

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文

指導老師：鄭恒雄

臺灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究

A study on the Needs of Professional Competencies
for Children's Librarian in Taiwan



研究生：張鳴燕 撰

中華民國九十八年六月



私立輔仁大學圖書資訊學系碩士班
論文口試委員會審定書

張鳴燕 先生之碩士學位論文

臺灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究

A Study on the Needs of Professional
Competencies for Children's Librarian in Taiwan

經本委員會審議合格，特此證明。

論文口試委員

指導老師

林呈潢（召集人）

鄭恒雄

林呈潢

鄭恒雄

朱碧靜

朱碧靜

系主任

林麗娟

林麗娟

中華民國九十八年六月



私立輔仁大學

博碩士論文電子檔上網授權書

(請繳交本校圖書館辦理離校手續)

本授權書所授權之學位論文全文電子檔，為本人於私立輔仁大學圖書資訊學系 乙 組 97 學年度第二學期取得碩士學位之論文。

論文題目：臺灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究

指導教授：蘇媛, 鄭恒雄

茲同意將本人擁有著作權之上列論文全文(含摘要)，以非專屬、無償授權私立輔仁大學圖書館，以電子檔上載至「輔仁大學博碩士論文系統」，提供讀者於網路上基於個人學術研究之目的，非營利性質，於著作權法合理使用範圍內，得進行線上檢索、閱讀、下載或列印；輔仁大學圖書館得以紙本、光碟或數位化等各種方式收錄、重製、保存與利用。授權公開起始時間經授權人勾選如下：

- 即時公開 上列論文請延後自 年 月 日公開。
 校內區域網路 2010.8.7 校內外網際網路 2012.8.7
 不同意全文電子檔公開

授權人姓名：張鳴燕 (請親筆正楷簽名)

學號：494106111

中華民國 98 年 8 月 8 日



輔仁大學圖書資訊學系碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在輔仁大學大學(學院)

圖書資訊學系所乙組九十七學年度第二學期

取得碩士學位之論文。

論文名稱：臺灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究

同意 不同意

本人具有著作財產權之論文全文資料，授予系上置於本系網站供自由下載作為學術用途使用，但不得以各種方式重製後散布發行或作其他侵害本人著作財產權之營利行為。

本系碩士畢業論文全文電子檔，採用電子檔案格式以 Creative Commons 授權，置於本系網站供自由下載。

指導教授姓名：鄭恒雄

研究生簽名：張鳴燕

學號：494106111

(親筆正楷)

(務必填寫)

日期：民國 98 年 8 月 8 日



謝 辭

回首過往，求學的過程一路走來，雖然幾經曲折，而今終於能完成自己的求學夢想—能在輔仁大學圖資系與學識豐富的教授們座下學習圖書資訊的相關知識，並且完成碩士學業，真的感到很幸福且非常的感謝！今日能夠完成此篇論文，首先感謝我前一位指導教授—蘇媛老師，蘇老師總是很細心又很耐心的指導我，除了指導我寫出我論文想寫的方向，並細心指正我論文中的大小問題，為我解答撰寫論文時的各種疑惑、指點我整理問卷與訪談資料等，在此也向蘇老師致上十二萬分的感謝與祝福，並衷心期盼蘇老師能早日康復！

我也非常感謝我現在的指導教授—鄭恒雄老師，鄭老師也是一位很有耐心且親切和藹的老師，他經常關心我、激勵我早日完成我的論文，讓我感到很溫暖且又有信心去完成論文，因有鄭老師不斷的鼓勵與耐心指導，也讓我打消想再拖半年的想法並將論文及時完成！很謝謝鄭老師！真的很有幸能給您指導！

在此，也很感謝兩位辛苦的口試委員—林呈潢老師、朱碧靜老師，細心的審閱與指正並提供我諸多的建議，讓我的論文能更充實與嚴謹。還有很感謝台大鄭雪玫教授及台北市立圖書館曾淑賢館長抽空給予我問卷內容上不少專業建議，讓我的問卷效度能大大提升！另一方面，也很感謝撥空填寫我問卷及願意接受我深度訪談的諸位館員，因為有您的寶貴意見與建議，我的研究結果才能順利產出。

在撰寫論文的過程中，也經常煩擾系上兩位超親切又熱心的助教—靜宜助教、小童助教，尤常煩擾靜宜助教解答我大大小小的疑問，而她也都不厭其煩且非常親切的告訴我，還常細心提醒我該注意的事項，讓我能無後顧之憂放心去完成我的論文，在此很謝謝靜宜助教！在系上，我更感謝一直陪伴我從準備研究所甄試到今日論文完成的莉婷學姐，您總是很熱心且毫不吝惜給我課業上的幫助以及與我分享撰寫論文的經驗，您真是我在輔大的貴人！而在我同窗的同學中，我尤想要謝謝凱雯與春燕，能與你們在學習的過程中彼此討論、相互打氣，讓我的研究所生涯並不寂寞。還有也很感謝徐葳學妹，謝謝你幫忙我印得那份國外的論文並寄回給我，真的幫了我論文一個大忙，在此也很謝謝你！

我還要感謝我在台北市立教育大學圖書館工作的主管與同仁們，謝謝你們常給我滿滿的打氣，尤其林淑玲館長，謝謝您包容我在工作之餘還要分心於論文，還經常給我課業上與工作上很多的鼓勵，也很感謝我的上司—視聽組黃麗美主任，與我分享如何準備論文口試，讓我受益良多！最後也感謝給予我諸多幫忙的周阿姨、阿葉阿姨、毛盈超先生以及男友雍傑，還有一直默默支持、關愛我的家人，尤深深感謝我的爸爸、媽媽！今日我才能有幸取得碩士學位！

張鳴燕 謹識

民國九十八年七月



摘要

研究生姓名：張鳴燕

系所名稱：天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班

指導老師：鄭恒雄

論文題目：台灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究

關鍵字：兒童圖書館、兒童圖書館員、專業知能、專業能力

論文總頁數：292

論文摘要：

本研究之研究目的是考量資訊時代所帶來的影響以及台灣地區兒童圖書館員的服務現況與未來發展趨勢，藉由有兒童服務實務經驗的館員，探討其實際所需求的專業知能。首先綜合國內外相關研究文獻，整理兒童圖書館員可能所需之專業知能範圍，進而對國內兒童圖書館員專業知能的需求現況與相關看法進行調查，最後統整歸納出台灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構表，以提供未來國內規劃兒童圖書館相關課程時的參考，並期望對提升國內兒童圖書館員專業成長以及圖書館學會制訂兒童圖書館員專業認證有所助益。

本研究之研究對象為全台 25 個縣市設有兒童圖書室或兒童部門之公私立公共圖書館中在兒童圖書室或兒童部門服務一年以上之館員，其中以在縣（市）立以上公共圖書館中服務的兒童圖書館員為主。

本研究採用之研究方法包括文獻分析法、問卷調查法與深度訪談法，是以深度訪談所得的資料輔以深入探知問卷調查之普查資料與館員的想法。研究者先以問卷調查法普查國內兒童圖書館員對專業知能的需求情況，問卷回收後獲得 244 份有效問卷，再針對問卷中填答有意願接受訪談的兒童圖書館員邀約進行個人深度訪談，獲得 12 份有效訪談逐字稿，綜合問卷與訪談之結果，得到台灣地區兒童圖書館員於實際工作時對專業知能的需求與意見，並統整獲致以下結論：

- 一、兒童圖書館員應加強兒圖服務之專業知能。
- 二、兒童圖書館員對專業知能的需求高，其中對專業態度與行為構面需求最高。
- 三、不同背景之兒童圖書館員對專業知能需求程度之影響：
 - (一) 為非正職之兒圖館員對專業知能的平均需求較高。
 - (二) 服務年資 16 至 20 年之兒圖館員對專業知能的平均需求較高。
 - (三) 最高學歷為高中、高職之兒圖館員對專業知能的平均需求較高。
 - (四) 圖書資訊學科背景之兒圖館員對活動企劃知能與行政管理技能需求較高。
- 四、兒童圖書館員專業知能需求架構表：包括七大構面，54 條細項。
- 五、人力資源是兒童圖書館員提升專業知能主要困難。

根據以上結論，本研究提出以下建議：

- 一、對圖書資訊學校之建議：
 - (一) 建立學生堅定熱忱的專業態度。
 - (二) 規劃培育專業兒童圖書館員之課程。
- 二、對行政當局的建議：
 - (一) 重視兒童圖書館員，擴徵專業正職之兒圖館員專職兒服工作。
 - (二) 應建立一套符合兒童圖書館員實際需求的在職進修制度。
 - (三) 訂定兒童圖書館員專業知能準則與證照制度，提升兒童圖書館員之專業認同度。
- 三、對兒童圖書館員之建議：
 - (一) 提升自身的服務態度。
 - (二) 正視兒圖服務之專業，養成自主學習與閱讀兒童讀物的習慣。

A study on the Needs of Professional Competencies for Children's Librarian in Taiwan

Abstract

The study aims to discuss on the professional competence, to understand the needs of professional competencies for children's librarians in Taiwan. It can be significant resources for future children's librarian education in Taiwan.

With the subject in mind, the researcher collected the related theories, employed the tools of questionnaire and interviewed children's librarians to examine the needs of professional competencies. A summary of the professional competency framework table for children's librarians in Taiwan was eventually made.

The findings of this study are as following:

- A. Children's librarians should strengthen the professional competencies of services for children.
- B. Children's librarians requires more professional competencies, including professional attitude and behavior at the highest level.
- C. How children's librarians with different backgrounds influence requirement levels of professional competencies:
 - (A) Non-full-time children's librarians plan a higher need for professional competencies.
 - (B) Children's librarians serving 16-20 years need more professional competencies.
 - (C) Children's librarians with general and vocational high school education need more professional competencies.
 - (D) Children's librarians majoring in library and information science seek higher event planning competencies, as well as for administration skills.
- D. The professional competency framework table for children's librarians divides into 7 parts consisting 54 items.
- E. Human resource problems are the major difficulties facing the children's librarians seeking to enhance professional competencies.

Recommendations based on findings and conclusions in this study are made for school administration units, librarian educational institutions, children's librarians and future research.

Keywords: children's library, children's librarian, professional competencies, professional knowledge.



目次

摘要.....	I
目次.....	V
表次.....	VI
圖次.....	IX
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機.....	3
第三節 研究目的.....	6
第四節 研究問題.....	6
第五節 研究範圍與限制.....	7
第六節 名詞解釋.....	7
第二章 文獻分析.....	9
第一節 圖書館兒童服務與兒童圖書館員.....	9
第二節 圖書館員之專業知能.....	22
第三節 兒童圖書館員之專業知能.....	44
第四節 兒童圖書館相關課程開設概況.....	69
第三章 研究設計與實施.....	77
第一節 研究方法.....	77
第二節 研究對象.....	81
第三節 研究工具.....	83
第四節 資料處理與分析.....	94
第五節 研究實施程序.....	95
第四章 研究結果與分析.....	99
第一節 問卷調查結果與分析.....	99
第二節 訪談結果與分析.....	142
第三節 研究結果之綜合討論.....	203
第五章 結論與建議.....	233
第一節 結論.....	233
第二節 建議.....	240

第三節 進一步研究之建議.....	246
參考文獻.....	248
一、中文部分.....	248
二、西文部分.....	251
附 錄.....	254
附錄一：美國紐澤西州圖書館學會制訂之兒童圖書館員知能.....	254
附錄二：美國圖書資訊系所開設之兒童圖書館相關課程名稱一覽表 ...	267
附錄三：問卷初稿.....	271
附錄四：預試問卷.....	278
附錄五：正式問卷.....	285
附錄六：訪談大綱.....	292



表 2-2-1 SLA 廿十一世紀資訊專家應具備的知能.....	25
表 2-3-1 ALSC 制訂之公共圖書館兒童服務館員知能.....	45
表 2-3-2 IFLA 建議兒童圖書館員應具備之專業知能.....	49
表 2-3-3 NJLA 制訂之兒童圖書館員知能簡表.....	50
表 2-3-4 國內學者對兒童圖書館員專業知識之建議.....	55
表 2-3-5 國內學者對兒童圖書館員館藏發展之知識與技能建議.....	56
表 2-3-6 國內學者對兒童圖書館員參考諮詢服務之知識與技能建議.....	58
表 2-3-7 國內學者對兒童圖書館員活動企劃之知識與技能建議.....	59
表 2-3-8 國內學者對兒童圖書館員溝通技能建議.....	60
表 2-3-9 國內學者對兒童圖書館員專業態度與行為之建議.....	65
表 2-3-10 台灣地區兒童圖書館員專業知能預期建議表.....	66
表 2-4-1 國內圖書資訊系所開設之兒童圖書館相關課程一覽表.....	69
表 2-4-2 國內學者建議開設之兒童圖書館相關課程一覽表.....	70
表 2-4-3 美國圖書資訊系所開設之兒童圖書館相關課程分類一覽表.....	73
表 3-2-1 接受問卷調查之圖書館一覽表.....	82
表 3-2-2 深度訪談之受訪者基本資料.....	83
表 3-3-1 兒童圖書館員專業知能需求量表內部一致性信度係數.....	89
表 3-3-2 問卷回收情形一覽表.....	90

表 3-3-3 研究問題與訪談大綱對照表	92
表 4-1-1 兒童圖書館員之性別	100
表 4-1-2 現任職位類型	101
表 4-1-3 專職或兼職人員	101
表 4-1-4 兒童圖書室之服務累積年資	102
表 4-1-5 最高學歷	103
表 4-1-6 學科背景	103
表 4-1-7 在校期間修習與兒童相關課程情況	104
表 4-1-8 在校期間修習與兒童相關課程有無提供幫助	104
表 4-1-9 在職期間進修與兒童相關課程情況	105
表 4-1-10 在職期間進修與兒童相關課程有無提供幫助	105
表 4-1-11 兒童圖書館員加入專業學會之情況	106
表 4-1-12 技術服務方面的服務項目	107
表 4-1-13 讀者服務方面的服務項目	108
表 4-1-14 推廣活動方面的服務項目	109
表 4-1-15 行政管理方面的服務項目	110
表 4-1-16 兒童圖書館員專業知能構面分析表	112
表 4-1-17 平均值排序前 20 名之兒童圖書館員專業知能需求表	113
表 4-1-18 兒童圖書館員專業知能「需要」以上之總人數百分比排序表	115
表 4-1-19 兒童圖書館員專業知能「普通」以下之總人數百分比排序表	117
表 4-1-20 專業知識構面需求題項分析表	120
表 4-1-21 館藏發展之知識與技能構面需求題項分析表	120
表 4-1-22 參考諮詢服務之知識與技能構面需求題項分析表	121
表 4-1-23 活動企劃之知識與技能構面需求題項分析表	122
表 4-1-24 溝通技能構面需求題項分析表	123
表 4-1-25 行政與管理技能構面需求題項分析表	123
表 4-1-26 專業態度與行為構面需求題項分析表	124
表 4-1-27 綜合其他知識與技能需求項目表	125
表 4-1-28 性別在專業知能需求各層面之差異分析表	126
表 4-1-29 現任職位類型在專業知能需求各層面之差異分析表	129
表 4-1-30 專職或兼職在專業知能需求各層面之差異分析表	131
表 4-1-31 服務累積年資在專業知能需求各層面之平均值與標準差一覽表	133
表 4-1-32 最高學歷在專業知能需求各層面之平均值與標準差一覽表	136
表 4-1-33 學科背景在專業知能需求各層面之平均值與標準差一覽表	138
表 4-1-34 是否曾修習課程在專業知能需求各層面之差異分析表	139
表 4-1-35 是否曾進修課程在專業知能需求各層面之差異分析表	140
表 4-1-36 是否加入專業學會在專業知能需求各層面之差異分析表	141

表 4-2-1 受訪者從事過的兒童服務內容一覽表	143
表 4-2-2 對兒童圖書館專業知識需求關鍵概念整理	162
表 4-2-3 對館藏發展之知識與技能需求關鍵概念整理	165
表 4-2-4 對參考諮詢服務之知識與技能需求關鍵概念整理	166
表 4-2-5 對活動企劃之知識與技能需求關鍵概念整理	168
表 4-2-6 對溝通技能需求關鍵概念整理	169
表 4-2-7 對專業態度、行為與人格特質需求關鍵概念整理	169
表 4-2-8 專業態度、行為與人格特質需求關鍵概念之分類、次數與人數	172
表 4-2-9 對其他知識與技能需求關鍵概念整理	177
表 4-2-10 綜合其他知識與技能需求表	179
表 4-2-11 對專業證照較認同者的看法與建議關鍵概念整理	179
表 4-2-12 對學校圖書資訊系所課程的建議關鍵概念整理	186
表 4-2-13 對在職館員教育訓練課程的建議關鍵概念整理	192
表 4-3-1 專業知識之需求統整表	212
表 4-3-2 館藏發展之知識與技能需求統整表	213
表 4-3-3 參考諮詢服務之知識與技能需求統整表	214
表 4-3-4 活動企劃之知識與技能需求統整表	215
表 4-3-5 溝通技能之需求統整表	215
表 4-3-6 行政與管理技能之需求統整表	216
表 4-3-7 專業態度、行為與人格特質之需求統整表	217
表 4-3-8 其他知識與技能之需求統整表	218
表 4-3-9 台灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構表	219
表 4-3-10 國外與國內不同之兒童圖書館員專業知能建議項目表	221
表 4-3-11 受訪者對專業證照應涵蓋之專業知能項目表	224
表 4-3-12 受訪者與國外圖書館學會專業知能建議項目之共同點	225
表 4-3-13 受試者修習過與兒童相關之課程名稱	226
表 4-3-14 受訪者對學校圖書資訊系所的課程建議	227
表 4-3-15 受試者進修過與兒童相關之課程名稱	228
表 4-3-16 受訪者對在職館員教育訓練的課程建議	229
表 5-1-1 台灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構表	237
表 5-1-2 台灣地區兒童圖書館員對其他知能之需求項目	239

圖次

圖 3-1-1 研究架構圖	80
圖 3-6-1 研究步驟流程圖	98





第一章 緒論

第一節 研究背景

兒童時期為個人發展過程中一個相當重要的階段，在此期間兒童具有一種「可塑性」(plasticity)的特質，而「可塑性」意味著兒童的「可教育性」(educability) (鄭雪玫，1985)，現今是越來越重視兒童教育的時代，許多研究都指出兒童時期為接受教育最好的時期，亦為奠定個人後期行為型態的重要時期，也正因為兒童時期是可塑性最高的時期，在此一人生階段所接觸的人、事、物都可能影響他的一生，換言之，兒童時期所接受的家庭教育、學校教育以及社會教育都將給予兒童很大的影響。

兒童圖書館為圖書館類型的一種，是兒童在社區、學校之學習、資訊與休閒中心，亦是國家發展圖書館事業與推動文化建設的基礎。其服務的對象為嬰兒、學步幼兒、學齡前與 13 歲以前的學齡兒童以及有特別需求的群體、家長和其他家庭成員、看護人、從事兒童工作、兒童書籍和兒童媒介工作等成人 (International Federation of Library Associations and Institutions, 2003)。兒童圖書館設立之主要宗旨是在提供優良的讀物、舒適的閱讀環境、親切完善的服務並鼓勵兒童閱讀、培養其閱讀的習慣與欣賞圖書的能力，且指導其利用圖書館資源為學習的工具 (曾淑賢，1995a)。

兒童圖書館也是社會教育機構，它能補充學校及家庭教育之不足，提供兒童除學校及家庭之外一個良好的學習環境，輔助與導引兒童，使其在個人發展過程中具決定性之階段，奠定一獨立而健全的人格基礎 (鄭雪玫，1985)。因此兒童圖書館在家庭父母的言教、身教與學校的正規課程之外，提供了多元資訊、教育與輔導等服務，幫助兒童獲得更深更廣的知識與文化素養，並早日養成利

用圖書館的正確觀念與良好習慣，達到「活到老，學到老」的終身學習目標，因此兒童圖書館的重要性不容忽視。

但在台灣各兒童圖書館中，一直普遍存在兒童圖書館員人手不足的現象，有些單位甚至還面臨一位館員「獨撐大局」的景況。他們平日除負責流通櫃臺的業務外，還兼有推廣活動、海報製作、協助小讀者找資料、維持館內秩序，甚至權充保母注意兒童安全等業務，遇到星期假日讀者眾多之時，人力的不足恐怕更無法提供完善的服務（謝金菊，1997）。蘇盈甄（2005）指出人力資源問題仍是公共圖書館提供兒童服務的主要困難，建議各界應多重視兒童圖書館員的培訓問題。

曾淑賢（2000）轉述當年曾返台參與研討會之美國紐約市皇后區公共圖書館 Elmhurst 分館館長 Yu Chien 其看到台灣的兒童圖書館將重要的專業服務工作（如說故事及讀書會），多是交由志工來執行，而館員卻將大部分時間花在辦理借書還書和整理書的工作上，感到驚訝與不解。Yu Chien 認為圖書館服務是一項專業工作，尤其諮詢服務、閱讀指導、說故事及讀書會更是兒童圖書館最重要的專業服務項目，理應由受過專業訓練的館員來負責，這些也是讓圖書館功能能夠發揮，圖書館員地位受人肯定的專業工作。

周均育（2001）也同樣發現，國內的兒童圖書館員除了專業背景不足、多非正式編制人員外，兒童圖書館員所辦理的推廣活動也較缺乏新意、多以守成為主，其中說故事活動與兒童的圖書館利用息息相關，也是父母喜歡帶兒童參加圖書館的兒童閱讀活動之一，但是公共圖書館中有辦理說故事活動的不足百分之五十，且均非由兒童圖書館員來主講。由此可知目前國內並不重視兒童圖書館員這方面專業知能的具備與培訓，且常直接由其他專業人員來取代兒童圖書館員應提供的專業服務，如此的情況若再不加以改善，國內兒童圖書館員的

專業地位將會一直難以提升，而其專業服務也將一直被他人所取代。

第二節 研究動機

由於我國的兒童圖書館館員大多是經過國家考試或其他聘用管道進入圖書館後才被分配到兒童室工作的，大部分任職的館員只擁有圖書館相關學科背景，並不具備兒童心理、兒童教育甚至兒童文學等方面的知識(謝金菊，1997)。有些兒童圖書館員也不一定是有圖書館的相關背景，在工作期間可能亦未受過相關的在職訓練，平日又要忙於櫃台的出納業務及處理、整理圖書，因此鮮少看見兒童圖書館員會為小朋友說故事、帶領讀書會及進行閱讀指導，或是遇有熱心且具專長的志工人員方有可能為小朋友安排此類活動，可是這樣的現象如不改進，兒童圖書館的服務品質很難提升(曾淑賢，2000)。而能夠提供專業兒童服務的兒童圖書館員，現今除少數私立兒童圖書館之外，公立單位附設兒童圖書館內有專門人員的寥寥無幾，同時專門人員多半是由其他單位派駐而來，有的出自個人志願，有的則是由志工出任(邱政強，2000)。

一個兒童圖書館員除了應提供圖書資訊方面的專業服務、作為圖書資料和兒童之間的橋樑，也要作為如老師般的指導者與輔導者角色，並身兼保母般的照顧者角色與責任。一般圖書館員並不需要照顧讀者，而兒童圖書館員卻要在館內維持秩序，注意兒童安全和福利，必要時還要教育兒童、指導和照顧兒童、灌輸知識、陶冶品德，以及為兒童選擇適當的圖書，要有衡量、整理圖書及提供服務的能力，因此兒童圖書館員所肩負的責任是較其他各類型館員為重的(張鼎鍾，1989)。

一位稱職的兒童圖書館員也應擁有愛心、耐心之服務熱忱以及隨機應變的

能力，為兒童解決課業或其他各種問題，並且具有專業的素養，能不斷在職進修、參加研習相關課程及講座，也因此提升館員專業知能及形象，是改善目前兒童服務的重要工作（林素純，2000）。兒童圖書館員的素質乃是影響兒童圖書館經營與服務成效的重要因素（曾淑賢，2000），因此要扮演好一位現代專業兒童圖書館員的角色，應具備哪些專業知能？實在是很值得探討的問題。

從圖書館學文獻與國外網站的概括探知，英、美、日、韓及大陸均有獨立的兒童圖書館且有兒童圖書館員一職，美國的圖書資訊學校並有開設相關兒童圖書館的課程，在美國圖書館學會（American Library Association，以下簡稱ALA）之下的圖書館兒童服務學會（Association of Library Services to Children，以下簡稱ALSC）在1999年更訂定出兒童圖書館員的專業資格條件。反觀台灣至今尚未擁有獨立的公共兒童圖書館，沒有正式職稱的「兒童圖書館員」，且少有培育專業兒童圖書館員的學校課程以及相關在職訓練的規劃，目前圖書館學會也尚未制訂出一套關於兒童圖書館員專業認證的管道，國內公共圖書館中從事兒童服務的館員由於長期以來在缺乏專職、專業以及經常人力不足的情況下，造成兒童圖書館員常將一些兒童服務的工作反交給較專業的志工來執行，如此將讓社會大眾懷疑國內的兒童圖書館員有何「專業」？

現已進入數位資訊充斥的時代，今日的兒童面臨各式各樣多媒體資訊，在聲光媒體的密集刺激下，對兒童的心理與心靈多少有所影響，加上現在學校課業的要求也更為靈活有變化，因此現代兒童對於資訊的需求必然與過去有所不同以及多元化，進而推知，在資訊時代下的兒童圖書館員僅憑善意為兒童服務是不足的，必須多方涉略各種資訊；此外，兒童圖書館員自身也面臨資訊科技的不斷進步，必須經常更新與加強對各類資訊科技的瞭解與應用，因此在資訊時代裡，兒童圖書館員所應具備的專業知能也將比以往更為資訊化。

王梅玲(2000)曾呼籲，配合資訊時代資訊科技的發展以及我國國情需要，應研究我國圖書館與資訊服務專業人員所需具備的專業能力，並依據圖書館與資訊機構類型、圖書館員層級以及圖書館作業需求分別研訂。在國內兒童圖書館員方面的專業知能研究尚未全面，在歐美國家雖然已有一些相關兒童圖書館員專業知能的研究，但是王梅玲(2001)強調，因圖書館與資訊服務專業人員的知識與技能研究與情境脈絡的關係相當密切，是必須隨著國家、地域、文化、性質、機構而有所不同，因此我們應針對國內兒童圖書館員之專業知能做相關研究。

近幾年國內外針對了專門圖書館、高中圖書館、大學圖書館、學術圖書館、醫學圖書館、企業圖書館等類型的圖書館館員做的專業知能研究已各有成果，在兒童圖書館員專業知能這方面，在1984年美國的哥倫比亞大學有篇碩士論文 *Competencies of Children's Librarians: An Attitudinal Assessment* (Todaro)，是針對兒童圖書館員的專業知能做態度評估研究，而國內除曾淑賢在2004年寫的一篇期刊「兒童圖書館員的專業知能與特質」介紹了國外ALSC對兒童圖書館員專業資格條件外，至今仍缺乏針對兒童圖書館員做相關專業知能深入的研究，可見國內對兒童圖書館員相關專業知能研究的忽略與不重視，因而引起研究者對此議題的研究動機。研究者將針對國內兒童圖書館員對專業知能的需求與其相關看法進行調查研究，期望將研究成果提供圖書館界參考，並能對提升兒童圖書館員專業知能有所助益。

第三節 研究目的

根據研究背景與動機，本研究之研究目的是考量資訊時代所帶來的影響以及台灣地區兒童圖書館員的服務現況與未來發展趨勢，藉由有兒童服務實務經驗的館員，探討其實際所需求的專業知能。首先綜合國內外相關研究文獻，整理兒童圖書館員可能所需之專業知能範圍，進而對國內兒童圖書館員專業知能的需求現況與相關看法進行調查，最後統整歸納出台灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構表，以提供未來國內規劃兒童圖書館相關課程時的參考，並期望對提升國內兒童圖書館員專業成長以及圖書館學會制訂兒童圖書館員專業認證有所助益。

因此，本研究之研究目的如下：

1. 瞭解國內外兒童圖書館員專業知能的研究現況。
2. 瞭解國內兒童圖書館員的服務現況。
3. 瞭解國內兒童圖書館員對專業知能的需求現況。
4. 瞭解國內兒童圖書館員對專業知能的相關看法。

第四節 研究問題

針對上述之研究目的，本研究之研究問題歸納如下：

1. 國內外兒童圖書館員專業知能的研究現況為何？
2. 國內兒童圖書館員的服務現況為何？
3. 國內兒童圖書館員對專業知能的需求現況為何？
4. 國內兒童圖書館員對專業知能的相關看法為何？

第五節 研究範圍與限制

1. 本研究對象為有兒童服務實務經驗一年以上之兒童圖書館員，訂定為一年以上是期望該館員對兒童服務已有一年以上之經驗，對於相關工作自身所需求的專業知能較有概念。
2. 由於國內屬直轄市的台北市立圖書館與高雄市立圖書館，其資源與兒童圖書館員人數皆較其他等級的公共圖書館與私立圖書館為多。因此，本研究取得其研究對象之比例，以台北市立圖書館與高雄市立圖書館的兒童圖書館員較多；研究結果也較偏向台北市立圖書館與高雄市立圖書館之兒童圖書館員專業知能需求的情況。
3. 本研究主要是以有兒童服務實務經驗之館員的角度，瞭解其對專業知能的實際需求現況以及相關看法，對於圖書館讀者方面的意見將不做探討。
4. 本研究主要是在瞭解資訊時代國內兒童圖書館員所需要具備的專業知能，至於其他類型圖書館館員所需要具備的專業知能則不在本研究範圍之內。

第六節 名詞解釋

1. 兒童圖書館員 (Children's Librarian)

兒童圖書館員為公共圖書館中主持兒童部門一切有關業務的專業館員，由於其服務對象、業務性質及重點的不同，是有別於圖書館中其他的專業館員(鄭雪玫，1985)。本研究所指之兒童圖書館員包括在私立兒童圖書館服務之館員。

2. 知能 (Competency)

本研究將 Competency 翻為「知能」，是指能順利完成特定工作或學習或

訓練課程所期望的潛力，在圖書館業務來說，是指能以必須的知識、技能、經驗去有效地處理專業職責，這些皆包含在專業領域中且不是指一個最低的標準（Reitz, 2004）。

3. 專業知能（Professional Competencies）

專業知能意指依據某個專業或職業在某段時間裡所接受的標準，個人欲有效地擔任該工作所必須擁有的技能與知識，有時亦包含態度；也是工作者為了達成任務要求所必須具備的能力，不同的職業有不同的工作任務，因此各行各業都有其專門的專業知能（Jarvis, 1990）。



第二章 文獻分析

根據本研究之研究目的，本章進行國內外兒童圖書館員專業知能研究現況之相關文獻分析，內容包括以下四大部分：首先，瞭解圖書館兒童服務的重要性以及兒童圖書館員的職務範圍、角色、服務信念；其次，對知能的內涵、分析方法以及各類圖書館員專業知能之相關文獻作探討；之後針對兒童圖書館員專業知能之相關文獻與美國圖書館學會之兒童圖書館服務委員會等其他學會所列的兒童圖書館員專業知能項目與範圍作探討，並彙整成兒童圖書館員專業知能建議表；最後，整理從美國圖書館學會認定之圖書資訊學學校中有開設的相關兒童圖書館員課程與國內學者建議開設之課程、國內圖書資訊學學校目前有開設之相關課程，做一概括性的瞭解。本研究之問卷與半結構式訪談大綱將以本章文獻分析資料做為設計之依據。

第一節 圖書館兒童服務與兒童圖書館員

首先瞭解圖書館兒童服務的重要性與目的，接下來探討作為一位稱職的兒童圖書館員提供哪些職務，扮演哪些角色，以及應具備的服務信念。我們可從兒童圖書館員的服務項目、角色與服務信念中，進一步探知兒童圖書館員對專業知能可能需求的方向，以下是本節的文獻探討。

一、圖書館兒童服務的重要性與目的

(一) 圖書館兒童服務的重要性

Shera (1976, 轉引自林奇秀, 1994) 曾提醒我們：「兒童與青少年是圖書

館事業未來永續生存的根源。」，Shera 解釋因為現在的兒童讀者就是未來的成人讀者，若我們能做好兒童服務，讓每個讀者從兒童時期就喜愛使用圖書館並且學會利用圖書館的方法，對未來圖書館事業的繼續發展將會有正面的影響。另一位學者 Gibbs (1983) 也強調：「在資源條件嚴苛時，兒童服務卻經常首當其衝受到裁減，……兒童讀者其實是決定圖書館在未來生存的重要關鍵，圖書館如果放棄了兒童，也等於放棄其繼續生存的機會。」因此 Gibbs 認為圖書館就算在資源不足的情況下，也不應輕易放棄給兒童讀者應有的服務。

廖又生 (1991) 也指出，兒童圖書館的經營是圖書館利用教育的基礎，也是社會教育的起點，是圖書館服務的根本，更是圖書館安身立命的磐石。且廖又生說明，兒童圖書館是啟迪幼兒心靈的最佳場所，也是兒童發展社會化的媒介之一，是各類型圖書館中最具基礎性的教育機構，其經營之得失影響圖書館事業之榮枯。由此可知，兒童服務是有其存在於圖書館中的必要性，我們實不可小覷兒童服務的重要。

在國際圖書館協會聯盟 (International Federation of Library Associations and Institutions, 以下簡稱 IFLA) (2003) 所出版的 *Guidelines for Children's Libraries Services* 一書開頭便說明，在今日的世界中圖書館兒童服務對兒童及其家庭來說其重要性是前所未有的。尤其是獲取知識及瞭解世界各個民族文化、培養終生學習和閱讀技巧，已成為今日社會上的優先要務。一個優良的兒童圖書館／兒童圖書室，會給予兒童不斷學習新知識的環境，使他們有參與和貢獻社會的機會，它必須經常反應社會繼續不斷的變化，滿足所有兒童在知識、文化和休閒各方面的需要，每個兒童都應該對當地的圖書館熟悉而不感拘束，對一般圖書館的使用從容自如。由此可見 IFLA 已認同圖書館兒童服務對兒童與家庭知識的獲取上有不可或缺的重要性，進而還能滿足兒童在文化與休閒各方面的需要。

尤其在現今的社會，單親及雙薪家庭愈來愈多，圖書館也能提供一安全的課後托兒環境，且可讓兒童在其中多少認識與接觸到現代的資訊科技，這對家中負擔不起電腦設備的孩子們，更有其特殊的重要性（Yu Chien, 2005）。

（二）圖書館兒童服務的目的

早在 1930 年 Power 就指出兒童圖書館服務的目的，是以吸引人的圖書館環境以及博學、富有同理心的服務、供予兒童各種好書補給，鼓勵與培養兒童對閱讀的喜愛，並培育其判斷所需工具書的能力與技能，最終的服務目的是要達到思想的提升及擁有更好的生活。

在 Long (1953, 轉引自廖又生, 1991) 的著作 *Rich the Treasure : Public Library Service to Children* 一書，主張兒童圖書館服務的目的有六：（1）方便兒童利用多元化的館藏；（2）指導兒童選擇圖書資料；（3）培養兒童自在地享受閱讀的樂趣；（4）培養兒童利用圖書館之習慣，並鼓勵運用館藏資源，從事終身教育；（5）協助兒童全面發掘其潛能並使其有適應社會環境的能力；（6）發揮兒童圖書館的功能，使之與其他兒童福利機構結合，共同發揮社教機能。

隔年 Nesbitt (1954) 說明兒童圖書館服務的目的，是將好書介紹給社區中的所有兒童並加強和豐富其在學校的課業，為了市區與社會的進步要充分與各機構合作，最終期望能滿足兒童在藝術、文化、社會以及教育各方面的需要。

由於兒童這個階段是人類一生中可塑性最高的一個階段，在興趣的培養、習慣的養成都繫之於幼年時代。因此張鼎鍾 (1989) 指出，兒童圖書館應提供各類啟迪心智的資料以及輔導性的服務來達成任務，其服務目的應要達到下列各點：（1）培養良好的閱讀習慣，鼓勵認識閱讀的樂趣；（2）促進及鼓勵將閱

讀作為自我發展的方法，增進學習能力，從小養成獨立研究的習慣；(3) 幫助語言發展及提高閱讀水準，並配合個別兒童發展能力和需要，使其從小在心智上自由發展；(4) 指導兒童學習利用圖書館，使兒童能完全利用各種圖書及資訊，使利用圖書館的能力成為終身可用的工具和資源；(5) 提供擴展及深究文化認知的的方法；(6) 陶冶品格並提供有價值的活動、優良讀物資料及益智性玩具，以取代不良玩具之玩耍及不適宜電視節目之觀賞。

Shapard (1993) 更強調兒童圖書館其服務具有教育功能，因為兒童圖書館不僅要提供兒童需要的資訊，更重要的是透過圖書館服務來培養兒童的讀寫能力 (literacy) 與閱讀習慣，這種教育功能就是它不同於其他類型圖書館的主要因素，也正是彰顯其社會價值的所在。也因此 Shapard 指出，兒童圖書館的館藏以及兒童圖書館員所籌辦的各種圖書館活動，皆是奠定下一代終生讀寫能力 (life long literacy) 的基礎，能培養兒童未來能夠獨立思考、判斷與創造的能力，並成為樂於求知、善於學習、善用資訊的圖書館終生讀者 (life long reader)，如此社會方能真正成為生生不息的「學習社區」(learning community)。

從 IFLA (2003) 出版之 *Guidelines for Children's Libraries Services* 書中所列之兒童圖書館服務目的，我們可以總觀國外目前兒童圖書館要達成的服務目的有：

1. 協助每個兒童獲得使用資訊的能力，培養其視覺、數位和媒體的素養，瞭解文化發展、擁有閱讀與終身學習的能力，並能參與富於創造性的娛樂活動。
2. 為兒童提供所有的資源和媒體。
3. 為兒童、父母和看護人提供各種活動。
4. 幫助家庭融入社區。
5. 幫助兒童擁有爭取自由和安全的能力。
6. 鼓勵兒童成為自信而有能力的人。

7. 為世界和平而努力。

最後，在曾淑賢（2005）之著作《兒童圖書館經營管理與讀者服務》中，也整理了 Adele M. Fasick 及 Faith Hektoen 的文章，列出兒童圖書館員之十項工作目標，提供給我們國內的兒童圖書館或圖書館兒童服務做參考：（1）使範圍廣泛的、多元的藏書能輕易可及；（2）培養兒童自動自發地享受閱讀的樂趣；（3）輔導兒童選擇圖書資料；（4）為學齡前兒童介紹書籍及其他媒體，使他們預先獲得學校的經驗；（5）協助兒童全面發展其個別能力及適應社會環境的能力；（6）養成兒童從小利用圖書館的習慣，並鼓勵其將來利用公共圖書館的資源，繼續終身教育；（7）為兒童提供文化經驗；（8）提供在學校圖書館中無法獲得的，補充學校教學計畫的資料；（9）以不同的方法提供各種資料及服務，豐富兒童的生活；（10）發揮兒童圖書館的功能，與其他有關兒童福利機構，共同結合為該社區的社會教育力量。其中，兒童圖書館的服務也應要注意到學齡前兒童的閱讀需要，讓幼兒及其照顧者、幼教老師們能容易得獲取適當的資訊，協助他們預先獲得學校的經驗。

綜上所述，圖書館的兒童服務其實是圖書館事業的根基，對兒童與家庭在教育、資訊接收傳遞與休閒等方面皆能提供其所需，是不可或缺的非營利社會教育機構；其服務目的也從提供適合的兒童讀物、協助與指導兒童使用館藏到培養兒童能利用圖書館之能力，進而奠定其終生讀寫的能力，此外還可以補充兒童在課業中與課外所需的資料，兒童圖書館可以提供給兒童不只是知識，更還有如何取得知識的能力，由此我們可以瞭解到圖書館兒童服務的重要外，也可同時發現，在兒童服務的背後，兒童圖書館員的職責與所扮演的角色功能是多麼的重要。

二、兒童圖書館員的職務範圍

鄭雪玫(1993)指出，兒童圖書館員必要的職務範圍不外乎有選擇、評鑑、維持及淘汰兒童部門的圖書資料，且提供參考諮詢、讀者顧問及圖書館利用教育等服務，還有與圖書館其他部門共同推廣、宣傳圖書館的服務，並代表兒童部門及圖書館參與社區機構的活動；此外，兒童圖書館員本身也要積極參與專業團體組織，接受繼續教育，研讀專業文獻及掌握兒童需求、興趣的最新資訊，以獲得專業成長。

其實，專業兒童圖書館員也是圖書館經營管理之一員，其職務包括促進圖書館行政人員與其他人員溝通、合作的責任，以及編列預算，選派工作人員，訓練、督導及評估兒童部門工作人員績效，鑑定、蒐集及詮釋統計資料等；且能訂定兒童服務之短、長程目標，使其成為圖書館整體發展計畫之一部分，進而設計並執行各項細部計畫以逐步達成上述目標；兒童圖書館員也要與圖書館主管配合，主動爭取及運用社會資源(鄭雪玫，1993)。

在《圖書館學與資訊科學大辭典》(曾淑賢，1995b)中也說明，為因應今日兒童的需要，充分發揮現代化兒童圖書館功能，兒童圖書館員的任務包括下列各項：(1) 協助兒童利用圖書館及其資源；(2) 協助家長與其他成人選擇適當的兒童讀物；(3) 確定館藏政策與選書原則，以選購圖書與非書資料，建立兒童部門館藏；(4) 定期排架、清點與淘汰破損、不合時宜之資料，以維護館藏的適用性；(5) 策畫兒童活動，以推廣服務，並豐富兒童生活；(6) 實施閱讀指導與圖書館利用教育，以培養兒童之閱讀興趣與利用圖書館之習慣與能力；(7) 提供設備舒適、完善與充滿愉快、親切氣氛的閱讀環境，以吸引兒童利用圖書館；(8) 運用新穎的資訊技術與媒體，以改善資料處理與資訊服務的方法；(9) 定期評鑑館藏與服務，以增進服務效能與改善作業缺失；(10) 與館

內其他部門及館外其他兒童福利機構充分合作，以發揮圖書館與社教機構之整體功能。

IFLA（2003）提醒圖書館的兒童服務應該得到與成人的圖書館服務同等的重視和同樣的對待，其列出了兒童圖書館應提供的服務項目有：（1）出借各種資料；（2）提供資訊和諮詢服務；（3）幫助兒童選擇資料；（4）吸引兒童參與圖書館的文獻選擇和服務發展；（5）提供利用圖書館技能和資訊素養的培訓；（6）開展目的明確的活動（如：閱讀推廣）；（7）提供富於創意的活動和說故事；（8）教育父母和看護人；（9）為看護人、學齡前教育的教師、學校老師和圖書館員提供諮詢和培訓；（10）與社區組織和機構的合作，並為他們提供支持。

曾淑賢（2005）曾整理出國內兒童圖書館的工作範圍與服務項目有：

1. 技術服務：兒童讀物的選擇、編目、分類、淘汰、館藏組織、陳列、展示、標示。
2. 讀者服務：（1）閱覽服務：館內閱覽、館外借閱及續借，（2）參考諮詢服務：諮詢服務、資料利用、圖書資訊利用教育，（3）視聽服務：館內欣賞、館外借閱、線上影音、打電話聽故事，（4）資訊服務：電子資源、館藏查詢工具、網路搜尋、資料庫檢索、兒童版網頁、個別指導及團體課程、家庭作業線上協助。

※圖書館利用教育：（1）參觀（圖書館班訪、圖書館導覽、學校訪問），（2）編印書面資料，（3）製作兒童版網頁，（4）製作指標，（5）製作視聽教材，（6）推廣活動的方式，（7）有獎問答（常態性活動-如某某信箱、圖書館週活動-如查資料比賽等），（8）書目指導（書目查檢或檢索），（9）參考資源利用指導，（10）閱讀指導，（11）隨機指導，（12）電腦輔助教

學，(13)製作多媒體光碟資料，(14)列入正式課程或配合各科教學，(15)遠距教學，(16)夏令營、冬令營或研習班。

3. 閱讀推廣活動：(1)說故事，(2)讀書會，(3)兒童暑期閱讀活動，(4)書展，(5)閱讀講座，(6)書籤印製，(7)新書發表會，(8)好書交換活動，(9)啟蒙書 (Bookstart)，(10)班訪。

兒童福利聯盟文教基金會 (2005) 發表針對臺閩地區二十五縣市之公私立國民小學高年級 (五年級、六年級) 學童進行的「兒童使用圖書館經驗調查」，但是兒童在圖書館裡看到的兒童圖書館員，大多是從事借閱書籍管理的工作，佔 85.8%，其次有 64.1% 的兒童看到館員在指引大家書籍放置，這兩部份也是圖書館員最基本的工作；對於兒童來說，如何使用圖書館及借閱書籍的選擇，是學理上期待圖書館員能發揮的功能，但從兒童的答案卻看到在「建議借閱書籍種類」(38.7%)、「解釋小朋友的問題」(35.3%) 及「介紹新書給小朋友」(32.9%) 三方面所佔比例均不甚高。

同年，國內也有研究者發表了相關的研究，在蘇盈甄 (2005) 調查縣 (市) 級以上公立公共圖書館總館之服務現況，發現當前國內公共圖書館為學齡前兒童及家長提供的服務項目是以說故事活動所佔比例最高 (96.2%)，其次依序為幼稚園班訪活動、影片欣賞活動、各項展覽、需求相關書籍、視聽資料、親子活動、寒暑假閱讀活動、需求相關雜誌、推薦書單、圖書館利用教育、參考服務、讀書會，以上 13 項活動均有 50% 以上的公共圖書館有提供該項服務，此外該研究者也發現，公共圖書館兒童室的服務多只偏重在兒童的部分，對學齡前兒童與家長之相關服務反而較為忽略。

上述兩個調查研究，一個是從兒童的角度一個是從館方的角度，但都顯示國內兒童圖書館員在提供兒童服務方面還有很多空間可以加強，其中蘇盈甄 (2005) 指出，人力資源仍是公共圖書館提供兒童服務的主要困難，在他的研

究調查發現，有五成以上的受訪兒童圖書館員屬非正式編制人員，有九成以上的受訪兒童圖書館員為非圖書資訊學系、所畢（肄）業，除了兒童圖書館員缺乏專業背景之外，也顯示公共圖書館在推動學齡前兒童與家長服務時面臨人力不足的困難。

在美國的紐澤西州圖書館學會（New Jersey Library Association 以下簡稱 NJLA）（2007）修訂了青少年兒童圖書館員服務必要的任務為：

1. 保持資料的更新，以及在規定的預算內，幫學齡前到國中前的兒童選擇書與其他資料。
2. 透過讀者諮詢與適當的活動，協助兒童、父母與和兒童工作的成人選擇圖書館的資料。
3. 協助兒童找到各種學校作業及個人所需資訊之資源，以及指導學生資料的收集與研究的技巧。
4. 策劃一連串的兒童活動，提供各種時段包括週末、晚上和學校的假日，透過提供服務與活動給兒童而吸引青年人來圖書館。讀者的需求改變時也要跟著改進服務。
5. 為兒童策劃與協調故事時間以及購買活動資料。
6. 為兒童與少年策劃與協調讀書會，以促進他們對書的興趣。
7. 與來參觀圖書館的班級做介紹或推薦讀物或活動，藉此建立與當地的學校發展良好的工作關係。
8. 定期評估社區與確定其需求、喜好與資源。
9. 促進讀寫能力且提供反映社區多樣民族的資料。
10. 管理兒童圖書室館員與志工。

綜合上述，理想的兒童圖書館員職務範圍與應提供的服務項目如下：

1. 技術服務：(1) 兒童資料的選擇與採購、(2) 兒童資料的編目與分類、(3) 兒童館藏評鑑、(4) 兒童館藏排架與讀架。
2. 讀者服務：
 - (1) 閱覽服務：館內閱覽、館外借閱及續借；
 - (2) 資訊服務：電子資源、館藏查詢工具、網路搜尋、資料庫檢索、兒童版網頁、個別指導及團體課程、家庭作業線上協助；
 - (3) 參考諮詢服務：諮詢服務、資訊檢索、協助兒童選擇與利用圖書館及其資源、協助家長與其他成人選擇適當的兒童讀物、圖書資訊利用教育；
 - (4) 視聽服務：館內欣賞、館外借閱、線上影音、打電話聽故事；
3. 閱讀推廣活動：(1) 說故事，(2) 讀書會，(3) 兒童寒暑期閱讀活動，(4) 書展，(5) 閱讀講座，(6) 書籤印製、推薦書單，(7) 新書發表會，(8) 好書交換活動，(9) 啟蒙書 (Bookstart)，(10) 班訪，(11) 繪製海報、佈置閱覽室。
4. 行政管理：(1) 編列預算，分配運用兒童資料之經費，(2) 選派工作人員，(3) 訓練、督導及評估兒童部門工作人員績效，(4) 鑑定、蒐集及詮釋統計資料，(5) 促進圖書館行政人員與其他人員溝通、合作，(6) 訂定兒童服務之短、長程目標，(7) 與圖書館主管配合，主動爭取及運用社會資源，(8) 定期評鑑館藏與服務，(9) 與館內其他部門及館外其他兒童福利機構充分合作，(10) 定期評估社區與確定其需求、喜好與資源，(11) 兒童圖書館的管理，(12) 管理兒童圖書館員與志工。

三、兒童圖書館員的服務角色

美國著名兒童圖書館員 Moore 曾說：「兒童圖書館是將兒童與圖書快樂地結合在一起的地方」，而兒童圖書館員就是扮演兒童與圖書之間的橋樑，一直以來這是兒童圖書館員所扮演最基本的服務角色。

其實，由於兒童圖書館員的服務對象、業務性質及重點的不同，是以有別於圖書館中其他的專業館員，如成人（服務）館員、青少年（服務）館員等，兒童圖書館員身兼數職，是行政管理人，也是讀者顧問、參考服務員、編目員、公共關係專家、讀者們的朋友；每位兒童圖書館員的職責也因其服務所在圖書館的規模大小，本身職位的高低、經驗多寡而有所不同（鄭雪玫，1985），且兒童圖書館員也不應因為終日忙於處理例行事務，而忽略扮演經營管理者的重要角色（鄭雪玫，1987）。

張鼎鍾（1989）也認為，兒童圖書館員身兼老師、媒姆和圖書館管理員的責任，由於一般圖書館員並不需要照顧讀者，而兒童圖書館員卻要在館內維持秩序，注意兒童安全和福利，必要時要教育兒童、指導和照顧兒童、灌輸知識、陶冶品德，並且要為兒童選擇適當的圖書，因此也必需要有衡量、整理圖書及提供服務的能力。

展望二十一世紀前，鄭雪玫（1998）提出，兒童圖書館員也是利用科技檢索資料者的教師和導航者，暢通提供兒童自由獲取資訊管道的圖書館員，提供參考諮詢服務的專家。因為各年齡層的兒童讀者將更普遍利用電子媒體檢索資訊，圖書館員將繼續負責指導和協助兒童，選擇最適合他們需要的資訊或資料，但是推薦兒童文學給予兒童及成人，培養終身讀者和學習者，仍將是圖書館和圖書館員扮演的角色，因此兒童圖書館員將從書本導向蛻變為媒體導向的新一代館員，由於影像將代替文字成為較受歡迎的溝通方式，圖書館員必須具備多

媒體資料專家的素養，才能扮演資訊專家和館藏專家的二元角色，其服務也更具有社會層面的功能。

知識經濟及資訊暴漲的時代來臨，現代的兒童對於知識及資訊的渴求更為敏銳，陳光榮、劉菊梅（2004）指出，兒童圖書館員就像是個「疑惑解難者」又像是個「問題解決者」，更像是個「資訊提供者」、「知識管理者」與「諮詢服務者」，因為兒童走進圖書館除了借閱書籍、瀏覽喜愛的圖書雜誌之外，最大的目的不外是為了解決課業及生活上的疑惑，搜尋某幾本特定的讀物或是投入圖書館所舉辦的各項推廣活動，尤其是隻身前往的兒童讀者，圖書館員更應該予以鼓勵其自動自發的行為並提供專業化的協助，以滿足兒童讀者真正的需求，並從小養成學習使用圖書館的良好習慣，因此，兒童圖書館員將在提供未來的國家主人翁資訊及知識的上更扮演著極重要的角色。

楊淑雅（2005）認為兒童圖書館員除了要扮演資訊專家的角色，亦要扮演館藏專家的雙重角色，使其真正發揮圖書館服務的功能，且若要成為館藏專家並維持其服務水準，不僅要博覽各類兒童出版品，對於專業書評、讀者反應、出版消息等都得隨時注意和瞭解，如此才能擁有有豐富的圖書知識，如此也是做好兒童服務的最基本前提。

綜合上述幾位學者專家的意見，研究者彙整兒童圖書館員所應要扮演的服務角色有：（1）行政管理人、（2）諮詢顧問、（3）參考服務員、（4）編目員、（5）公共關係專家、（6）讀者的朋友、（7）教師、（8）褓母、（9）多媒體資料專家、（10）資訊專家、（11）館藏專家、（12）知識管理者。

從這些兒童圖書館員所應扮演的角色，可以看出大家對兒童圖書館員的期望就如同是一個十項全能的館員，除了會是一位知識豐富的館員，能夠跟上新資訊的腳步，也要能做一個懂得指導傳授兒童所需知識的教師，還要能適時地

注意到館內兒童的需求，並做好兒童圖書館的經營管理者；但是要能扮演好上述角色，成為提供良好兒童服務的兒童圖書館員，也應要具備能扮演該角色的相關專業知能，如此才能成為適切且專業的兒童圖書館員，因此期望國內的兒童圖書館除在人力上應給予足夠支援外，對兒童圖書館員專業特質與專業知能的培養、提升皆應多加注重。

四、兒童圖書館員的服務信念

兒童圖書館員也有其服務信念，Jenkins（1999）依其綜合整理的相關文獻中，常見兒童圖書館員抱持的圖書館精神中心信念有以下七個：

第一個信念是每個孩子都是首要且獨一無二的；

第二個信念是在青少年的閱讀過程中，個人的選擇是關鍵而重要的；

第三個堅定的信念是青少年是有力量與韌性的；

第四個信念是兒童圖書室是讀者們的一個平等共和國；

第五個信念是文學對理解力確實的影響不僅是在個人之間，而且也在團體和國家之間；

第六個信念是以一個友好但不感情用事的哥哥姊姊態度對待兒童；

第七個信念是兒童圖書館管理員不可避免地要面對與克服專業工作中的逆境。

這七個信念組合成兒童圖書館事業（children's librarianship）的核心信仰，也表現出他們的專業準則。

在Walter（2001）的著作 *Children & Libraries: Getting It Right*，Walter 參考阮甘納桑（Ranganathan, Shiyali Ramamrita）之圖書館五律，提出了「兒童圖書館事業五律」（Five Laws of Children's Librarianship）的說法：

1. 圖書館服務所有兒童的閱讀興趣與資訊需求，也直接服務其父母和其他有關兒童生活的成年人。
2. 兒童圖書館員要在適當的時間、適當的地點，提供適合的書或資訊給適合的兒童。
3. 兒童圖書館員是兒童的書、資訊，資訊技術和想法的入口擁護者。
4. 兒童圖書館員利用所有媒介促進兒童的讀寫能力。
5. 兒童圖書館員要以自己的傳統為榮，且繼續創造未來。

我們可以參考國外兒童圖書館員的服務信念，加強我們兒童圖書館員的專業倫理。在面對兒童讀者時都能尊重每一位兒童，態度友好而不感情用事，並能夠堅毅的面對工作中的困境；僅記自己應要扮演好的各種角色，提供適合的書或資訊給適合的兒童，進而促進兒童的讀寫能力；能以自己的工作為榮，且不間斷的提升與加強自己的專業知能；堅持心中的服務信念，並期許自己扮演好一位專業的兒童圖書館員。

第二節 圖書館員之專業知能

由於圖書館員的專業已逐漸受到各界重視，因此國內外陸續出現探討各類圖書館員專業知能的相關文獻，甚至針對各類型圖書館員之專業知能進行深入研究，以下將從各圖書館學者所定義的知能的意義、內涵、類型以及分析知能的各種方法做一瞭解，進而探討國內外各類型圖書館員專業知能之相關文獻以及國內外圖書館學會對專業知能之制訂現況。

一、知能的意義、內涵與類型

1980年代起圖書館與資訊人員應具備哪些知識與技能就漸漸受到圖資界學者們的注意，尤其常提到的是 Griffiths & King (1986, 轉引自王梅玲, 2000) 所著 *New Directions in Library and Information Science Education* 研究報告，這是針對資訊專家（涵蓋圖書館與非圖書館工作者）知能所進行的一項大型研究，他們在研究中建構了知能的定義，並且以此作為改進圖書資訊科學教育方向之目標。

他們依據知能導向教育理論 (competency-based-education)，提出知能的操作型定義：知能 (competency) 是指能夠「勝任某一工作」，或是「一個人從事工作時可以有效進行，所需具備的知識、技能與態度等」。

Griffiths & King (1986, 轉引自王梅玲, 2000) 並將知識 (knowledge)、技能 (skills) 與態度 (attitude) 分別做了明確的界定如下：

「知識」是對於某事、某人或如何做事的一種具備資訊、知道、瞭解、熟悉、知曉、有經驗等的狀態，同時，又因執行各種資訊工作而需要不同的知識。

因此，在圖書館與資訊服務工作需要的知識包括：

1. 基本知識：如語言、溝通、計算等；
2. 學科知識：如教育、醫學、化學、法律等；
3. 圖書資訊學知識：如資訊的定義、結構、與形式；
4. 資訊工作環境知識：資訊社區的參與者以及其社會、經濟、技術的相關聯；
5. 工作內容知識：資訊服務與製作資訊產品的活動等；
6. 如何工作的知識：如何執行各項活動、應用技術、利用資料與技術等；
7. 組織與服務社區的知識：使用者的任務、目標、以及使用者需求等。

「技能」是指有效利用個人知識的能力。在有效執行圖書館與資訊工作時

需要具備下列技能：

- 1.基本技能：認知、溝通、分析等；
- 2.特定活動之技能：如參考服務協調、評估檢索成果等；
- 3.其它技能：有效時間管理、預算、執行計畫案等。

「態度」是一種面對某事與某人的心靈與感情表達的方式。態度又分為三種：1.專業態度：服務機構與使用者相關態度；2.個人特質：如自信、好奇心、道德感；3.作業／工作／組織態度：承擔責任、學習成長之意願。

Griffiths & King 又將知能分為兩大類：專門知能 (specific competencies) 與一般知能 (generic competencies)。「專門知能」專指各個學科領域的特別能力，如圖書館與資訊服務的編目、線上檢索與參考技能等；「一般知能」是指應用在各領域的能力，如管理與行政技能。

英國成人教育學者 Jarvis (1983, 轉引自柯政良, 2003) 也曾在其著作 *Professional Education* 提出所謂專業知能 (professional competency) 包含了專業知識、專業技能、專業態度三要素，其中專業知識是指學術性的原理原則、心理動力的要素 (psycho-motor element)，即指專業實施與表現所涉入的技巧、理論性的基礎、人際關係以及道德價值等四方面；專業技能包括了完成心理動力的程序與社交技巧；專業態度則包含了專業認知、專業情感與專業表現三部分。

郭嫫嫫 (1989) 整理專業知能的意義，說明從字面意義上來看，專業知能乃是指從事專門職業時所具備的能力，即是一個人欲成功扮演專門職業中之特定角色，所需具備的知識、技能、態度、情意或價值。

Jarvis (1990) 在其所編的 *International Dictionary of Adult and Continuing Education* 中統整指出，專業知能意指依據某個專業或職業在某段時間裡所接受的標準，個人欲有效地擔任該工作所必須擁有的技能與知識，有時亦包含態度；

也是工作者為了達成任務要求所必須具備的能力，不同的職業有不同的工作任務，因此各行各業都有其專門的專業知能。

另一位學者 Murphy (1991) 認為，知能較佳的定義：是知識、理解、技能、態度和利益的動態交互作用，而較狹義的定義：知能是把工作做到最好的高成就者的表現。

美國專門圖書館學會 (Special Libraries Association, 以下簡稱 SLA) 則在 1996 年綜合學者專家的意見, 提出廿一世紀專門圖書館員應具備的知能報告《廿一世紀資訊專家應具備知能》(Competencies for information Professionals of the 21st Century), SLA 並在 2003 年進行修訂, 提出專門圖書館員之專業工作知識與技能, 並列舉了專門圖書館員應具備的專業知能 (professional competencies)、個人知能 (personal competencies) 以及與核心知能 (core competencies); 「專業知能」是指專門圖書館員在資訊資源、資訊檢索、科技、管理和研究等方面的知識, 而且能夠以這些領域的知識做基礎, 提供圖書館之資訊服務, 「個人知能」是指可以幫助專門圖書館員更有效率地工作, 成為更好的溝通者, 能夠在其生涯中不斷學習、能夠為其貢獻加值、能夠在新的工作環境中生存, 所需的技能、態度和價值, 「核心知能」則是穩固專業知能和個人知能的必要要素 (SLA, 2003)。

表 2-2-1 SLA 廿一世紀資訊專家應具備的知能

專業知能	1. 資訊組織管理 2. 資訊資源管理 3. 資訊服務管理 4. 資訊工具與技術的應用
個人知能	1. 在館內和館外, 尋求挑戰, 尋找機會 2. 擘劃遠大藍圖 3. 有良好的溝通技巧 4. 清楚表達思路, 談判信心十足和有說服力

	5.尋找夥伴和盟友 6.在團隊中與他人相處融洽 7.需計算風險;顯示出的勇氣和毅力面對反對派 8.能規畫、知輕重緩急，把焦點放在重要的事情上 9.體現個人職業生涯規劃 10.擁有個人的事業能力，並能開創新契機 11.認同專業網絡和個人生涯計畫的價值 12.平衡工作，家庭和社會的義務 13.對持續變革抱持彈性和正向的態度 14.為自己 and 他人慶祝成就
核心知能	1.資訊專家可以藉經驗與實務的分享對專業的知識庫有所貢獻 2.對專業卓越表現與倫理，以及專業的價值與原則有所貢獻

參考來源：Special Libraries Association (2003, June). *Competencies for information Professionals of the 21st Century*. 轉引自林呈潢，2007，頁 98。

Parry (1998, 轉引自楊美華、劉欣蓓, 2003) 進一步對技能 (skills) 與知能 (competencies) 的差異進行探討，他指出技能應是傾向情境化和特定性，通常產生於解決特殊的情況，會隨著時間改變，而知能則是傾向一般化和廣泛化，始終保持穩定不變，Parry 並認為「知能」的概念應該是：(1) 一個包含知識、態度及技能都有相關的集群體，影響一個人工作最主要的因素；(2) 與工作績效有密切的相關，它可以藉由一個可接受的標準所衡量出來；(3) 它可經由訓練和發展來增展；Parry 並認為面對資訊科技的快速變遷，圖書資訊學門必須找出其有別於其他學科的獨特性，並且知道如何為讀者加值。

在楊美華 (2003) 的〈新知識時代專門圖書館員能力探究〉國科會研究中，發現大部份參與者(專門圖書館學會委員)也傾向於將知能構面分為三部分：(1) 知識：代表要擁有或追求豐富的專業知識；(2) 技能：涵括實作的技術及管理之實務；(3) 態度：包含對工作之價值觀，情緒的管理等能力。

核心知能 (core competency) 也是常見形容知能之專有名詞，是指一個群體或團隊中，一些彼此互補的專業技能與知識結合而成的特定能力，足以執行

一個或多個具世界水準的重要程序（謝寶煖、唐秀珠，2002）。

而在 Reitz（2004）所編的 *Dictionary for Library and Information Science* 書中則闡述「知能」的定義，是指能順利完成特定工作或學習或訓練課程所期望的潛力，在圖書館業務來說，是指能以必須的知識、技能、經驗去有效地處理專業職責，這些皆包含在專業領域中且不是指一個最低的標準

綜合上述，知能的內涵通常包括了知識、技能、態度等構面，本研究主要綜合採用 Griffiths & King、Jarvis 與 Reitz 所訂之知能定義，並針對兒童圖書館員所需之專業知能進行研究。

二、分析知能的方法

關於專業知能的分析，在 Griffiths & King（1986，轉引自王梅玲，2000）的報告中提出了知能界定（competency identification）、知能確認（competency validation）以及知能評估（competency assessment）的三種方式，以下各簡述其方式。

首先，「知能界定」是找出該領域工作所需要的知能，可經由與工作領域的專家或工作者進行座談，找出他們具有的知能，而列成該領域必要的知能清單（Griffiths & King, 1986，轉引自王梅玲，2000）。

在張惠媚（2001）也指出，「知能界定」經常會以專家小組（panels of experts）的方式來定義出某一領域的知能需求；而另外一個也常被使用的方式就是任務分析（task analysis），所謂任務分析是先定義一個工作（job），再把這個工作包含的專門工作項目劃分出來。

列出「知能界定」之後的知能清單，依據清單內容找出專業中重要的績效，

以確認工作知能並納入教育訓練的課程是為「知能確認」，亦即一種特定知識與技能的建立過程。確認知能的方法有多種，經常採用的有三種：一為利用問卷或訪談調查蒐集從業人員或專家的意見，並請他們依重要性將知能排序；二是利用觀察從業者的行為來確認重要知能；三是進行邏輯分析，依適合知能的情境運用反映式思維、諮詢顧問、證據權重及推論判斷等方法確認(Griffiths & King, 1986，轉引自王梅玲，2000)。

「知能評鑑」是最後的工作，亦是對於知能成就進行評鑑，常採用之方式與策略包括有：針對實際工作績效作知能評鑑、或在控制環境中評鑑知能、或利用練習簿、口頭簡報、筆試等方式進行評鑑 (Griffiths & King, 1986，轉引自王梅玲，2000)。

知能的確認是具有情境因素的，是目標導向的，是具有創造性與適應性的，專業知能的界定可以確認特定的專業知能，以作為一般公眾的典範或未來的圖書館與資訊服務方向 (Rehman, 2000)。

在教育學與博物館學等領域之專業知能研究方面，也有相當多著述說明其分析知能的方法，如在郭淑娟 (2000) 與林春妙 (2004) 的碩士論文中綜述整理與分析九種方法：1.理論分析法，2.工作分析與任務分析法，3.課程分析法，4.知能目錄分析法，5.意見分析法，6.哲學分析法，7.協商法，8.功能分析法，9.事件觀察法等，可為未來圖書資訊人員在分析專業知能時要採用何種研究方法之參考。

三、圖書館員應具備之專業知能

大英圖書館研究與發展部 (British Library Research and Development

Department, 1986, 轉引自王梅玲, 2000) 曾進行研究、確認並界定的圖書館知識技能包括：人際關係、資訊需求分析、資訊檢索、資訊分析與轉換、資訊資源發展、人力、財務、資訊資源管理，以及對決策者的行銷推廣。同年 Tees(1986) 也對 452 位專門圖書館員進行館員知能調查，結果顯示溝通技能、參考技能與服務態度最為重要。

在 Griffiths & King (1986, 轉引自王梅玲, 2000) 的研究報告，是對於 100 多個圖書館與資訊單位進行調查，分成學術圖書館、公共圖書館、學校圖書館、專門圖書館、資料庫製作者、資料庫發行／服務、資訊中心／交換中心、紀錄與資訊管理師、檔案／博物館／特種館藏、資訊分析中心、資訊服務公司、圖書館自動化供應廠商等 12 類圖書館與資訊工作；並且就 22 種圖書館與資訊作業功能，從不同的圖書館員層級（新進、中級、高級），再依專門知能與一般知能，共列舉出圖書館與資訊人員 8,800 項專業知能的文字說明，最後並對美國圖書資訊學教育新方向提出檢討與建議。

俞依秀 (1990) 在〈新時代的挑戰：談圖書館員的角色與使命〉中提出建議，若要成為一個稱職的圖書館員，應具備的條件有：

1. 人格特質：

圖書館館員是服務讀者的工作，經常要與人接觸，因此最好具備下列人格特質：(1) 平易近人的親切感、(2) 智慧、敏銳的判斷力、(3) 服務熱誠，除了以上三點外，其他如禮貌、友善的態度、端正的儀容、堅忍的耐力、對工作的熱愛，及有彈性、熱心、創造力等特質，也不能忽略。

2. 專業訓練：

包括受過圖書館學專業訓練，擁有分類編目等專業知識，有評估圖書的知能，能為讀者收集各種所需資料，充分瞭解圖書館館藏資源，指導讀者，利用

參考資料的知能，熟悉學術研究的方法，對各種資訊服務與資訊系統的所認識並明瞭其操作方法等。

3.其他條件：(a) 專業道德、(b) 良好的人際關係、(c) 豐富的知識。

在圖書館與資訊專業人員知能確認研究方面，Buttlar & Du Mont (1996) 兩位學者擬定了一份有關課程規劃的問卷調查，蒐集圖資畢業生的人口統計資料以及對圖書資訊學領域各項知能重要性的看法，他們先從專業文獻回顧中找出問卷所需包含的知能項目，並擴充他們在 1989 年研究中所擬的問卷項目，將圖書館員的重要技能分為 8 類：(1) 管理技能、(2) 自動化與科技技能、(3) 參考與資訊資源知識、(4) 人際溝通技能、(5) 傳播技能、(6) 參考訪談／讀者導覽、(7) 選擇與評估能力、(8) 技術服務能力等；並依據這些技能而研擬圖書館與資訊專業人員的 55 種知能清單，進而對美國圖書館與資訊科學研究所畢業校友進行問卷調查，瞭解他們的看法以協助圖書館與資訊科學課程規畫，一共有 736 位校友接受調查，校友多來自學術圖書館、專門圖書館、與公共圖書館，該研究並依圖書館的類型用表格列出館員認為需要的前三項知能。

該研究調查結果並將 55 種知能依次排序，前 10 名依序為：(1) 各類重要參考問題資訊資源的知識，(2) 館藏管理技能，(3) 建置適當參考訪談，(4) 有效撰寫報告、企劃書、工作手冊、信函之溝通能力，(5) 應用批判式思考技能於圖書館問題能力，(6) 在團體中應用有效人際關係技能，(7) 選擇與評估印刷與非印刷資料，(8) 應用適當原則進行館藏淘汰與清點，(9) 利用口頭溝通技能作簡報，(10) 發展資訊政策。

該研究並發現不同職場所需的知能的確存在顯著差異，是以建議重視個別場域的能力差異性，研究最後並給予未來的圖書館與資訊科學教育一些建議：

(1) 在課程與教育上多拓展圖資學生的興趣範圍；(2) 重視外在的環境（如：

國際發展、社會趨勢等)對圖資學生工作組織的影響;(3)圖書館越來越服務導向,所有的工作都牽涉到服務;(4)依圖書館與資訊服務功能性整合課程;(5)加強人際與溝通技能教育。

在網路時代公共圖書館員應具備哪些知識與知能?陳昭珍(1997)在其〈網路時代公共圖書館的資訊服務〉提出建議:(1)圖書館自動化相關知識、(2)網路基本概念與技術、(3)資料庫系統管理能力、(4)網路資源與利用技術、(5)全球資訊網設計與管理能力、(6)電腦多媒體管理能力、(7)電腦軟體基本能力、(8)讀者、社會、文化相關知識。

吳美美(1997)在〈修補心靈—談世紀圖書館員的形象的自我期許〉一文中指出,新加坡研擬的《圖書館 2000 年》(*Library 2000*)中列有一表,認為未來的圖書館員應具備以下的知能:資訊檢索(包括線上和新媒體)、附加價值服務(包括資訊分析、資訊再包裝和資訊傳遞)、資料庫製作(包括內容確定和索引摘要以利檢索)、資訊科技(包括資訊檢索、文件製作及趨勢報告)、專門學科知識、公共關係、高級索引技術、資訊檢索的相關知識、資訊檢索技能、研究方法、分析/寫作技能、資訊科技及系統知識、讀者服務等(*Library 2000 Review Committee, 1994*)。

Rehman、Majid&Abubaker(1998)針對馬來西亞學術圖書館、公共圖書館及專門圖書館,抽樣 167 位館員對其知能需求進行調查與訪談研究,首先邀請圖書館主管與館員確認圖書館與資訊人員應具備的知能,並強調變遷資訊機制、資訊科技應用、管理能力與專業服務的相關知識技能;其次,將專業知能分為知識與技能兩種,就一般性能力、館藏發展、編目、流通、資訊服務、期刊管理等六領域,對來自 30 個圖書館的 167 位館長與館員進行問卷調查,並依公共圖書館、學術圖書館、專門圖書館三類,分別列出其對新進圖書館員應具

備的知識技能看法。

此研究認同 Griffiths & King 所指，專業知能包括一個人有效從事工作時所需具備的知識、技能與態度，且又指出專業知能與工作績效、工作效率與執行工作的價值觀是直接相關的，知能的發展可由教育、訓練與經驗而來。其研究結果導出未來專門圖書館新進專業人員所需具備之核心基礎知能，這些知能包括：圖書館組織架構之任命、組織之角色定位、建立資訊中心的持久性、管理能力以及組織中資訊科技之應用與資訊服務之提供；此外，學科知識及讀者資訊需求分析之知能亦為專業人員必備知能；未來資訊專業人員之首要知能即為資訊服務能力，其中文獻檢索與特殊服務之提供尤受重視，且強調館員對組織運作上的資訊資源要有相當的背景，並熟悉如何運用資源分享與網路的能力。

美國加州圖書館學會 (California Library Association, 1998) 將圖書資訊從業人員的知能區分為專業知能 (Professional Competencies) 和個人知能 (Personal Competencies) 兩大類。專業知能共有 9 大項：讀者為中心、評估、組織的技能、資訊資源的知識、資訊管理、宣傳、合作、政治意識、行政，以及 27 個細項；個人知能的共有 7 大項：服務承諾、靈活性、領導力、道德倫理、遠見、溝通、自我激勵，以及 18 個細項。

美國圖書館學會 (ALA, 1999, 轉引自王梅玲, 2004) 提出的「核心知能任務小組草案宣言」(Task Force on Core Competencies Draft Statement) 中，重視下列各點的核心知能：(1) 知識資源的整理、(2) 資訊與知識、(3) 服務：連結人與創意、(4) 促進學習、(5) 管理、(6) 科技能力、(7) 研究。並在 2005 年又發表《核心知能草案》(Draft Statement of Core Competencies)，列舉建議圖書館員應具備下列：(1) 個人倫理、(2) 資源建立、(3) 知識組織、(4) 科技知識、(5) 知識傳播：服務、(6) 知識的累積：教育與終生學習、(7) 知識

探究：研究、(8) 管理等八項核心知能 (ALA, 2005, 轉引自林呈潢, 2007)。

ALA 也提出廿一世紀圖書館員應具備七類專業知能和五種主要核心知能如下：(1) 專業知能：知識資源的組織、資訊與知識、服務—連結人與概念、促進學習、管理、科技能力、研究；(2) 核心知能：組織與選擇知識資源的原則與方法，了解資訊創作、傳播與利用，多元資訊需求的評估，評鑑技術趨勢與在圖書資訊學的應用，研究程序的基本知識 (ALA, 1999, 轉引自王梅玲, 2004)。


Naylor (2000) 提出了公共圖書館員應具備之普遍知能如下：

1. 開發優質館藏資源的能力。
2. 編目分類資料以有效儲存與檢索的能力。
3. 從國內各個圖書館提供資料的能力，透過圖書館間的館際合作與聯盟來實現。
4. 透過有效營運以利資料使用最大化的能力。
5. 依圖書館主要學科領域提供讀者顧問服務的能力。
6. 兒童文學與媒體的知識，以利探訪和讀者顧問服務。
7. 舉辦兒童活動的創意，以刺激環境，強化優良閱讀行為。
8. 資訊服務之晤談與溝通技巧。
9. 資訊相關問題之解決能力。
10. 資訊資源的優越知識，包括網路和電子資料庫。
11. 服務提供之相關技術，包括遠距取用和即時互動。
12. 強烈的服務導向精神，並致力於品質之提升。
13. 專業學科專長的具備與提高服務價值。
14. 當地學校課程的知識，了解圖書館在學校教育過程中所扮演的角色。

在王梅玲 (2000) 的〈廿一世紀圖書館與資訊服務新角色以及專業人員能力初探〉，旨在探討廿一世紀圖書館與資訊服務的新角色與專業人員應具備的

能力以迎接新世代的挑戰。內文首先探討資訊時代與資訊社會的特徵；其次，研究資訊新世紀，圖書館與資訊服務的新角色與任務，主要作業功能以及圖書館與資訊服務就業市場；並進一步界定專業知能的定義與內涵，以及析論圖書館與資訊人員應具備知能的相關研究，最後綜合結論並對台灣地區圖書資訊教育提出建議。

IFLA 與聯合國教科文組織在 2001 年共同出版的《公共圖書館服務綱領》(The Public Library Service : IFLA/UNESCO Guideline for Development) 一書中指出，公共圖書館是為社區所有成員提供服務的機構，這些成員的需求互異且多變。公共圖書館員工需要各種技能與素質，包括下列幾點：(IFLA & UNESCO, 2001)

- 
1. 正向的人際溝通能力。
 2. 瞭解使用者需求的能力。
 3. 與社區內個人和社群合作的能力。
 4. 對文化多元性的知識及理解。
 5. 對館藏資源的瞭解及近用的知識。
 6. 對公共服務原則的理解和同理心。
 7. 與他人合作，提供有效圖書館服務的能力。
 8. 具有靈活辨識和適應變化的組織能力。
 9. 對新觀念及實務，有想像力、洞察力，並且願持開放的心胸。
 10. 面對新的情況，有改進工作方法意願。
 11. 具備資訊的知識和通訊的技術。

英國圖書館學會與資訊科學家學會 (Library Association & Institute of Information Scientists, 2001) 所公佈的「圖書資訊學課程認可程序」(Procedures for the Accreditation of Courses) 指出課程應培養館員具備下列專業知能：

1. 資訊生產、傳播與利用 (Information Generation, Communication & Utilization)：資訊資源的創造、分析、評估、利用與處理以滿足使用者需求。
2. 資訊管理與組織背景 (Information Management and Organizational Context)：配合組織背景、宗旨與目標，規劃、運用、評估、分析與發展圖書館與資訊產品與服務的技術應用；資訊系統對組織結構與程序之影響。
3. 資訊系統、資訊與通訊技術 (Information Systems & Information & Communication Technologies)：以資訊管理的原則與實務開發人工與電子資訊系統、資訊與通訊科技，包括辨識、分析、應用與評估適當系統的技術應用。
4. 資訊環境與政策 (Information Environment & Policy)：資訊在社會、國際、政府、資訊與媒體工業流通的機制。
5. 管理與轉換技能 (Management and Transferable Skills)：與工商業、機構管理相關的原則與技巧，以及讀寫算能力的轉換技能。

在我國《公共圖書館設立及營運標準》第十條，列舉了圖書館館員的不同資格，公共圖書館工作人員依其工作性質得分下列三類：（國家圖書館，2002）

1. 專業人員：

具有下列條件之一，並擔任本法第九條所列業務者屬之：

- (1) 國家公務人員高等考試暨普通考試圖書資訊管理類科及格；或相當高等考試暨普通考試之圖書資訊管理類科特考及格，並取得任用資格者。
- (2) 國內外大學校院圖書資訊學系本科系、所或相關學系、所畢業者。
- (3) 國內外大學畢業，並曾修習經圖書館各級主管機關核准或委託之圖書館、大學校院、圖書館專業團體辦理之圖書資訊學科目課程二十學分或三百二十小時以上者。

- (4) 國內外大學畢業，並有圖書館專門學科論著經公開出版者，或三年以上圖書館專業工作經驗者。
2. 行政人員：具公務人員任用資格並擔任圖書館一般行政業務者或協助專業人員處理業務者屬之。
3. 技術人員：具圖書館電腦、資訊、視聽、裝裱、工程、空調及機具操作維修等專長，依技術人員任用條例任用並擔任圖書館技術工作者屬之。

且在《公共圖書館設立及營運標準》第十一條規定：公共圖書館專業人員以不少於全館總員額三分之一為原則。館長、主任或管理員之進用依圖書館專業人員認定事項辦理，其所屬業務主管應為專業人員，並具二年以上圖書館實際工作經驗（國家圖書館，2002）。

美國的西部州立圖書館學會（Western Council of State Libraries, 2004）所做的「圖書館繼續教育計畫」（Continuum of Library Education, CLE），調查列出「圖書館實務工作人員之核心知能」（Library Practitioner Core Competencies, LPCCs）清單，清單中圖書館館長的核心知能主要大項有：(1) 公共圖書館服務的基礎；(2) 公共圖書館管理；(3) 大眾服務；(4) 採訪；(5) 技術服務；(6) 科技。

Hayati (2005) 調查伊朗圖書館老師、圖書館管理者與圖書館員對於伊朗專業圖書館員應具備知能的態度評估，該研究採用 Buttlar & Du Mont 的研究—認定知能是由知識、技能與態度所組成，並參考 Rehman 等人所列出的知能項目設計出問卷，結果顯示回覆者高度關心的是有關編目、資訊服務、流通、館藏發展以及期刊的知識，他們也給予高的關注在於資訊服務、編目、流通、期刊以及館藏發展的技能，在態度方面，圖書館教師、圖書館管理與圖書館員面對知能的需要都有不同的態度，其研究推斷，儘管熱衷於資訊服務的重要，對伊朗圖書館員來說，依然將編目視為很重要的能力。

Helmick & Swigger (2006) 所發表的 "Core Competencies of Library Practitioners", 該文章有兩個目的, 首先介紹之前西部州立圖書館學會 (WCSL) 所進行之「圖書館繼續教育計畫」與「圖書館實務工作人員之核心知能」調查清單, 其次探討知能在專業知識、專業教育與認證等方面的研究結果。作者並指出對於圖書館員專業知能的制訂、討論、修訂、協商已經有 125 年歷史了, 大部分的專業學會也為其圖書館員出版了知能的列表, 或許未來圖書館界應嚴肅討論是否以知能的表現代替學位的證明做評估會更為適當。

NJLA (2006) 也制訂了一般圖書館員的核心知能項目, 共 17 項: (1) 表現出堅定的承諾要給予優良的服務; (2) 認識與處理不同性質的圖書館讀者與社群; (3) 瞭解與支持圖書館的文化與背景; (4) 展現出圖書館系統與圖書館專業的知識; (5) 瞭解圖書館所存在的社會、政治、經濟背景; (6) 展現圖書資訊學理論、資訊創造、組織與傳遞的知識; (7) 遵守美國圖書館學會的道德規範; (8) 展現包括批判性思維、風險承擔與創造力的領導技能, 不管身在管理組織裡的哪個職位; (9) 展現致力於與其他人一起合作達到共同的目標的能力; (10) 在組織內行動以執行知識管理的原則; (11) 在組織中展現理解各種主題學問及跨職能達成活動與計畫的重要性; (12) 監控與執行在技術與資訊系統的改變; (13) 與讀者、同事分享知識與專門技術; (14) 展現優良的溝通技能以及能發揚圖書館、擁護圖書館的需要; (15) 與出版商和其他資訊提供者有效交流以促進圖書館的利益; (16) 認同專業網絡的價值以及積極參與專業學會; (17) 透過繼續教育積極的追求個人與專業上的成長。

王梅玲 (2007) 的〈網路時代資訊組織人員專業能力之研究〉中, 認為在網路時代, 網路上的資訊資源大量的產生, 現今圖書館與資訊服務需要有專業知能的人員以有效作好資訊組織工作, 因此進行網路時代資訊組織人員專業知能的調查研究, 該研究旨在探討網路時代圖書館員資訊組織能力, 並利用疊慧

法選取 29 位學者專家進行三回合問卷調查，最後獲得我國圖書館資訊組織工作的任務、功能、職務內涵，以及資訊組織所應具備的專業知能共識，分別為：分類編目能力、後設資料能力、以及科技與管理能力，其中又細分出 35 種資訊組織所應具備之專業知能。

由於各國、各類型圖書館、各種工作領域所需知識技能不盡相同，需要配合時代需求，不斷更新，也由於圖書館與資訊服務的專業知能具有「地域性」與「情境性」特質，會因地區、圖書館類型與工作性質而有所不同，因此相關專業知能的研究，必須不斷隨地域、情境、文化、機構與時代而要一直做修正與更新。(Rehman, 2000, 轉引自楊美華, 2003)；歐美國家圖書館與資訊服務專業知能研究雖然十分豐富，但視國情差異有不同的看法，並且須配合時代的變遷與資訊科技進步不斷更新檢討(王梅玲, 2001)。以下就不同類型圖書館員所應具備的專業知能研究作瞭解。

(一) 學術、學校圖書館員

余純惠(1997)的碩士論文〈我國國立大學圖書館專業館員發展之研究〉以問卷調查之方式對我國十七所國立大學圖書館之館長與專業館員進行普查，以探究進行館員專業發展時實際上遭遇之困難，及其改進之意見；並提出五點建議以作為國立大學圖書館實施館員發展計畫之參考：1.制定書面館員發展政策；2.指定專責單位負責館員發展之業務；3.配合校方的募款作業，積極向外爭取財源；4.全面對館員進行館員發展需求調查；5.充分利用館外資源進行館員發展。

王梅玲(2001)的國科會研究〈廿一世紀我國學術圖書館館員應具備的知識與技能〉，採用文獻分析法、焦點團體法與問卷調查法，首先根據文獻探討的結果獲得理論架構，研擬『廿一世紀我國學術圖書館館員應具備的知識與技

能』清單草案，並舉行二場焦點團體訪談會議，討論與修訂草案，最後進行問卷調查 105 所大專校院圖書館，進而獲得研究結論。

該調查研究結果將學術圖書館員應具備的專業知能列成清單，分成六類群、48 項專業知能。六大類群包括：(1) 資訊資源管理、(2) 資訊服務、(3) 資訊系統與資訊科技、(4) 管理與行政、(5) 溝通與人際關係、(6) 教學與學術研究支援。答卷者對於學術圖書館員重要核心知能排名前 15 項的看法為：(1) 熟諳資訊檢索技巧與資料庫利用，以提供資訊檢索服務；(2) 熟悉與應用各類型的資訊資源以提供參考服務；(3) 熱忱服務與親切態度；(4) 期刊管理；(5) 電子資源組織的理論；(6) 資訊服務與讀者服務理論應用；(7) 圖書館自動化規劃、系統選擇與使用、管理與維護；(8) 了解使用者需求與資訊行為；(9) 配合使用者資訊需求訂定館藏發展與管理政策；(10) 提供圖書館與資訊利用教育；(11) 彈性與積極工作態度；(12) 配合時代變遷調整資訊服務；(13) 具備館藏發展與管理理論實務；(14) 書目控制與敘述編目的理論、技術與應用；(15) 印刷資料、視聽資料與電子資源的選擇與採訪。此外，答卷者尚提出其他較缺乏的專業知能，超過 50% 以上認為缺乏的知能有「具備學科專長」、「電腦軟硬體、通訊網路、網際網路科技」及「網頁製作、網路系統建置服務」。

Sharms (2004) 調查印度大學圖書館館員對專業知能的擁有與期望，其探究之專業知能包括知識、技能、態度三個方面，研究者並設計兩種問卷給新進專業人員（工作經驗不到五年）與資深專業人員（工作經驗五年以上），回覆率有 70%，研究結果顯示在專業知能中對「知識」最為缺乏，溝通、時間管理和行銷技能也是很缺乏，資深專業人員也扮演著重要的協助新進專業人員改善其知能的角色。

蘇佩芬 (2004) 的碩士論文〈學校圖書館員專業資格認定之研究--臺北縣市

高中圖書館員之觀點〉是以學校圖書館員專業資格認定之研究為題，其研究建議中提到：教育部宜修訂教育相關法規，並負責落實學校圖書館員專業資格之認定，以及建議圖書資訊相關系所能輔導學生進入教育體系，位於中部之系所亦能積極開辦各種圖書資訊課程。

高千智（2004）的碩士論文〈大學圖書館參考服務人員專業職能之探索性研究〉其研究結果顯示以「教育程度」控制變項及「顧客導向與溝通能力」職能項目最能顯著預測績效表現；而對於各個職能重要性的看法，則以「服務熱忱」人格特質職能之要求最受到重視；最後據此研究成果，提出應用於人力資源管理實務之建議，提供圖書館組織人力資源規劃與運用之參考。

（二）專門圖書館員

莊芳榮（1978）指出，專門圖書館員除應具備一般的圖書館業務技術技能之外，還需具備下列各項認識與能力：了解所服務之機關的功能與活動、選擇是用資料、書目知識、語言能力、分類常識、分析目錄和索引之編製、吸收新知、以及培養專業精神。

李佩瑜（2000）在其碩士論文〈台灣地區專門圖書館員專業技能需求之研究〉中，以訪談法進行研究，發現專門圖書館員在專業技能方面，需包括圖書館學基本技能（分類編目、資料採購、流通閱覽）、管理能力、資訊服務能力、外語能力、各類重要資訊資源的知識與專門學科背景；在個人技能方面，須具備服務熱忱、耐心、人際關係能力以及溝通技巧等。

楊美華（2003）在其〈新知識時代專門圖書館員能力探究〉的國科會研究中，採用文獻分析、問卷調查與焦點團體法收集相關資料。首先分析文獻、草擬問卷題目，再經專家預試後，研擬出八個知能構面以及 100 個細項，並以 E-mail

方式寄發中國圖書館學會專門圖書館委員會，及中華圖書資訊館際合作協會專門圖書館委員會，委員代表之 25 位成員；之後又進行焦點團體座談法，凝聚共識。

八個知能構面如下：(1) 溝通與人際關係、(2) 個人特質、(3) 智能與學習、(4) 資訊管理、(5) 管理能力、(6) 策略與規劃、(7) 資訊科技能力、(8) 其他—涵蓋了其他學科專長及法律知識等。研究結果顯示，就圖書資訊從業人員的核心知能而言，管理能力（行政、溝通及服務等）、專業能力（圖書資訊學）、資訊能力（資訊科技、電腦技能）是目前不容忽視的議題。篩選館員的基本要求除了圖書資訊學的背景外，還應考慮人際關係與邏輯思考能力。學科專長、個人特質及資訊科技能力是圖書資訊從業人員迫切需要的核心知能。

（三）醫學圖書館員

美國醫學圖書館學會（Medical Library Association）（1993）從教育的角度切入，開始探討醫學圖書館員的知能培養問題，並成立一個知識與技能任務工作小組，以學會的會員為調查對象，利用問卷調查的方式，試圖針對以下的問題進行了解：(1) 醫學圖書館員在面對現在與未來的環境時，該具備哪些領域的知識與技能，方能充份展現其工作績效？(2) 醫學圖書館員要如何來獲得這些能力？(3) 醫學圖書館員覺得應於何處獲得這些能力？(4) 醫學圖書館員認為這些能力之中，哪些是最需要的？最後，於 1993 年時提出〈變革的舞台：醫學圖書館學會教育政策宣言〉的報告，羅列出醫學圖書館員所必須具備七大領域的知能為：

1. 醫療資訊環境與資訊政策（Health Science Environment and Information Policies）：法律、倫理、醫學、立法相關問題。

2. 醫療資源管理 (Management of Information Services)：對於管理之知識、技能、瞭解。
3. 醫療資訊與服務 (Health Sciences Information Services)：應懂得配合使用者需要提供資訊運用的原則與實務。
4. 醫療資訊管理 (Health Sciences Information Management)：對資訊系統與圖書館自動化系統的認識。
5. 資訊系統與技術 (Information System and Technology)：醫學圖書館員應確認、蒐集、評鑑、與組織資源以及發展提供資料庫的理論與技能。
6. 教學支援系統 (Instructional Support Systems)：醫學圖書館員應有效支援教學。

研究、分析、解釋 (Research, Analysis, Interpretation)：醫學圖書館員應懂得研究生物醫學資訊的儲存、組織、利用與應用在學習、病人照顧以及新知識產生的特質。

張惠媚 (2001) 的碩士論文〈醫學圖書館員專業能力需求評估之研究〉其研究目的是以醫學圖書館服務作業中的技術服務、讀者服務、以及醫學圖書館的管理相關議題、醫學圖書館員資訊科技應用以及醫學基礎知識這五個層面來了解醫療相關組織內的醫學圖書館員應具備之專業知能為何，以符合其在組織中應扮演的角色與任務之需求。因為在台灣地區並未進行過相關研究，因此該研究採用專家深度訪談之方式，來獲得在醫學圖書館相關領域之專家對於醫學圖書館員專業能力需求之意見。該研究之研究結果，除獲得有關醫學圖書館員之角色與任務的描述外，更歸納整理出醫學圖書館員所必須具備之知能，並且從七大層面來說明：管理能力、技術服務的能力、讀者服務的能力、資訊科技應用能力、醫學基礎能力、態度領域、其他能力。最後，則根據研究結果，分別針對醫學圖書館相關之現職醫學圖書館員、正規教育及在職訓練與專業繼續

教育單位、以及針對後續相關研究提出建議。

(四) 工商企業圖書館員

劉英享(1996)在〈工商圖書館人才之培育〉中舉出工商圖書館員必須具備下列知能，以應付諸多的挑戰：(1) 參考資源與工商知識、(2) 良好的溝通能力、(3) 了解使用者的需求、(4) 管理的知識與能力、(5) 分析、創造與評估的能力、(6) 行銷的能力。

林鳳儀(2002)在其碩士論文〈我國企業圖書館館員核心能力之研究〉中，以台灣天下雜誌排名前 500 大企業機構圖書館為調查研究對象，綜合問卷與訪談方式做調查，研究發現八大能力構面中最重要核心能力項目分別是獲取資訊能力、整合各類型資訊能力、網路資源檢索能力、電腦軟體能力、讀者資訊需求分析能力、溝通、人際能力、英、日文外語能力等。

(五) 法律圖書館員

美國法律圖書館學會(American Association of Law Libraries)(2001)致力於界定現在與未來法律館員的專業與價值，以釐清、檢驗，並積極的促進法律館員知能之提升。美國法律圖書館員的知能分成核心知能和特殊知能兩部分，第一部分核心知能包涵可以應用到所有法律圖書館，且可以在專業生涯早期獲得的能力；第二部分是與特定實務相關的知能，有些一人法律館員或是性質相近機構之館員，可能一人身兼數職，必須具備多項的特殊知能：(1) 核心能力、(2) 圖書館管理、(3) 參考、研究和讀者服務、(4) 資訊科技、(5) 館藏維護與管理、(6) 教學等。

第三節 兒童圖書館員之專業知能

本節將探討國外兒童圖書館員專業知能相關研究與美國圖書館學會下的兒童圖書館服務委員會（ALSC）、國際圖書館協會聯盟（IFLA）、紐澤西州圖書館學會（NJLA）、麻州圖書館學會（Massachusetts Library Association，以下簡稱 MLA）等學會所制訂兒童圖書館員應具備的專業知能項目與範圍，以及國內學者對我國兒童圖書館員專業知識技能與專業態度的期望與建議，彙整兒童圖書館員專業知能之大類與細項為兒童圖書館員專業知能建議表，作為問卷設計之參考依據。

一、兒童圖書館員應具備之專業知能

Todaro(1984)其博士論文 *Competencies of children's librarians: an attitudinal assessmnt* 研究調查兒童圖書館員、公共圖書館館長、人事部職員、圖書館學校之教務長、圖書館學教師以及圖書館兒童顧問等對兒童圖書館員各知能項目的態度，Todaro 從 1960 到 1981 年的文獻中，選出了 45 個兒童圖書館員專業知能項目，分為知識、技能、態度三種類型，與行政、館藏資料、活動規劃、兒童服務、社區、機構、專業知能等七個主題，進而設計問卷讓被調查者排序，研究結果發現兒童圖書館員最認可的前十名專業知能如下：

- 1.喜愛兒童，
- 2.致力於兒童資料取得的完整性，
- 3.為兒童做推薦讀物，
- 4.在社區中與學校／公共圖書館合作，
- 5.願意與貧困的兒童相處，

- 6.擅長公共關係的藝術，
- 7.願意參加專業會議，
- 8.理解圖書館目的與目標發展的重要性與意義，
- 9.評估兒童資料的知識，
- 10.管理的技能。

Spaulding (1989) 也指出，兒童服務在圖書館專業中是屬於一種專門領域 (speciality)，由於服務對象的特性，因此兒童圖書館員所需知識有別於其他館員，除了圖書館學與資訊科學的基本訓練，還需熟諳管理技術、溝通技巧、兒童文學、兒童心理、兒童教育等相關知識，方能勝任其任務。

Mary D'eliso 是在印第安那州布魯明頓城門羅郡公立圖書館 (Monroe County Public Library) 兒童部門工作的兒童圖書館員，她在接受 Kane, L. T. 的訪談時提到，一位優秀兒童圖書館員的條件包括各式溝通技巧、參考諮詢技巧、一種想在人群中服務兒童的慾望、優秀的兒童文學知識、身兼數職的能耐、創造力、預算控管的能力、說故事的技巧、會想要保護兒童、能妥善安排時間、具決策能力以及其他一切的能力！(Kane, L. T., 2006) 這是一位很用心於兒童服務之兒童圖書館員所提出的真切建議。

美國圖書館學會下的兒童圖書館服務委員會 (ALSC) 於 1997 年提出並於 1999 年修訂的「公共圖書館兒童服務館員知能」(Competencies Librarians Serving Children in Public Libraries)，一共分為七個主要項目及 63 條細項，如表 2-3-1 所示。

表 2-3-1 ALSC 制訂之公共圖書館兒童服務館員知能

主要項目	細 項
讀者群的相關知識 (Knowledge of Client	1. 瞭解嬰兒、兒童與青少年的學習和發展理論及其與圖書館服務的關係。

Group)	<ol style="list-style-type: none"> 2. 瞭解社會發展對兒童需求的影響。 3. 定期系統化的評估社區，以確定社區需求、民眾愛好及資源。 4. 依照適用的美國殘障法案及州和地方相關規定，確認有特殊需求的讀者，並為其設計及提供特別的服務。 5. 充分瞭解多元族群社區的需求。 6. 瞭解並反映使用兒童部門資源的家長、兒童照顧者及其他成人的需求。 7. 在兒童區域，創造一個愉快的、便利的圖書館資源利用的環境。 8. 與社區中的各種服務兒童的機構、組織及團體，保持經常性的聯繫。
<p>行政及管理技能 (Administrative and Management Skills)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 從支持兒童服務的立場，全面參與圖書館的各種規劃過程。 2. 訂定長期和短期的目標、目的及其優先順序。 3. 分析兒童圖書館服務的成本，以提出、陳述、執行及評估預算。 4. 撰寫工作手冊，並晤談、訓練、鼓勵在職訓練、評量兒童工作人員，及依照人事政策規定，與其他圖書館管理人員進行諮商。 5. 具備解決問題、制定決策及進行調解的知能。 6. 適當地分配工作及建設性地督導工作人員。 7. 撰寫各項服務報告並給予評估。 8. 彙整各種有關募款的資訊，並熟悉向外爭取財務支援的辦法。
<p>溝通技能 (Communication Skills)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 界定及傳達兒童的需求，以使圖書館管理人員、其他圖書館工作人員和社區民眾瞭解兒童服務的重要性。 2. 與兒童、家長、工作同仁及社區民眾建立良好的人際關係。 3. 撰寫各種型式，包括印刷式及電子式的計畫書、工作手冊、指南、新聞稿、備忘錄、報告、經費申請書、書評等，都必須因應各種不同要求。 4. 對個人及大小團體作有效的口頭表達。 5. 採取主動聆聽的技巧。 6. 引導有建設性的正式和非正式參考晤談。 7. 與問題讀者進行建設性的溝通。
<p>資料及館藏發展 (Materials and Collection Development)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書資料相關知識 (Knowledge of Materials) <ol style="list-style-type: none"> (1) 具備兒童文學、期刊、視聽資料、網站與其他電子媒體，以及其他資料的相關知識及欣賞能力，包括多元、新穎、相關的兒童圖書館館藏。 (2) 廣泛地參考評論資料和出版目錄、參加專業會議，並以閱讀、觀察和聆聽等方式，充分掌握新出版資料和回溯性資料。 (3) 熟悉兒童參考資料及其他圖書館資源，以滿足兒童及其照顧

	<p>者可能的資訊需求。</p> <p>2. 選擇適當資料及發展兒童館藏的能力 (Ability to Select Appropriate Materials and Develop a Children's Collection)</p> <p>(1) 在符合母機構的任務與政策及美國圖書館學會圖書館權利宣言的原則下，評估及建議館藏發展、選擇和淘汰兒童資料的政策。</p> <p>(2) 徵集能反映社區多元族群的資料，並提供兒童認識其他族群和文化的機會。</p> <p>(3) 了解及應用標準來評估各種體裁和型式的兒童資料內容及其藝術價值。</p> <p>(4) 隨著兒童資料館藏相關課題與時俱進，並建立有關這些課題的專業哲學。</p> <p>(5) 具備技術服務、編目、索引編製等相關知識，以及與兒童資料相關的實務。</p> <p>3. 提供讀者適當資料及資訊的能力 (Ability to Provide Customers with Appropriate Materials and Information)</p> <p>(1) 將豐富的圖書館資源介紹給兒童，促使他們有效利用圖書館。</p> <p>(2) 為兒童及其家庭提供符合其興趣及能力的資料。</p> <p>(3) 尊重兒童瀏覽的權利，提供必要的協助，並回答其任何目的相關諮詢問題。</p> <p>(4) 協助及指導兒童蒐集資訊及適當的研究技能。</p> <p>(5) 了解及應用檢索策略，讓兒童可以從廣泛資料中完整及公平的查詢資訊，例如兒童及成人參考工具書、索引、目錄、電子資源、資訊和參考檔案，及館際互借網等。</p> <p>(6) 彙編及維護社區資源相關資訊，使兒童及為兒童工作的成人可以參考適當的資料。</p> <p>(7) 與圖書館技術服務部門共同致力於提供最便捷及最容易使用的兒童館藏。</p> <p>(8) 製作書目、書訊、展示、電子文件及其他工具，以增進圖書館資源的利用。</p>
<p>舉辦活動的技能 (Programming Skills)</p>	<p>1. 依各年齡層兒童發展需求和興趣及圖書館目標，設計、推廣、執行及評估活動。</p> <p>2. 舉辦多元活動或邀請具專長的人士來帶領活動，包括說故事、書談、讀書會、偶戲及其他適合的活動。</p> <p>3. 提供符合社區需要及圖書館目標和目的的推廣活動。</p> <p>4. 提供專門為家長、照護兒童的個人及機構，及社區中其他為兒</p>

	童工作的專業人員設計的活動及服務。
建立公共關係的技能 (Advocacy, Public Relations, and Networking Skills)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過媒體，促進大眾對兒童圖書館及兒童資訊需求的關注和支持。 2. 在發展及評估圖書館服務時，考量兒童的意見及需求。 3. 確保兒童能夠完整的利用圖書館權利法案所提到的圖書館資料、資源及服務。 4. 與社區中兒童服務的相關機構形成夥伴關係，包括其他圖書館及圖書館系統。 5. 在公共圖書館、學校及其他社區機構間，發展合作計畫。 6. 對尚未接受圖書館服務的兒童及團體推廣圖書館服務。 7. 利用有效的公共關係技巧及傳播媒體，傳佈圖書館活動的訊息。 8. 以聯邦、州及地方法律為基礎，發展兒童服務相關政策及程序。 9. 關心與了解圖書館有關的立法及政治運作，並為兒童爭取服務。
專業素養與發展潛能 (Professionalism and Professional Development)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解兒童圖書館事業的遺產、在整體圖書館事業的地位及過去對圖書館專業的貢獻。 2. 對現在圖書館事業的趨勢、新的技術、課題及研究、兒童發展、教育及相關領域，維持與時俱進。 3. 自我評鑑。 4. 對讀者及其要求，保持客觀的態度。 5. 充分了解及尊重多元文化和種族的價值。 6. 了解及應用美國圖書館學會倫理規範。 7. 與讀者溝通的內容，應予以保密。 8. 與圖書館教育人員共同努力，以符合圖書館學校學生的實習需求及促進專業學會的學術研究。 9. 參與專業組織，以強化專業知能，並與專業人員保持互動，對專業領域有所貢獻。 10. 了解專業發展及繼續教育是個人專業生涯上應追求者。

資料來源：曾淑賢（2005）。兒童圖書館經營管理與讀者服務。台北：文華，頁204-208。

在 IFLA (2003) 所出版的 *Guidelines for Children's Libraries Services* 書中提到，兒童圖書館要能有效與專業的運轉，需要有專業技能和負有責任心的兒童圖書館員擔任其中；因此兒童圖書館員需要掌握的個人技能 (Personal skills)、個人意識／知識 (Professional awareness/knowledge)、管理技能 (Management skills) 如表 2-3-2 所示。

表 2-3-2 IFLA 建議兒童圖書館員應具備之專業知能

主要項目	細 項
個人技能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擁有與兒童及書一起合作的熱情。 2. 良好的溝通能力、人際關係、團隊合作與解決問題的技能。 3. 有人際網絡、聯繫、聯絡與合作的能力。 4. 有創意、具彈性且願意接納改變的能力。 5. 熱切想要學習新技能以及在專業上有所發展。
個人意識／知識	<ol style="list-style-type: none"> 1. 文化遺產／文學／媒體銷路與兒童媒體之使用以及將上述內容傳達給兒童的能力。 2. 閱讀發展以及推廣閱讀風氣的理論。 3. 資訊技術與媒體素養。 4. 為不同的目標群發展服務與活動，覺察社區需求與發展。 5. 兒童心理與發展。 6. 對多元文化之社區進行推廣與行銷服務。 7. 成為相關專業組織的成員。
管理技能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 在支援圖書館目標的情況下，對資源與讀者負責。 2. 有效的時間管理。 3. 建立信任並能激勵人心。 4. 做一位諮詢者並且也是主動的傾聽者。 5. 成功舉辦活動。 6. 能面對各式各樣的讀者展現表達能力。 7. 分析使用者需要，以及計畫，管理與評估活動。

資料來源：International Federation of Library Associations and Institutions. (2003). *Guidelines for children's libraries services*. (研究者翻譯製表)

紐澤西州圖書館學會 (NJLA Professional Development Committee, 2004) 也參考 ALSC 所制訂的兒童圖書館員知能，專為在紐澤西州服務兒童的館員制訂出兒童圖書館員的知能 (Competencies for Children's Librarians)，一共有七大項：專業知識、館藏發展、參考與讀者諮詢服務、活動企劃技能、溝通技能、行政和管理技能、專業態度與行為；28 項次項：服務對象群的知識、資料的知識、館藏發展、資料選擇、館藏維護、技術服務、資訊需求、休閒需求、書目、課程銜接、各年齡層的活動企劃、延伸與專門的活動企劃、與兒童及成人的互

動、維護兒童的需求與權益、與公共關係交流的技能、人際網絡、制訂計畫、部門預算、管理兒童部門的館員、讀者服務、募款、科技技能發展、專業的發展、友好親切、互助合作、創造性、耐心、熱忱；以及 102 條之細項，因限於篇幅，僅列主要項目與次項如表 2-3-3 所示，詳細的知能細項詳見附錄一。

表 2-3-3 NJLA 制訂之兒童圖書館員知能簡表

主要項目	次 項
專業知識 (Specialized Knowledge)	1. 服務對象群的知識 (Knowledge of Patron Group) 2. 資料的知識 (Knowledge of Materials)
館藏發展 (Collection Development)	1. 館藏發展 (Collection Development) 2. 資料選擇 (Material Selection) 3. 館藏維護 (Collection Maintenance) 4. 技術服務 (Technical Services)
參考與讀者諮詢服務 (Reference and Readers' Advisory Services)	1. 資訊需求 (Information Needs) 2. 休閒需求 (Recreation Needs) 3. 書目 (Bibliographies) 4. 課程銜接 (Curriculum Connections)
活動企劃技能 (Programing Skills)	1. 各年齡層之活動企劃 (Programming for Various Ages) 2. 推廣與專業化的活動企劃 (Outreach and Specialized Programming)
溝通技能 (Communication Skills)	1. 與兒童及成人互動 (Interaction with Children and Adults) 2. 維護兒童的需求與權益 (Advocacy for Children's Needs and Rights) 3. 溝通交流與公共關係之技能 (Communication and Public Relations Skills) 4. 人際網絡 (Networks)
行政與管理技能 (Administration and Management Skills)	1. 制訂計畫 (Planning) 2. 部門預算 (Departmental Budgeting) 3. 管理兒童部門的館員 (Management of Children's Department Staff) 4. 讀者服務 (Customer Service) 5. 募款 (Fundraising) 6. 科技技能之發展 (Technology Skill Development) 7. 專業發展 (Professional Development)

專業態度與行為 (Desirable Behaviors)	1. 友好親切 (Friendliness) 2. 互助合作 (Cooperation) 3. 創造性 (Creativity) 4. 耐心 (Patience) 5. 熱忱 (Enthusiasm)
----------------------------------	--

資料來源：New Jersey Library Association Professional Development Committee (2004)。Competencies for children's librarians。檢自：
<http://www.njla.org/resources/childrens.html> (研究者翻譯製表)

麻州圖書館學會 (MLA, 2006) 也在其麻州公共圖書館之兒童服務準則 (MLA Standards for Public Library Service to Children in Massachusetts) 中列出兒童圖書館員應具備的知能，共 11 項翻譯如下：

1. 在圖書館服務中所牽涉到相關兒童生理與智力發展的知識；
2. 真誠的關心兒童、尊重兒童；
3. 認識與理解圖書館任務之目標與目的；
4. 能意識到流行的議題與影響社區與社會兒童之法規；
5. 對兒童與成人都能有良好的工作表現並擁有建設性之溝通能力；
6. 有計畫、管理、評估活動與服務的能力以及基於社區需求評估其成效；
7. 擁有兒童文學、期刊、視聽資料、網站、其他電子資源以及其他資料之知識與鑑賞力，以建構一個能跟上趨勢且適切之兒童館藏；
8. 有選擇印刷與非印刷資料之能力並使其與所有兒童的需要做結合；
9. 有能力且渴望在館員與活動發展中成為領導者的角色；
10. 有能力且渴望為在圖書館與社區中的兒童提供堅定的服務；
11. 有能力去計畫、發展、開創與實行具啟發性、適合兒童之活動並提供館內與館外之服務。

我們可以發現，年代較新近的 NJLA 與 MLA 學會所制訂的兒童圖書館員專業知能中，皆提到專業態度的部分，因此態度的呈現也是漸漸受到大家的重視，因為態度也是給予外界的第一印象，尤其兒童圖書館員所要面對的是天真的兒

童，一位太過於嚴肅或沒有熱忱的兒童圖書館員，實在也不易讓兒童感受到其專業知能，因此能有良好個人特質與態度的兒童圖書館員，在其專業知能的提升上實有很大的加分作用。

綜上觀之，國外早在 1984 年就有針對兒童圖書館員的專業知能做相關的研究，且 ALSC、IFLA、NJLA 以及 MLA 皆已制訂出兒童圖書館員應具備的專業知能，因此國外對兒童圖書館員應具備的專業知能已發展成熟且有一個整體的架構，但並不一定全適用於台灣地區兒童圖書館員專業知能的需要，以下為整理國內學者對我國兒童圖書館員專業知識技能與專業態度的期望與建議。

二、兒童圖書館員專業知識與技能

(一) 專業知識

張淳淳（1995）曾建議圖書館員除了圖書館專業知識技能，亦須具備圖書館學以外的「學科專長」，才能做好各類資料之選擇、分編及參考工作；尤其目前圖書館盛行分科管理制度，館員若不具備相關的學科專長，將無法為讀者提供完善的服務。因此在圖書館服務兒童之兒童書館員也應具備相關之專業知識，才能提供兒童讀者完善的服務。

王振鵠（1969）提出兒童圖書館員應具備一些專業知能，他認為兒童圖書館員要有豐富的學識，瞭解各種學科的內容，以及整個的教育過程，並且應經常閱讀兒童讀物，研究有關兒童的各項問題、研究個別兒童的情況，瞭解兒童的閱讀能力與興趣，藉此奠定兒童心理學的基礎，以期能有效的應付兒童。

同樣地張鼎鍾（1989）也指出，兒童圖書館員在學識上要深諳兒童圖書館理論和實務外，還要瞭解兒童心理，廣泛地涉獵兒童文學，深入地研究兒童讀

物。

且由於兒童圖書館員必須具備指導兒童閱讀的能力，閱讀指導的工作目標是增進兒童閱讀興趣以及有效利用兒童圖書館，因此兒童圖書館員絕對要受兒童文學的訓練，並且必須有相當的深廣度，不能點到為止，若能以兒童文學為研討專題，專為兒童圖書館策劃的進修活動最理想（高錦雪，1990）。

史久莉（1991）也指出，由於兒童圖書館員還要能教育、指導和照顧兒童，因此在學識上應要深諳兒童心理學、兒童文學以及研究兒童讀物，並且在品行上宜有身教代替言教的良好品德。

孫筱娟（1999）強調，了解各年齡層兒童的身心發展，有助於館員掌握兒童的閱讀能力，以及不同階段的閱讀興趣，因為隨著兒童年齡的增加，適合的讀物內容也會隨之不同，且所謂的兒童讀物並不只是專為兒童而寫的作品，舉凡館內所有能解決兒童需要的資料，館員都應有所了解。

因此兒童圖書館員在從事選書工作時，必須對兒童讀物具備足夠的知識，最好還能熟悉重要的兒童文學作家及出版者，留心國內外各種著名兒童作品獎項的訊息，隨時注意出版市場各項資訊，以及懂得運用各類型選書工具，最重要的是兒童圖書館館員必須是兒童文學的愛好者，才能以自動自發的態度去吸收各種相關的資訊（孫筱娟，1999）。

且兒童常在問問題時發音不清，語法不對，兒童又衝動、精力充沛，並不容易進行溝通等，因此圖書館員應需受過專業訓練，要瞭解兒童心理、社會學，讓兒童能有倍受禮遇之感（陳麗鳳，1999）。

趙文彬（2001）則認為，兒童圖書館員除了必須有正確的人生觀和世界觀、良好的職業道德與個人修養、誠懇熱情，同時還要有較強的業務能力，並應有

下列四個基本條件：(1) 要有圖書館的專業知識，(2) 要懂兒童心理學，(3) 服務工作要不斷創新，(4) 要有一定組織活動的能力。

盧宜辰(2004)探究我國圖書資訊界學者與公共圖書館館員對於公共圖書館未來施行兒童書目療法服務之相關意見。其調查發現，要執行書目治療的館員，在其人格特質上，宜為喜愛閱讀者、樂與兒童互動、擅長和兒童互動、成熟及有責任感、具有熱忱、以及個性開朗樂觀者；在專業知識上，則宜具備兒童文學、心理學及書目療法等相關知識；在技能上，宜具備對閱讀素材之掌握與運用的能力、瞭解兒童與指導兒童閱讀之能力、互動溝通技巧、以及規劃及執行兒童書目療法服務之能力。

由於兒童讀者比起一般的成人讀者更需要去尊重他們的感覺與需求，所以兒童圖書館員要學習了解兒童，認識其行為與反應，並深入體察是什麼原因使得他高興或焦慮，究竟怎樣的事件才能吸引兒童的注意力，從而給予他適當的情境，適當的回饋(feedback)，做到良性互動也是柔性的圖書館利用指導，這才是圖書館組織溝通的真正目的(李玉瑾，2005)。

因此在指導兒童閱讀的訓練前，應先瞭解兒童的認知行為及習性，因兒童較無法控制情緒，一旦遇上自我心理衝突的情況，通常都是以哭或鬧的失序方式來表達，因此，在遇到類此衝突時，專業館員對於兒童的引導必須有別於一般成人的方法(李玉瑾，2005)。

當兒童陷入網路沉迷之現象時，從兒童圖書館專業館員的使命來看，兒童圖書館員也是需要在兒童心理與行為發展方面的專業知識有所涉獵，方可在兒童出現網路成癮時予以矯正或指導(李玉瑾，2005)。

兒童圖書館員面對浩瀚的童書時，應盡其所能，了解在手上流通的書本中，究竟寫了些什麼；在簡練的文字與精美的圖片裡，尋獲與讀者相同的感動，藉

由知性與感性經驗的累積，建立起屬於兒童圖書館員的專業與技藝，並且協助讀者領略寶貴的知識與體驗（楊淑雅，2005）。

更深入的說，兒童圖書館員對於兒童文學的種類、各種體裁，都應培養閱讀的興趣及欣賞的能力，瞭解其內涵與特色，此外，對兒童文學發展史上重要的進展、事件及人物、著名的兒童文學獎項、各國與各時代兒童文學的特色，亦應有深入的認識（曾淑賢，2005），

兒童圖書館員所要涉略的專業知識甚至可以擴及到任何兒童有興趣的主題、時下流行的事物，對於小學各年級各種課程的教學題材、學校的各種教學活動，以及現代教育制度與教學方式變遷後對老師教學及學生學習方式的影響，都是必須隨時注意與瞭解的（曾淑賢，2005）。

曾淑賢（2005）也指出兒童圖書館員應多充實圖書館建築、館舍空間規劃與家具設計之相關知識，並可以藉由國內外兒童圖書館參觀，獲得實際經驗；曾淑賢也鼓勵兒童圖書館員，雖然不一定有機會參與館舍的規劃，但是多多吸收相關知識，仍可以就現有的空間配置、家具設計及各項設施加以評鑑，作為改善目前環境的依據。

表 2-3-4 國內學者對兒童圖書館員專業知識之建議

專業知識 \ 學者	王振鵠	張鼎鐘	高錦雪	史久莉	孫筱娟	陳麗鳳	趙文彬	盧宜辰	李玉瑾	楊淑雅	曾淑賢
兒童文學	※	※	※	※	※			※		※	※
兒童心理	※	※		※	※	※	※	※	※		
兒童發展					※				※		
瞭解兒童	※								※		
兒童圖書館		※									
社會學						※					
書目療法								※			
兒童的興趣											※
學校教育與課程											※
圖書館建築											※

(二) 館藏發展之知識與技能

由於兒童圖書館員同時也必須扮演一般圖書館員的角色，因此基本的整理館藏技能是應該具備的，兒童圖書館員應熟諳圖書館的技術方法，才能夠勝任愉快地辦理圖書登錄、編目、分類及典藏工作（王振鵠，1969）。

兒童圖書館員也跟一般圖書館員一樣，在從事選書工作之前，必須先對館內既有的館藏及服務的社區進行分析，且應顧及到兒童的身心發展及閱讀興趣，此外，館員也要對目前館內各主題圖書的分布情形進行調查，了解館藏強弱之情況，經由流通記錄統計，對各類圖書借閱情況進行了解，以便作為日後採購新書之依據（孫筱娟，1999）。

表 2-3-5 國內學者對兒童圖書館員館藏發展之知識與技能建議

館藏發展	學者	王振鵠	孫筱娟
熟諳技術服務		※	
能運用各類選書工具			※
能進行館藏評估			※

(三) 參考諮詢服務之知識與技能

兒童圖書館員除了應對兒童心理、兒童發展及兒童在各成長階段的教育性、娛樂性資訊需求有所瞭解，在與兒童做「參考晤談」時，必須能在短短幾分鐘內，瞭解兒童真正的問題所在及其閱讀與理解的能力，所以相對地兒童圖書館員也必須對館藏具有深度的認識，才能針對讀者的需要提供適當的讀物，簡言之，兒童圖書館員提供參考服務時，必須做到滿足讀者在寫作業、書目治療及閱讀興趣等各方面的資訊需求（鄭雪玫，1990）。

曾淑琪（1994）指出回答兒童參考問題時必須注意到，首先兒童圖書館員除了常識豐富、應變力強外，對兒童世界的事物應特別注意，其參考問題的範

圍雖廣但讀者所要求的答案以簡單明晰為原則，且大部分屬於即刻回答的參考問題，其次在回答兒童問題時應注意特別細心、耐心地澄清問題，以瞭解其真意，還有，小讀者總以獲得答案為滿足，參考館員應盡力去滿足他，對兒童的問題應立即反應，不管多荒唐的問題，都要抱持認真的態度；而 Broderick(1977)認為優秀的兒童圖書館員除了須具備參考服務之專業技術，在面對問題時要有認真的態度，有能力自問題中瞭解讀者的需求，且能夠有效利用館藏回答問題。

陳麗鳳(1999)認為態度、觀念(ideology)及品質理念在參考服務時都要兼顧，並且參考服務就像是一種教學行為，是扮演圖書館教育功能角色的發揮。

由於現在已進入網路時代，兒童可以從網路中獲取相當多的資訊，但是兒童使用網路資源往往盲目搜尋，對於不同搜尋引擎涵蓋的範圍、相關網站的選擇、檢索字彙的運用及資料正確性的判斷等等，都欠缺知識及技能，因此曾淑賢(2000)指出在這方面兒童圖書館人員也應給予兒童指導和協助，兒童圖書館員要加強網際網路及網站資源等相關知識，並且要有運用的能力，以及具備指導兒童的能力，應訓練兒童圖書館員利用網路資源來回答小朋友的諮詢問題，指導小朋友網路查詢及資料適用性與正確性判斷。

且兒童圖書館員必須要了解兒童的資訊需求，才能指導兒童使用圖書館、資訊檢索系統及網路資源查詢，充實資訊和網路設備，滿足兒童的圖書資訊需求(曾淑賢，2000)。

林素純(2000)認為，除了要了解兒童與其基本背景外，兒童圖書館員也應了解兒童父母的社經地位與教育基本資料，才能一併吸引兒童與家長喜歡利用圖書館的資源，使圖書館成為人人想去的地方。

同樣地陳光榮(2004)也提到，兒童圖書館的經營方針應以兒童的需求為最主要的服務宗旨，其次是父母的需求，並且要配合目前學校教育的方向，提

供兒童所需要的各項服務，以及朝向尊重讀者價值的方向努力，做到貼近、聆聽及深入了解現今兒童的需求。曾淑賢（2005）也指出，對小學各年級各種課程的教學題材、學校的各種教學活動，以及現代教育制度與教學方式變遷後對老師教學及學生學習方式的影響，都是兒童圖書館員必須隨時注意與瞭解的。

表 2-3-6 國內學者對兒童圖書館員參考諮詢服務之知識與技能建議

參考諮詢 / 學者	鄭雪攻	曾淑琪	曾淑賢	林素純	陳光榮
瞭解與滿足兒童各方面的資訊需求	※	※	※		※
瞭解兒童問題所在	※	※			
瞭解現代學校教育與教學的方向			※		※
瞭解兒童與父母基本背景				※	
瞭解與滿足父母各方面的資訊需求					※
指導網路查詢、資訊檢索			※		

（四）活動企劃之知識與技能

在國內公共圖書館普遍說故事的活動是由志工進行，一旦志工無法來幫忙，館員往往無法馬上接手繼續舉辦說故事活動，周均育（2001）建議，除了應加強兒童圖書館員的專業訓練及服務態度，也應改善兒童圖書館辦理說故事活動之現況，積極培訓兒童圖書館員說故事的能力。

陳光榮與劉菊梅（2004）指出，動態式的活動總是比較容易引起兒童讀者的注意力，應以激發兒童想像力、創造力的方式來設計各項推廣活動，以滿足兒童讀者的強烈好奇心及求知慾望，以吸引兒童走進並喜愛使用圖書館，達到從小養成終身學習的良好閱讀風氣。

兒童圖書館員除應瞭解兒童館藏發展策略規劃，也需瞭解兒童閱讀所需的情境佈置，兒童圖書館員要給予兒童一個快樂的氛圍，經由快樂學習，學習快

樂的方式，以及藉著提供圖書資料和舉辦各種親子活動，讓兒童有機會體驗閱讀的快樂，從中也可以達到知識的傳輸與想像力的啟發（李玉瑾，2005）。

表 2-3-7 國內學者對兒童圖書館員活動企劃之知識與技能建議

活動企劃 \ 學者	周均育	陳光榮與劉菊梅	李玉瑾
說故事能力	※		
設計刺激想像力、創造力的活動		※	
製作情境布置			※

（五）溝通技能

兒童圖書館員平日可藉由和兒童談天來掌握所服務社區內兒童的特質與需要之外，亦應積極和家長及學校教師建立溝通管道，了解這些成人對兒童圖書館館藏的需求，以便隨時提供支援（孫筱娟，1999）。

而進行兒童參考服務時，重視的其實也是對兒童問題的聆聽與使用兒童語言的溝通，以獲得兒童的信任（陳麗鳳，1999）。

因此兒童圖書館員除了要有專業的知識技能、對兒童讀物的熟悉，還要有一定的說服力，才能向兒童推薦各種適合他們閱讀的課外優良讀物，引起他們的興趣（林素純，2000）。

楊淑雅（2005）也同樣指出，兒童圖書館員是讀者與書籍之間的橋樑，兒童圖書館員除了必須瞭解個別兒童的閱讀興趣與需要，並憑其自身的專業知識、工作經驗，以及對兒童文學的瞭解，還有推銷員的說服力，向個別讀者推薦各類型優良讀物。

表 2-3-8 國內學者對兒童圖書館員溝通技能建議

溝通 \ 學者	孫筱娟	陳麗鳳	林素純	楊淑雅
能和兒童談天與溝通	※	※		
與家長和學校建立溝通管道	※			
兒童問題的聆聽		※		
有一定的說服力 推薦讀物			※	※

(六) 行政與管理技能

ALSC、IFLA、NJLA 皆有提到兒童圖書館員在行政與管理方面的技能，但由於國內是由上級行政組織主管整體圖書館的行政部分，因此在這方面國內也較少學者建議兒童圖書館員可以有這方面的技能。

Ivy (1987) 認為兒童圖書館員應該培養經營管理的三種基本技能為：技術性技能、人際性技能及概念性技能；且這三種基本的技能，是決定個人工作能力與表現良窳的要素，尤其是後兩者技能，對職業發展更為重要，因為愈高階層的管理者，就愈需要透過人際關係來建立公共關係，需要運用概念性技能掌握組織內外條件做成決策 (林奇秀, 1994)。

Virginia (1990) 期望兒童圖書館員需要有行政管理的技能，能夠設定長期與短期的目標以及確定事情的優先順序，可以分析兒童服務的成本與做預算，能夠解說統計資料以支持現在的服務是適當的，以及能規劃滿足當地居民的適當計畫；兒童圖書館員也應具有人員管理技能，能指導與訓練他人、處理人際關係的問題，能夠展現解決問題、做決定和調解的技巧；同時，Virginia 期望兒童圖書館員在需要時可以在成人部門工作，並能回答各年齡層的參考與讀者諮詢問題。建議國內圖書館的行政主管應就館員的現任職務，也有計劃有系統地發展兒童圖書館員管理的潛能和技巧。

王振鵠（1969）也指出兒童圖書館員尚應具備管理兒童的能力，因此優良的圖書館員還要像優良的教師一樣的具有管理及指導的能力。

三、兒童圖書館員專業態度、行為與個人特質

周均育（2001）的調查研究發現，館員的學識背景遠不如館員的服務態度重要，「專業」已不再只著重專業知識，亦應包括專業精神及專業的服務態度。

美國兒童圖書館界先進 Olcott，二十世紀初積極提倡訓練專業的兒童圖書館員時曾說：「一位成功的兒童圖書館員是天生的，而非後天造成的。因為，一位兒童服務者必須對孩子們具有同情心以及特別的瞭解能力來為兒童謀福利，但是即使他具有這種天生的特質，假使未曾接受過專業訓練，也不可能勝任兒童圖書館員的工作。」（Gross, 1967，轉引自鄭雪玫，1985）。可見一位成功的兒童圖書館員必須擁有對兒童的同情心以及能夠瞭解兒童等特質，並且也必須接受過專業訓練，兩者是缺一不可。

國內圖書館學者王振鵠（1969）認為身為兒童圖書館員應具備對圖書與生活真誠的熱愛，因為一個不喜歡書籍的人是不適合在圖書館中工作的，兒童很快地就可以覺察出館員的冷漠、不耐煩與不真誠的態度，且一位喜歡圖書、熟悉圖書、具有高度評審能力的館員，可以成為促進兒童與圖書建立密切關係的媒介。

王振鵠（1969）也認為兒童圖書館員必備的另一個條件是喜愛兒童，對兒童要具有一種同情的瞭解，進而深知他們的問題，尤其兒童圖書館員要認清他們的工作其實是將兒童介紹給書籍，所以只要館員愈喜愛與瞭解兒童，其成功的可能性也愈大。史久莉（1991）也認為「喜愛兒童」是擔任此項工作的先決

條件，唯有發自內心的喜歡他們，方能樂於與其溝通，進而與小讀者間建立起信任與友誼的關係，以便有效地提供各種服務。

兒童圖書館員也應具有多方面的興趣，如：閱讀、研究、旅行、參加各種活動等，同樣會對兒童產生莫大的影響力，也容易獲得兒童的敬愛（王振鵠，1969）。最後王振鵠指出，兒童圖書館員應是健康、有活力的，因為健康與活力是一切的基礎，如此才能達到身心的平衡發展，進而擁有幽默感、信心與吸引力，這些都是與兒童相處必備的條件。

鄭雪玫（1985）曾綜合國內外文獻，整理兒童圖書館員應具備的個人特質條件共同認定的有下列五項：（1）天性喜愛兒童，且易與他們溝通，更以為兒童服務為樂趣；（2）常識豐富，能隨機應變地為兒童解答課業上或其他課外閱讀有關之各種問題；（3）優異的口述表達能力；（4）喜愛閱讀各種類的兒童讀物及資料，且對他們有深刻的認識；（5）身體健壯，熱心服務。因為兒童圖書館員除了和一般從事公眾服務工作者一樣，應具備開朗、外向、易與人相處及熱心服務的性格，然而因從事兒童服務更須具備無比的愛心、耐心、誠心以及童心。

張鼎鍾（1989）也統整指出，兒童圖書館員在品德及個性上，身心均應健全，要有愛心、耐心、敬業精神、專業態度，要慈祥而嚴格、也要開朗而細心、活潑而莊重；要有良好的品德、高尚的情操、以身教代言教；還有在儀表上，要整潔、謙和、從容；在口才上，要伶俐、簡潔，必須能控制語調，有生動的表達能力。張鼎鍾甚至認為由於為兒童服務是件充滿挑戰性和奉獻性的工作，更需要德、智、體、群、美五育都均衡發展的專業館員才能勝任。

Virginia（1990）是一位對專業兒童圖書館員有很多期待的學者，他也思索並提出一位良好的兒童圖書館員所需具備的個人條件，他認為兒童圖書館員必

須是喜愛兒童與兒童文學、有戲劇的天分與說話技巧，溫暖的，有良好的人際關係技能，且能作為書籍與閱讀的維護者。

兒童通常都靠直覺來判斷對人、對事和對物的感覺，如果館員的服務態度不好，在其心裡就會直接對圖書館的印象打了折扣，史久莉（1991）指出就公共關係的立場而言，館員舉手投足間的肢體語言（body language），都足以影響小讀者心理。因此，面對不甚懂事又不太聽話的小讀者而言，則更應該做到「來者歡迎，去者歡送」之服務態度，甚至不妨穿起設計較為可愛的制服，一方面與館方標幟相互呼應，二方面亦可肯定其專業地位，也能讓兒童樂於接近。

由於兒童不如成人般有著較好的自我控制能力（self-control）與完整清晰的口語表達能力，史久莉（1991）認為兒童圖書館員能做到耐心的付出是相當重要的。其次，史久莉也同樣希望兒童圖書館員需具備童心與愛心，擁有童心（即赤子之心）可減少與小讀者之間的代溝（gap），容易將心比心、水乳交融的打成一片，亦即就是兒童心理學（children's psychology）上的認同作用（identification）的發揮，使小讀者樂於接受兒童圖書館員為其所提供的各項服務；富有愛心，才會願意滿心的為兒童付出、提供服務，同時將此職務視為一種服務，而非職業或工作，如此才能確實發揮圖書館服務之專業精神與敬業態度。可見此耐心、童心、愛心這三心是要作為兒童圖書館員所非常需要具備的。

在面對兒童進行參考諮詢方面，曾淑琪（1994）提出兒童圖書館員最好能擁有的個人特質與需要呈現的態度有：（1）必須喜愛孩子；（2）願意進入兒童的世界去學習，瞭解兒童心理，閱讀兒童作品；（3）常識豐富，熟悉時代潮流，才能掌握兒童千奇百怪的問題，同時運用想像力及幽默感組合其問題；（4）多微笑、誠懇、不情緒化，對兒童的問題立即反應，不管多荒唐的問題，都要抱

持認真的態度；(5) 將各種知識以兒童能瞭解的語言轉介給讀者的技巧。

此外，兒童圖書館員也應擁有熱忱的心，王郭章（2004）認為兒童圖書館員必須真正熱愛兒童圖書館的工作，並且極有耐心，才是適任兒童圖書館員的基本前提，因為唯有真正熱愛工作、有耐心的人，才能適應兒童圖書館繁瑣的工作，並能不斷接受挑戰與訓練，尋求專業領域上的自我提升。楊淑雅（2005）也同樣指出，熱忱是一切良好服務的動力來源，兒童圖書館員應要像故事《圖書館女超人》（*Library Lil*）中的 Lil 一樣的熱忱充沛。

在美國「兒童圖書館員」的職稱已行之多年，兒童圖書館員已給予人們專業、博學、親切的正面形象，且能解決人們的疑難問題、協助社區民眾進行學習，以及願意幫助弱勢及障礙的民眾（曾淑賢，2005）。曾淑賢也整理多年兒童服務與多次參觀國外兒童圖書館的經驗，提出若要成為一位受小讀者歡迎的兒童圖書館員，應重視的個人特質與條件有：(1) 具有愛心、耐心和熱忱，(2) 具有豐富常識，(3) 愛好兒童文學，(4) 熟悉兒童讀物，(5) 瞭解兒童心理及兒童智能發展，(6) 策劃活動、繪製海報。

兒童圖書館的工作繁忙，面對兒童讀者又需要付出很多心力，如果一個兒童圖書館員沒有擁有熱忱、愛心與耐心等等特質，恐怕很難留任長久的，因此曾淑賢（2005）也懇切的提出，兒童圖書館需要的，是擁有一顆溫柔的心、忍耐的心、熱誠的心，能設身處地為人著想，又懷抱著專業使命等特質的人，來做為兒童圖書館員。

在美國的紐澤西州圖書館學會（NJLA, 2004）制訂的兒童圖書館員專業知能中，也提及「專業態度與行為」（desirable behaviors），其中所列的幾個行為項目也是期望兒童圖書館員所應具備的特質或態度，如：友好親切、創造力、耐心、熱忱等；另外，在麻州圖書館學會（MLA, 2006）其制訂的兒童服務準則

中，所列兒童圖書館員應具備的知能，也提到「真誠的關心與對兒童尊重」，可見大家對兒童圖書館員應具備的特質有逐漸重視的趨向。

在兒童福利聯盟文教基金會（2005）的「兒童使用圖書館經驗調查」中發現，圖書館內的館員專業度及態度，關係到兒童使用圖書館的意願與行為，並影響兒童的閱讀胃口，兒童也高度期待圖書館員的態度能親切和藹。其中開放性問題問到『對圖書館員有什麼期待？』86.3%的兒童回答的是有關館員態度的建議--希望圖書館員是親切、和藹的，這答案背後正反映了多數館員在態度上還有許多進步的空間，而其他的答案都低於6%，可見在兒童的認知上，最在意的是館員的對待方式與態度！

表 2-3-9 國內學者對兒童圖書館員專業態度與行為之建議

態度行為 \ 學者	王振鵠	鄭雪玫	張鼎鍾	史久莉	曾淑琪	王郭章	楊淑雅	曾淑賢
喜愛與尊重兒童	※	※		※	※			
具有同理心、童心	※	※		※	※			※
具有熱忱		※				※	※	※
愛心		※	※	※				※
耐心		※	※	※		※		※
親切和藹、有親和力		※	※	※	※			
開朗外向活潑		※	※					
有幽默感	※							
有創意								
健康活力	※	※						
整潔			※					
具有多方面興趣常識	※				※			※
喜愛兒童文學		※			※			※
具有良好的品德、五育均衡			※					
尋求專業領域上的自我提升						※		※

綜上文獻觀之，兒童圖書館員的確必須具備與其他圖書館員不同的特質與條件，或許不是每一位兒童圖書館員都能擁有這些所有的特質，但相信只要有

心去秉持，也是可從後天的培養或自我訓練，讓自己成為有這些特質的兒童圖書館員。

四、兒童圖書館員專業知能建議表

綜合國外兒童圖書館員專業知能相關研究與 ALSC、IFLA、NJLA、MLA 等學會所制訂兒童圖書館員應具備的專業知能項目與範圍，以及國內學者對我國兒童圖書館員專業知識技能與專業態度的期望與建議，彙整兒童圖書館員專業知能之大類與細項為兒童圖書館員專業知能預期建議表如下，作為問卷設計之參考依據。

表 2-3-10 台灣地區兒童圖書館員專業知能預期建議表

大類	細 項
專業知識	<ul style="list-style-type: none"> ● 兒童圖書館 ● 兒童心理學 ● 兒童發展 ● 兒童文學／兒童讀物 ● 兒童期刊 ● 兒童與閱讀 ● 書目療法 ● 視聽多媒體 ● 資料庫與網路資源 ● 親職教育 ● 社會學 ● 影響兒童權益的相關立法 ● 兒童圖書館建築
館藏發展之知識與技能	<ul style="list-style-type: none"> ● 兒童資料選擇與採購 ● 兒童資料編目與分類 ● 兒童館藏排架與讀架 ● 兒童館藏評估（維護與淘汰）

<p>參考諮詢服務之知識與技能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解兒童的基本背景 ● 瞭解兒童問題所在 ● 瞭解兒童資訊需求 ● 瞭解家長、照顧者、圖書館教師、以及使用兒童部門資源的其他成人等的需要 ● 瞭解社區需求 ● 有效的參考晤談了解兒童的需求 ● 認真的傾聽與簡單明晰回覆，使用兒童的語言溝通 ● 能回答各年齡層兒童的參考諮詢問題 ● 給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦 ● 協助兒童找到適合其興趣與能力的資料 ● 協助兒童利用資源滿足其資訊需求 ● 給予兒童閱讀方面的協助與指導 ● 提供兒童視聽多媒體的服務 ● 關注兒童世界的事物 ● 加強網際網路相關知識 ● 指導網路查詢、資訊檢索 ● 培養對社區學校課程發展的認知 ● 提供支援社區兒童課業需要的館藏
<p>活動企劃之知識與技能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 選擇適合該年齡層的活動材料 ● 設計各年齡層與特殊需求兒童的活動 ● 舉辦與主導各類閱讀推廣活動與講座 ● 說故事能力 ● 編輯宣傳文書與製作海報 ● 佈置兒童圖書館／兒童圖書室 ● 評估活動的成本效益 ● 編輯活動統計資料 ● 提供延伸活動到地方學校、幼稚園、托兒所等機構 ● 提供補充的活動與服務給社區內的父母、老師、成年照顧者
<p>溝通技能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 與兒童和成人建立良好關係 ● 與家長和學校建立溝通管道 ● 聆聽兒童的想法與需要並採取適當措施 ● 能清楚有效的對兒童傳達想法 ● 有效傳播、推廣資訊給兒童與成人 ● 與其他兒童服務機構、學校保持聯繫

<p>行政與管理技能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 訂定兒童業務之長、短程目標 ● 編列兒童業務之預算分配與運用 ● 分析圖書館可提供兒童服務的成本 ● 編輯各類統計資料 ● 利用統計資料評估服務與活動的成效 ● 撰寫兒童圖書館員職務說明 ● 能招聘、面試、培訓、監督與評估所有兒童圖書館員與志工 ● 展現解決問題、做決定和調解的技巧 ● 管理兒童圖書館／兒童圖書室 ● 管理兒童的能力，適時控制兒童沒有紀律的行為 ● 調查與評估社區兒童需求 ● 能與其他兒童服務機構、學校聯繫及合作 ● 爭取與運用社會資源 ● 尋找各種資金來源
<p>專業態度與行為</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度 ● 喜愛與尊重兒童 ● 保持幽默感 ● 具有同理心、童心 ● 親切和藹、有親和力 ● 有愛心 ● 有熱忱 ● 開朗外向活潑、健康有活力 ● 有耐心 ● 有創意 ● 喜愛兒童文學 ● 具有多方面的常識興趣 ● 有意願不斷加強自己的專業 ● 具有良好的品德 ● 能與圖書館同仁培養友好的工作關係 ● 保持對服務對象的不同風俗、文化的敏感度

資料來源：研究者根據文獻歸納製表

第四節 兒童圖書館相關課程開設概況

在本節研究者將整理國內圖書資訊學校有開設之相關課程、國內學者建議開設之課程以及美國圖書館學會所認定之圖書資訊學學校(ALA,2007-2008)中有開設相關兒童圖書館員的課程，做一概括性的瞭解。

瞭解目前國內外兒童圖書館相關課程上的規劃與安排之後，我們可借鏡美國已開設之課程、斟酌國內學者所建議開設的課程以及之後研究者調查訪談館員建議課程的結果，做為國內培育兒童圖書館員專業知能與規劃相關課程之參考。

一、國內圖書資訊系所開設之兒童圖書館相關課程

研究者根據 2009 年 5 月間，國內各圖書資訊系所之網頁中所最新規劃或開設之兒童圖書館相關課程名稱，整理如表 2-4-1 所示。

表 2-4-1 國內圖書資訊系所開設之兒童圖書館相關課程一覽表

校名	系所名	規劃開設兒童圖書館相關課程名稱
台灣大學	圖書資訊學系碩士班	兒童圖書館研討 (94-95 學年度，之後停開)
	圖書資訊學系碩士在職專班	兒童讀物研討 (94-95 學年度，之後停開)
台灣師範大學	圖書資訊學班	青少年讀物研究
	學校圖書館行政班	青少年讀物研究 青少年心理學研究
中興大學	圖書資訊學研究所	青少年資訊資源與圖書館服務
輔仁大學	圖書資訊學系日間部	兒童圖書館
	圖書資訊學系進修部	兒童閱讀與兒童圖書館
淡江大學	資訊與圖書館學系	兒童圖書館

資料來源：本研究整理

由上表可之，目前國內規劃開設兒童圖書館相關課程者並不多，只有如上表所列之九門課，且集中於「兒童圖書館」與「兒童讀物」兩門，雖然開課的數量與種類並不多，但至少國內已有學校注意到兒童圖書館員專業知能培養與學校教育這一部份，期望將來能有更多學校開設這類的課程，且能涉獵更多國內兒童圖書館員所需求的重要專業知能。

孫筱娟（1998）也呼籲國內圖書館教育應增加兒童專家培育課程，如可以在在職訓練中加強兒童圖書館相關課程，因為圖書館兒童服務需由學有專精的專職館員擔任，只有將兒童圖書館員服務的專業提升，才能獲得社會大眾對兒童服務形象的肯定。

其實，一直以來國內不少學者也不斷建議國內可以開設之兒童圖書館相關課程，研究者從國內提及兒童圖書館員教育方面的文獻中，依學者的建議彙整出下列建議開設之兒童圖書館相關課程一覽表，也可作為國內規劃相關課程之參考：

表 2-4-2 國內學者建議開設之兒童圖書館相關課程一覽表

學者／研究者 課程	建議 次數	王振鵠 (1969)	鄭雪玫 (1981； 1990； 1993)	曾淑賢 (1989； 2000； 2004； 2005)	高錦雪 (1990)	林奇秀 (1994)	孫筱娟 (1998)	周均育 (2001)	盧宜辰 (2004)
兒童文學／ 兒童讀物	5	※	※	※	※	※			
兒童心理	4	※	※	※		※			
兒童教育	3		※	※		※			
兒童發展	2		※	※					
海報製作	1			※					
活動設計	2			※		※			
溝通技巧	2		※			※			
參考服務	1		※						
圖書館自動化	1					※			

學者／研究者 課程	建議 次數	王振鵠 (1969)	鄭雪玫 (1981； 1990； 1993)	曾淑賢 (1989； 2000； 2004； 2005)	高錦雪 (1990)	林奇秀 (1994)	孫筱娟 (1998)	周均育 (2001)	盧宜辰 (2004)
資訊科學	1		※						
兒童與青少年 資訊需求	1					※			
親職教育	1					※			
圖書館管理	1					※			
電腦多媒體應用	2		※			※			
查詢網路資源	1			※					
圖書館建築	1			※					
兒童圖書館	2			※			※		
閱讀推廣與指導	1			※					
書目治療	1								※
帶領讀書會	1			※					
說故事	2			※				※	
總建議門數	36	2	8	12	1	10	1	1	1

資料來源：研究者根據文獻歸納製表

從上表中也可以發現，以「兒童文學／兒童讀物」為最多學者與研究者建議，可見這也是兒童圖書館員所最不可或缺的專業知能，其次是「兒童心理」，因兒童圖書館員主要服務的對象就是兒童，如果不能對兒童有一些基本的瞭解，在兒童服務方面可能顯的無法深入其心，而無法達到良好的服務成效。

林奇秀（1994）調查台北地區兒童圖書館員參加繼續教育的經驗、影響繼續教育參與態度的因素，以及對繼續教育實施的相關意見，並統計出當時台北縣市兒童圖書館員希望進修的課程順序為：「溝通技能」、「兒童心理」、「兒童教育」、「圖書館自動化」、「兒童與青少年資訊需求」以及「活動策劃和設計」等六項，本研究之後也會用訪談的方式，瞭解目前台灣地區兒童圖書館員希望開設的學校課程與進修課程。

周均育（2001）也指出，國內說故事活動多由教師或志工主講，很少圖書

館辦理的說故事活動是由兒童圖書館員主講，與美國公共圖書館均由兒童圖書館員主講之情形完全不同，一旦臨時主講者缺席時，兒童圖書館員又不會說故事，則說故事活動將被迫取消；唯有培訓兒童圖書館員說故事的能力，例如辦理說故事技巧研習班，或請說故事專業團體（如：小大繪本館）來訓練兒童圖書館員說故事的能力，並要求兒童圖書館員實習說故事，然後正式上場說故事，如此才能預防說故事活動因主講者缺席而被迫取消之情形，且能拉近兒童圖書館員與小讀者間之距離。

比較特別的是，盧宜辰（2004）建議若能針對情緒困擾與特殊身心發展需求之兒童充分運用館藏，提供適合的閱讀素材，施行兒童書目療法服務，將能減輕兒童的心理困擾並能促使兒童將圖書與相關素材視為一生的朋友，進而從事自發性閱讀來豐富自己的人生。而實施兒童書目療法服務的最佳人選就是兒童圖書館員，因此若讓兒童圖書館員能接受相關「書目治療」的教育或訓練，培養其擁有施行兒童書目療法服務館員的專業知識與技能，如此對幫助有心理困擾兒童以及提升兒童圖書館員的專業形象將頗有助益。



二、美國圖書資訊系所開設之兒童圖書館相關課程

研究者以美國圖書館學會（ALA）所認定之美國圖書資訊學學校 49 所（ALA,2007-2008），在其網站 2007 年 10 月到 2008 年 1 月間所公告之兒童圖書館相關課程規劃，依課程名稱分類彙整並翻譯如表 2-4-3 所示，我們可以藉此探知目前美國圖書館學校教育所認為兒童圖書館員必備之專業知能。附錄二並附上依學校英文名稱排序之開設兒童圖書館相關課程名稱一覽表，可一併參考。

表 2-4-3 美國圖書資訊系所開設之兒童圖書館相關課程分類一覽表

類別	課程名稱
兒童資源與服務	<ul style="list-style-type: none"> ● Materials and Services for Children 兒童資料與服務 (Alabama、Southern Connecticut) ● Children's and Youth Services and Literature 兒童與青少年服務與文學 (Arizona) ● Resources and Services for Children 兒童資源與服務 (Buffalo、Tennessee) ● Multicultural and Special Population Materials for Children and Young Adults 兒童與青少年之多元文化與特殊人口資料 (Buffalo) ● Library Services & Programs for Children 兒童圖書館服務與活動 (California-Los Angeles) ● Children's Materials & Service 兒童資料與服務 (Denver) ● Library materials for children 兒童圖書館資料 (Dominican、Missouri-Columbia、Texas Woman's) ● Services for children and young adult 兒童與青年服務 (Dominican) ● Resources for children 兒童資源 (Drexel、Iowa、Pittsburgh) ● Information Resources and Programs for Children 兒童資訊資源與活動 (Emporia) ● Books & Media for Children 兒童書與媒體 (Hawaii) ● Asian American Resources for Children & Youth 兒童與青少年亞裔美國人資源 (Hawaii) ● Library Materials for Children and Young Adults 兒童與青少年圖書館資料 (Indiana) ● Library Services for Children and Young Adults 兒童與青少年圖書館服務 (Indiana、Wisconsin-Milwaukee) ● Library materials and Services for Very Young Children 幼兒圖書館資料與服務 (Kent) ● Library materials and Services for School-Age Children 學齡兒童圖書館資料與服務 (Kent) ● Information resources and Services for Children 兒童資訊資源與服務 (Kentucky) ● Materials and Services for Early Children 幼兒資料與服務 (Long Island) ● Children's Sources and Services 兒童資源與服務 (Long Island) ● Children's Services in the Public Library 公共圖書館兒童服務 (Maryland、Southern Connecticut) ● Seminar: Programming Basics for Children's Services 兒童服務基礎活動 (Missouri-Columbia) ● Materials for Children 兒童資料 (North Carolina-Greensboro、Pratt Institute、Rutgers、South Florida、Texas-Austin) ● Library Services for Young People 青少年圖書館服務 (North Carolina-Greensboro) ● Children's Resources and Services 兒童資源與服務 (North Carolina Central) ● Ethnic Materials for Children and Adolescents 兒童與青少年民族資料 (North Carolina Central) ● Multi-ethnic Materials for Children and Young Adults 兒童與青少年多種族資料 (North Texas) ● Books and Materials for Children 兒童書與資料 (Oklahoma) ● Public Library Services for Children 兒童公共圖書館服務 (Queens College) ● Digital Resources for Children and Teens 兒童與青少年數位資源 (Rhode Island) ● Children's and Youth Services 兒童與青少年服務 (Rutgers) ● Library Materials & Services for Young Children 青少年圖書館資料與服務 (St. John's) ● Library Services for Children 兒童圖書館服務 (St. John's)

	<ul style="list-style-type: none"> ● Information Sources and Services for Children and Young Adults 兒童與青少年資訊資源與服務 (St. John's) ● Resources for Children, Ages 0-6 0 – 6 歲兒童資源 (San Jose) ● Resources for Children, Ages 6-12 6 – 12 歲兒童資源 (San Jose) ● Information Sources for Children 兒童資訊資源 (Simmons) ● Children's Materials 兒童資料 (South Carolina) ● Materials for Early Childhood 幼兒資料 (South Carolina) ● Books and Related Materials for Children 兒童書與相關資料 (Tennessee) ● Electronic Resources for Children and Youth 兒童與青少年電子資源 (Texas-Austin) ● Materials and Services for Very Young Children 幼兒資料與服務 (Texas Woman's) ● Children's Materials: Evaluation and Use 兒童資料：評估與使用 (Washington) ● Library Services to Children and Young Adults 兒童與青少年圖書館服務 (Wisconsin-Madison) ● Library Materials for Children 兒童圖書館資料 (Wisconsin-Milwaukee)
<p style="text-align: center;">兒童文學</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● The History of Children's Literature 兒童文學的歷史 (Albany、Clarion-Pennsylvania、Illinois、Pittsburgh、South Florida、Southern Connecticut、Southern Mississippi、Texas Woman's) ● Literature for Children 兒童文學 (Albany、Southern Connecticut) ● Children's and Young Adult Literature in a Multicultural Society 多元社會兒童與青少年文學 (Arizona) ● Fiat Lux: Voices of Color in Children's Literature 兒童文學裡顏色的聲音 (California - Los Angeles) ● Contemporary Children's Literature 當代兒童文學 (California - Los Angeles) ● Survey of the Development of Children's Literature 兒童文學發展調查 (Catholic) ● Library, Literature, and The Child 圖書館、文學與兒童 (Clarion-Pennsylvania) ● Lit and Resources Children [Literature and Resources for Children] 兒童文學與資源 (Illinois) ● Critical Studies in Child Lit [Critical Studies in Children's Literature] 兒童文學評論研究 (Illinois) ● Poetry for Children and YAs [Poetry for Children and Young Adults] 兒童與青少年的詩 (Illinois) ● Fairy Tales as Literature [Does the Shoe Fit? Fairy Tales as Literature for Children] 兒童文學之童話故事 (Illinois) ● Children's literature & Related Materials 兒童文學與相關資料 (Kentucky、North Carolina-Chapel Hill) ● Critical Analysis of Children's literature 兒童文學的評析 (Kentucky) ● Literature and Materials for Children 兒童文學與資料 (Maryland) ● Advanced Seminar in Children's Literature 兒童文學進階研討 (Maryland) ● Survey of Literature for Children and Adolescents 兒童與青少年文學調查 (North Carolina Central) ● Children's Literature 兒童文學 (Oklahoma、Texas-Austin、Wisconsin-Madison) ● Literature for Children and Adolescents 兒童與青少年文學 (Queens College) ● Mythology and Folklore for Children and Young Adults 兒童與青少年之神話與民間傳說 (Queens College) ● Social History of Children's Literature 兒童文學社會歷史 (Rutgers) ● Gender and Culture in Children's Picture Books 兒童圖畫書中的性別與文化 (Rutgers) ● Literature & Related Resources for Children 兒童文學與相關資源 (St. John's) ● Children's Literature and Media Collections 兒童文學與媒體收藏 (Simmons) ● Literature and Related Media for Children 兒童文學與相關媒體 (Southern

	<p>Mississippi)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Seminar in Children's and Young Adult Literature 兒童與青少年文學研討 (Southern Mississippi) ● Historical Studies in Children's Literature 兒童文學歷史研究 (Southern Mississippi) ● Studies in Children's Literature 兒童文學研究 (Southern Mississippi) ● Advanced Literature for Children 進階兒童文學 (Texas Woman's) ● Nonfiction for Children and Young Adults 兒童與青少年非小說類文學作品 (Texas Woman's) ● Survey and Analysis of Current Literature for Children Preschool 學前兒童當今文學調查與分析 (Wayne) ● Survey and Analysis of Current Literature for Children 兒童當今文學調查與分析 (Wayne) ● Seminar in Literature for Children and Young Adults 兒童與青少年文學研討 (Wayne) ● Introduction to Children's Literature 兒童文學入門 (Wisconsin-Madison) ● Multicultural Literature for Children and Young Adults 兒童與青少年多元文化文學 (Wisconsin-Madison) ● Topics in Literature for Children and Young Adults 兒童與青少年文學專題 (Wisconsin-Madison)
兒童媒體	<ul style="list-style-type: none"> ● Media for Children 兒童媒體 (Catholic) ● Child Lit Goes to the Movies [Children's Literature Goes to the Movies] 兒童文學之來去看電影 (Illinois) ● Media and Services for Children 兒童媒體與服務 (Louisiana) ● Media for Children and Young Adults 兒童與青少年媒體 (Michigan) ● Children and Technology 兒童與科技 (North Carolina - Chapel Hill) ● School Media Center Internship: Childhood 學校媒體中心實習 (St. John's) ● School Library Media Field Experience: Childhood 學校圖書館媒體領域體驗 (St. John's)
兒童閱讀	<ul style="list-style-type: none"> ● Reading Motivation Techniques for Children and Adolescents 兒童與青少年閱讀激勵技巧 (Queens College) ● Reading Interests of Children 兒童的閱讀興趣 (Rhode Island)
講故事	<ul style="list-style-type: none"> ● Storytelling for Librarians in Programming & Curriculum Integration 圖書館員在活動與課程整合中講故事 (Albany) ● Storytelling 講故事 (Buffalo、California-Los Angeles、Catholic、Clarion、Denver、Illinois、Pittsburgh、Simmons、South Florida、Southern Mississippi、Syracuse、Wayne) ● Storytelling for adults and children 講故事給成人與兒童 (Dominican) ● Storytelling & folk literature 講故事與民俗文學 (Long Island) ● The Art and Practice of Library Storytelling 圖書館講故事的藝術與實習 (Louisiana) ● The Illustrator as Storyteller 插畫家如同說書者 (Louisiana) ● Storytelling Materials and Techniques 講故事資料與技巧 (Maryland) ● Seminar: Storytelling Basics for Public & School Librarians 公共與學校圖書館講故事基礎研討 (Missouri-Columbia) ● Principles and Techniques of Storytelling 講故事的原則與技巧 (North Carolina - Chapel Hill) ● Storytelling for Information Professionals 講故事資訊專家 (North Texas) ● Storytelling in Art and Legend 講故事--藝術與傳奇方面 (Southern Connecticut) ● Storytelling Art and Technique 講故事的藝術與技巧 (Southern Connecticut) ● Storytelling and Social Change 講故事與社會變動 (Southern Connecticut)

	<ul style="list-style-type: none"> ● Methods and Genres of Storytelling 講故事的方法與類型 (Southern Connecticut) ● Storytelling Institute 講故事慣例 (Southern Connecticut) ● Multicultural Storytelling Institute 多元文化講故事慣例 (Southern Connecticut) ● Storytelling and Character Education 講故事與品德教育 (Southern Connecticut) ● Storytelling in Libraries and Classrooms 在圖書館與教室講故事 (Tennessee) ● Art of Storytelling 講故事的藝術 (Texas Woman's) ● Storytelling : Art and techniques 講故事：藝術與技巧 (Washington) ● Story Telling and Oral Literature 講故事與口語文學 (Wisconsin - Madison)
兒童活動	<ul style="list-style-type: none"> ● Creative Library Programs for Children 兒童創意圖書館活動 (Kentucky) ● Library Programs and Services to Children 兒童圖書館活動與服務 (Simmons) ● Library Programming for Children and Young Adults 兒童與青少年圖書館活動 (South Carolina) ● Programming for Children and Young Adults 兒童與青少年活動 (Tennessee) ● Planning and Management of Programs for Children and Young Adults 兒童與青少年活動計畫與管理 (Texas-Austin) ● Programming for Children and Young Teens 兒童與青少年活動 (Valdosta) ● Programming and Services for Children and Young Adults 兒童與青少年活動與服務 (Wayne)
兒童資訊需求與其他相關主題	<ul style="list-style-type: none"> ● Early Childhood and Public Libraries 童年早期與公共圖書館 (Arizona) ● Children and Public Libraries 兒童與公共圖書館 (Arizona) ● Information Needs of Children 兒童資訊需求 (Florida) ● Administration of Public Library Work with Children and Young Adults 兒童與青少年以及公共圖書館管理工作 (North Carolina - Chapel Hill)

資料來源：研究者翻譯製表

由上表得知，這 49 所美國圖書資訊學學校共開設八大類 120 種相關兒童圖書館之課程，其中開設最多的類別是「兒童資源與服務」共 44 種，其次是「兒童文學」共 35 種，在其次是「講故事」共 21 種，與目前國內學校所開設的課程類別不太相同，由附錄二也可以瞭解，在這 49 所美國圖書資訊學學校共開設了 153 門兒童圖書館相關課程課，平均每個學校開設 3 門課，其中開設最多門課的學校是 Southern Connecticut State University 開設 10 門，其次是 University of Illinois 開設 7 門，前一所學校特別注重講故事的技巧，而後者則較重視兒童文學的課程。

由此觀之，美國在開設兒童圖書館相關課程方面已趨於成熟，不但幾乎每所圖書資訊學學校皆有開設，且開設的種類較多，詳細的課程大綱與課程內容可參考該 49 所學校之網站說明，網址皆列於參考文獻中，提供國內各圖書資訊系所未來欲規劃開設兒童圖書館相關課程時之參考。

第三章 研究設計與實施

本研究旨在瞭解台灣地區兒童圖書館員所需求之專業知能，並根據研究結果，歸納台灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構表，以提供未來學校規劃兒童圖書館相關課程以及圖書館規劃相關在職進修課程時的參考。茲將研究方法、研究架構、研究對象、研究工具、調查實施、資料處理與分析、研究實施與步驟，分別敘述如下：

第一節 研究方法

本研究所採用的研究方法包括文獻分析法、問卷調查法與深度訪談法，並以深度訪談所得的資料輔以深入探知問卷調查之普查資料與館員的想法。本研究主要針對國內公私立圖書館中具兒童服務一年以上經驗的館員進行其需求研究，研究者先以問卷調查法普查國內兒童圖書館員對專業知能的需求情況，再針對有意願接受訪談的兒童圖書館員繼續進行個人的深度訪談，以得到兒童圖書館員於實際工作時對專業知能的需求與意見，期能藉由理論與實證調查與訪談所得之量化與質性資料之相互佐證以達成本研究的目的。本研究之研究架構如圖 3-1-1 所示。

一、文獻分析法

本研究首先採用文獻分析法，瞭解國內外相關圖書館員專業知能之研究現況，內容包括以下三大部分：首先，瞭解兒童圖書館服務與兒童圖書館員的服務信念、服務角色與探討兒童圖書館員之特質；其次，對圖書館員專業知能之

相關文獻做探討；最後，再針對兒童圖書館員專業知能之相關文獻以及 ALSC、IFLA、NJLA、MLA 所制訂之兒童圖書館員應具備的專業知能項目做探討，進行彙整，以作為設計問卷之依據。

二、問卷調查法

研究者依據研究目的、研究問題，綜合文獻分析之理論與國外圖書館學會所建議之兒童圖書館員專業知能項目，設計「台灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究問卷」，問卷內容包括：兒童圖書館員的服務現況、對兒童圖書館員專業知能的需求、兒童圖書館員之個人基本資料等三個部分，以瞭解普遍國內兒童圖書館員參與兒童服務的現狀以及對於專業知能的需求情況。

研究者在 96 年 8 月到 9 月間將本問卷寄予相關研究「兒童圖書館學」的兩位圖資學者，請他們給予修改與建議，藉以提升問卷內容的內容效度，接著並請四位北市圖與四位北縣圖之兒童圖書館員進行問卷之預試，最後根據專家的意見與預試的結果修訂問卷題目完成正式問卷。在 96 年 10 月間先進行是否願意接受問卷調查及問卷發送數量之電話調查，並於 10 月 18 日寄送電子公文以及郵寄或親送本研究之問卷，於 11 月 27 日回收完畢，之後將回收之問卷資料以社會科學統計套裝軟體 SPSS 12.0 中文版進行資料之分析。

三、深度訪談法

研究者依據研究問題與問卷中較無法深入探知的問題設計出半結構式訪談大綱，並針對在問卷最後勾選有意願接受訪談的兒童圖書館員者繼續邀請其進行個人的深度訪談，若該受訪者之所在地較為遙遠或是不方便接受面對面的訪

談，則改邀請其進行個人的電話訪談，期能從實際工作的兒童圖書館員口中瞭解更多且更深入的專業知能需求與相關看法及建議等。

在問卷逐漸回收後，研究者稍作修改訪談大綱，接著即邀請有意願之兒童圖書館員進行個人深度訪談或電話訪談，透過受訪者所敘述之看法與建議，輔以更深入瞭解兒童圖書館員對專業知能的需求與相關看法，但因訪談所得之資料是為有意願接受訪談之數位受訪者的想法與意見，因此可能無法完全代表與推論為台灣地區所有兒童圖書館員的想法與意見。

在回收的問卷中共得到有 18 位館員願意接受訪談，研究者在 96 年 11 月 12 日到 97 年 1 月 8 日共實際訪談到 15 位館員，但因考慮訪談內容的需求與質量，因此又篩去三位館員的訪談內容，取 12 位館員的訪談資料，並進行訪談逐字稿之內容分析與歸納。



四、研究架構

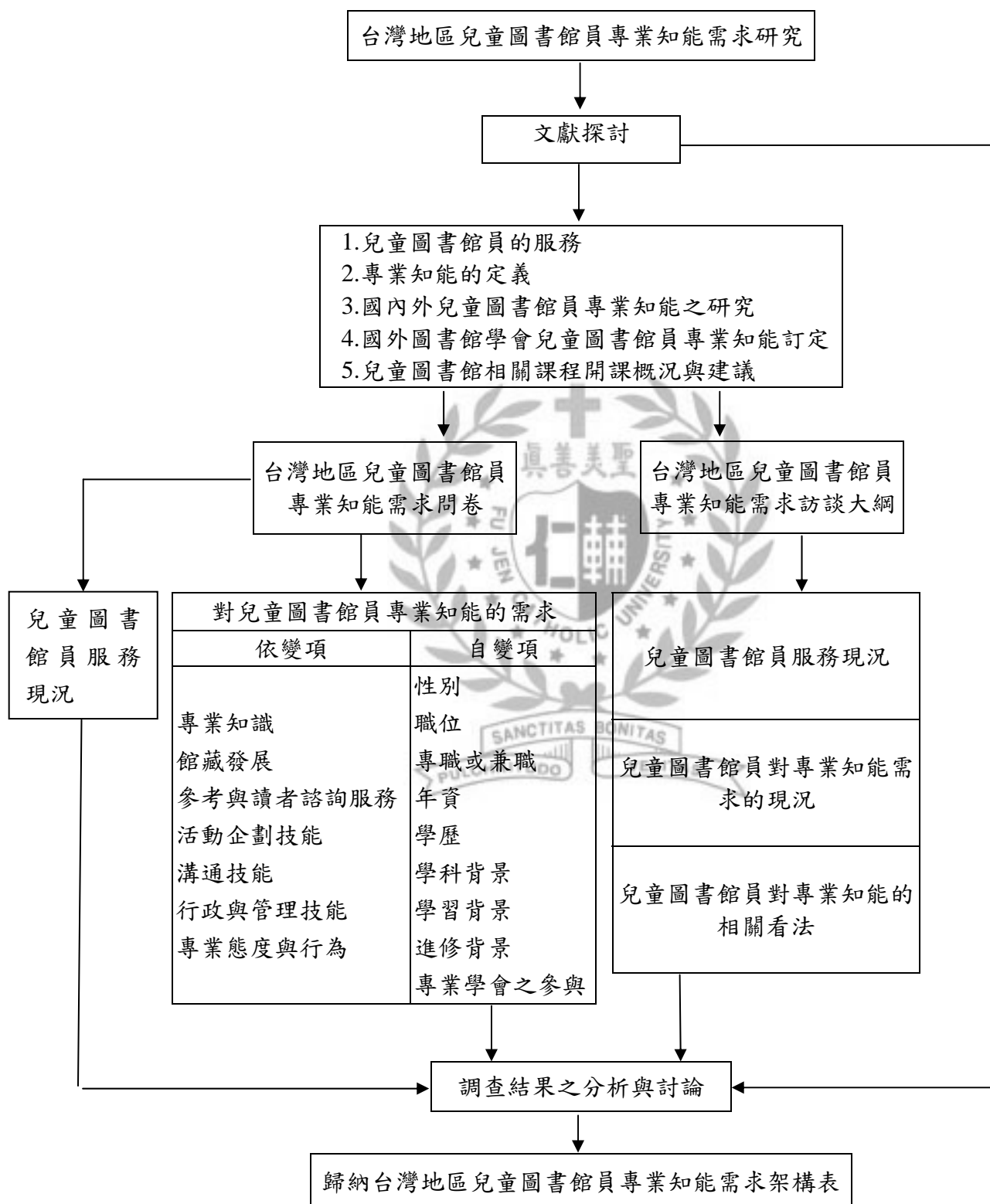


圖 3-1-1 研究架構圖

第二節 研究對象

研究對象的來源包括全台 25 個縣市設有兒童圖書室或兒童部門之公私立公共圖書館中服務之館員〔依據國家圖書館線上「臺閩地區圖書館暨資料單位名錄」所登錄之公共圖書館名錄（國家圖書館，2004）〕，其中以縣（市）立以上設置有兒童圖書室或兒童部門之公私立公共圖書館為主，因此不包括鄉鎮（市）立圖書館、社教館附設圖書館、民眾閱覽室以及學校圖書館等，排除上述圖書館之原因是其所附之兒童圖書室規模較小或並無設立，或是其館員的流動率較高或並未設置專職館員管理兒童圖書室，其提供的兒童服務或活動可能較少，且因研究者人力與經費的限制，因此排除對上述圖書館之館員進行調查研究。

本研究的研究對象為台灣地區兒童圖書館員，但由於國內尚未有「兒童圖書館員」的正式職稱，因此本研究採用廣義的兒童圖書館員定義，只要曾在公私立圖書館中實際服務過兒童圖書室或兒童部門或兒童圖書館之業務一年以上的館員與主管即為本研究對象之「兒童圖書館員」，之所以訂定一年以上是期望該館員對兒童服務已有一年以上的經驗，對於相關工作自身所需求的專業知能較有概念。在發放問卷以前，研究者將先以電話的方式確定該館是否有兒童圖書室或兒童部門，並詢問是否願意接受本研究之問卷調查，以及詢問該館符合本研究對象「兒童圖書館員」資格的館員有幾位，以確定發送問卷的數量，詳見表 3-2-1，接受問卷調查之圖書館一覽表（預試之八份問卷數量不列入計算）。

本研究問卷最後並將詢問填寫問卷的兒童圖書館員是否有意願繼續接受個人的深度訪談，預計訪談之人數為有意願接受訪談之館員人數，是為立意取樣，研究期望至少不低於十位受訪者。本研究共實際訪談了 15 位館員，但因考慮訪談內容的需求與質量，因此又篩去三位館員的訪談內容，共選取 12 位館員的訪談資料，12 位受訪者之背景狀況如表 3-2-2 所示。

表 3-2-1 接受問卷調查之圖書館一覽表

層級	編號	館名	發放數量	
國立	1	國立中央圖書館台灣分館	5	
	2	國立台中圖書館	1	
省(市)立	3	台灣省政府圖書館	3	
	4	台北市立圖書館(49館)(不含預試4館)	187	
	5	高雄市立圖書館(12館)	30	
縣(市)立	6	基隆市立文化中心圖書館	1	
	7	台北縣立圖書館(預試)	4(預試用)	
	8	桃園縣政府文化局	2	
	9	新竹市文化局圖書館	8	
	10	新竹縣文化局圖書館	10	
	11	苗栗縣政府國際文化觀光局圖書館	2	
	12	台中市文化局圖書館	3	
	13	台中市文化局兒童館	10	
	14	台中縣立文化中心圖書館	1	
	15	南投縣政府文化局圖書館	2	
	16	彰化縣文化局圖書館	3	
	17	雲林縣政府文化局圖書館	1	
	18	嘉義縣政府文化局圖書館	1	
	19	台南市立圖書館	8	
	20	台南縣政府文化局圖書館	1	
	21	高雄市政府文化中心圖書館	5	
	22	高雄縣政府文化局圖書館	5	
	23	屏東縣政府文化局圖書館	3	
	24	宜蘭縣政府文化局圖書館	4	
	25	花蓮縣文化局圖書館	1	
	26	台東縣政府文化局圖書館	4	
	27	澎湖縣文化局圖書館	2	
	28	金門縣文化局圖書館	1	
	29	連江縣政府文化局圖書館	1	
	私立	30	國語日報社兒童圖書館	3
		31	私立元智兒童圖書館	5
		32	華婉兒童圖書館	2
		33	貓頭鷹圖書館	2
		34	新樹幼兒圖書館	1
合計			318	

表 3-2-2 深度訪談之受訪者基本資料

受訪者 編號	性別	圖書館 所在地	現任 職位	專/兼職兒童 圖書館員	兒童服務 總年資	最高 學歷	學科背景	訪談 方式
01	女	北部	約聘	兼職	1~5	學士	圖資系	面訪
02	女	東部	臨時	專職	11~15	專科	非圖資系	電訪
03	女	北部	約聘	兼職	1~5	學士	非圖資系	電訪
04	女	北部	職代	兼職	1~5	專科	非圖資系	面訪
05	女	北部	正職	專職	1~5	專科	非圖資系	面訪
06	女	東部	約聘	兼職	1~5	學士	圖資系	電訪
07	女	北部	正職	兼職	6~10	專科	非圖資系	電訪
08	女	北部	主管	兼職	6~10	碩士	圖資系	面訪
09	女	北部	主管	兼職	1~5	碩士	兼有	面訪
10	女	中部	約聘	皆有過	1~5	學士	非圖資系	電訪
11	男	北部	正職	專職	11~15	學士	非圖資系	面訪
12	女	中部	約聘	專職	1~5	學士	非圖資系	電訪

第三節 研究工具

本研究最主要的研究方法係採問卷調查法，輔以文獻分析法與深度訪談法。

一、問卷設計

本研究所使用之問卷調查工具為「台灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究問卷」，內容包括「兒童圖書館員的服務現況」、「兒童圖書館員專業知能需求」、「兒童圖書館員之個人基本資料」等三個部分。問卷編制過程主要分為三個階段：在第一階段因為目前國內尚未有兒童圖書館員專業知能需求之實證性研究，故缺乏評量性工具，而國外相關的評量工具未必通用於我國，因此研究者依據研究目的、研究問題，綜合國內外文獻分析之理論與參考文獻分析中ALSC、IFLA、NJLA、MLA所制訂之兒童圖書館員應具備的專業知能項目，設計成「兒童圖書館員專業知能需求研究問卷」初稿（參見附錄三）；第二階段乃

將初步形成的問卷寄予國內研究「兒童圖書館學」之圖資學者進行內容效度的評鑑，並依據專家的建議修改為預試問卷（參見附錄四）；第三階段則將問卷初稿進行預試，蒐集預試者的意見並依據預試之結果修訂問卷題目，又輔以問卷信度分析，以瞭解問卷的鑑別度與測量的主要信度，編擬成正式問卷（參見附錄五）。本問卷題目以封閉式為主，並輔以少數開放填答的問題。以下就問卷內容、計分方式、專家效度、問卷預試、信度分析、正式問卷調查，詳細說明如後。

（一）問卷內容

問卷內容包含三大部分：第一部份為「兒童圖書館員的服務現況」；第二部分為「兒童圖書館員專業知能需求」；第三部分為「個人基本資料」。問卷最後並詢問兒童圖書館員是否願意進一步接受個人訪談，在問卷回收後研究者將主動邀請其參與深度訪談。各部分內容分述如下：

第一部份：兒童圖書館員的服務現況

本部分主要是瞭解兒童圖書館員曾經參與哪些兒童服務，共有四題，其內容選項是依據研究者所蒐集之文獻以及專家建議彙整出四種服務大項，包括 1. 技術服務、2. 讀者服務、3. 推廣活動、4. 行政管理等，並分別就不同服務項目列出相關選項提供複選。

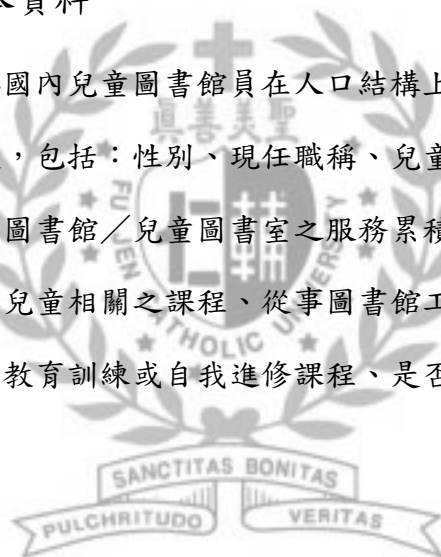
第二部分：兒童圖書館員專業知能需求

本部分主要是瞭解國內兒童圖書館員對專業知能的需求現況，共有七大題 49 小題，其內容是參考國內外文獻與 ALSC、IFLA、NJLA、MLA 所制訂之兒童圖書館員應具備的專業知能項目以及專家學者與預試者的建議修改，編列出

七個構面與 49 個專業知能細項，七大題項為：1.專業知識、2.館藏發展之知識與技能、3.參考諮詢服務之知識與技能、4.活動企劃之知識與技能、5.溝通技能、6.行政與管理技能、7.專業態度與行為（含個人特質），其中並列出 49 項小題，依 Likert 五等第量表進行態度量測，1 表示「非常不需要」、2 表示「不需要」、3 表示「普通」、4 表示「需要」、5 表示「非常的需要」。每個大題並增列「其他」之空格，讓館員可以自由填寫其所認為尚有需求的專業知能項目。

第三部分：個人基本資料

本部分主要是瞭解國內兒童圖書館員在人口結構上的特性以及已擁有之專業知能背景，共有九題，包括：性別、現任職稱、兒童圖書館／兒童圖書室的專職或兼職人員、兒童圖書館／兒童圖書室之服務累積年資、最高學歷、學科背景、是否曾修習過與兒童相關之課程、從事圖書館工作以來是否曾經進修任何與兒童相關之研習、教育訓練或自我進修課程、是否曾加入任何專業學會等題項。



（二）計分方式

茲將第一部分與第二部分的計分方式詳述如下：

第一部份：兒童圖書館員的服務現況

在本部分包含四個題目，包括 1.技術服務、2.讀者服務、3.推廣活動、4.行政管理等，並分別就不同服務項目列出相關選項。每一題皆採用複選的方式，館員只需勾選出自身曾經參與或主辦過的服務項目，藉館員的勾選數量以瞭解國內兒童圖書館員較常從事的服務項目，通常勾選的項目越多顯示該館員參與

或主辦過的活動項目越多，反之，則參與或主辦過的活動項目越少。

第二部分：兒童圖書館員專業知能需求

依 Likert 五等第量表方式進行態度量測，以瞭解兒童圖書館員對專業知能的需求程度，反應答案依序為「非常不需要」、「不需要」、「普通」、「需要」、「非常的需要」五個等級，請館員依其個人的需求程度勾選相符的等級，而分別給予 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分，得分越高代表該兒童圖書館員目前對該知能的需求程度越高，反之，則表示該兒童圖書館員目前對該知能的需求程度越低。

(三) 專家效度

為了解問卷的可行性與適切性，研究者並將問卷進行專家效度分析。當問卷初步編制完成後(見附錄三)，研究者在 96 年 8 月到 9 月間將其寄予研究「兒童圖書館學」的圖資學者兩位—鄭雪玫與曾淑賢，分別請其評定問卷初稿題目的適切性，並予以修訂、給予建議，為問卷建立內容效度後，形成預試問卷(見附錄四)。以下就專家學者針對問卷的內容所提供的意見做說明，歸納如下：

第一部份：兒童圖書館員的服務現況

在題項的內容方面，除針對詞句使用上提出了部分的修正意見外，在第一種服務大項技術服務方面，學者對第二選項「兒童資料的編目與分類」提出意見認為有些兒童圖書館員較沒機會參與此工作；在第二種服務大項讀者服務方面，學者提出第六選項「資料庫資源查詢指導」與第八選項「網路資源查詢指導」意義重疊並且都可能在第十選項「舉辦圖書館利用教育」中涵蓋，故研究者將第六與第八選項刪除，學者對第七選項「兒童書目治療」也提出意見，根

據其所瞭解，國內館員尚未提供其服務，但研究者想試者調查目前國內實際的服務現況，因此仍予以保留該選項。

在第三種服務大項推廣活動方面，學者建議增加「班訪」與「製作閱讀網站」的選項，研究者並增加此兩選項；在第四種服務大項行政管理方面，提出第八選項「爭取與運用社會資源」與第十選項「尋找各種資金來源」的意義重疊，故研究者刪除第十選項，只保留第八選項。

第二部分：兒童圖書館員專業知能需求

在專業知識構面，學者提出第五題「兒童期刊」、第六題「視聽多媒體」、第七題「資料庫與網路資源」為資料形式，非專業知識，故研究者刪除此三題項；在館藏發展之知識與技能構面，兩位學者皆提出第三題「兒童館藏排架與讀架」非館藏發展之專業知識與技能，故研究者將此題項刪除，學者又建議第四題「兒童館藏評估(維護與淘汰)」可將「評估」改為「評鑑」且不要指明「維護與淘汰」，故研究者將其修改為「兒童館藏評鑑」。

在參考諮詢服務之知識與技能構面，學者提出第八題「提供兒童視聽多媒體的服務」非屬參考諮詢服務範圍，故研究者將此題項刪除；在活動企劃之知識與技能構面，學者提出第五題「佈置兒童圖書館／兒童圖書室」並不屬於此構面，故研究者將此題項刪除；在溝通技能構面，學者建議刪除第五題「與其他兒童服務機構、學校保持聯繫」並加上「對於兒童及家長的抱怨，能妥善處理」之題項，故研究者依其建議加以增減；在專業態度與行為構面，學者提出第十一題「具有多方面的興趣」無關專業態度與行為，建議刪除，故研究者將此題項刪除。

第三部分：個人基本資料

在基本資料方面，有學者建議第二題「您所任職的公私立圖書館位於台灣的哪一個區域」如研究中未用到不同區域的比較，則可刪除本項，經研究者對本研究題目為全台調查之考量，故刪除此題項。

整體修改意見：

在整體修改意見方面，有學者建議因問卷之設計多為參考國外學會的資料，所以對國內兒童圖書館的現況、發展方面等也要盡量斟酌，因本國發展兒童圖書館的歷程是不同的。

(四) 問卷預試

經學者專家修改後之問卷初稿，為建立研究工具的建構效度，本研究接著採分層隨機抽樣選取北市圖四分館中各一位館員、北縣圖中的四位兒童圖書館員，研究者先以電話與電子郵件的方式詢問是否願意接受問卷的預試，再請符合「兒童圖書館員」條件之館員協助填寫預試問卷，研究者並親自發送問卷與電子郵寄問卷至該館，並請其填寫對本問卷的意見，共計八位兒童圖書館員進行本問卷的預試，問卷經過預試的修改之後，並做問卷項目之信度分析，編製成正式問卷（見附錄五）。以下就預試館員針對問卷的內容所提供的意見做說明，歸納如下：

第一部份：兒童圖書館員的服務現況

在第三種服務大項推廣活動方面，有館員建議增加「小博士信箱、舉辦兒

童閱讀、作文活動、說故事活動、查資料比賽...」，故研究者又增加「舉辦相關競賽活動或有獎徵答」題項，有館員也建議「說故事給兒童聽」再區分出一項「辦理說故事活動」，可較為概括各圖書館的情況，故研究者將其改為「請志工或其他專人說故事」以及「親自說故事給兒童聽」兩個題項。

第二部分：兒童圖書館員專業知能需求

在參考諮詢服務之知識與技能構面，有館員認為第一題「瞭解兒童資訊需求」一詞較為籠統，並建議再增加「小學各年級學習綱領」題項，故研究者將第一題修改為「瞭解兒童課業需求」，另有館員建議第五題「協助兒童找到適合其興趣與能力的資料」將「能力」一詞做修改，故研究者將其修改為「程度」。最後有館員建議刪除專業知能各題項的排序，可減少受試者的混淆與負擔。

(五) 信度分析

本問卷經過專家建議與預試回收修改之後，以社會科學統計套裝軟體 SPSS 12.0 中文版建檔並進行分析處理，求得各部分之 Cronbach's α 值與問卷整體的 Cronbach's α 值，作為判斷問卷量表各部分的內部一致性， α 係數越高，表示題目間一致性越高，問卷量表的信度越高，詳細結果如表 3-3-1 所示。整體而言，本專業知能需求量表具有高信度。

表 3-3-1 兒童圖書館員專業知能需求量表內部一致性信度係數

	七大構面							整體專業知能需求量表
	專業知識	館藏發展	參考諮詢	活動企劃	溝通技能	行政與管理	態度與行為	
題數	7	3	7	4	5	10	13	49
α 值	.878	.845	.924	.888	.938	.913	.974	.98

(六) 正式問卷調查

本研究共寄送 318 份問卷，在 96 年 10 月間先進行是否願意接受問卷調查及問卷發送數量之電話調查，接著並於 10 月 18 日寄送電子公文以及分批郵寄與親送本研究之紙本問卷到各縣轄市級以上之公共圖書館與私立圖書館，並於同年 11 月 27 日回收完畢，總計回收 277 份問卷，其中包括 33 份無效問卷，共回收 244 份有效問卷，問卷回收率為 76.73%（詳見表 3-3-2），之後並將回收之問卷資料以社會科學統計套裝軟體 SPSS 12.0 中文版建檔並進行資料之分析處理。

表 3-3-2 問卷回收情形一覽表

層級	編號	館名	發放數量	回收數量	有效數量	有效回收比
國立	1	國立中央圖書館台灣分館	5	5	5	100%
	2	國立台中圖書館	1	1	1	100%
省(市)立	3	台灣省政府圖書館	3	1	1	33.33%
	4	台北市立圖書館(49館)	187	178	155	82.89%
	5	高雄市立圖書館(12館)	30	23	20	66.67%
縣(市)立	6	基隆市立文化中心圖書館	1	0	0	0%
	7	台北縣立圖書館(預試)	4	4	預試用	
	8	桃園縣政府文化局	2	1	1	50%
	9	新竹市文化局圖書館	8	8	7	87.5%
	10	新竹縣文化局圖書館	10	2	2	20%
	11	苗栗縣政府國際文化觀光局圖書館	2	2	2	100%
	12	台中市文化局圖書館	3	3	3	100%
	13	台中市文化局兒童館	10	10	10	100%
	14	台中縣立文化中心圖書館	1	1	1	100%
	15	南投縣政府文化局圖書館	2	2	2	100%
	16	彰化縣文化局圖書館	3	3	2	66.67%
	17	雲林縣政府文化局圖書館	1	1	1	100%
	18	嘉義縣政府文化局圖書館	1	1	1	100%
	19	台南市立圖書館	8	8	7	87.5%
	20	台南縣政府文化局圖書館	1	1	1	100%
21	高雄市政府文化中心圖書館	5	5	4	80%	
22	高雄縣政府文化局圖書館	5	5	2	40%	

	23	屏東縣政府文化局圖書館	3	3	3	100%
	24	宜蘭縣政府文化局圖書館	4	1	1	25%
	25	花蓮縣文化局圖書館	1	0	0	0%
	26	台東縣政府文化局圖書館	4	4	4	100%
	27	澎湖縣文化局圖書館	2	1	1	50%
	28	金門縣文化局圖書館	1	1	1	100%
	29	連江縣政府文化局圖書館	1	1	1	100%
私立	30	國語日報社兒童圖書館	3	1	1	33.33%
	31	私立元智兒童圖書館	5	0	0	0%
	32	華婉兒童圖書館	2	2	2	100%
	33	貓頭鷹圖書館	2	2	2	100%
	34	新樹幼兒圖書館	1	0	0	0%
合計			318	277	244	76.73%

二、訪談設計

本研究問卷最後並將詢問填寫問卷的兒童圖書館員是否有願意繼續接受個人的深度訪談，預計訪談之人數為有意願接受訪談之館員人數，在問卷陸續回收中，一共獲得 18 位有意願接受深度訪談的館員，在 96 年 11 月 12 日起以受訪者方便的方式進行進行面對面或電話之個人深度訪談，至 97 年 1 月 8 日止研究者共實際訪談了 15 位館員，但因考慮對訪談內容的需求與質量，因此又篩去三位館員的訪談內容，共選取 12 位館員的訪談資料，以進行訪談逐字稿之內容分析與歸納。各受訪者的基本資料與接受個人訪談之方式可詳見表 3-2-2。

(一) 訪談大綱內容

研究者依據研究問題以及與問卷中較無法深入探知的問題綜合設計本研究之訪談大綱（參見附錄六），並以半結構方式呈現訪談問題。訪談大綱之內容設計，目的為想從實際工作的兒童圖書館員口中瞭解更多且更深入之專業知能需求與相關看法及建議等，以下表 3-3-3 為研究問題與訪談大綱之對照表：

表 3-3-3 研究問題與訪談大綱對照表

研究問題	對應訪談問題
國內兒童圖書館員的服務現況為何？	1.請問您從過去到現在，有在兒童圖書室（兒童圖書館）工作的時間共約多久了？ 2.請問您負責過的相關兒童服務之工作內容有哪些？目前負責的是哪些？（技術、讀者、推廣、行政等方面） 3.請問在您兒童服務的經驗中，曾遇到過什麼令您印象深刻的事情呢？過程是如何？ 4.又，您曾遇過什麼令您比較困擾或不好處理的事情呢？過程是如何？ 5.[承上題]，後來您如何解決？ 6.[承上題]，您認為發生上述情況的原因為何？
國內兒童圖書館員對專業知能的需求狀況為何？	7.[承上題]，在您解決該情況的過程中，您覺得如果自身能增進或加強哪些專業知能就可能可以更完善的處理？（知識、技能、態度各方面） 8.您認為要成為一位現代的專業兒童圖書館員，哪些專業知識與技能是非常需要具備的？ 9.[承上題]，您認為哪些專業態度或行為是非常需要具備的？ 10.[承上題]，您認為什麼樣的人格特質是非常需要具備的？ 11.如果未來要訂定兒童圖書館員專業證照，您認為哪些專業知能又是應該涵括在其中的？（知識、技能、態度各方面）
國內兒童圖書館員對專業知能的相關看法為何？	12.您認為在學校的圖書館課程中，可以開設或加強哪些相關課程，以提升未來的兒童圖書館員之專業知能？(職前必備的) 13.您希望能新開設或多開設哪些在職館員教育訓練課程，以提升或加強您對兒童服務的專業知能？ 14.您認為，普遍來說，台灣的兒童圖書館員的專業知能程度如何？ (若較正向)(1) 可以更具體的說明嗎？ (若較負向)(1-1) 您認為其專業知能程度不高的原因可能是什麼？ (1-2) 您認為可以如何提升或加強呢？

(二) 訪談記錄方式

在訪談過程中為有利於日後訪談內容之繕寫與轉譯分析，在事先徵得受訪

者同意的情況下，採全程錄音的方式，並輔以實地札記記錄，以完整記錄訪談內容與互動，為防止錄音過程突發狀況的發生，同時使用兩隻錄音筆進行錄音（若透過電話進行個人深度訪談，則裝置電話錄音設備外接兩隻錄音筆同時錄音）；研究者並告知受訪者若不希望某段話被錄音，在任何時候都可以中斷錄音，在依訪談大綱訪談結束後，再次詢問受訪者有無需要補充的地方，訪談結束後並告知受訪者研究保證。之後根據訪談錄音資料詳細轉錄為逐字稿，並將整理出來的逐字稿交由受訪者做再次的確認檢核，以提高訪談資料的正確性，再進行編碼、分析與歸納。

（三）訪談資料的信度與效度

在進行訪談前，先以電話與 E-mail 再次確認受訪者接受訪談的意願，並在訪談前先徵得受訪者同意再進行全程錄音，其後將訪談錄音檔逐字、逐句轉錄謄寫為逐字稿，且融會實地札記所記錄的非文字訊息，以利於掌握受訪者的情緒反應。之後的資料分析採直接引用受訪者的訪談內容，減少研究者自身下判斷造成可能的誤解。

在訪談進行的過程中，研究者隨時向受訪者確認所聽到的內容是否為其意，之後研究者並將逐字稿寄交受訪者檢視是否符合其意，且對於缺漏、不正確與模糊的部分再加以補充、修正與確認，使最後的逐字稿內容能合於受訪者所要表達的意思，確定研究資料的正確性。

第四節 資料處理與分析

一、問卷資料分析

將回收之問卷資料檢視填答內容以確定回收內容之有效性，並將有效問卷資料加以整理並予以編碼，利用社會科學統計套裝軟體 SPSS 12.0 中文版 (Statistical Package Social Science for Windows, 簡稱 SPSS for Windows), 進行建檔與資料統計分析, 少數問卷有漏答者則以遺漏值處理之。本研究中所使用之統計分析方法為：

(一) 敘述統計

以次數分配、百分比之頻率分析測量各變項之基本敘述統計量，以作為進一步分析之依據。包括兒童服務之參與現況等變項之敘述統計以及兒童圖書館員人口統計變項 (如：性別、職位、兼職或專職人員、服務年資、學歷、學科背景...等)、在校修習與兒童相關之課程、在職進修與兒童相關之課程、加入之專業學會等，並將兒童服務參與現況之勾選次數做排序，以推知國內兒童圖書館員從事各項服務的多寡順序。

以算數平均數、排序、百分比分析國內兒童圖書館員對各項專業知能需求的集中趨勢，以及將各專業知能構面與題項做平均值的排序，以瞭解兒童圖書館員對各構面與題項的重要性順序。


(二) 假設檢定

以平均值差異考驗之獨立樣本 t 檢定 (t-test) 與單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 瞭解兒童圖書館員之不同背景變項與專業知能需求方面是否有顯著差

異，若達顯著差異，則以費雪爾氏 LSD 法 (Fisher 's Least-Significant-difference) 多重比較進行事後比較。

二、訪談資料分析

所有訪談錄音之內容整理以逐字謄稿照錄為原則，以完整呈現受訪者之意見。在資料分析的呈現採直接引用受訪者的訪談內容，減少研究者自身下判斷造成可能的誤解。分析訪談資料時，研究者將反覆閱讀訪談後所逐字逐句轉錄出的逐字稿以進行編碼，並將資料打散加以命名與類屬，以適於分析與歸納。



第五節 研究實施程序

一、蒐集並研讀相關文獻

依據本研究架構，蒐集國內外相關文獻，包括圖書、期刊論文、會議論文、博碩士論文、研究報告、各類統計資料、國家法規及網路資源，加以整理、分析，建立本研究之概念與理論基礎，並多方面的瞭解國內外學者對兒童圖書館員專業知能的研究與發展現況。

二、擬定研究目的與範圍

依據研究目的，擬定研究架構，提出研究問題及研究範圍與限制後，選擇適合的研究方法與調查對象。

三、設計研究工具

綜合本研究之目的及文獻分析、歸納之結果，設計問卷題目與訪談大綱，完成問卷與訪談大綱初稿，並將問卷初稿先寄予研究「兒童圖書館學」的圖資學者，請他們給予以修改與建議，藉以提升問卷內容的效度。

四、問卷預試與修正

經學者修改後之問卷，本研究採立意抽樣選取北市圖四分館、北縣圖總館中四位兒童圖書館員，共計八位進行問卷的預試，問卷經過預試的修改之後，再編製成正式問卷。

五、正式實施問卷調查

在問卷寄發前，先以電話與 E-mail 訪問各公私立圖書館負責人，向館員說明問卷實施的目的，以取得協助配合，並確定該館是否設有兒童圖書室或本身即為兒童圖書館，以及確定是否有意願接受問卷調查、符合「兒童圖書館」調查資格的館員約有幾位，以確定問卷發放的份數。

正式的問題的發放，開始於民國 96 年 10 月 18 日至 11 月 27 日止，採取郵寄問卷方式，郵寄至全台設有兒童圖書室或兒童部門之公私立圖書館及兒童圖書館，調查其中有實際兒童服務經驗的兒童圖書館員，以瞭解其對專業知能的需求。問卷發放後，採電話陸續追蹤方式，進行問卷的催收。

六、邀約訪談對象進行訪談

統計與抽樣在問卷中答覆有意願接受訪談的兒童圖書館員，主動聯繫邀約訪談時間與地點，進行面對面或電話之個人深度訪談，以瞭解其對於專業知能的相關看法。

七、資料處理與分析

將回收之有效問卷資料加以整理並予以編碼後，再利用社會科學統計套裝軟體 SPSS 12.0 中文版，進行建檔與資料統計分析；另將訪談錄音資料加以謄錄、轉譯成訪談稿後，利用受訪者對問題之描述進行內容分析與歸納。

八、撰寫論文

綜合文獻分析、問卷調查資料分析與個別深度訪談內容分析之結果，撰寫成研究報告，並提出結論與具體建議。

九、印製論文



本研究之研究實施程序以流程圖（圖 3-6-1）示之如下：

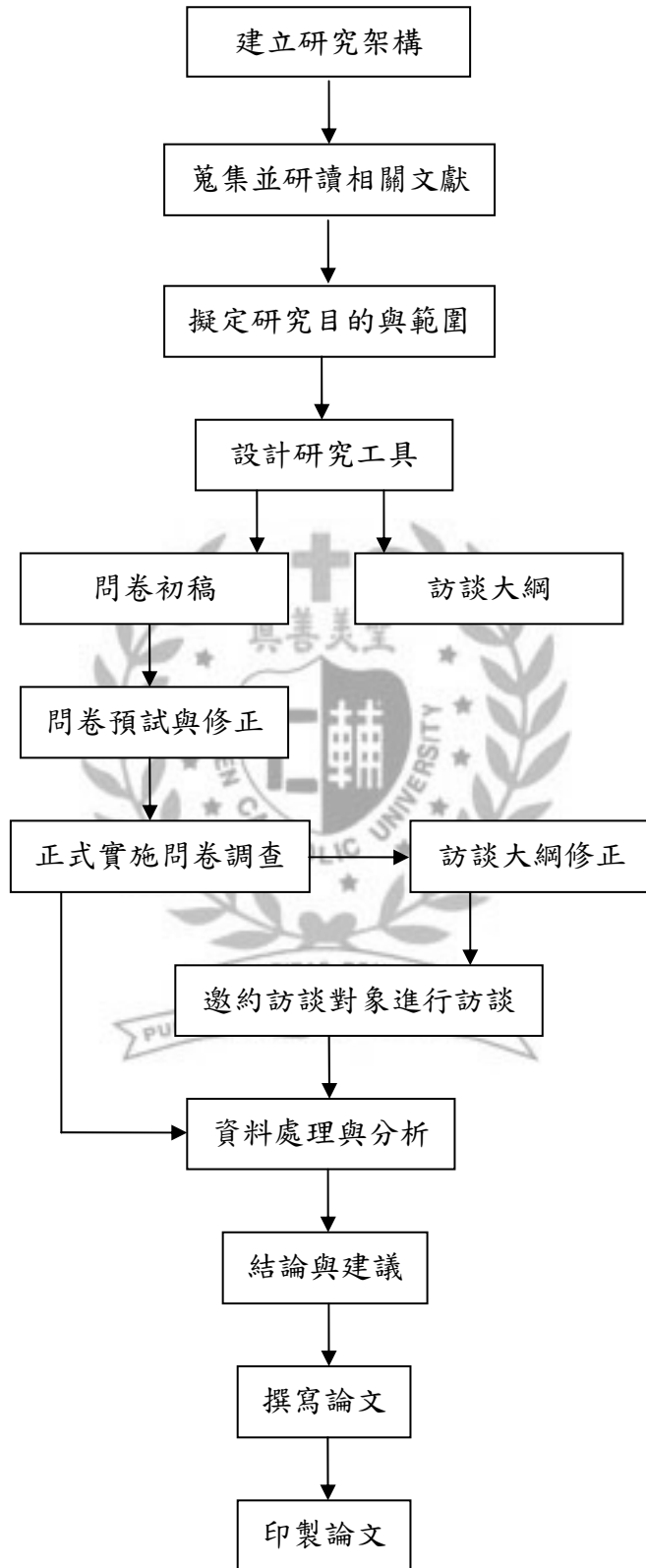


圖 3-6-1 研究步驟流程圖

第四章 研究結果與分析

本章針對「台灣地區兒童圖書館員專業知能需求問卷」有效回收問卷以及訪談之逐字稿進行分析。在問卷寄送到各圖書館前，研究者皆先以電話聯絡告知由負責兒童圖書室、兒童部門或在兒童圖書館中服務一年以上的館員填寫本問卷，依各館的回覆問卷數量需求，於民國 96 年 10 月 18 日起共寄送了 318 份問卷到各館，期間曾以電話催收過兩次，確認問卷補寄事宜，並再次以郵寄與電子郵件兩種方式補發問卷，因此截至 11 月 27 日止共計回收 277 份問卷，問卷回收率 87.11%，其中有效問卷為 244 份，有效問卷回收率 76.73%。在發送的 93 所圖書館中，國立圖書館 2 所、省（市）立圖書館 62 所、縣（市）立圖書館 24 所、私立圖書館 5 所。在回覆的有效問卷中有意願接受訪談的館員共有 18 位，於民國 96 年 11 月 12 日起進行電話或面對面之深度訪談，至 97 年 1 月 8 日止共確實訪談了 15 位館員，但因考慮訪談內容所需的質量，只篩選出 12 位館員的訪談資料進行訪談逐字稿之內容分析。

本章依據已回收之有效問卷與訪談結果進行統計與分析，茲將本章分為三節加以分析討論。第一節為問卷調查結果與分析；第二節為訪談調查結果與分析；第三節為研究結果之綜合討論。

第一節 問卷調查結果與分析

本節將問卷所回收獲得之資料依統計與分析的結果分為四大項：第一項是兒童圖書館員之基本資料分析；第二項是兒童圖書館員的服務現況；第三項是兒童圖書館員專業知能需求；第四項是不同背景變項對專業知能需求之差異。

一、兒童圖書館員之基本資料分析

首先對參與本研究之國內兒童圖書館員的基本背景特性以及已擁有之專業知能背景做一瞭解，根據已回收之 244 份有效問卷所呈現的資料，受試者的基本資料分別為性別、現任職位類型、在兒童圖書館／兒童圖書室專職或兼職、在兒童圖書館／兒童圖書室之服務累積年資、最高學歷、學科背景、在校與在職期間相關進修之情況、加入專業學會之情況等項目，茲依次說明如後。

(一) 性別

由表 4-1-1 可知，在 244 份有效問卷中，除了 3 份未填答性別，女性兒童圖書館員共有 186 位，佔 77.2%，男性兒童圖書館員共有 55 位，佔 22.8%，顯示女性兒童圖書館員比男性兒童圖書館員為多，將近有八成。

表 4-1-1 兒童圖書館員之性別

性 別	人 數	百分比 (%)
女	186	77.2
男	55	22.8
總 和	241	100
未填答	3	

(二) 現任職位類型

本研究將各館任職中的兒童圖書館員職位分為五類，分別為「正職館員（非單位主管）」、「約聘（僱）人員」、「單位主管」、「職務代理人、臨時人員」、「其他代理人」。由表 4-1-2 可知，在 244 份有效問卷中，以「正職館員（非單位主管）」者最多，共有 115 人，佔 47.1%；其次為「約聘（僱）人員」，共有 66 人，佔 27.0%；「單位主管」與「職務代理人、臨時人員」同樣有 26 位，佔 10.7%；最少者為「其他代理人」職位，有 11 人，佔 4.5%。顯示受試

者之職位以具正職資格之人員佔得比例最多，約聘（僱）人員居次。

表 4-1-2 現任職位類型

現任職位	人數	百分比(%)	排序
正職館員（非單位主管）	115	47.1	1
約聘（僱）人員	66	27.0	2
單位主管	26	10.7	3
職務代理人、臨時人員	26	10.7	3
其他代理人	11	4.5	4
總和	244	100	

（三）專職或兼職人員

由於國內獨立的兒童圖書館並不多，也未有「兒童圖書館員」的正式職務，在研究者後續進行深度訪談時，也瞭解到圖書館內通常都是處於人力不足的情況，因此大部分負責兒童服務的館員往往亦要兼職其他的工作項目，加上每過一段時間會執行工作輪調，所以就算是專職也不見得能一直專職下去，透過回收的有效問卷也明顯顯示，國內兒童圖書館員兼職的情況的確佔了絕大部分，有幾位館員雖勾選了兼職，但也在問卷其後註明自己曾專職過幾年，由表 4-1-3 可知，在 244 份有效問卷中，有兼職其他工作的兒童圖書館員較多，共有 140 人，佔 61.1%，而目前正處於專職狀態的館員較少，共有 89 人，佔 38.9%，故依以上統計結果可知，受試者屬於兼職工作者佔了六成。

表 4-1-3 專職或兼職人員

專職或兼職	人數	百分比(%)
兼職	140	61.1
專職	89	38.9
總和	229	100
未填答	15	

(四) 兒童服務累積年資

本研究將兒童圖書館員的服務年資分為五組，分別為「1-5年」、「6-10年」、「11-15年」、「16-20年」、「21年以上」。由表 4-1-4 可知，在 244 份有效問卷中，以「1-5年」者最多，共有 154 人，佔 64.4%；其次為「6-10年」者，共有 33 人，佔 13.8%；「11-15年」者，有 24 人，佔 10.0%；「16-20年」者，有 17 人，佔 7.1%；最少者為「21年以上」，有 11 人，佔 4.6%。顯示受試者在兒童圖書室之服務累積年資平均以 1-5 年佔得比例最多，達六成，並與居次的 6-10 年也有很大的落差。

表 4-1-4 兒童圖書室之服務累積年資

服務累積年資	人 數	百分比 (%)	排 序
1-5 年	154	64.4	1
6-10 年	33	13.8	2
11-15 年	24	10.0	3
16-20 年	17	7.1	4
21 年以上	11	4.6	5
總 和	239	100	
未填答	5		

(五) 最高學歷

本研究將兒童圖書館員的最高學歷分為五類，分別為「博士」、「碩士」、「學士」、「專科」、「高中、高職」。由表 4-1-5 可知，在 244 份有效問卷中，受試者之最高學歷以「學士」人數最多，共有 120 人，佔 49.6%；其次為「專科」者，共有 67 人，佔 27.7%；「高中、高職」者，有 45 人，佔 18.6%；「碩士」學歷者為最少，有 10 人，佔 4.1%。顯示受試者之最高學歷以學士最多，專科居次，故依統計，有「學士」與「專科」教育程度的受試者合起來佔了七成以上。

表 4-1-5 最高學歷

最高學歷	人數	百分比(%)	排序
學士	120	49.6	1
專科	67	27.7	2
高中、高職	45	18.6	3
碩士	10	4.1	4
總和	242	100	
未填答	2		

(六) 學科背景

本研究將兒童圖書館員的學科背景分為三類，分別為「非圖書資訊學系、所畢(肄)業」、「圖書資訊學系、所畢(肄)業」、「兼有圖書資訊學和其他學科學位」。由表 4-1-6 可知，在 244 份有效問卷中，受試者之學科背景以「非圖書資訊學系、所畢(肄)業」者最多，共有 186 人，佔 79.8%；其次為「圖書資訊學系、所畢(肄)業」者，共有 39 人，佔 16.7%；「兼有圖書資訊學和其他學科學位」者最少，有 8 人，佔 3.4%。顯示受試者之學科背景以非圖書資訊學系、所畢(肄)業最多，圖書資訊學系、所畢(肄)業者居次，故依統計，非圖書資訊學系、所畢(肄)業的受試者佔了將近八成。

表 4-1-6 學科背景

學科背景	人數	百分比(%)	排序
非圖書資訊學系、所畢(肄)業	186	79.8	1
圖書資訊學系、所畢(肄)業	39	16.7	2
兼有圖書資訊學和其他學科學位	8	3.4	3
總和	233	100	
未填答	11		

(七) 在校期間是否修習與兒童相關課程情況

由表 4-1-7 可知，在 244 份有效問卷中，在校期間曾有修習與兒童相關之課程者，共有 42 人，佔 17.7%；而未修習者，共有 195 人，佔 82.3%。顯示受試者八成以上在校期間都未曾修習過與兒童相關之課程。

表 4-1-7 在校期間修習與兒童相關課程情況

修習相關之課程	人 數	百分比 (%)
是	42	17.7
否	195	82.3
總 和	237	100
未填答	7	

而 42 位所修習與兒童相關之課程名稱如下：兒童心理學、青少年輔導、兒童文學、兒童戲劇、兒童圖書館、學士後幼教學程班課程、兒童發展與輔導、親職教育、視聽教育、兒童活動設計、課程（教案設計）試教、媒介與兒童、教育心理學、特殊教育學、兒童圖書分編及採訪、兒童室之管理及推廣、兒童讀書會、幼兒發展與輔導、教育概論、兒童圖書文獻、心理學、人類發展學、兒科護理、人類行為與社會發展、兒童行為學等。

又由表 4-1-8 得知，修習過與兒童相關課程的 42 位受試者中，有 35 位(97.2%) 進而勾選認同該課程對其兒童業務與服務有提供幫助，只有一位 (2.8%) 勾選對其兒童業務與服務未能提供幫助，另有 6 位未做勾選，故依統計，在校期間修習過相關課程之受試者，九成以上認為對其兒童服務業務有提供幫助。

表 4-1-8 在校期間修習與兒童相關課程有無提供幫助

有無提供幫助	人 數	百分比 (%)
有幫助	35	97.2
無幫助	1	2.8
總 和	36	100
未填答	6	

(八) 在職期間是否進修與兒童相關課程情況

由表 4-1-9 可知，在 244 份有效問卷中，從事圖書館工作以來，曾經進修與兒童相關之研習、訓練或自我進修課程者，共有 72 人，佔 31.3%；而未曾進修者，共有 158 人，佔 68.7%。顯示六成以上受試者從事圖書館工作以來皆未曾進修與兒童相關之研習、訓練或自我進修課程。

表 4-1-9 在職期間進修與兒童相關課程情況

進修相關之課程	人 數	百分比 (%)
是	72	31.3
否	158	68.7
總 和	230	100
未填答	14	

而 72 位所進修與兒童相關之課程名稱如下：兒童文學行動研究研討會、兒童讀書會培訓、親子讀書會帶領人、說故事培訓、兒童文學（經典繪本）、心理學（兒童、幼兒）、Bookstart 嬰幼兒說故事坊、信誼說故事訓練、如何設計具吸引力教案、深入特殊孩子心理世界、對育幼院的認識、閱讀活動設計與道具製作、開創弱勢兒童全方位閱讀研習、兒童及青少年讀物賞析與選擇、兒童圖書館之經營管理、林老師承辦人等等。

又由表 4-1-10 得知，進修過與兒童相關之研習、訓練或自我進修課程的 72 位受試者中，有 55 位（100%）進而勾選認同該課程對其兒童業務與服務有幫助，有 17 位未做勾選，但無任何受試者勾選無幫助。故依統計，在職期間有進修過與兒童相關之研習、訓練或自我進修課程者，多認為對其兒童服務業務有提供幫助。

表 4-1-10 在職期間進修與兒童相關課程有無提供幫助

有無提供幫助	人 數
有幫助	55

未填答	17
總 和	72

(九) 兒童圖書館員加入專業學會之情況

由表 4-1-11 可知，在 244 份有效問卷中，有加入專業學會的受試者，共有 32 人，佔 13.7%；而未加入專業學會者，共有 202 人，佔 86.3%。顯示受試者八成以上並未加入專業學會。

表 4-1-11 兒童圖書館員加入專業學會之情況

加入專業學會	人 數	百分比 (%)
是	32	13.7
否	202	86.3
總 和	234	100
未填答	10	

二、兒童圖書館員的服務現況

本項接著探討國內兒童圖書館員所提供的服務現況，包括技術服務、讀者服務、推廣活動與行政管理四個方面，分析的資料是根據問卷的第一部份，其題項皆為複選題（故百分比總合不等於 100%），館員需勾選出自身曾經參與或主辦過的服務項目，藉館員的勾選數量以瞭解國內兒童圖書館員較常從事的服務項目，通常勾選的項目越多顯示該館員參與或主辦過的活動項目越多，反之，則參與或主辦過的活動項目越少。以下就調查結果加以說明。

(一) 技術服務方面的服務項目

由表 4-1-12 可知，在技術服務方面國內兒童圖書館員曾經參與或主辦過最多的服務項目是「兒童館藏排架與讀架」，共有 221 人勾選，佔 93.2%；其次為「兒童資料的選擇與採購」，共有 92 人勾選，佔 38.8%；參與過「兒童資料

的編目與分類」者，共有 82 人勾選，佔 34.6%；參與過「兒童館藏評鑑」者，共有 10 人，佔 4.2%；回答「其他技術服務」者最少，有 2 人，佔 0.8%，其回答的內容有「出納（借還）報表、辦借書證、流通閱覽等」以及「好書大家讀評選」，不過前者的回答應是屬於讀者服務。顯示受試者在技術服務方面從事最多的是兒童館藏的排架與讀架，其次是兒童資料的選擇與採購以及兒童資料的編目與分類。故依統計，在技術服務方面，受試者有九成以上從事過兒童館藏排架與讀架的工作。

表 4-1-12 技術服務方面的服務項目

技術服務	次數	百分比(%)	排序
兒童館藏排架與讀架	221	93.2	1
兒童資料的選擇與採購	92	38.8	2
兒童資料的編目與分類	82	34.6	3
兒童館藏評鑑	10	4.2	4
其他技術服務	2	0.8	5

(N=237)

(二) 讀者服務方面的服務項目

由表 4-1-13 可知，國內兒童圖書館員在讀者服務方面，曾經參與或主辦過最多的服務項目是「館藏查詢指導」，共有 200 人勾選，佔 83.7%；其次為「兒童參考諮詢服務」，共有 164 人勾選，佔 68.6%；參與過「舉辦圖書館利用教育」者，共有 123 人勾選，佔 51.5%；參與過「課業資料查詢服務」者，共有 111 人，佔 46.4%；參與過「兒童讀物推薦」者，共有 109 人，佔 45.6%；參與過「兒童視聽服務」者，共有 80 人，佔 33.5%；參與過「兒童閱讀指導」者，共有 77 人，佔 32.2%；參與最少者為「兒童書目治療」，共有 7 人，佔 2.9%。顯示受試者在讀者服務方面從事最多的是館藏查詢指導，其次是兒童參考諮詢服

務以及舉辦圖書館利用教育。故依統計，在讀者服務方面，受試者有八成以上從事過館藏查詢指導的工作。

表 4-1-13 讀者服務方面的服務項目

讀者服務	次數	百分比(%)	排序
館藏查詢指導	200	83.7	1
兒童參考諮詢服務	164	68.6	2
舉辦圖書館利用教育	123	51.5	3
課業資料查詢服務	111	46.4	4
兒童讀物推薦	109	45.6	5
兒童視聽服務	80	33.5	6
兒童閱讀指導	77	32.2	7
兒童書目治療	7	2.9	8

(N=239)

(三) 推廣活動方面的服務項目

由表 4-1-14 可知，國內兒童圖書館員在推廣活動方面，曾經參與或主辦過最多的服務項目是「舉辦書展／新書展示」，共有 167 人勾選，佔 70.5%；其次為「舉辦班訪」，共有 148 人，佔 62.4%；參與過「舉辦兒童寒暑假閱讀活動」者，共有 140 人，佔 59.1%；參與過「舉辦相關競賽活動或有獎徵答」者，共有 125 人，佔 52.7%；參與過「佈置兒童圖書館／兒童圖書室」者，共有 119 人，佔 50.2%；參與過「請志工或其他專人說故事」者，共有 116 人，佔 48.9%；參與過「舉辦兒童閱讀活動」者，共有 102 人，佔 43%；參與過「編輯宣傳文書／製作海報」者，共有 100 人，佔 42.2%；參與過「舉辦相關親子活動」者，共有 90 人，佔 38%；參與過「舉辦好書交換」者，共有 78 人，佔 32.9%；參與過「製作推廣書籤或書單」者，共有 42 人，佔 17.7%；參與過「親自說故事給兒童聽」者，共有 39 人，佔 16.5%；參與過「主持兒童讀書會」者，共有

17 人，佔 7.2%；參與過「製作閱讀網站」者，共有 11 人，佔 4.6%；回答「其他推廣活動」者最少，有 1 人，佔 0.4%，其回答的內容為「幼兒潛能開發活動」。顯示受試者在推廣活動方面從事最多的是舉辦書展／新書展示，其次是舉辦班訪、舉辦兒童寒暑假閱讀活動、舉辦相關競賽活動或有獎徵答以及佈置兒童圖書館／兒童室。故依統計，在推廣活動方面，受試者有七成以上從事過舉辦書展／新書展示的工作。

表 4-1-14 推廣活動方面的服務項目

推廣活動	次數	百分比(%)	排序
舉辦書展／新書展示	167	70.5	1
舉辦班訪	148	62.4	2
舉辦兒童寒暑假閱讀活動	140	59.1	3
舉辦相關競賽活動或有獎徵答	125	52.7	4
佈置兒童圖書館／兒童圖書室	119	50.2	5
請志工或其他專人說故事	116	48.9	6
舉辦兒童閱讀活動	102	43	7
編輯宣傳文書／製作海報	100	42.2	8
舉辦相關親子活動	90	38	9
舉辦好書交換	78	32.9	10
製作推廣書籤或書單	42	17.7	11
親自說故事給兒童聽	39	16.5	12
主持兒童讀書會	17	7.2	13
製作閱讀網站	11	4.6	14
其他推廣活動	1	0.4	15

(N=237)

(四) 行政管理方面的服務項目

由表 4-1-15 可知，國內兒童圖書館員在行政管理方面，曾經參與或主辦過最多的服務項目是「管理兒童圖書館／兒童室」，共有 161 人勾選，佔 74.5%；

其次為「訓練與管理兒童圖書館員／志工」，共有 98 人勾選，佔 45.4%；參與過「與其他兒童服務機構、學校聯繫與合作」者，共有 78 人勾選，佔 36.1%；參與過「利用統計資料評估服務與活動的成效」者，共有 49 人，佔 22.7%；參與過「編輯各類統計資料」者，共有 47 人勾選，佔 21.8%；參與過「爭取與運用社會資源」者，共有 42 人勾選，佔 19.4%；參與過「編列兒童業務之預算分配與運用」者，共有 22 人勾選，佔 10.2%；參與過「訂定兒童業務之短、長程目標」者，共有 17 人勾選，佔 7.9%；參與過「調查／評估社區兒童需求」者，共有 16 人勾選，佔 7.4%；回答「其他行政管理」者最少，有 1 人，佔 0.5%，其回答的內容為「管理該室工讀生」。顯示受試者在行政管理方面從事最多的是管理兒童圖書館／兒童室，其次是訓練與管理兒童圖書館員／志工以及與其他兒童服務機構、學校聯繫與合作。故依統計，在行政管理方面，受試者有七成以上從事過管理兒童圖書館／兒童室的工作。

表 4-1-15 行政管理方面的服務項目

行政 管理	次 數	百分比 (%)	排 序
管理兒童圖書館／兒童室	161	74.5	1
訓練與管理兒童圖書館員／志工	98	45.4	2
與其他兒童服務機構、學校聯繫與合作	78	36.1	3
利用統計資料評估服務與活動的成效	49	22.7	4
編輯各類統計資料	47	21.8	5
爭取與運用社會資源	42	19.4	6
編列兒童業務之預算分配與運用	22	10.2	7
訂定兒童業務之短、長程目標	17	7.9	8
調查／評估社區兒童需求	16	7.4	9
其他行政管理	1	0.5	10

(N=216)

三、兒童圖書館員專業知能需求

在本問卷的第二部分是對兒童圖書館員專業知能的需求程度做調查。本研究所使用的「兒童圖書館員專業知能需求量表」將專業知能分為七個構面：「專業知識」、「館藏發展之知識與技能」、「參考諮詢服務之知識與技能」、「活動企劃之知識與技能」、「溝通技能」、「行政與管理技能」、「專業態度與行為」，在本節並依序定其構面代碼為 A 至 G。在「專業知識」A 構面之下分有七項小題；「館藏發展之知識與技能」B 構面之下分有三項小題；「參考諮詢服務之知識與技能」C 構面之下分有七項小題；「活動企劃之知識與技能」D 構面之下分有四項小題；「溝通技能」E 構面之下分有五項小題；「行政與管理技能」F 構面之下分有 10 項小題；「專業態度與行為」G 構面之下分有 13 項小題，七大構面共計有 49 項小題。

本部分是以 Likert 五等第量表方式進行態度量測，並將需求程度分為「非常不需要」、「不需要」、「普通」、「需要」、「非常的需要」五個等級，館員依個人對該專業知能的需求程度擇一勾選相符的等級。茲就整體各層面進行分析如下：

(一) 整體之分析

1. 平均值分析

研究者將需求程度依平均值的高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度的平均值為低於 2.33，中度的平均值為介於 2.33 至 3.66 之間，高度之平均值為高於 3.67。由表 4-1-16 得知，整體而言「兒童圖書館員專業知能需求」量表的平均值為 4.093，表示受試者對各項專業知能的平均需求程度為高度需求，在「需要」與「非常需要」的程度之間，而總量表的標準差為 0.49，高低分的差距中等，表示受試者之間所呈現的看法個別差異並不大。

在 4-1-16 表中又可知，「兒童圖書館員專業知能需求量表」的七個構面平均值介於 3.956 到 4.251 之間，顯示受試者多呈現高度需求，平均值多達到 4.00 以上，其中「專業態度與行為」的需求度最高，平均值達 4.251，其次為「溝通技能」（4.220）以及「參考諮詢服務知能」（4.103）。至於「專業知識」的需求雖然為七個構面中最低，但其平均值達 3.956 仍非常接近 4.00。

表 4-1-16 兒童圖書館員專業知能構面分析表

兒童圖書館員專業知能	構面代碼	平均值	標準差	排 序
專業態度與行為	G	4.251	0.59	1
溝通技能	E	4.220	0.60	2
參考諮詢服務知能	C	4.103	0.55	3
館藏發展知能	B	4.100	0.61	4
活動企劃知能	D	4.005	0.58	5
行政與管理技能	F	3.959	0.52	6
專業知識	A	3.956	0.56	7
整體專業知能	*	4.093	0.49	*

經過平均值計算得知，在「兒童圖書館員專業知能需求」量表的 49 項小題中，有 36 項平均值超過 4.00 以上，將 36 項依平均值高低排序（如表 4-1-17 所示），可看出其需求排名的第一名為「親切和藹、有親和力」與「有耐心」，平均值 4.32；第二名為「能與圖書館同仁培養友好的工作關係」，平均值 4.31；第三名為「適時控制兒童沒有紀律的行為」，平均值 4.30；第四名為「有熱忱」，平均值 4.28；第五名為「具有良好的品德」與「有愛心」，平均值 4.27。且除了「適時控制兒童沒有紀律的行為」是屬於「行政與管理技能」構面外，其餘皆是屬於「專業態度與行為」構面的需求項目。

平均值達到 4.00 的 36 項小題中，「專業知識」構面的七項有三項達到；「館藏發展之知識與技能」構面的三項全部都有達到；「參考諮詢服務之知識與技能」構面的七項有六項達到；「活動企劃之知識與技能」構面的四項有三項達

到；「溝通技能」構面的五項全部都有達到；「行政與管理技能」構面的 10 項有三項達到；而「專業態度與行為」構面的 13 項全部都有達到且多名列前茅。

表 4-1-17 平均值排序前 20 名之兒童圖書館員專業知能需求表

兒童圖書館員專業知能	構面代碼	平均值	標準差	排序
親切和藹、有親和力	G	4.32	0.66	1
有耐心	G	4.32	0.67	1
能與圖書館同仁培養友好的工作關係	G	4.31	0.66	2
適時控制兒童沒有紀律的行為	F	4.30	0.67	3
有熱忱	G	4.28	0.71	4
具有良好的品德	G	4.27	0.66	5
有愛心	G	4.27	0.68	5
能與兒童及成人建立良好關係	E	4.26	0.67	6
喜愛與尊重兒童	G	4.26	0.65	6
能聆聽兒童的想法與需要	E	4.26	0.68	6
有意願不斷加強自己的專業	G	4.25	0.70	7
兒童文學／兒童讀物	A	4.25	0.72	7
對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度	G	4.25	0.63	7
有活力	G	4.23	0.72	8
兒童資料選擇與採購	B	4.22	0.68	9
具有同理心	G	4.22	0.65	9
能清楚有效的對兒童傳達想法	E	4.20	0.64	10
對於兒童及家長的抱怨能妥善處理	E	4.20	0.69	10
有創意	G	4.19	0.68	11
協助兒童利用資源滿足其資訊需求	C	4.18	0.65	12
有效傳播、推廣資訊給兒童與成人	E	4.17	0.66	13
協助兒童找到適合其興趣與程度的資料	C	4.16	0.63	14
訓練與管理兒童圖書館員／志工	F	4.16	0.68	14
給予兒童閱讀方面的協助與指導	C	4.15	0.66	15
管理兒童圖書館／兒童圖書室	F	4.14	0.68	16
能回答各年齡層兒童的參考諮詢問題	C	4.11	0.64	17
保持幽默感	G	4.09	0.71	18
親職教育	A	4.08	0.75	19
兒童心理學	A	4.08	0.67	19
給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦	C	4.08	0.61	19

設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動	D	4.07	0.66	20
舉辦與主導各類閱讀推廣活動與講座	D	4.05	0.69	21
瞭解家長等其他使用兒童圖書館成人的需求	C	4.05	0.69	21
兒童館藏評鑑	B	4.04	0.71	22
兒童資料編目與分類	B	4.03	0.70	23
選擇適合該年齡層的活動材料	D	4.00	0.66	24

2. 勾選「需要」以上之總人數百分比分析

在全體樣本 244 份有效問卷中，受試者對專業知能的需求依勾選「需要」與「非常需要」之人數百分比高低分析（如表 4-1-18 所示），排名前十名的專業知能項目中以「對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度」與「親切和藹、有親和力」排名最高，所佔百分比高達 89.75%；第二名為「能清楚有效的對兒童傳達想法」，佔 89.34%；第三名為「適時控制兒童沒有紀律的行為」與「能與圖書館同仁培養友好的工作關係」，佔 89.30%；第四名為「協助兒童找到適合其興趣與程度的資料」、「喜愛與尊重兒童」與「具有良好的品德」，佔 88.52%；第五名為「能與兒童及成人建立良好關係」與「有耐心」，佔 88.11%；第六名為「協助兒童利用資源滿足其資訊需求」、「給予兒童閱讀方面的協助與指導」與「具有同理心」，佔 87.7%；第七名為「給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦」與「能聆聽兒童的想法與需要」，佔 87.3%；第八名為「有愛心」，佔 86.89%；第九名為「有效傳播、推廣資訊給兒童與成人」與「對於兒童及家長的抱怨能妥善處理」，佔 86.07%；第十名為「兒童資料選擇與採購」，佔 85.95%。而屬於「專業態度與行為」構面的專業知能項目出現最多次，共出現了八項。可見大部分的受試者目前認為「專業態度與行為」構面是較為需求的。

表 4-1-18 兒童圖書館員專業知能「需要」以上之總人數百分比排序表

排序	兒童圖書館員專業知能	構面代碼	全體總和	非常需要	需要	兩者合計
			N	n	n	n
1	對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度	G	244	85 (34.84%)	134 (54.92%)	219 (89.75%)
1	親切和藹、有親和力	G	244	104 (42.62%)	115 (47.13%)	219 (89.75%)
2	能清楚有效的對兒童傳達想法	E	244	78 (31.97%)	140 (57.38%)	218 (89.34%)
3	適時控制兒童沒有紀律的行為	F	243	101 (41.56%)	116 (47.74%)	217 (89.30%)
3	能與圖書館同仁培養友好的工作關係	G	243	101 (41.56%)	116 (47.74%)	217 (89.30%)
4	協助兒童找到適合其興趣與程度的資料	C	244	70 (28.69%)	146 (59.84%)	216 (88.52%)
4	喜愛與尊重兒童	G	244	92 (37.70%)	124 (50.82%)	216 (88.52%)
4	具有良好的品德	G	244	95 (38.93%)	121 (49.59%)	216 (88.52%)
5	能與兒童及成人建立良好關係	E	244	94 (38.52%)	121 (49.59%)	215 (88.11%)
5	有耐心	G	244	106 (43.44%)	109 (44.67%)	215 (88.11%)
6	協助兒童利用資源滿足其資訊需求	C	244	75 (30.74%)	139 (56.97%)	214 (87.70%)
6	給予兒童閱讀方面的協助與指導	C	244	71 (29.10%)	143 (58.61%)	214 (87.70%)
6	具有同理心	G	244	83 (34.02%)	131 (53.69%)	214 (87.70%)
7	給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦	C	244	53 (21.72%)	160 (65.57%)	213 (87.30%)
7	能聆聽兒童的想法與需要	E	244	95 (38.93%)	118 (48.36%)	213 (87.30%)
8	有愛心	G	244	98 (40.16%)	114 (46.72%)	212 (86.89%)
9	有效傳播、推廣資訊給兒童與成人	E	244	77 (31.56%)	133 (54.51%)	210 (86.07%)
9	對於兒童及家長的抱怨能妥善處理	E	244	85 (34.84%)	125 (51.23%)	210 (86.07%)
10	兒童資料選擇與採購	B	242	88 (36.36%)	120 (49.59%)	208 (85.95%)
11	兒童文學／兒童讀物	A	244	98 (40.16%)	111 (45.49%)	209 (85.66%)
11	有熱忱	G	244	105 (43.03%)	104 (42.62%)	209 (85.66%)
12	有意願不斷加強自己的專業	G	243	96 (39.51%)	112 (46.09%)	208 (85.60%)
13	訓練與管理兒童圖書館員／志工	F	242	75 (30.99%)	132 (54.55%)	207 (85.54%)
14	能回答各年齡層兒童的參考諮詢問題	C	244	65 (26.64%)	143 (58.61%)	208 (85.25%)
14	有創意	G	244	83 (34.02%)	125 (51.23%)	208 (85.25%)

15	兒童心理學	A	244	61 (25.00%)	146 (59.84%)	207 (84.84%)
16	管理兒童圖書館／兒童圖書室	F	243	72 (29.63%)	134 (55.14%)	206 (84.77%)
17	有活力	G	244	96 (39.34%)	110 (45.08%)	206 (84.43%)
18	瞭解家長等其他使用兒童圖書館成人的需求	C	243	56 (23.05%)	148 (60.91%)	204 (83.95%)
19	設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動	D	242	61 (25.21%)	138 (57.02%)	199 (82.23%)
20	舉辦與主導各類閱讀推廣活動與講座	D	242	59 (24.38%)	138 (57.02%)	197 (81.40%)
21	保持幽默感	G	244	71 (29.10%)	127 (52.05%)	198 (81.15%)
22	兒童資料編目與分類	B	242	58 (23.97%)	137 (56.61%)	195 (80.58%)
23	選擇適合該年齡層的活動材料	D	243	50 (20.58%)	145 (59.67%)	195 (80.25%)
24	兒童發展	A	240	44 (18.33%)	146 (60.83%)	190 (79.17%)
25	親職教育	A	243	75 (30.86%)	116 (47.74%)	191 (78.60%)
26	兒童館藏評鑑	B	239	63 (26.36%)	124 (51.88%)	187 (78.24%)
26	調查與評估社區兒童需求	F	239	37 (15.48%)	150 (62.76%)	187 (78.24%)
26	能與其他兒童服務機構、學校聯繫及合作	F	239	47 (19.67%)	140 (58.58%)	187 (78.24%)
27	瞭解兒童課業需求	C	243	53 (21.81%)	137 (56.38%)	190 (78.19%)
28	爭取與運用社會資源	F	240	58 (24.17%)	125 (52.08%)	183 (76.25%)
29	編輯宣傳文書與製作海報	D	243	38 (15.64%)	147 (60.49%)	185 (76.13%)
30	兒童圖書館建築	A	240	60 (25.00%)	112 (46.67%)	172 (71.67%)
31	訂定兒童業務之長、短程目標	F	241	35 (14.52%)	137 (56.85%)	172 (71.37%)
32	利用統計資料評估服務與活動的成效	F	241	33 (13.69%)	137 (56.85%)	170 (70.54%)
33	編列兒童業務之預算分配與運用	F	240	42 (17.50%)	124 (51.67%)	166 (69.17%)
34	編輯各類統計資料	F	241	22 (9.13%)	133 (55.19%)	155 (64.32%)
35	影響兒童權益的相關立法	A	242	40 (16.53%)	107 (44.21%)	147 (60.74%)
36	書目療法	A	238	27 (11.34%)	112 (47.06%)	139 (58.40%)

3. 勾選「不需要」以下之總人數百分比分析

在全體樣本 244 份有效問卷中，受試者對專業知能的需求依勾選「普通」、

「不需要」與「非常不需要」之人數百分比高低為分析（並列為比較不需要，如表 4-1-19 所示），排名前十名較不需要項目中以「書目療法」排名最高，所佔百分比達 41.60%；第二名為「影響兒童權益的相關立法」，佔 39.26%；第三名為「編輯各類統計資料」，佔 35.68%；第四名為「編列兒童業務之預算分配與運用」，佔 30.83%；第五名為「利用統計資料評估服務與活動的成效」，佔 29.46%；第六名為「訂定兒童業務之長、短程目標」，佔 28.63%；第七名為「兒童圖書館建築」，佔 28.33%；第八名為「編輯宣傳文書與製作海報」，佔 23.87%；第九名為「爭取與運用社會資源」，佔 23.75%；第十名為「瞭解兒童課業需求」，佔 21.81%。而屬於「行政與管理技能」構面的專業知能項目出現較多次，共出現了五項。可見大部分的受試者目前認為「行政與管理技能」構面是較不需的。

表 4-1-19 兒童圖書館員專業知能「普通」以下之總人數百分比排序表

排序	兒童圖書館員專業知能	構面代碼	全體	普通	不需要	非常不需	三者合計
			總和 N	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
1	書目療法	A	238	90 (37.82%)	8 (3.36%)	1 (0.42%)	99 (41.60%)
2	影響兒童權益的相關立法	A	242	85 (35.12%)	8 (3.31%)	2 (0.83%)	95 (39.26%)
3	編輯各類統計資料	F	241	81 (33.61%)	4 (1.66%)	1 (0.41%)	86 (35.68%)
4	編列兒童業務之預算分配與運用	F	240	65 (27.08%)	8 (3.33%)	1 (0.42%)	74 (30.83%)
5	利用統計資料評估服務與活動的成效	F	241	65 (26.97%)	5 (2.07%)	1 (0.41%)	71 (29.46%)
6	訂定兒童業務之長、短程目標	F	241	60 (24.90%)	8 (3.32%)	1 (0.41%)	69 (28.63%)
7	兒童圖書館建築	A	240	60 (25.00%)	6 (2.50%)	2 (0.83%)	68 (28.33%)
8	編輯宣傳文書與製作海報	D	243	56 (23.05%)	1 (0.41%)	1 (0.41%)	58 (23.87%)
9	爭取與運用社會資源	F	240	53 (22.08%)	4 (1.67%)	0 (0%)	57 (23.75%)
10	瞭解兒童課業需求	C	243	49 (20.16%)	3 (1.23%)	1 (0.41%)	53 (21.81%)
11	兒童館藏評鑑	B	239	50 (20.92%)	2 (0.84%)	0 (0%)	52 (21.76%)
11	調查與評估社區兒童需求	F	239	48 (20.08%)	3 (1.26%)	1 (0.42%)	52 (21.76%)

11	能與其他兒童服務機構、學校聯繫及合作	F	239	48 (20.08%)	4 (1.67%)	0 (0%)	52 (21.76%)
12	親職教育	A	243	49 (20.16%)	3 (1.23%)	0 (0%)	52 (21.40%)
13	兒童發展	A	240	45 (18.75%)	5 (2.08%)	0 (0%)	50 (20.83%)
14	選擇適合該年齡層的活動材料	D	243	46 (18.93%)	2 (0.82%)	0 (0%)	48 (19.75%)
15	兒童資料編目與分類	B	242	44 (18.18%)	2 (0.83%)	1 (0.41%)	47 (19.42%)
16	保持幽默感	G	244	44 (18.03%)	2 (0.82%)	0 (0%)	46 (18.85%)
17	舉辦與主導各類閱讀推廣活動與講座	D	242	43 (17.77%)	1 (0.41%)	1 (0.41%)	45 (18.60%)
18	設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動	D	242	42 (17.36%)	1 (0.41%)	0 (0%)	43 (17.77%)
19	瞭解家長等其他使用兒童圖書館成人的需求	C	243	35 (14.40%)	2 (0.82%)	2 (0.82%)	39 (16.05%)
20	有活力	G	244	36 (14.75%)	2 (0.82%)	0 (0%)	38 (15.57%)
21	管理兒童圖書館／兒童圖書室	F	243	35 (14.40%)	2 (0.82%)	0 (0%)	37 (15.23%)
22	兒童心理學	A	244	33 (13.52%)	4 (1.64%)	0 (0%)	37 (15.16%)
23	能回答各年齡層兒童的參考諮詢問題	C	244	35 (14.34%)	1 (0.41%)	0 (0%)	36 (14.75%)
23	有創意	G	244	35 (14.34%)	1 (0.41%)	0 (0%)	36 (14.75%)
24	訓練與管理兒童圖書館員／志工	F	242	33 (13.64%)	2 (0.83%)	0 (0%)	35 (14.46%)
25	有意願不斷加強自己的專業	G	243	34 (13.99%)	1 (0.41%)	0 (0%)	35 (14.40%)
26	兒童文學／兒童讀物	A	244	32 (13.11%)	3 (1.23%)	0 (0%)	35 (14.34%)
26	有熱忱	G	244	34 (13.93%)	1 (0.41%)	0 (0%)	35 (14.3%)
27	兒童資料選擇與採購	B	242	34 (14.05%)	0 (0%)	0 (0%)	34 (14.05%)
28	有效傳播、推廣資訊給兒童與成人	E	244	33 (13.52%)	1 (0.41%)	0 (0%)	34 (13.93%)
28	對於兒童及家長的抱怨能妥善處理	E	244	32 (13.11%)	2 (0.82%)	0 (0%)	34 (13.93%)
29	有愛心	G	244	32 (13.11%)	0 (0%)	0 (0%)	32 (13.11%)
30	給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦	C	244	28 (11.48%)	3 (1.23%)	0 (0%)	31 (12.70%)
30	能聆聽兒童的想法與需要	E	244	30 (12.30%)	1 (0.41%)	0 (0%)	31 (12.70%)
31	協助兒童利用資源滿足其資訊需求	C	244	28 (11.48%)	2 (0.82%)	0 (0%)	30 (12.30%)
31	給予兒童閱讀方面的協助與指導	C	244	26 (10.66%)	4 (1.64%)	0 (0%)	30 (12.30%)
31	具有同理心	G	244	30 (12.30%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (12.30%)

32	能與兒童及成人建立良好關係	E	244	28 (11.48%)	1 (0.41%)	0 (0%)	29 (11.89%)
32	有耐心	G	244	29 (11.89%)	0 (0%)	0 (0%)	29 (11.89%)
33	協助兒童找到適合其興趣與程度的資料	C	244	26 (10.66%)	2 (0.82%)	0 (0%)	28 (11.48%)
33	喜愛與尊重兒童	G	244	28 (11.48%)	0 (0%)	0 (0%)	28 (11.48%)
33	具有良好的品德	G	244	28 (11.48%)	0 (0%)	0 (0%)	28 (11.48%)
34	適時控制兒童沒有紀律的行為	F	243	25 (10.29%)	1 (0.41%)	0 (0%)	26 (10.70%)
34	能與圖書館同仁培養友好的工作關係	G	243	26 (10.70%)	0 (0%)	0 (0%)	26 (10.70%)
35	能清楚有效的對兒童傳達想法	E	244	24 (9.84%)	2 (0.82%)	0 (0%)	26 (10.66%)
36	對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度	G	244	25 (10.25%)	0 (0%)	0 (0%)	25 (10.25%)
36	親切和藹、有親和力	G	244	24 (9.84%)	1 (0.41%)	0 (0%)	25 (10.2%)

(二) 專業知識構面之分析

在「專業知識」構面，共含 7 項專業知能，統計表如 4-1-20。研究者將需求程度依平均值的高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度的平均值為低於 2.33，中度的平均值為介於 2.33 至 3.66 之間，高度之平均值為高於 3.67。由該表可知，此一構面各項知能需求的平均值都在 3.66 到 4.25 之間，即受試者對此一構面的各項知能需求程度幾乎皆為高度需求。在此構面最為需求的項目為「兒童文學／兒童讀物」，平均值為 4.25 最高；其次為「親職教育」與「兒童心理學」；最低為「書目療法」，平均值為 3.66。顯示受試者認為在專業知識中，對於兒童文學／兒童讀物的知識需求程度是最高且最需要的，也應是受試者認為在兒童服務中所最需要具備的專業知識。

在專業知識的「其他」開放填答部分，還有七位受試者填寫了其他需求：「兒童喜好」、「兒童教育」、「兒童哲學」、「兒童輔導」、「親子溝通等家庭教育書目」、「兒童的品德教育」、「兒童的管理知能」、「外語能力」。

表 4-1-20 專業知識構面需求題項分析表

題號	專業知識	平均值	排 序
4	兒童文學／兒童讀物	4.25	1
3	親職教育	4.08	2
2	兒童心理學	4.08	2
1	兒童發展	3.95	3
7	兒童圖書館建築	3.93	4
6	影響兒童權益的相關立法	3.72	5
5	書目療法	3.66	6

(三) 館藏發展之知識與技能構面分析

在「館藏發展之知識與技能」構面，共含 3 項專業知能，統計表如 4-1-21。研究者將需求程度依平均值的高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度的平均值為低於 2.33，中度的平均值為介於 2.33 至 3.66 之間，高度之平均值為高於 3.67。由該表可知，此一構面各項知能需求的平均值都在 4.03 到 4.22 之間，即受試者對此一構面的各項知能需求程度為高度需求。在此構面最為需求的項目為「兒童資料選擇與採購」，平均值為 4.22 最高；其次為「兒童館藏評鑑」；最低為「兒童資料編目與分類」，平均值為 4.03。顯示受試者認為在館藏發展之知識與技能中，對於兒童資料選擇與採購的知能需求程度是最高且最需要的。

在館藏發展之知識與技能的「其他」開放填答部分，還有一位受試者填寫了「與學校教育結合度」的館藏發展之知識與技能需求項目。

表 4-1-21 館藏發展之知識與技能構面需求題項分析表

題號	館藏發展之知識與技能	平均值	排 序
1	兒童資料選擇與採購	4.22	1
3	兒童館藏評鑑	4.04	2
2	兒童資料編目與分類	4.03	3

(四) 參考諮詢服務之知識與技能構面分析

在「參考諮詢服務之知識與技能」構面，共含 7 項專業知能，統計表如 4-1-22。研究者將需求程度依平均值的高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度的平均值為低於 2.33，中度的平均值為介於 2.33 至 3.66 之間，高度之平均值為高於 3.67。由該表可知，此一構面各項知能需求的平均值都在 3.98 到 4.18 之間，即受試者對此一構面的各項知能需求程度為高度需求。在此構面最為需求的項目為「協助兒童利用資源滿足其資訊需求」，平均值為 4.18 最高；其次為「協助兒童找到適合其興趣與程度的資料」；最低為「瞭解兒童課業需求」，平均值為 3.98。顯示受試者認為在參考諮詢服務之知識與技能中，對於協助兒童利用資源滿足其資訊需求的知能需求程度是最高且最需要的。

表 4-1-22 參考諮詢服務之知識與技能構面需求題項分析表

題號	參考諮詢服務之知識與技能	平均值	排 序
6	協助兒童利用資源滿足其資訊需求	4.18	1
5	協助兒童找到適合其興趣與程度的資料	4.16	2
7	給予兒童閱讀方面的協助與指導	4.15	3
3	能回答各年齡層兒童的參考諮詢問題	4.11	4
4	給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦	4.08	5
2	瞭解家長等其他使用兒童圖書館成人的需求	4.05	6
1	瞭解兒童課業需求	3.98	7

(五) 活動企劃之知識與技能構面分析

在「活動企劃之知識與技能」構面，共含 4 項專業知能，統計表如 4-1-23。研究者將需求程度依平均值的高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度的平均值為低於 2.33，中度的平均值為介於 2.33 至 3.66 之間，高度之平均值為高於 3.67。由該表可知，此一構面各項知能需求的平均值都在 3.91 到 4.07 之間，即受試者對此一構面的各項知能需求程度為高度需求。在此構面最為需求

的項目為「設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動」，平均值為 4.07 最高；其次為「舉辦與主導各類閱讀推廣活動與講座」；最低為「編輯宣傳文書與製作海報」，平均值為 3.91。顯示受試者認為在活動企劃之知識與技能中，對於設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動的知能需求程度是最高且最需要的。

在活動企劃之知識與技能的「其他」開放填答部分，還有一位受試者填寫了「社區學校合辦活動」的活動企劃之知識與技能需求項目。

表 4-1-23 活動企劃之知識與技能構面需求題項分析表

題號	活動企劃之知識與技能	平均值	排 序
2	設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動	4.07	1
3	舉辦與主導各類閱讀推廣活動與講座	4.05	2
1	選擇適合該年齡層的活動材料	4.00	3
4	編輯宣傳文書與製作海報	3.91	4

(六) 溝通技能構面分析

在「溝通技能」構面，共含 5 項專業知能，統計表如 4-1-24。研究者將需求程度依平均值的高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度的平均值為低於 2.33，中度的平均值為介於 2.33 至 3.66 之間，高度之平均值為高於 3.67。由該表可知，此一構面各項知能需求的平均值都在 4.17 到 4.262 之間，即受試者對此一構面的各項知能需求程度為高度需求。在此構面最為需求的項目為「能與兒童及成人建立良好關係」與「能聆聽兒童的想法與需要」，平均值為 4.262 最高；其次為「能清楚有效的對兒童傳達想法」與「對於兒童及家長的抱怨能妥善處理」；最低為「有效傳播、推廣資訊給兒童與成人」，平均值為 4.17。顯示受試者認為在溝通技能中，對於能與兒童及成人建立良好關係的知能需求程度是最高且最需要的。

在溝通技能的「其他」開放填答部分，還有一位受試者填寫了「機會教育」

的溝通技能需求項目。

表 4-1-24 溝通技能構面需求題項分析表

題號	溝通技能	平均值	排 序
1	能與兒童及成人建立良好關係	4.26	1
2	能聆聽兒童的想法與需要	4.26	1
3	能清楚有效的對兒童傳達想法	4.20	2
5	對於兒童及家長的抱怨能妥善處理	4.20	2
4	有效傳播、推廣資訊給兒童與成人	4.17	3

(七) 行政與管理技能構面分析

在「行政與管理技能」構面，共含 10 項專業知能，統計表如 4-1-25。研究者將需求程度依平均值的高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度的平均值為低於 2.33，中度的平均值為介於 2.33 至 3.66 之間，高度之平均值為高於 3.67。由該表可知，此一構面各項知能需求的平均值都在 3.71 到 4.30 之間，即受試者對此一構面的各項知能需求程度為高度需求。在此構面最為需求的項目為「適時控制兒童沒有紀律的行為」，平均值為 4.30 最高；其次為「訓練與管理兒童圖書館員／志工」；最低為「編輯各類統計資料」，平均值為 3.71。顯示受試者認為在行政與管理技能中，對於能適時控制兒童沒有紀律的行為的知能需求程度是最高且最需要的。

表 4-1-25 行政與管理技能構面需求題項分析表

題號	行政與管理技能	平均值	排 序
6	適時控制兒童沒有紀律的行為	4.30	1
7	訓練與管理兒童圖書館員／志工	4.16	2
5	管理兒童圖書館／兒童圖書室	4.14	3
10	爭取與運用社會資源	3.99	4
9	能與其他兒童服務機構、學校聯繫及合作	3.96	5
8	調查與評估社區兒童需求	3.92	6
2	編列兒童業務之預算分配與運用	3.83	7

1	訂定兒童業務之長、短程目標	3.82	8
4	利用統計資料評估服務與活動的成效	3.81	9
3	編輯各類統計資料	3.71	10

(八) 專業態度與行為構面分析

在「專業態度與行為」構面，共含 13 項專業知能，統計表如 4-1-26。研究者將需求程度依平均值的高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度的平均值為低於 2.33，中度的平均值為介於 2.33 至 3.66 之間，高度之平均值為高於 3.67。由該表可知，此一構面各項知能需求的平均值都在 4.09 到 4.319 之間，即受試者對此一構面的各項知能需求程度為高度需求。在此構面最為需求的項目為「親切和藹、有親和力」與「有耐心」，平均值為 4.319 最高；其次為「能與圖書館同仁培養友好的工作關係」；最低為「保持幽默感」，平均值為 4.09。顯示受試者認為在專業態度與行為中，對於親切和藹、有親和力的專業態度需求程度是最高且最需要的。

在專業態度與行為的「其他」開放填答部分，還有四位受試者填寫了以下其他的專業態度與行為需求項目：「舒緩工作壓力」、「不排斥兒童愛喧嘩的習性、兒童的臭臭，每位都是圖書館讀者，要有個觀念：讀者就是我們的客戶，但對待他們也要有原則」、「喜愛閱讀兒童讀物」、「應變能力、突發狀況的處理能力」。

表 4-1-26 專業態度與行為構面需求題項分析表

題號	專業態度與行為	平均值	排 序
5	親切和藹、有親和力	4.32	1
9	有耐心	4.32	1
13	能與圖書館同仁培養友好的工作關係	4.31	2
7	有熱忱	4.28	3
11	具有良好的品德	4.27	4

6	有愛心	4.27	4
2	喜愛與尊重兒童	4.26	5
12	有意願不斷加強自己的專業	4.25	6
1	對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度	4.25	6
8	有活力	4.23	7
4	具有同理心	4.22	8
10	有創意	4.19	9
3	保持幽默感	4.09	10

(九) 其他知識與技能

研究者並將 244 份有效問卷中，受試者有建議的其他知識與技能項目做一統整並歸類至不同的專業知能構面，如表 4-1-27 所示。

表 4-1-27 綜合其他知識與技能需求項目表

專業知能需求	其他知識與技能需求項目
專業知識	兒童喜好、兒童教育、兒童哲學、兒童輔導、親子溝通等家庭教育書目、兒童的品德教育
館藏發展知能	與學校教育結合度
活動企劃知能	社區學校合辦活動
溝通技能	機會教育
行政與管理技能	兒童的管理知能
專業態度與行為	喜愛閱讀兒童讀物、不排斥兒童愛喧嘩的習性、兒童的臭臭、對待他們也要有原則、應變能力、突發狀況的處理能力
其他	外語能力、舒緩工作壓力

四、不同背景變項對專業知能需求之差異

本項根據 244 份有效問卷之「兒童圖書館員專業知能需求」量表與「個人基本資料」之統計分析結果，以平均值差異考驗之獨立樣本 t 檢定 (t-test) 與單因子變異數分析 (one-way ANOVA)，瞭解兒童圖書館員之不同背景變項對於專業知能的需求程度是否有顯著差異，若單因子分析判定達顯著差異時 (即 p

值 <0.05)，將進一步以費雪爾氏LSD法 (Fisher's Least-Significant-difference) 繼續對背景變項之選項進行多重比較分析，以瞭解各變項間的差異。以下就性別、現任職位類型、專職或兼職、兒童服務年資、學歷、學科背景、曾修習相關課程、曾進修相關課程以及是否加入專業學會做差異檢定。

(一) 性別在專業知能需求上之差異分析

為瞭解不同性別的受試者對專業知能需求之七個構面的平均值是否有顯著差異，以統計量t檢定之，其平均值、標準差和t值如表4-1-28所示。

由表4-1-28可知，「性別」在各層面的p值均未達顯著水準，表示男、女性別之不同，在專業知能的需求程度上無顯著差異存在。亦即表示受試者的性別並不會對其專業知能需求造成很大的影響。

表 4-1-28 性別在專業知能需求各層面之差異分析表

專業知能需求	性別	人數	平均值	標準差	t 值	p 值
專業知識	男	55	3.87	0.58	-1.16	0.56
	女	175	3.97	0.56		
館藏發展知能	男	54	3.92	0.60	-2.46	0.82
	女	182	4.15	0.60		
參考諮詢服務知能	男	55	3.91	0.52	-3.02	0.33
	女	185	4.16	0.55		
活動企劃知能	男	55	3.85	0.60	-2.28	0.65
	女	184	4.05	0.57		
溝通技能	男	55	4.10	0.58	-1.71	0.41
	女	186	4.25	0.60		
行政與管理技能	男	50	3.79	0.51	-2.51	0.66
	女	179	4	0.52		
專業態度與行為	男	54	4.12	0.59	-1.91	0.62
	女	186	4.29	0.59		
整體專業知能	男	50	3.93	0.50	-2.60	0.83
	女	170	4.14	0.48		

(二) 現任職位類型在專業知能需求上之差異分析

為瞭解受試者現任職位類型對專業知能需求之七個構面的平均值是否有差異顯著，以單因子變異數分析，其平均值、標準差、單因子變異數如表 4-1-29 所示。

由表 4-1-29 可知，受試者現任職位類型的不同，在「專業知識」、「館藏發展知能」、「活動企劃知能」、「溝通技能」、「行政與管理技能」、「專業態度與行為」六個構面以及「整體專業知能」均達 95% 以上的顯著差異水準，亦即顯示現任職位類型的不同會對此六個構面與整體的專業知能需求產生影響。研究者為瞭解其中的差異情形，更進一步以 LSD 法做事後多重比較分析，結果說明如下：

在「專業知識」需求方面，「其他代理人」職位的受試者與「單位主管」、「正職館員」、「約聘（僱）人員」職位的受試者之間有顯著差異（ F 值 = 3.75， $p = 0.006$ ），比較其平均值之後，發現「其他代理人」職位的受試者對「專業知識」的需求程度明顯高於「單位主管」、「正職館員」、「約聘（僱）人員」職位的受試者。

在「館藏發展知能」需求方面，「職務代理人、臨時人員」職位的受試者與「正職館員」職位的受試者之間，以及「其他代理人」職位的受試者與其他各種職位的受試者之間有顯著差異（ F 值 = 4.23， $p = 0.003$ ），比較其平均值之後，發現「約聘（僱）人員」職位的受試者對「館藏發展知能」的需求程度明顯高於「正職館員」職位的受試者，而「其他代理人」職位的受試者對「館藏發展知能」的需求程度也明顯高於其他所有職位的受試者。

在「活動企劃知能」需求方面，「單位主管」、「約聘（僱）人員」、「其他代理人」職位的受試者與「正職館員」職位的受試者之間，以及「其他代理

人」職位的受試者與「職務代理人、臨時人員」職位的受試者之間有顯著差異 (F 值=4.87, p=0.001), 比較其平均值之後, 發現「單位主管」、「約聘(僱)人員」、「其他代理人」職位的受試者對「活動企劃知能」的需求程度明顯高於「正職館員」職位的受試者, 而「其他代理人」職位的受試者對「活動企劃知能」的需求程度也明顯高於「職務代理人、臨時人員」職位的受試者。

在「溝通技能」需求方面, 「單位主管」、「約聘(僱)人員」、「職務代理人、臨時人員」、「其他代理人」職位的受試者與「正職館員」職位的受試者之間有顯著差異 (F 值=4.87, p=0.001), 比較其平均值之後, 發現「單位主管」、「約聘(僱)人員」、「職務代理人、臨時人員」、「其他代理人」職位的受試者對「溝通技能」的需求程度明顯高於「正職館員」職位的受試者。

在「行政與管理技能」需求方面, 「單位主管」、「約聘(僱)人員」、「其他代理人」職位的受試者與「正職館員」職位的受試者之間, 以及「其他代理人」職位的受試者與「職務代理人、臨時人員」職位的受試者之間有顯著差異 (F 值=6.84, p=0.000), 比較其平均值之後, 發現「單位主管」、「約聘(僱)人員」、「其他代理人」職位的受試者對「行政與管理技能」的需求程度明顯高於「正職館員」職位的受試者, 而「其他代理人」職位的受試者對「行政與管理技能」的需求程度也明顯高於「職務代理人、臨時人員」職位的受試者。

在「專業態度與行為」需求方面, 「單位主管」、「約聘(僱)人員」、「職務代理人、臨時人員」、「其他代理人」職位的受試者與「正職館員」職位的受試者之間有顯著差異 (F 值=6.94, p=0.000), 比較其平均值之後, 發現「單位主管」、「約聘(僱)人員」、「職務代理人、臨時人員」、「其他代理人」職位的受試者對「專業態度與行為」的需求程度明顯高於「正職館員」

職位的受試者。

在「整體專業知能」需求方面，「單位主管」、「約聘（僱）人員」、「職務代理人、臨時人員」、「其他代理人」職位的受試者與「正職館員」職位的受試者之間，以及「其他代理人」職位的受試者與「約聘（僱）人員」職位的受試者之間有顯著差異（F 值=6.83，p=0.000），比較其平均值之後，發現「單位主管」、「約聘（僱）人員」、「職務代理人、臨時人員」、「其他代理人」職位的受試者對「整體專業知能」的需求程度明顯高於「正職館員」職位的受試者，而「其他代理人」職位的受試者對「整體專業知能」的需求程度也明顯高於「約聘（僱）人員」職位的受試者。

從表 4-1-29 中也可發現，「其他代理人」對所有專業知能的需求程度皆為最高，而「正職館員」對所有專業知能的需求程度則皆為最低；從對「整體專業知能」平均需求也可看出「其他代理人」的需求程度為最高，而「正職館員」的需求程度為最低。

表 4-1-29 現任職位類型在專業知能需求各層面之差異分析表

專業知能需求	現任職位類型	人數	平均值	標準差	F 值	p 值	LSD
專業知識	A.單位主管	25	4.01	0.43	3.75	0.006**	E>A E>B E>C
	B.正職館員	112	3.85	0.57			
	C.約聘（僱）人員	62	4.00	0.50			
	D.職務代理人、臨時人員	23	4.09	0.71			
	E.其他代理人	11	4.44	0.44			
	總和	233	3.96	0.56			
館藏發展知能	A.單位主管	26	4.08	0.61	4.23	0.003**	D>B E>A E>B E>C E>D
	B.正職館員	112	3.99	0.56			
	C.約聘（僱）人員	65	4.14	0.58			
	D.職務代理人、臨時人員	25	4.25	0.78			
	E.其他代理人	11	4.70	0.43			
	總和	239	4.10	0.61			
參考	A.單位主管	26	4.18	0.49	2.40	0.051	

諮詢 服務 知能	B.正職館員	114	4.00	0.58			
	C.約聘(僱)人員	66	4.17	0.48			
	D.職務代理人、臨時人員	26	4.21	0.59			
	E.其他代理人	11	4.36	0.42			
	總和	243	4.10	0.55			
活動 企劃 知能	A.單位主管	26	4.13	0.56	4.87	0.001***	A>B C>B E>B E>D
	B.正職館員	115	3.87	0.55			
	C.約聘(僱)人員	65	4.14	0.54			
	D.職務代理人、臨時人員	25	3.97	0.67			
	E.其他代理人	11	4.45	0.44			
	總和	242	4.01	0.58			
溝通 技能	A.單位主管	26	4.35	0.50	6.91	0.000***	A>B C>B D>B E>B
	B.正職館員	115	4.03	0.59			
	C.約聘(僱)人員	66	4.38	0.54			
	D.職務代理人、臨時人員	26	4.32	0.66			
	E.其他代理人	11	4.71	0.46			
	總和	244	4.22	0.60			
行政 與管 理技 能	A.單位主管	24	4.05	0.38	6.84	0.000***	A>B C>B E>B E>D
	B.正職館員	109	3.79	0.52			
	C.約聘(僱)人員	63	4.12	0.45			
	D.職務代理人、臨時人員	25	3.99	0.64			
	E.其他代理人	11	4.38	0.43			
	總和	232	3.96	0.52			
專業 態度 與行 為	A.單位主管	26	4.35	0.48	6.94	0.000***	A>B C>B D>B E>B
	B.正職館員	114	4.06	0.61			
	C.約聘(僱)人員	66	4.36	0.53			
	D.職務代理人、臨時人員	26	4.53	0.54			
	E.其他代理人	11	4.64	0.43			
	總和	243	4.25	0.59			
整體 專業 知能	A.單位主管	23	4.19	0.38	6.83	0.000***	A>B C>B D>B E>B E>C
	B.正職館員	106	3.94	0.50			
	C.約聘(僱)人員	60	4.20	0.42			
	D.職務代理人、臨時人員	23	4.24	0.55			
	E.其他代理人	11	4.51	0.36			
	總和	223	4.09	0.49			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

(三) 專職或兼職在專業知能需求上之差異分析

為瞭解在兒童圖書館／兒童圖書室專職或兼職的受試者對專業知能需求之七個構面的平均值是否有顯著差異，以統計量 t 檢定之，其平均值、標準差和 t 值如表 4-1-30 所示。

由表 4-1-30 可知，「專職或兼職」在各層面的 p 值均未達顯著水準，表示不管是在兒童圖書館／兒童圖書室專職或兼職的受試者，在專業知能的需求程度上無顯著差異存在。亦即表示目前受試者的專職或兼職情況並不會對其專業知能需求造成很大的影響。

表 4-1-30 專職或兼職在專業知能需求各層面之差異分析表

專業知能需求	專職或兼職	人數	平均值	標準差	t 值	p 值
專業知識	專職	82	4.00	0.52	0.79	0.18
	兼職	136	3.94	0.58		
館藏發展知能	專職	85	4.16	0.61	1.19	0.28
	兼職	139	4.06	0.59		
參考諮詢服務知能	專職	88	4.17	0.51	1.25	0.45
	兼職	140	4.07	0.57		
活動企劃知能	專職	88	4.01	0.58	-0.02	0.90
	兼職	139	4.01	0.58		
溝通技能	專職	89	4.29	0.53	1.09	0.23
	兼職	140	4.20	0.62		
行政與管理技能	專職	84	3.95	0.54	-0.36	0.68
	兼職	133	3.97	0.50		
專業態度與行為	專職	88	4.29	0.56	0.65	0.50
	兼職	140	4.24	0.60		
整體專業知能	專職	79	4.13	0.47	0.68	0.34
	兼職	129	4.08	0.49		

(四) 兒童服務累積年資在專業知能需求上之差異分析

為瞭解受試者在兒童圖書室服務累積年資對專業知能需求之七個構面的平均值是否有差異顯著，以單因子變異數分析，其平均值、標準差、單因子變異數如表 4-1-31 所示。

由表 4-1-31 可知，受試者在兒童圖書室服務累積年資的不同，在「館藏發展知能」、「活動企劃知能」、「行政與管理技能」、「專業態度與行為」四個構面以及「整體專業知能」差異達 95% 以上的顯著差異水準，亦即顯示受試者在兒童圖書室服務累積年資的不同會對此四個構面與整體的專業知能需求產生影響。為瞭解其中的差異情形，以 LSD 法做事後多重比較分析，結果說明如下：

在「館藏發展知能」需求方面，服務年資「11—15 年」的受試者與服務年資「1—5 年」、「6—10 年」、「21 年以上」的受試者之間有顯著差異（ F 值 = 2.60， $p=0.037$ ），比較其平均值之後，發現服務年資「11—15 年」的受試者對「館藏發展知能」的需求程度明顯高於服務年資「1—5 年」、「6—10 年」、「21 年以上」的受試者。

在「活動企劃知能」需求方面，服務年資「11—15 年」的受試者與服務年資「1—5 年」的受試者之間，以及「16—20 年」的受試者與服務年資「1—5 年」的受試者之間有顯著差異（ F 值 = 3.18， $p=0.014$ ），比較其平均值之後，發現服務年資「11—15 年」的受試者對「活動企劃知能」的需求程度明顯高於服務年資「1—5 年」的受試者，而服務年資「16—20 年」的受試者對「活動企劃知能」的需求程度也明顯高於服務年資「1—5 年」的受試者。

在「行政與管理技能」需求方面，服務年資「11—15 年」、「16—20 年」、「21 年以上」的受試者與服務年資「1—5 年」的受試者之間有顯著差異（ F 值

=3.90, p=0.004), 比較其平均值之後, 發現服務年資「11-15 年」、「16-20 年」、「21 年以上」的受試者對「行政與管理技能」的需求程度明顯高於服務年資「1-5 年」的受試者。

在「專業態度與行為」需求方面, 服務年資「16-20 年」的受試者與服務年資「1-5 年」的受試者之間有顯著差異 (F 值=2.66, p=0.034), 比較其平均值之後, 發現服務年資「16-20 年」的受試者對「專業態度與行為」的需求程度明顯高於服務年資「1-5 年」的受試者。

在「整體專業知能」需求方面, 服務年資「11-15 年」、「16-20 年」的受試者與服務年資「1-5 年」的受試者之間有顯著差異 (F 值=2.99, p=0.020), 比較其平均值之後, 發現服務年資「11-15 年」、「16-20 年」的受試者對「整體專業知能」的需求程度明顯高於服務年資「1-5 年」的受試者。

從表 4-1-31 中也可發現, 服務年資「1-5 年」的受試者除「館藏發展知能」之外對其他構面之專業知能需求程度皆為最低; 從對「整體專業知能」平均需求也可看出服務年資「1-5 年」受試者的需求程度為最低, 而服務年資「16-20 年」受試者的需求程度為最高。

表 4-1-31 服務累積年資在專業知能需求各層面之平均值與標準差一覽表

專業知能需求	在兒童室服務累積年資	人數	平均值	標準差	F 值	p 值	LSD
專業知識	A.1-5 年	148	3.89	0.59	2.23	0.066	
	B.6-10 年	32	3.94	0.56			
	C.11-15 年	21	4.16	0.43			
	D.16-20 年	17	4.22	0.47			
	E.21 年以上	10	4.07	0.25			
	總和	228	3.96	0.56			
館藏發展知能	A.1-5 年	150	4.07	0.63	2.60	0.037*	C>A
	B.6-10 年	33	4.05	0.61			C>B
	C.11-15 年	23	4.45	0.49			C>E

	D.16-20 年	17	4.22	0.51			
	E.21 年以上	11	3.88	0.50			
	總和	234	4.11	0.61			
參考 諮詢 服務 知能	A.1-5 年	153	4.05	0.61	1.90	0.112	
	B.6-10 年	33	4.13	0.44			
	C.11-15 年	24	4.35	0.41			
	D.16-20 年	17	4.25	0.29			
	E.21 年以上	11	4.09	0.37			
	總和	238	4.11	0.55			
活動 企劃 知能	A.1-5 年	153	3.92	0.61	3.18	0.014*	C>A D>A
	B.6-10 年	33	4.08	0.54			
	C.11-15 年	23	4.29	0.44			
	D.16-20 年	17	4.24	0.37			
	E.21 年以上	11	4.07	0.53			
	總和	237	4.01	0.58			
溝通 技能	A.1-5 年	154	4.16	0.64	1.76	0.138	
	B.6-10 年	33	4.28	0.48			
	C.11-15 年	24	4.38	0.59			
	D.16-20 年	17	4.41	0.39			
	E.21 年以上	11	4.45	0.47			
	總和	239	4.23	0.60			
行政 與管 理技 能	A.1-5 年	150	3.88	0.56	3.90	0.004*	C>A D>A E>A
	B.6-10 年	30	4.03	0.47			
	C.11-15 年	22	4.19	0.40			
	D.16-20 年	16	4.18	0.23			
	E.21 年以上	9	4.29	0.40			
	總和	227	3.96	0.52			
專業 態度 與行 為	A.1-5 年	153	4.18	0.64	2.66	0.034*	D>A
	B.6-10 年	33	4.32	0.45			
	C.11-15 年	24	4.40	0.48			
	D.16-20 年	17	4.57	0.46			
	E.21 年以上	11	4.41	0.39			
	總和	238	4.26	0.59			
整體 專業	A.1-5 年	145	4.03	0.53	2.99	0.020*	C>A D>A
	B.6-10 年	29	4.11	0.39			

知能	C.11—15 年	20	4.31	0.42			
	D.16—20 年	16	4.34	0.25			
	E.21 年以上	8	4.30	0.22			
	總和	218	4.10	0.49			

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

(五) 學歷在專業知能需求上之差異分析

為瞭解受試者的最高學歷對專業知能需求之七個構面的平均值是否有差異顯著，以單因子變異數分析，其平均值、標準差、單因子變異數如表 4-1-32 所示。

由表 4-1-32 可知，受試者最高學歷的不同，在「專業態度與行為」構面以及「整體專業知能」差異達 95% 以上的顯著差異水準，亦即顯示最高學歷的不同會對「專業態度與行為」構面與整體的專業知能需求產生影響。為瞭解其中的差異情形，以 LSD 法做事後多重比較分析，結果說明如下：

在「專業態度與行為」需求方面，最高學歷為「專科」的受試者與最高學歷為「學士」的受試者之間，以及最高學歷為「高中、高職」的受試者與最高學歷為「學士」的受試者之間有顯著差異 (F 值 = 3.88, $p = 0.010$)，比較其平均值之後，發現最高學歷為「專科」的受試者對「專業態度與行為」的需求程度明顯高於最高學歷為「學士」的受試者，而最高學歷為「高中、高職」的受試者對「專業態度與行為」的需求程度也明顯高於最高學歷為「學士」的受試者。

在「整體專業知能」需求方面，最高學歷為「高中、高職」的受試者與最高學歷為「學士」的受試者之間有顯著差異 (F 值 = 2.69, $p = 0.047$)，比較其平均值之後，發現最高學歷為「高中、高職」的受試者對「整體專業知能」的

需求程度明顯高於與最高學歷為「學士」的受試者。

從表 4-1-32 中也可發現，最高學歷為「學士」的受試者對所有專業知能的需求程度皆為最低；從對「整體專業知能」平均需求也可看出最高學歷為「學士」受試者的需求程度為最低，而最高學歷為「高中、高職」受試者的需求程度為最高。

表 4-1-32 最高學歷在專業知能需求各層面之平均值與標準差一覽表

專業知能需求	最高學歷	人數	平均值	標準差	F 值	p 值	LSD
專業知識	A.碩士	10	3.97	0.63	1.71	0.165	
	B.學士	116	3.88	0.55			
	C.專科	65	4.02	0.60			
	D.高中、高職	40	4.08	0.48			
	總和	231	3.96	0.56			
館藏發展知能	A.碩士	10	4.33	0.59	2.30	0.078	
	B.學士	118	4.01	0.58			
	C.專科	67	4.10	0.61			
	D.高中、高職	42	4.26	0.66			
	總和	237	4.10	0.61			
參考諮詢服務知能	A.碩士	10	4.16	0.81	1.69	0.171	
	B.學士	119	4.03	0.52			
	C.專科	67	4.14	0.59			
	D.高中、高職	45	4.22	0.46			
	總和	241	4.10	0.55			
活動企劃知能	A.碩士	10	4.05	0.81	0.47	0.702	
	B.學士	120	3.97	0.58			
	C.專科	67	3.99	0.59			
	D.高中、高職	43	4.09	0.48			
	總和	240	4.00	0.58			
溝通技能	A.碩士	10	4.34	0.69	2.63	0.051	
	B.學士	120	4.11	0.61			
	C.專科	67	4.33	0.61			
	D.高中、高職	45	4.30	0.49			
	總和	242	4.21	0.60			

行政 與管 理技 能	A.碩士	10	4.06	0.81	1.83	0.142	
	B.學士	116	3.88	0.51			
	C.專科	63	4.02	0.49			
	D.高中、高職	41	4.06	0.52			
	總和	230	3.95	0.52			
專業 態度 與行 為	A.碩士	10	4.34	0.73	3.88	0.010**	C>B D>B
	B.學士	120	4.12	0.61			
	C.專科	67	4.32	0.55			
	D.高中、高職	44	4.44	0.50			
	總和	241	4.25	0.59			
整體 專業 知能	A.碩士	10	4.18	0.68	2.69	0.047*	D>B
	B.學士	112	4.00	0.48			
	C.專科	61	4.15	0.50			
	D.高中、高職	38	4.23	0.43			
	總和	221	4.09	0.49			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

(六) 學科背景在專業知能需求上之差異分析

為瞭解受試者的學科背景對專業知能需求之七個構面的平均值是否有差異顯著，以單因子變異數分析，其平均值、標準差、單因子變異數如表 4-1-33 所示。

由表 4-1-33 可知，受試者學科背景的不同，在「活動企劃知能」與「行政與管理技能」兩個構面之差異達 95% 以上的顯著差異水準，亦即顯示學科背景的不同會對「活動企劃知能」與「行政與管理技能」構面的專業知能需求產生影響。為瞭解其中的差異情形，以 LSD 法做事後多重比較分析，結果說明如下：

在「活動企劃知能」需求方面，學科背景為「圖書資訊學系、所畢（肄）業」的受試者與學科背景為「非圖書資訊學系、所畢（肄）業」的受試者之間，以及學科背景為「兼有圖書資訊學和其他學科學位」的受試者與學科背景為「非

圖書資訊學系、所畢(肄)業」的受試者之間有顯著差異(F 值=5.80, p=0.004), 比較其平均值之後, 發現學科背景為「圖書資訊學系、所畢(肄)業」的受試者對「活動企劃知能」的需求程度明顯高於學科背景為「非圖書資訊學系、所畢(肄)業」的受試者, 而學科背景為「兼有圖書資訊學和其他學科學位」的受試者對「活動企劃知能」的需求程度也明顯高於學科背景為「非圖書資訊學系、所畢(肄)業」的受試者。

在「行政與管理技能」需求方面, 學科背景為「圖書資訊學系、所畢(肄)業」的受試者與學科背景為「非圖書資訊學系、所畢(肄)業」的受試者之間有顯著差異(F 值=4.72, p=0.010), 比較其平均值之後, 發現學科背景為「圖書資訊學系、所畢(肄)業」的受試者對「行政與管理技能」的需求程度明顯高於學科背景為「非圖書資訊學系、所畢(肄)業」的受試者。

表 4-1-33 學科背景在專業知能需求各層面之平均值與標準差一覽表

專業知能需求	學科背景	人數	平均值	標準差	F 值	p 值	LSD
專業知識	A.圖書資訊學系、所畢(肄)業	38	3.98	0.40	0.05	0.951	
	B.非圖書資訊學系、所畢(肄)業	178	3.95	0.59			
	C.兼有圖書資訊學和其他學科學位	7	3.94	0.44			
	總和	223	3.95	0.56			
館藏發展知能	A.圖書資訊學系、所畢(肄)業	39	4.16	0.55	1.24	0.292	
	B.非圖書資訊學系、所畢(肄)業	182	4.05	0.62			
	C.兼有圖書資訊學和其他學科學位	8	4.33	0.36			
	總和	229	4.08	0.60			
參考諮詢服務知能	A.圖書資訊學系、所畢(肄)業	39	4.24	0.46	2.23	0.110	
	B.非圖書資訊學系、所畢(肄)業	185	4.07	0.56			
	C.兼有圖書資訊學和其他學科學位	8	4.32	0.45			
	總和	232	4.11	0.55			
活動企劃知能	A.圖書資訊學系、所畢(肄)業	39	4.19	0.57	5.80	0.004*	A>B C>B
	B.非圖書資訊學系、所畢(肄)業	185	3.94	0.56			
	C.兼有圖書資訊學和其他學科學位	8	4.47	0.45			
	總和	232	4.00	0.57			

溝通技能	A.圖書資訊學系、所畢(肄)業	39	4.34	0.59	1.44	0.239	
	B.非圖書資訊學系、所畢(肄)業	186	4.18	0.60			
	C.兼有圖書資訊學和其他學科學位	8	4.38	0.59			
	總和	233	4.21	0.60			
行政與管理技能	A.圖書資訊學系、所畢(肄)業	37	4.16	0.49	4.72	0.010**	A>B
	B.非圖書資訊學系、所畢(肄)業	178	3.91	0.51			
	C.兼有圖書資訊學和其他學科學位	8	4.21	0.25			
	總和	223	3.96	0.51			
專業態度與行為	A.圖書資訊學系、所畢(肄)業	39	4.24	0.56	0.05	0.954	
	B.非圖書資訊學系、所畢(肄)業	186	4.25	0.59			
	C.兼有圖書資訊學和其他學科學位	8	4.31	0.66			
	總和	233	4.25	0.59			
整體專業知能	A.圖書資訊學系、所畢(肄)業	36	4.18	0.44	1.38	0.255	
	B.非圖書資訊學系、所畢(肄)業	171	4.06	0.50			
	C.兼有圖書資訊學和其他學科學位	7	4.28	0.38			
	總和	214	4.09	0.49			

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

(七) 是否曾修習課程在專業知能需求上之差異分析

為瞭解在校期間是否曾修習相關兒童課程的受試者對專業知能需求之七個構面的平均值是否有顯著差異，以統計量 t 檢定之，其平均值、標準差和 t 值如表 4-1-34 所示。

由表 4-1-34 可知，「是否曾修習」在各層面的 p 值均未達顯著水準，表示不管在校期間是否曾修習相關兒童課程的受試者，在專業知能的需求程度上無顯著差異存在。亦即表示目前受試者在曾修習相關課程與未曾修習相關課程上並不會對其專業知能需求造成很大的影響。

表 4-1-34 是否曾修習課程在專業知能需求各層面之差異分析表

專業知能需求	曾經修習	人數	平均值	標準差	t 值	p 值
專業知識	否	187	3.93	0.57	-1.53	0.48

	是	40	4.08	0.49		
館藏發展知能	否	190	4.06	0.61	-1.65	0.73
	是	42	4.23	0.60		
參考諮詢服務知能	否	194	4.07	0.56	-2.22	0.86
	是	42	4.28	0.50		
活動企劃知能	否	194	3.98	0.57	-1.69	0.14
	是	42	4.14	0.63		
溝通技能	否	195	4.16	0.59	-3.07	0.42
	是	42	4.47	0.58		
行政與管理技能	否	187	3.93	0.51	-1.95	0.38
	是	39	4.11	0.57		
專業態度與行為	否	194	4.21	0.59	-2.28	0.67
	是	42	4.44	0.58		
整體專業知能	否	180	4.06	0.50	-2.47	0.79
	是	37	4.27	0.45		

(八) 是否曾進修課程在專業知能需求上之差異分析

為瞭解從事圖書館工作後是否曾進修相關兒童課程的受試者對專業知能需求之七個構面的平均值是否有顯著差異，以統計量 t 檢定之，其平均值、標準差和 t 值如表 4-1-35 所示。

由表 4-1-35 可知，「是否曾進修」在各層面的 p 值均未達顯著水準，表示不管從事圖書館工作後是否曾進修相關兒童課程的受試者，在專業知能的需求程度上無顯著差異存在。亦即表示目前受試者在曾進修相關課程與未曾進修相關課程上並不會對其專業知能需求造成很大的影響。

表 4-1-35 是否曾進修課程在專業知能需求各層面之差異分析表

專業知能需求	曾經進修	人數	平均值	標準差	t 值	p 值
專業知識	否	154	3.89	0.59	-2.49	0.09
	是	66	4.09	0.46		
館藏發展知能	否	154	4.06	0.64	-1.71	0.65

	是	71	4.21	0.56		
參考諮詢服務知能	否	157	4.01	0.58	-3.89	0.80
	是	72	4.31	0.46		
活動企劃知能	否	157	3.92	0.59	-3.16	0.97
	是	71	4.18	0.54		
溝通技能	否	158	4.11	0.61	-4.33	0.73
	是	72	4.47	0.51		
行政與管理技能	否	151	3.89	0.53	-2.80	0.31
	是	70	4.10	0.49		
專業態度與行為	否	157	4.15	0.61	-4.21	0.09
	是	72	4.49	0.49		
整體專業知能	否	148	4.01	0.51	-3.70	0.19
	是	65	4.28	0.40		

(九) 是否加入專業學會在專業知能需求上之差異分析

為瞭解是否加入專業學會的受試者對專業知能需求之七個構面的平均值有無顯著差異，以統計量 t 檢定之，其平均值、標準差和 t 值如表 4-1-36 所示。

由表 4-1-36 可知，「是否加入專業學會」在各層面的 p 值均未達顯著水準，表示不管是否加入專業學會的受試者，在專業知能的需求程度上無顯著差異存在。亦即表示目前受試者是否有加入專業學會並不會對其專業知能需求造成很大的影響。

表 4-1-36 是否加入專業學會在專業知能需求各層面之差異分析表

專業知能需求	加入專業學會	人數	平均值	標準差	t 值	p 值
專業知識	否	193	3.92	0.57	-2.05	0.30
	是	31	4.14	0.46		
館藏發展知能	否	197	4.07	0.63	-1.87	0.19
	是	32	4.29	0.49		
參考諮詢服務知能	否	201	4.07	0.57	-2.46	0.56
	是	32	4.33	0.44		
活動企劃知能	否	201	3.97	0.59	-2.66	0.63

	是	31	4.27	0.48		
溝通技能	否	202	4.19	0.62	-2.09	0.83
	是	32	4.43	0.51		
行政與管理技能	否	193	3.92	0.54	-3.18	0.06
	是	30	4.24	0.35		
專業態度與行為	否	201	4.21	0.60	-2.40	0.64
	是	32	4.48	0.52		
整體專業知能	否	185	4.06	0.51	-2.89	0.18
	是	30	4.33	0.35		

第二節 訪談結果與分析

本研究進行訪談之人數為填寫問卷的兒童圖書館員中有意願接受訪談的人數，是為立意取樣，研究期望至少不低於十位受訪者。在問卷回收完畢後得到共有 18 位館員有意願接受訪談，確實訪談為 15 位館員，但考慮訪談內容需要的質與量，因此又篩去三位館員的訪談內容，共選取 12 位館員的訪談內容做資料的分析與歸納（受訪者基本資料詳見表 3-2-2）。

在訪談進行的過程中，研究者隨時向受訪者確認所聽到的內容是否為其意，之後研究者並將逐字稿寄交受訪者檢視是否符合其意，且對於缺漏、不正確與模糊的部分再加以補充、修正與確認，使最後的逐字稿內容能合於受訪者所要表達的意思，確定研究資料的正確性。

所有訪談錄音之內容整理以逐字謄稿照錄為原則，以完整呈現受訪者之意見。在資料分析的呈現採直接引用受訪者的訪談內容，減少研究者自身下判斷造成可能的誤解。分析訪談資料時，研究者反覆閱讀訪談後所逐字逐句轉錄出的逐字稿，並進行編碼，將資料打散加以命名與類屬，以適於分析與歸納。本節並將所得之訪談資料依題意歸納為三大項：第一項是兒童圖書館員的服務現

況；第二項是兒童圖書館員對專業知能的需求狀況；第三項是兒童圖書館員對專業知能的相關看法。

一、兒童圖書館員的服務現況

(一) 兒童服務之內容

12位接受訪談之兒童圖書館員皆是公共圖書館館員，受訪者中目前專職管理兒童室者有四位，兼職管理兒童室者有八位，其中有一位曾經專職過目前是兼職，受訪者管理兒童室之確切服務年資從一年到12年者皆有，其中目前又身為該館之管理者有二位，受訪者基本資料可詳見表3-2-2。

12位受訪者在兒童室服務期間，敘述從事過的兒童服務內容整理如表4-2-1所示。

表4-2-1 受訪者從事過的兒童服務內容一覽表

兒童圖書館服務	服務內容
技術服務	兒童書的採訪、驗收、贈書、盤點、編目、分類、圖書加工、上架、調架、給架號、維護書籍清潔、報廢等。
讀者服務	兒童室的流通、辦證、通借通還、參考諮詢、圖書館導覽與參訪、圖書館利用教育、出有獎徵答信箱題目、放映影片等。
閱讀推廣	舉辦說故事活動、閱讀活動、新書展示、書展、兒童活動策劃、活動佈置、文宣設計、做海報、環境清潔等。
行政管理	兒童室管理規劃、館務運作、統計資料、報表管理、財產、志工業務（聯繫、培訓與管理志工）等。

由於多數受訪者是兼職兒童室的服務，其每隔一段期間就會跟同事輪替其他圖書館的工作內容，因此他們大多認同在圖書館幾乎每個業務他們都會接觸到、都要會，甚至表示「我們在公圖的話呢～是十八般武藝你都要會」（08：426），而四位專職兒童室服務的館員，其中兩位則指出「反正只要舉凡有關兒童的活動就我這邊負責」（05：8~9）及「只要跟小朋友扯得上邊的，都是我的

工作」(12:7)，因此大部分受訪者都要兼顧其他組別的服務，必須成為全能的圖書館員，但也有少部分受訪者可以用心專注於兒童室與兒童相關的各項服務。

(二) 兒童服務經驗之敘述

研究者綜合受訪者談及他們印象深刻與較為困難或不好處理的兒童服務經驗，大致歸納為有二種情形：1.與讀者互動方面、2.兒童圖書館/室管理方面。與讀者互動方面又歸類為四小類：(1)良性互動(2)突發事件處理(3)困擾事件處理(4)讀者服務的互動。

1.與讀者互動方面

(1) 良性互動

a.熱心的小志工

兒童圖書館員有時忙不過來的時候，有時也會遇到肯熱心幫忙的兒童，願意提供他們小小的力量協助館員，如有位館員者有次在暑假時，因讀者較多剛好那天志工也沒來，館員忙到來不及上架，因此就請兩位小學生來當臨時小志工幫忙上架，後來他們還把書都清完了，讓館員印象很深刻。

「我就看了兩個小學生，我一看就知道他們是常客，就是他們很常來圖書館這樣子，那後來我就抓了兩個，我就問他們說你們是不是圖書館的小志工，那他們就說不是，那我就只好問說那可不可以充當一日志工這樣子，那他們兩個因為他們是兄弟檔阿，他們就商量了一下子，然後就跑過來跟我講說好阿～我們願意當小志工，那他們就幫我把所有的書都清完」(03:30~35)

另一位兒童圖書館員也遇過很熱心的兒童，幫忙他一起把壞掉的書架修補

好，雖然只是拿簡單的東西做修補，但兒童真摯的心意，也令其非常得感動。

「記得有一次書架板壞了，也就是螺絲帽鬆脫了，整排書倒了下去，結果有一位小學二年級的讀者，非常熱心，用心的協助我用棉花、衛生紙、膠帶把書架修好，讓我非常感動，記憶深刻。」(11：10~13)

b. 與小讀者建立感情、看著他們長大

當一個兒童圖書館員在其兒童室服務久了，也會看者常來的小讀者一路的成長，甚至比他們的父母還要早知道他們交了男女朋友。

「我們可能帶到的小朋友啊～就從小學聽我們講故事、聽一聽聽一聽、到國中啊或高中他們就會交男朋友～然後有時候就很好玩，因為其實我們認識很久了，然後還會躲躲藏藏，不過通常我們還是會比他們的爸爸媽媽更早知道她們交男朋友」(08：24~27)

有時兒童圖書館員跟他們的小讀者相處久了，有的還會建立起一些感情，兒童也會以他們的方式毫不保留的表現他們對館員的喜歡，讓館員感到很窩心。

「有一個小讀者只要我換一館，他就會跟著我，就是會跑來找我，每逢中秋節啊或什麼過年，連續找了三年一直到他課業壓力很大他才不來找我」(08：30~32)

(2) 突發事件處理

a. 兒童身體不適

年紀較小的兒童通常抵抗力較弱、較為容易著涼感冒，身體若有不適時也無法自我照料，兒童圖書館員有時就必須兼顧小讀者的照料者，在兒童身體不

適或有突發的身體狀況，兒童的家長又不在其身邊時，能做個初步的治療或緊急處理，因此瞭解兒童照護醫療這方面的常識以及緊急事件的處理與應變方式也是滿重要的。如有的兒童圖書館員就碰到兒童因為亂挖鼻孔造成流鼻血，幸而還知道一些止血方式才能即時幫助兒童止住鼻血。

「像是有的人看書有挖鼻孔的習慣，尤其是孩童，某一天有個小朋友血流了很多，旁邊大人也不知所措，剛好我還記得護理老師教的方式，讓孩子坐著，低頭壓住鼻樑上方兩眼中間，休息一下就沒事了，還好，所學的護理知識沒還給老師才能派上用場。」 (02：14~16)

還有一次碰到兒童在館內發燒哭鬧，原來是家長自行將兒童寄放兒童室就去上班了，館員因擔心兒童的病情應急需看診，因此只好想辦法聯絡家長來把孩子接走，但家長也是過了好一會才出現。

「當時因孩子哭鬧又擔心孩子發燒問題，才想辦法查到媽媽的上班處及電話，聯絡媽媽來接走，可是媽媽還是很久後才出現。想到當時為了查得電話，還得學柯南辦案呢！」 (02：20~25)

b. 兒童發生意外

有時因家長的疏忽或是館內的環境設計並不是非常適合很小的兒童，有的兒童圖書館員還碰到有很小的兒童竟在媽媽的疏忽之下從三樓摔到二樓，雖然非常幸運的沒有受什麼傷，但比起一般成人讀者，兒童圖書館員可能需要花費更多的心力多加關注小讀者的安全，並且館舍的設計上如果能多增添安全維護的構思和告示提醒，也許就能將發生意外的機率降至最低。

「有一次比較驚險的就是有一個媽媽她帶著很小的小孩子，阿可能他在上網

查那個書目資料的時候，然後小孩就從…三樓掉到二樓，對，然後還好…還好可能…對阿～有點誇張，然後因為小孩蠻小的，就從那邊掉下來的時候，他可能有抓到…不曉得是有抓到東西還是怎麼樣，就說還好他沒有什麼很大的一個外傷阿，後來送到醫院也沒有什麼，就是可能一些…就是小小的一些傷口啦～可是還好可是真的也是蠻嚇人的，就是有時候就是說比較小的小朋友，所以我們後來就有貼告示就是說欸…六歲以下小孩子就是說…如果小孩子如果家長要把他帶上樓就要負責看管這樣子」(06：28~36)

c.不明人士闖入

有的兒童圖書館/室還經常有流浪漢出沒的問題，由於兒童圖書館員又多是女性且常常只有一個人在顧兒童室，若遇到可能有異樣的流浪漢，常會不如何請他們離開圖書館，也害怕他們會有暴力傾向，但又擔心會影響或嚇到兒童，因此只能盡量勸離，若再不行就只好通知警察來帶走流浪漢，或許這是因為剛好在該社區流浪漢比較多而會遇到的情況，但公共圖書館本身就是公共場所，兒童圖書館員平日還是要多提高警覺與準備好應變措施，一旦發現有「不太安全的」人進館時，就要有所應對的方法以維護兒童讀者與自己在館內的安全。

「流浪漢他們會跑來用電腦，兒童室就在一樓，電腦就在那邊，小朋友也會跑去用電腦阿～阿流浪漢喝酒的、喝醉酒的那一種也會跑去用阿～然後他們也會進來坐兒童室那邊有一個有一排那個靠玻璃窗的那個他也會坐在那邊阿～那我會覺得他們會嚇到小朋友」(09：326~329)「然後有時候趕他們，他們有些是那種已經…已經有一點…精神問題，對阿～我真的我也不曉得，因為其實我不知道他如果有…有暴力傾向的話，我自己也會有危險，所以我當然是就是柔性勸導，但是他不離開呢又會造成小朋友的恐懼感，

這個我不知道怎麼解決就是了，有時候是真的叫不走也是請警察來，但是覺得這樣也不好啦～我們還是柔性勸導，只是…有時候勸不走的時候是對小朋友不太好」(09：330~335)

d.發現逃學的兒童

有時有些突發狀況卻可能是不起眼的，考驗兒童圖書館員平日觀察能力是否敏銳，一位受訪者便提到他曾遇過一個小讀者逃學躲在圖書館，但是後來被他發現而送回學校，該館員也提醒兒童圖書館員應要對一些不明異常狀況有所察覺力，還有並不吝於伸出援手去關心與協助問題兒童，這也是做為一個兒童圖書館員的基本人文素養。

「我自己在XX分館時，我也有…我也有帶過有一個小朋友，小女孩喔～她逃學逃到第三天…然後…因為我跟她聊天，然後我覺得很奇怪，就是看你有沒有那個sense阿～就是…大家在上學的時候，我們兒童室不應該有年輕女生出現的，那…每天都會在那個時候來我就會去盤問，那所以後來我把他送回去他們老師也不知道，那我會覺得說…這沒有人告知你應該要怎麼做，也沒有人需要告訴你說你該不該去…那個人逃學跟你也沒有關係啊～是沒有錯呀～可是如果你能做到就很好呀～所以我會覺得說…嗯…跟我們館員說什麼這樣子算是異常狀況，他們應該有sense！就是說早上…如果小朋友是出現在那又沒有媽媽陪這時就要管要去盤問，對，因為我們尤其年輕女生我們怕她在館裡出事情，這是最基本的一些人文素養！」(08：355~365)

(3) 困擾事件處理

a. 兒童愛跑跳

兒童讀者與一般成人讀者很大的不同的地方，就是兒童未能完全自我管束以及長時間專注於某件事情，且他們的玩心也很重，有時家長不在旁或是疏於管束時，常常會忘記應該要遵守的常規，因此兒童室常會出現不自覺去干擾到其他讀者的兒童，有三位受訪者也談到他們對於在兒童室跑跑跳跳且屢勸不聽的兒童感到困擾，有的可能是家長也不想管、有的可能是兒童的家庭本身有些問題，但圖書館畢竟是讓公眾閱讀與使用的地方，兒童圖書館員必須要跟失序的兒童做好溝通並教導在圖書館中應有的規範，有時兒童的行為表現較為特殊時，也應探究其背後的原因，對於問題兒童也多給予一些關注與指導，這也是身為一個兒童圖書館員的社會教育責任。

「我之前遇到過一個最頑皮的就是說他因為我們的館是兒童室是在…嗯…那個流通櫃檯樓上而且是木板區，那他在上面就是追趕跑跳蹦那樣子，然後他那個聲音跟整個都影響到我們樓下閱報區的秩序，那我們就會上去管，但是他就是所謂的講不聽，他一付就是吊兒啣噐，他年紀大概小四小五這樣子而已，就是不聽管教，那吊兒啣噐，然後就是說不然你去講怎樣怎樣子，就又講不贏」 (05：24~29)

「我們因為比較靠裡面一點有個就是鋪地板的，那…他要拖鞋子，那有的小朋友就很興奮阿~就會跑過來跑過去阿~然後因為地板的話就會造成很大的一個聲響，就會咚咚咚咚，然後…有時候…有些家長會管理啦~有些可是有些家長就可能就放任小孩子那邊鬧」 (06：48~51)

「因為我們地板區的面積比較大，有一些家長就認為說可以帶學齡前的又來來這邊休息，他也不是要來閱讀的，就是來這邊休息的，小朋友就在上面爬、

上面跑…，因為地板區我們當初的設計可能不是很好，它墊的蠻高的，大概十到十五公分，只要稍微走動大力一點，還是稍微跑一下就會砰砰砰砰很大聲，家長本身就覺得這個沒什麼，可是實際上真的影響其他人閱讀的權利蠻大的，我們就曾經有小朋友這樣子走、跳，一樓期刊室的讀者在抗議這樣子！」（12：54~60）

三位受訪者後來的處理方式多是先一直勸導，如果真的講不聽，就請家長協助，要是家長也是不去管，就只好請他們一起離開兒童室，但如果家長仍是不願配合，館員也是無可奈何。

「這個真的實在是講你已經沒有用講不聽了，然後你怎麼威脅利誘恐嚇都是沒用的，後來我就是沒有辦法，後來只好就是說打電話請他們家長，對～就是把這個這樣的事情告訴他們家長」（05：42~44）

「那我們就可能就需要去跟他們勸導就是說請他…把小朋友安靜一點，因為還有其他讀者請他們不要去太大的聲音這樣子」（06：51~53）

「也是只能這樣一而再再而三的去跟他們講，除非就是他真的很扯的那一種，一直跑、一直跑，大部分的人講個兩三次之後，他就會覺得也不是那麼…不是那麼好，他就把小朋友帶出去，那如果說他真的就是完全完全不管，就是讓他一直跑一直跑，那我們就會直接請家長就把小孩子帶出去了，會看當天的狀況，那我們大部分的處理方式，都是就是你只能一次兩次三次這樣，講到自己都不好意思！可是有一些人他就是不會覺得不好意思，那我們也還是只能請他配合，儘管說我們請他出去，可是他不出去你也沒輒…」（12：66~72）

也有受訪者提到，要是請講不聽的吵鬧的兒童離開圖書館，其實也不是最好的處理方式，因為就曾有圖書館因為這樣處理而被家長抗議還被報紙報導出

來，我們從中可以感受到處理此類事件時一定要有適中的態度，讓家長兒童能明白館員真正的用意，並不是不給他們使用圖書館。

「那個XX圖書館，應該是上個月的事情而已吧！也是小孩子吵有其他的讀者來抗議，然後那個館員可能講了一句那你小孩子是不是出去好了，那家長就說你沒有那種叫我小孩子出去，我們來看書是我們的權利，你可以說是不是請他安靜一下還是什麼，你沒有權利請他出去，那一次報紙還報的很大」
(04：45~49)

而三位受訪者對這樣經常出現的頭痛事件也都有所自我期許，一位館員期望能對兒童讀者的身心狀況有更深入的瞭解，另一方面也能去探討問題發生背後的因素，如果行有餘力甚至可以對問題兒童做一初步的輔導，另外兩位館員認為如果能增加自己EQ與溝通技巧，以及與其他有類似經驗的館員交流、學習，他們認為這樣對於日後再去處理類似的事件時會有所幫助。

「就是說譬如說兒童就針對兒童身心狀況的瞭解這方面，你譬如想說你如果說有這方面的教育訓練阿還是什麼的阿，噫…這是可以去上上看，那其實了解一下兒童的心理到底是在想什麼，那他們會產生這樣的行為偏差那到底是什麼原因…那個問題背後的問題嘛～他的真正的問題到底是什麼，然後就是說，進而就是說如果你有能力的话可以去幫助他把這個偏差的行為去把他輔導或者是矯正，做一個初步的（矯正）阿～」(05：63~68)

「當然如果有一些能夠…嗯…專業知能也是可以幫助我們啦～還有就是說…有一些其他館他們可能…在處理這方面上有一些比較好的處理的方式跟…的話，我會覺得更好，像我記得有一次我們在研習的時候，那時候有請台北X圖的一個館員來跟我們做一些嗯…問題讀者的一些處理的方式，那我也覺得聽他們處理的方式之後然後一些參考…作我們的參考，我覺得也蠻不

錯的」(06:67~72)

「當事者的 EQ、還有說話的技巧都要提高，這個是真的需要訓練的地方。之前有多元就業的大姐們的協助，他們人生的經驗真的比較豐富，像她在處理這些的問題，她真的比較比較會去協調，儘管說她的館務和專業並不若我熟悉。」(12:79~82)

b. 兒童在館內起爭執

除了有些兒童會在兒童室跑跳講不聽，也有受訪者遇到兒童在館內打架的情況，為了拉開他們還被兒童咬了一口，館員認為若能增進對兒童心理的瞭解，就更能知道如何處理這類的事件，讓這類事件能圓滿的解決，減短干擾其他讀者的時間。

「小朋友跑過來跟我講說阿姨那裡有人在打架，那我就過去看阿~我想說怎麼是小的在打大的，然後就整個把他蓋在上面，而且他是那種你會感覺說那個小孩子好像已經是很生氣整個臉是通紅的，小孩子總是在我們公共場所嘛~那我就過去拉他，但是我沒有想到說，我過去拉他的時候，結果沒想到，我過去一抱他他反咬我的手，會感覺說那個小孩子真的是已經氣到頂點就對了，整個他情緒沒辦法控制的」(04:30~35)「可能還是要有一些那種像是兒童心理學阿~那一方面的知識，因為像說對不對可能像我上一次被咬，對，我就會覺得說我是不是不應該這樣做，因為我那個時候我第一個動作我是先說小朋友是不是不要這樣子再打了可以下來？結果他根本不聽我很直覺的就會去抱他嘛~而且我們真的是太輕忽了那種小孩子的那個力量跟那個他的反應」(04:141~146)

c.家長放兒童獨自在館內

有的家長會將兒童獨自留在兒童室就去上班的情形，其實這也是很多受訪者會遇到的情況。從受訪者那得到的瞭解是，通常年紀比較小的幼兒讀者都會有家長一起陪同前往圖書館，等到兒童較為懂事時，家長就會放手訓練孩子自己前往使用圖書館，但也有一些家長可能因為無暇照顧孩子，或是直接視兒童室為托兒所或兒童休息室，不管他們的孩子是學齡前兒童（幼兒）或是比較小的學齡兒童，都可能以各種理由而將孩子獨自寄放在兒童室，兒童的安全保護與管教頓時成為兒童館員的「義務」與重擔，因此館員身兼照護者之角色似乎實有其必要性，也很難避免，但在目前人力不足或館員相關專業知識與照護訓練不足的情況下，館員恐怕無法作好兼顧照顧保護兒童之責，且容易有無力感或感到吃力與困擾，對於寄放在這的兒童也不是很好。

「因為我們館員就是早上只有一位，那有時候我們真的很多時候，是需要處理櫃臺流通的作業，那又有突發狀況，那個時候，我們本來應該放下我們手邊的東西，但不是每一個人都很能理解，那有的人在做流通的人他也很急，所以那個時候會覺得說，唉呀…到底要怎麼辦？那像我們當主任是還好，比較機動性，我們可以即時去協助我們的館員，可是如果那一天我在開會，我們同仁就只有他一個人在櫃臺，他可能會覺得也蠻…無力感的」(08:58~64)

「我們館裡面是常常都會有ㄟ爸爸媽媽好像是托兒所的那一種…那一種樣式，因為爸爸媽媽太忙了有時候是把小朋友帶來這一邊，那他們就去忙其他的事情，那會覺得說有時候對小朋友的安全的部份會比較擔心，對的，所以說這個的話會比較說…嗯會比較覺得說會比較吃力的部份啦～」(10:39~42)

也有兒童館員很願意站在家長的立場想，認為兒童圖書館偶爾做為兒童的安置場所也無妨，且讓兒童待在圖書館也比讓兒童獨自待在遊樂場所好，且兒

童還有機會可以多接觸到書籍，館員並可直接對館內的兒童進行圖書館利用教育或請他們一起參與館內的推廣活動。兒童畢竟是兒童圖書館的主顧，因此能兼顧兒童的安全，服務好每一位兒童本也是兒童館員的重要職責。

「托『地利之便』的福，圖書館附近的家長及小孩子會將圖書館當成暫時安身之所，還有帶午餐來的喔！家長上菜市場或上班者，常將小孩子放在兒童閱覽室，可看書，又可參加活動，又有安全感，一舉數得，何樂而不為。」(01：36~38)

「他的爸爸媽媽好像感覺…是把這裡當作托嬰中心啦～那事實上我覺得只要在不很過份的情況下，我們的人力也能夠應付，我們通常也不會覺得很complain」(08：43~45)

d.家長在館內不當管教兒童

除了會把兒童寄放在兒童室的家長外，有些家長會陪同孩子來圖書館看書，但他們對兒童的一些管教方式卻仍帶給兒童館員與其他在館內的讀者困擾，如前述所提到兒童會經常發生吵架、打架或因故哭鬧或是大聲嬉鬧跑跳的情形，這些都很容易會干擾到其他讀者，但家長雖人有在館內卻置之不理，直到館員出面處理還責怪館員不該干涉，也有的家長會直接在館內大聲責罵小孩，同樣也干擾了其他的讀者。

「後來是我們的同事又過來，三個人要把他拉走，手阿腳阿這樣子還拉不動你知道嗎？我們的同事出來以後，有一個媽媽出來了，他居然跟我們講說不要拉他的小孩」(04：30~38)

「有些父母的那種…可能他本身就是有暴力傾向或是什麼我們就會覺得很

恐怖，就譬如說我們跟他反應說，ㄟ～他那個小寶寶可能尿布很臭～是不是在一直狂哭，會影響別人，是不是請他去更換尿布等等，那他可能就會大聲叫啊～就說：『我亂說』，就是指責！我們只是協助他，因為覺得總是有個人(baby)在裡面很吵，吵了很久而且baby很小，他就會覺得說：不關我們的事那種感覺…還有就是有些爸爸媽媽，我有碰過一個啦～她可能是…在社福也有登記有案啦～有點家暴，那她本身是被施暴者，但是一旦她老公打她以後她就會反過來變成虐待別人，就是施暴者，嗯～那她就是…情緒不穩的時候，她就會在我們的…裡面就好像要打小孩這樣」(08：45~54)

「還有一些我覺得有一些家長吧～他們會在這邊當面指責小朋友，我覺得其他小朋友看到或聽到都不好，只是這種現象還蠻常發生的，我也覺得蠻困擾的」(09：336~337)

「我之前就遇過一個讀者，就她的小朋友亂跑、亂跳，那館員過去跟她講阿～她就破口大罵，說沒有關係啦！又沒有什麼關係，媽媽一直罵說我們管太多了吧！然後就開始一直亂罵：說我們是什麼米蟲的、她繳稅付我薪水…就有點傻眼，怎麼會是這樣！這一個讀者常來借書，有一次更絕，也是一樣過去請她的小朋友不要這樣子跑，媽媽竟然回說你們這邊又沒有溜滑梯」(12：218~223)

對於家長的不當管教，受訪者們也有因應的作法，除了勸家長冷靜、小聲一點，有的館員會打家暴專線，請專人來協助需要幫忙的家長，此外也有受訪者認為若能加強館員團隊間的默契，彼此互相支援，就能將這類的事件處理的更完善。

「因為有時候管教問題我也不方便說ㄟ～這位媽媽麻煩可不可以請克制一下，我不知道…有些不好管吧～就只能跟他講說其他有人在看書可不可以小

聲一點」 (09 : 338~340)

「那我們就要報家暴專線……申請家暴令之後好像…之後再來還不錯哦～沒有看過她再發作了！」 (08 : 54~57)

「我覺得可能隨者年齡跟經驗不同啦～像我們的同仁現在都比較…當了五年十年以上就覺得這沒什麼～就是用我們的辦法把他解決掉，而且要默契啦～團隊默契其實也蠻重要的，如果說我們…彼此互相都能夠互相支援的話會好很多，假如說同仁裡面，你顧你的我顧我的、就會感覺…有時候真的是…因為我們同仁真的很少，遇到什麼狀況一個去報警，另外一個人就要全部擔當起來也是很辛苦！」 (08 : 66~71)

在兒童館員自我加強方面，有受訪者認為可以透過學習以及不斷的經驗累積，再加上提升自己的EQ，久而久之便能增進自己與讀者溝通、應對的技巧。此外，也有館員提出希望改善兒童圖書館室的設計，讓小小孩也有適當的閱讀空間，有了舒適與合適的閱讀環境，也許也能降低家長與孩子間的情緒起伏，進而又可與其他讀者的閱讀空間稍做隔離，減少互相干擾的機會。

「其實是可以事先透過學習，對～那…這種狀況我們都是阿就遇到的時候，就只能…像我剛剛有講的，我們這種危機處理方式的EQ還不夠高，我會有點愣住這樣，所以這個區塊是我一直在努力學習的目標，前面有講到，儘管不是科班出生的兒童館員，在同一個館室服務久了，真的是會累積出怎麼去跟讀者溝通、應對的技巧。」 (12 : 224~229)

「那我們沒有一個專區給他的時候，他在那邊吵也是會影響到其他那個學齡的小朋友他也是要看書寫功課阿～那這樣我們也不好管阿～因為我們不能趕他走，但是他確實他也是會哭叫阿～阿我們又沒有空間提供給他們，我覺得這也是蠻困擾的。」 (09 : 342~345)

(4) 讀者服務的互動

a. 指導讀者遵守圖書館相關規定

兒童圖書館員除了服務兒童讀者的各項需求以及教導他們如何利用圖書館的資源之外，也要負責提醒與指導兒童愛惜圖書館的圖書與公物、遵守圖書館的相關規定，讓兒童可以藉由進出圖書館與借還書之間，從小學習愛護公物與了解遵守規則的重要，可是卻也有一些家長帶頭做錯誤的示範，譬如書逾期了就應趕快歸還，而不是還要求館員給予通融讓孩子繼續借書出去，為人父母者應讓孩子知道大家都要共同遵守圖書館的規定，以及每個人都有借閱此書的公平權力，同樣這也是身為兒童圖書館館員要與家長共同努力教育下一代讀者之重要責任。

「有時候新書借回來…回來都有點破損，我們就會…很直接跟他講說這本書因為是…大家的…大家都要看的書，你必須要也去愛惜他這樣別人才能夠享有就是說看…這個很完整的書的一個權利，那我們就會也會跟他講說「如果弄破損或者是說損壞的話必須要賠償，那…我覺得也是要讓小孩子了解說…嗯他也必須要遵守這個規定，我覺得真的…也是…需要去教導的阿～」(06:162~167)

「因為小朋友的書真的已經逾期了，讓小朋友知道借書要準時歸還否則真的就是不可以用，可以先用爸爸媽媽的借回家。我覺得是需要去做一個調整的，在合理的範圍裡面做一個轉圜的餘地，而不是直接就讓他借書，否則養成了小朋友覺得沒什麼阿～這種圖書館的規則不需要去遵守，那可就不好了；有的時候碰上家長不配合也很難為情，他就會認為說這又沒什麼大不了的，你就讓我借一下會怎樣，他沒有想到說今天養成不守法的經驗，會造成說小朋友認知上的誤解。」(12:125~131)

b.提供適切的兒童閱讀建議

兒童館員在與家長相處時，常會遇到要推薦家長所需讀物之時，因為很多家長想幫孩子選書卻不太了解該如何幫孩子選書，除了可以請家長多參與一些相關閱讀的活動外，館員自身也必須加強對於適合各年齡層兒童讀物的了解，以便在家長與兒童有所需求時，能即時提供適切的閱讀建議。

「媽媽找的書不一定是…就是說不一定是他小孩喜歡的啦～那有時候我們會給他推薦這樣子，我如果看到有關比較…像我那時候接林老師的時候在XX 嘛～那我們有辦小朋友說故事活動阿～那有一些家長就蠻踴躍的，然後透過這樣子又家長比較了解小孩子的閱讀經驗啦～嗯～家長要親自參與他才知道說阿～原來他們這個年齡是需要什麼樣的故事書，大部分大人都會用大人的眼光去挑書嘛～」(07:14~19)

「目前市面上出版哪一些童書，各種知識的涉獵要廣，因為有些家長沒有辦法適時的引導小朋友，那他就不知道說應該看什麼樣的書？我之前就碰到一個傷腦筋的讀者，她…就跟著媽媽來，聽著 MP3 一副心不在焉的樣子，問她要借什麼書？她就一直說隨便～『隨便』我真的不知道怎麼幫她挑書、怎麼跟她推薦囉！」(12:96~100)

c.指導讀者正確使用電腦與上網

此外，也有受訪者提到兒童上網的問題，對於要管制兒童上的網站而感到有些無力，又如果是一旁的成人在上一些比較不好的網站時，因擔心兒童在旁觀看會被影響，館員也會過去勸導成人正當使用館內電腦上網。

「現在因為我們網路有時候還是沒有辦法控制說他們去上什麼網站，有時候他們無意中還是會去…上那種譬如說色情網站的話，像…那我們也會去…就

是勸導他們或者是去…跟他講…有時候也是現在也會慢慢因為…其實…蠻氾濫的，所以有時候也會碰到這種情形，說「有的…或甚至於有時候大人在那邊，我因為我們網路區跟兒童室是放在一起的，那譬如說那如果萬一有大人在看的時候，那…有小朋友在旁邊…那我們就可能會…去跟他勸導」(06：194~200)

2.兒童圖書館/室管理方面

(1) 書籍亂放或經常找不到

在兒童圖書館/室也經常會遇到書籍被亂放與找不到的情況，受訪者認為很可能是因兒童讀者常在館內將書閱畢後就隨意放置或將喜歡看的書藏在圖書館的某各地方，結果造成下一位讀者要找書的困難，成為兒童館員常碰到的困擾之一。

「現在比較困擾的就是架子找不到書，因為像說讀者要借的書，那我們就電腦顯示的是可外借的狀況，但是我們就是找不到書，因為我們既然是開架式的，可能就是小朋友會隨便丟，另外我最近發覺小孩子會藏書，他想要看的他就故意把他藏在他找得到的地方，藏在比較靠近牆邊那個角落，……其實我們已經開放一張卡可以借十本，還不夠有人是拿家人證件，然後三四十本借都是常有的事，也可以預約也可以通閱，還這樣子我們真的是很無奈啦～」(04：62~72)

「兒童室的圖書常有閱讀後不按架號被亂放、丟在桌子上、椅子上，還有成人圖書放在兒童室，甚至於有些讀者把自己喜歡看的書藏起來，造成有些讀者借不到書，這是我感到比較困擾及不好處理的事情。還有，常在整架後經過一小時，圖書可見又是被放置在桌子上、椅子上、書櫃上，有一位讀者戲

說：『簡直像蝗蟲過境』。」 (11：18~22)

受訪者認為只能靠兒童館員多巡館，以及請志工多多協助尋書，也有受訪者提出一些小方法與自我加强的地方，如在親子溝通與圖書館利用教育的宣導課程上以及自身管理技能上多多加強，應能改善這些狀況。

「還是靠館員嘛～館員多巡阿～因為讀者這樣子做你真的是也沒有辦法去阻止他阿～你也不可能說監視器什麼一直監控他們，就只能是靠館員整架讀架，還有我們現在會請志工在上架的時候多幫我們留意那一些部分這樣子，就是上面下面都要看一下。」 (04：74~77)

「我有想到三種方法，第一是製作標語貼在桌子上、書櫃上以提醒讀者；第二是尋找熱心志工媽媽幫忙不定時來兒童室整架；第三是館員不定時主動至兒童室宣導閱畢後要上架，如有疑問或不瞭解的地方，可以來問櫃臺的叔叔、伯伯、阿姨。」 (11：24~27) 「我個人認為在與親子溝通方面要再加強；還有運用熱心讀者協助宣導；並加強館員管理方面的技巧，應可能可以更完善的處理。」 (11：35~36)

(2) 館室的佈置與家具設計

在兒童圖書館/室的佈置以及家具設計上應能夠吸引兒童且做適合兒童身型的各種設計，有受訪者提到北 X 圖因為是大量採購家具，所以無法讓每個分館兒童室的家具都做個別的設計，甚至於親子閱覽座也不多，因此常有家長與兒童要在館內閱讀時卻無位可坐的情況。

「可是在 X 圖大部分兒童室來講，那家具好醜，對～然後又舊又髒，大部分不是新開的館都不怎麼樣，那覺得這個沒有辦法很吸引家長、小朋友啦～對阿～然後我們因為館舍空間的限制，我們閱覽的數量呢閱覽席次的數

量不足阿～所以他們覺得說喔～就是來個四對親子就滿了阿～」(09：305~308)

也有受訪者談到常常兒童室才購置新家具沒多久就被一些兒童給破壞掉了，兒童館員對於要管束兒童讀者減少破壞的行為也感到很無力，似乎就算擺設了適合兒童的家具也無法擺長久，也許在台灣理想的兒童圖書館空間設計與維護仍有很大的努力空間，因此也有受訪者提出加強兒童的圖書館利用教育以及圖書館規則的宣導也是相當重要的，如此在大家的共同維護下才能讓兒童室的可愛家具使用與保存得更長久。

「設計一個角落阿～然後用一些抱枕阿什麼什麼之類的嗯反正就是把他佈置的比較舒服一點，對，不是那樣冷冰冰的那樣，阿不過這有點後來有一點後遺症…因為(小朋友都會丟來丟去)，對，沒錯，都太理想化了，他的抱枕他永遠都是這個破壞力很高，因為他會撕阿～對阿～後來我們還是收起來了，所以說理想阿跟那個現實還是有一點距離」(05：162~167)

「像我們買小沙發給他們坐，我們的那沙發真的是才來第一天喔～整個椅子都被破壞，拿筆整個開始塗，然後我不曉得是用美工刀還是什麼割，沙發一割就報廢啦～在這種兒童館裡面，小孩子的那種教育、規矩，我們好像沒有辦法去約束他們阿～而且我發覺有時候是家長在旁邊，那你講他還不高興，所以有時候我們真的是很為難不曉得怎麼做阿？……所以我們現在是已經在推廣就是，到學校尤其是附近的國小，老師會帶來做班訪，我們會講解一下除了怎麼使用圖書館以外，就是說應該遵守的一些規則，把書放回去阿～怎麼樣放好書，要好好愛護它們阿～」(04：52~60)

二、兒童圖書館員對專業知能的需求狀況

(一) 對專業知識與技能的需求

研究者依照專業知識與技能的不同類別大致分為 1.兒童圖書館專業知識、2.館藏發展之知識與技能、3.參考諮詢服務之知識與技能、4.活動企劃之知識與技能、5.溝通技能等五種(行政與管理技能方面剛好未有受訪者在此提到相關的需求)，以下分別列表分析各受訪者對專業知識與技能需求的關鍵概念。

1.兒童圖書館專業知識

在有關兒童圖書館專業知識方面，12 受訪者皆有提到應要具備這一方面的專業知識，以下將 12 位受訪者的意見，做關鍵概念與關鍵陳述的摘錄如表 4-2-2 所示。

表 4-2-2 對兒童圖書館專業知識需求關鍵概念整理

受訪者編號	關鍵概念	關鍵陳述摘錄
01	兒童教育 兒童心理 國小教科書	做圖書館利用教育時，要有對 <u>兒童教育</u> 、 <u>兒童心理</u> 有所認知，且對當下國小的教科書要有相當的了解，做起圖書館利用教育時舉例說明時如能與課業結合，方能讓小朋友較易融入(41~43)
02	兒童心理與哲學	像是 <u>兒童心理與哲學</u> 、參考諮詢、兒童福利法、民法…都應具備基本的知識，對孩子的千百種問題或自身的保護等，應較能應對與處理。(37~38)
03	兒童心理學 兒童文學 兒童讀物 親職教育 空間佈置營造設計	他應該多看一些 <u>兒童心理學</u> 方面的書籍，就是你會比較瞭解兒童的心理嘛~對，那…還有一些什麼… <u>喔兒童文學</u> 阿~然後熟悉一些 <u>兒童讀物</u> 這樣子，可能都應該要具備吧~(174~176) 那比較難以去設想那麼的周延啦~因為其實你不是一位媽媽這樣子，我覺得那跟 <u>親職教育</u> 可能會比較…比較相關這樣子(182~183)

		那個兒童室我就覺得在專業知識部份那個空間佈置營造設計那一方面也很重要，就是…兒童室佈置跟成人的佈置是不一樣的(189~190)
04	兒童心理學	因為既然是兒童嘛～那可能還是要有一些那種像是兒童心理學阿～那一方面的知識，因為像說對不對可能像我上一次被咬，對，我就會覺得說我是不是不應該這樣做(141~143)
05	兒童的興趣	小朋友他們喔好奇心重，然後很多東西他就會你如果…也是會有點喜新厭舊啦，他們會追求這樣新奇的東西，那你要去抓住他現在在～現在是流行什麼、他們的興趣是什麼或許你辦活動可以就這樣的一個怎麼講…主題(87~90)
06	瞭解兒童 兒童心理 閱讀兒童的書籍	可能要瞭解兒童阿～兒童的他們整個年齡的區分(88~89) 還有一些像兒童心理啦～怎樣去…要去瞭解他們不同年齡的那個的需求(92~93) 我覺得也…可能你本身自己要…喜歡閱讀兒童的書籍或者說那種一些…圖畫書阿～然後因為你去了解那些書你比較更能夠做…比較好的一個閱讀指導。(179~182)
07	兒童讀物 瞭解兒童	因為我不是圖館系的，我是幼教系，所以讀物這一方面呢書這一方面可能我還要加強吧～(32~33) 就是瞭解兒童嘛～我對人本教育也是蠻贊同的啦～(38)
08	兒童故事書 瞭解一些國內很重要的創作者還有國外得獎的好書	在專業的部分，我覺得就是說兒童館員，當然我很希望每一個兒童館員都需要大量的閱讀兒童故事書(79~81) 如果我們的館員每一個都很喜歡閱讀，然後很基本的瞭解一些國內很重要的創作者還有國外得獎的好書，那我們在有限的時間裡，可以引導那些小朋友看的是好書(408~412)
09	兒童心理發展	對小朋友的溝通還有心理…他們的心理

	兒童閱讀素材	<u>發展的狀態應該是要做一些了解</u> (386~387) 然後我覺得說你對那些 <u>兒童閱讀的素材</u> ，要想辦法去了解你才能夠做比較好的指導嘛~ (392~393)
10	兒童心理學 兒童發展	我會覺得情緒的管理還有 <u>兒童心理學</u> 、 <u>教育學程</u> 阿~還有那個 <u>兒童發展</u> 的部份，這一些或許在兒童圖書館館員的部份都要必須要涉略的 (81~83)
11	兒童心理學 兒童各年齡層的行為與習性 兒童喜歡的遊戲與活動 圖書方面知識	就目前兒童圖書館的發展趨勢而言，一個現代的專業兒童圖書館員，必須懂得或修習 <u>兒童心理學</u> 、 <u>兒童各年齡層的行為與習性</u> 、 <u>兒童喜歡的遊戲與活動</u> 、以及 <u>圖書方面知識</u> 等都是必備的。(39~41)
12	童書的瞭解和涉獵	我覺得還需要加強的就是，對小朋友 <u>童書的瞭解和涉獵</u> 。(95~96)

由上表可以得知，受訪者對兒童圖書館專業知識方面的需求中，對「兒童心理學」有需求者有八位，「兒童文學或讀物」者有八位，其他需求還有「兒童教育」、「兒童哲學」、「國小教科書」、「親職教育」、「空間佈置營造設計」、「兒童的興趣」、「瞭解兒童」、「兒童發展」、「兒童喜歡的遊戲與活動」、「瞭解一些國內很重要的創作者還有國外得獎的好書」等等。

8號受訪者對於兒童館員除了要加強「兒童讀物」知識，也希望「有持續閱讀跟熱情的話，他做起來會比較好」(08:127)，如此才能夠不間斷的累積在兒童讀物方面的知識。

2.館藏發展之知識與技能

在有關館藏發展之知識與技能方面，有五位受訪者提到應要具備這一方面的專業知識與技能，以下將五位受訪者的意見，做關鍵概念與關鍵陳述的摘錄

如表 4-2-3 所示。

表 4-2-3 對館藏發展之知識與技能需求關鍵概念整理

受訪者編號	關鍵概念	關鍵陳述摘錄
03	書籍的選擇、分類、編目、建檔	第一個就是 <u>書籍的選擇</u> 嘛～然後 <u>分類、編目跟建檔</u> 是很重要的，就是我們選書通常兒童室兒童書我們選擇選書的方式阿～一般也是館員自己在負責嘛～就是負責兒童室的那個館員他在負責這樣子，那…嗯…所以我相信他應該也具這方面的專業知識啦～（171~174）
04	兒童書的分類	我覺得可能最主要還是最基本的嘛 <u>基本分類</u> ，然後像現在的話就是比較有爭議的譬如有時候有一套書來，到底是要以…因為成人好像比較沒有這樣的問題阿～（112~114）
05	對多元圖書資源有認知的能力 圖書資源的選擇	我是覺得如果你對這些這麼 <u>多元的圖書資源</u> 你有那些 <u>認知能力</u> 的話，你可以知道怎麼去挑選好的、適合他們用的，那…這還有對這方面的敏感度是覺得還蠻重要的（83~85） 還有那個 <u>圖書資源的選擇</u> ，對阿～那個 <u>認知力</u> 是很重要的。（110~111）
06	分類的概念	我覺得先需要具備的當然就是本身你對 <u>分類的概念</u> 啦～然後…嗯現在因為其實圖書館自動化了，所以其實有在編目方面已經越來越簡化了啦～就是大家都只要能夠 key in 的話，可是本身有一些基本的概念還是需要啦～（84~86）
09	讀物的選擇	然後在專業的部分就是 <u>讀物的選擇</u> ，我覺得真的不容易耶～（387~388）

由上表可以得知，受訪者對館藏發展之知識與技能方面的需求中，對「圖書資源的選擇」有需求者有三位，「圖書資源的分類」者有三位，其他需求還有「圖書資源的編目」、「建檔」、「多元圖書資源的認知」等等。

在訪談的過程中也可以感受到，關於兒童讀物的分類頗讓兒童館員感到費心，如 4 號的受訪者提到「有時候有一套書來，到底是要以... 因為成人好像比較沒有這樣的問題阿～他就是以分類號直接編嘛～那兒童書的話他們好像會比

較質疑說到底要以套書編？就把他整個歸在一起，還是按照真正的分類號去分？」(04：113~115)，因為兒童讀物常以套書的形式出版，是應要拆開來分類或是看做整套讓兒童讀者可以方便找到同一套的讀物？應依什麼標準做分類？等這類兒童讀物分類的問題也許未來可以再做更深入的探討。

3. 參考諮詢服務之知識與技能

在有關參考諮詢服務之知識與技能方面，有五位受訪者提到應要具備這一方面的專業知識與技能，以下將五位受訪者的意見，做關鍵概念與關鍵陳述的摘錄如表 4-2-4 所示。

表 4-2-4 對參考諮詢服務之知識與技能需求關鍵概念整理

受訪者編號	關鍵概念	關鍵陳述摘錄
02	參考諮詢	像是兒童心理與哲學、 <u>參考諮詢</u> 、兒童福利法、民法…都應具備基本的知識，對孩子的千百種問題或自身的保護等，應較能應對與處理。 (37~38)
03	參考諮詢服務	參考諮詢就是…像小朋友常常會問問題阿或者是他要寫作業，然後他會要求你幫他找答案阿～類似像這樣子的東西，或者是他想要看哪一類的書籍，然後你可以幫他…服務阿～ (200~202)
04	兒童閱讀引導	不過我是希望能夠盡量做得好，小孩子能夠 <u>引導他們那種閱讀的</u> …(會喜歡來這邊閱讀)，對～(152~153)
06	幼兒閱讀的教導 推廣閱讀方面的 技巧或技能 閱讀指導	現在也蠻注重就是 <u>幼兒的閱讀</u> ，這段期間就是說…嗯…譬如說六歲阿到或是零歲到…那個就學前的那兒童的一些…嗯…的 <u>閱讀的教導</u> 或是 <u>推廣閱讀方面的一些技巧或技能</u> ，可能也需要去了解(89~92) 在美國的那個… <u>閱讀指導</u> 他們就做的很好，我們這邊閱讀指導有時候只是變成一種…好

		<p>像…書面上的東西，可是並沒有實際上去做這個閱讀指導（133~135）</p> <p>我覺得也…可能你本身自己要…喜歡閱讀兒童的書籍或者說那種一些…圖畫書阿～然後因為你去了解那些書你比較更能夠做…比較好的一個閱讀指導。（179~182）</p>
08	引導小朋友看的是好書	<p>如果我們的館員每一個都很喜歡閱讀，然後很基本的瞭解一些國內很重要的創作者還有國外得獎的好書，那我們在有限的時間裡，可以引導那些小朋友看的是好書（408~412）</p>
09	<p>教學的技巧</p> <p>閱讀指導</p> <p>了解參考資源、圖書館的資源</p>	<p>可是以前我學過的一些教育的概念來講，對我幫助還蠻大的，然後在做利用指導的時候不管是在館內或者是在那個到學校為老師做服務的時候，都覺得還蠻受用的，對～就是<u>教學的技巧</u>（382~385）</p> <p>然後我覺得說你對那些兒童閱讀的素材，要想辦法去了解你才能夠做比較好的指導嘛～<u>閱讀指導</u>，我覺得那一塊蠻重要的，你對館藏要夠…知書阿～知人哪～（392~394）</p> <p>所以你對書…館藏一定要很了解，然後對<u>參考資源…圖書館的資源</u>要了解（399~400）</p>

由上表可以得知，受訪者對參考諮詢服務之知識與技能方面的需求中，對「閱讀指導」有需求者有四位，「參考諮詢」者有二位，其他需求還有「教學的技巧」、「了解參考資源、圖書館的資源」等等。又如 6 號受訪者所題，未來也應多重視幼兒閱讀指導，並加強兒童館員這方面的知能。

在「閱讀指導」方面，6 號受訪者並指出「我們這邊閱讀指導有時候只是變成一種…好像…書面上的東西，可是並沒有實際上去做這個閱讀指導，譬如說…「他很喜歡看…那個某一方面的書，那這個書他都已經看完，我們怎麼去再給他…指導他去看更多相關的類似的作家所做的這種同性質的這種書」（06：134~136）因此希望真正落實「閱讀指導」服務，並至少做到介紹相關作品給讀者，讓讀者能做繼續延伸閱讀，滿足讀者的閱讀需求。

或者又如 8 號受訪者與讀者像是聊天的互動方式「我們會跟他談一下問他最近他呢…希望看一些什麼樣的書？給他做一些推薦啦！或者是說…從…我認為就是說跟小朋友…或是關心孩子的閱讀話題」(08：155~157)。

4.活動企劃之知識與技能

在有關活動企劃之知識與技能方面，有三位受訪者提到應要具備這一方面的專業知識與技能，以下將三位受訪者的意見，做關鍵概念與關鍵陳述的摘錄如表 4-2-5 所示。

表 4-2-5 對活動企劃之知識與技能需求關鍵概念整理

受訪者編號	關鍵概念	關鍵陳述摘錄
03	多元的推廣服務	以及我們那個多…比較多元的推廣服務，然後跟學校結合那個部份 (228~229)
05	兒童活動的企劃與執行能力	兒童方面的活動的一些企劃、策劃的能力執行能力，這也是我覺得也蠻重要的 (86~87)
06	行銷的技巧 寫新聞稿、跑馬燈訊息	慢慢也須要了解到…一些行銷的技巧啦～ (96) 如果你要在辦活動的話你要曉得怎麼去…寫新聞稿啦～還有這個跑馬燈的訊息啦～ (99~100)

由上表可以得知，受訪者對活動企劃之知識與技能方面的需求中，有提到對「多元的推廣服務」、「兒童活動的企劃與執行能力」、「行銷的技巧」、「寫新聞稿、跑馬燈訊息」等能力的需求。

5.溝通技能

在有關溝通技能方面，有二位受訪者提到應要具備這一方面的專業技能，以下將二位受訪者的意見，做關鍵概念與關鍵陳述的摘錄如表 4-2-6 所示。

表 4-2-6 對溝通技能需求關鍵概念整理

受訪者編號	關鍵概念	關鍵陳述摘錄
01	童言童語	記得林志鳳老師提過，進行兒童圖書書館服務，要 <u>童言童語</u> ，但不是瘋言瘋語喔～（43~44）
09	對小朋友的溝通	<u>對小朋友的溝通</u> 還有心理…他們的心理發展的狀態應該是要做一些了解（386~387）

由上表可以得知，受訪者對溝通技能方面的需求中，有提到對「童言童語」、「對小朋友的溝通」等能力的需求。

（二）對專業態度、行為與人格特質的需求

在專業態度、行為與人格特質方面，每一位受訪者都有提到相關要具備的知能，又因專業態度、行為與人格特質易有重疊及相似之處，因此研究者將其一併做統整，並將關鍵概念依受訪者的順序整理如表 4-2-7 所示。

表 4-2-7 對專業態度、行為與人格特質需求關鍵概念整理

受訪者編號	關鍵概念	關鍵陳述摘錄
01	忙中對人不冷淡，累時對人不厭煩 隨時調整好自己的態度與說話語氣 愛心 耐心 熱心/主動積極	<u>忙中對人不冷淡，累時對人不厭煩</u> （51）重要的是並不是與讀者面對面時是如此，電話中亦然（52~53）在面對讀者大眾也是要 <u>隨時調整好自己的態度與說話語氣</u> ，才能真正讓讀者感受到我們良好的服務態度。（56~57） 首推要有 <u>愛心</u> ，心中有愛，萬事無礙；次即 <u>耐心</u> （59）有愛心又有耐心，支持此兩「心」者就是 <u>熱心</u> ，熱心代表著 <u>主動積極</u> （61~62）
02	耐性 包容心 隨機應變 開朗 活潑 樂觀	要有 <u>耐性與包容心</u> 、能夠 <u>隨機應變</u> 及訓練個人的情緒管理能力。（46） 要 <u>開朗</u> 、 <u>活潑</u> 、 <u>樂觀</u> 、以及擁有較高的 <u>抗壓性</u> 。（48）

	較高的抗壓性	
03	活潑/開朗 耐心 創意跟想像力 溫暖的/正面的/ 笑臉的 精力充沛 樂觀	就是可能個性阿性格可能要稍微 <u>活潑</u> 一點 <u>開朗</u> 一點，那…最重要可能要有一些 <u>耐心</u> (186~187) 第一點是要很有 <u>耐心</u> ，第二個是很有 <u>創意跟</u> <u>想像力</u> (231~232)第三個是要令人感到 <u>溫暖的</u> ， 就是…他要覺得你…你是 <u>陽光</u> 的是要 <u>正面的</u> 然 後是很有 <u>笑臉的</u> 這樣子(234~235)第四個是那 個 <u>精力充沛的</u> (236)第五個是要很 <u>樂觀的</u> (238)
04	同理心 耐心 愛心 貼心	像小孩子的話有時候你真的就必須要跟他是 <u>同理心</u> ，那種真的是…要再學(146~147) 然後還要有那個 <u>耐心</u> 、 <u>愛心</u> 、 <u>貼心</u> (151~152)
05	熱忱 喜歡小朋友	我是覺得如果你是你要擔任一個專業的兒 童圖書館員，你的…服務的 <u>熱忱</u> 吧~熱忱是蠻重 要而且你要 <u>喜歡小朋友</u> ，呵…這個很重要 (113~115)
06	以讀者的需求、 角度來看事 情、盡量配合 他們 很樂意服務 親切的 熱心的 經常面帶笑容 赤子之心	我覺得其實我們在…對待讀者的時候有時 候…需要 <u>以讀者的需求</u> 或者是說 <u>他們的角度</u> <u>來看事情</u> (121~122)然後我覺得當然態度就是 說我們 <u>盡量能夠</u> …還是很… <u>能夠配合他們</u> (142~143) <u>很樂意為別人服務</u> 的一個態度(170~171) 我覺得一般就…比較…就是那種人格特質 都…都可以，只是說因為我們是在服務台然後我 們當然是要以比較那種 <u>親切的</u> 態度來…來樂意 為別… <u>熱心的</u> 為人家服務(172~174) <u>經常面帶笑容</u> 阿~(176~177) 然後跟兒童接待你可能也需要有一點…帶 著 <u>赤子之心</u> ，跟著他們…去了解他們，然後… 我覺得也…可能你本身自己要… <u>喜歡閱讀兒童</u> <u>的書籍</u> (178~180)
07	以小朋友的眼光 跟角度看事情	就是 <u>以小朋友的眼光跟角度來看事情</u> 這樣 子。(38~39)
08	喜歡小朋友 愛心	最好的情況下，是第一個當然他要 <u>喜歡小朋</u> <u>友</u> ，他本身特質上要蠻有 <u>愛心的</u> 也需要 <u>耐心</u>

	<p>耐心 要有興趣 當小小讀者的朋友 用他們的觀點去看 喜歡跟人互動 親和力</p>	<p>(74~75) 不過做兒童室的館員，要看有沒有興趣，沒有<u>興趣</u>對他們來說的確還蠻痛苦的(116~117) 我覺得就說館員可能要當小小讀者的朋友也不簡單啦~呵呵~然後用他們的…<u>用他們的觀點去看</u>(165~166) 我會覺得說坐在第一線的館員最少…至少至少都要<u>喜歡跟人互動</u>，而且要有<u>親和力</u>(251~252)</p>
09	<p>要有一顆喜歡跟小孩子相處的那顆心 親切 熱心 耐心 細心 同理心 熱忱 積極主動 不厭其煩</p>	<p>我覺得人格特質很重要，我覺得最重要就是你要<u>有一顆喜歡跟小孩子相處的那顆心</u>，然後要<u>很親切</u>然後有這些<u>熱心、耐心、細心、同理心</u>這些，對~這些一定都要具備(365~367) 我覺得說一個最好的服務就是說你自己很了館藏，然後你的態度是<u>很熱忱</u>的，然後所以人家不會害怕問你問題，然後人家問你問題的時候你可以做很詳細的指引，甚至是你如果有時間的話，最好的服務應該是當他使用完這個服務的時候，你還有辦法去問他說這樣的素材已經夠你使用了嗎？或是說你閱讀完以後有什麼樣問題，或是說你還想閱讀哪些讀物，我介紹給你的、我指引你的夠不夠，你還有沒有什麼其他的問題，這樣是最好的(404~410) 我覺得就是要<u>積極主動</u>吧~要<u>熱忱</u>、要…<u>不厭其煩</u>、有<u>耐心</u>吧~(419~420)</p>
10	<p>一定要是愛小孩子的 熱情/雞婆/樂於助人 樂觀 親切和藹/無距離感 熱衷於工作 有創意 有耐性</p>	<p>這個最重要的話就是<u>一定要是愛小孩子的</u>，愛孩子，一定要非常<u>熱情</u>，要<u>雞婆</u>，所以…文言的講法是一定要<u>樂於助人</u>嘛~<u>樂觀</u>阿~<u>親切和藹</u>、<u>無距離感</u>，我想這一些都是最基本應該要具備的啦~(90~92) 你必須要有<u>熱衷於工作</u>的特質的話，你才能夠說在這一邊有<u>創意無限</u>，然後才能夠耐住性子來輔導各個不同的…也不應該講輔導啦~服務…服務各種不同的民眾、讀者的需求。(94~96)</p>
11	<p>親切</p>	<p><u>親切的服務態度</u>、具高度的<u>熱忱</u>、<u>主動</u>為讀</p>

	熱忱 主動 溫和開朗 親和力 喜歡小朋友 積極	者解答、處理問題的能力 (43~44) <u>溫和開朗、親和力、喜歡小朋友、主動、積極、有服務熱忱 (46)</u>
12	所有館員的態度 都必須是一致的 (對圖書館 的規則) 正直 一致公平的對待 每一個讀者	我覺得整個圖書館的借書規則是需要去維護的，如果說你訂出規則之後， <u>所有館員的態度都必須是一致的</u> ，這樣才可以教導讀者也教導小朋友—就是守法。(113~115) 我覺得是 <u>正直</u> 耶！是非黑白很清楚的那種，就是觀念啦！還有就是有沒有落實到你的整個態度跟服務工作上面，如果說今天我是非常 <u>一致公平的對待每一個讀者</u> ，在一般的情況下來說應該是很 OK 的，所以我對小朋友盡量完全公平。(151~154)

研究者又將上表之關鍵概念分類歸納為以下 10 種專業態度、行為與人格特質，並接受訪者提到該關鍵概念的次數，其次為人數做排序如表 4-2-8 所示。

表 4-2-8 專業態度、行為與人格特質需求關鍵概念之分類、次數與人數

概念分類／次數／人數	關鍵概念 (受訪者編號)
1.有熱忱／11 次／6 人	熱心／主動積極 (01)、熱忱 (05)、很樂意服務 (06)、熱心的 (06)、熱心 (09)、熱忱 (09)、積極主動 (09)、熱情／雞婆／樂於助人 (10)、熱忱 (11)、主動 (11)、積極 (11)
2.有耐心／10 次／7 人	耐心 (01)、耐性 (02)、包容心 (02)、耐心 (03)、耐心 (04)、耐心 (08)、耐心 (09)、細心 (09)、不厭其煩 (09)、有耐性 (10)
3.親切和藹、有親和力／8 次／6 人	溫暖的／正面的／笑臉的 (03)、親切的 (06)、經常面帶笑容 (06)、親和力 (08)、親切 (09)、親切和藹/無距離感 (10)、親切 (11)、親和力 (11)
4.有活力／8 次／4 人	開朗 (02)、活潑 (02)、樂觀 (02)、活潑／開朗 (03)、精力充沛 (03)、樂觀 (03)、

	樂觀 (10)、溫和開朗 (11)
5.具有同理心/7次/5人	同理心 (04)、貼心 (04)、以讀者的需求、角度來看事情、盡量配合他們 (06)、赤子之心 (06)、以小朋友的眼光跟角度看事情 (07)、用他們的觀點去看 (08)、同理心 (09)
6.喜愛與尊重兒童/6次/5人	喜歡小朋友 (05)、喜歡小朋友 (08)、當小小讀者的朋友 (08)、要有一顆喜歡跟小孩子相處的那顆心 (09)、一定要是愛小孩子的 (10)、喜歡小朋友 (11)
7.有愛心/3次/3人	愛心 (01)、愛心 (04)、愛心 (08)
8.對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度/3次/2人	忙中對人不冷淡，累時對人不厭煩 (01)、隨時調整好自己的態度與說話語氣 (01)、所有館員的態度都必須是一致的 (對圖書館的規則) (12)
9.有創意/2次/2人	創意跟想像力 (03)、有創意 (10)
10.具有良好的品德/2次/1人	正直 (12)、一致公平的對待每一個讀者 (12)
11.其他建議	要有興趣 (08)、熱衷於工作 (10)、較高的抗壓性 (02)、喜歡跟人互動 (08)、隨機應變 (02)

由上表得知，熱忱的態度是受訪者提及最為需求的專業態度。一個充滿熱忱、熱心、表現出主動積極態度的館員，必然也贏得兒童與家長的喜愛及獲得良好的印象，如果要進一步推廣各種服務時也較容易推行，如 9 號受訪者所提的「我覺得如果你要變成一個很優秀的圖書館員，你需要這樣子，對～現在就是要做一個非常精緻、優質的服務吧～不然人家應該對你會沒有忠誠度可言吧～你都已經這樣對人家了，那個撲克牌臉或怎樣…人家還會下次還想來嗎？然後就是有一些小朋友他真的是很惡劣的啦～然後呢～有些小朋友他也很沒有禮貌、沒有家教，那時候其實我覺得我因為做媽媽會特別去跟他們講，不可以這樣子，就是做一個額外的一個品德教育的教導，這就是說你要雞婆一點啦～我覺得你如果說夠熱忱、夠雞婆的話，就可以做比較多的服務」(09：432~439)

也有受訪的兒童館員想花更多時間去個別服務每個有需要的讀者，像是幫他們去架上尋書等，但往往館員宥於人力而無法及時提供讀者切身的服務。

「我如果在服務台如果我時間上許可或是說…嗯沒有很多人在借還書的話，我也會…他們在詢問一些書的時候我也會希望能夠可以上去直接去幫忙他們去找書，因為不管怎麼樣我們在整個書架或是說採書這個…都會比他們要熟悉嘛，那…如果能夠盡快給他們提供這個服務我想他們應該也會非常的高興」(06：128~132)

如果可以的話也應再追問一下讀者是否已有滿足全他的需求，還有沒有需要其他什麼服務等等，才是真正周到的服務。

「我覺得說一個最好的服務就是說你自己很了館藏，然後你的態度是很熱忱的，然後所以人家不會害怕問你問題，然後人家問你問題的時候你可以做很詳細的指引，甚至是你如果有時間的話，最好的服務應該是當他使用完這個服務的時候，你還有辦法去問他說這樣的素材已經夠你使用了嗎？或是說你閱讀完以後有什麼樣問題，或是說你還想閱讀哪些讀物，我介紹給你的、我指引你的夠不夠，你還有沒有什麼其他的問題，這樣是最好的」(09：404~410)

要做好一位專業的圖書館員，尤要在讀者服務時讓讀者感受到專業，如給人的第一印象應是熱忱的態度、主動積極的服務，在人力與時間准許的情況下盡量提供他們更完善的服務，讓所有進來圖書館的小讀者、大讀者能親身感受我們願意為他們服務的心及周到的各項圖書館服務。

除了要表現充滿熱忱與主動積極的工作態度外，很多受訪的館員也提到在人格特質方面必須有耐心、不厭其煩、抗壓性夠，其次還要親切和藹、面帶笑容，本身最好也是活潑、開朗、樂觀、有活力的人，此外要學者對小讀者有同

理心並保有一份赤子之心，以兒童的眼光與角度看事情，進而理解父母與兒童的需求，提供良好的服務與推薦讀物，所以另一方面也要加強兒童館員在親職教育這方面的瞭解，不過也有館員指出如果館員曾有過當媽媽的經驗，在兒童服務方面可能自然會做的比其他沒有當媽媽經驗的館員更好，因為可能他比較能瞭解兒童與家長的需要，以及或多或少曾去瞭解過童書，而要加強他們這方面的專業知能也就比較容易。

「因為我們現在那個兒童室的那個館員他自己本身就有同年齡的…小孩，就是小學生這樣子，那其實我後來也覺得這一點也是蠻重要的呢～像我自已我就還沒有結婚，那你要我挑選一些童書，或是設計一些小朋友玩的遊戲喔～對我來講可能就不太在行耶～因為你沒有辦法有那種設身處地或是同理心的那種…那種念頭嘛～對不對，對阿～那比較難以去設想那麼的周延啦～因為其實你不是一位媽媽這樣子，我覺得那跟親職教育可能會比較…比較相關這樣子，對，因為你自己是媽媽，你陪著你的小孩一起成長，你可能知道他小一到小六該看些什麼樣的書籍，那由你來挑選可能也會比較適合」(03：177~185)

而且館員常要在短時間內就能提供適合的閱讀建議給家長或兒童，因此兒童館員必須擁有可即時推薦適合讀物的專業知識與技能，8號受訪者也同樣指出若曾有當媽媽經驗的館員可能比較有這方面的經驗且學習得比較快「現在職業婦女又很忙啊…所以要在很短時間，跟那個媽媽要有默契，然後根據他的小孩的年齡啊：年齡層或什麼，去推薦有效的服務，或是幫他選書，就是…我覺得就是館員要有那個sense啊！那…我自己教這麼久我們的館員，可能我覺得就是有當過媽媽的是最好的，呵呵～好像我不太需要教他，他自然就比較OK一點」(08：98~103)

大部分受訪者都認同，作為一專業的兒童圖書館員其個人特質必是喜愛與

尊重兒童且喜歡和小朋友互動、和小朋友親近，對待兒童也會很有耐心。

「要喜歡小朋友，呵…這個很重要，對，因為你喜歡他你就會喜歡…喔就可以去忍受他的一些…喜歡亂問問題，有時候你忙或者是什麼沒有時間的時候，你就他們就很盧的時候，你真的是沒有耐性，可是那如果說你有具備這樣的人格特質，好～就是說第十題這樣的人格特質，你真的喜歡小朋友你就會去比較願意去…回答他們的問題，去教導他們這樣子。」(05：114~119)

受訪者其他提及的態度與人格特質還有應對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度、擁有愛心、有創意，並具有良好的品德，還有受訪者指出館員要有所原則，堅持該要堅持的，且態度要保持一致，譬如遇到兒童借書逾期，也要能維婉堅持圖書館所訂定的公平原則，藉此也讓兒童能從中學習遵守團體規則，從小養成守法的好習慣，但有時遇上不願配合的家長也會造成館員很難堅持下去「因為小朋友的書真的已經逾期了，讓小朋友知道借書要準時歸還否則真的就是不可以用，可以先用爸爸媽媽的借回家。我覺得是需要去做一個調整的，在合理的範圍裡面做一個轉圜的餘地，而不是直接就讓他借書。否則養成了小朋友覺得沒什麼阿～這種圖書館的規則不需要去遵守，那可就不好了；有的時候碰上家長不配合也很難為情，他就會認為說這又沒什麼大不了的，你就讓我借一下會怎樣，他沒有想到說今天養成不守法的經驗，會造成說小朋友認知上的誤解。」(12：125~131)

最後有五個少數比較不一樣的建議「要有興趣」、「熱衷於工作」、「較高的抗壓性」、「喜歡跟人互動」、「隨機應變」也很值得我們兒童圖書館員在態度、行為或人格特質上去努力的方向，尤其是態度、行為的表現是讀者對我們圖書館員專業的第一印象，研究者也發現，態度、行為或人格特質的需求不管是在問卷調查或深度訪談中都是呈現最多需求的專業知能構面。

(三) 其他知識與技能

在其他方面的知識與技能，有九位受訪者有提到比較不一樣的知能，以下將九位受訪者的意見，做關鍵概念與關鍵陳述的摘錄如表 4-2-9 所示。

表 4-2-9 對其他知識與技能需求關鍵概念整理

受訪者編號	關鍵概念	關鍵陳述摘錄
01	資訊能力 電腦遊戲	但是由於科技進步， <u>資訊能力</u> 的加強是非常重要的，還有 <u>電腦遊戲</u> 的盛行也是不可不知的。(48~49)
02	兒童福利法 民法 情緒管理能力	像是兒童心理與哲學、參考諮詢、 <u>兒童福利法</u> 、 <u>民法</u> …都應具備基本的知識，對孩子的千百種問題或自身的保護等，應較能應對與處理。(37~38) 要有耐性與包容心、能夠隨機應變及訓練個人的 <u>情緒管理能力</u> 。(46)
04	新的訊息 現在的流行與趨勢	然後還有另外就是我是覺得那種新的那種 <u>訊息</u> ，像之前教育部不是說學測又要考作文，那一陣子知道有這個訊息以後，我就展一系列的 <u>全部如何寫作文</u> (147~149) 所以一些 <u>現在的流行</u> 還有 <u>現在的趨勢</u> 是什麼 (150~151)
05	社會趨勢 節慶與文化典故的傳承	利用各種管道讓他們可以接觸到這陣子流行什麼，那就是比較那個有點結合 <u>社會趨勢</u> (102~103) 就是有點結合社會，那除了現在如果沒有什麼新鮮話題嘛，沒有什麼東西我們都有時候就會 <u>搭配…節慶</u> 吧，反正圖書館就是中秋節什麼什麼什麼節，對對對，我們就是會各種跟兒童有關的活動就盡量去搭配那樣子的主題，有點像有點 <u>文化典故的傳承</u> 給他們知道 (105~109)
06	兒童學習情形 社會狀態 閱讀趨勢	我覺得還有當然也要搭配他們學校他們學習的一些情形，可能瞭解社會的狀態阿~現在整個的趨勢…那個 <u>閱讀趨勢</u> 都需要去了解，然後搭配他們學校的一些課程來做一些…推廣 (93~95)
07	人本教育	就是瞭解兒童嘛~我對 <u>人本教育</u> 也是蠻贊同的啦~ (38)

09	教育的概念 教學的技巧 自我調適 品德教育的教導	<p>以前我學過的一些教育的概念來講，對我幫助還蠻大的，然後在做利用指導的時候不管是在館內或者是在那個到學校為老師做服務的時候，都覺得還蠻受用的，對～就是<u>教學的技巧</u>，然後還有…但是這個是在做利用教育的部分，<u>教學的技巧</u>（372~376）</p> <p>你真的放下那一顆比較計較的心的時候，你才能夠說不要計較一些事情，然後…對～因為有些家長的態度並不是很好的，對～所以要<u>自我調適</u>。（454~456）</p> <p>有些小朋友他也很沒有禮貌、沒有家教，那時候其實我覺得我因為做媽媽會特別去跟他們講，不可以這樣子，就是做一個額外的一個<u>品德教育的教導</u>（446~448）</p>
10	情緒管理 教育學程 行為學（兒童）	<p>現在的社會的裡面的話，我會覺得<u>情緒的管理</u>還有<u>兒童心理學</u>、<u>教育學程</u>阿～還有那個<u>兒童發展</u>的部份，這一些或許在兒童圖書館館員的部份都要必須要涉略的，而且像有一些的<u>行為學</u>，就是比如說小朋友的哪一些的行為還是家長有哪一些的情緒反應，他所引發的會是哪一些的狀況，我想說這一些或許都是身為圖書館員不只兒童圖書館員嘛～每一位圖書館員應該都要…具備的一點點的一些判別（81~86）</p>
12	各種知識的涉獵 要廣	<p>目前市面上出版哪一些童書，<u>各種知識的涉獵要廣</u>，因為有些家長沒有辦法適時的引導小朋友，那他就不知道說應該看什麼樣的書？（96~97）</p>

由上表可以得知，受訪者對其他知識與技能的需求中，大致又可以分為資訊方面、社會趨勢方面、法律方面、教育方面、情緒管理方面等五個方面的需求，還有少數館員提出如「節慶與文化典故的傳承」、「行為學（兒童）」等知識皆要有所涉獵。

更進一步研究者整合其他方面的知能及在五種專業知能和專業態度、行為與人格特質中受訪者也有提到較為不同的知能需求建議，綜合歸納整理如表

4-2-10 所示。

表 4-2-10 綜合其他知識與技能需求表

專業知能需求		其他知識與技能需求
專業知識		電腦遊戲、兒童學習情形、(兒童)行為學、兒童護理常識
參考諮詢服務		閱讀趨勢、瞭解一些國內很重要的創作者還有國外得獎的好書、關心讀者(兒童)的閱讀話題、節慶與文化典故的傳承
專業態度、行為與人格特質		要有興趣、熱衷於工作、喜歡跟人互動、隨機應變、對兒童讀物有持續閱讀的熱情
其他	資訊方面	資訊能力
	社會趨勢方面	社會趨勢、社會狀態、新的訊息、現在的流行與趨勢
	法律方面	兒童福利法、民法等法律知識
	教育方面	教育的概念、人本教育、教學的技巧、品德教育的教導
	情緒管理方面	情緒管理能力、自我調適、較高的抗壓性

(四) 對專業證照的看法與建議

受訪者對於未來若要建立兒童圖書館員專業證照部分，比較認同的館員有 10 位，以下分別將兩種不同的看法與建議整理如下：

1. 認同者的看法與建議

較認同的受訪者有 10 位，以下將其看法與建議的關鍵概念整理如表 4-2-11 所示。

表 4-2-11 對專業證照較認同者的看法與建議關鍵概念整理

受訪者編號	關鍵概念	關鍵陳述摘錄
01	知識技能：兒童心理、兒童教育、兒童成長、親子溝通 態度人格：適合兒童服務的態度，在兒童的角度看各種事	除一般圖書館員該具備的各項知能外， <u>兒童心理</u> 、 <u>兒童教育</u> 、 <u>兒童成長</u> 、 <u>親子溝通</u> 等都要涉獵；並培養 <u>適合兒童服務的態度</u> ， <u>在兒童的角度看各種事物</u> (66~67)

	物	
02	知識技能：圖書館學、管理學、情緒管理能力 態度人格：耐性、包容心、隨機應變	<u>圖書館學、管理學及耐性與包容心、隨機應變及個人的情緒管理能力。</u> (51)
03	知識技能：兒童相關的知識、溝通的技巧、策劃的能力、辦很多活動的能力、資料與館藏發展、說故事的技巧	第一個就是應該要知道那個 <u>兒童相關的知識</u> 嘛～然後第二個就是要有 <u>溝通的技巧</u> ，就是你要試著跟小朋友溝通阿～第三個就是我覺得要有 <u>策劃的能力跟辦很多活動的能力</u> ，第四個是嗯…我是寫… <u>資料跟館藏發展</u> 啦～(241~244) 然後還有一個就是 <u>說故事的技巧</u> ，對，因為很…其實說故事我覺得對於小朋友來講很重要啦～(246~248)
05	知識技能：圖書館利用教育的指導、閱讀指導、溝通技巧、社區關係的營造 態度人格：同理心	那如果說專業證照的話那他就會比較多面性的阿～譬如說 <u>圖書館利用教育的指導</u> ，這一個這個技能還是很重要啦～(122~123) 還有就是 <u>閱讀指導</u> ，嗯閱讀指導，我說的就是覺得閱讀指導對他們很重要是說，包括兒童本身的閱讀指導還有那個怎麼講…親子方面…因為營造那個…那個學習風氣吧～(135~137) <u>溝通技巧</u> 這跟我剛剛說的這個呵呵小朋友在想什麼，對，你如果能知道的話～那你可以有 <u>同理心</u> ，或者是你一些童言童語跟他不然你一個大人那他會覺得…要跟你打在一堆的話，你要用他的語言去跟他討論他的事情，所以溝通的技巧我覺得這個還蠻重要的(152~155) 所以我就還想到一個說那你跟 <u>社區關係的營造</u> 也很重要(171)
06	知識技能：技術服務、讀者服務、上網的技能、英文	當然是本身一些圖書館基本的一些技術…技術方面的一個能力啦～然後…嗯…大概…其實我們在圖書館裡面學得大概都差不多，一些那種 <u>技術服務</u> 阿、 <u>讀者服務</u> 阿還有…那現在當然也需要懂得一些… <u>上網的技能</u> (184~187)

		當然 <u>英文</u> 也是可能需要一些一些這方面的，因為現在小朋友很多很小就開始在學英文了，可能也要有一些基本的一些能力啦～（203~205）
07	知識技能：親子教育、兒童讀物（對每一年齡層需要的讀物皆有認知） 態度人格：喜歡小朋友	至少他 <u>喜歡小朋友</u> ，然後他又對說跟小朋友互動阿這些他都…親子阿～像 <u>親子教育</u> 這一方面他也願意就是有興趣，興趣是第一啦～嗯～基本上就是對 <u>兒童讀物</u> 有興趣也是一個很好的那個啦～很好的選擇方向（107~109） 他本身對 <u>兒童讀物</u> 非常的熟悉，這個是第一要件，因為我們是兒童圖書館，如果你所謂的專業訓練就是說至少你到兒童館的人你要有對兒童 <u>每一年齡層需要的那個圖書的那個範圍阿或是要有一種認知</u> 嘛～（111~113）
09	知識技能：兒童閱讀素材、兒童心理學、說故事的技巧、兒童室的管理、相關的發表、兒童的閱讀利用指導的技巧、兒童保育 態度人格：人格特質的量表	那如果說真的要來舉辦這個專業證照的考試的話，那個…那當然就是對 <u>兒童閱讀素材</u> 的了解一定要有阿～然後 <u>兒童心理學</u> 啦～嗯～然後一些嗯～還有…對阿～ <u>說故事的技巧</u> 阿～還有 <u>兒童室的管理</u> 吧～管理方面的知能這樣，管理方面就包括蠻多的啦～推廣啦～那些…（讀者服務）對阿～那些都包括嘛～然後發表吧～ <u>相關的發表</u> 吧～（563~567） 還有 <u>兒童的閱讀利用指導的技巧</u> 吧～對阿～搞不好可以來一個那個什麼…嗯～ <u>人格特質的</u> 量表（571~573） 其實我覺得兒童的一些常規的建立也是很重要阿～對阿～然後可能還有一些保育的知識阿～對不對，然後嗯～因為我覺得這比較全面性的啦～這會比較關照到全面性， <u>兒童保育</u> 方面（579~581）
11	知識技能：兒童圖書館學、兒童圖書館管理、兒童圖書館行銷、兒童資料庫搜尋	我認為在知識、技能、態度三方面各有一些必備的條件。在知識方面有， <u>兒童圖書館學</u> 、 <u>兒童圖書館管理</u> 、 <u>兒童圖書館行銷</u> ；在技能方面有， <u>兒童資料庫搜尋</u> ；最後在態度方面有， <u>熱忱</u> 、 <u>主動</u> 、 <u>親切</u> 、 <u>耐心</u> 。（50~52）

	態度人格：熱忱、主動、親切、耐心	
12	知識技能：兒童發展、兒童心理、兒童溝通技巧、兒童刊物與名著	就小朋友 <u>兒童的發展</u> 跟他的 <u>心理</u> ，還有就是與 <u>兒童溝通的技巧</u> ，對對 <u>兒童刊物</u> 還有一些名著的認知跟知識，這幾個都可以當成一個專門的知識（250~251）

研究者再將上表的關鍵概念做分類，可看出認同專業證照的受訪者對於未來若要建立兒圖書館員專業證照，建議必須包含的專業知能與專業態度細項如下：

- (1) 專業知識：兒童心理學、兒童成長、兒童發展、兒童教育、兒童保育、親子教育、兒童閱讀素材、兒童讀物（對每一年齡層需要的讀物皆有認知）、兒童刊物與名著。
- (2) 館藏發展知識與技能：技術服務、資料與館藏發展。
- (3) 參考與讀者諮詢服務知識與技能：圖書館利用教育的指導、兒童的閱讀利用指導的技巧、兒童資料庫搜尋、讀者服務。
- (4) 活動企劃之知識與技能：說故事的技巧、社區關係的營造、兒童圖書館行銷、策劃的能力、辦活動的能力。
- (5) 溝通技能：親子溝通與兒童溝通的技巧。
- (6) 行政與管理技能：管理學、兒童圖書館管理。
- (7) 其他知識與技能：上網的技能、英文、發表能力、情緒管理能力。
- (8) 專業態度與行為（含人格特質）：適合兒童服務的態度、在兒童的角度看各種事物、同理心、包容心、耐心、隨機應變、喜歡小朋友、熱忱、主動、親切。9號受訪者並提到可製訂人格特質的量表，確定是否具備適合的人格特質去做兒童圖書館員。

2.不認同者的看法與建議

較不認同專業證照的受訪者有兩位，整理他們的看法與建議歸納為以下四點：

(1) 擁有專業證照是否就真的代表擁有「專業」

8 號受訪者懷疑擁有專業證照是否就能保證這個人就擁有專業？尤其是在台灣的环境，他擔心恐怕會淪為一些學會賺錢管道之一，就算擁有專業證照可能也無法保證館員擁有專業，因此沒必要去制訂這專業證照。

「假使有一張執照，比方說好了，今天有房地產經紀人的執照，今天有…會計師執照或等等那執照，我覺得那只是給一些學會～或什麼賺錢的機構，我覺得那很無聊，就是…事實上我認為我們跟國外好像不太一樣，也就是說我們館員要不要有那個證照…好？」(08:432~437)

10 號受訪者則認為專業態度、熱忱、創意是否真的能夠測得出來？也許在態度、個人特質方面很難去建立一準確的測驗分析。

「我不曉得說現在的…嗯…測驗題還是怎樣的話性向分析，真得有辦法把所謂的態度、熱忱、創意那一些…能夠看出來嗎？」(10:207~211)

(2) 用心做好服務，由讀者肯定專業

8 號受訪者認為在實際的服務工作中能讓讀者感受到館員的用心與專業服務，讀者表現出對館員的肯定就是最好的專業證明，但並不是為了被讀者讚美才去做一些所謂的專業表現，如果這館員對工作有心、認為有需要，就會去充實自己、加強自己的專業知能，所以除了充實專業知能，有沒有真正的用心為讀者服務也很重要。

「我不認為說有證照就會讓我們有專業的形象，我覺得很多事情就是…讀者肯定你就是因為他在跟你接觸當中就會覺得你很…你很有沒有知識很淵博阿～你讀很多書阿～那個就是最真實的東西阿～然後我覺得那個東西是一種驅力，是你自己應該覺得你應該做到，你就會想要去做，我不是因為讀者想要讚美我而說你很…你很聰明，你很那個所以你想，而是因為我自己覺得我工作裡我需要去…做一些引導的工作，所以我應該去充實我自己，所以我就去做了」 (08：440~446)

(3) 透過每位館員的不同專業能力，一起用心解決每個讀者的問題

8號受訪者也提出，每個館員都可能有一些自己特有的專長，如果能互相協助、善用彼此的專長來一起解決讀者的問題，應該會比只有一位館員去努力解決讀者問題還要更有成效。

「我還是比較強調是說一個 team work 啦～讀者問你，你只是他的一個介面，你有辦法…知道說我們館誰…像我們館好了，我們館裡面的每一個館員的專長我們是必須要去瞭解的，假如人家要問買車的事，一定不會是我回答，我就會去找另外一個館員，就是說我們必須要去瞭解我們彼此的工作的專長、經驗，然後誰有學什麼？誰的哪一方面是專長？這樣才能夠最快的，讀者來第一線的時候我們就把問題丟出來然後就處理而且不能覺得很笨」 (08：530~536)

也許我們可能無法在第一時間將讀者的問題解決好，但只要我們有心在後續去努力解決讀者的問題，仍就能讓讀者感受到我們服務的用心，而且這些用心服務的經驗會累積在館員身上，並將下一位讀者服務得更好。

「也許讀者問他的時候他是不知道的，但是他會告訴他說那我明天幫

你問我們主任我再告訴你，這樣也可以呀～因為我覺得…呢沒有人規定說你一定要在第一時間把他服務的好好，可是你如果把他的問題終於解決了，他就會很高興了。」(08：540~543)

「我是覺得 case by case 從很多家長的一些互動裡面，我們才可以慢慢修正，有時候這一個讀者你已經沒辦法滿足他現在最快速的要求，可是你如果有經過反省啊～你就可以把下一個讀者服務更好，這樣就可以了」(08：475~478)

(4) 熱忱的服務態度比專業證照更為重要

8 號受訪者並認為若再擁有真摯的服務熱忱會比擁有一張專業的證照更為重要，因為有服務的熱忱再加上平時用心的準備，才能讓讀者感受到你積極、熱忱的態度以及有效率的解決他的問題，要是只會考試卻沒有服務熱忱，恐怕就算有了專業證照也不見得有熱忱為讀者服務，加上平時就應要多充實自己以備讀者各種可能的問題。

「我意思就是說你如果沒有服務的熱忱，你有那張證照有什麼用呀？我的想法是這樣啦--我意思是說所謂的专业呀～就是…我自己是屬於比較…沒有說一定要什麼樣的證照，我覺得…就是你要花一些苦工，然後你這一些苦工就是等著不時之需啦…沒有讀者會告訴我明天要問你什麼問題？所以你平常就要準備好」(08：449~453)

「我覺得在處理事情上，讓那個…來問你問題的人，感受到你…就是很積極、很熱忱，然後很有效率的來為你解決那就是專業，不是所謂的證照，如果要考試阿～有很多人一定是考得很好，可是呢就是沒有服務熱忱」(08：524~527)

10 號受訪者更覺得熱忱應是每一種圖書館員都應該必備的重要態度，至於證照則可當作強化專業形象、增進社會大眾對圖書館員重視程度的輔助品，因此他同樣認為熱忱的服務態度比專業證照來的重要。

「其實講的話我會覺得說…不應該針對兒童圖書館員吧～應該要的話是所有的圖書館員吧，因為其實講的話，知識技能態度的話，說實在的我並不是一個…ㄟ…本科系，我並不是唸圖書館的，嗯～那我會覺得說像我們剛進圖書館的時候，都有去參加一些基礎訓練、專業訓練，然後一路走過來的話，我會覺得說他的熱忱可能會比其他的都…還重要耶～那…認證的話會覺得說，至少說…會比較受重視吧～」

(10 : 195~200)

三、兒童圖書館員對專業知能的相關看法

(一) 對學校圖書資訊系所課程的建議

受訪者對於學校圖書資訊系所可開設的課程建議整理其關鍵概念如表 4-2-12 所示。

表 4-2-12 對學校圖書資訊系所課程的建議關鍵概念整理

受訪者編號	關鍵概念	關鍵陳述摘錄
01	兒童圖書館 兒童文學 任何資訊都需與 時俱進 兒童心理 兒童溝通 線上遊戲的認知	我在學校時修過 <u>兒童圖書館</u> 、 <u>兒童文學</u> ，如真要做好兒童圖書館的服務， <u>任何資訊都需與時俱進的</u> ，配合時代潮流， <u>兒童心理</u> 、 <u>兒童溝通</u> 、 <u>線上遊戲的認知</u> 等皆可。(88~90)
02	兒童心理學 兒童哲學	除了一般的圖書館專業知識外，應增加 <u>兒童心理學</u> 、 <u>兒童哲學</u> 、 <u>閱讀推廣活動</u> 、 <u>圖書館利用</u>

	閱讀推廣活動 圖書館利用教育	<u>教育</u> 方面課程。(62~63)
03	兒童心理/心智發展 活動策劃 海報製作 兒童文學 兒童讀物導讀	我就列了第一點是…就是比如說 <u>兒童心理</u> 阿或是 <u>心智發展</u> 的課程吧～就是這種可能學校…就是可能比較適合從學校方面就開始培養啦～然後嗯第二個就是可能是 <u>活動策劃</u> 跟 <u>海報製作</u> 的那種能力，那個也是學校圖書館就應該先開的那些課程啦～那…第三個就是可能一些 <u>兒童文學</u> 跟 <u>兒童讀物</u> 像導讀類似像這方面的課程(289~293)
04	相關兒童或故事 媽媽學程	圖書分類應該是在學的時候，我是覺得可能比較基礎的那種應該要先會，然後就是 <u>整個學程</u> ，你們不是有很多那種學程？就是說你到底是要走像是比較偏像是 <u>兒童的</u> 還是說像是 <u>故事媽媽</u> 現在也是很流行的(213~215)
05	兒童心理 圖書館利用教育 指導 活動企劃、執行 能力 溝通技巧 兒童圖書資源的 選擇 網路資源搜尋利 用能力	剛剛講的那些應該都…如果於可以的話應該我是覺得都可以列進去，對～(就像剛剛的 <u>兒童心理</u> …)對阿～然後 <u>圖書館利用教育指導</u> 阿～那你 <u>活動的企劃能力執行能力</u> 阿～ <u>溝通技巧</u> 嘛～還有就是說你對那個 <u>兒童圖書資源的選擇</u> ， <u>認知力</u> 要夠，還有你要會那個什麼 <u>網路資源</u> 你 <u>搜尋利用的能力</u> 也很重要(202~205)
06	問題解決總整理 行政方面	真的實務上面跟…理論上面還是有點差別啦～很多事情還是你要去面對的時候你才會曉得說喔原來…會碰到什麼樣的狀況，那…如果能夠增加一些就是說一些叫做 Q&A，譬如說你碰到什麼樣的 <u>問題</u> 你怎麼樣去 <u>解決</u> (264~267) 可能還有就是說在學校裡面很少會教你有關於行政方面的工作，可是現在有很多…出來圖書館有不只是專業上面的工作，你可能行政方面的工作經費阿還有…活動的辦理，你…整個一些…兒童企劃有什麼障礙，然後怎麼去做，對，那個可能也需要去了解，怎麼去規劃一個活動，

		我覺得那個能力也蠻重要的 (276~280)
07	兒童輔導 兒童發展與輔導 兒童讀物的選擇	<p>其實圖館系的學校如果要栽培像就是說能夠到那個兒童圖書館服務的，他必須要有一點<u>兒童輔導、兒童發展與輔導</u>這個課程，讓他知道怎麼選書阿～或是…還有技巧 (61~63)</p> <p>那如果館員方面就是知道怎麼<u>選書</u>就好了，選書他是一看那個內容就知道說適不適合這個年齡的這樣子，兒童發展與輔導就是說你十二歲以下，你每一個年齡階段，你需要怎樣的書本的刺激這樣子 (68~70)</p>
08	與人相處的藝術 認知發展 閱讀方面 怎麼去選好的兒童館藏 怎麼去發展我們的兒童館藏	<p>我覺得在學校那一塊呀～可加強對人的興趣！ (242)</p> <p>我會覺得說如果我們的館員在學校裡面會比較瞭解不同的認知方面的<u>認知發展</u>，或者是說<u>閱讀方面</u>喔～ (270~271)</p> <p>一些很基本的啦～那但我覺得就說譬如說我們<u>怎麼去選好的兒童館藏</u>？<u>怎麼去發展我們的兒童館藏</u>？這是很重要的，還是要以小朋友的那種最高利益為依歸啦～ (293~296)</p>
09	兒童讀物賞析與選擇 認識選書工具，特別是外文書 社區讀者需求分析方法 提早實習以瞭解自己的性向，再去上適合的課程	<p>如果真的要開的話，<u>選書</u>…應該要多開 (481~482)</p> <p>如果說有一些比較好的<u>選書</u>工具讓未來的館員能夠知道的話，可能會比較好一點，對～一個就是說<u>社區讀者需求的分析的方法</u>，<u>選書</u>的工具，<u>特別是外文</u>，我覺得<u>特別是外文</u>，中文書他可能還有辦法去了解，那外文書有一些很專業的那些兒童讀物的選擇的工具書，可能要比較多加了解才有辦法 (505~510)</p> <p>如果說能夠實習稍微再早一點，是不是讓他知道他的性向，他可以他適合做公共圖書館還是適合做大學圖書館，還是適合做什麼其他的那個資料庫公司什麼其他的…對對對～特殊專門圖書館類似這樣的，讓他知道他的性向，然後根據他的性向再去開設一些課程，重點性的開設一些</p>

		課程 (513~517)
10	兒童發展 心理學 教育的課程	既然是圖書館是社會教育的部份，那我們會覺得說有一些可能 <u>兒童發展</u> 、 <u>心理學</u> ，還有就是說他的 <u>教育的課程</u> 的話，如果說館員能夠具備的話，或許可以避免社會再造成一個問題兒童吧~ (138~141)
11	兒童心理學 兒童文學 兒童圖書館管理	我個人認為在學校的圖書館課程中可以開設或加強的課程有：一是 <u>兒童心理學</u> 、二是 <u>兒童文學</u> 、三是 <u>兒童圖書館管理</u> 。(59~60)
12	兒童讀物分享與 賞析 書籍的製作 兒童溝通技巧 兒童心理發展	我覺得就是小朋友的 <u>圖書的一些內容的…</u> <u>分享跟賞析</u> 吧！那還有就是 <u>書籍的製作方式</u> ，這個對兒童館員來說，我覺得還蠻重要的，因為小朋友的書籍毀損率還蠻高的 (203~205) 跟小朋友 <u>溝通的技巧</u> 和訓練自己的耐心，怎麼去跟小朋友講話，了解他們的語言，用怎麼樣的措辭用語和他們溝通，我覺得這些都是需要去學習，還有就是熟悉一些 <u>兒童的心理發展</u> 這樣子。(211~213)

研究者再將上表的關鍵概念做分類，整理受訪者建議未來學校圖書資訊系所可開設一些相關兒童圖書館員專業知能培育之課程名稱如下：

- (1) 專業知識：兒童心理學、心智發展、兒童發展與輔導、兒童哲學、認知發展、兒童文學。
- (2) 館藏發展知識與技能：兒童圖書資源的選擇、認識選書工具（特別是外文書）、兒童館藏發展。
- (3) 參考與讀者諮詢服務知識與技能：圖書館利用教育指導、兒童讀物導讀、兒童讀物分享與賞析、兒童閱讀指導。
- (4) 活動企劃之知識與技能：相關兒童或故事媽媽學程、活動策劃、執行能力、海報製作、閱讀推廣活動。
- (5) 溝通技能：溝通技巧、與兒童溝通技巧。
- (6) 行政與管理技能：行政方面、兒童圖書館管理、社區讀者需求分析方

法。

- (7) 其他知識與技能：線上遊戲的認知、網路資源搜尋利用能力、問題解決總整理、與人相處的藝術、增進實務實習經驗或提早實習以瞭解自己的性向，再去上適合的課程、教育相關課程、書籍的製作、平日自學的能力。

在對線上遊戲的認知方面，建議開這類課程的館員是認為「可於電腦區開放線上遊戲，吸引讀者利用圖書館，本館因空間的關係，未能提供某些電腦供兒童讀者遊戲，但在小朋友偷玩線上遊戲時可以與之適當對話，增進優質的溝通，線上遊戲是可增進知識、技能的，不管是日常的生活或科幻的想像，其實都是圖書資料的一部份。(01：94~98)」

此外，兒童提出的問題千奇百怪，若館員能擁有網路資源的搜尋技巧，在有需要時就可以利用即時的網路資源找尋相關的答案，對兒童參考服務應會有正面的幫助。

「小朋友會問一些奇奇怪怪的問題，對，那有時候我們真的會被問倒，那有時候你有時候真的你沒有辦法去找到這樣的資料去回答他，那網路資源你要去找，因為裡面有太多的答案，那你要會去找會去利用會去篩選，這方面的素養應該也很重要，對。」(05：206~209)

10 號受訪者建議增加學生的實務實習經驗，可讓在校學生了解實務工作與上課理論的不同處，以及對於認識危機處理方面將有所幫助。

「因為說實在有很多實務跟理論上面的還是出入蠻大的，(或者可以多加一些相關這種的實習?)對，好像是說危機處理也可以阿~」(10：144~146)

有兩位受訪者也指出光是從學校上課所學到的知識對專業知能的養成是不

夠的，他們認為自己是在圖書館第一線服務過後，才更了解在實務上自己所需要充實或加強的能力，可能平時也應多在自學方面下功夫。

「當你沒有那個…沒有那種怎麼講沒有那種第一線的實務的壓力的時候，或是你可能沒有那個 sense 的時候，你只是想說我是修了這門課，你不會那麼大量的去閱讀兒童書，等到我自己在第一線的時候，因為我要跟小朋友互動，所以我會覺得那是我的責任之一阿～我要看很多書，這是我的事，當然我們也不可能上課看，一定是要下班的時候看…帶回帶回去自己借來看」(08：280~285)

「很多東西也是你碰到實務上碰到了才知道要怎麼處理阿～有些是經驗的傳承，不是學校教育可以養成的，(也是一種做中學或者是遇到以後發現更需要加強的)對阿，而且很多能力喔～其實是一上了職場，或是你站在第一線，你真正面對讀者你才可能會發現問題，對阿～那你也才能夠設身處地阿～然後了解自己的需要，然後才能做因應也才能夠面對。」(03：304~314)

每位受訪者對於學校課程多少都寄予期望，學校的專業課程是未來工作的基礎知識，而若能進一步加強實習的部份，更能落實所學、對照與了解實際工作所需，也能讓未來的兒童圖書館員基本專業知識根基打的更穩。

(二) 對在職館員教育訓練課程的建議

受訪者對於在職館員教育訓練可開設的課程建議整理其關鍵概念如表 4-2-13 所示。

表 4-2-13 對在職館員教育訓練課程的建議關鍵概念整理

受訪者編號	關鍵概念	關鍵陳述摘錄
01	兒童文學推薦 兒童書目療法 兒童圖書館服務 認知 書籍的維護保養 小學課程介紹 附近國中介紹 說故事 閱讀指導 活動策劃	如 <u>兒童文學</u> ，像是某些作品的推薦，可主動提供給讀者，甚至是進行 <u>兒童書目療法</u> ，其他還有 <u>兒童圖書館服務認知</u> 、 <u>書籍的維護保養</u> ，因為有人說過他都不讓小孩子看圖書館的書，因為太髒了，還有， <u>小學課程介紹</u> 、 <u>附近國中介紹</u> ，可以做為他們升學的準備，以及 <u>說故事</u> 、 <u>閱讀指導</u> 、 <u>活動策劃</u> 等。(101~104)
02	兒童心理 在職人員 EQ 兒福法 圖書館法 民法 兒童圖書館管理 活動推辦能力	第一個是心理方面的課程：不論是 <u>兒童心理</u> 或提升 <u>在職人員素養方面的 EQ</u> 等類課程；第二個是法律方面的課程： <u>兒福法</u> 、 <u>圖書館法</u> 、 <u>民法</u> ；第三個是提升圖書館技術方面： <u>兒童圖書館管理</u> 的專業知能、 <u>提升活動推辦能力</u> 之課程。(66~69)
03	溝通技巧 說故事技巧 空間營造技巧 情緒諮商方面	我覺得應該是 <u>溝通方面的技巧</u> ，然後還有 <u>說故事的技巧</u> ，然後剛剛講 <u>空間營造的技巧</u> ，那最後一個還有一個就是那種 <u>抒壓減壓</u> ，或是那種 <u>情緒諮商方面</u> 的課程阿～(304~306)
04	兒童圖書分類	那我還是覺得說就 <u>兒童圖書分類</u> 最基本的，我是覺得還是要再加強，就能夠有一致性有一個標準出來(219~220)
05	兒童室空間規劃 海報設計能力	我是覺得像 <u>兒童室空間規劃</u> ，嗯，像我們有一個我們的兒童室，那你怎麼去營造那個小朋友喜歡的那種活潑的氛圍(157~158) 這並不一定針對兒童的那個，因為你只要做推廣都適用，像一些 <u>海報設計的能力</u> 阿～(212~213)
06	資料庫使用 瞭解新趨勢或網路新知 閱讀指導	我想還有…該怎麼樣使用 <u>資料庫</u> 阿或是說…因為我想蠻多…其實在職的館員有時候曾經在崗位上已經做蠻久可是…他們也很希望能夠再增加一些…現在一些 <u>新的一個趨勢</u> 或是…

		<p>網路上面的一個新知 (288~291)</p> <p>可能可以再加強有關於<u>閱讀指導</u>方面的課程啦~ (318~319)</p>
08	<p>請其他做兒童服務的人分享對兒童讀物的一些想法</p> <p>出版的形式</p> <p>認識本土性的作家跟畫家</p>	<p>我覺得不一定說一定是兒童方面的知能啦~就是常常請書店的經營者，或者是嗯...學校阿或者是其他做兒童服務的人，來談一談他們是針對這一個出版兒童讀物有什麼樣的一些想法，對我們是蠻重要的 (374~376)</p> <p>然後我覺得就是說，館員知道一些嗯出版...出版的形式呀~還有繪畫的一些畫家呀~會蠻有意思的，嗯~然後我另外也覺得就是說，可能我們本土性的呢...<u>作家跟畫家</u>啦~也是蠻重要的一部份 (395~397)</p>
10	<p>兒童心理發展</p> <p>情緒管理</p> <p>教案的書寫</p> <p>活動辦理方式</p>	<p>我會覺得說，像<u>兒童的心理發展的部份</u>，還有就是<u>情緒管理</u>，還有我會覺得說...像學校的教案，<u>教案的書寫</u>，還有就是說<u>活動的一個辦理的方式</u>，這個可能都是說截至目前兒童服務的部份，我會覺得說希望能夠再加強的啦~ (161~163)</p>
11	<p>兒童禮儀規範</p> <p>兒童團體遊戲</p> <p>兒童說唱故事</p>	<p>在我個人的認知及實際瞭解的情況，希望能開設的課程有：一是<u>兒童禮儀規範</u>、二是<u>兒童團體遊戲</u>、三是<u>兒童說唱故事</u>。(63~64)</p>
12	<p>情緒管理</p> <p>全方位知識探討</p>	<p><u>情緒管理</u>這部分真的還蠻重要的，因為真的不知道會遇到什麼樣的狀況，(畢竟也是屬於一種服務業吧~)對對對~那你怎麼樣在當下就是立刻做一個心境的轉移，我覺得還蠻重要的 (12：216~218)</p> <p>小朋友的問題千奇百怪，所以兒童館員的知識，要<u>全方位的知識探討</u>，這方面也是需要加強的。(229~230)</p>

研究者再將上表的關鍵概念做分類，整理受訪者建議未來在職館員教育訓練可開設一些相關兒童圖書館員專業知能提升之課程名稱如下：

- (1) 專業知識：兒童心理學、兒童書目療法、認識本土性的作家跟畫家、

兒童室空間規劃、空間營造技巧。

- (2) 館藏發展知識與技能：兒童圖書分類、出版的形式。
- (3) 參考與讀者諮詢服務知識與技能：兒童的閱讀利用指導的技巧、兒童文學推薦、兒童資料庫使用、兒童圖書館服務認知、請其他做兒童服務的人分享對兒童讀物的一些想法。
- (4) 活動企劃之知識與技能：兒童團體遊戲、兒童說唱故事、活動策劃推辦的方式、海報設計能力。
- (5) 溝通技能：溝通技巧。
- (6) 行政與管理技能：兒童圖書館管理。
- (7) 其他知識與技能：兒童禮儀規範、教案的書寫、小學課程介紹、附近國中介紹、瞭解新趨勢或網路新知、書籍的維護保養、圖書館法、民法、兒福法、在職人員 EQ、情緒諮商、情緒管理。

其中 8 號受訪者並提出希望上課的方式能夠不要太死板、或者給館員過大的壓力，可讓館員們相互分享心得、想法，或推薦看過什麼好書，或是課後能有一些實質的成果可以帶回到工作中應用，應該都是不錯的上課方式。

「其實我覺得給館員上課就不要像學校一樣這麼死板板的很恐怖，因為我們工作壓力已經很大回去還要帶小孩，所以如果…把它像學校那樣子的講堂通常效果就不是很好，呃…這幾年我們我會覺得說像…那種工作坊阿～或是做一個設計讓館員去參加的時候最後會有成果出來是較理想的訓練狀況，譬如說我就請他設計一些教案阿～之後就可以用呀～等等的，或者是我就做一些然後聽聽他們的想法，然後大家也可以分享欸…哪一些書好看呀～」 (08:415~421)

另外，9 號受訪者提到他們的圖書館有開設的在職訓練課程很多，也有為他

們館員製作遠距學院的課程可自學，但可惜的是這些課程都少有與兒童服務相關。

「我們也有網路學院哪～那個遠距學院，網路遠距離學院，就有掛在…你進不去但是…你的身份進不去，我們進的去但是那上面課程也不多，目前還不多，特別是有關於兒童…那應該是閱覽課或推廣課要去開的課程，就是這一方面的…可以做數位化放在上面哪，（這樣也許在家裡也可以看？）對阿～目前好像沒有，就是那種說故事技巧、讀書會帶領那一種，還有讀物的選擇，其實我們真的還蠻多課程，但是就很可惜也沒有放在上面，對～」（09：477~486）

也有兩位受訪者提到，其實他們館的館員對於上在職課程常是心有餘而力不足，因為就算開了很多不錯的課程他們也是沒時間、沒人力可相互支援去上課，甚至在上過課後也沒時間去應用出來。

「如果說現在一般的館員你再叫他們去上那個，他們一定會覺得說，我光櫃檯都看不來了，我為什麼去學那個，我根本用不上，因為我根本沒時間用」（07：88~89）

所以就算是學了一些新的兒圖知識，恐怕也不見得有時間、人力去表現出來，因此沒時間、沒人力應是目前第一線的館員阻礙其進修與展現新服務的主因。

「他其實他並沒有去說故事或怎麼樣，他也用不著，他也會不想上，這樣就變成說是整個服務面整個全面性的問題，對～不是說多開課程可以解決的，因為他用不著，對阿～嗯～現在都是只有主管比較能夠彈性去上課，館員有時候真的沒辦法，那可是我覺得我們X圖開設的已經蠻多的，只是怕沒時間、沒人力去上，就是這個問題」（09：524~528）

且館員所擁有的多餘時間通常只剩下休假的時間，大部分的館員因平日已很勞累，所以到了休假時通常多是選擇休息而沒有餘力再去聽進修課程。

「有沒有人願意去請自己的假去充實自己的知能，對阿～那還是他們大部分都覺得平常很累了吧～而請假去休息去了」(09：469～471)

至於在職教育課程要如何在提升館員專業知能方面能更有效果，可待後續研究者與相關單位進行更進一步的研究與探討。

(三) 對國內兒童圖書館員的專業知能之看法與建議

最後研究者請受訪者談談對國內兒童圖書館員專業知能現況的瞭解以及給予一些如何提升兒童圖書館員專業知能的建議。幾位受訪者提到在自己館或者之前有觀摩到其他的圖書館也有不錯的表現，但大部分的受訪者仍希望能改進目前圖書館的現況，以下整理受訪者提及關於國內兒童圖書館員專業知能現況所需要改進的地方，以及在提升兒童圖書館員專業知能方面所提出的一些具體建議。

1. 關於兒童圖書館員專業知能現況需要改進的地方

(1) 兒童圖書館員大多並無具備相關的專業背景

受訪者最多提到影響兒童圖書館員專業的地方就是兒童圖書館員大多並無具備相關的專業背景「因為大部分的兒童館員都是非科班出生，就是可能是長官的指派，還有就是剛好就是在那個職缺上，兼任或者是那種就是真的是半路出家的比較多，那不能說不好只能說需要再學習的，一些經驗和知識是需要時間去累積的。」(12：163~166)

「可能的原因我認為有三點：一是圖書館系畢業之專業人員在學習中並未

有專修兒童相關之課程；二是目前公共圖書館兒童圖書館員大多非專業科系畢業；三是少有兒童圖書館員專業的進修或培訓機會。」(02:55~57)

甚至因大環境的不支持，有時還派快要退休的人員去圖書館當館員，只要不要把書弄丟就好了。

「那一般很多鄉鎮圖書館…不是鎮長或是鄉長很支持的話，其實就是有時候就是這樣子阿～對，沒有重視甚至於有時候就…就是放在那就是就是爛阿～然後也是找一些退休人員喔你快退休了就把你丟到圖書館去…反正管書不要讓書丟掉就好了，所以他根本不可能再去辦什麼推廣活動或其他的」(06:244~248)

不過雖然有些兒童館員的專業背景不足夠，但是也有本身有興趣也很認真從事兒童圖書館員工作的館員，很努力的到處做推廣與辦活動。

「有的館員他就很負責…他就…他本身就喜歡那個工作，他甚至於就是說不用…沒有經費他有辦法去想辦法去辦活動，就是說他跟…館員他自己本身的一些…認知還有他自己…是不是願意去付出」(06:241~244)

(2) 館內常無足夠相互支援的人力及時間來進行有系統的在職進修與訓練

雖然圖書館漸漸會舉辦不少相關的在職訓練，但也常因沒有多餘的時間、人力可以相互支援而不得不放棄進修的機會。

「我們大部分館員都是非這個圖資專業背景的阿～那…而且我們…我們考上考進來圖書館以後我們也沒有持續的來做一個有系統的那個在職訓練，因為工作就是光是那個櫃台阿流通阿行政業務方面工作我們就不太擠的出時間去上這些館內有時候館內的課程我們也不見得有時間去上，更…不要說那種公訓中心特別為我們開，是我們圖書館研輔室會請公訓中心開設這

些跟圖書館相關的課程，但是那個也不是說…大概一年只有一兩梯次啦～但是你也是要看人力才能決定能不能去上，這就是比較可惜的！」(05：182~189)

也有時因館員自己沒有時間上課與帶領一些專業的活動，只好請外包人員替代圖書館員帶領活動甚至上訓練課程，館員自己如果也想去上這些教育訓練課程仍是要抽自己有空的時間去上。

「我覺得X圖做的不錯，教育訓練課程做的不錯，那但是呢有些蠻專業的課程比如說兒童讀物的素材的選擇，然後整個說故事的技巧、讀書會的帶領，那都是開給帶領人然後志工，當然你有興趣你也可以參加，但是通常又是花其他的時間嘛～館員又不會去了嘛～對阿～所以當然公訓中心的課有啦～有相關的課，但是一次就是好幾天阿～那一個同仁去上課的話，就其他怎麼排班哪？早班就一個人了你要再去上課怎麼可能」(09：469~474)

但也是有主管級的受訪者指出，就算他的館員們時間與人力都很不足，他也會盡量讓他們去喜歡閱讀兒童讀物，也是一個積極的補救辦法。

「現實的條件使然，使他們在工作上真的很忙，他不但一個人要顧三四個樓層的櫃臺，那今天所有館裡面所發生的一切事情都要他們負責，所以我認為我們到底有沒有所謂真正的專門兒童圖書館員這個制度？好像…就是現實上如果上面的人不給我這麼多人力，我也沒有辦法在那…在有限的時間內去 push 我的館員成為一個兒童圖書館員或是變成一個圖書館的專家，但我覺得就是說我們可以讓我們的館員喜歡兒童讀物，這一點呢是比較簡單的」(08：180~192)

但也有受訪者從另一個角度提出不如從招募時就徵選進專業的兒童圖書館員，這樣就不用再花更多的時間、金錢去訓練一個可能不一定有機會派上用場

甚至於在學這方面也沒有興趣的在職館員。該館員也提及對兒童圖書館員這工作要有興趣的重要，如此才有動力且願意不斷付出自己時間去精進自己、去服務兒童。

「不然你就招募專業的，就是你這個館獨立你就招募一些對兒教有研究的進來，就不用再去訓練他，訓練是一大投資阿～他已經訓練好了最好阿～他已經都是本科系訓練好，你來用是最好用的了，那你可以專業的圖書館員再加上專業的幼教員或是什麼，這樣他們在互動的時候就只會成為一個組織團體，那你如果要一般的館員要去受這種專業的東西，他們用不上的時候會變成一種浪費，興趣很重要，他如果沒興趣你再訓練十次也是一樣，他只是時間去那邊耗而已，他如果有興趣他自己都還可以去外面學什麼這樣子，所以你在做這個就是在評量考量上你要適得其中，不要去浪費太多時間去說要去 cover 這些一般的館員。」 (07:95~103)

2. 關於提升兒童圖書館員自身專業知能之建議

(1) 館員平時要自主學習

若有心要成為專業的兒童圖書館員，平日應要主動吸收新知，不能只依靠圖書館有提供研習的機會時才提升自己，如 1 號受訪者認為兒童館員的人格特質是其適不適任兒童服務的首要條件，但若平日有心主動增長自己的專業知能才能提供更優質的服務。

「說到提升或加強專業知能，並不是利用公家時間、經費才參加研習，應該平日就要主動吸收新知，期刊、網路上的資訊皆是管道。具平常圖書館界來往的經驗，其他圖書館的兒童圖書館館員大多非專業人員，但之所以會被安排在兒童服務大部份為其人格特質居首，除認真負責外，愛心、耐

心、熱心，因而會主動增長自己的知能，才能提供優質的服務。」(01：81~85)

(2) 多開設相關進修課程

如 2 號受訪者提到希望能多開設相關在職進修的課程以促進專業知能的增進「開設相關課程，提供目前在業之館員進修機會，增加專業知能。」(02：59)

(3) 推動認證激勵館員

5 號受訪者建議除了有系統並持續性的施行在職進修外，他讚成可推動認證，以增強館員學習與進修的動力，如此館員除可藉由進修增強自己的專業知能外，還可進而得到一份專業的認證，因此推動認證也是一種促進館員主動增進自己專業知能的方法。

「所以說如果要提升的話，可能真的是你需要一個有系統的和持續性的上，那上完以後你…上完以後你當然還是會忘記，所以我就說那…那你要怎麼提升加強，你除了去受訓以外，那你可以推動認證，認證的方式，因為這樣有一個…你會有一個動力去學習你要真的是要去增加你的專業知識，那你認證過了你就可以把這些…運用在你的嗯實務上面」(05：191~195)

(4) 增加激勵管道如評鑑與觀摩

12 號受訪者則建議可以透過一些書面審核或是評鑑的良性競爭方式來督

促館員去追求進步與成長，此外讓館員有機會多出去觀摩其他不錯的圖書館也是讓館員多觀摩學習他館經驗與激勵自我成長的方法。

「可以就是透過所謂的書面的審核或是一些評鑑的方式，看你的成果報告；另外還可以做館員跟館員之間的互相競爭。良性的一個競爭跟觀摩。我覺得出去觀摩是很重要的，像我們圖書館也是大概每年都會舉辦一次的觀摩，只要我們業務許可，我們課長都會蠻鼓勵我們就是可以出去看看，我覺得觀摩其他圖書館的業務推動，對自己是真的有加分的力量、和一些 push 自己、鞭策繼續努力的力量。」 (12 : 180~190)

(5) 讓館員從事較專業性的工作

9 號受訪者建議應該要讓我們的館員多從事較專業性的工作，例如讓兒童館員去進行說故事的活動並減少他們的流通工作，藉此也讓他們能夠對兒童閱讀的素材有更深入的了解。

「如果未來我們可以把流通工作能夠這個部分的工作⋯能夠減輕館員的負擔讓他們去做比較專業性的工作，我覺得未來假使能夠以館員來說故事的話，讓他們去更瞭解兒童閱讀的素材的話會更好」 (09 : 375~400)

(6) 主管級的兒童圖書館員最好具備相關專業知能

6 號受訪者建議圖書館的主管最好能具備相關的專業知能，因為當主管沒有具備這方面的概念時，可能就不太在意兒童圖書館員的服務是否夠專業，也不重視要加強館員的專業知能。

「其實我覺得還有跟主管本身他有沒有這方面的專業更重要，其實下面有

很多專業人員可是他主管他並不是圖書館的人…有時候他…他根本不會有什麼概念，然後他就認為反正就是…就是這樣子做啦～」(06：256~262)

(四) 給國內兒童圖書館的其他建議

1. 可參考國外的作法

9 號受訪者前幾年曾有出國參訪國外圖書館的經驗，他建議我們可以多多參考國外兒童圖書館不錯的圖書館利用教育與推廣方法，以增進我們兒童圖書館員教育與吸引兒童來使用圖書館的技巧與作法。

「他們為了要推廣這個圖書館讓小朋友覺得好玩，他們的館員就會窮極所能的去表演你知道嗎？然後也會有一些也會辦一些比較特別的活動去吸引小朋友，像他們會邀請魔術師來這邊表演，可是他表演不是只有魔術，他表演的魔術還跟圖書館相關的」(09：179~182)

2. 快樂的館員感染快樂給讀者

8 號與 9 號受訪者建議要讓我們的館員能快樂且無後顧之憂的工作，這點研究者也頗為認同，如果能讓我們的館員保持愉快的服務態度、沒有後顧之憂，當他在服務讀者的時候，也能讓讀者感到快樂，其實館員自身也要學會調整自己的情緒，提升自己的抗壓性與 EQ，保持對工作的熱情，做一個快樂的兒童圖書館員。

「但是我覺得如果沒有…沒有快樂館員也不可能會有快樂讀者，這是一定的，假如我們每個人家裡都已經搞得七葷八素，你在服務的時候就可能會…譬如說有同仁今天家裡小孩生病好了，我相信他即使在職櫃臺他應該壓力也蠻大，就是說…用同理心來看嘛～是這樣子，所以我會希望說我們也讓

我們的館員快樂一點這樣。」(08:215~220)

「我有時候我也是有家庭小孩要顧，我小孩才不到一歲，然後你叫我抱著小孩過來實在覺得說…有一點困難啦～」(09:283~284)

第三節 研究結果之綜合討論

本節依據問卷調查與深度訪談所獲得的資料，針對國內兒童圖書館員的服務現況以及對專業知能的現況需求與相關看法，做進一步的結果分析、比較與討論。茲分述如下：

一、兒童圖書館員之服務現況

在本研究 244 份有效問卷的受試者中，女性館員就佔了近八成 (77.2%)；受試者中具有正職資格者約佔了四成 (47.1%)，若再加上佔有一成 (10.7%) 的主管級館員，因此具有圖書館考試資格的館員可能佔了五成以上，由於本研究中在公共圖書館工作的受試者幾乎佔大部分 (僅回收到 5 份私立圖書館有效問卷)，但具有正職資格之館員卻只佔約五成 (含主管級館員)，可見目前在公共圖書館中普遍的人力不足，只能先招募臨時人員或約聘僱人員彌補；此外，在所有受試者中非圖書資訊學系畢業的館員也佔了快八成 (79.8%)，除顯示進入圖書館工作較不需要相關的學術背景，也顯示大部分兒童圖書館員的圖資學理基礎可能不夠紮實；調查也顯示，目前受試者的最高學歷主要是為學士佔近五成 (49.6%)；在受試者中六成 (64.4%) 為年資一到五年的館員；在兒童圖書室專職服務者佔了近四成 (38.9%)，兼職服務者則佔了六成多 (61.1%)，

接受深度訪談的 12 位受訪者的基本資料可詳見表 3-2-2，其中也有 8 位是

為兼職的兒童圖書館員。以下研究者將從問卷調查與深度訪談中所獲知的兒童圖書館員服務現況，分項為技術服務、讀者服務、推廣活動、行政管理、突發事件處理、困擾事件處理等六個方面的分析與討論。

（一）技術服務方面

在問卷調查的結果發現，受試者較常從事的技術服務前三項為：兒童館藏排架與讀架（93.2%）、兒童資料的選擇與採購（38.8%），以及兒童資料的編目與分類（34.6%），在其他技術服務的填答有一位寫「好書大家讀評選」；而在深度訪談的結果瞭解 12 位受訪者從事過的技術服務同樣有：兒童書的採訪、驗收、贈書、盤點、編目、分類、圖書加工、上架、調架、給架號以及維護書籍清潔、報廢等。

（二）讀者服務方面

在問卷調查的結果發現，受試者主要從事的讀者服務有三種，最常從事的為館藏查詢指導（83.7%），其次為兒童參考諮詢服務（68.6%），以及舉辦圖書館利用教育（51.5%）；而在深度訪談的結果瞭解 12 位受訪者從事過的讀者服務同樣有：兒童室的流通、辦證、通借通還、參考諮詢、圖書館導覽與參訪、圖書館利用教育以及放映影片等。受訪者並反應兒童圖書館員應要對各年齡層的兒童讀物多做瞭解，才能適時提供家長與兒童閱讀方面的建議，此外在圖書館利用教育方面，可能要多花一些心思在指導兒童愛惜圖書館的書籍與公物以及遵守圖書館的相關規範，還有加強指導兒童與家長正確利用館內的電腦及網路等功能。

（三）推廣活動方面

在問卷調查的結果發現，受試者主要從事的推廣活動有五種，最常從事的為舉辦書展／新書展示（70.5%），其次為舉辦班訪（62.4%）、舉辦兒童寒暑假閱讀活動（59.1%）、舉辦相關競賽活動或有獎徵答（52.7%），以及佈置兒童圖書館／兒童圖書室（50.2%），在其他推廣活動的填答有一位寫「幼兒潛能開發活動」；而在深度訪談的結果瞭解12位受訪者從事過的推廣活動同樣有：舉辦說故事活動、閱讀活動、新書展示、書展、兒童活動策劃、活動佈置、文宣設計以及做海報等。

（四）行政管理方面

在問卷調查的結果發現，受試者較常從事的行政管理工作前三項為：管理兒童圖書館／兒童室（74.5%）、訓練與管理兒童圖書館員／志工（45.4%），以及與其他兒童服務機構、學校聯繫與合作（36.1%），在其他行政管理的填答有一位寫「管理該室工讀生」；而在深度訪談的結果瞭解12位受訪者從事過的行政管理同樣有：兒童室管理規劃、館務運作、志工業務（聯繫、培訓與管理志工）以及統計資料、報表管理、財產等。受訪者並反應為改善兒童圖書館／室的書籍經常被亂放或找不到以及館內的家具常被兒童破壞的情況，除了館員多巡館、在館室貼標語、找志工協助整架以及在圖書館利用教育上多做宣導與溝通外，還有多加強自身的館室管理技能。

（五）突發事件處理方面

從深度訪談獲得的資料，研究者將兒童圖書館所發生的突發事件歸類為以

下四種情況：1.兒童身體不適 2.兒童發生意外 3.不明人士闖入 4.發現逃學的兒童。而從這四種情況可以了解，由於兒童讀者自身的抵抗力通常比較弱且也容易讓自己不小心受傷，尤其是沒有家長陪同的兒童，兒童館員更要多細心留意他們的情況與人身安全，當兒童身體出現不舒服的情況時，要能兼顧照護兒童的責任；當有突發的意外狀況發生時，要能及時做好最佳的危機處理。因此受訪者建議能具備一些兒童護理常識以及對於各種可能之突發狀況或緊急事件的觀察力與應變方式的瞭解（尤其在人手不足的情形時），對兒童讀者也會多一層安全保護，平時也要主動關心與協助可能有問題的讀者，以盡到兒童圖書館員對兒童服務的基本責任。

（六）困擾事件處理方面

從深度訪談獲得的資料，研究者將兒童圖書館所發生的困擾事件歸類為以下四種情況：1.兒童愛跑跳 2.兒童在館內起爭執 3.家長放兒童獨自在館內 4.家長在館內不當管教兒童。而從這四種情況可以了解，兒童讀者的定性通常較為不夠，常會在館內跑跳且玩心重、自我管束力也比較弱，不易遵守圖書館的規定及保持長時間的安靜，尤其是在家長沒有陪在身邊的時候，此時兒童圖書館員便身負兒童社會教育的責任以及提醒兒童遵守圖書館規範的職責，並從受訪者的訪談中反應出，兒童圖書館員應要具備社會教育與兒童管理的技巧以及對兒童心理與行為的瞭解，其次增進與家長、兒童的溝通技巧、應對態度及EQ，進而能夠去探討特殊行為兒童其問題背後的原因並能做初步的輔導為最佳，平時也能與其他館員多做經驗經驗交流、相互學習，並培養彼此的團隊默契，在遇到問題時也好能相互支援，而累積的應變經驗多了也應會增進處理困擾事件的能力與技巧。

二、兒童圖書館員對專業知能的需求

(一) 整體專業知能之需求

在問卷調查第二部分「兒童圖書館員專業知能需求」的調查結果顯示，其整體平均值達到 4.093，高於 3.67，顯示受試者對各項專業知能的平均需求程度為高度需求，且標準差為 0.49，顯示受試者之間所呈現的看法個別差異並不大。

在兒童圖書館員專業知能需求的項目中排名前五名者為「親切和藹、有親和力及有耐心」、「能與圖書館同仁培養友好的工作關係」、「適時控制兒童沒有紀律的行為」、「有熱忱」、「有良好的品德及有愛心」（詳見表 4-1-17）。其中除了「適時控制兒童沒有紀律的行為」為行政與管理技能構面外，其餘皆是屬於專業態度與行為的構面；在表 4-1-16 也可以發現受試者對專業態度與行為構面的需求程度為最高。國內兒童圖書館員專業知能需求排名與 Todaro（1984）研究調查的前十名專業知能需求相較，同樣都有提到對管理技能的需求，而在 Todaro 研究調查排名第一的喜愛兒童，在國內兒童圖書館員的專業知能需求則排名第六「喜愛與尊重兒童」。

在勾選「需要」以上的總人數百分比分析中，排名前 10 名的專業知能項目為：「對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度，親切和藹、有親和力」、「能清楚有效的對兒童傳達想法」、「適時控制兒童沒有紀律的行為，能與圖書館同仁培養友好的工作關係」、「協助兒童找到適合其興趣與程度的資料，喜愛與尊重兒童，具有良好的品德」、「能與兒童及成人建立良好關係，有耐心」、「協助兒童利用資源滿足其資訊需求，給予兒童閱讀方面的協助與指導，具有同理心」、「給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦，能聆聽兒童的想法與需要」、「有愛心」、「有效傳播、推廣資訊給兒童與成人，對於兒童及家長的抱怨能妥善處理」、「兒童資料選擇與採購」（詳見表 4-1-18）；屬於專業

態度與行為構面的專業知能項目出現最多次，共出現了八項。可見國內兒童圖書館員對專業態度與行為的需求度較高。

在勾選「不需要」以下的總人數百分比分析中，排名前 10 名的專業知能項目為：「書目療法」、「影響兒童權益的相關立法」、「編輯各類統計資料」、「編列兒童業務之預算分配與運用」、「利用統計資料評估服務與活動的成效」、「訂定兒童業務之長、短程目標」、「兒童圖書館建築」、「編輯宣傳文書與製作海報」、「爭取與運用社會資源」、「了解兒童課業需求」(詳見表 4-1-19)；屬於行政與管理技能構面的專業知能項目出現最多次，共出現了五項。可見國內兒童圖書館員對行政與管理技能的需求度比較低。

(二) 不同背景變項對專業知能需求之差異

為了解兒童圖書館員不同背景變項對於專業知能的需求程度是否有差異，將「兒童圖書館員專業知能需求」量表與「個人基本資料」的調查結果進行統計分析。分析結果發現，在受試者的「性別」、「專職或兼職」、在校期間「是否曾修習相關兒童課程」、在職期間「是否曾進修相關兒童課程」以及「是否加入專業學會」方面，皆不會對其專業知能的需求造成很大的影響，但是不同兒童圖書館員的「現任職位類型」、「兒童服務累積年資」、「學歷」、「學科背景」等對於專業知能的需求程度有呈現顯著差異，以下列點說明之。

1. 「現任職位類型」方面

「其他代理人」職位的受試者對「專業知識」的需求程度明顯高於「單位主管」、「正職館員」、「約聘(僱)人員」職位的受試者。

「約聘(僱)人員」職位的受試者對「館藏發展知能」的需求程度明顯高

於「正職館員」職位的受試者，而「其他代理人」職位的受試者對「館藏發展知能」的需求程度明顯高於其他所有職位的受試者。

「單位主管」、「約聘（僱）人員」、「其他代理人」職位的受試者對「活動企劃知能」的需求程度明顯高於「正職館員」職位的受試者，而「其他代理人」職位的受試者對「活動企劃知能」的需求程度明顯高於「職務代理人、臨時人員」職位的受試者。

「單位主管」、「約聘（僱）人員」、「職務代理人、臨時人員」、「其他代理人」職位的受試者對「溝通技能」的需求程度明顯高於「正職館員」職位的受試者。「單位主管」、「約聘（僱）人員」、「其他代理人」職位的受試者對「行政與管理技能」的需求程度明顯高於「正職館員」職位的受試者，而「其他代理人」職位的受試者對「行政與管理技能」的需求程度明顯高於「職務代理人、臨時人員」職位的受試者。

「單位主管」、「約聘（僱）人員」、「職務代理人、臨時人員」、「其他代理人」職位的受試者對「專業態度與行為」的需求程度明顯高於「正職館員」職位的受試者。

最後，「單位主管」、「約聘（僱）人員」、「職務代理人、臨時人員」、「其他代理人」職位的受試者對「整體專業知能」的需求程度明顯高於「正職館員」職位的受試者，而「其他代理人」職位的受試者對「整體專業知能」的需求程度明顯高於「約聘（僱）人員」職位的受試者。

整體而言，「其他代理人」對所有專業知能的需求程度皆為最高，而「正職館員」對所有專業知能的需求程度則皆為最低；從對「整體專業知能」平均需求也可看出「其他代理人」的需求程度為最高，而「正職館員」的需求程度為最低。可見非正職與職位為單位主管之兒圖館員比起正職館員對專業知能的

平均需求程度較高，而相對正職兒圖館員比起其他職位之館員對專業知能的需求程度較低。

2. 「兒童服務累積年資」方面

服務累積年資「11—15年」的受試者對「館藏發展知能」的需求程度明顯高於服務累積年資「1—5年」、「6—10年」、「21年以上」的受試者。服務累積年資「11—15年」的受試者對「活動企劃知能」的需求程度明顯高於服務累積年資「1—5年」的受試者，而服務累積年資「16—20年」的受試者對「活動企劃知能」的需求程度明顯高於服務累積年資「1—5年」的受試者。

服務累積年資「11—15年」、「16—20年」、「21年以上」的受試者對「行政與管理技能」的需求程度明顯高於服務累積年資「1—5年」的受試者。服務累積年資「16—20年」的受試者對「專業態度與行為」的需求程度明顯高於服務累積年資「1—5年」的受試者。

最後，服務累積年資「11—15年」、「16—20年」的受試者對「整體專業知能」的需求程度明顯高於服務累積年資「1—5年」的受試者。

整體而言，服務年資「1—5年」的受試者除「館藏發展知能」之外對其他構面之專業知能需求程度皆為最低；從對「整體專業知能」平均需求也可看出服務年資「1—5年」受試者的需求程度為最低，而服務年資「16—20年」受試者的需求程度為最高。可見剛進圖書館服務之兒圖館員比起服務年資超過五年之館員對大部分的專業知能需求程度較低，而服務年資在16—20年之兒圖館員對專業知能的需求程度比起其他年資尤年資1—5年之館員較高。

3. 「學歷」方面

最高學歷為「專科」的受試者對「專業態度與行為」的需求程度明顯高於最高學歷為「學士」的受試者，而最高學歷為「高中、高職」的受試者對「專業態度與行為」的需求程度也明顯高於最高學歷為「學士」的受試者。

最高學歷為「高中、高職」的受試者對「整體專業知能」的需求程度明顯高於與最高學歷為「學士」的受試者。

整體而言，最高學歷為「學士」的受試者對所有專業知能的需求程度皆為最低；從對「整體專業知能」平均需求也可看出最高學歷為「學士」受試者的需求程度為最低，而最高學歷為「高中、高職」受試者的需求程度為最高。可見大學畢業之兒圖館員比起其他學歷之館員對專業知能的需求程度較低，而只有高中、高職學歷之兒圖館員對專業知能的需求程度比起其他學歷尤最高學歷為學士之館員較高。

4. 「學科背景」方面

學科背景為「圖書資訊學系、所畢（肄）業」的受試者對「活動企劃知能」的需求程度明顯高於學科背景為「非圖書資訊學系、所畢（肄）業」的受試者，而學科背景為「兼有圖書資訊學和其他學科學位」的受試者對「活動企劃知能」的需求程度也明顯高於學科背景為「非圖書資訊學系、所畢（肄）業」的受試者。

又，學科背景為「圖書資訊學系、所畢（肄）業」的受試者對「行政與管理技能」的需求程度明顯高於學科背景為「非圖書資訊學系、所畢（肄）業」的受試者。

可見圖書資訊學科背景之兒圖館員對活動企劃知能與行政管理技能的需求程度比起非圖書資訊學科背景之館員較高。

(三) 兒童圖書館專業知識

以下研究者將問卷調查與深度訪談的結果整理於同一表格，其中將問卷調查中平均值四以上的專業知能項目列出，視為有達到受試者需求的專業知能且置於 A 行；問卷調查中若有受試者在開放填答處填寫的專業知能需求項目則置於 B 行；在深度訪談時所得到的專業知能關鍵概念則置於 C 行；又，在深度訪談中若有受試者提到其他相關方向的專業知能則置於 D 行，並統整問卷（A、B 行）與訪談（C、D 行）所得結果的共同點列於最後一行。

在問卷調查的部分，「兒童文學／兒童讀物」的平均值 4.25，排名第一，其次為「兒童心理學」及「親職教育」平均值 4.08，再其次為「兒童發展」平均值 3.95；在深度訪談的部分，對「兒童文學／兒童讀物」及「兒童心理學」有需求者最多皆為八位，其次為「瞭解兒童」及「兒童發展」方面共有五位。表 4-3-1 為國內兒童圖書館員對專業知識之需求統整表。

表 4-3-1 專業知識之需求統整表

專業知識	問卷調查	A	兒童文學／兒童讀物、親職教育、兒童心理學
		B	兒童喜好、兒童教育、兒童哲學、兒童輔導、親子溝通等家庭教育書目、兒童的品德教育
	深度訪談	C	兒童文學、兒童讀物、兒童心理學、瞭解兒童、兒童的興趣、兒童發展、兒童各年齡層的行為與習性、兒童喜歡的遊戲與活動、兒童教育、國小教科書、兒童哲學、親職教育、空間佈置營造設計
		D	電腦遊戲、兒童學習情形、（兒童）行為學、兒童護理常識
問卷與訪談的共同點：兒童文學／兒童讀物、親職教育、兒童心理學、兒童的喜好、兒童教育			

綜合問卷與訪談的結果，國內兒童圖書館員皆對「兒童文學或讀物」、「兒

童心理學」其次為「兒童發展」的專業知識是最為需求的，也呼應在文獻中諸多學者強烈建議應具備「兒童文學」、「兒童心理」其次「兒童發展」及「瞭解兒童」等等的專業知識。

(四) 館藏發展之知識與技能

在問卷調查的部分，「兒童資料選擇與採購」的平均值 4.22，排名第一，其次為「兒童館藏評鑑」平均值 4.04，再其次為「兒童資料編目與分類」平均值 4.03；在深度訪談的部分，對「圖書資源的選擇」及「圖書資源的分類」有需求者最多皆為三位。表 4-3-2 為國內兒童圖書館員對館藏發展之知識與技能需求統整表。

表 4-3-2 館藏發展之知識與技能需求統整表

館藏發展	問卷調查	A	兒童資料選擇與採購、兒童館藏評鑑、兒童資料編目與分類
		B	與學校教育結合度
館藏發展	深度訪談	C	圖書資源的選擇、兒童書的分類、編目、建檔、對多元圖書資源有認知的能力
		問卷與訪談的共同點：兒童資料選擇與採購、兒童資料編目與分類	

綜合問卷與訪談的結果，國內兒童圖書館員皆對「兒童資料選擇與採購」以及「兒童資料編目與分類」的館藏發展知識與技能是最為需求的，如王振鵠（1969）提到兒童圖書館員也應熟諳圖書館的技術方法，因此具備上述館藏發展之知識與技能是非常基本的。

(五) 參考諮詢服務之知識與技能

在問卷調查的部分，「協助兒童利用資源滿足其資訊需求」的平均值 4.18，排名第一，其次為「協助兒童找到適合其興趣與程度的資料」平均值 4.16，再

其次為「給予兒童閱讀方面的協助與指導」平均值 4.15；在深度訪談的部分，對「兒童閱讀引導」方面有需求者最多有四位，其次為「參考諮詢服務」方面共有二位。表 4-3-3 為國內兒童圖書館員對參考諮詢服務之知識與技能需求統整表。

表 4-3-3 參考諮詢服務之知識與技能需求統整表

參考諮詢服務	問卷調查	A	協助兒童利用資源滿足其資訊需求、協助兒童找到適合其興趣與程度的資料、給予兒童閱讀方面的協助與指導、能回答各年齡層兒童的參考諮詢問題、給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦、瞭解家長等其他使用兒童圖書館成人的需求
	深度訪談	C	參考諮詢服務、兒童閱讀引導、幼兒閱讀的教導、推廣閱讀方面的技巧或技能、引導小朋友看的是好書、了解參考資源、了解圖書館的資源
		D	閱讀趨勢、瞭解一些國內很重要的創作者還有國外得獎的好書、關心讀者（兒童）的閱讀話題並給予推薦、節慶與文化典故的傳承
問卷與訪談的共同點：給予兒童閱讀方面的協助與指導、能回答各年齡層兒童的參考諮詢問題、給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦			

綜合問卷與訪談的結果，國內兒童圖書館員對「協助兒童利用資源滿足其資訊需求」以及「給予兒童閱讀方面的協助與指導」的參考諮詢服務知識與技能是最為需求的，而鄭雪玫（1990）、曾淑琪（1994）、曾淑賢（2000）也皆曾指出滿足兒童各方面的資訊需求是兒童圖書館員進行參考服務時必須要做的。

（六）活動企劃之知識與技能

在問卷調查的部分，「設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動」的平均值 4.07，排名第一，其次為「舉辦與主導各類閱讀推廣活動與講座」平均值 4.05，再其次為「選擇適合該年齡層的活動材料」平均值 4.00；在深度訪談的部分，對「兒童活動的企劃與執行能力」方面有需求者最多有二位。表 4-3-4 為國內兒

童圖書館員對活動企劃之知識與技能需求統整表。

表 4-3-4 活動企劃之知識與技能需求統整表

活動企劃	問卷調查	A	設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動、舉辦與主導各類閱讀推廣活動與講座、選擇適合該年齡層的活動材料
		B	與社區學校合辦活動
深度訪談	C	多元的推廣服務、兒童活動的企劃與執行能力、行銷的技巧、寫新聞稿、寫跑馬燈訊息	
問卷與訪談的共同點：設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動			

綜合問卷與訪談的結果，國內兒童圖書館員對「設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動」的活動企劃知識與技能是最為需求的，陳光榮與劉菊梅(2004)也指出兒童圖書館員應努力多設計些能激發兒童想像力、創造力的各項推廣活動。

(七) 溝通技能

在問卷調查的部分，「能與兒童及成人建立良好關係」及「能聆聽兒童的想法與需要」的平均值皆為 4.26，並列第一，其次為「能清楚有效的對兒童傳達想法」及「對於兒童及家長的抱怨能妥善處理」的平均值皆為 4.20；在深度訪談的部分，皆為對「對小朋友的溝通」方面有需求，共有二位。表 4-3-5 為國內兒童圖書館員對溝通技能之需求統整表。

表 4-3-5 溝通技能之需求統整表

溝通技能	問卷調查	A	能與兒童及成人建立良好關係、能聆聽兒童的想法與需要、能清楚有效的對兒童傳達想法、對於兒童及家長的抱怨能妥善處理、有效傳播、推廣資訊給兒童與成人
		B	機會教育
深度訪談	C	童言童語、對小朋友的溝通	
問卷與訪談的共同點：能清楚有效的對兒童傳達想法			

綜合問卷與訪談的結果，國內兒童圖書館員對「能清楚有效的對兒童傳達想法」、「能與兒童及成人建立良好關係」以及「能聆聽兒童的想法與需要」的溝通技能是最為需求的，孫筱娟（1999）與陳麗鳳（1999）也強調要能與兒童有良好的溝通，除了可藉此掌握兒童的特質與需要，在參考諮詢服務方面也有很大的助益。

（八）行政與管理技能

在問卷調查的部分，「適時控制兒童沒有紀律的行為」的平均值 4.30，排名第一，其次為「訓練與管理兒童圖書館員／志工」平均值 4.16，再其次為「管理兒童圖書館／兒童圖書室」平均值 4.14；而在深度訪談的部分，受訪的館員皆未提到這方面的專業知能需求。表 4-3-6 為國內兒童圖書館員對行政與管理技能之需求統整表。

表 4-3-6 行政與管理技能之需求統整表

行政 與 管 理	問卷調查	A	適時控制兒童沒有紀律的行為、訓練與管理兒童圖書館員／志工、管理兒童圖書館／兒童圖書室
		B	兒童的管理知能

綜合問卷與訪談的結果，國內兒童圖書館員對「適時控制兒童沒有紀律的行為」的行政與管理技能是目前最為需求的，而王振鵠（1969）也很早就指出優良的兒童圖書館員要像優良的教師一樣具有管理及指導兒童的能力。不過目前國內兒童圖書館員對行政與管理技能的需求項目仍較少，大部分的兒童圖書館員所從事圖書館行政方面的工作與擁有的權力也比較不完整，因此不若國外學者與學會提到需要具備較多面向的行政與管理技能。

(九) 專業態度、行為與人格特質

在問卷調查的部分，「親切和藹、有親和力」及「有耐心」的平均值皆為 4.32，並列第一，其次為「能與圖書館同仁培養友好的工作關係」平均值 4.31，再其次為「有熱忱」平均值 4.28；在深度訪談的部分，對「有熱忱」、「有耐心」及「親切和藹有親和力」有需求者最多皆有六到七位，其次為「具有同理心」及「喜愛與尊重兒童」皆有五位。表 4-3-7 為國內兒童圖書館員對專業態度、行為與人格特質之需求統整表。

表 4-3-7 專業態度、行為與人格特質之需求統整表

專業態度、行為與人格特質	問卷調查	A	親切和藹有親和力、有耐心、能與圖書館同仁培養友好的工作關係、有熱忱、具有良好的品德、有愛心、喜愛與尊重兒童、有意願不斷加強自己的專業、對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度、有活力、具有同理心、有創意、保持幽默感
		B	喜愛閱讀兒童讀物、不排斥兒童愛喧嘩的習性、兒童的臭臭、對待他們也要有原則、應變能力、突發狀況的處理能力
專業態度、行為與人格特質	深度訪談	C	有熱忱、有耐心、親切和藹有親和力、有活力、具有同理心、喜愛與尊重兒童、有愛心、對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度、有創意、具有良好的品德
		D	要有興趣、熱衷於工作、喜歡跟人互動、隨機應變、對兒童讀物有持續閱讀的熱情
問卷與訪談的共同點：			有熱忱、有耐心、親切和藹有親和力、有活力、具有同理心、喜愛與尊重兒童、有愛心、對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度、有創意、具有良好的品德、應變能力、喜愛閱讀兒童讀物

綜合問卷與訪談的結果，國內兒童圖書館員對「親切和藹、有親和力」、「有熱忱」及「有耐心」的專業態度、行為與人格特質是最為需求的，鄭雪玫(1985)、王郭章(2004)、楊淑雅(2005)、曾淑賢(2005)也都非常建議身為兒童圖書館員最好擁有熱心服務、熱忱的心、耐心、愛心等等服務態度與人格特質，才能適任兒童圖書館繁忙的工作且受到小讀者的歡迎。

此外，在問卷與訪談的結果中，國內兒童圖書館員對專業知能的需求項目，屬於專業態度與行為構面的專業知能項目出現最多次，而在深度訪談結果中，也發現除了「專業知識」外，每一位受訪者對「專業態度、行為與人格特質」都有提出不少個人的需求建議，可見國內兒童圖書館員對專業態度、行為與人格特質的需求度是不輸對其專業知識的需求，也呼應了周均育（2001）的碩士論文研究結果提到「專業」已不再只注重專業知識，也要包含專業精神及專業的服務態度，兒童圖書館員的服務態度比起其學識背景更為重要，且在兒童福利聯盟文教基金會（2005）的「兒童使用圖書館經驗調查」中指出館員的專業度及態度關係到兒童使用圖書館的意願、行為與閱讀胃口，調查結果也發現兒童高度期待圖書館員的服務態度能親切和藹，可見兒童館員本身也的確需要在專業態度、行為上要更加的努力。

（十）其他知識與技能

在其他知識與技能方面，研究者也統整問卷調查與深度訪談的結果如表 4-3-8 所示。

表 4-3-8 其他知識與技能之需求統整表

其他知能需求方面	其他知識與技能需求項目
外語能力方面	外語能力
資訊方面	資訊能力
社會趨勢方面	社會趨勢、社會狀態、新的訊息、現在的流行與趨勢
法律方面	兒童福利法、民法等法律知識
教育方面	教育的概念、人本教育、教學的技巧、品德教育的教導
情緒管理方面	情緒管理能力、抗壓性、自我調適舒緩工作壓力

(十一) 台灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構表

綜合上述，研究者統整問卷與訪談所得國內兒童圖書館員對專業知能之需求項目，條列整理為台灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構表（如表 4-3-9 所示），主要分為七大構面及 54 條細項。

表 4-3-9 台灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構表

專業知能構面	專業知能需求項目
專業知識	<ul style="list-style-type: none"> * 兒童文學／兒童讀物 * 兒童心理學 * 親職教育 * 兒童發展 * 瞭解兒童與其喜好 * 兒童教育 * 國小課程內容 * 兒童輔導 * 兒童哲學 * 空間佈置營造設計
館藏發展	<ul style="list-style-type: none"> * 兒童資料選擇與採購 * 兒童資料編目與分類 * 兒童館藏評鑑 * 對多元圖書資源有認知的能力
參考諮詢服務	<ul style="list-style-type: none"> * 協助兒童利用資源滿足其資訊需求 * 協助兒童找到適合其興趣與程度的資料 * 給予兒童閱讀方面的協助與指導 * 能回答各年齡層兒童的參考諮詢問題 * 給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦 * 瞭解家長等其他使用兒童圖書館成人的需求 * 幼兒閱讀指導 * 瞭解國內重要的創作者與國外得獎的好書、 * 瞭解節慶與文化典故 * 瞭解兒童閱讀趨勢
活動企劃	<ul style="list-style-type: none"> * 設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動 * 舉辦與主導各類閱讀推廣活動與講座 * 選擇適合該年齡層的活動材料

	<ul style="list-style-type: none"> *行銷技巧、多元化推廣 *與社區學校合辦活動
溝通技巧	<ul style="list-style-type: none"> *能與兒童及成人建立良好關係 *能聆聽兒童的想法與需要 *能清楚有效的對兒童傳達想法 *對於兒童及家長的抱怨能妥善處理 *有效傳播、推廣資訊給兒童與成人
行政與管理	<ul style="list-style-type: none"> *適時控制兒童沒有紀律的行為 *訓練與管理兒童圖書館員／志工 *管理兒童圖書館／兒童圖書室
專業態度、 行為與人格特質	<ul style="list-style-type: none"> *親切和藹、有親和力 *有耐心 *能與圖書館同仁培養友好的工作關係 *有熱忱 *具有良好的品德 *有愛心 *喜愛與尊重兒童、不排斥兒童愛喧嘩的習性 *有意願不斷加強自己的專業 *對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度 *喜歡與人互動 *有活力 *具有同理心 *有創意 *保持幽默感 *喜愛閱讀兒童讀物、對兒童讀物有持續閱讀的熱情 *對待兒童要有原則 *應變能力、能隨機應變處理突發狀況

(十二) 國外與國內不同之兒童圖書館員專業知能建議項目

研究者將文獻探討中國外四個圖書館學會 ALSC、IFLA、NJLA、MLA 所訂定之兒童圖書館員專業知能建議項目，與研究者所統整出之台灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構相比較，整理出國外與國內不同之兒童圖書館員專業知能建議項目表，如表 4-3-10 所示。

研究者發現，國外這四個圖書館學會所訂定的兒童圖書館員專業知能建議項目裡，多還會重視多元族群的需求以及積極的與社區其他兒童服務機構合作，他們也很重視目前的學校課程發展以及選擇能夠支援社區兒童課業所需之館藏，此外，他們並積極透過媒體向社會大眾宣傳兒童圖書館服務的重要性，另一方面也時時關心兒童服務相關立法、政策之發展，努力為兒童爭取更多的福利，最重要的是他們非常鼓勵兒圖館員加入專業組織以及經常參與專業的進修，以上種種都很值得國內圖書館學會未來訂定兒童圖書館員專業知能準則與證照時之參考。

另外，在行政與管理技能方面，由於國外的兒童圖書館大多獨立自主管理，在行政管理方面比較獨當一面，因而他們的兒圖館員便需要具備更多行政與管理方面的技能，如制訂政策的能力、制訂預算的能力、瞭解各類募款資訊、能撰寫工作說明書給新進的兒圖館員或志工，並能依據社區需求評估圖書館的服務成效等能力。

表 4-3-10 國外與國內不同之兒童圖書館員專業知能建議項目表

國外圖書館學會	國外與國內不同之兒童圖書館員專業知能建議項目	
ALSC	顧客群相關知識	<ul style="list-style-type: none"> * 充分瞭解多元族群社區的需求。 * 與社區中的各種服務兒童的機構、組織及團體，保持經常性的聯繫。
	行政及管理技能	<ul style="list-style-type: none"> * 分析兒童圖書館服務的成本，以提出、陳述、執行及評估預算。 * 撰寫工作手冊，並晤談、訓練、鼓勵在職訓練、評量兒童工作人員，及依照人事政策規定，與其他圖書館管理人員進行諮商。 * 具備解決問題、制定決策及進行調解的知能。 * 撰寫各項服務報告並給予評估。 * 彙整各種有關募款的資訊，並熟悉向外爭取財務支援的辦法。

	溝通技巧	* 界定及傳達兒童的需求，以使圖書館管理人員、其他圖書館工作人員和社區民眾瞭解兒童服務的重要性。
	資料及館藏發展	* 徵集能反映社區多元族群的資料，並提供兒童認識其他族群和文化的機會。 * 彙編及維護社區資源相關資訊，使兒童及為兒童工作的成人可以參考適當的資料。
	建立公共關係的知能	* 透過媒體，促進大眾對兒童圖書館及兒童資訊需求的關注和支持。 * 在發展及評估圖書館服務時，考量兒童的意見及需求。 * 確保兒童能夠完整的利用圖書館權利法案所提到的圖書館資料、資源及服務。 * 與社區中兒童服務的相關機構形成夥伴關係，包括其他圖書館及圖書館系統。 * 在公共圖書館、學校及其他社區機構間，發展合作計畫。 * 對尚未接受圖書館服務的兒童及團體推廣圖書館服務。 * 利用有效的公共關係技巧及傳播媒體，傳佈圖書館活動的訊息。 * 以聯邦、州及地方法律為基礎，發展兒童服務相關政策及程序。 * 關心與了解圖書館有關的立法及政治運作，並為兒童爭取服務。
	專業素養與發展潛能	* 充分了解及尊重多元文化和種族的價值。 * 參與專業組織，以強化專業知能，並與專業人員保持互動，對專業領域有所貢獻。 * 了解專業發展及繼續教育是個人專業生涯上應追求者。
IFLA	個人技能	* 熱切想要學習新技能以及在專業上有所發展。
	個人意識／知識	* 對多元文化之社區進行推廣與行銷服務。 * 成為相關專業組織的成員。
	管理技能	* 有效的時間管理。
NJLA	專業知識	* 確認不同社群的需要，包括特殊需求的讀者、多種族背景以及不同社會經濟環境。 * 瞭解家長、監護人、教師、圖書館學學生對兒童文學及其他使用兒童部門資源的成人等的需要。 * 與其他服務社區兒童的機構及組織培養與保持關係。
	參考與讀者諮詢服務	* 培養對社區內學校課程發展的認知。 * 挑選與推廣支援社區兒童課業需要的館藏。

	<p>溝通技能</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 定義與闡明兒童的需要以及教導其他圖書館工作人員、行政機關以及社區大眾有關兒童的需要。 * 與當地機構合作與溝通以確定在社區內部的需要。 * 掌握最新消息和立法影響兒童的權利以及他們取得資訊的範圍。 * 建立和維持一個社區資源檔案以便參考。 * 保持與其他兒童服務團體、機構之間的聯繫。 * 加入並積極參與專業討論群組。 * 出席會議和研討會。 * 閱讀專業文獻，包括期刊和手冊。 * 建立當地學校聯繫以跟上課程改革腳步和其他地方上的議題。 * 與當地其他圖書館的兒童服務館員以及有提供兒童服務的其他機構、組織，維持一個支援的工作關係。
	<p>行政與管理技能</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 為了證明與管理圖書館預算的目的，分析和闡述兒童圖書館服務之成本。 * 為兒童服務人員撰寫工作說明；面試、招聘、培訓、監督，並對所有分配到兒童部的工作人員和志工做評估。 * 保持技術不斷進步的覺察以及把新的和改良的技術納入服務兒童的計劃。 * 參加研討會及課程以跟上日新月異的技術。 * 參加與其他圖書館部門取得資料庫與軟體以及為兒童發展適合的網站。 * 了解持續專業發展的重要性以及與圖書館的管理部門工作以確保所有工作人員是被鼓勵參加繼續教育會議及研討會以提高他們的專業能力。 * 作為一個在地方、區域、州和國家水準的圖書館與專業組織的會員 (如 ALA、ALSC、NJLA、CCS 等)。 * 參加適當的與同業和社群網絡的機會。
	<p>專業態度與行為</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 對圖書館服務的讀者以及不同群體之文化保持敏銳。
<p>MLA</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 有能力且渴望在館員與活動發展中成為領導者的角色。 * 有計畫、管理、評估活動與服務的能力以及基於社區需求評估其成效。 	

(十三) 國內兒童圖書館員對專業知能證照項目的建議

在深度訪談部分，研究者並詢問受訪者若將來要建立兒童圖書館員專業證照，哪些專業知能應要涵括在其中，以下將認同成立專業證照的 10 位受訪者提到應包含的專業知能建議項目，整理如表 4-3-11 所示。

表 4-3-11 受訪者對專業證照應涵蓋之專業知能項目表

專業知能構面	專業知能證照建議項目
專業知識	<ul style="list-style-type: none"> * 兒童心理學 * 兒童成長、兒童發展 * 兒童教育 * 兒童保育、親子教育 * 兒童閱讀素材、兒童讀物(對每一年齡層需要的讀物皆有認知)、兒童刊物與名著
館藏發展	<ul style="list-style-type: none"> * 技術服務 * 資料與館藏發展
參考諮詢服務	<ul style="list-style-type: none"> * 讀者服務 * 圖書館利用教育的指導 * 兒童的閱讀利用指導的技巧 * 兒童資料庫搜尋
活動企劃	<ul style="list-style-type: none"> * 說故事的技巧 * 社區關係的營造 * 兒童圖書館行銷、策劃的能力 * 辦活動的能力
溝通技能	<ul style="list-style-type: none"> * 親子溝通與兒童溝通的技巧
行政與管理	<ul style="list-style-type: none"> * 管理學、兒童圖書館管理
專業態度、行為與人格特質	<ul style="list-style-type: none"> * 適合兒童服務的態度 * 在兒童的角度看各種事物、同理心 * 包容心 * 耐心 * 隨機應變 * 喜歡小朋友 * 熱忱、主動 * 親切
其他知能	<ul style="list-style-type: none"> * 上網的技能

	<ul style="list-style-type: none"> *英文 *發表能力 *情緒管理能力
--	---

其中並也有受訪者建議可製訂人格特質的量表，確定是否具備適合的人格特質去做兒童圖書館員。

雖然研究者只得到這 10 位受訪者的建議，可能不是很嚴謹完整的探討，和國外 ALSC、IFLA、NJLA、MLA 所訂定兒童圖書館員應具備的專業知能項目相比，也有共同建議的項目如表 4-3-12 所示，並期待未來國內相關的圖書館學會也能訂定出我們自己的專業知能需求表或專業證照知能建議表。

表 4-3-12 受訪者與國外圖書館學會專業知能建議項目之共同點

專業知能構面	受訪者建議涵蓋的項目	國外圖書館學會類似建議之項目
專業知識	*兒童心理學	*IFLA：兒童心理學與發展
	*兒童成長、兒童發展	*MLA：在圖書館服務中所牽涉到的相關兒童生理與智力發展的知識
館藏發展	*技術服務	*NJLA：技術服務
	*資料與館藏發展	*NJLA：館藏發展
活動企劃	*社區關係的營造	*ALSC：提供符合社區需要及圖書館目標和目的的推廣活動
	*辦活動的能力	*IFLA：成功舉辦活動 *MLA：對兒童與成人都能有良好的工作表現與建設性的溝通能力
溝通技能	*親子溝通與兒童溝通的技巧	*MLA：有能力去計畫、發展、創始與實行具啟發性的、適合兒童的活動以及提供現場與場外的服務
專業態度、行為與人格特質	*耐心	*NJLA：耐心
	*熱忱、主動	*IFLA：能有與兒童及書一起合作的熱情 *NJLA：熱忱
	*親切	*NJLA：友好親切

又從不認同成立證照者的意見歸納，如果要成立證照制度就要建立證照的公信力且證照的測驗方式需能測出一定的水準，此外，證照是基本必備的專業知能證明，但更重要與必要具備的是，我們工作時的服務態度與行為必須是良好且熱忱的，如此才能讓讀者進而認同我們的專業，若是沒有良好的服務態度，即使擁有再專業的知識技能，也可能無法讓讀者接受我們的服務，因此館員的服務態度與專業知能都是同等重要的。

也有受訪者建議，每位兒童圖書館員除了應具備相關的專業知能外，最好平時也能充實其他的知識與常識，並且和其他同仁有相互合作的默契，如此一來我們的館員便能組成一更強的專業知識團，並也能強化圖書館員的專業形象。

三、兒童圖書館員對專業知能的相關看法

(一) 曾修習過與兒童有關課程概況

在 244 份有效問卷中，在校期間曾有修習與兒童相關之課程者，共有 42 人，佔 17.7%。其中有 35 位 (97.2%) 進而勾選認同該課程對其兒童業務與服務有提供幫助，故依統計，在校期間修習過相關課程之受試者，九成以上認為對其兒童服務業務是有提供幫助的。42 位受試者在校期間分別修習過與兒童相關之課程名稱如表 4-3-13 所示。

表 4-3-13 受試者修習過與兒童相關之課程名稱

專業知能構面	學校圖書資訊系所課程名稱
專業知識	兒童心理學、兒童文學、兒童圖書館、兒童發展與輔導、親職教育、視聽教育、幼兒發展與輔導、兒童圖書文獻、媒介與兒童、兒童行為學等
館藏發展	兒童圖書分編及採訪
參考諮詢服務	兒童讀書會

活動企劃	兒童活動設計、兒童戲劇
行政與管理	兒童室之管理及推廣
其他知能	教育心理學、教育概論、特殊教育學、課程（教案設計）試教、人類發展學、兒科護理、人類行為與社會發展、青少年輔導、學士後幼教學程班課程

（二）對學校圖書資訊系所的課程建議

在 12 位深度訪談的訪談結果中，受訪者對學校圖書資訊系所未來開設相關兒童圖書館的課程建議如表 4-3-14 所示。

表 4-3-14 受訪者對學校圖書資訊系所的課程建議

專業知能構面	學校圖書資訊系所的課程建議
專業知識	兒童心理學、心智發展、兒童發展與輔導、兒童哲學、認知發展、兒童文學
館藏發展	兒童圖書資源的選擇、認識選書工具（特別是外文書）、兒童館藏發展
參考諮詢服務	圖書館利用教育指導、兒童讀物導讀、兒童讀物分享與賞析、兒童閱讀指導
活動企劃	相關兒童或故事媽媽學程、活動策劃、執行能力、海報製作、閱讀推廣活動
溝通技能	溝通技巧、與兒童溝通技巧
行政與管理	行政方面、兒童圖書館管理、社區讀者需求分析方法
其他知能	線上遊戲的認知、網路資源搜尋利用能力、問題解決總整理、與人相處的藝術、增進實務實習經驗或提早實習以瞭解自己的性向，再去上適合的課程、教育相關課程、書籍的製作、平日自學的能力

從上表觀之，大部分受訪者對於學校課程都是抱持期望並也給予各類知能諸多建議，先前的文獻整理中，國內諸多學者不少建議開設「兒童心理」與「兒童文學」等方面的課程，在研究者目前所收集到國內各圖書資訊系所學校設計的相關課程名稱及內容（詳見表 2-4-1）則是多集中在「兒童文學」與「兒童圖書館」方面，其他知能類型的課程則非常的少，目前也很難囊括上述受訪者所

建議與期望的大部分課程，研究者推測可能原因是現階段我們的社會對提供兒童資訊服務與提升兒童圖書館員的專業培育還不是很重視，且少有相關專長的師資可以教授這些專業課程，從這次研究訪談得到受訪者建議開設之六類兒童圖書館相關課程，希望也能提供給國內圖書資訊系所作為未來開課之參考。

(三) 曾進修過與兒童有關課程概況

在 244 份有效問卷中，從事圖書館工作以來，曾經進修與兒童相關之研習、訓練或自我進修課程者，共有 72 人，佔 31.3%。其中有 55 位 (100%) 進而勾選認同該課程對其兒童業務與服務有幫助，有 17 位未做勾選，但無任何受試者勾選無幫助。故依統計，在職期間有進修過與兒童相關之研習、訓練或自我進修課程者，多認為對其兒童服務業務是有提供幫助的。72 位在職期間分別進修過與兒童相關之課程名稱如表 4-3-15 所示。

表 4-3-15 受試者進修過與兒童相關之課程名稱

專業知能構面	在職館員教育訓練課程名稱
專業知識	兒童文學行動研究研討會、兒童文學(經典繪本)、心理學(兒童、幼兒)、深入特殊孩子心理世界、兒童及青少年讀物賞析與選擇、開創弱勢兒童全方位閱讀研習
參考諮詢服務	兒童讀書會培訓、親子讀書會帶領人
活動企劃	說故事培訓、Bookstart 嬰幼兒說故事坊、信誼說故事訓練、如何設計具吸引力教案、閱讀活動設計與道具製作、林老師承辦人
行政與管理	兒童圖書館之經營管理
其他知能	對育幼院的認識

(四) 對在職館員教育訓練的課程建議

在 12 位深度訪談的訪談結果中，受訪者對在職館員教育訓練未來開設相關兒童圖書館的課程建議如表 4-3-16 所示。

表 4-3-16 受訪者對在職館員教育訓練的課程建議

專業知能構面	在職館員教育訓練的課程建議
專業知識	兒童心理學、兒童書目療法、認識本土性的作家跟畫家、兒童室空間規劃、空間營造技巧
館藏發展	兒童圖書分類、出版的形式
參考諮詢服務	兒童的閱讀利用指導的技巧、兒童文學推薦、兒童資料庫使用、兒童圖書館服務認知、請其他做兒童服務的人分享對兒童讀物的一些想法
活動企劃	兒童團體遊戲、兒童說唱故事、活動策劃推辦的方式、海報設計能力
溝通技能	溝通技巧
行政與管理	兒童圖書館管理
其他知能	兒童禮儀規範、教案的書寫、介紹小學課程、介紹附近國中、瞭解新趨勢或網路新知、書籍的維護保養、圖書館法、民法、兒福法、在職人員 EQ、情緒諮商、情緒管理

從上表觀之，大部分受訪者對於教育訓練課程也給予諸多建議，除希望未來能多開設與兒童服務相關的課程、上課方式不要太死板並且能盡量應用在工作所需，大部分受訪者建議開設的課程是多集中在專業知識與參考諮詢服務方面，在先前的文獻整理中，林奇秀（1994）的研究調查，當時台北縣市兒童圖書館員希望進修的課程順序為：「溝通技巧」、「兒童心理」、「兒童教育」、「圖書館自動化」、「兒童與青少年資訊需求」以及「活動策劃和設計」等六項，和本研究訪談所得希望開設的課程內容類似，可見十年來兒童圖書館員的進修需求仍類似，也可能一直以來未能讓普遍兒童圖書館員充分得到這些需求的滿足。另外，周均育（2001）建議可以增進兒童圖書館員說故事的能力，以及盧怡辰（2004）建議可以培訓兒童圖書館員進行書目治療的能力，也許因現階段國內大部分的兒童圖書館員不太需要親自說故事給兒童聽以及正式進行書目治療，因此在本研究調查結果目前兒童圖書館員對說故事以及書目治療的技巧需求不是非常的高。

希望未來圖書館在開設在職館員教育訓練課程的同時，能讓館員彼此有足夠的進修時間安排上課，且課程的內容也能開設更多能滿足目前與未來兒童圖書館員在專業知能與實務方面所需要的課程，如此才能真正達到進修的成效。

(五) 對台灣兒童圖書館員的專業知能之看法與建議

在這個部分，研究者主要是針對受訪者的回答做整理，首先是關於兒童圖書館員專業知能現況需要改進的地方，受訪者多提出國內的兒童圖書館員大多並無具備相關的專業背景，可能原因是館員在校期間沒有機會修到兒童相關之課程或者是非專業科系畢業，並且圖書館內也少有專業的進修或培訓機會，不過還是有很多充滿熱忱的兒童圖書館員存在，他們仍會盡己所能的把兒童圖書館的相關業務做好，所以若能加強我們兒童圖書館員的專業知能，可能對兒童圖書館的業務會更有幫助。

另外，受訪者也指出，因為館內常無足夠相互支援的人力及時間，以致於常常不得不放棄在職進修的機會，也有館員提出補救辦法，就是平日培養喜愛閱讀兒童讀物的習慣，也許無法讓每個兒童館員都是專家，但是也盡量對兒童讀物要有一定的瞭解。也有受訪者提到可以在招募時就選進擁有一定專業程度的兒童圖書館員，這樣也許比去訓練對兒童服務沒有很大興趣的在職館員要來的容易且比較不浪費資源與彼此的時間。

在關於提升兒童圖書館員自身專業知能方面，綜合列出受訪者給予的一些建議如下：1.館員平時要能自主學習；2.多開設相關進修課程；3.推動認證激勵館員；4.增加激勵管道如評鑑與觀摩；5.讓館員從事較專業性的工作；6.主管級的兒童圖書館員最好具備相關專業知能等。雖然只是幾位館員的建議，但也可做為未來提升國內兒童圖書館員專業知能的一個參考。

(六) 給台灣兒童圖書館的其他建議

因 9 號受訪者曾有出國參訪的經驗，他有敘述了一些國外兒童圖書館的情況，其實也都可以做為參考之用，雖然國內圖書館的大環境與國外不甚相同，但某些推廣活動很有創意的作法，也是值得國內兒童圖書館辦推廣活動時的參考。

另外 8 號與 9 號受訪者都曾提感慨的提到，館員在兼顧工作與家庭生活上其實也不是一件容易的事，尤其在工作上經常都會遇到輪班的情況，常常假日時段也是需要上班或加班，因此如何保持工作與家庭生活的平衡，常會讓館員們費盡心思，多少也都會帶給館員不少壓力，因此除了主管、同仁彼此將心比心，館員也要學者調適自己心態、提升自己的抗壓性與情緒 EQ，要秉持一直以來服務群眾的心，作一個快樂的館員，而快樂的館員就會將快樂感染給每一位讀者。





第五章 結論與建議

本研究之目的是為了解台灣地區兒童圖書館員對於專業知能的需求現況，以及對專業知能的相關意見與看法。研究過程蒐集國內外兒童圖書館員專業知能的相關文獻做探討，整理兒童圖書館員可能所需之專業知能範圍，並利用問卷調查與深度訪談法，探查台灣地區兒童圖書館員專業知能的需求現況與相關看法，最後根據問卷調查輔以文獻分析與深度訪談的結果，歸納出結論與台灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構表，並提出建議作為未來國內規劃兒童圖書館相關課程與建立兒童圖書館員專業認證時的參考，茲將研究結論、建議與進一步研究建議列述於本章。



第一節 結論

綜合本研究的各項問題，並根據本研究之綜合討論，獲得下列的結論：

一、兒童圖書館員應加強兒圖服務之專業知能

從調查結果發現，在技術服務方面，兒童圖書館員的工作內容也和一般館員差不多，大多有做過兒童館藏的排架與讀架（93.2%），在讀者服務方面，大部分的館員經常為讀者進行館藏查詢指導（83.7%）以及兒童參考諮詢服務（68.6%），在推廣服務方面，兒童圖書館員多做過舉辦書展／新書展示（70.5%），在行政管理方面，兒童圖書館員多要去管理兒童圖書館／兒童室（74.5%）。由他們主要的工作項目可以看出，除需要有一定的圖資知識瞭解外，若要展現兒童圖書館員之專業服務與獲得良好服務成效，作為兒童圖書館員者實應再具備對各年齡層兒童的身心發展、兒童心理、兒童資訊需求、兒童溝通技巧與各類兒童讀物等相關專業知能之充實與瞭解。

且兒童圖書館員在服務時，經常會遇到各式各樣的突發狀況或困擾事件，從訪談結果中所能探知的也許只是其中的一些情況，但可總歸來說，兒童圖書館員還需求備有基本的兒童照護常識，以及對各種可能突發狀況或緊急事件的觀察力與應變能力，除對兒童心理與行為要有一定的瞭解，並還要加強兒童教育與管理的技巧，以及與家長、兒童溝通的技巧，甚至漸進具備輔導兒童的能力，另在服務與處理事件的態度上要能委婉親切與擁有高 EQ，與其他同仁要有相互支援的默契，才能在出現各式各樣的突發狀況以及在經常人力不足的壓力下也能提供最佳的兒童服務。

二、兒童圖書館員對專業知能的需求高，其中對專業態度與行為構面之需求最高

從問卷調查的結果得知，受試者對整體專業知能需求的平均值達到 4.093，顯示國內兒童圖書館員對各項專業知能的普遍需求程度高（平均值超過 3.67），且標準差為 0.49，顯示受試者對專業知能的需求也相當一致，個別差異並不大（見表 4-1-16）。且各類專業知能需求度之平均值，以專業態度與行為構面的平均值最高，顯示國內兒童圖書館員對於專業態度與行為的需求為最高，其次為溝通技能與參考諮詢服務知能，而館員的態度與行為也是給讀者的第一印象，因此加強館員的態度與行為知能，並展現與保持良好熱忱的態度將是建立專業形象的第一步。

三、不同背景之兒童圖書館員對專業知能需求程度之影響

研究者將「兒童圖書館員專業知能需求」量表與其「個人基本資料」的調

查結果進行統計分析，得知受試者的「性別」、「專職或兼職」、「在校期間是否曾修習相關兒童課程」、「在職期間是否曾經進修相關兒童課程」以及「是否加入專業學會」等方面皆不會對其專業知能的需求造成很大影響，但在「現任職位」、「服務年資」、「學歷」與「學科背景」等方面皆對其專業知能的需求有所影響，以下列點說明：

（一）非正職之兒圖館員對專業知能的平均需求較高

根據研究發現，受試者職位為「單位主管」、「約聘（僱）人員」、「職務代理人、臨時人員」、「其他代理人」等對「整體專業知能」的需求程度明顯高於「正職館員」職位的受試者，而「其他代理人」職位的受試者對「整體專業知能」的需求程度也明顯高於「約聘（僱）人員」職位的受試者。

整體而言，「其他代理人」對所有專業知能的需求程度皆為最高，而「正職館員」對所有專業知能的需求程度則皆為最低；從對「整體專業知能」平均需求也可看出「其他代理人」的需求程度為最高，而「正職館員」的需求程度為最低。可見非正職與職位為單位主管之兒圖館員比起正職館員對專業知能的平均需求程度較高，而相對正職兒圖館員比起其他職位之館員對專業知能的需求程度較低。

（二）服務年資 16 至 20 年之兒圖館員對專業知能的平均需求較高

根據研究發現，服務年資「11—15 年」、「16—20 年」的受試者對「整體專業知能」的需求程度明顯高於服務年資「1—5 年」的受試者。

整體而言，服務年資「1—5 年」的受試者除「館藏發展知能」之外對其他構面之專業知能需求程度皆為最低；從對「整體專業知能」平均需求也可看出

服務年資「1—5年」受試者的需求程度為最低，而服務年資「16—20年」受試者的需求程度為最高。可見剛進圖書館服務之兒圖館員比起服務年資超過五年之館員對大部分的專業知能需求程度較低，而服務年資在16—20年之兒圖館員對專業知能的需求程度比起其他年資尤年資1—5年之館員較高。

（三）最高學歷為高中、高職之兒圖館員對專業知能的平均需求較高

根據研究發現，最高學歷為「高中、高職」的受試者對「整體專業知能」的需求程度明顯高於與最高學歷為「學士」的受試者。

整體而言，最高學歷為「學士」的受試者對所有專業知能的需求程度皆為最低；從對「整體專業知能」平均需求也可看出最高學歷為「學士」受試者的需求程度為最低，而最高學歷為「高中、高職」受試者的需求程度為最高。可見大學畢業之兒圖館員比起其他學歷之館員對專業知能的需求程度較低，而只有高中、高職學歷之兒圖館員對專業知能的需求程度比起其他學歷尤最高學歷為學士之館員較高。

（四）圖書資訊學科背景之兒圖館員對活動企劃知能與行政管理技能的需求較高

根據研究發現，學科背景為「圖書資訊學系、所畢（肄）業」與「兼有圖書資訊學和其他學科學位」的受試者對「活動企劃知能」的需求程度明顯高於學科背景為「非圖書資訊學系、所畢（肄）業」的受試者；而學科背景為「圖書資訊學系、所畢（肄）業」的受試者對「行政與管理技能」的需求程度也明顯高於學科背景為「非圖書資訊學系、所畢（肄）業」的受試者。可見圖書資

訊學科背景之兒圖館員對活動企劃知能與行政管理技能的需求程度比起非圖書資訊學科背景之館員較高。

四、兒童圖書館員專業知能需求架構表：包括七大構面，54

條細項

研究者統整問卷與訪談所得國內兒童圖書館員對專業知能之需求項目，條列整理為台灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構表（如表 5-1-1 所示），主要分為七大構面及 54 條細項。

表 5-1-1 台灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構表

專業知能構面	專業知能需求項目
專業知識	<ul style="list-style-type: none"> * 兒童文學／兒童讀物 * 兒童心理學 * 親職教育 * 兒童發展 * 瞭解兒童與其喜好 * 兒童教育 * 國小課程內容 * 兒童輔導 * 兒童哲學 * 空間佈置營造設計
館藏發展	<ul style="list-style-type: none"> * 兒童資料選擇與採購 * 兒童資料編目與分類 * 兒童館藏評鑑 * 對多元圖書資源有認知的能力

<p>參考諮詢服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> *協助兒童利用資源滿足其資訊需求 *協助兒童找到適合其興趣與程度的資料 *給予兒童閱讀方面的協助與指導 *能回答各年齡層兒童的參考諮詢問題 *給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦 *瞭解家長等其他使用兒童圖書館成人的需求 *幼兒閱讀指導 *瞭解國內重要的創作者與國外得獎的好書、 *瞭解節慶與文化典故 *瞭解兒童閱讀趨勢
<p>活動企劃</p>	<ul style="list-style-type: none"> *設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動 *舉辦與主導各類閱讀推廣活動與講座 *選擇適合該年齡層的活動材料 *行銷技巧、多元化推廣 *與社區學校合辦活動
<p>溝通技巧</p>	<ul style="list-style-type: none"> *能與兒童及成人建立良好關係 *能聆聽兒童的想法與需要 *能清楚有效的對兒童傳達想法 *對於兒童及家長的抱怨能妥善處理 *有效傳播、推廣資訊給兒童與成人
<p>行政與管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> *適時控制兒童沒有紀律的行為 *訓練與管理兒童圖書館員／志工 *管理兒童圖書館／兒童圖書室
<p>專業態度、 行為與人格特質</p>	<ul style="list-style-type: none"> *親切和藹、有親和力 *有耐心 *能與圖書館同仁培養友好的工作關係 *有熱忱 *具有良好的品德 *有愛心 *喜愛與尊重兒童、不排斥兒童愛喧嘩的習性 *有意願不斷加強自己的專業 *對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度 *喜歡與人互動 *有活力 *具有同理心 *有創意

	<ul style="list-style-type: none"> *保持幽默感 *喜愛閱讀兒童讀物、對兒童讀物有持續閱讀的熱情 *對待兒童要有原則 *應變能力、能隨機應變處理突發狀況
--	---

從問卷與訪談中也獲知一些兒童圖書館員對其他知能的需求項目，條列整理如表 5-1-2 所示，從表中可得知，台灣地區兒童圖書館員除了 5-1-1 需求表的專業知能外，還需求其他的知識技能輔助，其中兒童圖書館員也對教育方面的知能有所需求，可見其工作內容是帶有一些社會教育的功能，兒圖館員自身也希望能具備相關教育之專業知能。

表 5-1-2 台灣地區兒童圖書館員對其他知能之需求項目

其他知能需求方面	其他知識與技能需求項目
外語能力方面	外語能力
資訊方面	資訊能力
社會趨勢方面	社會趨勢、社會狀態、新的訊息、現在的流行與趨勢
法律方面	兒童福利法、民法等法律知識
教育方面	教育的概念、人本教育、教學的技巧、品德教育的教導
情緒管理方面	情緒管理能力、抗壓性、自我調適舒緩工作壓力

五、人力資源是兒童圖書館員提升專業知能主要困難

在接受調查的受試者與接受訪談的受訪者中，只有近五成的兒童圖書館員是屬於正式編制人員，其他從事兒童圖書館員工作者多是約聘或是臨時館員(有的圖書館可能還必需額外招募志工／義工協助)，且在兒童圖書館／室服務的兒童圖書館員有六成是兼職，他們必須還要兼顧館內其他館室的業務，可見在國內大多數的圖書館都非常的缺乏人力，非正式館員的高流動率也可能會影響到兒童圖書館／室的專業服務品質。

又，非圖書資訊學科背景的兒圖館員佔了近八成，擁有圖書資訊學科背景

的館員僅佔一成多，以及八成以上的兒圖館員在校期間也未曾修習過與兒童相關之課程，更凸顯國內大部分的兒童圖書館員缺乏專業背景，但又因館內的人力經常不足，使兒童圖書館員的工作更為繁忙有時甚至分身乏術，在這樣的情況下要抽出多餘的時間去進修要加強或是需求的專業知能，實在不是一件容易的事，從研究的調查結果也同樣可以得知，有六成以上的兒童圖書館員從事圖書館工作以來皆未曾進修過與兒童相關之研習、訓練或自我進修的課程。

第二節 建議

本節依據綜合討論以及研究結果，提出具體建議並供未來國內規劃兒童圖書館相關課程時的參考，以及期望對提升國內兒童圖書館員專業成長以及圖書館學會制訂兒童圖書館員專業認證有所助益。

一、對圖書資訊學校之建議

(一) 建立學生堅定熱忱的專業態度

從圖書資訊學校教育開始，就應建立學生對圖書館工作應具備的專業態度與行為。在課堂上，老師可以潛移默化的方式建立學生堅定的服務理念與培養學生熱忱的服務態度，並灌輸學生兒童服務中態度的重要，也可請在職之兒圖館員到課堂上分享他們的服務理念與態度；此外，老師要常帶領學生認識兒童讀物的美好，並鼓勵學生養成閱讀兒童讀物的習慣。當健全了學生的人格、服務精神與態度，未來當學生踏入職場時，將會帶者堅定、熱忱的服務態度來服務讀者，並在面對工作上的挫折與壓力時會有較大的抗壓性與調適能力。

(二) 規劃培育專業兒童圖書館員之課程

依據本研究問卷調查結果得知，目前擁有圖書資訊學科背景的兒童圖書館員僅佔一成多，且八成以上的受試者在校期間也未曾修習過與兒童相關之課程，可見目前兒圖館員的圖資專業背景與相關專業之學習皆嚴重不足，因此建議圖書資訊學校應加強規劃培育專業兒童圖書館員之課程，讓有興趣的學生能有機會選修以奠定專業的基礎。

專業兒童圖書館員的培育課程內容方面，宜盡量配合將來實際工作之所需並與時俱進，尤其目前國內學校圖資課程中相當缺乏兒童服務方面的專業課程，如兒童心理學、兒童利用教育指導、兒童閱讀活動設計等等，可參考上節的「台灣地區兒童圖書館員對專業知能的需求架構表」、「其他知能需求項目」以及表 4-3-14「受訪者對學校圖書資訊系所的課程建議」，做為規劃課程之教學目標及內容設計的參考資訊，更可進一步規劃學生修足相關學分時，授予其具備兒童圖書館員相關知能之認可文件。

系上也可鼓勵有興趣未來從事兒童圖書館員工作的學生，多元選修外系之相關兒童服務課程或雙主修相關學系，並指引學生繼續自學的方向以及提供相關書目。此外，在職前實習的部分，應積極與各公私立兒童圖書館／室聯繫合作，增進學生進入實際服務場合實習與應用的機會，也讓學生能有一段足夠的時間和館員學習在實際工作中如何應用所學的專業、當發生突發狀況時可如何處理、面對讀者時應有的服務態度與行為等，並藉實習的機會讓學生更確定未來工作的方向。

二、對行政當局的建議

(一) 重視兒童圖書館員，擴徵專業正職之兒圖館員專職兒服工作

依據本研究問卷調查結果得知，受試者中只有近五成的兒童圖書館員是屬於正式編制人員，且在兒童圖書館／室服務的兒童圖書館員有六成是兼職，他們還必須要兼顧館內其他館室的業務，可見在國內很多圖書館都非常的缺乏人力，也不夠重視兒童服務的品質與專業，Yu Chien 認為圖書館服務是一項專業工作，尤其諮詢服務、閱讀指導、說故事及讀書會更是兒童圖書館最重要的專業服務項目，理應由受過專業訓練的館員來負責，這些也是讓圖書館功能能夠發揮，圖書館員地位受人肯定的專業工作（曾淑賢，2000），因此研究者建議相關單位應多重視兒童服務、重視兒童圖書館員及其專業，擴增專業的兒童圖書館員專職於館內的兒童服務工作，讓有能力的兒圖館員更可逐步進修並提升為館內的兒童專家，並能升遷成為兒圖的主管，進而以其豐富的專業知能輔導下屬、給予適切的建議與經驗的傳承。

在招募選用專業兒童圖書館員方面，除了以考試選人外，建議可增加面試的方式挑選對兒圖工作真正有興趣、有熱忱者，若有相關的人格特質測驗也可一併使用，篩選出符合相關特質的兒圖館員，若有修過相關兒童課程或有圖資學科背景或有相關工作經驗者更佳，並在錄取後進行一段時間的職前訓練，以強化所需具備之專業知能。

(二) 應建立一套符合兒童圖書館員實際需求的在職進修制度

依據本研究問卷調查結果得知，受試者對整體專業知能需求的平均值達到 4.093，顯示國內兒童圖書館員對各項專業知能的需求程度普遍是偏高的，且六

成以上受試者從事圖書館工作以來皆未曾進修過與兒童相關之研習、訓練或自我進修的課程，可見現職的兒童圖書館員對於自身專業知能的增進與加強是相當需求的，可是確有近一半以上的兒童圖書館員，可能沒有機會或沒有時間進修與兒童相關之研習、訓練或進修之課程，加上原本受試者之相關專業背景已嚴重不足，因此現職的兒童圖書館員經常會給人不夠專業之形象或所擁有的專業知能已跟不上時代，因此建議行政當局能規劃並依據兒童圖書館員的實際需求與能力，制定有系統之在職進修制度，使在職兒童館員能定期進修以增進新的專業知能。

在職館員教育訓練之課程內容方面，可參考上節的「台灣地區兒童圖書館員對專業知能的需求架構表」、「其他知能需求項目」以及表 4-3-16「受訪者對在職館員教育訓練的課程建議」，做為規劃課程之教學目標及內容設計的參考資訊，並可再添加專業態度與行為方面之訓練課程，且課程內容要能與時俱進，能不斷跟上社會潮流與新趨勢，並能實際應用於工作中。此外，上課的地點能盡量平均於北中南東，上課的方式盡量活潑不死板並有更多的互動，讓館員與老師之間有更充分的討論，以增進兒圖館員專業知能的深度與廣度，也滿足每位館員不同的專業知能需求。

各圖書館的主管也應鼓勵兒圖館員積極參與在職進修課程，協助每個館員瞭解自己的專業需求選擇適合自己的課，尤協調館員之間的進修時間，讓館員們可兼顧工作與進修，不斷提升與加強自身的專業知能，並讓其專業能不斷成長與累積，使每位兒圖館員都能成為兒童專家。

除了以在職進修的方式增進兒童圖書館員的專業知能外，也建議各館定期觀摩成效良好之圖書館或與他館的兒童館員進行經驗交流活動，或甚至進行出國參訪，看看別的兒童圖書館員做了什麼更好的服務，除能見賢思齊外，也可

發現自己沒看到的盲點，如果有好的活動點子也可藉機做相互的交流。

(三) 訂定兒童圖書館員專業知能準則與證照制度，提升兒童圖書館員之專業認同度

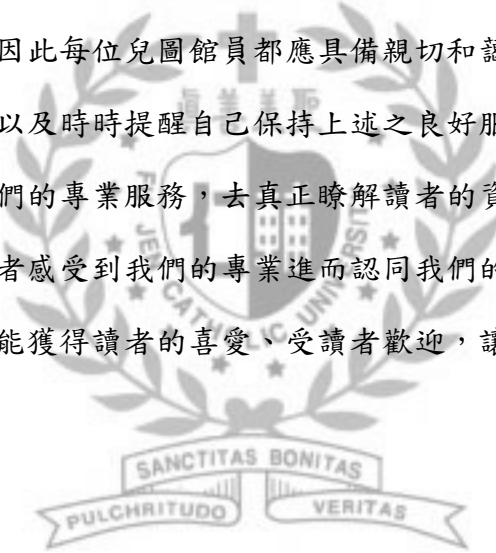
兒童圖書館員是集兒童服務與圖書資訊專業於一身的專業角色，要在工作上展現專業服務與獲得良好服務成效，實應擁有一些必備的專業知能，但目前國內並沒有建立我們自己兒童圖書館員專業知能之準則與證照制度，若能訂定出專業知能準則，能讓兒圖館員察覺自身不足或欠加強的某種能力，並瞭解到該能力對工作的重要性，若建立出專業知能證照，也能促進館員自主學習，提升兒圖館員的專業認同度，因此建議中華民國圖書館學會可依據本研究之兒童圖書館員對專業知能的需求架構表以及表 4-3-11，製訂有一定水準與公信力且適合國內兒童圖書館員之專業知能準則與證照制度，未來並可透過專業知能準則作為兒童圖書館員專業知能學校課程與在職課程規劃之依據、自我進修之指引，透過專業知能證照制度作為兒童圖書館員具備一定專業知能之證明，甚至職位升遷之參考。

此外，本研究發現目前八成以上的兒童圖書館員未加入任何圖書館學會，各圖書館學會應積極招募館員成為會員，各圖書館的主管應多鼓勵兒圖館員加入相關圖書館學會，以增廣其專業視野與增加專業活動參與的機會。

三、對兒童圖書館員之建議

(一) 提升自身的服務態度

讀者對館員的第一印象通常都從流通服務所表現的服務態度開始，本研究雖未從讀者的角度進行探討，但從兒童福利聯盟文教基金會（2005）的「兒童使用圖書館經驗調查」中指出館員的專業度及態度關係到兒童使用圖書館的意願、行為與閱讀胃口，且從本研究問卷與訪談的結果中發現，國內兒童圖書館員自身對專業態度、行為與人格特質的需求也是最高的，圖書館員的工作本身即是服務取向，必然要去面對群眾以提供我們的專業服務，尤其兒圖館員主要的服務對象為兒童，因此每位兒圖館員都應具備親切和藹、有親和力、熱忱並有耐心的服務態度，以及時時提醒自己保持上述之良好服務態度，從良好的服務態度開始，提供我們的專業服務，去真正瞭解讀者的資訊需求與完善解決讀者的問題，才能讓讀者感受到我們的專業進而認同我們的專業，並建立起我們的專業形象，連帶還能獲得讀者的喜愛、受讀者歡迎，讓讀者也更喜歡使用圖書館、喜愛閱讀。



(二) 正視兒圖服務之專業，養成自主學習與閱讀兒童讀物的習慣

兒童圖書館員主要的服務對象是我們國家未來的棟梁-兒童，每位兒圖館員都應正視自身的專業，且不間斷充實自身兒童服務之專業知能，投入熱情、抱持熱忱的心去服務每一位讀者。就算目前經常面臨人力與時間不足的情況，可能無法經常參與專業在職訓練，但平時可養成也應要養成自主學習與閱讀兒童讀物的習慣，並多留意關於兒童閱讀與教育的新知與趨勢，瞭解兒童有興趣的話題、流行的事物，以及有關小學課程內容的資訊與生活常識，且積極加入各專業學會、若有時間就多參與各種相關活動等，不斷的自我充電、更新相關知

識，只要有心便可彌補自我不足的地方、不斷累積專業知能與保持對兒童服務的熱情。

第三節 進一步研究之建議

本研究以探討台灣地區兒童圖書館員專業知能需求現況為主，屬初探性之研究，簡要呈現兒童圖書館員專業知能需求之概況，基於研究者能力之限制，仍有許多不周全的地方，在此僅提出幾點對進一步研究之建議，盼能拋磚引玉，作為未來相關研究之參考。

一、研究對象方面

本研究之研究對象為有兒童服務實務經驗一年以上之兒童圖書館員，未來可考慮延伸研究對象，由專家學者、具有充分資訊之兒童圖書館員，或各年齡層或不同身心需求之兒童以及家長等角度探討其認為兒童圖書館員應具備之專業知能的相關看法，以期獲得更為周延的結果。

二、研究方法方面

本研究以問卷調查法輔以文獻分析法與深度訪談法蒐集國內兒童圖書館員對專業知能之實際需求資料，故未收集國內專家學者方面之意見，而目前國內仍尚未制定適於我國國情之兒童圖書館員專業知能準則，建議未來有意深入研究者，可採德爾菲法（Delphi method）再收集具有充分專業知能之兒童圖書館員與兒童圖書館學相關研究學者，對兒童圖書館員應具備專業知能之意見，以進一步能建立一套適用於國內兒童圖書館員之專業知能準則。

三、研究方向方面

建議未來可繼續研究的方向，如：探討影響兒童圖書館員專業知能發展之因素及探討增進兒童圖書館員專業知能之方法與成效等，以徹底解決國內兒童圖書館員專業知能不足之現象，並進一步促進兒童圖書館員專業知能之有效提升。

而有關兒童圖書館員之專業發展議題，也有賴圖書資訊系所、相關圖書館學會、相關行政組織等，以及具有相關實務經驗之專家共同進行跨領域合作研討，以建立系統化之專業發展方案，如兒童圖書館員之證照制度建立、兒童圖書館員之專業生涯發展、有系統的在職訓練制度與專業升遷制度等。



參考文獻

一、中文部分

- Kane, L. T. (2006)。《圖書館這一行》。高雄市：鳳儀知識產業。
- Yu Chien, L. (2005)。美國紐約市皇后區公共圖書館的兒童服務。《臺北市立圖書館館訊》，22 (4)，96-104。
- 王振鵠 (1969)。《兒童圖書館》。臺北市：臺灣書店。
- 王梅玲 (2000)。廿一世紀圖書館與資訊服務新角色以及專業人員能力初探。《玄奘學報》，2，193-230。
- 王梅玲主持 (2001)。廿一世紀我國學術圖書館員應具備的知識與技能的研究(行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告，NSC89-2413-H-364-002)。新竹縣：玄奘大學圖書資訊學系。
- 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。《資訊傳播與圖書館學》，8 (1)，41-58。
- 王梅玲 (2004)。圖書資訊學碩士生專業學習之探討。《中國圖書館學會會報》，72。
- 王梅玲 (2007)。網路時代資訊組織人員專業能力之研究。《圖書資訊學研究》，1 (2)，91-116。
- 史久莉 (1991)。兒童圖書館公共關係探討。《書苑季刊》，11，72-81。
- 余純惠 (1997)。我國國立大學圖書館專業館員發展之研究。未出版之碩士論文，國立台灣大學圖書館學系，台北市。
- 吳美美 (1997)。修補心靈—談世紀圖書館員的形象的自我期許。《書苑季刊》，33，11-19。
- 李玉瑾 (2005)。試論兒童發展、上網癡癮與圖書館經營。《臺灣圖書館管理季刊》，1 (3)，29-42。
- 李佩瑜 (2000)。台灣地區專門圖書館員專業技能需求之研究。未出版之碩士論文，淡江大學資訊與圖書館學系，台北縣。
- 周均育 (2001)。兒童圖書館員、父母與幼稚園教師對幼兒閱讀行為的影響之調查研究。未出版之碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所，台中市。
- 林呈潢 (2007)。專業圖書館工作人員認證研究。台北市：國家圖書館。
- 林奇秀 (1994)。臺北地區兒童圖書館員繼續教育之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書館學系，台北市。
- 林春妙 (2004)。幼兒教師專業能力之研究。未出版之碩士論文，國立嘉義大學幼兒教育研究所，嘉義市。
- 林素純 (2000)。兒童圖書館的經營。《社教資料雜誌》，261，6-8。

- 林鳳儀(2002)。我國企業圖書館館員核心能力之研究。未出版之碩士論文，台灣大學圖書資訊學研究所，台北市。
- 邱政強(2000)。迎千禧 談兒圖。社教資料雜誌，261，1-5。
- 俞依秀(1990)。新時代的挑戰：談圖書館員的角色與使命。書香季刊，7，40-54。
- 柯政良(2003)。台北市運動指導員專業知能重要程度認知與需求之研究。未出版之碩士論文，輔仁大學體育學系碩士班，台北縣。
- 孫筱娟(1998)。臺北地區兒童圖書館〈室〉選書政策之調查研究。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。
- 孫筱娟(1999)。臺北地區兒童圖書館(室)選書政策之調查研究。臺北市立圖書館館訊，17(1)，78-92。
- 兒童福利聯盟文教基金會(2005.3)。兒童使用圖書館經驗調查。上網日期：2006年9月10日。檢自：<http://www.children.org.tw/news/050401.asp>
- 高千智(2004)。大學圖書館參考服務人員專業職能之探索性研究。未出版之碩士論文，輔仁大學管理學研究所，台北縣。
- 高錦雪(1990)。兒童文學與兒童圖書館。中國圖書館學會會務通訊，72，9-10。
- 國家圖書館(2002)。圖書館法及相關法規。上網日期：2007年3月28日。檢自：http://www.ncl.edu.tw/bulletin/bulletin_05.asp
- 國家圖書館(2004)。臺閩地區圖書館暨資料單位名錄。上網日期：2007年3月25日。檢自：<http://wwwsrch.ncl.edu.tw/libdir/>
- 張淳淳(1995)。試論工商圖書館員之學科專長。圖書與資訊學刊，13，9-21。
- 張惠媚(2001)。醫學圖書館員專業能力需求評估之研究。未出版之碩士論文，淡江大學教育科技學系，台北縣。
- 張鼎鍾(1989)。兒童圖書館的回顧與展望。台大圖書館學刊，6，39-55。
- 莊芳榮(1978)。理想的專門圖書館員。書府，1，32-33。
- 郭淑娟(2000)。家庭教育中心專職人員專業知能與工作倦怠之相關研究。未出版之碩士論文，國立台灣師範大學社會教育學系，台北市。
- 郭嫻嫻(1989)。基層農會家政指導員專業能力研究。未出版之碩士論文，國立台灣師範大學家政教育研究所，台北市。
- 陳光榮、劉菊梅(2004)。建立兒童圖書館之服務品質。品質月刊，40(9)，56-61。
- 陳昭珍(1997)。網路時代公共圖書館的資訊服務。圖書館學與資訊科學，23(1)，30-31。
- 陳麗鳳(1999)。圖書館服務與兒童權利問題。國立中央圖書館臺灣分館館刊，6(2)，5-21。
- 曾淑賢(1995a)。兒童圖書館。在圖書館學與資訊科學大辭典(上冊，頁915)。台北市：漢美。
- 曾淑賢(1995b)。兒童圖書館員。在圖書館學與資訊科學大辭典(上冊，頁916)。台北市：漢美。

- 曾淑賢(2000)。兒童圖書館經營問題探討。書苑, 45, 9-17。
- 曾淑賢(2004)。兒童圖書館員的專業知能與特質。臺北市立圖書館館訊, 21(4), 71-87。
- 曾淑賢(2005)。兒童圖書館經營管理與讀者服務。台北市: 文華。
- 曾琪淑(1994)。淺談兒童參考服務。書苑, 21, 26-31。
- 楊美華主持(2003)。新知識時代專門圖書館員知能探究(行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告, NSC91-2413-H-004-017)。台北市: 政治大學圖書資訊學研究所。
- 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。
- 楊淑雅(2005)。兒童圖書館員如何培養圖書知識。臺北市立圖書館館訊, 23(1), 81-88。
- 廖又生(1991)。「科學管理定律」與公共圖書館兒童圖書室之經營。臺北市立圖書館館訊, 9(1), 13-19。
- 趙文彬(2001)。公共圖書館少年兒童讀者工作的思考。在中國圖書館學會編, 第四屆海峽兩岸兒童及中小學圖書館學術研討會會議實錄, 台北市: 編者。
- 劉英享(1996)。工商圖書館人才之培育。書府, 17, 61-66。
- 鄭雪玫(1981)。中美兒童圖書館的比較。書府, 3, 9-12。
- 鄭雪玫(1985)。兒童圖書館理論與實務。台北市: 台灣學生書局。
- 鄭雪玫(1987)。資訊時代的兒童圖書館。台北市: 台灣學生書局。
- 鄭雪玫(1990)。兒童及青少年參考服務探討。書香季刊, 6, 6-13。
- 鄭雪玫(1993)。臺灣地區的兒童圖書館。台北市: 漢美。
- 鄭雪玫(1998)。美國兒童圖書館面臨的挑戰。書府, 18.19, 1-3。
- 盧宜辰(2004)。我國公共圖書館施行兒童書目療法服務之研究。未出版之碩士論文, 國立臺灣大學圖書資訊學研究所, 台北市。
- 謝金菊(1997)。臺灣圖書館事業之現況與遭遇的困難--兒童服務部份。中國圖書館學會會報, 58, 73-79。
- 謝寶媛、唐秀珠(2002)。新世紀圖書資訊人才之核心能力。圖書與資訊學刊, 41, 19-43。
- 蘇佩芬(2004)。學校圖書館員專業資格認定之研究--臺北縣市高中圖書館員之觀點。未出版之碩士論文, 淡江大學資訊與圖書館學系, 台北縣。
- 蘇盈甄(2005)。公共圖書館學齡前兒童及家長服務之調查研究。未出版之碩士論文, 輔仁大學圖書資訊學系, 台北縣。

二、西文部分

American Association of Law Libraries. (2001). Competencies of law librarianship.

Retrieved April 25, 2007, from

<http://www.aallnet.org/prodev/competencies.asp>

Association of Library Services to Children. (1999). Competencies for librarians serving children in public libraries. Retrieved October 4, 2006, from

<http://www.ala.org/ala/alsc/alscresources/forlibrarians/professionaldev/competencies.htm>

American Library Association. (1999). Task Force on Core Competencies Draft Statement. Retrieved April 24, 2007, from

<http://www.ala.org/ala/educationcareers/education/1stcongressonpro/1stcongressesstf.cfm>

American Library Association. (2007-2008). 2007-2008 Directory of Institutions Offering. Retrieved October 15, 2007, from

<http://www.ala.org/ala/accreditation/lisdirb/lisdirectory.cfm>

British Library Research and Development Department. (1986). *Report of the transbinary group on librarianship and information studies*. London: British Library and development Department.

Broderick, D. M. (1977). *Library work with children*. New York: H.H. Wilson.

Buttlar & Mont. (1996). Library and information science competencies revisited.

Journal of Education for Library and Information Science, 37(1), 44-62.

Calabrese, A. (1999). Marketing action planning : the untold story. *IFLA Journal*, 25(3), 159-161.

California Library Association. (1998). Competencies for california librarians in the 21st century. Retrieved May 24, 2007, from

http://www.cla-net.org/resources/articles/r_competencies.php

Gibbs, S. E. (1983). The training of children's librarians. *International Library Review*, 15(2), 191-205.

Griffiths & King. (1986). *New directions in library and information science education*. Westport, Connecticut: Greenwood Press ,American Society for Information Science.

Gross, E. H. (1967). *Public library service to children*. Dobbs Ferry: Oceana Publications.

Hayati, Z. (2005). Competency definition for iranian library and information professionals. *Journal of Education for Library and Information Science*, 46(2), 165-192.

- Helmick, C. S., K., (2006). Core competencies of library practitioners. *Public Libraries*, 45(2), 54-69.
- IFLA & UNESCO. (2001). *The public library service : ifla/unesco guideline for development* (毛慶禎, Trans.). 台北市: 中國圖書館學會.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2003). *Guidelines for children's libraries services*.
- Ivy, B. A. (1987). Developing Managerial Skills in Children's Librarians. *Library Trends*, 35(3), 449-461.
- Jarvis, P. (1983). *Professional Education*. London: Croom Helm.
- Jarvis, P. (1990). *International dictionary of adult and continuing education*. London: Kogan Page.
- Jenkins, C. (1999). Precepts and practices. *The home book magazine*, 75(5), 547-558.
- Library 2000 Review Committee. (1994). *Library 2000 : Investing in a learning nation*. Singapore: SNP Publishers
- Library association & Institute of Information Scientists. (2001). Procedures for the accreditation of courses. Retrieved March 25, 2007, from <http://www.la-hq.org.uk/directory/careers/jai.pdf>
- Long, H. G. (1953). *Rich the treasure : Public library service to children*. Chicago: American Library Association.
- Massachusetts Library Association. (2006). MLA Standards for Public Library Service to Children in Massachusetts. Retrieved May 28, 2007, from <http://www.masslib.org/sectionsandcommittees/youthservices.htm>
- Medical Library Association. (1993). Platform for change : the educational policy statement of the medical library association. Retrieved May 16, 2007, from <http://www.mlanet.org/education/platform/>
- Murphy, M. (1991). *Perface*. Washington,DC: Special Libraries Association.
- Naylor, R. J. (2000). Core competencies : What they are and how to use them. *Publish Libraries*, 39(2), 111.
- Nesbitt, E. (1954). Library service to children. *Library Trends*, 3, 118-128.
- New Jersey Library Association. (2006). Core Competencies for Librarians. Retrieved March 18, 2007, from <http://njla.org/resources/competencies.html>
- New Jersey Library Association. (2007). Youth services librarian. Retrieved April 27, 2007, from <http://njla.org/resources/youthserviceslibrarian.html>
- New Jersey Library Association Professional Development Committee. (2004). Competencies for children's librarians. Retrieved March 18, 2007, from <http://www.njla.org/resources/childrens.html>
- Parry, S. B. (1998). Just what is a competency? *Training*, 35(6), 58-64.

- Power, E. L. (1930). *Library service for children*. Chicago, IL: American Library Association.
- Rehman, S. u. (2000). *Competency Definition and Validation : Design and Conduct*. Westport, CN: Greenwood Press.
- Rehman, S. u., Majid, S., & Abubaker, A. B., (1998). Competency Definition and Validation for Library and Information Professionals in Malaysia. *Journal of Education for Library and Information Science*, 39(2), 100-117.
- Reitz, J. M. (2004). *Dictionary for library and information science*. Westport, Conn.: Libraries Unlimited.
- Shapard, C. (1993). What's in a name? *School Library Journal*, 39(5), 44.
- Sharma, J. (2004). Expectations versus reality : A study of professional competencies in college libraries in india. *Journal of Education for Library and Information Science*, 45(4), 352-363.
- Shera, J. H. (1976). *Introduction to library science : Basic elements of library service*. Littleton, Colo.: Libraries Unlimited.
- Spaulding, A. E. (1989). Educating a new generation of librarian for work with young people. *The Bookmark*, 48(1), 38-39.
- Special Committee on Competencies for Special Librarians. (1997). *Competencies for Special Librarians of the 21st Century*. Washington, D.C.: Special Libraries Association.
- Special Libraries Association. (2003). Competencies for information professionals of the 21st century. Retrieved April 5, 2007, from <http://www.sla.org/content/learn/comp2003/index.cfm>
- Tees, M. (1986). Graduate education for special librarians : What special librarians are looking for in graduates. *Special Libraries*, 77, 190-197.
- Todaro, J. B. (1984). *Competencies of children's librarians : an attitudinal assessment*. Unpublished doctoral dissertation, Columbia University, New York.
- Virginia, V. V. (1990). Great expectations: The role of the professional children's librarian. *Emergency Librarian*, 17(5), 28-30.
- Walter, V. A. (2001). *Children & libraries: Getting it right*. Chicago: American Library Association.
- Western Council of State Libraries. (2004). Library practitioner core competencies. Retrieved May 23, 2007, from <http://www.westernco.org/continuum/final.html>

附 錄

附錄一：美國紐澤西州圖書館學會制訂之兒童圖書館員知能

Competencies for Children's Librarians

SPECIALIZED KNOWLEDGE

Knowledge of Patron Group

- Understands all stages of child development and how those stages relate to library service to children.
- Recognizes the impact of society on the needs of children.
- Identifies and evaluates the needs and resources of the community.
- Recognizes the needs of a diverse community, including patrons with special needs, multi-ethnic backgrounds, and varying socio-economic circumstances.
- Understands the needs of parents, caregivers, teachers, students of library studies and children's literature, and other adults who use the resources of the children's department.
- Fosters and maintains relationships with other agencies and organizations serving children within the community.

Knowledge of Materials

- Demonstrates a thorough knowledge of children's literature, periodicals, audiovisual media, and electronic resources for a variety of reading and comprehension levels.
- Keeps abreast of new materials by consulting review journals, by attending professional meetings and conferences, and by reading, viewing and listening to current materials for children.
- Maintains a knowledge of adult reference materials, especially those applicable to service to children and their caregivers.

COLLECTION DEVELOPMENT

Collection Development

- Recognizes the needs of the community in selecting print and non-print materials for the children's collection.

- Develops and maintains a balanced collection representing various views, cultures, and philosophies.
- Prepares a written collection development policy that incorporates guidelines for the selection of materials that will ensure a broad collection that meets the needs of patron interest and inquiry. This policy will include a formal method for the selection, review, and reconsideration of materials.

Material Selection

- Uses a variety of professional review journals and other selection tools to choose print and non-print materials and electronic resources suitable for the children's department.
- Selects new materials in a timely manner to ensure that children will have access to current ideas and developments.
- Provides for easy patron input into the choice of materials and stays alert to changes in local school assignments, popular requests, and cultural trends.
- Attends book evaluation programs, visits bookstores, and takes advantage of other opportunities to see and evaluate materials firsthand.

Collection Maintenance

- Weeds the collection on a regular basis to eliminate worn or outdated materials.
- Constructs and applies appropriate evaluation techniques to all collection formats, including books, periodicals, audiovisual resources, websites and electronic databases.
- Evaluates the use of the collection, selects items to fill collection gaps and removes items that are no longer used by the community.
- Develops a collection purchasing plan to replace standard items and to purchase new print and non-print materials.

Technical Services

- Works with technical services personnel to order materials for the collection in a timely fashion.
- Maintains a knowledge of the system used by the library to catalog materials.
- Assists the technical services staff with the placement of children's materials in the appropriate collection categories.

REFERENCE AND READERS' ADVISORY SERVICES

Information Needs

- Assesses the information needs of the patron through an effective reference interview.
- Understands the needs of the patron for material written at the child's level of understanding, taking into account the age, temperament, and existing knowledge of the child.
- Assists patrons in determining which of the available sources best meets their information needs, utilizing print and non-print materials and appropriate electronic sources.

Recreation Needs

- Assists patrons in finding items appropriate for their reading interests and abilities.
- Displays a depth of knowledge of children's literature, assuring that recommendations will match the child's interest and needs.
- Develops a knowledge of children's literature for all ages, fiction and non-fiction, both through personal reading and by maintaining awareness of popular and award-winning books.
- Works enthusiastically to develop and foster a love of reading in the children of the community through book talks, displays, and personal recommendations.
- Incorporates all types of media into the collection, including video and audio formats, especially for children with special needs.

Bibliographies

- Creates print bibliographies on a wide variety of subjects and grade levels to meet the needs of the community.
- Produces bibliographies on specific topics that are of local or current interest.
- Uses electronic formats effectively to make recommended lists of books, audiovisual materials, and websites.
- Encourages collaboration with schools and other agencies to produce bibliographies that will be of use to the children and families who use those agencies and institutions.

Curriculum Connections

- Cultivates an awareness of curriculum developments in the schools within the community.
- Selects and markets collections that support the curriculum needs of the children in the community.
- Encourages teachers and curriculum coordinators to use the resources and knowledge of the public library staff when appropriate.
- Seeks to develop avenues of cooperation and collaboration with the school media specialists, including resource sharing.

PROGRAMMING SKILLS

Programming for Various Ages

- Designs, promotes, executes, and evaluates programs for children of all ages (including those with special needs), such as storytimes, book talks, activity programs, summer reading clubs, and book discussion groups.
- Identifies and selects age-appropriate materials for use in programming.
- Offers a variety of programs or brings in skilled resource people or professional performers to present programs on a wide variety of topics (i.e., storytelling, book talking, creative writing, puppet shows, creative dramatics, magic, and craft workshops) that are of interest to a diverse population.
- Publicizes library programs and events and provides reasonable accommodations to enable patrons with special needs to attend programs.
- Compiles and incorporates program statistics in departmental reports.
- Measures cost-effectiveness of programs offered.
- Works to promote the joy of reading through the programs.

Outreach and Specialized Programming

- Provides outreach programs for local schools, day-care centers, nursery schools, and other community agencies both in-house and off-site.
- Creates new programming that complements and supplements programs and services currently offered within the community, for parents, teachers, adult caregivers, adults working with children, and other community agencies.

COMMUNICATION SKILLS

Interaction with Children and Adults

- Conveys information and recommendations in a friendly manner to children of all ages and to adults.
- Relates well to children and adults.
- Demonstrates familiarity with the fundamentals of child development and psychology.
- Treats all patrons with respect, regardless of age, socio-economic background, and culture.
- Maintains a sense of humor.

Advocacy for Children's Needs and Rights

- Defines and articulates the needs of children and educates other library staff members, the administration, and the community at large about children's needs.
- Collaborates and communicates with local agencies to identify needs within the community.
- Keeps abreast of current news and legislation in areas that affect children's rights and their access to information.
- Establishes and maintains a community resource file for referrals.
- Serves as a liaison to other groups and agencies dealing with children.

Communication and Public Relations Skills

- Articulates ideas clearly and effectively when called to speak or write as a library and child advocate.
- Listens to the ideas and needs of children and takes appropriate action.
- Conducts market research using a variety of techniques, including interviews, surveys, focus groups, and the study of demographics.
- Promotes services and programs through press releases, exhibits, flyers, public service announcements, brochures, booklists, pathfinders, etc. for distribution both in-house and throughout the community.
- Contributes to and/or develops and maintains a webpage and establishes an e-mail address for patrons to communicate directly with the children's staff of the library.
- Utilizes other community sources such as school newspapers, town bulletins, and business publications to promote services.
- Reaches out to special populations within the community by using foreign language newspapers and by creating special flyers and brochures in a variety of languages that reflect the community profile.

Networks

- Joins professional listserves and actively participates.
- Attends conferences and workshops.
- Reads professional literature, including journals and manuals.
- Establishes contacts with local schools to keep abreast of curriculum changes and other local issues.
- Maintains a supportive working relationship with local youth services librarians from other libraries and with youth services providers from other agencies and organizations.

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT SKILLS

Planning

- Participates in all aspects of the library's planning process and serves as an advocate for the special needs of children and the services that meet those needs.
- Formulates both long- and short-range goals and objectives for service in conjunction with the library's planning and budgetary processes.
- Applies sound knowledge of the stages of child development in planning services and programs for children.

Departmental Budgeting

- Analyzes and articulates the costs of providing library service to children for the purpose of justifying and administering the library budget.
- Works with library administration to develop specific departmental line items for the library budget.
- Utilizes output measures to determine the effectiveness of services.
- Measures the cost-effectiveness of programs.

Management of Children's Department Staff

- Writes job descriptions for children's services staff; interviews, hires, trains, supervises, and evaluates all staff and volunteers assigned to the Children's Department.
- Recruits and utilizes volunteers to assist support staff.
- Delegates responsibilities appropriately to support staff and reevaluates job flow and work assignments at regular intervals.

Customer Service

- Recognizes the importance of good customer service and provides a variety of services to meet the diverse needs of children.
- Surveys the community to determine needs.
- Educates staff and administration regarding the necessity of maintaining full access to information and recreational materials for children.

Fundraising

- Identifies and seeks alternative sources for funding and writes effective grant applications.
- Solicits donations for programs and special projects when appropriate.

Technology Skill Development

- Maintains an awareness of ongoing technological advances and incorporates new and improved technology into the plan of service to children.
- Attends workshops and classes to keep abreast of changing technology.
- Participates with other library departments to acquire databases and software and to develop websites appropriate for children.

Professional Development

- Understands the importance of ongoing professional development and works with the library's administration to ensure that all staff members are encouraged to attend continuing-education conferences and workshops to enhance their professional abilities.
- Serves as a member of library and professional organizations at the local, regional, state, and national levels (American Library Association [ALA], Association for Library Service to Children [ALSC], New Jersey Library Association [NJLA], Children's Services Section [CSS], and the New Jersey Library Network through the regional cooperatives).
- Takes part in appropriate networking opportunities within the profession and the community.

DESIRABLE BEHAVIORS

Friendliness

- Maintains a welcoming demeanor toward children of all ages and toward adults in the library.

- Remains sensitive to the customs and cultures of the diverse population served by the library.
- Balances a welcome and open manner toward children and their families, with the need to control undisciplined behavior.

Cooperation

- Works well with library coworkers and is able to develop and foster cordial working relationships with teachers and other professionals.
- Fosters an awareness among other staff of the needs of children and young adults in the library.

Creativity

- Develops unusual and interesting programs, displays, and other avenues to promote services and collections to youth and their families that encourage use.
- Works on unique, library-based solutions to community challenges.

Patience

- Shows willingness to listen and work with a wide variety of patrons of all ages and backgrounds
- Demonstrates the ability to work with children and adults who need additional library support, in particular those with special needs.

Enthusiasm

- Demonstrates genuine excitement when working with young people, parents, teachers, and all patrons concerned with youth.
- Relates well to patrons of all ages, especially young people.

※研究者中文翻譯：(僅供參考)

一、專業知識

1. 服務對象群的知識

- (1) 理解兒童發展的所有階段以及各階段所需要的圖書館服務。
- (2) 認清社會對兒童需要的影響。
- (3) 確認與評估社區的資源與需求。
- (4) 確認不同社群的需要，包括特殊需求的讀者、多種族背景以及不同社會

經濟環境。

- (5) 瞭解家長、監護人、教師、圖書館學學生對兒童文學及其他使用兒童部門資源的成人等的需要。
- (6) 與其他服務社區兒童的機構及組織培養與保持關係。

2. 資料的知識

- (1) 為多種閱讀與理解程度展現完整的兒童文學、期刊、視聽媒體、電子資源等資料的知識。
- (2) 透過參考評論期刊，透過參與專業學會與研討會，以及多閱讀、多看、多聽當前的兒童資料以保持資料的新穎。
- (3) 保持成人參考資料的知識，尤其是應用服務在兒童與其監護人。

二、館藏發展

1. 館藏發展

- (1) 認清社區的需要，為兒童採訪選擇印刷與非印刷品的資料。
- (2) 發展與維持一個描述各種看法、文化與哲理的平衡館藏。
- (3) 準備一書面館藏發展政策，其中包含資料的選擇指引，這將確保廣泛收集，滿足讀者的興趣與研究的需要。這政策將包括一個正式的方法來遴選、審查、考慮資料。

2. 資料選擇

- (1) 利用各種專業評論期刊和其他選書工具，選擇適合兒童部門的印刷與非印刷資料和電子資源。
- (2) 以即時的方式選擇新材料，以確保兒童能獲得目前的想法與發展。
- (3) 為方便讀者的投入資料的選擇，要保持警覺去改變當地學校作業、流行要求與文化趨勢。
- (4) 出席書籍評價活動、參觀書店，並利用其他機會見到與評價第一手資料。

3. 館藏維護

- (1) 定期淘汰館藏以清除陳舊的或過時的資料。
- (2) 建構和運用適當的評估技術，以收集所有形式，包括圖書、期刊、視聽資源、網站與電子資料庫。
- (3) 評估使用的採訪，選擇項目以填補採訪之空缺，以及移除社區不再使用的項目。
- (4) 開發採訪購買計劃，以取代標準的項目與購買新的印刷與非印刷資料。

4. 技術服務

- (1) 要技術服務人員能即時採訪訂購資料。
- (2) 保有對圖書館編目資料所用系統的知識。
- (3) 協助技術服務人員將兒童資料配置在適當的類別。

三、參考與讀者諮詢服務

1. 資訊需求

- (1) 透過有效的參考諮詢評估讀者的資訊需求。
- (2) 以兒童的理解程度、年齡、性情以及兒童的現有知識，了解兒童需要的書面材料。
- (3) 利用印刷和非印刷資料和適當的電子資源，協助讀者可用資源來滿足其最佳資訊需要。

2. 休閒需求

- (1) 配合他們的閱讀興趣和能力，幫助讀者找到合適的項目。
- (2) 展示兒童文學知識的深度，確保推薦符合兒童的興趣和需要。
- (3) 無論是透過個人閱讀和保持對流行和獲獎圖書的察覺，為所有年齡層、小說與非小說發展兒童文學的知識。
- (4) 透過推薦讀物、展覽及個人推薦，積極發展與培養社區兒童對閱讀的熱愛。
- (5) 囊括所有的媒體類型納入館藏，包括影像與聲音格式，尤其是為兒童的特殊需求。

3. 書目

- (1) 建立各種主題與層級的書面書目，以滿足社區的需要。
- (2) 就當地或當前的興趣為特定議題製作書目。
- (3) 運用電子形式有效地製作書籍、視聽資料和網站的推薦清單。
- (4) 鼓勵與學校及其他機構提供書目，將有助於兒童和家庭利用這些機構。

4. 課程銜接

- (1) 培養對社區內學校課程發展的認知。
- (2) 挑選與推廣支援社區兒童課業需要的館藏。
- (3) 鼓勵教師和課程協調員在適當時候利用資源與公共圖書館人員的知識。
- (4) 與學校媒體專家合作，尋求建立合作管道，包括資源共享。

四、活動企劃技能

1. 各年齡層之活動企劃

- (1) 為所有年齡層的兒童設計、推動、執行、評估活動（包括那些有特殊需要的兒童），例如：故事時間、推薦讀物、活動計畫、暑期閱讀俱樂部以及讀書會。
- (2) 確定和選擇適合年齡的材料在活動中使用。
- (3) 提供多種不同的活動或帶進熟練資源的人或專業的表演者來呈現各種主題的活動（例如：講故事、推薦讀物、創意寫作、木偶秀、創意戲劇、魔術和手工藝）。
- (4) 宣傳圖書館節目和活動，並提供合理的設施，讓有特殊需要的讀者也能

參加活動。

- (5) 編製與整合活動統計於各部門報告中。
- (6) 測量活動開出的成本效益。
- (7) 透過活動促進閱讀的樂趣。

2. 推廣與專業化的活動企劃

- (1) 為當地學校、托兒所、幼兒園和其他社區的機構提供室內或室外延伸活動。
- (2) 為家長、教師、成人照顧者、與兒童一起工作的成人以及其他社區機構，創造新的活動補充和增補在社區內一般提供的活動和服務。

五、溝通技能

1. 與兒童及成人互動

- (1) 以友善的方式向所有年齡層的兒童與成人傳達資訊與建議。
- (2) 與兒童和成人建立良好關係。
- (3) 展現熟悉兒童發展與兒童心理學的基本原理。
- (4) 不分年齡、社經地位、背景與文化都尊重對待所有的讀者。
- (5) 保持幽默感。

2. 維護兒童的需求與權益

- (1) 定義與闡明兒童的需要以及教導其他圖書館工作人員、行政機關以及社區大眾有關兒童的需要。
- (2) 與當地機構合作與溝通以確定在社區內部的需要。
- (3) 掌握最新消息和立法影響兒童的權利以及他們取得資訊的範圍。
- (4) 建立和維持一個社區資源檔案以便參考。
- (5) 保持與其他兒童服務團體、機構之間的聯繫。

3. 溝通交流與公共關係之技能

- (1) 作為一個圖書館和兒童的倡導者時，清晰而有效地表達。
- (2) 聆聽兒童的想法和需要並採取適當行動。
- (3) 進行市場研究，採用多種技術，包括訪談、調查、焦點小組以及人口統計研究。
- (4) 透過新聞發布、展覽、傳單、公共服務公告、手冊、書單、開拓者等，推廣服務與活動，分發到社區內部與外部。
- (5) 促進和／或發展維持一個網頁，並建立一個電子郵件地址，提供讀者直接與圖書館的兒童工作人員溝通。
- (6) 利用其他社區資源，如學校報紙、市鎮公報與企業出版品推廣服務。
- (7) 使用外文報紙和以不同的語言設計特別的傳單和小冊子，傳達給在社區內的特殊群體，反映社會概況。

4. 人際網絡

- (1) 加入並積極參與專業討論群組。
- (2) 出席會議和研討會。
- (3) 閱讀專業文獻，包括期刊和手冊。
- (4) 建立當地學校聯繫以跟上課程改革腳步和其他地方上的議題。
- (5) 與當地其他圖書館的兒童服務館員以及有提供兒童服務的其他機構、組織，維持一個支援的工作關係。

六、行政與管理技能

1. 制訂計畫

- (1) 參與各方面的圖書的策劃過程，並作為兒童的特殊需求與服務的倡導者滿足這些需求。
- (2) 無論是制定長期和近程目的或目標是為配合與圖書館的規劃和預算程序有關聯。
- (3) 應用兒童發展階段的健全知識為兒童規劃的服務與活動。

2. 部門預算

- (1) 為了證明與管理圖書館預算的目的，分析和闡述兒童圖書館服務之成本。
- (2) 與圖書館的管理部門共同工作制定特定部門項目。
- (3) 利用生產測量以確定服務的成效。
- (4) 測量計畫的成本效益。

3. 管理兒童部門的館員

- (1) 為兒童服務人員撰寫工作說明；面試、招聘、培訓、監督，並對所有分配到兒童部的工作人員和志工做評估。
- (2) 招募與利用志工以協助支援館員。
- (3) 委派適當的責任給非專業的館員，且定期重新評估工作流程與工作職責。

4. 讀者服務

- (1) 認識到良好讀者服務的重要，並提供各種服務以滿足兒童不同的需要。
- (2) 調查社區以確定需要。
- (3) 為兒童，教育人員和政府須維持充分的獲取資訊和休閒資料。

5. 募款

- (1) 識別與尋求替代來源以資助和有效填寫補助申請。
- (2) 在適當時候為活動和特殊計畫請求募捐。

6. 科技技能之發展

- (1) 保持技術不斷進步的覺察以及把新的和改良的技術納入服務兒童的計畫。
- (2) 參加研討會及課程以跟上日新月異的技術。
- (3) 參加與其他圖書館部門取得資料庫與軟體以及為兒童發展適合的網站。

7. 專業發展

- (1) 了解持續專業發展的重要性以及與圖書館的管理部門工作以確保所有工

作人員是被鼓勵參加繼續教育會議及研討會以提高他們的專業能力。

- (2) 作為一個在地方、區域、州和國家水準的圖書館與專業組織的會員（如 ALA、ALSC、NJLA、CCS 等）。
- (3) 參加適當的與同業和社群網絡的機會。

七、專業態度與行為

1. 友好親切

- (1) 對所有年齡的兒童和在圖書館的成人保持歡迎態度。
- (2) 對圖書館服務的讀者以及不同群體之文化保持敏銳。
- (3) 歡迎與開放的態度面對兒童與其家庭但也需要適時控制不守紀律的行為。

2. 互助合作

- (1) 與圖書館同仁工作關係良好，且能與老師和其他專業人員培養友好的工作關係。
- (2) 對其他工作人員以及圖書館的兒童與少年需要的認知。

3. 創造性

- (1) 發展新奇、有趣的活動、展覽以及其他管道推廣服務及館藏給兒童和他們的家人，並且鼓勵使用。
- (2) 以獨特圖書館導向的解決方式面對社區的困境。

4. 耐心

- (1) 表現有意願去聆聽和與所有年齡、背景之各種讀者合作。
- (2) 展現能與兒童和需要額外圖書館支援之成人工作的能力，尤其是有特殊需求的。

5. 熱忱

- (1) 當與兒童、家長、老師和關心兒童的所有讀者工作時展示真誠的喜悅。
- (2) 與所有年齡的讀者關係良好，尤其是兒童。

附錄二：美國圖書資訊系所開設之兒童圖書館相關課程名稱一覽表

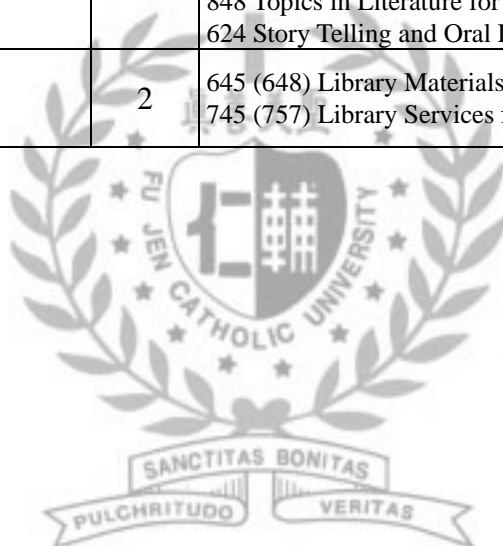
※依學校英文名稱排序

編號	校名	開課數	課程名稱
01	Alabama, University of	1	<ul style="list-style-type: none"> ● Materials and Services for Children: Three hours. Explores materials (print and non-print) and programs appropriate for children ages 3 to 12.
02	Albany, State University of New York	3	<ul style="list-style-type: none"> ● The History of Children's Literature ● Literature for Children ● Storytelling for Librarians in Programming & Curriculum Integration
03	Arizona, University of	4	<ul style="list-style-type: none"> ● Children's and Young Adult Literature in A multicultural Society ● Early Childhood and Public Libraries ● Children and Public Libraries ● Children's and Youth Services and Literature
04	Buffalo, State University of New York	3	<ul style="list-style-type: none"> ● Resources and Services for Children ● Multicultural and Special Population Materials for Children and Young Adults ● Storytelling
05	California - Los Angeles, University of	4	19-1 Fiat Lux: Voices of Color in Children's Literature / 234 Contemporary Children's Literature / 425 Library Services & Programs for Children / 424 Storytelling
06	Catholic University of America	3	LSC 559: Storytelling / LSC 852: Survey of the Development of Children's Literature / LSC 854: Media for Children
07	Clarion University of Pennsylvania	3	LS 555: History of Children's Literature / LS 577: Libraries, Literature, and The Childs / LS 551: Storytelling
08	Denver, University of	2	4510 Children's Materials & Service / 4511 Storytelling
09	Dominican University	3	LIS 718 Storytelling for Adults and Children / LIS 721 Library Materials for Children / LIS 723 Services for Children and Young Adults
10	Drexel University	1	INFO 683 Resources for Children
11	Emporia State University	1	LI 831 - Information Resources and Programs for Children
12	Florida State University	1	LIS 5564 Information Needs of Children
13	Hawaii, University of	2	LIS 681 Books & Media for Children / LIS 689 Asian American Resources for Children & Youth
14	Illinois, University of	7	LIS403 Lit and Resources Children [Literature and Resources for Children] / LIS514 History of Children's Lit [History of Children's Literature] / LIS590SC Critical Studies in Child Lit [Critical Studies in Children's Literature] / LIS590X09 Poetry for Children and YAs [Poetry for Children and Young Adults] / LIS590X12 Fairy Tales as Literature [Does the Shoe Fit? Fairy Tales as Literature for Children] / LIS590X16 Child Lit Goes to the Movies [Children's Literature

			Goes to the Movies] / LIS409 Storytelling
15	Indiana University	2	L533: Library Materials for Children and Young Adults L535: Library Services for Children and Young Adults
16	Iowa, University of	1	021:143 Resources for Children
17	Kent State University	2	60625 Library Materials and Services for Very Young Children / 60629 Library Materials and Services for School-Age Children
18	Kentucky, University of	4	LIS510,Children's Literature & Related Materials / LIS610,Creative Library Programs for Children LIS611,Critical Analysis of Children's Literature / LIS613,Information Resources and Services for Children
19	Long Island University	3	731-01Materials and Services for Early Childhood / 733-01Children's Sources and Services / LIS 735 Storytelling & Folk Literature
20	Louisiana State University	3	7101 Media and Services for Children / 7800 The Art and Practice of Library Storytelling / 7801 The Illustrator as Storyteller
21	Maryland, University of	4	LBSC 645 Literature and Materials for Children / LBSC 647 Children's Services in the Public Library / LBSC 748 Advanced Seminar in Children's Literature / LBSC 745 Storytelling Materials and Techniques
22	Michigan, University of	1	624 Media for Children and Young Adults /
23	Missouri-Columbia, University of	3	9410 Seminar: Programming Basics for Children's Services / 9431 Library Materials for Children / 9410 Seminar: Storytelling Basics for Public & School Librarians
24	North Carolina - Chapel Hill, University of	4	INLS 532 (123): Children's Literature and Related Materials / INLS 534 (124): Children and Technology / INLS 733 (243): Administration of Public Library Work with Children and Young Adults / INLS 558 (121): Principles and Techniques of Storytelling
25	North Carolina - Greensboro, University of	2	617 Materials for Children 663 Library Services for Young People
26	North Carolina Central University	3	LSIS 4505. Survey of Literature for Children and Adolescents LSIS 5505. Children's Resources and Services LSIS 5530. Ethnic Materials for Children and Adolescents
27	North Texas, University of	2	SLIS 5440 - Storytelling for Information Professionals SLIS 5960 - Multi-ethnic Materials for Children and Young Adults
28	Oklahoma, University of	2	4303 Children's Literature / G5183 Books and Materials for Children
29	Pittsburgh, University of	3	LIS 2322 Resources for Children / LIS 2326 Storytelling / LIS 2324 History of Children's Literature
30	Pratt Institute	1	LIS 676 Materials for Children (Fall 05 - Literature and Literacy for Children)
31	Queens College, City University of New York	4	GLIS 737 Literature for Children and Adolescents / GLIS 773 Public Library Services for Children / GLIS 738 Mythology and Folklore for Children and Young Adults / GLIS 767 Reading Motivation Techniques for Children and Adolescents

32	Rhode Island, University of	2	LSC530 Reading Interests of Children / LSC533 Digital Resources for Children and Teens
33	Rutgers University	4	<ul style="list-style-type: none"> ● Children's and Youth Services / ● Materials for Children / ● Social History of Children's Literature / ● Gender and Culture in Children's Picture Books
34	St. John's University	6	LIS 121 Literature & Related Resources for Children / LIS 125 Library Materials & Services for Young Children / LIS 127 Library Services for Children / LIS 261 Information Sources and Services for Children and Young Adults / LIS 269C School Media Center Internship: Childhood / LIS 999C School Library Media Field Experience: Childhood
35	San Jose State University	2	LIBR 260. Resources for Children, Ages 0-6 / LIBR 261. Resources for Children, Ages 6-12
36	Simmons College	4	LIS 411 - Information Sources for Children / LIS 481 - Children's Literature and Media Collections / LIS 482 - Library Programs and Services to Children / LIS 423 - Storytelling
37	South Carolina, University of	3	754 Library Programming for Children and Young Adults / 756 Children's Materials / 759 Materials for Early Childhood
38	South Florida, University of	3	LIS 6111 History of Children's Literature / LIS 6564 Materials for Children / LIS 6225 Storytelling
39	Southern Connecticut State University	10	ILS 300 - Literature for Children / ILS 511 - Materials and Services for Children / ILS 517 - History of Children's Literature / ILS 521 - Children's Services in the Public Library / ILS 674 - Storytelling in Art and Legend / ILS 675 - Storytelling Art and Technique / ILS 681 - Storytelling and Social Change / ILS 682 - Methods and Genres of Storytelling / ILS 690 - Storytelling Institute / ILS 691 - Multicultural Storytelling Institute / ILS 694 - Storytelling and Character Education
40	Southern Mississippi, University of	6	417. Literature and Related Media for Children / 481. British Studies: Seminar in Children's and Young Adult Literature / 486. British Studies: Historical Studies in Children's Literature / 629. Studies in Children's Literature / 634. History of Children's Literature / 428. Storytelling
41	Syracuse University	1	IST 646 Storytelling
42	Tennessee, University of	4	330 Books and Related Materials for Children / 571 Resources and Services for Children / 573 Programming for Children and Young Adults / 576 Storytelling in Libraries and Classrooms
43	Texas - Austin, University of	4	INF 322T - Children's Literature / INF 382E - Materials for Children / INF 382G.2 - Electronic Resources for Children and Youth / INF 388D - Planning and Management of Programs for Children and Young Adults
44	Texas Woman's University	6	LS 3013. Library Materials for Children /

			LS 5613. Advanced Literature for Children / LS 6623. History of Children's Literature / LS 6633. Materials and Services for Very Young Children / LS 6643. Nonfiction for Children and Young Adults / LS 5633. Art of Storytelling
45	Valdosta State University	1	MLIS 7422 Programming for Children and Young Teens
46	Washington, University of	2	LIS 565 Children's Materials: Evaluation and Use LIS 561 Storytelling: Art and Techniques
47	Wayne State University	5	6510 Survey and Analysis of Current Literature for Children Preschool / 6520 Survey and Analysis of Current Literature for Children / 7250 Programming and Services for Children and Young Adults 7560 Seminar in Literature for Children and Young Adults / 6550 Storytelling
48	Wisconsin - Madison, University of	6	354 Introduction to Children's Literature / 622 Children's Literature / 629 Multicultural Literature for Children and Young Adults / 772 Library Services to Children and Young Adults / 848 Topics in Literature for Children and Young Adults / 624 Story Telling and Oral Literature
49	Wisconsin - Milwaukee, University of	2	645 (648) Library Materials for Children / 745 (757) Library Services for Children and Young Adults



附錄三：問卷初稿

台灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究問卷

親愛的館員 您好：

本人是輔仁大學圖書資訊學研究所碩士班的學生，目前正在進行碩士論文「台灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究」。本研究的目的，是希望瞭解國內兒童圖書館員對專業知能的實際需求程度，並綜合兒童圖書館員的寶貴意見，在論文中提出說明與建議，以作為日後大學規劃兒童圖書館相關課程以及各圖書館規劃相關在職進修課程時的參考。因為研究所需，特奉上問卷 X 份，煩請館內符合以下說明事項中「兒童圖書館員」條件者，撥冗協助填答。

本問卷採僅供學術研究之用，結果之發表關係整體資料的統計分析，您所填答之個人資料絕不對外公開，請安心填答，並煩請逐題耐心作答，提供您的個人寶貴、真實看法，且懇請於 96 年 9 月**日前將問卷填妥寄回，承蒙配合，不勝感激！

敬祝您

工作愉快 身體健康！

輔仁大學圖書資訊學研究所
指導教授：蘇 媛 博士
研究生：張鳴燕 敬啟
中華民國九十六年九月

* 說明事項

- 一、本問卷之調查對象「兒童圖書館員」是指在貴館實際負責兒童圖書室／部門（或貴館即是兒童圖書館）業務一年以上之館員或主管。
- 二、本研究所指的「專業知能」是指個人欲有效地擔任職務所必須擁有的知識、技能與態度。
- 三、若您對本研究有興趣或有更多的意見想要暢談，誠摯邀請您能在本問卷末勾選意願，本人將主動與您做更進一步的深度訪談，並致贈精美禮品，在此對於您願意撥冗協助本研究也深深表示感謝之意！
- 四、本問卷共分三大部分，請參考各部分的填答說明，依指示作答。如果您對問卷填答或內容上有任何意見或疑問，請隨時提出指教，最後，再次感謝您的協助！

※研究者聯絡地址：

聯絡電話：0928-101-407

聯絡 E-mail：張鳴燕 <renee1004@gmail.com>

第一部份 參與兒童圖書館／兒童圖書室業務與兒童服務情況

【填答說明】

請依您曾經參與兒童圖書館(或兒童圖書室)業務與兒童服務的情況,在該項業務或服務之□內打「✓」,每題皆為複選題,若有未列出您所參與過之相關業務或服務,煩請您於「其他」之空格中盡量填寫,謝謝!

1. 在技術服務方面,您目前或曾經參與的項目有哪些?

- (1) 兒童資料的選擇與採購 (2) 兒童資料的編目與分類
(3) 兒童館藏評估(維護與淘汰) (4) 兒童館藏排架與讀架
(5) 其他(請說明) _____

2. 在讀者服務方面,您目前或曾經參與的項目有哪些?

- (1) 館藏查詢指導 (2) 兒童參考諮詢服務
(3) 兒童讀物推薦 (4) 課業資料查詢服務
(5) 兒童閱讀指導 (6) 資料庫資源查詢指導
(7) 兒童書目治療 (8) 網路資源查詢指導
(9) 兒童視聽服務 (10) 舉辦圖書館利用教育
(11) 其他(請說明) _____

3. 在閱讀推廣方面,您目前或曾經參與的項目有哪些?

- (1) 主持讀書會 (2) 說故事給兒童聽
(3) 舉辦書展／新書展示 (4) 舉辦好書交換
(5) 舉辦閱讀講座 (6) 舉辦相關親子活動
(7) 舉辦兒童寒暑假閱讀活動 (8) 製作推廣書籤或書單
(9) 佈置兒童圖書館／兒童圖書室 (10) 編輯宣傳文書／製作海報
(11) 其他(請說明) _____

4. 在行政管理方面,您目前或曾經參與的項目有哪些?

- (1) 訂定兒童業務之短、長程目標 (2) 調查／評估社區兒童需求
(3) 編列兒童業務之預算分配與運用 (4) 管理兒童圖書館／兒童室
(5) 訓練與管理兒童圖書館員／志工 (6) 編輯各類統計資料
(7) 利用統計資料評估服務與活動的成效 (8) 爭取與運用社會資源
(9) 與其他兒童服務機構、學校聯繫與合作 (10) 尋找各種資金來源
(11) 其他(請說明) _____

第二部份 對兒童圖書館員專業知能的需求

【填答說明】

請依您在從事兒童圖書館／兒童圖書室業務或服務時，對下列專業知能或態度項目所需求的程度「1 非常不需要」、「2 不需要」、「3 普通」、「4 需要」與「5 非常的需要」在該選項之後的□內擇一打√。研究者是參考 NJLA（紐澤西州圖書館協會）所訂定的「Competencies for children's librarians」（2004）將兒童圖書館員所需之專業知能分為七個主題類目，若各類目中未列出您所需求的專業知能，煩請您於「其他」之空格中盡量填寫。勾選完需求程度，接著依您對各細項所認為的重要性請排序出前三名，只要填寫該細項之編號即可，謝謝！

	1 非常 不需要	2 不 需 要	3 普 通	4 需 要	5 非常 的 需 要
1. 專業知識					
(1) 兒童發展.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 兒童心理學.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 親職教育.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 兒童文學／兒童讀物.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 兒童期刊.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 視聽多媒體.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 資料庫與網路資源.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 影響兒童權益的相關立法.....	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9) 兒童圖書館建築.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10) 其他.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※並請依您認為之重要性排序，前三項為：_____

2. 館藏發展知識與技能

(1) 兒童資料選擇與採購.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 兒童資料編目與分類.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 兒童館藏排架與讀架.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 兒童館藏評估（維護與淘汰）.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 其他.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※並請依您認為之重要性排序，前三項為：_____

	1 非常 不需要	2 不 需 要	3 普 通	4 需 要	5 非 常 的 需 要
3. 參考與讀者諮詢服務知識與技能					
(1) 瞭解兒童資訊需求.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 瞭解家長等其他使用兒童圖書館成人的需求...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 能回答各年齡層兒童的參考諮詢問題.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 協助兒童找到適合其興趣與能力的資料.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 協助兒童利用資源滿足其資訊需求.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 給予兒童閱讀方面的協助與指導.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 提供兒童視聽多媒體的服務.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※並請依您認為之重要性排序，前三項為：_____

4. 活動企劃之知識與技能					
(1) 選擇適合該年齡層的活動材料.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 舉辦與主導各類閱讀推廣活動與講座.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 編輯宣傳文書與製作海報.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 佈置兒童圖書館／兒童圖書室.....	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※並請依您認為之重要性排序，前三項為：_____

5. 溝通技能					
(1) 能與兒童及成人建立良好關係.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 能聆聽兒童的想法與需要.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 能清楚有效的對兒童傳達想法.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 有效傳播、推廣資訊給兒童與成人.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 與其他兒童服務機構、學校保持聯繫.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※並請依您認為之重要性排序，前三項為：_____

	1 非常 不需要	2 不 需 要	3 普 通	4 需 要	5 非常 的 需要
6. 行政與管理技能					
(1) 訂定兒童業務之長、短程目標.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 編列兒童業務之預算分配與運用.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 編輯各類統計資料.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 利用統計資料評估服務與活動的成效.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 管理兒童圖書館／兒童圖書室.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 適時控制兒童沒有紀律的行為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 訓練與管理兒童圖書館員／志工.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 調查與評估社區兒童需求.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9) 能與其他兒童服務機構、學校聯繫及合作.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10) 爭取與運用社會資源.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(11) 尋找各種資金來源.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(12) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※並請依您認為之重要性排序，前三項為：_____

7. 專業態度與行為（含個人特質）					
(1) 對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 喜愛與尊重兒童.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 保持幽默感.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 具有同理心、童心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 親切和藹、有親和力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 有愛心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 有熱忱.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 有活力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9) 有耐心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10) 有創意.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(11) 具有多方面的興趣.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(12) 具有良好的品德.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(13) 有意願不斷加強自己的專業.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(14) 能與圖書館同仁培養友好的工作關係.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(15) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※並請依您認為之重要性排序，前三項為：_____

第三部份 個人基本資料

【填答說明】

本部分每題皆為單選題，請逐題在符合您情況的選項□內打「✓」。若無合適的項目，煩請於「其他」之空格處，就您的情況予以說明填答，謝謝！

1. 您的性別：

- (1) 男 (2) 女

2. 您所任職的公私立圖書館位於台灣的哪一個區域？

- (1) 北部地區 (2) 中部地區 (3) 南部地區 (4) 東部、離島地區
※北部區域-臺北、基隆、桃園、新竹、宜蘭；中部區域-苗栗、臺中、彰化、南投、雲林；
南部區域-嘉義、臺南、高雄、屏東；東部與離島區域-花蓮、臺東、澎湖、金門、連江。

3. 您的現任職位：

- (1) 單位主管 (2) 具考試資格之人員（非單位主管）
(3) 約聘（僱）人員 (4) 職務代理人、臨時人員
(5) 其他代理人（請說明）_____

4. 您是兒童圖書館／兒童圖書室的專任或兼任人員？

- (1) 專任
(2) 兼任（請說明您其他兼任業務：_____）

5. 您在兒童圖書館／兒童圖書室之服務累積年資？

- (1) 1－5年 (2) 6－10年 (3) 11－15年
(4) 16－20年 (5) 21年以上

6. 您的最高學歷？

- (1) 博士 (2) 碩士 (3) 學士 (4) 專科 (5) 高中、高職
(6) 其他（請說明）_____

7. 您的學科背景？（請填畢業科系，如有兩種以上的學位、輔系等亦請說明）

- (1) 圖書資訊學系、所畢（肄）業
(2) 非圖書資訊學系、所畢（肄）業，請說明：

- (3) 兼有圖書資訊學和其他學科學位，請說明：

8. 您在校期間是否曾修習任何與兒童相關之課程？

(1) 否

(2) 是_____

_____ (請敘述課程名稱)，

且對您的兒童業務與服務有無提供幫助？ 有， 無

9. 您從事圖書館工作以來是否曾經進修任何與兒童相關之研習、教育訓練或自我進修課程？

(1) 否

(2) 是_____

_____ (請敘述課程名稱)，

且對您的兒童業務與服務有無提供幫助？ 有， 無

10. 請問您是否曾加入任何專業學會？

(1) 否 (2) 是

※最後請問您是否有意受邀參與本研究主題之深度訪談？感謝您！

無意願。

有意願，

姓名：_____

聯絡方式：_____

_____ (謝謝您！我將主動與您聯絡)

【本問卷到此結束，再次感謝您撥冗協助填寫，如有任何意見，敬請多多指教！】

附錄四：預試問卷

台灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究問卷

親愛的館員 您好：

本人是輔仁大學圖書資訊學研究所碩士班的學生，目前正在進行碩士論文「台灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究」。本研究的目的，是希望瞭解國內兒童圖書館員對專業知能的實際需求情況，並綜合兒童圖書館員的寶貴意見，在論文中提出說明與建議，以作為日後國內大學規劃兒童圖書館相關課程以及各圖書館規劃館員相關在職進修課程時的參考。因為研究所需，特奉上問卷 X 份，煩請館內符合以下說明事項中「兒童圖書館員」條件者，撥冗協助填答，謝謝！

本問卷僅採供學術研究之用，結果之發表關係整體資料的統計分析，您所填答之個人資料絕不對外公開，請安心逐題填答，並請提供您個人的寶貴、真實看法，最後懇請於 96 年 10 月**日前將問卷填妥寄回，承蒙配合，不勝感激！

敬祝您

身體健康 工作愉快

輔仁大學圖書資訊學研究所
指導教授：蘇 媛 博士
研究生：張鳴燕 敬啟
中華民國九十六年九月

*說明事項

- 一、本問卷之調查對象「兒童圖書館員」是指在貴館實際負責兒童圖書室／部門（或貴館即是兒童圖書館）業務有一年以上經驗之館員或主管。
- 二、本研究所指的「專業知能」是指個人欲有效地擔任職務所必須擁有的知識、技能與態度。
- 三、若您對本研究有興趣或有更多的意見想要暢談，誠摯邀請您能在本問卷末勾選意願，本人將主動與您做更進一步的深度個人訪談，並會致贈精美禮品，在此先表示深深的感謝之意！
- 四、本問卷共分三大部分，請參考各部分的填答說明，依指示作答。若您對問卷填答或內容上有任何意見或疑問，歡迎您盡量發表、給予指教，或可直接與我聯繫，非常感謝您的協助！

※研究者聯絡地址：

聯絡電話：0928-101-407

聯絡 E-mail：張鳴燕 <renee1004@gmail.com>

第一部份 兒童圖書館員的服務現況

【填答說明】

請依您在兒童圖書室(或兒童圖書館)所執行的職務與曾提供的服務情況,在符合之項目□內打「✓」,每題皆為複選題,若有未列出您所執行或提供過之相關職務或服務,煩請您於「其他」之空格中盡量填寫,謝謝!

1. 在技術服務方面,您曾經執行或提供過的服務項目有哪些?

- (1) 兒童資料的選擇與採購 (2) 兒童資料的編目與分類
(3) 兒童館藏評鑑 (4) 兒童館藏排架與讀架
(5) 其他(請說明) _____

2. 在讀者服務方面,您曾經執行或提供過的服務項目有哪些?

- (1) 館藏查詢指導 (2) 兒童參考諮詢服務
(3) 兒童讀物推薦 (4) 課業資料查詢服務
(5) 兒童閱讀指導 (6) 舉辦圖書館利用教育
(7) 兒童書目治療 (8) 兒童視聽服務
(9) 其他(請說明) _____

3. 在閱讀推廣方面,您曾經執行或提供過的服務項目有哪些?

- (1) 舉辦班訪 (2) 舉辦兒童寒暑假閱讀活動
(3) 舉辦書展/新書展示 (4) 舉辦好書交換
(5) 舉辦閱讀講座 (6) 製作閱讀網站
(7) 主持讀書會 (8) 製作推廣書籤或書單
(9) 說故事給兒童聽 (10) 編輯宣傳文書/製作海報
(11) 舉辦相關親子活動 (12) 佈置兒童圖書館/兒童圖書室
(13) 其他(請說明) _____

4. 在行政管理方面,您曾經執行或提供過的服務項目有哪些?

- (1) 訂定兒童業務之短、長程目標 (2) 調查/評估社區兒童需求
(3) 編列兒童業務之預算分配與運用 (4) 管理兒童圖書館/兒童室
(5) 訓練與管理兒童圖書館員/志工 (6) 編輯各類統計資料
(7) 利用統計資料評估服務與活動的成效 (8) 爭取與運用社會資源
(9) 與其他兒童服務機構、學校聯繫與合作
(10) 其他(請說明) _____

第二部份 對兒童圖書館員專業知能的需求

【填答說明】

請依您在兒童圖書室(或兒童圖書館)執行職務與提供服務時,對下列專業知能項目之需求,擇一您個人需求程度:「1 非常不需要」、「2 不需要」、「3 普通」、「4 需要」與「5 非常的需要」,並在下方對應的□內打✓。本部分將專業知能分為七大主題類目,若各類目中未列出您所需求的專業知能項目,煩請您於「其他」之空格中盡量填寫。勾選完需求程度,接著請繼續對該類目的專業知能項目,依您認為的重要性排序出前三名,只要填寫出項目之編號即可,謝謝!

	1 非常 不需要	2 不 需 要	3 普 通	4 需 要	5 非常 的 需 要
1. 專業知識					
(1) 兒童發展.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 兒童心理學.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 親職教育.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 兒童文學／兒童讀物.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 書目療法.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 影響兒童權益的相關立法.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 兒童圖書館建築.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※並請依您認為之重要性排序,前三項為: _____

2. 館藏發展之知識與技能

(1) 兒童資料選擇與採購.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 兒童資料編目與分類.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 兒童館藏評鑑.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※並請依您認為之重要性排序,前三項為: _____

1 非常不需要
2 不需要
3 普通
4 需要
5 非常的需要

3. 參考諮詢服務之知識與技能

- | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (1) 瞭解兒童資訊需求..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (2) 瞭解家長等其他使用兒童圖書館成人的需求... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (3) 能回答各年齡層兒童的參考諮詢問題..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (4) 給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (5) 協助兒童找到適合其興趣與能力的資料..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (6) 協助兒童利用資源滿足其資訊需求..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (7) 給予兒童閱讀方面的協助與指導..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (8) 其他_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

※並請依您認為之重要性排序，前三項為：_____

4. 活動企劃之知識與技能

- | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (1) 選擇適合該年齡層的活動材料..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (2) 設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (3) 舉辦與主導各類閱讀推廣活動與講座..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (4) 編輯宣傳文書與製作海報..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (5) 其他_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

※並請依您認為之重要性排序，前三項為：_____

5. 溝通技能

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (1) 能與兒童及成人建立良好關係..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (2) 能聆聽兒童的想法與需要..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (3) 能清楚有效的對兒童傳達想法..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (4) 有效傳播、推廣資訊給兒童與成人..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (5) 對於兒童及家長的抱怨能妥善處理..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (6) 其他_____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

※並請依您認為之重要性排序，前三項為：_____

	1 非常 不需要	2 不 需 要	3 普 通	4 需 要	5 非常 的 需要
6. 行政與管理技能					
(1) 訂定兒童業務之長、短程目標.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 編列兒童業務之預算分配與運用.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 編輯各類統計資料.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 利用統計資料評估服務與活動的成效.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 管理兒童圖書館／兒童圖書室.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 適時控制兒童沒有紀律的行為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 訓練與管理兒童圖書館員／志工.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 調查與評估社區兒童需求.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9) 能與其他兒童服務機構、學校聯繫及合作.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10) 爭取與運用社會資源.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(11) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※並請依您認為之重要性排序，前三項為：_____

	1 非常 不需要	2 不 需 要	3 普 通	4 需 要	5 非常 的 需要
7. 專業態度與行為（含個人特質）					
(1) 對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 喜愛與尊重兒童.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 保持幽默感.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 具有同理心、童心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 親切和藹、有親和力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 有愛心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 有熱忱.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 有活力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9) 有耐心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10) 有創意.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(11) 具有良好的品德.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(12) 有意願不斷加強自己的專業.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(13) 能與圖書館同仁培養友好的工作關係.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(14) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※並請依您認為之重要性排序，前三項為：_____

第三部份 個人基本資料

【填答說明】

本部分皆為單選題，請逐題在符合您情況的選項內打「」。若無合適的選項，煩請於「其他」之空格處，就您的情況予以說明填答，謝謝！

1. 您的性別：

- (1) 男 (2) 女

2. 您的現任職位：

- (1) 單位主管 (2) 具考試資格之人員（非單位主管）
(3) 約聘（僱）人員 (4) 職務代理人、臨時人員
(5) 其他代理人（請說明）_____

3. 您是兒童圖書館／兒童圖書室的專任或兼任人員？

- (1) 專任
(2) 兼任（請說明您其他兼任業務：_____）

4. 您在兒童圖書館／兒童圖書室之服務累積年資？

- (1) 1－5年 (2) 6－10年 (3) 11－15年
(4) 16－20年 (5) 21年以上

5. 您的最高學歷？

- (1) 博士 (2) 碩士 (3) 學士 (4) 專科 (5) 高中、高職
(6) 其他（請說明）_____

6. 您的學科背景？（請填畢業科系，如有兩種以上的學位、輔系等亦請說明）

- (1) 圖書資訊學系、所畢（肄）業
(2) 非圖書資訊學系、所畢（肄）業，請說明：

- (3) 兼有圖書資訊學和其他學科學位，請說明：

7. 您在校期間是否曾修習任何與兒童相關之課程？

(1) 否

(2) 是_____

_____ (請敘述課程名稱)，

且對您的兒童業務與服務有無提供幫助？ 有， 無

8. 您從事圖書館工作以來是否曾經進修任何與兒童相關之研習、教育訓練或自我進修課程？

(1) 否

(2) 是_____

_____ (請敘述課程名稱)，

且對您的兒童業務與服務有無提供幫助？ 有， 無

9. 請問您是否曾加入任何專業學會？

(1) 否 (2) 是

※最後請問您是否有意受邀參與本研究主題之深度個人訪談？

無意願。

有意願，

姓名：_____

聯絡方式：_____

謝謝您！我將主動與您聯絡！

【本問卷到此結束，再次感謝您撥冗協助填寫，如有任何意見，敬請多多指教！】

附錄五：正式問卷

台灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究問卷

編號：_____

親愛的館員 您好：

本人是輔仁大學圖書資訊學研究所碩士班的學生，目前正在進行碩士論文「台灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究」。本研究的目的，是希望瞭解國內兒童圖書館員對專業知能的實際需求現況，並綜合兒童圖書館員的寶貴意見，在論文中提出說明與建議，以作為日後國內大學規劃兒童圖書館相關課程時的參考。因為研究所需，以及搭配 貴館服務過兒童室／兒童圖書館之館員可能人數，特寄上問卷__份，煩請館內符合以下說明事項中「**兒童圖書館員**」條件者，撥冗協助填答，謝謝！

本問卷僅採供學術研究之用，結果之發表關係整體資料的統計分析，您所填答之個人資料絕不對外公開，請安心逐題填答，並請提供您個人的寶貴、真實看法，最後懇請於 **96年11月16日**前將問卷填妥寄回，承蒙配合，不勝感激！

敬祝您

身體健康 工作愉快

輔仁大學圖書資訊學研究所
指導教授：蘇 媛 博士
研究生：張鳴燕 敬啟
中華民國九十六年十月

*說明事項

- 一、本問卷之調查對象為「**兒童圖書館員**」，是指在 貴館實際負責**兒童圖書室／部門**（或 貴館即是**兒童圖書館**）業務有**一年以上**經驗之館員與主管。
- 二、本研究所指的「專業知能」是指個人欲有效地擔任職務所必須擁有的知識、技能與態度。
- 三、若您對本研究有興趣或有更多的意見想要暢談，誠摯邀請您能在本問卷末勾選意願，本人將主動與您做更進一步的深度個人訪談，並會致贈精美禮品，在此先表示深深的感謝之意！
- 四、本問卷共分三大部分，請參考各部分的填答說明，依指示作答。若您對問卷填答或內容上有任何意見或疑問，歡迎您盡量發表、給予指教，或可直接與我聯繫，非常感謝您的協助！

※研究者聯絡地址：

聯絡電話：0928-101-407

聯絡 E-mail：張鳴燕 <renee1004@gmail.com>

第一部份 兒童圖書館員的服務現況

【填答說明】

請依您在兒童圖書室(或兒童圖書館)曾經參與或主辦過的服務情況,在符合之項目□內打「✓」,每題皆為複選題,若有未列出您所參與或主辦過之相關服務,煩請您於「其他」之空格中盡量填寫,謝謝!

1. 在技術服務方面,您曾經參與或主辦過的服務項目有哪些?
 - (1) 兒童資料的選擇與採購
 - (2) 兒童資料的編目與分類
 - (3) 兒童館藏評鑑
 - (4) 兒童館藏排架與讀架
 - (5) 其他(請說明) _____

2. 在讀者服務方面,您曾經參與或主辦過的服務項目有哪些?
 - (1) 館藏查詢指導
 - (2) 兒童參考諮詢服務
 - (3) 兒童讀物推薦
 - (4) 課業資料查詢服務
 - (5) 兒童閱讀指導
 - (6) 舉辦圖書館利用教育
 - (7) 兒童書目治療
 - (8) 兒童視聽服務
 - (9) 其他(請說明) _____

3. 在推廣活動方面,您曾經參與或主辦過的服務項目有哪些?
 - (1) 舉辦班訪
 - (2) 舉辦兒童寒暑假閱讀活動
 - (3) 舉辦書展/新書展示
 - (4) 舉辦好書交換
 - (5) 舉辦兒童閱讀活動
 - (6) 製作閱讀網站
 - (7) 主持兒童讀書會
 - (8) 製作推廣書籤或書單
 - (9) 請志工或其他專人說故事
 - (10) 親自說故事給兒童聽
 - (11) 舉辦相關親子活動(如:Bookstart等)
 - (12) 舉辦相關競賽活動或有獎徵答(如:查資料比賽或小博士信箱等)
 - (13) 編輯宣傳文書/製作海報
 - (14) 佈置兒童圖書館/兒童圖書室
 - (15) 其他(請說明) _____

4. 在行政管理方面,您曾經參與或主辦過的服務項目有哪些?
 - (1) 訂定兒童業務之短、長程目標
 - (2) 調查/評估社區兒童需求
 - (3) 編列兒童業務之預算分配與運用
 - (4) 管理兒童圖書館/兒童室
 - (5) 訓練與管理兒童圖書館員/志工
 - (6) 編輯各類統計資料
 - (7) 利用統計資料評估服務與活動的成效
 - (8) 爭取與運用社會資源
 - (9) 與其他兒童服務機構、學校聯繫與合作
 - (10) 其他(請說明) _____

第二部份 兒童圖書館員專業知能需求

【填答說明】

您認為要成為一位專業的兒童圖書館員，需要具備哪些專業知能？請就下列七大類目的專業知能項目，依您個人的需求程度擇一勾選：「1 非常不需要」、「2 不需要」、「3 普通」、「4 需要」與「5 非常的需要」，請盡量區分出您的需求程度，並在下方對應的□內打「✓」。若在各類目中未能列出您所需求的專業知能項目，煩請您於「其他」之空格中盡量填寫；若您未接觸過相關該知能的工作，也請您勾選您的看法(需求度)，謝謝！

	1 非常 不需要	2 不 需 要	3 普 通	4 需 要	5 非常 的 需 要
1. 專業知識					
(1) 兒童發展.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 兒童心理學.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 親職教育.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 兒童文學／兒童讀物.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 書目療法.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 影響兒童權益的相關立法.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 兒童圖書館建築.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 館藏發展之知識與技能					
(1) 兒童資料選擇與採購.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 兒童資料編目與分類.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 兒童館藏評鑑.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 參考諮詢服務之知識與技能					
(1) 瞭解兒童課業需求.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 瞭解家長等其他使用兒童圖書館成人的需求...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1 非常 不需要	2 不 需 要	3 普 通	4 需 要	5 非常 的 需要
(3) 能回答各年齡層兒童的參考諮詢問題.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 給予兒童／成人適合其興趣與需求的推薦.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 協助兒童找到適合其興趣與程度的資料.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 協助兒童利用資源滿足其資訊需求.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 給予兒童閱讀方面的協助與指導.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. 活動企劃之知識與技能

(1) 選擇適合該年齡層的活動材料.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 設計適合各年齡層與特殊需求兒童的活動.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 舉辦與主導各類閱讀推廣活動與講座.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 編輯宣傳文書與製作海報.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. 溝通技能

(1) 能與兒童及成人建立良好關係.....	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 能聆聽兒童的想法與需要.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 能清楚有效的對兒童傳達想法.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 有效傳播、推廣資訊給兒童與成人.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 對於兒童及家長的抱怨能妥善處理.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. 行政與管理技能

(1) 訂定兒童業務之長、短程目標.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 編列兒童業務之預算分配與運用.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 編輯各類統計資料.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 利用統計資料評估服務與活動的成效.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 管理兒童圖書館／兒童圖書室.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1 非常 不需要	2 不 需 要	3 普 通	4 需 要	5 非常 的需 要
(6) 適時控制兒童沒有紀律的行為.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 訓練與管理兒童圖書館員／志工.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 調查與評估社區兒童需求.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9) 能與其他兒童服務機構、學校聯繫及合作.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10) 爭取與運用社會資源.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(11) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. 專業態度與行為 (含個人特質)

(1) 對各年齡層兒童與成人保持歡迎的態度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 喜愛與尊重兒童.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 保持幽默感.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 具有同理心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 親切和藹、有親和力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 有愛心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 有熱忱.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 有活力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9) 有耐心.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(10) 有創意.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(11) 具有良好的品德.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(12) 有意願不斷加強自己的專業.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(13) 能與圖書館同仁培養友好的工作關係.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(14) 其他_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部份 個人基本資料

【填答說明】

本部分皆為單選題，請逐題在符合您情況的選項內打「」。若無合適的選項，煩請於「其他」之空格處，就您的情況予以說明填答，謝謝！

1. 您的性別：
- (1) 男 (2) 女
2. 您的現任職位：
- (1) 單位主管 (2) 正職館員 (非單位主管)
- (3) 約聘 (僱) 人員 (4) 職務代理人、臨時人員
- (5) 其他代理人 (請說明) _____
3. 您是兒童圖書館／兒童圖書室的專職或兼職人員？
- (1) 專職
- (2) 兼職 (請說明您其他兼職業務：_____)
4. 您在兒童圖書館／兒童圖書室之服務累積年資？
- (1) 1－5年 (2) 6－10年 (3) 11－15年
- (4) 16－20年 (5) 21年以上
5. 您的最高學歷？
- (1) 博士 (2) 碩士 (3) 學士 (4) 專科 (5) 高中、高職
- (6) 其他 (請說明) _____
6. 您的學科背景？ (請填畢業科系，如有兩種以上的學位、輔系等亦請說明)
- (1) 圖書資訊學系、所畢 (肄) 業
- (2) 非圖書資訊學系、所畢 (肄) 業，請說明：

- (3) 兼有圖書資訊學和其他學科學位，請說明：

7. 您在校期間是否曾修習任何與兒童相關之課程？
- (1) 否
- (2) 是 _____ (請敘述課程名稱)，

- 且對您的兒童業務與服務有無提供幫助？ 有，無

8. 您從事圖書館工作以來是否曾經進修任何與兒童相關之研習、教育訓練或自我進修課程？

(1) 否

(2) 是_____

_____ (請敘述課程名稱)，

且對您的兒童業務與服務有無提供幫助？ 有， 無

9. 請問您是否曾加入任何專業學會？

(1) 否 (2) 是

※最後請問您是否願意受邀參與本研究主題之深度個人訪談？(可能會以面對面或電話訪談方式，有意願者請在內打「√」，並請填寫您的聯絡方式)

我願意受邀～

姓名：_____

聯絡方式：_____



謝謝您！我將主動與您聯絡！訪談結束後將致贈您精美禮品！

【本問卷到此結束，煩請您再次檢查是否有漏填的地方，感謝您撥冗協助填寫，如有任何意見，敬請多多指教！】

附錄六：訪談大綱

訪談大綱

1. 請問您從過去到現在，有在兒童圖書室(兒童圖書館)工作的時間共約多久了？
2. 請問您負責過的相關兒童服務之工作內容有哪些？目前負責的是哪些？(技術、讀者、推廣、行政等方面)
3. 請問在您兒童服務的經驗中，曾遇到過什麼令您印象深刻的事情呢？過程是如何？
4. 又，您曾遇到過什麼令您比較困擾或不好處理的事情呢？過程是如何？
5. [承上題]，後來您如何解決？
6. [承上題]，您認為發生上述情況的原因為何？
7. [承上題]，在您解決該情況的過程中，您覺得如果自身能增進或加強哪些專業知能就可能可以更完善的處理？(知識、技能、態度各方面)
8. 您認為要成為一位現代的專業兒童圖書館員，哪些專業知識與技能是非常需要具備的？
9. [承上題]，您認為哪些專業態度或行為是非常需要具備的？
10. [承上題]，您認為什麼樣的人格特質是非常需要具備的？
11. 如果未來要訂定兒童圖書館員專業證照，您認為哪些專業知能又是應該涵括在其中的？(知識、技能、態度各方面)
12. 您認為在學校的圖書館課程中，可以開設或加強哪些相關課程，以提升未來的兒童圖書館員之專業知能？(職前必備的)
13. 您希望能新開設或多開設哪些在職館員教育訓練課程，以提升或加強您對兒童服務的專業知能？
14. 您認為，普遍來說，台灣的兒童圖書館員的專業知能程度如何？
(若較正向)(1) 可以更具體的說明嗎？
(若較負向)(1-1) 您認為其專業知能程度不高的原因可能是什麼？
(1-2) 您認為可以如何提升或加強呢？