

# 大學圖書館館員於職場之資訊尋求行為研究

## A Study of Information Seeking Behavior of University Librarians in the Workplace

張郁蔚 Yu-Wei Chang

國立臺灣大學圖書資訊學系助理教授

Assistant Professor, Department of Library and Information Science,

National Taiwan University

E-mail: yuweichang2013@ntu.edu.tw

呂淑慧 Shu-Hui Lu

輔仁大學圖書資訊學研究所研究生

Graduate student, Department of Library and Information Science,

Fu Jen Catholic University

E-mail: 498106080@mail.fju.edu.tw

### 【摘要】

圖書館重視資訊的蒐集、傳布與利用，並以解決讀者資訊問題為主要工作任務，而身為資訊服務提供者之圖書館館員面對工作上之資訊問題時，其如何尋求資訊來解決問題是本研究之探討動機。依據 16 位大學圖書館館員之訪談結果，發現大學圖書館館員之資訊需求種類與其工作任務密切相關。基於圖書資訊學課程之專業訓練，館員並無明顯之資訊尋求障礙。館員會透過多種管道取得資訊，但偏好自人際網絡尋求協助及使用網路資源蒐集資訊，而不同的工作任務及資訊尋求之緊急程度會影響館員之資訊管道使用。

### 【Abstract】

The main missions of libraries are to gather and disseminate information and to assist users in solving information problems. To investigate the methods of seeking information used by librarians in dealing with their daily tasks in workplace, this study uses in-depth interviews to investigate the information needs and information-seeking behavior of 16 academic librarians in universities. The results show that the categories

of the librarians' information needs are highly associated with the requirements of their tasks. University librarians have no difficulty in finding information because of their Library and Information Science majors. Although librarians use numerous information sources to obtain information, they particularly rely on interpersonal network and the Internet. The type of tasks and the extent of emergency of an information need also affect information sources used by librarians.

關 鍵 字：大學圖書館館員；資訊需求；資訊尋求行為

Keywords：university librarians; information needs; information seeking behavior

## 壹、前言

學術圖書館是隸屬高等教育機構之公私立大專院校圖書館，主要任務在透過圖書館的館藏、服務與使用者教育之提供來支援母機構之教育與研究活動（Curzon & Quinonez-Skinner, 2010），其對大學的重要性甚至反映在影響大學生選擇大學之可能考量因素（Lombard, 2012）。一直以來，圖書館館員之一個主要任務在解決讀者之資訊問題，扮演連結資訊資源與讀者之間的橋樑角色，而許多研究亦發現大學圖書館館員是大学生及研究生找尋研究資訊的重要協助者（George et al., 2006; Onuoha & Awoniyi, 2011; Rasul & Singh, 2010）。基於圖書館館員是資訊服務專業人員，其必須熟悉各式資訊資源之特性與使用，以及瞭解讀者之資訊行為，故圖書資訊學之專業教育提供了此方面的相關課程，進而使得圖書館館員比其他領域之專業人士具有更佳之解決資訊問題之專業知能。

然隨著環境變化，圖書館館員之角色被認為需配合調整（Aharony, 2009; Ashcroft, 2004; Nonthacumjane, 2011; O'Connor & Li, 2008）。除了資訊服務提供者角色外，大學圖書館館員可能要支援教師課程，甚至參與課程設計，透過課程或活動設計方式來提高學生的資訊素養能力，讓學生將資訊素養能力應用至課程之學習及研究之探索（Gu, 2010; Mavodza, 2011; Maitaouthong, Tuamsuk, & Tachamanee, 2012; McSwiney & Parnell, 2003）。而所謂環境的變化主要是指資訊科技之快速發展對圖書館產生之衝擊，導致圖書館的館藏型態從實體成為實體與虛擬的混合狀態，資訊服務方式及館員工作內容亦產生改變，因此，熟悉及善用資訊科技已被視為是現代圖書館館員不可或缺的工作知能（Bell & Shank, 2004; Sun et al., 2011）。另一方面，學術傳播方式受到數位環境發展之影響產生變化，許多大學已體認到公開近用（open access）能提高本身機構學術研究成果

之能見度，使得透過機構典藏方式保存及提供大學研究資源，甚至資料皮藏（data curation）的工作也成為大學圖書館員因應數位環境發展應加強關注之任務（ACRL Research Planning and Review Committee, 2012; Kamraninia & Abrizah, 2010）。因此，我們可以發現從事資訊服務之圖書館館員是具挑戰性的工作，會面臨新的任務，特別是大學圖書館館員所服務的讀者是來自不同專業領域的師生，可以想見在工作上，館員亦會產生資訊問題，需要尋求資訊解決問題。

我們發現雖然資訊行為一直是圖書資訊學關注之研究議題，相關之研究文獻相當豐富，但在許多已被探討之專業人員資訊行為研究中，有關圖書館館員之資訊行為探討卻相當缺乏。過去有限的相關研究，如 Brown and Spencer (2004) 及 Hardesty and Sugarman (2007) 關注的是圖書館館員使用圖書資訊學專業期刊文獻之資訊尋求行為，而其他包含少許有關圖書館館員資訊尋求行為線索之研究並不是資訊尋求行為之研究，因此，我們從過去的研究僅能獲知館員可能會使用的資訊管道，而不清楚館員在碰到哪些問題時會產生資訊尋求行為，以及資訊尋求知能較好之大學圖書館館員，其資訊尋求行為是否有特殊之處。由於擔任資訊服務提供者之圖書館館員重視資訊的蒐集、傳布與使用，特別是身處學術環境之大學圖書館館員要面對非常仰賴資訊之各學科師生，因此探討大學圖書館館員之資訊尋求行為是重要的課題。然圖書館館員因專業背景

養成關係，比一般人熟悉各類型資訊資源，以及具有較佳之資訊檢索技巧，因此館員解決工作資訊需求之資訊來源及取得資訊來源之資訊管道是否不同於他人是本研究關心之議題。

基於對大學圖書館館員資訊行為之瞭解相當有限，本研究目的旨在透過深度訪談法，探討大學圖書館館員面對工作資訊問題所採取之資訊尋求行為。資訊尋求行為係人們為解決資訊需求問題而需要取得資訊的一連串動作（Wilson, 1999），其中包含資訊尋求者利用的資訊管道及資訊來源。由於資訊尋行為會因個體、情境、環境、時間等因素，導致個體所採取的行動有所差異，使資訊尋求行為成為具有變動性的過程（Krikelas, 1983; Courtright, 2007），因此資訊尋求行為涵蓋的面向很廣，個體的資訊尋求行為是複雜且存有差異的。針對複雜之資訊尋求行為，本研究僅限於對館員之資訊管道與資訊來源進行初步探討，進而瞭解館員尋求的資訊種類，來反映哪些方面的知識是館員較缺乏之部分，以及館員在尋求資訊的過程中會遇到哪些困難。具體的研究問題包括：(1) 大學圖書館館員需要哪些資訊種類？(2) 為尋求資訊解決工作上之資訊問題，大學圖書館館員會使用哪些資訊管道來蒐集資訊？(3) 大學圖書館館員偏好哪些資訊來源？(4) 大學圖書館館員於資訊尋求之過程中，會遭遇哪些困難？

## 貳、文獻分析

### 一、大學圖書館館員之專業知能需求

專業人員之工作任務會促使其特定資訊需求之產生，進而產生資訊尋求行為 (Leckie, Pettigrew, & Sylvain, 1996)。當個人察覺到本身知識不足以解決問題時，便會產生資訊需求，進而可能開始尋求資訊 (Belkin, 1978; Krikelas, 1983)。此顯示資訊尋求之目的在解決問題，而館員的工作資訊需求仰賴專業知能之強化。由於館員之專業知能會隨時間下降，故有必要吸收新知以應付工作上的需求，其中有關探討圖書館館員之專業知能需求研究，Pollack and Brown (1998) 指出不同年資階段之圖書館館員會有不同之專業知能需求。其中五年內的新進圖書館館員會面臨過去在課堂上不曾討論的情況，需藉助資深館員之協助；五至十五年的圖書館館員開始面臨工作上的問題及衝突，可透過參加研討會或研習班來加強專業知識，以及透過參與會議結識其他圖書館的館員以獲得工作等各方面的建議；十五至二十五年的館員需要更新或重新學習圖書館及資訊服務的知識，可以透過內部討論、外部的意見交換，以及不同領域的學程尋求自我教育資源；二十五年以上的資深館員則重視工作能力的肯定及新技能的學習。為了能勝任工作上之專業要求，專業人員會採用繼續教育方式來掌握最新專業資訊及趨勢發展。研究顯示圖書館館員參與繼續教育的主因是

因應工作需要 (林淑君, 2002)，包括在職訓練、進修學位、參加研習課程或研討會、參加討論群組、參訪圖書館，以及重回圖書資訊學系所進修等，都是常見之繼續教育方式 (林素甘、柯皓仁, 2007; Garoufallou et al., 2008)。

有關圖書館館員應具備之專業知能文獻相當豐富，Nonthacumjane (2011) 曾分析 1997 年至 2010 年有關圖書資訊學專業人應具備之專業知能之研究文獻，歸納出新時代之圖書館館員應具備個人技能、一般技能及學科知識等三大類之技能。個人技能包括分析力、創造力、技術、應變力、反思、與各種使用者相處、發現問題、適應力、回應他人需求、熱情及自我激勵；一般技能有資訊素養、溝通、批判性思考、團體合作、倫理及社會責任、解決問題及領導能力；至於學科知識要具備 metadata、資料庫之發展及管理、使用者需求、數位典藏與保存、館藏發展及內容管理系統等知識。此顯示隨著時間的增長，館員新增的專業知能主要是在學科知識領域強化相關技能。而驅使館員在職場中繼續學習之原因，可能是受到組織內部有人事異動、組織結構調整及工作輪調的變化，或是呼應組織外部之科技進步及跟隨讀者需求之腳步 (李藹慈, 2006)。

### 二、大學圖書館館員之資訊管道及資訊來源

許多研究顯示從同事、朋友、圖書館館員等「人力資源」獲取資訊是許

多專業人士之主要資訊管道及資訊來源（石育平、柯皓仁，2010; Mortensen et al. 2013; Onuoha & Awoniyi, 2011; Rasul & Singh, 2010），圖書館館員也不例外，如編目館員會請求同校教師提供特殊語文及專業學科方面的協助（鄧慧穎，2003），而向他人尋求資訊協助似乎是館員最依賴之資訊來源。例如 Brown and Spencer (2004) 指出參考館員面臨工作新問題時，通常會諮詢同事的意見；Brown and Ortega (2005) 以線上問卷調查 72 位物理科學館員閱讀專業期刊文獻之情形，發現館員的每日工作資訊來源主要是依賴個人人際網絡及線上論壇資訊；李藹慈（2006）調查臺灣二所大學圖書館館員之工作情形，發現同事是館員在工作上最常請教的對象。另陳彥宇（2010）的研究顯示法律館員常尋求資深同事或朋友給予法律知識之協助。

其次，圖書館、參加會議、透過網路蒐集相關資訊等亦是館員之資訊管道，其獲取資訊來源種類包括書面文獻、專人建議與經驗分享、網路資源等。Brown and Ortega (2005) 之研究結果顯示，館員閱讀圖書資訊學期刊文獻的原因是想學習有關指導資訊素養的技術、協助期刊訂購之決定、找尋自行研究所需資訊，以及學習提供數位參考服務所需之資訊技術。Hardesty and Sugarman (2007) 調查學術圖書館館員利用資訊科技蒐集及管理工作所需資訊及閱讀最新專業文獻的情形，其中高達 97% 受訪館員表示有閱讀專業文獻以取得最新專業資訊之習慣，但透過加入

多個專業論壇及參加會議等方式也是館員掌握專業資訊之主要方式。另網際網路之出現則是改變了許多使用者之資訊尋求行為，原因是資訊取得之便利性成為使用者選擇資訊來源之首要考量因素（ACRL Research Planning and Review Committee, 2012）。即使一向強調資訊品質之館員似乎也受到資訊取得便利性之影響，改以網站及網路資源為資訊管道及資訊來源之首選。例如 Sorensen and Dahl (2008) 之研究結果指出，教學館員認為 Google 容易使用、可快速查找資訊，是進行學術研究之很好的起點；毛明雯（2009）的研究亦顯示網路資源之便利性，讓參考館員習慣使用網路資源進行數位參考服務。

至於強調品質及資源豐富之圖書館，似乎除了大學教師與研究人員外（劉煌裕，2012；許修嬋、楊美華，2009），其不是使用者尋求專業資訊之主要資訊管道。例如證券投資研究人員重視獲取資訊之快速與即時性，較常使用「電子資料庫」與「網站資源」，甚少使用圖書館（劉瑄儀，2002）；法官查詢法律網站的比例明顯高於查詢圖書館資源（林嘉敏，2006）；工程師為盡可能花費最少的工作時間在解決問題上，最常利用搜尋引擎取得工作相關資訊（李婷媛，2006）。而造成此情形之原因可能是受到專業人員對資訊來源認知之影響，所謂資訊來源認知包括對資訊的熟悉程度、對資訊的可信度、資訊組織性及完整性、即時性、成本、資訊品質及可取得性（Leckie, Pettigrew, & Sylvain, 1996）。如將上述使用者重視

之資源特性與圖書館資源比較，除即時性無法顯現在所有圖書館類型資源上外，其餘特性都是圖書館資源之優勢。尤其圖書館就是館員之工作場所，館員可以方便取得專業文獻，因此本研究亦關注圖書館資源與館員資訊來源之關係。

## 參、研究方法與設計

### 一、研究方法

本研究採用深度訪談法探析大學圖書館館員之資訊尋求行為，依據訪談內容進行資料分析，呈現研究問題之研究結果。深度訪談法係透過研究者與受訪者面對面進行對話，瞭解受訪者對自身經驗與情境的看法（林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005）。深度訪談法所採用之面訪方式分簡單區分為半結構式訪談及開放式訪談二種，其中半結構式訪談是研究者於訪談前先設計訪談大綱，讓受訪者就訪談大綱之問題陳述各人看法；至於開放式訪談係不事先設計訪談大綱，完全由受訪者根據題目與研究者進行深入探討。由於開放式訪談易造成受訪者偏離主題，因此本研究採用半結構式訪談進行訪問。為鼓勵受訪者盡量陳述意見或表達看法，於訪談過程中僅間歇性地提出一些適當的問題或意見，且依訪談的實際進行情況來決定問題的先後順序。訪問地點是以方便受訪者的場所為考量，並確保受訪者於訪談過程中感到自在。

在進行深度訪談前，研究者先蒐集

相關文獻，瞭解專業人員之資訊尋求行為研究結果，以對此主題有概括性瞭解。其次，利用訪談大綱蒐集受訪者對受訪問題之回應內容。訪談大綱分為五部份，分別為受訪者的個人基本資料、資訊需求、資訊管道及資訊資源類型、影響選擇與使用不同資訊管道及資訊資源類型之因素，以及資訊尋求之過程中遭遇的困難（詳如附錄）。在正式訪談前，研究者已先行邀請一位圖書館員進行前測，並依據訪談結果修正訪談問題，避免訪談問題題意不清或不夠完善的情況發生。進行訪談前，先將訪談大綱寄給受訪者參考，使其先掌握訪談內容。

### 二、研究對象

本研究對象之產生係考量幾項因素：（一）訪談之地理便利性：決定以台北市及新北市之大學圖書館為考量對象；（二）圖書館規模（館藏量）：考量圖書館藏量介於一百萬至二百萬之間者；（三）各大學圖書館至少各有來自讀者服務部門及技術服務部門之館員；（四）正職人員且館員工作年資至少滿二年；（五）志願受訪。最後由研究者透過圖書館網頁的館員 e-mail 或電話資訊進行聯繫，徵求志願受訪者。

總計有來自三所大學圖書館之 16 位館員為本研究受訪者，其中 5 位受訪者在政治大學圖書館服務、4 位受訪者在師範大學圖書館服務、7 位受訪者在輔仁大學圖書館服務。受訪者之年資介於 3-30 年，現職工作項目涵蓋採訪、

編目、期刊管理、閱覽、機構典藏、流通、參考服務、推廣服務、資訊系統及行政管理。除 1 位受訪者外，其餘 15 位受訪者曾經歷不同工作項目，以及受訪者中有 6 位擔任主管職務。

### 三、資料處理與分析

本研究於訪談前，先徵詢受訪者同意訪談過程全程錄音，以方便事後文字稿之謄錄。若受訪者不同意錄音，則改以紙筆作重點紀錄。訪談時間原則上約為 1 小時，並視情況調整訪談時間。訪談結束後，如發現訪談資料有不足或疑問之處，則再向受訪者進行確認。後續完成之逐字稿內容提供受訪者檢核，請其協助檢視內容有無不正確或不清楚之部分，如有，則於修正後，再由研究者據以分析大學圖書館館員之資訊需求、資訊管道及資訊資源類型，以及資訊尋求之過程中遭遇的困難。資料分析是由研究者以人工方式處理，配合研究問題先找出各受訪者指出之相關訪談內容，再相互比對與歸納，彙整出各受訪者於同一研究問題之異同。由於各大學圖書館之部門配置差異，各部門之工作職責不一，因此本研究是依據受訪者負責之工作項目，進行工作背景之區分。

### 肆、研究結果與討論

依據研究問題，研究結果依序說明受訪者所需之資訊種類、資訊來源，以及資訊尋求過程之障礙。

## 一、所需資訊種類

研究結果顯示大學圖書館館員於工作上所需要之資訊種類相當多元，與其所負責之工作任務有關，總計有學科知識、外語能力、法學知識、資訊科技與電腦操作、溝通技巧及危機處理等六大類。

### (一) 學科知識

由於大學圖書館要支援大學不同系所的教學及研究需求，讀者服務部門的館員表示必須了解各系所的學科特性，才能釐清讀者提出之問題，以該學科語言與讀者進行溝通，以增進讀者對館員的信任感。採訪館員也要了解學科特性，才能蒐集及採訪大學師生所需的資訊資源，而編目館員面對各種主題的圖書，也需要瞭解各學科之研究主題後，賦予圖書適當之分類號。

### (二) 外語能力

有歷經圖書編目工作的受訪者皆表示，編目工作最大挑戰在於處理中、英文以外之特殊語文圖書，如法文、德文、義大利文、俄文等。在未具備特殊語文能力之情形下，編目館員必須使用翻譯工具查詢，或是請語文系所師生協助瞭解圖書之基本書目資訊或主題。另系統資訊館員需仰賴系統英文原文手冊之細節說明，讀者服務部門館員也要具備外語能力，方便與外籍師生溝通。

### (三) 法學知識

為加速大學師生著作之學術傳播及

支持公開取用的資源共享精神，機構典藏已成為許多大學之新興服務，由於業務涉及著作權問題，館員亟需著作權之相關知識來協助業務之推動。另負責圖書館採購業務之館員表示，依政府規定採購人員須備有相關證照，同時也要熟悉政府採購法及學校的行政程序、會計相關規定，才能順利執行相關業務。

#### (四) 資訊科技

資訊科技的日新月異為圖書館的服務及工作帶來新的轉變，尤其是與圖書館各部門業務運作系統相關之資訊系統部門，其館員要具備資訊科技之專業技能。二位受訪者表示，資訊系統館員除了要負責圖書館自動化系統及圖書館網頁能正常運作外，也是圖書館其他同仁之電腦老師。因此，資訊系統館員需要不斷跟上資訊科技之發展腳步，充實資訊科技之相關知識與技能。

#### (五) 溝通技巧

無論是技術服務或讀者服務部門之館員皆需要溝通技巧，差別只是溝通的對象不同。技術服務部門之館員需要與同仁或廠商進行溝通，而讀者服務部門館員較常要和讀者接觸，因讀者的立場常常和圖書館立場不同，館員需要耐心和讀者溝通協調。對於主管階級之館員而言，因主要工作是規劃、協調與決策，更是要花很多精力在行政作業上之溝通、或爭取長官對計畫的支持。

#### (六) 危機處理

常與讀者直接接觸之期刊、流通、

或參考部門館員會遇到較多非課堂上可學習到之特殊狀況，例如讀者在館內與其他人吵架、讀者生病昏倒、有精神狀況讀者攻擊夜間流通工讀生等，因此館員表示需要具備危機處理的知識，以解決突發狀況。

以上六種資訊需求顯示館員之工作困擾不是圖書資訊專業知識的不足，而是專業領域課程較欠缺提供之部分。五位年資達十年以上的受訪館員均指出，大學的專業課程只是工作的基本知識基礎，實際上圖書館的實務工作是在工作中學習，許多工作需視圖書館工作環境調整與變通。此與李藹慈（2006）的研究結果相符，反映出館員在踏入職場前雖已具有圖書館的專業知識與技巧，仍在工作上經驗及學習到課堂上未教授的工作知能。只是專業知識的加強可以較容易透過繼續教育方式於短期內獲得改善，而非專業知識之學習，如法律、語文、本身學科以外之學科知識等，則不易短期速成。

## 二、資訊來源及資訊管道

### (一) 資訊來源及資訊管道種類

訪談結果顯示針對工作需求所產生的資訊尋求行為，其反映在資訊來源是相當多元化，依據資源來源之屬性可區分為人力資源、網路資源、圖書館資源、工作手冊及進修研習等五種，而取得此五種資訊來源之資訊管道包括資訊尋求者本身的人際網路、網站、圖書館及進修管道。以下說明資訊來源及資訊管道二者的種類及關係。



## 1. 人力資源

研究結果顯示多數館員解決問題時，主要透過人際網絡的協助取得所需資訊。館員諮詢之人員包括圖書館內部同仁、同機構但非圖書館單位的同仁、其他圖書館的同行、同學校的教師及校外之專業人士，其中最常詢問圖書館內部同仁及其他圖書館同行，特別是資深的長官及同仁，被館員認為是最能即時提供支援或指引解決方向者，資訊來源具有相當權威性，值得信賴。例如一位受訪者指出：「解決工作問題，最直接的方式是先請教有經驗的同仁，另外就是詢問相關的長官及同仁……向同仁詢問到的資訊較值得信賴，不會嘗試到網路上提問。」另一位受訪者亦表示：「要多與其他前輩館員討論和經驗交流，最主要也是在於他們熟悉本校師生的環境與特性，前輩直接以實務經驗給予建議，會比自己摸索有效。」

多數受訪者雖傾向詢問自己認識且有經驗之前輩，但也會求助專家，諮詢對象不一定是熟人，此反映人際網絡具有方便性或權威性的特色，可以讓資訊尋求者於短時間內獲得值得信賴之資訊協助。例如負責典藏業務的館員向校內法律系老師請教著作權問題，負責圖書館館舍維護之館員需要如建築師、電梯技師等專業人士協助，負責資源採購之招標館員要和學校總務及會計二單位的同仁密切合作，以及編目館員會向外語系老師或學生請教歐洲語文出版之圖書內容問題。為此，受訪者表示，館員平時應常與同仁交流，並與其他單位同仁建立良好之人脈關係，例如一位受訪

者指出：「因為採購會牽涉到招標的事情，會常跟學校總務處那邊負責招標的同仁有一些交流……，還有跟會計單位關係一定要好，你的案子才能一直順利執行下去。」

## 2. 網路資源

網際網路因具有方便、資料豐富多元、不受時間與地點限制等優點，成為許多受訪館員搜尋資料的優先選擇。本研究所指的網路資源不包含圖書館提供的電子資源，包括館藏目錄、電子期刊、電子書及資料庫。高達 11 位受訪者表示所需資訊的取得，主要是考量資訊取得之便利性。6 位受訪者表示會常常至機構網站去瀏覽最新公告資訊，以掌握最新的專業資訊或活動動向，或訂購出版社或書店電子報，瞭解最新出版訊息，以及查閱專業期刊上有關期刊的年度報價，做為期刊預算的參考。另對館員而言，透過網站來瞭解其他圖書館之政策與作業方式，可做為工作執行的快速參考來源。5 位受訪者進一步表示，搜尋引擎除了有完整的網路資源分類體系，方便使用者搜尋資訊外，還延伸出特殊的服務，如提供語文翻譯軟體，降低使用者遭遇之語文障礙問題。另 2 位受訪者表示會利用訂閱 RSS 或電子報等主動告知服務，節省長期搜尋資訊所花費之心力。由此可見，網路資源雖有品質之疑慮問題，但與傳統印刷形式資源比較，其具有資料新穎及能見度高之優勢。甚至，強調互動的社會媒體（如 Facebook、Blog、Twitter）的出現，提供館員有更多管道與他人分享資訊，擴大館員可資利用之資訊範圍。如

一位受訪者表示：「……一些部落格的資料，像梁董的後吧台、XXC 的部落格……還有一個西文電子資源的世界……編目精靈……你都可以去訂閱，因為它們都是最新的資訊來源，……甚至還有一些學術出版的一些東西。」

### 3. 圖書館資源

所謂圖書館資源係指經圖書館購置或訂購而提供使用的各式資訊資源，包含電子資源與非電子資源，以及由圖書館建置提供查詢之館藏目錄系統。基於圖書館是館員的工作場所，館員可以方便取得各種學術資源，一位受訪者表示：「反正都在圖書館很方便，去借書、看新的期刊，或者是上網，有一些電子資料庫也有一些文獻……」。一位受訪者會利用系統設定，讓系統主動告知最新出版的資訊，指出：「譬如說 College and Research Libraries、Journal of Academic Librarianship... JASIS 等期刊，我會藉由資料庫去設那個 Alert，……等新的一期到了，就會通知我。」另訪談結果顯示有 4 位受訪者會從圖書館找尋特定系所老師之著作，透過著作的閱讀來協助瞭解學科、掌握新的議題或吸收專業新知。2 位受訪者表示，專業圖書可提供較深入之主題資料，以及呈現同一主題之不同觀點思維。另 3 位受訪者表示資料之正確性為選擇資訊管道的主要考量因素，認為網路資源雖然方便使用，但需要花時間去判斷並過濾資訊，即使書面文獻雖較不具有資料新穎性的優勢，但資料的正確性是高於網路資源。

### 4. 工作手冊

工作手冊除提供業務的標準流程外，往往會將工作中曾經遇到的特殊狀況及處理方式加以記錄，做為日後處理類似問題的參考依據，提供業務承辦人員更多經驗的傳承。因此遇到新進人員或人員異動，工作手冊是具體之工作指引，其具體之說明事項及經驗訊息有助於工作的執行，提升館員之工作效率。4 位受訪者表示，工作手冊記載了各項作業之標準處理流程，讓館員對整體工作流程的掌握更為確實，降低工作之不確定感。

### 5. 學習進修

學習進修是館員充實工作專業知能之常見方式，經由圖書館學會、學術機關、政府相關單位所舉辦的課程，取得有系統的主題資訊，且在進修過程中，學員之間可彼此切磋，藉以增進本身的專業知能。依據受訪者表示，除參加中華民國圖書館學會所舉辦的研習課程，掌握專業發展趨勢外，亦會聆聽專題演講，甚至進修語言課程及其他專業課程。如一位受訪者表示，為了德文圖書的編目工作，還特地去德文系上了一學期之德文課。同時，我們發現參考館員面對多樣化之讀者問題，比其他業務的館員有更短之資訊半衰期，經常需要主動吸收新知。在眾多學習管道中，受訪者最常提到研討會，其認為參與研討會可以讓館員獲取最新專業資訊，並提供館員與其他圖書館同行面對面溝通，獲得最直接的工作建議。甚至一位受訪者提到，自我學習對館員而言是很重要的，例如一位受訪者表示：「圖書館界

都有一些會議、研討會、研習活動，協助瞭解目前重要的發展趨勢……我們自己也要去蒐集資料，知道其他學校或者是國外圖書館的情形。」

## (二) 資訊來源使用模式

針對上述受訪提及之資訊來源使用情形，我們發現館員有多種資訊來源，不會僅運用單一資訊來源，許多受訪者均指出學生階段所接受之圖書資訊學專業課程，讓館員具有查找與使用各式資訊資料的能力。雖然方便性的特性使得網際網路成為許多受訪館員找尋資料的起點，但並非每次尋求資訊時都是如此，問題之情境會影響館員之資訊來源選擇，其可能之使用模式如下：

### 1. 線性使用多種資訊來源

研究顯示有些館員在尋求資訊時，通常會使用一種以上資訊管道，且一次只使用一種資訊來源，當該資訊來源無法提供解決問題之資訊時，再改用另一個資訊來源。依據受訪者使用不同資訊來源之順序，可以辨識出以下四種線性方式（如圖 1）。

- (1)先利用 Google 查詢相關資訊，如無幫助，查詢專業資料庫或圖書館訂購之電子資料庫，再無所獲，則尋求專人協助。例如參考館員解決讀者資訊問題所採用之策略。
- (2)先利用 Google 查詢相關資訊，如無幫助直接尋求專人協助。

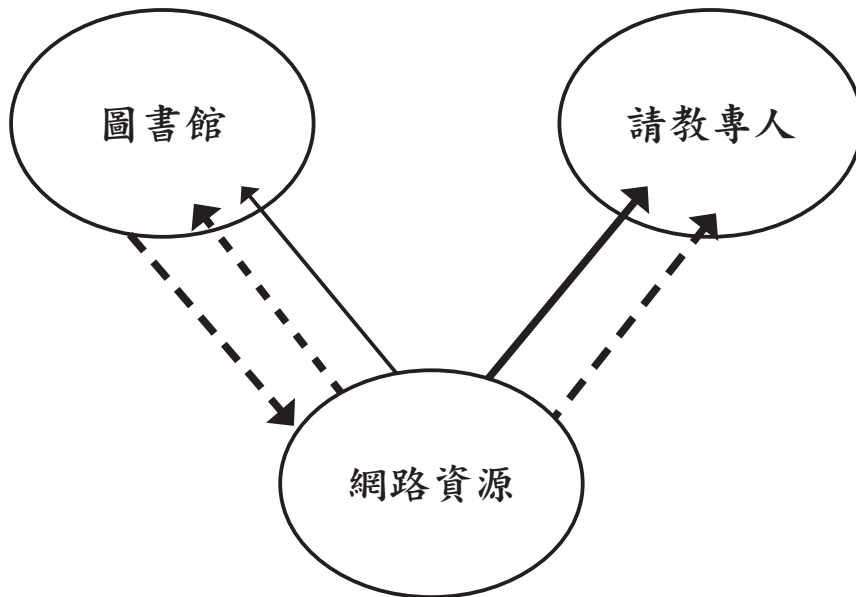


圖 1：不同資訊來源之可能使用順序

例如編目館員在處理外文圖書編目時，如遇到不懂之主題詞彙，會先利用字典查詢，如仍無法掌握圖書之主題，則會視緊急程度，透過電子郵件或電話來請教系所助教或老師。

- (3)先利用網路資源查詢相關資訊，再據以利用圖書館館藏。例如參考館員及學科館員均先透過教師的課程網頁找到教科書或相關著作，再自圖書館館藏取得特定圖書閱讀，藉以學習其他學科知識。
- (4)先自圖書館館藏查詢圖書，如無所獲，則查詢網路資源，如仍有問題，則再尋求專人協助。例如系統館員遇到系統問題，會先找尋專書閱讀，其次是查詢官方網站之系統手冊資訊，如還無法解決問題，最後才尋求廠商幫助。

## 2. 使用單一資訊來源

另研究結果顯示，館員在某些情形下僅使用一種資訊來源即解決問題，而此單一資訊來源系直接尋求人力資源協助，包括直接與圖書館內部同仁討論讀者違規問題之處理或業務問題，或直接找圖資以外專業人士協助處理非專業問題，例如館舍修繕、資訊系統問題處理，或是直接利用圖書館館藏閱讀專業圖書或期刊文獻，協助初步認識專業學科或主題。

## 3. 同時使用多種資訊來源

最後一種資訊來源使用模式是同一時間會使用一種以上資訊來源。一位採

訪館員表示，自己會去瀏覽網路書店，蒐集相關出版資訊，並參考代理商定期提供之出版目錄資訊。對接手新業務的館員而言，參閱工作手冊及詢問同仁是快速熟悉新業務的常用方式。另許多受訪者表示，會透過網路資源服務、參加研討會、講習或進修學位等多種途徑來持續吸收新知。

有關上述三種可能被館員採用的資訊來源模式，其被使用的情境主要是受到資訊需求之急迫性程度影響，當館員有急迫性之資訊需求時，傾向直接取得專人的協助，利用他人之經驗及專業知識，以快速獲得可信賴之資訊；或是當館員判斷出問題所需的資訊不存在文獻中時，也會直接請教相關人士，顯示急迫性之資訊需求會讓館員採用認為最快能解決問題之專人來源。除此以外，多數情形下，網際網路是許多受訪者進行資訊尋求之起點，原因是網際網路是快速取得一些資訊且又不會麻煩他人之資訊來源，顯示快速及方便性是網際網路受到館員青睞之主因。至於圖書館主要是館員進行研究及自我學習之專業知識來源，其並不是館員主要的資訊來源首選。

## 三、搜尋資源遭遇到的障礙

許多受訪者均指出圖書資訊專業課程之訓練，讓館員具備搜尋資訊的能力與技巧，不會有找尋資訊的困難。我們發現要受訪者回想有哪些資訊尋求之困擾或問題時，受訪者通常要想很久，或是思考一陣子後，表示並無尋求資訊

的問題。我們推估原因可能是絕大多數受訪者為圖書資訊學系專科畢業，比一般其他使用者清楚資訊的蒐集與利用，加上許多受訪者已有相當的工作年資及工作經驗，清楚遇到工作問題時該如何快速尋求解決之道，以及研究發現館員很重視專業知能之持續充實，因此不同於其他專業人士，如教師、工程師等常有缺乏資訊檢索技巧、不清楚可利用之資訊資源之資訊尋求問題（石育平、柯皓仁，2010；許修嬋、楊美華，2009；Bhatti, 2009；Kumar, 2009；Marouf & Anwar, 2010）。相對於其他專業人士，館員之資訊尋求行為算是較平順，受訪者表示唯一擔心的問題僅有在尋求他人提供業務協助時，可能會遇到對方因某些因素不願意幫忙，或者對方表示所詢問之業務是委請外部廠商處理，不清楚作業細節，致無法提供建議或協助，而需要另外尋求其他人幫忙。另當同時自多種資訊來源蒐集資訊時，如有資訊內容不一致的情形，最後還是要仰賴使用者本身的判斷。而資訊的使用也涉及到使用者對資訊內容之信賴程度，所蒐集的資訊不一定會被使用。

綜合上述館員之資訊需求種類、使用者的資訊管道與資訊資源種類及可能遭遇之困難，可以發現館員依賴人際網絡資源與網路資源，其中人際網絡資源之使用有賴於本身建立之人脈，其不需要所謂的資訊檢索技巧。原因是針對不同專業人士所設計之各式資訊系統，需要使用者有一定之檢索能力與技巧，以能從資料豐富之資料庫中，自行搜尋到專業文獻。雖然隨著時間變化，館員之

部分專業知能也在調整，然從相關文獻之討論可以發現，館員所具備之專業知能中與資訊尋求行為有關者，包含資訊資源認識與掌握、問題分析、資訊尋求行為、資訊檢索技巧、資訊系統、資訊素養等（Nonthacumjane, 2011）。由於館員具備資訊尋求行為中一些關鍵的能力，例如問題分析、掌握可能之資訊資源及使用方式，以及資訊檢索技巧，因此，我們可以據以理解為何本研究之受訪館員表示，本身並無一般使用者之資訊尋求之問題。

## 伍、結論

為因應工作環境之快速變化，館員需持續充實新的技能及經驗，以能勝任工作上之挑戰。長期而言，自我進修與在職訓練是被視為是館員之資訊尋求管道，對此本研究受訪者均強調持續吸收新知是很重要的終身學習，而唯有在讀者碰到問題，館員適時提供協助時，方能有助於建立館員之專業形象。另本研究受訪者均提到大學階段之專業課程學習是目前館員工作之基本奠基，許多工作所需要的專業知能是在職場上邊做邊學，此也凸顯剛踏入職場之新進館員或是接手新工作項目的館員都容易有工作資訊問題之產生，而經驗的累積確實是館員工作上的一大助力。

雖然本研究受訪者各自負責不同工作項目，而各項工作任務的要求也不盡相同，但本研究之一個主要研究發現是顯示，館員之工作資訊需求種類雖與其負責之工作內容有密切關係，但因本

身資訊不足而產生的資訊需求種類並非與圖書資訊學之專業知識有關，包括學科知識、外語能力、法學知識、資訊科技、溝通技巧及危機處理。雖然因環境變動因素，專業人員之專業知識也必須與時俱進，才能面對工作上的挑戰，但前述六種館員較欠缺的資訊種類都是圖書資訊專業課程較缺乏或薄弱的部分。針對不同種類資訊的特性，建議範圍最大的學科知識及外語能力採取鼓勵館員採取自我學習，因這些知識的養成需要長時間的投入；至於法學知識及資訊科技的相關課程，在許多圖書資訊學系所有相關課程，只是涵蓋的部分及涉入之程度較淺，非重點課程。而溝通技巧及危機處理是與人有關之專業人員應學習之能力，因此可以透過講習方式，讓館員學習，將之應用在實務工作。

有關館員尋求資訊的來源，顯示館員同其他專業人員之資訊尋求行為研究結果一樣，會透過多種資訊來源管道尋求相關資訊。本研究顯示館員之資訊來源有人際網絡、網路資源、圖書館資源、工作手冊及學習進修，且配合不同工作問題會僅採用特定資訊來源或結合不同資訊來源。基本上，人際網絡是最重要的資源，當碰到之問題無文獻可供參考，或是文獻資訊無法提供所需資訊，或是問題急迫時，詢問相關人士是最常被使用的資訊尋求方式。其中有經驗的同事及主管能提供圖書館專業的指引，而館員也較常從自己認識的人作為問題諮詢之起點，因此人際網絡之建立被視為是重要的工作助力。其次，方便快捷的網路資源也成為許多館員搜尋資

料的起點，而圖書館資源、工作手冊、學習進修也是可能之資訊來源。

另外，從訪談結果可得知多數館員表示在日常工作業務上搜尋資源時並沒有遇到障礙，僅一、二位受訪者表示可能會遭遇多種資料來源之資訊內容不一致，或無法立即獲取他人協助。研究顯示館員之專業背景養成，使得館員並無其他專業人士常有之資訊檢索技巧不足或不清楚資訊管道之資訊尋求問題。

總結本研究之主要研究發現，顯示館員之間的經驗交流是很重要的工作資訊來源。雖然許多圖書館有建立輪調機制，舉辦在職訓練，以及鼓勵館員參加研習會，但工作輪調及參與在職訓練或進修的機會是有限的，因此，建議圖書館可建立一個電子論壇或平台，讓館員可互相討論工作問題或分享經驗，以增進彼此之互動。同時，強化館員有關圖書資訊學以外的專業學科知能是很重要的在職訓練方向。

本研究目的非在對館員之資訊行為過程進行全面性之探討，僅著重探討大學圖書館館員在工作上接觸之資訊管道與資訊來源，未對各種資訊管道之使用滿意度與使用情形進一步探討，故建議未來可進一步探討此問題，以掌握館員之資訊使用特性，或是進一步探討館員之資訊使用情形，以呈現其更完整的資訊行為特性。雖然本研究屬於簡單的小型研究，惟與過去相關研究比較，本研究可列出以下主要貢獻：(1) 發現館員需要的資訊種類並不是圖書資訊學之核心專業知識；(2) 研究結果再次確認人際網絡是館員最仰賴之資源，但新發

現是館員亦常仰賴網路資源，以及資訊需求之急迫程度會影響館員選擇之資訊管道；(3) 館員因具備圖書資訊學專業

知能，於資訊尋求過程中遇到的困難較少。

## 參考文獻

- 毛明雯 (2009)。我國縣市圖書館數位參考服務之研究。未出版之碩士論文，國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，台北市。
- 石育平、柯皓仁 (2010)。半導體晶圓代工產業工程師資訊行為之研究。《教育資料與圖書館學》，48(1)，87-118。
- 李婷媛 (2006)。研發機構工程師資訊行為及其在資訊服務應用之探討。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。
- 李藹慈 (2006)。大學圖書館員職場學習之研究。《師大學報·教育類》，51(2)，45-65。
- 林素甘、柯皓仁 (2007)。圖書館館員專業知能與繼續教育。《國家圖書館館刊》，96(2)，31-63。
- 林金定、嚴嘉楓、陳美花 (2005)。質性研究方法：訪談模式與實施步驟分析。《身心障礙研究》，3(2)，122-136。
- 林淑君 (2002)。公共圖書館館員繼續教育需求之研究。未出版之碩士論文，輔仁大學圖書資訊學研究所，新北市。
- 林嘉敏 (2006)。司法官對法律文獻資源之資訊行為研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，臺北市。
- 許修嬋、楊美華 (2009)。臺北市公立幼稚園教師利用資訊資源之研究。《臺灣圖書館管理季刊》，5(1)，97-113。
- 陳彥宇 (2010)。我國專門圖書館員核心能力之研究：以法律服務業為例。未出版之碩士論文，淡江大學資訊與圖書館學研究所，新北市。
- 劉煌裕 (2012)。開南大學教師資訊需求與資訊尋求行為之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，台北市。
- 劉瑄儀 (2002)。我國綜合證券商研究人員資訊尋求行為研究。未出版之碩士論文，輔仁大學圖書館資訊學研究所，新北市。
- 鄧慧穎 (2003)。我國大學圖書館編目工作現況與發展之調查研究。未出版之碩士論文，淡江大學資訊與圖書館學研究所，新北市。
- ACRL Research Planning and Review Committee (2012). 2012 top ten trends in academic

- libraries. *College & Research Libraries News*, 73(6), 311-320.
- Aharony, N. (2009). Web 2.0 use by librarians. *Library & Information Science Research*, 31(1), 29-37. doi:10.1016/j.lisr.2008.06.004
- Ashcroft, L. (2004). Developing competencies, critical analysis and personal transferable skills in future information professional. *Library Review*, 53(2), 82-88. doi:10.1108/00242530410522569
- Belkin, N. J. (1978). Information concepts for information science. *Journal of Documentation*, 34(1), 55-85.
- Bell, S. J., & Shank, J. (2004). The blended librarian: A blueprint for redefining the teaching and learning role of academic librarians. *College & Research Libraries News*, 65(7), 372-375.
- Bhatti, R. (2009). Information needs and information-seeking behaviour of faculty members at the Islamia University of Bahawalpur. *Library Philosophy and Practice*. Retrieved August 04, 2013, from <http://unllib.unl.edu/LPP/bhatti.htm>
- Brown, C., & Spencer, B. (2004). The realities of relevance: A survey of librarians' use of library and information science research. *The Southeastern Librarian*, 52(3), 17-30.
- Brown, C. M., & Ortega, L. (2005). Information-seeking behavior of physical science librarians: Does research inform practice? *College & Research Libraries*, 66(3), 231-247.
- Courtright, C. (2007). Context in information behavior research. *Annual Review of Information Science and Technology*, 41(1), 207-306. doi:10.1002/aris.2007.1440410113
- Curzon, S. C., & Quinonez-Skinner, J. (2010). Academic libraries. In Miriam Drake (Ed.), *Encyclopedia of Library and Information Sciences*, 3rd ed (pp. 11-12): Taylor & Francis. doi: 10.1081/E-ELIS3-120044525
- George, C. A., Bright, A., Hurlbert, T., Linke, E. C., & Clair, G. S. (2006). Scholarly use of information: Graduate student information seeking behavior. *Information Research*, 11(4), Retrieved August 04, 2013, from <http://informationr.net/ir/11-4/paper272.html>
- Garoufallou, E., Balatsoukas, P., Siatri, R., Zafeiriou, G., Asderi, S., & Ekizoglou, P. (2008). Greek academic librarians' perceptions of the impact of Google on their role as information providers. *Education for Information*, 26, 133-145.
- Gu, X. M. (2010). Librarians' roles in evidence-based dentistry education: A review of literature and a survey in North America. *Medical Reference Services Quarterly*, 29, 331-348. doi:10.1080/02763869.2010.518918
- Hardesty, S., & Sugarman, T. (2007). Academic librarians, professional literature, and



- new technologies: A survey. *Journal of Academic Librarianship*, 33(2), 196-205. doi:10.1016/j.acalib.2006.12.006
- Kamraninia, K., & Abrizah, A. (2010). Librarians' role as change agents for institutional repositories: A case of Malaysian academic libraries. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 15(3), 121-133.
- Krikelas, J. (1983). Information seeking behavior: Patterns and concepts. *Drexel Library Quarterly*, 19(2), 5-20.
- Kumar, D. (2009). Information needs of faculty members and research scholars of Chaudhary Charan Singh University: A case study. *Library Philosophy and Practice*, 2009, 1-7. Retrieved August 04, 2013, from <http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1266&context=libphilprac>
- Leckie, G. J., Pettigrew, K. E., & Sylvain, C. (1996). Modeling the information seeking of professional: A general model derived from research on engineer, health care professionals and lawyer. *Library Quarterly*, 66(2), 161-193. doi:10.1086/602864
- Lombard, E. (2012). The role of the academic library in college choice. *Journal of Academic Librarianship*, 38(4), 237-241. doi:10.1016/j.acalib.2012.04.001
- Maitaouthong, T., Tuamsuk, K., & Tachamane, Y. (2012). The role of university libraries in supporting the integration of information literacy in the course instruction. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 17(1), 51-64.
- Marouf, L., & Anwar, M. A. (2010). Information-seeking behavior of the social sciences faculty at Kuwait University. *Library Review*, 59(7), 532-547. doi:10.1108/00242531011065127
- Mavodza, J. (2011). The academic librarian and the academe. *New Library World*, 112(9/10), 446-451. doi:10.1108/03074801111182030
- McSwiney, C., & Parnell, S. (2003). Transnational expansion and the role of the university library: A study of academics and librarians in an Australian university. *The New Review of Libraries and Lifelong Learning*, 4(1), 63-75. doi:10.1080/1468994042000240223
- Mortensen, H. J., Alexander, J. L., Nehrenz, G. M., & Porter, C. (2013). Infection control professionals' information-seeking preferences. *Health Information and Libraries Journal*, 30(1), 23-34. doi:10.1111/hir.12007
- Nonthacumjane, P. (2011). Key skills and competencies of a new generation of LIS professionals. *IFLA Journal*, 37(4), 280-288. doi:10.1177/0340035211430475
- O'Connor, S., & Li, M. (2008). Skills for future university librarians. *Chinese Journal of Library and Information Science*, 1(1), 74-87.

- Onuoha, U. D., & Awoniyi, A. A. (2011). Comparative analysis of students' information seeking behaviour in Adventist Universities: A survey of Babcock and Solusi Universities. *Library Philosophy and Practice*. Retrieved August 04, 2013, from <http://unllib.unl.edu/LPP/onuoha-awoniyi.htm>
- Pollack, M., & Brown, K. B. (1998). Learning and transitions in the careers of librarians. *IFLA Journal*, 24(1), 33-41. doi:10.1177/034003529802400105
- Rasul, A., & Singh, D. (2010). The role of academic libraries in facilitating postgraduate students' research. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 15(3), 75-84.
- Robbins, S., Engel, D., & Kulp, C. (2011). How unique are our users? Comparing responses regarding the information-seeking habits of engineering faculty. *College & Research Libraries*, 74(2), 515-532.
- Sheeja, N. K. (2010). Science vs social science: a study of information-seeking behavior and user perceptions of academic researchers. *Library Review*, 59(7), 522-531. doi:10.1108/00242531011065118
- Sorensen, C., & Dahl, C. (2008). Google in the research and teaching of instruction librarians. *The Journal of Academic Librarianship*, 34(6), 482-488. doi:10.1016/j.acalib.2008.09.015
- Sun, H. C., Chen, K. N., Tseng, C., & Tsai, W. H. (2011). Role changing for librarians in the new information technology era. *New Library World*, 112(7/8), 321-333. doi:10.1108/03074801111150459
- Vezzosi, M. (2009). Doctoral students' information behavior: An exploratory study at the University of Parma (Italy). *New Library World*, 110(1/2), 65-80. doi:10.1108/03074800910928595
- Wilson, T. D. (1999). Models in information behavior research. *Journal of Documentation*, 55(3), 255-260.

## 附錄：訪談大綱

### 一、個人基本資料

1. 姓名：
2. 性別：
3. 年齡：\_\_\_\_\_
4. 圖書館：\_\_\_\_\_ 部門：\_\_\_\_\_ 職稱：\_\_\_\_\_
5. 聯絡方式 Tel：\_\_\_\_\_
- Email：\_\_\_\_\_

二、請說明您個人的學歷及經歷，並談談您為何踏入目前的行業。您認為過去的學歷及經歷，對您目前的工作有何影響？

三、在圖書館中，您目前的業務內容與工作流程為何？

四、平常在工作時，你需要哪些方面的資訊？而您由哪些途徑找尋相關資訊？為什麼您使用這些途徑？您認為不同途徑所取得的資訊，其資訊的類型有何不同？

五、平常在工作時，您曾經遇到什麼無法解決的工作問題？而您由哪些途徑找尋相關資訊？為什麼您使用這些途徑？您認為不同途徑所取得的資訊，其資訊的類型有何不同？

六、請您回憶一下，您在尋找工作方面的資訊時，曾經遇到什麼障礙？可以描述一下當時的情況嗎？請您描述一下您是如何解決障礙？