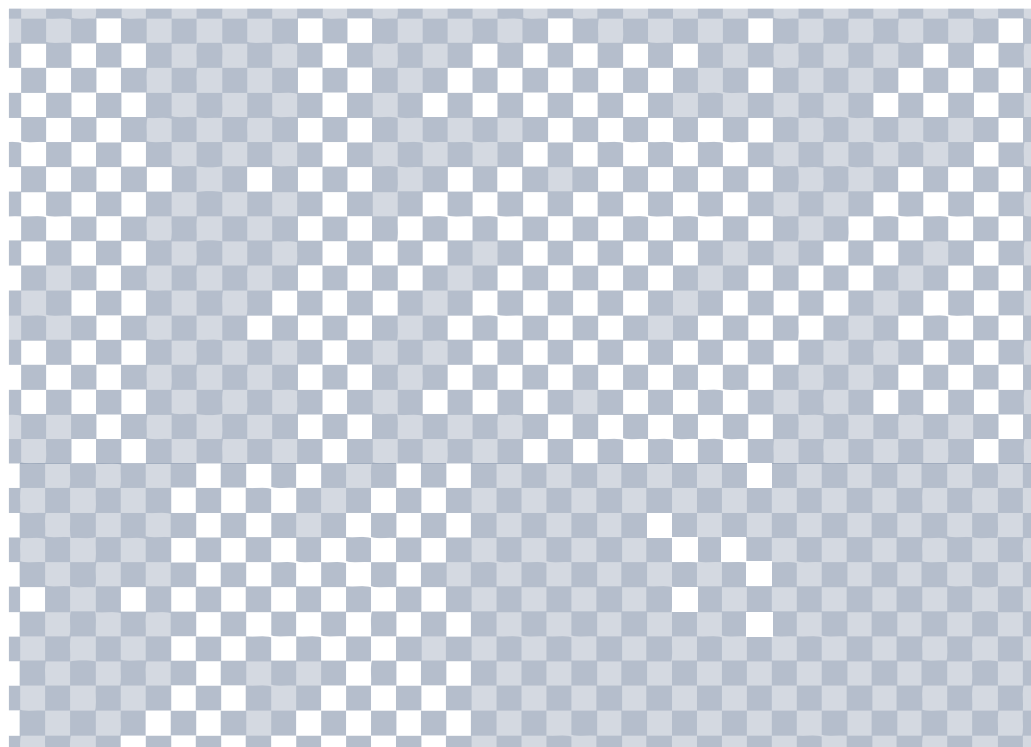


# 我國公共圖書館工作人員 專業知能研訂芻議

邱子恒 編著



國家圖書館 印行

中華民國102年12月

# 我國公共圖書館工作人員專業知能 研訂芻議

國家圖書館

中華民國 102 年 12 月



# 目次

「我國公共圖書館工作人員專業知能研訂芻議」.....	1
參考資料.....	11
附錄.....	13
附錄一.....	15
附錄二.....	19
附錄三.....	25
附錄四.....	29
附錄五.....	35
附錄六.....	39



# 「我國公共圖書館工作人員專業知能研訂芻議」

## 國家圖書館

### 一、我國公共圖書館事業之發展

民國 66 年政府推動十二項建設，加強各縣市文化中心建置。前臺灣省政府於民國 75 年至 86 年間進行三期文化建設，民國 80 年教育部訂頒「公共圖書館營運管理要點」，前臺灣省教育廳自民國 85 年起成立「臺灣省公共圖書館資訊網路輔導諮詢委員會」，輔導各級公共圖書館建立圖書館自動化與資訊網路系統等，民國 86 年改為前文化處主辦。<sup>1</sup>

為提升公共圖書館服務品質，教育部與文建會於民國 92 及 93 年間推動「公共圖書館強化計畫」，包括文建會執行之「公共圖書館自動化與網路系統架設計畫」、「公共圖書館空間及營運改善計畫」，及教育部執行之「建立網路內容資源中心（共用資料庫）計畫」、「建置公共圖書館線上採購機制計畫」及「充實公共圖書館館藏計畫」，分別由國立臺中圖書館及國家圖書館承辦。「公共圖書館空間及營運改善計畫」是臺灣的公共圖書館脫胎換骨的一項重要計畫，由當時的國立臺中圖書館主導，結合鄉鎮、地方民間組織及社區資源，擬訂有助於圖書館創新發展、永續經營管理的計畫，至民國 93 年 6 月時已成功改造 300 所公共圖書館，為臺灣的公共圖書館展現出新的風貌，打造出以讀者為本的閱讀環境、活化出溫馨有趣的閱讀空間、積極結合與善用社區資源，並秉持著永續經營圖書館的理念，讓公共圖書館成為書香閱讀的好鄰居。除了實體的圖書館空間改善計畫，政府在公共圖書館的館藏採購與硬體系統上亦投注許多心力。在館藏上，建置公共圖書館「線上採購機制」，強化新書出版資訊資料庫暨線上採購評選機制，為公共圖書館建立一個理想的「採購圖書清單」，以迅速建立符合讀者真正所需的新穎且完整的館藏資源。此外，亦倡議全面提升並充實公共圖書館自動化暨網路系統架設環境及設備，強化公共圖書館扮演「社區資訊素養中心」、「網路學習中心」、「民眾終身學習資源中心」等多元角色功能，至民國 93 年 6 月時，臺灣各縣市鄉鎮圖書館與所屬縣市文化局（中心）圖書館已全面連線作業，不僅

---

<sup>1</sup> 中國圖書館學會（民 89）。圖書館事業發展白皮書，頁 26-27。檢索日期：2013.12.18。網址：<http://www.lac.org.tw/law/10>

提升作業效率，並為民眾提供更多元化且便捷的網路服務。<sup>2</sup>

在閱讀推動的發展上，結合各縣市文化局（中心）及鄉鎮圖書館的力量，積極配合「全國好書交換日活動」、「圖書館週系列活動」、「我家的另一間大書房－蛻變中的公共圖書館」、「與作家有約演講」、「文學深度體驗之旅」、「網路閱讀」及「徵文比賽」等活動，將閱讀風氣引進民眾休閒生活中，形成一種「在地閱讀、在地觀點」的風潮，更創造以圖書館作為「生活學習中心」的核心價值。此外，值得一提的是由學者專家、國家圖書館主任及工作人員組成的「公共圖書館輔導訪視小組」，以及結合業界、學界與圖書資訊系所師生之力量的「圖書館專業團隊駐點輔導與服務團」，透過這兩大輔導與服務團隊的努力，以專業的角度和熱忱，重點式協助公共圖書館人員、義工及社區人士，強化公共圖書館之服務品質。<sup>3</sup>

教育部於民國 97 年訂定「閱讀植根與空間改造：98~101 年圖書館創新服務發展計畫」，投注了 13.8 億的經費，期望能夠活力再造公共圖書館及強化優質國立圖書館，協助與補助國立圖書館及各縣市與鄉鎮的公共圖書館閱讀環境改善、館藏資源充實與閱讀活動推廣，藉此強化圖書館體質與服務。之後教育部再推動「閱讀植根與空間改造：102-105 年圖書館創新服務計畫」，延續前期計畫之精神，以「充實閱讀資源質量，建構樂學多元環境」、「提升圖館服務效能，培養國人閱讀習慣」、「強化書目資訊系統，完善保存傳播資料」為目標，規劃執行「扶植公共圖書館發展」、「優化國立圖書館服務」、「攜手提升圖書館品質」等 3 大面向之工作項目，預計在 4 年內投入約 16 億餘元之經費，以國家建設資源挹注圖書館發展，裨益於人才培育和學習環境之永續發展，養成樂在閱讀的幸福國民。

政府多年來對公共圖書館事業發展所投下的資源，包括空間改造、館藏建設、業務輔導等，已見相當程度的果效，然而公共圖書館工作人員的素質，更是提昇公共圖書館服務品質的關鍵要素。因此民國 100 年《全國圖書館發展政策及推動策略》報告中的目標 2「行政管理專業化及館員知能的提升」即提到「實施教育訓練以提升館員專業能力（2.2）」，其下明列「研訂各類型圖書館員之專業知能指標（2.2.1）」，最後具體提到要以「訂定學校、公共及學術圖書館員之專業知能指標，作為遴選專業館員之依據（2.2.1.1）」為近程目標。<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> 楊美華（2006）。挑戰與契機：台灣地區圖書館事業發展的回顧與前瞻。檢索日期：2013.12.18。網址：<http://nccur.lib.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/21903/1/>

<sup>3</sup> 同註 2

<sup>4</sup> 國家圖書館輔導組編（民 100）。全國圖書館發展政策及推動策略（臺北市：國家圖書館），頁 66。

## 二、我國公共圖書館之功能與角色

根據《國際圖書館學會聯盟公共圖書館服務指南》(IFLA Public Library Service Guidelines)的定義，公共圖書館是由當地、區域、或國家級政府，或者其它私人機構建立、支持與出資成立的組織，其透過提供各式的資源與服務，促使人們取用知識與資訊，並提供終身學習的機會。對於不同種族、國籍、年齡、性別、宗教、語言、身心障礙、經濟地位、教育程度的民眾，都要提供平等的使用權利。<sup>5</sup>而我國的《圖書館事業發展白皮書》，則將其定義為：由各級政府主管機關、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館。<sup>6</sup>

國際圖書館學會聯盟(IFLA)的指南中，明確指出公共圖書館的主要目的在滿足民眾的教育、資訊、與個人發展(包括休閒與娛樂)需求<sup>7</sup>，而《圖書館事業發展白皮書》亦揭示了我國公共圖書館的主要發展目標：<sup>8</sup>

1. 建立適用的館藏，辦理各種推廣活動，使成為民眾的社區大學、文化活動中心、個人學習與心靈加油站。
2. 蒐集並保存各地方文化資源，俾傳承並發揚鄉土文化。
3. 結合各地相關資訊，建立「文化與社教資訊服務網」，便於民眾利用網際網路節點，獲取所需資訊。
4. 主動服務年長、幼童與肢體障礙讀者，以達成資訊為全民共享的目標。
5. 各地公共圖書館應與當地其他類型圖書館建立合作關係，於館藏、人力、網路、參考及推廣等方面，相互支援，謀求資源共享。
6. 結合當地教育文化機構、團體，倡導地方讀書風氣，推展終身教育活動。

雖然各種公共圖書館發展規模不一，但其功能是一致的，主要都是要弘揚民族文化、實施民眾教育、傳布資訊及倡導休閒活動，對於達成書香社會的目標具有決定性的影響。因此各館除了提供閱覽、參考諮詢服務外，並為民眾提供知識性的藝文休閒活動，如展覽、演講及表演等推廣活動。<sup>9</sup>

時至今日，我國公共圖書館所推動的相關計畫與活動，多以圖書館利用與終身學習為主軸，宣導圖書館資源利用，以活潑、雙向互動方式向民眾行銷圖書館，鼓勵民眾常利用圖書館各項資源充實自我，享受閱讀的樂趣，讓公共圖書館成為

---

<sup>5</sup> Koontz, C. & Gubbin, Barabara ed. (2010). IFLA Public Library Service Guidelines (Berlin/Munich: De Gruyter Saur), p.1

<sup>6</sup> 同註 1，頁 14-15。

<sup>7</sup> 同註 5，頁 2。

<sup>8</sup> 同註 1，頁 14-15。

<sup>9</sup> 同註 1，頁 25。



生活中的一部分。因此，臺灣的公共圖書館在知識經濟時代裡，應積極扮演民眾精神食糧的引導者，並為提升民眾資訊素養和營造書香及終身學習而努力。<sup>10</sup>而近期我國對於圖書館價值與角色的實證研究中，受調公共圖書館員認為他們的角色依序為：閱讀推動者、資訊資源徵集與館藏建設者、資訊保存與典藏者、資訊與知識組織者、資訊的諮詢顧問、以及資訊素養教育者等。<sup>11</sup>

### 三、我國公共圖書館之類型與工作人員

根據《公共圖書館設立及營運基準》的規定，我國的公共圖書館分為公立與私立兩大類；而公立公共圖書館又可再分為：國立圖書館、直轄市立圖書館、縣（市）立圖書館及縣（市）文化局（中心圖書館）[簡稱縣市圖書館]、鄉（鎮、市）立圖書館[簡稱鄉鎮圖書館]等四級。<sup>12</sup>100年度時，我國全國公共圖書館館所計有總館308所、分館211所、館外服務站166個。<sup>13</sup>

《公共圖書館設立及營運基準》也明定我國公共圖書館的工作人員之類型，依其工作性質，再分為專業館員、行政人員、技術人員等三類。<sup>14</sup>100年度時，我國全國公共圖書館人力資源，除編制內專業人員523人、編制內行政人員601人、編制內技術人員58人之下，尚有1140位臨時人員和254位約聘僱人員。<sup>15</sup>

專業知能的研訂，是希望提昇所有在公共圖書館服務的工作人員之素質，而不只限於所謂的專業館員；此外，不論在那一類型的公共圖書館服務，所面對的都是一般社會大眾，館員應該要具有的知能不會因為圖書館的規模或所在地區而不同。因此這份文件列出的知能構面與知識領域，適用於我國各種類型公共圖書館的所有工作人員，其中基礎和一般知能是大家都應具備的，而專業知能則建議依個別館員的工作任務來挑選組合。

### 四、何謂專業知能？

本文所指「專業知能」，英文為 Competences，包括公共圖書館工作人員應具備之知識、技術、能力與態度。當被列舉出來後，這些知能就可以被觀察、測

---

<sup>10</sup> 同註 2。

<sup>11</sup> 王梅玲、劉濟慈(2009.12)。「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」，圖書資訊學研究 4(1)，頁 27-68。

<sup>12</sup> 教育部(民 91)。公共圖書館設立及營運基準，第二條。檢索日期：2013.12.18。網址：<http://www.ncl.edu.tw/public/Attachment/7112810545171.pdf>

<sup>13</sup> 呂春嬌(101年)。「公共圖書館」，中華民國一〇一年圖年鑑(臺北市：國家圖書館)，頁 54。

<sup>14</sup> 同註 12，第十條。

<sup>15</sup> 同註 13，頁 55。

量與評分。當這些知能被分成幾大類，並以不同層次呈現出來時，就形成描述一個專業的標準，這些知能是公共圖書館工作人員達成組織任務的基礎，可被運用來設計與發展教育訓練課程、職務描述、表現評估工具、並與各館的策略目標相結合。

特別要強調的是，「知能」(Competencies) 和工作表現「標準」(Performance standards) 是不相同的。前者是一個人成功完成工作角色所需具備的知識、技術、能力、態度的模式；而後者則是需建立一系列的量化與質性評質，以證明受評者的表現。本文件的定位是我國公共圖書館工作人員的專業知能架構，而不是一個評鑑工作表現的標準。

國外許多圖書資訊學相關專業組織，皆擬訂了圖書館員專業知能相關文件，本文件在擬訂時也都詳讀並參考之，包括：

1. 美國圖書館學會 (American Library Association, 簡稱 ALA) 的 Core competences of librarianship (2009), 其列舉 8 大類共計 41 項的核心知能;
2. 美國國會圖書館 (Library of Congress) 聯邦圖書館與資訊中心委員會 (Federal Library & Information Center Committee, 簡稱 FLICC) 的 Federal librarian competencies (2008), 其列舉 22 項通用知能、以及 7 大類共計 24 項的專業知能;
3. 英國特許圖書資訊專業公會 (the Chartered Institute of Library and Information Professionals, 簡稱 CILIP) 的 Your professional knowledge and skills base, 其列舉 12 大類的專業知識與技能;
4. 澳洲圖書館與資訊學會 (Australian Library and Information Association, 簡稱 ALIA) 的 The library and information sector: core knowledge, skills and attributes (2012), 其列舉 8 大類共計 42 項的核心知識、技能和態度;
5. 美國俄亥俄州圖書館顧問會議 (Ohio Library Council) 的 Ohio public library core competencies (2008), 其列舉適用於所有公共圖書館員的 7 大類核心知能共計 33 項技巧, 以及 8 大類核心技術知能共計 51 項技巧, 之後再依工作職務分列不同崗位的公共圖書館員所需具備的知能;
6. 美國圖書館學會的兒童圖書館服務學會 (Association for Library Service to Children, 簡稱 ALSC) 提出的 Competencies for librarians serving children in public libraries (2009), 其列舉兒童圖書館員需具備的 9 大類共計 64 小項之專業知能;
7. 美國圖書館學會的青少年圖書館服務學會 (Young Adult Library Services

Association, 簡稱 YALSA) 提出的 Competencies for librarians serving youth: young adults deserve the best (2010), 其列舉青少年圖書館員需具備的 7 大類共計 48 小項之專業知能。

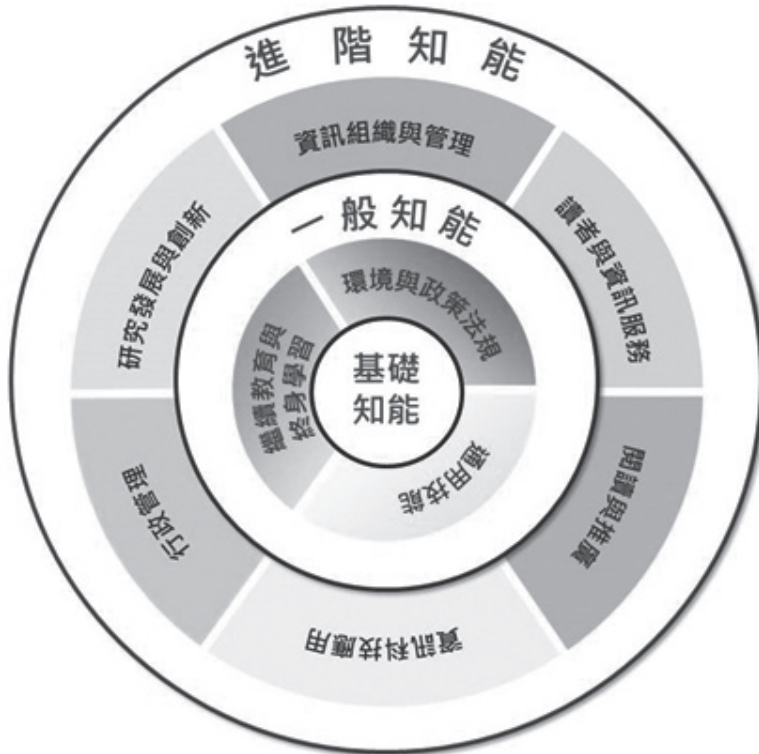
## 五、十大構面之形成與架構

國家圖書館首先參酌前述國外圖書館員專業知能相關文件, 以及國內有關圖書館員專業知能的相關研究, 彙整歸納出初步的架構; 於 2013 年 11 月間邀請我國具公共圖書館輔導經驗之圖資學者、以及國立公共圖書館、直轄市立圖書館、縣(市)文化局(教育處)圖書資訊科的主管等近 20 人次, 針對此份文件的定位、構面命名及知識領域內容等議題, 進行三次焦點團體座談, 對於我國公共圖書館工作人員專業知能達成十大構面、共計 60 項知識領域的架構之共識, 再將草案初稿送專家審查後修訂完成。然而, 隨著社會大環境的變化, 民眾對公共圖書館服務的需求也會改變, 公共圖書館工作人員所需具備的專業知能也要與時俱進, 因此這份文件的內容應定期審視與更新。

綜言之, 我國公共圖書館工作人員所需具備之專業知能分為十大構面, 可依這些知能構面的專精層度分為三群, 呈現同心圓的邏輯關係: (見圖一)

1. 基礎知能—為所有投身於圖書館事業的工作人員所必備之基礎。
2. 一般知能—包括環境與政策法規、通用技能、繼續教育與終身學習等三個構面, 為各級公共圖書館所有的工作人員所必備之知能。
3. 進階知能—包括資訊組織與管理、讀者與資訊服務、閱讀與推廣、資訊科技應用、行政與管理、研究發展與創新等六個構面, 由於不同工作任務的圖書館工作人員所需具備的進階知能並不相同, 建議各館依個別館員的職務來挑選組合他們所需具備的進階知能領域。

在十大構面之下的 60 個知識領域, 彼此之間並沒有階層關係和權重之分。事實上, 不會有任何個人或職位能夠或需要具備本架構中所有列出的知能, 因此建議組織和個人可依實際的需求來組合第三層次進階知能中的項目。



圖一：我國公共圖書館工作人員專業知能示意圖

## 六、使用對象與用途

本文件是一個溝通工具，其呈現我國公共圖書館工作人員所需具備的專業知能架構，預期的使用對象與對他們之用途如下：

1. 公共圖書館主管機構—對公共圖書館的人力資源做質化的評估
2. 公共圖書館輔導單位—設計規劃公共圖書館工作人員的培訓課程
3. 圖書館專業組織—設計規劃公共圖書館專業人員的認證標準
4. 公共圖書館主管—除做為徵才參考之外，更可對現有同人進行知能分析，進而規劃在職繼續教育
5. 公共圖書工作人員—做為自我評估的工具，展示個人目前擁有的知能，並做為個人專業發展規劃的指南
6. 圖書資訊相關系所—以知能導向規劃課程，培育未來公共圖書館的專業館員
7. 未來的公共圖書館工作人員—提供有志投身公共圖書館服務的圖資系學生和一般大眾，了解自己所需具備知能，做好入行前準備

8. 社會大眾—瞭解為他們服務的公共圖書館工作人員具備的專業知能架構，以及其致力自我提升、服務讀者的決心

## 七、我國公共圖書館工作人員專業知能

構面 (10)	知能領域 (60)
<b>基礎知能 - 從事圖書館事業必備之基礎</b>	
1. 基礎知能	1.1 瞭解圖書館事業發展史 1.2 瞭解圖書館的價值、角色與功能 1.3 瞭解圖書館相關法規 1.4 瞭解圖書資訊專業倫理，具備良好工作態度與服務熱誠 1.5 瞭解知識生產鏈與資訊生命週期 1.6 尊重智識自由與資訊取用自由
<b>一般知能 - 所有公共圖書館工作人員必備之知能</b>	
2. 環境與政策法規	2.1 瞭解行政法規與政策，如智財法規、個資法、資訊政策等 2.2 瞭解出版趨勢，包括數位出版、數位內容等 2.3 熟悉相關機構之任務與宗旨，包括母機構及相關的資訊傳播機構、文化教育機構、學會組織、非營利組織等 2.4 具備在地知識，並能參與社區活動、協助社區發展
3. 通用技能	3.1 具備人際溝通與表達能力，包括領導力、人際關係、團隊合作、口語表達、簡報技巧等 3.2 具備問題解決能力，包括實驗精神、分析思考、策略規劃等 3.3 懂得情緒管理，包括具備適應力與抗壓性 3.4 具備方言及第二外語等多元語言能力 3.5 具備行銷、推廣與公關之能力，包括能與同業、異業結盟 3.6 具備文書與寫作能力，包括寫作能力、公文書撰寫等 3.7 具備衝突處理與危機管理的能力 3.8 具備閱讀素養，能理解並分析字句的意義



構面 (10)	知能領域 (60)
3. 通用技能	3.9 瞭解資訊、通訊、數位技術之基本知識及應用 3.10 具備資訊軟體應用能力，包括文書處理、簡報軟體、多媒體設計、電子郵件、社會性軟體等
4. 繼續教育與終身學習	4.1 參與職前訓練，熟悉負責業務 4.2 把握在職繼續教育機會，提升專業知能 4.3 具備新知學習能力，致力於專業發展 4.4 力行生涯規劃，不斷自我學習與成長
<b>進階知能 - 依館員的工作職務挑選組合</b>	
5. 資訊組織與管理	5.1 熟悉館藏發展的概念與方法，包括館藏的徵集與淘汰、保護與典藏、書面館藏發展政策等 5.2 熟悉資訊組織的概念與方法，包括分類編目、詮釋資料、索引摘要、知識組織、發展趨勢（如 Resources Description and Access）等 5.3 熟悉文獻蒐集、整理與典藏的概念與方法，包括地方文獻、特色文獻等 5.4 熟悉數位資源管理的概念與方法，包括授權、權限管理、談判與議價、維護與管理等 5.5 熟悉數位典藏與資料庫建置的概念與方法，包括機構典藏與資料庫、電子書之建置等
6. 讀者與資訊服務	6.1 瞭解各類型讀者的資訊行為，包括其資訊需求、資訊尋求行為與資訊使用等 6.2 提供分齡、分眾、分流之多元讀者服務，包括聽視障、銀髮、新住民、青少年、兒童等族群 6.3 瞭解提供閱覽流通服務的概念與方法 6.4 瞭解提供資訊檢索服務的概念與方法 6.5 瞭解提供參考諮詢服務的概念與方法 6.6 瞭解提供學科知識與服務的概念與方法 6.7 瞭解提供館際合作與文獻傳遞服務的概念與方法 6.8 瞭解設計與進行資訊素養與利用教育的概念與方法 6.9 瞭解數位學習與其應用的概念與方法

構面 (10)	知能領域 (60)
7. 閱讀與推廣	7.1 具備活動（或服務）設計與執行之能力 7.2 具備策展規劃文藝、文創、展演之能力 7.3 具備編製主題書目與閱讀推薦書單之能力 7.4 具備閱讀素養指導之能力
8. 資訊科技應用	8.1 瞭解系統分析與程式設計的概念 8.2 瞭解資訊安全之規範與標準 8.3 具備館內資訊設備管理能力，包括電腦、機房、自助借還書機、安全門禁、多媒體播放設備、行動智慧型載具等 8.4 具備館內資訊系統管理能力，包括圖書館自動化系統、電子資源管理系統等 8.5 具備圖書館網站管理能力
9. 行政與管理	9.1 具備企業家精神，以企業執行長自居，有行動力、具超級營業員精神、化不可能為可能 9.2 具備人力資源管理能力，包括圖書館工作人員與志工的招募與管理 9.3 具備財務管理能力，包括預算編列與執行、成本效益分析、建立社區資源檔案、尋求社會資源等 9.4 具備服務品質管理與專案管理能力，包括流程管理、履約期程管理等 9.5 具備媒體經營能力，包括媒體發言、媒體公關、新聞稿撰寫等 9.6 具備圖書館建築與環境管理能力，包括綠建築、設計書圖、綠美化、空間安全管理、氛圍營造、無障礙空間、公共藝術等 9.7 瞭解管考與評核的相關規定與進行方式 9.8 瞭解政府採購法與促進民間參與公共建設法
10. 研究發展與創新	10.1 掌握圖資領域主要研究發現和相關文獻 10.2 熟悉並能應用量化與質性的研究方法 10.3 懂得設計與施行讀者需求與滿意度調查 10.4 運用研究結果，創新思考業務與服務 10.5 發表本館調查、研究與服務成果

【參考資料】

1. 中國圖書館學會 (民 89)。圖書館事業發展白皮書。檢索日期 :2013. 12. 18。  
網址 :<http://www.lac.org.tw/law/10>
2. 王梅玲、劉濟慈 (2009. 12)。「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」, 圖書資訊學研究 4 (1), 頁 27-68。
3. 呂春嬌 (101 年)。「公共圖書館」。中華民國一〇一年圖年鑑 (臺北市: 國家圖書館), 頁 54。
4. 林素甘、柯皓仁 (2007. 12)。「圖書館館員專業知能與繼續教育」, 國家圖書館館刊, 九十六年第二期, 頁 31-63。
5. 國家圖書館輔導組編 (民 100)。全國圖書館發展政策及推動策略 (臺北市: 國家圖書館)。
6. 教育部 (民 91)。公共圖書館設立及營運基準。檢索日期:2013. 12. 18。網址:  
<http://www.ncl.edu.tw/public/Attachment/7112810545171.pdf>
7. 楊美華 (2006)。挑戰與契機: 台灣地區圖書館事業發展的回顧與前瞻。檢索日期 :2013. 12. 18。網址 :<http://nccur.lib.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/21903/1/>
8. ALA (2009), Core competences of librarianship. Retrieved date: 2013. 11. 27. from <http://www.ala.org/educationcareers/sites/ala.org.educationcareers/files/content/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf>
9. ALIA (2012), The library and information sector: core knowledge, skills and attributes. Retrieved date: 2013. 11. 27. from [http://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/Core.knowledge.skills.attributes.2013.05.28policyJB\\_1.pdf](http://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/Core.knowledge.skills.attributes.2013.05.28policyJB_1.pdf)
10. ALSC (2009), Competencies for librarians serving children in public libraries. Retrieved date: 2013. 11. 27. from <http://www.ala.org/alsc/edcareers/alscscorerecomps>
11. CILIP, Your professional knowledge and skills base. Retrieved date: 2013. 11. 27. from <http://www.cilip.org.uk/sites/default/files/documents/>
12. Your%20Professional%20Knowledge%20and%20Skills%20Base%20brochure.pdf
13. FLICC (2008), Federal librarian competencies. Retrieved date:



2013. 11. 27. from [http://www.loc.gov/flicc/publications/Lib\\_Compt/2011/2011Competencies.pdf](http://www.loc.gov/flicc/publications/Lib_Compt/2011/2011Competencies.pdf)
14. Koontz, C. & Gubbin, Barabara ed. (2010). IFLA Public Library Service Guidelines. (Berlin/Munich: De Gruyter Saur)
  15. Ohio Library Council (2008), Ohio public library core competencies. Retrieved date: 2013. 11. 27. from <http://www.olc.org/pdf/core.pdf>
  16. YALSA (2010) , Competencies for librarians serving youth :young adults deserve the best. Retrieved date: 2013. 11. 27. from [http://www.ala.org/yalsa/sites/ala.org.yalsa/files/content/guidelines/yadeservethebest\\_201.pdf](http://www.ala.org/yalsa/sites/ala.org.yalsa/files/content/guidelines/yadeservethebest_201.pdf)

# 附 錄



## 【附錄 1】第一次焦點團體會議紀錄

### 國家圖書館

## 「公共圖書館館員專業知能」研訂第一次焦點團體座談會 會議紀錄

會議時間：102 年 11 月 8 日（週五）14 時 30 分

會議地點：本館地下一樓開標室

出席人員：黃鴻珠教授、楊美華教授、詹麗萍教授、鄭恆雄教授  
盧秀菊教授（依姓氏筆劃排序）

主 席：邱編纂子恆

記 錄：林淑芬

主席致詞（略）

議題討論暨決議事項

議題一：我國公共圖書館館員需具備什麼與一般圖書館員不同的核心知能？

決議：

- （一）閱讀推廣、地方文獻典藏、協助城市（社區）發展、活動企劃。
- （二）將所需核心知能幾大構面列舉出來，而不排序。

議題二：「公共圖書館館員專業知能」文件之格式建議

決議：

- （一）參考 CILIP 的「Your Professional Knowledge and Skills Base」第三頁的同心圓架構來呈現知能間的關係。
- （二）參考「Federal Library Competencies」第六頁的表，分 level（基本／進階／專家）來呈現。
- （三）使用 1.1, 1.2, 1.3 的格式呈現知能之下的內涵項目

### 議題三：公共圖書館館員專業知能是否需要“分級”？

#### 決議：

- (一) 分為國立公共圖書館、直轄市立圖書館（五都）、縣市圖書館、鄉鎮圖書館等四級。
- (二) 第三次焦點團體時由與會的學者專家與圖書館主管討論不同層級公共圖書館員所需具備的知能之項目。

### 議題四：是否需分別定義不同工作館員所需之知能？或是以總括方式處理？

#### 決議：

- (一) 此規劃文件定位為 guideline 或 principle，不需事先區分不同職務的館員所需之知能。
- (二) 未來各級公共圖書館員與其主管，可視負責業務之需要，參考此文件來規劃自己所需具備的知能之組合。

### 議題五：公共圖書館館員專業知能要有幾大構面？幾個小項？

#### 決議：

- (一) 參考美國 ALA，英國 CILIP，澳洲 ALIA 的知能文件，依我國國情調整，初步規劃為 10 大構面，50 幾個小項。
- (二) 第二次焦點團體時由與會的學者專家與圖書館主管依主持人提供的初稿，討論構面和項目的內容與名稱。

### 議題六：「公共圖書館館員專業知能」文件除知能部分外，前半部尚需哪些背景資料？

#### 決議：

- (一) 參考其他國家的相關文件之內容，簡述美、英、澳的文件名稱與目的地。
- (二) 說明教育部多年來投下的努力，各級公共圖書館在館舍與館藏上有長足進步，但若要更充分發揮公共圖書館的功能，人才培養亦是關鍵。
- (三) 本文件的使用者（audience），以及其功用（對圖書資訊學校、對

公共圖書館主管機關、對公共圖書館員)

(四) 各構面的定義與範圍說明

散會：16 時



## 【附錄 2】第二焦點團體會議紀錄

### 國家圖書館

## 「公共圖書館館員專業知能」研訂第二次焦點團體座談會 會議紀錄

會議時間：102 年 11 月 14 日（週四）14 時 30 分

會議地點：本館漢學研究中心會議室

出席人員：王梅玲教授、宋建成副教授、洪世昌館長、陳雪玉館長  
莊道明副教授、楊美華教授（依姓氏筆劃排序）

主 席：邱編纂子恒

記 錄：林淑芬

主席致詞（略）

議題討論暨決議事項

議題一：針對此份文件的內容與方向，再次討論。

發言：

- 王：我們討論的是公共圖書館的所有館員？還是專業人員？
- 陳：館員專業能力是一定要具備，但如果是一般工作人員，倒不一定要具備到那麼專業的部份，…如果我們現在要求在公共圖書館的服務品質上做一個提昇的話，那我們要朝向比較專業知能的理想去努力。
- 洪：第三次焦團要是決定四級公共圖書館館員的知能，我個人對這樣的作法不贊同；我覺得去評估公共圖書館員的專業知能，不應該是依圖書館的類型和等級來分，我個人比較傾向這種專業知能指標出來後，要結合的是館員個人的專業認證，而不是根據說你在什麼類型的公共圖書館服務，而你需要什麼能力，因為就以在國立的公共圖書館來講，也有做一些所謂的 supporting staff 性質的人員，那難道因為他在國立公共圖書館服務，我就評斷說你需要那些能力。…



就算是在直轄市的公共圖書館裡面，它也有館長、部門主任、基層做流通的工作人員，那到底那些能力是他們要的？難道是因為圖書館的性質不同而不同？

- 楊：我非常認同洪館長所講的，就是我們在訂定專業知能時，應該直接針對館員的專業性來分，另外我也非常同意應該與館員的認證和分級做個配套措施。…因此我之前建議討論這個議題時，一定要公共圖書館館長與學者專家對話，不然角度不同，怎麼來做歸納？
- 宋：國外既有的 guideline 內容很豐富，但跟我們的公共圖書館的距離實在是差太遠了，此也許我們可以參考它們訂個八大類、十大類，然而那個內容恐怕要我們自己來。
- 王：在這之前我還是提，要加入我國公共圖書館的功能和工作範圍，因為不先界定，我們談這個十大構面和各個指標，都不能 focus。
- 莊：如果我們希望能夠把這份文件落實的話，要兼顧到現實面的問題。…我覺得這份文件 [初稿] 我第一個看的時候覺得它的廣度是夠的，…差不多已經把我們想要的都列出來了。但是”想要”跟”實際可行”之間我覺得是有落差的，現在人力非常不足的情況之下，我覺得要把這些項目全部實踐，我覺得有相當的難度。未來若成為評鑑的參考，會變成執行單位的壓力，…它可能會變成法規的參考文件，所以怎麼在理想和現實之間找到一個折衷點，是這份文件的重點，要具有指導性，在經營時可以當做一個發展方向，希望可以把人員素養往這方面去努力。短期我覺得它可能變成評鑑時人力資源評估的參考標準的來源之一，…所以假設我們列的太理想，它會變成窒礙難行，建議定位成對未來五年對我國公共圖書館人力素質發展的要求應該到怎麼樣，把它清楚的描述出來，要有可行性，所以要考慮到現實面。…這十大構面我沒有什麼意見，但是若是考慮到可行性，那我覺得要有層次性，不是把十大面都當成一個樣子去呈現，至少分成 general 和 professional 兩個層次。美國勞工

部，也是分成兩層，有 foundation，另外一個是 competencies，就像是他們的 professional。從我們的十大，我大概看出三項可列為 foundation，換句話說，不管你在任何單位都要具備這些 foundation；其它七項列為 professional，你可以按照你機關的屬性去挑選。我認為 1.2.7 都可以列為 foundation，我覺得這三項是每一個單位都應該必備的，在基礎的部份，大家應該達到一個基本的要求，其它專業的部份可以由各單位自己去定義基礎、進階或高級，這樣比較有實用性，比較貼近大家實行時的參考價值。

- 陳：我這邊打一個比喻，就像我們培育老師，我們也不可能分成城市的老師和鄉下的老師，就是希望老師都具有這些專業知能與一般知能。所以不應該說你有不同等級，然後再去區分。因為現在各種公共圖書館員所服務的，還是一般社會大眾，他本身應該要有的專業知能和一般知能還是都要有。…比如說我們前幾天到埔里去，他們就蒐集了很多地方資料，但我們看了嚇了一跳，因為好不容易蒐集的文獻，有些他也沒有去做進一步的處理，他可能就是裝個塑膠袋直接放著，那這樣東西要利用也都很難。…我是在想這個部份是不要去分四級，…那些圖書資訊學校沒教到的，需要現場培訓的，是不是透過在職進修，比如說一年他至少要有 20 小時的培訓，那我們可以透過學會或是相關單位去規劃出中級或進階的圖書館專業知能課程，那也比較能夠符合我們要推動專業知能的可行性。
- 宋：有關圖書館的價值、角色，請結合圖書館界既有領航文件，如《圖書館事業發展白皮書》、《全國圖書館發展政策及推動策略》、《公共圖書館營運基準》。
- 宋：以針對公共圖書館現狀為宜，如列“無法實際完成”或“可望達成”。若列一些無法達成，則成為宣示性文件。本案目的的“針對性”有其必要。

決議：

- (一) 此文件不將公共圖書館分為四級。
- (二) 十大構面將分層次，呈現出彼此的邏輯關係。

議題二：針對主持人提出的知能架構初稿，討論內容增刪。

決議：

與會者討論之後填寫工作單，會後交回給主持人彙整。(如附)

議題三：討論十大構面(領域)的命名。

決議：

1. 環境覺知與政策法規(或”環境趨勢與政策法規”)
2. 專業基礎知識
3. 資訊服務(或”讀者與資訊服務”)
4. 閱讀推廣
5. 資訊資源組織與管理
6. 資訊科技應用技能
7. 通用技能
8. 行政與管理
9. 繼續教育與終身學習
10. 研究發展與創新

議題四：討論知能項目呈現方式：完整描述句 vs. 關鍵字(沒有動詞)

發言：

宋：贊成 描述句，以《圖書館法》第9條為例，其條列圖書館應辦業務，具體陳述12項，形成法定職權(業務)；實不如採描述句較有彈性。

決議：

- (一) 十大構面，之下約五十個知識領域。將相關的keywords合併到知識領域的文字敘述之下。(關鍵詞當標題，之後再加上內涵的清楚描述與例子)
- (二) 參考ALA的寫法，如：「資訊知識的組織、編目、後設資料、索引、分類等相關系統的操作與應用。」

(三) 我國公共圖書館真的能落實的項目才列出，不要太過理想化。

散會：16 時 30 分



## 【附錄 3】第三次焦點團體會議紀錄

### 國家圖書館

## 「公共圖書館館員專業知能」研訂第三次焦點團體座談會 會議紀錄

會議時間：102 年 11 月 22 日（週五）14 時 30 分

會議地點：本館地下一樓開標室

出席人員：林巧敏助理教授、陳文增祕書、張賽青科長、彭秀珍科長、  
葉建良館長、謝良英科長（依姓氏筆劃排序）

主 席：邱編纂子恒

記 錄：林淑芬

主席致詞（略）

議題討論暨決議事項

議題一：針對此份文件的內容與方向，再次討論。

發言：

- 葉：在美國對專業館員的定義比較嚴格，但我們臺灣大家都叫「圖書館員」，是不是要先定義這個文件的適用對象？是針對專業館員，還是所有在圖書館工作的人？特別是我國的公共圖書館，用了許多臨時人員、技術班工，他們的薪水都偏低，大部份做的工作是類似美國說的 support staff 的工作，但是我們一般也都把他們稱為「圖書館員」；所以如果這次訂出來的指標，也要全部都適用到他們，可能會有相當的困難。
- 林：我認為草案的名稱如果是用「圖書館工作人員」會比「圖書館員」恰當一點。…這個文件其實是一個期許的標準。那如果這些東西都要有，其實很困難，那可能是完人，所以建議這些知能要分，也是分為「核心知能」和「次要知能」（或「被期許知能」、「延伸知能」），把那個差異弄出來，那如果有標示分級，這樣公共圖書館

的工作人員就會知道那些是我應該要有的，那些是我未來可以繼續提升的。（工作表上的文字建議：第二層「知識領域」排列順序，可考量依重要性或必備程度排序）

- 陳：我們回到實務面，公共圖書館的業務包羅萬象，是超過這份文件提到的專業，像我們都要辦展覽、藝文展，這個部份好像沒有包括在這裡面…，比如說展覽、表演。
- 張：像我們圖書館也有展演，另外還有一個「文獻」整理的問題，因為我們圖書館裡頭有一個文學館，由圖書館員兼辦手稿的整理、策展。在文獻這個部份，我好像在你這份文件中還沒有看到。

決議：

- （一）希望所有在公共圖書館服務的工作人員都能提升，而不只是設定在專業館員，所以決議本文件名稱修改為「我國公共圖書館工作人員專業知能（草案）」，以包括所有在公共圖書館工作的同人，包括專業人員、行政人員、及技術人員等。
- （二）希望本文件定位為指導原則（guideline），而不是標準（standard）；因此決議只對構面分層次，而不對之下知能領域的項目再做核心與延伸的分級。
- （三）確認「知能」一詞，涵蓋知識、技術、能力、態度。

議題二：十大構面之間的邏輯關係。

決議：

- （一）形成共識，公共圖書館工作人員的專業知能，分為「基礎」、「一般」、「專業」三個層次。
- （二）「基礎」（1）和「一般」（2～4）知能是所有在公共圖書館服務的工作人員（不論公共圖書館之層級和個人的工作職務）都必需具備的知能；而「專業」（5～10）知能則可依個別館員的工作職務所需來挑選組合。（見附件）
- （三）「專業」知能的部份調整順序為：5. 資訊組織與管理；6. 讀者與

資訊服務；7. 閱讀與推廣；8. 資訊科技應用；9. 行政與管理；10. 研究發展與創新。（原 5～7 調整順序，以反應圖書館先建立館藏、之後提供服務與推廣的工作邏輯順序）

**議題三：再次討論原第一、二、五等構面之名稱。**

**決議：**

- （一）第二次焦點團體將第一構面命名為「專業基礎知識」，此次討論後決議更改為「基礎知能」。
- （二）第二次焦點團體將第二構面命名為「環境覺知與政策法規」，此次討論後決議更改為「環境與政策法規」。
- （三）第二次焦點團體將原第五構面命名為「資訊服務」，此次討論後決議將其調整成第六構面，並更改為「讀者與資訊服務」。
- （四）第二次焦點團體將原第六構面命名為「閱讀推廣」，此次討論後決議將其調整成第七構面，並更改為「閱讀與推廣」。
- （五）第二次焦點團體將原第七構面命名為「資訊資源組織與管理」，此次討論後決議將其調整成第五構面，並更改為「資訊組織與管理」。
- （六）第二次焦點團體將第八構面命名為「資訊科技應用技能」，此次討論後決議更改為「資訊科技應用」。

**議題四：針對知能領域逐項討論增刪。**

**決議：**

- （一）討論後各構面名稱順序與各個知識領域內容決議如附表，共 10 大構面、60 個知識領域。
- （二）計畫主持人負責後續文字潤飾與知識領域細項的順序調整，送審修訂後再定稿。

**散會：17 時 00 分**





## 【附錄 4】第一次焦團後資料整理表

## 「我國公共圖書館工作人員專業知能」第一次焦團後資料整理表

2013. 11. 9

邱子恒

構面 (領域)	知能項目	來源
1. 大環境與 政策法規	1. 1 資訊政策 1. 2 出版趨勢／數位出版 1. 3 政府採購法 1. 4 智財法規 1. 5 母機構宗旨與任務 1. 6 資訊傳播機構 1. 7 文化教育機構 1. 8 相關非營利組織／社團 1. 9 相關學會組織／社團 1. 10 協助城市 (社區) 發展	Applications environment (CILIP) Knowledge of the board context of the information environment (ALIA) Wider context (PKBS, CILIP) Agency and Organization Knowledge (FLC) 計畫主持人 1st focus group
2. 圖資專業 基礎知識	2. 1 圖書館價值 2. 2 圖書館角色與功能 2. 3 圖書館事業史 2. 4 專業倫理 2. 5 知識生產鏈 2. 6 資訊生命週期 2. 7 智識自由 2. 8 資訊取用自由	Foundations of the profession (ALA) Professionalism and professional development (ALSC, ALA) Leadership and professionalism (YALSA, ALA) Ethics and values (PKSB, CILIP)
3. 讀者服務	3. 1 使用者資訊行為 3. 2 活動設計與執行 3. 3 服務設計與執行	Reference and user services (ALA) Information service, sources,

構面（領域）	知能項目	來源
3. 讀者服務	3.4 閱覽流通 3.5 資訊取用 3.6 參考諮詢 3.7 學科知識／學科服務 3.8 讀者資訊素養教育訓練 3.9 研究工具與研究輔導	and products(ALIA) Programming(OPL) Reference(OPL) Knowledge of client group (ALSC, ALA) User and reference services (ALSC, ALA) Programming skills(ALSC, ALA) Knowledge of the client group (YALSA, ALA) Services(YALSA, ALA) Information seeking(ALIA) Information service, sources, and products(ALIA) - deliver information literacy education, facilitate and promotion of reading and literacy Access to information(YALSA, ALA) Customer focus, service design and marketing. (PKSB, CILIP) Library Leadership and Advocacy (FLC) - program development and outreach Reference and research(FLC) Specialized knowledge, skills an and Abilities (FLC)
4. 閱讀推廣	4.1 閱讀推廣活動 4.2 閱讀素材推薦 4.3 閱讀指導	Reader' s advisory (OPL) Information service, sources, and products(ALIA) -

構面 (領域)	知能項目	來源
4. 閱讀推廣	4.4 主題書目	deliver information literacy education, facilitate and promotion of reading and literacy 計畫主持人
5. 資源管理	5.1 館藏建設與淘汰 5.2 館藏保護與典藏 5.3 館藏發展政策 5.4 館藏採訪 5.5 蒐集典藏地方文獻 5.6 館際互借／互印 5.7 數位資源權限管理 (right mgnt) 5.8 資源採訪談判與議價 5.9 分類編目 5.10 詮釋資料 5.11 索引摘要 5.12 資訊組織 5.13 知識組織 5.14 檔案管理 5.15 資訊管理 5.16 知識管理	Information resources(ALA) Organization of recorded knowledge and information (ALA) Knowledge management(CILIP) Information organization and access(ALIA) Information management(ALIA) Collection management(OPL) Knowledge of materials(ALSC, ALA) Knowledge of materials (YALSA, ALA) Organising knowledge and information(PKSB, CILIP) Collection management and development(PKSB, CILIP) Collection management(FLC) Content organization and structure(FLC) Knowledge and information management (PKSB, CILIP) Information governance and compliance(PKSB, CILIP) Records management and archiving (PKSB, CILIP)

構面（領域）	知能項目	來源
5. 資源管理		計畫主持人 1st focus group
6. 資訊科技	6.1 資訊與通訊技術 6.2 館內資訊設備（電腦、自助借還書機、安全門禁、多媒體播放設備、行動載具…等） 6.3 文書處理／簡報軟體 6.4 多媒體設計 6.5 電子郵件 6.6 社會性軟體（social software） 6.7 圖書館網站管理 6.8 圖書館自動化系統 6.9 資訊安全	Technological knowledge and skills(ALA) Generic & transferable skills (CILIP) Information Architecture (ALIA) Core technology competencies (OPL) Technology(ALSC, ALA) IT and communication (PKBS, CILIP) Library Technology Management (FLC) 計畫主持人
7. 通用技能	7.1 明瞭組織任務 7.2 領導力 7.3 人際技巧 7.4 人際網絡 7.5 團隊工作 7.6 客戶服務 7.7 分析推理能力 7.8 批判性思考 7.9 創意／創新思考 7.10 適應力 7.11 問題解決 7.12 第二外語 7.13 多元化語言能力 7.14 倡導（advocacy）	Generic & transferable skills (CILIP) Employability skills and attributes (ALIA) Core competencies (OPL) Communication skills(ALSC, ALA) Advocacy, public relations, and networking skills(ALSC, ALA) Communication, marketing & outreach (YALSA, ALA) Leadership (OPL) Leadership and professionalism (YALSA, ALA) Leadership and advocacy(PKSB,

構面（領域）	知能項目	來源
7. 通用技能	7.15 行銷推廣 7.16 公共關係 7.17 規劃執行 7.18 溝通能力 7.19 口語表達能力 7.20 寫作能力 7.21 衝突管理 7.22 自我管理	CILIP) Strategy, planning and management. (PKSB, CILIP) Customer focus, service design and marketing. (PKSB, CILIP) Library Leadership and Advocacy(FLC) Specialized knowledge, skills an and Abilities (FLC) 我國圖書館員基本專業能力清單 (劉濟慈) Shared competencies (FLC)
8. 經營管理	8.1 人力資源管理 8.2 預算編列與執行 8.3 募款能力 8.4 成本效益分析 8.5 監督管考 8.6 評估評鑑 8.7 專案管理 8.8 最佳實務學習 8.9 空間與動線規劃 8.10 圖書館建築	Administration and management (ALA) Generic & transferable skills (CILIP) Employability skills and attributes(ALIA) Administrative and management skills(ALSC, ALA) Administration (YALSA, ALA) Library Leadership and Advocacy(FLC) 計畫主持人
9. 終身學習 [或稱”專業發展”]	9.1 館員專業發展 9.2 學習能力 9.3 在職繼續教育 9.4 以研究、實證圖書館學、保持新知等作法，	Continuing education and lifelong learning (ALA) Generation of knowledge (ALIA) - lifelong learning Professionalism and professional

構面（領域）	知能項目	來源
9. 終身學習 [或稱”專業發展”]	證明自己致力提升專業實務的信念 (ALIA) [描述句的範例]	development (ALSC, ALA) Leadership and professionalism (YALSA, ALA) Literacies and learning (PKSB, CILIP) Library Leadership and Advocacy (FLC) - Professional development Shared competencies (FLC)
10. 研究能力 [描述句的範例]	10.1 熟悉質性研究方法 (ALA) 10.2 熟悉量化研究方法 (ALA) 10.3 掌握圖資領域主要研究發現和相關文獻 (ALA) 10.4 能評估新研究的價值 (ALA) 10.5 根據資訊行為的研究與實務，擴展知識 (ALIA) 10.6 系統性蒐集與分析資料，傳遞研究發現，以促進圖書資訊學理論及其在資訊服務的應用 (ALIA) 10.7 能有效地採用適當的研究方法 (ALIA) 10.8 知道如何利用知識和資訊 (PKSB, CILIP)	Research (ALA) Generation of knowledge (ALIA) - research Using and exploiting knowledge and information (PKSB, CILIP) Research skills (PKSB, CILIP)

## 【附錄 5】第二次焦團後資料整理表

## 「我國公共圖書館工作人員專業知能」第二次焦團後資料整理表

2013. 11. 16

邱子恒

構面	知能領域(原提出, 稍修改)	2013. 11. 16 建議增加項目
1. 環境覺知與政策法規 (環境趨勢與政策法規)	1. 1 資訊政策 1. 2 出版與數位出版現狀與趨勢 1. 3 政府採購法 1. 4 智財法規 1. 5 母機構宗旨與任務 1. 6 資訊傳播機構 (-1) 1. 7 文化教育機構 (-1) 1. 8 相關非營利組織/社團 (-3) 1. 9 相關學會組織/社團 (-1) 1. 10 協助城市(社區)發展	社區發展(楊)(王) 熟悉數位內容與趨勢(呂) 建議合併成”組織”、”法規”、”政策”、”發展趨勢”等項目(陳)
2. 專業基礎知識	2. 1 圖書館價值 2. 2 圖書館角色與功能 2. 3 圖書館事業史 2. 4 館員專業倫理 2. 5 知識生產鏈 2. 6 資訊生命週期 2. 7 尊重智識自由 2. 8 資訊取用自由	圖書館營運法規(莊) 圖書館與圖書館學史(宋) 圖書館法規(洪) 個人資料保護(洪)
3. 資訊服務 (讀者與資訊服務)	3. 1 使用者資訊行為 3. 2 活動與服務之設計與執行 3. 3 閱覽流通 3. 4 資訊取用 (-1)	資訊資源檢索(宋)(王) 圖書館利用教育(王) 授課技巧與熱誠(呂) 數位教材拍攝與剪輯(呂)



構面	知能領域(原提出, 稍修改)	2013. 11. 16 建議增加項目
3. 資訊服務 (讀者與資訊服務)	3. 5 參考諮詢 3. 6 館際互借／互印 3. 7 學科知識與服務 3. 8 資訊素養教育訓練 3. 9 研究工具與研究輔導 (-3)	資料庫建置與維護 (呂) 數位學習教材與加值應用 (呂) 分齡、分眾、分流之讀者服務 (呂) — 聽視障、銀髮、新住民、青少年、兒童
4. 閱讀推廣	4. 1 閱讀推廣活動規劃 4. 2 閱讀素材推薦 4. 3 閱讀指導 4. 4 主題書目規劃與展示	閱讀素材評鑑 (洪) 閱讀素養 (呂) 學科專業背景 (呂)
5. 資訊資源組織 與管理	5. 1 館藏建設與淘汰 5. 2 館藏保護與典藏 5. 3 館藏發展政策 5. 4 館藏採訪 5. 5 蒐集典藏地方特色文獻 5. 6 數位資源權限管理 (-1) 5. 7 資源採訪談判與議價 (-1) 5. 8 分類編目 5. 9 詮釋資料 5. 10 索引摘要 5. 11 資訊組織 5. 12 知識組織 (-2) 5. 13 檔案管理 5. 14 資訊管理 (-2) 5. 15 知識管理 (-1)	知識與資訊管理 (陳)(洪) [合併 5. 13-5. 15] 知識與資訊組織 (陳) [合併 5. 11&5. 12] 編目趨勢 RDA 等 (呂) 數位典藏與管理 (呂) 機構典藏徵集、建置與應用 (呂) 電子書製作 (呂) 電子書版權、授權 (呂)
6. 資訊科技應用 技能	6. 1 資訊與通訊技術 6. 2 館內資訊設備瞭解與應用能力(電腦、自助借還書機、安全門禁、多媒體播放設備、行動載具…等) (-1) 6. 3 文書處理	資訊軟體應用能力(陳)(王) [合併 6. 3-6. 7] 資訊通訊技術與設備 (洪) 資訊、通訊、與數位技術 (王) 機房管理 (呂)

構面	知能領域(原提出, 稍修改)	2013. 11. 16 建議增加項目
6. 資訊科技應用技能	6. 4 簡報軟體 (-1) 6. 5 多媒體設計 6. 6 電子郵件 (-1) 6. 7 社會性軟體 (social software) 6. 8 圖書館網站管理 6. 9 圖書館自動化系統 6. 10 資訊安全與標準	程式設計 (呂) 資訊系統管理 (呂) 機器人設備 (呂) 智慧型載具 (呂)
7. 通用技能	7. 1 領導力 7. 2 人際技巧 7. 3 人際網絡 7. 4 團隊工作 7. 5 客戶服務 (-1) 7. 6 分析推理能力 (-2) 7. 7 批判性思考 (-2) 7. 8 適應力 7. 9 問題解決能力 7. 10 第二外語 (-1) 7. 11 多元語言能力 (-1) 7. 12 倡導 (advocacy) (-1) 7. 13 行銷推廣 7. 14 公共關係 7. 15 規劃執行 (-1) 7. 16 溝通能力 (包括口語表達能力、寫作能力) 7. 17 衝突管理 7. 18 自我管理 (-1)	活動規劃與主持能力 (陳) 分析思考能力 (陳) [合併 7. 6&7. 7] 情緒管理 (陳) 人際溝通能力 (陳、洪、王) 合併 7. 2&7. 3] 業務敏感度 (宋) 合作能力與實驗精神 (宋) 策略規劃 (宋) (呂) 服務熱誠 (王) 危機管理 (王) 工作態度 (呂) 抗壓性 (呂) 公文書撰寫 (呂) 情境分析能力 (呂) 方案規劃與執行能力 (呂) 同業、異業結盟 (呂) 樂觀正向服務動能 (呂) 與民意代表溝通協商能力 (呂) 媒體發言、媒體公關 (呂) 簡報技巧 (呂)
8. 行政與管理	8. 1 人力資源管理 8. 2 預算編列與執行 8. 3 募款能力 8. 4 成本效益分析 (-1)	社區分析 (洪) 服務品質管理 LibQual+ (呂) 採購法證照 (呂) 促參法相關法令的了解 (呂)

構面	知能領域(原提出, 稍修改)	2013. 11. 16 建議增加項目
8. 行政與管理	8.5 監督管考 8.6 評估評鑑 8.7 專案管理 8.8 最佳實務學習(-3) 8.9 空間與動線規劃(-2) 8.10 圖書館建築與設計	溝通及談判技巧(呂) 流程管理(呂) 履約期程管理(呂) 設計書圖與估算經費(呂) 志工招募與管理(呂) 公共藝術(呂) 公共空間安全管理(呂) 財務管理(呂)
9. 繼續教育與終身學習	9.1 館員專業發展 9.2 學習能力 9.3 在職繼續教育 9.4 以研究、實證圖書館學、保持新知等作法, 證明自己致力提升專業實務的信念(ALIA)	新知學習能力(陳) 培養繼續終身學習能力(陳) 館員在職繼續發展(王) 生涯規劃(呂) 職前訓練(呂)
10. 研究發展與創新	10.1 熟悉量化與質性研究方法(ALA) 10.2 掌握圖資領域主要研究發現和相關文獻(ALA) 10.3 能評估新研究的價值(ALA)(-1) 10.4 根據資訊行為的研究與實務, 擴展知識(ALIA)(-1) 10.5 系統性蒐集與分析資料, 傳遞研究發現, 以促進圖書資訊學理論及其在資訊服務的應用(ALIA) 10.6 能有效地採用適當的研究方法(ALIA)(-2) 10.7 道如何利用知識和資訊(PKSB, CILIP)(-4) 10.8 創意/創新思考	熟悉並能應用相關研究方法(陳)(宋)(洪)(王) 讀者滿意度調查(呂) 讀者需求分析(呂) 統計方法與技術(呂)

## 【附錄 6】第三次焦團後資料整理表

## 「我國公共圖書館工作人員專業知能」第三次焦團後資料整理表

2013. 11. 23

邱子恒

構面 (10)	知能領域(討論後修正)(60)	2013. 11. 22 建議項目
基礎知能 - 從事圖書館事業必備之基礎		
1. 基礎知能	1.1 圖書館價值、角色、與功能 1.2 圖書館事業史 1.3 館員專業倫理 1.4 圖書館相關法規 1.5 知識生產鏈與資訊生命週期 1.6 尊重智識自由與資訊取用自由	合併價值、角色與功能(張)
一般知能 - 所有公共圖書館工作人員必備之知能		
2. 環境與政策法規	2.1 行政法規與政策：如智財法規、個資法、資訊政策 2.2 出版趨勢：包括數位出版、數位內容 2.3 機構與任務：熟悉相關機構之任務與宗旨，包括母機構、資訊傳播機構、文化教育機構、相關學會組織、相關非營利組織 2.4 在地知識與社區參與	具備在地知識，並能協助社區發展(葉)

構面 (10)	知能領域 (討論後修正) (60)	2013. 11. 22 建議項目
3. 通用技能	3.1 人際溝通與表達能力：包括領導力、人際溝通能力、團隊合作、服務熱誠、口語表達能力、簡報技巧 3.2 問題解決能力：包括實驗精神、分析思考能力、策略規劃 3.3 情緒管理：包括適應力與抗壓性 3.4 多元語言能力：包括第二外語、 3.5 行銷、推廣與公共關係：包括同業、異業結盟 3.6 文書與寫作能力：包括寫作能力、公文書撰寫 3.7 衝突與危機管理 3.8 閱讀素養 3.9 資訊、通訊、數位技術之基本知識及應用 3.10 資訊軟體應用能力：文書處理、簡報軟體、多媒體設計、電子郵件、社會性軟體 …等	3.9 和 3.10 建議由第八構面挪到這個構面 (葉) - 因為每個工作人員都應該要會
4. 繼續教育與終身學習	4.1 職前訓練 4.2 在職繼續教育 4.3 新知學習與專業發展 4.4 生涯規劃	
專業知能 - 依館員的工作職務挑選組合		
5. 資訊組織與管理	5.1 館藏發展：包括館藏徵集與淘汰、館藏保護與	數位授權與管理 (謝) 文獻蒐集、典藏、維護 (張)

構面 (10)	知能領域 (討論後修正) (60)	2013. 11. 22 建議項目
5. 資訊組織與管理	<p>典藏、館藏發展政策</p> <p>5.2 資訊組織：包括分類編目、詮釋資料、索引摘要、知識與資訊組織、資訊組織新趨勢 (RDA…)</p> <p>5.3 文獻蒐集整理與典藏：包括地方文獻、特色文獻</p> <p>5.4 數位資源管理：包括授權、權限管理、談判與議價、管理</p> <p>5.5 數位典藏與資訊庫建置：包括資料庫與電子書之建置、機構典藏</p>	<p>資訊組織規範與技術 (林)</p> <p>數位資源管理 (林)</p> <p>數位典藏與資訊庫建置 (林)</p> <p>原 KM, IM, 檔案管理刪除 (全體)</p>
6. 讀者與資訊服務	<p>6.1 使用者資訊行為</p> <p>6.2 多元讀者服務：分齡、分眾、分流之讀者服務；聽視障、銀髮、新住民、青少年、兒童</p> <p>6.3 閱覽流通</p> <p>6.4 資訊檢索</p> <p>6.5 參考諮詢</p> <p>6.6 資訊傳播與館際合作</p> <p>6.7 學科知識與服務</p> <p>6.8 資訊素養與利用教育</p> <p>6.9 數位學習與應用</p>	<p>多元分眾服務 (謝)</p>
7. 閱讀與推廣	<p>7.1 活動與服務設計與執行</p> <p>7.2 策展規劃能力</p> <p>7.3 主題書目與閱讀推薦</p> <p>7.4 閱讀素養與指導</p>	<p>策展：包括文藝、文創、展演規劃 (陳)</p> <p>閱讀素材推薦與指導 (張)</p> <p>藝文展覽策展 (張)</p>

構面 (10)	知能領域 (討論後修正) (60)	2013. 11. 22 建議項目
		策展與展示規劃 (彭) (林)
8. 資訊科技應用	8.1 系統分析與程式設計概念 8.2 館內資訊設備管理能力：電腦、機房、自助借還書機、安全門禁、多媒體播放設備、行動載具、智慧型載具等 8.3 資訊系統管理：圖書館自動化系統、電子資源管理系統 8.4 圖書館網站管理 8.5 資訊安全與標準	
9. 行政與管理	9.1 人力資源管理：包括志工招募與管理 9.2 財務管理：預算編列與執行、成本效益分析、資源募集、 9.3 服務品質管理 9.4 管考與評估 9.5 專案管理：流程管理、履約期程管理 9.6 圖書館建築與環境管理：含公共藝術、設計書圖綠美化、空間安全管理、氛圍營造、無障礙空間 9.7 政府採購法與促參法 9.8 媒體經營：媒體發言、媒體公關	募款改成 接受捐助與獎勵 (陳) 募款改成 財務資源開發 (張) 人力資源招募與管理 (張) 管考與評核 (張) 建築與環境管理 (張) 公共安全管理 (張) 環境美化維護 (張) 環境維護與安全管理 (林) “政府採購法與促參法”由第二構面挪到這個構面 (葉) 9.2 中加入：建立社區資源地圖或檔案 (施) 9.2 中加入：尋求社會資源 (施) 9.6 中加入：綠建築 (施) 9.8 中加入：新聞稿撰寫 企業家精神：以圖書館的主管以企業的CEO自居，要有行動力、超級營業員精神、化不可能為可

構面 (10)	知能領域 (討論後修正) (60)	2013. 11. 22 建議項目
		能 (施)
10. 研究發展與創新	10.1 熟悉並能應用相關研究方法 10.2 讀者需求與滿意度調查 10.3 掌握圖資領域主要研究發現和相關文獻 10.4 創意服務 10.5 發表研究成果	學術研究與發表 (謝) 10.3 改” 圖書館趨勢探索” (張) 研究發展、標竿學習及創新應用 (張) 發表研究成果 (彭) 掌握研究趨勢，應用於實務工作 (林) 分析業務成困，促進研究發展 (林) 業務創新思考 (林)



## 我國公共圖書館工作人員專業知能研訂芻議

發行人：曾淑賢

出版者：國家圖書館

編輯者：國家圖書館圖書館事業發展組

地 址：10001 臺北市中山南路 20 號

電 話：02-2361-9132

網 址：<http://www.ncl.edu.tw>

開 本：18 開（17x23cm）

冊 數：1,000 冊

出版日：中華民國 102 年 12 月

印 刷：雅新彩藝有限公司

電 話：02-2247-7654



# 我國公共圖書館工作人員 專業知能研訂芻議



GPN 1010203711 定價：新臺幣80元