

# 從圖書館價值探討我國圖書館員 基本專業能力

A Study of the Core Competencies for Taiwan's  
Librarians from the Library Values Perspective

王梅玲

Mei-Ling Wang

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 Cheng-Chi University

劉濟慈

Chi-Tzu Liu

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所 研究生

Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies  
National Cheng-Chi University

## 【摘要 Abstract】

邁入二十一世紀的圖書館，受到資訊與網路科技的影響，不僅有實體圖書館還建設許多數位圖書館，這些新發展將為圖書館服務帶來許多變革與新業務，為提供新服務與功能，圖書館員擔任的角色更加多元，需要更多新能力。本研究旨在從圖書館價值探討圖書館功能以及館員的角色與核心專業能力，從價值延伸出圖書館員的職責和角色，進一步探討圖書館員需要哪些專業能力領域與指標。本研究採用焦點團體訪談與問卷調查二種研究方法，參考美國圖書館學會相關文件邀請學者專家參與焦點團體訪談。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》，將此草案藉由問卷調查我國圖書館工作

投稿日期：2009.9.8；接受日期：2009.9.30

email: 王梅玲meilingw@nccu.edu.tw；劉濟慈96155009@nccu.edu.tw

人員與圖書資訊學系所教師的意見。本研究最後分析歸納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清單共8大範圍55項指標、以及數位時代圖書館新業務功能14項，希望提供未來圖書資訊學教育課程規劃和圖書館任用與評鑑館員能力之參考。

This study explores the core values, purposes, functions, and objectives of libraries. Based on the library values identified in the existing literature, this study conducted empirical analyses and proposed a set of core competencies for librarians in Taiwan. Firstly, focus group method was used to understand librarians' opinions on the subject matter. Two documents released by the American Library Association informed the discussion protocols – the 2004 Core Values of Librarianship as well as the 2008 Core Competencies of Librarianship. Secondly, based on the results of three focus group discussions, a questionnaire surveying librarians' opinions of library values and core competencies for Taiwan's librarians was distributed to library managers and library educators. Based on the survey result, this study identified 12 library values, 11 librarian roles, and a set of core competencies comprised of 55 items in eight categories. It also identified 14 new library functions in the digital age. The findings can be used in the planning of library education and the hiring and evaluation of library employees.

### [ 關鍵字 Keywords ]

價值；能力；專業能力；圖書館價值；圖書館員專業能力

Value; Competency; Core competency; Library value; Librarians' core competencies

## 壹、前言

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 (2005) 在《Perceptions of Libraries and Information Resources》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？

由於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 (2000) 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：(一)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；(二)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；(三)作為圖書資訊學校課程評鑑的參考；(四)作為全國圖書館與資訊服務人力資源規劃的基礎；(五)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；(六)各國、各類型和各種工作領域所需的專業技能不盡相同，須隨時間不斷更新。

邁入二十一世紀的圖書館，受到資訊與網路科技的影響，逐漸形成二元圖書館 (hybrid library) 型態，不僅有實體圖書館，還建設許多數位圖書館，這些新發展為圖書館服務帶來許多變革與新業務，為提供新服務與功能，圖書館員擔任的角色更加多元，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知識技能，才能跟上資訊科技迅速發展的時代，以確保其存在的意義與價值。美國圖書館學會 (American Library Association, 簡稱ALA) 為此近年來訂定《圖書館員核心能力》(《Core Competences of Librarianship》) 文件，作為圖書館事業人力資源發展的指引 (American Library Association, 2008)。

中國圖書館學會 (2000) 於《圖書館事業發展白皮書》提及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專業訓練的館員，主要原因是各級圖書館組織與員額編制太少，圖書館人員的質量問題是國內圖書館事業發展的瓶頸。此外，面臨數位資訊社會的需求，如何培育出我國未來資訊世代的圖書館員，提升館員之能力與素質為當代圖書館關注的議題。相較於國外豐富的研究成果，綜觀我國圖書館員能力相關研究，多偏重特定類型的圖書館員能力，對於一般或通才型圖書館員能力研究鮮有探討。通才型圖書館員能力研究是基礎而十分重要，其有別於特定類型館員能力，通才型館員能力清單包括圖書館館員必須具備的基本專業能力項目，可提供各類館員能力研究作為基礎，由此清單依各類圖書館特殊需求延伸其特定能力。美國圖書館學會訂定的「圖書館員核心能力」文件即是一個具體例證，其係針對全體館員不分類型皆可適用的能力清單。

我國目前對於圖書館員能力尚無明確的規範與詳細指標，僅能參考國外相關規範，然而各國圖書館員能力因文化與各國特質有所不同。Rehman (2000) 認為圖書館員的知識技能具有「區域性」與「情境性」特質，會依不同地方、圖書館種類和工作類型而有所不同，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。

邁入二十一世紀的圖書館，受到資訊與網路科技的影響，不僅有實體圖書館，還建設許多數位圖書館，這些新發展將為圖書館服務帶來許多變革與新業務，為提供新服務與功能，圖書館員擔任的角色更加多元，需要更多新能力。本研究旨在從圖書館價值探討圖書館功能以及館員的角色與核心專業能力，從價值延伸出圖書館員的職責和角色，進一步探討圖書館員需要哪些專業能力領域與指標，以作為圖書館員評鑑指標和圖書資訊學課程規劃的參考。研究目的包含：(一)探討我國圖書館價值內涵；(二)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；(三)探討數位時代圖書館新增的功能。本研究採用焦點團體訪談與問卷調查二種研究方法，參考美國圖書館學會相關文件邀請學者專家參與焦點團體訪談。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》，將此草案藉由問卷調查我國圖書館工作人員與圖書資訊學系所教師的意見。本研究最後分析歸納出我國圖書館價值、圖書館館員的角色與核心專業能力領域與能力指標。

## 貳、文獻探討

### 一、圖書館價值

在探討圖書館價值之前，首須瞭解何謂價值 (value)？盧秀菊 (2005) 提及「價值」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，每一團體和每一世代皆有不同的價值體系，會隨著時代重新闡釋價值觀。圖書館核心價值的內涵從古迄今不斷地受到討論，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 (2006/林珊如譯，2006) 認為研究圖書館價值有助於圖書館員克服信心危機並提高其自信心，有助於樹立職業信念，核心價值也將提供圖書館員判斷的標準以及討論的基礎。

Gorman (2000) 歸納出圖書館事業的核心價值有八大項，其在2006年受邀中華民國圖書館學會來台的演講中以「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，分別為：文化典藏 (stewardship)、服務 (service)、智識自由 (intellectual freedom)、理性主義 (rationalism)、讀寫素養與學習 (literacy and learning)、取用平等 (equity of access)、尊重隱私 (privacy)、提倡民主 (democracy)。

Rubin (2004) 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七項：服務 (service)、閱讀和圖書的重要 (reading and the book are important)、尊重與追求真理 (respect for truth and the search for truth)、包容 (tolerance)、公共利益 (public good)、正義 (justice)、美學 (aesthetics)。

美國圖書館學會公佈學會的圖書館11項核心價值如下：提供取用 (access)、尊重隱私 (confidentiality/privacy)、提倡民主 (democracy)、提供多樣化資源與服務 (diversity)、教育和終身學習 (education and lifelong learning)、智識自由 (intellectual freedom)、公共福祉 (public good)、文化保存 (preservation)、追求專業 (professionalism)、提供服務 (services)、社會責任 (social responsibility) (American Library Association, 2004)。

我國對於圖書館價值的觀點，可從中華民國圖書館學會 (2000) 出版的《圖書館事業發展白皮書》窺知一二，其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肩負的任務與價值所在，包括：(一)保存文化記錄；(二)維護知的權利；(三)統整資訊資源；(四)滿足資訊需求；(五)推動終身學習。

盧秀菊 (2005) 探討圖書館事業價值之意義與內涵，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。

顧敏（2007）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。

## 二、圖書館員基本專業能力

Griffiths與King（1986, p. 42，轉引自王梅玲，2001，頁24-28）對「能力」（competency）的定義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與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：(一)專業態度：服務機構與使用者相關態度；(二)個人特質；(三)作業、工作與組織態度。

本研究所探討的基本專業能力（core competency），此名詞最早是由Pralhad與Hamel（1990）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」。

Griffiths與King（1986, pp. 73-75，轉引自柯君儀，2005，頁9）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：基本知識、學科知識、圖書資訊學知識、資訊工作環境知識、工作內容知識、如何工作的知識、組織與服務社區的知識。而執行圖書館與資訊服務工作需要下列技能：基本技能、特定活動技能、其他技能。在執行圖書館與資訊服務工作需要下列三種態度：專業態度、個人特質、作業、工作與組織態度。

Rehman (1998) 針對馬來西亞圖書資訊人員的專業能力進行研究，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。Rehman等人 (2002) 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。

美國圖書館學會在2008年擬定《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8大能力範圍和40項能力指標，此8項能力範圍分別為：(一)專業的基礎 (foundations of the profession)；(二)資訊資源 (information resources)；(三)知識和資訊組織 (organization of recorded knowledge and information)；(四)科技知識和技術 (technological knowledge and skills)；(五)參考和讀者服務 (reference and user services)；(六)研究 (research)；(七)繼續教育與終身學習 (continuing education and lifelong learning)；(八)行政與管理 (administration and management) (American Library Association, 2008)。

我國研究部份，王梅玲 (2001) 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。楊美華與劉欣蓓 (2003) 將現代專門圖書館員所應具備的專業能力分為8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。

從上述文獻探討可發現歐美已紛紛提出許多圖書館員或圖書資訊人才通用的專業能力規範，反觀國內尚未有一明確性的指標與共識，部份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，讓全民瞭解圖書館員的能力所在，以證實圖書館確實有其存在價值。

## 參、研究方法

本研究主要探討我國圖書館價值、圖書館員角色、基本專業能力和數位時代圖書館新功能，並歸納出適用於我國的圖書館價值與圖書館員基本專業能力清單。本研究採用焦點團體訪談法和問卷調查法二種方法，焦點團體訪談法用來蒐集學者專家對於圖書館價值與館員能力的意見並建立圖書館員能力調查問卷工具，其後據以實施問卷調查以調查圖書館人員與圖書資訊學教師看法以建構我國圖書館價值與館員核心能力清單。本節說明研究設計與實施步驟如下。

### 一、焦點團體訪談法

本研究採用焦點團體訪談的目的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，以作為問卷工具設計依據。本研究共進行3場焦點團體訪談會議，邀請圖書館員、館長與教師三類學者專家參加焦點團體訪談，訪談內容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，以及美國圖書館學會於2008年擬定的《Core Competences of Librarianship》共包含8大能力範圍和40項專業能力（American Library Association, 2004, 2008），作為焦點團體訪談的綱要，其討論內容包含下列大題：(一)圖書館功能；(二)圖書館價值；(三)圖書館員角色；(四)圖書館員能力範圍與能力清單；(五)數位時代圖書館新功能；(六)數位時代圖書館員新能力。

### 二、問卷調查法

本研究採用問卷調查法主要目的為調查我國圖書館人員與圖書資訊學系所教師的意見，以確認我國圖書館價值與圖書館員基本專業能力項目。問卷調查工具主要依據焦點團體訪談結果所擬定，採用半結構式問卷。問卷對象採用立意抽樣（purposive sampling），葉至誠和葉立誠（2002）將之定義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。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，問卷發送單位包含圖書館共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1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，扣除三類間重複的對象，問卷共發送419份



問卷。本研究問卷施測完畢將有效問卷進行編碼，利用SPSS統計套裝軟體進行資料分析，以驗證各研究問題。

## 肆、焦點團體訪談分析

### 一、焦點團體訪談實施與參與者分析

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位圖書資訊學系所老師共25人參加，三場基本資料綜合分析如表1。性別共有4名男性和21名女性。職稱方面，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。本研究焦點團體訪談討論議題共包含四大部份，分別為：(一)前言；(二)名詞定義；(三)討論提綱；(四)圖書館價值與圖書館員基本能力意見調查表，第四部份的意見調查表為發送給三場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。

表1 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.公立機構／私立機構				
公立機構	9	6	3	18
私立機構	0	2	5	7
3.職稱				
館長	0	8	0	8
主任／秘書	4	0	0	4
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

## 二、圖書館的任務與功能

三場焦點團體參與者之觀點因其身分和所屬圖書館類型而有所差異，以下綜合分析三場焦點團體訪談結果。

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等。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2，項目依認同度高低排序，所有項目皆超過半數認同因而全部保留。由於本主題（我國圖書館的任務與功能）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2 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 (9人)	第二場 (8人)	第三場 (8人)	合計 (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

## 三、圖書館價值

此討論主題為我國圖書館事業核心價值（Core Values of Librarianship），並參考美國圖書館學會資料。三場訪談者的看法與建議分析如下。

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、教育與終身學習等。智識自由和

促進民主認同度普遍偏低。討論性質方面：(一)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；(二)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；(三)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。三場對於我國圖書館價值之看法摘錄統計如表3，所有項目皆超過半數認同，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，其他項目則全數保留。

表3 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

#### 四、圖書館員角色

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。行政與管理者認同度偏低。在討論性質方面：(一)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；(二)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；(三)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，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。

**表4 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

## 五、圖書館員基本專業能力

此討論主題主要探討圖書館事業核心能力，並參考美國圖書館學會研訂的《Core Competences of Librarianship》文件，三場訪談者的看法與建議分析如下。

綜合三場討論性質：(一)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；(二)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；(三)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進一步區分不同的層次。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。有關我國圖書館員基本專業能力範圍之看法統計參見表5，三場皆普遍認同美國圖書館學會擬訂的八大能力範圍適用於我國，認同度最高為基本專業認知、其次為資訊和知識組織能力、再者為資訊科技能力。

表5 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

(一)基本專業認知

有關基本專業能力範圍中各指標依認同度高低排序，參見表6，各項目普遍獲得認同，其中僅有「具備專門領域的認證或執照」認同低於半數，從指標清單中刪除，其餘皆保留。

表6 基本專業認知範圍的能力指標看法統計表

基本專業認知	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

### (二) 資訊資源能力

有關資訊資源能力範圍的各項目依認同度高低排序，參見表7，所有項目皆獲得半數以上的高度認同，因此項目全數保留。

**表7 資訊資源能力範圍的能力指標看法統計表**

資訊資源能力	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

### (三) 資訊和知識組織能力

有關資訊和知識組織能力範圍的各項目依認同度高低排序，參見表8，所有項目皆獲得半數以上的高度認同，因此項目全數保留。

**表8 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	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

### (四) 資訊科技能力

有關資訊科技能力範圍的各項目依認同度高低排序，參見表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。

**表9 資訊科技能力範圍的能力指標看法統計表**

資訊科技能力	第一場 (9人)	第二場 (8人)	第三場 (8人)	合計 (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

**(五)參考和讀者服務能力**

有關參考和讀者服務能力範圍的各項目依認同度高低排序，參見表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。

**表10 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	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

(六)研究發展能力

有關研究發展能力範圍的各項目依認同度高低排序，參見表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。

**表11 研究發展能力範圍的能力指標看法統計表**

研究發展能力	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

(七)繼續教育與終身學習能力

有關繼續教育與終身學習能力範圍的各項目依認同度高低排序，參見表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。

**表12 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	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

(八)行政與管理能力

有關行政與管理能力範圍的各項目依認同度高低排序，參見表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。



表13 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	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

## 六、數位時代圖書館新功能

此討論主題主要探討因應數位時代發展，圖書館需要增加哪些新功能，三場訪談者的看法與建議分析如下。綜合三場針對數位時代圖書館新功能之看法參見表14，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。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，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。

表14 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

## 七、數位時代圖書館員新能力

此討論主題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，三場訪談者的看法與建議分析如下。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15，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。

表15 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

彙整三場訪談於意見調查表提出的其他建議，新增下列項目：

(一) 圖書館員角色：文化傳播者、閱讀推動者、終身學習推動者。

(二) 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」。

能力指標經三場訪談討論後共新增16項（包含意見調查表的其他建議和數位時代館員新能力項目的彙整），最後歸納8大範圍共55項指標，新增項目如下：

(一) 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」。

- (二) 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」。
- (三) 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」。
- (四) 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」。
- (五) 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」。

## 伍、問卷調查分析

### 一、問卷調查實施與基本資料

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，共進行3次問卷催收。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%，有效問卷100%。各類型答卷者回收率參見表16，答卷者基本資料參見表17。

**表16 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%

**表17 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			

變項名稱	組 別	人數	百分比%	未答數	百分比%
職稱	館長	72	23.8		
	中級主管	117	38.6	1	0.3
	圖書館員	74	24.4		
	教師	39	12.9		
工作年資	1年以下	22	7.3		
	1-10年	106	35.0		
	11-20年	101	33.3	1	0.3
	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		
	讀者服務	66	21.8		
	技術服務	39	12.9	9	3.0
	自動化與資訊系統	25	8.3		
	多領域及其他	50	16.5		

問卷架構包含第一部份：個人基本資料；第二部份將問題分為下列四大類：(一)圖書館價值（12項）；(二)圖書館員角色（11項）；(三)圖書館員能力範圍與能力清單（8大範圍55項指標）；(四)數位時代圖書館新增的業務功能（14項）；第三部份：其他建議，屬開放式問題。問卷採用李克特五等量表計分，得分平均值低於3.5的項目予以刪除，3.5以上的項目作為確認項目。

## 二、圖書館價值之分析

答卷者對於我國圖書館價值的看法參見表18，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。認同度最高的項目為「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」，「促進智識自由」和「促進民主」的認同度最低，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。可發現國內對於這兩項較屬西方思想的價值項目認同度還是較傳統幾項價值低，但是已有開始備受關注的趨勢。

表18 答卷者對於我國圖書館價值看法統計表

N =303

項目	意見		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	%	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	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	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	0	0	4.59
提供服務	187	61.7	107	35.3	8	2.6	1	0.3	0	0	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	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	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	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	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	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	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	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	1	0.3	4.05

### 三、圖書館員角色之分析

答卷者對於我國圖書館員角色的看法參見表19，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。認同度最高的項目為「資訊資源徵集與館藏建設者」，「行政與管理者」與「文化傳播者」認同度最低，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。

表19 答卷者對於我國圖書館員角色看法統計表

N=303

項目	意見		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	%	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	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	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	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	1	0.3	4.51
閱讀推動者	153	50.5	135	44.6	14	4.6	0	0	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	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	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	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	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	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	1	0.3	4.12

### 四、圖書館員基本專業能力範圍與指標之分析

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20，各項意見平均值均高於「4」，項目全數保留。認同度最高的項目為「專業基礎認知」、其次為「參考和讀者服務能力」，「行政與管理能力」和「研究發展能力」認同度最低，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。

表20 答卷者對於館員基本專業能力範圍看法統計表

N=303

項目	意見		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	%	n	%	
專業基礎認知	215	71.0	87	28.7	1	0.3	0	0	0	0	0	0	0	0	4.71
參考和讀者務能力	197	65.0	104	34.3	2	0.7	0	0	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	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	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	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	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	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	1	0.3	4.02

(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21，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。可發現有關良好的工作態度與服務熱忱認同度相當高，此項目也為焦點團體訪談時所強調的項目。

表21 專業基礎認知能力指標看法統計表

N=303

項目	意見		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	%	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	0	0	2	0.7	4.76



項目	意見		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	%	n	%	
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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	2	0.7	4.07

項目 \ 意見	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	%	
瞭解知識產出的基本知識，包含寫作、編輯、出版、印刷、行銷通路等	77	25.4	164	54.1	55	18.2	5	1.7	0	0	2	0.7	4.04
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22，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。認同度最高的項目為「管理多元化館藏（包含實體與數位館藏）的概念和方法」，「透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期」認同度最低。

表22 資訊資源能力指標看法統計表

N=303

項目 \ 意見	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23，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。認同度最高的項目為「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」，「資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能」認同度最低。

表23 資訊和知識組織能力指標看法統計表

N=303

項目	意見		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	%	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24，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。

表24 資訊科技應用能力指標看法統計表

N=303

項目	意見		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	%	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		

項目	意見		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	%	n	%	
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25，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。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」認同度最低。

表25 參考和讀者服務能力指標看法統計表

意見		N=303											
		非常同意		同意		無意見		不同意		非常不同意		未答數	
項目	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26，所有項目平均值均高於3.5所以全數保留。可發現答卷者對於此類能力指標的認同度較其他類低，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。

表26 研究發展能力指標看法統計表

N=303

項目	意見		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	%	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	0	0	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	0	0	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	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	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27，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。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」認同度最低。

表27 答繼續教育與終身學習能力指標看法統計表

N=303

項目	意見		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	%	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	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	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	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	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28，各項意見平均值大多高於「4」，項目全數保留。可發現「具備募款能力」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。

表28 行政與管理能力指標看法統計表

N=303

意見 項目	項目		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製的原理，具備良好的財務管理能力	93	30.7	179	59.1	30	9.9	1	0.3	0	0	0	0	4.20
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



項目	意見		項目		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	%	n	%	
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	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	5	1.7	3.63

## 五、圖書館新業務功能之分析

答卷者對於數位時代圖書館新增業務功能的看法參見表29，各項意見平均值均高於「4」，所以項目全數保留。認同度最高的項目為「數位館藏發展」，「異業結合的服務模式」認同度最低。

表29 數位時代圖書館新業務功能看法統計表

N=303

項目	意見		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	%	n	%	
數位館藏發展	169	55.8	127	41.9	5	1.7	0	0	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	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	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	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	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	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	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	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	0	0	1	0.3	4.34

項目	意見		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	%	n	%	
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		
增值應用服務	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		

## 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，圖書資訊學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。

## 陸、結論與建議

### 一、結論

本論文綜合上述研究成果，提出下列結論。

### (一)我國圖書館價值

本研究參考相關文獻，經焦點團體訪談和問卷調查後，確認12項我國圖書館價值包括：教育與終身學習、提供資訊取用、追求專業與卓越、提供服務、推動閱讀、多元化資源與服務、文化保存、尊重資訊倫理、追求公共福祉、社會責任、促進智識自由、與促進民主。

### (二)我國圖書館員角色

本研究參考相關文獻，經焦點團體訪談和問卷調查後，確認我國圖書館員的11個角色包括：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、與文化傳播者。

### (三)我國圖書館員基本專業能力

本研究參考相關文獻，經焦點團體訪談和問卷調查後，確認圖書館員基本專業能力清單涵蓋：專業基礎認知、參考和讀者服務能力、資訊資源能力、資訊和知識組織能力、資訊科技應用能力、繼續教育和終身學習能力、行政與管理能力、研究發展能力等8大領域與55項能力指標，如表30所示。

表30 我國圖書館員基本專業能力清單

能力範圍	能力指標
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。

專業基礎認知	<ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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。</li><li>13. 瞭解圖書館和圖書館事業的歷史。</li><li>14. 瞭解人類傳播歷史和對圖書館的影響。</li></ol>
參考和讀者服務能力	<ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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。</li><li>3. 具備處理讀者申訴或抱怨之溝通與因應能力。</li><li>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。</li><li>5. 具備熟諳的資訊素養。</li><li>6. 對讀者群推動並解釋服務的原則及方法。</li><li>7. 瞭解、評估並回應多元化使用者需求與資訊尋求行為。</li><li>8. 評估新興發展，以設計和執行適當的服務或資源。</li><li>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。</li></ol>
資訊資源能力	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 管理多元化館藏的概念和方法。</li><li>2. 館藏維護的概念和方法，包含保存和維護。</li><li>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。</li><li>4. 透過資訊使用和處理程序，瞭解資訊與知識生命週期。</li></ol>
資訊和知識組織能力	<ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>2. 資訊和知識的組織與描述的原理。</li><li>3. 資訊資源和知識組織相關的描述和評估技能。</li></ol>
資訊科技應用能力	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 有效使用資源、圖書館服務相關的資訊技術。</li><li>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。</li><li>3. 配合專業倫理和服務規範以運用資訊相關技術。</li><li>4. 瞭解新興科技的原則與技術，以改進與應用。</li><li>5. 發展數位典藏與內容的建置，包含機構典藏等。</li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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。</li></ol>
繼續教育和終身學習能力	<ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ol>
行政與管理能力	<ol style="list-style-type: none"><li>1.具備危機處理能力，以良好的臨場反應有效地解決問題。</li><li>2.具備評估圖書館服務和績效的概念與方法。</li><li>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。</li><li>4.具備圖書館工作相關的統計能力。</li><li>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。</li><li>6.具備良好的企劃與專案管理能力。</li><li>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。</li><li>8.具備有效的人事業務和人力資源發展之能力。</li><li>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。</li><li>10.具備募款能力，以支援圖書館各類經費的補助。</li></ol>
研究發展能力	<ol style="list-style-type: none"><li>1.懂得問題的界定與分析、並具有提出解決方案的能力。</li><li>2.瞭解圖書資訊學領域的核心研究成果和文獻。</li><li>3.具備量化和質化研究方法的基本知識。</li><li>4.具備評估新興研究實際和潛在價值的原則和方法。</li></ol>

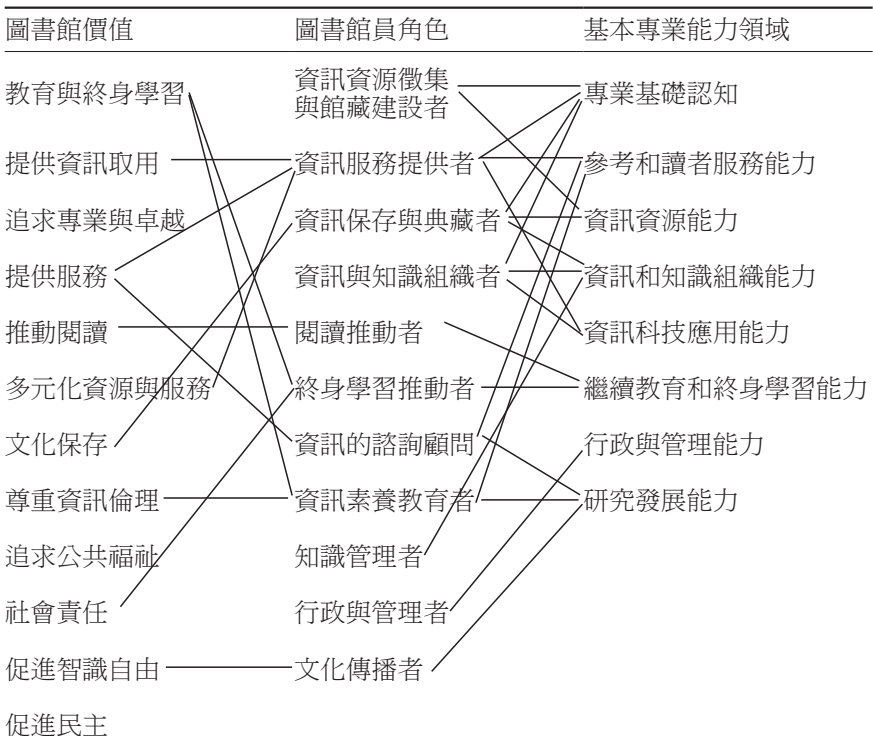
#### (四)數位時代圖書館新業務功能

本研究參考圖書館價值相關文獻，經焦點團體訪談和問卷調查後，確認14個圖書館新功能包括：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、增值應用服務、數位智財管理、異業結合的服務模式。

圖書館價值是專業堅持的信念，是專業人員的行為準則以及經營目標與方法，更是激勵圖書館員能力發揮的動力。本研究旨在從我國圖書館價值，探討圖書館員擔任的角色以及需具備的基本專業能力，圖書館價值就是一種哲理與指南，引導著圖書館事業的發展、圖書館員的角色與功能、以及圖書館員能力的發揮。本論文就研究結果將圖書館價值、館員角色和能力三者關係列如表31，連線代表著三者項目間關聯性。從表中可看出三者具有密切的關聯，多數項目相互對應。然而圖書館價值是一種哲理與信念，有些價值是具體的，容易在館員角色與能力上直接呈現，如提供服務與推動閱讀；也有些是抽象的價值，屬於觀念信仰，不易直接在館員角色與能力表現，如促進民主，社會責任等。大體而言，在本研究可看出圖書館價值、館員角色和館員專業能力三者密切的關聯，並具有因果關係。

**表31 圖書館價值、館員角色與專業能力關聯示意圖**



## 二、建議

針對本研究的探討與結論，提出下列建議：

### (一)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，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歸納之圖書館價值和專業能力項目，作為宣示文件的參考，將有助於讓讀者更加瞭解圖書館存在目的、服務宗旨，使讀者對於我國圖書館事業的脈絡將能更加瞭解。

### (二)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，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。

### (三)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歸納之基本專業能力清單，作為圖書館員之能力考核標準，用以評鑑新進館員及現有館員之專業能力。

### (四)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。

### (五)提供我國圖書資訊學教育規劃之參考

本研究歸納之圖書館員基本專業能力清單，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。

### (六)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。

(七)提供我國圖書館員繼續教育課程規劃之參考

近年來許多圖書資訊相關系所、學會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，尤其是圖書館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。

(八)未來研究的建議

本研究是探討我國圖書館價值與通類圖書館員能力的開端，希望拋磚引玉以開啟更多後續研究。首先有二個議題亟需進一步討論，其一是將能力清單應用在圖書資訊學系所教學與課程，以本研究的通類圖書館員能力8大領域與55項能力指標與學校課程設計與學程教學相結合，落實在教學目標與課程內容設計，不僅可以檢討改革現有的課程與學程，並可培養出兼具理論與實務符合資訊時代需求的未來圖書館與資訊人才。其二是圖書館員能力清單可以應用到圖書館人力資源的任用與評鑑上，俾利圖書館挑選任用符合時代要求的優秀專業人才，以及經由適當的人員評鑑常保圖書館業務的效益並嘉惠使用者。其他的後續研究尚可延伸至下列主題：各類型圖書館價值之探討、我國圖書館員專業能力分級與能力評鑑之探討、我國圖書館員專業認證制度之探討、我國圖書館員人力資源規劃與發展之探討、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。此外，未來研究也可採用本研究資料，進一步利用其他統計方法，如對應分析 (correspondence analysis) 將數據作更詳盡的分析應用。

## 後記

本研究係中華民國圖書館學會授命教育委員會王梅玲教授與劉濟慈女士執行「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」研究，並將其研究成果撰寫成本論文。感謝參與焦點團體訪談及問卷調查所有的館長、館員和圖書資訊學系所教師，由於他們的熱心協助，使得本專案研究順利完成。



## 參考文獻

- 中國圖書館學會 (2000)。《圖書館事業發展白皮書》。臺北市：中國圖書館學會。
- 王梅玲 (2001)。《廿一世紀我國學術圖書館館員應具備的知識與技能的研究》(國科會專題研究計畫成果報告, NSC89-2413-H-364-002)。新竹市：玄奘人文社會學院圖書資訊學系。
- 柯君儀 (2005)。《臺灣圖書資訊學碩士班碩士生就業與教育供需之研究》。未出版之碩士論文, 國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所, 臺北市。
- 楊美華、劉欣蓓 (2003)。知識經濟時代專門圖書館員知能探究。《中國圖書館學會會報》, 70, 4-17。
- 葉至誠、葉立誠 (2002)。《研究方法與論文寫作》。臺北市：商鼎文化。
- 盧秀菊 (2005)。圖書館事業之價值。《圖書與資訊學刊》, 52, 1-9。
- 顧敏 (2007)。《圖書館向前行——21世紀的思維》。臺北市：文華。
- American Library Association. (2004). *Core values of librarianship*. Retrieved July 20, 2008, from <http://ala8.ala.org/ala/oif/statementspols/corevaluesstatement/corevalues.htm>
- American Library Association. (2008). *Core competences of librarianship*. Retrieved November 3, 2008, from <http://www.ala.org/ala/educationcareers/careers/corecomp/index.cfm>
- Gorman, M. (2000). *Our enduring values: Librarianship in the 21st century*. Chicago, Illinois: American Library Association.
- Gorman, M. (2006)。數位時代的圖書館價值 (林珊如譯)。《中華民國圖書館學會會訊》, 14(1), 3-7。
- Griffiths, J., & King, D. W. (1986). *New directions in library and information science education*. Westport, CT: Greenwood Press.
- OCLC. (2005). *Perceptions of libraries and information resources*. Retrieved October 31, 2008, from [http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept\\_all.pdf](http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf)
- Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard Business Review*, 68(3), 79-91.
- Rehman, S. (1998). Competency definition and validation for library and information professionals in Malaysia. *Journal of Education for Library and Information Science*, 39(2), 100-117.

- Rehman, S. (2000). *Preparing the information professional: An agenda for the future*. Westport, C.T.: Greenwood Press.
- Rehman, S., Al-Ansari, H., & Yousef, N. (2002). Coverage of competencies in the curriculum of information studies: An international perspective. *Education for Information, 20*, 199-215.
- Rubin, R. E. (2004). *Foundations of library and information science*. New York: Neal-Schuman Publishers.