

身心障礙讀者服務館員繼續教育需求及其學習資源調查

Survey on Continuing Education Resources and Librarians' Opinions of Reader Service for People with Disabilities

林巧敏

Chiao-Min Lin

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所教授

Professor

Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies
National Chengchi University

【摘要 Abstract】

本研究分析 2006 至 2016 年間大學校院提供身心障礙服務相關課程，並藉由瀏覽專業團體與社群網站，分析同一時期與身心障礙讀者服務相關之研習活動，以瞭解圖書館員能學習身心障礙服務之課程資源情形。進而採用問卷調查方式，以近 5 年參與過身心障礙培訓課程之 354 位館員為問卷發送對象，瞭解館員對於繼續教育之需求與意見。

調查顯示目前大專校院課程內容以講授概念與政策為多，課程集中在「身心障礙者服務」、「讀者服務」以及「身心障礙福利服務」此三項主流課程；多數館員在學時未曾修過身心障礙服務相關課程，期許在職繼續教育提升工作能力；館員專業知能學習內容可歸為 10 大項主題，其中「相關政策與法規」、「資訊需求與行為」、「溝通技巧與能力」等專業知能較受重視，最終

提出對於學校系所開設身心障礙讀者服務課程以及圖書館規劃身心障礙讀者服務人員繼續教育之建議。

This study was to investigate what were the core competencies of the library and information science (LIS) school and other related disciplines have taught of disability reader services in their courses from 2006 to 2016. At the same time, the seminar and discussion forum were also analyzed to understand the characteristics of the learning resources that librarians were available for continuing education. In order to realize the needs and opinion of librarians, a questionnaire was sent to 354 librarians have participated in the training course of disability in the last five years.

The results indicate that college courses mainly were to teach concepts and policies, and the "service for disability", "reader service" and "welfare policy for disability" were the top three courses. Most librarians have not taken the course of disability services during school, and they were expected to have on-the-job continuing education to enhance their working abilities. Librarians' profession can be categorized into 10 core competencies, of which "relevant policies and regulations", "information needs and behaviors" and "communication skills and abilities" are the most concerned. Finally, the suggestions for LIS schools and libraries to plan reader services on people with disability will be proposed for reference.

【關鍵詞 Keywords】

身心障礙讀者；身心障礙者；圖書資訊學教育；繼續教育；專業知能
disabled readers; people with disabilities; LIS education; continuing education;
professional competency

壹、前言

圖書館為知識典藏機構，素以維護知的權利、滿足資訊需求、推動終身教育為職志，對於讀者權益的維護有《圖書館權利宣言》（Library Bill of Rights）載明：「個人利用圖書館權利，不得因其出身、年齡、背景或觀念，而遭到摒棄或剝奪」（American Library Association[ALA], 1996）。我國《圖書館法》第7條亦揭示：「圖書

館應提供其服務對象獲取公平、自由、適時及便利之圖書資訊權益」（「圖書館法」，2015）。因此，圖書館在資訊服務上應照顧所有讀者的需求，尤其面對處於資訊弱勢的身心障礙讀者，更應該提供多元的服務，使其可公平、自由及便利地取用資訊，以消弭資訊落差。

過去圖書館對於視障者服務囿於經費人力不足，尚且力有未逮，由中央到縣市各級公私立圖書館，僅有少數針對視障者服務之圖書館，能提供特殊版本（alternate format）館藏、設備與服務（林巧敏、賀迎春，2015）。根據《圖書館身心障礙讀者服務指南研究》調查顯示，多數圖書館人員對於身心障礙讀者的需求瞭解不足，不熟悉閱讀輔具或設備的操作，致使館員難以解決身心障礙讀者使用圖書資訊問題。圖書館人員也因缺乏身心障礙讀者服務的專業訓練，不知如何規劃讀者服務事項，感到和身心障礙讀者互動困難（林巧敏，2016a）。

館員是圖書館推動業務的基礎，館員必須具備與時成長的專業知能，才能配合時代需求推展工作。圖書館因應《身心障礙者權益保障法》與《圖書館法》修訂後，勢必面對推展身心障礙讀者服務之要求，因此，圖書館人員需要具備身心障礙讀者服務專業知能，始能提供相應之服務。而目前國內多數圖書館人員對於身心障礙讀者服務認知不足，強化其專業知能與服務態度，成為推動身心障礙服務很重要的基礎工作。

圖書館工作人員主要藉由教育課程建構專業知能，但過往圖書資訊學校專業教育體系對於身心障礙讀者服務知能的講授內容仍處於起步階段，致使現職人員接受課程學習的機會不多（Koulikourdi, 2008; Hill, 2013）。有鑑於專業教育課程未臻周全，館員必須藉由繼續教育強化專業知能。而參與繼續教育的管道，除了座談會、講習或專題研討會等短期訓練之外，亦可針對工作上的需要到校選修正式課程。我國《公務人員訓練進修法》第8條說明公務人員進修可分為入學進修、選修學分及專題研究等方式，並得以公餘、部分辦公時間或全時進修（「公務人員訓練進修法」，2013）。對於圖書館現職人員的在職進修不僅已有制度支持，而且也有實務工作推動的必要性。但對於身心障礙服務館員而言，國內有哪些學習資源可資運用，以及哪些主題課程較為迫切需要，是在討論人員培訓之際，需要優先探究的問題。

因此，本研究藉由分析近十年有關身心障礙服務專業學程教育與繼續教育研習內容和實施方式等事項，瞭解可供身心障礙服務館員進修之學習資源現況，進而以問卷調查方式，瞭解曾參加身心障礙讀者服務研習活動之圖書館員對於繼續教育需求以及對於培訓制度的看

法，最終綜合學習資源調查結果與館員意見分析，提出圖書館未來規劃身心障礙讀者服務館員繼續教育課程內容以及培訓制度之建議。

貳、文獻探討

圖書館是蒐集、組織、整理資訊的機構，在資訊科技迅速變遷的衝擊下，傳統的資訊蒐集、組織以及資訊服務的技術，需要與時俱進。圖書館人員在求學階段所建立的專業知識因科技發展難以長久應付，唯有館員不斷接受繼續教育、充實專業知能、學習新技能，方能滿足不斷變遷的資訊服務需求。

一、館員繼續教育需求及實施方式

「繼續教育」是指在專業人員整體工作生涯中，藉由常規之在職訓練與外部課程，有系統地更新其專業知識和技術，以彌補專業理論與實務作業上的落差，並提升專業人員執行專業責任所需的工作品質。圖書館為因應內外部環境的不斷變化，加上科技發展日新月異，圖書館界需要不斷進行各種教育活動，提供館員新理念、新知識和新技能的培養，形成職場終身教育的氛圍。此一繼續教育活動不只是組織或機構的責任，也必須成為員工的自覺行為，才能不斷地為圖書館培訓合適的人才（黃國正，2007）。換言之，圖書館員為了因應資訊變遷與館務革新的發展，自覺有繼續教育的需求，而圖書館為提升服務品質同樣會期許館員保持專業知識的精進。因此，無論是基於個人發展或是提升館務的考量，圖書館人員的繼續教育需求，包括下列因素（王政彥，1995；呂芳珍，2007；陳蕙滿，1997）：

- （一）補強工作技能的不足。
- （二）促進專業知識的成長。
- （三）激勵自我成就的超越。
- （四）增加工作升遷的機會。
- （五）提昇工作自我滿意程度。
- （六）適應社會與環境變遷。
- （七）協助任職機構成長並提升績效。
- （八）機構儲備人才與人力資源運用。

館方與館員對於繼續教育在專業發展的重要性，向來是持肯定的態度，但在邁入資訊科技快速發展之際，必須透過審視專業發展階段，提出符合需求的繼續教育課程內容與實施方式。因此，在推動繼續教

育之際，需要審慎的規劃並進行需求分析，瞭解學習動機、學習方式與可能阻礙的因素。學習動機是引起個體學習活動、維持活動並持續達成學習目標的心理過程，也是影響學習成效的基礎。過往分析圖書館員繼續教育的學習動機，歸納有個人發展與圖書館政策兩層面因素（呂芳珍，2007；黃麗虹，1990；蘇諤，1999；Lathrop, 1986; Means, 1978; Neal, 1980; Saechan, 2005）：

- (一) 在個人發展方面：影響個人參與繼續教育的動機，包括：滿足個人學習興趣、提升個人工作能力、取得個人升遷的機會、滿足個人工作成就感、獲得主管與同儕肯定、上課地點的便利性。
- (二) 圖書館政策方面：圖書館對於繼續教育的態度與支持，會影響館員的學習動機，這些因素包括：上司的鼓勵和支持、提供學習經費、將學習納入考核紀錄、提供升遷管道等。

繼續教育的學習方式通常分為正式與非正式兩種，正式學習是指學習者在正式教育體制中的學習活動，係在教師引導下，從事有目的、有計畫、有組織的學習過程。非正式學習是指在正規教育體制之外，學習者因應生活與工作需求而從事的所有學習性活動（陳乃林，1998）。

繼續教育不僅限於課程，其途徑可以是閱讀、聚會交談、研習會、社群討論和電子郵件分享等方式。圖書館員的繼續教育學習方式，也包括：自我進修、讀書會、座談會、短期訓練、課程選修、參訪他館等（林淑君，2002；黃國正，2007）。林素甘與柯皓仁（2007）分析臺灣圖書館員尋求在職繼續教育的主要學習管道為：

- (一) 中華民國圖書館學會舉辦之暑期研習班及各種專題研討會。
- (二) 國立圖書館為公共圖書館館員辦理之培訓課程。
- (三) 各大專校院圖書資訊學相關系所舉辦之繼續教育活動，如在職專班正式學位或專題研討會。
- (四) 由政府機構、專業團體或私人企業舉辦之繼續教育活動，包括研討會、產品展示說明會等。

其中尤以中華民國圖書館學會（簡稱學會）每年暑期辦理之研習班，屬於常態且較具規模，但目前學會研習班，僅是與公務人員學習護照認證配合，提供公務人員學習時數的認證。除此之外並未與其他專業認證制度相結合。若未來學會能領導建立專業認證制度，將學會開辦之研習班配合專業認證要求，訂定修課時數與通過檢定方式，讓受訓學員藉此研習管道取得專業認證資格，不失為鼓勵館員繼續教育的方式（林素甘、柯皓仁，2007；黃國正，2007）。

林素甘與柯皓仁（2007）訪談館員對於專業認證制度的看法，認為目前圖書館學會開授之研習班，因缺乏與專業認證制度結合，對於提升館員繼續教育的動機不高，建議未來可由國家圖書館和學會共同推動繼續教育與專業認證制度，甚至在《圖書館法》中增列相關條款，讓繼續教育課程與專業認證制度結合，會有助於繼續教育的推動。

林淑君（2002）曾以問卷調查法瞭解公共圖書館館員參與繼續教育的需求與教育方式，發現圖書館員曾參加的繼續教育活動是以「館內舉辦之實務課程訓練」為主，館員參與繼續教育的主要因素是「因應工作的需要，提升工作技巧」；館員無法參與繼續教育的主要因素是「工作繁忙，沒有時間參加」；獲取繼續教育相關訊息的管道則是透過「公文轉知」，館員最喜歡參與的繼續教育方式為「參加研習班或研討會」及「館內舉辦之實務課程訓練」。

然而，繼續教育活動是一個持續性、有目標的學習過程，必須隨著時代脈動、社會的發展而落實，在資訊發展快速的環境中，社會大眾對於圖書館的角色有新的期許，對於圖書館因應身心障礙讀者服務的新課題，館員必須具備與時成長的專業知能，才能達成服務所有讀者的任務。

二、身心障礙服務館員知能要求與訓練

身心障礙讀者服務館員需要之知能與培訓要求，以歐美先進國家為例，在身心障礙相關服務指引中會列出對於工作人員的要求，本研究因語文理解限制，僅以美、加、澳等英語系國家為例，簡述相關文獻內容，並加入臺灣文獻分析，提供對於制度現況之瞭解。

（一）美國

美國圖書館學會（American Library Association, ALA）之「特殊與合作圖書館委員會」（The Association for Specialized and Cooperative Library Agencies, ASCLA）改組成立於 1977 年，宗旨之一是作為圖書館服務特殊需求讀者的發聲機構，肩負研訂美國圖書館界有關身心障礙讀者服務之各項作業準則與工作手冊。ASCLA 制定一系列有關身心障礙讀者服務之作業指引與出版品（ASCLA, 2017）。但對於從事身心障礙讀者服務之專業教育，仍須回歸 ALA 認可之圖書資訊學校授予的學位課程，正式館員資格是以取得認可學校之碩士學位，始為專業館員。在圖書資訊學校課程中，有各項基礎必修、讀者服務、資訊設備課程，雖然課程名稱鮮有身心障礙服務字眼，但有關身心障礙讀者的知識是融入

各相關課程的學習單元，例如在資訊設備或是介面設計課程中，提供有閱讀輔具的介紹；在參考與資訊服務課程中，介紹身心障礙讀者的資訊需求與行為；在圖書資訊學基礎課程中，介紹身心障礙服務的理念（Walling, 2004）。

ASCLA 與「國會圖書館國家視障與肢障服務中心」（The Library of Congress National Library Service for the Blind and Physically Handicapped, LC/NLS）共同研訂完成之《國會圖書館視障及肢障服務圖書館作業標準與指引》（Revised Standards and Guidelines of Service for the Library of Congress Network of Libraries for the Blind and Physically Handicapped），提出對於從事身心障礙服務館員之培訓與要求，如下（ASCLA, 2012）：

1. LC/NLS 應每年規劃身心障礙館員在職教育計畫。
2. 圖書館負責身心障礙服務業務之主管人員應具備 ALA 認可之圖書資訊學校碩士學位資格，參與提供身心障礙讀者諮詢服務之館員，應具備大學相關系所學位，並接受過 LC/NLS 之身心障礙讀者服務教育訓練課程。
3. 各地區圖書館對於參與視障服務之圖書館新進人員要求須接受 6 個月的新進訓練課程。

建立館員正確服務態度是在職訓練中的重要項目，課程講授者來自三種背景人員：一是推動身心障礙服務的主管人員，介紹身心障礙服務理念與趨勢；二是法規專業人員，介紹相關法規要求，以通盤講解所有相關法規推動理念與現行規範為主；三是身心障礙者的現身說法，由身心障礙者分享使用圖書館的經驗和對於圖書館的建議，搭起館員與服務對象的對話溝通機會（Deines-Jones & Van Fleet, 1995）。針對新進人員的在職訓練內容，需特別注意指導如何使用閱讀輔具、服務身心障礙讀者的溝通方式與忌諱、服務之身心障礙讀者族群及其特質。對於學習如何與身心障礙讀者溝通的部分，可藉由自行閱聽市面上已發行之教學影片學習（American Foundation for the Blind[AFB], 2000; Sakaley, 2014），其他必備知識則是館方應備有書面教育訓練手冊提供新進人員參考。

（二）加拿大

加拿大圖書館學會（Canadian Library Association, CLA）因通過身心障礙權益保障法令，促使加拿大圖書館界加速推動圖書館對於身心障礙者的服務，1997 年訂定《加拿大圖書資訊使用障礙者服務指引》

(Canadian Guidelines on Library and Information Services for People with Disabilities)，2016年修訂更新，該指引對於身心障礙服務人員有下述培訓要求(Canadian Library Association[CLA], 1997, 2016)：

1. 圖書館需要持續性辦理培訓課程，提供圖書館管理者、現有員工、新進員工、志工等，均具備服務理念與認知。
2. 關於人員教育訓練課程應該有身心障礙者或身心障礙團體代表參與課程設計。
3. 培訓政策與訓練過程，包含有關尊重隱私、公平服務以及平等取用觀念的指導。
4. 圖書館可編製一份有各種身心障礙者專業知識的專家和組織名單，以備諮詢和安排課程演講。
5. 圖書館盡可能聘請身心障礙者擔任僱員或志工，讓人員之間彼此互動學習。
6. 圖書館指派一位專人負責本館所有身心障礙讀者服務計畫，然而所有員工仍必須瞭解基本的身心障礙讀者問題，入館之身心障礙讀者有基本問題詢問，任何館員都可提供初步服務，而非只能轉介給專責人員回應。

對於圖書館人員的培訓內容，加拿大圖書館學會建議可涵蓋下列課程主題設計(The Canadian Federation of Library Associations[CFLA], 2016)：

1. 圖書館人員需要瞭解「通用設計」(universal design)的理念，理解符合不同讀者使用需求的圖書館環境設計是讀者的基本權益，無障礙設計並非僅是針對障礙者的額外付出。
2. 圖書館人員需要瞭解身心障礙權益保護之相關法令規定與建築規範。
3. 瞭解國際圖書館協會(The International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA)對於資訊取用平等的主張，安排館員接受下列有關身心障礙服務主題的教育訓練課程：
 - (1) 反歧視的平等概念。
 - (2) 服務空間與設備需求。
 - (3) 資訊取用可及性要求。
 - (4) 對於導盲犬或引導員的正確認識。
 - (5) 閱讀輔具設備與技術。
 - (6) 如何與身心障礙者溝通。
4. 瞭解本社區有關身心障礙服務團體與地方上可用的資源。

(三) 澳洲

澳洲圖書資訊學會 (Australian Library and Information Association, ALIA) 於 1998 年完成《圖書館障礙者服務指引》(Guidelines on library standards for people with disabilities)，該指引陳述圖書館需要訓練館員擁有提供身心障礙讀者服務之基本能力如下 (Australian Library and Information Association[ALIA], 1998)：

1. 協助館員發展適當的溝通技巧。
2. 透過對使用者需求之理解，修正對障礙讀者的誤解和偏見。
3. 協助館員瞭解提供障礙者使用的特殊館藏發展知識。
4. 協助館員具備評估閱讀輔具 (adaptive technology) 與設施的能力。

人員訓練計畫必須因應時代需求改變，為能持續關注及評估員工訓練計畫，可請學者專家提供諮詢，並鼓勵員工參加研討會和工作坊，讓館員瞭解有關《身心障礙歧視法》、《身心障礙服務法》與《機會平等法》之相關章節。館員訓練課程建議涵蓋下列課程主題 (ALIA, 1998)：

1. 溝通技巧與能力。
2. 因應讀者的態度與問題處理能力。
3. 多元族群的信仰及其文化差異。
4. 各種障礙類型讀者特性與需求。
5. 相關政策與法規。
6. 各種閱讀輔具的使用與發展。

(四) 臺灣

國內目前對於圖書館人員專業知識與技能要求，多是針對服務一般讀者考量。對於圖書館身心障礙讀者服務專業知能之培訓，雖有國立臺灣圖書館每年定期辦理研習課程，但因圖書館第一線服務人員流動率頗高，培訓後隔年又是另一批待訓人員，加上圖書資訊系所專業人才養成過程中，此類課程內容多分散至相關課程中，導致圖書館現職工作人員對於身心障礙讀者服務的認知與專業知能，較為不足 (林巧敏, 2016b)。我國對於圖書館員專業能力要求，雖有《圖書館設立及營運標準》對於圖書館人員專業認可的五款學歷或資格條件，但是對於身心障礙服務專業知能培訓，則有賴在職繼續教育方式養成。根據《圖書館身心障礙讀者服務指引》第五章「人員知能」對於圖書館身心障礙服務館員的培訓，包括 (林巧敏, 2016c)：

1. 圖書館需要有持續性的培訓計畫，提供圖書館專責人員具備身心障礙讀者服務的理念與敏感度，並協助全館人員具備接待身心障礙讀者的正確態度。
2. 人員培訓課程應該有身心障礙讀者或身心障礙服務團體代表參與課程設計。
3. 圖書館工作人員培訓政策與訓練過程，必須包含有關尊重隱私、公平服務以及平等取用觀念的指導。
4. 圖書館需要盡量培訓至少一位工作人員或志工瞭解點字或手語，或是與身心障礙服務團體合作，聘用具有手語或點字專長的約聘僱人員或志工。

尤其，圖書館人員對於身心障礙讀者應有適當的應對態度，能將身心障礙讀者培訓課程納入員工年度訓練計畫，員工能瞭解有關身心障礙相關術語、身心障礙讀者的能力與限制。訓練目的在於破除態度藩籬，減少對身心障礙讀者之誤解針對人員態度之培訓應持續進行。專業培訓課程可邀請不同身心障礙服務團體提供課程意見，但需要涵蓋下列知能：

1. 與身心障礙者溝通之能力與技巧。
2. 因應身心障礙讀者服務之態度要求。
3. 身心障礙讀者類型及其資訊需求。
4. 有關身心障礙者服務相關法規。
5. 輔助科技降低資訊取用障礙的技術發展。
6. 無障礙環境與設備之要求。

專責圖書館需要定期辦理身心障礙讀者服務工作人員培訓課程，各圖書館儘量選送業務人員參與課程。雖然，國立臺灣圖書館出版之《圖書館身心障礙讀者服務指引》內容對於從事身心障礙服務人員（含館員與志工）之培訓知能要求有明確說明，但對於如何推動培訓課程以及課程發展方向，缺乏對於館員需求調查與學校課程資源現況的瞭解。

歸納前述美國、加拿大、澳洲以及臺灣對於身心障礙服務館員培訓要求及課程規劃重點，列表整理如下：

表 1

國內外對於身心障礙服務館員培訓要求與課程內容比較表

國別	館員培訓要求	培訓課程重點
美國	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年規劃身心障礙館員在職教育計畫。 2. 身心障礙服務館員應具備大學相關系所學位，並接受過 LC/NLS 之身心障礙讀者服務教育訓練課程。 3. 新進人員須接受 6 個月的新進訓練課程。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 身心障礙服務理念與趨勢。 2. 身心障礙相關法規。 3. 實務經驗分享與模擬體驗。 4. 新進人員加入提供閱讀輔具操作、與身心障礙讀者溝通、不同障礙族群資訊行為特質的課程。
加拿大	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續性辦理培訓課程，提供所有人員具備服務理念與認知。 2. 課程有身心障礙者或身心障礙團體代表參與設計。 3. 圖書館建立專家諮詢名單。 4. 盡可能聘請身心障礙者擔任僱員，促進人員互動學習。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊取用平等理念。 2. 無障礙環境與設備要求。 3. 資訊可及性設計。 4. 閱讀輔具設備與技術發展。 5. 與身心障礙者的溝通。 6. 認識導盲犬及引導員。
澳洲	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助人員擁有溝通技巧。 2. 導正錯誤想法及文化偏見。 3. 具備身心障礙館藏發展知識。 4. 具備評估閱讀輔具及設施運用能力。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 身心障礙服務理念。 2. 不同障礙讀者特性與需求。 3. 身心障礙相關法規與政策。 4. 閱讀輔具設備及技術發展。 5. 與身心障礙者溝通技巧。 6. 應對態度與問題處理能力。
臺灣	<ol style="list-style-type: none"> 1. 館員具備服務理念與敏感度。 2. 所有人員有接待身心障礙者的正確態度。 3. 培訓課程需要身心障礙者參與課程設計。 4. 培訓課程含隱私、公平服務以及平等取用觀念。 5. 培訓人員或志工瞭解點字或手語，或聘用此專長的約聘僱人員。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 身心障礙服務態度。 2. 讀者類型及其資訊需求。 3. 身心障礙相關法規。 4. 閱讀輔助科技發展。 5. 無障礙環境與設備。 6. 與身心障礙者溝通技巧。

根據上述國內外對於身心障礙服務館員專業知能培訓要求以及課程內容設計重點，可知從事身心障礙服務館員必須具備對於資訊取用權的基本認知，能根據不同障礙族群特性提供服務，瞭解身心障礙服

務相關法規與政策，擁有閱讀輔助科技操作能力，可與身心障礙者無礙溝通。因此，培訓課程有認識相關法規、認識身心障礙者等基礎認知課程，也有培養溝通技巧、學習操作輔具設備及建立無障礙環境等實務性課程，甚至安排參觀或模擬等體驗型課程。參考前述統整後之培訓課程主題，將提供本研究後續進行學習主題意見調查設計的參考。

三、身心障礙服務館員繼續教育調查研究

國內對於探討圖書館身心障礙服務教育訓練之相關文獻較為缺乏，國立臺灣圖書館曾委託調查國內公共圖書館對於身心障礙讀者服務的看法與營運問題，藉由深度訪談得知公共圖書館面臨無法掌握讀者需求、館員缺乏專業訓練、限制館藏借閱對象等問題。公共圖書館普遍認為加強館員教育訓練、改善圖書館空間設施以及建立資源中心是首要工作。尤其圖書館均感受到圖書館員或志工需要具備身心障礙讀者服務知能的迫切性，建議圖書館可邀請身心障礙讀者或是身心障礙服務團體代表參與教育訓練課程設計，使圖書館發展之培訓課程能更為務實致用（林巧敏，2016a）。

國外對於圖書館身心障礙讀者服務專業需求與課程之研究，可溯自 1977 年曾進行圖書館學校課程的整體檢視，當時的課程對於身心障礙服務問題才剛開始萌芽，而公立圖書館因為面臨身心障礙者法令（The Americans with Disabilities Act, ADA）規範，不得不正視對於此項服務專業能力的要求，在當時調查的 59 所圖書館學校中，僅有 12 所有相關的課程教學（Gibson, 1977）。1990 年 ADA 修訂通過要求網頁資訊的可及性，圖書館學校課程開始教育學生必須了解法令規範，並能應用閱讀輔助科技設備，提供圖書資訊服務，讓專業教育培養的學生具備符合身心障礙法令要求的職業能力（Walling, 2004）。此時課程關注的主題為 ADA 相關法令、閱讀輔助科技與網路可及性（無障礙設計）問題。

Koulikourdi（2008）藉由分析圖書資訊學系所課程的角度，瞭解身心障礙服務專業教育的情形，採問卷調查方式發送總計 40 所，涵蓋亞洲、非洲、澳洲、歐洲與美國等地重要之圖書資訊學高等教育學校。調查顯示有 86% 的學校曾開設相關課程，教學課程則包括：瞭解身心障礙讀者、協助身心障礙讀者取用資訊、相關法規、特殊資源館藏格式、閱讀輔具及科技應用等內容。但這些教學課程中，有 57% 的學校課程，是在既有相關課程單元融入此類課程內容，例如在「資訊資源

與服務」課程中，加入探討身心障礙讀者服務理念和特殊資源館藏格式，學校仍缺乏完整專門的課程設計，主要原因在於圖書資訊大學教師具備此類專長與研究者較為缺乏。

在圖書館人員教育訓練需求調查方面，Ross 與 Akin (2002) 針對美國 Texas 地區所有公共圖書館進行問卷調查，瞭解各公共圖書館對於學習障礙學童所提供之服務、館藏、工作規劃與人員教育訓練情形。在回覆問卷的 83 所圖書館中，僅有 5 所曾辦理工作坊加強人員知能，有 4 所圖書館曾邀請學者專家演講，有 1 所圖書館辦理過角色體驗活動，受訪之館員表示對於服務此類身心障礙學童感到挫折，急需教育訓練提升工作能力。

Hill (2013) 為瞭解圖書資訊領域對於身心障礙服務議題的關注與探討層面，採內容分析法統計圖書資訊學文獻有關此議題的研究取向，發現多數文獻僅侷限於概念宣導與理念呼籲，或是採調查研究瞭解圖書館現況，但對於身心障礙服務內涵與技術層面之探討較為不足，尤其是對於身心障礙服務人員教育的訓練的文獻則相對較為缺乏，認為未來圖書資訊學教育對於發展圖書館身心障礙服務，需要兼顧「技術」、「法規」與「服務」三層面的教學內容，尤其對於圖書館人員服務態度與服務理念的基礎教育顯得特別重要。

Bonnici, Maatta, Brodsky 與 Steele (2015) 以線上問卷發送 108 所提供身心障礙服務的圖書館業務負責人，調查館員在因應實務工作的專業教育需求，在回收計 40 份問卷（回收率 37%）中，顯示 71% 的受訪者認為圖書資訊學校教育並未提供足夠支援身心障礙服務的專業教育，館員因應資訊技術的變革，最需要有關無障礙資訊取用與閱讀輔助科技的知識，隨著人口老化帶來的閱讀障礙，對於通用檢索（universal access）的理念，也應該在課程教育中推廣。

綜合前述文獻可知，過往學校課程尚未全面關注此議題，即使存在相關知識教學內容也是分散在圖資的資訊服務課程中，凸顯在職後更需要繼續教育彌補專業知識的缺口，而館員也認知有此項專業學習的迫切需求。至於需要強化的專業知識主題，則以瞭解身心障礙讀者、障礙者需求的服務、相關法規、應對能力與溝通、特殊館藏資源、閱讀輔具以及環境設備等內容。但閱讀輔具與技術發展課程在傳統圖書館讀者服務課程中較為缺乏，未來可借重與其他領域學者專家共同合作開課的方式，達成提升圖書資訊學專業教育課程與實務需求結合的目標。

參、研究設計

本研究包含兩項研究調查，首先針對國內可提供身心障礙服務之繼續教育學習課程資源及其授課內容進行分析；繼而在課程調查基礎上，瞭解館員對於繼續教育課程之需求與期許，兼採課程資源內容分析以及館員意見調查方式，是期許能基於對課程現況探討的基礎，回應館員意見需求，兩階段研究設計說明如下：

一、繼續教育學習資源分析

內容分析用於解釋某個特定時間點，某現象呈現的狀態，或某段時間內，現象的發展狀態。針對臺灣地區大學校院開授相關課程內容以及繼續教育研習課程內容情形，以內容分析法整理比較課程主題及其相關資訊。

國內圖書館人員繼續教育可參加的學習管道，除了各項不定期開設之研習課程與研習活動外，也能以公假或休假方式到學校上課，本研究調查之學習資源包括：

(一) 學校課程

利用教育部建置、收錄全臺灣所有大學校院課程之「大學校院課程資源網」(http://ucourse-tvc.yuntech.edu.tw/web_nu/search_course.aspx) 進行學習資源與課程資料查詢，經不同詞彙嘗試查詢後，確認最佳檢索策略以「特殊讀者」、「讀者服務」以及「身心障礙服務」等三個詞彙為主要關鍵字，以近十年（2006-2016年）為查詢範圍，總計查詢獲得 150 門相關課程。

為避免遺珠之憾，檢索課程再度增加視障、聽障、學習障礙、閱讀障礙等《圖書館法》所稱之服務對象，進行課程名稱檢索，經人工檢視排除偏重身心障礙者醫療、教育等課程，保留與閱讀教育、閱讀輔助科技和資訊需求等相關課程，比對前述 150 門課程不重複，新增 136 門課程，總計有 286 門課程，逐筆鍵入 EXCEL 記錄課程名稱、開課學校系所、開課年度、授課者、學分數、教學型態、系所屬性、學制以及課程大綱等資訊，進行後續分析，本文限於篇幅以呈現課程主題及開課學校為分析重點。

(二) 研習課程

中華民國圖書館學會為國內提供在職人員繼續教育重要機構，針

對圖書館人員繼續教育研習課程部分，本研究先利用學會網站（http://lac4.glis.ntnu.edu.tw/LacEduMember/course_his.aspx）查詢研習課程，再利用圖書資訊專業社群網站（<http://www.lib.pu.edu.tw/~jiang/OnLineDB/db-confence.htm>）以及刊載國內研討會訊息的「財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心研發資源與成果資訊網」（http://rdinonet.stpi.narl.org.tw/GRB_RDInfoNet/KSP/index.jsp）查詢 2006 至 2016 年所有辦理與身心障礙讀者服務相關之研討會與研習班課程。

再者，考量各身心障礙團體與縣市特教資源中心有可能開辦課程活動，輔以逐一檢視瀏覽各身心障礙團體與特教資源中心網站，以求完備蒐集研習課程資訊。但身心障礙團體網站辦理之研習活動，以藝能班、夏令營等為主，經瀏覽 65 個網站（含大學特教系所 14 個網站、縣市特教資源中心 29 個網站、特教學校 5 個網站、身心障礙團體 17 個網站），合併不同來源的相同研習活動後，總計有 14 場次 67 門研習課程，逐一記錄研習班名稱、課程主題、講者（背景）、授課時數、辦理方式（收費、結業證明）、辦理地點、研習時間等項目進行分析，本文則以呈現課程類型、課程主題與講者背景為重點。

將所有課程資料複製至 EXCEL 表單，對於講師背景與課程大綱細節，則進一步查詢連結原開課學校課程資訊網確認內容，將課程資訊歸類後編碼著錄。為確保對於網站內容編碼與分析資料之可信度，課程編碼由兩位編碼者同時進行，再經過比對差異討論調整，以避免單一人判斷產生失誤。

二、問卷調查法

問卷調查法是根據母群體所選取的樣本，透過問卷進行樣本資料蒐集，以從事探討現象分布及其彼此相互關係的一種研究法，主要目的在描述群體的普遍特徵，重視現狀與事實的呈現，做為解決問題、規劃未來的依據。本研究為蒐集圖書館人員對於培訓課程內容與辦理方式之意見，採問卷調查法，以近五年（2013-2017）曾參加過國立臺灣圖書館辦理之身心障礙服務工作坊、專業研習課程及學術研討會的受訓學員為發送對象，因其具備參與課程經驗並有工作實務需求，對於身心障礙服務課程規劃能有深切感受，加上納入縣市級以上公共圖書館正從事身心障礙讀者服務的館員意見調查，可瞭解縣市級以上公共圖書館現職人員看法。為爭取時效並降低填答者回郵處理負擔，以 Google 問卷方式發放，現職人員則以公文方式寄送到館。

問卷內容設計包含有關繼續課程規劃主題、研習時間、研習地

點、辦理方式、結業證明、授課方式等層面問題，問卷題項內容主要參考林淑君（2002）及邱子恒（2011）曾以公共圖書館員及醫學圖書館為對象所進行之繼續教育需求調查問卷架構，經研究者調整文字並增刪題項後，由3位專家進行問卷內容檢定。經專家檢定修正後問卷，發送前述研究對象母群總計354人，經4次催覆，截至2017年10月總計回收188份有效問卷，問卷回收率53.1%。問卷回收後，針對有效問卷予以編號登錄，如有填答資料題數缺漏達三分之一，則以無效問卷處理。問卷的題型分為單選題與複選題，先利用Google問卷統計功能進行計分，並匯出資料至EXCEL進行描述分析與統計圖表繪製。

肆、研究結果分析

將兩項先後進行之調查，摘錄相關聯之調查項目，分析結果說明如下：

一、學習資源調查部分

（一）大學校院課程分析

1. 開課系所與課程名稱

在大學校院開授課程中，為完整呈現課程名稱，先將所有課程名稱羅列，暫不由研究者認定內容相近而加以整併。由課程名稱觀察得知，圖書資訊系所課程有讀者服務、讀者服務研討、讀者服務概論、圖書館管理等課程有相關教學單元。在特殊教育系所，開授之課程名稱較為多元，除了身心障礙者服務、身心障礙福利服務專題等通論性課程，也有針對視障、聽障、學習障礙等不同障別開授教育課程。在社會工作系所，開授之相關課程，則包括：身心障礙福利服務、身心障礙福利服務專題、身心障礙者政策與服務等。在通識教育課程，開課名稱有：身心障礙者與我、身心障礙者福利服務等。

在圖書資訊系所的「讀者服務」往往是必選課程，開課次數頻繁；在特殊教育系所，除「身心障礙者服務」此類基礎課程外，各障礙類型中以「聽覺障礙」課程開課次數最多；在社會工作相關系所，開課次數以「身心障礙福利服務」、「身心障礙者政策與服務」此類課程，最為頻繁。

表 2
開課系所屬性與課程名稱統計表

系所屬性	課程名稱	開課學校數	累計開課次數
圖書資訊	讀者服務	4	28
	讀者服務研討	1	12
	圖書館管理	1	3
	讀者服務概論	1	2
特殊教育	聽覺障礙	6	39
	學習障礙專題研究	3	21
	學習障礙	3	20
	視覺障礙	3	11
	聽覺障礙專題研究	2	10
	視障教育工學	1	10
	視覺障礙輔助科技專題研究	1	8
	聽覺障礙研究	3	7
	身心障礙者服務	1	7
	閱讀學習障礙	1	5
	視覺障礙輔助科技研究	1	3
	身心障礙福利服務專題	1	3
	學習障礙專題	1	1
聽覺障礙教育與復健專題研究	1	1	
社會工作	身心障礙福利服務	8	32
	身心障礙者福利服務	5	31
	身心障礙者政策與服務	1	8
	身心障礙者政策與服務專題	1	6
	身心障礙者福利服務專題	1	4
	身心障礙福利服務專題	2	3
	身心障礙者重建服務	1	2

系所屬性	課程名稱	開課學校數	累計開課次數
	專題討論：身心障礙福利服務	1	2
	身心障礙福利政策專題討論	1	1
	身心障礙者福利服務：課題與方法	1	1
	身心障礙與福利服務	1	1
通識課程	身心障礙者與我	1	3
	身心障礙者福利服務	1	1

2. 教學型態與學制

在大專校院的相關課程有逾五成是在學士班階段開授，教學型態以「課堂教學」為主，採「遠距非同步教學」者，僅有 2.7%。到校實體上課方式顯然對在職進修者，需要有服務機構的支持。

表 3

教學型態與學制統計表

教學型態	學制	開課次數	百分比 (%)
課堂教學	學士班	148	51.7
	學士班在職專班	2	0.7
	進修學士班	13	4.5
	碩士班	81	28.3
	碩士班在職專班	10	3.5
	博士班	5	1.7
	四技日間部	13	4.5
	四技進修學院	2	0.7
	二技進修學院	4	1.4
遠距非同步教學	學士班	1	0.3
	碩士班	1	0.3
	碩士班在職專班	6	2.1

3. 課程內容主題

本研究根據各課程內容大綱進行課程主題分析，參酌前述文獻分析所述從事身心障礙服務的工作內涵與知能，將課程內容分為「資訊取用平等理念」、「障礙類型與特性」、「資訊需求與行為」、「圖書資訊服務」、「閱讀輔具與科技」、「無障礙環境設施」、「溝通技巧與能力」、「相關政策與法規」、「模擬與互動體驗」與「特殊版本資料轉製」10大類，同一門課程以其授課大綱所述之課程內容重點加以歸類，一門課也不侷限於一項主題歸類，例如歸屬「圖書資訊服務」一類是課程內容介紹涵蓋圖書館提供身心障礙者的各種圖書資訊服務事項。在總計 286 門課程授課內容涉及的主題中，介紹到「障礙類型與特性」的內容主題最多，占 286 門課程 83.6%的比例；其次為「資訊需求與行為」，占 44.1%；再者為「資訊取用平等理念」，占 42.7%。

目前課程內容對於認識身心障礙類型、平等服務理念以及身心障礙者資訊需求等概念性知識，有比較多的課程探討，但是對於偏重實務技術性需求的資料轉製、模擬與互動體驗等課程較為缺乏。至於對圖書館員實務直接有關的圖書館資訊服務內容規劃，僅有 17.2%的課程有此類內容介紹。可知目前大專校院課程主題以講授概念與政策為多，但提供實務技術學習的課程較少。

表 4

課程內容涵蓋主題單元統計表

內容主題	主題次數	勾選數占總課程數百分比 (%)
障礙類型與特性	239	83.6
資訊需求與行為	126	44.1
資訊取用平等理念	122	42.7
相關政策與法規	107	37.4
閱讀輔具與科技	92	32.9
無障礙環境設施	78	27.3
溝通技巧與能力	77	26.9
圖書資訊服務	49	17.2
特殊版本資料轉製	27	9.4
模擬與互動體驗	21	7.3

4. 課程內容主題與系所屬性

如比較不同系所開課內容主題取向，可以發現圖書資訊系所，以講授「資訊取用平等理念」、「圖書資訊服務」、「障礙類型與特性」以及「資訊需求與行為」等內容為主；特殊教育系所是介紹「障礙類型與特性」、「溝通技巧與能力」與「閱讀輔具與科技」為多；至於社會工作相關系所講授課程內容主題涉及較廣，包括：「相關政策與法規」、「障礙類型與特性」、「資訊需求與行為」、「資訊取用平等理念」、「無障礙環境設施」、「閱讀輔具與科技」等主題。由於不同系所講授課程內容主題重點不同，針對人才培育專業的完整性需求，顯然在未來可考量不同系所專業交流或跨領域合作教學方式，提供相對較完整的身心障礙服務專業知識。

表 5

課程內容主題與系所屬性統計表

課程內容主題 \ 系所屬性	圖書資訊	特殊教育	社會工作	通識課程
資訊取用平等理念	45	1	76	0
障礙類型與特性	26	125	84	4
資訊需求與行為	34	14	78	0
圖書資訊服務	46	3	0	0
特殊版本資料轉製	3	24	0	0
閱讀輔具與科技	0	65	27	0
無障礙環境設施	0	10	68	0
溝通技巧與能力	0	66	11	0
相關政策與法規	0	17	86	4
模擬與互動體驗	0	7	11	3

(二) 研習課程分析

1. 課程類型與主題

2006 至 2016 年辦理與身心障礙相關研習或研討活動總計 14 場次，有 67 項相關課程單元，其中研討會形式的學習活動，有 4 場次，辦理研習班 2 場次，辦理工作坊 6 場次、講座 2 場次。

表 6

研習課程類型統計表

課程類型	場次	課程單元	課程數百分比 (%)
研討會	4	23	34.3
研習班	2	5	7.5
工作坊	6	36	53.7
講座	2	3	4.5

將 67 門課程單元依其講授內容主題加以分析，其中以介紹「障礙類型與特性」占最多；但對於介紹「無障礙環境設施」、「資訊取用平等理念」以及「模擬與互動體驗」等課程內容較少（圖 1）。

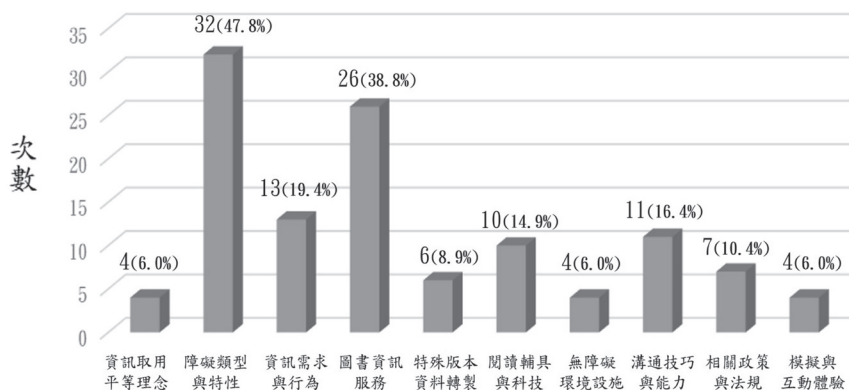


圖 1 研習課程主題

2. 講者背景

67 門課程單元共有 39 名主講者，講者背景以身心障礙團體代表最多，占 52.2%；其次為學校教師，占 13.4%；也不乏身心障礙者現身說法，或是邀請法律專家講解相關法規，亦有邀請資訊科技專家講解閱讀輔具與科技發展等內容。

表 7

研習課程講者背景統計表

講者背景	次數	百分比 (%)
圖書館工作者 (含主管)	6	8.9
學校教師	9	13.4
身心障礙團體	35	52.2
身心障礙者	4	6.0
身心障礙者家屬	2	3.0
法律學者專家	5	7.5
資訊科技專家	4	6.0
醫師	2	3.0

前述兩項學習資源調查所呈現的課程主題分布，皆以「障礙類型與特性」為最多，此一主題是較容易取得的學習內容，但大學校院的課程顯然較偏重「資訊需求與行為」、「資訊取用平等理念」等基礎知識建構，而研習課程是以「圖書資訊服務」和「溝通技巧與能力」等實務應用課程為主。圖書資訊、特殊教育以及社會工作是開授相關課程的核心學習系所，所開授的課程內容也各有專擅，完整的身心障礙服務知能培育需要三個系所的合作，未來可借重不同系所師資發展跨領域教學，而實務講授性質的研習班師資，以大學教師及身心障礙團體的專業講者為主，尤其可考慮邀請實務工作者與身心障礙者分享經驗。

二、館員問卷調查部分

本研究針對過去曾參與相關研習或是現職從事身心障礙服務之館員，進行問卷調查，分析結果如下：

(一) 填答者背景資訊

填答館員之基本資料分析，為女性館員遠多於男性館員；館員年齡分布，以 31-50 歲最多 (69.7%)；填答者教育背景以非圖書資訊學科者居多 (64.4%)，服務年資以分布在 1-10 年間為多數。

表 8
填答者個人資料分析統計表

背景		人數 (N=188)	百分比 (%)
性別	男	34	18.1
	女	154	81.9
年齡	21-30 歲	18	9.6
	31-40 歲	58	30.9
	41-50 歲	73	38.8
	51-60 歲	39	20.7
教育背景	圖書資訊學學位	60	32.0
	其他學科領域學位	121	64.4
	高中職學歷	7	3.7
服務年資	不到 1 年	18	9.6
	1-5 年	53	28.2
	6-10 年	43	22.9
	11-15 年	26	13.8
	16-20 年	20	10.6
	20 年以上	28	14.9

(二) 參與繼續教育課程經驗

1. 修習身心障礙服務課程情形

詢問填答者在學時，是否曾修習過身心障礙服務相關課程，以未曾修過者較多，高達 87.2%；曾修過相關課程者，僅有 12.8%。修過課程者，註明修習過之課程名稱，包括：自閉症、視障服務、特殊教育、特殊教育行政、特殊教育概論、特殊教育導論、特教系相關科目、圖書館讀者服務等，顯示有修過的課程是以特殊教育課程為主。

2. 參加在職繼續教育活動的動機

詢問填答者過去參加在職繼續教育活動的動機（可複選），以「提升工作能力」為最多；「滿足個人學習興趣」次之；而「獲得主管與同儕肯定」及「機關有獎勵制度」則占少數，勾選「其他」的原因，

則有主管推派或是規定要參加等。

與過去曾進行其他類型圖書館參與繼續教育之動機分析結果比較，在公共圖書館的調查是以「因應工作的需要，提升工作技巧」為最多（林淑君，2002），醫學圖書館員同樣是以認同「可以提升個人的工作能力」居多（邱子恒，2011）。顯示圖書館員相當認同繼續教育對於提升工作能力的重要性。

表 9
參加繼續教育動機統計表

項目（複選題）	勾選數	占總人數百分比 (%)
提升工作能力	168	89.4
滿足個人學習興趣	139	73.9
增加升遷機會	20	10.6
獲得主管與同儕肯定	17	9.0
機關有獎勵制度	14	7.4
其他	9	4.7

3. 曾接受過的在職繼續教育方式

詢問過去曾接受過的在職繼續教育方式（可複選），以「聽演講或參加座談會」為最多，占總人數百分比 82.9%；「參加研討會」次之，占總數 188 人中 71.2% 的比例。與過往類似調查結果比較，林淑君（2002）發現公共圖書館員曾參加的繼續教育活動是以「館內舉辦之實務課程訓練」為主，邱子恒（2011）在醫學圖書館統計出前三名為：「參加研討會」、「參觀其他圖書館」、「聽演講或座談會」，顯然研討會、演講等講習性質的訓練方式是目前繼續教育的主流，而參觀圖書館也是常見的實務學習方式。

表 10
曾接受過繼續教育方式統計表

項目（複選題）	勾選數	占總人數百分比 (%)
聽演講或參加座談會	156	82.9
參加研討會	134	71.2
參觀其他圖書館	131	69.6

在職訓練	89	47.3
館方舉辦的討論會	68	36.1
閱讀專業書籍期刊	56	29.7
閱讀工作手冊	51	27.1
攻讀學位	49	26.0
參訪身心障礙服務機構	42	22.3
到大學選修或旁聽課程	38	20.2
遠距教學	38	20.2
職前訓練或職前講習	36	19.1
職務輪調	32	17.0
發表論著	15	7.9
電腦輔助教學	15	7.9
從事或參與研究計畫	13	6.9
與其他館員組成讀書小組	6	3.1

(三) 喜好的在職繼續教育方式

喜好的在職繼續教育方式(可複選)，以「聽演講或參加座談會」為最多，占總人數百分比 74.4%；參觀其他圖書館次之，占 69.1%；其他勾選比例較多的排序為「參加研討會」、「在職訓練」、「參訪身心障礙服務機構」、「館方舉辦的討論會」、「職前訓練或職前講習」、「到大學選修或旁聽課程」、「閱讀專業書籍期刊」等。與過往調查結果比較差異不大，公共圖書館員最喜歡的繼續教育方式為參加研習班或研討會(林淑君，2002)，醫學圖書館員是以參加研討會、聽演講或參加座談會以及參訪為多(邱子恒，2011)。

表 11
喜好的繼續教育方式統計表

項目(複選題)	勾選數	占總人數百分比(%)
聽演講或參加座談會	140	74.4
參觀其他圖書館	130	69.1

參加研討會	126	67.0
在職訓練	100	53.1
參訪身心障礙服務機構	93	49.4
館方舉辦的討論會	59	31.3
職前訓練或職前講習	56	29.7
到大學選修或旁聽課程	54	28.7
閱讀專業書籍期刊	50	26.5
攻讀學位	47	25.0
遠距教學	44	23.4
閱讀工作手冊	33	17.5
電腦輔助教學	27	14.3
從事或參與研究計畫	26	13.8
職務輪調	18	9.5
與其他館員組成讀書小組	16	8.5
發表論著	8	4.2

(四) 參與繼續教育需求

1. 繼續教育課程主題重要性認知

填答者對於繼續教育課程主題重要性的認知，呈現對於「無障礙環境設施」認同度最高，平均數為 4.494，其他依序為：「溝通技巧與能力」、「閱讀輔具與科技」、「障礙類型與特性」、「資訊需求與行為」、「圖書資訊服務」、「模擬與互動體驗」、「相關政策與法規」、「資訊取用平等理念」，而「特殊版本資料轉製」平均分數最低，表示圖書館工作人員認為有助於立即服務身心障礙讀者的課程主題較為重要，而對於需要長期培養的技術，如「特殊版本資料轉製」的認同度較低。

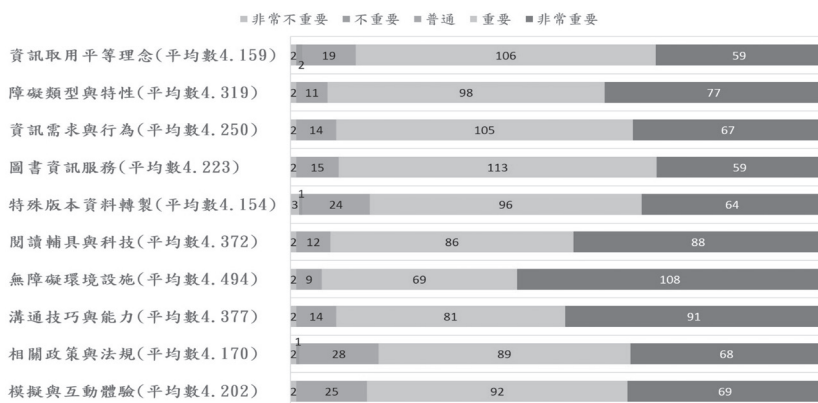


圖 2 繼續教育課程主題重要性認知統計圖

2. 對於繼續教育課程主題的興趣程度

填答者對於繼續教育課程主題的感興趣程度，在各項課程主題中，以「溝通技巧與能力」認同度最高，平均數為 4.180，而「資訊取用平等理念」平均分數最低，僅有 3.771。

除上述課程主題外，在開放性問題陳述中，填答者感興趣的其它課程，還包括相關經驗分享，例如至國內外圖書館參訪無障礙圖書館作業實務，以瞭解圖書館如何辦理推廣活動、增進服務技能與規劃軟硬體設備等。

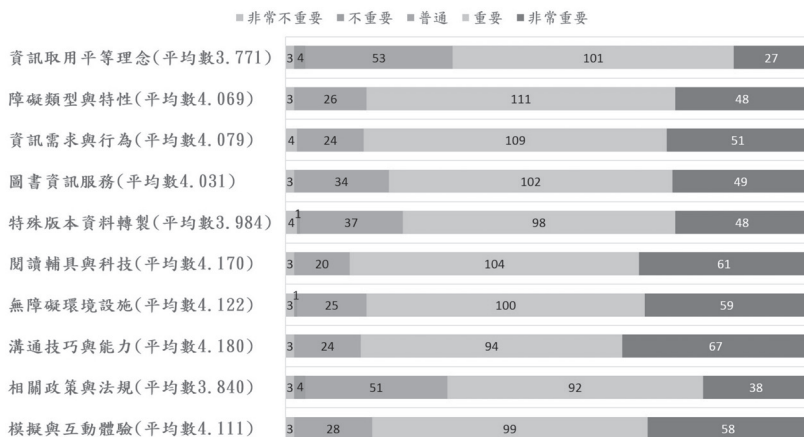


圖 3 繼續教育課程主題感興趣程度統計圖

3. 無法參加繼續教育課程的原因

填答者無法參加繼續教育的原因，以「開課地點」的平均數最高，為 4.319，其他依序為：「工作負擔無暇參加」、「不知道有此課程」、「課程內容不理想」、「主管不支持」，顯示館員無法參加繼續教育的原因，往往是開課地點以及時間的考量。

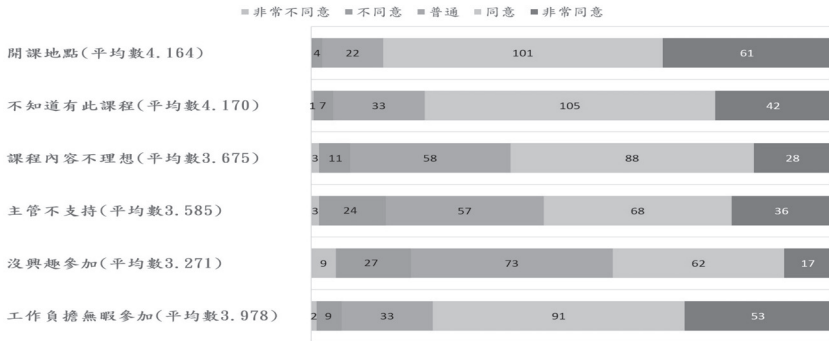


圖 4 無法參加繼續教育課程原因統計圖

(五) 對於繼續教育認證的看法

1. 對於館員取得專業知能認證的態度

對於身心障礙服務館員專業認證制度的必要性看法，有 77.7%認為有必要，22.3%認為不必要。認同的原因是考量取得專業認證的館員，必須具有身心障礙讀者服務的基本知識，藉由認證制度能提升服務品質，同時亦能夠使身心障礙讀者感到安心，但填答者也表示認證制度需要有複訓制度相互配合，才能確保認證後的品質。

2. 對於專業認證制度設計的認同程度

詢問填答者認為專業認證制度設計的看法，其中對於「館員繼續教育課程累積研習時數做為專業認證依據」認同度最高，平均數為 4.026，其他依序為：「由專責圖書館擔任身心障礙服務館員專業認證機構」、「由圖書館學會擔任身心障礙服務館員專業認證機構」、「館員專業認證需要經過考試鑑定過程」、「認證資格經取得後永久有效」，顯示填答者認為繼續教育所累積之研習時數可作為專業認證依據，而非以取得相關學系學位作為評量標準。

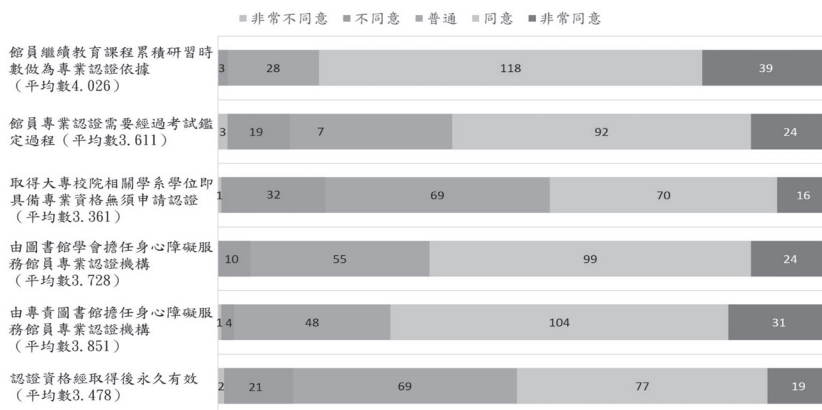


圖 5 專業認證制度設計的認同程度統計圖

在開放填答意見中，有填答者表示專業認證制度應有法規明文規定，且須設定認證效期，通過認證者必須於固定時間接受教育訓練或考核，才能確保服務的品質。而資訊發展快速，軟硬體設施亦會不斷更新，因此設定年限才能鼓勵人才不斷進修，使圖書館服務能貼近使用者的需求。

在認證機構方面，填答者多認為應由身心障礙專責圖書館負責認證事宜，並提供專業諮詢與實習培訓。不過亦有填答者認為認證制度並不能確保服務品質，圖書館的服務對象亦包含樂齡讀者、兒童讀者等，圖書館為讀者提供適切的服務比建立認證制度更為重要。

伍、結論與建議

歸納上述研究調查分析與討論，提出研究結論如下：

一、館員擁有身心障礙專業知能教育者不多，有必要提供在職教育強化知能。

過去十年大學相關系所開授課程不少，但問卷調查顯示館員曾修習過身心障礙服務相關課程的比例偏低，即使修習過的課程，也多屬特殊教育系所開授的課程，顯示目前身心障礙服務館員缺乏職務所需之專業知能，需要優先推動在職繼續教育，強化專業知能。

二、相關課程主要集中在圖書資訊系所、特殊教育系所以及社會工作系所，不同領域授課重點有所區隔。

顯然關注「讀者服務」、「讀者服務研討」是圖資系所特色；認識「身心障礙者服務」與瞭解身心障礙者是特殊教育學系開授課程的重點；社會工作、老人照護或是社會政策等學系則偏向福利政策與服務工作性質的課程。代表身心障礙服務人才培育需要跨領域合作，未來培訓身心障礙服務館員的師資，需要結合不同領域教師專長，近年有持續開授相關課程的教師，是未來開授培訓課程可以規劃的師資人選與課程諮詢的對象。

三、在職者囿於課程時間難以至大學相關系所修習正式學程，如有其他提供課程進修方式，將有助於館員接受繼續教育。

目前大學相關系所授課方式多採到校「課堂教學」，較不利於在職者到校進修。雖然館員意見調查顯示，館員喜好的在職進修方式，是以「聽演講或參加座談會」為最多，「參觀其他圖書館」次之，主要原因考量應是此類研習方式，時間較短，且能以公務時間推派參加，較無負擔。但對於「到大學選修或旁聽課程」，仍有 28.7%的支持度，對於「攻讀學位」也有 25.0%的認同度，顯示館員對於大學正式學程仍有一定的嚮往程度。因此，未來大學相關系所開課是否能兼顧在職進修需求，提供在職者線上教學或採學分認證方式，是強化在職者完備專業知能的發展方向之一。

四、研習課程以配合實務需求為學習重點，大學專業課程教育雖以理論與概念探討課程為主，但可適度納入實務知能，以因應職場人才需求。

大學課程內容對於認識身心障礙類型、平等服務理念以及身心障礙者資訊需求等概念性課程，有較多探討，但是對於技術性之資料轉製、閱讀輔具與科技等課程則較為缺乏。對照館員在問卷調查顯示對於繼續教育課程主題重要性的認知，是以「無障礙環境設施」認同度最高，最感興趣者則為「溝通技巧與能力」，顯示館員對於學習實務相關知能的迫切程度。而問卷開放性問題也呈現館員較關注的課程，包括經驗分享、實務機構參訪、情境模擬體驗等內容。

因此，未來大學課程需要適度導入實務經營理念，而在職研習則可以規劃經驗分享、參訪學習、使用者座談、主題工作坊等與推動實

務密合度較高的學習方式為主。

五、館員進修需兼顧工作時間要求，開課地點與時間影響學習意願，未來建置線上課程或是專業知識庫是可行方式。

館員問卷填答表示無法參加繼續教育的原因，主要是「開課地點」與「工作負擔無暇參加」。填答補充說明也提到，由於沒有公假或找不到其他人代班而無法參與繼續教育。因此，即使館員有繼續教育的意願，但往往受限於時間而不克參與。如何提供在職者可兼顧工作時間，又能彈性學習專業知識的授課方式，可以考量發展錄製線上遠距課程，或是以 MOOCs 課程經營開放學習環境，皆是可行的方向。

六、根據文獻分析與意見需求調查，提出身心障礙讀者服務繼續教育需求之十項核心主題，提供學校課程與研習活動內容規劃的方向。

本研究經文獻分析與問卷意見調查結果，歸納十項身心障礙服務專業知能學習主題，未來可供研習內容規劃以及學校課程發展之參考。課程核心主題包括：

- (一) 資訊取用平等理念：瞭解公平取用資訊與平等服務概念，具備正確資訊服務理念。
- (二) 障礙類型與特性：瞭解各種身心障礙讀者類型及其閱讀產生之障礙。
- (三) 資訊需求與行為：瞭解身心障礙讀者需求之資訊類型、尋求資訊的過程，可根據不同資訊需求提供適切的資訊服務。
- (四) 圖書館資訊服務：瞭解身心障礙讀者取用資訊特性，可規劃符合身心障礙讀者之各種資訊服務內容。
- (五) 特殊版本資料轉製：瞭解各種特殊版本資料轉製技術以及轉製合法性。
- (六) 閱讀輔具與科技：瞭解不同障礙類型輔助閱讀科技設備，具備閱讀輔具採購與評選的知識。
- (七) 無障礙環境設施：瞭解各種無障礙軟硬體設施，針對不同類型障礙讀者規劃提供適切的圖書館環境設施。
- (八) 溝通技巧與能力：瞭解與不同障礙讀者的溝通方式，能因應處理不同障礙讀者在圖書館發生的問題。
- (九) 相關政策與法規：瞭解身心障礙相關權益法規以及資訊取用法令。

(十) 模擬與互動體驗：在實際場域提供館員體驗身心障礙者取用資訊的困難，培養館員換位思考的服務同理心。

七、專業認證雖然可提升館員專業性，但認證制度需考量館員職場可行性。

填答者對於身心障礙服務館員專業認證的看法，在認證制度設計中，以「館員繼續教育課程累積研習時數做為專業認證依據」的認同度最高，對於辦理認證的機構，希望由專責圖書館擔任比由圖書館學會擔任者多，對於認證資格的檢核方式，較支持以繼續教育累積之研習時數做為未來專業認證的依據，而非以考試或學位要求作為評量的標準。

本研究根據調查結果，對於圖書館界及專責圖書館提供身心障礙服務館員繼續教育發展建議：

- 一、身心障礙讀者服務專業教育需要不同系所跨領域合作教學，建議學校課程可導入專家演講與實務分享課程，或是加入參訪與模擬互動的學習。
- 二、建議學校課程發展與在職繼續教育研習可參考十大專業知能主題，逐步規劃納入課程學習單元或是研習班講授主題內容。
- 三、學校「課堂教學」較不利於在職者到校進修，「遠距非同步教學」或類似「磨課師（MOOCs）」等線上學習方式，對於在職進修者可提供較彈性的課程學習方式。建議國臺圖未來可製作身心障礙讀者服務相關專業之主題知識庫，提供館員線上學習，或是製作數位學習課程，以彌補基層館員因公務時間無暇參與研習課程的缺憾。
- 四、建議國臺圖對於身心障礙讀者服務館員專業能力培訓，除每年定期為館員辦理研習課程外，也能在學會每年的暑期研習班有實務相關的學習主題及課程，甚至主動與圖書資訊系所合作辦理學習活動。
- 五、發展身心障礙服務館員專業認證需要指定專責機構辦理，建議由專責圖書館與中華民國圖書館學會合作規劃辦理。但鼓勵館員專業認證要有誘因，短期可藉由列入考績或是升遷條件考量，鼓勵館員取得認證。長期發展則建議於《圖書館法》中，加入對於專業認證要求的相關條文，成為館員資格的必要條件。

致謝

本文為國立臺灣圖書館委託研究之部分成果，特此誌謝。

參考文獻

- 王政彥（1995）。我國專業繼續教育的再出發。成人教育，28，32-39。【Wang, Z. Y. (1995). Wo guo zhuan ye ji xu jiao yu de zai chu fa. Adult Education Bimonthly, 28, 32-39. (in Chinese)】
- 公務人員訓練進修法（2013年12月11日）。檢自全國法規資料庫，<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=S0050004>【Civil Service Training and Continuing Education Act (2013). In Laws & Regulations Database of The Republic of China. Retrieved from <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=S0050004> (in Chinese)】
- 呂芳珍（2007）。大學校院圖書館人員繼續教育與專業成長關係之研究（未出版之碩士論文）。國立屏東教育大學教育行政研究所，屏東縣。【Lu, F. C. (2007). *Exploring the relationship between the librarians' continuing education and their professional growth in colleges and universities* (Unpublished master's thesis). National Pingtung University, Pingtung, Taiwan. (in Chinese)】
- 林巧敏（2016a）。圖書館身心障礙讀者服務指南研究報告。國立臺灣圖書館委託之研究成果報告，未出版。【Lin, C. M. (2016a). *Tu shu guan shen xin zhang ai du zhe fu wu zhi nan yan jiu bao gao* (Unpublished NTL Report). (in Chinese)】
- 林巧敏（2016b）。公共圖書館提供身心障礙讀者服務問題之探討。大學圖書館，20(2)，33-55。【Lin, C. M. (2016b). A study on public library services for people with disabilities in Taiwan. *University Library Journal*, 20(2), 33-55. (in Chinese)】
- 林巧敏（2016c）。圖書館身心障礙讀者服務指引。新北市：國立臺灣圖書館。【Lin, C. M. (2016c). *Tu shu guan shen xin zhang ai du zhe fu wu zhi yin*. New Taipei: National Taiwan Library. (in Chinese)】
- 林巧敏、賀迎春（2015）。公共圖書館視障資源與服務現況調查。圖書資訊學刊，13(1)，69-98。【Lin, C. M., & He, Y. C. (2015). A study of the resources and services for visually impaired patrons in Taiwan's public libraries. *Journal of Library and Information Studies*, 13(1), 69-98. (in Chinese)】

- 林素甘、柯皓仁 (2007)。圖書館館員專業知能與繼續教育。國家圖書館館刊, 96(2), 31-63。【Lin, S. K., & Ke, H. R. (2007). Tu shu guan guan yuan zhuan ye zhi neng yu ji xu jiao yu. *National Central Library Bulletin*. 96(2), 31-63. (in Chinese)】
- 林淑君 (2002)。公共圖書館館員繼續教育需求之研究 (未出版之碩士論文)。輔仁大學圖書資訊學研究所, 臺北縣。【Lin, S. C. (2002). *The continuing education needs of public librarians in Taiwan* (Unpublished master's thesis). Fu Jen Catholic University, Taipei. (in Chinese)】
- 邱子恒 (2011)。臺灣醫學圖書館員繼續教育現況與需求之研究。圖書資訊學研究, 6(1), 69-102。【Chiu, T. H. (2011). The current status and needs assessment of continuing education for medical librarians in Taiwan. *Journal of Library and Information Science Research*, 6(1), 69-102. (in Chinese)】
- 陳乃林 (1998)。終身學習論析。成人教育, 41, 36-41。【Chen, N. L. (1998). Zhong shen xue xi lun xi. *Adult Education Bimonthly*, 41, 36-41. (in Chinese)】
- 陳蕙滿 (1997)。臺灣地區文化中心圖書館館員繼續教育之研究 (未出版之碩士論文)。中國文化大學史學研究所, 臺北市。【Chen, H. M. (1997). *Tai wan di qu wen hua Zhong xin tu shu guan guan yuan ji xu jiao yu zhi yan jiu* (Unpublished master's thesis). Chinese Culture University, Taipei, Taiwan. (in Chinese)】
- 黃國正 (2007)。公共圖書館館員繼續教育的探討。臺北市立圖書館館訊, 25(2), 16-24。【Huang, G. J. (2007). The discussion of public librarians' continuing education. *Bulletin of the Taipei Public Library*, 25(2), 16-24. (in Chinese)】
- 黃麗虹 (1990)。我國大學圖書館員繼續教育之研究。臺北市: 漢美。【Huang, L. H. (1990). *A study of the continuing education for university librarians in the republic of China*. Taipei: Hanmei. (in Chinese)】
- 圖書館法 (2015年2月4日)。檢自全國法規資料庫 <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0010008> 【Library Act (2015). In Laws & Regulations Database of The Republic of China. Retrieved from <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0010008> (in Chinese)】

- 蘇媛 (1999)。臺灣地區醫學圖書館員繼續教育需求之研究。行政院國家科學委員會專題研究成果報告 (編號：NSC 87-2415-H-030-007)。臺北縣：輔仁大學圖書資訊系。【Su, X. (1999). *Tai wan di qu yi xue tu shu guan yuan ji xu jiao yu xu qiu zhi yan jiu* (NSC 87-2415-H-030-007) Taipei: Department of Library and Information Science, Fu Jen Catholic University (in Chinese)】
- American Library Association. (1996). *Library Bill of Rights*. Retrieved August 01, 2018, from <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill>
- American Foundation for the Blind. (Producer). (2000). *What Do You Do When You See a Blind Person?* [DVD] New York, NY: American Foundation for the Blind.
- Australian Library and Information Association. (1998). *Guidelines on library standards for people with disabilities*. Retrieved August 01, 2018, from <https://www.alia.org.au/about-alia/policies-and-guidelines/alia-policies/guidelines-library-standards-people-disabilities>
- Bonnici, L. J., Maatta, S. L, Brodsky, J., & Steele, J. E. (2015). Second national accessibility survey: librarians, patrons, and disabilities. *New Library World*, 116(9/10), 503-516.
- Canadian Library Association. (1997). *Canadian guidelines on library and information services for people with disabilities*. Retrieved August 02, 2018, from <http://cla.ca/wp-content/uploads/Canadian-Guidelines-on-Library-and-Information-Services-for-People-with-Disabilites-Feb-1997.pdf>
- The Canadian Federation of Library Associations. (2016). *Guidelines on Library and Information Services for People with Disabilities*. Retrieved August 02, 2018 from <http://cfla-fcab.ca/en/guidelines-and-position-papers/guidelines-on-library-and-information-services-for-people-with-disabilities/>
- Deines-Jones, C., & Van Fleet, C. (1995). *Preparing staff to serve patrons with disabilities: A how-to-do-it manual for librarians*. New York: ALA Neal-Schuman.
- Gibson, M. (1977). Preparing Librarians to Serve Handicapped Individuals. *Journal of Education for Librarianship*, 18(2), 121-130.
- Hill, H. (2013). Disability and accessibility in the library and information

- science literature: A content analysis. *Library & Information Science Research*, 35(2), 137-142.
- Koulikourdi, A. (2008). Library education and disability issues. *Education for Information*, 26, 203-212.
- Lathrop, I. M. (1986). Continuing education needs of hospital librarians. *Bulletin of the Medical Library Association*, 74(2), 110-114.
- Means, R. (1978). A Study of the continuing education interests of Illinois Community College Library and Learning Resource Center Personnel. *Illinois libraries*, 60, 489-497.
- Neal, J. G. (1980). Continuing education attitudes and experiences of the academic librarians. *College and Research Libraries*, 41, 128-133.
- Ross, V. & Akin, L. (2002). Children with learning disabilities and public libraries: An e-survey of services, programs, resources and training. *Public Library Quarterly*, 21(4), 9-18.
- Saechan, C. (2005). The needs of continuing education for academic librarians in the south of Thailand. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 10(2), 25-36.
- Sakaley, M. (Producer) (2014). *People first: Serving and employing people with disabilities*. [Streaming video file] San Francisco, CA: Kanopy Streaming.
- The Association for Specialized and Cooperative Library Agencies (ASCLA). (2012). *Revised Standards and Guidelines of Service for the Library of Congress Network of Libraries for the Blind and Physically Handicapped*. Chicago, IL: American Library Association.
- The Association for Specialized and Cooperative Library Agencies (ASCLA). (2017). *ASCLA Standards and Guidelines*. Retrieved May 31, 2017, from <http://www.ala.org/ascla/standards>
- Walling, L. L. (2004). Educating students to serve information seekers with disabilities. *Journal of education for library and information science*, 45(2), 137-148.

Survey on Continuing Education Resources and Librarians' Opinions of Reader Services for People with Disabilities

Chiao-Min Lin

Professor

Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies
National Chengchi University

Introduction

Limited by the insufficiency of budgets and labors, only a few libraries in Taiwan had provided text alternatives, facilities and library services for people with disabilities (Lin and He, 2015). Most library workers had a limited understanding of the needs of people with disabilities, and were not familiar with operations of assistive tools or facilities, thus were unable to deal with problems regarding library use of people with disabilities. Lacking of relevant professional training, librarians did not know how to plan for related reader services and tended to have difficulties interacting with people with disabilities (Lin, 2016).

Librarians should have updated professional knowledge and skills for promoting library services that meet the epochal trends. However, lectures and courses on library services for people with disabilities were still at a preliminary stage in professional education offered by departments in library and information studies field, thus few in-service librarians ever received relevant formal education and training (Koulikourdi, 2008□ Hill, 2013). Therefore, librarians need to advance relevant professional knowledge and skills through in-service continuing education. The channels of continuing education include short-term training sessions and formal enrollments in school programs. Librarians need to know what knowledge they should have and what learning resources are available. Thus in this study, learning resources regarding relevant education on library services for people with disabilities in Taiwan were investigated, and suggestions for

continuing education and personnel training on library services for people with disabilities were provided, based on surveys on librarians' opinions of continuing education.

Research Methods

In this study, two research methods were involved. One was an analysis of courses and instructional contents on library services for people with disabilities in Taiwan; the other was a survey for understanding librarians' needs and opinions regarding continuing education.

1. Survey of Learning Resources on Continuing Education

Channels of professional development for librarians in Taiwan include training workshops on a non regular basis, and enrollments in formal educational programs on official leaves or personal leaves. In this study, for investigating relevant educational resources, a search was conducted on the Course Information website launched by Ministry of Education, to retrieve information on relevant courses offered in universities and colleges around Taiwan in the years 2006 to 2016. After a browse, a total of 286 relevant programs were generated. For investigating relevant training workshops, websites of academic associations, societies of library and information studies, and information bulletins publishing conference news were visited, and it was found that there were 14 workshops with 67 sessions on reader services for people with disabilities between 2006 and 2016.

2. Survey of Librarians' Opinions

Surveys were sent to participants who ever attended relevant education on reader services for people with disabilities in the years 2013 to 2017. Opinions of librarians involved in reader services for people with disabilities at public libraries above the county level were included. After being reviewed and revised by experts, a survey was sent to 354 librarians qualified for this study, with a total of 188 valid subjects collected.

Research Results

Two results are described in brief below.

1. Analysis of Learning Resources on Continuing Education

(1) Fields of Departments/Schools, and Course Titles

Departments of library and information studies were the major institutes providing educational programs on reader services for people with disabilities, but departments of special education provided more diverse educational programs, including general theories regarding services for people with disabilities, and courses for understanding information behaviors of people with different disabilities, such as visual impairment, hearing impairment and learning challenges. In addition, the courses in departments of social work generally focused on welfare services or regulations and policies for people with disabilities.

(2) Teaching Styles and Terms

Half of the courses were offered at the bachelor level. Classroom teaching was the major instructional style; few courses were offered through distant and non-synchronous teaching. For in-service librarians, it was obviously impossible to attend classroom teaching courses during their working hours.

(3) Topics of Course Contents

After an analysis of the course contents, teaching topics were categorized into ten groups, including equity of information access and use, types and characteristics of disabilities, information needs and behaviors, library and information services, assistive reading technologies, barrier-free environments and facilities, communication skills and capabilities, relevant policies and regulations, and simulations and interacting experiences. In the total of 286 courses, the majority of topics regarded types and characteristics of disabilities, followed by information needs and behaviors, and equity of information access and use, respectively. The current courses focus on discussions of conceptual knowledge, and hardly address the practical and technological aspects, such as text conversion to alternative format for people with disabilities, or assistive reading facilities. It is shown that the majority of topics in courses of the university and college level address more on concepts and policies, and less on practices and skill learning.

(4) Topics and Instructors of Training Workshops

An analysis of the topics of 67 courses in workshops revealed that the majority of learning topics fell in the introduction of types and characteristics of disabilities, but with a relatively higher percentage in topics introducing library and information services than the courses offered in universities. Most of the instructors of the 67 courses in workshops were members of associations of people with disabilities, with a percentage of 52.2%, followed by university teachers, with a percentage of 13.4%. In some courses of workshops, people with disabilities were invited to talk about their own experiences; in others, experts of information technology were invited to introduce and explain assistive reading technologies.

2. Analysis of Surveys on Librarians' Opinions

(1) Learning Motives

Eighty percents of librarians reported that they had never taken relevant courses on reader services for people with disabilities when they were in school, and thus had to rely on in-service continuing education. The majority of motives of taking in-service continuing education lied in the category of “enhancing work capabilities”, followed by “satisfying personal learning interests”. The reasons for librarians not being able to participate in continuing education included considerations of course locations and time schedules.

(2) Forms of in-service continuing education

The major form of in-service continuing education those librarians ever took was “attending speeches or forums”, followed by “attending conferences”. A visit to libraries was also a common way of practice learning. The most popular way of in-service continuing education among librarians was attending speeches or forums, followed by attending conferences, visiting institutes for people with disabilities, attending discussion meetings held by libraries, attending pre-service training or seminars, and taking credits or audits in universities or colleges.

(3) Awareness of the importance of learning topics

An investigation of these librarians' awareness of the importance of learning topics revealed important topics including barrier-free environments

and facilities, communication skills and capabilities, assistive reading tools and technologies, types and characteristics of disabilities, information needs and behaviors, library and information services, simulations and interacting experiences, relevant policies and regulations, equity of information access and use, and data conversion of text alternatives.

Conclusions

1. Not many current librarians have professional education and training on reader services for people with disabilities, suggesting the urgency of promoting librarians' in-service continuing education on reader services for people with disabilities in Taiwan.
2. Most courses on reader services for people with disabilities in higher education focus on departments of library and information studies, special education, and social work. Different fields have different emphases, and co-operations across fields are needed for providing comprehensive learning resources.
3. The learning focus of workshop courses lies in meeting practical needs. The current course in higher education are concept-and theory-oriented, which should be incorporated with professional skills and knowledge needed for practices, in order to meet the needs of workplaces for professionals.
4. Librarians need to balance between work time and professional development, thus it is feasible to develop online learning courses or build up relevant professional databases.
5. Based on results of content analysis of courses and survey analysis of librarians' opinions, in this study ten learning topics are proposed regarding the needs for in-service continuing education on reader services for people with disabilities. The ten topics include equity of information access and use, types and behavioral characteristics of disabilities, information needs and behaviors of people with disabilities, barrier-free environments and facilities, communication skills and capabilities, relevant policies and regulations, simulations and interacting experiences. These learning topics mentioned above could serve as a reference for designing relevant curriculum and learning activities in the future.