圖書資訊學刊　第16卷第2期　（2018.12）　頁103-133
doi: 10.6182/jlis.201812_16(2).103

資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能探討

Competencies of Children's Librarians in Public Libraries in the Information Age

彭于萍[1]

Yu-Ping Peng[1]

摘　要

公共圖書館面臨資訊環境變遷帶來的發展及創新，對公共圖書館兒童服務館員之知識與技能內涵及需求造成顯著影響，圖書館領導者需要兒童服務館員展現較佳職能以因應環境變化。本研究首先藉由文獻探討瞭解目前國內外兒童服務館員職能研究概況，之後分別陳述職能模式意涵與價值、圖書資訊學領域職能研究發展概況、資訊時代公共圖書館兒童服務之角色及價值，以及國內外兒童服務館員職能模式發展概況，再透過內容分析法，探究公共圖書館兒童服務館員所需具備之專業知識技能、一般知識技能，以及態度及人格特質，歸納整理出資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構（詳見表一），期盼研究結果能有助於未來發展國內資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能發展實務之參考。

關鍵字：職能、兒童服務館員、公共圖書館

Abstract

The development and innovation of information technologies in recent years have influenced service models used in public libraries. To respond to the changing library environment in an information era, library leaders require librarians to exhibit proper competencies to keep up with rapidly changing environments. This study explored the current researches on the competencies children's librarians, and then stated the meaning and value of the competency model, research on competency and competency models in library and information science, and the role and value of children's services in the public library during the information age, and previous competency models for children's librarians in public libraries in the information age. Through content analysis, the study explores the special knowledge and skills, general knowledge and skills, as well as the attitudes and characteristics required by children's librarians working in public libraries. Subsequently, this study referred to multidimensional competency conceptual framework for children's librarians working in public libraries (See Table 1 for details). Finally, the findings of this study may serve as a reference to assist in the development of competency conceptual framework and practice related to competency development among children's librarians working in public libraries in the information age.

Keywords: Competency; Children's Librarian; Public Library

[1] 輔仁大學圖書資訊學系
Department of Library and Information Science, Fu Jen Catholic University, New Taipei, Taiwan
E-mail: 084361@mail.fju.edu.tw

臺灣大學學術期刊資料庫

Extended Abstract

1. Study Motivation and Objectives

In recent years, changes to the information environment and the accompanying development and innovation have substantially altered the demand for librarians' knowledge and skills (Nonthacumjane, 2011), including in public libraries. This study developed a conceptual framework of the competencies of children's librarians working in public libraries in the information age; the framework may serve as a reference for public libraries when training children's librarians and for library-information-science-related departments when planning courses and cultivating talent.

2. Literature Review

Competency may be defined as the knowledge, skills, and personality traits demanded of individuals (after education) to complete the tasks that they are assigned or roles that they play. Librarians in the information age must be multiskilled (Raju, 2014), and children's librarians must overcome challenges in the information age (Rankin & Brock, 2012). The competencies of children's librarians may vary among libraries. However, the core competencies that all libraries demand include: knowledge of reader groups, data, and collection development; abilities to organize events, establish public relations, develop professional literacies, and provide users reference services. The additional competencies that most libraries demand include administration, management, communication, and information technology skills. A few libraries also require the ability to adapt and work with team members. The above competencies demanded of children's librarians are remarkably diverse.

3. Study Methods

This study conducted a literature review and content analysis. Results were generalized to develop a conceptual framework of the competencies of children's librarians working in public libraries in the information age.

4. Study Results and Analyses

In accordance with guidelines developed by institutions and existent literature on the competencies of children's librarians, this study found that children's librarians should possess the following professional knowledge and skills: knowledge of reader groups, data, and collection development; administration, management, communication, and information technology skills; abilities to organize events, establish public relations, provide users reference services,

Note. To cite this article in APA format: Peng, Y.-P. (2018). Competencies of children's librarians in public libraries in the information age. *Journal of Library and Information Studies, 16*(2), 103-133. doi: 10.6182/jlis.201812_16(2).103 [Text in Chinese].
To cite this article in Chicago format: Yu-Ping Peng, "Competencies of children's librarians in public libraries in the information age." *Journal of Library and Information Studies* 16, no. 2 (2018): 103-133. doi: 10.6182/jlis.201812_16(2).103 [Text in Chinese].

臺灣人文與社會科學期刊資料庫

develop professional literacies, and possess development potential. This shows that the above items are core competences, and competences regarding information technology skills have been expanded. Results of this study added that unlike other librarians, children's librarians must also possess knowledge of education and public libraries. Knowledge of public libraries enables children's librarians to provide parent–child reading information to families according to their needs and to reach out to more users.

The general knowledge and skills that should be possessed by children's librarians, as identified by this study, are self-management, analytical thinking, innovation, and interpersonal skills. In addition, the study highlights the importance of professional attitude and personality. The competency guidelines developed by the Association for Library Service to Children (2009) and North Carolina Public Library Directors Association (2010) pay relatively little attention to general knowledge and skills; only the International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA, 2001, 2003), and Ohio Public Library Information Network (2014) list several such types of knowledge and skills. In the information age, librarians must be multiskilled and possess a mixture of varied knowledge and skills. However, the shortage of librarians in public libraries means that instead of developing the professional knowledge and skills of their librarians, public libraries should focus on strengthening general knowledge and skills, professional attitude (e.g., a positive attitude), and personality traits (e.g., self-management skills) of children's librarians to overcome work-related challenges.

5. Conclusion and Recommendations

This study examines the competencies of children's librarians in public libraries in the information age. Results may serve as a reference to public libraries when designing and implementing training for children's librarians. This study suggests that children's librarians working in public libraries in Taiwan should utilize professional training and continuing education opportunities. Due to the shortage of librarians in most public libraries in Taiwan, librarians should increase their general knowledge and skills to overcome work-related challenges so that they can work independently, undertake multiple tasks, and manage their time well. When interacting with children and their parents or caregivers, librarians need to possess outstanding interpersonal communication, emotional management, and stress management skills.

For library information science–related departments in Taiwan that cultivate professional skills of future librarians, this study suggests that students are given the latest knowledge and skills to enable them to adapt to information technology trends. Additionally, child-service-related courses should be developed and relevant education strategies employed to prepare students for required skills on professional attitude, personality traits, and both general and professional knowledge a children's librarian should have. By integrating curriculum theory with practice, students can develop relevant competencies and become professional children's librarians who are capable of adapting to new library service development trends.

Existent studies on the competencies of children's librarians have mostly investigated their

臺灣大學學術期刊資料庫

professional knowledge and skills; by contrast, their general knowledge and skills, professional attitude, and personality traits—which are also crucial—have rarely been explored. Therefore, researchers should address this research gap as well as evaluate the effect of information technology changes on librarians and library managers.

壹、研究動機與目的

近年由於資訊環境變遷帶來的發展及創新，對圖書館館員知識與技能內涵及需求造成顯著影響（Huff-Eibl, Voyles, & Brewer, 2011; Nonthacumjane, 2011），這些改變同樣也發生在公共圖書館。新技術改變影響圖書館員角色本質，新時代館員除了保持原有的傳統使用者利用教育職能之外，亦需具備能夠管理數位資訊系統之職能（Hamada & Stavridi, 2014; Hashim & Mokhtar, 2012）。圖書館能否成功順利轉型，全仰賴於新世代的圖書館員能否有效率及效能將這些新興資訊技術轉化應用於圖書館服務內容中（Raju, 2014）。國內學者亦有相同看法，指出現今圖書館受到資訊與網路科技的影響，資訊資源特徵及服務模式都發生重大改變，圖書館角色已有了新詮釋，連帶使得圖書館員工作內涵隨之改變，館員擔任角色更加多元，需要更多新能力，因此需不斷提升自身知識技能，加強繼續教育以應付不斷改變的工作形態（王梅玲，2001；王梅玲、劉濟慈，2009；林素甘、柯皓仁，2007）。圖書資訊學正規教育也須重新檢討如何培養學生勝任不斷改變的專業工作，Hamada與Stavridi（2014）研究指出埃及大學圖書館學課程內容與資訊時代圖書館員實務需求有所差距，推論部分原因可能來自於資訊技術所帶來的影響。並非每個人都善於使用資訊技術，故提供圖書館員資訊技術方面的繼續教育更顯得格外需要，同時教育學生能跟上當前資訊變化趨勢的技術。綜上所述，資訊時代圖書館員如何發揮其價值——有效能地運用其職能，將新興資訊技術轉化應用於圖書館服務內容中？實為現今圖書館人力資源管理及發展領域中值得探析之重要研究議題。

國外圖書資訊學界探討圖書館員職能議題相關研究數量有如雨後春筍般迅速增長（例如Xia & Wang, 2014），研究成果豐碩、不勝枚舉，顯見館員職能研究之價值與重要性。惟職能具有地域性（local）與情境脈絡（context）特質，故館員職能會因國家、地區、圖書館性質與館員工作性質而產生差異，需配合時代變遷與資訊技術進展不斷更新調整（王梅玲，2001；Rehman, 2000）。反觀國內圖書館員職能研究數量與國外相較，整體而言仍相當懸殊，但研究主題與國外相似，例如聚焦於某類型圖書館員職能（例如王梅玲，2007；楊美華、劉欣蓓，2003）。其中，國內外圖書館員職能研究數量差距較大者為兒童服務館員職能研究，國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Associations and Institutions，以下簡稱IFLA）及美國圖書館學會兒童圖書館服務委員會（Association for Library Service to Children，以下簡稱ALSC）雖已制訂兒童圖

臺灣大學學術期刊資料庫

書館員應具備職能集群及指標內容，但亦有研究指出目前兒童服務館員職能研究相對缺乏（Hamada & Stavridi, 2014）。相較國外，國內兒童圖書館員職能研究可謂寥寥可數，除曾淑賢（2004）及張鳴燕（2009）的研究之外，近年少見相關研究出現。因此，當資訊科技大幅影響圖書館環境及使用者行為之時，吾人若能對國內資訊時代公共圖書館兒童服務館員應具備的職能進行探討，實有其價值。

Shera（1976）曾強調「兒童與青少年是圖書館事業未來永續生存的根源」，由於現在的兒童讀者就是未來的成人讀者，若圖書館能做好兒童服務，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（轉引自林奇秀，1995），而公共圖書館幾乎都會將兒童服務列為重點項目，在支援兒童與其家庭發展及終身學習素養上，扮演著社區節點的重要角色，且其服務使命因應新資訊技術的影響而有所改變（Rankin & Brock, 2012）。在資訊時代的資訊環境之下，公共圖書館推出很多兒童電子資源服務項目及內容，尤其近年各國均相當重視兒童閱讀議題，相關研究蓬勃發展（例如Yu, 2012），但無論是以上何類兒童活動或資源使用研究，背後均需要兒童服務館員投入努力，才見其效。不過，國內目前對於圖書館員能力尚無明確的規範與詳細指標，僅能參考國外相關規範，但各國圖書館員能力因文化與國情而異，國外圖書館員能力指標或規範並不一定適用於國內（王梅玲、劉濟慈，2009）。

更重要的是，我國兒童圖書館大部分僅是公共圖書館的一個閱覽室或閱覽區。相較於歐美先進國家，公共圖書館在人力、經費等資源有限的情況下，分配給兒童圖書館服務之資源顯然不足，在專業服務的提升上較為欠缺。在重視兒童圖書館服務的先進國家，其公共圖書館系統除了完善的兒童圖書館設備、豐富的館藏資源、專業充裕的人力外，都訂有兒童圖書館員的專業條件、專業倫理規範、各種服務指引，在我國圖書館都付之闕如（曾淑賢，2014）。國內公共圖書館兒童服務館員大多是經過國家考試遴選或聘僱任用的，或許只擁有圖書館相關學科背景，並不具備兒童心理、兒童教育及兒童文學方面的知識，具備兒童教育相關學科背景者可謂少之又少（陳光榮、杜陳文隆、謝采汝、陳美良，2004；謝金菊，1997），甚至有些館員也不一定有圖書館學科背景，在工作期間可能亦未受過相關的在職訓練，且除了專業背景不足之外，亦多非正式編制人員。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專業性兒童服務（如：說故事活動）工作交給志工執行，此種現象如不改進，兒童圖書館員專業性及兒童圖書館服務品質均難提升（周均育，2002；張鳴燕，2009；曾淑賢，2000，2014）。綜上所述，值此資訊科技對圖書館環境及使用者行為影響甚鉅之際，國

臺灣大學學術期刊資料庫

內資訊時代公共圖書館兒童服務館員應具備的職能研究議題值得研究者關注。

綜上所述，本研究藉由文獻探討瞭解目前國內外兒童服務館員職能研究概況，之後分別陳述職能模式意涵與價值、圖書資訊學領域職能研究發展概況、資訊時代公共圖書館兒童服務之角色及價值，以及國內外兒童服務館員職能模式發展概況，再透過內容分析法，探究公共圖書館兒童服務館員所需具備之專業知識技能、一般知識技能，以及態度及人格特質，歸納整理出資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構（詳見表一），期盼研究結果或有助於擴增國內資訊時代圖書館員職能研究類型之完整性，作為發展國內公共圖書館兒童服務館員職能發展實務之參考，提供國內公共圖書館人力資源規劃、招募、教育訓練與績效評估之參考，進而獲得提高公共圖書館兒童服務品質之效益，亦可提供國內圖書資訊學相關系所課程規劃、培育相關人才之參考。

貳、文獻探討

一、職能模式意涵價值與圖書資訊學領域職能研究發展概況

人力資源管理最重要的功能之一即是發展組織各類型人員之職能（competency）（Subhash, 2012）。Competence或competency所描述意涵係用於個人在組織中職務上應執行工作（任務）所需的能力，臺灣人力資源領域之學者、專家在早期將知識、能力結合翻譯成「知能」（李漢雄，2000），目前則普遍翻譯為「職能」（Dessler, 2005／方世榮譯，2005）；筆者於「國家教育研究院 雙語詞彙、學術名辭暨詞書資訊網」查詢「competency」一詞，亦普遍譯為「職能」（國家教育研究院，2018），為心理學及管理學名詞，屬於人力資源與組織行為類別，與本文意涵一致，故本文一律採用「職能」一詞。職能一詞由美國哈佛大學教授McClelland（1973）所提出，他對績效卓越的工作者作一連串研究後，發現智力並非決定工作績效優劣之唯一因素，而找出一些高績效行為背後要素，如：態度、認知及個人特質等，統稱為「competency」。職能涵蓋知識（knowledge）、技能（skills）、能力（ability）、以及其他特性（other characteristics），合稱為KSAOs（Athey & Orth, 1999; Rodriguez, Patel, Bright, Gregory, & Gowing, 2002）。目前許多企業皆已廣泛運用職能模式，將之應用在人力資源管理活動中，作為招募甄選、教育訓練、績效評估與員工發展等活動之工具（Briscoe & Hall, 1999）。職能可預測一個人在複雜的工作情境及擔當重任時的行為表現，稱得上是競爭優勢的基石，亦可有效整合各項人力資源管理策略要素（Spencer & Spencer, 1993; Srivastava, 2005; Wood & Payne, 1998／藍美貞、姜佩秀譯，2001）。各學者雖對「職能」定義尚未一致性，但整體而言，「職能」可定義為個人經過教育後具備該任務或角色所需之知識、技能及個人特質，並能正確且有效地

臺灣大學學術期刊資料庫

執行工作或任務，使其達成工作目標並有良好的工作績效。

Spencer與Spencer（1993）調查許多高績效工作者的卓越行為事例之後，發掘這些高績效工作者的共同關鍵特性，提出冰山模式（the iceberg model），廣受諸多學者與研究人員所採用。冰山模式（the iceberg model）將「個人職能」（individual competency）分為外顯性與內隱性，而所有人兼具兩種職能特徵。外顯性（visible）職能包含知識（knowledge）和技能（skill），最容易被觀察與發展，可藉由自我充實或教育訓練有效發展與改善這類職能。知識是指在特定工作領域中所擁有的資訊；技能為執行某一特定任務工作的能力。內隱性（hidden）職能則包含動機（motive）、特質（trait）與自我概念（self-concept），屬於較為深層、隱性，且不易被觀察及改變的職能。動機是指一個人的意向或內在慾望，可驅使個人去達成特定的行動或目標；特質是指一個人與生俱來的特質，對某些情境與訊息會產生一致性的反應；自我概念是指一個人的態度、價值觀及對自我的觀感。

此模型涵蓋之個人職能意涵廣受諸多學者與研究人員所採用。此研究調查許多高績效工作者的卓越行為事例之後，發掘這些高績效工作者的共同關鍵特性，再聚合這些特性建構為一項模式，命名為職能模式。職能模式可稱為構成組織中每一項職務角色欲達成高績效所需具備的知識、技能及特質之集合體的描述，也是一套能力指標系統，說明組織對於員工所期望的行為，亦是組織實施職能制度之必備工具（吳偉文、李右婷，2006；Dalton, 1997; Gatewood & Field, 1998; Lucia & Lepsinger, 1999）。職能模式比工作說明更具效力，可用於下列工作：(一)訓練課程設計；(二)召募、遴選與評鑑；(三)指導、諮商與督導；(四)生涯發展與職位繼承方案；(五)決定工作職業候選人的最佳工具：能力目錄（清單）視為甄選人才的主要依據（王梅玲，2001）。

職能模式是依各行各業經營形態特性，由營利性組織或非營利組織自行量身訂作（Spencer & Spencer, 1993），故職能模式沒有對或錯問題，只需評論適用與否，也因而形成各類職能模式。完整的職能模式包含一個或多個集群，每個集群包含數項職能，而每項職能皆有其敘述性定義及行為指標，或在工作中可以展現這個職能的特定行為（Spencer & Spencer, 1993）。Darrell與Ellen（1998）將職能模式分為四種類型：(一)核心職能模式（core competency model）—著重於整個組織所需要的職能，通常與組織願景及價值觀緊密結合，並依據組織文化及發展策略訂定，適用於組織內所有階層、所有不同領域的員工；(二)功能職能模式（functional competency model）—依據組織功能建立，如業務、製造、行銷、財務等，只適用於某功能層面的員工，無法通用於其他不同功能層面的員工；(三)角色職能模式（role competency model）—針對組織個別人員所扮演的特殊角色訂定，而非其

臺灣大學學術期刊資料庫

所屬功能。由於是跨功能性的，較適用於團隊為基礎的組織設計；(四)工作職能模式（job competency model）—此模式是四種職能模式中適用範圍最狹小的，只限於某種單一的工作內容，適用時機在於組織內有非常多數的員工從事單一工作項目時。Boyatzis（1982）認為職能模式與環境相依存，故無法被其他組織所使用，他透過27年研究，分析800多個不同管理人員及專業人員的職能模式，發現每個職能模式都會改變。Ulrich、Brockbank、Yeung與Lake（1995）亦表示相同看法，每個職能模式均會改變，且變化程度係隨工作者在不同年齡、階段、職涯層級及環境等因素而有所轉變，不同組織與工作職務會產生不同職能需求項目。職能模式發展方式則可分為嚴謹法與簡易法。嚴謹法是針對具有卓越績效的工作者進行觀察及訪談，蒐集並分析資訊，據此建構職能模式。簡易法則是參考過往研究文獻及範例，依其為基礎建構職能模式（李右婷、吳偉文，2003）。

圖書館與資訊人員職能議題從1980年代開始受到研究者關注（王梅玲，2001）。Griffiths與King（1986）在〈圖書資訊學教育新方向〉一文中，根據能力本位教育理論研究圖書館與資訊人員職能，作為圖書館與資訊服務教育之基礎。文中闡述職能意義及重要性，並說明圖書館與資訊人員須具備的知識、技能與態度。爾後絕大部分圖書館員職能研究均採用此職能意涵概念（Nonthacumjane, 2011; Rehman, Al-Ansari, & Yousef, 2002; Rehman, Majid, & Abubaker, 1998）。如前所述，近年由於資訊環境變遷帶來的發展及創新，對圖書館館員知識與技能內涵及需求造成顯著影響（Nonthacumjane, 2011），故國外圖書資訊學界探討圖書館員職能議題相關研究數量有如雨後春筍般迅速增長，蓬勃發展狀況足見館員職能研究之價值與重要性。更進一步分析發現，在資訊時代下的新一代圖書館專業人員需要「多技能（multi-skilled）」（Raju, 2014; Reeves & Hahn, 2010; Wise, Henninger, & Kennan, 2011）。Raju（2014）分析過往十多項圖書館員職能研究結果，歸納重點包含：(一)具備「混合性」知識技能，包括學科知識、一般技能和個人能力；(二)學科知識仍是重要技能；(三)一般技能逐漸被雇主強調並列為優先應具備的技能；(四)個人能力被視為是重要的，但其優先序落在學科知識和一般技能之後；(五)在資訊時代中，強烈需要具備應用於圖書資訊業的資訊技術技能人才。Orme（2008）在分析圖書館徵才廣告的研究中指出，在資訊時代圖書館服務轉型環境中，館員應具備的職能需「混合（mixture）」三大類知識和技能：(一)特定學門知識（discipline-specific knowledge），即圖書資訊學專業知識；(二)一般技能（generic skills），通用於所有學科領域；(三)個人能力（personal competencies），包括態度、價值觀和個人特質。舉例來說，Choi與Rasmussen（2009）針對美國的圖書館員徵才廣告進行內容分析，發現在數位化

臺灣大學學術期刊資料庫

環境需要的重要學科知識，包含：理解元資料、數位內容創造與管理之知識和經驗。Nonthacumjane（2011）亦說明在挪威和泰國的數位化圖書館環境，需要資訊專家具備一般技能，例如有效溝通及人際關係的技巧、批判性思考、問題解決能力及團隊合作能力。

反觀國內圖書館員職能研究數量與國外相較仍相當懸殊。國內有部分研究探討所有圖書館館員應具備之職能（王梅玲、劉濟慈，2009），或分析美國徵才廣告探討圖書館人才需求之研究（陳瓊后，2007；蕭淑媛，2009）；其餘研究多聚焦於某一類型圖書館之館員職能，如：學術圖書館（王梅玲，2001）、專門圖書館（李佩瑜，2000；楊美華、劉欣蓓，2003）、醫學圖書館（張惠媚、高熏芳，2003）、企業圖書館（林鳳儀，2003）；或某類型職務圖書館員職能研究（王梅玲，2007；高千智，2004）。兒童圖書館館員職能研究部分之分析詳見「三、國內外兒童服務館員職能模式發展概況」。

二、資訊時代公共圖書館兒童服務之角色及價值

公共圖書館的重要服務使命之一即為因應兒童與青少年需求，包括創造及強化兒童閱讀習慣，以及激發兒童與青少年的想像力與創造力，公共圖書館在支援兒童與其家庭發展及終身學習素養上，扮演著社區節點的重要角色，而公共圖書館服務使命因應新資訊技術的影響而有所改變（Rankin & Brock, 2012）。公共圖書館幾乎都會將兒童服務列為重點項目，是兒童、家長閱讀及早期素養養成的重要場所，也是孩子在進入學校教育前接觸書本、學會閱讀的重要環境。以兒童閱讀推廣服務為例，公共圖書館為2歲以上的年幼兒童及其照顧者提供節目，引導兒童閱讀及利用其它媒體來增廣兒童知識領域，滿足兒童好奇心，並培養其獨立思考的能力，同時設計並介紹兒童的圖書館資源讓照顧者認識，透過提供「充滿印刷品的環境」及「引導兒童進入文學樂趣的成人」，來提升兒童的閱讀素養（陳昭珍，2003；陳麗君、林麗娟，2012；曾筱嵐，2008；Lynne, 2006）。公共圖書館兒童室稱得上是孩子與其家人／朋友一起發展閱讀興趣（如發現與閱讀繪本）的最佳場所（Liu, Ito, Toyokuni, Sato, & Nakashima, 2012）。對於兒童來說，語言及讀寫能力的發展極為重要，在兒童生活中，家庭與學校間存留空閒時間，圖書館可利用這些空隙提供兒童及其家庭相關資源及服務，支援兒童閱讀和獲取資訊，以彌補家庭和學校的不足，協助發展兒童能力（Fasick & Holt, 2008; Walter, 2003）。

國際圖書館學會聯盟（IFLA）在2001年於《兒童圖書館服務指引》（*Guidelines for Children's Libraries Services*）一書中，指出圖書館兒童服務應從下列著手：(一)協助兒童選取閱讀資源；(二)推廣兒童閱讀；(三)提供創意思想或說故事活動；(四)提供各式資料外借；(五)提供資訊及參考諮詢服

臺灣大學學術期刊資料庫

務；(六)邀請兒童參與圖書館的資料選薦與服務發展；(七)提供教育給兒童父母或其照顧者；(八)提供圖書館利用教育和資訊素養的訓練；(九)為照顧者、幼稚園老師、學校教師和圖書館員提供諮詢及培訓課程；(十)與社區機構組織合作，並提供相關支援（International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA], 2001）。宋雪芳（2011）指出，值得令人思索的是，資訊時代的兒童讀者與過去有何差異？有何不同的需求？公共圖書館有責任義務因應時代社會環境變遷及讀者需求變化，重新省視與關注現在兒童讀者新需求以調整更新服務。未來的圖書館兒童服務如何發展？Elkin（2011）推論兒童未來的資訊需求眾多且充滿變化，閱讀仍然是王道，媒體及技術必然影響兒童資訊使用行為。因此，除了紙本之外，媒體、視聽及電腦技術是發展21世紀圖書館兒童服務不可或缺的要素（Rankin & Brock, 2012）。

整體來說，世界各國圖書館均極為重視兒童服務，惟國內公共圖書館對於兒童服務之重視程度，實有令人憂心之處。曾淑賢（2014）指出臺灣公共圖書館事業在過去50年來一直由教育部主管，並依〈社會教育法〉等相關法規設置圖書館。然而，教育部並未提出全國圖書館發展計畫及策略，對於公共圖書館的重視，亦偏重於館舍空間的改造及館藏充實，在人力、經費等資源有限的情況下，兒童圖書館服務專業程度自然較低。因此，為了兒童圖書館的健全發展，期望政府能重視兒童圖書館事業，思考如何使兒童圖書館能增置人員，寬列經費，協助國內學校圖書館和公共圖書館發展專業的兒童及青少年圖書館服務指南，提升圖書資訊服務水準，進行相關研究，將之列入發展計畫。此外，推動國立兒童及青少年圖書館的設立、將閱讀理解力的培養融入圖書資訊利用教育活動等，提供兒童優質、專業的圖書資訊服務。

三、國內外兒童服務館員職能模式發展概況

為有效提供優質服務，兒童服務館員可透過正式學校教育、工作經驗，以及個人意願，學習所需之特定技能（Hamada & Stavridi, 2014），其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），兒童服務在圖書館專業中屬於一種專門領域（specialty），由於服務對象特性，故兒童服務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（Spaulding, 1989）。此外，兒童圖書館員除了提供圖書資訊專業服務，也要身兼老師般的指導者及保母般的照顧者之責任，故其所肩負的責任較其他各類型館員為重（張鼎鍾，1989），許多研究闡述「支援兒童早期教育」已被視為兒童服務館員的重要工作，提供有助於兒童提升素養的資源與服務，在提升兒童早期素養發展及閱讀技巧上扮演重要角色（Burger, 2008; Houck & Simon, 2008; Lucas, 2013）。

臺灣大學學術期刊資料庫

兒童服務館員必須因應資訊時代所帶來的挑戰（Rankin & Brock, 2012）。資訊時代的兒童服務館員僅憑善意為兒童服務是不夠的，為維持服務水準，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，必須隨時注意和瞭解，更須對兒童閱讀興趣及資訊需求有深入認識，憑藉自身專業知識、工作經驗及對兒童文學的瞭解，向讀者推薦各類型優良書籍、視聽多媒體資源，同時要加強數位資源、網路資源之管理知識與應用能力，經常更新與加強對各類資訊科技的瞭解與應用，以提供兒童更多的引導和協助，指導兒童網路查詢及資料適用性與正確性判斷之能力（宋雪芳，2011；張鳴燕，2009；曾淑賢，2000；鄭雪玫，1993；Walter, 1992）。公共圖書館兒童服務的理念是確立在提供兒童獲取全部圖書館資料與服務機會的基礎上，兒童服務館員的資格也應隨著社會、圖書館服務的變遷和個人專業素養的改變而改變（鄭雪玫，1993）。在資訊時代的資訊環境之下，公共圖書館推出很多兒童電子資源服務項目及內容，因此大多數圖書館員需要的資訊技術技能亦是兒童服務館員所需（Hamada & Stavridi, 2014）。

進一步來說，國外圖書館兒童服務知能規範包括美國圖書館學會兒童圖書館服務委員會（Association for Library Service to Children，以下簡稱ALSC）之兒童服務館員職能、美國北卡羅萊納州公共圖書館協會（North Carolina Public Library Directors Association，以下簡稱NCPLDA）之兒童服務能力、美國俄亥俄州公共圖書館資訊網（Ohio Public Library Information Network，以下簡稱OPLIN）訂定之兒童服務核心能力，以及國際圖書館聯盟（IFLA）提出之《兒童圖書館服務指引》（*Guidelines for Children's Libraries Services*）相關圖書及文獻，均可供瞭解兒童服務知能規範與準則。美國圖書館學會兒童圖書館服務委員會（ALSC）有鑑於兒童服務之重要性，且兒童服務館員資格要求應隨社會、圖書館服務變遷及個人專業素養改變而調整，故綜合各項兒童服務的相關標準、準則和人事政策，在1989年研擬出版「公共圖書館兒童服務館員職能（competencies for librarians serving children in public libraries）」，並於1999年及2009年進行修訂，最新版本所提出的兒童服務館員職能共分為九大項，分述如下：(一)讀者群知識；(二)行政及管理技能；(三)溝通技巧；(四)館藏知識；(五)使用者及參考服務；(六)舉辦活動技能；(七)建立公共關係網絡技能；(八)專業素養與發展；(九)技術（Association for Library Service to Children [ALSC], 2009）。國際圖書館學會聯盟（IFLA）在2001年所出版的《兒童圖書館服務指引》（*Guidelines for Children's Libraries Services*）一書中指出，兒童服務館員所需職能包括：(一)熱情；(二)良好的溝通、協調、團隊工作與解決問題的能力；(三)交往與合作能力；(四)積極主動、靈活並樂於接受建議的能力；(五)具有分析讀者需求，對服務或活動項目進行設計、實施和

臺灣大學學術期刊資料庫

評鑑的能力；(六)學習新技能和專業發展的強烈欲望。亦提到兒童服務館員需要掌握的知識則有：(一)兒童心理與發展；(二)閱讀發展和推廣的理論；(三)藝術和文化敏感性；(四)對兒童圖書和相關媒體知識的瞭解（IFLA, 2001）。2003年，國際圖書館學會聯盟（IFLA）進一步在〈兒童圖書館服務指引背景文本〉（The background text to the guidelines for children's libraries services）一文中，補充兒童服務館員需掌握職能，包括(一)個人技能：擁有與兒童和書籍一起合作的熱情；良好的溝通能力、人際關係、團隊合作與解決問題的技能；有人際網絡、聯繫、聯絡與合作的能力；有創意、具彈性且願意接納改變的能力；熱切想要學習新技能以及在專業上有所發展。(二)專業意識／知識：閱讀發展以及推廣閱讀風氣的理論；資訊技術與媒體素養；為不同的目標群發展服務與活動，覺察社區需求與發展；兒童心理與發展；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等。(三)管理技能：在支援圖書館目標的情況下，對資源與讀者負責；有效的時間管理；成功舉辦活動；能面對各式各樣的讀者展現表達能力；分析使用者需要，以及計畫，管理與評鑑活動等（IFLA, 2003）。

美國俄亥俄州公共圖書館資訊網（OPLIN）在2014年說明兒童服務核心知能，涵蓋項目包括：(一)適應能力；(二)基本電腦使用／電腦設備知識；(三)館藏管理；(四)溝通；(五)社區意識；(六)顧客服務；(七)危機處理；(八)排除故障設備；(九)倫理；(十)知識自由；(十一)法律；(十二)圖書館宣傳；(十三)圖書館網站和目錄基礎知識；(十四)組織意識；(十五)組織能力；(十六)察覺讀者需求；(十七)教育讀者；(十八)解決問題；(十九)舉辦活動；(二十)讀者諮詢；(二十一)參考服務；(二十二)團隊合作（Ohio Public Library Information Network [OPLIN], 2014）。美國北卡羅萊納州公共圖書館協會（NCPLDA）則於2010年在Competencies for public library staff serving children and pre-adolescents一文中，提出兒童服務所需七項知能，包括：(一)讀者群相關知識；(二)建立公共關係技能；(三)館藏管理與維護；(四)讀者面談與鼓勵終身學習；(五)舉辦活動技能；(六)參考諮詢；(七)個人及專業發展（North Carolina Public Library Directors Association [NCPLDA], 2010）。

綜上所述，可發現國外各機構提出兒童服務館員職能內容均是同中有異、異中有同。各機構不約而同提及之重要職能項目涵蓋：讀者群知識、資料及館藏發展、舉辦活動、建立公共關係、專業素養與發展、使用者與參考服務；其次，行政及管理、溝通、資訊技術亦是大部分機構提到的職能要項；再者，亦有個別機構強調適應能力、團隊合作等一般能力之重要性，顯見國外兒童服務館員所需具備職能內容之多元化及豐富性。不過，雖然國外兒童圖書館員職能研究已相當成熟，但面對資訊科技帶來的影響，Hamada與Stavridi（2014）指出國外之

臺灣大學學術期刊資料庫

兒童圖書館員職能研究仍有進一步研究之空間。反觀國內，國內兒童服務館員職能研究可謂寥寥可數，除曾淑賢（2004）及張鳴燕（2009）的研究之外，時隔近十年，少有其他研究產生。曾淑賢（2014）在《公共圖書館》一書中，由多重角度深入剖析並一一歷數國內公共圖書館兒童服務目前遭逢之管理實務及學術研究之窘境。除了行政體制所造成的各種限制外，國內圖書資訊學界對兒童圖書館的重視程度也相當不足，兒童圖書館專門論述相當有限，對於兒童圖書館專業研究發展及實務推動極為不利。總結來說，值得國內研究者深入探索。

參、研究方法

本研究藉由文獻探討瞭解目前國內外兒童服務館員職能研究概況，歸納統整結果分述於本文文獻探討章節；首先利用中英文關鍵字群（職能、兒童服務、兒童館員、公共圖書館；Competency、Children's Librarian、Public Library）檢索此議題相關學術文獻，藉以瞭解相關研究情形；檢索年代由2000年迄今，檢索之中文資料庫為「臺灣期刊論文索引系統」，西文資料庫為「Library & Information Science Abstracts (LISA)」、「Library Literature & Information Science A&I」、「Library, Information Science and Technology Abstracts with Full Text (LISTA FT)」。初步檢索欄位以「論文名稱」與「關鍵字」為主，因中英文資料庫檢索所獲筆數均僅有寥寥數筆、屈指可數且年代久遠，故進一步擴大檢索範圍，不限於兒童服務館員及公共圖書館類型，中英文關鍵字群修訂為「職能、館員、圖書館；Competency、Librarian、Library」，檢索欄位亦擴增「摘要」欄位，以上述關鍵字在「論文名稱」、「關鍵字」與「摘要」進行查詢，最後刪除檢索結果中的重複文獻。

下一階段透過內容分析法其中的歸納法，逐篇分析國內外圖書館館員職能模式構面內涵，再歸納分析結果整理出資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構（詳見表一）。除了分析初步檢索所得之兒童服務館員職能文獻之外，並判斷擴大檢索範圍後所獲得之各類型圖書館館員職能文獻是否適合納入分析。判斷標準係考慮該文獻探討職能層面及內涵是否能概化至公共圖書館兒童服務館員服務情境，及與公共圖書館兒童服務館員職務性質之契合程度，亦因本文擬填補過往研究，深入探討可適用於各類型圖書館館員之一般能力、態度及人格特質等內隱特質層面，故立意判斷若該文獻職能內涵與公共圖書館兒童服務館員服務情境概化程度及職務性質契合程度高，或係探討館員一般能力、態度及人格特質等職能層面，即納入分析以彌補初步檢索文獻稀少之憾。例如Gerolimos與Konsta（2008）廣泛探討現今資訊環境下圖書館館員技能及任用資格，判斷亦適用於較小範圍之公共圖書館兒童服務館員服務情境，故納入分析；或公共圖書館兒童服務館員職務涵蓋參考及教學工作，則判斷探討參考館員與教學館員之職能文獻亦

臺灣大學圖書館期刊資料庫

可納入分析（例如Saunders, 2012; Selematsela & Du Toit, 2007）；或目前資訊技術均廣泛運用於各類型圖書館，而ALSC（2009）列出之兒童服務館員資訊技術職能內涵距今已將近十年，故近年來探討館員應具備之資訊技術職能文獻亦加入分析（例如Ullah & Anwar, 2013），藉以統整資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能之概念性架構。

肆、研究結果與分析

藉由文獻探討結果發現，之前國內外探究公共圖書館兒童服務館員職能模式內涵及測量指標之研究者對兒童服務館員職能模式指標較為偏重外顯專業知識與技能的測量（例如讀者群知識、館藏知識、使用者及參考服務等），屬於內隱特質的層面（例如一般能力、態度、人格特質等）較缺乏深入探

表一　資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構

層面及細項	引用出處
讀者群知識	
1.瞭解嬰兒、兒童與青少年的學習與發展理論，及其在圖書館服務的應用	張鳴燕（2010） 曾淑賢（2004） ALSC（2009） IFLA（2001） IFLA（2003） NCPLDA（2010） OPLIN（2014）
2.認知到社會發展對兒童需求的影響	
3.定期且系統化地評估社區的多元需求、偏好及資源	
4.依照適用法規，確認有特殊需求的讀者，並為其設計及提供特別服務	
5.理解及尊重多元族群的文化及價值觀	
6.瞭解並反映家長、兒童照顧者及其他使用兒童部門資源的成人之需求	
7.創造讓讀者愉快且便利獲取及使用圖書館資源的環境	
8.與社區其他服務兒童的機構、組織及團體，保持聯繫	
行政及管理	
1.從支持兒童服務的立場，全面參與圖書館各種規劃服務過程	張鳴燕（2010） 曾淑賢（2004） ALSC（2009） IFLA（2003） Kwanya, Stilwell, & Underwood（2012） OPLIN（2014）
2.訂定長期和短期的目標、策略性規劃及其優先順序	
3.分析兒童圖書館服務成本，來規劃、執行及評估預算	
4.對兒童服務館員進行面試、訓練及評估	
5.撰寫工作說明書，並鼓勵兒童服務館員接受繼續教育	
6.具備批判性思考、解決問題、制定決策及進行調解的技巧及能力	
7.適當分配工作及督導兒童服務館員	
8.透過各種研究方法，提供及評量服務及需求評估	
9.確認外界財務資源，並進行募款	
10. 遵守圖書館政策和程序	
11. 招募、訓練、指導和激勵兒童服務志工	

臺灣大學學術期刊資料庫

表一　資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構（續）

層面及細項	引用出處
12. 撰寫專案計畫書	
13. 具有組織意識及組織能力	
溝通	
1.定義公共圖書館兒童服務的角色及範圍，並傳達給圖書館管理者、其他圖書館工作人員和社區民眾 2.與兒童及其家人、其他讀者與館員單獨談話時，需傾聽、積極互動，並注意確實理解溝通內容 3.精於撰寫及調整溝通內容及形式，以考慮不同功能及聽眾 4.對大／小團體之兒童／成人進行有效溝通 5.有建設性地引導正式和非正式參考諮詢晤談 6.成功傳達圖書館政策和作業程序給所有年齡層的讀者 7.優秀的口頭跟書面溝通能力 8.有效表達想法與觀點的能力 9.會使用技能和工具與使用者交流互動 10. 有效傳授知識的能力 11. 具備解決衝突的智慧	張鳴燕（2010） 曾淑賢（2004） ALSC（2009） IFLA（2001） IFLA（2003） Kwanya et al.（2012） OPLIN（2014）
資料及館藏發展	
1.具備兒童文學、期刊、視聽資料、網站與其他電子媒體等兒童館藏的相關知識及賞析能力 2.提供廣泛多樣化的電子資源、視聽資料、印刷資料及其他資源，以提供最佳服務滿足兒童及其照顧者的需求 3.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 4.及時更新滿足兒童及其照顧者需求的電子及紙本參考資料來源 5.發展與圖書館母機構使命及政策一致的全面性館藏發展政策 6.依據館藏發展政策選擇及淘汰館藏 7.維持館藏多元化，覺察兒童需求，觀察兒童喜歡與不喜歡的館藏 8.理解並應用標準對所有類型和格式的兒童館藏內容及藝術價值進行評估 9.具有分類編目、索引及目錄的知識及實務能力	張鳴燕（2010） 曾淑賢（2004） ALSC（2009） IFLA（2001） NCPLDA（2010） OPLIN（2014）
舉辦活動	
1.依據所有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	張鳴燕（2010） 曾淑賢（2004）

臺灣大學學術期刊資料庫

表一　資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構（續）

層面及細項	引用出處
2.確認和善用熟悉資源的人才來提出兒童活動和資訊 3.提供因應社區需求及圖書館目標的推廣活動 4.提供專門為家長、照護兒童的個人及機構，及社區中其他為兒童工作的專業人員設計的活動及服務 5.推廣圖書館活動和服務給尚未使用過的兒童和家庭	ALSC（2009） IFLA（2001） IFLA（2003） NCPLDA（2010） OPLIN（2014）
建立公共關係	
1.運用公共關係技巧及媒體，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，考量兒童的需求、意見及需要 3.確保兒童能夠完全使用圖書館館藏、資源及服務 4.與其他為兒童服務的機構合作，包括其他圖書館、學校及其他社區機構 5.為了兒童最大利益，透過圖書館管理和行政程序，提供兒童最高品質的圖書館服務 6.在圖書館創造相互尊重和信任的氛圍 7.充滿自信及說服力的協商能力 8.參與社區活動 9.有效率地與供應商及代理商共事 10. 尊重不同的意見 11. 重視所有的使用者 12. 瞭解圖書館組織結構變化動態 13. 行銷和推動圖書館服務和產品	曾淑賢（2004） ALSC（2009） Kwanya et al.（2012） NCPLDA（2010） OPLIN（2014）
專業素養與發展潛能	
1.了解兒童圖書館事業留給後人的精神財富、在整體圖書館事業的地位及過去對圖書館專業的貢獻 2.持續學習與瞭解圖書館事業、兒童發展、教育及相關領域的趨勢、新興技術、探討課題及研究 3.進行自我評估 4.了解及遵行圖書館學會倫理規範 5.與讀者溝通的內容應予以保密 6.指導圖書館學校學生、助理和新進館員 7.參與專業組織以強化技能，並與專業人員保持互動，推廣專業學會學術成果，對圖書資訊學領域有所貢獻 8.在職涯過程中始終追求專業發展和繼續教育的機會	曾淑賢（2004） ALSC（2009） IFLA（2001） IFLA（2003） NCPLDA（2010）

臺灣人文及社會期刊資料庫

表一　資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構（續）

層面及細項	引用出處
使用者與參考服務	
1.指導兒童使用圖書館工具和資源時，使他們能夠自己選擇館藏和服務 2.進行參考／讀者諮詢晤談時，協助兒童及其父母／照顧者能依其興趣和能力確認和選擇館藏和服務 3.尊重各年齡層讀者瀏覽館藏的權利，並針對他們的問題提供沒有偏見的答案 4.協助並指導兒童蒐集資訊和研究的技巧 5.理解並應用搜尋策略，盡可能提供兒童最廣泛的資料來源 6.編譯及維護關於社區資源的資訊 7.進行編目、分類和索引等圖書館技術服務工作，確保兒童能容易取得館藏 8.透過書目、讀書會、閱讀器、電子文件等工具，鼓勵讀者使用館藏和服務	張鳴燕（2010） ALSC（2009） Cooper（2004, 2008, 2013） NCPLDA（2010） OPLIN（2014）
教學	
1.發展、執行與評估資訊素養活動 2.將數位內容整合到資訊素養活動教材中 3.設計數位教材 4.設計紙本教材 5.瞭解教學方法基本知識與技巧 6.瞭解資訊素養相關知識 7.瞭解課程規劃與設計的知識 8.瞭解兒童學科課程基本知識 9.解釋能力 10. 激發學習者信心	Osika & Sharp（2002） Selematsela & Du Toit（2007）
資訊技術	
1.具備最新的電腦及技術技能，以進行有效溝通與簡報 2.需要熟悉新興技術的趨勢與工具 3.應用技術技能為兒童及其家庭提供參考服務和活動 4.支援兒童獲取網際網路和電子資源 5.會使用基本資訊通訊技術的硬體（如電腦、列印機、掃描器、數位相機、外部硬碟和影印機以及其他設備） 6.會使用HTML和網頁內容編輯器（如FrontPage和Dreamweaver等）	ALSC（2009） Campbell, Haines, Koester, & Stoltz（2015） Gerolimos & Konsta（2008） Haines & Campbell（2016） IFLA（2003） Kwanya et al.（2012） Mahmood（2002） OPLIN（2014） Saunders（2012） Ullah & Anwar（2013）

臺灣大學學術期刊資料庫

表一　資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構（續）

層面及細項	引用出處
7.能夠在社群媒體工具發布及更新內容（如Facebook）	
8.使用專業排版軟體（DTP）設計出版海報和刊物（如InDesign、Adobe PageMaker等）	
9.使用相片影像軟體編輯照片或圖片整合到出版品中（如Adobe Photoshop、Adobe ImageReady等）	
10. 使用聲音和視訊軟體編輯	
11. 圖書館運用網路的知識（電子郵件、討論團體、搜尋引擎、網路資源、資訊傳遞方式）	
12. 使用文書處理軟體（如Word、Excel、Power point）的能力	
13. 具備圖書館自動化系統之知識	
14. 管理自動化系統的能力（如：輸入、文件維護、備份、安全等）	
15. 理解建立數位資源的數位化技術及管理程序	
16. 使用條碼及RFID技術的能力	
17. 網頁及網站設計與維護技巧	
18. 瞭解資訊技術對圖書館的影響	
19. 資料庫檢索技巧及策略	
20. 硬體故障診斷	
21. 軟體故障診斷	
22. 使用遠距教學軟體	
公共圖書館知識	
1.具有公共圖書館使命及角色之知識	Chaudhry & Yeen（2001）
2.具有公共圖書館各部門及其功能之知識	
3.具有公共圖書館政策、程序及應用之知識	
4.具有回答參考諮詢問題的各種來源之知識	
5.具有圖書館服務之知識	
6.具有該館服務社區資訊需求之知識	
7.具有使用者行為模式之知識	
8.具備公共圖書館實務工作經驗	
自我管理能力	
1.壓力管理	Gerolimos & Konsta（2008）
2.注重細節	IFLA（2001）
3.安排工作優先序	IFLA（2003）

臺灣大學學術期刊資料庫

表一　資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構（續）

層面及細項	引用出處
4.時間管理	Kwanya et al.（2012）
5.情緒管理	OPLIN（2014）
6.持續快速學習	Osika & Sharp（2002）
7.獨立作業	Saunders（2012）
8.靈活有彈性且願意接納改變	Selematsela & Du Toit（2007）
9.適應力	
10. 解決問題及危機處理	
分析思考與創新能力	
1.分析性思維	Chaudhry & Yeen（2001）
2.邏輯推理	Kwanya et al.（2012）
3.判斷力	Osika & Sharp（2002）
4.數據分析能力	Selematsela & Du Toit（2007）
5.創新性	
人際關係能力	
1.與同事建立關係	張鳴燕（2010）
2.與其他圖書館專業同行建立關係	IFLA（2001）
3.團隊合作	IFLA（2003）
4.有人際網絡、聯繫、聯絡與合作能力	OPLIN（2014）
	Saunders（2012）
	Selematsela & Du Toit（2007）
人格特質	
1.幽默感	張鳴燕（2010）
2.耐心	曾淑賢（2004）
3.自信	IFLA（2001）
4.熱情	IFLA（2003）
5.有韌性	Kwanya et al.（2012）
6.平易近人	Osika & Sharp（2002）
7.好奇心	Saunders（2012）
8.開放的心胸	
9.敏感度	
10. 願意承擔可能的風險	
11. 親切和藹有親和力	
12. 喜愛與尊重兒童	

臺灣大學學術期刊資料庫

表一　資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構（續）

層面及細項	引用出處
13. 愛心	
敬業態度	
1.服務導向 2.敬業精神 3.道德操守 4.主動積極 5.倫理	張鳴燕（2010） 曾淑賢（2004） Chaudhry & Yeen（2001） Gerolimos & Konsta（2008） IFLA（2001） OPLIN（2014）

討之研究。基於前述職能意涵複雜性，本文運用內容分析法，參酌彙整現有之國內外圖書館及相關學會組織已發展之兒童服務知能規範與準則，以及資訊時代圖書館館員、公共圖書館館員之職能指標研究，初步建構具理論基礎之資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構，請詳見表一。

本文統整分析國內外相關文獻，初步建構資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構。在專業知識與技能方面，本文與過往ALSC（2009）、IFLA（2001）、IFLA（2003）、NCPLDA（2010）及OPLIN（2014）發展之兒童服務知能規範準則層面及細項大致相符，包括讀者群知識、行政及管理、溝通、資料及館藏發展、舉辦活動、建立公共關係、專業素養與發展潛能、使用者與參考服務等，內容大同小異，亦由此看出以上層面均為兒童服務館員必備的專業知識與技能。不過，由於近年圖書館受到資訊環境影響日深，資訊技術層面參酌許多探討資訊時代館員職能之文獻內容，擴充新增許多細項，內涵擴展更為豐富。尤其兒童活動講求活潑生動以吸引兒童參加及學習，故使用排版軟體設計海報，或在活動教案中運用影像軟體編輯照片或圖片或使用聲音和視訊軟體進行編輯，亦應是兒童服務館員應具備的資訊技術職能其中之長項。此外，教學及公共圖書館知識為本研究分析而得之新層面，雖然提及這些層面的文獻僅有數篇，但均已詳細闡述館員具備教學及公共圖書館知識之重要性。因兒童讀者之特殊性，兒童服務館員需瞭解兒童學校教育課程內容以支援學校教學，並藉由進行推廣活動及利用教育之時，鼓勵兒童自主學習並激發學習動機及信心，係與其他類型館員較為不同之處。此外，由於兒童讀者到館均多半由家長或照顧者陪伴而來，兒童服務館員亦應具備公共圖書館知識，例如服務社區資訊需求之知識，可依據家庭需求提供一些親子共讀資訊，來引導更多顧客使用服務。

在一般知識與技能部分，本文歸納出三項層面：(一)自我管理能力；(二)分析思考

臺灣大學學術期刊資料庫

與創新能力；(三)人際關係能力；此外，亦提出敬業態度及人格特質層面。整體來說，ALSC（2009）及NCPLDA（2010）發展之兒童服務知能規範準則在一般知識與技能此類層面著墨極少，僅有IFLA（2001）、IFLA（2003）及OPLIN（2014）方有稍列數項。由於許多學者指出，資訊時代圖書館專業人員需要多技能（multi-skilled）及混合性（mixture）知識和技能概念（例如Raju, 2014），尤其目前公共圖書館多處於人力不足的窘境，相較於專業知識技能，公共圖書館兒童服務館員更應培養與強化一般知識技能、態度及個人特質，包括自我管理能力及態度主動積極，以因應工作上的挑戰。

伍、結論與建議

一、研究結論

本研究歸納資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構可概分為專業知識與技能、一般知識技能、態度及人格特質四大類，各類層面及其細項可詳見「表一 資訊時代公共圖書館兒童服務館員職能概念性架構」。整體來說，本文以職能基礎管理觀點，探討資訊時代公共圖書館及其兒童服務之角色、功能與價值，據此剖析資訊時代公共圖書館兒童服務館員所應具備之職能層面及細項，作為國內公共圖書館人力資源規劃、招募、教育訓練與績效評估之參考，確認未來館員職能繼續教育訓練需求及重點，進而獲得提高公共圖書館兒童服務品質之效益，亦有助於提供圖書館管理者更全面的人力資源管理策略。

此外，本研究亦提出能力本位教育觀點，配合資訊時代公共圖書館角色與功能，分析資訊時代公共圖書館兒童服務館員所應具備之職能，並辨識出職能缺口，點明一般知識技能、態度及人格特質之重要性，提供國內圖書資訊學相關系所大學部及研究所課程規劃設計與培育人才之參考，進而獲得提升圖書資訊學系所教學品質之效益。

二、研究建議

(一) 公共圖書館兒童服務館員應持續接受在職訓練及繼續教育

國外兒童服務館員大多是因熱愛兒童文學及兒童教育，進而在兒童圖書館內替兒童服務。反觀國內，由於國內兒童服務館員大多是經過國家考試遴選或聘僱任用的，有的只是具備公務員資格，或具備圖書館高普考資格或只是圖書館相關科系畢業的人，進入圖書館後才被分配到兒童室工作，大部分任職館員只擁有圖書館相關學科背景，並不具備兒童心理、兒童教育及兒童文學方面的知識，具備兒童教育相關學科背景的人可謂少之又少（陳光榮等人，2004；謝金菊，1997），甚至有些館員也不一定有圖書館學科背景，在工作期間可能亦未受過相關的在職訓練，且除了專業背景不足之外，亦多非正式編制人員。尤其網路資訊科技不斷地進步，面臨這些改變，館員職前訓練往往不足以彌補專業理論與實務作業上的落差

臺灣大學圖書館期刊資料庫

（林素甘、柯皓仁，2007），故提供圖書館員資訊技術方面的繼續教育更顯得格外需要（Hamada & Stavridi, 2014）。

本研究結果可作為公共圖書館設計和實施兒童服務館員培訓教育計劃之參考，建議國內公共圖書館兒童服務館員應接受在職訓練及繼續教育機會，參加業務相關之研習會、工作討論會、專題演講、參觀及觀摩其他兒童圖書館等方式，以了解兒童文學研究最新脈動與走向，亦可積極參與各種專業組織，從中吸收兒童文學相關新知，並瞭解現今資訊技術之重要性，並且有意願去適應及探索新技術帶來的可能性。不過，由於目前國內公共圖書館大多均面臨人力不足的窘境，也意味著館員更需提升本身的一般知識和技能來面對工作上的挑戰，方能獨當一面並能同時擔負多重任務，作好時間管理，面對兒童讀者及其家長與照顧者，在應對進退之際格外需要具備良好的人際溝通技巧、情緒管理與壓力管理能力。建議每年館方在規劃安排教育訓練課程時，在經費預算許可之下，可進行課程需求分析，調查並瞭解館員學習需求方向、個別能力需精進之項目，及服務過程中所遭遇之困難等，並配合近年兒童服務發展趨勢，設計多元課程，以提供館員精進持續參與教育訓練之機會。例如館方可注意圖書館員的情緒勞務狀況，協助館員感受及獲得組織及主管提供之支持性資源，改善工作環境和氛圍；館方亦可提供加強館員壓力管理之相關訓練課程，例如導入正念（mindfulness）減壓課程、人際溝通技巧及人際關係經營技巧等課程，讓館員學習有效調適與紓解壓力與負面情緒，進而提高工作滿意及圖書館服務品質（彭于萍，2015；Peng, 2015）。

(二) 從學校教育培養適才適任之公共圖書館兒童服務館員

以正式學校教育來說，國內圖書資訊學相關科系招收到的學生大半是因學測分數落點而就讀，而公家機構需任用具有高普考資格的館員，故圖書資訊學系學生在學時多不能預知自己將來的工作環境（邱子恒，2012）。建議國內圖書資訊學相關系所在技術方面的專業發展，須能教育館員精通能跟上當前資訊變化趨勢的資訊技術（Hamada & Stavridi, 2014），並開設兒童服務相關課程教授專業知識技能，將擴大設計提升學生具備兒童服務館員所需之一般知識技能、態度及人格特質之教學策略，融入於教學實務中，以利學生培養並提高相關職能，未來更加順利進入職場服務。除此之外，亦可利用系上實習課程、服務學習課程或社團活動，與外部機構（例如公共圖書館或國民小學）合作，讓學生有機會接觸實際服務場域，做中學、學中做，藉由規劃、設計與執行兒童閱讀活動，活用專業知能，瞭解兒童讀者群需求與行為特質；藉由爭取、編列活動預算及核銷活動費用，培養行政與管理能力；在規劃、設計活動教案的過程中，增強掌握與運用兒童館藏、教學設計與資訊技術的能

臺灣大學學術期刊資料庫

力；與外部機構（例如公共圖書館或國民小學）合作服務的過程中，學習建立公共關係之技巧，亦更熟悉公共圖書館服務運作模式；在活動前中後各階段種種環節當中，均可培養學生具備較佳之一般知識技能（如：溝通、自我管理、分析思考與創新能力、人際關係等），並強化其敬業態度（如：團隊合作、建立人際網絡並與人聯繫的能力等），總之期盼課程理論和實務緊密結合，培養學生成為適應圖書館服務發展趨勢的兒童服務專業館員。

(三) 兒童圖書館專業研究發展值得國內外學者關注與投入

如前所述，公共圖書館推出很多兒童電子資源服務項目及內容，各國均相當重視兒童閱讀議題，相關研究蓬勃發展（例如Yu, 2012），但近年國外學者Hamada與Stavridi（2014）、Walter（2014）不約而同地指出在圖書資訊學研究領域中，兒童服務館員職能之相關研究數量為相對少數，Walter（2014）進一步指出美國某些重要的研究型大學已有將兒童圖書館相關課程有減少或刪除之趨勢，而這些大學培養出來的博士極少有人進行兒童服務館員職能議題之相關研究，已形成令人憂心的惡性循環。另一方面如前所述，國內目前對於兒童服務館員能力尚無明確的規範與詳細指標，僅能參考國外相關規範，國內兒童服務館員職能研究可謂寥寥可數，除曾淑賢（2004）及張鳴燕（2009）的研究之外，近年少見相關研究出現。曾淑賢（2014）深入剖析並歷數國內公共圖書館兒童服務之管理實務及學術研究之窘境，並指出國內圖書資訊學界對兒童圖書館的重視程度也相當不足，兒童圖書館專門論述相當有限，對於兒童圖書館專業研究發展及實務推動極為不利。而本研究藉由回顧統整國內外相關中英文研究文獻得知，無論國內外兒童服務館員職能研究均以探究專業知識技能為主，對於亦極具重要性之一般知識技能、態度及人格特質之層面意涵，仍有極大的探索空間，再衡諸資訊科技對於圖書館管理者及館員所帶來的衝擊與變化，此一議題實值得國內外學者關注與投入。

三、研究限制與後續研究建議

此文僅就相關中英文研究文獻予以回顧統整，後續擬透過問卷調查或深度訪談等實證方式，蒐集國內公共圖書館兒童服務館員意見及建議，期待能發展出更具信度及效度，更切合國內公共圖書館兒童服務館員實務要求之職能集群及其指標項目。以上管見盼能拋磚引玉，引發學界對此研究議題之重視，並提供有興趣進行後續研究者之參考。

誌謝

本研究為科技部專題研究計畫之部分成果（MOST 104-2410-H-030-065 -），研究者謹對科技部提供經費補助致上最深切的謝忱。同時，研究者亦十分感謝期刊編輯與審查者對於審查本文所投入的心力與時間，並感謝給予寶貴建議以改善本文內容。

臺灣大學圖書館期刊資料庫

參考文獻 References

Dessler, G.（2005）。*現代人力資源管理*（方世榮譯）。臺北市：臺灣培生教育。（原作2005年出版）【Dessler, G. (2005). *Human resource management*. (Shyh-Rong Fang, Trans.). Taipei: Pearson Taiwan. (Original work published 2005; in Chinese)】

Wood, R., & Payne, T.（2001）。*職能招募與選才*（藍美貞、姜佩秀譯）。臺北市：商周。（原作1998年出版）【Wood, R., & Payne, T. (2001). *Competency-Based recruitment and selection* ([Mei-Zhen Lan], & [Pei-Xiu Jiang], Trans.). Taipei: Business Weekly. (Original work published 1998; in Chinese)】

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。【Wang, Mei-Ling (2001). Competencies for academic librarians of the 21st century in Taiwan. *Journal of Information, Communication, and Library Science, 8*(1), 41-58. (in Chinese)】

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。【Wang, Mei-Ling (2007). A study on competencies for cataloging librarians in web age. *Journal of Library and Information Science Research, 1*(2), 91-116. (in Chinese)】

王梅玲、劉濟慈（2009）。從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力。*圖書資訊學研究，4*(1)，27-68。【Wang, Mei-Ling, & Liu, Chi-Tzu (2009). A study of the core competencies for Taiwan's librarians from the library values perspective. *Journal of Library and Information Science Research, 4*(1), 27-68. (in Chinese)】

吳偉文、李右婷（2006）。*人力資源管理：讀解職能密碼*。臺北市：普林斯頓。【Wu, Wei-Wen, & Lee, Yu-Ting (2006). *Human resource management: Decoding competency secrets*. Taipei: Princeton. (in Chinese)】

宋雪芳（2011）。省視公共圖書館當代兒童閱讀推廣與實踐。*臺北市立圖書館館訊，29*(1)，1-10。【Song, Sheue-Fang (2011). Rethinking the contemporary children service in the public library. *Bulletin of the Taipei Public Library, 29*(1), 1-10. (in Chinese)】

李右婷、吳偉文（2003）。*Competency導向人力資源管理*。臺北市：普林斯頓。【Lee, Yu-Ting, & Wu, Wei-Wen (2003). *[Competency dao xiang ren li zi yuan guan li]*. Taipei: Princeton. (in Chinese)】

李佩瑜（2000）。*臺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，新北市。【Lee, Pei-Yu (2000). *A study of the professional competencies requirement of the special librarians in Taiwan* (Unpublished master's thesis). Department of Information and Library Science, Tamkang University, New Taipei. (in Chinese)】

臺灣大學學術期刊資料庫

李漢雄（2000）。*人力資源策略管理*。臺北市：揚智文化。【Lee, Han-Hsiung (2000). *Strategic management of human resources*. Taipei: Yang-Chih Book. (in Chinese)】

周均育（2002）。*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，臺中市。【Chou, Chun-Yu (2002). *A study of the effectiveness of children's librarian, parents, teachers toward children's reading behavior* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library and Information Science, National Chung Hsing University, Taichung. (in Chinese)】

林奇秀（1995）。*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）。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。【Lin, Chi-Shiou (1995). *[Taipei di qu er tong tu shu guan yuan ji xu jiao yu zhi yan jiu]* (Unpublished master's thesis). Department and Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei. (in Chinese)】

林素甘、柯皓仁（2007）。圖書館館員專業知能與繼續教育。*國家圖書館館刊，96*(2)，31-63。【Lin, Su-Kan, & Ke, Hao-Ren (2007). Librarians' competence and continuing education. *National Central Library Bulletin, 96*(2), 31-63. (in Chinese)】

林鳳儀（2003）。我國企業圖書館館員核心能力之研究。*大學圖書館，7*(1)，197-224。【Lin, Feng-I (2003). The core competencies for corporate librarians. *University Library Quarterly, 7*(1), 197-224. (in Chinese)】

邱子恒（2012）。*醫學圖書資訊服務人員專業發展之研究*。臺北市：文華圖書館管理。【Chiu, Tzu-Heng (2012). *[Yi xue tu shu zi xun fu wu ren yuan zhuan ye fa zhan zhi yan jiu]*. Taipei: Mandarin Library & Information Services. (in Chinese)】

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）。輔仁大學企業管理學系，新北市。【Kao, Chien-Chih (2004). *A study of the competency model of the reference librarians in university libraries* (Unpublished master's thesis). Department of Business Administration, Fu Jen Catholic University, New Taipei. (in Chinese)】

國家教育研究院（2018）。職能。在*雙語詞彙、學術名詞暨辭書資訊網*。檢自 https://terms.naer.edu.tw/detail/2910770/【National Academy for Educational Research. (2018). Competency. In *[Shuang yu ci hui, xue shu ming ci ji ci shu zi xun wang]*. Retrieved from https://terms.naer.edu.tw/detail/2910770/ (in Chinese)】

張惠媚、高熏芳（2003）。醫學圖書館員專業能力需求評估之研究。*大學圖書館，7*(1)，176-196。【Chang, Hui-Mei, & Kao, Hsun-Fung (2003). A study of the needs assessment for the professional competency of medical librarian. *University Library Quarterly, 7*(1), 176-196. (in Chinese)】

張鼎鍾（1989）。兒童圖書館的回顧與展望。*圖書館學刊，6*，39-55。【Fung,

臺灣大學學術期刊資料庫

Margaret C. (1989). On the past and future of children libraries in China. *Journal of Library Science, 6*, 39-55. (in Chinese)】

張鳴燕（2009）。*臺灣兒童圖書館員對專業知能的需求與看法*（未出版之碩士論文）。輔仁大學圖書資訊學系，新北市。【Chang, Ming-Yen (2009). *The needs of professional competencies for children's librarians in Taiwan* (Unpublished master's thesis). Department of Library and Information Science, Fu Jen Catholic University, New Taipei. (in Chinese)】

張鳴燕（2010）。臺灣兒童圖書館員對專業知能的需求與看法。*臺北市立圖書館館訊，27*(4)，39-60。【Chang, Ming-Yen (2010). The needs of professional competencies for children's librarians in Taiwan. *Bulletin of the Taipei Public Library, 27*(4), 39-60. (in Chinese)】

陳光榮、杜陳文隆、謝采汝、陳美良（2004）。二十一世紀服務行銷的新風貌：以兒童圖書館為例。*國立中央圖書館臺灣分館館刊，10*(1)，11-24。【Chen, Kuang-Jung, [DuChen, Wen-Long], Hsieh, Tsai-Ju, & Chen, Mei-Liang (2004). [21 shi ji fu wu xing xiao de xin feng mao: Yi er tong to shu guan wei li]. *Bulletin of NCL Taiwan Branch, 10*(1), 11-24. (in Chinese)】

陳昭珍（2003）。公共圖書館與閱讀活動。*臺北市立圖書館館訊，20*(4)，1-13。【Chen, Chao-Chen (2003). Public libraries and reading programs. *Bulletin of the Taipei Public Library, 20*(4), 1-13. (in Chinese)】

陳瓊后（2007）。*美國大學圖書館徵才需求分析之研究*（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，臺北市。【[Chen, Qiong-Hou] (2007). *A content analysis of U.S. libraries' job requirements* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library and Information Studies, National Taiwan Normal University, Taipei. (in Chinese)】

陳麗君、林麗娟（2012）。公共圖書館嬰幼兒閱讀服務及相關研究。*圖書與資訊學刊，4*(2)，104-116。doi: 10.6575/JoLIS.2012.81.05【Chen, Li-Chun, & ChanLin, Lih-Juan (2012). Babies and toddlers service in public libraries and related studies. *Bulletin of Library and Information Science, 4*(2), 104-116. doi: 10.6575/JoLIS.2012.81.05 (in Chinese)】

彭于萍（2015）。大學圖書館館員之情緒勞務與工作滿意之構面關係模式探析。*國家圖書館館刊，104*(1)，89-118。【Peng, Yu-Ping (2015). The relationship between facets of emotional labor and job satisfaction of universities librarians. *National Central Library Bulletin, 104*(1), 89-118. (in Chinese)】

曾淑賢（2000）。兒童圖書館經營問題探討。*書苑，45*，9-17。【Tseng, Shu-Hsien (2000). A study on the management issues of children's library in Taiwan. *[Shu Yuan], 45*, 9-17. (in Chinese)】

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，24*(4)，71-87。【Tseng, Shu-Hsien (2004). The skills, knowledge, and

臺灣大學學術期刊資料庫

personal attributes of children's librarian. *Bulletin of the Taipei Public Library, 24*(4), 71-87. (in Chinese)】

曾淑賢（2014）。兒童服務。在陳雪玉（主編），*公共圖書館*（頁270-288）。臺北市：五南。【Tseng, Shu-Hsien (2014). [Er tong fu wu]. In Hsueh-Yu Chen (Ed.), *[Gong gong tu shu guan]* (pp. 270-288). Taipei: Wu-Nan. (in Chinese)】

曾筱嵐（2008）。*高雄市公共圖書館館員對兒童閱讀活動之認知與態度*（未出版之碩士論文）。國立中興大學圖書資訊學研究所，臺中市。【Tseng, Hsiao-Lan (2008). *Cognition and attitude of public librarians toward children's reading activities in Kaohsiung City* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library and Information Science, National Chung Hsing University, Taichung. (in Chinese)】

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。【Yang, Mei-Hwa, & Liu, Hsin-Pei (2003). The competencies of special librarians in the knowledge economy age. *Bulletin of the Library Association of China, 70*, 4-17. (in Chinese)】

鄭雪玫（1993）。*臺灣地區的兒童圖書館*。臺北市：漢美。【Cheng, Sieu-Mai (1993). *[Taiwan di qu de er tong tu shu guan]*. Taipei: Sino-American. (in Chinese)】

蕭淑媛（2009）。*從美國線上徵才廣告探討臺灣圖書館人才需求之研究*（未出版之碩士論文）。輔仁大學圖書資訊學系，新北市。【Siao, Shu-Yuan (2009). *A study on the recruitment's demands for the Taiwan libraries from the American online job advertisements* (Unpublished master's thesis). Department of Library and Information Science, Fu Jen Catholic University, New Taipei. (in Chinese)】

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。【[Xie, Jin-Ju] (1997). The current status and their problems of children services of librarians in Taiwan. *Bulletin of the Library Association of China, 58*, 73-79. (in Chinese)】

Association for Library Service to Children. (2009). *Competencies for librarians serving children in public libraries*. Retrieved from http://www.ala.org/alsc/edcareeers/alsccorecomps

Athey, T. R., & Orth, M. S. (1999). Emerging competency methods for the future. *Human Resource Management, 38*(3), 215-226. doi: 10.1002/(SICI)1099-050X(199923)38:3<215::AID-HRM4>3.0.CO;2-W

Boyatzis, D. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New York, NY: John Wiley & Sons.

Briscoe, J. P., & Hall, D. T. (1999). Grooming and picking leaders using competency frameworks: Do they work? An alternative approach and new guidelines for practice. *Organizational Dynamics, 28*(2), 37-52. doi: 10.1016/S0090-2616(00)80015-7

Burger, L. (2008). All seasons & all reasons. *American Libraries, 39*(3), 44-48.

臺灣大學學術期刊資料庫

Campbell, C., Haines, C., Koester, A., & Stoltz, D. (2015). *Media mentorship in libraries serving youth*. Retrieved from http://www.ala.org/alsc/publications-resources/white-papers/mediamentorship

Chaudhry, A. S., & Yeen, L. S. (2001). Identification of competencies for professional staff of public libraries. *Public Library Quarterly, 20*(1), 17-43. doi: 10.1300/J118v20n01_04

Choi, Y., & Rasmussen, E. (2009). What qualifications and skills are important for digital librarian positions in academic libraries? A job advertisement analysis. *Journal of Academic Librarianship, 35*(5), 457-467. doi: 10.1016/j.acalib.2009.06.003

Cooper, L. Z. (2004). The socialization of information behavior: A case study of cognitive categories for library information. *The Library Quarterly, 74*(3), 299-336. doi: 10.1086/422775

Cooper, L. Z. (2008). Supporting visual literacy in the school library media center: Developmental, socio-cultural, and experiential considerations and scenarios. *Knowledge Quest, 36*(3), 14-19.

Cooper, L. Z. (2013). The use of self-story as a pedagogical tool in a meta-cognitive exercise to support children in understanding their material choices in the school library. *School Libraries Worldwide, 19*(2), 12-22.

Dalton, M. (1997). Are competency models a waste? *Training and Development, 51*(10), 46-49.

Darrell, J. C., & Ellen, R. B. (1998). Competency-based pay: A concept in evolution. *Compensation & Benefit Review, 30*(5), 21-28. doi: 10.1177/088636879803000505

Elkin, J. (2011). *The user of tomorrow: Young people and the future of library provision*. San Diego, CA: Chandos. doi: 10.1016/B978-1-84334-131-4.50016-9

Fasick, A., & Holt, L. (2008). *Managing children's services in the public library*. Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited.

Gatewood, D. R., & Field, S. H. (1998). *Human resource selection*. Orlando, FL: The Dryden Press.

Gerolimos, M., & Konsta, R. (2008). Librarians' skills and qualifications in a modern informational environment. *Library Management, 29*(8/9), 691-699. doi: 10.1108/01435120810917305

Griffiths, J. M., & King, D. W. (1986). *New directions in library and information science education*. White Plains, NY: Knowledge Industry Publications.

Haines, C., & Campbell, C. (2016). *Becoming a media mentor: A guide for working with children and families*. Chicago, IL: American Library Association.

Hamada, D., & Stavridi, S. (2014). Required skills for children's and youth librarians in the digital age. *IFLA Journal, 40*(2), 102-109. doi: 10.1177/0340035214529733

Hashim, L. B., & Mokhtar, W. N. H. W. (2012). Preparing new era librarians and information professionals: Trends and

臺灣大學學術期刊資料庫

issues. *International Journal of Humanities and Social Science, 2*(7), 151-156.

Houck, K., & Simon, A. (2008). *Highlights of research on summer reading and effects on student achievement*. Retrieved from http://www.nysl.nysed.gov/libdev/summer/research.pdf

Huff-Eibl, R., Voyles, J. F., & Brewer, M. M. (2011). Competency-based hiring, job description, and performance goals: The value of an integrated system. *Journal of Library Administration, 51*, 673-691. doi: 10.1080/01930826.2011.601270

International Federation of Library Associations and Institutions. (2001). *Guidelines for children's libraries services*. Retrieved from http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services-en.pdf

International Federation of Library Associations and Institutions. (2003). *The background text to the guidelines for children's libraries services*. Retrieved from http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services_background-en.pdf

Kwanya, T., Stilwell, C., & Underwood, P. G. (2012). A competency index for research librarians in Kenya. *African Journal of Library, Archives and Information Science, 22*(1), 1-19.

Liu, J., Ito, T., Toyokuni, N., Sato, K., & Nakashima, M. (2012). Enhancing children's activity in browsing/reading together by the installation of the BrowsReader in the children's room of a library. *Information Processing & Management, 48*(6), 1094-1115. doi: 10.1016/j.ipm.2012.02.005

Lucas, F. (2013). Many spokes, same hub: Facilitating collaboration among library and early-childhood services to improve outcomes for children. *The Australian Library Journal, 62*(3), 196-203. doi: 10.1080/00049670.2013.815576

Lucia, A. D., & Lepsinger, R. (1999). *The art and science of competency models*. San Francisco, CA: Jossey-Bass/Pfeiffer.

Lynne, M. (2006). Observations of babies and toddlers in library settings. *Library Trends, 55*(1), 190-201. doi: 10.1353/lib.2006.0043

Mahmood, K. (2002). Competencies needed for future academic librarians in Pakistan. *Education for Information, 20*(1), 27-43. doi: 10.3233/EFI-2002-20104

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". *American Psychologist, 28*(1), 1-14. doi: 10.1037/h0034092

Nonthacumjane, P. (2011). Key skills and competencies of a new generation of LIS professionals. *IFLA Journal, 37*(4), 280-288. doi: 10.1177/0340035211430475

North Carolina Public Library Directors Association. (2010). *Competencies for public library staff serving children and pre-adolescents*. Retrieved from http://ncplda.org/Children'sServicesCompetenciesFinal.pdf

臺灣大學學術期刊資料庫

Ohio Public Library Information Network. (2014). *Ohio Public Library core competencies: Children's services*. Retrieved from http://www.olc.org/CoreCompetencies.asp

Orme, V. (2008). You will be: A study of job advertisements to determine employer's requirements for LIS professionals in the UK in 2007. *Library Review, 57*(8), 619-633. doi: 10.1108/00242530810899595

Osika, E. R., & Sharp, D. P. (2002). Minimum technical competencies for distance learning students. *Journal of Research on Technology in Education, 34*(3), 318-325. doi: 10.1080/15391523.2002.10782352

Peng, Y.-P. (2015). Buffering the negative effects of surface acting: The moderating role of supervisor support in librarianship. *The Journal of Academic Librarianship, 41*(1), 37-46. doi: 10.1016/j.acalib.2014.10.009

Raju, J. (2014). Knowledge and skills for the digital era academic library. *The Journal of Academic Librarianship, 40*(2), 163-170. doi: 10.1016/j.acalib.2014.02.007

Rankin, C., & Brock, A. (2012). *Library services for children and young people: Challenges and opportunities in the digital age*. London, England: Facet.

Reeves, R. K., & Hahn, T. B. (2010). Job advertisements for recent graduates: Advising, curriculum, and job-seeking implications. *Journal of Education for Library and Information Science, 51*(2), 103-119.

Rehman, S. U. (2000). *Preparing the information professional: An agenda for the future*. Westport, CT: Greenwood Press.

Rehman, S. U., Al-Ansari, H., & Yousef, N. (2002). Coverage of competencies in the curriculum of information studies: An international perspective. *Education for Information, 20*(3), 199-215. doi: 10.3233/EFI-2002-203-403

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. doi: 10.2307/40324167

Rodriguez, D., Patel, R., Bright, A., Gregory, D., & Gowing, M. K. (2002). Developing competency models to promote integrated human resource. *Human Resource Management, 41*(3), 309-324. doi: 10.1002/hrm.10043

Saunders, L. (2012). Identifying core reference competencies from an employers' perspective: Implications for instruction. *College & Research Libraries, 73*(4), 390-404. doi: 10.5860/crl-281

Selematsela, D. N. S., & Du Toit, A. S. A. (2007). Competency profile for librarians teaching information literacy. *South African Journal of Libraries & Information Science, 73*(2), 119-129. doi: 10.7553/73-2-1345

Shera, J. H. (1976). *Introduction to library science: Basic elements of library service*. Littleton, CO: Libraries Unlimited.

Spaulding, A. E. (1989). Educating a new generation of librarian for work with young people. *The Bookmark, 48*(1), 38-39.

臺灣大學學術期刊資料庫

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Model for superior performance*. New York, NY: John Wiley & Sons.

Srivastava, S. (2005). Managing core competence of the organization. *Vikalpa, 30*(4), 49-68.

Subhash, P. S. (2012). Case study: Interpersonal competencies of employees in hospitality industries—A comparative study. *Advances in Management, 5*(5), 37-41.

Ullah, M., & Anwar, M. A. (2013). Developing competencies for medical librarians in Pakistan. *Health Information & Libraries Journal, 30*(1), 59-71. doi: 10.1111/hir.12008

Ulrich, D., Brockbank, W., Yeung, A., & Lake, D. (1995). Human resource competencies: An empirical assessment. *Human Resource Management, 34*(4), 473-495. doi: 10.1002/hrm.3930340402

Walter, V. A. (1992). *Output measures for public library service to children: A manual of standardized procedures*. Chicago, IL: American Library Association.

Walter, V. A. (2003). Public library service to children and teens: A research agenda. *Library Trends, 51*(4), 571-589.

Walter, V. A. (2014). Who will serve the children? Recruiting and educating future children's librarians. *IFLA Journal, 40*(1), 24-29. doi: 10.1177/0340035214522110

Wise, S., Henninger, M., & Kennan, M.A. (2011). Changing trends in LIS job advertisements. *Australian Academic and Research Libraries, 42*(4), 268-295. doi: 10.1080/00048623.2011.10722241

Xia, J., & Wang, M. (2014). Competencies and responsibilities of social science data librarians: An analysis of job descriptions. *College & Research Libraries, 75*(3), 362-388. doi: 10.5860/crl13-435

Yu, X. (2012). Exploring visual perception and children's interpretations of picture books. *Library & Information Science Research, 34*, 292-299. doi: 10.1016/j.lisr.2012.06.004

（投稿日期Received: 2017/12/15　接受日期Accepted: 2018/5/21）

臺灣大學學術期刊資料庫