理出適用於我國的圖書館員專業能力規範，讓全民了解圖書館員的能力所在，進而和圖書館事業所擁有的價值相呼應，以證實圖書館是屹立不搖，並非隨著時代推動而被淘汰，反是永續經營、跟隨時代進步的一個成長有機體。並以此能力清單作為圖書館員能力的指標、就業市場對新進人員的評估標準、以及學校教育規劃的參考。

第四節 數位時代圖書館員新能力

一、數位時代的圖書館

1995 年，Nicholas Negroponte 在《數位化》(Being Digital)率先指出「數位革命」的發生，數位革命的原因是因為資訊高速公路以光速在全球傳輸沒有重量的位元，位元是數位化計算的基本粒子，導致有越來越多的資訊藉此得以數位化。數位革命不僅有資料壓縮與易於更正複製的益處，更重要的影響在於其容易接觸、能夠移動、和帶動變遷的能力。而圖書館受到數位革命的影響，開始發展數位化活動，包含：圖書館電子資源與服務的出現、數位圖書館計畫興起、數位學習環境形成等(註62)。

2004 年，學者 Richard E. Rubin 在其著作《圖書館與資訊科學基礎》(Foundations of Library and Information Science)一書中提到邁入 2000 年以後，數位圖書館和網站入口(web portal)的大量出現，圖書館不只典藏紙本資源，更擴及於電子資源的管理與取得，複合式圖書館(hybrid libraries)便得十分普及，所謂複合式圖書館便是指介於傳統圖書館和數位圖書館之間的一種圖書館型態，其電子資源和紙本資源為並存使用。因此現今數位化的圖書館創造了數位服務環境，提供讀者線上資源的發現、取得並使用。由此可見圖書館的發展是伴隨資訊科技環境而變化，因此邁入數位變革時代的今日，圖書館與資訊服務受到極大的影響(註63)。

2005 年，Lynch 認為數位圖書館未來的發展在於下列四個方面：(1)個人知識管理：隨著人們知識來源的多元化，透過不同的管道和數位載體影響了數位化資訊的組織、管理和保存，因此提供個人化的資訊服務，並協助使用者進行個人數位內容知識的處理與運用；(2)人類與資訊典藏系統的長遠關係：為以提供良好的個人資訊管理，圖書館必須考量評估使用者和系統間的關係，包含資訊行為和資訊技術的改變，以提供符合使用需求的資訊系統；(3)扮演提供數位圖書館、數位館藏和資訊服務的角色，以支援教學、學習和人類發展：圖書館需要和其他資訊服務者建立合作關係，結合館藏資源以提供不同年齡終身學習的需求；(4)重建學術傳播的仲介角

色：由於數位時代學術研究的傳播模式改變，e-science 和 e-research 的興起，圖書館應擔任學術生產者與使用者的資訊仲介角色(註64)。

2000 年，陳昭珍歸納二十一世紀電子圖書館的發展趨勢，預期會影響電子圖書館發展的幾個重要技術性問題，將會有大突破，包含：(1)寬頻技術的發展；(2)數位儲存媒體技術的發展；(3)電子出版及傳統資料數位化的發展；(4)內容檢索技術的發展；(5)多國語言技術的發展；(6)多媒體技術的發展；(7)電子商務及智慧財產權的技術與環境的發展(註65)。此外，並認為此時期正邁入轉型期的公共圖書館，面臨新時代的社會需求及學習型態，主要活動將包含下列幾項：(1)建立豐富的館藏，使公共圖書館成為社區的共同書房；(2)倡導閱讀活動、提升民眾資訊素養；(3)與社區中其他終身學習機構連結與合作；(4)提供自動化、網路化、全文化的資訊服務，包含：公共圖書館自動化與網路建置、建立公共圖書館資訊服務網、地方文獻數位化。因此，未來公共圖書館的經營目標應包括：(1)自動化：建立整合性的公共圖書館資訊服務系統；(2)網路化：連結公共圖書館，通網全世界；(3)數位化：提供全文數位化資訊，保存地方文獻、文物；(4)人性化：親和性、整合性、人性化的服務介面；(5)個人化：滿足個人化的資訊需求。而公共圖書館的服務目標應落實在：(1)跨越時空，彈指取得資訊；(2)有限空間，無限的虛擬館藏；(3)城鄉無距，人人上網與世界對話；(4)密切互動，服務自動到家；(5)提升資訊素養，落實終身學習(註66)。

2000 年，王梅玲歸納資訊時代圖書館的功能將包含下列各項(註67)：

1. 資訊的徵集：圖書資訊的選擇與採訪、網路資源的選擇與徵集、電子期刊的徵集與管理、實體與虛擬館藏發展與管理、館際互借與文件傳遞等。
2. 資訊的組織：圖書資料的分類編目、索引摘要服務、電子資料庫的組織、網路資源的組織(metadata)等。
3. 資訊的傳播與利用：圖書館電腦目錄、網路圖書館自動化系統、網路圖書館服務、遠距圖書館服務、圖書館聯合目錄、圖書館目錄與電子資料庫、館外資源整合應網路服務、隨選視訊與多媒體服務等。
4. 資訊的創造：配合社區使用者需求的網路資訊製作與電子出版、圖書館網站建置、電子資料庫的建置、電子圖書館建置與檢索等。
5. 資訊素養的教育與訓練：圖書館利用教育、資訊素養教育、網路圖書館利用教育等。
6. 資訊與知識的諮詢顧問：知識與資訊仲介者、資訊檢索代理者、資訊瀏覽者、網路檢索工具建置、索引典建置等。
7. 圖書資料的保存與維護：典藏與維護圖書資料、數位館藏建置等。
8. 多元化資訊資源的管理：檔案管理、記錄管理、多媒體管理、電子圖

書館與博物館管理、各類圖書館與資訊中心管理等。

2006 年，林巧敏從圖書館較全面性的觀點來探討數位變革下新世紀的圖書館功能，並從眾多文獻中整理歸納出認為應包含下列各項功能(註68)：

1. 知識功能：圖書館作為人類知識儲存、加工與傳遞中心，應加強館際合作彌補館藏不足之處，進而為社會提供知識與資訊的諮詢服務，使圖書館扮演知識儲存中心與知識開中心的重要功能。
2. 資訊功能：圖書館應藉由其擁有的專業人員和豐富的資訊資源，進行資訊的檢索與整理，提供二次、三次文獻的開發與加工，開發資訊的內容價值以供使用，使圖書館成為資訊的集散樞紐中心。
3. 文化功能：圖書館保存人類文化遺產，並將這些文化寶藏利用數位資訊的便利性散播給人們，提升人民的文化素養。
4. 教育功能：圖書館為人類社會知識的典藏庫，為全民提供免費的終身學習場所，肩負推動學習與知識傳播，滿足人類自學教育、繼續教育和終身教育等各方面學習的需求。
5. 休閒功能：圖書館安靜幽雅的環境為人們提供的休閒的去處，隨著圖書館視聽及多媒體資料的多元化，圖書館成為讓人們陶冶性情，放鬆情緒的優良休閒場所。
6. 遊憩功能：多數圖書館具有歷史和文化性的設計風格，也能成為承載歷史的觀光景點。圖書館更可進一步蒐集、整理和宣傳與當地相關的人文風俗民情等資訊，成為旅遊資訊的提供者。
7. 經濟功能：圖書館透過館藏內容知識的開發，提供使用者有關經濟方面的新觀點和思維，包含各類文獻資訊可以提昇大眾的有關商業及經濟管理的知識。而圖書館陸續開發的圖書資訊收費服務，嘗試建立資訊有價的觀念，有助於提昇圖書資訊的價值。
8. 社區功能：圖書館無法獨立存在，應當向館外延伸，向社區和家庭擴展，尤其公共圖書館更應和社區結合，圖書館的館藏和服務並能考量社區的需求，並結合社區舉辦各項活動，成為社區文化和教育活動中心。

2007 年，顧敏在《圖書館向前行，21 世紀的思維》一書中認為新世紀圖書館應具備三方面的功能(註69)：

1. 社會記憶(Social Memory)：圖書館在社會中永恆不變的角色為擔任社會的大腦。如同美國國會圖書館在 1995 年開始推動的美國記憶(American Memory)，便是以圖書館來擔任典藏社會記憶的角色。
2. 資訊傳播(Information Freedom and Access)：圖書館不以建築範圍作為服務限制，而是將服務擴展至無遠弗屆的網際網路，不再只是書籍的集中地，更是資訊的接駁站與中繼站，具有介面與實質的雙重作用。

3. 知識管理(Knowledge Content Management)：新世紀圖書館的另一個社會責任為知識管理 KM。圖書館的知識管理是針對知識的內容管理，而圖書館的內容(content)就是 data、information、knowledge 所形成有組織的服務，可以提供各種知識創新的機遇。

二十世紀末，資訊科技與網際網路的出現帶給人類社會重大變遷，衝擊著圖書館專業，而數位發展出現許多重要的活動，包含圖書館電子資源與電子服務出現、數位圖書館計畫興起、數位學習環境的形成等。因此數位時代圖書館員隨著圖書館功能的擴展，而需具備符合新世代的新能力。

二、圖書資訊學相關新興市場

傳統的圖書館與資訊服務的就業市場，一般認為以國家圖書館、公共圖書館、學術圖書館、專門圖書館、資料與資訊中心等不同類型的傳統圖書館或資訊中心為主，然而隨著科技的發展，圖書館所規劃的培訓課程也擴及電腦資訊、多媒體等科技層次的教育，以培育出更具多元化專業能力的圖書資訊專家，讓這些新世代的專業人員得以朝更廣泛的就業領域擴展。

1987 年，Moore 在<圖書館員與資訊人員新興市場>(Emerging Markets for Librarians and Information Workers)的這份報告中指出，由於資訊社會的來臨導致許多新興的資訊行業興起，成為新興市場(emerging market)。而這些新興市場係指在國家圖書館、公共圖書館、學術圖書館、專門圖書館、資料與資訊中心等傳統圖書館以外的就業市場，包括：資訊工作、資訊研究、資訊科技、索引與摘要、資訊業服務、顧問公司、公共關係、管理資訊與記錄管理工作等。報告中並指出由於傳統圖書館的就業市場飽和，以有不少畢業生外流入這些新興市場，然而新興市場所需的專業能力，畢業生卻不一定具備，因此應從教育上作一些變革。在當時引起英國圖書資訊服務界和教育界的討論與反思，也促成日後課程規劃上的改變與重整(註70)。

1999 年，Moore 將現代資訊社會重要的資訊行業分為資訊內容業、資訊傳遞業和資訊處理業等三方面來作分析，列舉出下列 13 項：(1)圖書館與資訊服務；(2)文字資料出版者與提供者；(3)視聽資料製作者與提供者；(4)教育提供者；(5)博物館/美術館與檔案館；(6)社區型資訊與諮詢服務；(7)政府資訊；(8)研究與管理諮詢；(9)通訊提供者；(10)Internet 服務提供者；(11)硬體提供者；(12)軟體提供者；(13)電腦服務提供者等。並指出這些資訊行業與圖書資訊服務有所關聯，必須密切合作(註71)。

國內研究部份，2006 年，柯君儀進行<台灣圖書資訊學碩士生就業與能力需求之研究>結果發現台灣六所圖書資訊學碩士班畢業生中有 36%從事非圖書館行業。該研究認為這 36%便是從事台灣圖書資訊學碩士生就業的新興市場(emerging market)，並將之分為九大類，包括：(1)教育機構；(2)政府機構；(3)學術研究機構；(4)博物館、美術館與檔案館；(5)圖書館資訊整合系統公司；(6)電腦公司；(7)通訊/網際網路業；(8)大眾傳播業；(9)自行創業。其研究結果並提出台灣目前圖書資訊學碩士生的工作能力需求與課程規劃上供需尚未達到平衡(註72)。

由於網路科技的大量涉入圖書館領域，導致圖書資訊學畢業生的就業市場有了改變，除了傳統的圖書館領域外，也向外擴及各類型資訊行業，開拓了圖書資訊學的新興市場，從這些新興市場便反應了未來圖書資訊人員所應具備的專業能力正在面臨轉變，數位時代圖書館員將具備許多新能力。

三、圖書館員新能力

2008 年，美國勞工部(U.S. Department of Labor)勞工統計局(Bureau of Labor Statistics)出版的 2008-2009 年《職業展望手冊》(Occupational Outlook Handbook，簡稱 OOH)，描述圖書館員時，對於圖書館傳統的概念重新詮釋並說明圖書館員新能力，「從取用紙本紀錄或書籍，進展到取用電子資源，包含網際網路、數位圖書館和遠距取用廣泛資訊資源。圖書館員，又稱作資訊專家，已經結合傳統職能和快速變遷的科技，能幫助人們基於個人化和專業上的需求找尋資訊並有效地使用。圖書館員必須在學術和公共資訊資源方面具備廣泛的知識，並具有能使用用於組織、選擇資源等相關資訊科技的能力」。其中提到有些圖書館員具有電腦與資訊系統相關技能，可以擔任下列的工作：自動化系統、規劃和操作電腦系統、資訊建構師(information architects)、設計資訊儲存和檢索系統、發展徵集、組織、解釋執行和分類資訊。因此，圖書館員應用自身資訊管理和研究的技能與其他外來的競爭者抗衡，例如：資料庫發展、參考工具發展、資訊系統、出版、結合網路、行銷、網頁內容管理和設計、訓練資料庫使用者等方式，來提昇自身的競爭力。甚至有部份圖書資訊人員自行開設顧問公司，提供其他圖書館、企業或政府機構作諮詢的服務(註73)。

OOH 描述現在及未來圖書館員的工作，非傳統圖書館工作機會將會比過去十年快速成長，非傳統圖書館工作包含：資訊經紀人(information brokers)、工作於私人公司、非營利組織和顧問公司等。許多公司開始僱用圖書館員，因為圖書館員具備研究和組織能力、電腦資料庫和圖書館自動化系統等的相關知識，而圖書館員能夠根據公司的需求，對龐大的資訊量

進行閱讀瀏覽、分析、評估和組織。此外，圖書館員也可擔任網際網路資訊相關的職位，例如：系統分析師、資料庫專家和培訓者、網站管理員和網站開發者、或區域網路協調員(local area network coordinators)等新興職業。在相關職業的部份，OOH 還進一步提到由於圖書館藉由提供資訊給人們，在傳遞知識方面扮演十分重要的角色，其他需要類似技能的職業包含檔案管理員、館長、博物館技術人員和電腦與資訊科學人員。學術圖書館員由於職務的相近甚至可以擔任教職。此外，由於圖書館員使用越來越多的電腦技術、包含儲存、編目和取用資訊等，因此也可擔任電腦系統分析師、電腦資訊人員和資料庫管理者等職務(註74)。

John D. Shank 和 Steven J. Bell 發表於《明天的資訊：反應科技和未來的公共和學術圖書館》(Information tomorrow : reflections on technology and the future of public and academic libraries)一書中的文章以<圖書館專業+科技+教學設計=混合圖書館員>(Librarianship+ Technology+ Instructional Design= Blended Librarian)為題，認為未來的圖書館員應成為混合圖書館員，即為同時具備圖書館專業(librarianship)、科技技能(technology)、教學設計(instructional design)三者能力的圖書館員。此概念可追溯至 Steven J. Bell 於 2003 年提出的概念，強調隨著時代科技的演變圖書館員需要扮演的新角色為混合圖書館員，其應具備傳統圖書館學的專業，並融合資訊科技的技能，有些包含軟硬體의 相關技能，並且進一步具備科技教學或教育人員的能力以助於課程設計，以利學生與讀者學習(註75)。

Meredith G. Farkas 也於此書中發表<培訓未來的圖書館員：整合科技能力於圖書資訊學教育中>(Training Librarians for the Future: Integrating Technology into LIS Education)一文，提到從 2006 年 2 月至 6 月間公共圖書館員的徵職廣告中，發現超過 20 個不同職位需要相似的能力需求，列舉如下：(1)對電腦程序操作的基本熟知，良好的網頁發展技能；(2)熟知課程管理軟體，例如：WebCT (course tools)網路學習平台；(3)能立即採用不斷改變的科技之能力；(4)創造和編輯網頁的經驗，包含熟知各種標記(tagging)、命令稿語言(scripting languages)，例如：XML、HTML、PHP 等；(5)運用新科技於資訊服務的經驗；(6)指導成人學習者的經驗，尤其是電腦資訊素養方面；(7)參與科技工具、產品和介面的創造、推動應用；(8)利用創新科技來協助參考服務和指導的經驗；(9)提供虛擬參考服務的經驗；(10)參與過機構典藏和數位典藏計畫的成員；(11)操作整合性圖書館系統的工作經驗；(12)具備親自和遠距時教學設計原則和技術的知識。因此這世代的公共圖書館員應具備將傳統參考服務和指導服務轉換於線上媒體服務的能力(註76)。

2006 年，柯君儀於〈台灣圖書資訊學碩士生就業與能力需求之研究〉研究成果中指出圖書資訊學畢業生認為欠缺的工作能力主要以科技與管理能力及個人能力為缺乏，其中最為欠缺的前十項為：(1)良好的口才與自信的協商談判技巧；(2)系統管理技術，如：Unix、Linux、Server 等；(3)程式語言；(4)公共關係；(5)創新與創造力；(6)資料庫管理知識與應用；(7)網站設計、建置與維護；(8)專案與計畫的管理與評鑑；(9)配合資訊機構或使用需求者的學科專長；(10)評估、選擇與應用最新的電腦與網路資訊技術(註77)。

2007 年，顧敏在其《圖書館向前行，21 世紀的思維》一書中指出新世紀圖書館由於近五十年來社會條件的巨幅變化，這個核心能量呈現出三個面向本質，分別為社會記憶、資訊傳播、知識管理，而這三項本質對應到現代圖書館員的角色分別為：社會記憶→媒體守備員(knowledge media keeper/manager)、資訊傳播→資訊經濟人(information communicator/broker)、知識管理→知識管理師(knowledge manager)。而這三個角色是現代圖書館員所面臨的三種基本素質要求，因此現代圖書館員在接受教育、職位安排、與在職訓練等方面，均必須面對這三個核心，作為職業素質建設或個人素質提昇的基本。並歸納出 1960 年到 2010 年間圖書館員角色的變化依序為(1960-1970)圖書管理員、圖書館員→(1970-1980)圖書館員、文獻處理專家→(1980-1990)圖書館員、媒體管理者→(1990-2000)資訊專業人員、數位圖書館員→(2000-2010)知識內容管理師、Cyberian。而 2000-2010 年由於圖書館員擔任知識領航員，所需具備的素質必須為了解專科資訊、全方位專業的圖書館員。因此，現代圖書館員的素質要求是配合下列三項因素來決定：(1)圖書館外在環境的變化；(2)圖書館內部組織再造(re-engine)；(3)圖書館滿足讀者需求的新服務措施。換言之，現代圖書館素質要求是變動的、激動的和成長的。此外，顧敏更強調新世紀圖書館工作人員的素質需要接受完整的知識管理學，包含：知識基地、知識界面、知識通道及知識服務環境的專業培訓與養成，才能擔負人類公共知識管理的社會責任，同時並認為現代圖書館員的職稱也適合改為「知識管理師」，圖書館與資訊科學更可正名為「知識管理學」(註78)。

2008 年，王梅玲於輔仁大學圖書資訊學系舉辦「由圖書館學到圖書資訊學—跨越兩個世紀」研討會的專題演講中以「從數位革命談圖書資訊學課程新發展」中提及新世代的圖書資訊人員能力需求也隨之改變，新的人力資源需求與其能力包含：(1)數位圖書館員：網際網路等科技知識與技能、多媒體、數位科技、數位媒體處理知識與技能、數位資訊系統、線上與光學資訊知識與技能、內外部知識網絡的知識；(2)Metadata 編目館員：了解後設資料的領域、了解後設資料計畫程序、具備異質性資料的互通性

與整合系統的能力、了解建立後設資料紀錄、具備使用編目標準與後設資料處理電子資源的能力、了解後設資料專案計畫與管理；(3)多媒體與網站管理師：擅長網站設計與服務、以及建置網路資料庫、多媒體服務等；(4)數位學習圖書館館員：具備數位學習理論、數位學習系統與管理、教學法、課程設計、學習社群經營等能力；(5)數位策略圖書館員：創新與科技能力、提供數位策略願景與領導力、執行數位計畫、發展相關技術以支援數位圖書館服務；(6)數位科技圖書館員：具備創意與科技能力、支援圖書館自動化系統以發展回應性、服務導向結構、協助使用者與館員使用自動化系統；發展高品質電子資源系統；配合使用創新與新技術；支持現在與未來教學、研究、學習需求；(7)教學圖書館員：創新、創意有教學經驗、領導發展動態教學計畫與資訊素養課程；(8)資訊/知識管理師：確認與徵集內部資訊資源、組織內部資源、徵集與評估外部資源、整合內外部資源、傳遞與應用資訊、內容管數位策略圖書館員理、策略性資訊服務(註79)。

從上述文獻探討可發現邁入數位時代後科技帶給圖書館在各方面的轉變，包含圖書館功能的擴增、圖書資訊新興市場的出現和圖書館員角色的多元化，都導致圖書館員能力的轉變，因此數位時代圖書館員的專業能力比從前更加廣泛且精深。

註釋

-
- 註1 林巧敏，「數位時代圖書館功能及角色的變遷」，圖書與資訊學刊 59 期(2006 年)：41。
- 註2 胡述兆、王梅玲合著，圖書資訊學導論(台北：漢美，2003 年)，1-5。
- 註3 R. E. Rubin, Foundations of Library and Information Science. (New York: Neal-Schuman Publishers, 2004),259-316.
- 註4 盧秀菊，「圖書館事業之價值」，圖書與資訊學刊 52 期(2005 年)：2。
- 註5 程鵬，「圖書館核心價值觀之我見」，現代情報 5 期(2008 年)：25-27。
- 註6 Michael Gorman 講，「數位時代的圖書館價值」，中華民國圖書館學會會訊 14 卷 1 期(2006)：3-7。
- 註7 宋顯彪，「再論圖書館員職業的核心價值」，圖書館雜誌 26 卷 6 期(2007 年)：11-13。
- 註8 同註 4，2-7。
- 註9 同註 3，303-304。
- 註10 同註 6。
- 註11 同註 3，304-315。
- 註12 ALA, "Core Values of Librarianship," (2004)
<<http://ala8.ala.org/ala/oif/statementspols/corevaluesstatement/corevalues.htm>>(Retrieved July 20, 2008).

-
- 註13 University of Chicago,” University of Chicago Library Values,” (2004)
<<http://www.lib.uchicago.edu/e/about/mvv.html>>(Retrieved October 20,
2008).
- 註14 IFLA, “More About IFLA,” <<http://www.ifla.org/III/intro00.htm>>(Retrieved
September 20, 2008)
- 註15 中國圖書館學會，圖書館事業發展白皮書(台北：作者，2000)，3-5。
- 註16 同註4，1-9。
- 註17 顧敏，圖書館向前行，21世紀的思維(台北：文華，2007年)，37-41。
- 註18 同註15。
- 註19 盧荷生，「二十一世紀我國的圖書館事業」，國家圖書館館刊 89卷2期
(2000年)：2-3。
- 註20 Michael Gorman, “Five New Laws of Librarianship,” American Libraries
26:8(1995): 784-785.
- 註21 同註15。
- 註22 Sajjad ur Rehman, Preparing the Information Professional: An Agenda for
the Future(Westport ,D.C.: Greenwood Press, 2000),35-40.
- 註23 同上註。
- 註24 Jose-Marie Griffiths and Donald W. King, New Directions in Library and
Information Science Education(Greenwood Press, American Society for
Information Science,1986), 42.被引於王梅玲，「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」國科會專題研究計畫成果報告，
NSC89-2413-H-364-002，(新竹：玄奘人文社會學院圖書資訊學系，2001
年)，24-28。
- 註25 SLA, “Competencies for Information Professionals of the 21st
Century ,”(2003)
<<http://www.sla.org/content/learn/comp2003/index.cfm>>(Retrieved August
25, 2008).
- 註26 李聲吼，人力資源發展(臺北市：五南，2000)，頁31-32。
- 註27 同註24。
- 註28 C.K. Prahalad and G. Hamel, “The Core Competence of the Corporation,”
Harvard Business Review 68:3(1990): 79-91.
- 註29 Richard J. Naylor, “Core Competencies: What They Are and How To Use
Them ,” Public Libraries39:2(2000)：108-109,111.
- 註30 C. Long and M. Vickers-Koch, “Core Capabilities to Create Competitive
Advantages,” Organizational Dynamics 24:1(Summer 1995): 13.被引於林鳳
儀，「我國企業圖書館館員核心能力之研究」(國立臺灣大學圖書資訊學
研究所，碩士論文，2001)，18-24。
- 註31 朱寶利，「圖書館核心競爭能力的構建」，北京教育學院學報 18卷1期
(2004)：54-56。
- 註32 同註3，478-480。

-
- 註33 王梅玲,「二十一世紀圖書館與資訊服務新角色以及專業人員能力初探」,
玄奘學報 2 期(2000): 193-230。
- 註34 Medical Library Association, "Health Information Science Knowledge and
Skills," (1991)
<<http://www.mlanet.org/education/platform/skills.html#1>>(Retrieved
October 05, 2008).
- 註35 SLA, "Competencies for Information Professionals of the 21st
Century,"(2003).
<<http://www.sla.org/content/learn/comp2003/index.cfm>>(Retrieved August
25, 2008).
- 註36 ALA, "Draft Statement of Core Competencies," (2005).
<http://www.ala.org/ala/accreditationb/Draft_Core_Competencies_07_05.pdf>
(Retrieved July 20, 2008).
- 註37 Nicolas Lewis, "Revised Standards: A Brighter Future for Level 4 NVQS,"
Personnel Training and Education, 17:2(2000):6-10.
- 註38 CILIP, "Procedures for the Accreditation of Courses," (2002)
<www.la-hq.org.uk/directory/careers/jai.pdf>(Retrieved October 20, 2008).
- 註39 Jose-Marie Griffiths and Donald W. King, New Directions in Library and
Information Science Education(Greenwood Press, American Society for
Information Science,1986), 73-75.被引於柯君儀,「臺灣圖書資訊學碩士班
碩士生就業與教育供需之研究」(國立政治大學圖書資訊與檔案學研究
所, 碩士論文, 2005), 9。
- 註40 Lois Buttlar and Rosemary Du Mont, "Library and Information Science
Competencies Revised," Journal of Education for Library and Information
Science,37:1(1996):44-62.
- 註41 Sajjad ur Rehman, "Competency Definition and Validation for Library and
Information Professionals in Malaysia," Journal of Education for Library and
Information Science,39:2(1998):100-117.
- 註42 California Library Association, "Competencies for California Librarians in
the 21st Century,"(1998)
<http://www.cla-net.org/resources/articles/r_competencies.php>(Retrieved
October 20, 2008).
- 註43 California Library Association, "Technology Core Competencies for
California Library Workers," (2005)
<http://www.cla-net.org/included/docs/tech_core_competencies.pdf>(Retrie
ved October 20, 2008).
- 註44 ALA, "Core Competences of Librarianship,"(2008)
<<http://www.ala.org/ala/educationcareers/careers/corecomp/index.cfm>>(Retrie
ved November 3, 2008).

-
- 註45 王梅玲，英美與亞太地區圖書資訊學教育(台北：文華，2005)，37。
- 註46 OCLC, “OCLC Library Training and Education Market Needs Assessment Study,”(2002)<<http://www.oclc.org/index/needsassessment/>>(Retrieved October 05, 2008).
- 註47 Sajjad ur Rehman, Husain al-Ansari , and Nibal Yousef, “Coverage of Competencies in the Curriculum of Information Studies: an International Perspective, “Education for information 20:2002(2002):199-215.
- 註48 Canadian Library Association,” The Future of Human Resources in Canadian Libraries,”(2005)
<<http://www.ls.ualberta.ca/8rs/8RsFutureofHRLibraries.pdf>>(Retrieved October 20, 2008).
- 註49 Canadian Association of Research Libraries, “The Future of Human Resources in Canadian Libraries , ‘the 8Rs Study’, Considerations for the Canadian Association of Research Libraries,”(2006)
<http://www.carl-abrc.ca/projects/scholarly_communication/pdf/8rs_v.whitnell_report_rev.pdf >(Retrieved October 20, 2008).
- 註50 Sue Byburgh, The New Information Professional: How to Thrive in the Information Age Doing What You Love. (Oxford, England: Chandos Publishing, 2005),186-190.
- 註51 State Library of North Carolina ,”Technology Competencies for Libraries in North Carolina,”(2007)
<<http://statelibrary.dcr.state.nc.us/ce/competencies.pdf>>(Retrieved October 20, 2008).
- 註52 Ohio Public Library ,”Ohio Public Library Core Competencies,” (2008)
<<http://www.olc.org/pdf/core.pdf>>(Retrieved October 20, 2008).
- 註53 李佩瑜，「台灣地區專門圖書館員專業技能需求之研究」(淡江大學資訊與圖書館學研究所，碩士論文，2000)，1-46。
- 註54 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」國科會專題研究計畫成果報告，NSC89-2413-H-364-002，(新竹：玄奘人文社會學院圖書資訊學系，2001 年)，170-171。
- 註55 林鳳儀，「我國企業圖書館館員核心能力之研究」(國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，2001)，1-163。
- 註56 張惠媚，「醫學圖書館員專業能力需求評估之研究」(淡江大學教育科技研究所，碩士論文，2002)，1-101。
- 註57 謝寶媛、唐秀珠，「新世紀圖書資訊人才之核心能力」，圖書與資訊學刊 41 期(2002)：22-26。
- 註58 楊美華、劉欣蓓，「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 期(2003)：4-17。

-
- 註59 楊美華，「e 世代圖書資訊從業人員應加強之專業能力」，在圖書資訊專業人才能力培育研討會論文集，中華圖書資訊學教育學會編，頁 9-24。
- 註60 柯君儀，「臺灣圖書資訊學碩士班碩士生就業與教育供需之研究」(國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，碩士論文，2005)，132-137。
- 註61 肖希明、宋琳琳、水亮、彭敏惠，「圖書館學專業教育與圖書館員職業競爭力——來自圖書館員的調查與分析」，圖書情報知識 121 期(2008)：17-21。
- 註62 王梅玲，「從數位革命談圖書資訊學課程新發展」，在由圖書館學到圖書資訊學—跨越兩個世紀研討會，輔仁大學圖書資訊學系主辦。
- 註63 同註 3，79-117。
- 註64 Clifford Lynch, "Where Do We Go From Here? The Next Decade for Digital Libraries," D-Lib Magazine 11:7/8(2005),
<<http://www.dlib.org/dlib/july05/lynch/07lynch.html>>(Retrieved November 4, 2008).
- 註65 陳昭珍，「二十一世紀電子圖書館發展之趨勢」，國家圖書館館刊 89 卷 2 期(2000)：98-99。
- 註66 陳昭珍，「台灣省縣市公共圖書館自動化、網路化及數位化之現況與問題探討」，國家圖書館館刊 89 卷 2 期(2000)：175-189。
- 註67 同註 33，202。
- 註68 同註 1，49-50。
- 註69 同註 17，42-43。
- 註70 Nick Moore, The Emerging Markets for Librarians and Information Workers(London: British Library Board, 1987), 16-18.
- 註71 Nick Moore, "Partners in the Information Society," Library Association Record 101:12(1999):702-703.
- 註72 同註 60，132。
- 註73 OOH, "Occupational Outlook Handbook ,2008-09 Edition,"(2008)
<<http://www.bls.gov/oco/ocos068.htm>>(Retrieved October 20, 2008).
- 註74 同上註。
- 註75 Rachel Singer Gordon, ed., Information Tomorrow : Reflections on Technology and the Future of Public and Academic Libraries (Medford, N.J. : Information Today, Inc., 2007), 173-190.
- 註76 同上註，193-200。
- 註77 同註 60，66-67。
- 註78 同註 17，235-251。
- 註79 同註 62。

第三章 研究方法與步驟

本研究的研究目的為探討圖書館價值與館員專業能力研究的意義與功能、數位時代圖書館與其功能的改變、我國圖書館價值的內涵、圖書館員的角色、能力範圍與能力清單及需要新增的專業能力，以作為我國圖書資訊學教育未來課程規劃之參考。因此主要從探討我國對於數位時代圖書館價值、功能、角色和基本專業能力之看法，進而歸納出適用於我國的圖書館價值與圖書館員專業能力。本研究先後採用焦點團體法和問卷調查法進行資料的驗證與蒐集，最後分析整理研究結果，以期研擬出數位時代我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力清單。

第一節 研究方法

本研究採用焦點團體法與問卷調查法兩種研究方法，以問卷調查法為主，焦點團體法為輔，用來協助確定調查問卷的形成。因此在進行文獻分析後，首先進行焦點團體法建立我國圖書館價值與圖書館員能力清單草案，再以問卷調查進行此份草案之確認，以建立我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力清單。

本研究在研究設計上主要是從文獻探討獲得圖書館價值、圖書館員專業能力理論，與國內外圖書館員專業能力之相關研究成果，並藉以參考文獻理論與國內外的專業能力範圍與清單來研擬我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力清單草案，藉由焦點團體法邀請圖書資訊學界之專業館員、館長及教師進行討論修訂。經過焦點團體討論後修訂為「我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力清單」，並依此份清單來設計調查問卷，因此此份問卷係經文獻研讀與參考焦點團體訪談會議及研究需要編制而成，透過問卷調查進行我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力之確認，並將調查結果藉由量化統計分析，以歸納我國對於圖書館價值與圖書館員基本專業能力之看法。

一、焦點團體訪談法

焦點團體訪談法，或稱團體深度訪談(group depth interviews)、焦點訪談(focused interviews)為社會科學中最廣為使用的質化研究工具之一。其是指在一個舒適、包容、無威脅的情境中，進行一系列的討論，以獲取受訪者對於特定議題的觀感，並由一個技巧優良的主持人帶領，帶領參與者樂於分享意見與觀點，團體成員並透過回應他人觀點與意見相互影響(註1)。受訪者的選取通常是以同質性團體較佳，才能使所有受訪者皆能踴躍發言。而使用焦點團體法的目的在於：(1)為獲得有興趣主題的一般背景資

料；(2)為產生較量化的方法檢驗與進一步研究的研究假設；(3)刺激創新想法和創意的概念；(4)為調查新方案、服務或產品等問題的潛在性；(5)為了解產品、計畫、服務、機構或其他有興趣對象之想法；(6)為了解受訪者如何談論所關心的現象，以設計能被用於較量化的研究問卷、調查工具或其他研究工具；(7)用於解釋先前所獲得的量化結果(註2)。

本研究採用焦點團體訪談的目的主要為獲取專家學者對於圖書館價值與圖書館員能力之看法，並進行討論以研擬我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力清單，以作為後續問卷設計的依據。由於專業能力具有地域性及情境性的特點，會隨著國家、地域、領域與行業產生不同的能力清單。因此，本研究採用美國圖書館學會於 2008 年擬定的〈圖書館事業的核心能力〉(Core Competences of Librarianship)共包含 8 大能力範圍和 40 項專業能力，作為焦點團體訪談的綱要，以此清單透過焦點團體訪談進行探討，以修改出適合我國的圖書館員基本專業能力清單。

二、問卷調查法

問卷是法文 questionnaire 的中譯名稱，原意是「一種為了統計或調查用的問題表格」，現今廣泛應用於社會學、心理學及教育學等學科做相關研究時，所採用的一種蒐集資料的方法。它是一份書面文件，上列關於某一特定主題的一組經過設計，有組織，有系統的問題，交付給一群經過選擇的受測者，從他們的作答中獲得所需的研究資料(註3)。因此簡言之，問卷調查係指研究者依據其研究目的及研究問題，將欲瞭解的事項製成問題或表格的一項工具，透過此書面工具，以當面實施或郵寄的方式進行資料的蒐集。其特點有以下四項：(1)以特定群體為對象。(2)旨在描述群體的普遍特徵，不在分析個別的特質。(3)重視現狀與事實的呈現，不做原因分析。(4)研究結果大都做為決策參考，為決定導向的研究(註4)。

本研究採用問卷調查法主要目的為確認由焦點團體研擬出的我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力項目，因此問卷調查是在焦點團體訪談完成後接續進行。經由焦點團體訪談的結論，研擬出我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力清單草案後，依此製成問卷。問卷初稿擬訂後，即以 3 位圖書館的專業館員作為測試對象，實施問卷前測，以了解問卷內容用語是否明確、問題是否合理、內容主題是否完整，以及填答者所需的時間，並根據測試者的意見修改問卷內容。本研究最後期以透過問卷調查，以歸納並確立我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力清單。

第二節 研究範圍與限制

本研究旨在探討我國對圖書館價值與圖書館員專業能力之看法，由於受限時間與資源，本研究之研究範圍與限制如下：

1. 本研究主要以探討圖書館員基本專業能力為主，一般能力與其他行業能力不在研究範圍。
2. 以一般圖書館之圖書館員能力為研究對象，不專指各類型圖書館館員。
3. 有關能力研究以能力領域與清單之界定與確認，不涉及能力評鑑。
4. 以研究中英文相關文獻為主，其他語言文獻不包含在研究範圍。

第三節 研究架構

本研究依據文獻探討而獲得的理論架構，作為焦點團體訪談大綱的設計依據，並依此和專家學者進行焦點團體訪談，以歸納出我國圖書館價值和圖書館員基本專業能力清單草案，再以此份草案發送至國家圖書館、大型公共圖書館和大專院校圖書館之館長或主任/組長級人員、中華民國圖書館學會常務理監事和委員，以及國內圖書資訊學系所教師，進行問卷調查，以對這份能力清單進行確認。

本研究的研究架構如下圖 3-1：

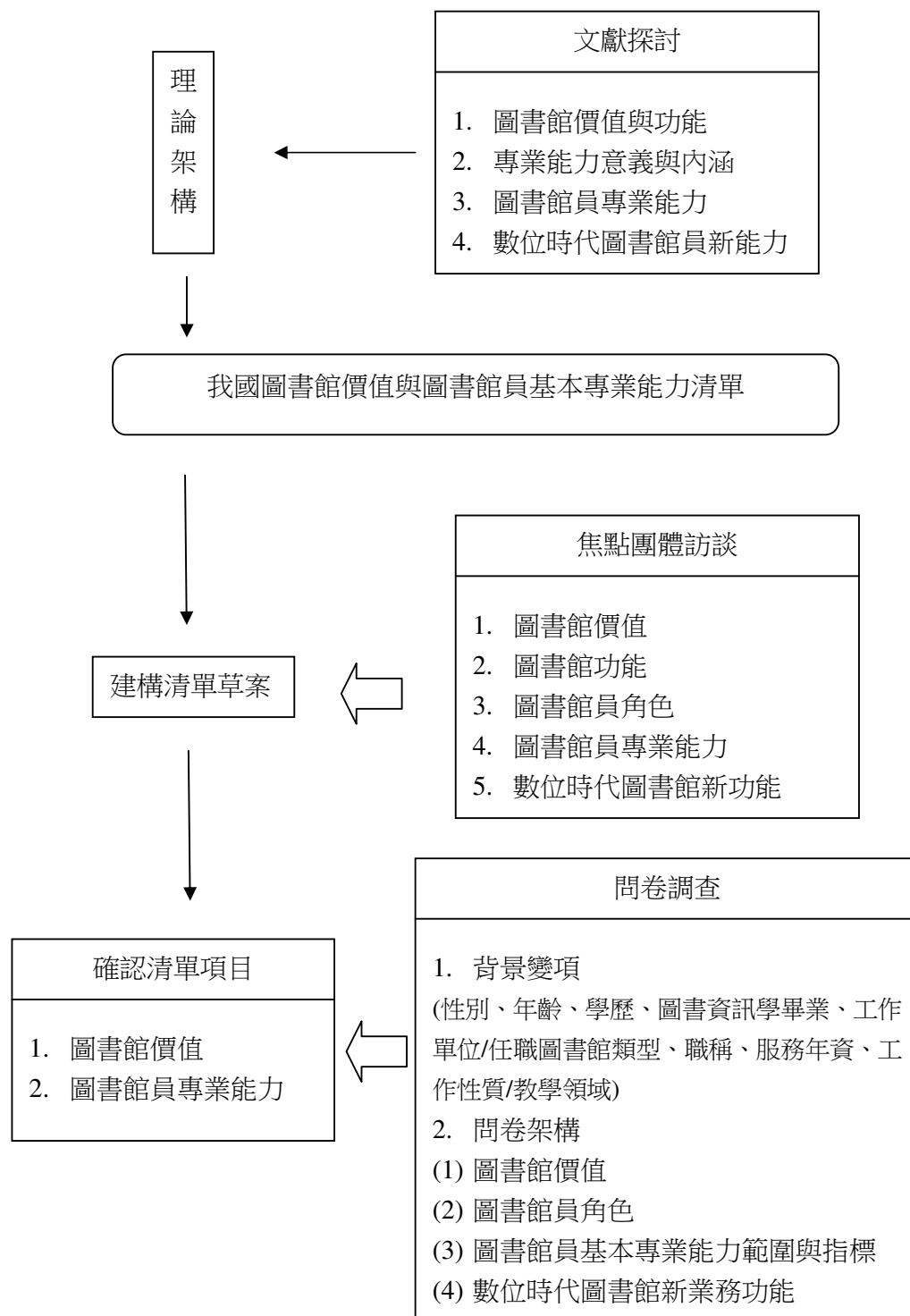


圖 3-1 研究架構圖

第四節 研究工具

一、焦點團體訪談討論議題

本研究共進行 3 場焦點團體訪談會議，探討的主題為：「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」，討論議題係根據文獻探討所設計而成，參見附錄四，其討論內容包含：(1)圖書館功能；(2)圖書館價值；(3)圖書館員角色；(4)圖書館員能力範圍與能力清單；(5)數位時代圖書館新功能；(6)數位時代圖書館員新能力。焦點團體會議會針對上述六大議題進行充分探討，以研擬出適用於我國的圖書館價值與圖書館員基本專業能力草案，整理焦點團體訪談紀錄後，據以修訂與設計調查問卷。

二、問卷設計

本研究之問卷設計為依據焦點團體訪談結果所擬定，採用半結構式問卷，參見附錄九。其架構包含第一部分：個人基本資料；第二部份將問題分為下列四大類，以了解答卷者的看法，採用李克特五等量表：(1)圖書館價值；(2)圖書館員角色；(3)圖書館員能力範圍與能力清單；(4)數位時代圖書館新增的業務功能；第三部份：屬於開放式問題，答卷者可提出對於圖書館價值與圖書館員基本專業能力之其它建議。

第五節 研究對象

一、焦點團體訪談資料

焦點團體訪談對象以圖書資訊學界之圖書館員、館長與教師為焦點團體訪談對象，焦點團體目的為蒐集訪談對象對於我國圖書館價值內涵和圖書館員基本專業能力項目之觀點，以研擬我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力清單。本研究礙於人力與時間限制，因此依上述的焦點團體對象，進行 3 場焦點團體研究，每場預計人數為 8 至 10 人，各場時間進行約兩個小時。三場焦點團體成員分別為：

1. 圖書館員：主要以國家圖書館與大專院校圖書館之資深館員為選取對象，共選取 9 位。
2. 圖書館館長：主要以大專院校圖書館、專門圖書館與公共圖書館之館長為選取對象，共選取 8 位。
3. 教師：圖書資訊學系所專任教師，且為圖書資訊學背景之老師為優先選擇對象，輔以教師之參與研究意願，共選取 8 位。

二、問卷調查

本研究之問卷對象採用立意抽樣(purposive sampling)，為一種調查者選擇其認為對總體有代表性單位的非隨機抽樣方法(註5)，由於本研究主要為探討圖書館價值和館員專業能力，因此選擇圖書館事業和圖書資訊學教育系所為主要的選取單位，因此依據國家圖書館所彙整的「全國圖書館調

查統計系統圖書館名錄」寄發問卷(註6)，問卷調查單位包含：國家圖書館(1 間)、公共圖書館(限定於國立公共圖書館、直轄市立公共圖書館及縣市立公共圖書館共 27 間)、大專院校圖書館(若有分館則只選取總館作為調查對象，共 169 間)，調查對象為該館之館長一位，或主任/組長級人員一位。其他調查對象尚包含中華民國圖書館學會常務理監事和委員共 119 位，以及國內圖書資訊學系所教師共 103 位。因此扣除三類間重複的對象，問卷調查總共發送 419 份問卷。

第六節 資料蒐集與分析

一、焦點團體

焦點團體資料的分析量會因研究目的、研究設計的複雜性及基於簡單分析容易達到結論的程度而異，最常見的焦點團體結果分析涉及討論的逐字稿(transcripts)及可下結論部分的討論，但有些情況也可不需逐字稿，當需要很快做決定，及研究結論是較直接時，一個簡短的摘要可能就足夠。把焦點團體討論撰寫成逐字稿後，即可進行分析。常見的分析技巧包含下列幾種方式：(1)剪貼分析：為分析焦點團體討論逐字稿的一個快速並具成本效益的方法，藉由瀏覽整篇逐字稿，找出那些和研究相關的小節，發展出主要主題及議題的分類系統；(2)內容分析：每個解釋焦點團體的嘗試都意味著內容分析，基於研究目的可區分為實用的內容分析(pragmatical content analysis)、語意的內容分析(semantical content analysis)和符號媒介分析(sign-vehicle analysis)三種；(3)電腦輔助內容分析：利用電腦程式按照所描述的資料製造規則，確認指派規則的重要性，近年來以電腦輔助解釋焦點團體訪談受到注意，成為建立內容分析研究的基礎(註7)。

本研究採用的資料分析方式包含下列幾種：

1. 訪談紀錄：詳細記錄每場焦點團體的訪談內容，依據訪談者陳述的意見作摘錄性紀錄，非採逐字句的紀錄，凡與主題無關之內容不予紀錄，並作為後續分析的基礎。
2. 剪貼分析：藉由閱讀訪談記錄，標記出和研究相關的小節，發展出主要主題及議題的分類系統以進行組織分析。
3. 內容分析：主要以語意的內容分析為主，包含指名分析(designation analysis)，決定每個特定目標(或人、機構、概念)被提及的頻率；特質分析(attribution analysis)，檢驗特定特徵描寫或敘述被使用的頻率；明確分析(assertions analysis)，提供以特別方式描寫特定目標(人、機構等)的頻率，明確分析涉及指名分析及特質分析的組合。

二、問卷調查

本研究問卷施測完畢後，會將有效問卷進行編碼，並利用 SPSS 統計套裝軟體進行資料分析，以驗證各研究問題。本研究針對問卷調查的部份採取不同的處理與分析方式，如下：

1. 以「次數分配」與「百分比」，瞭解有效答卷者及其意見的分布情形。
2. 以「單因子變異數分析」統計，分析不同背景的答卷者對於圖書館價值、圖書館員角色與專業能力範圍與指標、圖書館新業務功能看法的差異；若有顯著差異時，再以「Scheffe 事後比較法」進行事後比較，以了解差異情形。

第七節 研究實施與步驟

本研究旨在探討數位時代我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力，採用焦點團體法與問卷調查法蒐集研究資料，其研究實施步驟說明如下：

1. 進行資訊檢索以蒐集國內外相關文獻。
2. 閱讀文獻，作成評述，以建立本研究之研究架構。
3. 根據文獻探討而獲得的理論架構，設計訪談議題，進行 3 場焦點團體訪談。
4. 邀請圖書館界之圖書館員、館長及教師作為訪談對象，以研討並歸納我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力項目。
5. 整理 3 場會議紀錄，訂定「我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力清單」，並設計成問卷。
6. 進行問卷前測，以修訂問卷。
7. 向國家圖書館、大型公共圖書館、大專院校圖書館之各館館長或主管級人員、中華民國圖書館學會常務理監事和委員，以及國內圖書資訊學系所教師寄發問卷，進行「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」的意見調查。
8. 寄發、回收與催缺問卷。
9. 進行 SPSS 統計與分析。
10. 撰寫研究論文。

其研究流程圖如下圖 3-2 所示：

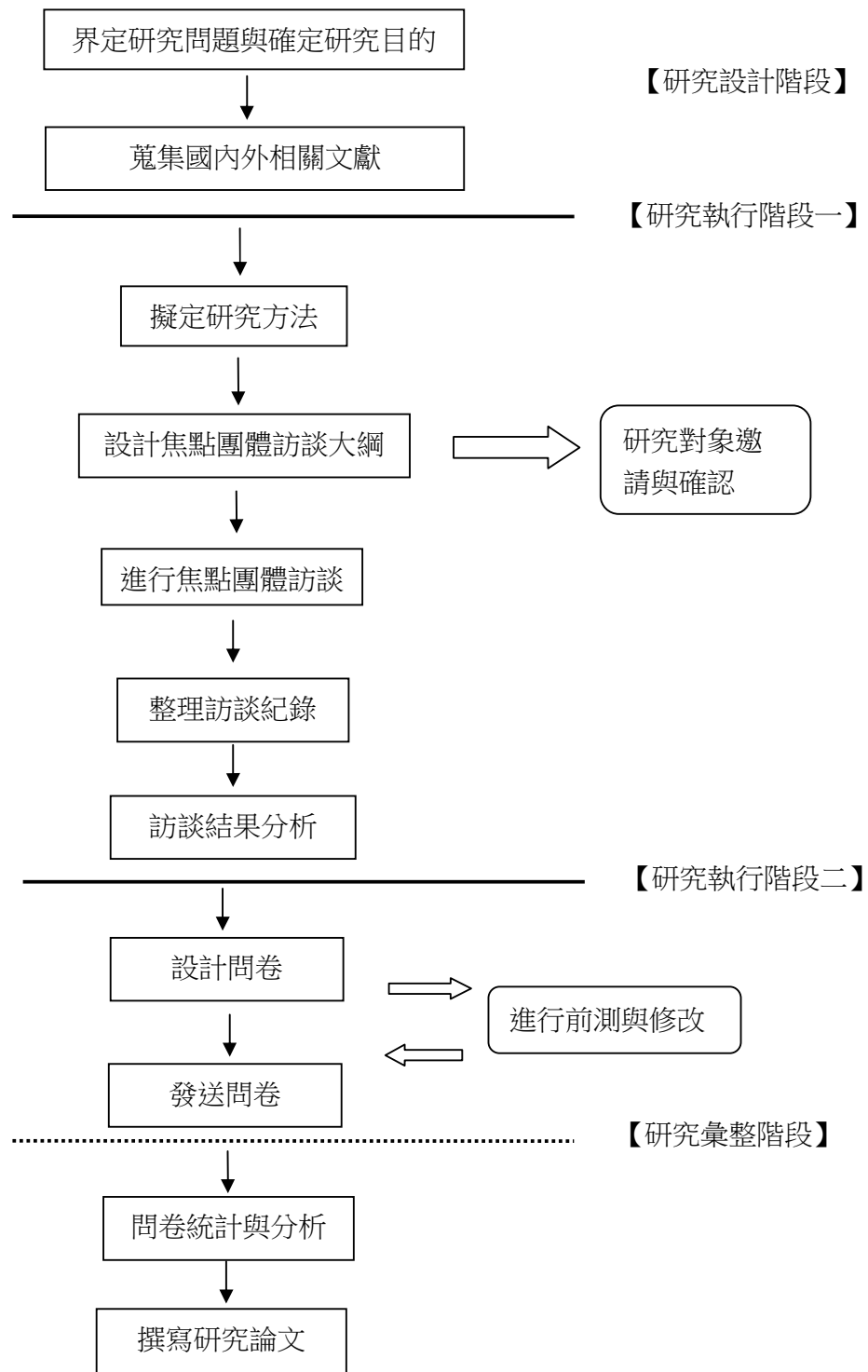


圖 3-2 研究流程圖

註釋

- 註1 Richard A. Krueger 著，洪志成、廖梅花譯，焦點團體訪談(嘉義：濤石文化，2003)，4。
- 註2 David W. Stewart, Prem N. Shamdasani, and Dennis W. Rook, Focus Groups: Theory and Practice(Thousand Oaks: Sage Publications, 2007), 1-20.
- 註3 國立編譯館主編，圖書館學與資訊科學大辭典(台北：漢美，1995)，1398-1399。
- 註4 吳明清，教育研究：基本觀念與方法之分析(台北：五南，1991)，255-256。
- 註5 葉至誠、葉立誠合著，研究方法與論文寫作(臺北：商鼎，2002)，57。
- 註6 國家圖書館，「全國圖書館調查統計系統圖書館名錄」，2009年03月10日，<<http://libstat.ncl.edu.tw/nclstatFront/>>(2009年03月12日)。
- 註7 David W. Stewart 等著，歐素汝譯，焦點團體：理論與實務(台北：弘智文化，1999)，151-168。

第四章 焦點團體訪談分析

本論文研究目的為探討我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力，因此藉由焦點團體訪談促成專家學者會議，參考其意見研擬我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力清單，作為本研究問卷調查設計項目。本研究於民國 98 年 2 月 10 日下午兩點、2 月 11 日上午十點和下午兩點共舉行三場焦點團體訪談，訪談對象包含圖書館員、圖書館館長以及圖書資訊學系所教師。本章節將針對三場焦點團體訪談內容進行議題分析與整理，以設計本研究的調查問卷。

由於本研究之焦點團體訪談討論議題共包含下列議題：圖書館任務與功能、圖書館價值、圖書館員角色、圖書館員基本專業能力範圍與指標、數位時代圖書館新功能與圖書館員新能力，因此將本章分為八節，第一節為基本資料；第二節為圖書館的任務與功能；第三節為圖書館的價值；第四節為圖書館員的角色；第五節為圖書館員基本專業能力；第六節為數位時代圖書館新功能；第七節為數位時代圖書館員新能力；第八節為綜合討論。

第一節 焦點團體訪談實施

一、焦點團體訪談實施程序

焦點團體訪談是藉由邀請一群具同質性背景的專家學者，在舒適的環境中對特定主題發表各自看法與討論的會議，因此本研究共舉行三場焦點團體訪談，邀請對象分別為圖書館員、圖書館館長以及圖書資訊學系所教師，參與人數共計 25 人，第一場訪談人數為 9 名，二、三場各 8 名，實施步驟如下：

1. 確定目的：本研究首先蒐集資料進行文獻分析，探討圖書館價值、功能、圖書館員角色和圖書館員基本專業能力，作為焦點團體訪談討論基礎。
2. 參與者的選擇與招募：主持人為本研究之指導教授王梅玲教授，依據三場焦點團體訪談對象，分別邀請參與者，參與者均樂於表達意見，提出其看法與觀點。
3. 安排焦點團體訪談場地：考量交通便利及場地適宜性，三場焦點團體訪談均於國家圖書館舉行，第一、三場於 188 會議室，第二場於 178 會議室，場地安靜、寬敞舒適，會中並備有茶點，營造輕鬆氛圍，促使參與者能侃侃而談。會前並事先以電話及電子郵件邀約，參見附錄

三之焦點團體訪談邀請函。

4. 進行焦點團體訪談，三場焦點團體訪談時間如下：
 - (1) 第一場：民國 98 年 2 月 10 日(星期二)下午 14:00~16:35
 - (2) 第二場：民國 98 年 2 月 11 日(星期三)上午 10:00~12:20
 - (3) 第三場：民國 98 年 2 月 11 日(星期三)下午 14:00~16:20
5. 分析資料：將三場焦點團體訪談依據錄音檔撰寫成紀錄，詳見三場會議記錄分別於附錄五、六、七。分析資料的方式係從資料紀錄中分析核心的關鍵觀念，並依論題的重要性，將資料單位加以歸類，並探討分析各議題之論點。最後進行綜合分析，以歸納具代表性及重要的核心看法，並依此修訂作為調查問卷。

二、焦點團體討論議題

本研究焦點團體訪談討論議題共包含四大部分，參見附錄四，分別為(1)前言、(2)名詞定義、(3)討論提綱、(4)圖書館價值與圖書館員基本能力意見調查表，其中討論提綱共十大題，主要為探討我國圖書館任務與功能、圖書館價值、圖書館員角色、圖書館員基本專業能力範圍與指標、數位時代圖書館新功能與圖書館員新能力。本討論議題的第四部分「圖書館價值與圖書館員基本能力意見調查表」為發送給三場訪談者勾選的意見調查表共六大題，每題的項目皆開放給訪談者勾選同意的項目，最後勾選數量低於三場總人數一半的項目便從意見調查表中刪除，此份意見調查表將彙整三場訪談者的建議修改成調查問卷，此六大題分別為：

1. 請問您認為我國圖書館的功能為何？
2. 請問您認為我國圖書館價值為何？
3. 請問您認為要符合圖書館的價值，圖書館員要扮演哪些角色？
4. 您認為我國圖書館員需要具備的基本專業能力包括哪些範圍與指標？
5. 請問您認為下列何者是屬於數位時代圖書館新增的功能
6. 請問您認為下列哪些選項是屬於數位時代圖書館員需要新增的能力

每題所列之項目為綜合第二章文獻探討的重要文獻所研擬，各項目之引用來源，參見表 4-1。圖書館價值之項目主要參考美國圖書館學會於 2004 年研擬的圖書館事業核心價值(Core Values of Librarianship)所列之 11 項核心價值(註1)，並彙整加入第二章文獻探討中其他相關文獻之觀點，包含：Samuel Rothstein 和 Lee W. Finks 各自提出的圖書館事業價值(註2)、2000 年 Michael Gorman 的著作《我們恆久的價值》(Our Enduring Values)(註3)、2004 年 Richard Rubin 的著作《圖書館與資訊科學基礎》(Foundations of Library and Information Science)(註4)等文獻所提出圖書館價值之觀點，而將「提升全民資訊素養」和「閱讀」兩項加入共列 13 個項目；而我國圖書館員基本專業能力範圍與指標主要是依據美國圖書館學會於 2008 年研

訂的<圖書館事業核心能力>(Core Competences of Librarianship)(註5)，能力清單如下：

1. 基本專業認知(Foundations of the Profession)

- (1) 瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則。
- (2) 瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色。
- (3) 瞭解圖書館和圖書館事業的歷史。
- (4) 瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響。
- (5) 瞭解目前現有的圖書館類型(學校、公共、學術、專門圖書館等)以及相關的資訊機構。
- (6) 瞭解國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策，以及圖書資訊專業的重要趨勢。
- (7) 遵循圖書資訊機構營運的法律規範，包含著作權、隱私權、平等權利和智慧財產權。
- (8) 有效地支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服務。
- (9) 運用科技來解決複雜的問題，並提出適當的解決方法。
- (10) 有效率的溝通技巧(口語和書寫)。
- (11) 具備專門領域的認證或執照。

2. 資訊資源能力(Information Resources)

- (1) 透過創造不同階段的資訊使用和處理，瞭解資訊與知識生命週期的概念與議題。
- (2) 瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰。
- (3) 管理多元化館藏的概念和方法。
- (4) 館藏維護的概念和方法，包含保存和維護。

3. 資訊和知識組織能力(Organization of Recorded Knowledge and Information)

- (1) 資訊和知識組織及描述的原理。
- (2) 組織資訊資源和知識所需的發展、描述和評估技能。
- (3) 組織資訊和知識的編目、後設資料、索引、分類標準和方法等系統的操作與應用。

4. 資訊科技能力(Technological Knowledge and Skills)

- (1) 有效使用影響資源、服務傳遞、圖書館利用及其他資訊機構相關的資訊和技術。
- (2) 運用資訊相關技術及工具時能符合專業倫理和主要服務的規範及應用。
- (3) 評估科技產品與服務之規格、效能和成本效益的方法。
- (4) 瞭解新興科技的原則與技術，以增進對相關技術改進之瞭解與應

用。

5. 參考和讀者服務能力(Reference and User Services)

- (1) 瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有年齡層的讀者。
- (2) 將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，以協助所有年齡層讀者在資訊上的使用。
- (3) 瞭解和使用者互動的方法，以提供諮詢、調解和指導使用知識和資訊。
- (4) 具備資訊素養。
- (5) 對特定讀者群推動並解釋服務的原則及方法。
- (6) 評估並回應多元化使用者需求和使用偏好。
- (7) 評估現在及新興發展的方法與原則，以設計和執行適當的服務或資源。

6. 研究發展能力(Research)

- (1) 量化和質化研究方法的基礎。
- (2) 瞭解本領域的核心研究成果和研究文獻。
- (3) 用以評估新研究實際和潛在價值的原則和方法。

7. 繼續教育與終身學習能力(Continuing Education and Lifelong Learning)

- (1) 圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續其專業發展的必要性。
- (2) 瞭解圖書館在讀者終身學習扮演的角色，包含瞭解終身學習以提供高品質的服務和促進圖書館服務的使用。
- (3) 瞭解學習理論與教學方法，並能應用於圖書館和其他資訊機構中。
- (4) 瞭解教學與學習相關方法與原則，以應用在資訊尋求行為、利用與評鑑。

8. 行政與管理能力(Administration and Management)

- (1) 瞭解圖書館及其他資訊機構之規劃與預算編製的原理。
- (2) 有效率的人事業務和人力資源發展之原則。
- (3) 評估圖書館服務和績效的概念與方法。
- (4) 發展夥伴合作關係和社群服務聯盟的概念與方法。

表 4-1 焦點團體討論議題項目參考來源

一、圖書館價值項目	參考來源
1. 文化保存、服務、教育與終身學習、提供資訊取用、智識自由、促進民主、公共福祉、多元化、追求專業、尊重隱私、社會責任共 11 項。	美國圖書館學會，2004 年研擬的圖書館事業核心價值(Core Values of Librarianship)
2. 提升全民資訊素養	參考 Michael Gorman 的圖書館價值，其中一項為「讀寫素養與學習」，

	因此將讀寫素養一項改為符合資訊時代的「提升全民資訊素養」
3. 閱讀	Samuel Rothstein、Lee W. Finks、Richard Rubin 分別於各自提出的圖書館價值皆有提及「閱讀」的重要。
二、圖書館員專業能力項目	參考來源
8 大能力範圍與 40 項能力指標	美國圖書館學會，2008 年研訂的圖書館事業核心能力 (Core Competences of Librarianship)

三、焦點團體訪談者分析

本研究於民國 98 年 2 月 10、11 日舉行三場焦點團體訪談，第一場邀請 9 位圖書館專業館員；第二場邀請 8 位圖書館館長；第三場邀請 8 位圖書資訊系所老師共 25 人參加，三場參與成員參見表 4-2。三場基本資料綜合分析如表 4-3。性別共有 4 名男性和 21 名女性。職稱方面，由於各場焦點團體參與者之性質相近，因此第一場有 4 名主任/秘書級、3 名組長、1 名編輯、1 名組員參與；第二場 8 名皆為館長，其中 1 人因為時間無法配合，以書面陳述意見；第三場 8 位皆為教師，其中 1 人因為時間無法配合，以書面陳述意見。

表 4-2 焦點團體參與名單

第一場焦點團體訪談		
編號	性別	單位/職稱
A1	女	國家圖書館編目組主任
A2	女	國立政治大學圖書館數位典藏組組員
A3	女	國立台灣大學期刊組主任
A4	女	中華民國圖書館學會秘書長
A5	女	國立政治大學圖書館採編組組長
A6	男	國家圖書館 ISBN 主任
A7	女	國家圖書館國際交換處編輯
A8	女	國立政治大學圖書館推廣組組長
A9	女	國立政治大學圖書館數位典藏組組長
第二場焦點團體訪談		
編號	性別	單位/職稱
B1	女	景文科技大學圖書館館長
B2	男	世新大學圖書館館長
B3	女	國立師範大學圖書館館長
B4	女	國立台灣大學圖書館館長

B5	女	資策會資訊市場情報中心副主任
B6	女	國立中興大學圖書館館長
B7	女	中央研究院中國文哲研究所圖書館主任
B8	女	國立中央圖書館台灣分館館長(書面陳述)
第三場焦點團體訪談		
編號	性別	單位/職稱
C1	女	輔仁大學圖書資訊學系副教授
C2	男	世新大學資訊傳播學系副教授
C3	女	輔仁大學圖書資訊學系副教授
C4	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所教授
C5	女	世新大學資訊傳播學系副教授
C6	男	輔仁大學圖書資訊學系副教授
C7	女	國立臺灣大學圖書資訊學系教授
C8	女	國立台灣大學圖書資訊學系副教授(書面陳述)

表 4-3 焦點團體訪談者基本資料表

	第一場	第二場	第三場	小計
1.性別				
男	1	1	2	4
女	8	7	6	21
2.公私立				
公立	9	6	3	18
私立	0	2	5	7
3.職稱				
館長	0	8	0	6
主任/秘書	4	0	0	6
組長	3	0	0	3
編審/編輯	1	0	0	1
組員	1	0	0	1
教師	0	0	8	8
總計	9	8	8	25

第二節 圖書館的任務與功能

本節主要探討我國現今圖書館所應兼負的任務與功能，各場訪談者的看法與建議分析如下。

一、第一場焦點團體訪談

有關圖書館的任務與功能之看法，本場次普遍提到的重要任務與功能包含：保存與典藏、提供資訊服務、資訊組織與管理、資訊傳播、教育讀者、提倡終身學習。雖然隨著時代演變，發展的技術不同，但保存、服務和教育認為是不變的任務與功能。另外也有進一步認為圖書館應成為知識生產者和提供者，以作為各行各業的智庫。在圖書館功能的選項部分，認為資訊傳播可修改為資訊的傳播、創作與產出。

二、第二場焦點團體訪談

有關圖書館的任務與功能之看法，本場次普遍認同的圖書館任務與功能包含：保存人類文化、提供資訊服務、資訊組織與管理、資訊傳播、提倡終身學習、提供閱讀研究場所與學習資源、圖書館利用與資訊素養教育。針對圖書館功能的項目，認為資訊傳播可修改為學術傳播。

三、第三場焦點團體訪談

有關圖書館的任務與功能之看法，本場次普遍認同的圖書館任務與功能包含：文化保存、提供資訊服務、資訊組織與管理、資訊傳播、提倡終身學習、提供閱讀研究場所與學習資源、推廣休閒育樂活動、圖書館利用與資訊素養教育。針對圖書館功能的項目認為應依據重要性當作適當的排序。

四、小結

綜合三場針對我國圖書館的任務與功能之討論，三場高度認同的項目依序為提供資訊服務、保存各種形式的人類文化記錄、資訊與知識、資訊傳播、提供閱讀研究場所與學習資源、圖書館利用與資訊素養教育、資訊組織與管理、提倡終身學習。第一、二場皆對推廣休閒育樂活動認同度較低，第二、三場皆對知識管理認同度較低。館員場以第一線執行實務面的角度認為，保存、服務和教育是圖書館不變的任務與功能，不論科技演變這三點始終是圖書館的終極目標，並提及圖書館與異業界的結合、提倡終身學習是應當重視的功能。三場對於我國圖書館功能之看法摘錄統計如表4-4，項目依認同度由高到低排序，由於所有項目皆超過半數表認同，因此項目全部保留。其他意見部分提出的項目有：(1)作為國家知識經濟發展之堅實基礎；(2)創作與產出知識；(3)提供多元文化與族群認同及融合之資訊與服務。但由於本大題經討論後認為其概念和圖書館價值過於相似，因此在問卷設計時刪除本題。

表 4-4 訪談者對於我國圖書館的功能看法統計表

我國圖書館的功能	第一場	第二場	第三場	合計
----------	-----	-----	-----	----

	(9 人)	(8 人)	(8 人)	(25 人)
提供資訊服務	9	8	8	25
保存各種形式的人類文化記錄、資訊與知識	9	7	8	24
資訊傳播	9	7	8	24
提供閱讀研究場所與學習資源	9	8	7	24
圖書館利用與資訊素養教育	8	8	7	23
資訊組織與管理	7	8	7	22
提倡終身學習	8	7	7	22
知識管理	9	4	6	19
推廣休閒育樂活動	4	5	7	16

第三節 圖書館的價值

本節主要探討訪談者對於美國圖書館學會(American Library Association, 簡稱ALA)研擬的圖書館事業核心價值(Core Values of Librarianship)之看法，參見附錄一。並進一步探討我國圖書館價值為何，各場訪談者的看法與建議分析如下。

一、第一場焦點團體訪談

(一)美國圖書館學會 Core Values of Librarianship 之看法

有關對於美國圖書館學會研擬的圖書館事業核心價值之看法，本場次普遍皆表示認同其提出的所有價值，但認為由於國情文化不同，在提倡民主、智識自由、公共福祉、善盡社會責任這四部分是比較屬於延伸性的價值，對於國內而言是屬於比較高層次的目標。另外並提出維護公共福祉(public good)為目前應當重視的價值，圖書館應積極維護公共福祉，以消弭數位落差。

(二)我國圖書館價值之看法

有關我國圖書館價值之看法，本場次普遍認為文化保存是不變的價值，只是角色從以前比較被動轉變為現在較積極推動，而資訊素養的教育、提供服務、資訊取用、智識自由和閱讀都是圖書館的重要價值。另外也提到現今的圖書館應發揮尊重與欣賞多元文化，提供的資源服務應重視多元文化、多語文的價值，以促成族群融合；並認為我國圖書館價值應盡量貼近美國圖書館學會研擬的圖書館事業核心價值。

二、第二場焦點團體訪談

(一)所任職的圖書館對社會最大價值之看法

在本場次特別針對館長場提出的討論問題為各位館長認為現在所任職的圖書館對社會最大的價值為何？並列舉出幾項。有關本問題各館長所提出的價值包含下列各項：

1. 漢學研究，包含文學、哲學和經學的研究。
2. 資源教學、資源研究、文化保存，其中較為特別的為文化保存，將日治時期的資料進行數位典藏，並提供校內師生、行政單位的資訊服務、以及其他的圖資相關單位互相扶持，例如：協助圖書館相關單位進行數位典藏等。
3. 滿足校內資訊需求、提供良好服務、社區的終身學習。
4. 成為資通訊產業找資料的首選單位。
5. 作為臺灣學資料的寶庫、提供良好舒適的閱讀環境、成為社區民眾生活中重要且不可或缺的活動場所。
6. 保存、資訊組織與整理、服務等普遍圖書館要重視的價值，並以信仰的角度認為追求卓越為全館最重要的信仰之一，並認為合作也是很重要的信仰，此外認同 Rubin 提出的正義(justice)和美學兩大圖書館價值。
7. 提供校內一個無壓力的開放空間、解決個人在休閒上面的支出、減少個人在學習上的時間、提升師生資訊素養。
8. 學術傳播、知識典藏與保存。

(二)美國圖書館學會 Core Values of Librarianship 之看法

有關對於美國圖書館學會研擬的圖書館事業核心價值之看法，本場次普遍皆表示認同，但提出需要修改的部分包含：提倡民主這項似乎較為崇高，建議可以刪去，因為已經有善盡社會責任這條項目即足夠；尊重使用者隱私過於狹隘，應該改為尊重資訊倫理。

(三)我國圖書館價值之看法

有關對於我國圖書館價值之看法，本場次認為重要的價值包含：資訊資源的蒐集與保存、服務、追求專業、知識傳播、閱讀、終身學習和合作。另外並建議核心價值的項目不宜過多，應盡量簡單明瞭，並作適當的排序。

三、第三場焦點團體訪談

(一)美國圖書館學會 Core Values of Librarianship 之看法

有關對於美國圖書館學會研擬的圖書館事業核心價值之看法，本場次普遍表示認同，但有幾項是屬於美國價值觀，包含：提倡民主、智識自由、公共福祉，這些價值對於台灣可能是比較高的理想，但基本上目標看起來是一致的，所以認為大致應可適用。但普遍認為在項目上應該要依據東方思維做適當的排序或分層次，有教師提出認為可以將其分為三個層次，第一層次為圖書館事業的價值觀(values)，包括尊重使用者隱私、提倡民主、

促進智識自由、公共福祉，這些都是談理念；第二層次為圖書館要怎麼去運用這些價值，包含追求專業、提供服務、善盡社會責任可以做為圖書館的任務；第三層次論及功能，包含提供資訊資源的取用、提供多樣化的資源與服務、促進教育和終身學習、促成資訊資源的保存，因此認為細究這份價值，有些其實並不是價值，例如：閱讀、提供資訊取用等，這些可以是功能，應當定位在理論實務層面，所以才提出上述的三種層次。此外在用字遣詞方面，要修改為台灣人的用語並且文字敘述上可以彈性一點，才不會造成誤解。

(二) 我國圖書館價值之看法

有關對於我國圖書館對社會最大的價值之看法，本場次提及重要的圖書館價值包含：文化保存、教育與終身學習、資訊傳播、知識傳播、資訊利用、資訊處理與應用、公共福祉、社會責任、資訊諮詢、閱讀推廣、多元化、服務、提升全民資訊素養。其中並認為文化保存是不變的核心價值，公共福祉與社會責任則是當前台灣圖書館應加以重視的價值。此外並有教師認為我國圖書館價值應加強凸顯圖書館在閱讀方面與民眾心理健康促進之社會責任，並於經濟不景氣中，彰顯圖書館在民眾心理健康促進上之價值，民眾可藉由閱讀圖書館豐富多元的圖書資訊資源，協助舒緩民眾對大環境上之焦慮、不安感。

四、小結

綜合三場針對我國圖書館價值之討論，三場高度認同的項目依序為：文化保存、提供資訊取用、服務、教育與終身學習、追求專業、社會責任。其中對於智識自由和促進民主認同度普遍偏低。討論性質方面：(1)館員場以實務面角度認為提倡民主、智識自由、公共利益、善盡社會責任是屬於比較延伸性的價值，並較強調公共福祉、重視多元文化與族群融合為圖書館應重視的價值。(2)館長場以管理階層角度分別提出各館對社會的價值為何，並舉眾多實例來表達其對圖書館價值及領導員工的理念。(3)教師場則是以較為哲理角度切入，認為談圖書館事業(librarianship)的價值及談圖書館(library)的價值在層次上有所不同，必須釐清問題核心。並進一步提出可將圖書館價值羅列的11個項目細分為三個層次。三場對於我國圖書館價值之看法摘錄統計如表4-5，各項目依認同度由高到低排序，所有項目皆超過半數表認同，但由於為使項目更為精簡，因此將「提升全民資訊素養」一項併入教育與終身學習，不再另列一項，其他項目則全數保留。

其他意見部分提出的項目及處理方式分述如下：(1)法規、法律的實踐，較適合作為能力指標，因此歸於專業基礎認知範圍的能力指標之中；(2)族群認同與融合，由於與社會責任、公共福祉和促進民主之概念較接

近，所以不再另立一項；(3)提供求知場域和合作，由於概念較細，較不適用為圖書館價值項目，因此不再另立一項；(4)追求卓越，歸入追求專業項目之中。

表 4-5 訪談者對於我國圖書館價值看法統計表

我國圖書館價值	第一場 (9 人)	第二場 (8 人)	第三場 (8 人)	合計 (25 人)
文化保存	9	7	8	24
提供資訊取用	9	8	7	24
服務	9	8	6	23
教育與終身學習	8	8	6	22
追求專業	7	8	6	21
社會責任	6	7	8	21
閱讀	8	6	6	20
公共福祉(Public Good)	6	7	7	20
多元化	7	7	6	20
提升全民資訊素養	7	6	6	19
尊重隱私	6	6	6	18
智識自由	6	4	6	16
促進民主	5	4	6	15

第四節 圖書館員的角色

本節主要探討我國現今圖書館員所要扮演的角色，各場訪談者的看法與建議分析如下。

一、第一場焦點團體訪談

有關圖書館員扮演的角色之看法，本場次提出的角色包含：知識保存者、知識的蒐集與建立者、知識管理者、服務提供者、知識領航員、資訊的生產者、資訊組織者、資訊加值者、資訊傳播者、資訊教育者、資訊的諮詢顧問皆為圖書館應扮演的角色。另外也提到圖書館員應扮演文化資產的保存者和傳播者，圖書館員藉由數位化資訊科技與網際網路讓一個國家比較優質的特色文化傳播到世界各地。

二、第二場焦點團體訪談

有關圖書館員扮演的角色之看法，本場次普遍較認同的角色包含：資訊與知識組織者、資訊服務提供者、資訊素養教育者、資訊保存與典藏者、資訊的諮詢顧問。對於行政與管理者、知識管理者認同度偏低。

三、第三場焦點團體訪談

有關圖書館員扮演的角色之看法，本場次普遍較認同的角色包含：資訊與知識組織者、資訊保存與典藏者、資訊服務提供者、知識管理者、資訊素養教育者、資訊資源徵集與建設者。對於行政與管理者、資訊的諮詢顧問認同度偏低。

四、小結

綜合三場對於我國圖書館員角色之看法，皆具高度認同的項目依序為：資訊與知識組織者、資訊保存與典藏者、資訊服務提供者。對於行政與管理者的認同度皆偏低。在討論性質方面：(1)館員場以第一線接觸讀者的角度，將圖書館員的角色細分成多項，並較為重視服務讀者層面的角色，包含領航者、教育者、文化傳播者等。(2)館長場則認為館員應扮演整體服務的創新、行銷和推動的角色。(3)教師場則趨向館員擔任較為核心的角色，在勾選角色時每人所勾選的角色數量較前兩場少，其中最為認同的角色為資訊與知識組織者、資訊保存與典藏者。三場對於我國圖書館員的角色之看法摘錄統計如表4-6，由於圖書館員角色的各個項目皆超過半數表認同，因此項目全部保留。

其他意見項目包含：文化傳播者、知識(或資訊)領航者、閱讀推動者、知識(或資訊)生產者、教育者(包含學習、資訊素養、促進民主、認識多元文化與族群認同的指導者)、和善服務的提供者、行銷活動推廣者、創新服務推動者。意見處理方式為刪除概念重複及較細項的角色，選取較具代表性的角色加入項目之中，因此最後共新增：文化傳播者、閱讀推動者、終身學習推動者三個角色。

表 4-6 訪談者對於圖書館員的角色看法統計表

圖書館員的角色	第一場 (9 人)	第二場 (8 人)	第三場 (8 人)	合計 (25 人)
資訊與知識組織者	9	8	7	24
資訊保存與典藏者	8	8	7	23
資訊服務提供者	8	8	6	22
資訊資源徵集與建設者	8	6	6	20
知識管理者	9	5	6	20
資訊素養教育者	6	7	6	19
資訊的諮詢顧問	6	8	4	18
行政與管理者	5	5	4	14

第五節 圖書館員基本專業能力

本節主要探討訪談者對於美國圖書館學會(American Library Association, 簡稱 ALA)研訂的圖書館事業核心能力(Core Competences of Librarianship)之看法，參見附錄二。並進一步探討我國現今圖書館員應具備的基本專業能力範圍與指標，各場訪談者的看法與建議分析如下。

一、第一場焦點團體訪談

(一)組內館員能力是否足夠之看法

在本場次特別針對館員提出的問題為各位館員認為目前組裡的專業館員能力是否足夠？有關此問題之看法，大部分館員皆表示基本上都算足夠，而新進館員分類編目能力很好，因為大部分都在外面建檔公司已訓練分編能力，但反而是研究所畢業的新進館員在分編能力上較欠缺，或許是因為研究所比較重理論的原因導致。而圖資畢業的館員在專業基礎上的能力的確優於非圖資畢業的人。但認為學校教育應盡量結合圖書館工作的實務面，因為普遍表示新進館員雖然學習能力很強，但對自己工作的認知、熱忱度和認同不足。參考館員普遍能力足夠，但新進館員在對待讀者的態度方面應加磨練；數位典藏館員普遍能力足夠，但由於必須研究典藏資料的本質和原始內涵，有時需要專業學科學者的輔助。

綜合認為目前較需加強和重視的部分包含：採購法等與實務相關的法學知識、研究能力、行政管理能力、創作和知識產出能力、和異業合作之能力、學科背景知識、法學素養、語文能力、立即反應能力(面對參考即時性的問題)、變革能力、溝通表達能力，另外要提升工作熱忱和使命感。

(二)美國圖書館學會 Core Competences of Librarianship 之看法

有關對於美國圖書館學會研訂的圖書館事業核心能力及我國圖書館員專業能力應涵蓋範圍之看法，普遍認同美國圖書館學會提出的八大能力範圍，也同意我國圖書館員的專業能力可以包含這八大範圍，分別為：基本專業認知、資訊資源能力、資訊和知識組織能力、資訊科技能力、參考和讀者服務能力、研究發展能力、繼續教育和終身學習能力、行政與管理能力。

(三)我國圖書館員基本專業能力之看法

有關對於我國圖書館員應具備的基本專業能力之看法，普遍認為重要的基本專業能力包含：資訊組織能力、資訊創新和傳播(包含教育者和指導者的角色)、應用科技能力(結合圖書館的服務與工作)、應變能力、發展夥伴合作關係的能力、研究能力、圖書館專業倫理、創造績效的能力、行銷

的能力、談判的能力、溝通與表達能力與語文能力(館員要進修第二外語能力，不一定局限為英文，可以是其他外國語文，可以加進基本專業認知的範圍裡)。態度面則要具備對圖書館工作的認同、熱情和敬業精神。此外並提及瞭解與圖書資訊專業相關之國家和國際政策、圖書館與其他資訊服務機構和產業的關係均為十分重要。

二、第二場焦點團體訪談

(一)館內館員能力是否足夠之看法

在本場次特別針對館長提出的問題為各位館長認為您目前圖書館所任用的館員之能力是否可以勝任圖書館的工作要求並欠缺哪些能力？有關此問題之看法，普遍認為館內館員專業能力足以勝任，包含圖資專業知識、實務經驗與提供服務方面能力皆足夠。但也認為目前新進館員在資訊組織(包含對資訊資源的瞭解、分類編目能力)和應用科技能力上略顯不足，態度方面則是較欠缺敬業與熱情，並有抗拒變革的疑慮。因此認為應重視工作倫理與專業倫理的教育、以及服務禮儀的訓練。

此外也提出不少目前較為欠缺或需加強的能力，包含：教學能力、因應變革能力、企劃能力與專案管理能力、評估能力、財務管理能力、空間與建築的管理、公關與行銷能力、發想與創新能力、危機處理、耐挫折能力、問題界定能力、資料蒐集分析能力、邏輯分析能力、簡報製作能力、溝通與表達能力、經營管理能力、資源開發能力(開發不同類型資訊資源，並和圖書館整合的能力)。專門圖書館員則需增進相關的學科知識。

(二)美國圖書館學會Core Competences of Librarianship之看法

有關對於美國圖書館學會研訂的圖書館事業核心能力及是否適用於我國之看法，普遍認同美國圖書館學會所提出的八大能力領域，並表示可適用於我國圖書館員的基本專業能力範圍。此外並提出可以將態度的部分加進基本專業認知的範圍。

(三)我國圖書館員基本專業能力之看法

有關對於我國圖書館員應具備的重要基本專業能力之看法，提出的重要專業能力包含：圖資專業的基本素養、圖書資訊專業倫理與價值、掌握資訊資源的能力、資訊組織能力、提供資訊資源服務、研發能力、學習能力、語文能力、應用科技能力、終身學習的能力、創新能力、行銷管理能力、時間管理能力、企劃能力、評估能力、分析解決問題的能力、溝通與表達能力。此外需增進對使用者的瞭解與研究，並具備敬業與熱情的工作態度。

三、第三場焦點團體訪談

(一)近幾年培育出學生的能力是否足夠之看法

在本場次特別針對教師提出的問題為各位教師認為近幾年所培育出的學生是否具有勝任圖書館工作的能力或是欠缺哪一方面的能力？有關此問題之看法，有部分教師表示不能一概而論，因為可能是剛好學生所擔任的工作需要這方面的能力，而這方面的能力在傳統的課程中沒有顯現；也有部分教師表示近來培育的學生傳統的核心技能不夠純熟，例如：分類編目、參考服務能力不及過往，但在檢索資料和資訊科技學習技能方面的確比較拿手，並勇於學習新科技；也有教師表示圖資領域吸引的人往往是愛閱讀，但不見得愛跟人接觸，也就是可能對服務不夠熱忱，因此雖然文化保存為不變的價值，但提及公共福祉和善盡社會責任時，這些較為內向的人便不具有這樣的概念，因此認為沒辦法吸引一群喜歡對外的人進入這個行業，是一大問題。在態度層面的軟技能(soft skills)，也就是指除專業技能以外的如整合的能力、變通、彈性、溝通能力等方面的能力也很重要。

此外，也有教師表示近幾年所培育出的學生而言，僅能勝任傳統之工作，比較缺乏之能力包括：(1)在活動之規劃、行銷與推廣以及創新服務內容與項目之能力；(2)處理讀者申訴或抱怨事件時之溝通與因應能力；(3)公共關係、風險管理及危機處理之能力；(4)領導與管理能力；(5)閱讀指導能力：分析愉悅閱讀素材(如小說等)能力、挑選能舒緩讀者情緒之相關素材能力。

(二)美國圖書館學會 Core Competences of Librarianship 及我國圖書館員基本專業能力之看法

有關對於美國圖書館學會研訂的圖書館事業核心能力(Core Competences of Librarianship)及是否適用於我國圖書館員基本專業能力之看法，普遍皆表示同意。而針對這八大範圍認為能夠做一些調整，可以扣回前述提及的分三層次(第一層為圖書館價值與理念、第二層為圖書館的任務、第三層為圖書館應具備的功能)。在專業能力項目的翻譯部分應當以我國用語作適當的修正，因為翻譯的達意與否會影響到大家的判斷，並建議將基本專業能力範圍的第一項「基本專業認知」(Foundations of the Profession)修正為「專業基礎認知」會比較恰當。此外，也有教師認為館員基本專業能力應當要加強館員閱讀指導服務與人際溝通能力。

四、小結

綜合三場討論性質：(1)館員場由於深入職場的實務工作，因此提出的館員專業能力比較強調實務上需要的能力，包含採購法等與實務相關之法學知識、瞭解與實務工作相關的基本知識，如創作、編輯、印刷、行銷通

路等工作內容、與異業的合作等；(2)館長場以管理階層的角度，普遍提及的能力較全面性，包含：企劃和專案管理能力、公關與行銷能力、空間管理能力、領導能力、因應變革能力等。但基本上館員場和館長場所提及的重要基本專業能力大致上是相近的，只是館員從實務面切入，提出的能力項目較細；館長從管理層面切入，提及的能力項目較為宏觀。(3)教師場有別於前兩場，討論重點著重於整個研究的架構，認為可以將基本專業能力的八大範圍扣回前述提及的三個層次做進一步的區分。但三場皆對於館員的態度十分重視，認為應加強館員的敬業態度與工作熱忱，並皆提出基本專業能力應增加態度層面的項目。

有關我國圖書館員基本專業能力範圍之看法統計參見表 4-7，三場皆普遍認同美國圖書館學會擬訂的八大能力範圍，依認同度由高到低排序為：基本專業認知、資訊和知識組織能力、資訊科技能力、參考和讀者服務能力、資訊資源能力、研究發展能力、繼續教育和終身學習能力、行政與管理能力，並認為可適用於我國。其他意見提出的項目有：成本效益和評估能力、知識的創作與表達能力、服務熱忱等態度層面、行銷與經營的能力、閱讀指導服務能力、資訊素養教育能力、領導與管理能力、創新能力、人際溝通能力。意見處理方式為由於提出的能力範圍大部份較適合作為能力指標，因此將各意見分別歸入合適的能力範圍中，作為能力指標項目。

表 4-7 訪談者對於我國圖書館員基本專業能力範圍看法統計表

圖書館員基本專業能力範圍	第一場 (9 人)	第二場 (8 人)	第三場 (8 人)	合計 (25 人)
基本專業認知	9	8	8	25
資訊和知識組織能力	9	8	8	25
資訊科技能力	9	8	8	25
參考和讀者服務能力	9	8	8	25
資訊資源能力	8	8	8	24
研究發展能力	7	7	8	22
繼續教育和終身學習能力	9	7	6	22
行政與管理能力	8	7	7	22

有關基本專業能力指標部分，在基本專業認知能力範圍中各項目認同度由高到低排序，參見表 4-8，各項目普遍獲得認同，其中「有效地支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服務」認同度略低，而「具備專門領域的認證或執照」認同低於半數，因此從指標清單中刪除，其他項目皆過半數認同，因此全數保留。其他意見及處理方式分述如下：(1)

第二外語能力，加入能力指標項目之中；(2)採購和影響處理等實務作案例研究，屬於實務工作方面的建議，較不適合作為能力指標；(3)瞭解圖書館與其他資訊服務機構或產業的關係，已有相似的概念，不再另立一項；(4)瞭解(相關)知識產出的基本知識：創作、編輯、印刷、行銷通路等工作內容，加入能力指標項目之中。

表 4-8 基本專業認知範圍的能力指標看法統計表

基本專業認知範圍	第一場 (9 人)	第二場 (8 人)	第三場 (8 人)	合計 (25 人)
瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則。	8	8	8	24
瞭解國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策，以及圖書資訊專業的重要趨勢。	9	8	7	24
瞭解目前現有的圖書館類型(學校、公共、學術、專門圖書館等)以及相關的資訊機構。	7	8	8	23
遵循圖書資訊機構營運的法律規範，包含著作權、隱私權、平等權利和智慧財產權。	8	8	7	23
有效率的溝通技巧(口語和書寫)。	7	8	8	23
運用科技來解決複雜的問題，並提出適當的解決方法。	8	6	8	22
瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響。	6	6	8	20
瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色。	7	4	8	19
瞭解圖書館和圖書館事業的歷史。	6	5	8	19
有效地支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服務。	4	7	6	17
具備專門領域的認證或執照。	5	3	4	12

有關資訊資源能力範圍的各項目依認同度由高到低排序，參見表 4-9，所有項目皆獲得半數以上的高度認同，因此項目全數保留。其他意見及處理方式：數位資源保存與徵集方法的規劃與實施，已有相似的概念，不再另立一項。

表 4-9 資訊資源能力範圍的能力指標看法統計表

資訊資源能力範圍	第一場 (9 人)	第二場 (8 人)	第三場 (8 人)	合計 (25 人)
瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰。	9	8	8	25
管理多元化館藏的概念和方法。	9	7	7	23
館藏維護的概念和方法，包含保存和維護。	8	7	8	23
透過創造不同階段的資訊使用和處理，瞭解資訊與知識生命週期的概念與議題。	8	6	7	21

有關資訊和知識組織能力範圍的各項目依認同度由高到低排序，參見表 4-10，所有項目皆獲得半數以上的高度認同，因此項目全數保留。其他意見及處理方式分述如下：(1)掌握知識組織技術發展趨勢與基本應用能力，已有相似的概念，不再另立一項；(2)不同領域對資訊和知識的組織及比較應用能力(如出版社/(網路)書店)，概念較細，較不適合作為能力指標項目；(3)程式設計能力，歸入資訊科技能力範圍。

表 4-10 資訊和知識組織能力範圍的能力指標看法統計表

資訊和知識組織能力範圍	第一場 (9 人)	第二場 (8 人)	第三場 (8 人)	合計 (25 人)
資訊和知識組織及描述的原理。	9	7	8	24
組織資訊資源和知識所需的發展、描述和評估技能。	8	7	8	23
組織資訊和知識的編目、後設資料、索引、分類標準和方法等系統的操作與應用。	8	7	8	23

有關資訊科技能力範圍的各項目依認同度由高到低排序，參見表 4-11，所有項目皆獲得半數以上的高度認同，因此項目全數保留。其他意見及處理方式分述如下：(1)承載平台技術的發展，加入能力指標項目之中；(2)相關資訊技術之整合應用傳播的能力，加入能力指標項目之中；(3)多媒體設計，加入能力指標項目之中。

表 4-11 資訊科技能力範圍的能力指標看法統計表

資訊科技能力範圍	第一場	第二場	第三場	合計
----------	-----	-----	-----	----

	(9 人)	(8 人)	(8 人)	(25 人)
有效使用影響資源、服務傳遞、圖書館利用及其他資訊機構相關的資訊和技術。	8	8	8	24
瞭解新興科技的原則與技術，以增進對相關技術改進之瞭解與應用。	8	7	8	23
運用資訊相關技術及工具時能符合專業倫理和主要服務的規範及應用。	7	7	7	21
評估科技產品與服務之規格、效能和成本效益的方法。	8	6	6	20

有關參考和讀者服務能力範圍的各項目依認同度由高到低排序，參見表 4-12，所有項目皆獲得半數以上的高度認同，因此項目全數保留。其他意見及處理方式分述如下：(1)親和力之人格特質，歸入基本專業認知能力範圍；(2)了解讀者群搜尋資訊的行為模式，加入能力指標項目之中；(3)具備良好的態度與服務禮儀，歸入基本專業認知能力範圍；(4)情緒管理，歸入基本專業認知能力範圍。

表 4-12 參考和讀者服務能力範圍的能力指標看法統計表

參考和讀者服務能力範圍	第一場 (9 人)	第二場 (8 人)	第三場 (8 人)	合計 (25 人)
瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有年齡層的讀者。	9	7	8	24
瞭解和使用者互動的方法，以提供諮詢、調解和指導使用知識和資訊。	8	8	8	24
具備資訊素養。	8	8	8	24
將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，以協助所有年齡層讀者在資訊上的使用。	7	7	8	22
評估現在及新興發展的方法與原則，以設計和執行適當的服務或資源。	8	6	7	21
對特定讀者群推動並解釋服務的原則及方法。	7	8	6	21
評估並回應多元化使用者需求和使用偏好。	7	6	7	20

有關研究發展能力範圍的各項目依認同度由高到低排序，參見表 4-13，所有項目皆獲得半數以上的高度認同，因此項目全數保留。其他意見及處理方式：問題界定、分析及提出解決方案的能力，加入能力指標項目之中。

表 4-13 研究發展能力範圍的能力指標看法統計表

研究發展能力範圍	第一場 (9 人)	第二場 (8 人)	第三場 (8 人)	合計 (25 人)
量化和質化研究方法的基礎。	7	7	6	20
瞭解本領域的核心研究成果和研究文獻。	7	5	7	19
用以評估新研究實際和潛在價值的原則和方法。	6	4	7	17

有關繼續教育與終身學習能力範圍的各項目依認同度由高到低排序，參見表 4-14，所有項目皆獲得半數以上的高度認同，因此項目全數保留。其他意見及處理方式：(1)具備學習新知之興趣與能力，加入能力指標項目之中；(2)自我學習能力，加入能力指標項目之中；(3)面對改變和接受挑戰的能力，歸入基本專業認知能力範圍。

表 4-14 繼續教育與終身學習能力範圍的能力指標看法統計表

繼續教育與終身學習能力範圍	第一場 (9 人)	第二場 (8 人)	第三場 (8 人)	合計 (25 人)
瞭解圖書館在讀者終身學習扮演的角色，包含瞭解終身學習以提供高品質的服務和促進圖書館服務的使用。	9	6	7	22
圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續其專業發展的必要性。	8	7	6	21
瞭解教學與學習相關方法與原則，以應用在資訊尋求行為、利用與評鑑。	7	6	6	19
瞭解學習理論與教學方法，並能應用於圖書館和其他資訊機構中。	7	5	5	17

有關行政與管理能力範圍的各項目依認同度由高到低排序，參見表 4-15，所有項目皆獲得半數以上的高度認同，因此項目全數保留。其他意

見及處理方式：統計能力、應用其他非營利機構管理經驗、理解與學習應用一般企管/文化機構的管理模式、公關與行銷能力、危機處理能力、創新服務與管理之能力、專案管理能力，上述項目皆加入能力指標項目之中；空間管理能力，此項能力較專精，較不適合作為普遍的能力指標項目。

表 4-15 行政與管理能力範圍的能力指標看法統計表

行政與管理能力範圍	第一場 (9 人)	第二場 (8 人)	第三場 (8 人)	合計 (25 人)
瞭解圖書館及其他資訊機構之規劃與預算編製的原理。	9	7	5	21
評估圖書館服務和績效的概念與方法。	9	7	5	21
發展夥伴合作關係和社群服務聯盟的概念與方法。	8	7	5	20
有效率的人事業務和人力資源發展之原則。	7	7	3	17

第六節 數位時代圖書館新功能

本節主要探討因應數位時代發展，圖書館需要增加哪些新功能，各場訪談者的看法與建議分析如下。

一、第一場焦點團體訪談

有關數位時代圖書館需要增加的新功能之看法，提及的新功能包含：圖書館應具備整合跨載體的館藏、進行數位資源管理、提供遠距網路圖書館服務、使用者個人化資訊服務、建置機構典藏、數位圖書館、數位學習，並提倡全球化圖書館的建置與合作，藉由跨國的數位合作，分享彼此建置的資源等。

二、第二場焦點團體訪談

有關對於數位時代圖書館需要增加哪些新功能之看法，提及的圖書館新功能包含：數位化計畫(數位典藏、機構典藏等)、電子書、建置部落格、提供個人化電子資源服務。

三、第三場焦點團體訪談

有關對於數位時代圖書館需要增加的新功能之看法，認為在焦點團體討論議題中「圖書館價值與圖書館員基本能力意見調查表」的第五大項數位時代圖書館新功能和第一大項的圖書館功能沒有對應到，第五大項的選

項比較偏向館員的工作項目。而第五大項和第六大項的圖書館員新能力有雷同的選項，認為在用詞上應加以區別，以免混淆。

四、小結

綜合三場針對數位時代圖書館新功能之看法參見表 4-16，高度認同的項目依序為：數位典藏與內容建置及整合、數位科技的結合應用、使用者個人化資訊服務、數位學習應用、數位館藏發展、數位圖書館服務、數位資訊的傳播與利用。其中「國際圖書館事業」的認同度不達半數，因此從項目中刪除。

在三場討論性質方面，館員場和館長場著重於圖書館數位化作業的新功能，教師場則著重圖書館新功能各項目的用語不夠恰當。此外，有館長和教師皆表示不必刻意切割數位時代的新功能，因為有很多功能是傳統到數位時代都重要且必須兼具，並非只有在數位時代才需要，因此建議將焦點團體討論議題中「圖書館價值與圖書館員基本能力意見調查表」的第五大項合併到其他部分。但本研究認為探討數位時代圖書館新功能將可作為未來教育訓練課程設計的參考，有其研究價值，因此將本題保留。

其他意見及處理方式分述如下：(1)從表目檢索走向全文檢索，此功能較細項，不再另立一項；(2)異業結合的服務模式，加入新增的功能項目之中；(3)機構典藏，已有相似的概念，不再另立一項；(4)實體與虛擬館藏內容的整合，加入新增的功能項目之中。

表 4-16 訪談者對於數位時代圖書館新增的功能看法統計表

數位時代圖書館新增的功能	第一場 (9 人)	第二場 (8 人)	第三場 (8 人)	合計 (25 人)
數位典藏與內容建置及整合	8	7	6	21
數位科技的結合應用	7	8	6	21
使用者個人化資訊服務	9	8	4	21
數位學習應用	8	6	5	19
數位館藏發展	5	8	5	18
數位圖書館服務	6	7	5	18
數位資訊的傳播與利用	5	7	6	18
數位資訊的組織與管理	4	8	5	17
創新思考與服務	5	7	4	16
國際圖書館事業	3	5	4	12

第七節 數位時代圖書館員新能力

本節主要探討因應數位時代發展，圖書館員需要增加哪些新能力，各場訪談者的看法與建議分析如下。

一、第一場焦點團體訪談

有關數位時代圖書館員應增加新能力之看法，提及應新增的能力包含：語文能力、數位科技的能力、專案計畫管理(project management，簡稱 PM)、財務管理能力(包含規劃與預算編製的能力)及募款能力。

二、第二場焦點團體訪談

有關對於數位時代圖書館員應增加哪些新能力之看法，提及的圖書館員新能力包含：數位典藏能力、程式設計能力、網站與多媒體設計能力、數位學習能力(數位教材的撰寫等)、系統分析能力、應用資訊科技的能力、法律認知能力、資訊加值能力(例如編輯、出版、翻譯等)、談判能力、結合web 2.0概念於服務之能力、規劃及行銷能力。

三、第三場焦點團體訪談

有關對於數位時代圖書館員新能力之看法，提及的新能力包含：人際溝通能力、資訊科技能力、創新能力、閱讀指導服務能力。也有教師認為在第六大項數位時代館員需要新增的能力，考慮的都是一些較缺乏這類能力的人，但事實上現今數位時代有很多新進館員都是很技術層面，電腦資訊科技能力很好，但比較缺乏對讀者的瞭解，因此在訂定這個能力時，便要考慮需要的是全方位的館員，還是要有獨特性發展以團隊的方式來運作。但獨特性應當才是圖資領域的核心能力。

此外，並認為焦點團體討論議題中「圖書館價值與圖書館員基本能力意見調查表」的第五和第六大項應當整合於前面的功能及能力，會比較簡單明瞭，不需刻意將數位時代切割出來並另立一大項。在敘述上則建議可以和 ALA 一樣，採用較廣泛的詞彙來敘述，不用像資料庫、圖書館自動化系統這種比較細的項目，因為使用較廣義的描述，才可以使用多年而不需因為新科技的出現不斷修改。

四、小結

綜合三場針對數位時代圖書館員新能力之看法統計參見表 4-17，獲得高度認同的項目依序為：數位館藏發展、網站建置與維護、網路服務行銷、數位典藏與內容建置、資料庫與系統管理、選擇評估與應用電腦網路科技。討論性質方面，館員場和館長場提及的新能力很相似，皆提到專案管

理能力、應用資訊科技的能力、相關法學知識等，館長場更提出多元化的能力需求，包含多媒體設計、系統分析、程式設計等資訊科技方面的能力。教師場則是著重於整體架構的調整，認為在焦點團體討論議題中「圖書館價值與圖書館員基本能力意見調查表」的第六大項之項目用語不夠恰當。此外有館長和教師皆表示可將此新能力的項目合併於基本專業能力指標裡，不需刻意區分數位時代來探討，因此本研究參考其意見將此大題刪除，並將其項目併入合適的能力指標。

其他意見及處理方式分述如下：(1)數位合作規劃、協調、推動與執行能力，歸入資訊科技能力範圍；(2)創新能力(與異業結合)，歸入行政與管理能力範圍；(3)專案計畫管理能力，歸入行政與管理能力範圍；(4)財務管理能力，歸入行政與管理能力範圍；(5)募款能力，歸入行政與管理能力範圍；(6)多媒體設計，歸入資訊科技能力範圍；(7)應用數位科技及傳播數位典藏的能力，已有相似的概念，不再另立一項；(8)建置專業知識入口網站，歸入資訊科技能力範圍。

表 4-17 訪談者對於數位時代圖書館員需要新增的能力看法統計表

數位時代圖書館員需要新增的能力	第一場 (9 人)	第二場 (8 人)	第三場 (8 人)	合計 (25 人)
數位館藏發展	8	7	7	22
網站建置與維護	8	7	6	21
網路服務行銷	7	8	6	21
數位典藏與內容建置	9	6	6	21
資料庫與系統管理	7	6	7	20
選擇、評估與應用電腦網路科技	6	8	6	20
虛擬參考服務	6	8	5	19
後設資料研訂與編目	7	6	5	18
操作圖書館自動化系統	6	5	6	17
開放近用與機構典藏建置	7	6	3	16
數位學習與課程研發	4	6	3	13

第八節 綜合討論

本節主要綜合三場焦點團體所提出的意見進行歸納，並對問卷架構和項目作修改，以擬定調查問卷之內容。此外，也將探討三場焦點團體訪談對於中華民國圖書館學會的圖書館員教育訓練研習活動，以及圖書館價值與館員基本專業能力所提出之其他建議事項。

綜合三場焦點團體訪談，可發現館員場和館長場由於是屬於實務面的工作執行者，因此兩者之觀點較為相近，認為讀者需要什麼樣的服務，圖書館便要提供該功能，館員便需具備這方面的能力；而教師則是從較為哲理的角度切入，認為探討圖書館價值，必須瞭解圖書館存在的目的，才能瞭解圖書館的核心價值，有了核心價值才能進一步探討圖書館應具備的功能，以及圖資領域人才之不可取代處。因此，綜合三場所提出的意見，將問卷的內容項目進行修正，主要依建議將問卷題目架構進行調整，並對各題項目進行刪修與新增，最後彙整出本研究之調查問卷。本研究之調查問卷為半結構式問卷，共包含七大題，詳見附錄九，分別為：基本資料、圖書館價值、圖書館員角色、圖書館員基本專業能力範圍、能力指標、數位時代圖書館新增業務功能、其他建議(此題屬開放式問題)。各大題之項目歸納如下：

1. 圖書館價值(共列 12 項)：文化保存、提供服務、教育與終身學習、推動閱讀、提供資訊取用、促進智識自由、促進民主、追求公共福祉(Public Good)、多元化資源與服務、追求專業與卓越、尊重資訊倫理、社會責任。
2. 圖書館員角色(共列 11 項)：資訊資源徵集與館藏建設者、資訊與知識組織者、資訊服務提供者、資訊保存與典藏者、行政與管理者、資訊素養教育者、知識管理者、資訊的諮詢顧問、文化傳播者、閱讀推動者、終身學習推動者。
3. 圖書館員基本專業能力範圍(共列 8 項)：專業基礎認知、資訊資源能力、資訊和知識組織能力、資訊科技應用能力、參考和讀者服務能力、研究發展能力、繼續教育和終身學習能力、行政與管理能力。
4. 圖書館員基本專業能力指標(8 大類能力範圍共計 55 項能力指標)：詳見附錄九調查問卷。
5. 數位時代圖書館新增業務功能(共列 14 項)：數位館藏發展、實體與虛擬館藏內容的整合、數位圖書館與服務、數位資訊的組織與管理、數位資訊的傳播與應用、數位典藏與內容的建置與整合、數位科技的結合應用、數位學習應用、數位化個人資訊服務、創新服務、異業結合的服務模式、影音資訊服務、加值應用服務、數位智財管理。

綜合三場焦點團體訪談提出的建議，歸納修正表單如表 4-18。其中基本專業認知範圍中的「具備專門領域的認證或執照。」和數位時代圖書館新增功能的「國際圖書館事業」兩個項目，由於認同度低於總人數之一半，所以從項目中刪除，其他項目均全部保留。此外，三場訪談在「圖書館員基本專業能力範圍」所提出的其他項目，由於項目較適合作為能力指標，因此將之改列入能力指標的項目。在探討主題部分，刪除「請問您認為我國圖書館的功能為何」一題，因概念與圖書館價值過於雷同；刪除「數位

時代圖書館員需要新增的能力」一題，將其原有的各項目彙整於各大範圍能力指標之中；將數位時代圖書館「新增的功能」更改為「新增的業務功能」。

本研究彙整三場焦點團體訪談提出的建議，將原有的項目依據建議進行修改及合併，並針對三場訪談提出可新增的其他項目，分別將合適的項目納入各主題中，此外，並將各項目進行文字敘述的修改，使之語意更為流暢且言簡意賅。彙整三場意見於各主題新增項目分述如下：

1. 圖書館員角色：文化傳播者、閱讀推動者、終身學習推動者。
2. 專業基礎認知能力指標：「具備第二外語等多元化語文能力」、「具備良好的工作態度與服務熱忱，以有效率的進行圖書館工作、並提供優良的服務」、「具備因應變革的能力，能夠接受並面對科技的挑戰」、「瞭解知識產出的基本知識，包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷通路等」。
3. 資訊科技應用能力指標：「瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播」、「發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等」、「具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平台技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等」。
4. 參考和讀者服務能力指標：「具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力」、「具備閱讀指導能力：分析閱讀素材(如小說等)能力、挑選合適的相關閱讀素材能力」。
5. 研究發展能力指標：「懂得問題的界定與分析、並具有提出解決方案的能力」。
6. 行政與管理能力指標：「具備圖書館工作相關的統計能力」、「有效應用非營利管理的經驗，並能理解與應用一般公司機構的管理模式」、「具備良好的企劃與專案管理能力」、「具備創新服務與管理的能力，以因應時代變革提供適切的服務」、「具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題」、「具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助」。
7. 圖書館新業務功能：「異業結合的服務模式」、「影音資訊服務」、「加值應用服務」、「數位智財管理」。

表 4-18 圖書館價值與能力項目修正表

修改項目	
討論前	討論後
1. 圖書館價值	
教育與終身學習：圖書館推動創造、維持和強化一個學習的社會，鼓勵教育者、政府部門和組織共同合作，確保學校、公共、學術和專門	教育與終身學習：圖書館推動終身學習的社會，提供充足的學習資源環境以鼓勵全民資訊利用，並以教育讀者，提升全民資訊素養、培

圖書館等不同社群的合作以提供全民終身學習的服務。	養終身學習觀念為目標。將「提升全民資訊素養」合併之中。
追求專業	追求專業與卓越
尊重隱私	尊重資訊倫理
2. 圖書館員角色	
資訊資源徵集與建設者	資訊資源徵集與館藏建設者
3. 圖書館員基本專業能力範圍	
基本專業認知：係指圖書館員在執行專業工作時，需要具備的基本認知、價值觀等相關知識。	專業基礎認知：係指圖書館員在執行專業工作時，需要的基礎知識、價值觀與態度等相關必備的能力。
資訊科技能力	資訊科技應用能力
4. 圖書館員基本專業能力指標	
(1) 專業基礎認知	
瞭解國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策，以及圖書資訊專業的重要趨勢。	瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策。
遵循圖書資訊機構營運的法律規範，包含著作權、隱私權、平等權利和智慧財產權。	瞭解並遵循圖書資訊機構營運的相關法律規範，包含採購法、隱私權和智慧財產權等。
(2) 資訊資源能力	
管理多元化館藏的概念和方法。	管理多元化館藏(包含實體與數位館藏)的概念和方法。
(3) 資訊和知識組織能力	
組織資訊資源和知識所需的發展、描述和評估技能。	資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能
組織資訊和知識的編目、後設資料、索引、分類標準和方法等系統的操作與應用。	資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用。
(4) 資訊科技應用能力	
有效使用影響資源、服務傳遞、圖書館利用及其他資訊機構相關的資訊和技術。	有效使用資源、服務傳遞、圖書館利用及其他資訊機構相關的資訊技術，例如：自動化系統、資料庫、數位化平台、視聽器材操作等。
(5) 參考和讀者服務能力	
評估並回應多元化使用者需求和使用偏好。	瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為。
(6) 研究發展能力	
瞭解本領域的核心研究成果和研究文獻。	瞭解圖書資訊學領域的核心研究成果和文獻。
(7) 繼續教育和終身學習能力	
圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續其專業發展的必要性。	圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長。

瞭解學習理論與教學方法，並能應用於圖書館和其他資訊機構中。	瞭解學習理論與教學方法，應用於圖書館和資訊機構中，包含實體和數位學習的研發。
(8)行政與管理能力	
瞭解圖書館及其他資訊機構之規劃與預算編製的原理。	瞭解圖書館規劃與預算編製的原理，具備良好的財務管理能力。
發展夥伴合作關係和社群服務聯盟的概念與方法。	具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法。
5. 圖書館新增的業務功能	
數位圖書館服務	數位圖書館與服務
使用者個人化資訊服務	數位化個人資訊服務
創新思考與服務	創新服務

而針對訪談者對於中華民國圖書館學會的圖書館員教育訓練研習活動之建議，包含主題、活動、方式等其他建議事項？三場訪談者的看法整理如下。

一、第一場焦點團體訪談

(一)圖書館員教育訓練研習活動之建議

有關對於中華民國圖書館學會的圖書館員教育訓練研習活動之建議，提出的議題包含：專案經驗分享(分享建置部落格的經驗等)、Google 與圖書館互動的研討議題、機構典藏、數位資源和智財、圖書館建築、空間配置、色彩學等方面的議題。

(二)圖書館價值與館員基本專業能力之其他建議

有關圖書館價值與館員基本專業能力之其他建議事項，提出的建議包含：建議可將此份研究將圖書館員能力分級或依圖書館類型來作區分。針對此項建議，由於本研究主要是以研擬出我國圖書館員基本專業能力，並不專指任何類型的圖書館員，希望能如同美國圖書館學會的模式，以不分圖書館類型的方式擬訂一份適用於我國圖書館員的能力清單。因此此項建議可作為後續相關研究之參考。

二、第二場焦點團體訪談

(一)圖書館員教育訓練研習活動之建議

有關對於中華民國圖書館學會的圖書館員教育訓練研習活動之建議，提出的議題包含：公共圖書館發展的問題與建議(包含人員任用、經費編

列、館舍空間等)、推動閱讀。此外應促進圖書館的「跨域合作」,圖書館員的教育訓練研習除了圖書館學的專業課程外,可結合企業觀摩活動,引進民間經營企業的創新思維及活力。

三、第三場焦點團體訪談

(一)圖書館員教育訓練研習活動之建議

有關對於中華民國圖書館學會的圖書館員教育訓練研習活動之建議,提出的議題包含:(1)多元主題(與全球化、本土化之社會脈動結合)、(2)瞭解讀者需求、(3)藉由觀察社會狀況調整對讀者之服務項目。

(二)圖書館價值與館員基本專業能力之其他建議

有關對本研究的其他建議認為基本專業能力的「基本」二字應要定義,是針對大學還是研究生畢業的層級,也就是適用於哪些層級的圖書館員應要做說明,因為在台灣只要大學畢業就稱作專業,但國外必須是要碩士學位才認定為專業。針對此項建議,本研究所研擬之專業能力適用於我國專業圖書館員,但由於專業館員在各國具有不同的定義,我國對於專業圖書館員的認定與看法與國外有所差異,因此本研究對於專業圖書館員的條件限定為:(1)國內外大專院校圖書資訊學相關科系所畢業者;(2)公務人員高等或普通考試圖書館管理類科或與圖書資訊管理相關類科之考試及格者;(3)大專院校畢業從事專業性工作滿3年(含)以上者(註6)。因此本研究所歸納之館員專業能力適用於符合上述條件的專業圖書館員。

(三)圖書資訊學教育有哪些需要重視和強調部分之看法

本場次特別針對教師提出的問題為對於圖書館價值和圖書館員重要的專業能力,圖書資訊學的學校教育有哪些需要重視和強調的部分?有關此問題之看法,普遍認為由於圖書資訊人才的資訊檢索能力的確優於其他領域,包含資訊的蒐集、組織、取用、應用、分析和解釋的能力,應當保有並持續重視。此外,傳統的核心教育例如圖書館史的認識、分類編目能力的培訓,都不應隨著時代科技與資訊載體的演變而忽略,反而應更加重視。

註釋

註1 ALA, "Core Values of Librarianship," (2004)
<<http://ala8.ala.org/ala/oif/statementspols/corevaluesstatement/corevalues.htm>>
(Retrieved July 20, 2008).

註2 盧秀菊,「圖書館事業之價值」, 圖書與資訊學刊 52 期(2005 年): 2。

-
- 註3 Michael Gorman, Our Enduring Values : Librarianship in the 21st Century. (Chicago ,Illinois: American Library Association , 2000),26-27.
- 註4 R. E. Rubin, Foundations of Library and Information Science. (New York: Neal-Schuman Publishers, 2004),304-315 。
- 註5 ALA,” Core Competences of Librarianship,”(2008)
<<http://www.ala.org/ala/educationcareers/careers/corecomp/index.cfm>>(Retrieved November 3, 2008).
- 註6 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」國科會專題研究計畫成果報告, NSC89-2413-H-364-002,(新竹:玄奘人文社會學院圖書資訊學系, 2001 年), 60 。

第五章 問卷調查分析與討論

本研究的研究目的為探討我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力，因此藉由問卷調查法來蒐集國內圖書資訊界人員對於此議題之看法，以確認我國圖書館價值項目及圖書館員專業能力範圍與指標。本章共包含九節，第一節問卷調查實施；第二節基本資料分析；第三節我國圖書館價值之分析；第四節我國圖書館員角色之分析；第五節專業能力範圍之分析；第六節專業能力指標之分析；第七節圖書館新業務功能之分析；第八節其他建議；第九節綜合討論。

第一節 問卷調查實施

一、抽樣與問卷發送

本研究之問卷對象選取採用立意抽樣，選取具有代表性的一些單位和人員作為調查對象，由於本研究主要為探討圖書館價值和館員專業能力，因此選擇圖書館事業和圖書資訊學教育系所為主要的選取單位，圖書館事業選擇國家圖書館、大型公共圖書館、大專院校圖書館以及中華民國圖書館學會之常務理監事和委員作為調查對象，圖書資訊學教育則選取國內圖書資訊學系所。總共發送 419 份問卷，包含圖書館共 197 所，包含國家圖書館(1 所)、公共圖書館(27 所)、大專院校圖書館(169 所)，調查對象為該館館長或主任/組長級人員一位、中華民國圖書館學會常務理監事和委員共 119 位，以及國內圖書資訊學系所教師共 103 位，問卷發送名單詳見附錄八。

本研究之調查實施時間為：98 年 3 月 20 日寄發問卷，98 年 4 月 5 日截止回收。其後進行 3 次問卷催收，第 1 次催收為 4 月 6 日、第 2 次催收為 4 月 9 日、第 3 次催收為 4 月 13 日。總共以郵寄發送 419 份問卷，收回問卷 303 份，問卷回收率為 72.32%，各類型答卷者回收率參見表 5-1，其中有四份問卷填寫不完整(未填寫部份超過 1 頁以上)，但已請答卷者補填完畢，因此有效問卷共 303 份，有效問卷回收率為 100%。在 303 份問卷中，第七項其他建議共有 32 人填寫，佔有效問卷 10.56%。

表 5-1 問卷寄發對象摘要統計表

發送對象	寄發問卷	回收問卷	回收率
1.圖書館館長或主任/組長級人員(197 所)	197	165	83.76%
(1)國家圖書館(1 所)	1	1	100%
(2)公共圖書館(27 所)	27	22	81.48%
(3)大專院校圖書館(169 所)	169	142	84.02%

2.中華民國圖書館學會常務理監事和委員	119	86	72.27%
3.圖書資訊學系所教師	103	52	50.49%
合計	419	303	72.32%

二、問卷設計

本研究之調查工具為「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」調查問卷，參見附錄九，係將「焦點團體訪談討論議題」經由三場訪談的建議後，修改而成問卷。問卷設計屬半結構式問卷，主要採用李克特五等量表，共包含七大部份，分別為：(1)基本資料(2)圖書館價值(3)圖書館員角色(4)專業能力範圍(5)專業能力指標(6)圖書館新業務功能(7)其他建議。分述如下：

1. 第一部分為基本資料，用以瞭解答卷者之性別、年齡、學歷、圖書館學相關係所畢業與否、工作機構/任職圖書館類型、職稱、工作年資、工作性質/教學領域。
2. 第二部分為詢問答卷者認為我國圖書館價值為何，共列 12 個項目，每題各有 5 個選項，答卷者的看法依李克特量表分五等第給分，選非常不同意者給 1 分，選不同意者給 2 分，無意見者給 3 分，選同意者給 4 分，選非常同意者給 5 分。
3. 第三部分為詢問答卷者認為我國圖書館員扮演的角色為何，共列 11 個項目，每題依然各有 5 個選項，採用李克特量表分五等第給分。
4. 第四部分為詢問答卷者認為我國圖書館員基本專業能力涵蓋哪些範圍，共列 8 個項目，每題依然各有 5 個選項，採用李克特量表分五等第給分。
5. 第五部分，有關圖書館員需要具備的基本專業能力指標共分 8 類：(1)專業基礎認知，共列 14 個項目；(2)資訊資源能力，共列 4 個項目；(3)資訊和知識組織能力，共列 3 個項目；(4)資訊科技應用能力，共列 7 個項目；(5)參考和讀者服務能力，共列 9 個項目；(6)研究發展能力，共列 4 個項目；(7)繼續教育與終身學習能力，共列 4 個項目；(8)行政與管理能力，共列 10 個項目，全部共計 55 種能力。每題依然各有 5 個選項，採用李克特量表分五等第給分。
6. 第六部分為詢問答卷者認為數位時代圖書館新增哪些業務功能，共列 14 個項目，每題依然各有 5 個選項，採用李克特量表分五等第給分。
7. 第七部分為開放式問題，讓答卷者表達有關圖書館價值與館員基本專業能力之其他建議事項。

第二節 基本資料分析

本研究以臺灣地區圖書館館長、館員、中華民國圖書館學會常務理監

事和委員、圖書資訊系所教師為研究對象，於 98 年 3 月間共發送 419 份問卷，回收 303 份問卷，全部皆為有效問卷，以下從回收的有效問卷，分析答卷者基本資料以瞭解其特性，參見表 5-2，分析如下：

1. 性別

此題有 6 位未填答，女性有 181 位，佔總樣本 59.7%，男性有 116 位(佔 38.3%)，由此數據可推測在我國圖書資訊界從業人員，女性從業人員所佔的比例仍高於男性。

2. 年齡

此題有 1 位未填答，以 46-55 歲年齡層的人數最多，共有 128 人，佔總樣本數 42.2%，其次為 36-45 歲的 92 人(佔 30.4%)，再者為 26-35 歲的 45 人(佔 14.9%)，而人數較少的年齡層分別為 56-65 歲的 34 人(佔 11.2%)，以及人數最少的 25 歲以下共 3 人(佔 1%)。樣本最大族群屬 36-55 歲之間的年齡層，共佔 72.6%。

3. 學歷

此題有 2 位未填答，以碩士畢業的比例最高，共 145 位，佔總樣本數 47.9%；其次為博士共 77 位(佔 25.4%)；再者為大專院校畢業者(含大專、大學暨獨立學院)共 74 位(佔 24.4%)；最少人數為高中職畢業及其他(含在職進修等)共 5 位(佔 1.7%)。由於答卷者包含多位館長和教師，因此可發現呈現出的學歷平均水準高，碩士和博士畢業的人數高達 222 位，共佔 73.3%。

4. 圖書資訊學系相關系所畢業與否

此題有 1 位未填答，圖書資訊學系相關系所畢業的人數共 209 位，佔總樣本數 69.0%，非圖書資訊學系相關系所畢業的人數共 93 位，佔總樣本數 30.7%。圖書資訊本科系畢業者為非圖資科系畢業者的兩倍之多，因此可發現圖書資訊從業人員仍以圖書資訊本科系畢業者為主。

5. 工作機構/任職圖書館類型

此題有 2 位未填答，以任職於學術圖書館(含國家圖書館和大專院校圖書館)的人數最多，共 190 位，佔總樣本數 62.7%，其次為公共圖書館共 37 位(佔 12.2%)，圖書資訊學系所共 35 位(佔 11.6%)，專門圖書館 18 位(佔 5.9%)，學校圖書館共 16 位(佔 5.3%)，其他單位(含資訊產業、專業團體、其他系所等)共 5 位(佔 1.7%)。可發現任職學術圖書館的比例最高。

6. 職稱

此題有 1 位未填答，以中級主管(含副館長、主任/組長、科長/課長等)的人數最多，共 117 位，佔總樣本數 38.6%，其次為圖書館員(含編審/編輯、組員等)共 74 位(佔 24.4%)，館長共 72 位(佔 23.8%)，教師共 39 位(佔 12.9%)。可發現答卷者以中級主管的人數最多，館長和館員的人數相當。

7. 工作年資

此題有 1 位未填答，以工作年資 1-10 年的人數最多，共 106 位，佔總樣本數 35%，其次為 11-20 年共 101 位(佔 33.3%)，21-30 年共 54 位(佔 17.8%)，1 年以下共 22 位(佔 7.3%)，31 年以上共 19 位(佔 6.3%)。可發現答卷者的工作年資以 1-20 年的區間比例最高共 207 位，共佔 63.8%。

8. 工作性質/教學領域

此題有 9 位未填答，以行政管理的人數最多，共 114 位，佔總樣本數 37.6%，其次為讀者服務共 66 位(佔 21.8%)，多領域及其他(包含一人圖書館(一人兼多職或未分組)、研究多領域者、其他領域者，如教育科技、檔案學、資訊社會等)共 50 位(佔 16.5%)，技術服務共 39 位(佔 12.9%)，自動化與資訊系統共 25 位(佔 8.3%)。因為答卷者包含多位館長和主管人員，因此行政管理的人數明顯高餘其他領域。此題有許多答卷者勾選多項領域，分析因素如下：因為包含許多文化局圖書館和鄉鎮圖書館，有些圖書館未分組或人力不足，因而館員會肩負多項職責；而教師勾選多項，則為研究多項領域。所以另歸一項「多領域及其他」以做區分，其他則是包含其他不同的研究領域，如教育科技、檔案學、資訊社會等。

表 5-2 答卷者基本資料表

N=303

變項名稱	組別	人數	百分比%	未答數	百分比%
性別	男	116	38.3	6	2
	女	181	59.7		
年齡	25 歲以下	3	1.0	1	0.3
	26-35 歲	45	14.9		
	36-45 歲	92	30.4		
	46-55 歲	128	42.2		
	56-65 歲	34	11.2		
學歷	高中職及其他	5	1.7	2	0.7
	大專院校	74	24.4		
	碩士	145	47.9		

	博士	77	25.4		
圖書資訊學系相關系所畢業與否	是	209	69.0	1	0.3
	否	93	30.7		
工作機構/ 任職圖書館類型	學術圖書館	190	62.7	2	0.7
	公共圖書館	37	12.2		
	圖書資訊學系所	35	11.6		
	專門圖書館	18	5.9		
	學校圖書館	16	5.3		
	其他	5	1.7		
職稱	館長	72	23.8	1	0.3
	中級主管	117	38.6		
	圖書館員	74	24.4		
	教師	39	12.9		
工作年資	1 年以下	22	7.3	1	0.3
	1-10 年	106	35.0		
	11-20 年	101	33.3		
	21-30 年	54	17.8		
	31 年以上	19	6.3		
工作性質/教學領域	行政管理	114	37.6	9	3.0
	讀者服務	66	21.8		
	技術服務	39	12.9		
	自動化與資訊系統	25	8.3		
	多領域及其他	50	16.5		

第三節 我國圖書館價值之分析

本研究旨在研究答卷者對於我國圖書館價值、圖書館員角色、館員基本專業能力範圍與指標、圖書館新業務功能的看法，每個問題各有 5 個選項，答卷者的看法依李克特五等量表給分，選非常不同意者給 1 分，選不同意者給 2 分，無意見者給 3 分，選同意者給 4 分，選非常同意者給 5 分。問卷登錄時依序給予答卷者每題數值，1 分數值為 1，2 分為 2，3 分為 3，4 分為 4，5 分為 5。最後將得分平均值低於 3.5 的項目刪除，3.5 以上的項目作為確認項目。

一、問卷統計分析

本研究調查答卷者對於我國圖書館價值之看法，包含的圖書館價值項目如下：(1)文化保存：圖書館保存所有不同媒體之人類生活記錄；(2)提供

服務：圖書館提供讀者專業資訊服務；(3)教育與終身學習：圖書館推動終身學習的社會，提供充足的學習資源環境以鼓勵全民資訊利用，並以教育讀者，提升全民資訊素養、培養終身學習觀念為目標；(4)推動閱讀：圖書館強調閱讀價值與圖書的重要，並致力於推動閱讀活動；(5)提供資訊取用：圖書館以容易與公平的方式提供所有使用者取用資訊資源；(6)促進智識自由：圖書館提倡智識自由的原則，並抵制圖書館資源的檢查制度；(7)促進民主：促進民主社會，保障人民自由表述的權利，並支持圖書館提供所有服務對象能免費和平等地取用資訊；(8)追求公共福祉：圖書館為一重要的公益事業，是民主社會的基本機構；(9)多元化資源與服務：圖書館重視對於全民提供多樣性的資源和服務；(10)追求專業與卓越：圖書館服務的人員必須經過專業教育，並以追求卓越為目標，不斷學習與成長以提供符合社會需求的圖書館服務；(11)尊重資訊倫理：圖書館在工作和服務上必須尊重資訊倫理；(12)社會責任：圖書館具有社會責任，以改善社會與協助人們解決問題。

答卷者對於我國圖書館價值的看法參見表 5-3，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。獲得九成以上贊同的項目(非常同意和同意的數量總和)：「提供資訊取用」299 人(佔 98.7%)、「教育與終身學習」298 人(佔 98.4%)、「追求專業與卓越」295 人(佔 97.4%)、「尊重資訊倫理」295 人(佔 97.4%)、「推動閱讀」295 人(佔 97.4%)、「提供服務」294 人(佔 97%)、「文化保存」292 人(佔 96.4%)、「多元化資源與服務」291 人(佔 96.1%)。「追求公共福祉」和「社會責任」認同度分別為 86.8%、84.5%，而「促進智識自由」和「促進民主」的認同度較前幾項略低，分別皆為 76.9%。包含非常不同意的選項有「促進智識自由」、「促進民主」、「多元化資源與服務」、「社會責任」，各有一人填答非常不同意。

因此可以發現國內對於幾項較屬西方思想的價值項目，包含「促進智識自由」、「促進民主」認同度還是較傳統幾項價值為低，但是已有開始備受關注的趨勢。此外，其他意見則有答卷者認為提供正當休閒、教育國民、保存智財也為圖書館的價值。

表 5-3 答卷者對於我國圖書館價值看法統計表

N = 303

意見 項目	非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		未答數		平均 值
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
教育與終身學習	209	69.0	89	29.4	3	1.0	1	0.3	0	0	1	0.3	4.68
提供資訊取用	189	62.4	110	36.3	4	1.3	0	0	0	0	0	0	4.61

追求專業與卓越	187	61.7	108	35.6	8	2.6	0	0	0	0	0	0	4.59
提供服務	187	61.7	107	35.3	8	2.6	1	0.3	0	0	0	0	4.58
推動閱讀	183	60.4	112	37.0	6	2.0	1	0.3	0	0	1	0.3	4.58
多元化資源與服務	182	60.1	109	36.0	7	2.3	2	0.7	1	0.3	2	0.7	4.56
文化保存	170	56.1	122	40.3	7	2.3	3	1.0	0	0	1	0.3	4.52
尊重資訊倫理	168	55.4	127	41.9	7	2.3	1	0.3	0	0	0	0	4.52
追求公共福祉	141	46.5	122	40.3	33	10.9	4	1.3	1	0.3	2	0.7	4.32
社會責任	116	38.3	140	46.2	39	12.9	6	2.0	1	0.3	1	0.3	4.21
促進智識自由	117	38.6	116	38.3	58	19.1	10	3.3	1	0.3	1	0.3	4.12
促進民主	94	31.0	139	45.9	59	19.5	9	3.0	1	0.3	1	0.3	4.05

二、不同背景對於圖書館價值之看法比較

本研究主要分析不同背景的答卷者對於圖書館價值、圖書館員角色、基本專業能力範圍與能力指標、數位時代圖書館新業務功能的看法是否有所差異。不同背景包括：學歷、圖書資訊學系所畢業與否、工作機構、職稱、工作領域。本研究以變異數分析統計方法，分析不同背景答卷者的看法差異；若有明顯差異時再以 Scheffe 方法進行事後比較，以瞭解其差異情形。

(一) 不同身分者對圖書館價值之看法比較

本研究將不同身分者分成下列四類進行比較：館長、中級主管(含副館長、主任/組長、科長/課長等)、圖書館員(含編審/編輯、組員等)和教師。

A. 變異數分析

有關不同身分者對於圖書館價值之看法比較，參見表 5-4。獲得共識的項目包含：追求公共福祉、多元化資源與服務、追求專業與卓越。在下列項目具有顯著差異：文化保存、提供服務、教育與終身學習、推動閱讀、提供資訊取用、促進智識自由、促進民主、尊重資訊倫理、社會責任。

表 5-4 不同身分者對圖書館價值之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
圖書館價值						
文化保存	組間	8.477	3	2.826	8.505	.000***
	組內	98.673	297	.332		
	總和	107.150	300			
提供服務	組間	3.948	3	1.316	4.295	.005**
	組內	91.313	298	.306		
	總和	95.262	301			

教育與終身學習	組間	3.275	3	1.092	4.334	.005**
	組內	74.818	297	.252		
	總和	78.093	300			
推動閱讀	組間	5.634	3	1.878	6.502	.000***
	組內	85.781	297	.289		
	總和	91.415	300			
提供資訊取用	組間	6.177	3	2.059	8.323	.000***
	組內	73.717	298	.247		
	總和	79.894	301			
促進智識自由	組間	16.329	3	5.443	7.979	.000***
	組內	202.602	297	.682		
	總和	218.930	300			
促進民主	組間	7.153	3	2.384	3.741	.012*
	組內	189.285	297	.637		
	總和	196.439	300			
追求公共福祉	組間	3.805	3	1.268	2.297	.078
	組內	163.475	296	.552		
	總和	167.280	299			
多元化資源與服務	組間	2.709	3	.903	2.445	.064
	組內	109.328	296	.369		
	總和	112.037	299			
追求專業與卓越	組間	1.664	3	.555	1.890	.131
	組內	87.422	298	.293		
	總和	89.086	301			
尊重資訊倫理	組間	4.951	3	1.650	5.442	.001**
	組內	90.386	298	.303		
	總和	95.338	301			
社會責任	組間	14.084	3	4.695	8.684	.000***
	組內	160.554	297	.541		
	總和	174.638	300			

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

B. Scheffe 事後考驗

將上述具有顯著差異之項目進行 Scheffe 事後比較，發現皆具有顯著差異，參見表 5-5，發現教師較其他身分者同意此些項目，分述如下：

1. 文化保存：館長(M=4.63)和教師(M=4.87)較中級主管(M=4.37)同意此項目；教師(M=4.87)較組員/圖書館員(M=4.46)同意此項目。

2. 提供服務：教師(M=4.79)較中級主管(M=4.49)同意此項目。
3. 教育與終身學習：教師(M=4.87)較組員/圖書館員(M=4.57)同意此項目。
4. 推動閱讀：教師(M=4.87)較中級主管(M=4.47)、組員/圖書館員(M=4.50)同意此項目。
5. 提供資訊取用：館長(M=4.72)和教師(M=4.90)較組員/圖書館員(M=4.49)同意此項目；教師(M=4.90)較中級主管(M=4.52)同意此項目。
6. 促進智識自由：教師(M=4.62)較中級主管(M=4.02)、組員/圖書館員(M=3.88)同意此項目。
7. 促進民主：教師(M=4.38)較中級主管(M=3.91)同意此項目。
8. 尊重資訊倫理：教師(M=4.79)較中級主管(M=4.43)、組員/圖書館員(M=4.45)同意此項目。
9. 社會責任：館長(M=4.44)和教師(M=4.54)較中級主管(M=4.09)、組員/圖書館員(M=3.97)同意此項目。

表 5-5 不同身分者對圖書館價值看法之事後比較表

項目	身分別	平均數	標準差	事後比較
圖書館價值				
文化保存	館長	4.63	.488	館長>中級主管 教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.37	.666	
	組員/圖書館員	4.46	.601	
	教師	4.87	.339	
提供服務	館長	4.69	.464	教師>中級主管
	中級主管	4.49	.624	
	組員/圖書館員	4.53	.555	
	教師	4.79	.469	
教育與終身學習	館長	4.76	.489	教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.62	.538	
	組員/圖書館員	4.57	.526	
	教師	4.87	.339	
推動閱讀	館長	4.67	.475	教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.47	.611	
	組員/圖書館員	4.50	.555	
	教師	4.87	.339	
提供資訊取用	館長	4.72	.481	館長>組員/圖書館員 教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.52	.535	
	組員/圖書館員	4.49	.530	
	教師	4.90	.307	
促進智識自由	館長	4.25	.915	教師>中級主管

	中級主管	4.02	.844	教師>組員/圖書館員
	組員/圖書館員	3.88	.810	
	教師	4.62	.590	
促進民主	館長	4.11	.832	教師>中級主管
	中級主管	3.91	.834	
	組員/圖書館員	4.01	.731	
	教師	4.38	.747	
尊重資訊倫理	館長	4.61	.545	教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.43	.577	
	組員/圖書館員	4.45	.553	
	教師	4.79	.469	
社會責任	館長	4.44	.579	館長>中級主管 館長>組員/圖書館員 教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.09	.775	
	組員/圖書館員	3.97	.844	
	教師	4.54	.643	

(二) 不同機構對圖書館價值之看法比較

本研究將不同工作機構分成下列六類：學術圖書館(含國家圖書館和大專院校圖書館)、公共圖書館、圖書資訊學系所、專門圖書館、學校圖書館、其他(含資訊產業、專業團體、其他系所等)。

A. 變異數分析

有關不同工作機構者對於圖書館價值之看法，參見表5-6。獲得共識的項目包含：追求公共福祉、多元化資源與服務、追求專業與卓越。在下列項目具有顯著差異：文化保存、提供服務、教育與終身學習、推動閱讀、提供資訊取用、促進智識自由、促進民主、尊重資訊倫理、社會責任。

表 5-6 不同機構對圖書館價值之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
圖書館價值						
文化保存	組間	6.009	5	1.202	3.501	.004**
	組內	100.908	294	.343		
	總和	106.917	299			
提供服務	組間	7.561	5	1.512	5.087	.000***
	組內	87.695	295	.297		
	總和	95.256	300			
教育與終身學習	組間	3.126	5	.625	2.467	.033*

	組內	74.511	294	.253		
	總和	77.637	299			
推動閱讀	組間	7.508	5	1.502	5.273	.000***
	組內	83.728	294	.285		
	總和	91.237	299			
提供資訊取用	組間	4.026	5	.805	3.146	.009**
	組內	75.496	295	.256		
	總和	79.522	300			
促進智識自由	組間	13.300	5	2.660	3.812	.002**
	組內	205.137	294	.698		
	總和	218.437	299			
促進民主	組間	8.898	5	1.780	2.790	.018*
	組內	187.538	294	.638		
	總和	196.437	299			
追求公共福祉	組間	4.945	5	.989	1.790	.115
	組內	161.871	293	.552		
	總和	166.816	298			
多元化資源與服務	組間	1.653	5	.331	.880	.495
	組內	110.073	293	.376		
	總和	111.726	298			
追求專業與卓越	組間	1.561	5	.312	1.057	.385
	組內	87.176	295	.296		
	總和	88.738	300			
尊重資訊倫理	組間	4.860	5	.972	3.179	.008**
	組內	90.203	295	.306		
	總和	95.063	300			
社會責任	組間	12.436	5	2.487	4.532	.001**
	組內	161.334	294	.549		
	總和	173.770	299			

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

B. Scheffe 事後考驗

將上述具有顯著差異之項目進行 Scheffe 事後比較，發現「促進民主」並無顯著差異，其他項目皆具有顯著差異，參見表 5-7，發現圖書資訊系所教其他機構同意此些項目，分述如下：

1. 文化保存：圖書資訊系所(M=4.86)較學術圖書館(M=4.49)、公共圖書館(M=4.32)同意此項目。

2. 提供服務：學術圖書館(M=4.63)和圖書資訊系所(M=4.77)較公共圖書館(M=4.19)同意此項目。
3. 教育與終身學習：圖書資訊系所(M=4.86)較專門圖書館(M=4.35)同意此項目。
4. 推動閱讀：圖書資訊系所(M=4.86)較學術圖書館(M=4.50)、專門圖書館(M=4.29)同意此項目。
5. 提供資訊取用：圖書資訊系所(M=4.91)較學術圖書館(M=4.57)同意此項目。
6. 促進智識自由：圖書資訊系所(M=4.66)較學術圖書館(M=4.02)同意此項目。
7. 尊重資訊倫理：圖書資訊系所(M=4.80)較公共圖書館(M=4.30)同意此項目。
8. 社會責任：圖書資訊系所(M=4.57)較專門圖書館(M=3.59)同意此項目。

表 5-7 不同機構對圖書館價值看法之事後比較表

項目	機構別	平均數	標準差	事後比較
圖書館價值				
文化保存	學術圖書館	4.49	.570	圖書資訊系所>學術圖書館 圖書資訊系所>公共圖書館
	公共圖書館	4.32	.709	
	圖書資訊系所	4.86	.355	
	專門圖書館	4.47	.800	
	學校圖書館	4.50	.632	
	其他	4.80	.447	
提供服務	學術圖書館	4.63	.494	學術圖書館>公共圖書館 圖書資訊系所>公共圖書館
	公共圖書館	4.19	.701	
	圖書資訊系所	4.77	.490	
	專門圖書館	4.50	.707	
	學校圖書館	4.56	.629	
	其他	4.60	.548	
教育與終身學習	學術圖書館	4.67	.494	圖書資訊系所>專門圖書館
	公共圖書館	4.65	.484	
	圖書資訊系所	4.86	.355	
	專門圖書館	4.35	.862	
	學校圖書館	4.75	.447	
	其他	4.80	.447	
推動閱讀	學術圖書館	4.50	.542	圖書資訊系所>學術圖書館 圖書資訊系所>專門圖書館
	公共圖書館	4.81	.462	
	圖書資訊系所	4.86	.355	

	專門圖書館	4.29	.772	
	學校圖書館	4.56	.629	
	其他	4.80	.447	
提供資訊取用	學術圖書館	4.57	.506	圖書資訊系所>學術圖書館
	公共圖書館	4.62	.545	
	圖書資訊系所	4.91	.284	
	專門圖書館	4.44	.705	
	學校圖書館	4.56	.512	
	其他	4.60	.548	
促進智識自由	學術圖書館	4.02	.842	圖書資訊系所>學術圖書館
	公共圖書館	4.08	.924	
	圖書資訊系所	4.66	.591	
	專門圖書館	4.06	1.088	
	學校圖書館	4.19	.750	
	其他	4.60	.548	
尊重資訊倫理	學術圖書館	4.51	.551	圖書資訊系所>公共圖書館
	公共圖書館	4.30	.520	
	圖書資訊系所	4.80	.473	
	專門圖書館	4.56	.784	
	學校圖書館	4.63	.500	
	其他	4.40	.548	
社會責任	學術圖書館	4.17	.722	圖書資訊系所>專門圖書館
	公共圖書館	4.27	.838	
	圖書資訊系所	4.57	.608	
	專門圖書館	3.59	1.064	
	學校圖書館	4.44	.629	
	其他	4.20	.447	

(三) 不同工作領域者對圖書館價值之看法比較

本研究將不同工作領域者分成下列五類進行比較：行政管理、讀者服務、技術服務、自動化與資訊系統、多領域及其他(包含一人圖書館、研究多領域者、其他領域者，如教育科技、檔案學、資訊社會等)。

A. 變異數分析

有關不同工作領域者對於圖書館價值看法之比較，參見 5-8。可發現所有項目皆不具有顯著差異，因此獲得共識的項目為：：文化保存、提供服務、教育與終身學習、推動閱讀、提供資訊取用、促進智識自由、促進民主、追求公共福祉、多元化資源與服務、追求專業與卓越、尊重資訊倫

理、社會責任。

表 5-8 不同工作領域者對圖書館價值之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
圖書館價值						
文化保存	組間	.699	4	.175	.482	.749
	組內	104.509	288	.363		
	總和	105.208	292			
提供服務	組間	2.204	4	.551	1.750	.139
	組內	90.996	289	.315		
	總和	93.201	293			
教育與終身學習	組間	1.414	4	.354	1.368	.245
	組內	74.429	288	.258		
	總和	75.843	292			
推動閱讀	組間	.908	4	.227	.739	.566
	組內	88.457	288	.307		
	總和	89.365	292			
提供資訊取用	組間	.998	4	.249	.939	.442
	組內	76.798	289	.266		
	總和	77.796	293			
促進智識自由	組間	5.262	4	1.315	1.793	.130
	組內	211.243	288	.733		
	總和	216.505	292			
促進民主	組間	3.473	4	.868	1.316	.264
	組內	190.035	288	.660		
	總和	193.509	292			
追求公共福祉	組間	1.879	4	.470	.833	.505
	組內	161.861	287	.564		
	總和	163.740	291			
多元化資源與服務	組間	1.869	4	.467	1.241	.293
	組內	108.021	287	.376		
	總和	109.890	291			
追求專業與卓越	組間	.423	4	.106	.354	.841
	組內	86.411	289	.299		
	總和	86.833	293			
尊重資訊倫理	組間	.413	4	.103	.321	.864
	組內	92.921	289	.322		

	總和	93.333	293			
社會責任	組間	5.145	4	1.286	2.213	.068
	組內	167.374	288	.581		
	總和	172.519	292			

(四) 不同學歷者之看法比較

本研究將不同學歷者分為四種類型進行比較，分別為高中職及其他(含在職進修等)、大專院校(含大專、大學暨獨立學院)、碩士和博士。

A. 變異數分析

不同學歷者對於圖書館價值之看法，參見表 5-9。獲得共識的項目包含：文化保存、教育與終身學習、促進民主、追求公共福祉、多元化資源與服務。在下列項目具有顯著差異：提供服務、推動閱讀、提供資訊取用、促進智識自由、追求專業與卓越、尊重資訊倫理、社會責任。

表 5-9 不同學歷對圖書館價值之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
圖書館價值						
文化保存	組間	2.489	3	.830	2.352	.072
	組內	104.391	296	.353		
	總和	106.880	299			
提供服務	組間	4.227	3	1.409	4.605	.004**
	組內	90.863	297	.306		
	總和	95.090	300			
教育與終身學習	組間	1.712	3	.571	2.224	.085
	組內	75.925	296	.257		
	總和	77.637	299			
推動閱讀	組間	4.002	3	1.334	4.534	.004**
	組內	87.078	296	.294		
	總和	91.080	299			
提供資訊取用	組間	3.657	3	1.219	4.772	.003**
	組內	75.865	297	.255		
	總和	79.522	300			
促進智識自由	組間	9.209	3	3.070	4.333	.005**
	組內	209.708	296	.708		
	總和	218.917	299			
促進民主	組間	3.134	3	1.045	1.599	.190

	組內	193.303	296	.653		
	總和	196.437	299			
追求公共福祉	組間	2.092	3	.697	1.246	.293
	組內	165.086	295	.560		
	總和	167.177	298			
多元化資源與服務	組間	1.844	3	.615	1.650	.178
	組內	109.882	295	.372		
	總和	111.726	298			
追求專業與卓越	組間	2.436	3	.812	2.795	.041*
	組內	86.301	297	.291		
	總和	88.738	300			
尊重資訊倫理	組間	2.800	3	.933	3.005	.031*
	組內	92.263	297	.311		
	總和	95.063	300			
社會責任	組間	8.689	3	2.896	5.167	.002**
	組內	165.908	296	.560		
	總和	174.597	299			

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

B. Scheffe 事後考驗

將上述具有顯著差異之項目進行Scheffe事後比較後，發現「追求專業與卓越」並無顯著差異。而其他項目則具有顯著差異，參見表5-10，發現博士較其他學歷同意此些項目。分述如下：

1. 提供服務：博士(M=4.75)較大專院校(M=4.42)認同此項目。
2. 推動閱讀：博士(M=4.76)較大專院校(M=4.50)、碩士(M=4.54)認同此項目。
3. 提供資訊取用：博士(M=4.79)較大專院校(M=4.50)、碩士(M=4.57)認同此項目。
4. 促進智識自由：博士(M=4.37)較大專院校(M=3.92)認同此項目。
5. 尊重資訊倫理：博士(M=4.66)較大專院校(M=4.39)認同此項目。
6. 社會責任：博士(M=4.45)較大專院校(M=3.97)認同此項目。

表 5-10 不同學歷對圖書館價值看法之事後比較表

項目	學歷別	平均數	標準差	事後比較
圖書館價值				
提供服務	高中職及其他	4.60	.548	博士>大專院校
	大專院校	4.42	.641	
	碩士	4.58	.549	

	博士	4.75	.463	
推動閱讀	高中職及其他	4.20	.447	博士>大專院校 博士>碩士
	大專院校	4.50	.579	
	碩士	4.54	.565	
	博士	4.76	.458	
提供資訊取用	高中職及其他	4.60	.548	博士>大專院校 博士>碩士
	大專院校	4.50	.555	
	碩士	4.57	.524	
	博士	4.79	.408	
促進智識自由	高中職及其他	4.60	.548	博士>大專院校
	大專院校	3.92	.807	
	碩士	4.07	.863	
	博士	4.37	.846	
尊重資訊倫理	高中職及其他	4.60	.548	博士>大專院校
	大專院校	4.39	.544	
	碩士	4.52	.579	
	博士	4.66	.528	
社會責任	高中職及其他	4.40	.548	博士>大專院校
	大專院校	3.97	.827	
	碩士	4.19	.782	
	博士	4.45	.598	

第四節 我國圖書館員角色之分析

一、問卷統計分析

答卷者對於我國圖書館員角色的看法參見表 5-11，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。獲得九成以上贊同的項目依序為：「資訊資源徵集與館藏建設者」298 人(佔 98.3%)、「資訊與知識組織者」295 人(佔 97.4%)、「資訊服務提供者」295 人(佔 97.4%)、「資訊保存與典藏者」293 人(佔 96.7%)、「閱讀推動者」288 人(佔 95.1%)、「資訊的諮詢顧問」284 人(佔 93.8%)、「資訊素養教育者」275 人(佔 90.8%)。其它的項目「知識管理者」269 人(佔 88.7%)、「終身學習推動者」262 人(佔 86.5%)、「行政與管理者」253 人(佔 83.5%)、「文化傳播者」246 人(佔 81.2%)、認同度較前幾項略低。包含非常不同意的選項有「資訊與知識組織者」、「資訊保存與典藏者」、「行政與管理者」、「資訊素養教育者」、「文化傳播者」、「終身學習推動者」，其中「行政與管理者」有 2 人填答，其餘皆各有 1 人填答。而所有選項當中「終身學習推動者」有高達 17 人未填寫。

其他意見部分，則有答卷者提出知識資源的仲介者(轉介)、閱讀指導者也應為圖書館員的角色。並有答卷者認為並非每個館員都要扮演全部的角色，而是依據不同的職位扮演不同的角色。

表 5-11 答卷者對於我國圖書館員角色看法統計表

N =303

意見 項目	非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		未答數		平均值
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
資訊資源徵集與館藏建設者	187	61.7	111	36.6	4	1.3	0	0	0	0	1	0.3	4.61
資訊服務提供者	191	63.0	104	34.3	7	2.3	0	0	0	0	1	0.3	4.61
資訊保存與典藏者	189	62.4	104	34.3	7	2.3	0	0	1	0.3	2	0.7	4.59
資訊與知識組織者	162	53.5	133	43.9	6	2.0	0	0	1	0.3	1	0.3	4.51
閱讀推動者	153	50.5	135	44.6	14	4.6	0	0	0	0	1	0.3	4.46
終身學習推動者	127	41.9	135	44.6	23	7.6	0	0	1	0.3	17	5.6	4.35
資訊的諮詢顧問	125	41.3	159	52.5	15	5.0	3	1.0	0	0	1	0.3	4.34
資訊素養教育者	129	42.6	146	48.2	22	7.3	4	1.3	1	0.3	1	0.3	4.32
知識管理者	121	39.9	148	48.8	31	10.2	3	1.0	0	0	0	0	4.28
行政與管理者	94	31.0	159	52.5	45	14.9	2	0.7	2	0.7	1	0.3	4.13
文化傳播者	101	33.3	145	47.9	49	16.2	6	2.0	1	0.3	1	0.3	4.12

二、不同背景對於圖書館員角色之看法比較

(一) 不同身分者對圖書館員角色之看法比較

本研究將不同身分者分成下列四類進行比較：館長、中級主管(含副館長、主任/組長、科長/課長等)、圖書館員(含編審/編輯、組員等)和教師。

A. 變異數分析

有關不同身分者對圖書館員角色看法之比較，參見表 5-12。所有項目皆具有顯著差異，包含：資訊資源徵集與館藏建設者、資訊與知識組織者、資訊服務提供者、資訊保存與典藏者、行政與管理者、資訊素養教育者、知識管理者、資訊的諮詢顧問、文化傳播者、閱讀推動者、終身學習推動者。

表 5-12 不同身分者對圖書館員角色之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
圖書館員角色						
資訊資源徵集與館藏建設者	組間	5.289	3	1.763	7.012	.000***

	組內	74.665	297	.251		
	總和	79.953	300			
資訊與知識組織者	組間	5.462	3	1.821	5.766	.001**
	組內	93.780	297	.316		
	總和	99.243	300			
資訊服務提供者	組間	2.928	3	.976	3.500	.016*
	組內	82.813	297	.279		
	總和	85.741	300			
資訊保存與典藏者	組間	4.635	3	1.545	4.878	.003**
	組內	93.752	296	.317		
	總和	98.387	299			
行政與管理者	組間	5.215	3	1.738	3.337	.020*
	組內	154.731	297	.521		
	總和	159.947	300			
資訊素養教育者	組間	5.227	3	1.742	3.702	.012*
	組內	139.790	297	.471		
	總和	145.017	300			
知識管理者	組間	5.080	3	1.693	3.735	.012*
	組內	135.108	298	.453		
	總和	140.189	301			
資訊的諮詢顧問	組間	9.080	3	3.027	8.427	.000***
	組內	106.674	297	.359		
	總和	115.754	300			
文化傳播者	組間	5.569	3	1.856	3.203	.024*
	組內	172.126	297	.580		
	總和	177.694	300			
閱讀推動者	組間	5.665	3	1.888	5.778	.001**
	組內	97.066	297	.327		
	總和	102.731	300			
終身學習推動者	組間	3.477	3	1.159	2.726	.044*
	組內	119.436	281	.425		
	總和	122.912	284			

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

B. Scheffe 事後考驗

將上述具有顯著差異的項目進行 Scheffe 事後比較，參見表 5-13。可發現「行政與管理者」、「知識管理者」、「文化傳播者」、「終身學習推動者」

不具有顯著差異，並發現教師較其他身分者同意此些項目，分述如下：

1. 資訊資源徵集與館藏建設者：教師(M=4.92)較館長(M=4.64)、中級主管(M=4.54)、組員/圖書館員(M=4.50)更同意此項目。
2. 資訊與知識組織者：教師(M=4.85)較館長(M=4.50)、中級主管(M=4.45)、組員/圖書館員(M=4.42)更同意此項目。
3. 資訊服務提供者：教師(M=4.85)較中級主管(M=4.53)同意此項目。
4. 資訊保存與典藏者：教師(M=4.87)較中級主管(M=4.49)、組員/圖書館員(M=4.55)更同意此項目。
5. 資訊素養教育者：教師(M=4.59)較中級主管(M=4.20)同意此項目。
6. 資訊的諮詢顧問：館長(M=4.47)和教師(M=4.69)較中級主管(M=4.19)同意此項目；教師(M=4.69)較組員/圖書館員(M=4.27)更同意此項目。
7. 閱讀推動者：教師(M=4.77)較中級主管(M=4.36)、組員/圖書館員(M=4.38)更同意此項目。

表 5-13 不同身分者對圖書館員角色看法之事後比較表

項目	身分別	平均數	標準差	事後比較
圖書館員角色				
資訊資源徵集與館藏建設者	館長	4.64	.512	教師>館長
	中級主管	4.54	.500	教師>中級主管
	組員/圖書館員	4.50	.579	教師>組員/圖書館員
	教師	4.92	.270	
資訊與知識組織者	館長	4.50	.557	教師>館長
	中級主管	4.45	.623	教師>中級主管
	組員/圖書館員	4.42	.549	教師>組員/圖書館員
	教師	4.85	.366	
資訊服務提供者	館長	4.61	.595	教師>中級主管
	中級主管	4.53	.550	
	組員/圖書館員	4.60	.493	
	教師	4.85	.366	
資訊保存與典藏者	館長	4.65	.535	教師>中級主管
	中級主管	4.49	.653	教師>組員/圖書館員
	組員/圖書館員	4.55	.528	
	教師	4.87	.339	
資訊素養教育者	館長	4.40	.685	教師>中級主管
	中級主管	4.20	.771	
	組員/圖書館員	4.27	.604	
	教師	4.59	.549	
資訊的諮詢顧問	館長	4.47	.604	館長>中級主管

	中級主管	4.19	.603	教師>中級主管
	組員/圖書館員	4.27	.647	教師>組員/圖書館員
	教師	4.69	.468	
閱讀推動者	館長	4.53	.627	教師>中級主管
	中級主管	4.36	.566	教師>組員/圖書館員
	組員/圖書館員	4.38	.590	
	教師	4.77	.427	

(二) 不同機構對圖書館員角色之看法比較

本研究將不同工作機構分成下列六類：學術圖書館(含國家圖書館和大專院校圖書館)、公共圖書館、圖書資訊學系所、專門圖書館、學校圖書館、其他(含資訊產業、專業團體、其他系所等)。

A. 變異數分析

有關不同工作機構對圖書館員角色之看法比較，參見表 5-14。獲得共識的項目包含：資訊服務提供者、知識管理者、文化傳播者。在下列項目具有顯著差異：資訊資源徵集與館藏建設者、資訊與知識組織者、資訊保存與典藏者、行政與管理者、資訊素養教育者、資訊的諮詢顧問、閱讀推動者、終身學習推動者。

表 5-14 不同機構對圖書館員角色之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
圖書館員角色						
資訊資源徵集與館藏建設者	組間	4.664	5	.933	3.650	.003**
	組內	75.133	294	.256		
	總和	79.797	299			
資訊與知識組織者	組間	7.241	5	1.448	4.641	.000***
	組內	91.745	294	.312		
	總和	98.987	299			
資訊服務提供者	組間	3.004	5	.601	2.139	.061
	組內	82.583	294	.281		
	總和	85.587	299			
資訊保存與典藏者	組間	5.711	5	1.142	3.625	.003**
	組內	92.323	293	.315		
	總和	98.033	298			
行政與管理者	組間	7.490	5	1.498	2.903	.014*
	組內	151.696	294	.516		

	總和	159.187	299			
資訊素養教育者	組間	9.166	5	1.833	3.970	.002**
	組內	135.750	294	.462		
	總和	144.917	299			
知識管理者	組間	2.102	5	.420	.899	.482
	組內	138.011	295	.468		
	總和	140.113	300			
資訊的諮詢顧問	組間	7.239	5	1.448	3.938	.002**
	組內	108.081	294	.368		
	總和	115.320	299			
文化傳播者	組間	4.063	5	.813	1.376	.233
	組內	173.617	294	.591		
	總和	177.680	299			
閱讀推動者	組間	7.976	5	1.595	4.960	.000***
	組內	94.544	294	.322		
	總和	102.520	299			
終身學習推動者	組間	5.146	5	1.029	2.468	.033*
	組內	115.935	278	.417		
	總和	121.081	283			

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

B. Scheffe 事後考驗

將上述具有顯著差異之項目進行 Scheffe 事後比較，參見表 5-15。可發現「行政與管理者」和「終身學習推動者」並無顯著差異，發現圖書資訊系所較其他機構同意此些項目，分述如下：

1. 資訊資源徵集與館藏建設者：圖書資訊系所(M=4.91)較學術圖書館(M=4.58)、公共圖書館(M=4.50)同意此項目。
2. 資訊與知識組織者：圖書資訊系所(M=4.86)較學術圖書館(M=4.50)、公共圖書館(M=4.28)同意此項目。
3. 資訊保存與典藏者：圖書資訊系所(M=4.91)較公共圖書館(M=4.43)、專門圖書館(M=4.35)同意此項目。
4. 資訊素養教育者：學術圖書館(M=4.35)和圖書資訊系所(M=4.60)較公共圖書館(M=3.92)同意此項目。
5. 資訊的諮詢顧問：圖書資訊系所(M=4.71)較學術圖書館(M=4.32)、公共圖書館(M=4.11)同意此項目。
6. 閱讀推動者：圖書資訊系所(M=4.77)較學術圖書館(M=4.37)同意此項目。

表 5-15 不同機構對圖書館員角色看法之事後比較表

項目	機構別	平均數	標準差	事後比較
圖書館員角色				
資訊資源徵集與館藏建設者	學術圖書館	4.58	.525	圖書資訊系所>學術圖書館 圖書資訊系所>公共圖書館
	公共圖書館	4.50	.561	
	圖書資訊系所	4.91	.284	
	專門圖書館	4.50	.514	
	學校圖書館	4.44	.512	
	其他	4.80	.447	
資訊與知識組織者	學術圖書館	4.50	.542	圖書資訊系所>學術圖書館 圖書資訊系所>公共圖書館
	公共圖書館	4.28	.566	
	圖書資訊系所	4.86	.355	
	專門圖書館	4.33	.970	
	學校圖書館	4.44	.512	
	其他	4.80	.447	
資訊保存與典藏者	學術圖書館	4.58	.546	圖書資訊系所>公共圖書館 圖書資訊系所>專門圖書館
	公共圖書館	4.43	.603	
	圖書資訊系所	4.91	.284	
	專門圖書館	4.35	.996	
	學校圖書館	4.69	.479	
	其他	4.60	.548	
資訊素養教育者	學術圖書館	4.35	.622	學術圖書館>公共圖書館 圖書資訊系所>公共圖書館
	公共圖書館	3.92	.954	
	圖書資訊系所	4.60	.553	
	專門圖書館	4.35	.996	
	學校圖書館	4.19	.403	
	其他	4.40	.548	
資訊的諮詢顧問	學術圖書館	4.32	.604	圖書資訊系所>學術圖書館 圖書資訊系所>公共圖書館
	公共圖書館	4.11	.774	
	圖書資訊系所	4.71	.458	
	專門圖書館	4.41	.507	
	學校圖書館	4.25	.577	
	其他	4.40	.548	
閱讀推動者	學術圖書館	4.37	.593	圖書資訊系所>學術圖書館
	公共圖書館	4.68	.475	
	圖書資訊系所	4.77	.426	
	專門圖書館	4.24	.664	

	學校圖書館	4.44	.629	
	其他	4.80	.447	

(三) 不同學歷對圖書館員角色之看法比較

本研究將不同學歷者分為四種類型進行比較，分別為高中職及其他(含在職進修等)、大專院校(含大專、大學暨獨立學院)、碩士和博士。

A. 變異數分析

有關不同學歷對圖書館員角色之看法比較，參見表 5-16。獲得共識的項目包含：資訊服務提供者、行政與管理者、資訊素養教育者、知識管理者、文化傳播者、閱讀推動者、終身學習推動者。在下列項目具有顯著差異：資訊資源徵集與館藏建設者、資訊與知識組織者、資訊保存與典藏者、資訊的諮詢顧問。

表 5-16 不同學歷對圖書館員角色之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
圖書館員角色						
資訊資源徵集與館藏建設者	組間	3.711	3	1.237	4.971	.002**
	組內	73.659	296	.249		
	總和	77.370	299			
資訊與知識組織者	組間	3.403	3	1.134	3.589	.014*
	組內	93.567	296	.316		
	總和	96.970	299			
資訊服務提供者	組間	1.524	3	.508	1.842	.140
	組內	81.623	296	.276		
	總和	83.147	299			
資訊保存與典藏者	組間	2.626	3	.875	2.770	.042*
	組內	93.213	295	.316		
	總和	95.839	298			
行政與管理者	組間	2.290	3	.763	1.452	.228
	組內	155.640	296	.526		
	總和	157.930	299			
資訊素養教育者	組間	2.740	3	.913	1.924	.126
	組內	140.540	296	.475		
	總和	143.280	299			
知識管理者	組間	1.142	3	.381	.823	.482
	組內	137.416	297	.463		

	總和	138.558	300			
資訊的諮詢顧問	組間	4.224	3	1.408	3.799	.011*
	組內	109.722	296	.371		
	總和	113.947	299			
文化傳播者	組間	.863	3	.288	.485	.693
	組內	175.574	296	.593		
	總和	176.437	299			
閱讀推動者	組間	2.376	3	.792	2.387	.069
	組內	98.221	296	.332		
	總和	100.597	299			
終身學習推動者	組間	2.024	3	.675	1.587	.193
	組內	119.057	280	.425		
	總和	121.081	283			

*p<.05 **p<.01

B. Scheffe 事後考驗

將上述具有顯著差異之項目進行 Scheffe 事後比較，發現皆具有顯著差異，參見表 5-17，發現博士較其他學歷同意此些項目，分述如下：

1. 資訊資源徵集與館藏建設者：博士(M=4.78)較大專院校(M=4.48)同意此項目。
2. 資訊與知識組織者：博士(M=4.64)較大專院校(M=4.34)同意此項目。
3. 資訊保存與典藏者：博士(M=4.72)較大專院校(M=4.46)同意此項目。
4. 資訊的諮詢顧問：博士(M=4.53)較大專院校(M=4.22)同意此項目。

表 5-17 不同學歷對圖書館員角色看法之事後比較表

項目	學歷別	平均數	標準差	事後比較
圖書館員角色				
資訊資源徵集與館藏建設者	高中職及其他	4.40	.548	博士>大專院校
	大專院校	4.48	.556	
	碩士	4.59	.507	
	博士	4.78	.417	
資訊與知識組織者	高中職及其他	4.40	.548	博士>大專院校
	大專院校	4.34	.558	
	碩士	4.53	.590	
	博士	4.64	.511	
資訊保存與典藏者	高中職及其他	4.60	.548	博士>大專院校
	大專院校	4.46	.554	

資訊的諮詢顧問	碩士	4.60	.606	博士>大專院校
	博士	4.72	.479	
	高中職及其他	4.60	.548	
	大專院校	4.22	.647	
	碩士	4.31	.618	
	博士	4.53	.553	

第五節 專業能力範圍之分析

一、問卷統計分析

本研究調查答卷者對於我國圖書館員基本專業能力範圍之看法，包含的能力範圍項目如下：(1)專業基礎認知：係指圖書館員在執行專業工作時，需要的基礎知識、價值觀與態度等相關必備的能力；(2)資訊資源能力：係指圖書館員對於資訊資源所必須具備的專業知識；(3)資訊和知識組織能力：係指圖書館員在進行資訊與知識組織時，所必須瞭解的理論、技術和應用；(4)資訊科技應用能力：係指圖書館員具備執行專業工作時應用的資訊科技能力，包含電腦、多媒體、資料庫和系統等技能；(5)參考和讀者服務能力：係指圖書館員在提供圖書館與資訊服務時必備的相關能力；(6)研究發展能力：係指圖書館員瞭解相關研究方法與研究成果，並能應用新研究的能力；(7)繼續教育和終身學習能力：係指圖書館員繼續專業發展，並指導讀者資訊利用與教育讀者的必須技能；(8)行政與管理能力：係指圖書館員在執行工作時必備的基本工作與管理技能。

答卷者對於我國圖書館員基本專業能力範圍的看法參見表 5-18，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。獲得九成以上贊同的項目依序包含：「專業基礎認知」302 人(佔 99.7%)、「資訊和知識組織能力」301 人(佔 99.3%)、「參考和讀者服務能力」301 人(佔 99.3%)、「資訊資源能力」300 人(佔 99%)、「資訊科技應用能力」294 人(佔 97.1%)、「繼續教育和終身學習能力」291 人(佔 96.1%)、「行政與管理能力」274 人(佔 90.5%)。僅有「研究發展能力」242 人(佔 79.9%)認同度略低於前面幾項。包含非常不同意的選項有「研究發展能力」和「繼續教育和終身學習能力」兩項，各有 1 人填寫。

因此可發現「研究發展能力」認同度明顯低於其他幾項，可以推測或許這項能力比較適合於國家圖書館、大專院校等學術研究為主圖書館的館員較需要具備，一般公共圖書館的館員未必需要具備此項能力範圍。

表 5-18 答卷者對於館員基本專業能力範圍看法統計表

N=303

意見 項目	非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		未答數		平均值
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
專業基礎認知	215	71.0	87	28.7	1	0.3	0	0	0	0	0	0	4.71
參考和讀者服務能力	197	65.0	104	34.3	2	0.7	0	0	0	0	0	0	4.64
資訊資源能力	193	63.7	107	35.3	1	0.3	1	0.3	0	0	1	0.3	4.63
資訊和知識組織能力	184	60.7	117	38.6	2	0.7	0	0	0	0	0	0	4.60
資訊科技應用能力	152	50.2	142	46.9	8	2.6	1	0.3	0	0	0	0	4.47
繼續教育和終身學習能力	152	50.2	139	45.9	10	3.3	0	0	1	0.3	1	0.3	4.46
行政與管理能力	105	34.7	169	55.8	27	8.9	1	0.3	0	0	1	0.3	4.25
研究發展能力	72	23.8	170	56.1	55	18.2	4	1.3	1	0.3	1	0.3	4.02

二、不同背景對於專業能力範圍之看法比較

(一)不同身分者對專業能力範圍之看法比較

本研究將不同身分者分成下列四類進行比較：館長、中級主管(含副館長、主任/組長、科長/課長等)、圖書館員(含編審/編輯、組員等)和教師。

A. 變異數分析

有關不同身分者對於專業能力範圍之看法比較，參見表5-19。獲得共識的項目包含：研究發展能力、行政與管理能力。在下列項目具有顯著差異：專業基礎認知、資訊資源能力、資訊和知識組織能力、資訊科技應用能力、參考和讀者服務能力、繼續教育和終身學習能力。

表 5-19 不同身分者對專業能力範圍之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
圖書館員基本專業能力範圍						
專業基礎認知	組間	1.978	3	.659	3.129	.026*
	組內	62.793	298	.211		
	總和	64.772	301			
資訊資源能力	組間	3.493	3	1.164	4.621	.004**
	組內	74.833	297	.252		

	總和	78.326	300			
資訊和知識組織能力	組間	5.840	3	1.947	8.207	.000***
	組內	70.680	298	.237		
	總和	76.520	301			
資訊科技應用能力	組間	3.329	3	1.110	3.523	.015*
	組內	93.840	298	.315		
	總和	97.169	301			
參考和讀者服務能力	組間	4.109	3	1.370	5.892	.001**
	組內	69.269	298	.232		
	總和	73.377	301			
研究發展能力	組間	3.588	3	1.196	2.411	.067
	組內	147.329	297	.496		
	總和	150.917	300			
繼續教育和終身學習能力	組間	2.880	3	.960	2.746	.043*
	組內	103.850	297	.350		
	總和	106.731	300			
行政與管理能力	組間	1.837	3	.612	1.582	.194
	組內	114.974	297	.387		
	總和	116.811	300			

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

B. Scheffe 事後考驗

將上述具有顯著差異之項目進行 Scheffe 事後比較，參見表 5-20。可發現「繼續教育和終身學習能力」不具有顯著差異，而教師較其他身分同意此些項目，分述如下：

1. 專業基礎認知：教師(M=4.90)較組員/圖書館員(M=4.62)同意此項目。
2. 資訊資源能力：教師(M=4.87)較中級主管(M=4.58)、組員/圖書館員(M=4.53)同意此項目。
3. 資訊和知識組織能力：教師(M=4.92)較館長(M=4.60)、中級主管(M=4.59)、組員/圖書館員(M=4.45)同意此項目。
4. 資訊科技應用能力：教師(M=4.72)較中級主管(M=4.41)、組員/圖書館員(M=4.39)同意此項目。
5. 參考和讀者服務能力：教師(M=4.90)較中級主管(M=4.61)、組員/圖書館員(M=4.51)同意此項目。

表 5-20 不同身分者對專業能力範圍看法之事後比較表

項目	身分別	平均數	標準差	事後比較
專業能力範圍				

專業基礎認知	館長	4.71	.458	教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.69	.482	
	組員/圖書館員	4.62	.488	
	教師	4.90	.307	
資訊資源能力	館長	4.68	.471	教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.58	.545	
	組員/圖書館員	4.53	.529	
	教師	4.87	.339	
資訊和知識組織能力	館長	4.60	.494	教師>館長 教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.59	.511	
	組員/圖書館員	4.45	.527	
	教師	4.92	.270	
資訊科技應用能力	館長	4.50	.557	教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.41	.632	
	組員/圖書館員	4.39	.492	
	教師	4.72	.456	
參考和讀者服務能力	館長	4.69	.493	教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.61	.491	
	組員/圖書館員	4.51	.530	
	教師	4.90	.307	

(二)不同機構對專業能力範圍之看法比較

本研究將不同工作機構分成下列六類：學術圖書館(含國家圖書館和大專院校圖書館)、公共圖書館、圖書資訊學系所、專門圖書館、學校圖書館、其他(含資訊產業、專業團體、其他系所等)。

A. 變異數分析

有關不同工作機構者對專業能力範圍之看法比較，參見表5-21。獲得共識的項目包含：資訊科技應用能力、研究發展能力、繼續教育和終身學習能力、行政與管理能力。在下列項目具有顯著差異：專業基礎認知、資訊資源能力、資訊和知識組織能力、參考和讀者服務能力。

表 5-21 不同機構對專業能力範圍之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
圖書館員基本專業能力範圍						
專業基礎認知	組間	3.020	5	.604	2.889	.015*
	組內	61.664	295	.209		

	總和	64.684	300			
資訊資源能力	組間	3.945	5	.789	3.124	.009**
	組內	74.242	294	.253		
	總和	78.187	299			
資訊和知識組織能力	組間	5.436	5	1.087	4.522	.001**
	組內	70.923	295	.240		
	總和	76.359	300			
資訊科技應用能力	組間	3.442	5	.688	2.173	.057
	組內	93.442	295	.317		
	總和	96.884	300			
參考和讀者服務能力	組間	3.128	5	.626	2.643	.023*
	組內	69.835	295	.237		
	總和	72.963	300			
研究發展能力	組間	3.048	5	.610	1.212	.303
	組內	147.869	294	.503		
	總和	150.917	299			
繼續教育和終身學習能力	組間	1.720	5	.344	.965	.440
	組內	104.800	294	.356		
	總和	106.520	299			
行政與管理能力	組間	2.689	5	.538	1.393	.227
	組內	113.561	294	.386		
	總和	116.250	299			

*p<.05 **p<.01

B. Scheffe 事後考驗

將上述具有顯著差異之項目進行 Scheffe 事後比較，參見表 5-22。可發現「資訊資源能力」並不具有顯著差異，而圖書資訊系所較其他機構同意此些項目，分述如下：

1. 專業基礎認知：圖書資訊系所(M=4.91)較專門圖書館(M=4.44)同意此項目。
2. 資訊和知識組織能力：圖書資訊系所(M=4.94)較學術圖書館(M=4.57)、公共圖書館(M=4.46)同意此項目。
3. 參考和讀者服務能力：圖書資訊系所(M=4.91)較學術圖書館(M=4.61)同意此項目。

表 5-22 不同機構對專業能力範圍看法之事後比較表

項目	機構別	平均數	標準差	事後比較
----	-----	-----	-----	------

專業能力範圍				
專業基礎認知	學術圖書館	4.71	.457	圖書資訊系所>專門圖書館
	公共圖書館	4.65	.484	
	圖書資訊系所	4.91	.284	
	專門圖書館	4.44	.616	
	學校圖書館	4.63	.500	
	其他	4.80	.447	
資訊和知識組織能力	學術圖書館	4.57	.507	圖書資訊系所>學術圖書館 圖書資訊系所>公共圖書館
	公共圖書館	4.46	.558	
	圖書資訊系所	4.94	.236	
	專門圖書館	4.50	.514	
	學校圖書館	4.56	.512	
	其他	4.80	.447	
參考和讀者服務能力	學術圖書館	4.61	.510	圖書資訊系所>學術圖書館
	公共圖書館	4.59	.498	
	圖書資訊系所	4.91	.284	
	專門圖書館	4.56	.511	
	學校圖書館	4.63	.500	
	其他	4.80	.447	

(三)不同工作領域者對專業能力範圍之看法比較

本研究將不同工作領域者分成下列五類進行比較：行政管理、讀者服務、技術服務、自動化與資訊系統、多領域及其他(包含一人圖書館、研究多領域者、其他領域者，如教育科技、檔案學、資訊社會等)。

A. 變異數分析

有關不同工作領域者對專業能力範圍看法之比較，參見表 5-23。獲得共識的項目包含：專業基礎認知、資訊資源能力、資訊和知識組織能力、資訊科技應用能力、參考和讀者服務能力、研究發展能力、繼續教育和終身學習能力。僅有「行政與管理能力」一項具有顯著差異。

表 5-23 不同工作領域者對專業能力範圍之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
圖書館員基本專業能力範圍						
專業基礎認知	組間	1.559	4	.390	1.814	.126
	組內	62.101	289	.215		
	總和	63.660	293			

資訊資源能力	組間	1.980	4	.495	1.914	.108
	組內	74.471	288	.259		
	總和	76.451	292			
資訊和知識組織能力	組間	2.037	4	.509	2.021	.092
	組內	72.797	289	.252		
	總和	74.833	293			
資訊科技應用能力	組間	.880	4	.220	.674	.610
	組內	94.344	289	.326		
	總和	95.224	293			
參考和讀者服務能力	組間	1.138	4	.285	1.179	.320
	組內	69.777	289	.241		
	總和	70.915	293			
研究發展能力	組間	2.938	4	.735	1.444	.220
	組內	147.007	289	.509		
	總和	149.946	293			
繼續教育和終身學習能力	組間	2.902	4	.725	2.054	.087
	組內	101.726	288	.353		
	總和	104.628	292			
行政與管理能力	組間	5.480	4	1.370	3.626	.007**
	組內	108.807	288	.378		
	總和	114.287	292			

**p<.01

B. Scheffe 事後考驗

將上述具有顯著差異之項目進行 Scheffe 事後比較，參見表 5-24。可發現對於「行政與管理能力」項目之看法，行政管理(M=4.35)較自動化與資訊系統(M=3.92)同意此項目。

表 5-24 不同工作領域者對專業能力範圍看法之事後比較表

項目	領域別	平均數	標準差	事後比較
專業能力範圍				
行政與管理能力	行政管理	4.35	.566	行政管理>自動化與資訊系統
	讀者服務	4.32	.612	
	技術服務	4.31	.694	
	自動化與資訊系統	3.92	.640	
	多領域及其他	4.10	.647	

(四)不同學歷對專業能力範圍之看法比較

本研究將不同學歷者分為四種類型進行比較，分別為高中職及其他(含在職進修等)、大專院校(含大專、大學暨獨立學院)、碩士和博士。

A. 變異數分析

不同學歷者對於專業能力範圍之看法，參見表5-25。獲得共識的項目包含：研究發展能力、繼續教育和終身學習能力、行政與管理能力。在下列項目具有顯著差異：專業基礎認知、資訊資源能力、資訊和知識組織能力、資訊科技應用能力、參考和讀者服務能力。

表 5-25 不同學歷對專業能力範圍之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
圖書館員基本專業能力範圍						
專業基礎認知	組間	2.595	3	.865	4.165	.007**
	組內	61.678	297	.208		
	總和	64.272	300			
資訊資源能力	組間	3.856	3	1.285	5.136	.002**
	組內	74.074	296	.250		
	總和	77.930	299			
資訊和知識組織能力	組間	6.848	3	2.283	9.781	.000***
	組內	69.311	297	.233		
	總和	76.159	300			
資訊科技應用能力	組間	2.664	3	.888	2.797	.040*
	組內	94.287	297	.317		
	總和	96.950	300			
參考和讀者服務能力	組間	4.186	3	1.395	6.025	.001**
	組內	68.777	297	.232		
	總和	72.963	300			
研究發展能力	組間	1.464	3	.488	.960	.412
	組內	150.416	296	.508		
	總和	151.880	299			
繼續教育和終身學習能力	組間	.549	3	.183	.511	.675
	組內	105.971	296	.358		
	總和	106.520	299			
行政與管理能力	組間	.788	3	.263	.674	.569
	組內	115.462	296	.390		
	總和	116.250	299			

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

B. Scheffe 事後考驗

將上述具有顯著差異之項目進行 Scheffe 事後比較，參見表 5-26。可發現「資訊科技應用能力」並不具有顯著差異，而博士較其他學歷同意此些項目，分述如下：

1. 專業基礎認知：博士(M=4.83)較大專院校(M=4.59)同意此項目。
2. 資訊資源能力：博士(M=4.76)較大專院校(M=4.46)同意此項目。
3. 資訊和知識組織能力：碩士(M=4.66)、博士(M=4.74)較大專院校(M=4.35)同意此項目。
4. 參考和讀者服務能力：碩士(M=4.68)、博士(M=4.77)較大專院校(M=4.46)同意此項目。

表 5-26 不同學歷者對專業能力範圍看法之事後比較表

項目	學歷別	平均數	標準差	事後比較
圖書館員基本專業能力範圍				
專業基礎認知	高中職及其他	4.40	.548	博士>大專院校
	大專院校	4.59	.494	
	碩士	4.71	.470	
	博士	4.83	.377	
資訊資源能力	高中職及其他	4.40	.548	博士>大專院校
	大專院校	4.46	.528	
	碩士	4.66	.519	
	博士	4.76	.428	
資訊和知識組織能力	高中職及其他	4.40	.548	碩士>大專院校
	大專院校	4.35	.508	博士>大專院校
	碩士	4.66	.489	
	博士	4.74	.441	
參考和讀者服務能力	高中職及其他	4.40	.548	碩士>大專院校
	大專院校	4.46	.502	博士>大專院校
	碩士	4.68	.482	
	博士	4.77	.456	

第六節 專業能力指標之分析

一、問卷統計分析

本研究調查問卷將我國圖書館員應具備的基本專業能力指標依據上述的 8 大能力範圍，分成 8 類共 55 項能力。以下從專業基礎認知、資訊資源能力、資訊和知識組織能力、資訊科技應用能力、參考和讀者服務能

力、研究發展能力、繼續教育和終身學習能力、行政與管理能力 8 類分析結果如下。

(一)專業基礎認知

答卷者對於專業基礎認知能力範圍的看法參見表 5-27，各項意見平均值大多高於「4」，僅有「瞭解圖書館和圖書館事業的歷史」、「瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響」兩項平均值分別為「3.97」和「3.94」，整體而言認同度高且平均值都高於 3.5，所以項目全數保留。獲得九成以上贊同的項目依序包含：「具備良好的工作態度與服務熱忱，以有效率的進行圖書館工作、並提供優良的服務」300 人(佔 99%)、「瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則」295 人(佔 97.4%)、「瞭解並遵循圖書資訊機構營運的相關法律規範，包含採購法、隱私權和智慧財產權等」295 人(佔 97.4%)、「支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服務」294 人(佔 97%)、「有效率的溝通技巧(口語和書寫)」293 人(佔 96.7%)、「具備因應變革的能力，能夠接受並面對科技的挑戰」292 人(佔 96.4%)「瞭解現有的圖書館類型(學校、公共、學術、專門圖書館等)，以及相關的資訊機構或產業及其與圖書館的關係」289 人(佔 95.4%)、「運用科技解決問題，並提出適當的方案」286 人(佔 94.4%)。

其他項目認同度界於 80%~90%間的有「瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策」266 人(佔 87.8%)、「具備第二外語等多元化語文能力」258 人(佔 85.2%)、「瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色」245 人(佔 80.9%)，認同度低於 80%的有「瞭解知識產出的基本知識，包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷通路等」241 人(佔 79.5%)、「瞭解圖書館和圖書館事業的歷史」229 人(佔 75.6%)、「瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響」225 人(佔 74.3%)。

其中包含非常不同意的選項有「瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色」、「瞭解圖書館和圖書館事業的歷史」、「瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策」、「運用科技解決問題，並提出適當的方案」、「有效率的溝通技巧(口語和書寫)」、「具備第二外語等多元化語文能力」、「具備因應變革的能力，能夠接受並面對科技的挑戰」各有 1 人填寫。

可以發現「具備良好的工作態度與服務熱忱，以有效率的進行圖書館工作、並提供優良的服務」的認同度最高，非常同意的次數明顯高於其他各項，而關於良好的工作態度與服務熱忱也是在焦點團體訪談時，訪談者

皆強調的一項能力，因此可以確定圖書館員的工作態度與服務熱忱為十分重要。

表 5-27 答卷者對於專業基礎認知範圍的能力指標看法統計表

N=303

意見 項目	非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		未答數		平均值
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
具備良好的工作態度與服務熱忱，以有效率的進行圖書館工作、並提供優良的服務。	229	75.6	71	23.4	1	0.3	0	0	0	0	2	0.7	4.76
支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服務。	174	57.4	120	39.6	5	1.7	0	0	0	0	4	1.3	4.57
具備因應變革的能力，能夠接受並面對科技的挑戰。	162	53.5	130	42.9	9	3.0	0	0	1	0.3	1	0.3	4.50
瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則。	155	51.2	140	46.2	7	2.3	0	0	0	0	1	0.3	4.49
瞭解並遵循圖書資訊機構營運的相關法律規範，包含採購法、隱私權和智慧財產權等。	149	49.2	146	48.2	7	2.3	0	0	0	0	1	0.3	4.47
有效率的溝通技巧(口語和書寫)。	145	47.9	148	48.8	6	2.0	2	0.7	1	0.3	1	0.3	4.44
運用科技解決問題，並提出適當的方案。	124	40.9	162	53.5	12	4.0	0	0	1	0.3	4	1.3	4.36
瞭解現有的圖書館類型(學校、公共、學術、專門圖書館等)，以及相關的資訊機構或產業及其與圖書館的關係。	116	38.3	173	57.1	12	4.0	1	0.3	0	0	1	0.3	4.34
瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策。	101	33.3	165	54.5	31	10.2	4	1.3	1	.3	1	0.3	4.20
具備第二外語等多元化語文能力。	74	24.4	184	60.7	40	13.2	2	0.7	1	0.3	2	0.7	4.09
瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色。	81	26.7	164	54.1	52	17.2	3	1.0	1	0.3	2	0.7	4.07
瞭解知識產出的基本知識，包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷	77	25.4	164	54.1	55	18.2	5	1.7	0	0	2	0.7	4.04

通路等。													
瞭解圖書館和圖書館事業的歷史。	73	24.1	156	51.5	62	20.5	9	3.0	1	0.3	2	0.7	3.97
瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響。	65	21.5	160	52.8	68	22.4	8	2.6	0	0	2	0.7	3.94

(二)資訊資源能力

答卷者對於資訊資源能力範圍的看法參見表 5-28，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。獲得九成以上贊同的項目依序包含：「管理多元化館藏(包含實體與數位館藏)的概念和方法」295 人(佔 97.4%)、「館藏維護的概念和方法，包含保存和維護」295 人(佔 97.4%)、「瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰」290 人(佔 95.7%)。僅有「透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期」269 人(佔 88.8%)認同度略低些許，但整體而言認同相當高。包含非常不同意的選項僅有「管理多元化館藏(包含實體與數位館藏)的概念和方法」一項，有 1 人填寫。

表 5-28 答卷者對於資訊資源能力範圍的能力指標看法統計表

N=303

意見 項目	非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		未答數		平均值
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
管理多元化館藏(包含實體與數位館藏)的概念和方法。	152	50.2	143	47.2	7	2.3	0	0	1	.3	0	0	4.47
館藏維護的概念和方法，包含保存和維護。	145	47.9	150	49.5	8	2.6	0	0	0	0	0	0	4.45
瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰。	144	47.5	146	48.2	12	4.0	1	0.3	0	0	0	0	4.43
透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期。	99	32.7	170	56.1	32	10.6	2	0.7	0	0	0	0	4.21

(三)資訊和知識組織能力

答卷者對於資訊和知識組織能力範圍的看法參見表 5-29，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。獲得九成以上贊同的項目依序包含：「資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用」289 人(佔 95.4%)、「資訊和知識的組織與描述的原理」277 人(佔 91.4%)。僅有「資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能」270 人(佔

89.1%)的認同度略低些許，但整體認同度相當高，所有選項沒有「非常不同意」者，僅「資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能」有 1 人填寫不同意。

表 5-29 答卷者對於資訊和知識組織能力範圍的能力指標看法統計表

N=303

意見 項目	非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		未答數		平均值
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用。	135	44.6	154	50.8	12	4.0	0	0	0	0	2	0.7	4.41
資訊和知識的組織與描述的原理。	100	33.0	177	58.4	24	7.9	0	0	0	0	2	0.7	4.25
資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能。	104	34.3	166	54.8	30	9.9	1	0.3	0	0	2	0.7	4.24

(四)資訊科技應用能力

答卷者對於資訊科技應用能力範圍的看法參見表 5-30，各項意見平均值大多高於「4」，僅有「具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平台技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等」平均值為 3.89，但整體而言認同度高且平均值均高於 3.5，所以項目全數保留。獲得九成以上贊同的項目依序包含：「有效使用資源、圖書館服務相關的資訊技術，例如：自動化系統、資料庫、數位化平台、視聽器材操作等」300 人(佔 99%)、「配合專業倫理和服務規範以運用資訊相關技術」294 人(佔 97%)、「瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播」291 人(佔 96%)。其他項目「瞭解新興科技的則與技術，以改進與應用」268 人(佔 88.5%)、「發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等」264 人(佔 87.1%)、「具備科技產品與服務之規格、效能和成本效益的評估方法」257 人(佔 84.8%)、「具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平台技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等」218 人(佔 72%)。包含非常不同意的選項僅有「瞭解新興科技的原則與技術，以改進與應用」和「具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平台技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等」兩項，各有 1 人填寫。

表 5-30 答卷者對於資訊科技應用能力範圍的能力指標看法統計表

N=303

意見 項目	非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		未答數		平均值
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
有效使用資源、圖書館服務相關的資訊技術，例如：自動化系統、資料庫、數位化平台、視聽器材操作等。	177	58.4	123	40.6	2	0.7	0	0	0	0	1	0.3	4.58
瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播。	146	48.2	145	47.9	9	3.0	1	0.3	0	0	2	0.7	4.45
配合專業倫理和服務規範以運用資訊相關技術。	132	43.6	162	53.5	8	2.6	0	0	0	0	1	0.3	4.41
瞭解新興科技的原則與技術，以改進與應用。	91	30.0	177	58.4	30	9.9	1	0.3	1	0.3	3	1.0	4.19
發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等。	93	30.7	171	56.4	35	11.6	3	1.0	0	0	1	0.3	4.17
具備科技產品與服務之規格、效能和成本效益的評估方法。	73	24.1	184	60.7	41	13.5	2	0.7	0	0	3	1.0	4.09
具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平台技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等。	77	25.4	141	46.5	60	19.8	23	7.6	1	0.3	1	0.3	3.89

(五)參考和讀者服務能力

答卷者對於參考和讀者服務能力範圍的看法參見表 5-31，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。獲得九成以上贊同的項目依序包含：「瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有讀者」302 人(佔 99.7%)、「瞭解和使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊」301 人(佔 99.3%)、「將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，包含實體與虛擬參考服務，以協助所有讀者的資訊使用」298 人(佔 98.4%)、「具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力」297 人(佔 98%)、「具備熟諳的資訊素養」293 人(佔 96.7%)、「瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為」291 人(佔 96%)、「對讀者群推動並解釋服務的原則及方法」289 人(佔 95.4%)、「評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源」284 人(佔 93.7%)，僅有「具備閱讀指導能力：分析閱讀素材(如小說等)能力、挑選合適的相關閱讀素材能

力」254 人(佔 83.8%)一項低於 90%的認同度，但整體而言認同度相當高。包含非常不同意的選項僅有「評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源」一項，有 1 人填寫。

表 5-31 答卷者對於參考和讀者服務能力範圍的能力指標看法統計表

N=303

意見 項目	非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		未答數		平均 值
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有讀者。	183	60.4	119	39.3	1	0.3	0	0	0	0	0	0	4.60
將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，包含實體與虛擬參考服務，以協助所有讀者的資訊使用。	173	57.1	125	41.3	4	1.3	0	0	0	0	1	0.3	4.56
具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力。	174	57.4	123	40.6	5	1.7	0	0	0	0	1	0.3	4.56
瞭解和使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊。	165	54.5	136	44.9	2	0.7	0	0	0	0	0	0	4.54
具備熟諳的資訊素養。	159	52.5	134	44.2	9	3.0	1	0.3	0	0	0	0	4.49
對讀者群推動並解釋服務的原則及方法。	141	46.5	148	48.8	13	4.3	1	0.3	0	0	0	0	4.42
瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為。	130	42.9	161	53.1	11	3.6	1	0.3	0	0	0	0	4.39
評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。	111	36.6	173	57.1	17	5.6	0	0	1	0.3	1	0.3	4.30
具備閱讀指導能力：分析閱讀素材(如小說等)能力、挑選合適的相關閱讀素材能力。	98	32.3	156	51.5	42	13.9	6	2.0	0	0	1	0.3	4.15

(六)研究發展能力

答卷者對於研究發展能力範圍的看法參見表 5-32，各項意見平均值一半高於「4」，共有兩項低於「4」分別為「具備量化和質化研究方法的基本知識」平均值「3.94」和「具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法」平均值「3.84」，所有項目平均值均高於 3.5 所以全數保留。本題無獲得九成以上贊同的項目，認同度最高的項目為「懂得問題的界定與

分析、並具有提出解決方案的能力」269 人(佔 88.8%)，其次依序為「瞭解圖書資訊學領域的核心研究成果和文獻」242 人(佔 79.9%)、「具備量化和質化研究方法的基本知識」224 人(佔 73.9%)、「具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法」207 人(佔 68.3%)。此題包含非常不同意的選項有：「具備量化和質化研究方法的基本知識」和「具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法」兩項，各有 1 人填寫。

因此可發現答卷者對於本題的認同度較其他題低，可和前述能力範圍的分析結果相呼應，「研究發展能力」此能力範圍和其能力指標，認同度皆偏低。所以可再次推測這項能力比較適合於學術研究為主圖書館的館員，一般公共圖書館的館員未必需要具備此項能力指標。

表 5-32 答卷者對於研究發展能力範圍的能力指標看法統計表

N=303

意見 項目	非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		未答數		平均值
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
懂得問題的界定與分析、並具有提出解決方案的能力。	106	35.0	163	53.8	31	10.2	2	0.7	0	0	1	0.3	4.24
瞭解圖書資訊學領域的核心研究成果和文獻。	76	25.1	166	54.8	57	18.8	3	1.0	0	0	1	0.3	4.04
具備量化和質化研究方法的基本知識。	64	21.1	160	52.8	78	25.7	0	0	1	0.3	0	0	3.94
具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法。	54	17.8	153	50.5	90	29.7	4	1.3	1	0.3	1	0.3	3.84

(七)繼續教育與終身學習能力

答卷者對於繼續教育與終身學習能力範圍的看法參見表 5-33，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。獲得九成以上贊同的項目依序包含：「圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長」296 人(佔 97.7%)、「認知圖書館在讀者終身學習扮演的角色，瞭解終身學習以提供高品質的服務並促進圖書館服務的使用」289 人(佔 95.4%)。其他項目「瞭解教學與學習相關方法與原則，以應用在資訊尋求行為、資訊利用與評鑑」261 人(佔 86.1%)、「瞭解學習理論與教學方法，應用於圖書館和資訊機構中，包含實體和數位學習的研發」251 人(佔 82.8%)。所有選項無填寫「非常不同意」者，因此整體而言認同度相當高。

表 5-33 答卷者對於繼續教育與終身學習能力範圍的能力指標看法統計表

N=303

意見 項目	非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		未答數		平均值
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長。	193	63.7	103	34.0	6	2.0	0	0	0	0	1	0.3	4.62
認知圖書館在讀者終身學習扮演的角色，瞭解終身學習以提供高品質的服務並促進圖書館服務的使用。	163	53.8	126	41.6	12	4.0	1	0.3	0	0	1	0.3	4.49
瞭解教學與學習相關方法與原則，以應用在資訊尋求行為、資訊利用與評鑑。	100	33.0	161	53.1	37	12.2	4	1.3	0	0	1	0.3	4.18
瞭解學習理論與教學方法，應用於圖書館和資訊機構中，包含實體和數位學習的研發。	96	31.7	155	51.2	45	14.9	5	1.7	0	0	2	0.7	4.14

(八)行政與管理能力

答卷者對於行政與管理能力範圍的看法參見表 5-34，各項意見平均值大多高於「4」，僅有「具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助」平均值為「3.63」，整體而言認同度仍相當高且平均值均高於 3.5，所以項目全數保留。獲得九成以上贊同的項目依序包含：「具備評估圖書館服務和績效的概念與方法」289 人(佔 95.4%)、「具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題」288 人(佔 95.1%)、「具備圖書館工作相關的統計能力」287 人(佔 94.7%)、「具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法」285 人(佔 94.1%)、「具備創新服務與管理的能力，以因應時代變革提供適切的服務」283 人(佔 93.4%)。其他項目「瞭解圖書館規劃與預算編製的原理，具備良好的財務管理能力」272 人(佔 89.8%)、「具備良好的企劃與專案管理能力」269 人(佔 88.8%)、「具備有效的人事業務和人力資源發展之能力」256 人(佔 84.5%)、「有效應用非營利管理的經驗，並能理解與應用一般公司機構的管理模式」242 人(佔 79.9%)、「具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助」165 人(佔 54.5%)。包含非常不同意的選項有：「有效應用非營利管理的經驗，並能理解與應用一般公司機構的管

理模式」和「具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助」，前項有 1 人填寫，後者共 4 人填寫。

因此可發現「具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助」一項認同度明顯低於其他項目，但此項為焦點團體訪談館員場時所提出的意見，但在問卷調查僅獲得答卷者 54.5% 的認同度，或許可推測並非所有類型的圖書館員都需具備此項能力。

在專業能力指標的其他意見部分，答卷者提及的能力尚包含：具建築空間服務氛圍營造及維護之能力、壓力管理能力、風險管理能力、領導能力、學科專業、人際互動能力、耐挫折的調適能力、時間與工作進度的管理能力、維修各種器材的基本能力、獨立思考的能力、加強個人自動化處理資料的能力、具備成本效益概念、預(估)測知識趨向的能力、具備文化的涵養、EQ 的培育、參與國際會議之認知與能力。

表 5-34 答卷者對於行政與管理能力範圍的能力指標看法統計表

N=303

意見 項目	非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		未答數		平均值
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題。	143	47.2	145	47.9	10	3.3	1	0.3	0	0	4	1.3	4.44
具備評估圖書館服務和績效的概念與方法。	136	44.9	153	50.5	13	4.3	1	0.3	0	0	0	0	4.40
具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法。	135	44.6	150	49.5	15	5.0	1	0.3	0	0	2	0.7	4.39
具備圖書館工作相關的統計能力。	121	39.9	166	54.8	15	5.0	0	0	0	0	1	0.3	4.35
具備創新服務與管理的能力，以因應時代變革提供適切的服務。	128	42.2	155	51.2	18	5.9	2	0.7	0	0	0	0	4.35
具備良好的企劃與專案管理能力。	99	32.7	170	56.1	33	10.9	1	0.3	0	0	0	0	4.21
瞭解圖書館規劃與預算編	93	30.7	179	59.1	30	9.9	1	0.3	0	0	0	0	4.20

製的原理，具備良好的財務管理能力。													
具備有效的人事業務和人力資源發展之能力。	83	27.4	173	57.1	44	14.5	2	0.7	0	0	1	0.3	4.12
有效應用非營利管理的經驗，並能理解與應用一般公司機構的管理模式。	78	25.7	164	54.1	55	18.2	4	1.3	1	0.3	1	0.3	4.04
具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助。	53	17.5	112	37.0	107	35.3	22	7.3	4	1.3	5	1.7	3.63

二、不同背景對於專業能力指標之看法比較

(一)不同身分者對專業能力指標之看法比較

本研究將不同身分者分成下列四類進行比較：館長、中級主管(含副館長、主任/組長、科長/課長等)、圖書館員(含編審/編輯、組員等)和教師。

A. 變異數分析

有關不同身分者對於專業能力指標之看法比較，參見表 5-35。各項分析如下：

1. 專業基礎認知：

- (1) 獲得共識的項目：「瞭解並遵循圖書資訊機構營運的相關法律規範，包含採購法、隱私權和智慧財產權等」、「支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服務」、「運用科技解決問題，並提出適當的方案」、「具備第二外語等多元化語文能力」、「具備因應變革的能力，能夠接受並面對科技的挑戰」。
- (2) 具有顯著差異的項目：「瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則」、「瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色」、「瞭解圖書館和圖書館事業的歷史」、「瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響」、「瞭解現有的圖書館類型(學校、公共、學術、專門圖書館等)，以及相關的資訊機構或產業及其與圖書館的關係」、「瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策」、「有效率的溝通技巧(口語和書寫)」、「具備良好的工作態度與服務熱忱，以有效率的進行圖書館工作、並提供優良的服務」、「瞭解知識產出的基本知識，包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷通路等」。

2. 資訊資源能力：

- (1) 獲得共識的項目：「館藏維護的概念和方法，包含保存和維護」。
- (2) 具有顯著差異的項目：「透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期」、「瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰」、「管理多元化館藏(包含實體與數

位館藏)的概念和方法」。

3. 資訊和知識組織能力：

- (1) 全部項目皆具有顯著差異：「資訊和知識的組織與描述的原理」、「資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能」、「資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用」。

4. 資訊科技應用能力：

- (1) 獲得共識的項目：「有效使用資源、圖書館服務相關的資訊技術，例如：自動化系統、資料庫、數位化平台、視聽器材操作等」、「具備科技產品與服務之規格、效能和成本效益的評估方法」、「瞭解新興科技的原則與技術，以改進與應用」、「具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平台技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等」。
- (2) 具有顯著差異的項目：「配合專業倫理和服務規範以運用資訊相關技術」、「瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播」、「發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等」。

5. 參考和讀者服務能力：

- (1) 獲得共識的項目：「瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為」。
- (2) 具有顯著差異的項目：「瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有讀者」、「將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，包含實體與虛擬參考服務，以協助所有讀者的資訊使用」、「瞭解和使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊」、「具備熟諳的資訊素養」、「對讀者群推動並解釋服務的原則及方法」、「評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源」、「具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力」、「具備閱讀指導能力：分析閱讀素材(如小說等)能力、挑選合適的相關閱讀素材能力」。

6. 研究發展能力：

- (1) 獲得共識的項目：「懂得問題的界定與分析、並具有提出解決方案的能力」。
- (2) 具有顯著差異的項目：「具備量化和質化研究方法的基本知識」、「瞭解圖書資訊學領域的核心研究成果和文獻」、「具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法」。

7. 繼續教育與終身學習能力：

- (1) 全部項目皆具有顯著差異：「圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長」、「認知圖書館在讀者終身學習扮演的角色，瞭解終身學習以提供高品質的服務並促進圖書館服務的使用」、「瞭解學習理論與教學方法，應用於圖書館和資訊機構中，包含實體和數位學習的研發」、「瞭解教學與學習相關方法

與原則，以應用在資訊尋求行為、資訊利用與評鑑」。

8. 行政與管理能力：

- (1) 獲得共識的項目：「瞭解圖書館規劃與預算編製的原理，具備良好的財務管理能力」、「具備有效的人事業務和人力資源發展之能力」、「具備創新服務與管理的能力，以因應時代變革提供適切的服務」、「具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題」、「具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助」。
- (2) 具有顯著差異的項目：「具備評估圖書館服務和績效的概念與方法」、「具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法」、「具備圖書館工作相關的統計能力」、「有效應用非營利管理的經驗，並能理解與應用一般公司機構的管理模式」、「具備良好的企劃與專案管理能力」。

表 5-35 不同身分者對專業能力指標之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
1.專業基礎認知						
瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則。	組間	4.536	3	1.512	5.303	.001**
	組內	84.673	297	.285		
	總和	89.209	300			
瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色。	組間	5.036	3	1.679	3.386	.019*
	組內	146.761	296	.496		
	總和	151.797	299			
瞭解圖書館和圖書館事業的歷史。	組間	9.702	3	3.234	5.668	.001**
	組內	168.895	296	.571		
	總和	178.597	299			
瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響。	組間	7.730	3	2.577	4.923	.002**
	組內	154.937	296	.523		
	總和	162.667	299			
瞭解現有的圖書館類型(學校、公共、學術、專門圖書館等)，以及相關的資訊機構或產業及其與圖書館的關係。	組間	2.620	3	.873	2.745	.043*
	組內	94.489	297	.318		
	總和	97.110	300			
瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策。	組間	4.428	3	1.476	3.122	.026*
	組內	140.396	297	.473		
	總和	144.824	300			
瞭解並遵循圖書資訊機構營運的相關法律規範，包含採購法、隱私權和智慧財產權等。	組間	.824	3	.275	.925	.429
	組內	88.126	297	.297		
	總和	88.950	300			

支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服務。	組間	1.364	3	.455	1.631	.182
	組內	81.925	294	.279		
	總和	83.289	297			
運用科技解決問題，並提出適當的方案。	組間	1.935	3	.645	1.842	.140
	組內	102.924	294	.350		
	總和	104.859	297			
有效率的溝通技巧(口語和書寫)。	組間	3.355	3	1.118	3.115	.027*
	組內	106.632	297	.359		
	總和	109.987	300			
具備第二外語等多元化語文能力。	組間	.468	3	.156	.363	.780
	組內	127.279	296	.430		
	總和	127.747	299			
具備良好的工作態度與服務熱忱，以有效率的進行圖書館工作、並提供優良的服務。	組間	2.058	3	.686	3.681	.013*
	組內	55.178	296	.186		
	總和	57.237	299			
具備因應變革的能力，能夠接受並面對科技的挑戰。	組間	2.101	3	.700	2.017	.112
	組內	103.141	297	.347		
	總和	105.243	300			
瞭解知識產出的基本知識，包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷通路等。	組間	8.065	3	2.688	5.583	.001**
	組內	142.532	296	.482		
	總和	150.597	299			
2.資訊資源能力						
透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期。	組間	6.062	3	2.021	5.052	.002**
	組內	119.209	298	.400		
	總和	125.272	301			
瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰。	組間	5.174	3	1.725	5.206	.002**
	組內	98.724	298	.331		
	總和	103.897	301			
管理多元化館藏(包含實體與數位館藏)的概念和方法。	組間	3.002	3	1.001	3.037	.029*
	組內	98.167	298	.329		
	總和	101.169	301			
館藏維護的概念和方法，包含保存和維護。	組間	1.627	3	.542	1.813	.145
	組內	89.128	298	.299		
	總和	90.755	301			
3.資訊和知識組織能力						
資訊和知識的組織與描述的原理。	組間	7.288	3	2.429	7.416	.000***
	組內	96.962	296	.328		

	總和	104.250	299			
資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能。	組間	7.383	3	2.461	6.457	.000***
	組內	112.814	296	.381		
	總和	120.197	299			
資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用。	組間	5.721	3	1.907	6.226	.000***
	組內	90.665	296	.306		
	總和	96.387	299			
4.資訊科技應用能力						
有效使用資源、圖書館服務相關的資訊技術，例如：自動化系統、資料庫、數位化平台、視聽器材操作等。	組間	1.131	3	.377	1.468	.223
	組內	76.284	297	.257		
	總和	77.415	300			
配合專業倫理和服務規範以運用資訊相關技術。	組間	2.891	3	.964	3.333	.020*
	組內	85.847	297	.289		
	總和	88.738	300			
具備科技產品與服務之規格、效能和成本效益的評估方法。	組間	2.141	3	.714	1.808	.146
	組內	116.421	295	.395		
	總和	118.562	298			
瞭解新興科技的原則與技術，以改進與應用。	組間	2.084	3	.695	1.696	.168
	組內	120.799	295	.409		
	總和	122.883	298			
瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播。	組間	3.574	3	1.191	3.729	.012*
	組內	94.572	296	.320		
	總和	98.147	299			
具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平台技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等。	組間	5.181	3	1.727	2.248	.083
	組內	228.201	297	.768		
	總和	233.382	300			
發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等。	組間	6.748	3	2.249	5.404	.001**
	組內	123.611	297	.416		
	總和	130.359	300			
5.參考和讀者服務能力						
瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有讀者。	組間	3.079	3	1.026	4.282	.006**
	組內	71.441	298	.240		
	總和	74.520	301			
將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，包含實體與虛擬參考服務，以協助所	組間	2.238	3	.746	2.769	.042*
	組內	79.995	297	.269		

有讀者的資訊使用。	總和	82.233	300			
瞭解和使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊。	組間	5.469	3	1.823	7.379	.000***
	組內	73.630	298	.247		
	總和	79.099	301			
具備熟諳的資訊素養。	組間	7.594	3	2.531	8.212	.000***
	組內	91.853	298	.308		
	總和	99.447	301			
對讀者群推動並解釋服務的原則及方法。	組間	4.554	3	1.518	4.492	.004**
	組內	100.708	298	.338		
	總和	105.262	301			
瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為。	組間	1.649	3	.550	1.675	.172
	組內	97.795	298	.328		
	總和	99.444	301			
評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。	組間	3.674	3	1.225	3.450	.017*
	組內	105.416	297	.355		
	總和	109.090	300			
具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力。	組間	4.335	3	1.445	5.372	.001**
	組內	79.897	297	.269		
	總和	84.233	300			
具備閱讀指導能力：分析閱讀素材(如小說等)能力、挑選合適的相關閱讀素材能力。	組間	9.535	3	3.178	6.407	.000***
	組內	147.322	297	.496		
	總和	156.857	300			
6.研究發展能力						
具備量化和質化研究方法的基本知識。	組間	8.076	3	2.692	5.651	.001**
	組內	141.967	298	.476		
	總和	150.043	301			
瞭解圖書資訊學領域的核心研究成果和文獻。	組間	6.507	3	2.169	4.701	.003**
	組內	137.015	297	.461		
	總和	143.522	300			
具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法。	組間	9.514	3	3.171	6.190	.000***
	組內	152.147	297	.512		
	總和	161.661	300			
懂得問題的界定與分析、並具有提出解決方案的能力。	組間	3.260	3	1.087	2.593	.053
	組內	124.461	297	.419		
	總和	127.721	300			
7.繼續教育與終身學習能力						

圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長。	組間	4.890	3	1.630	6.192	.000***
	組內	78.174	297	.263		
	總和	83.063	300			
認知圖書館在讀者終身學習扮演的角色，瞭解終身學習以提供高品質的服務並促進圖書館服務的使用。	組間	4.915	3	1.638	4.851	.003**
	組內	100.314	297	.338		
	總和	105.229	300			
瞭解學習理論與教學方法，應用於圖書館和資訊機構中，包含實體和數位學習的研發。	組間	4.930	3	1.643	3.233	.023*
	組內	150.467	296	.508		
	總和	155.397	299			
瞭解教學與學習相關方法與原則，以應用在資訊尋求行為、資訊利用與評鑑。	組間	4.800	3	1.600	3.439	.017*
	組內	138.151	297	.465		
	總和	142.950	300			
8.行政與管理能力						
瞭解圖書館規劃與預算編製的原理，具備良好的財務管理能力。	組間	1.685	3	.562	1.481	.220
	組內	112.994	298	.379		
	總和	114.679	301			
具備有效的人事業務和人力資源發展之能力。	組間	2.668	3	.889	2.059	.106
	組內	128.263	297	.432		
	總和	130.930	300			
具備評估圖書館服務和績效的概念與方法。	組間	4.137	3	1.379	4.094	.007**
	組內	100.383	298	.337		
	總和	104.520	301			
具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法。	組間	4.123	3	1.374	3.931	.009**
	組內	103.464	296	.350		
	總和	107.587	299			
具備圖書館工作相關的統計能力。	組間	4.500	3	1.500	4.730	.003**
	組內	94.171	297	.317		
	總和	98.671	300			
有效應用非營利管理的經驗，並能理解與應用一般公司機構的管理模式。	組間	8.340	3	2.780	5.535	.001**
	組內	149.182	297	.502		
	總和	157.522	300			
具備良好的企劃與專案管理能力。	組間	5.430	3	1.810	4.610	.004**
	組內	117.007	298	.393		
	總和	122.437	301			
具備創新服務與管理的能力，以因應時代變革提供適切的服務。	組間	2.157	3	.719	1.869	.135
	組內	114.638	298	.385		
	總和	116.795	301			

具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題。	組間	1.275	3	.425	1.273	.284
	組內	98.138	294	.334		
	總和	99.413	297			
具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助。	組間	4.134	3	1.378	1.689	.170
	組內	239.125	293	.816		
	總和	243.259	296			

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

B. Scheffe 事後考驗

將上述具有顯著差異之項目進行 Scheffe 事後比較，參見表 5-36，發現館長和教師較其他身分同意此些項目，分述如下：

1. 專業基礎認知：「瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則」館長(M=4.63)、教師(M=4.67)較組員/圖書館員(M=4.34)同意此項目；「瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色」教師(M=4.36)較中級主管(M=3.98)同意此項目；「瞭解圖書館和圖書館事業的歷史」教師(M=4.29)較中級主管(M=3.85)、組員/圖書館員(M=3.80)同意此項目；「瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響」教師(M=4.26)較中級主管(M=3.84)、組員/圖書館員(M=3.78)同意此項目；「瞭解知識產出的基本知識，包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷通路等」館長(M=4.25)較組員/圖書館員(M=3.81)同意此項目。「瞭解現有的圖書館類型(學校、公共、學術、專門圖書館等)，以及相關的資訊機構或產業及其與圖書館的關係」、「瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策」、「有效率的溝通技巧(口語和書寫)」、「具備良好的工作態度與服務熱忱，以有效率的進行圖書館工作、並提供優良的服務」經過事後比較發現並無顯著差異。
2. 資訊資源能力：「透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期」教師(M=4.51)較中級主管(M=4.13)、組員/圖書館員(M=4.08)同意此項目；「瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰」教師(M=4.74)較中級主管(M=4.37)、組員/圖書館員(M=4.32)同意此項目。「管理多元化館藏(包含實體與數位館藏)的概念和方法」經過事後比較發現並無顯著差異。
3. 資訊和知識組織能力：「資訊和知識的組織與描述的原理」教師(M=4.64)較館長(M=4.24)、中級主管(M=4.15)、組員/圖書館員(M=4.22)同意此項目；「資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能」教師(M=4.62)較中級主管(M=4.15)、組員/圖書館員(M=4.14)同意此項目；「資訊和

知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用」教師(M=4.74)較館長(M=4.43)、中級主管(M=4.34)、組員/圖書館員(M=4.30)同意此項目。

4. 資訊科技應用能力：「配合專業倫理和服務規範以運用資訊相關技術」教師(M=4.62)較中級主管(M=4.32)同意此項目；「瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播」館長(M=4.61)較中級主管(M=4.35)同意此項目；「發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等」館長(M=4.39)較中級主管(M=4.03)同意此項目。
5. 參考和讀者服務能力：「瞭解和使用使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊」館長(M=4.69)、教師(M=4.74)較中級主管(M=4.43)、組員/圖書館員(M=4.45)同意此項目；「具備熟諳的資訊素養」教師(M=4.87)較館長(M=4.53)、中級主管(M=4.39)、組員/圖書館員(M=4.39)同意此項目；「對讀者群推動並解釋服務的原則及方法」館長(M=4.61)較中級主管(M=4.32)、組員/圖書館員(M=4.34)同意此項目；「評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源」教師(M=4.51)較中級主管(M=4.20)同意此項目；「具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力」館長(M=4.76)較中級主管(M=4.50)、組員/圖書館員(M=4.45)同意此項目；「具備閱讀指導能力：分析閱讀素材(如小說等)能力、挑選合適的相關閱讀素材能力」館長(M=4.38)較中級主管(M=4.05)、組員/圖書館員(M=3.95)同意此項目；教師(M=4.36)較組員/圖書館員(M=3.95)同意此項目。「瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有讀者」、「將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，包含實體與虛擬參考服務，以協助所有讀者的資訊使用」經過事後比較發現並無顯著差異。
6. 研究發展能力：「具備量化和質化研究方法的基本知識」教師(M=4.23)較中級主管(M=3.83)、組員/圖書館員(M=3.81)同意此項目；「瞭解圖書資訊學領域的核心研究成果和文獻」教師(M=4.29)較組員/圖書館員(M=3.89)同意此項目；「具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法」館長(M=4.08)、教師(M=4.05)較中級主管(M=3.68)同意此項目。
7. 繼續教育與終身學習能力：「圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長」教師(M=4.90)較中級主管(M=4.59)、組員/圖書館員(M=4.47)同意此項目；「認知圖書館在讀者終身學習扮演的角色，瞭解終身學習以提供高品質的服務並促進圖書館服務的使用」館長(M=4.63)、教師(M=4.69)較組員/圖書館員(M=4.34)同意此項目。「瞭解學習理論與教學方法，應用於圖書館和資訊機構中，包含實體和數位學習的研發」、「瞭解教學與學習相關方法與原則，以應用在資訊尋求行為、資訊利用與評鑑」經過事後比較發現並無顯著差異。

8. 行政與管理能力：「具備評估圖書館服務和績效的概念與方法」館長(M=4.58)較中級主管(M=4.31)同意此項目；「具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法」館長(M=4.56)較組員/圖書館員(M=4.26)同意此項目；「具備圖書館工作相關的統計能力」館長(M=4.54)較中級主管(M=4.28)、組員/圖書館員(M=4.23)同意此項目；「有效應用非營利管理的經驗，並能理解與應用一般公司機構的管理模式」館長(M=4.31)較中級主管(M=3.88)同意此項目；「具備良好的企劃與專案管理能力」館長(M=4.38)較組員/圖書館員(M=4.01)同意此項目。

表 5-36 不同身分者對專業能力指標看法之事後比較表

項目	身分別	平均數	標準差	事後比較
1.專業基礎認知				
瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則。	館長	4.63	.488	館長>組員/圖書館員 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.44	.564	
	組員/圖書館員	4.34	.531	
	教師	4.67	.530	
瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色。	館長	4.13	.711	教師>中級主管
	中級主管	3.98	.749	
	組員/圖書館員	3.97	.662	
	教師	4.36	.628	
瞭解圖書館和圖書館事業的歷史。	館長	4.14	.756	教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	3.85	.701	
	組員/圖書館員	3.80	.844	
	教師	4.29	.732	
瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響。	館長	4.06	.767	教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	3.84	.670	
	組員/圖書館員	3.78	.745	
	教師	4.26	.751	
瞭解知識產出的基本知識,包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷通路等。	館長	4.25	.648	館長>組員/圖書館員
	中級主管	4.00	.672	
	組員/圖書館員	3.81	.734	
	教師	4.18	.756	
2. 資訊資源能力				
透過資訊使用和處理程序,瞭解資訊與知識生命週期。	館長	4.29	.615	教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.13	.650	
	組員/圖書館員	4.08	.636	

	教師	4.51	.601	
瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰。	館長	4.46	.580	教師>中級主管
	中級主管	4.37	.566	教師>組員/圖書館員
	組員/圖書館員	4.32	.643	
	教師	4.74	.442	
3. 資訊和知識組織能力				
資訊和知識的組織與描述的原理。	館長	4.24	.593	教師>館長
	中級主管	4.15	.563	教師>中級主管
	組員/圖書館員	4.22	.583	教師>組員/圖書館員
	教師	4.64	.537	
資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能。	館長	4.28	.655	教師>中級主管
	中級主管	4.15	.594	教師>組員/圖書館員
	組員/圖書館員	4.14	.631	
	教師	4.62	.590	
資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用。	館長	4.43	.552	教師>館長
	中級主管	4.34	.561	教師>中級主管
	組員/圖書館員	4.30	.545	教師>組員/圖書館員
	教師	4.74	.549	
4. 資訊科技應用能力				
配合專業倫理和服務規範以運用資訊相關技術。	館長	4.47	.556	教師>中級主管
	中級主管	4.32	.554	
	組員/圖書館員	4.37	.514	
	教師	4.62	.493	
瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播。	館長	4.61	.545	館長>中級主管
	中級主管	4.35	.563	
	組員/圖書館員	4.38	.543	
	教師	4.54	.643	
發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等。	館長	4.39	.545	館長>中級主管
	中級主管	4.03	.694	
	組員/圖書館員	4.10	.649	
	教師	4.31	.655	
5. 參考和讀者服務能力				
瞭解和使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊。	館長	4.69	.464	館長>中級主管
	中級主管	4.43	.514	館長>組員/圖書館員
	組員/圖書館員	4.45	.527	教師>中級主管
	教師	4.74	.442	教師>組員/圖書館員
具備熟諳的資訊素養。	館長	4.53	.581	教師>館長

	中級主管	4.39	.572	教師>中級主管
	組員/圖書館員	4.39	.593	教師>組員/圖書館員
	教師	4.87	.339	
對讀者群推動並解釋服務的原則及方法。	館長	4.61	.491	館長>中級主管
	中級主管	4.32	.625	館長>組員/圖書館員
	組員/圖書館員	4.34	.603	
	教師	4.49	.556	
評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。	館長	4.39	.571	教師>中級主管
	中級主管	4.20	.635	
	組員/圖書館員	4.26	.575	
	教師	4.51	.556	
具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力。	館長	4.76	.430	館長>中級主管
	中級主管	4.50	.551	館長>組員/圖書館員
	組員/圖書館員	4.45	.553	
	教師	4.59	.498	
具備閱讀指導能力：分析閱讀素材(如小說等)能力、挑選合適的相關閱讀素材能力。	館長	4.38	.680	館長>中級主管
	中級主管	4.05	.668	館長>組員/圖書館員
	組員/圖書館員	3.95	.780	教師>組員/圖書館員
	教師	4.36	.707	
6. 研究發展能力				
具備量化和質化研究方法的基本知識。	館長	4.11	.703	教師>中級主管
	中級主管	3.83	.673	教師>組員/圖書館員
	組員/圖書館員	3.81	.696	
	教師	4.23	.706	
瞭解圖書資訊學領域的核心研究成果和文獻。	館長	4.19	.642	教師>組員/圖書館員
	中級主管	3.96	.649	
	組員/圖書館員	3.89	.713	
	教師	4.29	.768	
具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法。	館長	4.08	.707	館長>中級主管
	中級主管	3.68	.729	教師>中級主管
	組員/圖書館員	3.77	.673	
	教師	4.05	.769	
7. 繼續教育與終身學習能力				
圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知識，以不斷自我學習與成長。	館長	4.67	.531	教師>中級主管
	中級主管	4.59	.529	教師>組員/圖書館員
	組員/圖書館員	4.47	.555	
	教師	4.90	.307	

認知圖書館在讀者終身學習扮演的角色，瞭解終身學習以提供高品質的服務並促進圖書館服務的使用。	館長	4.63	.542	館長>組員/圖書館員 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.44	.608	
	組員/圖書館員	4.34	.580	
	教師	4.69	.569	
8. 行政與管理能力				
具備評估圖書館服務和績效的概念與方法。	館長	4.58	.550	館長>中級主管
	中級主管	4.31	.549	
	組員/圖書館員	4.32	.664	
	教師	4.49	.556	
具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法。	館長	4.56	.500	館長>組員/圖書館員
	中級主管	4.34	.618	
	組員/圖書館員	4.26	.624	
	教師	4.51	.601	
具備圖書館工作相關的統計能力。	館長	4.54	.502	館長>中級主管 館長>組員/圖書館員
	中級主管	4.28	.556	
	組員/圖書館員	4.23	.631	
	教師	4.44	.552	
有效應用非營利管理的經驗，並能理解與應用一般公司機構的管理模式。	館長	4.31	.620	館長>中級主管
	中級主管	3.88	.779	
	組員/圖書館員	4.00	.662	
	教師	4.11	.727	
具備良好的企劃與專案管理能力。	館長	4.38	.568	館長>組員/圖書館員
	中級主管	4.20	.646	
	組員/圖書館員	4.01	.652	
	教師	4.33	.621	

(二) 不同機構對專業能力指標之看法比較

本研究將不同工作機構分成下列六類：學術圖書館(含國家圖書館和大專院校圖書館)、公共圖書館、圖書資訊學系所、專門圖書館、學校圖書館、其他(含資訊產業、專業團體、其他系所等)。

A. 變異數分析

有關不同工作機構者對專業能力範圍之看法比較，參見表 5-37。各項目分析如下：

1. 專業基礎認知：

- (1) 獲得共識的項目：「瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則」、「瞭解現有的圖書館類型(學校、公共、學術、專門圖書館等)」，以及相關

的資訊機構或產業及其與圖書館的關係」、「瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策」、「瞭解並遵循圖書資訊機構營運的相關法律規範，包含採購法、隱私權和智慧財產權等」、「支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服務」、「運用科技解決問題，並提出適當的方案」、「有效率的溝通技巧(口語和書寫)」、「具備第二外語等多元化語文能力」、「具備良好的工作態度與服務熱忱，以有效率的進行圖書館工作、並提供優良的服務」、「具備因應變革的能力，能夠接受並面對科技的挑戰」、「瞭解知識產出的基本知識，包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷通路等」。

- (2) 具有顯著差異的項目：「瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色」、「瞭解圖書館和圖書館事業的歷史」、「瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響」。

2. 資訊資源能力：

- (1) 獲得共識的項目：「管理多元化館藏(包含實體與數位館藏)的概念和方法」、「館藏維護的概念和方法，包含保存和維護」。
- (2) 具有顯著差異的項目：「透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期」、「瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰」。

3. 資訊和知識組織能力：

- (1) 全部項目皆具有顯著差異：「資訊和知識的組織與描述的原理」、「資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能」、「資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用」。

4. 資訊科技應用能力：

- (1) 全部項目皆獲得共識：「有效使用資源、圖書館服務相關的資訊技術，例如：自動化系統、資料庫、數位化平台、視聽器材操作等」、「配合專業倫理和服務規範以運用資訊相關技術」、「具備科技產品與服務之規格、效能和成本效益的評估方法」、「瞭解新興科技的原則與技術，以改進與應用」、「瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播」、「具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平台技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等」、「發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等」。

5. 參考和讀者服務能力：

- (1) 獲得共識的項目：「瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有讀者」、「將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，包含實體與虛擬參考服務，以協助所有讀者的資訊使用」、「瞭解和使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊」、「對讀者群推動並解釋服務的原則及方法」、「瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為」、「評估新興發展，以設計和執

行適當的服務或資源」、「具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力」、「具備閱讀指導能力：分析閱讀素材(如小說等)能力、挑選合適的相關閱讀素材能力」。

(2) 具有顯著差異的項目：「具備熟諳的資訊素養」。

6. 研究發展能力：

(1) 獲得共識的項目：「瞭解圖書資訊學領域的核心研究成果和文獻」、「具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法」、「懂得問題的界定與分析、並具有提出解決方案的能力」。

(2) 具有顯著差異的項目：「具備量化和質化研究方法的基本知識」。

7. 繼續教育與終身學習能力：

(1) 獲得共識的項目：「圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長」、「瞭解學習理論與教學方法，應用於圖書館和資訊機構中，包含實體和數位學習的研發」、「瞭解教學與學習相關方法與原則，以應用在資訊尋求行為、資訊利用與評鑑」。

(2) 具有顯著差異的項目：「圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長」。

8. 行政與管理能力：

(1) 全部項目皆獲得共識：「瞭解圖書館規劃與預算編製的原理，具備良好的財務管理能力」、「具備有效的人事業務和人力資源發展之能力」、「具備評估圖書館服務和績效的概念與方法」、「具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法」、「具備圖書館工作相關的統計能力」、「有效應用非營利管理的經驗，並能理解與應用一般公司機構的管理模式」、「具備良好的企劃與專案管理能力」、「具備創新服務與管理的能力，以因應時代變革提供適切的服務」、「具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題」、「具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助」。

表 5-37 不同機構對專業能力範圍之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
1.專業基礎認知						
瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則。	組間	1.761	5	.352	1.188	.315
	組內	87.209	294	.297		
	總和	88.970	299			
瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色。	組間	6.200	5	1.240	2.500	.031*
	組內	145.325	293	.496		
	總和	151.525	298			

瞭解圖書館和圖書館事業的歷史。	組間	7.512	5	1.502	2.557	.028*
	組內	172.153	293	.588		
	總和	179.666	298			
瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響。	組間	9.943	5	1.989	3.787	.002**
	組內	153.850	293	.525		
	總和	163.793	298			
瞭解現有的圖書館類型(學校、公共、學術、專門圖書館等),以及相關的資訊機構或產業及其與圖書館的關係。	組間	3.236	5	.647	2.029	.075
	組內	93.761	294	.319		
	總和	96.997	299			
瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策。	組間	5.312	5	1.062	2.230	.051
	組內	140.085	294	.476		
	總和	145.397	299			
瞭解並遵循圖書資訊機構營運的相關法律規範,包含採購法、隱私權和智慧財產權等。	組間	.649	5	.130	.433	.825
	組內	88.018	294	.299		
	總和	88.667	299			
支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服務。	組間	.381	5	.076	.269	.930
	組內	82.589	291	.284		
	總和	82.970	296			
運用科技解決問題,並提出適當的方案。	組間	1.137	5	.227	.637	.672
	組內	103.860	291	.357		
	總和	104.997	296			
有效率的溝通技巧(口語和書寫)。	組間	1.969	5	.394	1.075	.374
	組內	107.697	294	.366		
	總和	109.667	299			
具備第二外語等多元化語文能力。	組間	1.023	5	.205	.476	.794
	組內	125.887	293	.430		
	總和	126.910	298			
具備良好的工作態度與服務熱忱,以有效率的進行圖書館工作、並提供優良的服務。	組間	.789	5	.158	.820	.536
	組內	56.388	293	.192		
	總和	57.177	298			
具備因應變革的能力,能夠接受並面對科技的挑戰。	組間	2.700	5	.540	1.552	.174
	組內	102.286	294	.348		
	總和	104.987	299			
瞭解知識產出的基本知識,包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷通路等。	組間	1.079	5	.216	.423	.833
	組內	149.516	293	.510		
	總和	150.595	298			
2.資訊資源能力						

透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期。	組間	5.584	5	1.117	2.754	.019*
	組內	119.645	295	.406		
	總和	125.229	300			
瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰。	組間	7.300	5	1.460	4.474	.001**
	組內	96.268	295	.326		
	總和	103.568	300			
管理多元化館藏(包含實體與數位館藏)的概念和方法。	組間	1.265	5	.253	.749	.587
	組內	99.685	295	.338		
	總和	100.950	300			
館藏維護的概念和方法，包含保存和維護。	組間	2.102	5	.420	1.402	.223
	組內	88.449	295	.300		
	總和	90.551	300			
3.資訊和知識組織能力						
資訊和知識的組織與描述的原理。	組間	8.860	5	1.772	5.446	.000***
	組內	95.328	293	.325		
	總和	104.187	298			
資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能。	組間	8.726	5	1.745	4.589	.000***
	組內	111.415	293	.380		
	總和	120.140	298			
資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用。	組間	5.964	5	1.193	3.880	.002**
	組內	90.069	293	.307		
	總和	96.033	298			
4.資訊科技應用能力						
有效使用資源、圖書館服務相關的資訊技術，例如：自動化系統、資料庫、數位化平台、視聽器材操作等。	組間	1.228	5	.246	.950	.449
	組內	76.008	294	.259		
	總和	77.237	299			
配合專業倫理和服務規範以運用資訊相關技術。	組間	3.029	5	.606	2.087	.067
	組內	85.358	294	.290		
	總和	88.387	299			
具備科技產品與服務之規格、效能和成本效益的評估方法。	組間	2.157	5	.431	1.082	.370
	組內	116.397	292	.399		
	總和	118.554	297			
瞭解新興科技的原則與技術，以改進與應用。	組間	1.467	5	.293	.702	.622
	組內	122.009	292	.418		
	總和	123.477	297			
瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播。	組間	.847	5	.169	.511	.768
	組內	97.100	293	.331		

	總和	97.946	298			
具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平台技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等。	組間	2.859	5	.572	.725	.605
	組內	231.728	294	.788		
	總和	234.587	299			
發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等。	組間	3.842	5	.768	1.786	.116
	組內	126.488	294	.430		
	總和	130.330	299			
5.參考和讀者服務能力						
瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有讀者。	組間	2.420	5	.484	1.990	.080
	組內	71.739	295	.243		
	總和	74.159	300			
將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，包含實體與虛擬參考服務，以協助所有讀者的資訊使用。	組間	2.699	5	.540	2.004	.078
	組內	79.221	294	.269		
	總和	81.920	299			
瞭解和使用使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊。	組間	2.407	5	.481	1.859	.101
	組內	76.403	295	.259		
	總和	78.811	300			
具備熟諳的資訊素養。	組間	6.827	5	1.365	4.361	.001**
	組內	92.356	295	.313		
	總和	99.183	300			
對讀者群推動並解釋服務的原則及方法。	組間	.995	5	.199	.564	.727
	組內	104.094	295	.353		
	總和	105.090	300			
瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為。	組間	1.302	5	.260	.786	.561
	組內	97.761	295	.331		
	總和	99.063	300			
評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。	組間	2.832	5	.566	1.574	.167
	組內	105.765	294	.360		
	總和	108.597	299			
具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力。	組間	.853	5	.171	.604	.697
	組內	83.067	294	.283		
	總和	83.920	299			
具備閱讀指導能力：分析閱讀素材(如小說等)能力、挑選合適的相關閱讀素材能力。	組間	4.667	5	.933	1.803	.112
	組內	152.170	294	.518		
	總和	156.837	299			
6.研究發展能力						
具備量化和質化研究方法的基本知識。	組間	5.550	5	1.110	2.266	.048*

	組內	144.490	295	.490		
	總和	150.040	300			
瞭解圖書資訊學領域的核心研究成果和文獻。	組間	3.483	5	.697	1.472	.199
	組內	139.114	294	.473		
	總和	142.597	299			
具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法。	組間	2.683	5	.537	1.001	.417
	組內	157.637	294	.536		
	總和	160.320	299			
懂得問題的界定與分析、並具有提出解決方案的能力。	組間	1.382	5	.276	.644	.667
	組內	126.284	294	.430		
	總和	127.667	299			
7.繼續教育與終身學習能力						
圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長。	組間	3.255	5	.651	2.410	.037*
	組內	79.425	294	.270		
	總和	82.680	299			
認知圖書館在讀者終身學習扮演的角色，瞭解終身學習以提供高品質的服務並促進圖書館服務的使用。	組間	1.845	5	.369	1.052	.387
	組內	103.125	294	.351		
	總和	104.970	299			
瞭解學習理論與教學方法，應用於圖書館和資訊機構中，包含實體和數位學習的研發。	組間	3.305	5	.661	1.280	.273
	組內	151.344	293	.517		
	總和	154.649	298			
瞭解教學與學習相關方法與原則，以應用在資訊尋求行為、資訊利用與評鑑。	組間	2.350	5	.470	.988	.425
	組內	139.930	294	.476		
	總和	142.280	299			
8.行政與管理能力						
瞭解圖書館規劃與預算編製的原理，具備良好的財務管理能力。	組間	.506	5	.101	.262	.934
	組內	114.132	295	.387		
	總和	114.638	300			
具備有效的人事業務和人力資源發展之能力。	組間	.476	5	.095	.216	.956
	組內	129.671	294	.441		
	總和	130.147	299			
具備評估圖書館服務和績效的概念與方法。	組間	1.448	5	.290	.832	.528
	組內	102.712	295	.348		
	總和	104.159	300			
具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法。	組間	2.502	5	.500	1.403	.223
	組內	104.495	293	.357		
	總和	106.997	298			

具備圖書館工作相關的統計能力。	組間	1.021	5	.204	.618	.686
	組內	97.229	294	.331		
	總和	98.250	299			
有效應用非營利管理的經驗，並能理解與應用一般公司機構的管理模式。	組間	.704	5	.141	.266	.932
	組內	155.892	294	.530		
	總和	156.597	299			
具備良好的企劃與專案管理能力。	組間	1.716	5	.343	.843	.520
	組內	120.098	295	.407		
	總和	121.814	300			
具備創新服務與管理的能力，以因應時代變革提供適切的服務。	組間	.693	5	.139	.355	.879
	組內	115.373	295	.391		
	總和	116.066	300			
具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題。	組間	2.186	5	.437	1.314	.258
	組內	96.784	291	.333		
	總和	98.970	296			
具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助。	組間	3.299	5	.660	.804	.548
	組內	238.076	290	.821		
	總和	241.375	295			

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

B. Scheffe 事後考驗

將上述具有顯著差異的項目進行 Scheffe 事後比較，參見表 5-38，發現圖書資訊系所較其他機構同意此些項目，分述如下：

1. 專業基礎認知：「瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色」、「瞭解圖書館和圖書館事業的歷史」、「瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響」經過事後比較後皆無顯著差異。
2. 資訊資源能力：「瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰」圖書資訊系所(M=4.74)較公共圖書館(M=4.24)、學校圖書館(M=4.13)同意此項目。「透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期」經過事後比較後並無顯著差異。
3. 資訊和知識組織能力：「資訊和知識的組織與描述的原理」圖書資訊系所(M=4.69)較學術圖書館(M=4.21)、公共圖書館(M=4.11)、專門圖書館(M=4.11)同意此項目；「資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能」圖書資訊系所(M=4.66)較學術圖書館(M=4.21)、公共圖書館(M=4.05)同意此項目；「資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用」圖書資訊系所(M=4.77)較學術圖書館(M=4.36)、專門圖書館(M=4.22)同意此項目。
4. 參考和讀者服務能力：「具備熟諳的資訊素養」圖書資訊系所(M=4.86)

較學術圖書館(M=4.45)、公共圖書館(M=4.41)、學校圖書館(M=4.25)同意此項目。

5. 研究發展能力：「具備量化和質化研究方法的基本知識」經過事後比較後並無顯著差異。
6. 繼續教育與終身學習能力：「圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長」經過事後比較後並無顯著差異。

表 5-38 不同機構對專業能力指標看法之事後比較表

項目	機構別	平均數	標準差	事後比較
2. 資訊資源能力				
瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰。	學術圖書館	4.43	.557	圖書資訊系所>公共圖書館 圖書資訊系所>學校圖書館
	公共圖書館	4.24	.597	
	圖書資訊系所	4.74	.443	
	專門圖書館	4.28	.669	
	學校圖書館	4.13	.806	
	其他	4.80	.447	
3.資訊和知識組織能力				
資訊和知識的組織與描述的原理。	學術圖書館	4.21	.564	圖書資訊系所>學術圖書館 圖書資訊系所>公共圖書館 圖書資訊系所>專門圖書館
	公共圖書館	4.11	.567	
	圖書資訊系所	4.69	.530	
	專門圖書館	4.11	.583	
	學校圖書館	4.13	.719	
	其他	4.60	.548	
資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能。	學術圖書館	4.21	.607	圖書資訊系所>學術圖書館 圖書資訊系所>公共圖書館
	公共圖書館	4.05	.621	
	圖書資訊系所	4.66	.591	
	專門圖書館	4.11	.583	
	學校圖書館	4.13	.806	
	其他	4.60	.548	
資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用。	學術圖書館	4.36	.544	圖書資訊系所>學術圖書館 圖書資訊系所>專門圖書館
	公共圖書館	4.35	.633	
	圖書資訊系所	4.77	.547	
	專門圖書館	4.22	.428	
	學校圖書館	4.38	.619	
	其他	4.60	.548	
5.參考和讀者服務能力				

具備熟諳的資訊素養。	學術圖書館	4.45	.559	圖書資訊系所>學術圖書館
	公共圖書館	4.41	.551	圖書資訊系所>公共圖書館
	圖書資訊系所	4.86	.355	圖書資訊系所>學校圖書館
	專門圖書館	4.39	.778	
	學校圖書館	4.25	.683	
	其他	4.80	.447	

第七節 圖書館新業務功能之分析

一、問卷統計分析

答卷者對於數位時代圖書館新增業務功能的看法參見表 5-39，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。獲得九成以上贊同的項目依序包含：「數位館藏發展」296 人(佔 97.7%)、「數位圖書館與服務」296 人(佔 97.7%)、「實體與虛擬館藏內容的整合」293 人(佔 96.7%)、「數位資訊的傳播與應用」288 人(佔 95.1%)、「數位資訊的組織與管理」284 人(佔 93.8%)、「數位典藏與內容的建置與整合」283 人(佔 93.4%)、「數位化個人資訊服務」280 人(佔 92.4%)、「數位科技的結合應用」279 人(佔 92.1%)、「數位學習應用」279 人(佔 92.1%)、「創新服務」273 人(佔 90.1%)。其他的項目「影音資訊服務」269 人(佔 88.8%)、「加值應用服務」262 人(佔 86.5%)、「數位智財管理」254 人(佔 83.8%)、「異業結合的服務模式」240 人(佔 79.2%)認同度較略低於前幾項。包含非常不同意的選項僅有「數位智財管理」有 1 人填寫，並有 8 人未填寫此項目。

其他意見部分，答卷者提出的項目包含閱讀指導服務(包含讀者諮詢、顧問服務與書目療法服務)、匯集相關外部資源與現有資源的整合。

表 5-39 答卷者對於數位時代圖書館新增業務功能看法統計表

N=303

意見 項目	非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		未答數		平均值
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
數位館藏發展	169	55.8	127	41.9	5	1.7	0	0	0	0	2	0.7	4.54
實體與虛擬館藏內容的整合	169	55.8	124	40.9	8	2.6	1	0.3	0	0	1	0.3	4.53
數位圖書館與服務	163	53.8	133	43.9	6	2.0	1	0.3	0	0	0	0	4.51
數位典藏與內容的建置與整合	139	45.9	144	47.5	17	5.6	0	0	0	0	3	1.0	4.41
數位資訊的傳播與應用	134	44.2	154	50.8	13	4.3	0	0	0	0	2	0.7	4.40

數位資訊的組織與管理	139	45.9	145	47.9	18	5.9	1	0.3	0	0	0	0	4.39
數位化個人資訊服務	136	44.9	144	47.5	23	7.6	0	0	0	0	0	0	4.37
數位科技的結合應用	126	41.6	153	50.5	22	7.3	1	0.3	0	0	1	0.3	4.34
創新服務	135	44.6	138	45.5	27	8.9	2	0.7	0	0	1	0.3	4.34
數位學習應用	118	38.9	161	53.1	20	6.6	3	1.0	0	0	1	0.3	4.30
影音資訊服務	114	37.6	155	51.2	31	10.2	2	0.7	0	0	1	0.3	4.26
加值應用服務	107	35.3	155	51.2	36	11.9	4	1.3	0	0	1	0.3	4.21
數位智財管理	109	36.0	145	47.9	35	11.6	5	1.7	1	0.3	8	2.6	4.21
異業結合的服務模式	101	33.3	139	45.9	58	19.1	3	1.0	0	0	2	0.7	4.12

二、不同背景對於新業務功能之看法比較

(一) 不同身分者對新業務功能之看法比較

本研究將不同身分者分成下列四類進行比較：館長、中級主管(含副館長、主任/組長、科長/課長等)、圖書館員(含編審/編輯、組員等)和教師。

A. 變異數分析

有關不同身分者對於新業務功能之看法比較，參見表5-40，獲得共識的項目包含：數位科技的結合應用、創新服務、加值應用服務。在下列項目具有顯著差異：數位館藏發展、實體與虛擬館藏內容的整合、數位圖書館與服務、數位資訊的組織與管理、數位資訊的傳播與應用、數位典藏與內容的建置與整合、數位學習應用、數位化個人資訊服務、異業結合的服務模式、影音資訊服務、數位智財管理。

表 5-40 不同身分者對新業務功能之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
數位時代圖書館新業務功能						
數位館藏發展	組間	4.002	3	1.334	4.909	.002**
	組內	80.434	296	.272		
	總和	84.437	299			
實體與虛擬館藏內容的整合	組間	4.937	3	1.646	5.306	.001**
	組內	92.126	297	.310		
	總和	97.063	300			
數位圖書館與服務	組間	6.036	3	2.012	6.857	.000***
	組內	87.434	298	.293		
	總和	93.470	301			
數位資訊的組織與管理	組間	4.282	3	1.427	3.880	.010*
	組內	109.612	298	.368		

	總和	113.894	301			
數位資訊的傳播與應用	組間	5.920	3	1.973	6.344	.000***
	組內	92.080	296	.311		
	總和	98.000	299			
數位典藏與內容的建置與整合	組間	8.641	3	2.880	8.707	.000***
	組內	97.580	295	.331		
	總和	106.221	298			
數位科技的結合應用	組間	3.026	3	1.009	2.619	.051
	組內	114.409	297	.385		
	總和	117.435	300			
數位學習應用	組間	3.533	3	1.178	2.956	.033*
	組內	118.347	297	.398		
	總和	121.880	300			
數位化個人資訊服務	組間	4.558	3	1.519	4.046	.008**
	組內	111.905	298	.376		
	總和	116.464	301			
創新服務	組間	3.338	3	1.113	2.534	.057
	組內	130.416	297	.439		
	總和	133.754	300			
異業結合的服務模式	組間	5.577	3	1.859	3.437	.017*
	組內	160.103	296	.541		
	總和	165.680	299			
影音資訊服務	組間	5.097	3	1.699	3.983	.008**
	組內	126.691	297	.427		
	總和	131.787	300			
加值應用服務	組間	2.154	3	.718	1.491	.217
	組內	143.075	297	.482		
	總和	145.229	300			
數位智財管理	組間	5.252	3	1.751	3.273	.022*
	組內	155.092	290	.535		
	總和	160.344	293			

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

B. Scheffe 事後考驗

將上述具有顯著差異之項目進行 Scheffe 事後比較，參見表 5-41。可發現「數位學習應用」、「數位智財管理」並無顯著差異，而館長和教師較其他身分同意此些項目，分述如下：

1. 數位館藏發展：館長(M=4.70)較中級主管(M=4.48)、組員/圖書館員(M=4.42)同意此項目。
2. 實體與虛擬館藏內容的整合：教師(M=4.77)較中級主管(M=4.47)、組員/圖書館員(M=4.38)同意此項目。
3. 數位圖書館與服務：館長(M=4.68)、教師(M=4.72)較中級主管(M=4.42)、組員/圖書館員(M=4.38)同意此項目。
4. 數位資訊的組織與管理：教師(M=4.62)較中級主管(M=4.30)同意此項目。
5. 數位資訊的傳播與應用：館長(M=4.58)較中級主管(M=4.32)、組員/圖書館員(M=4.26)同意此項目；教師(M=4.59)較組員/圖書館員(M=4.26)同意此項目。
6. 數位典藏與內容的建置與整合：館長(M=4.66)較中級主管(M=4.27)、組員/圖書館員(M=4.30)同意此項目。
7. 數位化個人資訊服務：館長(M=4.54)較中級主管(M=4.28)同意此項目。
8. 異業結合的服務模式：館長(M=4.29)較組員/圖書館員(M=3.93)同意此項目。
9. 影音資訊服務：館長(M=4.42)較中級主管(M=4.13)同意此項目。

表 5-41 不同身分者對新業務功能看法之事後比較表

項目	身分別	平均數	標準差	事後比較
新業務功能				
數位館藏發展	館長	4.70	.518	館長>中級主管 館長>組員/圖書館員
	中級主管	4.48	.519	
	組員/圖書館員	4.42	.549	
	教師	4.67	.478	
實體與虛擬館藏內容的整合	館長	4.63	.568	教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.47	.611	
	組員/圖書館員	4.38	.516	
	教師	4.77	.427	
數位圖書館與服務	館長	4.68	.526	館長>中級主管 館長>組員/圖書館員 教師>中級主管 教師>組員/圖書館員
	中級主管	4.42	.605	
	組員/圖書館員	4.38	.488	
	教師	4.72	.456	
數位資訊的組織與管理	館長	4.50	.605	教師>中級主管
	中級主管	4.30	.673	
	組員/圖書館員	4.31	.547	
	教師	4.62	.493	
數位資訊的傳播與應用	館長	4.58	.577	館長>中級主管

	中級主管	4.32	.584	館長>組員/圖書館員 教師>組員/圖書館員
	組員/圖書館員	4.26	.498	
	教師	4.59	.549	
數位典藏與內容的建置與整合	館長	4.66	.559	館長>中級主管 館長>組員/圖書館員
	中級主管	4.27	.612	
	組員/圖書館員	4.30	.516	
	教師	4.56	.598	
數位化個人資訊服務	館長	4.54	.604	館長>中級主管
	中級主管	4.28	.641	
	組員/圖書館員	4.27	.556	
	教師	4.51	.644	
異業結合的服務模式	館長	4.29	.680	館長>組員/圖書館員
	中級主管	4.09	.683	
	組員/圖書館員	3.93	.800	
	教師	4.26	.850	
影音資訊服務	館長	4.42	.666	館長>中級主管
	中級主管	4.13	.692	
	組員/圖書館員	4.22	.603	
	教師	4.44	.598	

(二)不同機構對新業務功能之看法比較

本研究將不同工作機構分成下列六類：學術圖書館(含國家圖書館和大專院校圖書館)、公共圖書館、圖書資訊學系所、專門圖書館、學校圖書館、其他(含資訊產業、專業團體、其他系所等)。

A. 變異數分析

有關不同工作機構者對新業務功能之看法比較，參見表 5-42。「異業結合的服務模式」之看法具有顯著差異，但進一步進行 Scheffe 事後比較發現並無顯著差異。

表 5-42 不同機構對新業務功能之變異數分析摘要表

項目		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P值
數位時代圖書館新業務功能						
數位館藏發展	組間	.700	5	.140	.491	.783
	組內	83.528	293	.285		
	總和	84.227	298			
實體與虛擬館藏內容的整合	組間	2.625	5	.525	1.639	.149

	組內	94.161	294	.320		
	總和	96.787	299			
數位圖書館與服務	組間	3.176	5	.635	2.081	.068
	組內	90.033	295	.305		
	總和	93.209	300			
數位資訊的組織與管理	組間	3.884	5	.777	2.086	.067
	組內	109.857	295	.372		
	總和	113.741	300			
數位資訊的傳播與應用	組間	1.901	5	.380	1.161	.328
	組內	95.938	293	.327		
	總和	97.839	298			
數位典藏與內容的建置與整合	組間	2.530	5	.506	1.430	.213
	組內	103.339	292	.354		
	總和	105.869	297			
數位科技的結合應用	組間	.502	5	.100	.254	.938
	組內	116.165	294	.395		
	總和	116.667	299			
數位學習應用	組間	2.992	5	.598	1.491	.193
	組內	118.008	294	.401		
	總和	121.000	299			
數位化個人資訊服務	組間	.498	5	.100	.254	.937
	組內	115.568	295	.392		
	總和	116.066	300			
創新服務	組間	4.024	5	.805	1.826	.108
	組內	129.612	294	.441		
	總和	133.637	299			
異業結合的服務模式	組間	6.779	5	1.356	2.500	.031*
	組內	158.887	293	.542		
	總和	165.666	298			
影音資訊服務	組間	1.442	5	.288	.651	.661
	組內	130.278	294	.443		
	總和	131.720	299			
加值應用服務	組間	2.482	5	.496	1.023	.404
	組內	142.705	294	.485		
	總和	145.187	299			
數位智財管理	組間	3.651	5	.730	1.343	.246
	組內	156.062	287	.544		

	總和	159.713	292			
--	----	---------	-----	--	--	--

*p<.05

第八節 其他建議

此題屬開放式問題，填答者共計 32 位，其看法可以歸納為三個方向，分別為(1)有關圖書館價值之建議；(2)有關圖書館員專業能力之建議；(3)有關圖書資訊學教育與專業認證之建議。分別歸納如下。

一、有關圖書館價值之建議

有關圖書館價值之建議，有人建議中央能設定主要核心價值，各館便可依其實際需求設定不同的價值。並有答卷者認為不同類型的圖書館其價值會有所差異，無法一概而論，例如：專門圖書館之價值，大部分視其母機構的任務而定，便難符合問卷中所提及的一些價值項目。

此外，對於圖書館的其他建議，也有人認為當今圖書館幾乎將目標朝向數位內容的發展、典藏與應用，卻忽視人文領域的融入，導致缺乏人文素養的培訓。因此圖書館應載入人文，引進休閒，塑造資訊使用與交流的人文空間，培養良好的讀書風氣，提升全社會人文素養，方為當今圖書館與圖書館人最最重要的課題。並有人建議圖書館的定位不應一直膨脹，圖書館應考量大環境的改變，明確地定位出不同圖書館類型的目標，以免好高騖遠反造成社會認知與館員自我認同出現高度落差。

二、有關圖書館員專業能力之建議

有關圖書館員專業能力之建議，有答卷者認為專業能力可以依不同圖書館類型的館員做區分，因為問卷中提及的能力皆很重要，但單一位館員並無法全部具備，並建議可將本研究主題修改為培訓館員專業能力的方向較為妥當。也有人認為能力應考量理想面和現實面，應篩選出必備的核心能力，其為最重要且可達成的能力，而非列出眾多能力卻無法實際達成。

三、有關圖書資訊學教育與專業認證之建議

有關圖書資訊學教育之建議，有答卷者建議學校開設之課程除理論外，應重視實務分享的部分；而課程可依學習者不同程度分班授課，學習效果可能較好；課程設計則可以再精緻且多元化，以免如每年暑期班大同小異的課程，會使人有較低的參與力。

有關圖書資訊領域專業認證之建議，有答卷者建議應建立圖書館專業人才訓練認證制度，否則人員調動頻繁，不易累積經驗，很難提升縣級及

鄉級圖書館的水平。若具備專業執照在職務上將更受肯定，薪資給付也會有專業加給，而不同於一般行政助理、事務員，可說是對於圖書館員專業能力所給予的有形肯定。並有人建議可設定館員的考核標準，可定時檢驗館員的專業能力。

第九節 綜合討論

本節將針對圖書館價值、圖書館員角色、基本專業能力範圍與指標、數位時代圖書館新業務功能之研究結果，進行歸納與總結，並將研究結果與美國之價值與能力進行比較，探討兩國看法之不同之處。

一、圖書館價值

在圖書館價值方面，經過焦點團體訪談和問卷調查後，歸納出我國普遍受到認同的價值項目，依認同度由高到低排序，參見表 5-43。可發現認同度最高的圖書館價值為「教育與終身學習」，其次為「提供資訊取用」，再者為「追求專業與卓越」。傳統普遍認為是圖書館核心項目的「文化保存」反而居於中等，「教育與終身學習」為近年國內極於推廣的項目，果然獲得圖書館界的高度認同，因此可看出圖書館的確越來越重視讀者的需求和使用，並以不斷提升館員自我專業能力為目標。相較於國外十分重視的「促進智識自由」、「促進民主」，相較於其他項目果然認同度略低，此結果和焦點團體訪談時相同，這兩項也為當時認同度最低的兩項。但整體而言，這 12 項圖書館價值均獲得國內專業人員的高度認同，無刪去之項目，因此歸納為我國圖書館價值之項目。

(一)與美國價值觀比較

由於本研究擬定的圖書館價值主要是根據美國圖書館學會於 2004 年公佈的 11 項核心價值而來，經過焦點團體訪談及問卷調查後，本研究共列 12 個項目，和美國不同處在於多列一項「推動閱讀」為美國圖書館學會所沒有列出的項目，在問卷調查結果發現此項受到答卷者的高度認同；美國圖書館學會所列出之「尊重使用者隱私(confidentiality/privacy)」一項，本研究則以「尊重資訊倫理」代替，並也獲得答卷者的高度認同。美國圖書館學會所列出之「追求專業(professionalism)」，本研究則以「追求專業與卓越」表達國內館員不僅要精進自身專業，更以不斷追求卓越為目標，以提供符合社會大眾需求的優質服務。雖然我國對於這些價值皆給予高度認同，但仍可在認同度的排序上，看出我國對於核心價值之重視順序。

由於美國圖書館學會於 2004 年公佈的核心價值項目為按照字母排序，無法觀察出其項目的重要次序，但若將我國歸納出的此 12 項價值和

Michael Gorman 於 2000 年提出的 8 大價值(註1)進行比較，參見表 5-43，連線代表兩者屬雷同的項目。觀察各項目之排序，可發現我國與美國價值觀之排序略有不同，我國排序第一的項目為教育與終身學習，Gorman 則是把素養與學習擺在第五順位，而我國將智識自由排序第十一項，Gorman 則排在第三項，推測原因為由於我國一直把圖書館視為人們學習的場所與工具，促進民主和智識自由並非我國圖書館自古以來存在的緣由，但西方認為圖書館是一個代表民主的機構，能提供資訊的平等取用和促進人民自由思想的場所，這是我國和西方對於圖書館最原始觀念上的差異，因此也造成兩者的價值觀優先順序不同的主因。

表 5-43 我國圖書館價值確認項目與美國價值觀比較表

Gorman	ALA(2004)	我國圖書館價值	意見平均值
1.文化典藏	1.提供取用	1.教育與終身學習	4.68
2.服務	2.尊重隱私	2.提供資訊取用	4.61
3.智識自由	3.提倡民主	3.追求專業與卓越	4.59
4.理性主義	4.多樣化資源與服務	4.提供服務	4.58
5.讀寫素養與學習	5.教育和終身學習	5.推動閱讀	4.58
6.取用平等	6.智識自由	6.多元化資源與服務	4.56
7.尊重隱私	7.公共福祉	7.文化保存	4.52
8.提倡民主	8.文化保存	8.尊重資訊倫理	4.52
	9.追求專業	9.追求公共福祉	4.32
	10.提供服務	10.社會責任	4.21
	11.社會責任	11.促進智識自由	4.12
		12.促進民主	4.05

所以雖然我國對於 ALA 提出的這些價值項目皆給予高度認同，但從重要性排序中可發現，仍顯現出屬於我國的價值觀，歸納如下：「圖書館是提供學習的場所，是教育的工具，提供優質的專業服務是我國圖書館的任務，文化保存是最基本的功用，而公共福祉、社會責任、智識自由和促進

民主是受到西方影響下所引進的新觀念，雖已普遍認同但仍處於觀念萌芽期，尚未成熟發展的價值觀。」

(二)圖書館事業和圖書資訊教育者看法比較

若比較圖書館事業和圖書資訊教育者兩方面對圖書館價值的看法，可發現圖書資訊系所較其他機構同意這些項目、而教師也較其他職稱者認同度高，因此圖書資訊教育者較圖書館事業之認同度高。

二、圖書館員角色

在圖書館員角色方面，經過焦點團體訪談和問卷調查後，歸納出我國普遍受到認同的角色項目，依認同度由高到低排序，參見表 5-44。可發現國內認同度最高的圖書館員角色為「資訊資源徵集與館藏建設者」和「資訊服務提供者」，其次為「資訊保存與典藏者」。「行政管理者」與「文化傳播者」相較於其他項目認同度略低，在焦點團體訪談時，「行政管理者」也同樣為認同度最低的項目。

若比較圖書館事業和圖書資訊教育者兩方面對圖書館員角色的看法，圖書資訊系所較其他機構同意這些項目、而教師較其他職稱者認同度高，因此圖書資訊教育者較圖書館事業認同度高。整體而言，此 11 項角色均獲得國內專業人員的高度認同，無刪去之項目，因此歸納為我國圖書館角色之項目。

表 5-44 我國圖書館員角色確認項目

圖書館員角色	意見平均值
資訊資源徵集與館藏建設者	4.61
資訊服務提供者	4.61
資訊保存與典藏者	4.59
資訊與知識組織者	4.51
閱讀推動者	4.46
終身學習推動者	4.35
資訊的諮詢顧問	4.34
資訊素養教育者	4.32
知識管理者	4.28
行政與管理者	4.13
文化傳播者	4.12

三、圖書館員基本專業能力範圍

在圖書館員基本專業能力範圍方面，經過焦點團體訪談和問卷調查

後，歸納出我國普遍受到認同的能力範圍項目，依認同度由高到低排序，參見表 5-45。可發現國內認同度最高的專業能力範圍為「專業基礎認知」，其次為「參考和讀者服務能力」，再者為「資訊資源能力」。「行政與管理能力」相較於其他項目認同度略低，「研究發展能力」則為認同度最低的項目，此結果與焦點團體訪談時相同，此兩項在當時也為認同度最低的項目。整體而言，此 8 大範圍均獲得國內專業人員的高度認同，無刪去之項目，因此歸納為我國圖書館員基本專業能力範圍之項目。

由於本研究是根據美國圖書館學會於 2008 年提出的 8 項專業能力範圍，經過焦點團體和問卷調查後獲得普遍認同，因此循用此 8 大範圍。但從我國能力範圍認同度的排序，可發現和美國的排序有所不同，參見表 5-45。最大差異於我國的「參考和讀者服務能力」排序第二，可見國內對於館員之參考服務能力相當重視，此外我國的「研究發展能力」排序最後，認同度最低，可發現我國對於館員之研究能力不如西方重視，也可推測或許國內館員研究能力的培育尚未普及，導致國內圖書館事業缺乏創新發展，因而成長較為緩慢；反觀西方則重視館員的研究發展能力，因此其圖書館事業才能如此生生不息、永續經營。

若比較圖書館事業和圖書資訊教育者兩方面對能力範圍的看法，圖書資訊系所較其他機構同意這些項目、而教師較其他職稱者認同度高，因此圖書資訊教育者較圖書館事業認同度高。

表 5-45 我國圖書館員基本專業能力範圍確認項目與美國之比較表

專業能力範圍(美國)	專業能力範圍(我國)	意見平均值
專業基礎認知	專業基礎認知	4.71
資訊資源能力	參考和讀者服務能力	4.64
資訊和知識組織能力	資訊資源能力	4.63
資訊科技應用能力	資訊和知識組織能力	4.60
參考和讀者服務能力	資訊科技應用能力	4.47
研究發展能力	繼續教育和終身學習能力	4.46
繼續教育和終身學習能力	行政與管理能力	4.25
行政與管理能力	研究發展能力	4.02

四、圖書館員基本專業能力指標

在圖書館員基本專業能力指標方面，共計 55 種專業能力指標。經過焦點團體訪談和問卷調查後，歸納出我國普遍受到認同的能力指標項目，依認同度由高到低排序，參見表 5-46。所有項目認同度大多高於 4，只有少數幾項界於 4 與 3 之間。整體而言，所有項目均獲得高度認同，無刪除

之項目，因此歸納為我國圖書館員基本專業能力指標。各項指標分析如下：

1. 專業基礎認知：認同度最高的項目為「具備良好的工作態度與服務熱忱，以有效率的進行圖書館工作、並提供優良的服務」，此項目為經過焦點團體後所增加的項目，果然獲得答卷者的高度認同，證實我國對於館員的態度和熱忱相當重視。「瞭解圖書館和圖書館事業的歷史」、「瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響」相較於其他項目認同度低於4。
2. 參考和讀者服務能力：認同度最高的項目為「瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有讀者」、「具備閱讀指導能力：分析閱讀素材(如小說等)能力、挑選合適的相關閱讀素材能力」此項目為經過焦點團體後所增加的項目，相較於其他項目認同度略低，但仍舊獲得「4」以上的高度認同。
3. 資訊資源能力：四個項目皆被高度認同，「管理多元化館藏(包含實體與數位館藏)的概念和方法」認同度最高。
4. 資訊和知識組織能力：三個項目皆被高度認同，「資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用」認同度最高。
5. 資訊科技應用能力：認同度最高的項目為「有效使用資源、圖書館服務相關的資訊技術，例如：自動化系統、資料庫、數位化平台、視聽器材操作等」、「具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平台技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等」此項目為經過焦點團體後所增加的項目，相較於其他項目認同度低於4。
6. 繼續教育和終身學習能力：認同度最高的項目為「圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長」、「瞭解學習理論與教學方法，應用於圖書館和資訊機構中，包含實體和數位學習的研發」相較於其他項目認同度略低。
7. 行政與管理能力：「具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題」認同度最高，此項目為經過焦點團體後所增加的項目，果然獲得答卷者的高度認同。「具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助」此項目為經過焦點團體後所增加的項目，相較於其他項目認同度低於4。
8. 研究發展能力：「懂得問題的界定與分析、並具有提出解決方案的能力」認同度最高，此項目為經過焦點團體後所增加的項目，果然獲得答卷者的高度認同。「具備量化和質化研究方法的基本知識」、「具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法」相較於其他項目認同度低於4。

(一)與美國專業能力比較

本研究根據美國圖書館學會於2008年擬定的〈圖書館事業的核心能力〉>(Core Competences of Librarianship)包含8大能力範圍和40項專業能力，

作為焦點團體訪談的綱要，經過焦點團體的討論後，保留美國圖書館學會提出的 8 大能力範圍，並將原有的 40 項能力進行增修，最後共列 55 項能力指標，經問卷調查證明此 55 項能力均獲得答卷者的普遍認同，因此將此 8 大能力範圍，55 項能力指標列為我國圖書館員基本專業能力清單，參見表 5-46。

整體而言，依據美國圖書館學會擬訂的圖書館員專業能力範圍和指標，基本上普遍獲得國內專家學者的認同，但我國也於各項能力範圍中增加許多適用於我國的能力指標共新增 16 個項目，比較兩者可發現我國十分重視館員的服務態度與工作熱忱、危機處理能力、企劃與專案管理能力、閱讀指導能力、因應變革能力等項目，而這些項目於美國圖書館學會的專業能力清單並未進一步強調。而我國列出的第二外語等多元化語文能力，也是美國圖書館學會專業能力清單並未強調的一項，此也證實非英語系國家的圖書館員十分重視多元化的語言能力。此外，本研究在焦點團體時由於認同度過低，而將美國圖書館學會於專業基礎認知能力範圍中提出的「具備專門領域的認證或執照」一項刪除，推測原因為國情不同，美國認定經美國圖書館學會認可的圖書資訊學碩士班的畢業生具有專業館員資格，抑或是透過專業證照的方式取得專業館員的資格。但我國並沒有館員專業證照的制度，所以並不適用。

比較美國僅列出 40 項能力指標，反觀我國為何最後歸納出 55 項的能力指標，推測原因為由於我國圖書館事業發展較西方緩慢，館員素質仍無法達到美國館員的平均水平，並且國內所給予館員的培訓與重視，尚不及西方豐富的學習資源與訓練，尤其是偏遠地帶的公共和鄉鎮圖書館、中小學圖書館等，更欠缺專業館員之培訓，因此在國內館員平均素質不及西方的前提之下，我國對於館員能力指標的需求便更多。

(二)圖書館事業和圖書資訊教育者看法比較

若比較圖書館事業和圖書資訊教育者兩方面對能力指標的看法，圖書資訊系所較其他機構同意這些項目、而館長和教師較其他職稱者認同度高，因此圖書資訊教育者對能力指標之項目相當認同，而教師(教育者)和館長(管理者)的認同度則高於館員(執行者)，可說對館員能力具有相當高的期待。

表 5-46 我國圖書館員基本專業能力指標確認項目

我國基本專業能力清單		與美國相似之項目
一、專業基礎認知	意見平均值	V
具備良好的工作態度與服務熱忱，以有效率的進行圖書館工	4.76	

作、並提供優良的服務。		
支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服務。	4.57	V
具備因應變革的能力，能夠接受並面對科技的挑戰。	4.50	
瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則。	4.49	V
瞭解並遵循圖書資訊機構營運的相關法律規範。	4.47	V
有效率的溝通技巧(口語和書寫)。	4.44	V
運用科技解決問題，並提出適當的方案。	4.36	V
瞭解現有的圖書館類型，以及相關的資訊機構或產業及其與圖書館的關係。	4.34	V
瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策。	4.20	V
具備第二外語等多元化語文能力。	4.09	
瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色。	4.07	V
瞭解知識產出的基本知識，包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷通路。	4.04	
瞭解圖書館和圖書館事業的歷史。	3.97	V
瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響。	3.94	V
二、參考和讀者服務能力	意見平均值	V
瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有讀者。	4.60	V
將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，包含實體與虛擬參考服務，以協助所有讀者的資訊使用。	4.56	V
具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力。	4.56	
瞭解和使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊。	4.54	V
具備熟諳的資訊素養。	4.49	V
對讀者群推動並解釋服務的原則及方法。	4.42	V
瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為。	4.39	V
評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。	4.30	V
具備閱讀指導能力：分析閱讀素材(如小說等)能力、挑選合適的相關閱讀素材能力。	4.15	
三、資訊資源能力	意見平均值	V
管理多元化館藏的概念和方法。	4.47	V
館藏維護的概念和方法，包含保存和維護。	4.45	V
瞭解採集和處理資源的相關概念和方法。	4.43	V
透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期。	4.21	V

四、資訊和知識組織能力	意見平均值	V
資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用。	4.41	V
資訊和知識的組織與描述的原理。	4.25	V
資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能。	4.24	V
五、資訊科技應用能力	意見平均值	V
有效使用資源、圖書館服務相關的資訊技術。	4.58	V
瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播。	4.45	
配合專業倫理和服務規範以運用資訊相關技術。	4.41	V
瞭解新興科技的原則與技術，以改進與應用。	4.19	V
發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等。	4.17	
具備科技產品與服務之規格、效能和成本效益的評估方法。	4.09	V
具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平台技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等。	3.89	
六、繼續教育和終身學習能力	意見平均值	V
圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長。	4.62	V
認知圖書館在讀者終身學習扮演的角色，瞭解終身學習以提供高品質的服務並促進圖書館服務的使用。	4.49	V
瞭解教學與學習相關方法與原則，以應用在資訊尋求行為、資訊利用與評鑑。	4.18	V
瞭解學習理論與教學方法，應用於圖書館和資訊機構中，包含實體和數位學習的研發。	4.14	V
七、行政與管理能力	意見平均值	V
具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題。	4.44	
具備評估圖書館服務和績效的概念與方法。	4.40	V
具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法。	4.39	V
具備圖書館工作相關的統計能力。	4.35	
具備創新服務與管理的能力，以因應時代變革提供適切的服務。	4.35	
具備良好的企劃與專案管理能力。	4.21	
瞭解圖書館規劃與預算編製的原理，具備良好的財務管理能力。	4.20	V
具備有效的人事業務和人力資源發展之能力。	4.12	V

有效應用非營利管理的經驗，並能理解與應用一般公司機構的管理模式。	4.04	
具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助。	3.63	
八、研究發展能力	意見平均值	V
懂得問題的界定與分析、並具有提出解決方案的能力。	4.24	
瞭解圖書資訊學領域的核心研究成果和文獻。	4.04	V
具備量化和質化研究方法的基本知識。	3.94	V
具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法。	3.84	V

五、數位時代圖書館新業務功能

在圖書館新業務功能方面，經過焦點團體訪談和問卷調查後，歸納出我國普遍受到認同的項目，依認同度由高到低排序，參見表 5-47。「數位館藏發展」為認同度最高的項目，其次為「實體與虛擬館藏內容的整合」，再者為「數位圖書館與服務」。「加值應用服務」、「數位智財管理」相較於其他項目認同度略低，「異業結合的服務模式」此項目為經過焦點團體後所增加的項目，雖為所有項目中認同度最低者，但仍舊具備「4」以上的高度認同。

若比較圖書館事業和圖書資訊教育者兩方面對新業務功能的看法，不同工作機構之看法並無顯著差異，也就是圖書資訊系所和圖書館之看法趨於一致，但在職稱部分，館長和教師則較其他職稱者同意這些項目，因此館長(管理者)和教師(教育者)對新業務功能之項目較館員(執行者)認同度高。整體而言，所有項目均獲得高度認同，因此無刪除之項目，歸納為數位時代我國圖書館新增的業務功能項目。

表 5-47 數位時代圖書館新業務功能確認項目

新業務功能	意見平均值
數位館藏發展	4.54
實體與虛擬館藏內容的整合	4.53
數位圖書館與服務	4.51
數位典藏與內容的建置與整合	4.41
數位資訊的傳播與應用	4.40
數位資訊的組織與管理	4.39
數位化個人資訊服務	4.37
數位科技的結合應用	4.34
創新服務	4.34
數位學習應用	4.30
影音資訊服務	4.26

加值應用服務	4.21
數位智財管理	4.21
異業結合的服務模式	4.12

六、不同背景答卷者之看法比較

(一) 不同身分

本研究將不同身分者分成下列四類：館長、中級主管(含副館長、主任/組長、科長/課長等)、圖書館員(含編審/編輯、組員等)和教師進行看法比較。分述如下：(1)圖書館價值：館長和教師較其他身分者同意這些項目；(2)圖書館員角色：教師較其他身分者同意這些項目；(3)能力範圍：教師較其他身分者同意這些項目；(4)能力指標：館長和教師較其他身分者同意這些項目；(5)新業務功能：館長和教師較其他身分者同意這些項目。

(二) 不同工作機構

本研究將不同工作機構分成下列六類：學術圖書館(含國家圖書館和大專院校圖書館)、公共圖書館、圖書資訊學系所、專門圖書館、學校圖書館、其他(含資訊產業、專業團體、其他系所等)進行看法比較。在圖書館價值、圖書館員角色、能力範圍、能力指標四項，圖書資訊系所較其他機構同意這些項目；新業務功能方面，不同工作機構者之看法則無顯著差異。

註釋

註1 Michael Gorman, Our Enduring Values : Librarianship in the 21st Century. (Chicago ,Illinois: American Library Association , 2000),18-20.

第六章 結論與建議

本研究主要探討我國圖書館價值、圖書館員角色、圖書館員基本專業能力範圍與指標、數位時代圖書館新業務功能，並採用焦點團體法與問卷調查法，以獲得國內圖書資訊界專業人員對這些議題之看法，研究結論將歸納我國圖書館價值項目，以及建立我國圖書館員基本專業能力範圍與指標。本章節將對本研究之研究結果進行歸結，共分二節，第一節為結論；第二節為建議。

第一節 結論

一、我國圖書館價值看法

本研究參考圖書館價值相關文獻，邀請我國圖書館學者專家舉行三場焦點團體訪談討論後，獲得 12 個項目，經問卷調查全國 419 位學者專家，皆獲得高度認同，因此本研究將此 12 個項目歸結為我國圖書館 12 項價值，依據認同度高低排序，分述如下：

1. **教育與終身學習**：圖書館推動終身學習的社會，提供充足的學習資源環境以鼓勵全民資訊利用，並以教育讀者，提升全民資訊素養、培養終身學習觀念為目標。
2. **提供資訊取用**：圖書館以容易與公平的方式提供所有使用者取用資訊資源。
3. **追求專業與卓越**：圖書館服務的人員必須經過專業教育，並以追求卓越為目標，不斷學習與成長以提供符合社會需求之優質的圖書館服務。
4. **提供服務**：圖書館提供讀者專業資訊服務。
5. **推動閱讀**：圖書館強調閱讀價值與圖書的重要，並致力於推動閱讀活動。
6. **多元化資源與服務**：圖書館重視對於全民提供多樣性的資源和服務。
7. **文化保存**：圖書館保存所有不同媒體之人類生活記錄。
8. **尊重資訊倫理**：圖書館在工作和服務上必須尊重資訊倫理。
9. **追求公共福祉**：圖書館為一重要的公益事業，是民主社會的基本機構。
10. **社會責任**：圖書館具有社會責任，以改善社會與協助人們解決問題。
11. **促進智識自由**：圖書館提倡智識自由的原則，並抵制圖書館資源的檢查制度。
12. **促進民主**：促進民主社會，保障人民自由表述的權利，並支持圖書館提供所有服務對象能免費和平等地取用資訊。

二、我國與美國圖書館價值之比較

回顧當初的研究目的，主要是因為在國內尚未有確立的圖書館價值項

目，但圖書館價值為圖書館事業存在的核心意義，勢必有其探討的必要性，並且認為我國與西方的價值觀理應會有所不同，因而採用美國圖書館學會的 11 項價值作為核心進行探討，研究結果發現美國的圖書館價值在我國獲得普遍的認同，看似價值觀是趨於一致，但如果進一步從我國依認同度排序後的價值項目來看，便可發現仍和西方價值觀有所差異。由於我國始終把圖書館視為教育與學習的機構，是學生、老師研究學問的工具，因此「教育與終身學習」一項果然獲得最高度的認同，「促進智識自由」、「促進民主」並非我國圖書館自古以來存在的核心意義，因此認同度排序最低；反觀西方國家將圖書館視為民主社會下的產物，是一個提倡人民自由思想、傳播和取用知識的場所，是為代表社會民主與平等的象徵，因此「促進智識自由」、「促進民主」一直為美國所提倡的圖書館價值。這是我國與美國在圖書館價值觀上最原始的差異，因此雖然研究結果普遍接受了這 12 項價值，仍驗證了我國與美國的差異之處，但不可否認的是近年來由於西方觀念的引進，將圖書館帶入提倡民主、智識自由、善盡社會責任的理念，或許不久的將來東西方的價值觀將會逐漸趨於一致，而我國尚未成熟的圖書館事業也更能朝如同美國圖書館事業的成功之途邁進。

三、我國圖書館員角色看法

本研究經過文獻探討後，原先僅歸納出 8 個角色項目，經過焦點團體訪談後，彙整建議修改後共列 11 個角色，此 11 個項目經過問卷調查後，皆獲得高度認同，因此本研究將此 11 個項目歸結為我國圖書館員角色，依據認同度由高到低排序為：資訊資源徵集與館藏建設者、資訊服務提供者、資訊保存與典藏者、資訊與知識組織者、閱讀推動者、終身學習推動者、資訊的諮詢顧問、資訊素養教育者、知識管理者、行政與管理者、文化傳播者。

為以落實我國圖書館價值的實踐，歸納出我國圖書館員需要扮演的角色來執行圖書館的任務，而若須扮演上述的眾多角色，圖書館員勢必需要具備相對的專業能力來相輔，因此接下來將歸納我國圖書館員基本專業能力範圍與指標。

四、我國圖書館員基本專業能力範圍與指標

本研究主要依據美國圖書館學會於 2008 年擬定的〈圖書館事業的核心能力〉(Core Competences of Librarianship)所列的 8 大能力範圍和 40 項專業能力為架構，在焦點團體訪談的討論後，循用美國圖書館學會提出的 8 大能力範圍，經過問卷調查後，各項能力範圍均獲得高度認同，各項目依據認同度高低排序如下：

1. **專業基礎認知：**係指圖書館員在執行專業工作時，需要的基礎知識、

價值觀與態度等相關必備的能力。

2. **參考和讀者服務能力**：係指圖書館員在提供圖書館與資訊服務時必備的相關能力。
3. **資訊資源能力**：係指圖書館員對於資訊資源所必須具備的專業知識。
4. **資訊和知識組織能力**：係指圖書館員在進行資訊與知識組織時，所必須瞭解的理論、技術和應用。
5. **資訊科技應用能力**：係指圖書館員具備執行專業工作時應用的資訊科技能力，包含電腦、多媒體、資料庫和系統等技能。
6. **繼續教育和終身學習能力**：係指圖書館員繼續其專業發展，並指導讀者資訊利用與教育讀者的必須技能。
7. **行政與管理能力**：係指圖書館員在執行工作時必備的基本工作與管理技能。
8. **研究發展能力**：係指圖書館員瞭解相關研究方法與研究成果，並能應用新研究的能力。

根據焦點團體訪談所提出的建議，將美國原有的 40 項能力進行增修，最後共列 55 項能力指標，經過問卷調查後，此 55 項能力均獲得答卷者的普遍認同，因此將此 8 大能力範圍，55 項能力指標歸結為我國圖書館員基本專業能力清單，能力範圍和能力指標皆依據認同度高低作為項目的排序，如表 6-1 所示。

表 6-1 我國圖書館員基本專業能力清單

能力範圍	能力指標
(一)專業基礎 認知	1. 具備良好的工作態度與服務熱忱，以有效率的進行圖書館工作、並提供優良的服務。 2. 支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服務。 3. 具備因應變革的能力，能夠接受並面對科技的挑戰。 4. 瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則。 5. 瞭解並遵循圖書資訊機構營運的相關法律規範。 6. 有效率的溝通技巧。 7. 運用科技解決問題，並提出適當的方案。 8. 瞭解現有的圖書館類型，以及相關的資訊機構或產業及其與圖書館的關係。 9. 瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策。 10. 具備第二外語等多元化語文能力。

	11. 瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色。 12. 瞭解知識產出的基本知識，包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷通路等。 13. 瞭解圖書館和圖書館事業的歷史。 14. 瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響。
(二)參考和讀者服務能力	1. 瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有讀者。 2. 將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，包含實體與虛擬參考服務，以協助所有讀者的資訊使用。 3. 具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力。 4. 瞭解和使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊。 5. 具備熟諳的資訊素養。 6. 對讀者群推動並解釋服務的原則及方法。 7. 瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為。 8. 評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。 9. 具備閱讀指導能力：分析閱讀素材能力、挑選合適的相關閱讀素材能力。
(三)資訊資源能力	1. 管理多元化館藏的概念和方法。 2. 館藏維護的概念和方法，包含保存和維護。 3. 瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰。 4. 透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期。
(四)資訊和知識組織能力	1. 資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用。 2. 資訊和知識的組織與描述的原理。 3. 資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能。
(五)資訊科技應用能力	1. 有效使用資源、圖書館服務相關的資訊技術。 2. 瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播。 3. 配合專業倫理和服務規範以運用資訊相關技術。 4. 瞭解新興科技的原則與技術，以改進與應用。 5. 發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等。 6. 具備科技產品與服務之規格、效能和成本效益的評估方法。

	7. 具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平台技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等。
(六)繼續教育和終身學習能力	1. 圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長。 2. 認知圖書館在讀者終身學習扮演的角色，瞭解終身學習以提供高品質的服務並促進圖書館服務的使用。 3. 瞭解教學與學習相關方法與原則，以應用在資訊尋求行為、資訊利用與評鑑。 4. 瞭解學習理論與教學方法，應用於圖書館和資訊機構中，包含實體和數位學習的研發。
(七)行政與管理能力	1. 具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題。 2. 具備評估圖書館服務和績效的概念與方法。 3. 具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法。 4. 具備圖書館工作相關的統計能力。 5. 具備創新服務與管理的能力，以因應時代變革提供適切的服務。 6. 具備良好的企劃與專案管理能力。 7. 瞭解圖書館規劃與預算編製的原理，具備良好的財務管理能力。 8. 具備有效的人事業務和人力資源發展之能力。 9. 有效應用非營利管理的經驗，並能理解與應用一般機構的管理。 10. 具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助。
(八)研究發展能力	1. 懂得問題的界定與分析、並具有提出解決方案的能力。 2. 瞭解圖書資訊學領域的核心研究成果和文獻。 3. 具備量化和質化研究方法的基本知識。 4. 具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法。

五、我國與美國圖書館員能力之比較

回顧當初研究目的，主要是因為西方圖書館普遍都有確立各自的圖書館員專業能力清單，並認為圖書館員的知識技能具有「地域性(local)」與「情境性(context)」的特質，會依不同地方、圖書館種類和工作類型而有所不同，然而我國卻始終沒有歸納出適用於我國圖書館員的專業能力範圍

與指標，若是缺乏對館員專業能力需求項目的明確闡述，便無法有效率地進行館員能力培訓，因而導致館員素質參差不齊的困境。因此採用美國圖書館學會擬訂的館員專業能力清單作為架構來進行探討。比較我國與美國能力範圍，雖然項目完全相同，但是觀察我國依認同度的能力範圍之排序與美國有所不同，我國的「參考和讀者服務能力」排序提升為第二，美國排序為第五，可見國內對於館員之參考服務能力相當重視；我國的「研究發展能力」排序最後，認同度最低，但美國則排第六，可發現我國對於館員之研究能力不如西方重視，由於美國重視館員的研究發展能力，有賴於豐碩的研究資源和研究成果，因此其圖書館事業才能不斷創新、蓬勃發展；反觀我國館員研究能力的培育尚未普及，導致國內圖書館事業缺乏創新發展，因而成長較為緩慢。

我國最後歸納出的能力指標共計 55 個項目，然而較美國原有的 40 項能力足足多出 15 項，分析其中原因為由於我國圖書館事業發展尚未達到美國圖書館事業之成熟，因此館員的平均素質遠不及美國館員的水平，國內圖書館普遍有人力不足的情況，並且在偏遠地帶的公共和鄉鎮圖書館、中小學圖書館等更充斥未經過專業訓練的館員，其專業能力可說十分欠缺。在國內館員平均素質不及西方的前提之下，我國對於館員能力指標的需求便更多、要求便更嚴謹。因此本研究從研究結果可發現我國和美國圖書館員能力的確具有「地域性(local)」與「情境性(context)」的不同，美國圖書館估計有 123,129 所圖書館(註1)，我國圖書館則估計有 5,621 所圖書館(註2)，美國圖書館的數量足足是臺灣的 22 倍之多，相對地圖書館員數量也為臺灣的多倍，然而為何美國圖書館員不只量多素質也高，歸因於美國社會對於圖書館事業的重視，反應在圖書館資源和人力豐富的盛況，美國圖書館對其專業館員的資格規範也相當明確，必須為美國圖書館學會認可的圖書資訊學碩士班畢業者或是取得專業證照者才能成為專業館員，然而我國社會始終將圖書館視為讀書和藏書的地方，尚未完善建立圖書館為資訊平等取用、智識自由和提倡民主的觀念，對專業館員審核更無一標準，圖書館充斥許多不具專業背景的館員，在館員質與量皆缺乏的狀況，為我國圖書館事業一大隱憂。

六、數位時代圖書館新業務功能

本研究經過文獻探討後，原先僅列出 10 個新功能項目，經過焦點團體訪談後，彙整建議修改為 14 項新功能，此 14 個項目經過問卷調查後，皆獲得意見平均值「4」以上的高度認同，因此本研究將此 14 個項目歸結為我國圖書館新業務功能，依據認同度由高到低排序為：**數位館藏發展、實體與虛擬館藏內容的整合、數位圖書館與服務、數位典藏與內容的建置與整合、數位資訊的傳播與應用、數位資訊的組織與管理、數位化個人資**

訊服務、數位科技的結合應用、創新服務、數位學習應用、影音資訊服務、加值應用服務、數位智財管理、異業結合的服務模式。

從數位時代圖書館的新業務功能，可發現圖書館的確在資訊科技的引領之下，不斷改變其服務型態，這些新業務功能也代表著圖書館未來的發展趨勢，圖書館員將需具備提供和管理這些新功能的能力，因此圖書資訊教育者便可參考這些新功能，以規劃未來的教育課程，而對現有館員的在職訓練課程便也能以這些新功能為主題，進行館員新能力的培訓。

七、我國圖書館人力資源問題與解決之道

從研究結果歸納出豐富的結論，包含我國圖書館價值、圖書館員應扮演的角色、館員基本專業能力清單、圖書館新業務功能。雖然從研究結果獲得具體的項目，但是要如何使這些項目並非僅為遙不可及的理想，而能落實到圖書館事業中去實踐，為目前迫切關注的問題。

探究圖書館事業在我國的發展，可發現仍舊面臨許多困境，在中華民國圖書館學會於 2000 年發表的《圖書館事業發展白皮書》曾闡明國內圖書館事業經營的眾多困境(註3)，事隔多年這些困境卻仍無法全然解決，圖書館專業服務人員編制不足、圖書館預算不足館藏發展困難、圖書館發展城鄉差距大、導致人力、資源和經費無法均衡分配、早期館員專業能力不足應付新興科技的發展等問題，這些問題始終成為我國圖書館事業發展的瓶頸。從本研究比較不同背景答卷者對館員能力之看法，可發現館長(管理者)和教師(教育者)較館員(執行者)對於館員專業能力之認同度高，但雖說管理者和教育者對館員能力期待很高，但反觀整個大環境卻並未給予館員足夠的資源去學習與利用，該如何培養具有這些能力便成為問題。解決我國專業館員不足的問題，我國應仿效美國對專業館員資格的明確規範，除了認定經公務人員高等或普通考試圖書資訊類科考試及格者、國內圖書資訊相關科系畢業者外，「專業證照制度」便是很好的一項途徑，非具備前述兩項資格的館員，便可透過我國圖書館專業人員的檢定與證照制度獲得專業館員的資格，此方式可讓目前許多非專業背景的館員，有一明確管道取得專業資格以增進其專業知識與能力，提升我國圖書館員的素質。

美國圖書館事業之所以能如此成功，歸功於其國家政府對於圖書館事業之重視，將圖書館視為國家進步成長的重要機構之一，除了圖書館價值和圖書館員專業能力的聲明外，近年來美國圖書館學會更不斷發表相關的文件，包含<Freedom to Read statement>、<the Library Bill of Rights>、<the ALA Mission Statement>、<Libraries: an American Value>等都積極地闡明了圖書館的任務、價值等，可看出美國圖書館事業發展的十分活躍。然而反

觀我國面臨大環境的忽略之下，不足的資源與經費，更枉論培育有質有量的專業館員，圖書館體制的健全，缺乏統籌規劃所埋下的種種因素，都導致我國圖書館事業發展的窒礙難行。雖然我國與美國在國情上有所不同，但圖書館的發展需要有健全的體系和充足的資源來推展，才能讓圖書館確實展現其核心價值、並培訓出具備十足專業能力的館員以扮演好各種不同的角色，提供符合社會大眾需求的服務。

第二節 建議

本研究歸納的圖書館價值和專業能力等各項目主要是依問卷同意度高低來排序，但由於不同類型的圖書館對各項目會有不同的觀點及重視度，因此各類型圖書館可依其不同的服務目標作適當的排序，以建構合適的清單。而針對本研究的探討與結論，提出下列建議：

1. 提供中華民國圖書館學會作為圖書館價值與館員專業能力宣示文件之參考

目前世界各國的圖書館皆紛紛擬定圖書館價值和館員專業能力的宣示文件，以闡明其圖書館之核心價值理念，並藉由館員專業能力清單，明確規範一個專業館員所應具備的專業能力項目，讓世人瞭解圖書館和館員存在的價值與目的。然而我國尚缺乏有關圖書館價值和館員專業能力之宣示聲明，因此建議中華民國圖書館學會可參酌本研究所歸納之圖書館價值和專業能力項目，作為宣示文件的參考，此宣示文件將有助於讓讀者更加瞭解圖書館存在目的、服務宗旨，並清楚瞭解館員具備什麼樣的專業能力，能提供讀者什麼樣的協助，讀者對於我國圖書館事業的脈絡將能更加瞭解。

2. 提供國內圖書資訊學系所訂定學生專業能力之參考

本研究歸納之館員基本專業能力項目，可提供圖書資訊學系所作為擬定該系所學生應具備專業能力項目之參考，明確的能力項目將有助於學生能力培訓的效率提升。各系所可進一步制定大學生和研究生不同程度的專業能力項目。

3. 提供圖書館任用新進館員與評鑑現有館員標準參考

我國對於圖書館員尚未建立專業認證制度，建議可以參考本研究所歸納之基本專業能力清單，作為圖書館員之能力考核標準，針對新進館員以此能力清單來審核其資格是否符合，並用於評鑑現有館員之專業能力，藉此定期考核館員的專業能力，維持一定的專業水準。

4. 提供中華民國圖書館學會館員教育訓練之建議

本研究藉由焦點團體訪談，彙整專家學者之意見後，彙整對中華民國圖書館學會圖書館員教育訓練研習活動之建議，提出的主題包含：專案經驗分享(分享建置部落格的經驗等)、Google 與圖書館互動的研討議題、機構典藏、數位資源和智財、圖書館建築、空間配置與色彩學、公共圖書館發展的問題與建議(包含人員任用、經費編列、館舍空間等)、推動閱讀、社會脈動與讀者需求之探討等議題。此外促進圖書館的「跨域合作」，除了圖書館學的專業課程外，結合企業觀摩活動，引進民間經營企業的創新思維及活力。本研究歸納出的數位時代圖書館新業務功能羅列的 14 個項目也可作為繼續教育課程主題的參考，以規劃符合時代脈動的能力培訓。

5. 提供我國圖書資訊學教育規劃之參考

本研究所歸納之圖書館員基本專業能力清單，已明確地將能力分成 8 大範圍，圖書資訊學系所可參考此 8 大能力範圍 55 項能力指標和本研究歸納出的 14 項圖書館新業務功能，作為課程設計與教育訓練的參考，以規劃完善的能力基礎式教育，並作為培養學生專業能力之指南。

6. 提供我國圖書館人力資源規劃的指南

本研究歸納之圖書館員基本專業能力清單，可作為我國圖書館在進行館內人力資源分配及組織架構的參考，有關圖書館員角色和能力需求便可參酌本研究成果。

7. 提供我國圖書館員繼續教育課程規劃之參考

近年來我國積極推動館員繼續教育的課程，因此許多圖書資訊相關系所、學會也陸續開辦不少在職進修的課程，建議可以參考本研究所列之圖書館價值、圖書館員角色、基本專業能力清單和圖書館新業務功能，作為未來課程規劃與設計之參考，由其是圖書館 14 項新業務功能便可以作為不同的課程主題，以培育館員符合新時代需求的新能力。

後續研究的主題建議如下：

1. 各類型圖書館價值之探討

本研究以不分圖書館類型為前提，以廣義的角度探討我國圖書館價值，希望能確立適用於我國圖書館的核心價值。各類型的圖書館未來可根據本研究的價值項目，依各類型圖書館不同的目標和任務，篩選出適用的價值項目。

2. 我國圖書館員專業能力分級與能力評鑑之探討

可參酌本研究歸納出的圖書館員基本專業能力清單，進一步依據館員

的職責、工作領域、單位組別和資歷進行能力分級，並探討如何進行能力評鑑。

3. 我國圖書館員專業認證制度之探討

由於我國圖書館員專業認證制度尚未落實，可進一步探討如何制定館員專業認證制度，以及執行的方式及程序等議題，以確保我國圖書館員專業能力的審核與肯定。

4. 我國圖書館員人力資源規劃與發展之探討

可依據本研究歸納出的專業能力清單，探討我國圖書館人力資源的需求與規劃，評估現有的圖書館組織職掌是否能適用，以及未來該如何發展等議題。

5. 探討使用者對於我國圖書館價值、圖書館員角色、專業能力之看法

本研究主要為探討圖書資訊界的專業人員對於我國圖書館價值、圖書館員角色、專業能力之看法，尚未進一步徵集社會大眾對於這些議題之看法，然而讀者的看法可能和專家學者有所不同，而更能實際反應讀者的需求，因此為後續研究十分值得探討的議題。

註釋

註1 ALA, “Number of Libraries in the United States,”(2009).

<<http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/library/libraryfactsheet/alalibraryfactsheet1.cfm>>

註2 國家圖書館，「全國圖書館調查統計系統」，2009年03月10日，

<http://libstat.ncl.edu.tw/nclstatFront/f_result/annual_chart.jsp>(2009年06月07日)。

註3 中國圖書館學會，圖書館事業發展白皮書(台北：作者，2000)，24-34。

參考書目

一、中文部分

(一)圖書

- Richard A. Krueger 著，洪志成、廖梅花譯。焦點團體訪談。嘉義：濤石文化，2003。
- David W. Stewart 等著，歐素汝譯。焦點團體：理論與實務。台北：弘智文化，1999)。
- 中國圖書館學會。圖書館事業發展白皮書。台北：作者，2000。
- 王振鵠。「現代圖書館的概念與認知」，胡述兆、王梅玲主編。圖書館新定義。台北市：中華民國圖書館學會，2005 年。
- 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」(國科會專題研究計畫成果報告，NSC89-2413-H-364-002)。新竹：玄奘人文社會學院圖書資訊學系，2001 年。
- 王梅玲。英美圖書館與資訊科學碩士教育之比較研究。台北：漢美，1996 年。
- 王梅玲。英美與亞太地區圖書資訊學教育。台北：文華，2005。
- 吳明清。教育研究：基本觀念與方法之分析。台北：五南，1991。
- 李佩瑜。「台灣地區專門圖書館員專業技能需求之研究」。淡江大學資訊與圖書館學研究所，碩士論文，2000。
- 李聲吼。人力資源發展。臺北市：五南，2000。
- 周文欽。研究方法：實徵性研究取向。台北：心理，2002。
- 周寧森。圖書資訊學導論。台北：三民，1991。
- 林生傳。教育研究法：全方位的統整與分析。台北：心理，2003。
- 林鳳儀。「我國企業圖書館館員核心能力之研究」。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，2001。
- 柯君儀。「臺灣圖書資訊學碩士班碩士生就業與教育供需之研究」。國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，碩士論文，2005。
- 胡述兆、王梅玲合著。圖書資訊學導論。台北：漢美，2003 年。
- 胡述兆、吳祖善合著。圖書館學導論。台北：漢美，1989 年。
- 國立編譯館主編。圖書館學與資訊科學大辭典。台北：漢美，1995。
- 張惠媚。「醫學圖書館員專業能力需求評估之研究」。淡江大學教育科技研究所，碩士論文，2002。
- 葉至誠、葉立誠合著。研究方法與論文寫作。臺北：商鼎，2002。
- 賴鼎銘。圖書館學的哲學。台北：文華，1993。
- 顧敏。圖書館向前行，21 世紀的思維。台北：文華，2007。

(二)期刊論文

- 王梅玲。「二十一世紀圖書館與資訊服新角色以及專業人員能力初探」。玄奘學報

- 2 期(2000)：193-230。
- 王梅玲。「從數位革命談圖書資訊學課程新發展」。在由圖書館學到圖書資訊學—跨越兩個世紀研討會，輔仁大學圖書資訊學系主辦。
- 王梅玲。「網路時代資訊組織人員專業能力之研究」。 圖書資訊學研究 1 卷 2 期(2007)：91-116。
- 朱寶利。「圖書館核心競爭能力的構建」。 北京教育學院學報 18 卷 1 期(2004)：54-56。
- 宋顯彪。「再論圖書館員職業的核心價值」。 圖書館雜誌 26 卷 6 期(2007 年)：11-13。
- 杜忠平。「構建基於圖書館核心價值的核心競爭力研究」。 現代情報 27 卷 12 期(2007)：38-40。
- 肖希明、宋琳琳、水亮、彭敏惠。「圖書館學專業教育與圖書館員職業競爭力——來自圖書館員的調查與分析」。 圖書情報知識 121 期(2008)：17-21。
- 林巧敏。「數位時代圖書館功能及角色的變遷」。 圖書與資訊學刊 59 期(2006 年)：40-56。
- 林珊如譯，Michael Gorman 講。「數位時代的圖書館價值」。 中華民國圖書館學會會訊 14 卷 1 期(2006)：3-7。
- 張愛梅。「試論圖書館核心價值」。 農業圖書情報學刊 20 卷 6 期(2008)：89-91。
- 張嘉彬。「從資訊超載現象探討圖書館員所應扮演之角色」。 中國圖書館學會會報 72 期(2004)：53-67。
- 曹樹金、楊濤。「圖書館專業人才能力和知識需求實證研究」。在第九屆海峽兩岸圖書資訊學學術研討會論文集，中華圖書資訊學教育學會、武漢大學信息管理學院、武漢大學信息資源中心編，頁 15-27。
- 陳冠年。「圖書館在知識產生過程中的角色」。 中國圖書館學會會報 71 期(2003)：163-178。
- 陳昭珍。「二十一世紀電子圖書館發展之趨勢」。 國家圖書館館刊 89 卷 2 期(2000)：87-99。
- 陳昭珍。「台灣省縣市公共圖書館自動化、網路化及數位化之現況與問題探討」。 國家圖書館館刊 89 卷 2 期(2000)：173-189。
- 陳傳夫、於媛。「數位時代的圖書館學教育：變革的力量與方向」。 圖書與資訊學刊 61 期(2007)：75-91。
- 曾淑賢。「兒童圖書館員的專業知能與特質」。 臺北市立圖書館館訊 21 卷 4 期(2004)：71-87。
- 程鵬。「圖書館核心價值觀之我見」。 現代情報 5 期(2008 年)：25-27。
- 楊美華。「e 世代圖書資訊從業人員應加強之專業能力」。在圖書資訊專業人才能力培育研討會論文集，中華圖書資訊學教育學會編，頁 9-24。
- 楊美華、劉欣蓓。「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 期(2003)：4-17。
- 盧秀菊。「圖書館事業之價值」。 圖書與資訊學刊 52 期(2005 年)：1-9。
- 盧荷生。「二十一世紀我國的圖書館事業」。 國家圖書館館刊 89 卷 2 期(2000 年)：

1-8。

謝寶媛、唐秀珠。「新世紀圖書資訊人才之核心能力」。圖書與資訊學刊 41 期 (2002)：19-43。

(三)網路資源

國家圖書館。「全國圖書館調查統計系統圖書館名錄」。2009 年 03 月 10 日。
<<http://libstat.ncl.edu.tw/nclstatFront/>>(2009 年 03 月 12 日)。

二、西文部份

(一)圖書

- American Library Association.Glossary of Library and Information Science.Chicago: American Library Association , 1983.
- Byburgh ,Sue. The New Information Professional: How to Thrive in the Information Age Doing What You Love. Oxford, England: Chandos Publishing, 2005.
- Gordon ,Rachel Singer , ed. Information Tomorrow : Reflections on Technology and the Future of Public and Academic Libraries. Medford, N.J. : Information Today, Inc.,2007.
- Gorman ,Michael. Our Enduring Values : Librarianship in the 21st Century. Chicago ,Illinois: American Library Association , 2000.
- Morgan ,David L.. Focus Groups as Qualitative Research. Qualitative Research Methods Series 16. Thousand Oaks: Sage Publications, 1997.
- Rehman ,Sajjad ur. Preparing the Information Professional: An Agenda for the Future. Westport ,D.C.: Greenwood Press, 2000.
- Rubin ,Richard E.. Foundations of Library and Information Science. New York: Neal-Schuman Publishers, 2004.
- Stewart ,David W., Prem N. Shamdasani, and Dennis W. Rook. Focus Groups: Theory and Practice. Thousand Oaks: Sage Publications, 2007.

(二)期刊論文

- Buttlar ,Lois, and Rosemary Du Mont. “Library and Information Science Competencies Revised.” Journal of Education for Library and Information Science,37:1(1996):44-62.
- Gorman ,Michael. “Five New Laws of Librarianship. ” American Libraries 26:8(1995): 784-785.
- Griffiths ,Jose-Mari.” The New Information Professional.” Bulletin of the American Society for Information Science, 24:3(1998):8-12.
- Lewis ,Nicolas. “Revised Standards: A Brighter Future for Level 4 NVQS.” Personnel Training and Education, 17:2(2000):6-10.
- Moore ,Nick. “Partners in the Information Society.” Library Association Record 101:12(1999):702-703.

- Naylor ,Richard J.. “Core Competencies: What They Are and How To Use Them .” Public Libraries39:2(2000) : 108-109,111-114.
- Nofsinger ,Mary M.. “Training and Retraining Reference Professionals: Core Competencies for the 21st Century.” The Reference Librarian,64(1999):9-19.
- Prahalad ,C.K. and Hamel ,G. “The Core Competence of the Corporation.” Harvard Business Review 68:3(1990): 79-91.
- Rehman ,Sajjad ur, Husain al-Ansari , and Nibal Yousef. “Coverage of Competencies in the Curriculum of Information Studies: an International Perspective.” Education for Information 20:2002(2002):199-215.
- Rehman ,Sajjad ur. “Competency Definition and Validation for Library and Information Professionals in Malaysia.” Journal of Education for Library and Information Science,39:2(1998):100-117.
- Rodger ,Joey. “Core Values: Our Common Ground. ” American Libraries 29:9(1998): 68-71.

(三)網路資源

- AALL. ” Competencies of Law Librarianship.” (2001)
<<http://www.aallnet.org/prodev/competencies.asp>>(Retrieved October 20, 2008).
- ALA. “Core Values of Librarianship. ”(2004).
<<http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/statementspols/corevaluesstatement/corevalues.cfm>>(Retrieved July 20, 2008)
- ALA. “Draft Statement of Core Competencies.” (2005)
<http://www.ala.org/ala/accreditationb/Draft_Core_Competencies_07_05.pdf>(Retrieved July 20, 2008).
- ALA.” Core Competences of Librarianship.”(2008)
<<http://www.ala.org/educationcareers/careers/corecomp/index.cfm>>(Retrieved November 3, 2008).
- ASERL. “Shaping The Future : ASERL’s Competencies For Research Librarians.”(2000)
<<http://www.aserl.org/statements/competencies/competencies.htm>>(Retrieved October 20, 2008).
- California Library. “Competencies for California Librarians in the 21st Century.”(1998)
<http://www.cla-net.org/resources/articles/r_competencies.php>(Retrieved October 20, 2008).
- California Library.”Technology Core Competencies for California Library Workers.” (2005)
<http://www.cla-net.org/included/docs/tech_core_competencies.pdf>(Retrieved October 20, 2008).

- CARL. "The Future of Human Resources in Canadian Libraries , 'the 8Rs Study', Considerations for the Canadian Association of Research Libraries."(2006)
<http://www.carl-abrc.ca/projects/scholarly_communication/pdf/8rs_v.whitmell_report_rev.pdf>(Retrieved October 20, 2008).
- CILIP." Procedures for the Accreditation of Courses." (2002)
<www.la-hq.org.uk/directory/careers/jai.pdf>(Retrieved October 20, 2008).
- CLA." The Future of Human Resources in Canadian Libraries."(2005)
<<http://www.ls.ualberta.ca/8rs/8RsFutureofHRLibraries.pdf>>(Retrieved October 20, 2008).
- Farkas ,Meredith ."Skills for the 21st Century Librarian."(July 17, 2006)
<<http://meredith.wolfwater.com/wordpress/2006/07/17/skills-for-the-21st-century-librarian/>>(Retrieved October 20, 2008).
- Hunter ,David. "Core Competencies and Music Librarians." (2002)
<http://www.musiclibraryassoc.org/pdf/Core_Competencies.pdf> (Retrieved October 21, 2008).
- IFLA. "More About IFLA." <<http://www.ifla.org/III/intro00.htm>>(Retrieved September 20, 2008).
- Lynch ,Clifford ." Where Do We Go From Here?The Next Decade for Digital Libraries, " D-Lib Magazine 11:7/8(2005),
<http://www.dlib.org/dlib/july05/lynch/07lynch.html>(Retrieved November 4, 2008).
- Medical Library Association ."Health Information Science Knowledge and Skills." (1991) <<http://www.mlanet.org/education/platform/skills.html#1>>(Retrieved October 05, 2008).
- NJLA. "Core Competencies for Librarians." (2006)
<http://www.njla.org/resources/competencies.html>(Retrieved October 20, 2008).
- OCLC, "OCLC Library Training and Education Market Needs Assessment Study."(2002)<<http://www.oclc.org/index/needsassessment/>>(Retrieved October 05, 2008).
- OCLC," Perceptions of Libraries and Information Resources," (2005).
<http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf>(Retrieved October 31, 2008).
- Ohio Public Library ."Ohio Public Library Core Competencies." (2008)
<<http://www.olc.org/pdf/core.pdf>>(Retrieved October 20, 2008).
- Ohio University Library ."OHIO Library Values." (2007)
<<http://www.library.ohiou.edu/info/values.html>>(Retrieved October 20, 2008).
- OOH. "Occupational Outlook Handbook ,2008-09 Edition."(2008)
<<http://www.bls.gov/oco/ocos068.htm>>(Retrieved October 20, 2008).
- SLA. "Competencies for Information Professionals of the 21st Century ." (2003)

<<http://www.sla.org/content/learn/comp2003/index.cfm>>(Retrieved August 25, 2008).

State Library of North Carolina .”Technology Competencies for Libraries in North Carolina.”(2007)

<<http://statelibrary.dcr.state.nc.us/ce/competencies.pdf>>(Retrieved October 20, 2008).

University of Chicago.” University of Chicago Library Values.” (2004)

<<http://www.lib.uchicago.edu/e/about/mvv.html>>(Retrieved October 20, 2008).

UNL Library.” UNL Libraries Core Competencies.”(2007)

<<http://www.unl.Edu/libr/staffdev/core.shtml>>(Retrieved October 20, 2008).

附錄

附錄一、ALA Core Values of Librarianship

資料來源：ALA. “Core values of librarianship.”(2004).

<<http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/statementspols/corevaluesstatement/corevalues.cfm>>(Retrieved July 20, 2008)

Core Values of Librarianship

The foundation of modern librarianship rests on an essential set of core values that define, inform, and guide our professional practice. These values reflect the history and ongoing development of the profession and have been advanced, expanded, and refined by numerous policy statements of the American Library Association. Among these are:

- Access
- Confidentiality/Privacy
- Democracy
- Diversity
- Education and Lifelong Learning
- Intellectual Freedom
- Preservation
- The Public Good
- Professionalism
- Service
- Social Responsibility

It would be difficult, if not impossible, to express our values more eloquently than ALA already has in the Freedom to Read statement, the Library Bill of Rights, the ALA Mission Statement, Libraries: an American Value, and other documents. These policies have been carefully thought out, articulated, debated, and approved by the ALA Council. They are interpreted, revised or expanded when necessary. Over time, the values embodied in these policies have been embraced by the majority of librarians as the foundations of their practice.

Excerpts from ALA Policy

Following are some representative excerpts from ALA policy expressing the values listed above. These selections are direct quotes from the ALA Policy Manual. Please note that many of these statements express the interrelationship of these values. A more extensive index of ALA policies compiled by CVTFII is available on the ALA

Web site.

ACCESS

All information resources that are provided directly or indirectly by the library, regardless of technology, format, or methods of delivery, should be readily, equally, and equitably accessible to all library users. ALA Policy Manual 53.1.14 (Free Access to Information)

CONFIDENTIALITY/PRIVACY

Protecting user privacy and confidentiality is necessary for intellectual freedom and fundamental to the ethics and practice of librarianship. ALA Policy Manual 53.1.16 (Library Bill of Rights)

DEMOCRACY

A democracy presupposes an informed citizenry. The First Amendment mandates the right of all persons to free expression, and the corollary right to receive the constitutionally protected expression of others. The publicly supported library provides free and equal access to information for all people of the community the library serves. Interpretations of the Library Bill of Rights, Economic Barriers to Information Access

DIVERSITY

We value our nation's diversity and strive to reflect that diversity by providing a full spectrum of resources and services to the communities we serve. ALA Policy Manual 53.8 (Libraries: An American Value)

EDUCATION AND LIFELONG LEARNING

ALA promotes the creation, maintenance, and enhancement of a learning society, encouraging its members to work with educators, government officials, and organizations in coalitions to initiate and support comprehensive efforts to ensure that school, public, academic, and special libraries in every community cooperate to provide lifelong learning services to all. ALA Policy Manual 1.1 (Mission, Priority Areas, Goals)

INTELLECTUAL FREEDOM

We uphold the principles of intellectual freedom and resist all efforts to censor library resources. ALA Policy Manual, 54.16 (ALA Code of Ethics, Article II)

THE PUBLIC GOOD

ALA reaffirms the following fundamental values of libraries in the context of discussing outsourcing and privatization of library services. These values include that libraries are an essential public good and are fundamental institutions in democratic societies. 1998-99 CD#24.1, Motion #1

PRESERVATION

The Association supports the preservation of information published in all media and formats. The association affirms that the preservation of information resources is central to libraries and librarianship. ALA Policy Manual 52.2.1 (Preservation Policy)

PROFESSIONALISM

The American Library Association supports the provision of library services by professionally qualified personnel who have been educated in graduate programs within institutions of higher education. It is of vital importance that there be professional education available to meet the social needs and goals of library services. ALA Policy Manual 56.1 (Graduate Programs in Library Education)

SERVICE

We provide the highest level of service to all library users ...We strive for excellence in the profession by maintaining and enhancing our own knowledge and skills, by encouraging the professional development of co-workers, and by fostering the aspirations of potential members of the profession. ALA Policy Manual 54.16 (Statement of Professional Ethics)

SOCIAL RESPONSIBILITY

ALA recognizes its broad social responsibilities. The broad social responsibilities of the American Library Association are defined in terms of the contribution that librarianship can make in ameliorating or solving the critical problems of society; support for efforts to help inform and educate the people of the United States on these problems and to encourage them to examine the many views on and the facts regarding each problem; and the willingness of ALA to take a position on current critical issues with the relationship to libraries and library service set forth in the position statement. ALA Policy Manual, 1.1 (Mission, Priority Areas, Goals)

Adopted June 29, 2004, by the ALA Council.

附錄二、ALA Core Competences of Librarianship 2008

資料來源：ALA.” Core Competences of Librarianship.”(2008)

<<http://www.ala.org/ala/educationcareers/careers/corecomp/index.cfm>>(Retrieved November 3, 2008).

This document defines the basic knowledge to be possessed by all persons graduating from an ALA-accredited master’s program in library and information studies. Librarians working in school, academic, public, special, and governmental libraries, and in other contexts will need to possess specialized knowledge beyond that specified here.

CONTENTS

- 1. *Foundations of the Profession***
- 2. *Information Resources***
- 3. *Organization of Recorded Knowledge and Information***
- 4. *Technological Knowledge and Skills***
- 5. *Reference and User Services***
- 6. *Research***
- 7. *Continuing Education and Lifelong Learning***
- 8. *Administration and Management***

A person graduating from an ALA-accredited master’s program in library and information studies should know and, where appropriate, be able to employ:

1. Foundations of the Profession

1A. The ethics, values, and foundational principles of the library and information profession.

1B. The role of library and information professionals in the promotion of democratic principles and intellectual freedom (including freedom of expression, thought, and conscience).

1C. The history of libraries and librarianship.

1D. The history of human communication and its impact on libraries.

1E. Current types of library (school, public, academic, special, etc.) and closely related information agencies.

1F. National and international social, public, information, economic, and cultural policies and trends of significance to the library and information profession.

1G. The legal framework within which libraries and information agencies operate. That framework includes laws relating to copyright, privacy, equal rights (e.g., the Americans with Disabilities Act), and intellectual property.

1H. The importance of effective advocacy for libraries, librarians, other library workers, and library services.

1I. The techniques used to analyze complex problems and create appropriate solutions.

1J. Effective communication techniques (verbal and written).

.

1K. Certification and/or licensure requirements of specialized areas of the profession.

2. Information Resources

2A. Concepts and issues related to the lifecycle of recorded knowledge and information, from creation through various stages of use to disposition.

2B. Concepts, issues, and methods related to the acquisition and disposition of resources, including evaluation, selection, purchasing, processing, storing, and de-selection.

2C. Concepts, issues, and methods related to the management of various collections.

2D. Concepts, issues, and methods related to the maintenance of collections, including preservation and conservation.

3. Organization of Recorded Knowledge and Information

3A. The principles involved in the organization and representation of recorded

knowledge and information.

3B. The developmental, descriptive, and evaluative skills needed to organize recorded knowledge and information resources.

3C. The systems of cataloging, metadata, indexing, and classification standards and methods used to organize recorded knowledge and information.

4. Technological Knowledge and Skills

4A. Information, communication, assistive, and related technologies as they affect the resources, service delivery, and uses of libraries and other information agencies.

4B. The application of information, communication, assistive, and related technology and tools consistent with professional ethics and prevailing service norms and applications.

4C. The methods of assessing and evaluating the specifications, efficacy, and cost efficiency of technology-based products and services.

4D. The principles and techniques necessary to identify and analyze emerging technologies and innovations in order to recognize and implement relevant technological improvements.

5. Reference and User Services

5A. The concepts, principles, and techniques of reference and user services that provide access to relevant and accurate recorded knowledge and information to individuals of all ages and groups.

5B. Techniques used to retrieve, evaluate, and synthesize information from diverse sources for use by individuals of all ages and groups.

5C. The methods used to interact successfully with individuals of all ages and groups to provide consultation, mediation, and guidance in their use of recorded knowledge and information.

5D. Information literacy/information competence techniques and methods.

5E. The principles and methods of advocacy used to reach specific audiences to promote and explain concepts and services.

5F. The principles of assessment and response to diversity in user needs, user communities, and user preferences.

5G. The principles and methods used to assess current and emerging situations or circumstances to the design and implementation of appropriate services or resource development.

6. Research

6A. The fundamentals of quantitative and qualitative research methods.

6B. The central research findings and research literature of the field.

6C. The principles and methods used to assess the actual and potential value of new research.

7. Continuing Education and Lifelong Learning

7A. The necessity of continuing professional development of practitioners in libraries and other information agencies.

7B. The role of the library in the lifelong learning of patrons, including an understanding of lifelong learning in the provision of quality service and the use of lifelong learning in the promotion of library services.

7C. Learning theories, instructional methods, and achievement measures; and their application in libraries and other information agencies.

7D. The principles related to the teaching and learning of concepts, processes and skills used in seeking, evaluating, and using recorded knowledge and information.

8. Administration and Management

8A. The principles of planning and budgeting in libraries and other information

agencies.

8B. The principles of effective personnel practices and human resource development.

8C. The concepts behind, and methods for, assessment and evaluation of library services and their outcomes.

8D. The concepts behind, and methods for, developing partnerships, collaborations, networks, and other structures with all stakeholders and within communities served.

附錄三、焦點團體訪談邀請函

「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」研究

焦點團體訪談邀請函

親愛的 女士/先生：

中華民國圖書館學會鑑於圖書館價值與圖書館員專業能力之重要，委託本人與教育委員會研究「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」。本研究將進行焦點團體訪談(Focus Group)，由於您的專業與學術經驗，誠摯地邀請您參與本研究焦點團體小組，希望仰賴您專業的經驗與豐富的學識，提供卓越的意見。此份研究將有助於建構台灣圖書館事業價值及圖書館員能力指標，並可作為我國圖書館界任用與評估館員能力之參考，以及未來圖書資訊學教育與訓練之依據。您所提供的意見純粹運用於學術研究，請安心參與。

我們將於下列的日期、時間和地點舉行焦點團體討論會，請您依此前往參與。誠摯地期盼您的到來！敬祝 新年快樂！

日期：民國 98 年 02 月 10 日（星期二）

時間：下午 14:00~16:00

地點：國家圖書館 188 會議室

※會場備有茶水點心

再次感謝您的參與，為使討論順利進行，請準時抵達會場。會後並備有車馬費以聊表謝忱。如果您有任何問題請撥 0987-530-181；電子郵件請發送至 96155009@nccu.edu.tw 與本討論會助理劉濟慈小姐聯繫，謝謝！

政治大學圖書資訊與檔案學研究所

王梅玲 教授 <meilingw@nccu.edu.tw>

劉濟慈 助理 敬上

中華民國 98 年 1 月

附錄四、焦點團體訪談會討論議題

主題：從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力

壹、前言

中華民國圖書館學會鑑於圖書館價值與圖書館員專業能力之重要，委託王梅玲教授與教育委員會研究「我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力」。此份研究將有助於建構台灣圖書館事業價值及圖書館員能力指標，並可作為我國圖書館界任用與評估館員能力之參考，以及未來圖書資訊學教育與訓練之依據。

貳、名詞定義

1. 圖書館價值(Library Value)：係圖書館界一種共同並且持續的信仰，可用作圖書館選擇或拒絕某些行為的準則，以達成目標之手段、過程及規範。也可指圖書館在履行職責過程中所依據的基本信念和追求的目標。
2. 能力(Competency)：係指一個人從事工作可以有效進行所需具備的知識、技能與態度，也是促使機構組織成功、個人工作績效與生涯發展的重要技能、知識與行為。
3. 專業能力(Professional Competency)：係指專業人員為執行專業工作所應具備的能力，並可應用於各學科領域中的特殊能力。
4. 核心能力(Core Competency)：又譯作核心競爭力、核心知能等，指用以執行特定工作所需具備的關鍵能力，是由一群技能(skills)和技術(technologies)的組合，並具有獨特的性質，能為機構組織帶來競爭優勢的一種能力。在本研究中核心能力係指基本專業能力。

參、討論提綱

※ 請於討論會後填妥附錄一，交給劉濟慈助理，謝謝。

一、請問您認為圖書館的任務與功能為何？

二、請問您同意美國圖書館學會(America Library Association, 簡稱 ALA)研擬的圖書館事業核心價值(Core Values of Librarianship)嗎？並認可其中的哪一些核心價值？參見附錄二。

三、請問您認為我國圖書館價值為何？

四、綜合上述圖書館價值，請問您認為圖書館員要扮演哪些角色？

五、請問您同意美國圖書館學會(America Library Association, 簡稱 ALA) 研擬的圖書館事業核心能力(Core Competences of Librarianship) 嗎？並認可其中的哪一些核心能力項目？參見附錄三。

六、您認為我國圖書館員基本專業能力應涵蓋哪些範圍？

七、您認為我國圖書館員應具備哪些基本專業能力？

八、您認為數位時代的圖書館需要增加哪些新功能？

九、您認為數位時代圖書館員應增加哪些新能力？

十、有關圖書館價值與館員專業能力之其他建議事項？

肆、圖書館價值與圖書館員基本能力意見調查表

<第 場> 與會者姓名_____

*請您在同意的項目前打勾，並於會議結束時交回，謝謝！

一、請問您認為我國圖書館的功能為何？

____1. 保存各種形式的人類文化記錄、資訊與知識

____2. 提供資訊服務

____3. 資訊組織與管理

____4. 資訊傳播

____5. 提倡終身學習

____6. 提供閱讀研究場所與學習資源

____7. 推廣休閒育樂活動

____8. 圖書館利用與資訊素養教育

____9. 知識管理

____10. 其他_____

二、請問您認為我國圖書館價值為何？

____1. **文化保存**：圖書館保存所有不同媒體和形式之人類文化與資訊、知識記錄，保存資訊資源為圖書館事業的核心。

____2. **服務**：圖書館提供讀者高層級的專業服務，致力於維持和提升人員

的知識和技能，鼓勵人員的專業發展。

- ___ 3. **教育與終身學習**：圖書館推動創造、維持和強化一個學習的社會，鼓勵教育者、政府部門和組織共同合作，確保學校、公共、學術和專門圖書館等不同社群的合作以提供全民終身學習的服務。
- ___ 4. **提升全民資訊素養**：圖書館以提升全民的資訊素養為目的，並以提供充足的學習資源環境以激勵全民資訊利用。
- ___ 5. **閱讀**：圖書館強調閱讀價值與圖書的重要，並推動閱讀活動。
- ___ 6. **提供資訊取用**：圖書館提供直接或間接地取用所有的資訊資源，不論科技、格式或傳遞方式，並應當容易地、平等地和公正地提供給所有圖書館的使用者。
- ___ 7. **智識自由**：圖書館鼓勵所有智識自由的原則，並抵制所有對於圖書館資源的檢查制度。
- ___ 8. **促進民主**：民主體制下的社會，人民擁有自由表述的權利，並支持圖書館提供所有服務對象能免費和平等地取用資訊。
- ___ 9. **公共福祉(Public Good)**：圖書館為一重要的公益事業，是民主社會的基本機構。
- ___ 10. **多元化**：圖書館重視對於全民提供多樣性且全面的資源和服務。
- ___ 11. **追求專業**：圖書館服務的人員必須經過專業的高等教育，以提供符合社會需求和目標的圖書館服務。
- ___ 12. **尊重隱私**：保護使用者的隱私和機密對於圖書館在智識自由和工作倫理的基礎上是必須的。
- ___ 13. **社會責任**：圖書館背負廣泛的社會責任，圖書館事業能夠改善或解決社會上的重要問題，協助人們解決問題，並鼓勵他們研究各方面事實上的問題。
- ___ 14. 其他_____

三、請問您認為要符合圖書館的價值，圖書館員要扮演哪些角色？

- ___ 1. 資訊資源徵集與建設者
- ___ 2. 資訊與知識組織者
- ___ 3. 行政與管理者
- ___ 4. 資訊服務提供者
- ___ 5. 資訊素養教育者
- ___ 6. 資訊保存與典藏者
- ___ 7. 知識管理者
- ___ 8. 資訊的諮詢顧問
- ___ 9. 其他_____

四、您認為我國圖書館員需要具備的基本專業能力包括哪些範圍與指標？

(一)基本專業能力範圍：

____1. 基本專業認知

係指圖書館員在執行專業工作時，需要具備的基本認知、價值觀等相關知識。

____2. 資訊資源能力

係指圖書館員對於資訊資源所必須具備的專業知識。

____3. 資訊和知識組織能力

係指圖書館員在進行資訊與知識組織時，所必須瞭解的理論、技術、方法和應用。

____4. 資訊科技能力

係指圖書館員必須具備執行專業工作時會利用到的相關資訊科技能力，包含多媒體、電腦操作、資料庫和系統等技能。

____5. 參考和讀者服務能力

係指圖書館員在提供圖書館與資訊服務時所必備的相關能力。

____6. 研究發展能力

係指圖書館員必須瞭解圖書館相關領域的研究方法與研究成果，並能評估新研究的能力。

____7. 繼續教育和終身學習能力

係指圖書館員必須繼續其專業發展，並具備指導讀者資訊利用與教育讀者的技能。

____8. 行政與管理能力

係指圖書館員在執行工作時必備的基本管理與工作技能。

____9. 其他_____

(二)基本專業能力指標：

A. 基本專業認知

____1. 瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則。

____2. 瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色。

____3. 瞭解圖書館和圖書館事業的歷史。

____4. 瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響。

____5. 瞭解目前現有的圖書館類型(學校、公共、學術、專門圖書館等)以及相關的資訊機構。

____6. 瞭解國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策，以及圖書資訊專業的重要趨勢。

____7. 遵循圖書資訊機構營運的法律規範，包含著作權、隱私權、平等權利和智慧財產權。

____8. 有效地支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服

務。

- ____9. 運用科技來解決複雜的問題，並提出適當的解決方法。
- ____10. 有效率的溝通技巧(口語和書寫)。
- ____11. 具備專門領域的認證或執照。
- ____12. 其他_____

B. 資訊資源能力

- ____1. 透過創造不同階段的資訊使用和處理，瞭解資訊與知識生命週期的概念與議題。
- ____2. 瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰。
- ____3. 管理多元化館藏的概念和方法。
- ____4. 館藏維護的概念和方法，包含保存和維護。
- ____5. 其他_____

C. 資訊和知識組織能力

- ____1. 資訊和知識組織及描述的原理。
- ____2. 組織資訊資源和知識所需的發展、描述和評估技能。
- ____3. 組織資訊和知識的編目、後設資料、索引、分類標準和方法等系統的操作與應用。
- ____4. 其他_____

D. 資訊科技能力

- ____1. 有效使用影響資源、服務傳遞、圖書館利用及其他資訊機構相關的資訊和技術。
- ____2. 運用資訊相關技術及工具時能符合專業倫理和主要服務的規範及應用。
- ____3. 評估科技產品與服務之規格、效能和成本效益的方法。
- ____4. 瞭解新興科技的原則與技術，以增進對相關技術改進之瞭解與應用。
- ____5. 其他_____

E. 參考和讀者服務能力

- ____1. 瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有年齡層的讀者。
- ____2. 將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，以協助所有年齡層讀者在資訊上的使用。
- ____3. 瞭解和使用者互動的方法，以提供諮詢、調解和指導使用知識

和資訊。

- ____4. 具備資訊素養。
- ____5. 對特定讀者群推動並解釋服務的原則及方法。
- ____6. 評估並回應多元化使用者需求和使用偏好。
- ____7. 評估現在及新興發展的方法與原則，以設計和執行適當的服務或資源。
- ____8. 其他_____

F. 研究發展能力

- ____1. 量化和質化研究方法的基礎。
- ____2. 瞭解本領域的核心研究成果和研究文獻。
- ____3. 用以評估新研究實際和潛在價值的原則和方法。
- ____4. 其他_____

G. 繼續教育與終身學習能力(繼續教育針對館員自身；終身教育針對讀者)

- ____1. 圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續其專業發展的必要性。
- ____2. 瞭解圖書館在讀者終身學習扮演的角色，包含瞭解終身學習以提供高品質的服務和促進圖書館服務的使用。
- ____3. 瞭解學習理論與教學方法，並能應用於圖書館和其他資訊機構中。
- ____4. 瞭解教學與學習相關方法與原則，以應用在資訊尋求行為、利用與評鑑。
- ____5. 其他_____

H. 行政與管理能力

- ____1. 瞭解圖書館及其他資訊機構之規劃與預算編製的原理。
- ____2. 有效率的人事業務和人力資源發展之原則。
- ____3. 評估圖書館服務和績效的概念與方法。
- ____4. 發展夥伴合作關係和社群服務聯盟的概念與方法。
- ____5. 其他_____

五、請問您認為下列何者是屬於數位時代圖書館新增的功能：

- ____1. 數位館藏發展
- ____2. 數位圖書館服務
- ____3. 數位資訊的組織與管理
- ____4. 數位資訊的傳播與利用
- ____5. 數位典藏與內容建置及整合

- ___ 6. 數位科技的結合應用
- ___ 7. 數位學習應用
- ___ 8. 使用者個人化資訊服務
- ___ 9. 創新思考與服務
- ___ 10. 國際圖書館事業
- ___ 11. 其他_____

六、請問您認為下列哪些選項是屬於數位時代圖書館員需要新增的能力：

- ___ 1. 數位館藏發展
- ___ 2. 後設資料研訂與編目
- ___ 3. 虛擬參考服務
- ___ 4. 網站建置與維護
- ___ 5. 資料庫與系統管理
- ___ 6. 選擇、評估與應用電腦網路科技
- ___ 7. 操作圖書館自動化系統
- ___ 8. 數位學習與課程研發
- ___ 9. 網路服務行銷
- ___ 10. 數位典藏與內容建置
- ___ 11. 開放近用與機構典藏建置
- ___ 12. 其他_____

附錄五、第一場焦點團體訪談會議記錄

時間：民國 98 年 2 月 10 日(週二)下午 14:00 至 16:35

地點：國家圖書館 188 會議室

主持人：王梅玲

紀錄：劉濟慈

出席人員：

編號	性別	單位
A1	女	國家圖書館編目組主任
A2	女	國立政治大學圖書館數位典藏組組員
A3	女	國立台灣大學期刊組主任
A4	女	中華民國圖書館學會秘書長
A5	女	國立政治大學圖書館採編組組長
A6	男	國家圖書館 ISBN 主任
A7	女	國家圖書館國際交換處編輯
A8	女	國立政治大學圖書館推廣組組長
A9	女	國立政治大學圖書館數位典藏組組長

壹、主持人簡介與說明

1. 焦點團體法的介紹與說明
2. 報告本次研究的主題與目的
3. 介紹訪談會議的成員
4. 解說訪談會討論的問題
5. 說明訪談會議所附的參考資料

貳、問題討論

會議記錄方式：依據訪談者陳述的意見作摘錄性紀錄，非採逐字句的紀錄，凡與主題無關之內容不予紀錄。

《前言》

主持人：第一場焦點團體訪談針對的是專業館員和主任，請大家來談一下我國圖書館價值和圖書館員專業能力，近來有許多館長對新培育出來的館員都投下不信任票，有些館長會抱怨現在的館員比從前素質差，能力不足不如從前，由於時代在變革，所以很多館長對於變革有很多想法，便會希望有強而有力的館員來幫助實踐夢想，接下來討論一下整個研究的緣起。

數位時代來臨，網際網路和 Google 在興起，數位革命帶來便利，例如

數位科技、數位出版，數位圖書館對圖書館影響很大，還有數位學習都帶給圖書館事業的價值和內容很大的改變和挑戰，美國圖書館學會於2004年便在討論圖書館價值(Library Value)，那一年學會請 Michael Gorman 美國圖書館學會理事長來演講，林珊如老師就把美國圖書館價值翻譯成中文，刊載在中華民國圖書館學會的一期會訊，美國很積極，因為不滿圖書館員能力，尤其是圖書館學校把分類編目大部分變成選修課，所以館員分類編目的能力越來越差，並於1999年便討論館員需要哪些核心能力，2005年草案就出來，2008就有圖書館員的核心能力，可是西方的想法和我國始終不盡相同，所以整個圖書館價值在文化典藏和社會教育等等長期都有不斷的討論，台灣人怎麼去看待台灣圖書館的價值，圖書館界認為圖書館的價值為何便很重要。

最近館長也常抱怨圖書館學校培育的學生，不會分類編目，能力不如從前，原本期望新館員會 Metadata 等很多新的技能卻也不會，所以很不滿意，所以認為舊的能力不夠，新的能力也不足。但要用什麼標準來衡量圖書館員的能力，考績有什麼客觀數據來評估，中華民國圖書館學會每年都會辦很多研習班，到底先要滿足的館員核心能力為何？圖書館界應當有一共識，所以本研究是接受中華民國圖書館學會的委託，目的第一個為建立台灣圖書館價值的共識，第二個為找出館員最重要的核心能力，可以作為未來館員任用與評鑑的標準，以及圖書館學校在教育訓練時的根據。

一、請問您認為您組裡的專業館員能力是否足夠？

A5：分兩種，現在很多研究所畢業的，很多大學時都不是念圖書館本科系的，就圖書館分類編目來說，技術服務對他們來說就滿吃力的，可能研究所學習的重點是在理論，在實務上比較少接觸。另外，就算是大學部畢業的話，有一個比較反常的現象是，以前的人大部分都不太願意做分編，因為覺得不會而感到害怕，可是現在新進來的幾乎都只會分編，因為他們都在外面建檔公司都學會了，所以現在好像很多建檔公司好像把主管科系的建檔分編都訓練好了。

主持人：所以你現在覺得採編組的組員能力大部分都足夠嗎？

A5：其實就分類編目而言，新來的大部分都會，真的都是在外面建檔公司都已經學會了。再來因為每個學校都還是有差異，學一下都可以，還比較好訓練。

主持人：所以你覺得現在館員能力是足夠的？

A5：對，可是就是研究所畢業的部分，可能技能上就比較要再訓練。

A3：在圖書專業這塊領域上，譬如說以期刊組或採訪組而言，他們對於怎麼找到新的資訊來採購，或是去研究資料庫本身的內涵是沒有問題的，可是在面對採購法這塊幾乎是完全無法獨立作業，因為大學裡都沒有這種課程的實作，所以在這一領域幾乎每個進來的人都要從頭學習，作業時會發現和其專業理念有時會是衝突的，因為有的採購方式和邏輯思考是不一致，我建議應將這學習課程列入圖書資訊學系必要技能，目前只能在職場上靠資深的採購同仁引領教導學弟妹。

A7：最近有一個採購的案子，在實務面的部分發生一些問題，若是有些經驗傳承的話，可能就不會發生這種狀況。通常在課堂上老師若沒有真正實務經驗的話很難觸及這方面的經驗傳承，因此覺得現在學校教育訓練真的需要結合一些實務面，將圖書館從業人員在工作上遇到的一些 CASE 當作個案研究，給他們對一些實務面的刺激，並閱讀相關文件。因為現在配合政府採購法，很多採購面都有很多陷阱存在，在學校老師也真的很難去做這麼多 CASE 的傳授。

A1：其實我覺得基本上圖書館學校畢業的學生在專業能力上應是足夠，如果將新進人士分為圖書館系畢業和非圖書館系畢業的，加以比較便會發現有所差異，所以可以肯定圖書館系的專業教育有給畢業生在這個專業領域必須具備的基礎知識，但有些是專業教育沒有辦法面面俱到的，例如一些實務工作上的細節和應付能力，這就回歸到這個人在工作上要有不斷地求知，甚至要具有一些研究能力，這就和附錄的 ALA 所擬定的核心能力裡面有一些對於專業工作上的要求，必須要有一些研究好學的能力和行政管理的經驗，這些在課程上可能可以適度的融入一些，但畢竟沒有辦法兼顧到所有情境，這就要回歸到專業人員的一些人格特質以及對於這個行業的認同，所以，我認為具備研究能力和行政工作的培育是需要的，基本上，專業教育給的是一個基礎，專業人員本身的研究能力才是持續維持專業的條件。

A6：基本上我是負責 ISBN 和新書月刊這部分，在基本能力上我有幾個概念，在新的專業館員能力上希望有創作和知識產出的能力，另外在公共圖書館或是一般實作上，應配合時事要有多元化和族群認同跟融合的一種資訊組織能力，那多元文化和族群認同可能就是語言能力的融合。以這基礎之下，應該就是圖書館員要有和其他產業融合的能力，譬如新書資訊網和新書月刊的分類，和網路書店的分類不同，不一樣的話該如何突破，突破的想法，和其他產業融合的能力。所以提出幾個想法，第一個為館員的採購能力，

現在各行業很多證照制度，館員在採購能力方面可以鼓勵考採購的證照，第二個為館員對書的品質評鑑能力足夠與否，所以在新書月刊就有新書介紹和書評以鼓勵同仁閱讀。另外，若要作出國內圖書館員的專業能力，應當從實際館員、館長或老師把圖書館的核心能力變成現在的工作能力，以台灣或中國的名字來表達，不要用西方的名詞來表達，例如：具有民主和維護捍衛資訊自由的能力，名詞要和實際上工作和教學上一致能相互結合。不論是否為圖書館系畢業，重要的是後來的學習和工作態度，我接觸到的有些館員對自己工作的認知、熱忱度和認同不足，新一代年輕館員學習能力很強，但使命感和認同感不夠，如果認同感足夠做起事來也會比較容易。

A8：參考館員基本上能力足夠，但需要時間去理解讀者某些反應要如何應對，發現部分年輕館員可能比較無法應付有些讀者比較不合理的要求，但大家都會學會要謹守服務態度這部分，讀者服務必須很清楚自己是在服務，無論如何不能得罪讀者也不能讓他不開心，盡量解決讀者問題，有些問題是有熱忱要幫助讀者便還可以被接受，近幾年資料庫的問題為及時性問題，所以立即反應很重要，SOP (標準作業程序Standard Operating Procedure, 簡稱SOP) 也很重要，要有一貫的程序。個別資訊服務的知識與處理需要一點時間的來累積經驗，但基本上能力足夠。但現在館長在篩選館員時，可能比較傾向有三至五年經驗的館員，可能比較能馬上上手，因此在訓練上會比較省時，若是訓練剛畢業的館員可能還要訓練半年。

A9：圖書館的教育裡並沒有問題，而是在數位典藏組裡頭，回歸到圖書館本身是具有人文和社會的本質，以科技輔助圖書館工作，隨著時代有不同的配合角度來發展。數位典藏的同仁在各方面的能力都很好，但若回歸到數位典藏這個工作本質上而言，每一個案子都是很大的挑戰，因為要花很多時間去研究典藏資料的本質和原始內涵，以了解為何要保存這些資料，有時背景知識是不足的，需要專業的學科學者的輔助。很高興的是館員都有很高的學習能力和意願去學習新的知識，不論是在參考或在數位典藏組裡頭可能隨時都會接觸到不同的人文社會學科領域的部分，我很認同林主任提到的館員要有很高的學習能力，願意在研究的整個脈絡上有很好的研究學習方法，可以讓他在工作上隨時能補足需要的額外知識，便能不斷成長和發展。

A2：對於一個館員來講，早期圖書館員因為新科技變化沒那麼迅速，所以以前學校學的加上在職場上的訓練後，其實上手後要執行工作比較輕鬆，可是後來資訊變化比較快速時，館員便要隨時保持學習的能力，才能配合上時代的進步，將新科技應用到圖書館中。另外館員要有變革能力，面對變化時有可

能在學校學的和職場上遇到的未必是一致，雖然有專業的訓練但在職場上未必能全然應付，必須考量目前狀況及採用方法。因此宗旨和價值不變，但執行時應該有不同的方式和手段去執行，所以應具備變革能力。另外，也認同曾先生所講，世代的不同似乎工作使命感越來越弱，是世代教育的問題還是專業訓練的問題，有可能整個世代思想便是如此，可能不只是圖書資訊特有的問題。

A4：教育和訓練的區別，譬如在大學裡的正規教育，不論是大學部或研究所，重視的是教育；但是到了就業後，可能要加強某些訓練，訓練可能是針對短期的某一種特殊的目的來做的技能或知識上的培訓。在大學裡的教育應算是全人教育，不只是專業教育還有對人對事的培育。剛剛講了很多能力，我覺得學習能力很重要，要不斷學習，並有學習意願和主動學習能力。另外組織和表達能力也很重要，不管從事什麼工作對於事件的組織與表達，因為必須和人溝通，不論是口語表達和文字表達都很重要，這些要從教育階段就要培訓，雖然是比較通才的教育，但會影響到未來工作上的處理。在專業知識方面，除了圖書館學方面的知識之外，學科背景的知識也是很重，因為就業可能需要對於某個學科領域有所了解，對於整個現代社會的脈動也要有一些了解，所以在這方面的知識和常識，像剛剛談到的採購的問題，基本的法學素養便要有，不管面對的是採購法或著作權法及其他行政上的相關法規，也是要有所涉獵。

二、請問您認為圖書館的任務與功能為何？

A4：我認為是保存，因為從古至今圖書館要和其他行業作區別，非要圖書館不可的便是典藏方面，別人不可能像圖書館一樣這麼全方面來保存，所以典藏最為重要的任務。其他像是教育、休閒等便是後來慢慢延伸出來對整個社會與民眾的服務。

A7：我想分兩點來講，一個是提倡終身學習這樣的一個角色，因為終身學習是現在全世界各國都非常重視，包括發展中和落後的國家，因為終身學習等於是培養一個國家競爭力的基礎，因為如果一般民眾都知道閱讀的重要性，那個國家就會有希望，因此圖書館是要推廣終身學習的這個功能，並配合政府政策來落實。第二個是在知識經濟的時代，已經有很多單位如Google等很多搜尋引擎都可以來做知識組織和整理，所以圖書館這樣的角色應當要更配合政府的施政脈動，並提供政府在施政或做決策時有用的資訊，圖書館應當積極主動，並進行與異業界的結合，包括產業界等不同行業的結合，把圖書館這樣一個知識加值的角色更能發揮出來，因為像網路上很多資訊都是沒有經過很有系統的組織，也沒有辦法作為知識經濟時代一個很堅實的基礎，像

大英圖書館曾經做過一份投入和產出的調查，利用政府多少經費可以產出多少經濟價值，他們便從這樣的方式去評估他們圖書館存在的價值。我覺得圖書館也要朝這樣的角度出發，今天政府投入多少的人力資源，各種的Income進來我們的Output是什麼，圖書館對產業界、政府等各行各業發揮什麼樣的價值，因此各類型圖書館就要去思考能夠產出什麼，例如大學圖書館就是對提升大學的教學研究這方面產出貢獻有多少，又如國家圖書館便是在政府施政、作決策時運用多少圖書館提供的資源，來做一個很好的決策。嚴格講起來圖書館應提升作為一個智庫的角色，而非僅是知識的儲藏所，或者僅是搭起讀者和資訊間的橋樑，因為這個橋樑已經有很多資訊提供者可以取代圖書館的角色。所以大概就是歸納為兩點，一個為推廣終身學習的一個角色，第二個圖書館功能應該是作為知識經濟時代一個比較強而有力的知識生產者和提供者，並扮演各行各業一個智庫的角色。例如前陣子召開的全國科技會議，也在討論雖然圖書館比較偏向人文科學，但是如何和科技結合，讓科技界也能運用到圖書館提供的一些知識來做更好的科技方面的提升。

A3：我認為比較重要的就是兩個，一個是提供資訊服務，這是圖書館目前最顯而易見的任務與功能，第二個就是保存人類紀錄，這是永久都不會轉變的。所以我認為這兩個是比較核心的任務和功能。

A1：我們從以前都說圖書館的主要核心功能為保存文化、提供資訊和教育讀者，这三件事隨著時代並不會改變，但只是其處理媒體和重點工作的轉化而已，所以，只是隨著時代的變革，發展的技術不同，但基本上主要核心價值是不變的，所以跟剛剛前面所提到的都一樣，覺得圖書館還是維持知識典藏與資訊檢索兼具的價值，資訊檢索在今天數位時代能發揮的功能更大，那知識典藏也不全然只是傳統的保存和典藏，在今日也有數位典藏的一些技術，提供典藏不同的處理方向，所以我覺得核心的部分還是知識典藏和資訊檢索兩個角度。

A8：大概就是在典藏和文化紀錄這方面要有圖書館來扮演這樣的角色，另外就是要資訊的組織、管理，以及整理網路上的資訊，因為網路上沒用的資訊很多，經過圖書館的資訊加值後都是一些有效且有用的資訊。另外就是資訊傳播，因為不管是實體的館或是館內做任何加值的產出之後掛在網路上提供，都是資訊傳播。另外就是像文化提升，不管是在休閒或是提供場所休憩，都必須要有一個這樣的任務去讓這個社會有個地方可以去，不管是透過網路或是到館來應用這些文化遺產，要能讓大家都能正面的去應用，以篩選那個世代應有比較正向正面的遺產。因此每個世代圖書館應該都有這樣的功能。

A9：基本上圖書館應該是一直與社會密切結合的狀態，以目前來說圖書館應是

依據其不同的性質去和在地文化或本身文化的價值結合在一起，因為有時候可能會忽略一些社區或更小區塊的在地文化的保存，所以回歸到本質又回到文化保存這個部分，但我覺得圖書館在層級分級上的這個價值應該要在確定一下，因為像公共圖書館、社區圖書館應當要更重視一些更小社區的一些社區價值和社區文化的保存。那以圖書館功能而言，資訊與知識傳播是很重要的部分，再來就是圖書館本身的教育價值，以現在整個發展來說終身學習不管是對館員、讀者來說圖書館都是很重要的一個學習場所。

A5：大家都比較強調保存，我覺得其實要怎麼保存、蒐集和篩選也是很重要的部分。

A2：我認為圖書館傳統功能基本上是不變的，圖書館的保存、組織、管理、服務和傳播是不變的，因不同的圖書館類型或時代不同會有不同演化，那這些我們一直朗朗上口的功能應該是沒有改變的。

三、請問您同意美國圖書館學會(American Library Association, 簡稱 ALA)研擬的圖書館事業核心價值(Core Values of Librarianship)嗎？參見附錄二。您認同哪一些核心價值？

主持人：美國圖書館學會很用心產生美國圖書館事業的核心價值，這和美國的国家個性有關聯，從台灣的圖書館事業來講，或從個人來看的話，大家對美國圖書館學會的圖書館價值觀點您同意或不同意？

A1：光看美國圖書館學會所提的核心價值，當然覺得這些都算是圖書館的價值，可是也從美國的這個核心價值可以看出，其實是比較反應在使用上面，因此，非常強調包括對使用者的隱私、公共利益、或促進智識自由、善盡社會責任等等，這是一般我們比較不會延伸擴散到想到這個角度，但當寫出來時大家多多少少都認同，但認同的程度有差異。我自己對這份資料聲明基本上是認同，但只是說在看待這部分時，有些是我們認同的基本價值，那有一些像是提倡社會責任、促進智識自由、促進公共利益等這一類的，我覺得是比較像延伸性的價值。我認為其中比較其次的考量是像民主的部分、智識自由、公共利益、善盡社會責任等，這些對我們而言，是屬於比較高的目標，那其他基本上為圖書館基本價值我是非常認同的。所以，我認同的部分包含提供資訊取用、尊重隱私、多樣化資源與服務、促進教育和終身學習、知識的保存、追求專業、提供服務等這些都是同意的。

A2：看了這個價值真的滿佩服的，因為這種價值應是比我們所想到的還要在高一層，才是一個專門領域中的價值，如果都是在我們想得到的範圍就好像

沒有引導性，我是覺得他列出的有一些可能在我們社會沒有去考量這些觀點，但實際去面對和正視時應當也是圖書館存在的價值，因此美國提出的這些價值我都同意。

A7：我這邊特別要講得是維護公共利益(Public Good)，這點在台灣的圖書館專業部分好像比較沒有去深思，可是我覺得這點非常重要，因為資訊科技的發展，造成城鄉數位落差非常大，Information rich和information poor之間的gap越來越大，所以圖書館應當堅守一個很重要的角色，要做為提供知識的一個平台、一個場域，去縮短數位落差，圖書館在提供服務時應當盡可能去弭平因為經濟和科技發展速度不同、或個人家庭財富所造成的數位落差。因此我認為維護公共利益這個價值非常重要，應盡可能去維護。

四、請問您認為我國圖書館價值為何？

主持人：台灣圖書館大概發展了一百年，各位都在這個崗位都有十年以上的參與，所以其實都常會問說圖書館價值何在？Google都出來，很多年輕人都直接使用Google，也不使用圖書館了，所以每個人都有各自的哲學理念(Philosophy)，您認為圖書館的價值在哪裡？

A7：因為現在很講究多元文化、文化的差異性，那圖書館在提供服務時要不分種族、宗教等，而台灣因為經過不同國家和政權治理過，所以在圖書館資源或服務的提供應重視多元文化的價值，包含在資料蒐集、組織、資訊服務方面，現在有很多外來移民，第二代都已在台灣這塊土地成長，所以圖書館應比以往更把圖書館在蒐集資料的層面去涵蓋到多元文化、多語文的服務內涵。因為圖書館是促成族群融合很好的一個場所，以不分黨派、族群、外省本省人來提供一樣的服務，因此應照顧到多元文化的資源和資訊需求。

A3：我認為我國圖書館價值應盡量貼近ALA的核心價值，因為不論像巧敏將其分成基礎(basic)和更進一步的價值都是圖書館應該存在的價值，可是目前在台灣圖書館雖說發展一百年，但目前只做到保存並提供利用資源而已，應該盡量貼近ALA的核心價值。

主持人：其實這邊談圖書館價值並非一個抽象的東西，譬如剛秀滿談到圖書館要發揮尊重與欣賞多元文化，促成族群融合，我覺得我們圖書館從來沒有真正去實踐。可能要倡導一個活動，因為現在展出全部都是中文居多，有沒有照顧到原住民和客家語、外籍語文等。現在為何要談圖書館價值，是因為後面的工作就要去實踐，館員要能發揮這樣的能力以達成這樣的目標，這時候講圖書館價值才有功效，而非空談或口號。

A8：秀滿剛講尊重不同族群方面，我們圖書館在這方面是滿平衡的，不管是外籍生、本地生、學生和老師，他們的問題都是我們必須幫忙的，所以其實我們沒怎麼分。我覺得圖書館對台灣社會最大的價值還是在文化保存，只是角色在轉換，以前比較被動，現在比較積極推動。近幾年感覺圖書館員比較被認同，因為科技的應用，才讓館員好像有所提升，像是當大學圖書館員主動推廣資料庫等，便會感覺老師、學生對館員的觀感比較認同。最近覺得在資訊素養的教育和利用層面上館員有所提升。因此覺得文化保存和資訊素養提升的教育能力都是重要的圖書館價值。

A4：除了剛講的保存，就是提供服務和資訊取用這方面也是很重要的價值。因此我也認同ALA的核心價值。

A1：基本上我也都認同ALA的核心價值，那以現在時空來看我比較強調資訊的自由取用。

主持人：您現在講的是兩個概念，一個是資訊取用(Access)，一個是智識自由。

A1：其實我知道這邊講的智識自由是去保障所有圖書能夠公平取得的權利，那我覺得這兩個概念都應該被強調。因為當現在很多東西其實數位化後，也慢慢有商業價值，這時便會造成數位落差，此時圖書館便需要保障這塊，使其平等而能讓社會大眾取用。

A9：那我最近也對圖書館促進智識自由這部分感受深刻，因為早期圖書館員因為政治思考、或時空要求下對於一些資訊是有過濾的，像以前的查禁書的制度。若回歸到圖書館本身，大家都認同文化和資料的保存，但其實去捍衛智識自由這部分是更應該的，因為站在這個點上才有更大的論點去回歸到文化保存，如果沒有覺得智識自由是應該的，便先將某些資訊文化阻絕掉，後代的人便無法覺得這些文化保存是應該的。

A2：我比較好奇的是在附錄一時的圖書館價值為何把閱讀納入？因為ALA的好像沒有閱讀。

主持人：因為我們不僅參考ALA也參考澳洲和其他幾個國家，以及幾份國內外文獻對於現代到未來圖書館的價值有把閱讀放進來，所以便把閱讀加進來。

A2：因為原本我看到的解讀是說，閱讀應該是小學學校教的，應該還不是圖書

館最重要的價值，但在我們的國情來看圖書館好像必須扮演這種角色，必須去推動閱讀，我們的教育沒有辦法像美國教育從小就扎根扎很穩，如果是這樣的話那在國內閱讀就有必要。所以若是以我國而言，我認為閱讀是可以加進來的。

A1：那提到閱讀我有點想補充，因為這次全國科技會議有個子題，我們強調閱讀對於科技及一般大眾基礎能力的培養，其中有一個子題是我所研擬的，我覺得為什麼要彰顯閱讀是圖書館的一個價值，是因為閱讀是要有一系列的策略，跟一系列的有科學化的機制去推動，所以必須要有個組織，現在來看圖書館扮演這個角色是非常恰當的，因為圖書館在作資訊素養的教育、在推動社會教育，因此圖書館不可避免這樣的責任，推動的環節希望不只是在公共圖書館，而是往下扎根，當在學校圖書館階段時，希望結合學校一起推動，當在社會時，希望公共圖書館可以一起做些什麼。因此閱讀這塊和圖書館是拋不開的，所以我支持應該把閱讀放進來是這個原因。

五、綜合上述圖書館價值，請問您認為圖書館員要扮演哪些角色？

A2：知識保存者、知識管理者、服務提供者、知識領航員，領航員就是說讀者有問題來諮詢時，她也沒有那麼確定要往哪個方向找資料，圖書館員便可讓他知道要往哪個方向找資料，可以領著讀者到他要去的地方。另外還有閱讀的推動者。

A5：知識的蒐集與建立者、資訊組織者、資訊加值者、資訊傳播者、資訊教育者。

A9：剛剛講的都有包含。

A3：但好像就是不能當知識的創造者？

主持人：其實應該可以是知識創造者，像要做智庫時資料的蒐集分析那些都要去寫。

A3：但我覺得那是歸在加值裡面，

主持人：對，但應當也算是創造。

A3：但我會歸在加值裡面，創造的話那是creator，

A7：加值是增加現成東西的附加價值（value added），創造比加值還要更上一層樓。

A3：所以剛剛講的那個我認為只是一個加值，加值有可能是重新包裝過，那創造是融合很多東西產生一個新的知識出來。

A1：那我再請問如果今天是講資訊的生產者呢？我們今天如果作一個資料庫，把別的文獻經過再加工產生二次、三次文獻，那就是一個資訊生產者。

A8：剛剛有沒有講到諮詢？我認為有諮詢顧問。

A5：那我想請問填附錄一的問卷中有一個行政與管理是指什麼？

主持人：就是圖書館員要扮演哪些角色，就是剛剛在談圖書館價值時談到資訊管理滿重要，那圖書館本身是一個有機體，人員和資源有限，要做那麼多事情時館員有沒有一個角色是在行政和管理的部分。

A7：我覺得圖書館員還可以扮演文化傳播者，在多元文化時代，很多東西都是可以數位化，數位化後透過網際網路傳播也是一個國家文化資產的呈現。圖書館員就要藉由數位化的資訊科技讓一個國家比較優質有特色的文化傳播到世界各地，所以應該是文化資產的保存者和傳播者。

六、請問您同意美國圖書館學會研訂的圖書館事業核心能力(Core Competences of Librarianship)文件嗎？參見附錄三。您認同哪一些核心能力項目？

七、根據圖書館工作內容，您認為我國圖書館員專業能力應涵蓋哪些範圍？

主持人：大家都同意這八大領域嗎？有沒有不同意的部分？大部分都同意嗎？

A3：那我是認為因為這是ALA的關係，它可能沒有考慮到語文能力的問題，語文能力是該放在基本專業認知呢？還是另立一項？因為這可能對美國以外的國家是有需要。那可能他本身是美國所以不會想到這個問題。

主持人：請問你這個語文能力是指什麼？

A3：就是指第二外語能力。所以看如果放在基本專業認知裡也是可以。

主持人：那現在我們能力主要是分為兩層，第一層是能力範圍，跟工作範圍有點像；那第二層就是每一個範圍中重要的能力。那剛剛素娟談到第二外語

能力很重要，那是要放在哪一個範圍，還是另立一個範圍？

A3：應該是不用另立一個範圍。

A1：可以算在基本專業認知裡面。

主持人：那基本上大家都算同意這八大領域。所以大家也同意我國圖書館員的專業能力可以包含這八大範圍。

八、您認為我國圖書館員應具備哪些基本專業能力？請舉出您認為最重要的五種能力？

A6：資訊組織能力、資訊創新和傳播(包含教育者和指導者的角色)、應用科技能力(來做圖書館的工作)、對圖書館工作認同、熱情和敬業(態度方面)。

A5：圖書館學的專業倫理、哲學與敬業態度、資訊徵集、資訊組織、應變能力、利用資訊科技的能力。

A9：研究能力、資訊組織能力、溝通與表達能力，因為可能在參考這部分溝通與表達能力是很重要的，另外還有資訊科技的學習與應用。

A2：專業倫理價值、認識圖書館本質、研究發展能力、應用資訊科技能力。

A8：學習應用科技技術和資訊創新，這裡的資訊創新可能就是指和不同領域或和服務社群的整合能力，像前面所講的研究能力，我認為研究不一定是只在自己所保存的資料中去發展，而是與異業的結合，我覺得要有那種主動積極的態度，像研究同樣社群相關可發展的部分，也就是與異業夥伴合作發展的一種能力。然後再資訊加值，像我們在大學裡，就是跟一些學院合作。另外還有溝通和外語能力，不一定是英文，可以學不同語言。

A3：第一個就是創造績效的能力，現在其實在學校或社會上對圖書館心目中是有評鑑的，事實上我們做了很多加值的東西也是可以算出它的效益，但一般來講都缺乏這方面的promote。第二個就是行銷的能力，第三個是人機互動的能力，因為目前所使用的工具脫離不了電腦，所以人與機器的互動應該是要很順暢的，就是在自己工作時或跟讀者解說時要是很順暢的。另外一個不算是基本專業能力，不過是很重要的，就是基本的儀態，也就是指美姿美儀，那就算在行銷裡頭好了，可以提昇館員的專業形象。

A7：第一個就是談判的能力很重要，不管是圖書館界之間作一些聯盟或和其他資訊提供者之間，像購買資料庫等等，懂得談判的高手可以為圖書館帶來更多的效益。而且圖書館同業之間的合作或結合也需要談判和溝通的能力。

A4：瞭解國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策，以及圖書資訊專業的重要趨勢，也就是對於未來的趨勢要有了解。其他像前面剛剛講的我都同意。

A1：除了這裡所列出來的之外，其他我想要補充的是，需要加上瞭解圖書館與其他資訊服務機構和產業的關係，我覺得這是一般專業認知上不會去強調的。至於我認為重要的專業能力，包括有資訊資源組織能力這部分，我比較要強調的是要具備知識和資訊組織描述的一些基本原理和原則以及工具的掌握。那對於資訊的知識和技能方面，我特別強調能夠運用資訊技術在圖書資訊服務上的發展和應用。另外我也支持研究發展的能力，因為研發能力應該是強調能掌握目前一些新研究的成果，並與目前圖書館業務上做結合，提出一些業務發展規劃的基礎。

A8：我突然想到，圖書館界之間合作的能力很重要，就是發展夥伴合作關係能力很重要。

主持人：對，圖書館同業間的競合能力是很重要，能又競爭又合作是滿重要的能力。

九、您認為因應數位時代發展，圖書館需要增加哪些新功能？

A3：第一個是整合跨載體的館藏，因為讀者希望檢索到的東西並不限定於期刊或書，或是研究報告、灰色文獻，讀者希望的是能下一個指令，就能得到跨館舍跨載體的資料，類似像整合查詢。第二個是遠距網路圖書館服務，這兩個新功能很重要。

A4：使用者個人化資訊服務。

A2：數位資源管理。

A3：機構典藏。

主持人：數位圖書館大家同意嗎？像公共圖書館很多還沒發展數位圖書館。剛剛也談到機構典藏，還有哪些呢？像台大已發展的數位學習(e-learning)的

服務，那大家覺得多媒體服務呢？

A3：那應該都是舊的，以前就有了。

主持人：可是沒有發展好，似乎沒有進步，到今天需不需要把它發揚光大？

A3：目前只流於提供一些不同媒體像DVD等影片欣賞，沒有比較大的進展。

A8：那有到國際嗎？

主持人：國際圖書館學，因為現在講全球化，所以圖書館員是不是要有全球化的視野？那可能就要具備全球化圖書館這樣的功能。

A7：像我們現在在作的跨國數位合作。像有時是會分享彼此建置的資源如網路資源等。

A1：像有參與一些國際性計畫，如Global Memory的計畫。

A7：圖書館可以運用一些數位化的東西，如果比較有特色的話都可以去尋找同質性的作一些整合。真的可以跨國，只要圖書館找到自己的特色資源是可以去談的。

主持人：所以大概就是全球化圖書館的建置與合作，就是這個概念。這是滿新的一個功能，因為全球化所產生的。

十、您認為數位時代圖書館員應增加哪些新能力？

A7：語文能力

主持人：數位圖書館的能力

A9：數位科技的能力

A7：撰寫計畫書的能力，就是專案計畫管理(Project management，簡稱PM)。

A4：現在講的是通才能力，還是專業能力？

主持人：都有。有數位時代中應該新增加的哪些能力。

A7：那像財務管理能力也需要。

A4：就像之前提到的規劃與預算編製的能力。

A8：另外像募款能力。

十一、請問您對本學會圖書館員教育訓練研習活動提出建議？主題？活動？方式等？

A4：專案經驗分享，像上次實踐大學分享建置部落格的經驗等。

A3：有沒有辦過Google與圖書館互動關係的主題？

主持人：有辦過Google與圖書館的研討會。

A3：因為Google與圖書館越來越密切，它的Google Book和Google Print對我們真的影響很大。因為Google現在跟很多圖書館和出版社合作，就是把書掃描全文，所以就具有期刊全文的檢索功能，它可以檢索整本書的內容，可是只給你看前面幾頁，要看全書就要去圖書館借或出版社買。它就幫你引導到要到哪個出版社買，和地理位置最近的圖書館。

主持人：還有像Google Map。

A1：這些就是B2C的模式，是由資訊生產者直接與使用者連結略掉圖書館，服務直接到顧客，對圖書館的威脅愈來愈大。

A3：我們經由Google把圖書館帶到別的研究人員的終端機前面，不與Google為敵，而是合作，經由Google把圖書館的資訊帶往需要的人那裡後，再把讀者引回圖書館。

主持人：所以剛剛素娟介紹一個很好的議題，就是Google與圖書館互動的研討議題。

A3：機構典藏研討會。

A9：在數位典藏這部分，目前最常遇到的議題就是著作權、法治這塊，學會其實有，但可以更密切結合在整個作數位典藏流程的上面。

主持人：其實數位資源和智財，值得作一個任務小組，因為裡面很多很棘手的問題。

A7：其實我覺得研習班的話，另外像圖書館建築、空間配置、色彩學等方面的議題，因為像參觀很多國外圖書館可以在現有的空間可作一些調整，營造一個氛圍讓讀者更想去利用圖書館。就現有的空間，沒有辦法增加別的新空間時，怎麼去配合數位時代的服務作一個空間的重新設計。

十二、有關圖書館價值與館員基本專業能力，您尚有其他建議事項？

A3：因為覺得這個計畫很有意義，那如果說最後問卷做出來後，看起來每個希望中理想的和現實上落差是滿大的，所以是不是可以建議您做出來的報告能分三級，或是近程、中程和長程？

主持人：我們這個計畫是作最基本的，原則上作一個最基本的能力。

A3：可以過濾成基本的，或是說可以把它分成三級，讓我們知道現在站在哪個位階上，往前還有幾步。

主持人：這是另外一個研究。像ALA列出的就是基本的能力。那後續館員評鑑能力等又是另外一個研究。不過這是很好的建議，像是分級、還有分類型等。

附錄六、第二場焦點團體訪談會議記錄

時間：民國 98 年 2 月 11 日(週三)上午 10:00 至 12:20

地點：國家圖書館 178 會議室

主持人：王梅玲

紀錄：劉濟慈

出席人員：

編號	性別	單位
B1	女	景文科技大學圖書館館長
B2	男	世新大學圖書館館長
B3	女	國立師範大學圖書館館長
B4	女	國立台灣大學圖書館館長
B5	女	資策會資訊市場情報中心副主任
B6	女	國立中興大學圖書館館長
B7	女	中央研究院中國文哲研究所圖書館主任
B8	女	國立中央圖書館台灣分館館長(書面陳述)

壹、主持人簡介與說明

1. 焦點團體法的介紹與說明
2. 報告本次研究的主題與目的
3. 介紹訪談會議的成員
4. 解說訪談會討論的問題
5. 說明訪談會議所附的參考資料

貳、問題討論

會議記錄方式：依據訪談者陳述的意見作摘錄性紀錄，非採逐字句的紀錄，凡與主題無關之內容不予紀錄。

《前言》

主持人：這個研究的緣起主要是因為數位時代來臨，網際網路和Google在興起，數位革命帶來便利，例如數位科技、數位出版，數位圖書館對圖書館影響很大，還有數位學習都帶給圖書館事業的價值和內容很大的改變和挑戰，美國圖書館學會於2004年便在討論圖書館價值(Library Value)，那一年學會請Michael Gorman美國圖書館學會理事長來演講，林珊如老師就把美國圖書館價值翻譯成中文。那圖書館價值出來後，美國從1999年便開始討論館員需要哪些核心能力，2005年草案就出來，一直到2008年就產生出''Core Competences of Librarianship''這份文件，可是美國人想法跟台灣人不一定是相同，也可能是相同，而中華民國圖書館學會每

一年都在作館員的繼續專業教育訓練的研習班，所以常再問說新時代的我國圖書館價值是什麼？那館員最重要的核心能力是什麼？所以就委託教育委員會作這個研究，那目前的方式是先舉行三場焦點團體訪談，請的是館員、館長和圖書資訊學系所的老師。那主要就是請大家來聊這個時代我國最核心的圖書館價值和圖書館員最核心的競爭能力。然後最後會進行問卷調查，並提出研究報告。

那最近也常聽館長說，最近圖書館系畢業的學生欠缺哪些能力，所以今天就是請館長來跟我談一下目前對你們覺得館員能不能勝任圖書館的工作，再來談一下你覺得這世代中館員的哪些能力是最重要的。所以這次焦點團體的目的第一個為建立台灣圖書館價值的共識，且並非空談，而是真的可以達到的願景；第二個為找出館員最重要的核心能力，可以作為未來館員任用與評鑑的標準，以及圖書館學校在教育訓練時的根據。

一、請問您認為您現在所任職的圖書館對社會最大的價值為何？可列舉出幾項。

B7：我們文哲所在當初成立的時候，就是要做一個漢學研究重鎮，所以我館在所有業務經營與館藏蒐集方面，都是用漢學研究重鎮的一個長期願景在經營。過去這幾年，我們設定了幾個目標，第一為我們的館藏重點蒐藏和特色館藏，另外就是我們在某一箇年份後要達到一定的館藏量，這就如同台大圖書館網頁上彙集了三十萬冊館藏單位書目檢索系統一般，即館藏在30萬冊以上，才屬於有一點學術級的圖書館。因為我們將所有館藏發展都設定研究的層級，所以在書刊資料蒐集上是以嚴謹的態度從事，我們圖書館是一個從無到有的圖書館，即在完全沒有館藏的情況下，在過去十幾年是很重視實際的館藏發展。在數位化方面，我們的著墨點就是在提供一個方便的數位資源檢索服務的環境而已，也因為是沒有寶貝館藏可以進行資源數位化的發展計畫。至目前為止，我覺得我們圖書館在整個漢學界已經發揮了一般支援學術研究功能。過去十幾年內，我們可以感到欣慰的是，不管從歐洲、美國、東亞或亞洲地區，所有來臺訪問的這個學門的學者，都把我們圖書館列為必到之館。我館也很慶幸他們來使用，我也會親口問他們說我們館藏有哪些欠缺？請來訪學者直接告訴我哪些常用的書是我館未有的。但有時候也因為市場侷限限已買不到了。但可以肯定的是，我覺得我館在漢學研究社群裡是有一定的支援學術研究價值。就館藏重點方向方面，與本所研究重點相同，即著重於文學、哲學和經學等研究得館藏蒐集，並及於圖書館必備的工具書。我們全院的各所圖書館合計有一百多位館員，我館也將圖書館員在職教育的資料，作為蒐藏的一小部份重點。因為在中研院其他各所圖書館中，沒有任何一館蒐藏館員自己進修用的書籍。主要是我認為在這樣一個專業圖書館服

務，圖書館員要在要在工作中不斷的學習與長進的。

B4：因為台大是定位在大學圖書館，當然就是支援教學、支援研究、文化保存，這是很重要的三項。基本上我就是把我們的 mission 分成對內和對外。對校內社群來講，我們提供師生教學與研究的服務，另外有時候也對行政單位的需求提供一些服務，譬如說研發處需要什麼樣的數據，我們就提供；譬如說學務處舉辦什麼活動，我們就去支援；或是校長、主秘那邊常常需要我們提供與台大相關的剪報，我們圖書館都會協助。台大圖書館另外有一個很特別之處，就是文化保存。因為台大成立的時機是在日本時代，去年是成立八十週年，我們是日本帝國大學之一，所以早期日本政府把很多在台灣的一手原始研究資料全部典藏在台大圖書館裡面，所以台大圖書館是很得天獨厚，在台灣研究這塊有很多一手資料，所以台大針對這些資料就作了很多數位化的工作。我們圖書館特藏組的館藏內容非常豐富，透過數位化的計畫在作文化保存，以上這些是我們對內社群所做的事。那對外來講，譬如說館與館之間，我們不只考慮單館的需要，而是想到整個台灣圖書館事業，或是想到整個大學圖書館共同的議題與難題，與大家一起合作來解決，像透過電子書聯盟採購、以及 CONCERT 等。我們對整個大學圖書館這個社群來講，有彼此扶持的感覺。另外我覺得台大圖書館對外也作的另一件事就是，因為在數位典藏這塊慢慢發展出 know how 出來，所以不只是針對台大自己本身的典藏在作文化保存，也有協助外面單位進行數位化工作。

B1：像我們技專校院，這些該做的事、價值我們都得做，但是說實在我們要保存文化是比不上大學圖書館，所以我覺得對資源來說，我們只是達到一個基本校內的需求，我們的責任對於資源徵集這部分，我覺得我們算是有做到，因為現在都可以透過館際合作，所以以我來講，我們圖書館對於整個校內師生而言，我覺得最大的 focus 就放在服務，服務好他們就會來使用圖書館，所以我現在重點就是放在提供良好的資訊服務，那對學校來說圖書館有責任，因為看現在評鑑的指標，今年十一月科大的評鑑指標，圖書館是屬於校務行政類，分了五個部分各佔百分之二十，圖書加資訊業務(就是資訊中心)才佔百分之二十，過去圖書館就佔百分之二十，現在跟資訊中心合併才佔百分之二十，可是一個學生的學習成效就佔百分之二十，包含學生基本能力指標和 e-Portfolio(學習歷程檔案)的展現。還好我們圖書館去年接了幫學校推動 e-Portfolio(學習歷程檔案)的計畫，如果沒有接這個計畫，一個圖書館還比不上 e-Portfolio(學習歷程檔案)，因此接了計畫圖書館在學校才相對的變得比較重要，要是都沒有接任何計畫，如果只是開放借閱、基本服務，圖書館可能很快會被淘汰。所以我覺得現在圖書館可能要越來越往外，就是說要對外爭取資源，所以我會覺得現在館員能力可能對於寫研究報告像專案管理和企劃能力，是滿重要的能力。那對於我們社群來講，因為我們也是開放社

群，就是開放社區民眾借閱，所以我覺得圖書館對於社區終身學習也是很重要的價值。所以還是要多開放。

B5：那我講一下非營利組織法人單位的圖書館，我們這幾年的情況。首先我想先從名詞來看，我們的單位比較少一下子談價值，我們比較談的是vision、策略和目標。

主持人：這邊的價值我把它就是差不多定位在願景。這邊要提醒圖書館價值不是一般傳統講得就貢在那個地方，而是你覺得最後這個願景能夠造成哪些貢獻，別人覺得你有哪些價值。所以這個價值事實上就是你的願景。

B5：所以我們這邊其實是會比較變動的，不管是 vision、策略或能力，其實都會隨著母機構的定位、任務、經營做調整和改變。這是第一個在談的概念上的不同。第二個部分就是以我們的現狀來看，以前我們這個單位是有對外，也有對產業界開放提供服務，所以有開放和沒有開放服務所要具備的各方面是不太一樣，那這幾年也因為 CEO 的不同，所以有開放後又走向純粹對內部的服務，所以各方面的要求，包含館藏蒐集服務、經營都不同。以現狀來講，是以服務內部為主，所以內部客戶是主要的對象，而且是業務部門。所以我們常講，怎麼樣能夠讓業務部門非你不可，當碰到找資訊需求時第一個想到的是你，早期是期望我們能成為國內 ICT 產業想到要找資料的首選單位，但因為隨著不對外開放就變成縮小到內部，希望成為業務部門要找資料、情報時的首選單位。另外一個概念是從必要有到有最好的一個不同層度，或所謂的價值，就是說有這樣的單位和服務最好，但當沒有經費能夠來承擔時，是否還有存在的必要和價值，這就變成我們很重要的考驗的一個指標。譬如現在經費不夠，需要其他業務部門來支援你的經費，人家願不願意撥經費來給你雇用人員和充實館藏。那就變成我們去 review 我們在資策會存在的價值與否，我不是談價值，而是從一個衡量的指標反方向來談我們存在的價值，談了很多價值是不是真的有，是自己感覺很有價值，可是我們是從一個使用者的角度來評估，到底你有沒有價值。所以這幾年我們常面對這樣子的問題，就是說我們的價值是不是能夠當人家有需要時，你是他們所選的。剛剛這是從組織的角度，那如果從工作同仁本身的角度，我們在內部談的比較是競爭力，就是說不管什麼樣的能力總結起來你這個人在這個組織裡是否具有競爭力，反過來講就是受雇力，就是你被受雇的能力有多強，當一個組織縮編或人員調整時，你會被解雇或是被留任，所以在內部談能力之前，我們先談的會是競爭力、或是受雇力。當然這樣的能力會是綜合性能力的結合，有圖資專業能力，那這幾年我覺得我們比較弱的是對資源的瞭解，好像已被忽略，似乎認為只要有 Google 就足夠，所以我覺得圖書館最傳統對各個資源面向的瞭解反而被忽略。那我們單位的價值最主要就是大家想到資通訊產

業的資訊就能想到我們。

B8：本館前身為日治時期的臺灣總督府圖書館，因歷史淵源，典藏非常豐富的臺灣研究資料，也被國內外學者視為臺灣學資料的寶庫。因此，本館的目標與任務是有雙重的：在「專業圖書館」方面，透過臺灣學研究中心陸續將珍貴館藏數位化，希建立臺灣學數位圖書館並建置臺灣學研究資料的整合平台，相信對研究臺灣學相關議題的研究者、文史工作者都有相當大助益；除此之外，我們也辦理了許多臺灣學的推廣活動（如展覽、演講、出版專書...等），希望讓社會大眾對臺灣的歷史發展有更深刻的認識。在「公共圖書館」方面，我們希望營造一個非常舒適、friendly 的閱讀環境，讓各種年齡層的讀者都很喜歡進館閱讀或查詢資料、欣賞影片等。成為社區民眾生活中最重要、不可或缺的活動場所。

B6：我覺得這個議題真的很重要，圖書館存在價值非常重要，那我是根據這邊名詞定義講得信仰，就我常跟同仁講說其實不用跟誰比，但追求卓越是每個人都要有，我現在講得是信仰。這邊你列的這些信仰或價值我都非常認同，但我們國內圖書館有些可能是不把它奉為信仰，但普遍來說應該都是圖書館的價值。我認為每一個圖書館或圖書館員經常出現在腦海裡的就是你的信仰，除了普遍的圖書館要重視的價值像保存、組織整理、服務等都很重要，那後面講的一些比較高層次，我認為像智識自由、尊重隱私或是我覺得應是尊重資訊倫理等等都很重要，但譬如像智識自由這種在國內館內可能顯得比較保守，相較於記者捍衛新聞自由、作家捍衛寫作自由，館員捍衛智識自由是顯得比較保守的。可是那個我們也都會認同應該是價值，那在我這三年任內我是不斷跟同仁講說第一個追求卓越，但是我沒有設定目標，一定要幾年做到什麼地步。

主持人：這個追求卓越是指說追求卓越的圖書館，還是說是協助學校成為最卓越的大學？

B6：就是你自己做什麼都要追求卓越，但只是說我們若要比台大是樣樣比不上，但若一心要追求卓越就會以那為學習或做為目標。那再來就是合作，合作一向都是圖書館的精神，就是要working together去服務讀者，不管目標是多大相信只有合作才能達到這樣的目標，合作我覺得也是一個很重要的信念。另外Rubin的書裡也是有講到圖書館價值，我非常認同他其中講得幾項，像閱讀當然很重要。那我覺得圖書館在一個大學裡我們的任務就是提供讀者學習和自我提升的場所，其實這個可以放在社會上、大學、任何機構裡都要有這樣的場所，我是把圖書館視為是這樣的一個場所。那這樣就會產生一些功能，那再來談哪些是我們堅信不疑的信仰、價值。像我很認同Rubin講得正

義(justice)，圖書館是主持資訊正義，也就是會比較注意資訊能力比較薄弱的、不太會找資料的、或者在訂很多服務政策時就會兼顧到公平，譬如說以前一向都是老師可以借好多書，一般學生都借很少的書且借期都很短，那當然是會看需求，但也許可以讓這個差距不要那麼大。或是我們通常都會比較注意老師和研究生的需求，把大學生的需求給忽略了，所以正義很重要。另一個就是他說的美學，我會把他說成是美感或是人文氣息，像我們館是沒有什麼奢侈的東西，因為學校是很省的，但我跟我們同仁講說我們可不可以是一個乾淨舒適、有花或是植物的場所，就是在館內讓讀者覺得很舒適或很自由、很被尊重。這個也是可以應用到很多館，就是這個館可以讓民眾感到舒適，或是真的讓他覺得有自我提升、素質提高，像信仰這個東西我也覺得不一定是一個清單列得完，但有很多是恆久不變的信仰和價值。好像價值觀真的會影響同仁的行為，我會覺得他們自我要求提高，對環境維護的標準提高，然後還有一個是文件上有提到的追求專業也是很重要，沒有一個館員是能夠不去學習的，專業上的學習、再學習是很重要的。

B2：那我想大概剛剛諸位館長都提到了，我只是大概列幾點，以我們對校內角度來講，主要是提供無壓力的開放空間，讓讀者進來是一個很輕鬆的環境；第二個為解決個人在休閒上面的支出，圖書館提供很多休閒相關的空間或服務；還有減少個人在學習上的時間，不管是找資料、蒐集資料方面的時間；另外還有偕同校內相關提升師生資訊素養的能力，是一個偕同的機構。

B3：其實當然就是對於學生和老師，基本上就是在做學術傳播。第二個對整個大學而言，就是知識典藏與保存。

二、請問您認為您目前圖書館所任用的館員之能力是否可以勝任圖書館的工作要求？欠缺哪些能力？

B6：我們館內分專業背景的館員將進二分之一，比例滿高，因為當初應徵的人背景就是這樣。那談到能力的定義，像文獻上也都是定義知識、技能和態度，就是有沒有這樣的知識，這很重要，因為知識比較永恆的；技能當然是學不完，是會過時的；態度就很重要，有些知識淵博的人但態度可能就不適合當館員。所以現在談能力，這邊的能力都很重要，我覺得專業館員如果是專業訓練進來的，當然會覺得他的知識什麼都還好，但我們的組長或是資訊部門都說現在就算研究所畢業也沒用，他不會編目就不會編，MARC也搞不懂，就是技能(skill)很差，或者是有的是操作電腦、資訊認知也都很差，那到底是專業知識不足導致，還是技能沒有訓練，所以我剛說只要一個追求卓越的原則給他，他就要自己補強。我現在不知道到底有多少人可以做原始編目，抄錄編目或許真的會交給那些經驗豐富的工讀生或短工負責，這個基本能力

現在嚴重喪失。

主持人：所以詹館長認為現在館內專業館員大部分圖資專業知識部分還符合，但在資訊組織和應用科技能力是不夠，尤其是像編目這些核心能力是不夠的，那還有哪些是你覺得最欠缺的？

B6：比方說要做讀者服務，對於一個主題重要的出版品、資料庫都不熟，這個本來原則上在學校就要知道，不能說邊做邊學，現在很多都說邊做邊學。所以目前比較欠缺的能力像分類編目能力、對資訊資源的瞭解等。那態度我想是任何館長都會煩惱像這個人圖資系畢業、成績也很好，但就是不能跟人合作，或是溝通有問題，溝通有問題還不是口才有問題而是態度，因為他可能口條很好，但就是態度有問題。像是敬業態度和熱情，服務有很多要素，溝通時是不是讓讀者有壓迫感，甚至要能鼓舞或激勵讀者，要是自己都很消極負面，讀者也不會樂於學習。還有很多同仁面對讀者是不能控制情緒，這是對於圖書館員的角色沒有足夠認知。圖書館員要知道自己的職責，當面對不講理的讀者要懂得容忍。我覺得館員的態度是很重要，這個在學校不知道怎麼教，這基本能力也很欠缺。因為雖然能力有高下，但我覺得像態度的改變會克服原來能力、知識的不足，所以態度很重要。另外像參考和讀者服務能力這部分，教學能力也是很重，這是算在技能。還有像因應變革能力(館員學習新事務的意願較低、太過保守不想改變等)、行政管理能力部分，則是像剛講的專案管理能力(project management，簡稱 PM)應要特別訓練、還有財務管理能力、空間與建築的管理、公關與行銷能力等都要加強。

B7：因為每個館對於所有的人力應該都有一個職務名稱，這個職務名稱會牽涉到應有的工作內容，其工作內容就會牽涉到應具備的基本專業能力，我將我館的每一個工作職位作定義，即每人各有其工作職掌表，我會利用有一些專業規範，讓同仁試作一些與職位相關的實務成果讓我看看，這樣我就馬上知道其所欠缺的專業能力。誠如剛剛詹館長所述，同仁在基礎的資訊組織和蒐集能力真的很差，不管是大學或研究所畢業都是一樣的。我認為在工作中，你的組織文化或基本上專業訴求，一定要讓你的館員知道應該要達到哪個水平。就我親身帶的經驗而言，就是在學校訓練的很好或是有工作經驗、學習態度很好的人，三個月就可以上手；有的同仁我帶了三年卻都還不能放手，這就是要看個人的工作態度和能力增進，以及自我學習的能力，這中間的差異非常大。再有，就是有一小部分同仁，永遠都不能放手，即已經共事十幾年的，還是不能放手的，也就是說個個資深，但都沒有資深者應該具備的知識、能力和態度。因為在公務機關，沒有非必要時也不會去解僱員工，就是說很有保障。所以說，你的職務會影響你的工作內容和工作能力，我館因為是一個全新的圖書館，所有人都是在共事中同步成長，我也有利用各種管道

爭取同仁的受訓與學習的機會，但會有一些行政上的侷限，如：只有我可以出去受訓，因為本院的一般臨時人員是不能結報差旅費的，這是不太公平的。所以同仁在沒有多少機會出去受訓的情況下，我會依據其職務，讓他們去參加一些在職訓練；但其中有些同仁的態度就不太一樣，有時甚或參加的意願都不高。以我個人過去在中研院這個專門圖書館多年經驗而言，想要訓練一個計畫助理都很難，因為大家的工作壓力很大，我館每年要購買一萬到一萬五千冊的書籍，全館合計只有9人，要能讓館務正常運作就很不錯了。但基本上我館館員的專業能力算是很好的，但因為我們專門圖書館要蒐集專業知識館藏，很明顯地，他們的專業素養不是很足夠的，但我曾經由一直閱讀來提升我自己。另，我館也僱用了兩個非圖書館背景的館員，工作歷鍊也很久，因此也算是具備了圖資的專業能力，即我館館員部分具有哲學和文學知識的專業背景，就我館館藏重點而言，基本上我們也都視為專業館員。

B4：詹館長講非常多，大概圖書館都很類似。我到圖書館得時間不是很長，大部分接觸到的都是主任級同仁，館員級同仁接觸的不是很多，所以可能不是那麼了解館員的能力。但就我的觀察，我們主任級同仁是非常有能力，有時候我是被教導，他們帶著我走，他們在很多專業和實務經驗上非常好。另外，我們很多主任都很有榮譽感，有些事我覺得其實不必要做，他們反而會說怎麼可以不做，我很高興不是我去push他們，而是他們來push我，這種感覺是滿好的。不過我感覺大概是圖資領域教育的特質，我們所培育出來的人才，有些人的創新能力(innovation)能力比較差，有時候事情比較不會從另一個角度來看。另外也可能因為圖書館的工作比較routine，也可能導致某些員工原本具有的創新能力好像被消磨殆盡。但我也發現有好些同仁不甘於陷於這樣的例行工作，他們會跨單位合作進行一些比較創新的事情，這些同仁都相當熱情，我非常鼓勵這些同仁，對工作有創意和熱情是很好的。所以我在想，是不是我們整個組織的關係，妨礙了同仁的熱情和創意去發揮，所以我常跟同仁講，在傳統業務上有沒有什麼創新想法和做法，如果有，就會盡量鼓勵他們去發揮，不要限制住同仁成長的機會。另外，因為圖書館是公共場所，館員危機處理的能力這塊，因為以往學校沒有教導，可能要多磨練。還有像耐挫折能力，就是說讀者不合理時，館員耐挫折的能力也是需要多磨練。一般而言，我認為大部分館員能力是足夠的。

B5：我覺談能力的話，在HR裡面談的比較是職能，就是說competency他談的是職能，因為採訪、管理者、組長和館員其實要的能力是不同，有那個職位應該要有的那個能力，所以這邊談能力是比較職能的概念。那職能有分共通性、然後才是不同職位該有的能力。

主持人：我們現在談得是Core Competency。

B5：那就我們單位來講專業能力的話，我覺得資源蒐集是我們最重要的一個能力。然後當然就是服務，那好像比較不是能力，是一個態度層面的問題，那這是比較從圖資專業來看。那我現在要提的能力是比較共通的，包含問題界定能力、資料蒐集分析能力、邏輯分析能力，就是能不能把問題表達很清楚，牽涉到和人的溝通。這是把這些能力歸為不管什麼單位什麼職位都應該要具備的能力。另外還有簡報製作能力、溝通與表達能力。那大致上就是這種比較 basic 的能力，其他當然還有態度那是另一個層面。所以我比較建議是職能，因為職能就包含知識、能力和態度，就會包含在裡面，不會只談能力，因為有些很多是態度層面的問題。那能力部分有些不是全然在學校教育都能養成，而且也有他的時效性，所以可能是從制度來看，在組織裡有沒有什麼制度能讓員工能力加強、態度改變，像鼓勵或淘汰機制來要求增進能力或改變態度。所以其實就回到人力資源裡面選、訓、留、用這幾個議題。

B2：就我這邊所希望館內館員具備的能力包括資訊組織能力、對於機構內外服務的能力、經營管理能力、資源開發能力。

主持人：資源開發能力是什麼意思？

B2：因為現在有越來越多的數位化資源或是實體資源，可能不是以往的徵集方式，譬如圖書館一般來講是購買電子期刊、紙本期刊、電子書、紙本書等，那現在有越來越多的資訊資源，有很多資源不是以往的徵集方式可以取得，我比較希望館員能夠開拓這個方面，就像數位典藏包含這麼多的資訊，有沒有辦法和圖書館現有資料做整合。但基本上來講就前面的資訊組織能力、對於機構內外服務的能力這方面能力都還可以，所謂機構內外服務是指內部服務包含預算編製、經費執行、內部組織間的協調等；外部服務包含針對讀者。那這部分能力我想基本上是可以接受。但在經營管理能力就比較欠缺，包括危機意識、圖書館動線安排、空間最佳化等，如何讓圖書館在有限經費發揮最大效能，這方面思維比較欠缺。那大部分像我們這種公務機關，都比較缺乏糖果和鞭子，表現好的沒有什麼獎勵措施、表現差的也沒有辦法立即懲處，所以對於經營管理就不容易讓員工具有這方面的能力，員工就很容易只把現有工作做到好，而不會進一步想說去想怎麼改變整個圖書館的模式。所以我覺得比較欠缺的是後面這兩項能力。

主持人：那您覺得您的館員，大部分能不能勝任圖書館的工作？

B2：那我覺得我比較幸運，我們的館員絕大部分是圖資畢業，工作經驗也很久，有很多從早期世界新專時就擔任館員到現在，所以他們在這方面的工作經驗

和圖資背景，在工作方面都還可以勝任。

B1：其實這邊列的很多能力我都同意，幾乎都必須要有。基本上我認為學校要教的東西永遠教不完，那主要還是來到工作場域繼續訓練，因為學校學的是一套，工作也有工作的另外一套，都是要重新訓練。所以我倒不認為學校要把訓練技能的壓力給的太重，但是我滿強調圖資系的老師應是不時提醒學生工作倫理、專業倫理的觀念，這些觀念比能力訓練都重要，因為能力會隨時更新，只要有培養好的學習能力，誰都可以做圖書館員。我覺得這種職場倫理、專業倫理反而是最重要的。我滿贊成剛雪華老師講得，我也覺得館員能力是關係到領導者，領導者給予員工什麼期望員工就會展現出來，像近幾年把圖書館的形象建立起來，資深一輩的館員也會跟著積極起來，idea 和能力自然就會展現。所以有時候會覺得說組織文化真的很重要。然後我也要強調服務禮儀，是不是選修課程也可以加一門國際禮儀，因為現在國際禮儀很重要，禮儀好服務態度就會提升，應對進退就會懂得拿捏。

B3：其實基礎的可以。最欠缺的能力是企劃能力，專案執行與管理很不錯，但是企劃能力很缺乏。此外評估能力，就是評估計畫成果的能力，及發想與創新能力都比較欠缺。

B8：本館 4 年前從新生南路舊搬遷至中和新館，不但館舍面積增加了 11 倍，服務型態、功能、目標也有很大的改變，但員額編制卻未配合調整。因此，館員們都面臨極大的挑戰。我是在 96 年 9 月間自教育部調任至本館，面對屬性截然不同的機關，我認為本館要達到前述「專業圖書館」及「公共圖書館」的雙重目標，館員及主管們都還要有許多努力的。這些能力包括創新能力、行銷能力、體察社會脈動的能力...等。當然，剛剛許多館長、主任提到的「態度」問題也很重要。我經常要花很多時間跟主管、館員們溝通一些新的理念，因為他（她）們會害怕，甚至抗拒變革。在圖書館工作久了，往往會將一些一成不變的規定視為是理所當然的「傳統」，不願意也不敢輕易去改變它們。卻未體察到讀者的習慣、甚至整個社會的發展趨勢已經改變了。這就是問題的所在。

三、請問您同意美國圖書館學會(American Library Association, 簡稱 ALA)研擬的圖書館事業核心價值(Core Values of Librarianship)嗎？參見附錄二。您認同哪一些核心價值？

B4：促成已出版資料的保存我覺得太狹隘，應改成資訊資源的保存，因為我們還有很多灰色文獻等。另外以台灣來講，提倡民主這項好像比較遙遠。我覺得我們可以刪掉這一條，有善盡社會責任這一條就已經很好了。

B6：我認為尊重使用者隱私也是太狹隘，應該就是尊重資訊倫理。

B8：我認同像提供資訊資源的取用；提供多樣化資源與服務；促進教育和終身學習；促成已出版資料的保存；追求專業；提供服務；善盡社會責任。

四、請問您認為我國圖書館價值為何？

B6：我覺得就是剛剛講到得合作是很重要的。

B5：因為如果是談核心價值，是不是項目太多了一些。一般談核心價值，有了價值的下一步是什麼，是希望可以宣導，從教育等各方面著手來推動，如果要去實踐這個項目可能多了一點，一般在企業或組織裡面，價值都大概四、五個很核心的部分，那如果只是放在那裡沒有其他配套等那這些可以適用，這些都是很重要的，那如果是未來圖書館專業人員都能去實踐它的話，那就不宜太多，這個 core 就應該更濃縮、更精簡，所以我是建議把它稍微整合一下。

B6：我是有看過一個國外文獻，但可能比較久遠一點，他覺得圖書館存在就是三件事，分別為public services、literature、technology，就這三個。我覺得literature也好或是information resources，那個本來就是我們非常核心的東西，一定要強調。但若要涵蓋一個完整的意思，要怎麼表達就要再思考。

B5：所以我說名詞我還沒辦法想出很精確，但我比較同意三個部分，分別就是資源(該怎麼說涵蓋面會比較廣)、服務、追求專業。

B6：譬如說大陸就說建設，資訊資源的建設。比較貼近的可能就是館藏建設與管理。

B5：那這可能會隨著時代有比較貼近的講法。

B4：我有個建議就是除非我們很反對他，不然其實就盡量follow他，不要太改變他，會比較簡單。

B6：那如果是資訊資源的蒐集與保存呢？

B1：我是覺得我們語句可以改，因為這好像是完全國外翻譯過來，應該是用我們比較接受的語句來講。

B4：那我建議是改一下順序，因為它原來的順序是按照字母排序，但因為它的順序有點混亂，所以建議說按照我們整個的流程再稍微調整一下，會比較好。

B8：我認為我國圖書館的任務與功能應當包含典藏與流通、行銷與利用、終身學習；那我國圖書館價值則是包括典藏文獻；散佈知識；推廣閱讀；終身學習。

五、請問您同意美國圖書館學會研訂的圖書館事業核心能力(Core Competences of Librarianship)文件嗎？參見附錄三。您認同哪一些核心能力項目？若我國圖書館員重要的專業能力用這八大範圍適不適合？

B4：從二到最後全部都講知識(knowledge)和技能(skill)的味道，在基本專業認知裡含態度和倫理，還有價值觀的部分是可以的。

主持人：基本上ALA這八大範圍共四十項能力，已經是最核心的能力。那事實上附錄一是融合ALA和其他國家的一些館員能力指標，和剛剛詹館長談到的Rubin等其他人的一些價值看法，我們有把它融合。所以也出自於我們以前講得幾個方向，有關於館藏發展、資訊組織、資訊服務或參考服務、圖書館自動化、管理，配合時代需求演變成這八大範圍，大家還同意嗎？我國也適用嗎？

大家：同意。

B8：我認同的部分包含基本專業認知；科技知識和技能；參考和使用服務；研究；繼續教育與終身學習；行政與管理。那我認為我國圖書館員基本專業能力涵蓋的範圍應包含採編；資訊服務技能；參考服務；推廣行銷。

六、您認為我國圖書館員應具備哪些基本專業能力？請列出您認為重要的三到五項專業能力？

B6：就這八大範圍來看，像基本專業認知部分，我覺得圖書資訊專業倫理、價值和與基本準則就很重要。還有像掌握資訊資源的能力、組織資訊的能力、資訊資源服務。

B5：我是分群組(group)，還是一致從三個面向，不管談價值或能力，一個是從資源的角度，包含認識資源，不是只有來源，而是要瞭解資源背後的差異，也就是指對資源瞭解的深度。只是我不知道要用什麼term來表達。

B6：你覺得跟研究分析能力有關嗎？我現在加了兩個，一種深入問題找出問題癥結，尋得解決之道，就是分析解決問題的能力很重要。或是叫研發能力。

主持人：剛剛講研發很重要，那麗虹剛剛從三方面，就是資源、服務和什麼？

B5：人，人是指對使用者的瞭解與研究，包含讀者、客戶等。

主持人：資源通常講說是資源的蒐集、組織、運用和解釋，甚至預測。還有能夠詮釋、產製都是我們的核心能力，非常重要。

B6：如果能包含態度的話，我還要再加一個積極的態度。就是敬業與熱情。

B7：我想補充的是，基本上不管擔任哪種職務，都需要有圖書資訊專業的基本素養，還有就學習新知及研發能力而言，外國語文能力也是很重要的，具圖資背景的同仁，要求其具備學科素養比較難，但若要在專門圖書館服務，學科專業素養有時是必要的。

B4：我想也是分成三大塊，就是資源、服務和讀者。資源就是剛談到資源的掌握整理等、讀者就是對他們的瞭解、滿足使用者需求。另外更fundamental的像是倫理和價值、解決問題能力、創新能力，另外一個就是IT能力，就是應用科技能力也是很基本的能力了。其他大部分都講了。

B1：我覺得還有創新加學習，另外還有行銷管理能力。

B2：我想就專業這方面像參考、徵集採訪、分編、讀者服務、資訊檢索都是基本的能力。那除了基本以外，我希望另外有一些比較底層基礎的核心能力包括：資料分析的能力、自我學習能力、時間管理能力(因為有時候做事效率不好可以藉由時間管理來改善)、資訊系統操作能力、溝通協調能力。

B3：要加強的能力，第一是對資源的掌握能力，館員普遍對所買的資源不夠瞭解，第二，對使用者不瞭解，不知道使用者需求。第三科技能力，若有一些創新想法，需要資訊科技來做很有效率地處理，如開發系統、整合系統、整合服務等，真的需要科技能力，就是應用科技的能力，應用軟體的能力也不夠深入，願意瞭解外界的企圖心和熱情都不夠。

B4：我覺得就是欠缺熱情，不光是對圖書館，是對社會的熱情不足。

主持人：談到態度、敬業和熱情這些問題。不僅學校教育要去設計，因為那是很

難教的，老師要怎麼將學生的熱情激發出來到這個產業是需要一種教學策略和方法。

B8：我認為應該包含典藏與流通、行銷與利用、與終身學習的能力。

七、您認為因應數位時代發展，圖書館需要增加哪些新功能？數位時代圖書館員應增加哪些新能力？

B4：我覺得IT能力不夠，因為現在館內具有這樣能力的人不多，而現在整個服務需要仰賴科技來做，但這方面能力還是不夠。

主持人：請問台大圖書館因為數位時代來臨，目前增加哪些新功能？

B4：在做很多數位化計畫，不只是把自己館內的東西數位化，也做很多館外資源的整理，像電子書、電子期刊、機構典藏等，甚至是接教育部的計畫在做台灣地區的IR30，包含系統的建置等。我覺得這些都是比較創新的部分。因為現在是靠計畫在聘助理進來做這些事情，但這些人力不是館裡正式的職缺，若以我們館內人力而言，IT人才是缺乏的。現在還可維持是因為有這些計畫的人力在協助，但這些都是短暫的人力。

主持人：那你們會不會想趕快訓練正式人員？因為萬一政府不撥經費，這些人力流失，那剩下的館員可以接收這些業務嗎？

B4：有開始一些訓練，現在目前有些在職教育會定期給相關同仁一些訓練。不只是數位典藏能力，尚包含自動化系統的能力，譬如今天想要設計電子問卷，就要請系統部門幫忙寫程式，自行開發能力是比較辛苦的。

B3：現在比較需要程式設計能力、網站與媒體設計能力、數位典藏和數位學習能力。

B2：因為許多技術能力比較擔心，譬如說程式開發，但並沒有辦法想像到未來性，也就是現在交付給他的程式開發工作他能做到，但比較沒有規劃未來的能力，也就是說館員能夠具備整合規劃的能力，能有一些前瞻性的思考。

主持人：整合規劃一種是管理上的整合規劃，一種是數位化、IT方面的能力。

B2：講比較單純點就是具備系統分析能力。另外像法律認知能力，有一些像數位化後有沒有侵權等，對這方面要有很充分的認知。

B5：我比較相反，我不是把他放在IT本身的能力，我覺得那是各種專業去處理，我覺得我們應該是怎麼去應用IT的能力，可能不叫能力，比較像剛剛講得發想，就是現在IT出來後，採訪、編目等工作要如何應用IT來改善，而不是IT本身的那個能力。我講得比較像是應用IT的能力，而不是要去學那個技術，不過當然basic的IT能力是要。不過就是因為IT隨時在進步，所以我們應該隨時注意這些技術並瞭解如何應用在工作上。

B3：我覺得麗虹講得這點很重要，就是每個館員基本都要有這樣的 sense。不過可能資策會的環境和大學圖書館不太一樣，我們沒有這麼多錢，什麼事情都花錢請外面做是不太可能，所以我覺得館員本身一定要有部分的人有這樣的能力，然後搭配起一個團隊，我們必須要某種程度的自主自足。

B5：剛剛談的是每一個館員的能力，也就是說這個能力每個人都需要。那如果是IT能力可能就是資訊系統組的人去具備就好，所以回到這個問題是說以現在數位化時代之後大家共通都要具備的基本IT能力是哪些？

B4：現在講的是以圖書館為單位來看，我們欠缺這一塊的人才。

B6：我是不太瞭解這兩題設計的用意，因為或許過去沒有這樣的觀念，老是會去講數位圖書館等，可是現在我覺得是可以不用去強調，現在圖書館哪一個不是數位圖書館，我覺得他就是現在圖書館的型態，不用另外分出來。其實在很多年前探討圖書館教育或圖書館發展的困境時，就知道只有兩條路，一個是把其他背景的人才引進來，一個是把你的人訓練的像通才一樣，因為要突破在圖書館就業這個困境，就像文學院的中外文系學生，只要利用文字掌握能力方面的專長，就不一定要從事文學方面的研究或只是去教學，可以去很多和文字能力相關的行業。那我們也是希望圖資系學生可以這樣，不一定只在圖書館就業。所以多年前我們早就知道一個人不可能具備所有能力，那如果訓練學生是通才式的，剛剛講得一些過去核心能力就是必然性的，因為過去是極度強調，現在沒有，因為要學得東西那麼多。所以我覺得圖書館不可能單靠圖資系的學生，認為是要有一種把實體和虛擬圖書館結合的概念，其實還是經營圖書館的概念，缺什麼人才可能可以和不同領域的人才相結合(像資工、美工設計、歷史等不同領域的專家)。

主持人：很贊成詹館長這個觀點，但為什麼會問大家這樣的問題，主要是現在因為數位典藏、數位學習等增加了很多任務制，很多都是靠計畫聘進來的人力，那現在只是依這樣的情況，圖書館新增哪些功能、館員新增哪些能力？

B6：應該就是說圖書館編製組織的改革趕不上時代腳步。

主持人：像有些館員不知道metadata、數位典藏和多媒體，像政大最近成立一個多媒體中心，他們不知道怎麼去做管理，因為多媒體已經有一些新的一些多媒體的數位化影像、多媒體的處理等。所以館員要重新訓練。

B6：可是我覺得這一塊應該要涵蓋在剛剛講得能力當中，剛剛講得哪些館員需要具備的能力不應只著重在實體館藏，就應當涵蓋數位化的能力。

主持人：那因為剛剛講得是核心的基本能力。

B6：我認為那是一樣的，剛剛談得基本能力、資訊資源能力等就不能把數位的撇開。因為剛剛談得其實很多就是隨著時代演進有所新增的能力。我覺得把數位圖書館單獨劃出來，好像這邊需要一些特別的能力，現代的館員就要具備這樣的能力。

主持人：那這個探討新功能、新能力的問題其實是做一個集中式的釐清，將來這些能力盛行後就演變成核心能力中的一部分，在這裡等於是抽出來再稍微探討一下，並沒有說這些能力不包含在前述的基本核心能力當中。

B4：我覺得還有談判能力，像是跟廠商的談判能力也很重要。

B7：因為其實在職場上，有很多人都要編定期刊物或出版品，但我們在專業素養上面都是硬著頭皮做中學，所以我不曉得這樣的能力該放在哪一塊。實際上都有這些的工作範圍，編輯、出版、翻譯等。尤其在我們專門圖書館裡面。

主持人：這個編輯、出版，幾乎是有很多資訊加值的基礎。

B7：對，像我館有一些特殊館藏，數位化後有一些資訊增值層面是沒有辦法呈現的。

B8：我認為圖書館新增的功能包含電子書、數位化典藏、建置部落格、提供個人化電子資源服務；而圖書館員新增能力包含數位化訓練；web 2.0 之使用；規劃及行銷能力。

八、請問您對本學會圖書館員教育訓練研習活動提出建議？主題？活動？方式等？

B3：我覺得我們要很快擬定一個公共圖書館發展的問題與建議。有些屬於政策性的，包含人員任用、經費編列、館舍空間等。館舍空間現在已經有拿到經費來解決。現在我們要做的是有關制度面的解決。另外像有關推動閱讀這塊，要強調的是「閱讀不只是國文老師的事情」。

B1：推動對象也不一定只是圖書館員，也可能是老師等不同人。

B8：我認為現代圖書館的經營應該有更多的「跨域合作」。因此，圖書館員的教育訓練研習除了圖書館學的專業課程外，還可以結合一些企業觀摩活動，引進民間經營企業的創新思維及活力。

附錄七、第三場焦點團體訪談會議記錄

時間：民國 98 年 2 月 11 日(週三)下午 14:00 至 16:20

地點：國家圖書館 188 會議室

主持人：王梅玲

紀錄：劉濟慈

出席人員：

編號	性別	單位
C1	女	輔仁大學圖書資訊學系副教授
C2	男	世新大學資訊傳播學系副教授
C3	女	輔仁大學圖書資訊學系副教授
C4	女	國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所教授
C5	女	世新大學資訊傳播學系副教授
C6	男	輔仁大學圖書資訊學系副教授
C7	女	國立臺灣大學圖書資訊學系教授
C8	女	國立台灣大學圖書資訊學系副教授(書面陳述)

壹、主持人簡介與說明

1. 焦點團體法的介紹與說明
2. 報告本次研究的主題與目的
3. 介紹訪談會議的成員
4. 解說訪談會討論的問題
5. 說明訪談會議所附的參考資料

貳、問題討論

會議記錄方式：依據訪談者陳述的意見作摘錄性紀錄，非採逐字句的紀錄，凡與主題無關之內容不予紀錄。

《前言》

主持人：這個研究的緣起主要是因為數位時代來臨，網際網路和Google在興起，數位革命帶來便利，例如數位科技、數位出版，數位圖書館對圖書館影響很大，還有數位學習都帶給圖書館事業的價值和內容很大的改變和挑戰。美國圖書館學會於2004年便在討論圖書館價值(Library Value)，那一年學會請Michael Gorman美國圖書館學會理事長來演講，林珊如老師就把美國圖書館價值翻譯成中文。那圖書館價值出來後，美國從1999年便開始討論館員需要哪些核心能力，2005年草案就出來，一直到2008年就產生出''Core Competences of Librarianship''這份文件，可是美國人想法跟台灣人可能不盡相同。那最近也常聽館長跟我們老師抱怨說，近

來圖書館系培養出來的學生哪些能力是欠缺的，好像現在圖書館教育和圖書館事業是有一些隔閡。所以中華民國圖書館學會就委託教育委員會作這個研究，那目前的方式是先舉行三場焦點團體訪談，請的是館員、館長和圖書資訊學系的老師，然後最後會進行問卷調查，並提出研究報告。那今天主要就是請各位老師來談一下這個時代我國最核心的圖書館價值和圖書館員最核心的專業能力。

一、請問您認為我國圖書館對社會最大的價值為何？

C7：這個主題我很有興趣，其實 Michael Gorman 在做 ALA 會長之前，他就一直在醞釀這個主題，其實他已經出版一本書 "Our Enduring Values" 這本書，其實在我文章裡很早就介紹過，那後來他也來台灣演講，其實就是提到八大項，我在文章中也翻譯過，後來刪如老師也翻譯過，就很熟悉了。一個問題就是 Gorman 用的詞是 Librarianship，不是 Library，所以他比較廣泛是指圖書館事業，那因為這場是 focus 在教授們，所以就可以比較自由地談 Librarianship 或者 Library。所以我們如果是談 Librarianship，就會比較廣泛、抽象和理念性。那因為我被這八大項影響太深，我都很能接受，所以看你這份問卷是依據他的架構我覺得很好，幾乎每項都勾了。那現在就是要細想如果我們要拿來用的話，會有什麼區別，需要增加什麼、或是什麼不適合我們，因為他有幾個是美國價值觀。如果要用我們比較傳統的話來講，如果公共圖書館的話就是文化保存、社會教育、資訊傳播、休閒娛樂這四項，但這四項比較偏向公共圖書館，別的圖書館可能未必。我是覺得要做區分，可能公共、學術、國家圖書館會有不同的層次。

C6：因為剛剛談到圖書館價值，我就直接想到兩點保存與利用，不管任何類型圖書館都應要做到這兩點，那這裡面很多點其實都是從這裡延伸出來，因為要保存，所以要進行資訊管理、組織等；那因為要教育，所以要做資訊傳播、終身學習，所以我大概覺得是這兩項。那我也覺得盧老師剛說得很重要，如果每個國家都一樣，因為我們這份文件主要是參考美國，當然現在我們的社會是逐漸朝民主接近，所以我覺得這裡面提到的大體都可以用，只是說美國民主發展比較快，所以這提到提倡民主、智識自由、公共福祉，這些價值好像台灣是沒有走得那麼快，但目標看起來是一致的，所以大致應可適用。那可能項目方面有些措辭、名詞是不是要做個取捨。那內容上我覺得好像有點類似，就是這裡提那裡也提到，大概可能有從不同角度去看。另外有些項目應該要有些次序，譬如說功能、價值的項目應該要有一些次序，因為國外是按字母排序，那我們應該可能有個邏輯順序來排序會比較好。

C4：我覺得剛剛盧老師切入的角度很好，就是說我們今天要談的是圖書館事業的核心價值，還是談圖書館的功能(不管是學術或公共圖書館)。我想在這抽象的哲學意涵上一定有一個圖書館不可被取代的功能，它的價值就是在這個地方。當然在各個類型的實踐上有其重要的輸出，所以我們應該先去談圖書館帶給人類最重要的價值是在哪裡？如果是從這樣的觀點來看，我比較想要談的是「知識的傳播」。因為以前一定都會覺得是文化保存，但在數位時代，我覺得圖書館在講這句話時會比較心虛，或許我們只是過客，只是把知識拿來做整理、加工然後傳給別人，重點應該是在知識的整理與傳播。我想圖書館的利用應當不是圖書館的價值，而是要去做圖書館利用的推廣才能讓圖書館達到這個功能；並不能講說圖書館的利用就是圖書館的價值。我們的功能固然是教導人們、培育他們的資訊素養，但那絕對並不是我們的終極關懷。這是我個人想要從比較宏觀面來看，到底我們追逐的目標是在哪裡？

C1：我在看美國的資料時感覺是，那所謂圖書館的定義到底是在哪裡，那些資訊服務機構到底算不算，那如果站在教育角度，我們學生真正進入圖書館工作的比例低，所以剛才說館長認為培養出來的能力和圖書館需求不盡符合，我覺得我們本來就不是為你而設的一個系所，本來就不是這樣子。所以我想知道的這所謂圖書館的價值寫很崇高的理想，像這裡面寫很多All、every，我也不敢用這樣的角度處理，所以我覺得是不是可以定位一下，就算即使理想寫得很崇高，但我們在文字敘述上可以彈性一點，包括我們學生也不會誤解，人家也不會覺得我們好高騖遠。那延續剛才幾位老師所說的，民主的方面我也都認同圖書館就崇高的理想應該要有這樣的精神，只是說要放在價值還是執行的層次，我覺得可以討論。那剛才鄭老師和楊老師所談得保存與利用，我非常同意楊老師所說的，因為保存和利用的確是要讓它有不可取代的功能，因為現在有很多機制具備保存和利用的功能。再來就是所謂的利用，利用這兩個字所涵蓋的意義在別人眼裡說不定不是那樣而已，還包括有效利用、分析等更後面的階段，所以圖書館價值我還是回歸到傳統的價值像collecting、processing，就用最核心的價值。

主持人：那用中文具體該如何表達？資訊蒐集、解釋與應用嗎？

C1：若資訊處理會不會太狹隘？還是全都包含了？

主持人：所以還是資訊的處理與應用。

C2：基本上這是一個很大的題目，我記得我做倫理的時候有提到價值這兩個字，但我在這兩個字上困惑很久，因為它是一個概念，但實際上你在操作，譬如面對兩難問題你會做什麼選擇，那這時內在價值就會反映在兩難上面，就是

說當你兩個都想要，但只能選擇一邊，天平到底要放在哪一端，這時那個價值就會浮現出來。所以我想說現在在談價值時，如果都要選那價值是模糊的，但如果只要選其中三項，就會在要不要當中出現價值。所以我覺得當我們這麼多項目要勾或全勾時，事實上就沒有任何價值在裡面運作，只是ok都好。但如果我們面臨只選一個或兩個時，那就會陷入在那個選擇當中，價值就會浮現。

主持人：那請問您認為現在我國圖書館對社會對大的價值是什麼？

C2：所以我這時候回答就有兩種方式，一個是說不隨著環境改變的價值是什麼？

因為圖書館是一個很長久的事業，今天所決定的隔一個世代可能也改變，所以就是有沒有一個是圖書館永遠不變的價值。另一個是說在什麼樣的社會背景下，其倒映出來的價值為何？這是一種相對性的價值，那這時就要看相對誰？那今天圖書館事業到底跟誰產生競爭的情況下，我們的價值被取代掉了，以致於我們今天要回來思考這個問題。所以假設今天不能去反省到底誰搶走我們的價值，否則照理說二、三十年前沒有網際網路、資訊科技、電腦時我們的價值是很清楚的，只是隨著競爭者的出現我們的價值模糊了，所以要回頭思考這個問題。那我這邊只勾了三項，一個是文化保存，這是不變的價值，從早期檔案遺留下來到現在我覺得是不變；但如果要我勾相對價值，我會勾公共福祉和社會責任，這兩點我覺得今天台灣的圖書館是越來越模糊掉了，這兩點是必須要突顯出來的，若不突顯圖書館將來可能會變得很靜態、甚至萎縮掉。那就是說要在什麼服務上突顯這些價值，讓人家知道我們哪裡不同，但這部分是在功能上去突顯，可以有不同的發揮方式，但價值上是不變的。

C3：我滿認同像剛剛莊老師說得把它有層次地區分出來，就是先從價值的兩難當中先去取捨，因為如果所有選那真的沒有焦點，那如果說也是勾三項的話，我和莊老師相同的有兩點，就是文化保存和社會責任，所以我是在附議可以再加強一下這個觀點。那有關這個比較抽象性的，因為我也還在思考到底圖書館的價值在我們這領域中是什麼樣的責任，所以我跟他比較相同的就是文化保存和社會責任。另外這可能是下一階段的問題，就是如果這個問卷如果要發送，這個層次可能要再區隔一下，因為這個根據 ALA 的話是有比較 overall 的 concept，後面又有比較 detail 的 list。

C5：如果價值這個概念有爭議的話，我會覺得就用任務，那如果這樣我會覺得不變的東西有三個，第一個是文化保存，此為圖書館的任務是沒有問題的；第二個(我的思考是圖書館，不是圖書館學)圖書館應該做的是 Information，不是 provider，是 indicator，就是有點諮詢 reference，這樣就可以跟 Google

區別；第三個是 reading 閱讀，但應該不只包括紙本書籍，所以應該是閱讀的推動。那這邊提到的功能，我會比較像鄭老師，這三個是不會變的，不管在數位時代或傳統，可是就會把像資訊自由、傳播這些延伸出來。所以我的思考架構是這樣，這三個是不變的東西，那其他這些列的就像剛剛說的八大都是延伸出來。那平常我們講得像資訊蒐集、整理和組織，是為了達成這些目的它的 process，可是在 process 之下就是我們要去想學生要具備什麼樣的能力。

C8：我認為圖書館的任務與功能應當包含提倡終身學習、提供閱讀研究場所與學習資源、提倡休閒娛樂活動、圖書館利用與資訊素養教育、協助民眾紓緩情緒、放鬆心情。而我國圖書館對社會最大的價值為教育與終身學習。其他重要的圖書館價值尚包含：服務、提升全民資訊素養、閱讀、多元化、社會責任。

主持人：那目前綜合老師們談述到的包含：文化保存、教育與終身學習、資訊傳播、休閒娛樂、資訊利用、知識傳播、促進民主、資訊處理與應用、公共福祉、社會責任、資訊諮詢、閱讀推廣、多元化、服務、提升全民資訊素養。

二、請問以您近幾年所培育出的學生而言，是否具有勝任圖書館工作的能力？或是欠缺哪一方面的能力？

C4：我覺得不能夠一概而論，因為有可能是說剛好他所擔任的工作需要他這方面的能力，而這方面需要的能力在傳統的課程中沒有去顯現。譬如說我有一個學生在北市圖工作，他要做很多專案管理、海報設計、行銷等工作，他跟我們反應說我現在的工作上很需要這方面的能力，以後在課堂上可不可以多強調這方面的東西，可是這個是很 narrow、specific 的東西，我們應該談的是比較具體的一種能力、一種 competency，所謂 competency 就牽涉到這是個知識、技能還是態度，就是有些東西我們是可以傳授的，可是有些態度等 soft skills 怎麼去 building 那是另外一個議題。

主持人：或者我換一個角度來講，也許我要問淳淳老師，您這幾年培養的學生到圖書館工作時，工作時是不是可以勝任？會不會有一些問題？

C1：那如果是這幾年的話，傳統的都不太會，分編不太會、參考沒有以前好，這幾年問題其實都會這樣講。回過頭來想，我現在自己會慢慢地認為這個應該你們館裡頭去訓練，或者當然圖資教育要做一些別種方式的課程設計。可是反過來現在我用一個做讀者的身分來看這個問題，我認為有些館員是不知

變通(例如謹守不可回答學生作業等各類事項方面較不知變通)，但分類編目、服務都還可以，這是以現在館員欠缺什麼而言。我覺得像民主那幾個點其實我完全認同，包括像倫理我覺得現在非常重要，但執行起來時他們可能都是死背那些東西，但我想倫理應該是很可以變通，可是一定有恆久不變的價值存在。所以你如果問我他們缺少什麼，我認為是這樣。那相對地我們的學生一直被認為資訊科技學習技能比人家都強，即使是新科技至少不畏懼，還願意去學；另外還有的確是比較會找資料，在圖書館可能比較沒感覺，但他們到一個不是那麼典型的圖書館，就周圍不是都圖書館員的地方，跟讀者的接觸是更直接的地方時，的確我們的那些核心能力我認為是可以很明顯地突顯出來，就是說如果那些核心能力是我們談得比較傳統的那些能力。

C4：在上次世新的研討會裡，大家也都在談什麼能力很重要，很多人都講說像整合的能力、變通、彈性、溝通能力很重要，但最後大家都覺得這些都是soft skills，該如何教？和其他行業有何區別？

C1：那就是像我們輔大講得全校共同能力。可是我想我們的溝通應該特別重要。

C7：這就是說為什麼談到這些譬如像剛剛講得溝通等，其實這背後就有一個價值觀，這時就可以回到價值觀。

C2：那談到我們這幾年館員培育出來的狀況，因為我們現在改資傳，偶爾會碰到幾個學生知道我們過去叫圖資，也會表達想當圖書館員，就是說雖然現在就讀資傳，但以後也會想到圖書館工作。那我問為什麼，他的理由是喜歡看書，也就是喜歡閱讀所以喜歡圖書館的工作，但這句話的問題在於喜歡看書的人可能不喜歡人，所以我一直在想這個行業到底吸引哪些人進來，一堆喜歡看書的人，他可能不喜歡跟人接觸，久而久之這個團體裡可能都是一些喜歡摸書、整理資料，但對於服務別人可能就敬而遠之，所以這行業就會變得向內不向外，會比較保守、把館照顧的很好，但誰來使用或有沒有人使用卻是不在意的，只要資料整理好就好。所以我們這行業永遠不變的價值是文化保存，所以吸引一群人來這幫我們保存文化，但有沒有人來使用卻不重要。所以現在在講公共福祉、善盡社會責任時，這些人是沒有這樣的概念，也不重要，所以我們這個行業這個 identity 把我們綁住很久，沒辦法吸引一群喜歡對外的人進入這個行業，那這是我們的一個問題。

C8：我認為以近幾年所培育出的學生而言，僅能勝任傳統之工作。比較缺乏之能力包括：(1)在活動之規劃、行銷與推廣以及創新服務內容與項目之能力；(2)處理讀者申訴或抱怨事件時之溝通與因應能力；(3)公共關係、風險管理及危機處理之能力；(4)領導與管理能力；(5)閱讀指導能力：分析愉悅閱讀

素材(如小說等)能力、挑選能舒緩讀者情緒之相關素材能力。

三、請問您同意美國圖書館學會(American Library Association, 簡稱 ALA)研擬的圖書館事業核心價值(Core Values of Librarianship)嗎？參見附錄二。您認同哪一些核心價值？

C7：這個"Values of Librarianship"變成ALA時就延伸出那麼多個，實際上當初 Michael Gorman就只有八項，其實我把ALA這份價值分析一下是三種東西在裡頭，第一種是圖書館事業的價值觀，就是values，包括尊重使用者隱私、提倡民主、促進智識自由、維護公共利益，這些都是談理念；第二種就是圖書館要怎麼去運用這些價值，追求專業、提供服務、善盡社會責任(這個可能可以歸到第一種或第二種，我不確定大家可以討論)，以這些為基礎後我們可以再增加，那這一種就可說是像圖書館的任務；第三種是談到功能才是後面這幾個，提供資訊資源的取用、提供多樣化的資源與服務、促進教育和終身學習、促成資訊資源的保存。從這個架構之下再去談，有價值觀、任務、功能等等，那圖書館員應具備什麼能力，針對這一項一項去說會比較清楚，就可以再去歸納。

C6：所以剛才我一開始也說，這個項目很多，要按照什麼來排序，應該把相同的分群組(grouping)，回歸到原來的四項或八項會比較清楚，否則真的看不出一個次序。

主持人：那因為莊老師之前做過館員的專業倫理，不曉得專業倫理和這個中間有沒有什麼關聯，請您表示一下看法。

C2：那談到認不認同美國這個價值，我當然認同。但這套價值裡，和鄭老師談得一樣可能要重新排序，因為像西方思想的思維方式可能比較把個人需求擺在群體之前，但東方思想應該是相反，應該是先照顧到團體才談個人，所以我那時在做倫理時才想說把社會責任擺在前面，特別是亞洲思想而言群體是重要的，個人反而是可以被忽略、是隱性的。所以假設依照我們的價值而言，是不是我們的順序應該是先圖書館的事業、群體的利益，然後才是個人。

主持人：那楊老師和黃老師對ALA這些價值認為適用於我國嗎？

C4：應該大部分都可以認同。

C3：大部分都同意。

C1：基本精神我完全同意，但用字遣詞有時的確會讓台灣人誤解，就是說像我們的民主我們認為是這樣，但說不定西方民主的真正意涵並不是這樣。因為西方畢竟是幾百年的民主和我們所想得可能不盡相同。所以我對美國這些價值的的精神完全同意，只是我們在說明時可能理解程度不太一樣。

C6：這幾項看起來像英文翻譯過來的，像提供服務到底指什麼、追求專業好像是每個行業都要有的等等，所以好像沒有突顯librarianship這個行業。那大的方向應該是沒有錯，像剛剛盧老師提到的幾個方向是滿好的，譬如說第一個要有圖書館專業的價值觀，第二個圖書館任務有哪些，功能在哪裡，最後產生專業能力。所以這些當大的方向是可以，但在國內適用可能有一些問題。那像剛剛有老師提到說現在的學生分類編目比較差，電腦專業比較好，我認為其實那並不是最重要的，因為電腦科技一直在演變，那像分類編目就是在大學時給他一個基本的能力，因為一直改變所以之後都還可以再去學，反而圖書館基本的價值觀倒是比較重要的。

C1：我們一直談那些遠大的目標，其實在 ALA 價值中的 preservation 提到，"preservation of information resources is central to libraries and librarianship." 我覺得還是非常重要的，是我們很重要的價值。

C4：想請問為什麼在附錄一是先談功能再談價值？因為就剛剛盧老師的思維，我覺得價值應該是在比較高的層次。

主持人：對，那將來我們可以把價值提到第一題，再來談圖書館功能和任務。

C1：在談圖書館價值時，雖然剛剛幾位老師都一直談到閱讀，我一直認為閱讀是公共圖書館等幾個圖書館比較狹隘的事。

C4：我覺得應該是透過閱讀的推廣來利用圖書館，所以並不是說閱讀是圖書館的功能。

C7：現在如果細究的話，這裡面有很多不是價值，就是說我們圖書館的價值為何，那閱讀根本不是價值，它可以是 function，已經是一個推廣的方式，定位在理論實務層面。閱讀推廣很重要但不是圖書館存在的價值。這裡頭像提供資訊取用也不是價值，所以我剛剛才分成三個層次。

C5：我也是滿同意盧老師剛剛分成的三個層次。

C8：我對於 ALA 所研擬的圖書館事業核心價值所列的 11 個項目全部皆同意。

四、請問您同意美國圖書館學會研訂的圖書館事業核心能力(Core Competences of Librarianship)文件嗎？參見附錄三。您認同哪一些核心能力項目？

五、根據圖書館工作內容，您認為我國圖書館員專業能力應涵蓋哪些範圍？我國圖書館員應具備哪些基本專業能力？

C1：剛剛大家不是好像都覺得這件事情很好，都同意。

C6：這看起來比較具體。

C7：如果現在扣回剛剛那三個層次，那現在其實只有第一個基本專業認知包括價值、法規、歷史等等這就是前面我講得兩大項，那其他的仔細看其實都是skill，就是第三項。那這裡就出現一個問題是否需要分圖書館？我是覺得不用。

C5：我也覺得不用。就是依照剛剛盧老師的架構，我們的思維是比較guideline，實際上各個圖書館做法不同但原則一樣。

主持人：所以這八大範圍需不需要調整？

C7：要調整。但順序可以等問卷回收後勾選的多數再排序在前面，現在還沒有關係。但我是覺得這個基本專業認知就扣回前面兩項。第三項才是談圖書館的實務。

主持人：所以三層就是專業的價值是第一層、第二層就是整個對應的範圍，再來就是能力指標(包含知識、技能和態度)。

C4：在翻譯的部分，我舉一個例子：在附錄第三頁第二大項，基本專業能力指標的第六項「瞭解國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策，以及圖書資訊專業的重要趨勢。」我想，身為一個館員怎麼可能了解前面這些政策？但又認同後面了解圖書資訊專業的重要趨勢是很重要的。如果我不同意前面，但認同後面，就不知如何勾選。在看了原文後，才知道意思應該是：「瞭解影響圖書資訊專業發展趨勢的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策」。所以，翻譯的達意與否會影響到大家的判斷。

主持人：謝謝好的我們會再進行修改。所以舉辦焦點團體就是請大家來幫我們判斷哪裡是沒有邏輯、或是有問題的部分。

C1：其實裡面有很多是文字感覺翻譯不太順，可能會讓我們誤會意思。還有我想請問這個「基本專業認知」，這基本到底有多基本？

C7："Foundations of the Profession"應該是專業的基礎。

主持人：好的那就修改為專業基礎認知。

C8：我對於 ALA 所提出的圖書館事業核心能力所列各項全部皆同意。我認為我國圖書館員專業能力應涵蓋的範圍包含：資訊資源能力、資訊和知識組織能力、資訊科技能力、閱讀指導服務能力、研究能力、資訊素養教育能力、領導與管理能力、創新能力、人際溝通能力。

六、您認為因應數位時代發展，圖書館需要增加哪些新功能？

七、您認為數位時代圖書館員應增加哪些新能力？

C3：那我針對附錄一的第五和六大項，第五大項裡面列得好像也不是功能，因為和前面第一大項的功能沒有對應到，我覺得這些比較像是館員的工作項目。

C1：這就像一樣是談功能，但這篇文章的功能和那篇文章的功能是不同的事情，有的功能是宗旨，有的功能是職能，所以第一個比較像宗旨，第五個比較像功用、功能或服務項目。

主持人：如果改成新增的任務會不會比較一致？

C2：那就像第五和第六項都有數位館藏發展，又是功能又是能力在兩個項目都有，會容易混淆。所以是不是可以寫成數位館藏發展設計或規劃，談到人的能力時可以有比較細項的描述，而圖書館功能是一個比較大的項目。

C4：我認為譬如說在第五項的8,9，使用者個人化資訊服務，我會想說不在數位時代也要提供個人化資訊服務，也要提供創新思考與服務，所以一方面我會認為這很重要，但又會覺得這並不是只在數位時代做的事情。

主持人：其實第五題新增的功能就是說因為數位時代中數位科技、數位典藏等等讓圖書館新增很多任務和作業，這邊把功能改成新增的工作或任務？會不會比較清楚？

C4：可是這邊的任務是指task不是mission。

C3：像「數位典藏與內容建置及整合」也是都有出現在第五項和第六項的選項中。

C4：其實我覺得第五大題應該整個拿掉，因為前面已經強調我們的館藏是all format，會隨著時代改變去做，並不是傳統時代做紙本的館藏發展、數位時代做數位館藏發展。我們本來就是在做館藏發展，數位、紙本都要做，那是本來業務就會隨著時代而改變，數位典藏也是以前文化保存的一個功能之一，業務一定會改變、format型式也一定會改變。

C6：第五大題可能可以拿掉，或是併到別的地方。

主持人：還是第五項改成數位時代圖書館新增哪些作業？然後作業裡面再去想到哪些數位能力。

C4：但這樣就和前面架構不太合。

C2：那是不是就整合到前面，H之後再往下加。

C1：其實第六題數位時代館員需要新增的能力，你考慮的都是一些不太會這些事情的人，但相對地我們有一群人電腦很好，進圖書館、圖資畢業也是我們定義上的專業，可是他可能在圖資的基礎上反而比較差，那是不是有考慮到這一群人的描述？我覺得數位時代像現在很多新進館員完全沒有讀者需求的想法，反而很技術，數位時代很多這樣的館員。

C2：因此我們到底對館員是要求全方位？還是要有獨特性？所以在訂定這個能力時就要考慮到我們是要全方位的館員，還是要有獨特性發展以team的方式去運作。

C4：一定要有獨特性，unique才是核心能力。

C7：其實回頭看第一頁的前言，已經標出來今天就是數位時代的大前提，所以就不如把數位化的合併放在裡頭，比較簡單。

C3：還有ALA的語法都是用overall term，不會用像資料庫、圖書館自動化系統這種比較細的項目。因為這樣寫得話就要一直修改，新的技術又要不斷補進來，當初ALA這個設計應該是預計要用很多年，所以才會採用這種非常廣的term來描述。

C5：我本來是沒有覺得要去強調數位化時代，因為現在做得是比較抽象、guideline 的狀況，只是做法會比較細節。

主持人：為什麼會加上這一條的原因是，其實這個計畫源自於學會的教育訓練，從最基本專業能力和新興能力來探討，若是能力不足的話，將來學會的教育訓練可以往哪個方向去著重。那也可拿掉，像莊老師說得可能再增一個數位的一些能力一項接續在H後面。因為如果只是問核心的能力，但對最新的欠缺和需求沒有探討也是有點可惜。

C5：我覺得這個計畫本來的工作好像是要做和ALA一樣的事情，只是訂一個台灣的，等到之後變成各類型圖書館就可以跟著這個，去把細部的做法延伸出來。

C1：其實現在也許數位能力都還不錯，所以是不是在比較前面的地方，我們把幾個W提出來，不管任何類型、任何人、各種format、各種管道，在比較上面的地方把數位也涵蓋進來。

C8：我認為因應數位時代發展，圖書館需要增加的新功能包含：提供資訊服務、資訊組織與管理、提倡終身學習、提供閱讀研究場所與學習資源、推廣休閒育樂活動、與資訊素養教育、知識管理、協助民眾促進心理健康。數位時代圖書館員應增加的新能力包含：人際溝通能力、資訊科技能力、創新能力、閱讀指導服務能力。

八、針對圖書館價值和圖書館員重要的專業能力，圖書資訊學的學校教育有沒有哪些部分特別重要，需要重視和強調？

C1：其實我今天一直很想請教盧老師一個問題，就是librarianship到底是指圖書館事業或圖書館專業？因為在中文上又好像不太一樣？因為如果是圖書館專業今天難免都要加上library and information science，可是也可能可以簡稱為librarianship，我覺得其實整個迷惑是在這個地方，包括所謂librarianship的核心能力到底是不是針對在圖書館工作的人？

C7：這個名詞在早期的圖書館導論等教科書都會去分辨，實際上這個跟用詞有關，譬如說英國很喜歡用 librarianship，美國最早是用 library science，換言之有一點區別，所以在中文翻譯 librarianship 就翻譯成圖書館事業，實際上就是 library profession 這樣的意思，兼顧理論和實務，library science 比較

用於學校裡偏重學術研討，所以學院都講 department of library and information science，不會說是 department of librarianship，也就是並沒有受限於圖書館這個機構。為什麼 ALA 會用 librarianship，是因為 Michael Gorman 是英國人，很習慣用這個詞，而 library science 比較定位在理論層次，所以 ALA 用 librarianship 這個詞是意含整個 library profession 的價值觀，而這個價值觀當然建構在圖書館上。所以剛剛講得那三層用詞就要注意，第一層是談 librarianship，就是圖書館事業的價值觀；第二層就談到 librarianship 的任務、義務等；第三層就是 library，圖書館如何執行。所以一二層是比較理念層次，第三層才到圖書館怎麼實踐。所以前面兩層都是談 librarianship，後面第三層才是談 library。

C2：那我想提醒一下就是說，所謂competency它的動詞是compete，換句話說館員的competency是具有競爭意味，就是說這個能力到底是跟誰比，然後才說這個能力是優先於你，所以我不被取代。我認為我們今天之所以會去討論能力的問題是因為，跟我們競爭的對象出現，以前沒有網際網路、資訊公司時我們不必和他人競爭，我們的核心價值很清楚。現在競爭對象出現，是否我們還能保有這些能力是領先的，並探討那些核心能力在這對照之下我們是不變，別人也趕不上，因為我們累積時間比較久。那我認為我們這個領域資訊檢索能力是比其他領域好，所以這個能力要保有並持續下去。

C1：我覺得我們一邊是computer science的人，就是資工資管的人，一邊就是那些domain的人，這就是兩頭的人，每次都說我們是橋樑，但我覺得這個橋樑可以沒有嗎？其實是可以的。

C7：我覺得我們後來迷惑掉了，其實去看時代變遷後來圖書館史不被重視，因為不論如何數位也只是一個載體，其實去看Michael Gorman的其他書便時常談到這個問題，他自己是分類編目出身，所以他認為這是萬變不離其宗的東西，所以剛剛我們講數位時代資訊檢索的能力只不過就是用電腦而已，就是一個工具，就像是自動化但若是不懂分類編目，也是會做錯。

主持人：所以在圖書館還是普遍認為我們的資訊能力是比較好的，資訊能力的定義包含資訊的蒐集、組織、取用、應用、分析和解釋的能力應該還是目前最重要且最核心的資訊能力。

C1：就圖資的教育界來講，我發現我們的學生除了在圖書館，其他包括像擔任研究助理等，都會被認為資訊檢索能力很好、很會找資料，甚至像Google很簡單的檢索都做得比別人好。

C7：這是可以和別人競爭，可以超越別人的地方。

C1：我補充一下，剛剛我不是說這邊是computer science的人、這邊是用的人，我們在中間。那我在教務處服務時，我的感覺是，資工的人的確是比較不能了解使用者需求，相較之下我們比較能了解使用者需求，所以這點應該是我們滿強的一部份，我本來也是覺得我們這一塊拿掉或許他們也做得好，後來發現的確他們的個性跟他們的專業這部分的確不太關心這塊。

主持人：我們的人文關懷是比較強。

C7：講到這裡還有一個文獻可以用，就是美國圖書館員"Human Resources utilization"的一個圖，是林巧敏寫的，那就是專業能力的架構，換言之它是雙軌，一邊是圖書館、另一邊就是技術人員，很早以前就引進來了，1970年代就有這個文獻了。

主持人：這是談到美國圖書館員的分級制，承認圖書館員分成兩個部分，一個是圖書館員、一個是技術人員，他承認技術人員也是專業人員。

C2：我在想題目中的基本專業能力的"基本"這兩個字可能要定義一下，是for誰？是大學部還是研究生畢業等。

C4：是不是直接就講專業能力就好，不要寫「基本」？

主持人：這部分在當時口試時，有和委員討論過所做的一個修改，本來是核心專業能力，但因為事實上專業能力很多，如果全部整合會太多所以想做最核心的。

C2：因為這個如果對大學畢業和對研究所畢業是不一樣。而且有些人大學為非圖資，是到研究所才念圖資。所以這個"基本"是for二年制還是四年制？

主持人：不過我們也怕把"基本"拿掉，變成專業能力但我們沒有那麼多，可能會被攻擊。因為可能沒有辦法做到那麼周延，所以我們現在就是做最核心競爭部份的專業能力。

C7：不過剛剛講得圖書館員到哪個level要講出來，因為在台灣大學畢業就是算專業，國外必須是要碩士學位才算專業。

C1：其實當每一條不要想得那麼難時，大學畢業好像應該也可以達到這些能力。

C8：我認為在圖書館價值的部分應加強凸顯圖書館在閱讀方面與民眾心理健康促進之社會責任，並於經濟不景氣中，彰顯圖書館在民眾心理健康促進上之價值，民眾可藉由閱讀圖書館豐富多元的圖書資訊資源，協助舒緩民眾對大環境上之焦慮、不安感。而在館員基本專業能力部分則應加強館員閱讀指導服務與人際溝通能力。

附錄八、問卷調查名單

一、圖書館

本研究共調查 197 所圖書館，包括國家圖書館 1 所；國立圖書館 2 所；直轄市立公共圖書館 3 所；縣市立公共圖書館 22 所；大專院校圖書館 169 所。

類型	編號	中文館名	館長	中文地址
國家圖書館	A 1	國家圖書館	顧敏	100 臺北市中正區中山南路 20 號
國立圖書館	A 2	國立臺中圖書館	蘇忠	404 臺中市北區精武路 291 之 3 號
	A 3	國立中央圖書館臺灣分館	黃雯玲	235 臺北縣中和市中安街 85 號
直轄市立公共圖書館	A 4	臺北市立圖書館	曾淑賢	106 臺北市大安區建國南路二段 125 號
	A 5	高雄市立圖書館	施純福	801 高雄市前金區民生二路 80 號
	A 6	臺灣省政府圖書館		南投縣南投市中興新村光華路 123 號
縣市立公共圖書館	A 7	宜蘭縣政府文化局圖書館	圖書資訊科 科長	260 宜蘭縣宜蘭市復興路二段 101 號
	A 8	花蓮縣文化局圖書館	圖書資訊課 課長	970 花蓮縣花蓮市文復路 6 號
	A 9	金門縣文化局圖書館	圖書資訊課 郭哲銘課長	893 金門縣金城鎮環島北路 66 號
	A 10	南投縣政府文化局圖書館	圖書課課長	540 南投縣南投市建國路 135 號
	A 11	屏東縣政府文化處中正圖書館	圖書資訊科 科長陳碧玉	900 屏東縣屏東市大連路 69 號
	A 12	苗栗縣政府國際文化觀光局圖書館	圖書資訊課 課長	360 苗栗縣苗栗市自治路 50 號
	A 13	桃園縣政府文化局圖書館	圖書資訊科 李世彥科長	330 桃園縣桃園市縣府路 21 號
	A 14	高雄縣政府文化局圖書館	圖書資訊科 洪慈芬科長	820 高雄縣岡山鎮岡山南路 42 號
	A 15	基隆市文化局圖書館	圖書資訊科 科長	202 基隆市中正區信一路 181 號 3 樓
	A 16	雲林縣政府文化處圖書館	圖書資訊科 黃長永科長	640 雲林縣斗六市大學路三段 310 號

	A 17	新竹市文化局圖書館	圖書資訊科 科長	300 新竹市東大路二段 15 巷 1 號
	A 18	新竹縣文化局圖書館	圖書資訊課 王課長	302 新竹縣竹北市縣政九路 146 號
	A 19	嘉義市政府文化局圖書館	圖書資訊科 沈科長	600 嘉義市忠孝路 275 號
	A 20	嘉義縣政府文化局圖書館	圖書資訊科 科長	613 嘉義縣朴子市山通路 7 號
	A 21	彰化縣文化局圖書館	圖書資訊課 課長	500 彰化縣彰化市中山路二段 500 號
	A 22	臺中市文化局圖書館	圖書資訊課 課長	403 臺中市西區英才路 600 號
	A 23	臺中縣立文化中心圖書館	圖書組	420 臺中縣豐原市圓環東路 782 號
	A 24	臺北縣立圖書館	于玫館長	220 臺北縣板橋市莊敬路 62 號
	A 25	臺東縣政府文化局暨觀光處圖書館	圖書管理科 科長	950 臺東縣臺東市南京路 25 號
	A 26	臺南市立圖書館	葉建良	704 臺南市北區公園北路 3 號
	A 27	臺南縣政府文化處圖書館	圖書資訊科 科長	730 臺南縣新營市中正路 23 號
	A 28	澎湖縣政府文化局圖書館	圖書資訊課 課長	880 澎湖縣馬公市中華路 230 號
大專院校圖書館	A 29	私立聖母醫護管理專科學校圖書館	圖書館館長	266 宜蘭縣三星鄉三星路二段 265 巷 100 號
	A 30	國立宜蘭大學圖書館	林瑞裕館長	260 宜蘭縣宜蘭市神農路一段 1 號
	A 31	蘭陽技術學院圖書館	圖書館館長	261 宜蘭縣頭城鎮復興路 79 號
	A 32	佛光大學圖書館	釋覺旻館長	262 宜蘭縣礁溪鄉林美村林尾路 160 號
	A 33	慈濟大學圖書館	劉嘉卿館長	970 花蓮縣花蓮市中央路三段 701 號
	A 34	慈濟技術學院圖書館	謝易達主任	970 花蓮縣花蓮市建國路二段 880 號
	A 35	大漢技術學院圖書館	高立人主任	971 花蓮縣新城鄉樹人街 1 號
	A 36	國立東華大學圖書館	張璉館長	974 花蓮縣壽豐鄉大學路二段 1 之 20 號

	A 37	臺灣觀光學院圖書館	林俊銘主任	974 花蓮縣壽豐鄉中興街 268 號
	A 38	國立金門技術學院圖書館	蔡承旺館長	892 金門縣金寧鄉大學路 1 號
	A 39	國立暨南國際大學圖書館	吳幼麟館長	545 南投縣埔里鎮大學路 500 號
	A 40	私立南開技術學院資訊與圖書中心	圖書資訊服務處吳錫修處長	542 南投縣草屯鎮中正路 568 號
	A 41	美和技術學院圖書館	黃湫淑館長	912 屏東縣內埔鄉美和村屏光路 23 號
	A 42	國立屏東科技大學圖書館	吳永惠館長	912 屏東縣內埔鄉學府路 1 號
	A 43	高鳳技術學院圖書館	圖書館館長	908 屏東縣長治鄉復興村新興路 38 號
	A 44	慈惠醫護管理專科學校圖書資訊館	劉俊廷館長	926 屏東縣南州鄉三民路 367 號
	A 45	國立屏東商業技術學院圖書館	邢厂民館長	900 屏東縣屏東市民生東路 51 號
	A 46	國立屏東教育大學圖書館	陳惠珍館長	900 屏東縣屏東市民生路 4-18 號
	A 47	大仁科技大學圖書資訊館	盧清松館長	907 屏東縣鹽埔鄉新二村維新路 20 號
	A 48	永達技術學院圖書館	圖資中心主任	909 屏東縣麟洛鄉中山路 316 號
	A 49	仁德醫護管理專科學校圖書館	謝宜芳主任	356 苗栗縣後龍鎮溪洲里砂崙湖 79 之 9 號
	A 50	國立聯合大學圖書館	賴瑞麟館長	360 苗栗縣苗栗市恭敬里聯大 1 號
	A 51	育達商業技術學院資訊圖書館	資圖長	361 苗栗縣造橋鄉學府路 168 號
	A 52	親民技術學院圖書館	鄭浩然館長	351 苗栗縣頭份鎮學府路 110 號
	A 53	國防大學資訊圖書中心(率真總館)	圖書館館長	334 桃園縣八德市興豐路 1000 號
	A 54	南亞技術學院圖書館	廖炳傑館長	320 桃園縣中壢市中山東路三段 414 號

	A 55	陸軍專科學校資訊圖書中心	陳富子主任	320 桃園縣中壢市中山東路四段 113 號
	A 56	中原大學圖書館	黃承令館長	320 桃園縣中壢市中北路 200 號
	A 57	國立中央大學圖書館	陳彥良館長	320 桃園縣中壢市五權里 2 鄰中大路 300 號
	A 58	元智大學圖書館	圖書資訊服務處處本部資訊長	320 桃園縣中壢市內壢遠東路 135 號
	A 59	清雲科技大學圖書館	劉家彰館長	320 桃園縣中壢市健行路 229 號
	A 60	萬能科技大學圖書資訊館	王榮祖館長	320 桃園縣中壢市萬能路 1 號
	A 61	新生醫護管理專科學校圖書室	圖書館館長	324 桃園縣平鎮市福林里 115 號
	A 62	中央警察大學圖書館	圖書館館長	333 桃園縣龜山鄉大崗村樹人路 56 號
	A 63	國立臺灣體育大學(桃園)圖書館	吳政崎館長	333 桃園縣龜山鄉文化一路 250 號
	A 64	長庚大學圖書館	溫秀英館長	333 桃園縣龜山鄉文化一路 259 號
	A 65	長庚技術學院圖書館	圖書資訊處張董錡副處長	333 桃園縣龜山鄉文化一路 261 號
	A 66	龍華科技大學圖書館	張夢家館長	333 桃園縣龜山鄉萬壽路一段 300 號
	A 67	開南大學圖書館	李汾陽館長	338 桃園縣蘆竹鄉開南路 1 號
	A 68	高雄醫學大學圖書館	陳冠年館長	807 高雄市三民區十全一路 100 號
	A 69	育英醫護管理專科學校圖書館	康春枝主任	807 高雄市三民區大昌二路 420 巷 15 號
	A 70	文藻外語學院圖書館	王愉文館長	807 高雄市三民區民族一路 900 號
	A 71	國立高雄應用科技大學圖書館	蘇德仁館長	807 高雄市三民區建工路 415 號
	A 72	高雄市立空中大學圖書館	蔡志宏館長	812 高雄市小港區大業北路 436 號
	A 73	國立高雄餐旅學院圖書館	林秀薰館長	812 高雄市小港區松和路 1 號

	A 74	海軍軍官學校中正圖書館	圖書館主任	813 高雄市左營區郵政 90175 附 120 號信箱
	A 75	國立高雄師範大學圖書館	朱耀明館長	802 高雄市苓雅區和平一路 116 號
	A 76	國立高雄第一科技大學圖書資訊館	郝敏忠館長	811 高雄市楠梓區卓越路 2 號
	A 77	國立高雄海洋科技大學圖書館	楊源仁館長	811 高雄市楠梓區海專路 142 號
	A 78	國立高雄大學圖書資訊館	林文揚館長	811 高雄市楠梓區高雄大學路 700 號
	A 79	國立中山大學圖書與資訊處	官大智處長	804 高雄市鼓山區西子灣蓮海路 70 號
	A 80	輔英科技大學圖書館	王淑軍館長	831 高雄縣大寮鄉永芳村進學路 151 號
	A 81	和春技術學院圖書館	賀幼玲館長 (已換喬步雲館長)	831 高雄縣大寮鄉琉球村 28 鄰農場路 1 之 10 號
	A 82	義守大學圖書館	黃有榕館長	840 高雄縣大樹鄉學城路一段 1 號
	A 83	空軍航空技術學院資訊圖書中心	蕭天潤主任	820 高雄縣岡山鎮介壽西路 198 號(岡山郵政 90395 號信箱)
	A 84	空軍軍官學校資訊圖書中心	李謨中 中校主任	820 高雄縣岡山鎮介壽西路西首 1 號
	A 85	私立高美醫護管理專科學校圖書館	林戊己主任	843 高雄縣美濃鎮成功路 309 號
	A 86	正修科技大學圖書館	蔡惠舫館長	833 高雄縣鳥松鄉澄清路 840 號
	A 87	東方技術學院圖書及資訊中心圖書館	許德仁主任	829 高雄縣湖內鄉東方路 110 號
	A 88	高苑科技大學圖書館	顏幸苑館長	821 高雄縣路竹鄉中山路 1821 號
	A 89	樹人醫護管理專科學校圖書館	陳秀文主任	821 高雄縣路竹鄉環球路 452 號
	A 90	中華民國陸軍軍官學校資訊圖書中心	許綜升主任	830 高雄縣鳳山市維武路 1 號
	A 91	樹德科技大學圖書館	黎進三館長	824 高雄縣燕巢鄉橫山路 59 號

	A 92	經國管理暨健康學院圖書館	葉全益館長	203 基隆市中山區復興路 336 號
	A 93	國立臺灣海洋大學圖書館	林益煌圖書資訊處處長	202 基隆市中正區北寧路 2 號
	A 94	崇右技術學院圖書館	館長	201 基隆市信義區義七路 40 號
	A 95	國立雲林科技大學圖書館	吳威志館長	640 雲林縣斗六市大學路三段 123 號
	A 96	環球技術學院圖書館	丁崑健館長	640 雲林縣斗六市鎮南路 1221 號
	A 97	國立虎尾科技大學圖書館	王威立館長	632 雲林縣虎尾鎮文化路 64 號
	A 98	國立交通大學圖書館	楊永良館長	300 新竹市大學路 1001 號
	A 99	中華大學圖書館	李煜舲館長	300 新竹市五福路二段 707 號
	A 100	元培科技大學圖書館	劉錦松館長	300 新竹市元培街 306 號
	A 101	玄奘大學圖書資訊處	楊文灝館長	300 新竹市玄奘路 48 號圖資大樓 1 樓
	A 102	國立清華大學圖書館	謝小苓館長	300 新竹市光復路二段 101 號
	A 103	國立新竹教育大學圖書館	林紀慧館長	300 新竹市南大路 521 號
	A 104	大華技術學院圖書館	沈雍超館長	307 新竹縣芎林鄉大華路 1 號
	A 105	明新科技大學圖書館	蔡秀滿館長	304 新竹縣新豐鄉新興路 1 號
	A 106	國立嘉義大學圖書館	陳嘉文館長	600 嘉義市學府路 300 號
	A 107	崇仁醫護管理專科學校圖書館	黃一婷組長	600 嘉義市盧厝里紅毛埤 217 號
	A 108	大同技術學院圖書館	圖書館館長	600 嘉義市彌陀路 253 號
	A 109	南華大學圖書館	圖書館館長	622 嘉義縣大林鎮中坑里中坑 32 號
	A 110	國立中正大學圖書館	王國羽館長	621 嘉義縣民雄鄉大學路 168 號
	A 111	吳鳳技術學院圖書館	詹明傑館長	621 嘉義縣民雄鄉建國路二段 117 號

		館		
	A 112	稻江科技暨管理學院圖書館	圖書館館長	613 嘉義縣朴子市學府路二段 51 號
	A 113	大葉大學圖書館	包冬意館長	515 彰化縣大村鄉山腳路 112 號
	A 114	中州技術學院圖書館	余森年館長	510 彰化縣員林鎮山腳路三段 2 巷 6 號
	A 115	明道大學圖書館	林勤敏館長	523 彰化縣埤頭鄉文化路 369 號
	A 116	建國科技大學圖書館	甯慧如館長	500 彰化縣彰化市介壽北路一號
	A 117	國立彰化師範大學圖書館	林惠芬館長	500 彰化縣彰化市進德路 1 號
	A 118	中臺科技大學圖書館	程奕嘉館長	406 臺中市北屯區?子里?子巷 11 號
	A 119	國立臺中技術學院中正圖書館	黃漢青館長	404 臺中市北區三民路三段 129 號
	A 120	中國醫藥大學圖書館	林時暖副館長	404 臺中市北區學士路 91 號
	A 121	國立臺灣體育大學(臺中)圖書館	陳定雄館長	404 臺中市北區雙十路一段 16 號
	A 122	逢甲大學圖書館	黃焜煌館長	407 臺中市西屯區文華路 100 號
	A 123	私立僑光技術學院圖書資訊中心	杜惠英組長	407 臺中市西屯區僑光路 100 號
	A 124	東海大學圖書館	朱延平館長	407 臺中市西屯區臺中港路三段 181 號
	A 125	國立臺中護理專科學校圖書館	賴錦緣主任	403 臺中市西區三民路一段 193 號
	A 126	國立臺中教育大學圖書館	洪榮照館長	403 臺中市西區民生路 140 號
	A 127	嶺東科技大學圖書館	劉敏元館長	408 臺中市南屯區嶺東路 1 號
	A 128	私立中山醫學大學圖書館	曾明性館長	402 臺中市南區建國北路一段 110 號
	A 129	修平技術學院圖書館	楊尚霖館長	412 臺中縣大里市工業路 11 號
	A 130	國立勤益科技大學圖書館	林碧川館長	411 臺中縣太平市中山路一段 215 巷 35 號
	A 131	靜宜大學圖書館	周文光館長	433 臺中縣沙鹿鎮中棲路 200 號

	A 132	弘光科技大學圖書館	吳牧臻館長	433 臺中縣沙鹿鎮中棲路 34 號
	A 133	朝陽科技大學波錠紀念圖書館	張鐵軍館長	413 臺中縣霧峰鄉吉峰東路 168 號
	A 134	亞洲大學圖書館	韓建國館長	413 臺中縣霧峰鄉柳豐路 500 號
	A 135	銘傳大學圖書館	何祖鳳館長	111 臺北市士林區中山北路五段 250 號
	A 136	東吳大學圖書館	丁原基館長	111 臺北市士林區外雙溪臨溪路 70 號
	A 137	臺北海洋技術學院圖書館	郭堯斌組長	111 臺北市士林區延平北路九段 212 號
	A 138	臺北市立體育學院圖書館	陳九州館長	111 臺北市士林區忠誠路二段 101 號
	A 139	中國文化大學圖書館	梁恆正館長	111 臺北市士林區陽明山華岡路 55 號
	A 140	國立臺北教育大學圖書館	鍾靜館長	106 臺北市大安區和平東路二段 134 號
	A 141	國立臺北科技大學圖書館	宋立堯館長	106 臺北市大安區忠孝東路三段 1 號
	A 142	國立臺灣科技大學圖書館	吳瑞南館長	106 臺北市大安區基隆路四段 43 號
	A 143	實踐大學圖書館	蔡清隆館長	104 臺北市中山區大直街 70 號
	A 144	私立大同大學圖書館	陳克紹館長	104 臺北市中山區中山北路三段 40 號
	A 145	國立臺北大學圖書館	王怡心館長	104 臺北市中山區建國北路二段 69 號
	A 146	臺北市立教育大學圖書館	林淑玲館長	100 臺北市中正區愛國西路 1 號
	A 147	國立臺北商業技術學院圖書館	廖文豪館長	100 臺北市中正區濟南路一段 321 號
	A 148	國防醫學院圖書館	圖書館許副館長	114 臺北市內湖區民權東路六段 161 號
	A 149	康寧醫護暨管理專科學校圖書館	張振華主任	114 臺北市內湖區康寧路三段 75 巷 137 號
	A 150	德明財經科技大學圖書館	陳維華館長	114 臺北市內湖區環山路一段 56 號
	A 151	國立臺灣戲曲學院圖資中心(木柵校區)	黃一峰主任	116 臺北市文山區木柵路三段 66 巷 8 之 1 號

	A 152	國立政治大學圖書館	劉吉軒館長	116 臺北市文山區指南路二段 64 號
	A 153	臺灣警察專科學校圖書館	圖書館主任	116 臺北市文山區興隆路三段 153 號
	A 154	中國科技大學圖書館	蕭惠文館長	116 臺北市文山區興隆路三段 56 號
	A 155	國立陽明大學圖書館	吳肖琪館長	112 臺北市北投區石牌立農街二段 155 號
	A 156	國立臺北護理學院圖書館	王淑君館長	112 臺北市北投區明德路 365 號
	A 157	馬偕醫護管理專科學校圖書館	高幼眉主任	112 臺北市北投區聖景路 92 號
	A 158	國立臺北藝術大學圖書館	溫秋菊館長	112 臺北市北投區學園路 1 號
	A 159	北台灣科學技術學院圖書館	薛堯文館長	112 臺北市北投區學園路 2 號
	A 160	臺北醫學大學圖書館	黃士懿館長	110 臺北市信義區吳興街 250 號
	A 161	中華技術學院圖書館	圖書館何定禧館長	115 臺北市南港區研究院路三段 245 號
	A 162	德霖技術學院圖書館	資圖中心組長羅美英	236 臺北縣土城市青雲路 380 巷 1 號
	A 163	華夏技術學院圖書資訊中心	張傳濱主任	235 臺北縣中和市工專路 111 號
	A 164	憲兵學校資訊圖書中心	資訊圖書中心主任	248 臺北縣五股鄉成泰路一段 175 號
	A 165	華梵大學圖書資訊處	高維新館長	223 臺北縣石碇鄉華梵路 1 號
	A 166	私立醒吾技術學院圖書館	吳怡芳館長	244 臺北縣林口鄉粉寮路 11 之 2 號
	A 167	國立臺灣藝術大學圖書館	林泊佑館長	220 臺北縣板橋市大觀路一段 59 號
	A 168	致理技術學院圖書資訊中心	張慧主任	220 臺北縣板橋市文化路一段 313 號
	A 169	亞東技術學院圖書館	圖書館館長	220 臺北縣板橋市四川路二段 58 號

	A 170	法鼓佛教研修學院圖書資訊館	馬德偉館長	208 臺北縣金山鄉西勢湖 2 之 6 號
	A 171	明志科技大學圖書館	程裕祥館長	243 臺北縣泰山鄉工專路 84 號
	A 172	黎明技術學院圖書館	李金譚館長	243 臺北縣泰山鄉黎專路 2 之 2 號
	A 173	真理大學圖書館	周宏宏館長	251 臺北縣淡水鎮真理街 32 號
	A 174	私立聖約翰科技大學圖書館	鄭惠珍館長	251 臺北縣淡水鎮淡金路四段 499 號
	A 175	東南科技大學圖書館	蘇家嫻館長	222 臺北縣深坑鄉北深路三段 152 號
	A 176	私立耕莘健康管理專科學校圖書館	姜元媛組長	231 臺北縣新店市民族路 112 號
	A 177	景文科技大學圖書館	于第館長	231 臺北縣新店市安忠路 99 號
	A 178	國立空中大學圖書館	圖書館館長	247 臺北縣蘆洲市中正路 172 號 4 樓
	A 179	國立臺東大學圖書館	傅濟功館長	950 臺東縣臺東市中華路一段 684 號
	A 180	國立臺東專科學校圖書館	蔡志賢主任	950 臺東縣臺東市正氣北路 889 號
	A 181	國立臺南護理專科學校圖書館	圖書資訊中心陳弘斌主任	700 臺南市中西區民族路二段 78 號
	A 182	國立臺南大學圖書館	楊文霖館長	700 臺南市中西區樹林街二段 33 號
	A 183	立德管理學院圖書館資訊館	莊奇勳館長	709 臺南市安南區安中路五段 188 號
	A 184	興國管理學院圖書館	圖書館館長	709 臺南市安南區育英街 89 號
	A 185	國立成功大學圖書館	謝文真館長	701 臺南市東區大學路 1 號
	A 186	嘉南藥理科技大學圖書館資訊館	陸海林館長	717 臺南縣仁德鄉二仁路一段 60 號
	A 187	中華醫事科技大學圖書館	廖本哲館長	717 臺南縣仁德鄉文華一街 89 號

	A 188	崑山科技大學圖書資訊館	閔蓉蓉館長	710 臺南縣永康市大灣路 949 號
	A 189	私立臺南科技大學圖書館	曾華惠館長	710 臺南縣永康市中正路 529 號
	A 190	南台科技大學圖書館	楊智晶館長	710 臺南縣永康市南台街 1 號
	A 191	國立臺南藝術大學圖書館	蔡宗德館長	720 臺南縣官田鄉大崎村 66 號
	A 192	敏惠醫護管理專科學校圖書館	吳紹群主任	736 臺南縣柳營鄉中山東路二段 1116 號
	A 193	致遠管理學院圖書館	賴文權館長	721 臺南縣麻豆鎮南勢里 87 號之 1
	A 194	遠東科技大學圖書館	蕭文俊館長	744 臺南縣新市鄉中華路 49 號
	A 195	長榮大學圖書館	陳祈男館長	711 臺南縣歸仁鄉長榮路一段 396 號
	A 196	南榮技術學院圖書館	圖書資訊處處長林仁得	737 臺南縣鹽水鎮朝琴路 178 號
	A 197	國立澎湖科技大學圖書館	洪國璋館長	880 澎湖縣馬公市六合路 300 號

二、中華民國圖書館學會委員和理事

本研究調查中華民國圖書館學會委員 116 位和第五十屆理事 3 位，共 119 位。

學會	職別	編號	姓名	服務單位	職稱
中華民國圖書館學會	理事	B 1	俞小明	國家圖書館採訪組	主任
中華民國圖書館學會	理事	B 2	曾堃賢	國家圖書館國際標準書號中心	編輯
中華民國圖書館學會	理事	B 3	鄭麗敏	淡江大學圖書館	副館長
委員會名稱	職別	編號	姓名	服務單位	職稱
教育委員會	委員	B 4	黃麗虹	資策會資訊市場情報中心	主任
教育委員會	委員	B 5	鄭寶梅	國家圖書館附設資訊圖書館	編輯
教育委員會	委員	B 6	賴美玲	國立空中大學人文學系	講師
教育委員會	工作人員	B 7	陳巧倫	國立台灣師範大學圖書館	館員
大學校院圖書館委員會	秘書	B 8	鐘杏芬	中興大學圖書館	秘書

技專校院圖書館委員會	委員	B 9	石美玉	科技政策研究與資訊中心	主任
技專校院圖書館委員會	秘書	B 10	張芳菁	崑山科技大學圖資訊館	館員
高中職圖書館委員會	主任委員	B 11	陳宗鈺	國立基隆女中圖書館	主任
高中職圖書館委員會	副主任委員	B 12	涂進萬	國立暨大附中圖書館	主任
高中職圖書館委員會	委員	B 13	張義清	臺北市立成功高中圖書館	主任
高中職圖書館委員會	委員	B 14	謝碧景	臺北市立麗山高中圖書館	主任
高中職圖書館委員會	委員	B 15	吳秉鋒	臺北市立華江高中圖書館	主任
高中職圖書館委員會	委員	B 16	侯昭長	國立羅東高中圖書館	主任
高中職圖書館委員會	委員	B 17	彭朋薰	國立新竹高工圖書館	主任
高中職圖書館委員會	委員	B 18	黃素真	國立三重商工圖書館	主任
高中職圖書館委員會	委員	B 19	陳香妘	國立員林農工圖書館	主任
高中職圖書館委員會	委員	B 20	趙淑婉	國立南投高商圖書館	主任
中小學圖書館委員會	顧問	B 21	楊茂秀	國立臺東教授大學兒童文學研究所	副教授
中小學圖書館委員會	副主任委員	B 22	蘇國榮	花蓮教育大學教育學系教授退休	
中小學圖書館委員會	委員	B 23	曾品方	臺北市萬興國小教務處圖書館	幹事
中小學圖書館委員會	委員	B 24	賴坤玉	臺北市立銘傳國小老師	兼圖書館館員
中小學圖書館委員會	委員	B 25	陳海泓	國立臺南大學教育學系	教授
中小學圖書館委員會	委員	B 26	吳滋敏	基隆市立安樂高中	(國中)部教師
中小學圖書館委員會	委員	B 27	呂佳勳	霧峰吉峰國小	設備組長
中小學圖書館委員會	委員	B 28	董霏燕	臺北市康寧國小	教師兼設備組長

中小學圖書館委員會	秘書	B 29	蘇雅敏	臺中市教育大學圖書館	採編組組長
公共圖書館委員會	副主任委員	B 30	鄭慕寧	國立臺中圖書館	副館長
公共圖書館委員會	委員	B 31	黃錦綿	高雄市立圖書館	秘書
公共圖書館委員會	委員	B 32	王元仲	國立臺中圖書館視教課	課長
公共圖書館委員會	委員	B 33	蔡淑香	花蓮市立圖書館	館長
公共圖書館委員會	委員	B 34	吳國光	臺中縣霧峰鄉以文圖書館	館長
公共圖書館委員會	秘書	B 35	賴甫昌	國立臺中圖書館輔導課	課長
專門圖書館委員會	顧問	B 36	劉春銀	中央研究院中國文哲研究所圖書館	主任
專門圖書館委員會	委員	B 37	鄭雅寧	經濟部智慧財產權局資料服務組圖書室	科長
專門圖書館委員會	委員	B 38	釋自衍	香光尼眾佛學院圖書館	館長
專門圖書館委員會	委員	B 39	陸敏	中山科學研究院科技資料組	組長
專門圖書館委員會	委員	B 40	吳定哲	傳藝中心	館長
專門圖書館委員會	委員	B 41	陳淑媛	公共電視圖書館組	組長
專門圖書館委員會	委員	B 42	張玉欣	中華飲食文化基金會圖書館	主任
專門圖書館委員會	委員	B 43	李淑真	力晶半導體資料中心	管理師
專門圖書館委員會	委員	B 44	王貞雲	工研院資訊中心	組長
專門圖書館委員會	秘書	B 45	梁可欣	資策會資訊資料服務中心資料服務組圖書室	
醫學圖書館委員會	主任委員	B 46	高鵬	臺大醫學院暨臺大醫院圖書館	主任
醫學圖書館委員會	副主任委員	B 47	陳冠年	高雄醫學大學圖書館	副館長
醫學圖書館委員會	副主任	B 48	胡豫湘	臺北榮民總醫院圖書館	代館長

	委員				
醫學圖書館委員會	委員	B 49	黃進興	行政院衛生署醫院管理委員會	簡任秘書 兼資訊組 長
醫學圖書館委員會	委員	B 50	沈志陽	中研院生命科學圖書館	館長
醫學圖書館委員會	委員	B 51	黃淑貞	亞東醫院圖書室	課長
醫學圖書館委員會	委員	B 52	李健英	成功大學醫學院圖書分館	主任
醫學圖書館委員會	秘書	B 53	楊雅勛	臺大醫學院圖書館	組員
法規與標準委員會	委員	B 54	楊宣勤	財團法人臺灣公共圖書館事業文教基金會	董事長
法規與標準委員會	委員	B 55	陳麗玲	國家圖書館閱覽組政府資訊室	助編
法規與標準委員會	秘書	B 56	孟文莉	國立中央圖書館臺灣分館推廣組推廣組	編輯
自動化與網路委員會	委員	B 57	王君逸	亞東技術學院圖書館數位內容服務組	組員
自動化與網路委員會	委員	B 58	吳錦範	臺東大學圖書館採編組	組長
自動化與網路委員會	委員	B 59	洪世昌	臺灣師範大學圖書館系統資訊組	組長
自動化與網路委員會	委員	B 60	陳亞寧	中央研究院計算中心發展科	組員
自動化與網路委員會	委員	B 61	溫達茂	飛資得資訊股份有限公司	知識長
自動化與網路委員會	委員	B 62	賴忠勤	國立臺中圖書館採編課	課長
自動化與網路委員會	秘書	B 63	何佳欣	交通大學圖書館參考組	助理
分類編目委員會	主任委員	B 64	林巧敏	國家圖書館編目組	主任
分類編目委員會	委員	B 65	陳友民	國家圖書館編目組	秘書
分類編目委員會	委員	B 66	鄭玉玲	國家圖書館編目組	編輯
分類編目委員會	委員	B 67	許令華	國家圖書館編目組	編輯
分類編目委員會	委員	B 68	牛惠曼	國家圖書館編目組	助理編輯

分類編目委員會	委員	B 69	錢月蓮	國家圖書館漢學中心	助理編輯
分類編目委員會	委員	B 70	王國聰	臺灣大學圖書館編目組	組長
分類編目委員會	委員	B 71	劉京玫	臺灣大學圖書館編目組	編審
分類編目委員會	委員	B 72	鄭美珠	淡江大學圖書館採編組	組長
分類編目委員會	委員	B 73	張秀琴	臺灣師範大學圖書館採編組	組長
分類編目委員會	委員	B 74	吳嘉雯	臺北市立圖書館採編課	課長
分類編目委員會	委員	B 75	孫繡紋	中山大學圖書館採編組	組長
分類編目委員會	秘書	B 76	任永禎	國家圖書館編目組	約聘研究助理
國際關係委員會	顧問	B 77	汪雁秋	前國家圖書館交換處	主任
國際關係委員會	副主任委員	B 78	蘇桂枝	國家圖書館交換處	主任
國際關係委員會	委員	B 79	劉淑德	飛資得資訊股份有限公司	總經理
會員發展委員會	主任委員	B 80	梁鴻栩	淡江大學圖書館館長室	組員
會員發展委員會	副主任委員	B 81	游忠諺	陽明大學圖書館	專案助理
會員發展委員會	委員	B 82	洪元元	國立臺灣大學圖書館	組員
出版委員會	委員	B 83	蔡香美	國立政治大學圖書館參考組	主任
出版委員會	委員	B 84	姜義臺	靜宜大學圖書館參考組	組長
出版委員會	委員	B 85	周倩如	臺北市立圖書館閱覽組	主任
出版委員會	委員	B 86	呂春嬌	國立師範大學圖書館閱覽組	主任
年會籌備委員會	副主任委員	B 87	吳英美	國家圖書館總務組	主任
年會籌備委員會	副主任委員	B 88	陳國泰	崑山科技大學圖資訊館	副館長
年會籌備委員會	委員	B 89	童敏惠	臺灣大學圖書館推廣服務組	組長
年會籌備委員會	委員	B 90	陳敏珍	國立臺灣師範大學圖書館	組長

年會籌備委員會	委員	B 91	羅靜純	國立成功大學圖書館期刊組	編審
年會籌備委員會	委員	B 92	陳天民	國立中興大學圖書館	組長
年會籌備委員會	委員	B 93	侯海珠	國立高雄第一科技大學圖書館	組長
年會籌備委員會	委員	B 94	李雅芬	國家圖書館採訪組	書記
年會籌備委員會	秘書	B 95	陳冠華	飛資得資訊股份有限公司自有產品事業群	專案管理師
公共關係委員會	主任委員	B 96	陳俊仁	宜蘭市立圖書館	館長
公共關係委員會	委員	B 97	涂淑玲	台南縣文化處	科長
公共關係委員會	委員	B 98	賴麗貞	台南縣歸仁鄉立圖書館	館長
公共關係委員會	委員	B 99	黃美珍	苗栗縣公館鄉立圖書館	館長
公共關係委員會	委員	B 100	蔡靜慧	台中縣文化局圖書管理科	科長
公共關係委員會	委員	B 101	黃欽輝	台中縣大安鄉立圖書館	館長
公共關係委員會	委員	B 102	劉秀珠	高雄縣湖內鄉立圖書館	館長
公共關係委員會	委員	B 103	林嘉榮	台北縣深坑鄉立圖書館	館長
公共關係委員會	委員	B 104	陳義宗	屏東縣萬丹鄉立圖書館	館長
公共關係委員會	委員	B 105	蘇麗雯	南投縣埔里鎮立圖書館	助理員
公共關係委員會	委員	B 106	林榮英	桃園市立圖書館	館長
公共關係委員會	委員	B 107	梁桂珠	嘉義竹崎鄉立圖書館	館長
公共關係委員會	秘書	B 108	莊雪娥	宜蘭市立圖書館	助理員
神學圖書館委員會	主任委員	B 109	黃泰運	中華信義神學院圖書館	主任
神學圖書館委員會	委員	B 110	莊秀禎	中華福音神學院圖書館	館長
神學圖書館委員會	委員	B 111	陸美敏	聖光神學院圖書館	館員
神學圖書館委員會	委員	B 112	陳偉仁	玉山神學院圖書館	館長
神學圖書館委員會	委員	B 113	蔡榮姬	中臺神學院圖書館	主任
神學圖書館委員會	委員	B 114	謝曉玲	臺灣神學院圖書館	館員
神學圖書館委員會	秘書	B 115	丁蘊華	中華福音神圖書館學院	館員
書香社會推動小組	委員	B 116	陳麗君	台北市立圖書館諮詢服務課	課長
教育委員會	與會人員	B117	王玲瑗	中山大學圖資處綜合業務組	組長
中華民國圖書館學會	理事	B118	彭慰	中華民國圖書館學會	秘書長

教育委員會	與會人員	B119	郭美蘭	台灣師範大學圖書館	副館長
-------	------	------	-----	-----------	-----

三、圖資系所教師(103 位)

本研究調查國內 10 所圖書資訊相關系所的專任及兼任教師共 103 位。

學校系所	編號	姓名	職稱
國立臺灣大學圖書資訊學系	C 1	朱則剛	教授兼系所主任
	C 2	胡述兆	名譽教授
	C 3	吳明德	專任教授
	C 4	陳雪華	專任教授
	C 5	黃慕萱	專任教授
	C 6	林珊如	專任教授
	C 7	謝寶煖	專任副教授
	C 8	陳光華	專任副教授
	C 9	陳書梅	專任副教授
	C 10	藍文欽	專任助理教授
	C 11	唐牧群	專任助理教授
	C 12	林奇秀	專任助理教授
	C 13	鄭雪玫	兼任教授
	C 14	李德竹	兼任教授
	C 15	盧秀菊	兼任教授
	C 16	廖又生	兼任教授 國立陽明大學通識教育中心
國立台灣師範大學 圖書資訊學研究所	C 17	卜小蝶	專任教授兼所長
	C 18	陳昭珍	專任教授兼圖書館館長
	C 19	吳美美	專任教授
	C 20	謝建成	專任副教授
	C 21	邱銘心	專任助理教授
	C 22	王振鵠	兼任教授
	C 23	郭麗玲	兼任教授
	C 24	曾元顯	兼任教授
	C 25	胡歐蘭	兼任教授
	C 26	宋建成	兼任副教授國家圖書館編纂
國立政治大學 圖書資訊與檔案學研究所	C 27	王梅玲	專任教授
	C 28	楊美華	專任教授
	C 29	薛理桂	專任教授

	C 30	蔡明月	專任教授
	C 31	陳志銘	專任副教授
	C 32	莊芳榮	兼任副教授
國立中興大學 圖書資訊學研究所	C 33	羅思嘉	專任副教授兼所長
	C 34	黃寬重	兼任副校長、人文與社會科學 研究中心主任
	C 35	詹麗萍	專任教授
	C 36	張慧銖	專任副教授
	C 37	蘇小鳳	專任教授
	C 38	郭俊桔	專任助理教授
	C 39	范豪英	兼任教師
	C 40	賴苑玲	兼任教師
	C 41	胡鳳生	兼任教師
世新大學資訊傳播學系	C 42	賴鼎銘	專任教授兼世新大學校長
	C 43	余顯強	專任副教授兼圖書館館長
	C 44	林志鳳	專任副教授兼系主任
	C 45	阮明淑	專任副教授
	C 46	葉乃靜	專任副教授
	C 47	莊道明	專任副教授
	C 48	陳貞妃	專任講師
	C 49	郭冠麟	兼任講師
	C 50	王宏德	兼任講師
	C 51	高雅慧	兼任講師
	C 52	蘇昱霖	兼任講師
	C 53	涂曉晴	兼任講師
	C 54	謝宗穎	兼任講師
	C 55	陳冠華	兼任講師
輔仁大學圖書資訊學系	C 56	林麗娟	專任教授兼系主任
	C 57	吳政叡	專任教授
	C 58	毛慶禎	專任副教授
	C 59	張淳淳	專任副教授
	C 60	蘇 媛	專任副教授
	C 61	鄭恆雄	專任副教授
	C 62	陳舜德	專任副教授
	C 63	黃元鶴	專任副教授
	C 64	林呈潢	專任助理教授

	C 65	蘇 精	兼任教授
	C 66	廖佩珊	兼任副教授
	C 67	施碧霞	兼任副教授
	C 68	梁德馨	兼任副教授
	C 69	邱子恆	兼任副教授
	C 70	朱碧靜	兼任助理教授
	C 71	蘇倫伸	兼任助理教授
	C 72	嚴鼎忠	兼任講師
	C 73	呂明香	兼任講師
	C 74	葉慶玲	兼任講師
	C 75	李 明	兼任講師
	C 76	吳敏萱	兼任講師
	C 77	陳淑燕	兼任講師
	C 78	程麟雅	兼任講師
	C 79	蘇錦華	兼任講師
	C 80	張郁蔚	兼任講師
淡江大學 資訊與圖書館學系暨研究所	C 81	邱炯友	專任教授
	C 82	宋雪芳	專任副教授
	C 83	陳和琴	專任副教授
	C 84	黃鴻珠	專任副教授
	C 85	林信成	專任副教授
	C 86	歐陽崇榮	專任副教授
	C 87	賴玲玲	專任助理教授
	C 88	林素甘	專任助理教授
	C 89	陳均碩	專任助理教授
	C 90	馬少娟	專任講師
	C 91	黃世雄	榮譽教授
	C 92	卓玉聰	兼任副教授
	C 93	鄭美珠	兼任講師
	C 94	黃維綱	兼任講師
玄奘大學圖書資訊學系	C 95	王美玉	專任副教授兼系主任
	C 96	王等元	專任助理教授
	C 97	馮秋萍	專任講師
	C 98	呂明珠	專任講師
國立台灣師範大學 社會教育學系圖書資訊學組	C 99	陳仲彥	專任教授
	C 100	郭麗玲	兼任教授

	C 101	林淑芬	兼任講師
交通大學電機資訊學院在職專	C 102	柯皓仁	專任教授
班數位圖書資訊組	C 103	黃明居	專任副教授

附錄九、調查問卷

「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」調查問卷

您好：

- 一、本調查係中華民國圖書館學會委託執行之研究，希望瞭解我國圖書館價值和各類圖書館員必須具備的基本專業能力，確認我國圖書館核心價值，並促使館員持續精進專業能力，以作為人員職能指標和教育規劃參考。問卷內容涵蓋圖書館價值、能力範圍、能力指標與圖書館新功能。
- 二、本問卷實施對象主要為國家圖書館、大型公共圖書館、大專院校圖書館之館長、中華民國圖書館學會會員，以及國內圖書資訊學系所教師。
- 三、選擇性答案有□者，請以「~」勾選；如遇有其他情況或無法作答時，請於「其他」項下說明。本問卷所填答之資料，僅作為學術研究之用，結果之發表係整體資料的統計分析，不涉及個人情況，並不對外公開，敬請安心填答。
- 五、由於研究時間的限制，懇請於 **98 年 4 月 5 日** 前將問卷填妥，所有問題煩請逐項閱讀，並詳填您的意見。問卷填妥後，請使用所附之回郵信封，擲寄「11605 台北市文山區指南路二段 64 號 政治大學圖書資訊與檔案學研究所館員能力專案啟」。
- 六、若有問題可詢問計畫助理：劉濟慈小姐，連絡電話：0987530181，email：96155009@nccu.edu.tw

敬請 鼎力協助，不勝感激

計畫主持人 王梅玲

計畫助理 劉濟慈 敬啟

中華民國九十八年三月二十日

所屬單位/圖書館名稱_____ 連絡電話_____ 編號_____

一、基本資料

1. 性別：☐ 男 ☐ 女
2. 年齡
☐ 25 歲以下 ☐ 26-35 歲 ☐ 36-45 歲 ☐ 46-55 歲 ☐ 56-65 歲
3. 學歷
☐ 高中職 ☐ 大專 ☐ 大學暨獨立學院 ☐ 碩士 ☐ 博士
☐ 其他，請說明_____
4. 是否為圖書館學相關系所畢業？
☐ 是 ☐ 否，請說明_____

5. 工作單位/任職圖書館類型
☐國家圖書館 ☐公共圖書館 ☐大專院校圖書館 ☐專門圖書館 ☐學校圖書館
☐圖書資訊學系所 ☐其他，請說明_____
6. 職稱
☐館長 ☐主任/組長 ☐編審/編輯 ☐組員/圖書館員 ☐教師
☐其他，請說明_____
7. 從事圖書館相關工作或教學年資(至民國 97 年底止)
☐1 年以下 ☐1-5 年 ☐6-10 年 ☐11-15 年 ☐16-20 年
☐21-25 年 ☐26-30 年 ☐31 年以上
8. 工作性質/教學領域
☐行政管理 ☐讀者服務 ☐技術服務 ☐自動化與資訊系統
☐其他，請說明_____

二、請問您認為我國圖書館價值為何？

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
1.文化保存：圖書館保存所有不同媒體之人類生活記錄。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
2.提供服務：圖書館提供讀者專業資訊服務。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
3.教育與終身學習：圖書館推動終身學習的社會，提供充足的學習資源環境以鼓勵全民資訊利用，並以教育讀者，提升全民資訊素養、培養終身學習觀念為目標。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
4.推動閱讀：圖書館強調閱讀價值與圖書的重要，並致力於推動閱讀活動。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
5.提供資訊取用：圖書館以容易與公平的方式提供所有使用者取用資訊資源。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
6.促進智識自由：圖書館提倡智識自由的原則，並抵制圖書館資源的檢查制度。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
7.促進民主：促進民主社會，保障人民自由表述的權利，並支持圖書館提供所有服務對象能免費和平等地取用資訊。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
8.追求公共福祉(Public Good)：圖書館為一重要的公益事業，是民主社會的基本機構。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
9.多元化資源與服務：圖書館重視對於全民提供多樣性的資源和服務。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
10.追求專業與卓越：圖書館服務的人員必須經過專業教育，並以追求卓越為目標，不斷學習與成長以提供符合社會需求的圖書館服務。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
11.尊重資訊倫理：圖書館在工作和服務上必須尊重資訊倫理。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
12.社會責任：圖書館具有社會責任，以改善社會與協助人們解決	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

問題。					
-----	--	--	--	--	--

其他，請說明_____

三、請問您認為要符合圖書館的價值，圖書館員要扮演哪些角色？

	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常不 同意
1.資訊資源徵集與館藏建設者	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
2.資訊與知識組織者	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
3.資訊服務提供者	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
4.資訊保存與典藏者	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
5.行政與管理者	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
6.資訊素養教育者	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
7.知識管理者	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
8.資訊的諮詢顧問	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
9.文化傳播者	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
10.閱讀推動者	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
11.終身學習推動者	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

其他，請說明_____

四、您認為我國圖書館員基本專業能力涵蓋哪些範圍？

	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常不 同意
1.專業基礎認知：係指圖書館員在執行專業工作時，需要的基礎知識、價值觀與態度等相關必備的能力。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
2.資訊資源能力：係指圖書館員對於資訊資源所必須具備的專業知識。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
3.資訊和知識組織能力：係指圖書館員在進行資訊與知識組織時，所必須瞭解的理論、技術和應用。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
4.資訊科技應用能力：係指圖書館員具備執行專業工作時應用的資訊科技能力，包含電腦、多媒體、資料庫和系統等技能。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
5.參考和讀者服務能力：係指圖書館員在提供圖書館與資訊服務時必備的相關能力。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
6.研究發展能力：係指圖書館員瞭解相關研究方法與研究成果，並能應用新研究的能力。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
7.繼續教育和終身學習能力：係指圖書館員繼續專業發展，並指導讀者資訊利用與教育讀者的必須技能。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
8.行政與管理能力：係指圖書館員在執行工作時必備的基本工作與管理技能。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

其他，請說明_____

五、您認為我國圖書館員需要具備哪些基本專業能力指標？

A.專業基礎認知

	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常不 同意
1.瞭解圖書資訊專業的倫理、價值與基本準則。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
2.瞭解圖書資訊專業人員在提倡民主原則、智識自由和多元思想上扮演的角色。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
3.瞭解圖書館和圖書館事業的歷史。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
4.瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
5.瞭解現有的圖書館類型(學校、公共、學術、專門圖書館等)，以及相關的資訊機構或產業及其與圖書館的關係。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
6.瞭解有關圖書資訊專業發展的國家和國際的社會、公共、資訊、經濟、文化政策。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
7.瞭解並遵循圖書資訊機構營運的相關法律規範，包含採購法、隱私權和智慧財產權等。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
8.支持圖書館、圖書館員、其他圖書館工作者和圖書館服務。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
9.運用科技解決問題，並提出適當的方案。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
10.有效率的溝通技巧(口語和書寫)。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
11.具備第二外語等多元化語文能力。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
12.具備良好的工作態度與服務熱忱，以有效率的進行圖書館工作、並提供優良的服務。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
13.具備因應變革的能力，能夠接受並面對科技的挑戰。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
14.瞭解知識產出的基本知識，包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷通路等。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

其他，請說明_____

B.資訊資源能力

	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常不 同意
1.透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
2.瞭解採集和處理資源的相關概念和方法，包含評估、選擇、採購、處理、儲存和淘汰。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
3.管理多元化館藏(包含實體與數位館藏)的概念和方法。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
4.館藏維護的概念和方法，包含保存和維護。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

其他，請說明_____

C. 資訊和知識組織能力

	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常不 同意
1.資訊和知識的組織與描述的原理。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
2.資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
3.資訊和知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

其他，請說明 _____

D.資訊科技應用能力

	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常不 同意
1.有效使用資源、圖書館服務相關的資訊技術，例如：自動化系統、資料庫、數位化平台、視聽器材操作等。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
2.配合專業倫理和服務規範以運用資訊相關技術。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
3.具備科技產品與服務之規格、效能和成本效益的評估方法。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
4.瞭解新興科技的原則與技術，以改進與應用。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
5.瞭解與圖書館工作及服務的相關資訊技術之應用、整合與傳播。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
6.具備圖書館實務資訊科技的開發能力，包含建置專業知識入口網站、平台技術的發展、多媒體設計、程式設計能力等。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
7.發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

其他，請說明 _____

E.參考和讀者服務能力

	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常不 同意
1.瞭解參考和讀者服務的概念，以提供相關精確的知識資訊給所有讀者。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
2.將各種管道的資源藉由檢索、評估和綜合資訊的技術，包含實體與虛擬參考服務，以協助所有讀者的資訊使用。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
3.瞭解和使用者互動的方法，以提供適當地諮詢、調解和指導使用知識和資訊。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
4.具備熟諳的資訊素養。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
5.對讀者群推動並解釋服務的原則及方法。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
6.瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
7.評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

8.具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
9.具備閱讀指導能力：分析閱讀素材(如小說等)能力、挑選合適的相關閱讀素材能力。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

其他，請說明_____

F.研究發展能力

	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常不 同意
1.具備量化和質化研究方法的基本知識。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
2.瞭解圖書資訊學領域的核心研究成果和文獻。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
3.具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
4.懂得問題的界定與分析、並具有提出解決方案的能力。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

其他，請說明_____

G.繼續教育與終身學習能力(繼續教育針對館員自身；終身教育針對讀者)

	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常不 同意
1.圖書館和其他資訊機構的從業人員有繼續專業發展與學習新知能力，以不斷自我學習與成長。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
2.認知圖書館在讀者終身學習扮演的角色，瞭解終身學習以提供高品質的服務並促進圖書館服務的使用。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
3.瞭解學習理論與教學方法，應用於圖書館和資訊機構中，包含實體和數位學習的研發。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
4.瞭解教學與學習相關方法與原則，以應用在資訊尋求行為、資訊利用與評鑑。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

其他，請說明_____

H.行政與管理能力

	非常 同意	同意	無意見	不同意	非常不 同意
1.瞭解圖書館規劃與預算編製的原理，具備良好的財務管理能力。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
2.具備有效的人事業務和人力資源發展之能力。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
3.具備評估圖書館服務和績效的概念與方法。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
4.具備良好的公關與行銷能力，以促進合作關係和社群服務聯盟的發展，並具備實體與網路行銷圖書館服務的概念與方法。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
5.具備圖書館工作相關的統計能力。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐
6.有效應用非營利管理的經驗，並能理解與應用一般公司機構的管理模式。	5. ☐	4. ☐	3. ☐	2. ☐	1. ☐

