

臺灣兒童圖書館員對專業知能的需求與看法

The Needs of Professional Competencies for Children's Librarians in Taiwan

張鳴燕

Ming-Yen Chang

天主教輔仁大學圖書資訊學研究所研究生

Graduate Student, Graduate Institute of Library and Information
Studies, Fu Jen Catholic University

【摘要】

本文旨在探討臺灣地區兒童圖書館員對專業知能的需求與看法。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，進而針對國內之兒童圖書館員進行調查與訪談，以廣泛探知其對專業知能之需求現況及相關看法，最後統整歸納出臺灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構表，期望對國內兒童圖書館員專業成長之提升，及圖書館學會將來制訂兒童圖書館員專業認證時有所助益。

【Abstract】

The study aims to discuss on the professional competence, to understand the needs of professional competencies for children's librarians 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.

關鍵詞：兒童圖書館、兒童圖書館員、專業知能、專業能力

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

壹、前言

現今歐美、日韓等國以及中國大陸往往設有獨立的兒童圖書館，並配置專業兒童圖書館員。美國圖書資訊學校亦開設兒童圖書館相關課程，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）更早在1999年就訂定出兒童圖書館員的專業資格條件。

反觀臺灣，至今尚未擁有獨立的公共兒童圖書館、也沒有正式職稱的「兒童圖書館員」（本文為2007至2008年之研究調查結果，在研究完成後至今，2009年10月10日台南縣蕭壠文化園區成立兒童圖書館、2010年1月10日板橋市公所成立萬板分館-為兒童圖書館、同年6月2日花蓮市立圖書館也成立一座兒童圖書館，盼日後有更多公共兒童圖書館成立）。兒童圖書館的館員，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。大部分的館員只擁有圖書館相關學科背景，而缺乏兒童心理、兒童教育甚至兒童文學等方面的知識(註1)。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，造成兒圖館員常將一些兒童服務工作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圖館員有何「專業」可言？另一方面，目前大學圖書館學相關系所也少有培育專業兒童圖書館員的課程，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，以及相關在職訓練的規劃。

在進入數位資訊充斥的現代，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，對兒童心理與心靈有所影響，加上現在學校的課業要求也更為靈活，因此，現代兒童對於資訊的需求必然與過去有所不同，資訊時代的兒童圖書館員若僅憑善意為兒童服務是不足的，必須多方涉獵兒童服務所需之各類資訊。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(註2)，因此要扮演一位現代專業兒童圖書館員的角色，應具備哪些專業知能？是一值得探討的問題。

貳、兒童圖書館員應具備專業知能之分析

本研究對專業知能之定義，採Griffiths & King (轉引自王梅玲，註3)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」。英國成人教育學者Jarvis (轉引自柯政良，註4)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。

兒童圖書館員應具備那些專業知能？國外已有多項研究可供參考，國內亦有許多專家提供一些建議。茲分述於下：

一、國外研究分析

(一) 美國圖書館學會下的圖書館兒童服務學會 (ALSC) 於1997年提出、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) (註5)，將兒童館員所應具備之知能分為七個主要項目，七大項下又分出63條知能細項。七大項如下：

- 1.讀者群的相關知識 (Knowledge of Client Group)
- 2.行政及管理技能 (Administrative and Management Skills)
- 3.溝通技能 (Communication Skills)
- 4.資料及館藏發展 (Materials and Collection Development)
- 5.舉辦活動的技能 (Programming Skills)
- 6.建立公共關係的技能 (Advocacy, Public Relations, and Networking Skills)
- 7.專業素養與發展潛能 (Professionalism and Professional Development)

(參見：<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/alsc/competencies.cfm>)。

(二) IFLA 2003年出版的The background text to the 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；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）（註6），整理如表1所示。

表1 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	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	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	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。

（三）紐澤西州圖書館學會（NJLA Professional Development Committee）於2004年參考ALSC制訂的兒童圖書館員知能，為紐澤西州兒童圖書館員制訂其兒童圖書館員專業知能（Competencies for Children's Librarians）（註7），也分為七大主要項目、28個次項，以及102條細項。茲列舉主要項目與次項如表2：

（參見：<http://www.njla.org/resources/childrens.html>）。

表2 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）

主要項目	次 項
參考與讀者諮詢服務 (Reference and Reader's 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,
“Competencies for children's librarians,” <http://www.njla.org/resources/childrens.html>

(四) 麻州圖書館學會 (MLA) 也於2006年提出麻州公共圖書館之兒童服務準則
(MLA Standards for Public Library Service to Children in Massachusetts) (註
8)，其中列出兒童圖書館員應具備的知能有11項：

- 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

(參見：<http://www.masslib.org/catalog/page.asp?id=962>)

綜上觀之，國外早在1984年就已針對兒童圖書館員的專業知能進行相關的研究，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臺灣地區兒童圖書館員專業知能的需要，由於王梅玲曾指出，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，必須隨著國家、地域、文化、性質、機構而有所不同(註9)，因此我們應針對我們自己國內之兒童圖書館員專業知能做相關的研究。

二、臺灣學者之分析與建議

我國學者對兒童圖書館員專業知識技能與專業態度建議，以及對兒童圖書館員專業態度與行為之建議，茲就相關文獻歸納整理如表3及表4：

表3 國內學者對兒童圖書館員專業知識之建議

學者 專業知識	王振鵬(註10)	張鼎鍾(註11)	高錦雪(註12)	史久莉(註13)	孫筱娟(註14)	陳麗鳳(註15)	趙文彬(註16)	盧宜辰(註17)	李玉瑾(註18)	楊淑雅(註19)	曾淑賢(註20)
兒童文學	※	※	※	※	※			※		※	※
兒童心理	※	※		※	※	※	※	※	※		
兒童發展					※				※		
瞭解兒童	※								※		

學者 專業知識	王振鵠(註10)	張鼎鍾(註11)	高錦雪(註12)	史久莉(註13)	孫筱娟(註14)	陳麗鳳(註15)	趙文彬(註16)	盧宜辰(註17)	李玉瑾(註18)	楊淑雅(註19)	曾淑賢(註20)
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											※

表4 國內學者對兒童圖書館員專業態度與行為之建議

學者 態度行為	王振鵠(註21)	鄭雪玫(註22)	張鼎鍾(註23)	史久莉(註24)	曾琪淑(註25)	王郭章(註26)	楊淑雅(註27)	曾淑賢(註28)
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						※		※

從表4所列項目可知，兒童圖書館員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所有的特質，但相信只要有心秉持，亦可從後天的培養或自我訓練，讓自己成為具備這些特質的兒童圖書館員。

參、臺灣兒童圖書館員對專業知能的需求與看法

為探討臺灣圖書館員對專業知能的需求與看法，本研究除了分析國內外相關研究文獻外，並採用問卷調查法及進行深度訪談，再加以歸納分析。茲就研究對象、問卷與訪談設計的具體內容與過程，以及研究成果分析等敘述於次：

一、研究對象

本研究對象包括全台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(註29)〕，其中以縣（市）立以上之公私立公共圖書館為主，不包括鄉鎮（市）立圖書館、社教館附設圖書館以及學校圖書館。排除上述圖書館之原因為所附之兒童圖書室規模較小或並無設立、館員流動率較高、未設置專職館員管理兒童圖書室，或提供的兒童服務或活動可能較少。

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兒童圖書館館員的定義，只要曾在公私立圖書館兒童圖書室（或兒童部門）實際服務一年以上的館員與主管即為本研究對象。訂定一年以上之條件，則是因為該館員對兒童服務所需求的專業知能較有概念。

二、問卷調查與深度訪談

本研究綜合國內外相關理論，並分析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」，並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，依據專家的建議修改作為預試問卷，又依預試者的意見修改作為正式問卷。

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。

其中「對兒童圖書館員專業知能的需求」的部分，共分為七大題項，也是專業知能之七大構面，其代碼為A至G如下：1.專業知識（A）、2.館藏發展之知識與技能（B）、3.參考諮詢服務之知識與技能（C）、4.活動企劃之知識與技能（D）、5.溝通技能（E）、6.行政與管理技能（F）、7.專業態度與行為（含個人特質）（G）。

本研究於民國96年10月18日起寄送了318份問卷，截至11月27日止回收277份問

卷，回收率87.11%，其中有效問卷為244份，有效問卷回收率76.73%。

本研究對於問卷中較無法深入探知的問題，另設計出半結構式訪談大綱，針對有意願接受訪談的兒圖館員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者，則採用電話訪談，期能從實際工作的兒圖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。本研究於民國96年11月12日起至97年1月8日止共訪談了15位館員，再篩選出12位館員的訪談資料進行內容分析。

三、專業知能需求調查結果分析

依據前項調查及訪談分析之結果，由表5可以發現受試者對專業態度與行為構面的需求程度是為最高，其次為溝通技能，再者為參考諮詢服務知能；而就所有專業知能細項之需求排名（見表6），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」。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，其餘也皆是屬於專業態度與行為的構面，可見目前國內兒童圖書館員對專業態度與行為的需求度較高。

表5 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	*

表6 平均值排序前5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

兒童圖書館員專業知能	構面代碼	平均值	標準差	排序
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

茲再以兒童圖書館員專業知能構面分析各項需求如下：

(一) 兒童圖書館員對專業知識之需求

在此構面最爲需求的項目爲「兒童文學／兒童讀物」，平均值爲4.25最高；其次爲「親職教育」與「兒童心理學」；最低爲「書目療法」，平均值爲3.66（見表7）。顯示受試者認爲在專業知識中，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，也應是受試者認爲在兒童服務中所最需要具備的專業知識。

表7 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

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，以下節錄四位受訪者的訪談內容：

01：做圖書館利用教育時，要有對兒童教育、兒童心理有所認知，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

03：…他應該多看一些兒童心理學方面的書籍，就是你會比較瞭解兒童的心理嘛～

對，那…還有一些什麼…喔兒童文學阿～然後熟悉一些兒童讀物這樣子，可能都應該要具備吧～

08：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。

09：對小朋友的溝通還有心理…他們的心理發展的狀態應該是要做一些了解…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～

(二) 兒童圖書館員對館藏發展之知識與技能需求

在此構面最爲需求的項目爲「兒童資料選擇與採購」，平均值爲4.22最高；其次爲「兒童館藏評鑑」；最低爲「兒童資料編目與分類」，平均值爲4.03（見表8）。顯示受試者認爲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。

表8 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

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，以下節錄兩位受訪者的訪談內容：

03：第一個就是書籍的選擇嘛～然後分類、編目跟建檔是很重要的，就是我們選書通常兒童室兒童書有我們選擇選書的方式阿～

05：我是覺得如果你對這些這麼多元的圖書資源你有那些認知能力的話，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。

(三) 兒童圖書館員對參考諮詢服務之知識與技能需求

在此構面最爲需求的項目爲「協助兒童利用資源滿足其資訊需求」，平均值爲

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（見表9）。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9 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

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，以下節錄兩位受訪者的訪談內容：

08：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。

09：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～閱讀指導，我覺得那一塊蠻重要的，你對館藏要夠…知書阿～知人哪～

（四）兒童圖書館員對活動企劃之知識與技能需求

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（見表10）。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。

表10 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

受訪者對活動企劃之知識與技能方面的需求中，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，以下節錄三位受訪者的訪談內容：

03：比較多元的推廣服務，然後跟學校結合那個部份。

05：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。

06：慢慢也須要了解到…一些行銷的技巧啦…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…

（五）兒童圖書館員對溝通技能之需求

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（見表11）。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。

表11 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

受訪者對溝通技能方面的需求中，對「童言童語」、「對小朋友的溝通」等能力的需求，以下節錄兩位受訪者的訪談內容：

01：進行兒童圖書館服務，要童言童語，但不是瘋言瘋語喔！

09：對小朋友的溝通還有心理…他們的心理發展的狀態應該是要做一些了解。

（六）兒童圖書館員對行政與管理技能之需求

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（見表12）。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12 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

在受訪者方面，行政與管理技能剛好未有受訪者在此提到相關的需求。大致上，目前國內兒圖館員對行政與管理技能的需求較少，也由於大部分的兒圖館員所從事圖書館行政方面的工作與擁有的權力比較不全面與不獨立專權，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。

（七）兒童圖書館員對專業態度、行為與人格特質之需求

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（見表13）。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。

表13 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

在受訪者方面，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，進一步推廣各種服務時也較容易推行；此外，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，本身最好是活潑、開朗、樂觀、有活力的人，並要學著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，提供良好服務與推薦適合的讀物，以下節錄五位受訪者的訪談內容：

02：要有耐性與包容心、能夠隨機應變及訓練個人的情緒管理能力。…要開朗、活潑、樂觀、以及擁有較高的抗壓性。

03：第一點是要很有耐心，第二個是很有創意跟想像力…第三個是要令人感到溫暖的，就是…他要覺得你…你是陽光的是要正面的然後是很有笑臉的這樣子…第四個是那個精力充沛的…第五個是要很樂觀的。

05：服務的熱忱吧～熱忱是蠻重要而且你要喜歡小朋友，呵…這個很重要。

09：我覺得人格特質很重要，我覺得最重要就是你要有一顆喜歡跟小孩子相處的那顆心，然後要很親切然後有這些熱心、耐心、細心、同理心這些，對～這些一定都要具備。…我覺得就是要積極主動吧～要熱忱、要不厭其煩、有耐心吧～

10：這個最重要的話就是一定要是愛小孩子的，愛孩子，一定要非常熱情，要雞婆，所以…文言的講法是一定要樂於助人嘛～樂觀阿～親切和藹、無距離感，我想這一些都是最基本應該要具備的啦～

兒圖館員提及在其他知識與技能方面的需求，本研究也統整問卷調查與深度訪談的結果，詳見表14：

表14 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

肆、結語

由以上問卷調查與深度訪談的發現，獲致以下幾點結論與建議：

一、兒童圖書館員應加強兒圖服務之專業知能

兒童圖書館員除需具備圖資知識外，若要展現其專業服務與獲得良好服務成效，更應具備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。

且兒童圖書館員服務時，經常會遇到各式各樣的突發狀況或困擾事件，但總歸來說，兒圖館員還需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，且除對兒童心理與行為要有一定的瞭解，另應加強兒童教育與管理技巧，以及與家長、兒童溝通的技巧，甚至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

從本研究問卷調查的結果得知，國內兒童圖書館員對各項專業知能需求程度高且受試者對專業知能的需求也相當一致，個別差異並不大。由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，再其次為參考諮詢服務知能。

兒圖館員的態度與行為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，其次應多加強其與兒童讀者的溝通技能與參考諮詢服務知能，以滿足其專業知能之需求。

三、兒童圖書館員專業知能需求架構表

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，條列整理為臺灣地區兒童圖書館員專業知能需求架構表（如表15所示），主要分為七大構面及54條細項。

表15 臺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	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	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

專業知能構面	專業知能需求項目
參考諮詢服務	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	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
溝通技巧	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	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	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

四、人力資源是兒童圖書館員提升專業知能主要困難

本研究顯示，只有近五成的兒圖館員是屬於正式編制人員，其他從事兒圖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／室服務的兒圖館員有六成是兼職，他們必須兼顧館內其他館室業務，可見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影響到兒童圖書館／室的專業服務品質。

建議相關單位應多重視兒童服務、重視兒圖館員及其專業，擴增專業的兒圖館員專職於館內的兒童服務工作，讓有能力的兒圖館員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。

在招募選用專業兒圖館員方面，除以考試選人外，建議可增加面試方式挑選對兒圖工作真正有興趣、有熱忱者，相關的專業人格特質測驗也可一併採用，以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，並在錄取後進行專業職前訓練，以強化所需具備之專業知能。

五、應建立一套符合兒童圖書館員實際需求的在職進修制度

本研究顯示，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圖館員缺乏專業背景，但又因館內的人力經常不足，使兒圖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進修，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，有六成以上的兒圖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。

加上原本受試者之相關專業背景已嚴重不足，因此現職的兒圖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圖館員的實際需求與能力，制定有系統之在職進修制度，使在職兒圖館員能定期進修以加強其應具備之專業知能。

此外，八成以上的兒圖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。

六、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，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；又，若建立出專業知能證照，則能促進館員自主學習，提升兒圖館員的專業認同度。

建議中華民國圖書館學會可依據本研究之兒童圖書館員專業知能需求架構表，製訂適合國內兒童圖書館員之專業知能準則與證照制度，未來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。

小記：本文為研究生之論文改寫，在此並萬分感謝前任指導教授蘇護老師與現任指導教授鄭恒雄老師兩位的辛苦指導。

附註

註1：謝金菊，「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期（民國86年6月）：頁73-79。

註2：曾淑賢，「兒童圖書館經營問題探討」，*書苑*45期（民國89年7月）：頁9-17。

註3：王梅玲，「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期（民國89年8月）：頁193-230。

註4：柯政良，「台北市運動指導員專業知能重要程度認知與需求之研究」（碩士論文，天主教輔仁大學體育學系碩士班，民國92年），頁9。

- 註5：Association of Library Services to Children., "Competencies for librarians serving children in public libraries," <http://www.ala.org/ala/alsc/alscresources/forlibrarians/professionaldev/competencies.htm> (accessed October 4, 2006).
- 註6：International Federation of Library Associations and Institutions., "*The background text to the Guidelines for children's libraries services.*" (The Hague, Netherlands : IFLA,2003).p.9-10
- 註7：New Jersey Library Association Professional Development Committee., "Competencies for children's librarians," <http://www.njla.org/resources/childrens.html> (accessed March 18, 2007).
- 註8：Massachusetts Library Association., "MLA Standards for Public Library Service to Children in Massachusetts," <http://www.masslib.org/sectionsandcommittees/youthservices.htm> (accessed May 28, 2007).
- 註9：王梅玲，「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卷1期（民國90年9月）：頁41-58。
- 註10：王振鵠，*兒童圖書館*（臺北市：臺灣書店，民國58年），頁24-26。
- 註11：張鼎鍾，「兒童圖書館的回顧與展望」，*台大圖書館學刊*6期（民國78年11月）：頁39-55。
- 註12：高錦雪，「兒童文學與兒童圖書館」，*中國圖書館學會會務通訊*72期（民國79年1月）：頁9-10。
- 註13：史久莉，「兒童圖書館公共關係探討」，*書苑季刊*11期（民國80年12月）：頁72-81。
- 註14：孫筱娟，「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卷1期（民國88年9月）：頁78-92。
- 註15：陳麗鳳，「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卷2期（民國88年12月）：頁5-21。
- 註16：趙文彬，「公共圖書館少年兒童讀者工作的思考」，在*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*，中國圖書館學會主編（台北市：中國圖書館學會，民國90年），頁42-43。

- 註17：盧宜辰，「我國公共圖書館施行兒童書目療法服務之研究」（碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，民國93年），頁226-229。
- 註18：李玉瑾，「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卷3期（民國94年7月）：頁29-42。
- 註19：楊淑雅，「兒童圖書館員如何培養圖書知識」，*臺北市立圖書館館訊*23卷1期（民國94年9月）：頁81-88。
- 註20：曾淑賢，*兒童圖書館經營管理與讀者服務*（台北市：文華，民國94年），頁201-209。
- 註21：同註10。
- 註22：鄭雪玫，*兒童圖書館理論與實務*（台北市：臺灣學生書局，民國74年），頁41-44。
- 註23：同註11。
- 註24：同註13。
- 註25：曾琪淑，「淺談兒童參考服務」，*書苑*21期（民國83年7月）：頁26-31。
- 註26：王郭章，「兒童圖書館經營的理想與實際--新竹市私立華婉兒童圖書館的經驗分享」，*臺北市立圖書館館訊*22卷2期（民國93年12月）：頁64-77。
- 註27：同註19。
- 註28：同註20。
- 註29：國家圖書館，「臺閩地區圖書館暨資料單位名錄」，<http://wwwsrch.ncl.edu.tw/libdir/>（檢索於2007年3月25日）