

# 公共圖書館館員繼續教育的探討

The Discussion of Public Librarians' Continuing Education

黃國正

Guo-Jeng Huang

國立中央圖書館臺灣分館編輯；開南大學兼任講師

Editor, National Taiwan Library; Lecture, Kainan University

## 【摘要】

本文旨在探討公共圖書館應正視圖書館員的繼續教育，才能讓館員的知識不致落後於社會發展的趨勢，永遠保持高水準的服務，並就現今公共圖書館館員最欠缺的知識和技能類別加以統計歸納，提出可供館員繼續教育的各種管道，以供未來公共圖書館主管在規劃館員培訓或繼續教育的參考。

## 【Abstract】

This paper seeks to explore public libraries should address the continuing education of library, the librarian can be done without the knowledge behind the trend of social development, and always maintain a high standard of services and the current lack of public librarians in the knowledge and skills to statistics into categories proposed for the Continuing Education of Librarians various pipeline for the future of public libraries in the planning for training or continuing education Librarian reference.

**關鍵詞：公共圖書館、繼續教育**

Keywords: Public Library, Continuing Education

## 壹、前言

資訊時代的來臨，新技術挑戰圖書館的傳統工作，館員的工作不再只侷限於一般閱覽及流通服務，更重要的任務，是必須開始從事較具深度之資訊服務，以及具教育性之資訊利用指導。在此種環境下，廣大圖書館員必須瞭解和掌握新知識與技術，因此，館員必須利用不斷的自我學習及接受繼續教育等方式獲取新知，方能跟上時代需要，滿足讀者之資訊需求，進而提高圖書館整體之服務品質，因此，一般而言，圖書館員繼續教育的規劃及進行更是當務之急。

「繼續教育」是指在工作生涯中進行的持續不斷、有組織的學習活動；系統地改善和增加員工工作所需的知識和技能，目的在於提高員工工作效能和提供服務時的效率；繼續教育包括本身已具有的學歷外再進行的在職學歷教育、在職進修、遠距教學、成人教育、工作培訓，以及學術講座等擴展教育方式。（註1）

由於圖書館是一個成長的有機體，其外部環境更是一個不斷變化的世界，科技發展日新月異、層出不窮，這種情況下的教育培訓及繼續教育應該是經常而持久的。圖書館應不斷組織各種教育活動，經常給館員以新理念、新知識和新技能的培養，形成終身教育的氛圍，使教育活動不但成為一種組織的責任，而且成為員工工作生活中的自覺行為，如此，才能不斷地為圖書館培訓合適的人才。

## 貳、館員是圖書館重要的人力資產

繼續教育對於圖書館組織是一項重大的投資，是圖書館要持續發展的能量，因此，對圖書館員的教育培訓必須服從於組織目標，根據組織的需要確定繼續教育的方針、教育培訓的計劃及實施方案的落實等。

面臨學習型社會的來臨，館員專業知能之加強是非常重要的，圖書館為了使人力發揮最大的效能，提供讀者有效之服務，應針對館員不同的層次背景、處境需求及知能提升去推動繼續教育活動，使繼續教育的實施得以發揮最大的功效，並達到館員質與量的提升。

楊美華教授認為，對於任何類型的圖書館而言，人力資源都是最重要的資產，因為整個圖書館經營上的成敗、業務上的推動，以及功能上的發揮等，每每取決於

圖書館人員素質的良窳，而人力資源的妥善規劃，可以使員工適才適所、使員工的工作表現有最大的效益、使員工具有使命感，並塑造組織文化、使員工個人、機構本身能同步成長。（註2）

因此高素質館員的繼續教育是非常值得重視的，館外若有任何與業務相關的活動或會議等，館長都應鼓勵該館服務業務的同仁前往參加，吸取館外優秀的經驗並傳遞給館內同仁分享，借「他山之石」來有效地改進館內業務。

## 參、館員繼續教育的需求

隨著網路的蓬勃發展、電腦科技的日新月異，讀者的要求更形多元化及複雜化，扮演民眾資訊中心、學習中心、休閒中心的公共圖書館亦受到很大的衝擊。為使資訊服務能夠掌握時代脈動，符合讀者求新求變的需求，公共圖書館館員更是首當其衝的受到考驗，而公共圖書館館員唯有不斷的充實新知，學習新的知識及技能才能面對資訊化、多元化、專業化的讀者需求。因此，公共圖書館館員的繼續教育有其必要性。

學校圖書資訊系所雖然是培育圖書館員最佳的管道，但每位學生在接受過大學或研究所教育後踏入社會服務，總有離開學校的一天，而知識是不斷的進展，現今社會的變化速度非常之快，幾年光陰便會將舊的知識予以取代，因此，圖書館應利用各種管道培育館員並支持其繼續教育，以免學校的有限知識無法與時俱進，造成「知識無用論」的缺憾。

圖書館的服務有賴不同部門的館員合作下方能完成，館員具備人際溝通知能，乃是團隊合作最基本之需求，而圖書館組織面對環境的劇烈改變，更須具備良好領導知能的館員，如此方足以因應各種變遷所帶來的衝擊與挑戰，並在轉變的過程中開創新契機。誠如美國Syracuse大學的資訊研究學院（The School of Information Studies）課程目標（西元2006年）所揭橥，21世紀之圖書資訊專業人員，除了須具備資訊管理技巧外，同時尚須是有效能、能創新，並具有領導知能者。（註3）

根據大陸賀子岳對於湖北武漢地區湖北省圖書館、中國科學院武漢分院圖書館、武漢理工大學圖書館、湖北工學院圖書館4所圖書館的館員進行調查，發現圖書館員缺乏所須知識與技能之排名統計分別為：（註4）

| 缺乏之知識與技能    | 名次  | 百分比   |
|-------------|-----|-------|
| 計算機操作技能     | 第一名 | 88.1% |
| 外語          | 第二名 | 81.6% |
| 網路資訊檢索技能    | 第三名 | 78.4% |
| 系統的圖書情報知識基礎 | 第四名 | 75.6% |
| 學科專長        | 第五名 | 73.0% |
| 讀者溝通技能      | 第六名 | 72.4% |
| 團隊工作技能      | 第七名 | 71.8% |
| 管理知識        | 第八名 | 59.4% |
| 製作網頁技能      | 第九名 | 32.9% |

溫安源研究宜蘭地區圖書資訊人員參與教育訓練之經驗、人員對專業知識與技能之需求、教育訓練參與方式之需求，發現：參加研習班是服務單位提供的最主要教育訓練方式；參加研討會是員工最常參與的教育訓練方式；提升工作能力是員工參與教育訓練的最主要因素；時間不能配合是員工未能參與教育訓練的最主要因素；讀者服務與資訊科學是最主要的專業知識與技能需求；參加研習班是員工最希望的教育訓練方式；平常上班時間是最適合參與教育訓練的時間；二至三天是最適合的教育訓練辦理天數；上級單位是最適合的教育訓練主辦單位；經費是辦理員工教育訓練的重要關鍵。（註5）

林淑君研究公共圖書館館員需要的知識及技能前五名（以百分比高低）依序為：線上資料庫檢索、網路參考服務、人際關係（口頭溝通技巧）、文書處理軟體（Word）及語文能力訓練；館員喜歡參與繼續教育的方式為「參加研習班或研討會」及「館內舉辦之實務課程訓練」，其次是聽專題演講，再其次是參訪其他圖書館；研習班或研討會的辦理天數以二至三天最為適合；館員認為適合參與繼續教育的時間是平常上班時間；繼續教育的主辦單位以國家圖書館為適合的辦理單位；繼續教育經費的負擔館員認為應由「館方負擔」。（註6）

而現今國內公共圖書館有許多館員為非專業科系畢業的，因此，屬於圖書館領域的專業知識較為缺乏，所以，從事繼續教育活動不僅要讓專業館員接受教育訓練，也要讓非專業科系的館員接受相關的專業知識與培訓。謝淑欣針對臺中地區公

共圖書館非圖書館學系畢業館員繼續教育與學習阻礙做探討與研究，發現非圖書館學系畢業館員主題需求偏向實務技術之需要，「語文訓練」、「網路」及「人際關係」為最有幫助之課程主題；且發現圖書館學系與非圖書館學系畢業館員繼續教育主題上確實存有差異，「學科背景」與「行政縣市」為影響繼續教育需求程度最大之因素；（註7）陳蕙滿研究指出當前文化中心圖書館館員最需要的繼續教育專業科目為網路資源發展、圖書館自動化、多媒體資料、公共圖書館管理；非專業繼續教育科目則為人際關係、管理學。（註8）

質言之，圖書館服務是一種實務工作，一直以來，圖書資訊教育之焦點在於技術訓練，課程設計反映編目館員、採訪館員等實際館務工作上的需要；然而圖書館館員所需具備的通才知能，如人際溝通、領導及管理知能等，則較未被慎重納入考慮，但圖書館實務界對於具備此方面知能的館員之需求則頗為迫切。（註9）由以上的研究及調查發現，圖書館員在工作中，最感迫切與需要的是通用性和工具性的知識技能，即電腦資訊的技能、外語、網路資訊檢索技能、人際關係及管理學等，至於非專業科系的館員也要提供繼續教育的機會和管道，才能符合組織整體發展之需求。

## 肆、繼續教育管道多元化

圖書館員的繼續教育是非常迫切而需要的，國外的圖書館有許多人性化的管理方式值得我們借鏡、學習，如俄亥俄大學圖書館允許館員每個星期可以有一天時間做專業進修，或做研究，或旁聽課程，或閱讀書報。就國內而言，大學圖書館因地利之便，可以允許館員旁聽、選修專業或相關課程，但是公共圖書館就較為困難，以下僅就館員再教育的實施方式說明之。圖書館員接受繼續教育方法有很多種，具體採用哪一種，應根據機關組織培訓的目標、內容和對象而訂，一般來說，可分為以下幾種：

### 一、參加學術研討會

學術研討會是指針對某一種學術專業，由某一有關學校或機構召開的會議。主要在於廣邀各校際或機構間對於此類學術的某些研究題目發表研究成果，對於某些

問題也許有不同的觀點，提出討論等等，必要時還會再細分若干小組分組討論。參加的好處除了可以增廣見聞之外，也可有機會與一些學有專精的學者請益，另外一個附帶的好處，可多認識同行的專家學者。

中華民國圖書館學會、館際合作組織、各大院校或社教機構經常辦理的學術研討會，各館主管應鼓勵館員參加，透過學術研討可認識並提升做學術研究的方式，並可以瞭解圖書館業務最新發展的趨勢。

## 二、參加學會的研習班

目前國內有中華民國圖書館學會於每年暑假針對圖書館業務開設不同的研習班，每班為期約一週左右，且多有固定之主題，而每次課程數量之多寡，則因承辦單位組織之大小不同而規模亦有差異，此研習班堪稱繼續教育的最好方式，（註10）通常館員參與研習班之最主要目的，乃為提高個人工作能力；而館員普遍認為最重要之繼續教育課程主題，為讀者服務類相關課程，且以國家圖書館為最適合參與研習班開課工作之單位。（註11）

## 三、參加各類專題演講

館員可以邀請各種主題或學科的專家蒞館演講，透過演講的方式來吸收其他學科的知識，增廣見聞，或趁學者專家來訪之際，舉辦小型的座談會、專題演講。館員可將講演內容透過錄影或錄音的方式予以記錄，以供未來其他館員或讀者再學習利用。

## 四、參加座談會或讀書會

圖書館應每月利用館務會議或定期舉辦館員工作實務討論會，於聚餐時間（或充電時段）介紹新知、分享參加各種研討會的心得，或針對業務困難，互相請益，博采眾議。亦可由館員輪流帶領專業刊物之導讀，推動館員們共組讀書會，則是圖書館館員繼續教育最佳、最有助益的方法，因為館員們皆處於圖書館服務的領域，無論是圖書館專業理論與技能的增進，抑或面對讀者的實質服務，都會因有切身的體驗、領受而能真切地檢討並提出建議。（註12）

## 五、進修學位或選修課程

近幾年來，在政府大力提倡終身學習之下，一般大眾普遍體認到終身學習的重要，目前國內在職人士利用工作之餘，參與進修活動已蔚為風潮，圖書館界在最近這幾年也透過開設碩士在職專班的方式，來訓練與培育人才，以順應資訊科技不斷改變的社會，增進與充實圖書館員的專業知能。此種繼續教育方式的興起，吸引了許多館員的加入，也刺激許多資深館員對於繼續教育的再度重視，燃起參與學習活動的動機，成為目前相當熱門的進修管道。（註13）

館員基於專業成長與自我發展可依自己的志趣，以理論結合實務的方式攻讀高等學位，以吸取新知並增進工作技能。尤其國內大學院校及研究所愈來愈多，且開辦許多在職進修碩士學位，因此，館員可以在不影響工作範圍下，利用公餘時間以在職進修方式繼續攻讀學位，或到鄰近社區大學選修相關課程，專攻某個領域，使自己成為學科專家。館員就讀圖書資訊碩士在職專班能拓展社交關係，認識與接觸更多相同專業背景與工作環境的朋友，是一項愉快的學習方式。

## 六、善用數位學習資源

數位科技時代，圖書館館員為求提升服務效能，應加強資訊素養的知能，除應具備傳統的圖書資源協尋能力之外，亦應充實使用電腦及網路媒介的素養，提供更附加值及多元的服務。圖書館員要善加利用專業與技能，來轉變或提升館員的角色，諸如：合作發展網路教學課程、建立入口網站、提供主題導向的服務、提供數位學習教材等支援網路學習者所需的圖書館館藏資源與服務。

國內圖書館員可以利用的數位學習網站，包括：國家圖書館數位學習、中華民國圖書館學會、國立空中大學等網站等，均可學到許多其他學科的知識。

另外，館員可加入中華電信數位學習資源—「學習 e 卡通」，學習電腦技能與語言；這是在最短的時間內，能快速的學習到教育課程。「學習 e 卡通」服務除強化區域的學習外，亦可讓補教業者發揮教育政策，使城鄉學習的差異縮短；此外，因數位時代的來臨，數位學習是國家推動的產業目標，包括補教在內的教育經營者，亦有著無限的擴展空間；本資源可使民眾及館員都能有一個優質的網路學習空間。

## 七、觀摩活動

與他館合作舉行聯誼活動，或利用出國旅遊時間觀摩其他圖書館，有時參加圖書館學會所辦理之國外旅遊活動，亦可吸取不同國家圖書館之業務經驗，再思考如何改善圖書館業務之缺失。

## 八、閱讀專業刊物或論文

館員宜隨時精讀專業刊物，國內屬於公共圖書館館員可以閱讀的刊物包括：臺北市立圖書館館訊、書香遠傳、臺灣圖書館管理季刊等，若有餘力還可看Public Library Journal、Library Journal及日本的圖書館雜誌，以瞭解其他國家公共圖書館專業發展的趨勢和經驗，館員亦可將自己特別的工作經驗提出發表，或著書立說，如此均可增進自己的專業成長。

## 九、參與專業學會

館員可以選擇加入學會，及各種有學習興趣的研究小組，可以考慮參加之專業團體包括：中華民國圖書館學會、中華圖書資訊學教育學會、中華檔案暨資訊微縮管理學會、中國視聽教育學會、中華民國資訊學會、美國圖書館學會、美國資訊科學學會台北分會、國際圖書館協會聯盟（IFLA），或加入Internet的討論群，從網路上可以開發許多資訊資源，甚至可以函授的方式，獲得線上學位（online degree）。

館員加入學會可以掌握圖書館界的最新資訊和情報，也可藉由學會的會議、出版品或活動與他館館員相互交流與溝通。

## 伍、結語

人才的培養非一朝一夕一蹴而就，圖書館進行教育培訓，培養人才，必須要有超前的觀念，要有立足於長遠發展的見識，願意投資，即使在某種情況下，投身繼續教育的對象需要暫離工作崗位，對工作可能造成一些影響，但此為組織間接的職能投資，也是不能節省的。

無論是社會大環境的要求，還是圖書館發展的需要，對於圖書館員來說絕不是傳統意義上的一次性學習活動可以完成的，而圖書館員的知識結構也需要不斷拓寬，亦即需要培養複合型人才。

繼續教育活動是透過一個持續性的有目標的學習過程，而且目標必須是隨著時代的脈動、社會的發展而落實，惟其如此，圖書館事業的發展俾能掌握在館員所學的知識、技能與提供的服務。筆者企盼每個公共圖書館都能注重人才培育，提高服務品質，則公共圖書館將能吸引更多的讀者前來利用和諮詢，對於整個社會的進展都是有助益的。

## 附註

- 註1：賀子岳，*環境網路下圖書館人力資源的開發研究*（北京市：北京圖書出版社，2004），頁70。
- 註2：楊美華，「圖書館的人力資源發展」，《臺北市立圖書館館訊》13卷3期（民國85年3月）：頁17-19。
- 註3：陳書梅，「新時代館員應具備通才知能」，《書香遠傳》46期（民國96年3月）：頁14-17。
- 註4：同註1，頁38-39。
- 註5：溫安源，「宜蘭地區圖書資訊人員教育訓練需求之研究」（佛光人文社會學院教育資訊學研究所，碩士論文，民國92年），頁152-154。
- 註6：林淑君，「公共圖書館館員繼續教育需求之研究」（輔仁大學圖書資訊學系碩士論文，民國90年），頁109-111。
- 註7：謝淑欣，「臺中地區公共圖書館非圖書館學系畢業館員繼續教育與學習阻礙之研究」，（國立中興大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民國93年），頁145-152。
- 註8：陳蕙滿，「臺灣地區文化中心圖書館館員繼續教育之研究」，（中國文化大學史學研究所，碩士論文，民國85年），頁130-140。
- 註9：同註6。
- 註10：顏祺，「中國圖書館學會暑期研習班實施之研究」，（國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民國90年），頁16-17。
- 註11：同上註。
- 註12：李欣如，「圖書館教育—館員繼續教育 熱情才能延續」，《書香遠傳》46期（民國96年3月）：頁4。
- 註13：賴秋惠，「圖書館員參與專業繼續教育之動機與學習障礙之研究」，（國立臺灣師範大學社會教育學系在職碩士專班，碩士論文，民國94年），頁1-2。