



# 從專業發展看圖書館員的 繼續教育需求

## Continuing Education Needs and Career Development for the Librarians

羅思嘉

### 【摘要】

爲了滿足專業工作上的要求，專業學會及工作單位均會視工作環境的改變與要求，主動或被動的提供各種繼續教育學程。這類型的繼續學程教育在圖書館員的事業發展過程中扮演了什麼樣的角色？各個學程是否能夠滿足圖書館員在不同階段專業上的要求？本文將就專業發展階段的角度，來探討館員在不同發展階段對繼續教育的需求。

### 【 Abstract 】

In order to fulfill the professional requirements, the professional associations and libraries design different continuing educational programs for the working force in this profession. What contribution could the continuing education make through out the librarians' career life? Can the continuing education fulfill the professional needs? This article will look into the educational needs in different career stages.

關鍵詞：圖書館員、繼續教育、專業發展

Keywords: Librarian、Continuing Education、Career、Development



## 壹、繼續教育的必要性

隨著資訊科技在圖書館高度的應用，圖書館目前正處於科技快速發展及使用者要求的時代環境中，而身處其中的圖書館員也面臨了不同的挑戰。不單是完成既有的工作，也需要隨著資訊技術的發展調整工作方式以滿足不同的資訊需求。處理資訊及提供資訊服務的原則固然不會因資訊科技的轉變有大幅度或者是在基礎上有急遽的改變，但在工作模式及過程中，確實會隨著能夠利用的管道方式而有所改變。圖書館員面臨了各種不同的選擇，在此轉換的過程中，不少圖書館員都有這樣的體認，在學校正規圖書館教育下所獲得的專業知識，隨著資訊服務環境的改變，在職場 5 年、10 年後，所學的往往不足以滿足工作上的要求。換句話說，正規教育的結束多是繼續教育的開端。為了滿足專業工作上的要求，專業學會及單位均會視工作環境的改變與需求，主動或被動的提供各種繼續教育學程。這類型的繼續學程教育在圖書館員的事業發展過程中扮演了什麼樣的角色？各個學程是否能夠滿足圖書館員在不同階段專業上的自我要求？

學習與改變往往是一體兩面，在改變的環境中工作者因有感於專業資訊的不足，透過學習的方式獲得相關的知識以求在工作上有所突破。相對於由工作所主導的學習，在學習過程中所獲得的資訊也可

運用於工作上，創造工作環境或工作成果的改變。以圖書館工作來看，資訊技術的改變使得圖書館員必須學習如何運用電腦科技及網路完成資訊傳遞各項工作，在學習的過程中館員將所學習到的各個與原有資訊傳遞方式不同的知識運用於實務中，進而改變了工作模式，圖書館自動化是典型的例子。有鑑於電腦處理文件的優勢，圖書館員學習如何利用電腦處理文件，進而將電腦處理資訊技術推廣至各個圖書館業務。簡單的說，學習與改變也可以是互為因果，可能因學習而帶來改變，也可因改變而需要學習。

近幾年有鑑於資訊處理技術的改變、「讀者導向」服務的要求以及館員角色的轉變，國內圖書館界對繼續教育的重視程度也有所改變。從每年學會所辦的研習班及圖書館員的在職進修人數，可以看出單位及個人對繼續教育在專業發展及新知獲取上有一定程度的重視。但問題是繼續教育的內涵及目前所進行的模式，在提昇專業工作效率上的成效如何？有無評估方式能夠評定繼續教育的各學程主題是否涵蓋了工作發展上的需求？在提昇工作力方面繼續教育是否可以達到所預期的成果。本文擬以成長階段的相關理論文獻分析的方式，從專業事業發展階段來探討繼續教育學程的設計。



## 貳、專業生涯發展

談到圖書館員的專業發展，除了考慮專業環境的變化外，個人的成長發展也影響到個人在專業發展上的需求及目標。專業事業的發展是個人生涯發展規畫的一部份，因此在考慮到專業繼續教育的規畫，不能夠僅將重心放在專業環境的本身，應該同時考慮生涯發展的整體訴求。

對於生涯規畫的發展階段，各學者提出了不同的看法。艾力克·艾力克森(Erikson, 1974)認為一個人的生涯發展或變化是導因於一連串的衝突與矛盾，面臨衝突與矛盾並設法解決瓶頸的過程，基本上代表了不同的成長變化階段，經由這樣的過程個人可培養面對下一階段挑戰的能力。也就是說當這樣的矛盾或衝突的現象解決的時候，人的發展也進入不同的階段。

一般來說每個人開始考慮專業發展並實際做些努力的時間多半是在進入大學之後，其後經過求學、就業到發展穩定多需要 10 到 15 年，就年紀來說大約是 18 歲到 45 歲的這段時間。艾力克森認為 19 到 40 歲的這段時間是追求認同與孤獨感的衝突時期。在這個階段一方面努力建立自我的特質與獨立，但另一方面也追尋認同感及發展、建立與其他個體的緊密關係；在這階段個人建立自我的獨立性，同時也建立起與其他個體的連結網路。以艾力克森的分析來看圖書館員的專業發展，在 19

到 40 歲這個階段，圖書館員應是在專業中發展自我特有的專長，建立自己在專業領域中特別的獨立性及特色，但另一方面也希望或獲得某一特定團體的認可及歸屬性，建立專業工作群中的連繫網路。

丹尼·賴文森(Levinson, 1978)則認為每個人的生涯發展可區分為幾個固定的階段，每一階段的轉換會經過 4 到 5 年的轉型週期，他以這樣的方式來分析每個人的生涯發展階段。從大學畢業以後來看，22 歲到 28 歲的這幾年間，是建立家庭及發展事業的草創期，在這個階段也開始建立個人與事業工作上的網路。經過 22 歲到 28 歲的發展期，到了 30 歲時將進入第一個轉型期，這時開始審視生活的成就及種種問題，包括自我所在意及發展方向，若對自我發展有所疑問，可能會開始藉由一些改變突破現況。在賴文森的分析中，經過 30 歲的轉型期，下一個重要階段是 40 到 45 歲。

在 40 到 45 歲的這個階段，家庭與事業均已漸趨於穩定狀況，在此時對生命的意義、自我的存在及成就開始有不一樣的思考，重新開始調整生活重心及目標。以賴文森的理論分析來看圖書館員的發展，畢業後到 28 歲間的這個階段目標是家庭與事業並重，重心會放在現階段的發展上，到了 30 歲對工作可能會產生一些質疑，可能以小幅調整來突破在工作上所



遭遇的問題及改變現況。發展到了 40 歲，可能已是圖書館組織架構中的主管，這時在專業發展到達一個程度，開始思考工作的意義，人生目標與工作目標間的關係及對大團體的貢獻為何？是自我肯定、差強人意、或是需要大幅度的改變？重新出發？

除了以生涯發展階段來分析外，也有以可能遭遇的困難、挑戰及衝突等境況來看人的整體發展。如亞伯拉罕·馬斯羅 (Maslow, 1968) 即以人的需求來分析各階段的發展，包括生存、安全、歸屬、尊敬感及自我實現等需求；也就是在工作上先求穩定、肯定及自我目標的發展與實現。

不論是艾力克森、賴文森或是馬斯羅的理論，都透露出一個相同的訊息，那就是在不同階段，每個人會有不同的目標及需求。如果這個理論分析及推論成立，那麼可以推論不同階段的館員在專業發展上的需求也不同。若以艾力克森及賴文森的年齡區隔來看，可以假設 25 歲的館員與 45 歲的館員在專業發展上有不同的訴求。25 歲的館員可能剛完成專業的教育訓練，投入資訊服務的專業，這個階段的館員以建立其專業性、實踐專業知識及建立專業網路為首要目標。相對於 25 歲的館員，45 歲的館員在工作上已步入一個穩定的階段，可能擔任某一層級的主管，在工作上已獲得相當的認可。在這個階段的館員所

希望的是如何能夠在專業上做更多的貢獻，也許是建立新的資訊服務模式，以突破工作發展瓶頸；此時館員已有改變過程中所需要的工作經驗、人脈及權力。另一方面在這個階段的館員也可能對工作及人生目標產生相當程度的質疑，對是否持續過往的目標繼續前進產生不同的想法。

### 參、圖書館員的專業發展

以艾力克、賴文森等人的理論為基礎，唐納·速伯 (Super, 1984) 將專業發展階段劃分為發展、維護及衰退等幾個不同的階段。國內的專業教育發展及生涯規畫模式與美國情況不盡相同，除了以艾力克、賴文森或是速伯等人所分析的理論為基礎，綜合國內情況將圖書館員的專業發展劃分為成長期、實驗階段、發展過程、穩定維護及衰退期等幾個不同階段。

#### 一、成長期（專業教育階段）

成長期是指圖書館員接受專業教育的階段，以國內圖書館教育來看，就是大學四年的專業教育階段。在這個階段基本上圖書館員只是開始對圖書館學及資訊服務有基本的認識，透過學校學程、實習、觀察等不同方式，養成從事工作所需的專業知識。

#### 二、實驗階段（完成專業教育階段後的 2 到 3 年）

將成長階段所學得的知識實際運用於



工作上為實驗階段的發展重點。圖書館員開始圖書館或資訊服務的工作，這個階段在組織架構中是屬於最資淺的館員。在這個階段主要的工作目標是熟悉工作環境，將所學的理论予以實務化，同時在實驗階段的初期，館員可能從工作經歷中考慮圖書館事業是否為適合其目標的工作。隨著進入實驗階段的末期及下一階段的過渡期，館員的專業發展亦逐漸趨向於穩定。

### 三、發展擴充（實驗階段結束後的 10 年）

確定往圖書館事業繼續發展後，在發展擴充階段圖書館員開始全心投入於專業的發展，綜合成長及實驗階段所獲得的知識及經驗運用於工作中，發展專業專長及獲取專業認可，建立專業人力網路。同時在這個階段可能因為工作上的需求，更進一步追求進階的專業知識及學位。

### 四、穩定維護（發展階段結束後的 3 到 5 年）

經過發展階段，圖書館員在專業上已經獲得一定程度的認可，在組織架構中可能負責管理層級以上的工作，除了維持既有的專業成就，可能會尋求工作或人生上的突破。由於經驗的累積及行政力的養成，在這個階段有較多的機會選擇以不同的方式處理專業上所遭遇的問題，可以採取一些決策性的行動；相對地在這樣的情況下也較容易對專業的意義及發展產生疑問。

### 五、衰退期（穩定期的末期到退休時間）

隨著專業發展的漸趨穩定，館員從維護末期進入專業工作的衰退期。這時間在專業發展的創新力多趨向停滯狀態，維持一個穩定的工作狀況是這個階段的主要目標，一些非專業或不同領域的活動更能吸引其注意力及嘗試力。

這幾個階段不僅以線性的方式發展，在各階段過程中均可能產生相同的循環，回到前一階段；而每一階段所延伸的時間單位也可能因實際狀況有所不同。以目前圖書館的輪調制度來說，在技術服務的編目館員可能依輪調制度被轉調至讀者服務擔任參考館員，在發展的模式中，這位編目館員可能由原有的發展擴充回到實驗階段。在資料整理業務部份，該位編目館員可能已是一位資深編目館員，不單可以處理資料的編目作業，也可進一步分析、修訂編目作業流程，使得編目作業更加具有效率。當編目館員轉調至參考部門，該位館員可能需要重新驗證之前在學校，或者是在與參考館員溝通過程中所獲得的相關專業知識；重新認識讀者、參考資源及參考服務項目。除了職務的調動，單位的變更、新興技術的運用都可能對整個專業發展階段產生影響。除了上述的五個階段外，由於資訊科技環境的快速改變，可能產生事業第二春的另一種刺激 (Bejian, & Solomone, 1995)。



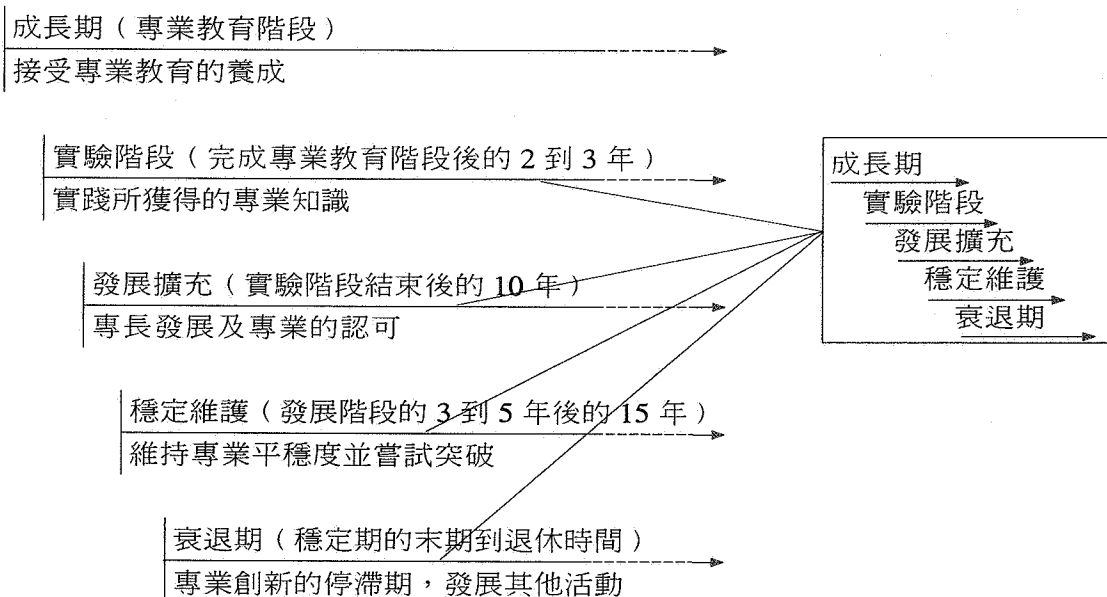
#### 肆、圖書館員的發展階段與繼續教育

目前除了各校學程所接受的在職生教育以全面方式設計學程外，國內的繼續教育學程多是以單層單元式的方式來設計繼續教育的內容。基本上在這樣的繼續教育學程設計中並不特別考慮館員的專業發展階段，多是就資訊服務環境的變化設計不同的教育單元，資訊技術在其中更是佔相當大的比例，例如網際網路資源的利用在近幾年的繼續教育學程是相當典型的例子。

那麼艾力克及賴文森等人所提出的發展階段是否可以用於館員繼續教育的設計上，根據不同階段，分析其對專業發展的

需求設計不同的學程？以發展理論來看，圖書館員事業發展的特性為何？是否有所謂的階段論？若確有發展階段的區分，各階段間的轉折為何？不同階段的轉折情況是否相同還是各有不同？繼續教育對各專業階段的變化是否有所助益？面臨各種工作上的改變，需要什麼樣的教育學程來協助處理工作上的問題。

波拉克及布朗 (Pollack & Brown, 1998) 在 1996 年以訪談的方式對 20 位館員展開調查研究，試圖就從事專業工作的時間來探討專業教育的需求特質。波拉克及布朗研究中以 5 年、10 年為單位，將專業館員的事業階段分為 4 個階段，新進



圖一 專業發展階段



館員(1到5年)、初級館員(5到15年)、中級館員(15到25年)及資深館員(25年以上)。而這樣的發展階段是否可用於建立國內館員繼續教育規畫模式?以下就以波拉克及布朗的研究結果模式及前述的生涯發展理論來分析館員專業發展不同階段的需求。

### 一、新進館員

剛進入圖書館事業的新進館員,所強調的是找到專業工作中可扮演的角色,在這個過程中館員往往會找尋不同的機會,儘可能獲得各種不同工作經驗。在這個階段的館員還需要相當的時間來適應工作環境及模式。在波拉克及布朗的研究中發現,新近館員對自己有相當高的期許,由於希望獲得各種專業工作上的經驗,往往會積極主動爭取參加各種計畫。

對照到國內的情況,新近館員多是剛從學校畢業投入圖書館工作的館員,可能獲得正式資格,例如通過高、普考的館員被分發至公立單位的圖書館或資訊單位;也可能是非正式的約聘僱人員,在單位中不具正式身分。雖均為新進館員,但在工作內容的指派上可能因正式與非正式的職位差異而有所不同,但共同的情況都是處於將理論運用於實務上,也可能都面臨一些在課堂上不曾討論的情況需要處理,同時相信自己的投入可在專業工作上開創一

個不同的局面。在這個階段工作環境中的資深館員或者較具工作經驗的館員對新進館員能夠提供相當大的協助;同時具有共同或類似目標的新進館員間可以分享共同的專業發展理想,因此除了建立專業角色外,專業人力網路也是新進館員積極主動發展的。在這個階段的館員嘗試不同的專業工作,在工作過程中一方面工作,一方面學習、吸收工作上所需要的實務經驗。

### 二、初級館員

進入圖書館專業5到15年的初級館員,在這個階段已經對工作環境與內容有某種程度的熟悉度,在專業發展上也多少可以找出個人專長及想發展的領域。在工作上與新進館員不同的是,館員開始面臨一些工作上的問題及衝突,主要發展的重心在於如何加強特定領域的專業知識以進一步有所發展。同時以既有的工作經驗對周遭環境開始進行評估,衡量自己所能夠掌握的選擇,對未來發展做一長期規畫。在這個階段由於已脫離了初次接觸單純學習的階段,爲了要能夠有所發揮、在特定領域中有所成就,館員處於掌握各種可能的學習機會以加強在各方面的工作力。

除了在本身工作環境中的同儕,工作專業人力網路逐漸向外擴充,正式與非正式的研討會、會議等成爲另一個學習的場所。以國內的情況來說,在這個階段的館



員多已對圖書館運作機制有相當的熟悉程度，至於是否處於可選擇長期發展領域的階段，取決於各圖書館對館員的規畫。工作上館員已可獨當一面，也面臨一些需要決策的工作，除了透過研討會或研習班獲得一些專業發展的知識外，也透過會議往外發展專業人力網路，藉由這樣的連繫，獲得一些工作等各方面的建議。

### 三、中級館員

進入專業領域 15 年以上的中級館員在對工作發展上多是趨於穩定。由於在單位資歷的養成，這個階段的館員在其專長的領域中可能扮演主管角色、可擬訂工作流程、執行較多的管理工作。另一方面也可能因工作的熟悉度，處於找尋其他發展方向的階段。在這個階段有不少圖書館及資訊服務的新知需要更新或重新學習，而時間忙碌及責任的壓力可能是學習需求上面臨的首要問題。試問在這個階段的館員有多少的會議及管理議題需要面對？但由於管理責任的增加，為了做好規畫與領導的工作，對新發展的了解，如資訊技術、各種標準等，以及管理相關技巧的學習，如溝通、管理、財務、談判等，也成為在這個階段館員的必修課程。內部討論、外部的意見交換，以及不同領域的學程，成為這個階段館員可能尋求自我教育資源。

### 四、資深館員

在這個階段的館員處於兩種不同狀況的衝突與矛盾中。一方面由於在專業角色的扮演及發展，所接觸及關心的多趨向於全方位的圖書館發展，不單考慮其一直以來所專長的領域發展，同時考慮對其他領域的影響、圖書館整體的走向發展以及環境對圖書館與資訊服務的期望；「圖書館館長」這樣的角色是在這個階段相當典型的例子。同時在這個階段，資深館員也開始思考對圖書館整體專業發展，個人的經驗與能力可以有什麼樣較具體且深遠的貢獻。另一方面對多數的館員來說，在 25 年以上的專業工作可能已使專業發展開始走向停滯、衰退的階段，因而對工作不抱太多新的期望。雖經驗的豐富使得資深館員具有相當的工作競爭力，但對新事務學習的盲點卻可能阻礙資深館員在專業工作上的持續發展，甚至造成圖書館內部發展的衝突。工作力的肯定及新技能的學習，是在這個階段持續發展的考量重點。

### 伍、繼續教育的發展

從發展階段來看，以專業發展模式為基礎來考慮繼續教育的設計，有幾個方向是值得重視與討論的。

#### 一、導覽訓練的設計





正規的圖書館學教育只是專業教育的起始，在理論與實務並重的圖書館專業，對剛進入專業工作職場的新進館員來說，全方位的導覽訓練是第一階段的繼續教育。透過這樣的設計，新進館員可對實務工作能有較為清楚的認識。

## 二、領航制度 (mentor) 的建立

對於理論與實務的差距，透過資深或具工作經驗館員的經驗傳承，這樣的學習落差能夠降到一個可接受的範圍。畢竟理論探討無法涵蓋各種工作實務的環境、問題及解決方案。美國專業學會的領航團體機制是一個值得參考的作法。

## 三、專業討論體系的架構

這是國內圖書館界較欠缺的。目前圖書館界多是經由一個非正式且相當個人化的溝通體系，討論實務工作及專業發展。架構一個可與個人化模式平行，對相同關心議題公開討論，刺激彼此具實務且專業的對話機制是必須的。

## 四、管理課程的強化

館員的角色不再是單一的資訊工作者，隨著專業角色的轉換，館員需要培養其他相關事務的專業素養。人力資源、溝通技巧、經費預算、談判藝術、決策過程都是在圖書館及資訊專業外圖書館員所需要強化的。

## 五、溫故知新的機制

對圖書館及資訊科技的發展掌握，仍

是成功扮演圖書館員角色的必備條件。因此架構於上述的各種發展設計重點，溫故知新的機制依舊有其決定性的地位。尤其是如何使其成為每一專業工作者自我要求的基本要素也是在討論繼續教育時所要探討的核心問題。

圖書館及圖書館員對繼續教育在專業發展上向來是持肯定的看法，在邁入資訊科技快速發展的新世紀之際，如何透過審視專業發展階段，發展符合需求的教育學程，是規畫具成果效益的繼續教育一個可思考的方向。

## 參考資料：

- Bejian, Danna & Solomone, Paul, (1995). Understanding Midlife Career Renewal: Implications for Counseling. Career Development Quarterly, 44, 52-63.
- Erikson, Erik. (1974). Dimensions of a New Identity. New York: Norton.
- Levinson, Donald J. (1978). The Seasons of a Man's Life. New York: Knopf.
- Malow, Abraham. (1968). Toward a Psychology of Being. Princeton, N.J.: Van Nostrand, 1968.
- Pollack, Miriam and Brown, Karen Beth. (1998). Learning and Transitions in the Careers of Librarians. IFLA Journal, 24:1, 33-41.