

南華大學

文化創意事業管理學系碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Department of Cultural & Creative Enterprise Management,

Nanhua University

公共圖書館志工人口變項、相關經驗與教育需求之差異性研究

—以高雄市立圖書館為例

A DIFFERENCE ANALYSIS of PUBLIC LIBRARY VOLUNTEER'S  
DEMOGRAPHIC VARIABLES, RELEVANT EXPERIENCE AND EDUCATION  
NEEDS - TAKE KAOHSIUNG CITY LIBRARY as an EXAMPLE

指導教授：萬榮水 博士

**ADVISOR : Wahn, Rung-Shueei, Ph. D.**

研究生：洪慈芬

**GRADUATE STUDENT : Hung, Tzu-Fen**

中 華 民 國 102 年 6 月

## 謝誌

研究所畢業帶來的是對自己另一階段自我成長的喜悅，在工作二十餘年之後，有機會再進一步學習，讓自己挑戰另一階段的思考訓練，真的很感謝南華文化創意事業管理學系所提供進階研究學習的機會，也感謝自己職場中的老長官-現今新北市政府文化局林局長倩綺的鼓勵與提攜，讓自己有自我提升學術能力的機會。

求學的二年中，師長們在專業領域上的指導，獲益良多，指導教授萬榮水博士殷殷指導與啟發引領步步思索、好友老師黃志呈在統計分析上大力支持指導，加上同學季楨、瑩秀、俊明、詩威從旁叮嚀協助，讓自己面臨車禍骨折療養、婆婆仙逝及父親往生等事件打擊下，以有限的時間及精力終得以順利完成本論文，謹致萬分謝意，感謝親愛的師長、好友們，同時也感謝口試委員黃漢青教授、洪林伯教授在論文口試中，提供諸多寶貴意見，使本篇論文更加周延。

問卷的發放、填寫，感謝高雄市立圖書館各分館主任、志工夥伴們鼎力協助；寫作過程中，長官施館長純福全力支持、推廣組慧真的友情贊助、高雄市文化中心分館及苓雅分館的工作夥伴，盡心扶持圖書館館務使無後顧之憂，更是感心，慈芬銘感五內，如果沒有他們的支持與協助，是無法如此順利的。

最後仍感謝我親愛家人的體諒，尤其是高一兒子二年來陪伴上學，別是一番滋味在心頭，如今順利完成學業，取得碩士學位，媽媽也提早為你拍上一張榮譽小學士照片，祝福我的小天使兒子健康快樂。

謹以此成果，獻給我的師長、家人、同學、同事、朋友、長官，謝謝你們。

洪慈芬 謹誌

# 南華大學文化創意事業管理學系 101 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：公共圖書館志工人口變項、相關經驗與教育需求之差異性

研究一以高雄市立圖書館為例

研究生：洪慈芬

指導教授：萬榮水 博士

## 論文摘要內容：

台灣地區圖書館事業近年來快速發展，服務功能面擴增，編制、經費等基礎面卻未提升，不僅影響專業人員投入服務意願，整體服務品質亦受到影響。因應未來圖書館人力資源危機，在館方積極運用志工同時，如何提升志工素質，補強公共圖書館經營人力不足之劣勢，是重要關鍵性議題之一。

本研究目的在於：(1) 了解志工教育需求；(2) 提供資訊基礎以設計良好志工教育制度參考；(3) 了解志工教育需求相對重要程度。根據研究目的設計問卷，並以高雄市立圖書館志工為調查對象；從圖書館志工基本資料、及相關經驗、教育需求層面進行分析。從下列三點：1 不同的人口統計變項的志工在圖書館服務服務經驗上之差異性；2 不同的人口統計變項在圖書館教育需求上之差異性；3 不同圖書館服務經驗的志工對於圖書館教育需求層面之差異性，藉以了解高雄市立圖書館志工對於知識與知能的需求，進一步提出政策建議。

本研究發現，人口統計變項與圖書館服務相關經驗有關聯性存在，但在知能的教育需求構面無差異性存在，同時，相關經驗與教育需求構面無差異。表示所有志工對於教育需求的情況都一樣。另外，本研究同時探討志工教育需求四大構面的優先順序，結果依序為「顧客服務知能層面」、「數位出版發展趨勢知能層面」、「圖書館專業知能層面」、「圖書館行政作業與企劃能力知能層面」，可以做為圖書館規劃教育內容比重的參考。

**關鍵詞：**志願服務、公共圖書館、圖書館志工培育

**Title of Thesis :** A Diffenence Analysis of Public Library Volunteer’s Demographic Variables, Relevant Experience and Education Needs–Take Kaohsiung City Library as an Example

**Name of Institute :** Department of Cultural & Creative Enterprise Management, Nanhua University

**Graduate date :** January 2013      **Degree Conferred :** M.B.A.

**Name of student :** Hung, Tzu-Fen      **Advisor :** Wahn, Rung-Shueei, Ph.D.

### **Abstract**

Recently, librarianship has been developing rapidly with an increase in library service functions in Taiwan. However, there’s no enhancement in basic aspects such as organization and fund; this affects not only professionals’ willingness to plunge into service but also overall service quality. In response to future library human resource crisis, it is a key issue to enhance volunteer quality and compensate for the disadvantage of insufficient human resource of public library management when the library is actively using volunteers.

This study is aimed at following points: (1) Know volunteers’ education demands. (2) Provide information basis so as to design a good volunteer education system. (3) Know relative importance of volunteer education. This paper designs questionnaire in accordance with research purposes and chooses volunteers of Kaohsiung Public Library as objects of the survey. Analysis is performed through three aspects: library volunteers’ basic data, relevant experiences and education demands.

Following three points are discussed: (1) Differences in library service experience between volunteers with different demographic variables; (2) Differences in library education demands between volunteers with different demographic variables; (3) Differences in library education demands between volunteers with different library service experiences, so as to know Kaohsiung Public Library volunteers’ demands on knowledge and ability as well as further propose suggestions for policies.

This study finds demographic variable is correlated with library service experience. However, there is no difference in education demand on knowledge and ability. Similarly, volunteers with different experiences are not different in education demand. It means that all volunteers have same education demands. In addition, this study investigates priority of four aspects of volunteers’ education demands, and finds an order of “knowledge and ability of customer service”, “knowledge and ability of digital publishing development trend”, “knowledge and ability of library specialty” and “knowledge and ability of library administration operation and planning”. This provides a reference for the library to plan for proportions of educational contents.

**Keywords:** voluntary service, public library, library volunteer cultivation

## 目 錄

中文摘要	.....	i
英文摘要	.....	iii
目 錄	.....	v
表目錄	.....	vii
圖目錄	.....	xi
第一章	緒論.....	1
1.1	研究背景	1
1.1.1	公共圖書館近十年來發展快速	2
1.1.2	組織人力不健全，無法跟上經營成長腳步。	3
1.1.3	志願服務法帶動志工服務成為圖書館的助益。	4
1.2	研究動機	6
1.3	研究問題	7
1.4	研究目的	8
1.5	研究範圍與限制	9
1.5.1	研究範圍	9
1.5.2	研究限制	9
1.6	名詞解釋	9
1.6.1	公共圖書館	9
1.6.2	志工與志願服務	10
1.6.3	教育	10
1.6.4	圖書館專業素養	11
第二章	文獻探討.....	13
2.1	公共圖書館經營與志工需求	13
2.1.1	公共圖書館經營	13
2.1.2	志工服務	16
2.2	高雄市立圖書館志工參與服務現況	19
2.2.1	高雄市立圖書館沿革	20
2.2.2	高雄市立圖書館志工制度與教育	22

2.3	志工教育需求的認定	23
2.3.1	從圖書館面臨環境與科技看教育需求	23
2.3.2	從圖書館組織層面看教育需求	24
2.3.3	從志工工作需求看教育需求	25
2.3.4	從志工個人需求看教育需求	25
2.4	文獻回顧	26
2.4.1	公共圖書館扮演社區資訊中心	26
2.4.2	圖書館服務與存在的價值	27
2.4.3	公共圖書館員的專業知能與教育	30
第三章	研究設計及執行.....	36
3.1	研究架構	36
3.2	研究方法	36
3.3	研究假設	38
3.4	研究執行	39
3.4.1	問卷設計	39
3.4.2	預試信度分析	41
3.4.3	預試之因素分析	43
3.4.4	正式施測之信度分析	46
3.4.5	正式施測之因素分析	47
3.4.6	問卷調查實施	49
3.5	抽樣設計	49
3.6	資料處理	51
第四章	研究結果與討論.....	52
4.1	資料樣本結構描述	52
4.1.1	圖書館志工背景資料分佈情形	52
4.1.2	圖書館志工相關經驗描述性資料分析	53
4.2	假設驗證	54
4.2.1	假設一檢定結果	54
4.2.2	假設二檢定結果	71
4.2.3	假設三檢定結果	85

4.3	公共圖書館志工對於教育需求四個面向之優先順序	88
4.4	綜合分析	93
4.4.1	假設檢定結果總覽	93
4.4.2	綜合發現與討論	94
第五章	結論與建議.....	96
5.1	結論	96
5.1.1	志工教育應由圖書館主動提出教育訓練規劃	96
5.1.2	志工教育內容規劃以讀者服務教育佔比重最大	96
5.1.3	良好的志工教育制度建立主導權在圖書館	96
5.2	對後續研究之建議	97
5.3	對實務應用的建議	97
參考文獻	.....	98
附錄一	問卷	103
個人簡歷		107

### 表目錄

表 1-1 :	2001-2011 公共圖書館統計資料分析表	3
表 1-2 :	2005-2011 公共圖書館統計暨組織人力資料分析表	5
表 1-3 :	臺灣地區 2001 年至 2011 年志工人數比較表	5
表 1-4 :	臺灣地區 2005 年至 2011 年志工服務成果比較表	6
表 1-5 :	臺灣地區 2005 年- 2011 年志工服務成果表	6
表 3-1 :	圖書專業知能層面信度分析 (預試)	42
表 3-2 :	圖書館行政作業與企劃能力知能層面信度分析 (預試)	42
表 3-3 :	數位出版發展趨勢知能層面信度分析 (預試)	42
表 3-4 :	顧客服務知能層面信度分析 (預試)	43
表 3-5 :	圖書館專業知能層面因素萃取 (預試)	44
表 3-6 :	圖書館行政作業與企劃能力知能層面因素萃取 (預試)	44
表 3-7 :	數位出版發展趨勢知能層面因素萃取 (預試)	45
表 3-8 :	顧客服務知能層面因素萃取 (預試)	45

表 3-9：	圖書專業知能層面信度分析	46
表 3-10：	圖書館行政作業與企劃能力知能層面信度分析	46
表 3-11：	數位出版發展趨勢知能層面信度分析	47
表 3-12：	顧客服務知能層面信度分析	47
表 3-13：	圖書館專業知能層面因素萃取	48
表 3-14：	圖書館行政作業與企劃能力知能層面因素萃取	48
表 3-15：	數位出版發展趨勢知能層面因素萃取	48
表 3-16：	顧客服務知能層面因素萃取	49
表 3-17：	問卷發放配置表	50
表 4-1：	圖書館志工背景資料分佈情形－受訪者性別	52
表 4-2：	圖書館志工背景資料分佈情形－受訪者年齡	52
表 4-3：	圖書館志工背景資料分佈情形－受訪者圖書館服務年資	53
表 4-4：	圖書館志工背景資料分佈情形－受訪者其他單位服務年資	53
表 4-5：	圖書館志工背景資料分佈情形－受訪者教育程度	53
表 4-6：	圖書館志工背景資料分佈情形－受訪者職業	53
表 4-7：	圖書館志工相關經驗描述性資料分析－受訪者服勤次數	54
表 4-8：	圖書館志工相關經驗描述性資料分析－受訪者圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數	54
表 4-9：	圖書館志工相關經驗描述性資料分析－受訪者每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數	54
表 4-10：	擔任圖書館志工最主要工作項目分析	55
表 4-11：	擔任圖書館志工讀者服務工作項目分析	56
表 4-12：	擔任圖書館志工技術服務工作項目分析	56
表 4-13：	擔任圖書館志工行銷推廣活動工作項目分析	57
表 4-14：	擔任圖書館志工最主要工作項目交叉分析總表	59
表 4-15：	曾經學習最多時數的圖書館相關專業教育	60
表 4-16：	學習最多時數的圖書館相關專業教育－讀者服務	61

表 4-17：	學習最多時數的圖書館相關專業教育—圖書技術服務	61
表 4-18：	學習最多時數的圖書館相關專業教育—行銷推廣活動	61
表 4-19：	曾經學習最多時數的圖書館相關專業教育交叉分析總表	63
表 4-20	曾經學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育	64
表 4-21：	學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育分析—讀者服務	65
表 4-22：	學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育分析—行銷推廣活動	65
表 4-23：	曾經學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育交叉分析總表	66
表 4-24：	最常運用在圖書館服務項目	67
表 4-25：	最常運用在圖書館服務項目—讀者服務	68
表 4-26：	最常運用在圖書館服務項目—圖書技術服務	68
表 4-27：	最常運用在圖書館服務項目—行銷推廣活動	69
表 4-28：	最常運用在圖書館服務項目交叉分析總表	70
表 4-29：	教育需求面向之各題平均數—性別	73
表 4-30：	教育需求面向之各題平均數—年齡	73
表 4-31：	教育需求面向之各題平均數—學歷	73
表 4-32：	教育需求面向之各題平均數—職業	74
表 4-33：	教育需求面向之各題平均數—圖書館服務年資	74
表 4-34：	教育需求面向之各題平均數—其他單位服務年資	74
表 4-35：	教育需求面向之各題平均數—服勤次數	75
表 4-36：	教育需求面向之各題平均數—圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數	75
表 4-37：	教育需求面向之各題平均數—每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數	75
表 4-38：	圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數—性別	77
表 4-39：	圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數—年齡	77
表 4-40：	圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數—學歷	77

表 4-41：	圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－職業	77
表 4-42：	圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－圖書館 服務年資	78
表 4-43：	圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－其他單 位服務年資	78
表 4-44：	圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－服勤次 數	78
表 4-45：	圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－圖書館 服務相關研習、座談或職場教育的次數	78
表 4-46：	圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－每個月 指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數	79
表 4-47：	數位出版發展趨勢知能層面平均數－性別	80
表 4-48：	數位出版發展趨勢知能層面平均數－年齡	80
表 4-49：	數位出版發展趨勢知能層面平均數－學歷	80
表 4-50：	數位出版發展趨勢知能層面平均數－職業	81
表 4-51：	數位出版發展趨勢知能層面平均數－圖書館服務年資	81
表 4-52	數位出版發展趨勢知能層面平均數－其他單位服務年 資	81
表 4-53	數位出版發展趨勢知能層面平均數－服勤次數	81
表 4-54	數位出版發展趨勢知能層面平均數－圖書館服務相關 研習、座談或職場教育的次數	82
表 4-55	數位出版發展趨勢知能層面平均數－每個月指導讀者 或自己使用圖書館電子資料庫次數	82
表 4-56	顧客服務知能層面平均數－性別	83
表 4-57	顧客服務知能層面平均數－年齡	83
表 4-58	顧客服務知能層面平均數－學歷	83
表 4-59	顧客服務知能層面平均數－職業	84
表 4-60	顧客服務知能層面平均數－圖書館服務年資	84
表 4-61	顧客服務知能層面平均數－其他單位服務年資	84

表 4-62：	顧客服務知能層面平均數－服勤次數	84
表 4-63：	顧客服務知能層面平均數－圖書館服務相關研習、座談 或職場教育的次數	84
表 4-64：	顧客服務知能層面平均數－每個月指導讀者或自己使 用圖書館電子資料庫次數	85
表 4-65：	服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求平均數－ 服勤次數	86
表 4-66：	圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求平 均數－圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數	87
表 4-67：	圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求平 均數－每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫 次數	87
表 4-68：	圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求平 均數－志工最主要工作項目	87
表 4-69：	圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求平 均數－最多時數專業圖書教育訓練	87
表 4-70：	圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求平 均數－最多時數非圖書專業教育訓練	88
表 4-71：	圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求平 均數－所學知能最常運用的服務項目	88
表 4-72：	教育需求四個面向之優先順序	89
表 4-73：	志工特性與專業知能重要性排序之交叉分析總表	90
表 4-73	志工特性與專業知能重要性排序之交叉分析總表	92
續 1：		
表 4-74：	研究假設結果總覽	93

## 圖目錄

圖 2-1：高雄市立圖書館總館暨各分館分布圖.....	21
-----------------------------	----

圖 2-2: 高雄市立圖書館建立志工制度簡圖.....	22
圖 3-1: 研究架構圖.....	37
圖 4-1: 擔任圖書館志工最主要工作項目(%).....	55
圖 4-2: 曾經學習最多時數的圖書館相關專業教育(%).....	60
圖 4-3: 曾經學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育(%).....	64
圖 4-4: 最常運用在圖書館服務項目(%).....	67

# 第一章 緒 論

圖書館是知識的寶庫，大家耳熟能詳，知道它是終身學習場所，卻是在國家發展政策中處於最弱勢的文化設施場館。從小學圖書館、中學圖書館、高中圖書館、大學圖書館，到學生踏出了校門，有公共圖書館、國家圖書館，甚至從業後機構內設有專門圖書館，一路陪伴我們成長--讀書、查資料、充實知識最佳終身學習場所，非圖書館莫屬。

然而圖書館的經營發展卻始終是那麼艱辛，近十年來圖書館事業雖然快速發展，功能面受到急速的開發，基礎面卻無法突破提升。

就圖書館服務功能面而言，讀者服務項目多元化，由館內借還書、期刊報紙閱覽，逐漸增加了視聽閱覽、館際合作閱覽、網際網路服務、無線上網、各項圖書推廣活動等，拓展到連結社區服務、校園推廣等館外服務，甚至發展網路借書、通借通還服務等，由鄉鄉有圖書館各自服務進展到形成城市閱讀網絡，讓公共圖書館逐漸扮演起地方生活學習中心角色；

就圖書館基礎面來看，組織編制人員、經費二大項在服務多元化趨勢下，卻無法等比例成長。10年前圖書館組織編制人員依館藏冊數2萬冊以內設置管理員1人，2萬冊以上增加幹事1人；10年後進步的是管理員職稱得改為主任，編制人員仍無法增加，僅能以微薄經費多僱用委外人力，所造成人力不足部分只有依賴志工協助館務經營。

圖書館為達經營成效，志工運用無疑是重要途徑，然而因圖書館專業度與服務業角色問題，讓圖書館在運用志工過程中，必須以教育為重要投注項目，志工如果沒教育好，是無法發揮圖書館服務功能的，因此，本研究以高雄市立圖書館為例，希望藉由問卷調查分析，提供圖書館志工運用及教育規劃相關基礎資訊。

## 1.1 研究背景

台灣地區公共圖書館事業近年來快速發展，尤其是2003年經過公共圖書館強化計畫的推動洗禮，公共圖書館蛻變轉化，服務功能面擴增，編制、經費等基礎

面卻未提升，不僅影響專業人員投入服務意願，整體服務品質亦受到影響，圖書館整體經營面臨很大的人力資源危機，尤其是民意高漲、社會變遷的加速、資訊時代的來臨、google 帶來的衝擊等等，更為圖書館帶來經營上的窘境，運用編制外的人力資源應運而生。2001 年 1 月 20 日，政府頒佈「志願服務法」，志願服務在國內有了法源依據，招募志工協助圖書館經營，順理成章成為各公共圖書館經營不可缺少的方式之一。

### 1.1.1 公共圖書館近十年來發展快速

圖書館自藏書樓起步歷經 100 多年歷史，19 世紀中葉，西方公共圖書館興起進一步影響通俗圖書館建設熱潮於民國初期展開，至 1914 年已有省級公共圖書館 18 所，到 1936 年，增加到圖書館、民眾教育館計 2520 所，當時圖書館以民辦或私立居多，政府興辦的一直到 1949 年才有實質上的發展<sup>1</sup>。

台灣地區第一座由政府公辦公共圖書館，為 1914 年「臺灣總督府圖書館」，1973 年更名為「中央圖書館臺灣分館」改隸教育部；2013 年更名為「國立臺灣圖書館」；1923 年臺灣總督府發布「公立、私立圖書館規則」，帶動地方籌設圖書館風氣，現今國立公共資訊圖書館的前身臺中州立圖書館即是 1923 年設立，並於 1947 年改隸新成立的臺灣省政府教育廳，更名為「臺灣省立台中圖書館」，1997 年精省後，於 1999 年改隸行政院文建會更名升格為「國立台中圖書館」，2013 年更名為「國立公共資訊圖書館」；2008 年教育部為落實「圖書館法」第 3 條之精神「全國圖書館之中央主管機關為教育部」，將「國立公共資訊圖書館」改隸教育部，與「國立臺灣圖書館」共同擔負輔導臺灣地區公共圖書館任務。

2010 年 12 月 25 日，臺灣走入五都直轄市的新時代，公共圖書館體系改變為國立公共圖書館 2 所、直轄市立圖書館 5 所及縣（市）立圖書館 17 所。臺灣地區公共圖書館事業在輔導體制下突飛猛進，館舍硬體除了空間再利用-閱讀氛圍大改造，新建館舍、增加館舍外服務站等，迄 2012 年 12 月止，包含鄉（鎮市區）公立公共圖書館由 2001 年 496 所增加為 693 所<sup>2</sup>。

<sup>1</sup> 吳建中（2002）著，二十一世紀公共圖書館新論。

<sup>2</sup> 國立公共資訊圖書館，公共圖書館統計系統。上網日期:2012 年 7 月 12 日  
網址：<http://publibstat.ntl.gov.tw/>

公共圖書館服務經營軟體面，不再是單純的借還書，而是更多元化的內容與形式，包括期刊雜誌閱覽、視聽資料借閱與公播、閱讀活動的多元規劃、網際網路服務、送書到府服務、通借通還等，帶動提升了公共圖書館使用率：全年圖書資訊借閱人次，由 2001 年 9,449,988 人次增加至 2011 年 15,964,060 人次，成長比例達 68.9%；全年圖書資訊借閱冊次由 2001 年 27,183,205 冊次增加至 2011 年 57,348,294 冊次，成長比例達 111%，而推廣行銷藝文活動，辦理場次由 2005 年 57,624 場次，增加至 2011 年 77,901 場次；參與活動人次則由 2005 年 3,547,002 人次，增加至 2011 年 9,984,195 人次，由表 1-1：2001-2011 公共圖書館統計資料分析表上之統計數據<sup>3</sup>，可以看到近十年來公共圖書館進展突飛猛進。

表 1-1：2001-2011 公共圖書館統計資料分析表

年度	2001	2011	成長比例
圖書館數（所、個）	496	685	38.1%
圖書及非書資料收藏數量	19,437,533	35,053,917	80.3%
全年圖書資訊借閱人次	9,449,988	15,964,060	68.9%
全年圖書資訊借閱冊數	27,183,205	57,348,294	111.0%

資料來源：1.2002 年圖書館年鑑。

2.教育部公共圖書館統計系統，2005 開站。

### 1.1.2 組織人力不健全，無法跟上經營成長腳步。

臺灣地區公共圖書館自 1999 年起，隨著政府大力推動幾項重要專案而成長茁壯，包括「加強公共圖書館建設五年計畫」、「擴大公共建設方案」中的「公共圖書館強化計畫—公共圖書館空間及營運改善計畫」、「公共圖書館自動化與網路系統架設計畫」及「充實公共圖書館館藏計畫」、「閱讀植根與空間改造：98-101 年圖書館創新服務發展計畫—公共圖書館活力再造計畫」等<sup>4</sup>，創造臺灣地區公共圖書館轉型契機，在獲得地方圖書館熱烈響應下，圖書館發展速度加速。

然而圖書館專業服務人員的編制卻不足以應付日漸成長的顧客導向經營，組

<sup>3</sup> 同前註 2。

<sup>4</sup> 黃雯玲(2012)，創造共同記憶，見證臺灣公共圖書館發展歷程。出自國立臺中圖書館主編(2012)，走過榮耀歲月 迎向嶄新未來：國立臺中圖書館新館開幕紀念專輯，p118-p122。

織體制的不健全、人力不足等因素，造成圖書館經營艱辛窘境，影響專業人力投入的意願，不僅圖書館在未來人力資源的發展上恐將斷層<sup>5</sup>，圖書館真正核心服務價值也將逐漸流失。

由表 1-2：2005-2011 公共圖書館統計暨組織人力資料分析表上之統計數據<sup>6</sup>，在全年圖書資訊借閱人次、冊次，2011 年比 2005 年分別成長了 60%、70.6%，藝文活動辦理場次與參與人次，2011 年比 2005 年亦分別成長了 35.2%、181.5%；然而正式編制人員卻由 2005 年的 1171 人到 2011 年 1248 人，只成長 6.6%，反而在志工人數與其他人力資源成長超過 50%，由此可見公共圖書館組織編制人力是多麼的缺乏與不健全。

### 1.1.3 志願服務法帶動志工服務成爲圖書館的助益。

從 1981 年救國團、民間社團以及部分宗教組織開始運用義工從事志願服務的活動，到現階段非營利機構的積極推行義工制度，「義工」一詞已普遍的出現在我國社會各階層中，尤其是圖書館在經營面突飛猛進卻缺乏人力資源下，更是不斷招募志工輔助經營。在 2001 年 1 月 20 日政府頒佈「志願服務法」後，志願服務在國內有了法源依據，「義工」一詞改稱「志工」。依據內政部統計處公布臺灣地區志願服務相關統計數據（詳如表 1-3 臺灣地區 2001 年至 2011 年志工人數比較表）發現，志工人數 2001 年至 2011 年，全臺由 58,734 人增加到 162,577 人，成長比例高達 176.8%，而高雄市亦由 10,640 人增加到 15,377 人，成長比例達 44.5%；由表 1-4：臺灣地區 2005 年至 2011 年志工服務成果比較表及表 1-5：臺灣地區 2005 年- 2011 年志工服務成果表看出，就服務成果而言，2005 年- 2011 年成長比例均高達 196% 以上。由前述看出志願服務法公布後，國人參與志願服務不僅急速成長，連帶服務成果亦很可觀，在從臺灣地區公立公共圖書館志工服務人數，由 2005 年 5775 人到 2011 年 8670 人，五年內亦成長了 50.12%（詳表 1-2），可以看出創造出圖書資訊借閱人次、冊次分別達到 60-70%，志工的確是功不可沒。

<sup>5</sup> 楊美華（2006），挑戰與契機：台灣地區圖書館事業發展的回顧與前瞻。

<sup>6</sup> 同前註 2。

表 1-2：2005-2011 公共圖書館統計暨組織人力資料分析表

年度	2005	2011	成長比例
圖書館數（所、個）	516	685	32.8%
每人購書費-決算（元）	13.17	21.74	65.1%
編制內總館員數（人）	1,171	1,248	6.6%
編制內專業人員	488	550	12.7%
編制內行政人員	608	638	4.9%
編制內技術人員	75	60	-20.0%
臨時人員	1,228	1,581	28.7%
約聘僱人員	277	271	-2.16%
工讀生	232	181	-22.0%
志工人數	5,775	8,670	50.12%
其他	264	713	170.1%
圖書及非書資料收藏數量	25,736,077	35,053,917	36.2%
閱覽席位數（席）	74,630	80,470	7.8%
全年圖書資訊借閱人次	9,976,332	15,964,060	60.0%
全年圖書資訊借閱冊數	33,624,735	57,348,294	70.6%
全國推廣活動（場次）	57,624	77,901	35.2%
全國推廣活動（人次）	3,547,002	9,984,195	181.5%

資料來源：1.2002 年圖書館年鑑  
2.教育部公共圖書館統計系統，2005 開站。

表 1-3：臺灣地區 2001 年至 2011 年志工人數比較表

地方政府社會處(局)所轄志工人數		
	總計	
	區域別總計 / 總計	高雄市 / 總計
2001 年	58,734	10,640
2011 年	162,577	15,377
成長比例	176.8%	44.5%

表 1-4：臺灣地區 2005 年至 2011 年志工服務成果比較表

地方政府社會處(局)所轄志工服務成果						
	服務人次			服務時數		
	區域別總計 / 服務類別總計	區域別總計 / 社區福利服務	區域別總計 / 綜合福利服務	區域別總計 / 服務類別總計	區域別總計 / 社區福利服務	區域別總計 / 綜合福利服務
2005 年	9,274,506	773,697	2,764,252	6,731,795	765,759	2,115,635
2011 年	38,595,362	4,241,672	13,085,804	22,914,705	2,364,589	6,279,941
成長比例	316.14%	268.31%	373.39%	240.40%	208.79%	196.83%

表 1-5：臺灣地區 2005 年- 2011 年志工服務成果表

地方政府社會處(局)所轄志工服務成果						
	服務人次			服務時數		
	區域別總計 / 服務類別總計	區域別總計 / 社區福利服務	區域別總計 / 綜合福利服務	區域別總計 / 服務類別總計	區域別總計 / 社區福利服務	區域別總計 / 綜合福利服務
2005 年	9,274,506	773,697	2,764,252	6,731,795	765,759	2,115,635
2006 年	12,349,154	1,054,922	4,511,292	8,648,918	908,082	2,730,245
2007 年	14,080,124	1,951,294	3,253,796	11,691,062	1,719,067	2,748,911
2008 年	22,566,763	3,520,493	8,168,166	15,512,030	2,053,672	4,278,451
2009 年	34,238,860	6,300,522	10,858,570	20,157,333	3,345,264	5,496,286
2010 年	34,099,535	5,847,753	13,405,208	27,740,413	4,638,467	7,794,250
2011 年	38,595,362	4,241,672	13,085,804	22,914,705	2,364,589	6,279,941

資料來源：內政部統計處網站，網址：<http://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx/stat00.aspx>

## 1.2 研究動機

筆者服務於公共圖書館多年，有感於圖書館組織不健全、人力不足，各館普遍運用志工協助經營，仍因志工個人特質與經驗、背景不同，無法使圖書館服務品質提升，如果能透過教育改造志工特質與經驗，應可以進一步提升圖書館服務品質，因此，基於以下三大想法，引發筆者提出本研究：

- 1.如果能對於志工的背景條件更有系統了解，則更能夠掌握志工結構。
- 2.如果能對於志工的教育需求有所掌握，可以安排更好的教育活動，提升他們戰力。能夠設計良好志工教育活動，圖書館績效及品質必定可以獲得提升。

- 3.如果能對於志工人力結構和教育需求差異性有所理解，對於運用志工將有更大的助益。志工如果運用得當，圖書館服務品質必定能提升。

### 1.3 研究問題

國內公共圖書館為解決經費不足、人力不足問題，大量運用志工協助圖書館經營相關事務，而公共圖書館面臨運用志工問題，就如同文獻提到國內志願服務所面臨的四大問題類似，包括志工參與率偏低、流失率偏高、志工的教育訓練難以落實及獎勵有待改善等<sup>7</sup>，影響公共圖書館經營績效與服務品質提升，志工流動性及教育訓練難以落實，造成服務人力不穩定。對於公共圖書館經營品質已經處於劣勢情況下，如何提升服務志工的專業素養，並培養哪一種專業素養，成為提升公共圖書館經營績效與服務品質重要課題。因此，本研究主要的研究問題包括下列四項：

- 1.不同人口統計變項的志工在圖書館服務經驗上是否有差異？

公共圖書館志工參與服勤次數多寡是否會因為性別、年齡、擔任志工服務年資、教育程度、專業背景及職業等變項不同而有所差異？

公共圖書館志工工作項目是否會因為性別、年齡、擔任志工服務年資、教育程度、專業背景及職業等變項不同而有所不同？

公共圖書館志工參與圖書館專業與非專業研習項目、次數，是否會因為性別、年齡、擔任志工服務年資、教育程度、專業背景及職業等變項不同而有所差異？

公共圖書館志工對於數位化趨勢時代中，使用電子資料庫的經驗是否會因為性別、年齡、擔任志工服務年資、教育程度、專業背景及職業等變項不同而有所差異？

- 2.不同人口統計變項的志工對於圖書館教育需求層面是否有差異？

公共圖書館志工對於教育需求四大構面各需求程度，是否會因為性別、年齡、擔任志工服務年資、教育程度、專業背景及職業等變項不同而有所差異？

- 3.不同相關經驗的志工在圖書館教育需求層面上是否有差異？

公共圖書館志工對於教育需求四大構面各需求程度，是否會因為參與服勤次

---

<sup>7</sup> 林勝義(2006)，志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者。

數多寡、工作項目、參與圖書館專業與非專業研習項目與次數及使用電子資料庫的經驗而有所差異？

#### 4.探討公共圖書館志工對於服務相關教育需求四大構面高低順序？

對於公共圖書館志工教育需求四大構面：專業知能層面、行政作業與企劃能力層面、數位出版發展趨勢層面及顧客服務知能層面，公共圖書館志工教育需求的優先順序為何，對於館方規劃教育方向內容，才是適當運用志工最佳選擇？

## 1.4 研究目的

透過教育提升公共圖書館志工素質對圖書館經營日益重要，可以補強公共圖書館經營人力不足之劣勢，強化公共圖書館經營績效與服務品質。惟志工流動性及無給職造成服務人力不穩定，對於公共圖書館經營品質已經處於劣勢情況下，如何提升服務志工的專業素養，並培養哪一種專業素養，成為提升公共圖書館經營績效與服務品質重要課題。本研究主要目的有三：

### （一）了解志工教育需求

研究不同人口統計變項與相關經驗變項的志工差異性，以幫助了解在圖書館服務志工所需求教育為何；研究不同人口統計變項與對於志工教育需求差異性，以幫助了解不同志工所需求教育構面優先順序為何；研究不同圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育需求層面上差異性，以幫助了解不同服務經驗志工所需求教育構面優先順序為何。

### （二）提供資訊基礎做為設計良好志工教育制度參考

藉由問卷調查分析研究，探討提供圖書館志工人力結構背景、服務經驗等相關資訊基礎，做為建立規劃良好志工教育制度參考，並幫助公共圖書館得以在既有人力資源中妥適運用志工；透過適當的教育規劃，不僅能強化志工素質，更能補強公共圖書館經營人力不足之劣勢，提升公共圖書館經營績效與服務品質。

### （三）了解志工教育需求相對重要程度

藉由問卷調查分析研究，了解志工教育需求重要程度，探討優先順序，提供館方運用有限經費做最大效益的教育規劃。

## 1.5 研究範圍與限制

### 1.5.1 研究範圍

本研究圖書館類型以公立公共圖書館為主，並以高雄市立圖書館 101 年 2-3 月現職志工為範圍，由面訪員依抽樣數分送問卷協助志工填答，藉由問卷分析，從圖書館與志工需要層面探討志工教育問題。

### 1.5.2 研究限制

本論文在研究過程，雖力求符合科學之研究方法，惟因囿於時間諸多客觀因素影響，遺漏舛誤之處在所難免。茲就有關研究限制敘述如下：

- (一) 本文以個人之研究能力、時間有限，在資料之蒐集與運用上，殆難避免失之主觀或疏漏及未盡周延之處。
- (二) 語云：「他山之石，可以攻錯，察異方之言可以知漸」。惟囿於資料蒐集，語文能力限制，無法就各國逐一臚列，僅能就國內圖書館典藏書籍、期刊、博碩士論文篩選。
- (三) 本研究雖談進行調查研究，但是調查範圍僅限於高雄市立圖書館志工，尙難以推論到全台灣地區之狀況，惟公共圖書館服務對象、任務等相似度百分之九十，應可以適用各地區公共圖書館從圖書館需要層面探討志工教育問題。

## 1.6 名詞解釋

### 1.6.1 公共圖書館

我國學者胡述兆與吳祖善於 1989 年合著出版的圖書館學導論一書中，對於圖書館的意義，以比較具體的方法解說為：「圖書館是用科學方法，採訪、整理、保存各種印刷與非印刷的資料，以便讀者利用的機構」。而楊若雲主編的圖書館學辭典對於公共圖書館（public library）解釋：「全部經費或部分經費來自公款、對一切讀者都開放的圖書館。」印度學者 S. R. Ranganathan 認為圖書館是一個成長的有機體，強調圖書館須不斷持續改善、持續成長的精神，才能創造優質的服務品質。

1995 年 UNESCO 提出新的「公共圖書館宣言」。這份宣言在 1999 年 4 月經過美國圖書館暨資訊科學委員會（National Commission of Library and Information Science，簡稱 NCLIS）通過成爲「美國公共圖書館服務原則」（Principles for Public Library Service）之基礎。該宣言重新界定公共圖書館的意義：

1. 公共圖書館是各國民眾通往知識的閘道（Gateway），提供個人與團體終身學習，獨立決策及文化發展的機會。
2. 公共圖書館是當地的資訊中心，提供使用者能夠便利的取得所有的知識。
3. 公共圖書館提供社會大眾公平取用資訊，不因使用者年齡、種族、性別、宗教、國籍、語言或社會而有所不同。

依據圖書館法第四條第二款，說明公共圖書館的設立與服務宗旨：是指由各級主管機關、鄉（鎮、市）公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾爲主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館。

#### 1.6.2 志工與志願服務

從民國 1981 年救國團、民間社團以及部分宗教組織開始運用義工從事志願服務的活動，到現階段非營利機構的積極推行義工制度，「義工」一詞已普遍的出現在我國社會各階層中<sup>8</sup>，在民國 2001 年 1 月 20 日，政府頒佈「志願服務法」，志願服務在國內開始有法源依據，「義工」一詞改稱「志工」。

志願服務起源於人類的一種互屬互助情感與宗教慈善精神，由於社會的變遷與民主發展，現代民主國家志願服務內涵，已從傳統的慈善救濟工作轉變爲公民參與意義。對於民主社會而言，推展志願服務一方面是催化大眾對群體及社會付出關懷，爲實踐「生命共同體（community）」的重要途徑，另一方面志願服務可說是一種公民參與（civil participation），可以增進民眾體認和具備集體社會生活共存共榮之價值，產生互助合作的公共責任與服務意識<sup>9</sup>。

#### 1.6.3 教育

古往今來有不少專家學者對「教育」這兩個字下過定義。然而最廣爲大家所接受的教育意義，大都從中西文「教育」的原始意義，及廣義與狹義的教育兩方面談起。

就中文教育的字義來看：按《說文解字》的解釋：「教：上所施，下所效也。」；

<sup>8</sup> 胡鳳生（2009）公共圖書館運用義工資源之研究-以台中地區圖書館爲例。

<sup>9</sup> 曾騰光、曾華源（2001），志願服務法執行之研究。

「育，養子使作善也。」而在中國的古籍中，最先將「教」與「育」兩字合用的大概是孟子，《孟子》盡心篇中提到：「得天下英才而教育之，三樂也。」大致上來說，中國傳統的教育觀念，是指長者對於下一代有形、無形的教導。

其次，就西方的教育字義來看：無論是英文的 Education，法文的 Education，或是德文的 Erziehung，都是從拉丁字 Educere 演變而來，含有「引出」的意思。亦即是以引導或啓發的方式。由此可見，無論中外，都將教育看做是感化和培養人的活動，是促進新生代身心發展的一種手段。<sup>10</sup>

教育，通常有廣義和狹義兩種概念。廣義的教育泛指一切傳播和學習人類文明成果——各種知識、技能和社會生活經驗，以促進個體社會化和社會個性化的社會實踐活動，產生於人類社會初始階段；狹義的教育專指學校教育，即制度化教育。<sup>11</sup>

除了學校的正規教育之外，強調人的一生，從出生到死亡，隨時都可以接受教育，也可同時從事職業工作，這種教育不受任何階段的限制，個人可以在教室內或教室外學習，也可利用各種傳播媒介來學習。也就是說強調在人生的不同階段與生活領域中，以正式、非正式的學習方式，獲得與充實知識，促進個人發展與社會進步的統合教育理念既是終身教育<sup>12</sup>。此種終身教育理念的落實是很重要的。而志工在圖書館服務接受教育，即是終身教育理念落實的最佳實踐，以正式、非正式的學習方式，獲得與充實知識，促進個人發展與社會進步的統合教育理念。

本論文所指教育係指從事圖書館服務時，服務期間接受的相關圖書館服務專業知能與非專業知能指導、說明或研習，包括職前訓練、小組座談、正式與非正式的開班研習或個別指導等。

#### 1.6.4 圖書館專業素養 (Library of professional literacy)

「素養」(literacy) 是「理解以及和外界做有意義溝通所需要的能力」，一般而言，人類的「理解以及和外界做有意義溝通」所「需要的能力」，隨時代的變遷而有不同。譬如，傳統上，「素養」表示「一個人能讀和寫」。<sup>13</sup>而圖書館專業素養，指圖

<sup>10</sup> 教育百科辭典編輯部 (1994)，教育百科辭典，頁 406-407。

<sup>11</sup> 維基百科，上網日期：2013.04.27，網址：<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%95%99%E8%82%B2>

<sup>12</sup> 李建興，《社區學校化》中「建立終身學習社區的初步構想」。

<sup>13</sup> 林雯瑤 (1998)，網際網路時代圖書館員的自我教育，佛教圖書館館訊 第十六期 87 年 12 月

書館讀者服務及圖書館技術服務等所需之相關圖書館學知識、技能，如圖書館學概論、分類編目、目錄學、參考諮詢等。

## 第二章 文獻探討

本研究文獻探討試從公共圖書館的經營與志工教育需求相關文獻論述彙整，進而從環境科技、組織層面、工作需求及個人需求四方面相關文獻整理探討志工對於圖書館服務教育需求的認定，建構提出志工教育需求四大構面，俾利藉由問卷調查方式排列出志工教育規劃相關知能的優先順序。

### 2.1 公共圖書館經營與志工需求

#### 2.1.1 公共圖書館經營

##### 2.1.1.1 台灣地區公共圖書館發展研究

台灣地區圖書館事業的發展，在各圖書館界先進的努力下，因公共圖書館營運基準、圖書館法的通過與圖書館事業發展白皮書的制定，使台灣地區的圖書館事業有法源遵循方向；在教育部與文化部（前身為行政院文化建設委員會）攜手推動公共圖書館強化計畫，2003 年創造了台灣地區公共圖書館經營的轉捩點。在電腦與資訊科技快速發展地影響下，2012 年第一座國家級以數位前瞻的國立公共資訊圖書館新館啓用，開啓了台灣地區圖書館事業朝向網路化、數位化、全球化的嶄新未來。

台灣地區的公共圖書館共計 600 餘所，在館藏總數量上達 23,071,122 冊之多，但在購書經費的分配上，每人購書經費平均約為 0.49 元至 37.4 元不等，突顯出台灣地區各縣市公共圖書館在經費資源上的落差性。而在圖書館人力的運用上亦甚為困窘，故多採用志工以解決人力不足的問題。不過，在公共圖書館的發展與服務上，有許多顯著的成果，包括「閱讀植根推廣工作」、「走讀台灣—鄉鎮圖書館建置計畫」、「公共圖書館強化計畫—『公共圖書館空間及營運改善計畫』」、「公共圖書館自動化與網路系統架設計畫」及『充實公共圖書館館藏計畫』」等。

「公共圖書館強化計畫—公共圖書館空間及營運改善計畫」是台灣地區公共圖書館脫胎換骨的一項重要計畫。該計畫由國立公共資訊圖書館（前身為國立台中圖書館）主導，是一期許結合鄉鎮、地方民間組織及社區資源，擬訂有助於圖書館創新發展，永續經營管理之計畫。該計畫於 2004 年 6 月成功地改造 300 所公

共圖書館，為台灣地區的公共圖書館展現出新的風貌，打造出以讀者為本的閱讀環境、活化出溫馨有趣的閱讀空間、積極結合與善用社區資源，並秉持著永續經營圖書館的理念，讓公共圖書館成為書香閱讀的好鄰居。

除了實體的圖書館空間改善計畫，台灣地區在公共圖書館的館藏採購與硬體系統上亦投注許多心力。包括館藏的採購、倡議全面提升並充實公共圖書館自動化暨網路系統架設環境及設備，強化公共圖書館扮演「社區資訊素養中心」、「網路學習中心」、「民眾終身學習資源中心」等多元角色功能。因此，至 2004 年 6 月，台灣地區各縣市鄉鎮圖書館與所屬縣市文化局(中心)圖書館已全面連線作業，不僅提升其作業效率，並為民眾提供更多元化且便捷的網路服務。

在台灣地區公共圖書館事業的發展上，文化部及教育部在閱讀運動的推動上不遺餘力，同時結合台灣地區各縣市文化局(中心)及鄉鎮圖書館的力量，積極推動「全國好書交換日活動」、「圖書館週系列活動」、「我家的另一間大書房-蛻變中的公共圖書館」、「與作家有約演講」、「文學深度體驗之旅」、「網路閱讀」及「徵文比賽」等活動，促使閱讀風氣引進民眾休閒生活中，形成一種「在地閱讀、在地觀點」風潮外，更創造以圖書館作為「生活學習中心」的核心價值。此外，值得一提的是，由學者專家、國家圖書館及工作人員組成的「公共圖書館輔導訪視小組」以及結合業界、學界與圖書資訊系所師生之力量的「圖書館專業團隊駐點輔導與服務團」。透過兩大輔導與服務團隊的努力，以專業的角度和熱忱，重點式地協助公共圖書館人員、志工及社區人士，強化公共圖書館經營。

公共圖書館發展所推動的相關計畫與活動，多以圖書館利用與終身學習為主軸，宣導圖書館資源利用，以活潑、雙向互動方式向民眾行銷圖書館，鼓勵民眾常利用圖書館各項資源充實自我，享受閱讀的樂趣，讓公共圖書館成為生活中的一部分。因此，台灣地區的公共圖書館在知識閱讀的時代裡，積極扮演民眾精神食糧的引導者，並為提升民眾資訊素養和營造書香及終身學習社教機構的定位而努力。<sup>14</sup>

另外，圖書資訊界更藉由海峽兩岸學術研討會的辦理，為圖書館事業發展奠定

---

<sup>14</sup> 楊美華 (2006)，挑戰與契機：台灣地區圖書館事業發展的回顧與前瞻。

良好學術交流基礎，如 1997 年由中國圖書館學會主辦「海峽兩岸圖書館事業研討會」，2000 年文建會與台中圖書館承辦「第一屆海峽兩岸公共圖書館基礎建設研討會」等，探析兩岸公共圖書館所共同面臨的公共圖書館相關議題，藉由與會學者的熱情參與分享，為公共圖書館發展灌注新的能量。

#### 2.1.1.2 公共圖書館任務與功能

1931 年，印度圖書館學之父阮甘納桑[Ranganathan] (1892-1972)發表圖書館學五律：書貴為用 [Books are for use.]、人皆有書 [Every person his or her book.]、書皆有讀者 [Every book its reader.]、節省讀者的時間 [Save the time of the reader.] 及圖書館是成長的有機體[The library is a growing organism.]。

1949年，聯合國教育科學文化組織（United Nations Educational,Scientific and Cultural Organization, 簡稱UNESCO）頒佈「公共圖書館宣言」(The UNESCO Public Library Manifesto)。宣言中揭櫫公共圖書館之基本要務為：（1）致力於提倡終身普及教育；（2）促進民眾對於人類知識與文化成就的鑑賞力；（3）民眾自由取得各種人類思想記錄的主要場所；（4）提供休閒資料，振奮民眾精神；（5）協助學生；（6）提供新穎之技術、科學和社會資訊。

1992 年，阮甘納桑百年誕辰時，James R. Rettig 提出第六律：讀者有自由 [Every reader his freedom.]；哥曼 [Michael Gorman] 的說法則是：圖書館為人類服務 [Libraries serve humanity.]、尊重散播知識的所有媒介[Respect all forms by which knowledge is communicated.]、善用科技強化服務[Use technology intelligently to enhance service.]、保障近用知識的自由 [Protect free access to knowledge]、承先啓後[Honor the past and create the future]。

1994 年由 IFLA 公共圖書館組提出的草案。「社會及個人的自由、繁榮及發展，是基本人權之一。被充份告知的公民，行使他們的民主權利，並在社會上扮演積極的角色，才可能發揮前述的人權。民主能夠有建設性的參與及發展，它的前題是滿意的教育及無限制的自由接觸所有知識、思想、文化及資訊。公共圖書館是地方的知識門戶，提供個人及社團終生學習、獨立判斷、文化發展的環境。」

聯合國教科文組織藉著公共圖書館宣言，表示對公共圖書館的看法，認定公

共圖書館是一個教育、文化、及資訊的單位，也是孕育和平及心靈福祉的場所。因此，聯合國教科文組織鼓勵各國政府支持並參與公共圖書館的發展。

### 2.1.1.3 公共圖書館服務導向

近年來公共圖書館在環境變遷與科技發展、民意高漲情勢及多元文化的引進，為民服務項目與品質是快速成長，觀諸多學界、實務界前輩闡述公共圖書館經營趨勢等相關文獻，著眼點均強調公共圖書館的服務導向，包括科技的運用便民、服務項目多元推廣滿足民眾需求等等，而在政府公部門無法增加組織編制的情勢下，公共圖書館對於志工人力資源的需求自不在話下。

### 2.1.2 志工服務

#### 2.1.2.1 志工的特性

志工從事「志願服務」，可說是個人秉持著內心自由的意願參加，需要實際具體的行動與服務貢獻社會，利用工作之餘的閒暇時間參與，但並不是正式性的工作，而是有輔助性的功能，不具金錢的收益報酬，來回饋社會（張月芬，2004）。

我國志願服務法（2001）亦提到對於志願服務定義為：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」。

國內外學者對於志願服務定義、參與動機均有眾多研究與描述，綜合言之，志工最大的特性即是，自動自發服務、熱心公益、不計酬勞付出。

#### 2.1.2.2 服務志願法與祥和計畫

隨著公民社會之建構與發展，各國無不積極推展志願服務工作，於1997年聯合國決議正式宣布公元2001年為「國際志工年」，而台灣近年來為因應社會參與與志願服務精神發展趨勢，內政部以弘揚志願服務理念，鼓勵社會大眾積極參與志願服務工作，於1995年7月訂頒「廣結志工拓展社會福利工作－祥和計畫」，更提出「志工台灣」的構想，於民國90年1月通過「志願服務法」，使志願服務工作具有「法」的依據基礎，積極地將台灣志願服務之推展工作邁向新的里程。<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>朱麗蓉（2004），志願服務法執行之研究－以台南市祥和計畫社會福利類志工隊為例。

我國從事志願服務的歷史相當久遠，從古代中國家族互動的「義莊」、糧食互動的「社倉」、人際互動的「鄉約」、經濟互動的「錢會」等，在在展現志願服務之理念（鄭勝分，2003）。自1931年左右，政府即制定「國民義務服務勞動法」鼓勵民眾參與社會建設，但其為一種具有某種強制性程度之辦法（曾華源、曾騰光，2003），而政府遷台之後，亦持續推動志願服務工作，創立1971年「義務服務工作團」。而在內政部「廣結志工推動社會福利工作－祥和計畫」推行之前，省市府行之有年的志願服務2方案，為推動志願服務工作奠定基礎；就台灣省政府而言，1981年陸續訂頒「台灣省推行志願服務實施要點」、「台灣省優秀志願服務人員獎勵規定事項」、「台灣省加強推行志願服務實施方案」，1990年並訂頒「台灣省志願服務方案」，1995年修訂「台灣省社會處編輯十步芳草光輝錄實施要點」等。台北市政府社會局則於1984年訂定台北市社會局推展志願服務實施原則，開始招募志願服務者於各社會福利中心提供服務，並於1993年訂頒「台北市政府推展志願服務人員實施要點」。而高雄市政府社會局於1982年開辦志願服務工作，1984年起訂頒「高雄市政府社會局志願服務人員管理要點」、「高雄市政府社會局志願服務工作團組織要點」，1995年修訂「高雄市政府社會局志願服務人員服務要點」。另外，內政部社會司為鼓勵大眾參與志工行列，於1987年訂頒「內政部獎助社會福利事業作業要點」，以獎勵辦理社會福利事業之團體，1989年訂定「志願服務記錄證登錄暨使用要點」，並陸續獎助各級政府辦理志工訓練、表揚活動（張偉賢，2001）。

內政部社會司為使志願服務能更有方向、有系統，並且建立志願服務制度，於1995年頒布「祥和計畫」，全面性推動制度化的志願服務工作，以提昇志願服務團隊服務的品質<sup>16</sup>。

這樣一個政策性的制度包含了機構內志工管理與政府角色適當地介入，一方面授與彈性，以利機構依實際狀況調整，另一方面發揮整合的功能，透過建立志工管理制度，讓運用統一及凝聚所有志工機構。自推展以來，逐漸獲得社會大眾的認同與響應，於各縣市紛紛成立「志願服務隊」及「志願服務大隊」，並輔導各志

---

<sup>16</sup>同前註。

願服務隊推展各項業務，使有心投入志願服務工作者能透過適當的管道參與。<sup>17</sup>

### 2.1.2.3 志願服務參與理論基礎

公共圖書館參與志願服務者多半來自社區退休人員或家庭主婦，一方面有充裕時間付出，一方面經由圖書開放閱覽與讀者互動，獲得內心的喜悅與滿足。不僅自我成長，更是一種無私的為他人福利著想的行為，所謂利他主義強調別人的幸福快樂比自己的來得重要。因利他主義思想和融入文化中，造就志願服務不求報償的美德。

究竟參與志願服務的志工們，為什麼願意奉獻，不計酬勞的付出？就筆者長期服務公共圖書館，看到志工們志願服務的喜悅，是一種心靈的滿足與成就感的表徵，這可以由馬斯洛（A.Maslow）的需求層級理論中獲得印證，馬斯洛的需求層級理論的五種層次的需求，包括生理、安全、愛、自尊及自我實現，其中自尊及自我實現，可以說是參與志願服務者最重要動機基礎。包括內在的尊重因素以及外在的尊重因素。參與志願服務的志工們從讀者服務的滿足中感受到內在的備受尊重與外在地地位的認同。人們從實現發展自身的潛能，得到自我滿足、自我發展，並能充分發揮創造力。因此，參與志願服務的志工們所散發出來的是歡喜心、自願、自動與自發，我們看到公共圖書館服務的本質與工作環境，提供志願服務得以充分達到自我實現的需求。

美國耶魯大學的克雷頓·奧爾德弗（Clayton Alderfer）在馬斯洛提出的需要層次理論的基礎上，進行更接近實際經驗的研究，提出一種新的人本主義需要理論，所謂“ERG”理論，認為人們共存在：生存（Existence）、相互關係（Relatedness）及成長發展（Growth）的需要3種核心，其中第二種相互關係的需要，係人們對於保持重要的人際關係的要求。參與志願服務避免脫離人際關係的孤寂感，保持了人群中相互關懷與學習成長，同時增加了社會和地位的需要滿足。

1964年，Victor Vroom提出一種「工作激勵之過程理論」，主要變數包括期望、價值與獎酬等，對於參與圖書館志願服務而言，因圖書館的公益期望、價值而參與後，獲得重要的人際關係保持下的尊榮報酬，自尊、成長的結果更加激勵

---

<sup>17</sup>同前註 15。

參與的動機，形成良善循環。

志願服務的普及化，為機關團體注入大量的人力資本。20 世紀 60 年代，美國經濟學家舒爾茨和貝克爾首先創立了比較完整的人力資本理論，其中核心觀點之一強調提高人口質量，而教育投資是人力投資的主要部分。在社會化理論來看，教育源於社會功能，而教育的社會功能，遠比教育提高知識技能對經濟的影響更重要。工作需要不同的個性特徵，而教育則是培養個性特徵的重要手段。對於參與志願服務的人力資本，需要透過完善教育規劃提升人力的品質。

舒爾茨和貝克爾首的人力資本理論，提出人力資本需要三種激勵，包括產權激勵、地位激勵及文化激勵，這三種激勵機制，充分體現了在現代生產力條件下人力資本的重要性。尤其是圖書館志工是大量且重要人力資本，地位激勵及文化激勵更是重要的基礎理論。

#### 2.1.2.4 志工參與公共圖書館服務

1989 年 Lee W. Finks 提出圖書館事業之價值包含三大類，專業價值、一般價值和個人價值。專業價值包含管理、服務、哲學理念、民主和閱讀等；一般價值包括工作、社會和滿足三部分；個人價值包含人性、理想、保守和審美四方面。

1964 年，Victor Vroom 根據較早的 Tolman、Lewin、Atkinson 等著作，提出一種「工作激勵之過程理論」，稱為「期望理論(Expectancy Theory)」。其中提到價值；霍曼斯交換理論 (George-Homans' Exchange Theory) 中第三個價值命題。正如同鴿子的某種行動可以得到食物的獎勵那樣，如果某種行動所產生的結果對一個人來說越有價值，那麼他就越有可能採取同樣的行動。

#### 2.1.2.5 公共圖書館運用志工的功能與重要性

公共圖書館兼具休閒、娛樂、教育與保存文化功能，在知識經濟、資訊發達的 21 世紀，圖書館創新服務經營方得以使圖書館功能充分發揮，惟公部門正式編制人員稀少，多元服務又是新世紀趨勢，志工的運用無疑是非常重要的，此人力資源不僅扮演圖書館重要經營推手，更代表著圖書館與社區的連結，圖書館的行銷更是透過他們與外界搭起了一座友善的橋梁。

## 2.2 高雄市立圖書館志工參與服務現況

## 2.2.1 高雄市立圖書館沿革

高雄市立圖書館原名高雄州立民眾教育館，館址設於壽山之麓；二次世界大戰，館舍燬於炮火，藏書幾悉成灰燼。民國 34 年，台灣光復後租賃館舍於鼓山一路，僅有日文書籍四百餘冊。38 年遷至中正四路，更名爲高雄市立中山圖書館。43 年 4 月民生二路 39 號新館落成啓用，正式命名爲高雄市立圖書館。

民國 67 年 7 月，高雄市改制院轄市，由於城市發展迅速、人口遞增、讀者亦眾，館藏量與日俱增，原有館舍遂感不敷使用，乃奉准將座落於民生二路 80 號新建之民眾活動中心撥交爲新址，並於 70 年 8 月遷入啓用迄今。

99 年 12 月 25 日縣市合併後，大高雄市有 277 萬人口(五都第 2)，土地面積較現在大 18 倍以上，總分館數由原高雄市 22 所增爲 61 所，計有高雄市文化中心分館、高雄文學館、鼓山分館、旗津分館、右昌分館、左營分館、三民分館、新興分館(含新興民眾閱覽室)、鹽埕分館、前鎮分館、南鼓山分館、翠屏分館、苓雅分館、陽明分館、楠仔坑分館、左新分館、寶珠分館、小港分館、兒童玩具圖書館、大東藝術圖書館、岡山文化中心分館、岡山分館、燕巢分館、橋頭分館、梓官分館、梓官赤東分館、彌陀分館、彌陀公園分館、永安分館、茄萣分館、路竹分館、湖內分館、阿蓮分館、田寮分館、鳳山分館、鳳山二館、曹公分館、大樹分館、大樹二館、大樹三館、澄觀分館、大社分館、鳥松分館、大寮分館、林園分館、林園二館、旗山分館、美濃分館、甲仙分館、內門分館、內門內埔分館、內門木柵分館、內門溝坪分館、杉林分館、茂林分館、六龜分館、那瑪夏分館、桃源分館、仁武分館。如圖 2-1。

除一般藏書外，高雄文學館以文學爲特藏，是最能體現文學特色與人文素養的圖書館，其他分館則各依地方特性分別建立不同的特色館藏，民眾可以借到所需要的館藏資料與利用檢索服務；如果想要自習，總館及各分館共有 6,664 席自修席位，提供民眾就近利用。



## 2.2.2 高雄市立圖書館志工制度與教育

高雄市立圖書館從 1991 年起，分館與組室相繼增加，但人員卻未獲得調整，為因應經營管理之困境，乃以招募社區志工加以訓練，協助例行性之館務運作，如圖書加工整理、借還書作業等非專業之業務，全館的志工人數逐年成長，特別是在民國 100 年度以近倍數成長的速度突破 1,000 人，截至民國 101 年 7 月志工人數已達到 1,285 人，其中圖書志工有 785 人，活動志工有 487 人<sup>18</sup>。

就建立制度面而言，各分館自行招募志工，試用三個月後，納入正式高雄市立圖書館志工團隊，享有投保、訓練等相關權益，志工團隊稱為書香推手，團隊設大隊長及副隊長，下面分組設置，團隊每二個月召開一次例會，分館的幹部都必須出席且總館館長與各處室主管皆會列席。就擔任工作性質歸類為圖書志工、活動志工、學生志工、園藝志工、水電志工等，圖書志工主要協助圖書開放閱覽服務、讀者技術服務等項目；活動志工則協助圖書推廣活動籌劃、辦理，其中又以故事媽媽為最大宗。園藝、水電等專長志工同時協助各館舍的經營維護。高雄市立圖書館建立志工制度簡易圖如下圖 2-2。

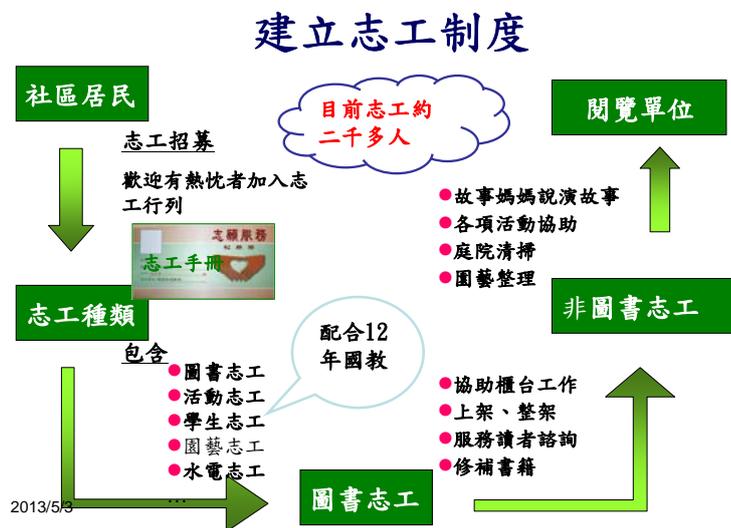


圖 2-2 高雄市立圖書館建立志工制度簡圖

資料來源：施純福館長（2013），第五屆行政院為民服務品質獎入圍簡報檔

<sup>18</sup> 張雅怡（2013），從志工管理議題探討都會公共圖書館志工之管理。

對於志工教育辦理，除了每年辦理基礎訓練、特殊訓練，以協助志工取得內政部志工服務手冊外，每年辦理一次志工聯誼暨志工表揚大會，一方面達到各館聯誼，一方面激勵志工士氣。惟因應縣市合併後都會與鄉村交融，規劃長期性相關教育訓練勢必在行。

## 2.3 志工教育需求的認定

近年來，由於圖書館管理在時代的變革中產生衝擊，圖書館工作人員對在職教育迫切的需求，除了台灣地區圖書資訊系所配合館員需求積極辦理繼續教育活動，包括學分制各在職專班等及無學分制如研討會、研習班、演講等活動，對於新增加的人力資源，如志工、暑假實習生等，各圖書館因實務經營的需求，亦紛紛提供職前訓練、在職教育或座談研討會等，藉以提升服務品質，志工對於圖書館服務教育需求的認定可以從以下四大項來探討：

### 2.3.1 從圖書館面臨環境與科技看教育需求

面對邁向二十一世紀變動環境，包括社會變遷、經濟轉型、政治改革、知識快速成長，資訊科技一日千里，現代圖書館的經營發展同時面臨急遽的衝擊與挑戰，因資訊科技影響圖書館組織變動、工作模式與工作方法，對於圖書館工作者除了傳統服務技能外，更需發展資訊科技服務知能，包括資訊硬體設備的熟悉、資訊軟體的認識與運用等。

隨著新科技媒體改變圖書館主存資料及資訊傳佈方式，電子圖書館的出現、虛擬圖書館的夢想成型。二十一世紀的公共圖書館自動化更發展快速、網際網路與數位出版的逐漸熱絡，提供資源共享與數位資源發展趨勢；Library2.0 新服務架構，以 Web2.0 的技術來致力於實踐圖書館服務，構築出使用者的新資訊環境與新資訊體驗。Web2.0 時代的館員將以資訊科技作為讀者服務的連結點，成為知識社群與智慧聚落的培養皿，促使 Library2.0 作為圖書館服務的新典範，彰顯出圖書館的可用性、互動性與靈活性，進而成為圖書館服務的一種態度、思維方式和行動

模式<sup>19</sup>。

面對大環境變遷，圖書館工作者包括館員、志工，在從事服務過程中對於整體性對圖書館專業認知需有一定程度的受教育；對於因數位出版發展、圖書館數位化趨勢產生的影響，亦必須有電子書、電子資料庫使用等相關知能教育，才能在顧客服務上，與讀者產生共鳴進而滿足讀者需求。

以高雄市立圖書館在此一大環境變遷中，自 1994 年起即完成圖書館自動化系統與網路系統建置，實施自動化服務，且總館及分館已形成一完整的圖書館網路系統，提供便捷快速的圖書及線上資料庫服務體系，因此，對於人員教育內容勢必考量圖書館專業知能、數位出版發展趨勢知能，兼具顧客服務知能與行政作業與企劃能力知能。

### 2.3.2 從圖書館組織層面看教育需求

1970 年代以來，圖書館在組織結構及組織程序方面的逐漸調整改變，走向以最少經費、最精簡人力應付日益增加的資訊數量和讀者需要，因此，組織結構中單位隸屬關係的改變、圖書館服務或工作項目的程序改變、圖書館之科技發展及產品改變，如自動化系統等等直接影響到圖書館員改變，而館員本身的行為影響到工作績效<sup>20</sup>，同樣的，志工本身行為在組織改變過程中亦受到影響，進而影響到圖書館工作績效。

機構內部組織區分為正式組織與非正式組織，正式組織是基於工作、功能和職權關係而依法組成的。非正式組織則在機構正式組織之外的組合。圖書館組織結構是把圖書館所有工作項目依橫向式工作分工及縱向式職位分類。橫向式工作分工即是分配工作項目，成立圖書館各部門；縱向式職位分類，是把職位層級關係架構起來，敘明各職位之職權、權力、責任感和職責。<sup>21</sup> 撇開圖書館職位層級架構不談，就圖書館部門之劃分，公共圖書館普遍採用功能分設部門，如採訪、編目、典藏、閱覽、資訊及行政組或圖書技術服務部門與讀者服務部門等，因此就組織結構層面來看教育需求，不難看出就相關部門該有的圖書館專業知能，包

<sup>19</sup> 楊美華（2006），挑戰與契機：台灣地區圖書館事業發展的回顧與前瞻。

<sup>20</sup> 盧秀菊（1994），現代圖書館組織結構理論與實務。

<sup>21</sup> 同前註。

括圖書分類編目、讀者服務、資訊自動化等，均應有一定的認知，才能做好該部門相關工作，歸納成志工教育需求可以從圖書館專業知能、數位出版發展趨勢知能、顧客服務知能與行政作業與企劃能力知能四大構面著手。

### 2.3.3 從志工工作需求看教育需求

根據眾多文獻研究參與志願服務者基本資料背景顯示，職業上以家管、學生或退休人員居多，間接反映出人之對工作的熱烈期待，家庭主婦因志願服務工作擴增社會環境接觸視野，提供更多好心情與社會新知回饋家庭；學生在求學之餘，提早體驗工作經驗與社會服務成就感；退休人員藉由志願服務，讓專長得以繼續發揮，貢獻社會同時增加自己的成就感，人際關係得以延續。對圖書館而言，人力不足窘境因志工的協助形成一大助力，圖書館工作不僅給予社會良好觀感與正面期待，更可能藉由知識學習成長經驗與結果再造工作職場上的第二春。

志工從工作中，除了可實現自我對社會回饋及參與公共事務的心意，更可彌補公務機關財政短缺、政府大力精簡人事的窘境，也可提升政府對民眾的服務品質。因此，就志工工作需求看教育需求，圖書館可以針對來自社會各階層並擁有各種才能之人力資源，妥善規劃教育內容，開發志工人力之無限潛能，圖書館可以事業經營角度，提供志工圖書館專業知能、數位出版發展趨勢知能、顧客服務知能與行政作業與企劃能力知能，滿足志工工作需求。

### 2.3.4 從志工個人需求看教育需求

面對圖書館人手不足的情況，志工的協助可以說是一大助力，而圖書館可以創造影響志工參與的動機，有益於志工個人的成長發展，再者，志願工作亦是志工終身學習的重要管道之一，也是志工擴大參與公民社會之機會，更是投入社區新的活力及助力。

志工從事志願服務個人需求要獲得滿足，需在服務過程中圓滿順利，而需求則出自於參與動機，就志工參與志願服務的動機，見諸於各學術研究文獻頗多：

吳坤良（2006）認為志工就自我成長層面而言，可以做好生涯規劃，讓自己更成熟，提升生活品質，並覺得更有自信和成就感；從人際互動層面看，能獲得

與人相處技巧，關懷別人，結交新朋友，並從互動中觀摩、學習、反省及分享擁有知能；就社會服務層面，則能服務他人回饋社會，並得到社會頗高的評價；對價值認同層面認為，志工在參與志願服務中，能獲得服務的榮譽、鼓勵和肯定，認同社教機構的作法，符合外界的期望。<sup>22</sup>

許譯中（2006）認為參與志願服務有六個動機因素。其中參與動機最高的為「自我實現」，接依序為「成就感」、「表達社會責任」、「求取知識技巧」、「促進人際關係」、「反應他人期望」<sup>23</sup>。

江愚（2007）提到：志願服務工作在解決社會上不幸者的苦難與問題，以減少遏止相關社會問題的產生及繁衍，另外就個人而言，富有積極層面，它能促進志工的人際互動並提供滿足自我成長與自我實現的機會。<sup>24</sup>

綜合前述意見，可以了解志工從工作中，除了可實現自我成長、對個人對社會回饋及參與公共事務的心意，更可增進人際互動、促進志工對圖書館價值的認同感。

就參與動機可以看出志工服務個人需求所在，而面對需求的滿足，所從事服務工作知能必須充足，不足之處即須接受教育。對圖書館服務而言，整體性圖書館專業認知讓服務能更迅速正確；認識圖書館數位化趨勢，包括電子書、電子資料庫使用等相關知能，讓服務效能更提升；企劃能力的培育，啟發個人創造力與創新能力；顧客服務知能的教育，讓個人與讀者間的互動更順暢，人際關係更佳，因此，對於教育內容顯而易見，勢必納入圖書館專業知能、數位出版發展趨勢知能、顧客服務知能與行政作業與企劃能力知能。

## 2.4 文獻回顧

對於探討公共圖書館經營與志工參與社會服務動機研究諸多，綜合而言，志工為何願意無給職的參與公共圖書館的服務，本小節從以下三種觀點，進行相關研究的檢視。

### 2.4.1 公共圖書館扮演社區資訊中心

<sup>22</sup> 吳坤良（2006），社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究。

<sup>23</sup> 許譯中（2006），台中市高中職學生參與志願服務之動機及其影響因素之研究。

<sup>24</sup> 江愚（2007），社教志工參與動機與組織承諾之研究—以國立台東社教館所屬社教站為例。

資訊社會的公共圖書館，在傳統圖書館固守館藏發展的基礎下，透過科技進步促進館藏得以善加運用並獲取得資訊平等機會、多元發展、普及開放全人類知識教育與終身學習。隨著環境變遷，圖書館不斷變動成長，社會愈進步，社區連動越頻繁，公共圖書館就愈發達，印度學者阮甘納桑說圖書館是成長的有機體，強調圖書館須不斷持續改善、持續成長的精神，才能創造優質的服務品質，的確有其理論獨到之處，正因為持續成長，相對的服務人員更須隨著成長、學習與再教育，才能在資訊社會環境下，保持圖書館一定的服務水準。

1995年，W. Crawford 與 M. Gorman 在 S. R. Ranganathan 之後，更提出「圖書館學的新五律」(Five New Laws of Library Science)，強調的是圖書館知識的多元化及自由取得、善用科技提升服務、為全人類服務，進而承先啓後與再創新，在資訊社會下賦予了圖書館新的使命。

2001年 IFLA 提出公共圖書館之角色為：提供正式與非正式的教育、提供廣泛的資訊資源、提供個人創意發展的機會、建立與加強青少年兒童之閱讀習慣、提供社區藝術與文化的發展和提供空間與集會的社區場所，說明公共圖書館在社會教育也扮演很重要的角色。同年國內頒訂之圖書館法第四條之第二款中，說明公共圖書館的設立與服務宗旨：是指由各級主管機關、鄉（鎮、市）公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館。

2002年公共圖書館設立及營運基準，亦明定圖書館服務理念如下：公共圖書館之設立應配合地方特性與需要，蒐集、整理、保存圖書資料及地方文獻，謀求普遍利用，提供圖書資訊、推展社會教育及辦理文化活動。

由前述相關學者、文獻所給予現代資訊社會公共圖書館定義、角色與任務，我們可以看出要擔任現代資訊社會公共圖書館工作者，包括館員、志工，必須擁有可以達成任務的知能，而志工來自不同背景更亟需館方規劃良好教育制度，提供完善的教育才能勝任。

#### 2.4.2 圖書館服務與存在的價值

2009年劉濟慈在「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」一文，指

出可確定的是自文字發明和商業活動興起以來，保存紀錄的必要產生後，圖書館便隨之存在，一直到十九世紀公共圖書館興起後，服務全民的使命便在圖書館存在價值中屹立不搖。而圖書館便這樣隨著時空的推演，經過不斷地的創新發展，形成今日圖書館的新面貌，並發展出圖書館學、圖書資訊學等圖書館專業教育的學科領域。

1931年印度學者 S.R.Ranganathan 首創的圖書館五律，指出圖書為使用而生(Books Are For Use)、每一讀者有其書(Books Are For All; or Every Reader His Book)；每一書均有其讀者(Every Book Its Reader)；節省讀者時間(Save the Time of the Reader)；圖書館是一個成長有機體(A Library Is a Growing Organism)。

1967年 Samuel Rothstein 提出圖書館事業的四大價值，包括：閱讀之特殊投入；圖書選擇為工具以提高並擴大社區閱讀作品的品味；智識自由；協助民眾獲取所需資訊。

1989年 Lee W. Finks 提出圖書館事業之價值包含三大類：專業價值、一般價值和個人價值。專業價值包含管理、服務、哲學理念、民主和閱讀等；一般價值包括工作、社會和滿足三部分；個人價值包含人性、理想、保守和審美四方面。

1995年美國學者 W. Crawford 和 Michael Gorman 將五律重新闡釋為新五律：圖書館為全人類服務(Library Serve Humanity)；知識傳遞多元化(Respect All Forms by Which Knowledge Is Communication)；保障學術自由化(Protect Free Access to Knowledge)；以科技提升服務品質(Use Technology Intelligently to Enhanced Service)；承先啟後再創新(Honor the Past and Create the Future)。認為圖書館的存在是獲取和提供各種載體型式的知識與資訊，並協助使用者利用，其存在是因應人類超越時空，增進知識和保存文化的需要而產生。

2000年美國 Michael Gorman 在《我們恆久的價值》(Our Enduring Values)演繹歸納出圖書館事業的核心價值有八大項：管理(stewardship)、服務(service)、智識自由(intellectual freedom)、取用平等(equity of access to)、隱私(privacy)、素養與學習(literacy and learning)、理性主義(rationalism)與民主(democracy)。同年，中華民國圖書館學會在《圖書館事業發展白皮書》中，歸納圖書館事業願景包含下

列五項，而這五項也反映我國圖書館所肩負的任務，包括：(1)保存文化紀錄；(2)維護知的權利；(3)統整資訊資源；(4)滿足資訊需求；(5)推動終身學習。2004 美國圖書館學會圖書館的 11 項核心價值取用(access)、保密/隱私(confidentiality/privacy)、民主(democracy)、多樣化(diversity)、教育和終身學習(education and lifelong learning)、智識自由(intellectual freedom)、公共利益(the public good)、文化保存(preservation)、專業(professionalism)、服務(services)、社會責任(social responsibility)共十一項。

2004 年，Richard Rubin 在《圖書館與資訊科學基礎》(Foundations of Library and Information Science)一書中探討圖書館價值。其主張圖書館核心價值應包含下列各項：(1)服務(Service)：服務是圖書館職業最基本的價值，阮甘納桑的圖書館五律與 Gorman 的新五律是服務價值最好的表述；(2)閱讀和圖書的重要(Reading and the book are important)：強調閱讀價值會越來越重要，圖書館應該推動閱讀活動的開展；(3)尊重與追求真理(Respect for truth and the search for truth)：圖書館應為讀者提供全面性的資訊服務，必須了解讀者需求，以提供精確的資料；(4)包容(Tolerance)：由於每個人的觀點不盡相同，圖書館必須無偏見地尊重每位使用者的理解，包容每個人的多樣性；(5)公共利益(Public Good)：圖書館應提供全民一個休閒娛樂、頤養身心的場所；(6)正義(Justice)：圖書館尊重每位使用者並提供平等的服務；(7)美學(Aesthetics)：圖書館必須典藏人類智慧記錄的所有資料，包含音樂、藝術、文學、哲學等流通率較低但具有典藏價值的作品。

2005 年 Michael Gorman 受邀來台演講時，以「數位時代的圖書館價值」為題，對這八大價值作進一步的闡述。文化典藏(Stewardship)、服務(Service)、智識自由(Intellectual Freedom)、理性主義(Rationalism)、讀寫素養與學習(Literacy and Learning)、讀寫素養與學習(Literacy and Learning)、尊重隱私(Privacy)、提倡民主(Democracy)。同年，盧秀菊於〈圖書館事業之價值〉一文中，探討價值一詞之意義與內涵，圖書館與圖書館哲學、圖書館服務與服務價值，以及圖書館事業之價值。其結論指出二十一世紀影響圖書館事業的最大因素是科技的衝擊，科技應用給圖書館帶來便捷，但並未同時提升圖書館的人文精神和重視圖書館事業的價值。如

何維持圖書館服務的人性關懷和科技應用的協調，同時積極維護並推展圖書館事業之價值是當前二十一世紀圖書館服務的重要議題。其認同 Gorman 所提出的圖書館八大價值，並歸結認為圖書館事業之價值，包括捍衛民眾智識自由以確保其平等取用記錄的知識與資訊，培養民眾讀寫素養與閱讀以達繼續教育與終身教育之理想，落實民主原則與理性主義於圖書館經營與服務，並且肩負典掌人類記錄以完成歷史傳承之責任等。

2007 年顧敏在《圖書館向前行，21 世紀的思維》一書中，談論到新世紀圖書館的社會價值。他認為圖書館的價值在於圖書館的服務，二十一世紀的社會面臨全面化高科技應用的時代，也就是資訊化、網路化的社會，身為知識領航員的圖書館員應擔負知識內容的管理與知識內涵的管理，圖書館並以縮減「數位落差」、「資訊差距」為任務，此為現代圖書館以創造一個新的社會價值的機遇。

2009 年劉濟慈，從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力研究結果產出我國圖書館價值共 12 項、圖書館員角色 11 項、圖書館員基本專業能力共 8 大範圍 55 項指標、數位時代圖書館新業務功能 14 項。

### 2.4.3 公共圖書館人力資源專業知能與教育

1970 年人事心理學家 B. Eelickoff 的「知能退化曲線」(Erosion Curve)，說明圖書館員在擔任圖書館工作時，即使原先受過完善的專業教育，若不能配合外在環境變化而持續吸收新知，隨著時間的演進，原有的知能將會呈直線下降般的退化。

1981 年 Mary Casteleyn 在[ Planning Library Training Programmes ]一書中提到館員的訓練計畫基本原則：(1) 應有明確的主題與目的：圖書館才能選派適當的人員來接受訓練，館員也能夠藉此衡量自己的能力與需要，(2) 訓練計畫應該根據館員目前及未來的需求和興趣來安排，同時必須考慮圖書館本身的目標及組織的期待，(3) 訓練計畫應善於利用資源，凡有助於教育訓練的媒介資源都應充分利用，(4) 教育訓練計畫，應注重評估過程，(5) 教育訓練應有整體規劃：教育訓練是一個持續的過程，應當隨著需求不斷地安排，因此，必須有全面性的規劃。

Leif Kajberg 整理相關文獻的觀點提出新世紀的公共圖書館員應具備的專業

知能(1) 電腦及網路技能,(2) 良好的人際技巧,(3) 認知及訓練方面的研究方法相關知識,(4) 心理學知識,(5) 技術性的熟練,(6) 資訊政策發展及分析的相關知識,(7) 綜合的能力,(8) 瞭解及形成組織中圖書館員的角色及能力,(9) 具多元文化和種族團體一起工作的技能和敏感性,(10) 財政及策略規劃的管理技能,(11) 視覺溝通的技能。

1985年 Griffiths 和 King 依據能力本位教育理論(competency-based-education) 指出能力(competency)定義,係指一個人從事工作所需具備的知識、技能與態度,並對 100 多所圖書館與資訊單位進行調查,界定出學術圖書館、專門圖書館和學校圖書館三種不同層級的圖書館員所應具備的知識、技能和態度。此項研究開啓了日後圖書館員相關能力之研究。

1986年 Sheila D. Creth 在「Effective On-The-Job Training」一書中,提到實施在職訓練的過程與目的,強調由於社會變遷,館員在職訓練現顯的格外重要,這本書的目的並非爲了尋求眾多方法來訓練館員,而是要提供更完善的的計畫與目標,包含建立良好的學習環境與瞭解館員的學習心理與動機。同年 Mary Casteleyn 在「Evaluating Training」一文,提到教育訓練評估的定義是從訓練執行過程中到訓練結束之後,依據一定標準,針對教育訓練的內容、館員的反應、學習情形加以評量,更進一步比較是否達成教育訓練的目標之動態過程。並提到對於訓練評估的目的是爲了有助於管理決策、利於方案的改善、強化專業館員的才能。而實施館員教育訓練的最後步驟,乃爲對訓練成效的評估。

1987年盧秀菊教授在「淺談公共圖書館員素質的提昇」中,闡述公共圖書館爲了達成其各館自定的任務與目標,館員之遴選、訓練、與發展爲各館要務之一。並提到公共圖書館則可採行以下步驟以提升公共圖書館員之素質:(1) 遴選館員時較具彈性,(2) 與圖書館學教育機構聯絡,(3) 提供在職訓練機會,(4) 舉辦研習會,(5) 鼓勵並提供館員獲取繼續教育之機會。公共圖書館員素質的提升,除上述的方法外,最重要的是有賴館員本身追求新知的興趣,與對工作的熱忱,不斷的求變求新。同年,陳敏珍在「圖書館員繼續教育探討」一文,歸納繼續教育的重要性如下:圖書館的角色轉變、新技術層出不窮、知識不斷增加、職前與

正規教育無法滿足實際工作的需求，以及讀者對於特殊服務的需求增加。他認為繼續教育主要目的在於：使得館員能夠跟得上新發展、增加館員升遷的機會、提高館員工作的滿意度、經由館員能力的加強，促使圖書館的運作更為有效、發展館員專業態度。

1989年 Malcolm Peel 在「Developing Our Staff」一文中，指出在職訓練、繼續教育、人員發展的定義是很難去區隔的，成功的館員發展必須有要有五點：明確的任務、良好的工作環境、和諧的人際關係、健全基礎建設和持續的在職訓練。

1990年 Michael G. Williamson 在“The Evaluation of Training”一文中，提到教育訓練的方法可分為：工作中訓練、正式訓練、內部課程講解、課外課程、角色扮演法、工作輪調、管理發展課程等。作者提到 1974年 A. C. Hamblin 將訓練成效評估定義是指教育訓練方案評估資料蒐集的過程，並分析歸納影響訓練的各種因素。其訓練成效模式可分為五個層次分別為：(1) 反應 (reaction level)，(2) 學習 (learning level)，(3) 工作行為 (job behavior level)，(4) 對組織的影響 (organization level)，(5) 最終價值變項 (ultimate value level)。作者也敘述 1986年 I. L. Goldstein 提及表示訓練成效評估為針對特定訓練計畫，系統的蒐集資料，並給予適當的評價，作為篩選、採用或修改訓練計畫等決策判斷的基礎。除了系統的調查、適當的評價，還要找出執行的偏差，研擬出更佳的方法供未來作參考。最後在評估策略中作者將評估反應與學習層次，及評估工作行為、對組織的影響與最終價值變項評估的方式作一區分。

1993年 Mary Casteleyn 和 Sylvia P. Webb 在[ Promoting Excellence: Personnel Management and Staff Development ]一書中，提到人員發展在圖書館事業中，是指提昇館員的專業知能，其目的除使館員瞭解其工作範疇與特殊性，協助增進其工作效率外；藉由館員發展的活動，能使館員成為更權威性的專業人員。Jose-Marie Griffiths 和 David King 在[ New Directions in Library and Information Science Education ]一書裡，認為館員的素質是影響圖書館服務最重要的因素之一，為使圖書館服務能夠掌握潮流脈動，符合讀者求新求變的需求，館員教育訓練有其必要性，且是增進館員知能 (competencies) 最有效的方式之一。所謂「知能」，Griffiths

和 David King 就曾經指出，「知能」包括知識 (knowledge)、技能 (skills) 和態度 (attitudes) 三個層面。

1994 年戴幼農在「訓練評核的原則與方法」一文，針對訓練評核的功能分別就心理、教學、行政、三方面加以討論，而獲得以下作用：(1) 考察教導效果，(2) 評量學習成就，(3) 比較進步實況，(4) 診斷訓練措施，(5) 改進教學活動，(6) 促使訓練發展。

1995 年 R. Buckley 和 J. Caple 在 [The Theory and Practice of Training] 一書中，認為教育訓練是透過學習活動，有計畫、有系統的發展人員知識、技能和態度或培養其解決問題之能力之一切活動。他們認為，完整的訓練系統應包含訓練需求評估、訓練規劃、訓練實施與訓練評估。

1996 年美國訓練與發展協會 (American Society for Training and Development, 簡稱 ASTD) 一項研究報告指出，如何衡量訓練對績效提昇的影響是 21 世紀訓練與發展領域中重要的一項課題。美國專門圖書館學會 (Special Libraries Association, 簡稱 SLA) 亦提出二十一世紀專門圖書館館員所應具備的專業能力，並於 2003 年修訂為〈二十世紀資訊專家應具備能力〉 (Competencies for Information Professionals of the 21st Century)，提出資訊專家應具備三種能力：專業能力、個人能力與核心能力。同年邱宏益在「以服務品質的觀點探討員工培訓」一文，建議教育訓練評估的重點可用於單一課程，一系列的培訓方案，甚全面性訓練體系的評估，在時間上可分為訓前、訓中及訓後，而非培訓橫斷面的評估。並運用 Donald L. Kirkpatrick 之四評估階段模式，分別從組織面及人員面去評量，應能針對培訓的缺失加以改善。洪榮昭教授則在 [人力資源發展：企業教育訓練完全手冊] 一書中強調教育訓練計畫是根據需要，目標設計、應用及評估。通常包含幾個特別的次序與結果：首先是訓練需要評量來決定訓練目標，由訓練目標的相關因素可設計出訓練的課程與活動，完成及修訂的訓練課程或活動後，進行訓練，然後再做系統評估。

1998 年 Donald L. Kirkpatrick [Evaluating Training Programs: The Four Levels] 一書，針對在 1959 年提出的評估四層面：反應 (reaction)、學習 (learning)、

行爲 (behavior) 及結果 (result)，增附 15 個運用 Kirkpatrick 評估模式的個案，並將人員訓練計畫存在的缺失一一詳列。同年楊美華教授在「大學圖書館員的繼續教育」一文中，闡述新世紀的圖書館員應具備的「知能」(competencies)，包括三個層面：知識 (knowledge)、技能 (skills) 和態度 (attitudes)。並針對大學圖書館員繼續教育，建議圖書館界實有必要引進學習型圖書館 (learning library) 的概念，且為達到此目的，圖書館首須塑造「學習型組織」的氣候與形象。余純惠在「論大學圖書館之館員發展」一文中亦提到，館員發展活動旨在提升館員的知識能力及資格，了解其工作的範疇及特殊性，使其成為更有效率的專業人員，並幫助其負起更專業的責任，以提升圖書館的效率、達成圖書館的目標。而有效教育訓練的關鍵則在於積極的激勵、有明確的訓練目標、有足夠的時間學習新技術、由簡單至困難的學習順序、立即評估、有適當的時間練習新學習的技術、立即應用新技術、重複訓練、追蹤成果等因素。

1999 年美國圖書館學會 (America Library Association, 簡稱 ALA) 提出圖書館員〈核心能力宣言草案〉(Task Force on Core Competencies Draft Statement)，於 2005 年重修訂，並於 2008 年根據這份草案擬定最新版的〈圖書館事業的核心能力〉(Core Competences of Librarianship)，進一步提出圖書資訊學系所畢業生，以及作為一個圖書館員，需要具備的八大領域能力。

2000 年國內圖書館事業發展白皮書中，提出圖書館事業發展策略的資源面應加強提供圖書館員繼續教育機會，提升圖書館館員專業能力。同年王光復在「訓練成效評估之著眼點及實施方法」一文，強調認為評鑑 (評量，評估) 之目的主要在於瞭解舉辦教育訓練是否達到預期目標，透過評鑑可以獲得辦理教育訓練的得失、利弊、優缺點、應加強或改進的地方。評鑑做好、不但可以據以修正未來訓練方向，並可提高訓練品質與績效。

2001 年 Elizabeth Fuseler Avery, Terry Dahlin 和 Devorah A. Carver 合著 [Staff Development: A Practical Guide] 一書，將學習過程模式分為四階段，第一階段是指事件發生，也有可能是原先的經驗，第二階段是思考該事件發生及其後續的反應與結果，第三階段是將事件與先前的情況做一比較，歸納並瞭解其意義，第四階

段是從最近的經驗中利用所瞭解的情況及本身具有的知識，反應至另一個新的情況。這個學習的過程會產生另一個新的經驗，並且是週而復始的循環著。

2002 年公共圖書館設立及營運基準第十二條指出：公共圖書館工作人員每年應接受六小時以上之專業訓練。同年國外學者 Peter Jordn 和 Caroline Lloyd 在 [ Staff Management in Library and Information Work ] 一書中，指出教育訓練的目的在使館員產生自發性學習、促進人力資源成長、提升服務品質及圖書館營運績效。Sheila Creth 則認為教育訓練是對付拒絕改變者最有用的工具。同年，吳瓊治所著「教育訓練績效評估之探討」到「教育訓練評估」即是對於教育訓練過程中或期滿後的各項教學活動，按照一定的標準，有系統的蒐集「敘述性」與「判斷性」的資料，並且加以調查、分析、檢討，用經濟效益觀點來研判教育訓練的價值與評估組織績效的程序，以便做成日後教育訓練活動的採用與修正有關決策的判斷基礎。他並綜合了 1983 年 J. J. Phillips 及 1998 年 William H. Clegg 兩位學者的論點，認為訓練評估目的包括：(1) 可以瞭解學員接受教育訓練課程後，造成工作改善與績效提昇的情形 (2) 可檢視教育訓練活動各階段的優、缺點 (3) 針對差異及缺點部分做出改善行動，做為未來訓練方案的設計或是決策的參考。

同年，張慶仁在「邁向學習型圖書館」一文中，提到現代圖書館藉由學習型組織概念轉塑為學習型圖書館所可能遭遇到的困難與努力途徑，期能透過圖書館組織團隊批判思考、集體意識覺醒、積極反省固有知識與經驗，以及相互交流與學習，共創組織生命韌性與永續成的力量。

2009 年劉濟慈在「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」一文中，綜觀我國對於圖書館員相關能力之研究，大多數皆以特定類型的圖書館員能力為主題，對於一般類型的圖書館員能力之研究仍較顯不足，且國內對於圖書館員能力並無一明確的指標與規範，僅能參考國外所建立的相關規範，但由於圖書館員的知識技能具有「地域性(local)」與「情境性(context)」的特質，會依不同地方、圖書館種類和工作類型而有所不同。

## 第三章 研究設計與執行

本章主要目的在說明本研究所使用的研究架構及研究方法，且依據研究目的，擬定研究假設，進而設計問卷內容與抽樣的方式，最後說明本研究所運用的資料分析方法。

### 3.1 研究架構

依據研究之問題，參考相關文獻，本研究主要探究不同人口統計變項及不同圖書館相關經驗之志工對於圖書館服務教育需求之差異，以及不同人口統計變項之圖書館志工對於圖書館服務相關經驗之差異。問卷係參考黃玉如『國小教師執行藝文欣賞教學困難變數之差異性分析』的問卷型式，分別就圖書館志工基本資料、及相關經驗、教育需求層面（有四個面向分別為1.圖書館專業知能層面、2.圖書館行政作業與企劃能力知能層面、3.數位出版發展趨勢知能層面、4.顧客服務知能層面）進行分析。以此構成本文的研究架構，提出研究架構如下頁圖3-1所示。

### 3.2 研究方法

所謂研究方法乃指「蒐集處理材料的方法」而言。<sup>25</sup>然而，任何一種研究方法或模式均非萬能，每一種研究途徑也非絕然孤立、不與其他方法相關涉。單一面向的取材方法不易掌握事實發展的真象與全貌，必須廣泛運用其他途徑，從廣角度進行分析研究，<sup>26</sup>才能窺得事實的真相。

本論文之研究方法，主要係經由「問卷調查法」(Questionnaire Survey Research)，採調查法中發放問卷調查並面訪協助填寫問卷為主要調查方式，針對各項與本論文相關資料，予以研讀、分類、比較、整理。研究對象則採非隨機抽樣中立意抽樣法，選取樣本調查研究；資料處理上則使用卡方檢定(X<sup>2</sup>，Chi-square)、變異數分析(Analysis of variance, ANOVA)及因素分析等統計方法。

<sup>25</sup> 華力進，「政治行為研究途徑」，*政大學報*，第12期（1965年12月），頁34；朱宏源主編，*撰寫博碩士論文實戰手冊*（台北：正中書局，1999年），頁184。

<sup>26</sup> 陳鴻瑜，*政治發展理論*（臺北，桂冠圖書公司，二版，1985年10月），頁84。

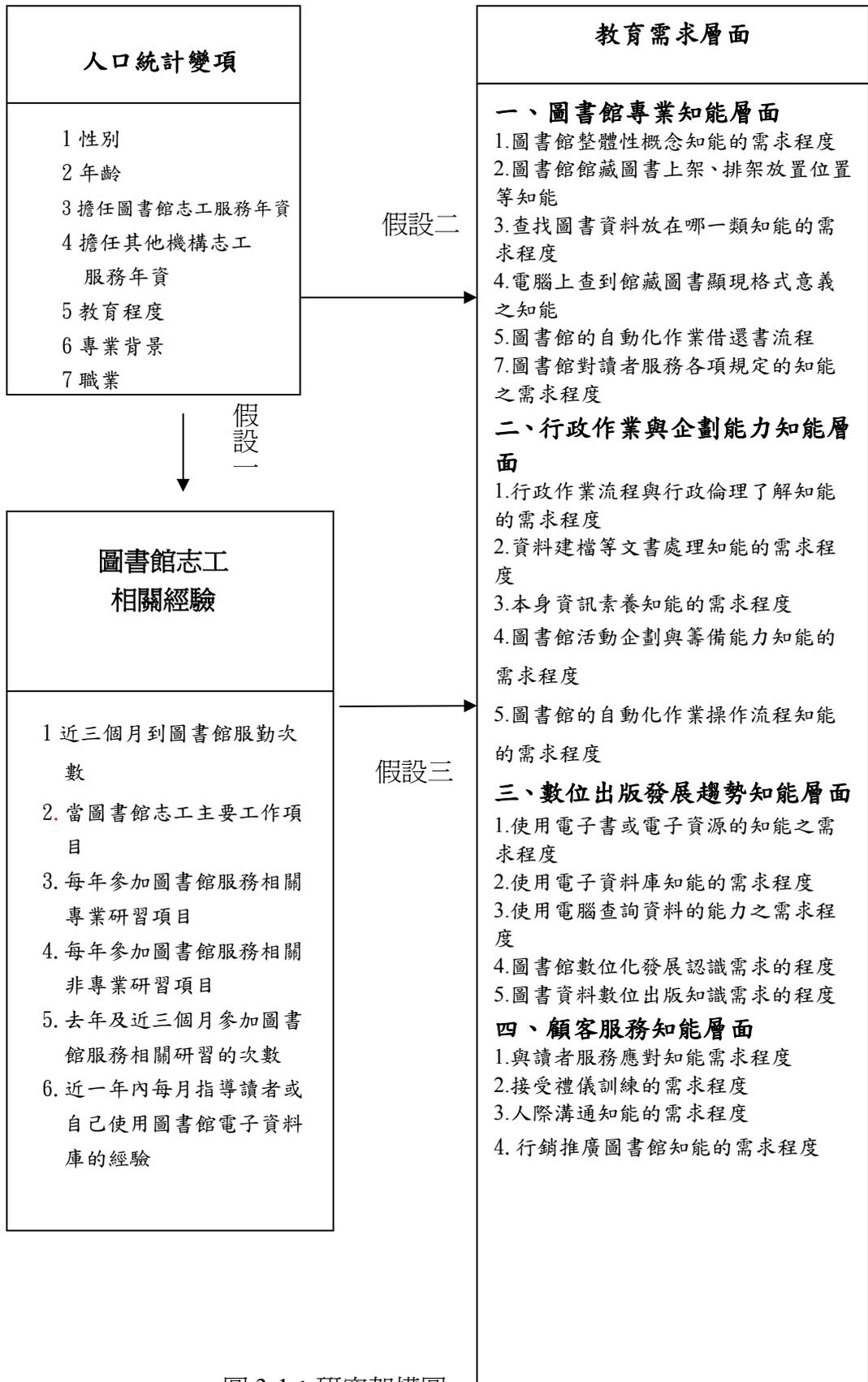


圖 3-1：研究架構圖

### 3.3 研究假設

爲了了解公共圖書館志工人口變項與服務相關經驗、教育需求之差異性，及志工人口變項與教育需求之差異性、志工服務相關經驗與教育需求之差異性，本研究擬定以下三大假設。

假設一：不同人口統計變項的志工在圖書館服務經驗上有顯著差異。

- 1-1 不同性別的志工在圖書館服務經驗上有顯著差異。
- 1-2 不同年齡的志工在圖書館服務經驗上有顯著差異。
- 1-3 不同圖書館服務年資的志工在圖書館服務經驗上有顯著差異。
- 1-4 不同在其他機構服務年資的志工在圖書館服務經驗上有顯著差異。
- 1-5 不同教育程度的志工在圖書館服務經驗上有顯著差異。
- 1-6 不同專業背景的志工在圖書館服務經驗上有顯著差異。
- 1-7 不同職業的志工在圖書館服務經驗上有顯著差異。

假設二：不同人口統計變項的志工對於圖書館教育需求層面有顯著差異。

- 2-1 不同人口統計變項的志工對於圖書館專業知能層面教育需求有顯著差異。
- 2-2 不同人口統計變項的志工對於圖書館行政作業與企劃能力知能層面教育需求有顯著差異。
- 2-3 不同人口統計變項的志工在圖書館數位出版發展趨勢知能層面教育需求有顯著差異。
- 2-4 不同人口統計變項的志工在圖書館顧客服務知能層面教育需求有顯著差異。

假設三：不同圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。

- 3-1 不同服勤次數的志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。
- 3-2 不同服勤項目的志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。
- 3-3 不同參加圖書館服務相關專業研習經驗的志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。
- 3-4 不同參加圖書館服務相關非專業研習經驗的志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。

3-5 參加圖書館服務相關研習次數多寡影響志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。

3-6 不同使用圖書館電子資料庫的經驗與頻率多寡的志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。

探討驗證假設一、二、三後，本研究也同時探討公共圖書館志工對於服務相關教育需求四大面向之優先順序。

### 3.4 研究執行

本研究調查對象為高雄市立圖書館志工，高雄市立圖書館（含分館共 61 所，部分館尚未招募志工）截至 101 年 3 月底止，志工 1255 位，在調查上，志工並非每日出現，因此皆以單獨一對一方式訪問，時間長達 1 個半月。

在調查上，雖然圖書館有 1255 位志工，但僅是名冊上之數字，本研究自 101 年 2 月 1 日起調查，至 3 月 30 日截止，都接觸過，扣除未出現、拒訪的志工，幾乎將能接受訪問的志工都接觸過一次，成功 343 份。

#### 3.4.1 問卷設計

##### 3.4.1.1 問卷內容

問卷內容依據研究架構設計 3 大部份問題，包括：第一部分為圖書館志工背景資料；第二部分為圖書館服務相關經驗；第三部分為教育需求四個層面，分別為 1.圖書館專業知能層面；2.圖書館行政作業與企劃能力知能層面；3.數位出版發展趨勢知能層面；4.顧客服務知能層面，每題需求程度從 5 最高至 1 最低。問卷內容分別如下：

第一部分為圖書館志工背景資料，分別為性別、年齡、擔任圖書館志工服務年資、擔任其他機關志工服務年資、教育程度、畢業科系與圖書館服務相關性、職業。

第二部分 圖書館服務相關經驗，分別為

- 1.圖書館服勤次數是；
- 2.圖書館志工最主要工作項目；

- 3.學習最多時數的圖書館相關專業教育；
  - 4.學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育；
  - 5.參加圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數；
  - 5.1 三個月參加圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數；
  - 6.習得的圖書館教育內容，最常運用在圖書館服務項目；
  - 7.您近一年內每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫的平均次數
- 第三部份為教育需求，有四個層面分別為一、圖書館專業知能層面；二、圖書館行政作業與企劃能力知能層面；三、數位出版發展區勢知能層面；四、顧客服務知能層面，每題需求程度從 5 最高至 1 最低，各層面題目如下：

#### 一、圖書館專業知能層面

- 1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度
- 2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能稍微清楚  
(如圖書書標號碼或書架上標示號碼的認識等)
- 3.我對於查找圖書資料放在哪一類(圖書分類法)知能的需求程度
- 4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度
- 5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚
- 6.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度  
(如：借還書冊數、無線上網服務、通借通還、借書證辦理等)

#### 二、圖書館行政作業與企劃能力知能層面

1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度  
(如館員工作項目、圖書館主管要求等)
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度  
(如電腦操作、網際網路等)
4. 我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度  
(如：說故事媽媽、閱讀活動規劃、帶領等)

#### 三、數位出版發展趨勢知能層面

- 1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度
- 2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度
- 3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度
- 4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度
- 5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度

#### 四、顧客服務知能層面

- 1.我對於與讀者服務應對知能需求程度
- 2.我對於接受禮儀訓練的需求程度
- 3.我對於人際溝通知能的需求程度
- 4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度

### 3.4.2 預試之信度分析

本研究使用之統計方法計有卡方檢定(X<sup>2</sup>, Chi-square)、變異數分析(Analysis of variance, ANOVA)及因素分析。預試問卷的 Cronbach's Alpha 值，達幾近 0.9 以上。

本研究自 101 年 2 月 1 日起開始調查，第一週先進行問卷施測，本研究在調查完成 35 份後，經過登錄，首先進行信度分析，以檢驗問卷內容的穩定性和一致性。以 SPSS 分析各層面及總層面的 Cronbach's Alpha 值，Cronbach's Alpha 值愈大，代表題目一致性愈高。根據簡茂發、劉湘川(1993)所提之檢驗 Cronbach's alpha 值的評量標準之建議，Cronbach's alpha 值介於 0.7 至 0.98 間，則可判定為高信度值，介於 0.50 至 0.70 之間，則為可信，也是最常見的；介於 0.30 至 0.05 之間，則為稍微可信；若低於 0.35 便予以拒絕。由下列各項可知，本預試問卷各層面皆達幾近 0.9 以上

#### (一) 圖書館專業知能層面

在圖書專業知能層面上，信度分析此面向 Cronbach's alpha 值高達 0.930。

表 3-1 圖書專業知能層面信度分析

	平均數	標準離差	個數	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	3.31	1.148	32	.929
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度	3.59	1.241	32	.918
3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度	3.56	1.105	32	.904
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	3.47	1.164	32	.915
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	3.41	1.388	32	.919
6.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度	3.44	1.134	32	.906

（二）圖書館行政作業與企劃能力知能層面

在圖書館行政作業與企劃能力知能層面上，信度分析此面向 Cronbach's alpha 值高達 0.883。

表 3-2 圖書館行政作業與企劃能力知能層面信度分析

	平均數	標準離差	個數	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度	3.20	1.208	35	.833
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	3.34	1.083	35	.843
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度	3.43	1.145	35	.844
4. 我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度	2.86	1.167	35	.874

（三）數位出版發展趨勢知能層面

在數位出版發展趨勢知能層面上，信度分析此面向 Cronbach's alpha 值高達 0.963。

表 3-3 數位出版發展趨勢知能層面信度分析

	平均數	標準離差	個數	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	3.60	1.143	35	.946
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	3.66	1.083	35	.944
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	3.60	1.168	35	.955

4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	3.54	1.172	35	.956
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	3.34	1.187	35	.965

#### (四) 顧客服務知能層面

在顧客服務知能層面上，信度分析此面向 Cronbach's alpha 值高達 0.969。

表 3-4 顧客服務知能層面信度分析

	平均數	標準離差	個數	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	3.76	1.046	34	.950
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	3.56	1.160	34	.950
3.我對於人際溝通知能的需求程度	3.65	1.098	34	.945
4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度	3.35	1.252	34	.980

### 3.4.3 預試之因素分析

本問卷除了參考各種理論及其他研究結果報告作為問卷內容建構效度的依據外，為求效度之完整性，本研究除了先將信度低的題目去掉後，再以因素分析法進行效度的檢驗，分析各層面的總量變異，以及各題間的共同性質，並透過因素負荷量的數值，看出各題目在所屬層面上的重要性。

在理論上，總變異量的標準，社會科學領域以 60%以上為佳，自然科學領域以 90%以上為佳。本研究為社會科學領域，由下表可看出各層面的總變異量在 64.8%~89.86%之間。四項教育需求，各自從題組因素分析萃取，其總變異量為 1 圖書館專業知能層面 (74.4%)、2 圖書館行政作業與企劃能力知能層面 (80.0%)、3 數位出版發展趨勢知能層面 (87.2%)、4 顧客服務知能層面 (96.3%)。至於其他如 KMO 指標，KMO 是 Kaiser-Meyer-Olkin 提出來的量數，其值介於 0~1 之間。其值愈大，表示變項之間共同因素愈多，愈適合進行因素分析；相對的，則不適合進行因素分析。KMO 是 0 至 1 的連續分數式數值 一般我們希望它至少能夠接近 0.6(或以上)，本次教育需求四個因素，1 圖書館專業知能層面 (0.860)、2 圖書館行政作業與企劃能力知能層面 (0.733)、3 數位出版發展趨勢知能層面

(0.833)、4 顧客服務知能層面 (0.785)。<sup>27</sup>顯示各題組的方向趨於一致，皆能萃取出一個主要因素，詳見表 3-5、表 3-6、表 3-7、表 3-8

表 3-5：圖書館專業知能層面因素萃取

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	4.467	74.452	74.452	4.467	74.452	74.452
2	.570	9.508	83.960			
3	.438	7.304	91.264			
4	.261	4.354	95.617			
5	.160	2.663	98.281			
6	.103	1.719	100.000			

萃取法：主成份分析。

	元件
	1
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	.765
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度	.847
3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度	.929
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	.861
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	.851
7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度	.914

萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 1 個成份。

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數為0.860。KMO檢定  $\chi^2=150.335$ ；df=15；p-value=0.000\*\*\*

表 3-6：圖書館行政作業與企劃能力知能層面因素萃取

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	2.402	80.062	80.062	2.402	80.062	80.062
2	.354	11.815	91.876			
3	.244	8.124	100.000			

萃取法：主成份分析。

成份矩陣<sup>a</sup>

	元件
	1
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度	.871
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	.904
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度	.910

萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 1 個成份。

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數，0.733；KMO檢定  $\chi^2=50.590$ ；df=3；p-value=0.000

<sup>27</sup> <http://tctspss.blogspot.tw/2010/04/spss-i-018-02.html>

表 3-7：數位出版發展趨勢知能層面因素萃取

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	4.362	87.248	87.248	4.362	87.248	87.248
2	.436	8.712	95.960			
3	.120	2.395	98.355			
4	.057	1.136	99.491			
5	.025	.509	100.000			

萃取法：主成份分析。

成份矩陣<sup>a</sup>

	元件 1
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	.964
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	.974
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	.931
4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	.918
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	.881

萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 1 個成份。

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數，0.833；**KMO檢定**  $\chi^2=252.615$ ；df=10；p-value=0.000

表 3-8：顧客服務知能層面因素萃取

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	2.890	96.348	96.348	2.890	96.348	96.348
2	.066	2.186	98.534			
3	.044	1.466	100.000			

萃取法：主成份分析。

成份矩陣

	元件 1
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	.982
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	.978
3.我對於人際溝通知能的需求程度	.985

萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 1 個成份。

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數，0.785；**KMO檢定**  $\chi^2=149.199$ ；df=3；p-value=0.000

### 3.4.4 正式施測之信度分析

正式調查時，各項之信度，茲分述如下：

#### (一) 圖書館專業知能層面

在圖書專業知能層面上，信度分析此面向 Cronbach's alpha 值高達 0.891。

表 3-9 圖書專業知能層面信度分析

	平均數	標準離差	個數	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	3.73	1.118	335	.888
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度	3.51	1.403	335	.871
3.我對於查找圖書資料放在哪一類(圖書分類法)知能的需求程度	3.61	1.315	335	.865
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	3.67	1.276	335	.871
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	3.52	1.290	335	.864
7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度	3.68	1.286	335	.872

#### (二) 圖書館行政作業與企劃能力知能層面

在圖書館行政作業與企劃能力知能層面上，信度分析此面向 Cronbach's alpha 值高達 0.772。

表 3-10 圖書館行政作業與企劃能力知能層面信度分析

	平均數	標準離差	個數	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度	3.18	1.276	343	.684
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	3.30	1.273	343	.640
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度	3.76	1.269	343	.728
4. 我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度	3.20	1.415	343	.806

#### (三) 數位出版發展趨勢知能層面

在數位出版發展趨勢知能層面上，信度分析此面向 Cronbach's alpha 值高達 0.945。

表 3-11 數位出版發展趨勢知能層面信度分析

	平均數	標準離差	個數	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	3.87	1.265	343	.932
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	3.82	1.234	343	.927
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	3.94	1.156	343	.938
4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	3.88	1.148	343	.931
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	3.78	1.165	343	.931

#### (四) 顧客服務知能層面

在顧客服務知能層面上，信度分析此面向 Cronbach's alpha 值高達 0.928。

表 3-12 數位出版發展趨勢知能層面信度分析

	平均數	標準離差	個數	項目刪除時的 Cronbach's Alpha 值
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	3.80	1.182	343	.897
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	3.78	1.182	343	.885
3.我對於人際溝通知能的需求程度	3.92	1.176	343	.897
4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度	3.71	1.175	343	.944

### 3.4.5 正式施測之因素分析

正式施測之四項教育需求，各自從題組因素分析萃取，其總變異量為 1 圖書館專業知能層面（64.8%）、2 圖書館行政作業與企劃能力知能層面（72.4%）、3 數位出版發展趨勢知能層面（81.9%）、4 顧客服務知能層面（89.6%）。至於 KMO 數值，本次教育需求四個因素，1 圖書館專業知能層面（0.885）、2 圖書館行政作業與企劃能力知能層面（0.645）、3 數位出版發展趨勢知能層面（0.849）、4 顧客服務知能層面（0.765）。<sup>28</sup>顯示各題組的方向趨於一致，皆能萃取出一個主要因素，詳見表 3-13、表 3-14、表 3-15、表 3-16。

<sup>28</sup> <http://tctspss.blogspot.tw/2010/04/spss-i-018-02.html>

表 3-13：圖書館專業知能層面因素萃取

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	3.892	64.870	64.870	3.892	64.870	64.870
2	.591	9.855	74.726			
3	.501	8.352	83.078			
4	.432	7.199	90.277			
5	.307	5.109	95.386			
6	.277	4.614	100.000			

萃取法：主成份分析。

	元件
	1
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	.715
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度	.814
3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度	.837
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	.812
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	.843
7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度	.805

萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 1 個成份。

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數為0.885。KMO檢定  $\chi^2=1047.633$ ；df=15；p-value=0.000\*\*\*

表 3-14：圖書館行政作業與企劃能力知能層面因素萃取

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	2.167	72.240	72.240	2.167	72.240	72.240
2	.574	19.122	91.362			
3	.259	8.638	100.000			

萃取法：主成份分析。

成份矩陣<sup>a</sup>

	元件
	1
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度	.854
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	.912
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度	.779

萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 1 個成份。

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數，0.645；KMO檢定  $\chi^2=385.305$ ；df=3；p-value=0.000

表 3-15：數位出版發展趨勢知能層面因素萃取

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	4.098	81.965	81.965	4.098	81.965	81.965
2	.369	7.390	89.355			
3	.278	5.550	94.905			
4	.149	2.988	97.893			
5	.105	2.107	100.000			

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	4.098	81.965	81.965	4.098	81.965	81.965
2	.369	7.390	89.355			
3	.278	5.550	94.905			
4	.149	2.988	97.893			
5	.105	2.107	100.000			

萃取法：主成份分析。

成份矩陣<sup>a</sup>

	元件
	1
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	.904
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	.922
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	.881
4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	.911
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	.909

萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 1 個成份。

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數，0.849；**KMO檢定**  $\chi^2=1703.788$ ；df=10；p-value=0.000

表 3-16：顧客服務知能層面因素萃取

元件	初始特徵值			平方和負荷量萃取		
	總數	變異數的 %	累積%	總數	變異數的 %	累積%
1	2.696	89.863	89.863	2.696	89.863	89.863
2	.182	6.070	95.933			
3	.122	4.067	100.000			

萃取法：主成份分析。

成份矩陣

	元件
	1
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	.939
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	.958
3.我對於人際溝通知能的需求程度	.946

萃取方法：主成分分析。a. 萃取了 1 個成份。

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數，0.765；**KMO檢定**  $\chi^2=957.640$ ；df=3；p-value=0.000

### 3.4.6 問卷調查實施

本研究問卷發放對象為高雄市立圖書館志工，從 1255 位現職志工中抽樣調查，自 2012 年 2 月 1 日起至 3 月 30 日止，以面訪方式填答問卷，時間長達一個半月，成功發放問卷 343 份，佔總數之 27.5%，扣除未出現、拒訪的志工，幾乎將能接受訪問的志工都接觸過一次。

### 3.5 抽樣設計

抽樣調查 (Sampling Survey) 為科學研究方法中重要技術之一，意指就所要研究的某特定現象之母群體中，依抽樣原理抽取一部份做為樣本，以作為研究推估母群體之依據。將樣本研究結果比對信賴水準，可進而推算母群體之可能特性，並作為決策之參考。本研究母群體N，係指高雄市立圖書館截至101年2月底止，仍在職志工數為1255人，當估計最大誤差d=0.05，可靠度Z<sub>a/2</sub>至少95% (1.96) 的條件下，計算抽樣樣本數n=294，公式<sup>29</sup>如下：

$$n = \frac{N}{N \left( \frac{2d}{Z_{\alpha/2}} \right)^2 + 1}$$

根據以上公式計算出來樣本數，對於各圖書館現有志工數酌予分配後總計可以發出問卷343人，詳如下表3-9問卷發放配置表。

表3-17 問卷發放配置表

館別	志工數	母體比例	完成數	樣本比例
高市圖總館	17	1.4%	10	2.9%
高市文化	125	10.0%	36	10.5%
左新	110	8.8%	20	5.8%
左營	82	6.6%	20	5.8%
前鎮	60	4.8%	20	5.8%
小港	60	4.8%	20	5.8%
楠仔坑	51	4.1%	20	5.8%
鹽埕	48	3.8%	10	2.9%
新閱	46	3.7%	10	2.9%
寶珠	41	3.3%	10	2.9%
陽明	40	3.2%	5	1.5%
鼓山	38	3.0%	5	1.5%
三民	34	2.7%	5	1.5%
右昌	33	2.6%	5	1.5%
文學館	26	2.1%	5	1.5%
南鼓山	24	1.9%	5	1.5%
翠屏	16	1.3%	5	1.5%
旗津	15	1.2%	5	1.5%

<sup>29</sup> 資料來源取自網路謝寶媛 2006 年 4 月 1 日 ppt：量化研究與統計分析/抽樣

苓雅	2	0.2%	2	0.6%
<b>小計</b>	<b>868</b>	<b>69.6%</b>	<b>218</b>	<b>63.6%</b>
鳳 2 館	74	5.9%	20	5.8%
岡山文化	73	5.9%	20	5.8%
路竹	32	2.6%	20	5.8%
岡山	30	2.4%	20	5.8%
橋頭	16	1.3%	5	1.5%
鳳山國父紀念館	12	1.0%	5	1.5%
鳳山	10	0.8%	5	1.5%
大社	7	0.6%	5	1.5%
烏松	13	1.0%	5	1.5%
大樹 二館	9	0.7%	5	1.5%
湖內	7	0.6%	5	1.5%
彌陀	27	2.2%	5	1.5%
曹公	59	4.7%	5	1.5%
茄萣	7	0.6%	0	0.0%
永安	1	0.1%	0	0.0%
內門	2	0.2%	0	0.0%
<b>小計 2</b>	<b>379</b>	<b>30.4%</b>	<b>125</b>	<b>36.4%</b>
<b>總計</b>	<b>1247</b>	<b>100.0%</b>	<b>343</b>	<b>100.0%</b>

### 3.6 資料處理

本研究使用之統計方法計有卡方檢定(X<sup>2</sup>, Chi-square)、變異數分析(Analysis of variance, ANOVA)。

本問卷除了參考各種理論及其他研究結果報告作為問卷內容建構效度的依據外，為求效度之完整性，本研究除了先將信度低的題目去掉後，再以因素分析法進行效度的檢驗，分析各層面的總量變異，以及各題間的共同性質，並透過因素負荷量的數值，看出各題目在所屬層面上的重要性。

## 第四章 研究結果與討論

### 4.1 資料樣本結構描述

#### 4.1.1 圖書館志工背景資料分佈情形

樣本基本特性見表 4-1、表 4-2、表 4-3、表 4-4、表 4-5、表 4-6。

本次受訪高雄市立圖書館志工樣本計 343 人，其中以女性居多，佔受訪人數 84.8%；受訪者年齡以 50-60 歲最多，佔 37.9%，其次為 40-50 歲，佔 23.9%，60 歲以上亦佔了 21.6%，可見高雄市立圖書館志工的以女性及 40 歲以上中壯、老年人口佔大多數。(詳見表 4-1、表 4-2)

就擔任圖書館志工服務年資及擔任其他機構志工服務年資來分析，均以具有 3 年以上服務年資比率最高，分別達 49.3%及 53.6%，其次圖書館服務具 2 年年資者亦高達 31.8%，無擔任其他機構志工比率則佔了 28% (詳細分析比率詳見表 4-3、表 4-4)。由此似乎可發現願意在圖書館服務者仍以曾參與過圖書館服務資深志工較能留任。1 年以下服務年資低於 10%，或許與目前任用制度需適用 3 個月有關。

依受訪者教育程度與職業分析，發現高中職及大學專科程度志工佔大多數，比率分別為 44.9%及 40.2%；職業背景則以家管學生佔最多，高達 52.2%，其次為退休人員，佔 25.4% (詳細分析比率詳見表 4-5、表 4-6)。

表 4-1：受訪者性別

選項	次數	有效百分比
男	52	15.2
女	291	84.8
總和	343	100.0

表 4-2：受訪者年齡

選項	次數	有效百分比
30 歲以下	31	9.0
30-40 歲	26	7.6
40-50 歲	82	23.9
50-60 歲	130	37.9
60 歲以上	74	21.6
總和	343	100.0

表 4-3：受訪者圖書館服務年資

選項	次數	有效百分比
1 年以下	25	7.3
1-2 年	109	31.8
2-3 年	40	11.7
3 年以上	169	49.3
總和	343	100.0

表 4-4：受訪者其他單位服務年資

選項	次數	有效百分比
無	96	28.0
1 年以下	23	6.7
1-2 年	20	5.8
2-3 年	20	5.8
3 年以上	184	53.6
總和	343	100.0

表 4-5：受訪者教育程度

選項	次數	有效百分比
國中以下	40	11.7
高中職	154	44.9
大學專科	138	40.2
研究所	11	3.2
總和	343	100.0

表 4-6：受訪者職業

選項	次數	有效百分比
退休	87	25.4
軍公教	12	3.5
工商業	24	7.0
自由服務業	41	12.0
家管學生等	179	52.2
總和	343	100.0

#### 4.1.2 圖書館志工相關經驗描述性資料分析

就圖書館服務相關經驗調查分析，近三個月到館服勤次數分析，以 12-23 次最多佔 53.4%，曾接受過圖書館服務相關研習、座談、或職場教育的次數填答 0 次者高達 74.1%，顯示對於志工教育規劃辦理圖書館仍有努力空間，至於每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數，填答 0 次者仍居多，佔 86.9%，顯見

電子資料庫推廣使用亦是圖書館值得開發的一環。樣本基本特性見表 4-7、表 4-8、表 4-9。

表 4-7：受訪者服勤次數

選項	次數	有效百分比
11 次以下	83	24.2
12-23 次	183	53.4
24 次以上	77	22.4
總和	343	100.0

表 4-8：受訪者圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數

選項	次數	有效百分比
0 次	254	74.1
1 次	48	14.0
2 次	25	7.3
3 次以上	16	4.7
總和	343	100.0

表 4-9：受訪者每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數

選項	次數	有效百分比
0 次	298	86.9
1-2 次	21	6.1
3 次以上	24	7.0
總和	343	100.0

## 4.2. 假設驗證

### 4.2.1 假設一檢定結果

假設一：不同人口統計變項的志工在圖書館服務經驗上有顯著差異。依據問卷設計調查所得資料結果分析如下：

#### (一) 擔任圖書館志工最主要工作項目分析

擔任圖書館志工最主要工作項目上，以 343 位有回答志工之訪問中得知，回答「讀者服務」比例最高（57.4%），其次依序為「圖書技術服務」（26.5%）、「行銷推廣活動」（16.0%）。詳見下表（表 4-10）

表 4-10：擔任圖書館志工最主要工作項目分析

選 項	次 數	百分比
讀者服務	197	57.4
圖書技術服務	91	26.5
行銷推廣活動	55	16.0
總和	343	100.0

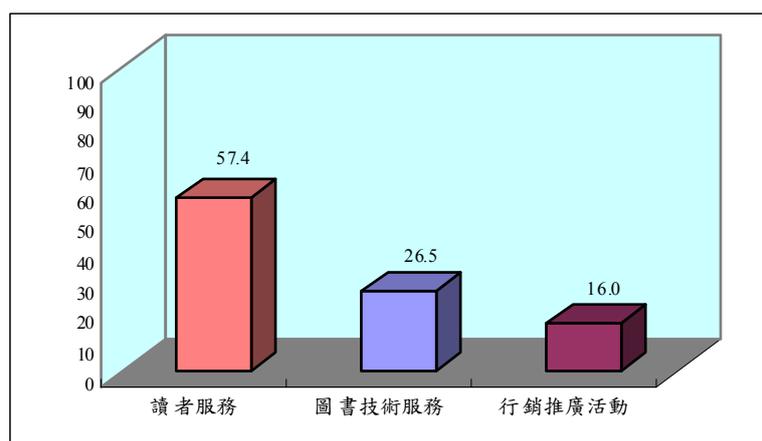


圖 4-1：擔任圖書館志工最主要工作項目 (%)

根據以上調查分析看出高雄市立圖書館志工主要工作項目以讀者服務為最主要 (57.4%)，應與高雄市立圖書館現有組織總館分館制有相當大的關連，圖書館各分館最主要任務為圖書開放閱覽有關，尤其是辦理全市網路借書、通借通還政策實施後，櫃檯流通量持續成長，而人力不足以負荷，絕大多數招募志工以擔任櫃檯流通服務為主要協助人力，其次，網路借書的熱絡，快速送書服務目標，關係最重要的是書籍排列位置正確否？因此圖書上架、整架、讀架成為第 2 優先配置人力協助工作事項，而此項工作則是需要認識圖書分類、索書號的排列等關於圖書技術服務方面專業內容，由分析結果顯示，志工勾選技術服務為最主要工作項目比例佔第 2 位 (26.5%)，至於行銷推廣活動就現在各分館人力不足情況下，多數分館主任尋求運用外在社區資源協助規劃辦理，少數培養活動志工協助辦理，較大宗的推廣活動則是高雄市立圖書館推動故事媽媽認證，培養出來的說故事志工，此現象在本研究調查分析中行銷推廣佔志工最主要工作項目比例最低 (16%) 不謀而合。如果能透過教育訓練具有行銷推廣特質的志工更可以充分有效的運用現有人力資源。

另外，從讀者服務、圖書技術服務及行銷推廣活動各項工作內容來看：

讀者服務工作內容上，從 197 位志工訪問中分析，回答「借還書流通作業」比例最高（88.8%），其次，依序為「館室現場管理」（43.1%）、「閱讀指導」（12.2%）、「導覽」（8.6%）、「電子資料庫指導」（8.1%）。

圖書技術服務內容上，從 92 位志工訪問中得知，回答「圖書上架整架」比例最高（96.7%），其次依序為「圖書點收加工」（18.5%）、「圖書分類編目」（17.4%）、「贈書處理」（4.3%）。

行銷推廣活動內容，從 54 位志工之訪問中得知，回答「說故事服務」比例最高（81.5%），其次，依序為「讀書會」（38.9%）、「好書交換」（31.5%）、「閱讀活動」（27.8%）、「影片欣賞」（16.7%）。詳見下表（表 4-11、表 4-12、表 4-13）：

表 4-11：擔任圖書館志工讀者服務工作項目分析

選 項	次數	人次百分比*	次數百分比**
借還書流通作業	175	88.8	55.2
閱讀指導	24	12.2	7.6
導覽	17	8.6	5.4
電子資料庫指導	16	8.1	5.0
總和	317	---	100.0

\*總人數 197 位，因此每個選項皆以 197 為分母，例如：「借還書流通作業」比例為 175/197=88.8%。

\*\*總次數係以 197 人回答選項總數計，本次回答總項目為 317 次，因此「借還書流通作業」比例為 175/317=55.2%。

表 4-12：擔任圖書館志工技術服務工作項目分析

選 項	次數	人次百分比*	次數百分比**
圖書上架整架	89	96.7	70.6
圖書點收加工	17	18.5	13.5
圖書分類編目	16	17.4	12.7
贈書處理	4	4.3	3.2
總和	126	---	100.0

\*總人數 92 位，因此每個選項皆以 92 為分母，例如：「圖書上架整架」比例為 89/92=96.7%。

\*\*總次數係以 92 人回答選項總數計，本次回答總項目為 126 次，因此「圖書上架整架」比例為 89/126=70.6%。

表 4-13：擔任圖書館志工行銷推廣活動工作項目分析

選 項	次數	人次百分比*	次數百分比**
說故事服務	44	81.5	41.5
閱讀活動	15	27.8	14.2
讀書會	21	38.9	19.8
好書交換	17	31.5	16.0
影片欣賞	9	16.7	8.5
總和	106	---	100.0

\*總人數 54 位，因此每個選項皆以 54 為分母，例如：「說故事服務」比例為 44/54=81.5%。

\*\*總次數係以 54 人回答選項總數計，本次回答總項目為 106 次，因此「說故事服務」比例為 44/106=41.5%。

綜合言之，受訪者「讀者服務」工作與人口統計變項差異意見經由交叉分析，結果敘述如下：

交叉分析顯示，「讀者服務」工作，比例比較高的是男(63.5%)、30 歲以下(80.6%)、圖書館服務年資為 1-2 年(67.0%)；其他單位服務年資、無(64.6%)、2-3 年(70.0%)；教育程度為研究所(63.6%)；職業為退休(65.5%)、工商業(70.8%)；服勤次數 24 次以上(67.5%)；圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數為 0 次(61.4%)；每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數為 1-2 次(66.7%)、3 次以上(87.5%)。詳如表 4-14：擔任圖書館志工最主要工作項目交叉分析總表。

就本研究調查交叉分析結果，圖書館志工擔任之最主要工作項目讀者服務，在性別上男性比女性多，表現出性別對於圖書館服務相關經驗有顯著差異；而年齡以 30 歲以下居多，就讀者服務工作性質變化大，挑戰性來看，確實需要較年輕志工，借重他們反應靈敏之優點特質，可見年齡對於圖書館服務相關經驗有顯著差異。

至於圖書館服務年資與在其他單位服務年資為 1-2 年之志工，調查結果顯現比例最高，一方面應與人格特性具持久、穩定性有關，另一方面應該可以歸結圖書館最基本結構就是書與讀者，一旦進入圖書館服務，選擇流通櫃檯讀者借還書工作項目的機率較高。而就圖書館服務期程而言，1-2 年可說是最適中，能維持一定服務期程志工，館方較著眼於讀者服務工作項目安排，畢竟相關流通櫃檯服務要有一定經驗累積方能順手熟練，當熟悉該項工作後更能提高自信與服務熱度，持

久性自然較高。

關於教育程度與圖書館服務相關經驗是否有差異，經過交叉分析結果以研究所比例最高，意味著教育程度越高，對於與讀者互動、讀者與書籍的互動等服務項目越有興趣，因此擔任讀者服務的機會相對提高。

另外一個有趣的現象，發現就職業變項調查結果，原以為會是退休、家管居多，交叉分析後卻是工商業擔任讀者服務工作比例最高，或許是因為工商業需面對顧客與圖書館需面對讀者有同樣的吸引點吧！

其他關於服勤次數越多、指導讀者使用電子書次數越多之志工從事讀者服務的現象就越顯著；對於沒有接受過圖書館服務相關研習、座談或職場教育的志工，從事讀者服務比例在調查結果佔最多，就研究者觀察櫃檯流通服勤志工，幾乎是直接現場跟隨館員或資深志工學習上線，應有一定程度相關性，其次，館方未適度提供相關教育訓練亦有影響。

在「圖書技術服務」工作，比例比較高的是 30-40 歲 (34.6%)、60 歲以上 (32.4%)；圖書館服務年資為 1 年以下 (48.0%)；其他單位服務年資為 1 年以下 (39.1%)；教育程度為國中以下 (32.5%)、高中職 (32.5%)；職業為自由服務業 (31.7%)；服勤次數為 12-23 次 (32.2%)。

在「推廣活動」工作，比例比較高的是 30-40 歲 (26.9%)、40-50 歲 (23.2%)；圖書館服務年資為 2-3 年 (20.0%)、3 年以上 (23.1%)；其他單位服務年資為 1-2 年 (20.0%)、2-3 年 (20.0%)、3 年以上 (21.7%)；教育程度為大學專科 (21.0%)、研究所 (36.4%)；職業為軍公教 (41.7%)、自由服務業 (29.3%)；服勤次數為 11 次以下 (43.4%)；圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數為 1 次 (25.0%)、2 次 (32.0%)、3 次以上 (56.3%)。

其他關於服勤次數越多、指導讀者使用電子書次數越多之志工從事讀者服務的現象就越顯著；對於沒有接受過圖書館服務相關研習、座談或職場教育的志工，從事讀者服務比例在調查結果佔最多，就研究者觀察櫃檯流通服勤志工，幾乎是直接現場跟隨館員或資深志工學習上線，應有一定程度相關性，其次，館方未適度提供相關教育訓練亦有影響。

以上詳見下表 4-14：擔任圖書館志工最主要工作項目交叉分析總表。

表 4-14：擔任圖書館志工最主要工作項目交叉分析總表

		2.2 您擔任圖書館志工最主要工作項目（三大類）							
		讀者服務		圖書技術服務		行銷推廣活動		總數	
		個數	%	個數	%	個數	%	個數	%
性別	男	33	63.5%	13	25.0%	6	11.5%	52	100.0%
	女	164	56.4%	78	26.8%	49	16.8%	291	100.0%
	總數	197	57.4%	91	26.5%	55	16.0%	343	100.0%
年齡	30歲以下	25	80.6%	5	16.1%	1	3.2%	31	100.0%
	30-40歲	10	38.5%	9	34.6%	7	26.9%	26	100.0%
	40-50歲	42	51.2%	21	25.6%	19	23.2%	82	100.0%
	50-60歲	78	60.0%	32	24.6%	20	15.4%	130	100.0%
	60歲以上	42	56.8%	24	32.4%	8	10.8%	74	100.0%
	總數	197	57.4%	91	26.5%	55	16.0%	343	100.0%
服務年資	1年以下	12	48.0%	12	48.0%	1	4.0%	25	100.0%
	1-2年	73	67.0%	29	26.6%	7	6.4%	109	100.0%
	2-3年	22	55.0%	10	25.0%	8	20.0%	40	100.0%
	3年以上	90	53.3%	40	23.7%	39	23.1%	169	100.0%
	總數	197	57.4%	91	26.5%	55	16.0%	343	100.0%
其他單位服務年資	無	62	64.6%	28	29.2%	6	6.3%	96	100.0%
	1年以下	13	56.5%	9	39.1%	1	4.3%	23	100.0%
	1-2年	11	55.0%	5	25.0%	4	20.0%	20	100.0%
	2-3年	14	70.0%	2	10.0%	4	20.0%	20	100.0%
	3年以上	97	52.7%	47	25.5%	40	21.7%	184	100.0%
	總數	197	57.4%	91	26.5%	55	16.0%	343	100.0%
教育程度	國中以下	23	57.5%	13	32.5%	4	10.0%	40	100.0%
	高中職	86	55.8%	50	32.5%	18	11.7%	154	100.0%
	大學專科	81	58.7%	28	20.3%	29	21.0%	138	100.0%
	研究所	7	63.6%	0	.0%	4	36.4%	11	100.0%
	總數	197	57.4%	91	26.5%	55	16.0%	343	100.0%
職業	退休	57	65.5%	22	25.3%	8	9.2%	87	100.0%
	軍公教	6	50.0%	1	8.3%	5	41.7%	12	100.0%
	工商業	17	70.8%	6	25.0%	1	4.2%	24	100.0%
	自由服務業	16	39.0%	13	31.7%	12	29.3%	41	100.0%
	家管學生等	101	56.4%	49	27.4%	29	16.2%	179	100.0%
	總數	197	57.4%	91	26.5%	55	16.0%	343	100.0%
v2.1 服勤次數	11次以下	36	43.4%	11	13.3%	36	43.4%	83	100.0%
	12-23次	109	59.6%	59	32.2%	15	8.2%	183	100.0%
	24次以上	52	67.5%	21	27.3%	4	5.2%	77	100.0%
	總數	197	57.4%	91	26.5%	55	16.0%	343	100.0%
2.51 圖書館服務 相關研習、座談 或職場教育的次 數	0次	156	61.4%	72	28.3%	26	10.2%	254	100.0%
	1次	23	47.9%	13	27.1%	12	25.0%	48	100.0%
	2次	14	56.0%	3	12.0%	8	32.0%	25	100.0%
	3次以上	4	25.0%	3	18.8%	9	56.3%	16	100.0%
	總數	197	57.4%	91	26.5%	55	16.0%	343	100.0%
v2.7 每個月指導 讀者或自己使用 圖書館電子資料 庫次數	0次	162	54.4%	84	28.2%	52	17.4%	298	100.0%
	1-2次	14	66.7%	5	23.8%	2	9.5%	21	100.0%
	3次以上	21	87.5%	2	8.3%	1	4.2%	24	100.0%
	總數	197	57.4%	91	26.5%	55	16.0%	343	100.0%

說明：性別， $\chi^2=1.275$ ； $df=2$ ， $p=0.529$ ；年齡， $\chi^2=18.397$ ； $df=8$ ， $p=0.018$ ；圖書館服務年資， $\chi^2=23.035$ ； $df=6$ ， $p=0.001$ ；其他單位服務年資， $\chi^2=20.296$ ； $df=8$ ， $p=0.009$ ；教育程度， $\chi^2=17.706$ ； $df=6$ ， $p=0.007$ ；職

業， $\chi^2=20.084$ ； $df=8$ ， $p=0.010$ ；服勤次數， $\chi^2=55.947$ ； $df=4$ ， $p=0.000$ ；圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數， $\chi^2=29.414$ ； $df=6$ ， $p=0.000$ ；每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數， $\chi^2=12.524$ ； $df=4$ ， $p=0.014$ 。

## (二) 曾經學習最多時數的圖書館相關專業教育結果分析

曾經學習最多時數的圖書館相關專業教育結果顯示，以 331 位有回答民眾之訪問中得知，回答「讀者服務」比例最高（66.5%），其次依序為「推廣活動」（23.3%）、「圖書技術服務」（10.3%）。詳見下表 4-15 所示：

表 4-15：曾經學習最多時數的圖書館相關專業教育

選 項	次數	百分比
讀者服務	220	66.5
圖書技術服務	34	10.3
推廣活動	77	23.3
總和	331	100.0

\*「無」的有 12 人次。

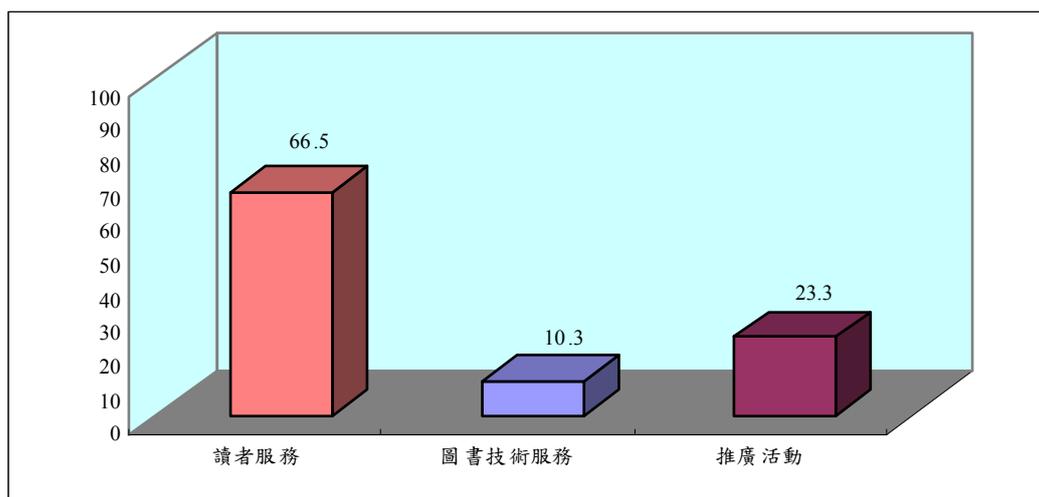


圖 4-2：曾經學習最多時數的圖書館相關專業教育（%）

另外，從讀者服務、圖書技術服務及行銷推廣活動各項工作內容來看：

分析結果顯示，從 220 位民眾之訪問中得知，回答「圖書館讀者服務」比例最高（86.4%），其次，依序為「圖書館自動化流通作業」（69.1%）、「圖書館參考諮詢等」（25.9%）、「圖書館電子資源介紹」（15.0%）。詳見下表 4-16 所示：

表 4-16：學習最多時數的圖書館相關專業教育—讀者服務

選 項	次數	人次百分比*	次數百分比**
圖書館自動化流通作業	152	69.1	35.2
圖書館讀者服務	190	86.4	44.0
圖書館電子資源介紹	33	15.0	7.6
圖書館參考諮詢等	57	25.9	13.2
總和	432	---	100.0

\*總人數 220 位，因此每個選項皆以 220 為分母，例如：「圖書館自動化流通作業」比例為  $152/220=69.1\%$ 。

\*\*總次數係以 220 人回答選項總數計，本次回答總項目為 432 次，因此「如圖書館自動化流通作業」比例為  $152/432=35.2\%$ 。

就技術服務內容分析結果顯示，從 34 位民眾之訪問中得知，回答「圖書館概論」比例最高（85.3%），其次，依序為「圖書分類編目」（58.8%）、「圖書推薦」（32.4%）。詳見下表 4-17 所示：

表 4-17：學習最多時數的圖書館相關專業教育—圖書技術服務

選 項	次數	人次百分比*	次數百分比**
圖書館概論	29	85.3	48.3
圖書分類編目	20	58.8	33.3
圖書推薦	11	32.4	18.3
總和	60	---	100.0

\*總人數 34 位，因此每個選項皆以 34 為分母，例如：「圖書館概論」比例為  $29/34=85.3\%$ 。

\*\*總次數係以 34 人回答選項總數計，本次回答總項目為 60 次，因此「圖書館概論」比例為  $29/60=48.3\%$ 。

就行銷推廣活動內容分析結果顯示，從 77 位民眾之訪問中得知，回答「說故事服務」比例最高（77.9%），其次，依序為「閱讀活動」與「讀書會」（45.5%）、「好書交換」（44.2%）、「影片欣賞」（19.5%）。詳見下表 4-18 所示：

表 4-18：學習最多時數的圖書館相關專業教育—行銷推廣活動

選 項	次數	人次百分比*	次數百分比**
說故事服務	60	77.9	33.5
閱讀活動	35	45.5	19.6
讀書會	35	45.5	19.6
好書交換	34	44.2	19.0
影片欣賞	15	19.5	8.4
總和	179	---	100.0

\*總人數 77 位，因此每個選項皆以 77 為分母，例如：「說故事服務」比例為  $60/77=77.9\%$ 。

\*\*總次數係以 77 人回答選項總數計，本次回答總項目為 179 次，因此「說故事服務」比例為

60/179=33.5%。

綜合言之，受訪者曾經學習最多時數的圖書館相關專業教育意見，經由交叉分析，結果敘述如下：

交叉分析顯示，「讀者服務」工作，比例比較高的是男（72.5%）、30 歲以下（90.0%）、60 歲以上（71.6%）、圖書館服務年資為 1 年以下（72.7%）、1-2 年（81.7%）；其他單位服務年資為無（76.9%）、1 年以下（76.2%）、1-2 年（70.0%）、2-3 年（73.7%）；職業為退休（76.5%）、工商業（76.2%）；服勤次數 12-23 次（73.9%）、24 次以上（79.2%）；圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數為 0 次（72.7%）；每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數為 1-2 次（80.0%）、3 次以上（91.7%）。

在「圖書技術服務」工作，比例比較高的是 60 歲以上（16.2%）；圖書館服務年資為 1 年以下（18.2%）；其他單位服務年資為 1 年以下（19.0%）；教育程度為國中以下（22.5%）。

在「推廣活動」工作，比例比較高的是 30-40 歲（34.6%）、40-50 歲（33.8%）；圖書館服務年資為 2-3 年（27.0%）、3 年以上（32.7%）；其他單位服務年資為 2-3 年（26.3%）、3 年以上（30.6%）；教育程度為大學專科（25.8%）、研究所（45.5%）；職業為軍公教（63.6%）、自由服務業（31.7%）；服勤次數為 11 次以下（52.6%）；圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數為 1 次（31.3%）、2 次（48.0%）、3 次以上（75.0%）。詳如下頁表 4-19。

由以上調查分析，曾經學習最多時數的圖書館相關專業教育志工，在讀者服務工作項目上，以男生、30 歲以下、圖書館服務年資為 2 年以下、教育程度為研究所、工商業者及服勤次數 24 次以上者居多；而在技術服務項以 60 歲以上、圖書館服務年資為 1 年以下、教育程度為國中以下者居多，應與圖書上架、整架工作性質有關，一者只要了解圖書整理排架系統基本原理即可辦理，再者，館員無須耗費太多時間從事教導，因此年紀大的長輩、年資淺的學生志工，館方最願意請他們協助的工作項目大部分是此項工作。。

表 4-19：曾經學習最多時數的圖書館相關專業教育交叉分析總表

		3.1 您曾經學習最多時數的圖書館相關專業教育訓練 (三大類)							
		讀者服務		圖書技術服務		推廣活動		總數	
		個數	%	個數	%	個數	%	個數	%
性別	男	37	72.5%	4	7.8%	10	19.6%	51	100.0%
	女	183	65.4%	30	10.7%	67	23.9%	280	100.0%
	總數	220	66.5%	34	10.3%	77	23.3%	331	100.0%
年齡五分類	30歲以下	27	90.0%	1	3.3%	2	6.7%	30	100.0%
	30-40歲	15	57.7%	2	7.7%	9	34.6%	26	100.0%
	40-50歲	40	54.1%	9	12.2%	25	33.8%	74	100.0%
	50-60歲	85	66.9%	10	7.9%	32	25.2%	127	100.0%
	60歲以上	53	71.6%	12	16.2%	9	12.2%	74	100.0%
	總數	220	66.5%	34	10.3%	77	23.3%	331	100.0%
圖書館服務年資	1年以下	16	72.7%	4	18.2%	2	9.1%	22	100.0%
	1-2年	85	81.7%	9	8.7%	10	9.6%	104	100.0%
	2-3年	23	62.2%	4	10.8%	10	27.0%	37	100.0%
	3年以上	96	57.1%	17	10.1%	55	32.7%	168	100.0%
	總數	220	66.5%	34	10.3%	77	23.3%	331	100.0%
其他單位服務年資	無	70	76.9%	10	11.0%	11	12.1%	91	100.0%
	1年以下	16	76.2%	4	19.0%	1	4.8%	21	100.0%
	1-2年	14	70.0%	1	5.0%	5	25.0%	20	100.0%
	2-3年	14	73.7%	0	.0%	5	26.3%	19	100.0%
	3年以上	106	58.9%	19	10.6%	55	30.6%	180	100.0%
	總數	220	66.5%	34	10.3%	77	23.3%	331	100.0%
教育程度	國中以下	24	60.0%	9	22.5%	7	17.5%	40	100.0%
	高中職	102	68.9%	15	10.1%	31	20.9%	148	100.0%
	大學專科	88	66.7%	10	7.6%	34	25.8%	132	100.0%
	研究所	6	54.5%	0	.0%	5	45.5%	11	100.0%
	總數	220	66.5%	34	10.3%	77	23.3%	331	100.0%
職業	退休	65	76.5%	9	10.6%	11	12.9%	85	100.0%
	軍公教	3	27.3%	1	9.1%	7	63.6%	11	100.0%
	工商業	16	76.2%	1	4.8%	4	19.0%	21	100.0%
	自由服務業	23	56.1%	5	12.2%	13	31.7%	41	100.0%
	家管學生等	113	65.3%	18	10.4%	42	24.3%	173	100.0%
	總數	220	66.5%	34	10.3%	77	23.3%	331	100.0%
v2.1服勤次數	11次以下	29	37.2%	8	10.3%	41	52.6%	78	100.0%
	12-23次	130	73.9%	21	11.9%	25	14.2%	176	100.0%
	24次以上	61	79.2%	5	6.5%	11	14.3%	77	100.0%
	總數	220	66.5%	34	10.3%	77	23.3%	331	100.0%
2.51圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數	0次	176	72.7%	28	11.6%	38	15.7%	242	100.0%
	1次	31	64.6%	2	4.2%	15	31.3%	48	100.0%
	2次	10	40.0%	3	12.0%	12	48.0%	25	100.0%
	3次以上	3	18.8%	1	6.3%	12	75.0%	16	100.0%
	總數	220	66.5%	34	10.3%	77	23.3%	331	100.0%
v2.7每個月指	0次	182	63.4%	34	11.8%	71	24.7%	287	100.0%

1-2次	16	80.0%	0	.0%	4	20.0%	20	100.0%
3次以上	22	91.7%	0	.0%	2	8.3%	24	100.0%
總數	220	66.5%	34	10.3%	77	23.3%	331	100.0%

說明：性別， $\chi^2=1.062$ ；df=2，p=0.588；年齡， $\chi^2=24.212$ ；df=8，p=0.002；圖書館服務年資， $\chi^2=26.472$ ；df=6，p=0.000；其他單位服務年資， $\chi^2=23.767$ ；df=8，p=0.003；教育程度， $\chi^2=11.403$ ；df=6，p=0.077；職業， $\chi^2=17.686$ ；df=8，p=0.024；服勤次數， $\chi^2=48.299$ ；df=4，p=0.000；圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數， $\chi^2=39.622$ ；df=6，p=0.000；每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數， $\chi^2=16.092$ ；df=4，p=0.003。

### (三) 曾經學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育分析

曾經學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育調查結果顯示，322 位有回答民眾之訪問中得知，回答「讀者服務」比例最高（59.0%），其次依序為「推廣活動」（33.2%）、「圖書技術服務」（7.8%）。詳見下表 4-20 所示：

表 4-20：曾經學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育

選 項	次數	百分比
讀者服務	190	59.0
圖書技術服務	25	7.8
推廣活動	107	33.2
總和	322	100.0

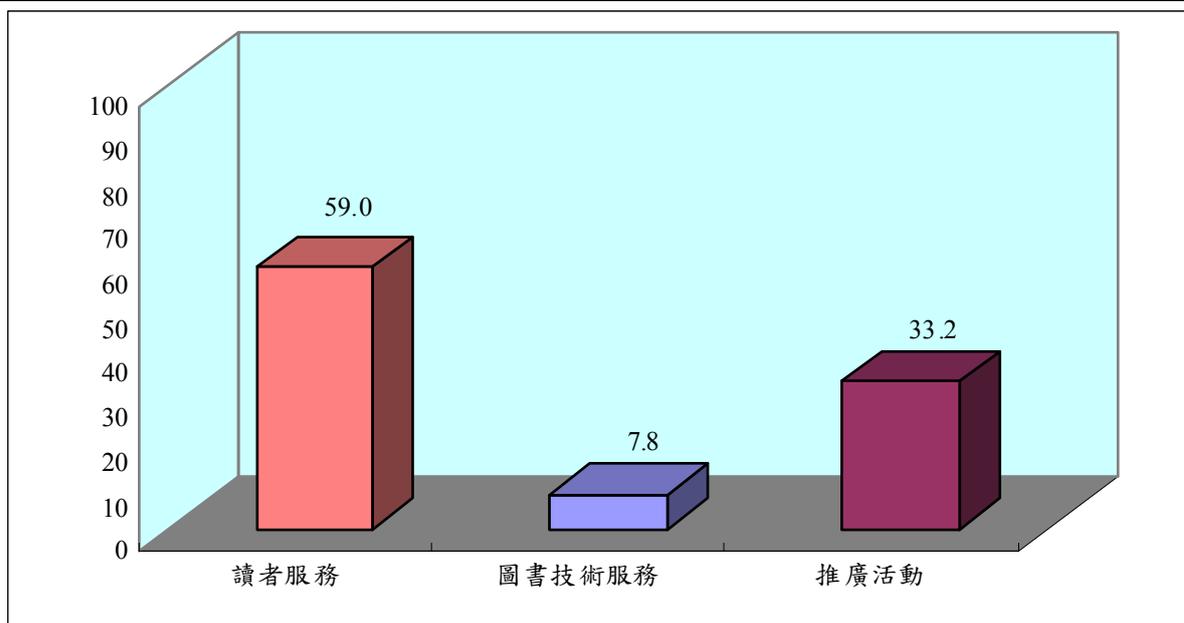


圖 4-3：曾經學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育（%）

另外，從讀者服務、圖書技術服務及行銷推廣活動各項工作內容來看：

讀者服務工作內容分析結果顯示，從 190 位民眾之訪問中得知，回答「人際溝通」比例最高（93.7 次依序為「禮儀訓練」（22.1%）、「心理諮商輔導」（20.5%）、「美姿美儀」（11.6%）。詳見下表 4-21 所示：

表 4-21：學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育分析—讀者服務

選 項	次數	人次百分比*	次數百分比**
人際溝通	178	93.7	63.3
美姿美儀	22	11.6	7.8
禮儀訓練	42	22.1	14.9
心理諮商輔導	39	20.5	13.9
總和	281	---	100.0

\*總人數 190 位，因此每個選項皆以 190 為分母，例如：「人際溝通」比例為 178/190=93.7%。

\*\*總次數係以 190 人回答選項總數計，本次回答總項目為 281 次，因此「人際溝通」比例為 178/281=63.3%。

就推廣活動內容分析結果顯示，從 107 位民眾之訪問中得知，回答「志工基礎訓練」比例最高（89.7%），其次依序為「文書處理」（21.5%）、「行政支援」（20.6%）。詳見下表 4-22 所示：

表 4-22：學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育分析—行銷推廣活動

選 項	次數	人次百分比*	次數百分比**
文書處理	23	21.5	16.3
行政支援	22	20.6	15.6
志工基礎訓練	96	89.7	68.1
總和	141	---	100.0

\*總人數 107 位，因此每個選項皆以 107 為分母，例如：「文書處理」比例為 23/107=21.5%。

\*\*總次數係以 107 人回答選項總數計，本次回答總項目為 141 次，因此「文書處理」比例為 23/141=16.3%。

綜合言之，受訪者曾經學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育意見經由交叉分析，結果敘述如下：詳如表 4-23 所示。

交叉分析顯示，「讀者服務」工作，比例比較高的是 50-60 歲（69.7%）、60 歲以上（66.2%）、圖書館服務年資為 1 年以下（68.4%）、3 年以上（63.6%）；其他單位服務年資為 1-2 年（72.2%）、3 年以上（62.4%）；教育程度為高中職（65.3%）；職業為退休（73.8%）；服勤次數 24 次以上（62.7%）；圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數為 2 次（66.7%）、3 次以上（66.7%）；每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數為 1-2 次（65.0%）。

在「圖書技術服務」工作，比例比較高的是 30 歲以下（13.8%）、40-50 歲（13.9%）；圖書館服務年資為 1 年以下（15.8%）；其他單位服務年資為 1 年以下（13.0%）、2-3 年（16.7%）。

在「推廣活動」工作，比例比較高的是 30-40 歲（50.0%）、40-50 歲（43.0%）；

圖書館服務年資為 2-3 年 (52.8%)；其他單位服務年資為 1 年以下 (43.5%)、2-3 年 (44.4%)；教育程度為國中以下 (42.1%)、大學專科 (37.8%)、研究所 (40.0%)；職業為軍公教 (45.5%)、工商業 (39.1%)、自由服務業 (43.6%)；服勤次數為 12-23 次 (37.4%)；圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數為 1 次 (43.5%)；每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數為 3 次以上 (39.1%)。

由以上調查分析結果，曾經學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育，50-60 歲在讀者服務方面居多，40-50 歲在「圖書技術服務」工作居多，30-40 歲在「推廣活動」工作居多，可以看出年齡變項在服務經驗工作項目上有關聯。

表 4-23：曾經學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育交叉分析總表

		4.1 您曾經學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育訓練 (三大類)							
		讀者服務		圖書技術服務		推廣活動		總數	
		個數	%	個數	%	個數	%	個數	%
性別	男	27	58.7%	4	8.7%	15	32.6%	46	100.0%
	女	163	59.1%	21	7.6%	92	33.3%	276	100.0%
	總數	190	59.0%	25	7.8%	107	33.2%	322	100.0%
年齡五分類	30歲以下	15	51.7%	4	13.8%	10	34.5%	29	100.0%
	30-40歲	11	45.8%	1	4.2%	12	50.0%	24	100.0%
	40-50歲	34	43.0%	11	13.9%	34	43.0%	79	100.0%
	50-60歲	85	69.7%	7	5.7%	30	24.6%	122	100.0%
	60歲以上	45	66.2%	2	2.9%	21	30.9%	68	100.0%
	總數	190	59.0%	25	7.8%	107	33.2%	322	100.0%
圖書館服務年資	1年以下	13	68.4%	3	15.8%	3	15.8%	19	100.0%
	1-2年	59	56.2%	11	10.5%	35	33.3%	105	100.0%
	2-3年	15	41.7%	2	5.6%	19	52.8%	36	100.0%
	3年以上	103	63.6%	9	5.6%	50	30.9%	162	100.0%
	總數	190	59.0%	25	7.8%	107	33.2%	322	100.0%
其他單位服務年資	無	52	57.8%	9	10.0%	29	32.2%	90	100.0%
	1年以下	10	43.5%	3	13.0%	10	43.5%	23	100.0%
	1-2年	13	72.2%	0	.0%	5	27.8%	18	100.0%
	2-3年	7	38.9%	3	16.7%	8	44.4%	18	100.0%
	3年以上	108	62.4%	10	5.8%	55	31.8%	173	100.0%
	總數	190	59.0%	25	7.8%	107	33.2%	322	100.0%
教育程度	國中以下	21	55.3%	1	2.6%	16	42.1%	38	100.0%
	高中職	96	65.3%	12	8.2%	39	26.5%	147	100.0%
	大學專科	67	52.8%	12	9.4%	48	37.8%	127	100.0%
	研究所	6	60.0%	0	.0%	4	40.0%	10	100.0%
	總數	190	59.0%	25	7.8%	107	33.2%	322	100.0%
職業	退休	59	73.8%	3	3.8%	18	22.5%	80	100.0%
	軍公教	5	45.5%	1	9.1%	5	45.5%	11	100.0%
	工商業	13	56.5%	1	4.3%	9	39.1%	23	100.0%
	自由服務業	18	46.2%	4	10.3%	17	43.6%	39	100.0%
	家管學生等	95	56.2%	16	9.5%	58	34.3%	169	100.0%

	總數	190	59.0%	25	7.8%	107	33.2%	322	100.0%
v2.1服勤次數	11次以下	46	60.5%	7	9.2%	23	30.3%	76	100.0%
	12-23次	97	56.7%	10	5.8%	64	37.4%	171	100.0%
	24次以上	47	62.7%	8	10.7%	20	26.7%	75	100.0%
	總數	190	59.0%	25	7.8%	107	33.2%	322	100.0%
2.51圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數	0次	140	59.1%	20	8.4%	77	32.5%	237	100.0%
	1次	24	52.2%	2	4.3%	20	43.5%	46	100.0%
	2次	16	66.7%	2	8.3%	6	25.0%	24	100.0%
	3次以上	10	66.7%	1	6.7%	4	26.7%	15	100.0%
	總數	190	59.0%	25	7.8%	107	33.2%	322	100.0%
v2.7每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數	0次	164	58.8%	23	8.2%	92	33.0%	279	100.0%
	1-2次	13	65.0%	1	5.0%	6	30.0%	20	100.0%
	3次以上	13	56.5%	1	4.3%	9	39.1%	23	100.0%
	總數	190	59.0%	25	7.8%	107	33.2%	322	100.0%

說明：性別， $\chi^2=0.065$ ；df=2，p=0.968；年齡， $\chi^2=22.677$ ；df=8，p=0.004；圖書館服務年資， $\chi^2=12.457$ ；df=6，p=0.053；其他單位服務年資， $\chi^2=11.234$ ；df=8，p=0.189；教育程度， $\chi^2=9.530$ ；df=6，p=0.146；職業， $\chi^2=12.904$ ；df=8，p=0.115；服勤次數， $\chi^2=4.277$ ；df=4，p=0.370；圖書館服務相關研習座談或職場教育的次數， $\chi^2=3.852$ ；df=6，p=0.697；指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數， $\chi^2=1.161$ ；df=4，p=0.884。

#### (四) 最常運用在圖書館服務項目分析

最常運用在圖書館服務項目調查結果顯示，以 187 位有回答民眾之訪問中得知，回答「讀者服務」比例最高（49.7%），其次依序為「行銷推廣活動」（34.8%）、「圖書技術服務」（15.5%）。詳見下表 4-24 所示：

表 4-24：最常運用在圖書館服務項目

選 項	次 數	百分比
讀者服務	93	49.7
圖書技術服務	29	15.5
行銷推廣活動	65	34.8
總和	187	100.0

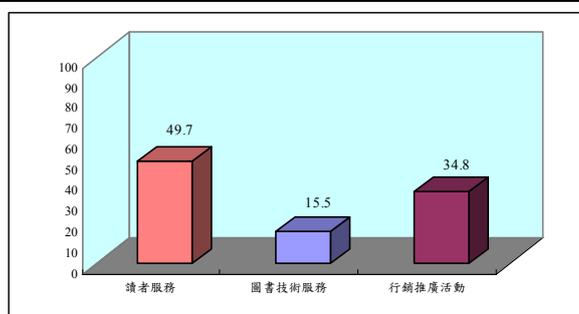


圖 4-4：最常運用在圖書館服務項目 (%)

最常運用在圖書館服務項目調查結果顯示，就讀者服務、圖書技術服務及行銷推廣活動各項工作內容分析：

就讀者服務項來看，從 93 位民眾之訪問中得知，回答「借還書流通作業」比例最高（71.0 次依序為「電子資料庫指導」（43.0%）、「導覽」（20.4%）、「閱讀指導」（18.3%）。詳見下表 4-25 所示：

表 4-25：最常運用在圖書館服務項目—讀者服務

選 項	次數	人次百分比*	次數百分比**
借還書流通作業	66	71.0	46.5
閱讀指導	17	18.3	12.0
導覽	19	20.4	13.4
電子資料庫指導	40	43.0	28.2
總和	142	---	100.0

\*總人數 93 位，因此每個選項皆以 93 為分母，例如：「借還書流通作業」比例為  $66/93=71.0\%$ 。

\*\*總次數係以 93 人回答選項總數計，本次回答總項目為 142 次，因此「借還書流通作業」比例為  $66/142=46.5\%$ 。

就圖書技術服務內容分析結果顯示，從 29 位民眾之訪問中得知，回答「圖書上架整架」比例最高（89.7%），其次依序為「圖書點收加工」（20.7%）、「圖書分類編目」與「贈書處理」（17.2%）。詳見下表 4-26 所示：

表 4-26：最常運用在圖書館服務項目—圖書技術服務

選 項	次數	人次百分比*	次數百分比**
圖書上架整架	26	89.7	61.9
圖書點收加工	6	20.7	14.3
圖書分類編目	5	17.2	11.9
贈書處理	5	17.2	11.9
總和	42	---	100.0

\*總人數 29 位，因此每個選項皆以 29 為分母，例如：「圖書上架整架」比例為  $26/29=89.7\%$ 。

\*\*總次數係以 29 人回答選項總數計，本次回答總項目為 42 次，因此「圖書上架整架」比例為  $26/42=61.9\%$ 。

就行銷推廣活動內容分析結果顯示，從 65 位民眾之訪問中得知，回答「說故事服務」比例最高（70.8%），其次依序為「閱讀活動」（46.2%）、「讀書會」（44.6%）、「好書交換」（36.9%）、「影片欣賞」（18.5%）。詳見下表 4-27 所示：

表 4-27：最常運用在圖書館服務項目—行銷推廣活動

選 項	次數	人次百分比*	次數百分比**
說故事服務	46	70.8	32.6
閱讀活動	30	46.2	21.3
讀書會	29	44.6	20.6
好書交換	24	36.9	17.0
影片欣賞	12	18.5	8.5
總和	141	---	100.0

\*總人數 65 位，因此每個選項皆以 65 為分母，例如：「說故事服務」比例為 46/65=70.8%。

\*\*總次數係以 65 人回答選項總數計，本次回答總項目為 141 次，因此「說故事服務」比例為 46/141=32.6%。

綜合言之，受訪者最常運用在圖書館服務項目意見經由交叉分析，結果敘述如下：詳如表 4-28 所示。

交叉分析顯示，「讀者服務」工作，比例比較高的是 30 歲以下（87.5%）、50-60 歲（52.9%）、60 歲以上（60.8%）；圖書館服務年資為 1-2 年（57.9%）、2-3 年（54.5%）；其他單位服務年資為無（60.6%）、1 年以下（77.8%）、2-3 年（66.7%）；職業為退休（62.3%）、工商業（54.5%）；服勤次數 12-23 次（55.7%）、24 次以上（59.5%）；圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數為 0 次（54.0%）、2 次（56.0%）；每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數為 1-2 次（75.0%）、3 次以上（94.1%）。

在「圖書技術服務」工作，比例比較高的是男（20.0%）、30-40 歲（25.0%）、40-50 歲（19.0%）、60 歲以上（19.6%）；圖書館服務年資為 1 年以下（33.3%）、1-2 年（22.8%）；其他單位服務年資為無（21.2%）、1 年以下（22.2%）、1-2 年（23.1%）；教育程度為國中以下（19.0%）；服勤次數為 12-23 次（19.6%）；圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數為 3 次以上（25.0%）。

在「推廣活動」工作，比例比較高的是 30-40 歲（56.3%）、40-50 歲（45.2%）；圖書館服務年資為 2-3 年（40.9%）、3 年以上（42.2%）；其他單位服務年資為 1-2 年（38.5%）、3 年以上（42.7%）；教育程度為國中以下（42.9%）、研究所（50.0%）；職業為軍公教（66.7%）、自由服務業（52.4%）；服勤次數為 11 次以下（64.6%）；圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數為 1 次（39.1%）、3 次以上（56.3%）；每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數為 0 次（38.6%）。

由以上調查分析，受訪者最常運用在圖書館服務項目，以年齡、其他單位服務年資、服勤次數，每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數有顯著關聯。

表 4-28：最常運用在圖書館服務項目交叉分析總表

		2.6您所習得的圖書館服務知能，最常運用在圖書館服務項目為（三大類）							
		讀者服務		圖書技術服務		行銷推廣活動		總數	
		個數	%	個數	%	個數	%	個數	%
性別	男	13	43.3%	6	20.0%	11	36.7%	30	100.0%
	女	80	51.0%	23	14.6%	54	34.4%	157	100.0%
	總數	93	49.7%	29	15.5%	65	34.8%	187	100.0%
年齡五分類	30歲以下	7	87.5%	0	.0%	1	12.5%	8	100.0%
	30-40歲	3	18.8%	4	25.0%	9	56.3%	16	100.0%
	40-50歲	15	35.7%	8	19.0%	19	45.2%	42	100.0%
	50-60歲	37	52.9%	7	10.0%	26	37.1%	70	100.0%
	60歲以上	31	60.8%	10	19.6%	10	19.6%	51	100.0%
	總數	93	49.7%	29	15.5%	65	34.8%	187	100.0%
圖書館服務年資	1年以下	2	33.3%	2	33.3%	2	33.3%	6	100.0%
	1-2年	33	57.9%	13	22.8%	11	19.3%	57	100.0%
	2-3年	12	54.5%	1	4.5%	9	40.9%	22	100.0%
	3年以上	46	45.1%	13	12.7%	43	42.2%	102	100.0%
	總數	93	49.7%	29	15.5%	65	34.8%	187	100.0%
其他單位服務年資	無	20	60.6%	7	21.2%	6	18.2%	33	100.0%
	1年以下	7	77.8%	2	22.2%	0	.0%	9	100.0%
	1-2年	5	38.5%	3	23.1%	5	38.5%	13	100.0%
	2-3年	10	66.7%	1	6.7%	4	26.7%	15	100.0%
	3年以上	51	43.6%	16	13.7%	50	42.7%	117	100.0%
總數	93	49.7%	29	15.5%	65	34.8%	187	100.0%	
教育程度	國中以下	8	38.1%	4	19.0%	9	42.9%	21	100.0%
	高中職	43	51.8%	15	18.1%	25	30.1%	83	100.0%
	大學專科	37	50.7%	10	13.7%	26	35.6%	73	100.0%
	研究所	5	50.0%	0	.0%	5	50.0%	10	100.0%
	總數	93	49.7%	29	15.5%	65	34.8%	187	100.0%
職業	退休	33	62.3%	8	15.1%	12	22.6%	53	100.0%
	軍公教	2	33.3%	0	.0%	4	66.7%	6	100.0%
	工商業	6	54.5%	1	9.1%	4	36.4%	11	100.0%
	自由服務業	7	33.3%	3	14.3%	11	52.4%	21	100.0%
	家管學生等	45	46.9%	17	17.7%	34	35.4%	96	100.0%
	總數	93	49.7%	29	15.5%	65	34.8%	187	100.0%
v2.1服勤次數	11次以下	14	29.2%	3	6.3%	31	64.6%	48	100.0%
	12-23次	54	55.7%	19	19.6%	24	24.7%	97	100.0%
	24次以上	25	59.5%	7	16.7%	10	23.8%	42	100.0%
	總數	93	49.7%	29	15.5%	65	34.8%	187	100.0%
2.51圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數	0次	54	54.0%	17	17.0%	29	29.0%	100	100.0%
	1次	22	47.8%	6	13.0%	18	39.1%	46	100.0%
	2次	14	56.0%	2	8.0%	9	36.0%	25	100.0%
	3次以上	3	18.8%	4	25.0%	9	56.3%	16	100.0%

	總數	93	49.7%	29	15.5%	65	34.8%	187	100.0%
v2.7每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數	0次	68	43.0%	29	18.4%	61	38.6%	158	100.0%
	1-2次	9	75.0%	0	.0%	3	25.0%	12	100.0%
	3次以上	16	94.1%	0	.0%	1	5.9%	17	100.0%
	總數	93	49.7%	29	15.5%	65	34.8%	187	100.0%

說明：性別， $\chi^2=0.775$ ； $df=2$ ， $p=0.679$ ；年齡， $\chi^2=23.362$ ； $df=8$ ， $p=0.003$ ；圖書館服務年資， $\chi^2=13.593$ ； $df=6$ ， $p=0.035$ ；其他單位服務年資， $\chi^2=18.282$ ； $df=8$ ， $p=0.019$ ；教育程度， $\chi^2=5.971$ ； $df=6$ ， $p=0.426$ ；職業， $\chi^2=11.509$ ； $df=8$ ， $p=0.174$ ；服勤次數， $\chi^2=25.180$ ； $df=4$ ， $p=0.000$ ；圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數， $\chi^2=9.913$ ； $df=6$ ， $p=0.128$ ；每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數， $\chi^2=25.198$ ； $df=4$ ， $p=0.000$ 。

#### 4.2.2 假設二檢定結果

假設二：不同人口統計變項的志工對於圖書館教育需求層面有顯著差異。依據問卷設計調查所得資料結果分析如下：

##### 一、圖書館專業知能層面

###### 1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度？

高中職的平均值 3.8 最高，而國中以下 3.5、研究所 3.4 較低；工商業的平均值 4.1 最高，而自由服務業 3.9 較高，而軍公教則 3.1 最低；圖書館服務年資以 1-2 年的平均值 3.9 最高；其他單位服務年資以 1-2 年及 2-3 年的平均值 3.9 最高；職場教育次數以 1 次及 2 次的平均值 4.0 最高，而 3 次以上 3.4 最低；使用圖書館電子資料庫次數 1-2 次的平均值 4.1 最高，3 次以上 4.0 較高；大致上可以得知，學歷高中職需求較多，乃所學不足，求知慾較高；而研究所則已有圖書館相當概念，因此較少需求；至於年資淺者、使用資料庫較少次者，因尚在學習，所以需求性也較高。

###### 2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度？

30-39 歲的平均值 3.9 最高，30 歲以下 3.8 較高，60 歲以上 3.3 最低；大學專科 3.6 最高，研究所的平均值 2.9 最低；自由服務業的平均值 3.9 最高，工商業 3.8 較高，軍公教 3.3 最低；圖書館服務年資以 1-2 年的平均值 3.8 最高，3 年以上的平均值 3.3 最低；其他單位服務年資以 1-2 年及 2-3 年的平均值 3.7 最高，1 年以下 3.2 最低；服勤次數以 11 次以下的平均值 3.7 最高；職場教育次數以 1 次的平均值 3.8 最高，2 次 3.7 較高，3 次以上 3.2 最低；使用圖書館電子資料庫次數 3 次以上的平均值 4.0 最高。由上述可看出本子題向較多需求以 30-39 歲、大專以上、自由

服務業、年資淺者為主，應是以該族群願意學習為主因。

3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度？

30 歲以下的平均值 3.9 最高，30-39 歲 3.8 較高，60 歲以上 3.4 最低；高中職 3.7 最高，研究所的平均值 3.1 最低，國中以下 3.4 較低；自由服務業的平均值 3.9 最高，軍公教 3.1 最低；其他單位服務年資以 1-2 年的平均值 3.8 最高；服勤次數以 11 次以下的平均值 3.8 最高；職場教育次數以 1 次的平均值 3.9 最高，2 次 3.8 較高，3 次以上 3.4 最低；使用圖書館電子資料庫次數 1-2 次及 3 次以上的平均值 3.8 最高。

4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度？

40-49 歲的平均值 3.9 最高，30-39 歲 3.3 最低，60 歲以上 3.5 較低；高中職 3.8 最高，研究所的平均值 3.1 最低，國中以下 3.5 較低；軍公教的平均值 3.2 最低；其他單位服務年資以 1-2 年 3.8 最高，2-3 年的平均值 3.4 最低；服勤次數以 24 次的平均值 3.6 最高；職場教育次數以 1 次的平均值 3.9 最高；使用圖書館電子資料庫次數 3 次以上的平均值 4.1 最高。

5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚？

30 歲以下的平均值 3.9 最高；高中職 3.6 最高，研究所的平均值 3.1 最低；工商業的平均值 3.7 最高，軍公教 3.0 最低；圖書館服務年資以 2-3 年的平均值 3.8 最高，1 年以下 3.3 最低；其他單位服務年資以 1-2 年的平均值 3.3 最低；使用圖書館電子資料庫次數 1-2 次的平均值 3.9 最高，3 次以上 3.7 較高。

7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度？

男的平均值 3.9 最高；30 歲以下的平均值 4.1 最高，60 歲以上則 3.5 最低；研究所的平均值 3.2 最低；圖書館服務年資以 1-2 年的平均值 3.9 最高；其他單位服務年資以 1 年以下的平均值 4.0 最高，1-2 年 3.5 最低；職場教育次數以 1 次的平均值 3.8 最高，3 次以上 3.3 最低；使用圖書館電子資料庫次數 1-2 次的平均值 3.9 最高。詳如下表 4-29、表 4-30、表 4-31、表 4-32、表 4-33、表 4-34、表 4-35、表 4-36、表 4-37。

表 4-29：教育需求面向之各題平均數－性別

	男	女	平均數
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	3.8	3.7	3.7
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度	3.6	3.5	3.5
3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度	3.6	3.6	3.6
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	3.6	3.7	3.7
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	3.6	3.5	3.5
7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度	3.9	3.6	3.7

表 4-30：教育需求面向之各題平均數－年齡

	30歲以下	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上	平均數
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	3.8	3.7	3.8	3.7	3.7	3.7
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度	3.8	3.9	3.5	3.4	3.3	3.5
3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度	3.9	3.8	3.7	3.6	3.4	3.6
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	3.7	3.3	3.9	3.6	3.5	3.7
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	3.9	3.6	3.5	3.4	3.5	3.5
7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度	4.1	3.7	3.8	3.6	3.5	3.7

表 4-31：教育需求面向之各題平均數－學歷

	國中以下	高中職	大學專科	研究所	平均數
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	3.5	3.8	3.7	3.4	3.7
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度	3.5	3.5	3.6	2.9	3.5
3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度	3.4	3.7	3.6	3.1	3.6
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	3.5	3.8	3.6	3.1	3.7
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	3.4	3.6	3.4	3.1	3.5
7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度	3.6	3.7	3.7	3.2	3.7

表 4-32：教育需求面向之各題平均數－職業

	退休	軍公教	工商業	自由服務業	家管學生等	平均數
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	3.7	<b>3.1</b>	<b>4.1</b>	<b>3.9</b>	3.7	3.7
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度	3.4	<b>3.3</b>	<b>3.8</b>	<b>3.9</b>	3.4	3.5
3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度	3.6	<b>3.1</b>	3.6	<b>3.9</b>	3.6	3.6
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	3.7	<b>3.2</b>	3.8	3.7	3.7	3.7
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	3.6	<b>3.0</b>	<b>3.7</b>	3.6	3.5	3.5
7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度	3.7	3.6	3.8	3.7	3.7	3.7

表 4-33：教育需求面向之各題平均數－圖書館服務年資

	1年以下	1-2年	2-3年	3年以上	平均數
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	3.8	<b>3.9</b>	3.7	3.6	3.7
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度	3.4	3.8	3.6	<b>3.3</b>	3.5
3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度	3.5	3.7	3.7	3.5	3.6
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	3.6	3.8	3.6	3.6	3.7
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	<b>3.3</b>	3.7	<b>3.8</b>	3.4	3.5
7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度	3.6	<b>3.9</b>	3.6	3.6	3.7

表 4-34：教育需求面向之各題平均數－其他單位服務年資

	無	1年以下	1-2年	2-3年	3年以上	平均數
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	3.7	3.6	<b>3.9</b>	<b>3.9</b>	3.7	3.7
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度	3.6	<b>3.2</b>	<b>3.7</b>	<b>3.7</b>	3.4	3.5
3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度	3.7	3.6	<b>3.8</b>	3.5	3.6	3.6
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	3.6	3.7	3.8	<b>3.4</b>	3.7	3.7
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	3.5	3.6	<b>3.3</b>	3.5	3.5	3.5
7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度	3.7	<b>4.0</b>	<b>3.5</b>	3.6	3.7	3.7

表 4-35：教育需求面向之各題平均數－服勤次數

	11 次以下	12-23 次	24 次以上	平均數
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	3.7	3.7	3.8	3.7
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度	3.7	3.5	3.4	3.5
3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度	3.8	3.5	3.7	3.6
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	3.8	3.5	3.8	3.7
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	3.5	3.5	3.6	3.5
7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度	3.7	3.7	3.8	3.7

表 4-36：教育需求面向之各題平均數－圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數

	0 次	1 次	2 次	3 次以上	平均數
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	3.7	4.0	4.0	3.4	3.7
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度	3.5	3.8	3.7	3.2	3.5
3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度	3.5	3.9	3.8	3.4	3.6
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	3.6	3.9	3.7	3.8	3.7
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	3.4	3.8	3.7	3.3	3.5
7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度	3.7	3.8	3.8	3.7	3.7

表 4-37：教育需求面向之各題平均數－每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數

	0 次	1-2 次	3 次以上	平均數
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	3.7	4.1	4.0	3.7
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度	3.5	3.6	4.0	3.5
3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度	3.6	3.8	3.8	3.6
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	3.6	3.8	4.1	3.7
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	3.5	3.9	3.7	3.5
7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度	3.7	3.9	3.8	3.7

## 二、圖書館行政作業與企劃能力知能層面

### 1.我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度？

30歲以下的平均值3.4最高，60歲以上則2.9最低；國中以下的平均值2.8最低；軍公教的平均值2.5最低；圖書館服務年資以1年以下及1-2年的平均值3.4最高，3年以上3.0最低；其他單位服務年資以2-3年的平均值3.4最高，1-2年3.0最低；職場教育次數以1次的平均值3.4最高，2次3.0最低；使用圖書館電子資料庫次數以3次以上的平均值3.5最高。

### 2.我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度？

30歲以下的平均值3.6最高，30-39歲及40-49歲3.5較高，60歲以上則3.0最低；研究所的平均值2.9最低，國中以下3.0較低；軍公教的平均值2.5最低；圖書館服務年資以1-2年的平均值3.6最高，1年以下3.0最低；其他單位服務年資以2-3年的平均值3.1最低；職場教育次數以1次的平均值3.5最高，3次以上3.1最低；使用圖書館電子資料庫次數以3次以上的平均值3.5最高。

### 3.我對於本身資訊素養知能的需求程度？

30歲以下的平均值4.2最高，30-39歲及40-49歲3.9較高，50-59歲及60歲以上3.6較低；研究所的平均值3.3最低，國中以下3.6較低；軍公教的平均值3.3最低；圖書館服務年資以1年以下的平均值3.5最低；其他單位服務年資以1年以下的平均值4.0最高，1-2年3.6最低；職場教育次數以2次的平均值4.2最高，3次以上3.4最低；使用圖書館電子資料庫次數以1-2次及3次以上的平均值4.0最高。

### 4.我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度？

男的平均值 2.7 最低；30-39 歲的平均值 3.8 最高，30 歲以下 2.8 最低，60 歲以上 2.9 較低；研究所的平均值 3.5 最高，國中以下 2.8 最低；由服務業的平均值 3.5 最高，軍公教 2.9 最低；圖書館服務年資以 2-3 年的平均值 3.4 最高，1 年以下及 1-2 年 3.0 最低；服勤次數以 11 次以下的平均值 3.9 最高，24 次以上 2.9 最低；職場教育次數以 2 次的平均值 4.2 最高，3 次以上 4.0 較高，1 次 3.6 較高，0 次 3.0 最低。詳如下表 4-38、表 4-39、表 4-40、表 4-41、表 4-42、表 4-43、表 4-44、表 4-45、表 4-46、。

表 4-38：圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－性別

	男	女	平均數
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度	3.1	3.2	3.2
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	3.2	3.3	3.3
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度	3.7	3.8	3.8
4. 我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度	2.7	3.3	3.2

表 4-39：圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－年齡

	30歲以下	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上	平均數
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度	3.4	3.3	3.2	3.2	2.9	3.2
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	3.6	3.5	3.5	3.2	3.0	3.3
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度	4.2	3.9	3.9	3.6	3.6	3.8
4. 我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度	2.8	3.8	3.3	3.3	2.9	3.2

表 4-40：圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－學歷

	國中以下	高中職	大學專科	研究所	平均數
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度	2.8	3.3	3.2	3.2	3.2
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	3.0	3.4	3.3	2.9	3.3
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度	3.6	3.9	3.7	3.3	3.8
4. 我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度	2.8	3.3	3.2	3.5	3.2

表 4-41：圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－職業

	退休	軍公教	工商業	自由服務業	家管學生等	平均數
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度	3.2	2.5	3.2	3.3	3.2	3.2
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	3.3	2.5	3.4	3.3	3.4	3.3
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度	3.7	3.3	3.7	3.7	3.8	3.8
4. 我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度	3.1	2.9	3.1	3.5	3.2	3.2

表 4-42：圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－圖書館服務年資

	1年以下	1-2年	2-3年	3年以上	平均數
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度	3.4	3.4	3.1	3.0	3.2
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	3.0	3.6	3.3	3.2	3.3
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度	3.5	3.9	3.8	3.7	3.8
4. 我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度	3.0	3.0	3.4	3.3	3.2

表 4-43：圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－其他單位服務年資

	無	1年以下	1-2年	2-3年	3年以上	平均數
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度	3.2	3.2	3.0	3.4	3.2	3.2
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	3.3	3.4	3.3	3.1	3.3	3.3
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度	3.7	4.0	3.6	3.8	3.8	3.8
4. 我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度	3.1	3.1	3.2	3.2	3.3	3.2

表 4-44：圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－服勤次數

	11次以下	12-23次	24次以上	平均數
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度	3.2	3.2	3.1	3.2
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	3.3	3.3	3.2	3.3
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度	3.7	3.8	3.8	3.8
4. 我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度	3.9	3.0	2.9	3.2

表 4-45：圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數

	0次	1次	2次	3次以上	平均數
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度	3.1	3.4	3.0	3.2	3.2
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	3.3	3.5	3.4	3.1	3.3
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度	3.7	3.8	4.2	3.4	3.8
4. 我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度	3.0	3.6	4.2	4.0	3.2

表 4-46：圖書館行政作業與企劃能力知能層面平均數－每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數

	0次	1-2次	3次以上	平均數
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度	3.2	3.2	3.5	3.2
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	3.3	3.2	3.5	3.3
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度	3.7	4.0	4.0	3.8
4. 我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度	3.2	3.2	3.3	3.2

### 三、數位出版發展趨勢知能層面

#### 1. 我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度？

30歲以下的平均值4.2最高，60歲以上3.6最低；國中以下的平均值3.4最低，研究所3.6較低；軍公教的平均值3.3最低，自由服務業3.7較低；其他單位服務年資以1-2年的平均值4.3最高；服勤次數以24次以上的平均值4.1最高；職場教育的次數以3次以上的平均值4.1最高；使用圖書館電子資料庫次數以1-2次的平均值4.2最高。

#### 2. 我對自己使用電子資料庫知能的需求程度

30歲以下的平均值4.1最高，30-39歲4.0較高；國中以下的平均值3.5最低，研究所3.6較低；工商業的平均值4.0最高，軍公教3.4最低，自由服務業3.6較低；圖書館服務年資以1年以下的平均值3.5最低；其他單位服務年資以1-2年的平均值4.2最高，2-3年4.0較高；服勤次數以24次以上的平均值4.0最高；職場教育的次數以1次的平均值4.0最高；使用圖書館電子資料庫次數以1-2次的平均值4.3最高。

#### 3. 我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度？

研究所的平均值3.6最低，國中以下3.7較低；軍公教的平均值3.6最低；圖書館服務年資以1-2年的平均值4.1最高，1年以下3.6最低；其他單位服務年資以1-2年的平均值4.3最高；服勤次數以24次以上的平均值4.1最低；使用圖書館電子資料庫次數以1-2次的平均值4.4最高，3次以上4.2較高。

#### 4. 我對於圖書館數位化發展認識需求的程度？

30歲以下的平均值4.1最高，60歲以上3.7最低；研究所的平均值3.5最低，國中以下3.7較低；軍公教的平均值3.2最低，自由服務業3.7較低；圖書館服務年資以1年以下的平均值3.6最低；其他單位服務年資以2-3年的平均值4.1最高；服勤次數以

24次以上的平均值4.2最高；職場教育的次數以1次及3次以上的平均值4.1最高；使用圖書館電子資料庫次數以1-2次的平均值4.4最高，3次以上4.1較高。

5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度？

30歲以下的平均值4.1最高，60歲以上3.6最低；國中以下的平均值3.5最低，研究所3.6較低；公教的平均值3.1最低，自由服務業3.6較低；圖書館服務年資以1年以下的平均值3.6最低；其他單位服務年資以1年以下的平均值4.0最高；服勤次數以24次以上的平均值4.0最高；職場教育的次數以1次的平均值4.1最高；使用圖書館電子資料庫次數以3次以上的平均值4.1最高，1-2次4.0較高。詳如下表4-47、表4-48、表4-49、表4-50、表4-51、表4-52、表4-53、表4-54、表4-55。

表4-47：數位出版發展趨勢知能層面平均數－性別

	男	女	平均數
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	3.8	3.9	3.9
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	3.8	3.8	3.8
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	3.8	4.0	3.9
4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	3.8	3.9	3.9
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	3.7	3.8	3.8

表 4-48：數位出版發展趨勢知能層面平均數－年齡

	30歲以下	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上	平均數
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	4.2	3.9	4.0	3.9	3.6	3.9
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	4.1	4.0	3.8	3.8	3.7	3.8
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	4.0	3.9	4.0	4.0	3.8	3.9
4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	4.1	3.9	3.9	3.9	3.7	3.9
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	4.1	3.8	3.8	3.8	3.6	3.8

表 4-49：數位出版發展趨勢知能層面平均數－學歷

	國中以下	高中職	大學專科	研究所	平均數
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	3.4	3.9	3.9	3.6	3.9
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	3.5	3.8	3.9	3.6	3.8
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	3.7	4.0	4.0	3.6	3.9
4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	3.7	4.0	3.8	3.5	3.9
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	3.5	3.9	3.8	3.6	3.8

表 4-50：數位出版發展趨勢知能層面平均數－職業

	退休	軍公教	工商業	自由服務業	家管學生等	平均數
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	3.8	3.3	4.0	3.7	4.0	3.9
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	3.8	3.4	4.0	3.6	3.9	3.8
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	4.0	3.6	4.0	3.8	4.0	3.9
4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	3.9	3.2	3.8	3.7	4.0	3.9
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	3.8	3.1	3.8	3.6	3.9	3.8

表 4-51：數位出版發展趨勢知能層面平均數－圖書館服務年資

	1年以下	1-2年	2-3年	3年以上	平均數
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	3.8	3.9	3.9	3.9	3.9
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	3.5	3.9	3.8	3.8	3.8
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	3.6	4.1	3.8	3.9	3.9
4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	3.6	3.9	3.8	3.9	3.9
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	3.6	3.8	3.7	3.8	3.8

表 4-52：數位出版發展趨勢知能層面平均數－其他單位服務年資

	無	1年以下	1-2年	2-3年	3年以上	平均數
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	3.8	4.0	4.3	4.0	3.8	3.9
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	3.7	3.8	4.2	4.0	3.8	3.8
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	3.9	3.9	4.3	3.9	4.0	3.9
4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	3.9	4.0	4.0	4.1	3.8	3.9
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	3.7	4.0	3.9	3.9	3.8	3.8

表 4-53：數位出版發展趨勢知能層面平均數－服勤次數

	11次以下	12-23次	24次以上	平均數
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	3.8	3.8	4.1	3.9
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	3.8	3.8	4.0	3.8
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	3.9	3.9	4.1	3.9
4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	3.8	3.8	4.2	3.9
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	3.7	3.7	4.0	3.8

表 4-54：數位出版發展趨勢知能層面平均數－圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數

	0次	1次	2次	3次以上	平均數
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	3.8	4.0	3.9	4.1	3.9
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	3.8	4.0	3.9	3.8	3.8
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	4.0	3.9	3.8	3.9	3.9
4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	3.8	4.1	3.9	4.1	3.9
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	3.7	4.1	3.9	3.9	3.8

表 4-55：數位出版發展趨勢知能層面平均數－每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數

	0次	1-2次	3次以上	平均數
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	3.8	4.2	4.0	3.9
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	3.8	4.3	3.9	3.8
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	3.9	4.4	4.2	3.9
4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	3.8	4.4	4.1	3.9
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	3.7	4.0	4.1	3.8

#### 四、顧客服務知能層面

##### 1.我對於與讀者服務應對知能需求程度？

30歲以下的平均值4.0最高；高中職的平均值4.0最高，國中以下3.5最低，研究所3.6較低；工商業的平均值4.0最高，軍公教3.4最低；其他單位服務年資以1年以下的平均值4.2最高，1-2年4.0較高，2-3年3.6最低；職場教育次數以1次及3次以上的平均值4.1最高，2次3.6最低；使用圖書館電子資料庫次數以3次以上的平均值4.1最高。

##### 2.我對於接受禮儀訓練的需求程度？

男的平均值3.6最低；研究所的平均值3.4最低；軍公教的平均值3.4最低；圖書館服務年資以1年以下的平均值3.6最低；其他單位服務年資以1年以下的平均值4.2最高，2-3年3.5最低，無3.6較低；職場教育次數以3次以上的平均值4.1最高；使用圖書館電子資料庫次數以3次以上的平均值4.1最高。

##### 3.我對於人際溝通知能的需求程度？

30歲以下的平均值4.1最高；高中職的平均值4.1最高，研究所3.6最低；軍公教的平均值3.2最低；圖書館服務年資以1年以下的平均值3.6最低；其他單位服務年資以1年以下的平均值4.3最高，2-3年3.7最低；服勤次數以11次以下的平均值4.1最高；職場教育次數以3次以上的平均值4.3最高，1次及2次4.2較高；使用圖書館電子資料庫次數以3次以上的平均值4.2最高。

#### 4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度？

男的平均值3.5最低；60歲以上的平均值3.5最低；高中職的平均值3.9最高，國中以下3.4最低；軍公教的平均值3.3最低；圖書館服務年資以1年以下的平均值3.5最低；其他單位服務年資以下的平均值4.1最高，無3.5最低；服勤次數以11次以下的平均值4.0最高；職場教育次數以1次及3次以上的平均值4.0最高，2次3.9較高；使用圖書館電子資料庫次數以3次以上的平均值4.0最高。詳如下表4-56、表4-57、表4-58、表4-59、表4-60、表4-61、表4-62、表4-63、表4-64。

表 4-56：顧客服務知能層面平均數－性別

	男	女	平均數
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	3.9	3.8	3.8
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	3.6	3.8	3.8
3.我對於人際溝通知能的需求程度	4.0	3.9	3.9
4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度	3.5	3.8	3.7

表 4-57：顧客服務知能層面平均數－年齡

	30歲以下	30-39歲	40-49歲	50-59歲	60歲以上	平均數
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	4.0	3.9	3.9	3.7	3.7	3.8
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	3.9	3.7	3.8	3.8	3.8	3.8
3.我對於人際溝通知能的需求程度	4.1	4.0	4.0	3.8	3.9	3.9
4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度	3.8	3.7	3.8	3.8	3.5	3.7

表 4-58：顧客服務知能層面平均數－學歷

	國中以下	高中職	大學專科	研究所	平均數
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	3.5	4.0	3.7	3.6	3.8
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	3.7	3.9	3.7	3.4	3.8
3.我對於人際溝通知能的需求程度	3.9	4.1	3.8	3.6	3.9
4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度	3.4	3.9	3.6	3.8	3.7

表 4-59：顧客服務知能層面平均數－職業

	退休	軍公教	工商業	自由服務業	家管學生等	平均數
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	3.8	3.4	4.0	3.8	3.8	3.8
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	3.7	3.4	3.7	3.7	3.9	3.8
3.我對於人際溝通知能的需求程度	3.8	3.2	4.0	4.0	4.0	3.9
4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度	3.6	3.3	3.7	3.8	3.8	3.7

表 4-60：顧客服務知能層面平均數－圖書館服務年資

	1年以下	1-2年	2-3年	3年以上	平均數
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	3.8	3.9	3.9	3.7	3.8
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	3.6	3.8	3.8	3.8	3.8
3.我對於人際溝通知能的需求程度	3.6	3.9	4.0	4.0	3.9
4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度	3.5	3.7	3.7	3.7	3.7

表 4-61：顧客服務知能層面平均數－其他單位服務年資

	無	1年以下	1-2年	2-3年	3年以上	平均數
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	3.8	4.2	4.0	3.6	3.8	3.8
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	3.6	4.2	3.8	3.5	3.8	3.8
3.我對於人際溝通知能的需求程度	3.8	4.3	3.8	3.7	4.0	3.9
4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度	3.5	4.1	3.8	3.7	3.8	3.7

表 4-62：顧客服務知能層面平均數－服勤次數

	11次以下	12-23次	24次以上	平均數
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	3.9	3.8	3.8	3.8
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	3.9	3.7	3.7	3.8
3.我對於人際溝通知能的需求程度	4.1	3.9	3.9	3.9
4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度	4.0	3.6	3.6	3.7

表 4-63：顧客服務知能層面平均數－圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數

	0次	1次	2次	3次以上	平均數
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	3.7	4.1	3.6	4.1	3.8
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	3.7	3.9	3.8	4.1	3.8
3.我對於人際溝通知能的需求程度	3.8	4.2	4.2	4.3	3.9
4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度	3.6	4.0	3.9	4.0	3.7

表 4-64：顧客服務知能層面平均數－每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數

	0次	1-2次	3次以上	平均數
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	3.8	3.9	4.1	3.8
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	3.8	3.8	4.1	3.8
3.我對於人際溝通知能的需求程度	3.9	4.0	4.2	3.9
4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度	3.7	3.7	4.0	3.7

#### 4.2.3 假設三檢定結果

假設三：不同圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。

依據問卷設計調查所得資料結果分析如下：

##### (一) 圖書館專業知能層面

圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數 1 次 (0.2)、2 次 (0.2)，每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數 1-2 次 (0.2)、3 次以上 (0.3)，志工最主要工作項目讀者服務 (0.1)，最多時數專業圖書教育訓練讀者服務 (0.1)，最多時數非圖書專業教育訓練行銷推廣活動 (0.1)，所學知能最常運用的服務項目讀者服務 (0.2)、圖書技術服務 (0.2) 的平均數較高。

而服勤次數 12-23 次、圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數 3 次以上、志工最主要工作項目行銷推廣活動、最多時數專業圖書教育訓練行銷推廣活動、最多時數非圖書專業教育訓練圖書技術服務 (-0.1)，志工最主要工作項目圖書技術服務、最多時數專業圖書教育訓練圖書技術服務 (-0.2) 較低。

##### (二) 圖書館行政作業與企劃能力知能層面

圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數 1 次 (0.2)、2 次 (0.1)，每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數 3 次以上 (0.2)，志工最主要工作項目讀者服務 (0.1)，最多時數非圖書專業教育訓練圖書技術服務 (0.2)，所學知能最常運用的服務項目讀者服務 (0.2)、圖書技術服務 (0.2) 的平均數較高。

而圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數 3 次以上、志工最主要工作項目圖書技術服務、行銷推廣活動、最多時數非圖書專業教育訓練行銷推廣活動、所學知能最常運用的服務項目行銷推廣活動 (-0.1)，最多時數專業圖書教育訓練圖書技術服務 (-0.2) 較低。

### （三）數位出版發展趨勢知能層面

服勤次數 24 次以上 (0.2)、圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數 1 次 (0.1)、3 次以上 (0.1)，每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數 1-2 次 (0.4)、3 次以上 (0.2)，志工最主要工作項目讀者服務 (0.1)，最多時數非圖書專業教育訓練圖書技術服務 (0.3)，所學知能最常運用的服務項目讀者服務 (0.2)、圖書技術服務 (0.1) 的平均數較高。

而服勤次數 12-23 次、志工最主要工作項目行銷推廣活動、所學知能最常運用的服務項目行銷推廣活動 (-0.1)，志工最主要工作項目圖書技術服務、最多時數專業圖書教育訓練圖書技術服務 (-0.2) 較低。

### （四）顧客服務知能層面

服勤次數 11 次以下 (0.1)、圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數 1 次 (0.2)、2 次 (0.1)、3 次以上 (0.3)，每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數 3 次以上 (0.3)，最多時數專業圖書教育訓練行銷推廣活動 (0.1)、最多時數非圖書專業教育訓練行銷推廣活動 (0.1)，所學知能最常運用的服務項目圖書技術服務 (0.1) 的平均數較高。詳如下表 4-65、表 4-66、表 4-67、表 4-69、表 4-70、表 4-71 所示。

而圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數 0 次、志工最主要工作項目圖書技術服務 (-0.1)，最多時數專業圖書教育訓練圖書技術服務、最多時數非圖書專業教育訓練圖書技術服務 (-0.3) 較低。詳如下表 4-66、表 4-68、表 4-69、表 4-70 所示。

表 4-65：圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求—服勤次數

服勤次數	F1 圖書館專業知能層面		F2 行政作業與企劃能力知能層面		F3 數位出版發展趨勢知能層面		F4 顧客服務知能層面	
	11 次以下	83	0.1	83	0.0	83	0.0	83
12-23 次	177	-0.1	183	0.0	183	-0.1	183	0.0
24 次以上	75	0.1	77	0.0	77	0.2	77	0.0
總和	335	0.0	343	0.0	343	0.0	343	0.0

表 4-66：圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求—圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數

	F1 圖書館專業知能層面		F2 行政作業與企劃能力知能層面		F3 數位出版發展趨勢知能層面		F4 顧客服務知能層面	
	0 次	248	0.0	254	0.0	254	0.0	254
1 次	47	0.2	48	0.2	48	0.1	48	0.2
2 次	25	0.2	25	0.1	25	0.0	25	0.1
3 次以上	15	-0.1	16	-0.1	16	0.1	16	0.3
總和	335	0.0	343	0.0	343	0.0	343	0.0

表 4-67：圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求—每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數

	F1 圖書館專業知能層面		F2 行政作業與企劃能力知能層面		F3 數位出版發展趨勢知能層面		F4 顧客服務知能層面	
	0 次	291	0.0	298	0.0	298	0.0	298
1-2 次	21	0.2	21	0.0	21	0.4	21	0.0
3 次以上	23	0.3	24	0.2	24	0.2	24	0.3
總和	335	0.0	343	0.0	343	0.0	343	0.0

表 4-68：圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求—志工最主要工作項目

1.	F1 圖書館專業知能層面		F2 行政作業與企劃能力知能層面		F3 數位出版發展趨勢知能層面		F4 顧客服務知能層面	
讀者服務	190	0.1	197	0.1	197	0.1	197	0.0
圖書技術服務	90	-0.2	91	-0.1	91	-0.2	91	-0.1
行銷推廣活動	55	-0.1	55	-0.1	55	-0.1	55	0.0
總和	335	0.0	343	0.0	343	0.0	343	0.0

表 4-69：圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求—最多時數專業圖書教育訓練

2	F1 圖書館專業知能層面		F2 行政作業與企劃能力知能層面		F3 數位出版發展趨勢知能層面		F4 顧客服務知能層面	
讀者服務	214	0.1	220	0.0	220	0.0	220	0.0
圖書技術服務	34	-0.2	34	-0.2	34	-0.2	34	-0.3
行銷推廣活動	75	-0.1	77	0.0	77	0.0	77	0.1
總和	323	0.0	331	0.0	331	0.0	331	0.0

表 4-70：圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求—最多時數非圖書專業教育訓練

3	F1 圖書館專業知能層面		F2 行政作業與企劃能力知能層面		F3 數位出版發展趨勢知能層面		F4 顧客服務知能層面	
讀者服務	184	0.0	190	0.0	190	0.0	190	0.0
圖書技術服務	25	-0.1	25	0.2	25	0.3	25	-0.3
行銷推廣活動	105	0.1	107	-0.1	107	0.0	107	0.1
總和	314	0.0	322	0.0	322	0.0	322	0.0

表 4-71：圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求—所學知能最常運用的服務項目

4	F1 圖書館專業知能層面		F2 行政作業與企劃能力知能層面		F3 數位出版發展趨勢知能層面		F4 顧客服務知能層面	
讀者服務	90	0.2	93	0.2	93	0.2	93	0.0
圖書技術服務	28	0.2	29	0.2	29	0.1	29	0.1
行銷推廣活動	64	0.0	65	-0.1	65	-0.1	65	0.0
總和	182	0.1	187	0.1	187	0.1	187	0.0

### 4.3 公共圖書館志工對於教育需求四個面向之優先順序

前面主要探討假設一、二、三，雖然發現圖書館志工有教育需求，但大家的認知與看法皆相同，並不因為任何人口統計變項及志工經驗有所差異；只有人口變項與志工經驗上有差異。但圖書館對於志工教育是必須的，也是必須做的，那志工一致的教育需求看法為何？圖書館管理者是否能考量志工們接近一致的教育需求，制訂管理者與志工們都滿意的志工教育制度、政策。此處為了瞭解它們重要性順序，特訂定相關指標，將各面向內之題組，分別加總後除以總題數（面向題數），並加以比較各項指標數值之大小。<sup>30</sup>茲經統計後，重算如下頁表4-72：

<sup>30</sup>本研究針對每位受訪者之教育需求題組，分別算出四個面向之因素，各面向公式如下：

(1) 圖書館專業知能層面因素 = (1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度 + 2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能的需求程度 + 3.我對於查找圖書資料放在哪一類(圖書分類法)知能的需求程度 + 4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度 + 5.我對

調查結果顯示，由 343 位有回答的民眾中得知，回答以「F4 顧客服務知能層面」(25.7%) 比例最高，其次依序為「F3 數位出版發展趨勢知能層面」(21.0%)、「都很重要」(15.2%)、「F1 圖書館專業知能層面」(12.0%)、「F2 行政作業與企劃能力知能層面」(4.7%) 等。

分析顯示，前述所知，志工們的圖書館志工經驗是以讀者服務、圖書技術服務為主，但對於「顧客服務知能」、「數位出版發展趨勢知能」這二個層面反而願意去瞭解學習，顯見圖書館管理階層在志工教育這一領域較無完整規劃。

表4-72教育需求四個面向之優先順序

	次數	百分比
F1圖書館專業知能層面	41	12.0
F2行政作業與企劃能力知能層面	16	4.7
F3數位出版發展趨勢知能層面	72	21.0
F4顧客服務知能層面	88	25.7
都很重要	52	15.2
不知道	74	21.6
總和	343	100.0

至於志工之人口變項與志工經驗經由交叉分析如下頁表4-73、表4-73續1所示，結果敘述如下：

從性別特性來看，「F1 圖書館專業知能層面」，比例較高的是男性（15.4%）；

於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚+7.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度) /6

(2) 圖圖書館行政作業與企劃能力知能層面因素 = (1.我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度+2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度+3.我對於本身資訊素養知能的需求程度) /3

(3) 圖數位出版發展趨勢知能層面因素 = (1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度+2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度+3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度+4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度+5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度) /5

(4) 圖顧客服務知能層面因素 = (1.我對於與讀者服務應對知能需求程度+2.我對於接受禮儀訓練的需求程度+3.我對於人際溝通知能的需求程度) /3

在得出上述四面向之分數後，再加以排序，4個面向經過比較後，數值最大者，列為受訪者最重視的教育項目，若四個面項平均值都為4以上，則視為「都很重要」，若同時最高分有二、三個面項平均數相同，則列為不知道。例如有位受訪者之四個教育需求面向為1.圖書館專業知能層面因素=4.00、2.圖書館行政作業與企劃能力知能層面因素=2.67、3.數位出版發展趨勢知能層面因素=3.80、4.顧客服務知能層面因素=4.33，那麼可以清楚的看出該名受訪者之「圖書館專業知能層面因素」是最重要的因素。若有位受訪者四個教育面向的分數依序為(2.67、2.67、3.00、3.00)或(3.00、3.00、3.00、3.00)，那麼研究將列為不知道。

「F4 顧客服務知能層面」，比例較高的是男性（28.8%）。

從年齡特性來看，「F1 圖書館專業知能層面」，比例較高的是 30 歲以下（16.1%）、40-50 歲（19.5%）；「F3 數位出版發展趨勢知能層面」，比例較高的是 30 歲以下（29.0%）；「F4 顧客服務知能層面」，比例較高的是 30 歲以下（35.5%）。

從圖書館服務年資特性來看，「F1 圖書館專業知能層面」，比例較高的是 1-2 年（16.5%）、2-3 年（15.0%）；「F3 數位出版發展趨勢知能層面」，比例較高的是三年以上（24.3%）；「F4 顧客服務知能層面」，比例較高的是 2-3 年（30.0%）。

從其他單位服務年資特性來看，「F1 圖書館專業知能層面」，比例較高的是無（17.7%）；「F3 數位出版發展趨勢知能層面」，比例較高的是無（25.0%）、2-3 年（25.0%）。

從教育程度特性來看，「F1 圖書館專業知能層面」，比例較高的是大學專科（15.2%）；「F4 顧客服務知能層面」，比例較高的是國中以下（35.0%）。

從職業特性來看，「F4 顧客服務知能層面」，比例較高的是自由服務業（34.1%）。

從服勤次數特性來看，「F3 數位出版發展趨勢知能層面」，比例較高的是 24 次以上（27.3%）；「F4 顧客服務知能層面」，比例較高的是 11 次以下（31.3%）。

表 4-73：志工特性與專業知能重要性排序之交叉分析總表

		專業知能重要性排序							
		F1 圖書館專業知能層面		F2 行政作業與企劃能力知能層面		F3 數位出版發展趨勢知能層面		F4 顧客服務知能層面	
		個數	%	個數	%	個數	%	個數	%
性別	男	8	15.4%	2	3.8%	11	21.2%	15	28.8%
	女	33	11.3%	14	4.8%	61	21.0%	73	25.1%
	總數	41	12.0%	16	4.7%	72	21.0%	88	25.7%
年齡五分類	30歲以下	5	16.1%	1	3.2%	9	29.0%	11	35.5%
	30-40歲	1	3.8%	2	7.7%	5	19.2%	7	26.9%
	40-50歲	16	19.5%	3	3.7%	19	23.2%	18	22.0%
	50-60歲	15	11.5%	6	4.6%	27	20.8%	33	25.4%
	60歲以上	4	5.4%	4	5.4%	12	16.2%	19	25.7%
	總數	41	12.0%	16	4.7%	72	21.0%	88	25.7%

圖書館服務年資	1年以下	3	12.0%	2	8.0%	5	20.0%	7	28.0%
	1-2年	18	16.5%	7	6.4%	17	15.6%	26	23.9%
	2-3年	6	15.0%	1	2.5%	9	22.5%	12	30.0%
	3年以上	14	8.3%	6	3.6%	41	24.3%	43	25.4%
	總數	41	12.0%	16	4.7%	72	21.0%	88	25.7%
其他單位服務年資	無	17	17.7%	3	3.1%	24	25.0%	23	24.0%
	1年以下	2	8.7%	1	4.3%	0	.0%	8	34.8%
	1-2年	2	10.0%	0	.0%	5	25.0%	7	35.0%
	2-3年	1	5.0%	2	10.0%	5	25.0%	3	15.0%
	3年以上	19	10.3%	10	5.4%	38	20.7%	47	25.5%
	總數	41	12.0%	16	4.7%	72	21.0%	88	25.7%
教育程度	國中以下	5	12.5%	1	2.5%	6	15.0%	14	35.0%
	高中職	14	9.1%	7	4.5%	29	18.8%	43	27.9%
	大學專科	21	15.2%	8	5.8%	33	23.9%	29	21.0%
	研究所	1	9.1%	0	.0%	4	36.4%	2	18.2%
	總數	41	12.0%	16	4.7%	72	21.0%	88	25.7%
職業	退休	8	9.2%	6	6.9%	17	19.5%	16	18.4%
	軍公教	4	33.3%	0	.0%	2	16.7%	4	33.3%
	工商業	3	12.5%	1	4.2%	5	20.8%	4	16.7%
	自由服務業	5	12.2%	1	2.4%	7	17.1%	14	34.1%
	家管學生等	21	11.7%	8	4.5%	41	22.9%	50	27.9%
	總數	41	12.0%	16	4.7%	72	21.0%	88	25.7%
v2.1服勤次數	11次以下	12	14.5%	3	3.6%	15	18.1%	26	31.3%
	12-23次	20	10.9%	10	5.5%	36	19.7%	44	24.0%
	24次以上	9	11.7%	3	3.9%	21	27.3%	18	23.4%
	總數	41	12.0%	16	4.7%	72	21.0%	88	25.7%
研習、座談或職場教育的次數*	0次	33	13.0%	13	5.1%	56	22.0%	57	22.4%
	1次	6	12.5%	3	6.3%	8	16.7%	13	27.1%
	2次	1	4.0%	0	.0%	6	24.0%	10	40.0%
	3次以上	1	6.3%	0	.0%	2	12.5%	8	50.0%
	總數	41	12.0%	16	4.7%	72	21.0%	88	25.7%
使用圖書館電子資料庫次數**	0次	36	12.1%	14	4.7%	64	21.5%	80	26.8%
	1-2次	4	19.0%	1	4.8%	5	23.8%	0	.0%
	3次以上	1	4.2%	1	4.2%	3	12.5%	8	33.3%
	總數	41	12.0%	16	4.7%	72	21.0%	88	25.7%

\*2.51圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數

\*\*2.7每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數

表 4-73 續 1：志工特性與專業知能重要性排序之交叉分析總表

		專業知能重要性排序					
		都很重要		不知道		總數	
		個數	%	個數	%	個數	%
性別	男	6	11.5%	10	19.2%	52	100.0%
	女	46	15.8%	64	22.0%	291	100.0%
	總數	52	15.2%	74	21.6%	343	100.0%
年齡五分 類	30歲以下	3	9.7%	2	6.5%	31	100.0%
	30-40歲	6	23.1%	5	19.2%	26	100.0%
	40-50歲	12	14.6%	14	17.1%	82	100.0%
	50-60歲	18	13.8%	31	23.8%	130	100.0%
	60歲以上	13	17.6%	22	29.7%	74	100.0%
	總數	52	15.2%	74	21.6%	343	100.0%
圖書館 服務年 資	1年以下	2	8.0%	6	24.0%	25	100.0%
	1-2年	22	20.2%	19	17.4%	109	100.0%
	2-3年	6	15.0%	6	15.0%	40	100.0%
	3年以上	22	13.0%	43	25.4%	169	100.0%
	總數	52	15.2%	74	21.6%	343	100.0%
其他單 位服務 年資	無	12	12.5%	17	17.7%	96	100.0%
	1年以下	3	13.0%	9	39.1%	23	100.0%
	1-2年	3	15.0%	3	15.0%	20	100.0%
	2-3年	5	25.0%	4	20.0%	20	100.0%
	3年以上	29	15.8%	41	22.3%	184	100.0%
	總數	52	15.2%	74	21.6%	343	100.0%
教育程 度	國中以下	5	12.5%	9	22.5%	40	100.0%
	高中職	29	18.8%	32	20.8%	154	100.0%
	大學專科	17	12.3%	30	21.7%	138	100.0%
	研究所	1	9.1%	3	27.3%	11	100.0%
	總數	52	15.2%	74	21.6%	343	100.0%
職業	退休	18	20.7%	22	25.3%	87	100.0%
	軍公教	0	.0%	2	16.7%	12	100.0%
	工商業	1	4.2%	10	41.7%	24	100.0%
	自由服務 業	9	22.0%	5	12.2%	41	100.0%
	家管學生 等	24	13.4%	35	19.6%	179	100.0%
	總數	52	15.2%	74	21.6%	343	100.0%
	v2.1服勤 次數	11次以下	12	14.5%	15	18.1%	83
12-23次		26	14.2%	47	25.7%	183	100.0%

	24次以上	14	18.2%	12	15.6%	77	100.0%
	總數	52	15.2%	74	21.6%	343	100.0%
研習、座 談或職 場教育 的次數*	0次	39	15.4%	56	22.0%	254	100.0%
	1次	11	22.9%	7	14.6%	48	100.0%
	2次	2	8.0%	6	24.0%	25	100.0%
	3次以上	0	.0%	5	31.3%	16	100.0%
	總數	52	15.2%	74	21.6%	343	100.0%
使用圖 書館電 子資料 庫次數 **	0次	45	15.1%	59	19.8%	298	100.0%
	1-2次	0	.0%	11	52.4%	21	100.0%
	3次以上	7	29.2%	4	16.7%	24	100.0%
	總數	52	15.2%	74	21.6%	343	100.0%

\*2.51圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數

\*\*2.7每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫次數

## 4.4綜合分析

### 4.4.1 假設檢定結果總覽

茲將本研究假設經卡方檢定、變異數分析的結果，彙總成下表 4-74。從表 4-74 可以清楚看出，假設一大部分均成立，但假設二、假設三不成立。也就是說圖書館志工，雖有教育需求，但大家的認知與看法皆相同，並不因為任何人口統計變項及志工經驗有所差異；只有人口變項與志工經驗上有差異。也就是說，從志工的角度來看，志工經驗取決於個人的年齡、圖書館服務年資、其他機構服務年資、教育程度、專業背景、職業。但若從志工們對教育需求是相當一致而無顯著差異的分析結果，以圖書館的角度來看，很有可能圖書館根據志工的個人狀況，而給予不同任務，因此在經驗上有所不同。

表 4-74 研究假設結果總覽

項目	假設內容	假設驗證	假設驗證
假設一	不同人口統計變項的志工在圖書館服務經驗上有顯著關聯性。		
1-1	不同性別的志工在圖書館服務經驗上有顯著關聯性。		不成立
1-2	不同年齡的志工在圖書館服務經驗上有顯著關聯性。		成立
1-3	不同圖書館服務年資的志工在圖書館服務經驗上有顯著關聯性。		部分成立
1-4	不同在其他機構服務年資的志工在圖書館服務經驗上有顯著關聯性。		部分成立
1-5	不同教育程度的志工在圖書館服務經驗上有顯著關聯性。		部分部分
1-6	不同專業背景的志工在圖書館服務經驗上有顯著關聯性。		部分成立
1-7	不同職業的志工在圖書館服務經驗上有顯著關聯性。		部分成立

假設二：不同人口統計變項的志工對於圖書館教育需求層面有顯著差異	
2-1 不同性別的志工對於圖書館教育需求層面有顯著差異。	不成立
2-2 不同年齡的志工對於圖書館教育需求層面有顯著差異。	接近成立
2-3 不同圖書館服務年資的志工在圖書館服務經驗上有顯著差異。	不成立
2-4 不同在其他機構服務年資的志工在圖書館服務經驗上有顯著差異。	不成立
2-5 不同教育程度的志工對於圖書館教育需求層面有顯著差異。	不成立
2-6 不同專業背景志工對於圖書館教育需求層面有顯著差異。	不成立
2-7 不同職業的志工對於圖書館教育需求層面有顯著差異。	不成立
假設三：不同圖書館服務相關經驗的志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。	
3-1 不同服勤次數的志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。	不成立
3-2 不同服勤項目的志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。	不成立
3-3 不同參加圖書館服務相關專業研習經驗的志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。	不成立
3-4 不同參加圖書館服務相關非專業研習經驗的志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。	不成立
3-5 參加圖書館服務相關研習次數多寡影響志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。	不成立
3-6 不同使用圖書館電子資料庫的經驗與頻率多寡的志工在圖書館教育訓練需求上有顯著差異。	不成立

#### 4.4.2 綜合發現與討論.

本研究發現，人口統計變項與圖書館服務相關經驗有關聯性存在，但與知能構面無差異；相關經驗與知能構面無差異---表示所有志工對於教育需求認知的情況都一樣。顯見志工未能清楚的了解何種「圖書管理知能」是當一位圖書館「志工」所需要的。由於圖書館志工未能清楚所謂的「圖書管理知能」，因此，應由圖書館主動妥善提出教育訓練規劃，這種情形也有利於圖書館本身志工政策的推動，原因在於來自於志工對於「圖書管理知能」的教育內容安排接受度可塑性高。

基於上述發現，研究者認為圖書館經營要成功，服務品質要提升，在面臨時代大環境變動，資訊科技日新月異，服務多元化而組織編制無法增加，志工人力卻急速擴充情勢發展下，惟有經營者將志工視同館員一般的重視，給予計畫性的招募與教育，包括妥適的人員招募規劃，進用後職前講習，實務帶領實習，定期分組座談聯誼，搭配志願服務法的基礎訓練與特殊訓練，不定期規劃志工再教育研習，並建立良好的評核獎勵機制等；換句話說，對於志工人才培育應積極納入館方人力資源管理計畫的重要部分。

至於教育內容規劃安排，應就圖書館經營相關知能給予計畫性、進階式的規劃安排，包括圖書館任務、願景、目標及相關圖書館整體性認知，工作實務專業

知能與非專業知能講習，因應數位出版發展趨勢相關知能教育，行政認知與行銷推廣知能培育等。

另外，本研究以四大教育需求構面之因素分析與人口統計變項資料、志工圖書館服務相關經驗進行單因子變異數分析，分析結果統計上雖無顯著差異，但對於館方未來教育規劃仍然有分析價值存在。四大教育需求構面中，以「顧客服務知能層面」佔第一優先順位，可見在圖書館經營中，顧客服務（即圖書開放閱覽服務）非常重要；其次，第二順位為「數位出版發展趨勢知能層面」，表示二十一世紀資訊社會來臨，相關資訊科技認知與學習亦很重要；第三順位則是「圖書館專業知能層面」，畢竟圖書館圖書整理上架是每天必須從事的工作項目，對於圖書分類編目等專業知能如果沒概念，將影響圖書資訊資料取得，造成服務品質低落、讀者滿意度降低；最後順位才是「圖書館行政作業與企劃能力知能層面」。

## 第五章 結論與建議

### 5.1 結論

公共圖書館的人力資源最大宗為來自社區志工，而志工之所以願意投入圖書館，主要吸引力仍在於圖書館有幫助自我成長的豐富資源，除了發揮公益心，更有機會接觸閱讀資源，參加讀書會等，無庸置疑，對於人力不足之圖書館營運，社區志工的投入是莫大的助益，惟志工教育的良善將大大影響圖書館服務品質。經由本研究完成結論主要有三。

#### 5.1.1 志工教育應由圖書館主動提出教育訓練規劃

本研究最大發現為，志工不論背景如何，對於教育需求認知的情況都一樣，表示志工未能清楚的了解何種「圖書管理知能」是當一位圖書館「志工」所需要的。因此，對於圖書館教育規劃，可以運用志工對於「圖書管理知能」的接受度與可塑性高之優勢，視館方經營方向與目標加以設定安排教育課程。

#### 5.1.2 志工教育內容規劃以讀者服務教育佔比重最大

本研究對四大教育構面分析排序，依序為「顧客服務知能層面」、「數位出版發展趨勢知能層面」、「圖書館專業知能層面」、「圖書館行政作業與企劃能力知能層面」；各大構面需求程度最強分別為「人際溝通知能」、「使用電腦查詢資料的能力」、「圖書館整體性概念知能」、「資訊素養知能」，可以做為館方規劃教育內容比重參考。

#### 5.1.3 良好的志工教育制度建立主導權在圖書館

圖書館對於志工教育制度規劃，應參考人力資源管理理論、經營專業及實際志工招募人數，研擬一系列中長程教育規劃，包括辦理時機、辦理內容、參與人數與類別及如何有效激勵志工參與等。有良好的志工教育制度，循序漸進透過教育培育志工人才，才能因勢利導強化圖書館經營人力，化阻力為助力，提升圖書館服務品質。

## 5.2 對後續研究之建議

- 1.在研究重點方面，可以著重在志工教育該如何辦理，內容應如何規劃。
- 2.在研究對象方面，可以青少年志工為主，以搭配現有志願服務法及十二年國教、學校推甄等政策，妥善規劃運用國中以上學生志工。
- 3.研究方法方面，針對本研究發現圖書館主導教育內容規劃此一現象，可以使用專家訪談或焦點團體法，協助因經營者專業不足產生的經營盲點。

## 5.3 對實務應用的建議

### 1.不同需求規劃不同教育制度

大多數志工需求強的知能教育（如顧客服務態度訓練等），可以採經年累月的進行培育，既能產生短期性效益，亦能不斷提出辦理；對於需求較弱的知能（如行政企劃等）教育，則適合一年規劃一次即可。

### 2.有效激勵志工參與教育

圖書館為有效激勵志工參與教育，可以志工參與動機最強的自我成長，規劃多元多樣的成長與學習活動，以滿足不同志工的需求，進而願意參與教育的實施。

## 參考文獻

### 中文部分

#### 圖書

- 1.吳建中（2002），二十一世紀公共圖書館新論，臺北，文華。
- 2.李建興，《社區學校化》，建立終身學習社區的初步構想，頁 13-1。
- 3.林呈潢（2005），「大專校院圖書館專題」，2005 年圖書館年鑑（臺北市：國家圖書館編印），頁 132-135。
- 4.林勝義（2006），志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者，台北市：五南。
- 5.胡述兆，吳祖善（1989），圖書館學導論，台北，漢美。
- 6.國立臺中圖書館主編（2012），走過榮耀歲月 迎向嶄新未來：國立臺中圖書館新館開幕紀念專輯，初版，臺中市：臺中圖書館。
- 7.教育百科辭典編輯部主編（1994），《教育百科辭典》，頁 406-407。
- 8.國家圖書館編（2002），中華民國圖書館年鑑九十一年，台北市：編者。
- 9.國家圖書館編（2007），中華民國圖書館年鑑九十六年，台北市：編者。
- 10.陳德懷（2003），邁向數位學習社會（台北：遠流），頁 175。
- 11.陳麗玲（1994），我國公共圖書館人力資源培訓之探討，台北：漢美。
- 12.曾淑賢（2009），公共圖書館管理，初版，台北：五南。
- 13.楊若雲主編（1984），圖書館學辭典，台北，五洲。
- 14.廖又生（2010），圖書館管理，台北縣中和，新文京開發。
- 15.鄭慕寧等編輯（2010），圖書館創新經營與永續發展，初版，臺中市：台中圖書館。
- 16.盧秀菊（1994），現代圖書館組織結構，臺北，文華。

## 期刊文獻

- 1.石淑惠（1997），「公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究」教育資料與圖書館學34卷，4期(1997)：422-450。
- 2.何秀娟（2005），公共圖書館與博物館志工管理比較研究，臺灣圖書館管理季刊，1卷1期，2005年1月7日。
- 3.林雯瑤（1998），網際網路時代圖書館員的自我教育，佛教圖書館館訊 第16期 1998年 12月。
- 4.曾淑賢（2003，1月），公共圖書館之人力資源發展—以台北市立圖書館員工與志工教育訓練為例，書苑季刊，55，頁1-21。
- 5.楊美華（2006），我國圖書館事業近十年發展的回顧與前瞻，台灣圖書館管理季刊第2卷第4期。
- 6.盧秀菊(1987)，淺談公共圖書館員素質的提昇，臺北市立圖書館館訊季刊第4卷3期。
- 7.盧秀菊（2006，9月），公共圖書館與多元文化服務，臺北市立圖書館館訊，24（1），10-21。

## 學術論文

- 1.王冠智（2004），臺北市立圖書館人員教育訓練之研究，國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士學位論文。
- 2.江愚（2007），社教志工參與動機與組織承諾之研究—以國立台東社教館所屬社教站為例，臺東大學區域政策與發展研究所公共事務管理在職專班碩士論文。
- 3.朱麗蓉（2004），志願服務法執行之研究—以台南市祥和計畫社會福利類志工隊為例，南華大學非營業事業管理研究所碩士論文。
- 4.吳坤良（2006），社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究，高雄師範大學成人教育研究所博士論文。
- 5.林育瑩（2002），公共圖書館運用義工資源之研究-以台中地區圖書館為例，國立中興大學圖書資訊研究所碩士論文。

- 6.林淑蓉（2003），志工管理－以高雄市立美術館為例，南華大學非營業事業管理研究所碩士論文。
- 7.林凱雯（2008）。臺北市立圖書館志工之教育訓練需求研究未出版碩士論文，輔仁大學圖書資訊研究所，新北市。
- 8.胡鳳生（2009）公共圖書館運用義工資源之研究-以台中地區圖書館為例，國立中興大學圖書資訊學研究所論文。
- 9.黃長永（2006），公共圖書館績效評估之研究-以雲林縣鄉鎮圖書館為例，南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 10.張雅怡（2013），從志工管理議題探討都會公共圖書館之管理，國立臺灣大學文學院圖書資訊系碩士論文
- 11.陳英梅（2003），高雄市立圖書館公共價值與策略規劃研究，中山大學公共事務管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 12.陳國裕（2008），台北市小學圖書館志工訓練需求之研究，淡江大學教育科技系碩士在職專班碩士論文。
- 13.郭瑞霞（2003），台灣地區不同類型志願服務之狀況及其差異之探討，南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 14.許譯中（2006），台中市高中職學生參與志願服務之動機及其影響因素之研究，南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 15.潘玟諺（2005），博物館義工個人背景、參與動機與工作滿意度之研究－以高雄市立歷史博物館為例，屏東師範學院教育行政研究所教育行政碩士班碩士論文。
- 16.劉淑娟（1998），我國公共圖書館技術服務館員資訊素養之研究，淡江大學教育資料科學學系碩士班碩士論文。
- 17.劉濟慈（2009），從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力，國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所碩士論文。

## 學術研討會論文

- 1 曾淑賢（2002，12月12-14），更積極的公共圖書館經營，國立台中圖書館編，2002年海峽兩岸公共圖書館實務研討會論文集（頁293）台中市：行政院文化建

設委員會。

- 2.楊美華（2006），挑戰與契機：台灣地區圖書館事業發展的回顧與前瞻，第八屆海峽兩岸圖書資訊學學術研討會論文集 B 輯。
- 3.臺北市立圖書館主編（2008） 公共圖書館經營管理與服務趨勢國際研討會論文集，台北市：臺北市立圖書館。

### 網站參考資料

- 1.內政部統計處網站，2012 年7 月20 日，取自  
<http://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx/stat00.aspx>。
- 2.教育部統計處（2012），公共圖書館統計系統網站，2012 年7 月20 日，取自  
[http://www.edu.tw/statistics/content.aspx?site\\_content\\_sn=8869](http://www.edu.tw/statistics/content.aspx?site_content_sn=8869)。
- 3.國立公共資訊圖書館，公共圖書館統計系統。上網日期:2012 年7 月12 日  
網址：<http://publibstat.ntl.gov.tw>。
- 4.謝寶煖（2006），量化研究與統計分析 PPT。上網日期:2013 年5 月5 日，取自  
[http://www.lis.ntu.edu.tw/~pnhsieh/courses/QStat/6\\_Sampling.ppt](http://www.lis.ntu.edu.tw/~pnhsieh/courses/QStat/6_Sampling.ppt)。
- 5.維基百科，上網日期：2013.04.27，網址：<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%95%99%E8%82%B2>

## 英文部分

### BOOK

- Avery, Elizabeth Fuseler 、 Dahlin, Terry & Carver, Devorah A. (2001) ,  
**Staff Development: A Practical Guide.**
- Buckley, R. & Caple, J. (1995) , **The Theory and Practice of Training .**
- Casteleyn, Mary (1981) , **Planning Library Training Programmes .**
- Casteleyn, Mary & Webb, Sylvia P. (1993) , **Promoting celligence:Personnel  
Management and Staff Development.**
- Creth, Sheila D. (1986) , **Effective On-The-Job Training.**
- Griffiths, Jose-Marie & King, David (1993) , **New Directions in Library and  
Information Science Education.**
- Jordn, Peter & Lloyd, Caroline (2002) , **Staff Management in Library and  
Information Work.**
- Rubin, Richard (2004) , **Foundations of Library and Information Science.**
- Kirkpatrick, Donald L. (1998) , **Evaluating Training Programs:The Four Levels.**
- Rubin, Richard (2004) , **Foundations of Library and Information Science.**
- W. Crawford & M. Gorman (1995) , **Five New Laws of Library Science.**

## 附錄 1 問卷

公共圖書館志工人口變項、相關經驗與教育需求之差異性研究  
-以高雄市立圖書館為例

〈正式問卷 101-0208〉

親愛的志工，您好：

本問卷主要是希望了解公共圖書館服務志工對於教育需求的情形，以供圖書館經營者作為實施「志工教育」之參考。本研究以整體填答資料，而不針對個人填答資料進行分析，絕對不會損傷您的權益，敬請放心作答。由衷的感謝您！

敬祝 健康快樂

南華大學 出版與文化事業管理研究所  
指導教授 萬榮水 博士  
研究生 洪慈芬 敬啟  
101.2

### 第一部分：圖書館志工背景資料

- 1.您的性別：1 男 2 女
- 2.您的年齡：1.20 歲以下 2.21-30 歲 3.31-40 歲 4.41-50 歲  
5.51-60 歲 6.60 歲以上
- 3.您擔任圖書館志工服務年資：1.3 個月以下 2.滿 3 個月-1 年以下  
3.滿 1 年-2 年以下 4.滿 2 年-3 年以下 5.滿 3 年以上
- 4.您擔任其他機關志工服務年資：1.無 2.3 個月以下  
3.滿 3 個月-1 年以下 4.滿 1 年-2 年以下  
5. 滿 2 年-3 年以下 6.滿 3 年以上
- 5.您的教育程度：1.國中以下 2.高中（職） 3.大學（專）  
4.研究所以上
- 6.您的畢業科系與圖書館服務相關性：1.圖書資訊相關科系  
2.非圖書資訊相關科系
- 7.您現在的職業：1.退休人員 2.軍公教 3.工 4.商  
5.自由業 6.服務業 7.家管 8.學生  
9 其他，請說明\_\_\_\_\_

## 第二部分 圖書館服務相關經驗

以下所稱「教育」，就圖書館志工的學習經驗而言，是指服務期間接受的相關圖書館服務專業知能與非專業知能指導、說明或研習，包括職前訓練、小組座談、正式與非正式的開班研習等。另外，本問卷討論的教育需求著重在內容上分析，不是教育的形式。

1. 您近三個月到圖書館服勤次數是：\_\_\_\_\_次
2. 您擔任圖書館志工最主要工作項目：(請在三大類選一項，請勾選，細項內容也請勾選，細項可複選)
  - 1 讀者服務：11 借還書流通作業 12 閱讀指導 13 導覽  
14 電子資料庫指導 15 館室現場管理等
  - 2 圖書技術服務：21 圖書上架整架 22 圖書點收加工  
23 圖書分類編目 24 贈書處理等
  - 3 行銷推廣活動：31 說故事服務 32 閱讀活動 33 讀書會  
34 好書交換 35 影片欣賞等
3. 您曾經學習最多時數的圖書館相關專業教育：(請在三大類選一項，請勾選，細項內容也請勾選，細項可複選)
  - 1 讀者服務：11 如圖書館自動化流通作業 12 圖書館讀者服務  
13 圖書館電子資源介紹 14 圖書館參考諮詢等)
  - 2 圖書技術服務：21 圖書館概論、21 圖書分類編目、  
23 圖書推薦等
  - 3 推廣活動：31 說故事服務32 閱讀活動33 讀書會  
34 好書交換35 影片欣賞等9 無
4. 您曾經學習最多時數的圖書館服務相關非專業教育：(請在三大類選一項，請勾選，細項內容也請勾選，細項可複選)
  - 1 讀者服務：11 人際溝通 12 美姿美儀 13 禮儀訓練  
14 心理諮商輔導等
  - 2 圖書技術服務
  - 3 推廣活動：31 文書處理、32 行政支援、  
33 志工基礎訓練等 9 無
5. 您去年參加圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數：\_\_\_\_\_次

5.1 您過去三個月參加圖書館服務相關研習、座談或職場教育的次數：      次

6.承上題（答0次者免填答）：您所習得的圖書館教育內容，最常運用在圖書館服務項目為：（請在三大類選一項，請勾選，細項內容也請勾選，細項可複選）

- 1 讀者服務：11 借還書流通作業 12 閱讀指導  
13 導覽、電子資料庫指導 14 館室現場管理等）
- 2 圖書技術服務：21 如圖書上架整架 22 圖書點收加工  
23 圖書分類編目 24 贈書處理
- 3 行銷推廣活動：31 說故事服務 32 閱讀活動 33 讀書會  
34 好書交換 35 影片欣賞

7.您近一年內每個月指導讀者或自己使用圖書館電子資料庫的次數：      次

第三部分：下列的題目想要了解當您在圖書館服務時知能需求程度，請衡量下列因素，依照需求程度作答（5為非常需要，4為需要，3為普通，2為些微需要 1為沒需要），在最適當的欄位中打「✓」

以下所稱「知能」是指工作所需的知識與技能。

圖書館服務需要的知識與技能，包括圖書資訊相關之〈專業知能〉如圖書資料整理方法、查詢資料方法等，及和圖書資訊不相關但需要的〈非專業知能〉如人際溝通技巧、顧客服務等。

一、圖書館專業知能層面	需求程度				
	高	—————▶			低
	5	4	3	2	1
1.我對於圖書館整體性概念知能的需求程度	<input type="checkbox"/>				
2.我對於圖書館館藏圖書上架、排架放置位置等知能稍微清楚（如圖書書標號碼或書架上標示號碼的認識等）	<input type="checkbox"/>				
3.我對於查找圖書資料放在哪一類（圖書分類法）知能的需求程度	<input type="checkbox"/>				
4.我對於電腦上查到館藏圖書顯現格式意義之知能的需求程度	<input type="checkbox"/>				
5.我對於圖書館的自動化作業借還書流程很清楚	<input type="checkbox"/>				

6.我對於圖書館對讀者服務各項規定的知能之需求程度 (如：借還書冊數、無線上網服務、通借通還、借書證辦理等)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>二、圖書館行政作業與企劃能力知能層面</b>	需求程度 高 $\xrightarrow{\hspace{2cm}}$ 低 5 4 3 2 1
1. 我對於行政作業流程與行政倫理了解知能的需求程度 (如館員工作項目、圖書館主管要求等)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. 我對於資料建檔等文書處理知能的需求程度	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. 我對於本身資訊素養知能的需求程度 (如電腦操作、網際網路等)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. 我對於圖書館活動企劃與籌備能力知能的需求程度 (如：說故事媽媽、閱讀活動規劃、帶領等)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>三、數位出版發展區勢知能層面</b>	需求程度 高 $\xrightarrow{\hspace{2cm}}$ 低 5 4 3 2 1
1.我對培養自己使用電子書或電子資源的知能之需求程度	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.我對自己使用電子資料庫知能的需求程度	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.我對自己使用電腦查詢資料的能力之需求程度	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.我對於圖書館數位化發展認識需求的程度	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5.我對於圖書資料數位出版知識需求的程度	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>四、顧客服務知能層面</b>	需求程度 高 $\xrightarrow{\hspace{2cm}}$ 低 5 4 3 2 1
1.我對於與讀者服務應對知能需求程度	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.我對於接受禮儀訓練的需求程度	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.我對於人際溝通知能的需求程度	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4.我對行銷推廣圖書館知能的需求程度	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

【問卷作答到此結束，再次感謝您的幫忙。】