

網路教學 在公共圖書館館員繼續教育上的應用

Web-based Continuing Education for Public Librarian

簡瓊雯

Chiung-Wen Chien

臺北市立圖書館推廣課課員

Librarian, Extension Services Section

Taipei Public Library

【摘要】

為持續加強專業能力，公共圖書館館員可透過各種繼續教育管道進行學習，確保知識和技能不斷得到增新與補充，以提供讀者更高品質的資訊服務。隨著網路產業的興起，網路教學已成為圖書館員重要的繼續教育管道，本文旨在探討網路教學在圖書館員繼續教育中扮演的角色，並以臺北市立圖書館遠距學習中心為例說明網路教學在公共圖書館館員教育訓練上的應用。

【Abstract】

To provide high quality information services, public librarians might attend the continuing education events to enhance the professional competencies continuously. With the emerging power of the Internet industries, the Web-based learning is considered as an important method of continuing education. This article discusses the roles of the Web-based learning in field of the librarian continuing education, and takes the Taipei Public Library as an example to introduce how to apply the Web-based Learning to public librarians training programs.

關鍵詞：網路教學、繼續教育

Keyword: Web-based Education、Continuing Education

壹、緒論

維基百科 (Wikipedia) 對於「圖書館員」的描述為：負責圖書館營運的專業人員，包括對圖書館館藏資源的採購、加工、描述、流通（借還）、分析報導，以及讀者服務等一整套流程。但在一般人的理解中，圖書館館員常常被誤認為其工作內容只是借還書。（註1）對於這樣的誤解，每天辛苦工作的館員多少會感到些許無奈，在公共圖書館服務的同道也許曾經遇過被民眾調侃工作輕鬆可以看很多書之窘境，換言之，公共圖書館員在部分民眾心中並未被當作受尊重的專業人員。

事實上，圖書館員不僅需要熟知各種類型的資訊，還需要掌握多種資訊技術，能夠針對讀者需求採購館藏資料，對資訊進行加工、描述和分析，判斷和評估資訊的質量，並向讀者進行描述或推薦，從而提供深入有效的知識服務。（註2）為加強專業能力，公共圖書館館員須接受繼續教育，確保知識和技能不斷得到增新與補充，方能提供更高品質的資訊服務，以贏得民眾的尊重。

本文以文獻分析的方式，首先敘述館員繼續教育的重要性，接續探討網路教學在繼續教育中扮演的角色，並以臺北市立圖書館遠距學習中心為例說明網路教學在公共圖書館館員教育訓練上的應用，最後提出建議供國內公共圖書館規畫教育課程及館員接受繼續教育之參考。

貳、館員繼續教育之重要性

繼續教育 (Continuing Education) 廣義而言，係指學校教育之外的學習活動與課程，包括非正式的學分課程、非學位的職業訓練課程、工作技能訓練、正式的個人成長課程、自我導向學習課程（如網路學習社群或個人研究），以及解決問題時的學習經驗。（註3）依據「圖書館學與資訊科學大辭典」的解釋，繼續教育或稱「再教育」(Reeducation)，指專業人員在工作生涯中，個人能力的持續發展，參加與工作有關聯的學習活動，以有計畫、有目標導向的、持續性的方式來參加學習，目的為了提升專業知識、態度、技巧與服務品質，強調的是繼續的重要性。（註4）圖書館為一成長的有機體，圖書館館員的工作特性應包含持續不斷的學習，而繼續教育促成圖書館員的成長。

一、繼續教育的內涵與目的

繼續教育與終身學習息息相關，透過繼續教育的施行方可達成終身學習的目標，近年來，終身學習的理念已落實在國家重要發展政策之中，而公共圖書館為全民終身學習中心，是民眾汲取知識與進行學習的重要場所。聯合國教科文組織（United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization）在1994年所發表的公共圖書館宣言（UNESCO Public Library Manifesto）指出，公共圖書館是通往知識的入口，為個人與社會團體提供了終身學習、獨立判斷及文化發展的基礎環境。（註5）為增進終身學習的服務品質，吳明烈提出公共圖書館必須轉型為現代化的「學習型圖書館」（learning library）。在學習型圖書館中，除了每位館員應持續不斷的學習外，並應將學習的成果轉化為專業的成長，進而提供服務的最佳品質與附加價值。（註6）

美國圖書館暨資訊科學委員會（U.S. National Commission on Libraries and Information Science）對繼續教育的定義，可分為以下五個重點：（註7）

1. 是實踐終身學習、保有及更新個人知識，以避免被淘汰的方法。
2. 個人教育的更新。
3. 在新的領域中求其多樣化。
4. 個人對於自我發展基本責任的執行。
5. 進入專業領域所必須具備的基本技能。

陳敏珍將館員繼續教育的目的歸納為下列五項：（註8）

1. 協助館員跟上新發展。館員除能對本身領域內的新知識與新技術有所了解，同時也能掌握相關領域的新發展。
2. 增加館員升遷的機會。館員藉著繼續教育來維持並發展能力，提供在職業生涯中轉變的準備，以便在專業中扮演新的角色。
3. 提供館員工作滿意度。經由繼續教育，使館員能力可以配合工作上實際的需要，足以愉快勝任工作，使館員樂於工作。
4. 發展館員的專業態度。繼續教育可增強館員對專業的認同感，使館員能夠繼續為此專業貢獻所長。
5. 提高館員工作效率。經由館員能力的增強，促使工作效率之增加，彰顯圖書館的服務成效。

美國圖書館學會（American Library Association）指出館員繼續教育是提供高品質資訊服務的關鍵，館員必須持續擴展知識以面對資訊時代的挑戰。（註9）

繼續教育是達成終身學習的途徑，面對現今不斷變動的資訊環境，為達成推動全民終身學習與繼續教育的任務，公共圖書館員需要身體力行，不斷學習新事物、新觀念與新技能。

二、館員的繼續教育需求

繼續教育的實施方式與管道，應考量館員的需求。林淑君為瞭解臺灣地區公共圖書館館員參與繼續教育的經驗及影響因素、館員對繼續教育的知識及技能需求，採用問卷調查法，以國立中央圖書館臺灣分館、國立臺中圖書館、臺北市立圖書館及高雄市立圖書館四所公共圖書館的館員為調查對象。研究結果發現：「因應工作的需要，提升工作技巧」是館員參與繼續教育的主要因素，「工作繁忙，沒有時間參加」是未能參與的主要因素；館員認為需要的知識及技能前五名依序為：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。（註10）

楊美華為建構臺灣區圖書館員繼續教育網，探討以非同步遠距教學方式進行繼續教育的可行性，進行「臺灣地區圖書館員繼續教育資訊網之建構」研究，該研究以網路問卷調查圖書館員網上活動行為以及繼續教育的需求。研究結果發現，館員對繼續教育的需求，以「知識管理」、「電子館藏發展」及「網路資源利用」最高。（註11）

丁嘉仁透過訪談發現，館員參與正式圖書館網路繼續教育課程與否，端視課程主題內容是否與其工作業務相關，以及是否屬於實務性的主題內容而論。（註12）

館員的繼續教育需求主要來自於工作中的新事物、新科技的發展或新議題的啟發，故網路教學課程的規劃與設計應符合館員的需求，引起館員的學習興趣與動機。

參、網路教學在館員繼續教育中扮演的角色

網路教學 (Web-Based Education) 是遠距教學 (Distance Education) 的一種方式。由於名詞的混淆，常有人認為遠距教學就是網路教學，其實這兩者的差異頗大。遠距教學早在 1840 年代既已產生，從那時開始，遠距教學就是定義一切透過媒體實施的教學活動，這包括函授、廣播、電視、視訊以及網際網路的教學。至於網路教學，無論是教導者或學習者，使用的都是價格合宜的個人電腦，加上幾乎免費的網際網路軟體，即可在世界的各個角落，連上網路，進行同步 (Synchronous communication) 或非同步 (Asynchronous communication) 的教學活動。(註13)

隨著網路技術與網路產業的迅速發展，各式各樣的網路教學迅速崛起，不僅是課程內容多元化、教學方式多樣化，且授課對象普遍化。網路教學之主要特色包括：1、破除學習時空之藩籬；2、多元化與即時性的學習內容；3、互動式學習；4、個別化學習；5、自主性學習；6、教師角色轉變；7、學習社群。(註14)

綜合而言，網路教學在館員繼續教育扮演的角色為：

一、網路教學增加繼續教育的機會

公共圖書館館員常因工作繁忙或受工作輪值時間所限，無法參與教育訓練課程，網路教學可提供彈性的上課時間。此外，非本科系的館員，可利用網路教學課程增進專業知識，如國家圖書館遠距學園即提供許多免費的專業課程，且部分課程亦提供公務人員終身學習認證。

二、網路教學縮短城鄉館員學習差距

臺灣地區圖書資訊學學校與輔導機關主要集中於北部，學習資源不均，網路教學提供無遠弗屆的學習，打破城鄉差距，無論是身處於哪個鄉鎮，皆可透過網路共同學習課程。

三、網路教學協助館員發展自我

網路教學是一種自主性的學習，館員可挑選有興趣的課程主題，自行安排學習進度與時間。每個人的學習能力與學習需求都不同，館員可先衡量自己的需求，選擇適合的課程，循序漸進。

肆、網路教學在臺北市立圖書館館員教育訓練上的應用

臺北市立圖書館（以下簡稱為北市圖）以建立學習型組織為目的，每年年初即訂定該年度員工教育訓練實施計畫，要求全體員工（包括正式編制職員、職務代理人、約僱服務員、技工、工友及警衛）依參訓對象及選修別參與各項課程。為推動數位學習，北市圖自民國91年建置遠距學習中心，主要作為內部教育訓練之用，以提升館員專業素養和整體服務品質，並於員工教育訓練實施計畫中訂定各業務單位每年至少應製作1種遠距學習課程。除此之外，每位員工96年最低應接受30小時之教育訓練，其中與業務相關課程不得低於20小時、且應包含修習遠距學習中心課程至少1門。（註15）

科目	選修	科目名稱	授課講師	簡介
1		資訊課程\文具五金系統操作	系統管理員	簡介
2		資訊課程\遠距學園TopLearn操作訓練	系統管理員	簡介
3		資訊課程\預約外掛程式說明	黃齊宏	簡介
4		專業課程\新進義務林老師培訓課程	陳怡玟	簡介
5		閱覽課程\流通系統操作說明之辦證說明	陳美芳	簡介
6		採編課程\圖書採購作業	葉恬姿	簡介
7		採編課程\期刊/報紙/公報驗收	陳怡玟	簡介
8		政風業務\政府資訊公開法簡介	蕭淑君	簡介
9		人事業務\英文講座--「我學英文的經驗」	王偉琪	簡介
10		人事業務\常用公務英語100句(第一輯)	王偉琪	簡介
11		人事業務\常用公務英語100句(第二輯)	王偉琪	簡介
12		視聽課程\北投導覽教學(一)	洪敏育	簡介
13		視聽課程\北投導覽教學(二)	洪敏育	簡介
14		諮詢業務\《常用資料庫介紹》—時報知識贏家	顏玉信	簡介
15		諮詢業務\參考服務暨諮詢作業說明	顏玉信	簡介
16		諮詢業務\網路資源及資料庫檢索技巧	顏玉信	簡介
17		諮詢業務\常用資料庫介紹—Credit On-Line全方位工商資訊商情網	顏玉信	簡介
18		諮詢業務\常用資料庫介紹—真相王財經資料庫	顏玉信	簡介

圖1 臺北市立圖書館遠距學習中心課程

一、課程內容

北市圖遠距學習中心課程內容係由各業務單位自行規畫與製作，在製作遠距學習課程之前，負責系統管理的資訊室會先為承辦遠距學習課程的人員辦理遠距課程製作之教育訓練，確定課程內容與學習目標後，各承辦人員可自行規劃遠距學習課

程的呈現方式。以96年為例，提供24門課程，如表1。

表1 臺北市立圖書館遠距學習中心課程一覽表（96年）

課程類別	課程名稱	規劃單位
行政管理課程	採購法概要	祕書室
	零用金管理與出納業務	祕書室
	政府資訊公開法簡介	政風室
採編業務課程	圖書擬購作業	採編課
	期刊/報紙/公報驗收	採編課
閱覽服務課程	流通系統操作說明之辦證說明	閱覽典藏課
參考諮詢課程	參考服務暨諮詢作業說明	諮詢服務課
	網路資源及資料庫檢索技巧	諮詢服務課
	常用資料庫介紹—XreferPlus	諮詢服務課
	常用資料庫介紹—Credit On-Line全方位工商資訊商情網	諮詢服務課
	常用資料庫介紹—大英百科全書	諮詢服務課
	常用資料庫介紹—中華民國期刊論文索引 www版	諮詢服務課
	常用資料庫介紹—時報知識贏家	諮詢服務課
	常用資料庫介紹—真相王財經資料庫	諮詢服務課
萬芳數據庫-中國電子期刊全文資料庫	諮詢服務課	
推廣業務課程	新進義務林老師培訓課程	推廣課
	北投導覽教學(一)	視聽室
	北投導覽教學(二)	視聽室
資訊業務課程	文具五金系統操作	資訊室
	遠距學園TopLearn操作訓練	資訊室
	預約外掛程式說明	資訊室
語言學習課程	英文講座—「我學英文的經驗」	人事室
	常用公務英語100句(第一輯)	人事室
	常用公務英語100句(第二輯)	人事室

由表1可發現，北市圖遠距學習中心的課程內容主要是以參考諮詢課程為主，此類資料庫使用及檢索技巧的課程非常適合以網路教學呈現，可將資料庫檢索過程依步驟錄製示範畫面，學員可以清楚了解資料庫的檢索介面、功能、檢索指令的使用及檢索結果的呈現。

二、系統功能

北市圖遠距學習中心目前僅提供內部員工使用，北市圖館員可利用帳號密碼登入遠距學習中心選修課程，系統主要功能包括課程選修、課程查詢、上課、測驗、作業繳交、討論區及學習紀錄查詢等，下面就使用者部分的功能作進一步說明。

1. 課程選修：課程分為「必修」及「選修」兩種，「必修」課程會直接出現在首頁，只要點選課程名稱就可開始上課，但「選修」課程則必須先完成選課動作，待授課講師核准後方可上課。若館員欲退選課程，在選課管理中勾選退選即可。
2. 課程查詢：提供課程或講師關鍵字查詢相關課程。
3. 上課：在課程內容點選「課程名稱」後開始上課，課程播放中可隨時暫停，或以任意移動時間捲軸，快轉或重覆閱讀課程。
4. 測驗：部分課程需完成測驗，試題是一題一題依序出現在畫面上，作答完一題後即會自動出現下一題，直到全部作答完畢為止，完成後可看到測驗成績及解答分析。
5. 作業繳交：以檔案上傳方式繳交作業。
6. 討論區：每個課程都會有對應的討論區，可張貼及瀏覽文章，有助於意見交流。
7. 學習紀錄查詢：提供上課紀錄、考試作業成績及討論區文章發表查詢。

在授課講師部分，則提供課程管理、試卷管理、討論區管理、學習紀錄管理及課程問卷統計等系統功能。

三、教學成效

北市圖目前設有總館、40個分館及12個民眾閱覽室，編制人員約有400人。為讓全體員工均能接受教育訓練，除了每年1次於9月份安排館員發展日，由所有館員至總館上課之外，各業務課程採以分梯次、分散式辦理。此外，課程上課地點多安排於總館，且安排在閱覽單位下午交接班人力較為充裕的時段，但此種模式，參與的人數無法達到全員受訓的目標，而且也常因櫃臺人力不足，影響受訓意願。為了方便館員學習，王冠智在「臺北市立圖書館人員教育訓練之研究」中也建議，訓練方式可突破傳統的教室上課方式，改為遠距或線上教學方式。（註16）因此，遠距學習中心最大的成效就是提供館員更便利的學習模式。

就遠距學習課程使用情況分析，語言學習課程中的「常用公務英語100句」是參與人次最多的課程，96年度計有104人次參與，其課程提供英語聽力練習檔案，可供館員反覆聽誦練習，有助於館員開口說英語。其他課程的參與人次則較不理想，主因除語言學習課程外，其餘課程皆開設實體課程，館員若能配合上課時間，仍以參

與實體課程為主。新進館員或無法配合實體課程上課時間的館員則可以選擇參與網路課程。

北市圖由於館員人數眾多，加上各館分散於臺北市各行政區，遠距學習中心可減輕教育訓練辦理之成本，增加館員學習機會。目前在課程種類有限的情況下，使用率仍有待提升，建議可多元化的增加課程講座內容，錄製為網路課程教材以提供館員學習。

伍、結論與建議

邁向學習型社會，公共圖書館員肩負的責任在未來將更重大，如何增進自己的專業能力是每位館員應重視的課題。網路帶來更多垂手可得的學習資源，館員可多加利用網路作為學習媒介及積極參與網路教學課程。綜合以上分析，筆者提出建議如下：

一、培養參與網路課程之學習習慣

培養良好的網路學習習慣有助於發展自我及實現目標，而學習習慣的養成須有固定且適宜的學習環境及固定的學習時間。網路上的學習資源包羅萬象，建議館員每季可以選擇參與一種網路課程，如有助於文件製作的Word實用技巧，或是有益心靈的美學課程。

二、參與網路教學課程製作

網路教學課程的製作需要準備教材內容、錄製教材、設定教學活動等，透過課程製作的參與，可以深入瞭解該門課程的內容，亦可學習到多媒體課程的製作方式與技巧。館員在工作中常需指導讀者使用各項圖書資料或電腦設備，若能培養網路課程教學能力，將有助於扮演教學者的角色。有興趣分享資源者，更可利用網路教學技巧，建置個人網站或部落格。

三、網路學習與實體課程學習並重

網路學習雖然有許多優點，但實體課程仍然具有不可取代之獨特性，如在課堂中人與人之間的溝通與互動學習，網路學習情境與成效無法比擬實體課程，故除網路學習外，仍有參與實體課程之必要性。

另一方面，對公共圖書館提出建議如下：

一、合作建立圖書資訊學專業網路課程

網路課程的設計、規畫與製作需要投入專業的人力與成本，公共圖書館在人力與經費的限制之下，可與其他圖書館合作建立網路課程。若是網路教學平台不同的圖書館，亦可考慮開放使用權限，提供其他圖書館館員選修課程，促進資源共享。

二、有系統的建立圖書資訊學網路教學資源庫

圖書館應有系統的整理圖書資訊學相關資源，提供館員能依某一特定主題進行學習。如北卡州立圖書館（State Library of North Carolina）即為館員蒐集繼續教育的網路資源（<http://statelibrary.dcr.state.nc.us/ce/elearninglinks.htm>），以便於館員蒐尋及利用相關學習資源。

三、在教育訓練計畫中增加網路教學課程的比例

目前館員仍以參與實體教育訓練課程為主，網路課程在所有圖書館教育訓練課程裡所佔之比例也不高。為推動網路教學，除了注重網路課程的內容品質與教學效果外，圖書館每年在規劃員工教育訓練課程時，可逐漸增加網路教學課程的數量與比例，鼓勵館員參與網路課程。

在圖書館服務所發揮的作用中，圖書館的建築物占5%，資訊資料占20%，而圖書館員占75%。（註17）公共圖書館館員應體認本身的重要性，每位館員都是圖書館最重要的資源，唯有持續不斷的學習及擴展知識，才能提升圖書館的服務品質。

附註

註1：Wikipedia，「圖書館員」，2007年10月17日，<<http://zh.wikipedia.org/w/index.php?title=%E5%9C%96%E6%9B%B8%E9%A4%A8%E5%93%A1&variant=zh-tw>>（2007年10月18日）。

註2：同註1。

註3：Wikipedia，“Continuing Education.”(15 October 2007)<http://en.wikipedia.org/wiki/Continuing_education>(16 October 2007).

註4：胡述兆主編，*圖書館學與資訊科學大辭典*，下冊（臺北市：漢美，民國84年），頁2060。

- 註5：United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, "UNESCO Public Library Manifesto," 14 October 2007 < <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html> > (15 October 2007).
- 註6：吳明烈，「公共圖書館的終身學習角色、功能與策略」，2002年10月28日，< <http://cllr.ccu.edu.tw/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=20> > (2007年10月15日)。
- 註7：James G. Neal, "Continuing education: attitudes and experiences of the academic librarian," *College and Research Libraries* 41(March 1980): 129.
- 註8：陳敏珍，「圖書館員繼續教育探討」，*臺北市立圖書館館訊* 4卷3期（民國76年3月）：頁65-66。
- 註9：American Library Association, "Continuing Education," 14 October 2007, < <http://www.ala.org/ala/education/ce/continuingeducation.cfm> > (15 October 2007).
- 註10：林淑君，「公共圖書館館員繼續教育需求之研究」【摘要】（輔仁大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民國91年），在全國博碩士論文資訊網 <http://etds.ncl.edu.tw/theabs/site/sh/>（2007年10月15日）。
- 註11：楊美華，「臺灣地區圖書館員繼續教育資源網之建構」（臺北市：政治大學圖書資訊學研究所，民國89年），頁3，行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告，NSC89-2413-H-004-013。
- 註12：丁嘉仁，「能力本位教育應用在圖書館員網路繼續教育課程設計」，*圖書與資訊學刊* 57期（民國95年5月），頁113。
- 註13：中山網路大學，「網路教學概論」，< <http://cu.nsysu.edu.tw/10001door/book/a04.htm> >（2007年10月15日）。
- 註14：林奇賢，「網路學習環境設計與虛擬學習社群的營造」。在*迎接新世紀—開放學習學術研討會文集*（臺北市：國立空中大學，民國89年），頁41-56。
- 註15：臺北市立圖書館研究輔導室，「臺北市立圖書館員工教育訓練實施計畫」，民國96年2月15日。
- 註16：王冠智，「臺北市立圖書館人員教育訓練之研究」（臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民國93年），頁160。
- 註17：吳建中，「關於圖書館員的職業資格問題」，*圖書館發展十大熱門話題*（臺北市：文華圖書館管理，民國93年），頁210。間接引自鹽見升著，*圖書館員的期待*（大阪：日本圖書館研究會，1996年），頁36。