

美國公共圖書館生涯資訊服務之調查研究

An Empirical Study of Career Information Services in American Public Libraries

陳書梅

國立臺灣大學圖書資訊學系副教授

Chen Su-may Sheih

Associate Professor,

Department of Library and Information Science,

National Taiwan University, Taiwan (R.O.C.)

E-mail: synn@ntu.edu.tw

王莒茵

臺北市立圖書館推廣課館員

Jiu-yin Wang

Librarian, Extension Section, Taipei Public Library, Taiwan (R.O.C.)

E-mail: cutewang@email.tpml.edu.tw

關鍵詞 (Keywords)：生涯資訊服務 (Career Information Service)；美國公共圖書館 (American Public Library)

【摘要】

本研究旨在探討美國公共圖書館生涯資訊服務之內涵，以及施行生涯資訊服務之館員對此項服務之功能、困難及挑戰、館員扮演之角色與應具備之條件、及未來發展方向等層面之看法。本研究以美國公共圖書館負責生涯資訊服務之 124 位館員或主管為研究對象，採用網路問卷調查法，並輔以電子郵件訪談，藉以深入了解服務之具體內容與受訪者內心的想法。研究結果顯示美國公共圖書館生涯資訊服務內涵方面，主要包括提供豐富的生涯館藏與製作相關資料、成立生涯資訊中心、提供資訊

轉介服務、舉辦專題講座、及行銷生涯資訊服務等。本研究亦綜合研究結果，就圖書館規劃之服務內容、館員的在職訓練、及館員宜具備之人格特質與專業知能等面向，提出數項建議藉以供國內未來規劃施行生涯資訊服務之公共圖書館參考。

【Abstract】

Employing an on-line questionnaire and email interview, this study investigated the content of career information services of American public libraries. 124 librarians or managers responsible for the services were

surveyed about their opinion on the functions, difficulties and challenges of the services, and the librarians' role and qualifications and how they perceive the services in the future. The results indicate that American public libraries participating in this study offer a wide variety of career collections, found career information centers, provide referral services, give workshops, and market the services.

前言

根據行政院主計處民國 97 年的統計資料顯示，民國 93 年至 97 年間，臺灣地區之失業率約在 4% 左右之間震盪（行政院主計處，2008）。而民國 96 年 12 月美國次級房貸風暴引發「金融海嘯」（Financial Tsunami），美國房地產業及金融業面臨空前的浩劫，造成全美經濟之衰退，我國亦因此而受到重大衝擊。根據行政院主計處於民國 98 年 7 月公佈之統計結果，臺灣地區的失業率高達 6.01%，失業人數已高達 66 萬 1 千人（行政院主計處，2009），顯示出國內失業問題之嚴重性，尤其在此波金融海嘯中，上至管理階級、下至打工族皆深受其害。

事實上，在當今國內高失業率的環境中，失業者與擔憂失業的民眾皆需要就業方面之協助以獲得工作機會。詳言之，失業者迫切需要生涯資訊以協助個人找到工作，或獲得有關教育機會與職業訓練機會之資訊，以進入教育機構學習，提升個人在就業市場上的競爭力，或透過職業訓練培養專長以順利重返勞動市場。另一方面，擔心失業的民眾亦需要生涯資訊，若其能獲得就業市場變化之相關資訊與了解目前職場趨勢，則將較能使自己做好充分準備，並增進個人在勞動市場的競爭力以迎接未來的挑戰，避免成為下一個失業者。

而不僅失業者與擔憂失業之民眾需要生涯資訊，對準備就業或升學之個人而言，若能獲得職業或教育機會之資訊，了解不同職場所需之資格與能力、薪資、及升遷等工作前景，以及對自身的興趣與能力有所了解，則當較能協助個人判斷適合自己之職業或教育。爰此，對求職者或欲升學之民眾而言，

在選擇一個適合的職業或主修領域之前若能獲得相關的資訊，則當較能規劃適宜之職業或學習計畫。此外，由於全球化趨勢與就業市場改變，以及經濟不景氣等因素，使得許多人迫於經濟壓力而轉換工作；而有些人則是為追求自我與實現個人理想，在順遂的人生中自願轉換工作。無論是囿於現實環境或出於自願，舉凡是失業者、擔憂失業者、求職者、升學者、及轉換工作者等，民眾皆需要生涯相關資訊，方能做好充分準備及規劃，以順利轉換工作。

由於民眾需要生涯資訊，因而一些政府與民間之相關機構皆紛紛提供民眾此方面之相關資訊，而許多文獻更指出公共圖書館乃是提供一般民眾生涯資訊之理想機構，而由圖書館提供民眾個人生涯規劃所需資訊的服務，包括提供職業資訊與教育資訊、瞭解自我、家庭與兩性關係等對個人及人際關係有影響之相關資訊，則是所謂的「生涯資訊服務」（Career Information Service）（Norris, Hatch, Engelkes, & Winborn, 1979; Fine, 1980; Jaffe, 1992; McCook, 2004）。公共圖書館提供生涯資訊服務，正是扮演社區資訊中心、正式教育中心及獨立學習中心等各種角色（Durrance, Savage, & Ryan, 1993）。2001 年，國際圖書館協會聯盟暨聯合國教科文組織（IFLA/UNESCO）即曾在「公共圖書館服務發展指導方針」（The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development）中表示，公共圖書館應支持正式與非正式教育活動，以及與個人就業有關之活動，並且應提供生涯資訊服務以促進社會經濟之發展（IFLA, 2001）。晚近，美國公共圖書館學會（Public Library Association，簡稱 PLA）亦積極地鼓勵公共圖書館發展生涯資訊服務，並將其列為公共圖書館回應社區需求所須提供的服務項目之一（Nelson, 2007）。

而部分於 1970 年代開始提供生涯資訊服務之美國公共圖書館，如紐約州 Ossining 公共圖書館（Ossining Public Library）等，至今仍持續提供此項服務（Carnegie Library of Pittsburgh, 2007; Jaffe, 2003; Ossining Public Library, 2004）。甚至原本未提供此項服務的公共圖書館亦積極投入，近期者如美國加州 Fresno 縣公共圖書館（Fresno County Public Library），於 2002 年成立生涯資訊中心。

綜上所述，美國公共圖書館約自 1970 年代開始施行生涯資訊服務，直至今日仍持續提供此項服務，並關注此議題對一般民眾之影響。在當今金融海嘯的衝擊下，美國方面亦以此早已建構之生涯資訊服務體系來應對。反觀國內則尚未形成此類服務機制，迄今為止僅有少數公共圖書館提供生涯資訊之類似服務。

根據研究者於民國 98 年 8 月間上網瀏覽國內公共圖書館網站，發現國立臺中圖書館、臺北市立圖書館以及高雄市立圖書館等都會公共圖書館多成立留學資料中心、舉辦留學講座、提供留學輔導等服務，藉以滿足民眾留學方面的資訊需求。至於臺北市立圖書館之成人教育資源中心方面，目前則已提供民眾成人教育與生涯規劃方面之館藏及舉辦相關講座等服務。然而，從相關文獻可知，除了留學資訊與成人教育資訊之外，民眾對一般性的生涯資訊亦有需求，如陳昭珍（2003）即指出，許多失業者利用公共圖書館之館藏準備考試，或找尋相關資訊以協助個人開創事業第二春。此外，國內部份研究亦指出，公共圖書館使用者需要生涯資訊（程良雄等，1999；林婉琪，2000）。而徐佩君（2005）之研究則發現國內公共圖書館尚無法滿足民眾生涯資訊方面之需求，徐佩君因而主張公共圖書館必須優先改善提供生涯資訊之方式。

總之，在當今失業率居高不下的社會中，許多民眾需要生涯資訊，同時亦期盼公共圖書館能提供生涯方面之資訊；然而，目前國內公共圖書館相關之服務，亦僅止於留學資訊與成人教育資訊之提供，及生涯相關講座之舉辦。而國內公共圖書館如何在既有之服務項目外，再進一步深化服務的內涵，提供一般民眾更廣泛之生涯資訊服務，以協助民眾提升個人在職場上的競爭力與做好適當之生涯規劃，同時並得以善盡公共圖書館之社會責任，實是值得吾人探討的議題。

由於國內生涯資訊服務之相關研究甚為缺乏，而綜觀國外文獻可知，美國公共圖書館施行生涯資訊服務已有相當長的歷史與豐富之經驗，研究者乃針對美國公共圖書館施行之生涯資訊服務進行研究，透過文獻探討、網路問卷調查、及電子郵件訪談等

方式，藉以了解美國公共圖書館生涯資訊服務之內涵，並藉由負責生涯資訊服務之主管或館員對此項服務之認知，了解其對美國公共圖書館施行生涯資訊服務之看法，並根據研究結果提出具體建議，藉以作為未來國內公共圖書館規劃生涯資訊服務之參考。

生涯資訊服務之相關文獻

本研究旨在探討美國公共圖書館生涯資訊服務之內涵，以及施行此項服務之館員或主管對此項服務之看法，研究者首先說明美國公共圖書館生涯資訊服務之發展，其次探討美國公共圖書館生涯資訊服務之內涵。

相關研究指出，公共圖書館提供之生涯資訊服務可協助個人獲得有關職業與教育機會之資訊，了解個人的興趣與能力，以及做有關職業與教育方面之決定，甚或找到適合的工作或進入適合的教育機構學習（Barron, Williams, Bajjaly, Arns, & Wilson, 2005; Jacobson, 1984; Tice & Gill, 1991）。而美國公共圖書館生涯資訊服務之發展，約起源於成人獨立學習者計畫（Adult Independent Learner Project）與教育資訊中心計畫（Education Information Center Program）（Train & Shapiro, 1981）。

1970 年代美國面臨高失業率，許多民眾亟需尋找就業機會或轉換工作，甚或找尋進修之機會以提升個人在就業市場上的競爭力。有鑑於此，美國公共圖書館約於 1972 年藉由成人獨立學習者計畫（Adult Independent Learner Project）成立就業資訊中心（Job Information Center），協助民眾解決求職時所遭遇的問題，並於 1975 年提供可協助民眾規劃學習計畫之學習者諮詢顧問服務（Learner's Advisory Service），幫助民眾找尋教育機會與教育資源。美國公共圖書館復於 1976 年依據教育資訊中心計畫（Education Information Center Program），成立教育資訊中心，提供民眾職業與教育等方面之相關資訊與服務（Train & Shapiro, 1981）。

至於在美國公共圖書館生涯資訊服務之內涵方面，以下就生涯資訊服務之內容、館員應具備之人格特質與專業知能以及館員在職訓練的方式與內容等分別說明之。

美國公共圖書館生涯資訊服務之內容

美國公共圖書館學會（1985）指出公共圖書館可採用五種方式提供生涯資訊服務：（1）最初提供生涯相關館藏資源與製作相關資料；（2）為方便民眾利用，成立生涯資訊中心，將生涯相關資料集中於一處；（3）提供資訊轉介服務，轉介民眾至適合的機構接受服務；（4）舉辦相關主題之專題講座；（5）由受過生涯諮商訓練的館員或由生涯諮商師提供生涯諮商等。

然而，並非所有公共圖書館皆需提供以上之服務內容，而是根據圖書館本身之經費、人力資源及民眾的需求，考量提供之服務內容。以下分述此五種提供生涯資訊服務之方式。

（一）提供生涯館藏資源與製作相關資料

公共圖書館發展生涯資訊服務之方式，最初可從提供生涯館藏資源與製作相關資料開始，其包括提供印刷與視聽資料、軟體與資料庫，以及製作相關書目或指南、整理生涯網路資源以直接回應民眾的需求等。

（二）成立生涯資訊中心

美國公共圖書館學會（1985）認為生涯資訊中心係將生涯相關資源集中於單獨一區，使之成為「中心」，便於民眾利用。由於需要生涯資訊的民眾很少只需要單一資源，若將資源分散於館藏中，容易造成民眾使用上的不便（Martin, 1980）。就生涯資訊中心之服務方式而言，Layne（1979）指出可採用二種服務方式：其一為由館員在生涯資訊中心協助民眾；另一種方式考量經費或人力不足，或某些民眾偏好自行尋求生涯資訊而不願詢問館員問題，因而成立自助式生涯資訊中心。

（三）提供資訊轉介服務

公共圖書館提供生涯資訊服務必須與社區機構聯繫交流與合作，若僅有公共圖書館的力量將無法滿足民眾生涯資訊之需求，因而館員必須了解那些機構可提供協助並與之聯繫，以便提供資訊轉介服務。至於公共圖書館可與之聯繫以提供資訊轉介服務之機構，則包括社會服務機構、就業機構、商會等經濟發展機構、或高中、大學等教育機構

（Durrance, 1994）。事實上，美國公共圖書館不僅轉介民眾至社區中的其他機構，亦服務自其他相關機構轉介來的民眾（Durrance, et al., 1993）。

（四）舉辦團體活動與一對一協助讀者撰寫履歷

美國公共圖書館施行之生涯資訊服務，除了成立生涯資訊中心與提供資訊轉介服務外，亦舉辦團體活動，如專題講座、生涯資源導覽、工作支持團體（Job Support Group）、與就業博覽會（Job Fair），以及一對一協助民眾撰寫履歷等（Oserman & Durrance, 1994）。

（五）提供生涯諮商

根據美國公共圖書館學會（1985）提出的公共圖書館施行生涯資訊服務的五種方式可知，美國公共圖書館提供生涯諮商乃是施行生涯資訊服務最深入的方式。雖然生涯諮商並非館員典型的職責，但是公共圖書館可藉由下列數種方式提供生涯諮商：如由少數受過生涯諮商訓練的館員提供諮商；或圖書館聘用全職或兼職生涯諮商師在館內提供服務（Sampson, 1991）；甚或圖書館系統與生涯諮商師簽約，請其於固定時間在成員圖書館提供生涯諮商（Durrance, et al., 1993）。

館員應具備的人格特質與專業知能

公共圖書館生涯資訊服務之成效與施行服務之館員所具備的條件甚為相關。首先，館員應具備的人格特質，如耐心、同理心與積極的服務態度等；而館員應具備的專業知能，則涵括了解目前就業與教育情況、了解求職者與轉換生涯者之需求與適合之資源、良好的溝通能力、具備轉介讀者至社區機構及與社區機構合作之能力、發展核心生涯館藏之能力、行銷能力及管理能力等（Durrance, et al., 1993）。

在職訓練內容與方式

至於館員在職訓練之內容方面，則包括有關求職者與轉換生涯者之需求與適合之資源；溝通與參考晤談技巧；轉介方式與單位。而有關館員在職訓練之方式，則公共圖書館可提供訓練錄影帶供內部訓練之用；館員亦可藉由參加圖書館舉辦的會議與專題講座；或其他專業組織與團體舉辦之關注於生涯

議題的會議；或生涯輔導軟體開發者舉辦之專題講座，使自己具備提供生涯資訊服務所須的條件（Durrance, et al., 1993）。

由上述文獻可知，美國公共圖書館開始施行生涯資訊服務的動機，乃是經濟蕭條所引發的失業潮問題，為滿足民眾就業資訊之需求，公共圖書館因而開辦此項服務。而美國公共圖書館之生涯資訊服務則包含提供民眾生涯相關館藏資源與製作相關資料、成立生涯資訊中心、資訊轉介服務、舉辦相關主題之專題講座，以及提供生涯諮商。同時，提供服務之館員亦應具備耐心、同理心與溝通技巧等相關特質與知能。且公共圖書館組織更宜為館員提供適當的在職訓練以利館員更妥善地服務民眾。

研究目的與研究方法

本研究旨在探討美國公共圖書館生涯資訊服務之內涵，以及施行此項服務之館員或主管對此項服務之看法；並歸納整理研究結果提出具體可行之建議，期望以此作為國內公共圖書館未來規劃生涯資訊服務之參考。具體而言，本研究之目的如下：

1. 探討美國公共圖書館生涯資訊服務之內涵。
2. 了解美國公共圖書館施行生涯資訊服務之館員或主管，對此項服務之功能、館員應扮演之角色與應具備之條件等方面之看法。
3. 探討美國公共圖書館施行生涯資訊服務所遭遇的困難與挑戰，及未來發展方向。

由於本研究之目的在於探討美國公共圖書館施行生涯資訊服務之現況，因此，研究對象僅以施行此項服務之美國公共圖書館為限。而所謂的美國公共圖書館係指依據各州所授予的法律或規章所成立且由政府提供全部或部分經費之圖書館，並於固定的開放時間服務社區（Community）、地方行政區（District）、或地域（Region）之所有居民，提供紙本印刷式或其他型式之館藏，配備受薪人員以及必要之各種設備（National Center for Education Statistics, 2006）。其類型包括州立圖書館（State Library）、大都會圖書館（Metropolitan library）、縣立圖書館（County Library）、市立圖書館（City Library）、以及鄉鎮圖書館（Town Library, Village

Library, township library）（Madden, 1989）。同時，由於現今美國公共圖書館普遍於網頁上提供生涯資訊服務之相關資訊，以及考量研究者個人人力與時間等因素，本研究僅以 Google 搜尋引擎檢索美國公共圖書館網頁中提及施行此項服務之圖書館為限。同時，本研究透過 Google 搜尋引擎檢索出提供前述服務之美國公共圖書館，僅包含大都會圖書館、縣立圖書館、市立圖書館、及鄉鎮圖書館等四類，並未包含州立圖書館在內，因而相關研究結果不宜推論至所有美國公共圖書館。

本研究以網路問卷調查方式，探討美國公共圖書館施行生涯資訊服務之現況，透過實際負責生涯資訊服務之館員或主管，了解其對生涯資訊服務的功能、館員扮演之角色與應具備之條件、以及生涯資訊服務未來發展方向等層面之看法。因此，於研究設計上，首先蒐集分析相關文獻，以對美國公共圖書館生涯資訊服務之議題有深入之瞭解，並根據研究目的及文獻分析擬訂問卷，繼而進行網路問卷調查；同時於問卷最後徵求填答者同意，以電子郵件進行後續訪談，以獲得更深入之意見，藉以補充問卷之不足。以下針對研究對象及研究工具詳述之。

研究對象

本研究透過 Google 搜尋引擎，以「career information services」、「career bibliography」、「job bibliography」、「career center」、「job center」、「employment」、「career referral」、「job referral」、「career program」、「job program」、「career workshop」、「job workshop」、「career tour」、「job tour」、「career fair」、「job fair」、「career club」、「job club」、「career support group」、「job support group」及「career counseling」等關鍵字檢索出 213 所施行生涯資訊服務之美國公共圖書館，並以電子郵件邀請館中負責生涯資訊服務之部門主管或館員上網填寫問卷，其中包括成人服務部門、參考服務部門、商業科學科技參考服務部門、生涯資訊服務專責部門等。

本研究之網路問卷調查期間為民國 96 年 4 月 1 日至 5 月 13 日，共寄出 213 份問卷，回收 124 份，回收率為 58.2%，扣除填答不全之 3 份無效問卷，有效問卷為 121 份，有效問卷回收率為 56.8%。在回

收的 121 份問卷中，有 11 位館員同意參與電子郵件訪談。

研究工具

本研究參酌國內外相關文獻，歸納分析適合之相關議題，擬訂「美國公共圖書館生涯資訊服務之研究」問卷，作為本研究蒐集資料之工具，並於網路問卷調查實施後輔以電子郵件訪談，以探究服務之具體內容與釐清受訪者之想法，補充書面問卷資料之不足。以下分項敘述本研究之問卷設計及電子郵件訪談大綱。

（一）網路問卷

本研究依據文獻整理分析相關議題後，設計英文問卷初稿，且經國外專業英文編輯編修文字。於問卷正式發放前，並邀請十位美國公共圖書館負責生涯資訊服務之館員進行問卷前測，並依填答人員建議修改部分題項及字句，定稿後供正式問卷調查使用。

本研究使用之問卷其內容分為三大部分，第一部分為圖書館基本資料與生涯資訊服務背景資料，包括圖書館名稱、服務人口數、館藏量、全館員工人數、生涯資訊服務隸屬部門、施行生涯資訊服務的人員背景與人數、館員在職訓練方式與訓練內容、經費來源等項。第二部分則有關圖書館所提供生涯資訊服務之內涵，包括生涯館藏與製作之相關資料種類、生涯資訊中心成立年代與服務方式、轉介服務方式、生涯專題講座之主題與講者、生涯館藏導覽、成立工作俱樂部與舉辦就業博覽會、提供生涯諮商之方式、生涯資訊服務之行銷、以及生涯資訊服務成效之評鑑等項。第三部分為填答者對公共圖書館施行生涯資訊服務之看法，包括生涯資訊服務的功能、館員之角色與所應具備之條件、施行本項服務之困難與挑戰、及本項服務未來發展方向等項，並以 Likert 五等第態度量表進行量測，1 至 5 分別表示「非常不同意」、「不同意」、「沒意見」、「同意」、「非常同意」。

（二）電子郵件訪談大綱

電子郵件訪談旨在根據問卷調查之結果進行深度詢問。訪談內容分二部分，第一部分有關生涯資訊服務之實務面問題，包括圖書館如何協助讀者使用

生涯評估軟體、生涯資訊中心提供之館藏媒體類型、圖書館如何得知那些機構適合轉介、生涯資訊資源導覽之具體內容、圖書館成立工作支持團體之具體內容、協助讀者撰寫履歷之人員為何、館員如何準備生涯相關專題講座或課程等項目。第二部分為針對問卷中較特別之答案進行瞭解，例如：根據問卷結果顯示，一位受訪者不同意該館未來應提供有關在網路上找尋工作之講座，研究者為了解其看法，因此詢問此位受訪者不同意之原因；再者，部分受訪者服務之公共圖書館未提供專題講座、生涯資源導覽、工作支持團體、一對一之履歷撰寫協助、或生涯諮商等服務內容，為了解該館未提供上述服務之原因，研究者乃再作深度詢問。

研究結果分析與討論

本研究針對「美國公共圖書館生涯資訊服務之研究」問卷，進行統計分析，茲將填答者及其所屬公共圖書館基本資料、生涯資訊服務背景資料分析、美國公共圖書館生涯資訊服務之內容、生涯資訊服務之行銷與評鑑及填答者對美國公共圖書館施行生涯資訊服務之看法等五大項，分述如下。

填答者及其所屬公共圖書館基本資料

（一）圖書館類型

美國公共圖書館類型包括州立圖書館、縣立圖書館、市立圖書館、及鄉鎮圖書館等 (Madden, 1989)。有關市立圖書館部分，本研究將 2006 年美國人口普查局 (U.S. Census Bureau) 所列之 50 個大都會城市，歸類為大都會圖書館。因此，本研究樣本所涵括之公共圖書館類型，除 1 所未填寫外，其餘計有大都會圖書館 (16 所，13.3%)、縣立圖書館 (18 所，15%)、鄉鎮圖書館 (28 所，23.3%)、市立圖書館 (58 所，48.3%)。各類型公共圖書館皆以滿足當地民眾資訊需求為其使命與任務，而或許生涯資訊服務係各地民眾皆需要之服務，因此不論何類型公共圖書館皆提供之。

（二）圖書館服務人口數

本研究樣本所涵括之公共圖書館以服務 25,000～99,999 人居多，計有 54 所 (44.6%)；其次為服務 100,000～499,999 人，計有 40 所 (33.1%)；服務人

口數 500,000 人以上者，計有 18 所 (14.9%)；服務人口數 10,000~24,999 人者，計有 7 所 (5.8%)；服務人口數 10,000 人以下者，計有 2 所 (1.7%)。

(三) 館藏量

館藏量方面以 100,000~499,999 冊最多，計有 61 所 (50.4%)；其後依序為 1,000,000~4,999,999 冊，計有 29 所 (24.0%)；500,000~999,999 冊，計有 17 所 (14.0%)；100,000 冊以下，計有 12 所 (9.9%)；5,000,000 冊以上，計有 2 所 (1.7%)。

(四) 全館員工人數

本研究中公共圖書館全館員工人數以 31~60 人居多，計有 30 所 (24.8%)；其後依序為 1~30 人，計有 27 所 (22.3%)；61~90 人，計有 23 所 (19.0%)；91~120 人，計有 13 所 (10.7%)；121~150 人，計有 12 所 (9.9%)；151~180 人，計有 6 所 (5.0%)；180 人以上，計有 5 所 (4.1%)；未填答者，計有 5 所 (4.1%)。

(五) 填答者學歷背景資料

參與本研究問卷調查之填答者以具備圖書資訊學碩士學歷者居多，計有 117 位 (96.7%)；具備生涯諮商學歷者，計有 1 位 (0.8%)，而此位填答者正是該館唯一負責生涯資訊服務的人員。在其他背景部分，1 位填答者具備英文學位；2 位填答者具備企管學位；2 位填答者為正在攻讀圖資碩士學位之助理館員，其中 1 位更是該館唯一負責此項服務的人員。

填答者所屬公共圖書生涯資訊服務背景資料分析

以下針對開辦服務之時間、服務歸屬之部門、服務人員類型與數量、服務之使用者、館員之在職訓練及服務之經費來源等七項分析填答者所屬公共圖書生涯資訊服務背景資料。

(一) 開辦生涯資訊服務之時間

本研究中公公共圖書館開始施行生涯資訊服務之時間，以 1990 年代較多，計有 41 所 (33.9%)；依序為 1980 年代，計有 25 所 (20.7%)；1970 年代，計有 16 所 (13.2%)；2000 年以後，計有 13 所 (10.7%)；而不確定開辦年代者，計有 26 所 (21.5%)。

(二) 生涯資訊服務歸屬之部門

本研究問卷結果顯示，有 8 所公共圖書館 (6.6%) 成立專責部門負責生涯資訊服務，其餘絕大多數圖書館 (113 所，93.4%) 由既有部門施行此項服務，且以隸屬於參考服務部門者居多，計有 57 所 (47.1%)；其次為由成人服務部門，計有 53 所 (43.8%)；而由讀者諮詢顧問服務部門提供服務者，計有 1 所 (0.8%)；另外 2 所 (1.7%) 圖書館則未區分部門，由櫃臺之館員協助民眾獲得生涯資訊。本項服務隸屬於參考服務部門之 57 所公共圖書館中，46 所 (80.7%) 係屬一般參考部門，而 11 所 (19.3%) 大都會圖書館或縣立圖書館則是由相關學科主題之參考服務部門提供服務 (詳見表 1)。

在 8 所成立生涯資訊服務專責部門之圖書館類型方面，4 所 (50%) 為大都會圖書館；3 所 (37.5%) 為鄉鎮圖書館；1 所 (12.5%) 為市立圖書館。就服務開辦年代而言，3 所 (37.5%) 為 1970 年代，4 所 (50%) 為 1980 年代，1 所 (12.5%) 為 1990 年代開始提供此項服務，亦即所有成立專責部門之圖書館皆於 2000 年以前即開始提供服務。而其經費除來自圖書館經常預算外，5 所圖書館 (62.5%) 現今亦獲得政府、基金會、或其他機構資助。由於美國公共圖書館生涯資訊服務最初係依據政府之計畫而開辦，由政府或基金會得到經費補助，而上述圖書館目前仍得以專責部門提供服務，或許與其開辦時間較早，早期即獲得經費成立專責部門執行該項計畫有關。

(三) 生涯資訊服務人員類型

各館參與生涯資訊服務之人員包括館員、半專業人員 (Par Professionals)、生涯諮商師、志工等，其中 119 所 (98.3%) 有館員參與，20 所 (16.5%) 有半專業人員參與，11 所 (9.1%) 聘有生涯諮商師，2 所 (1.7%) 有志工參與，可見館員乃是施行生涯資訊服務之主要人力。Durrance (1991) 即指出美國公共圖書館除了由館員負責生涯資訊服務外，可藉由聘請其他背景的專業人員，如生涯諮商師、成人教育學家、或社工人員，共同提供服務以擴大服務內容，並補充館員所欠缺之知能，使服務更為完善。

表 1 施行生涯資訊服務之部門

施行生涯資訊服務之部門	館數 (n=121)	百分比
生涯資訊服務專責部門	8	6.6%
參考服務部門 (未成立成人服務部門者)	57	47.1%
一般參考服務部門	46	80.7%
商業科學與科技參考服務部門	7	12.1%
社會科學與商業參考服務部門	2	3.4%
政府與商業參考服務部門	1	1.7%
商業與專門參考服務部門	1	1.7%
成人服務部門	53	43.8%
讀者諮詢顧問服務部門 (未成立成人服務部門者)	1	0.8%
其他	2	1.7%

有關 11 所聘請生涯諮商師之圖書館，其中 6 所為鄉鎮圖書館，3 所為縣立圖書館，2 所為市立圖書館。雖然大都會圖書館並未聘請生涯諮商師，然而部分大都會圖書館亦藉由與生涯諮商機合作，由該機構之生涯諮商師在館內提供生涯諮商而無須聘請專責之生涯諮商師。聘請生涯諮商師之圖書館其經費來源種類較多，除了圖書館本身之預算外，亦獲得政府或基金會等機構之補助，因而能有足夠經費聘請生涯諮商師以提供更完善的服務。

就各館人力資源運用情形而言，僅由館員負責此項服務之圖書館較多，計有 82 所 (67.8%)；其次為館員與半專業人員共同提供者，計有 19 所 (15.7%)；聘請生涯諮商師與館員合作提供者，計有 10 所 (8.3%)，另有 6 所 (5.0%) 係與生涯諮商機合作，由該機構之生涯諮商師在館內協助民眾；2 所 (1.7%) 由館員與志工共同提供；僅由生涯諮商師與僅由半專業人員提供之圖書館最少，各計 1 所 (0.8%) (詳見表 2)。

表 2 生涯資訊服務之人力資源運用情形

人員種類	館數 (n=121)	百分比
僅由館員提供	82	67.8%
館員與半專業或非專業人員共同提供	19	15.7%
館員與生涯諮商師共同提供	16	13.2%
館員與志工共同提供	2	1.7%
僅由生涯諮商師提供	1	0.8%
僅由半專業人員提供	1	0.8%

(四) 生涯資訊服務人員數量

由於部分圖書館係由專責部門提供生涯資訊服務，而有些圖書館係在既有部門之下提供，因而本研究分別就專責部門與既有部門計算負責此項服務的館員數量。此外，由於部分填答者表示該館館員職責分工細密，有些館員主要的職責係採購生涯館藏，因而，本研究針對分工明確之圖書館，亦計算其負責採購生涯館藏之館員人數。另外，由於部分圖書館亦聘請生涯諮商師提供服務，因而針對此類型圖書館亦計算生涯諮商師數量，茲分述如下。

1. 生涯資訊服務專責部門之館員數量

在生涯資訊服務專責部門之館員數量方面，以 6~10 人居多，計有 5 所 (62.5%)；其次為 1~5 人，計有 3 所 (37.5%)。

2. 圖書館既有部門負責生涯資訊服務之館員數量

以既有部門負責生涯資訊服務之圖書館，館員數量以 1~5 人居多，計有 45 所 (39.8%)，其後依序為 6~10 人 (41 所，36.3%)、11~15 人 (13 所，11.5%)、16~20 人 (9 所，8.0%)、21 人以上 (5 所，4.4%)。

3. 主要職責係採購生涯館藏之館員數量

在主要職責係採購生涯館藏之館員數量方面，以 1 人居多，計有 12 所 (75.0%)；其次為 3 人，計有 3 所 (18.8%)；2 人者，計有 1 所 (6.3%)。其中 1

所圖書館更指出負責採購生涯館藏之館員亦同時負責規劃生涯活動。

4. 生涯諮商師數量

在生涯諮商師之數量方面，以 1 人最多，計有 9 所（80.0%）；2 人與 4 人者，各計 1 所（10.0%）。有關聘請 2 位與 4 位生涯諮商師之圖書館方面，其中 1 所圖書館之生涯諮商師除了提供生涯諮商與帶領生涯講座外，亦須帶領工作俱樂部及提供民眾一對一之履歷撰寫協助，推測該館可能因生涯諮商師負責的服務項目較多，因而聘請較多位生涯諮商師共同提供服務。而另 1 所則可能由於該館相較於其他圖書館獲得較多元、充足之經費來源，因而有能力聘請較多位生涯諮商師。

（五）生涯資訊服務之使用者

本研究之訪談結果發現，各圖書館生涯資訊服務為各年齡層民眾所使用，包括正在選擇生涯、尋找學校與主修及獎學金資訊、考試書籍等之中學生，以及找尋工作、探索適合的生涯、轉換生涯、與重返學校接受教育之成人。正如 Layne（1979）所言，美國公共圖書館施行之生涯資訊服務並非將服務鎖定於某一特定群體，而是服務各種年齡層的民眾。Tice 及 Gill（1991）的研究結果亦發現，美國公共圖書館生涯資訊服務之使用者包括求職者、轉換生涯者、及正在規劃個人未來的高中生等。Layne 及 Tice 與 Gill 之研究與本研究相較，有類似之結果。

（六）館員之在職訓練

在訓練方面，29 所公共圖書館（24.0%）提供館員在職訓練；而未提供館員在職訓練者居多，計有 92 所（76.0%）。提供館員在職訓練之圖書館，有 9 所（31%）為市立圖書館，8 所（27.6%）為鄉鎮圖書館，7 所（24.1%）為縣立圖書館，5 所（17.2%）為大都會圖書館；就開辦服務之年代而言，7 所（24.1%）開始於 1970 年代，9 所（31%）自 1980 年代開始，7 所（24.1%）於 1990 年代開始，3 所（10.3%）於 2000 年之後提供此項服務，另有 3 所（10.3%）不確定開始之年代；愈早開辦此項服務之圖書館，其提供館員在職訓練之比例愈高，或許因為已有良好的制度及有系統的在職訓練規劃。以下就館員在職訓練之方式與在職訓練之內容分析之。

1. 在職訓練方式

圖書館提供館員在職訓練之方式，以舉辦會議與專題講座居多，計有 25 所（86.2%），其次為生涯組織與團體舉辦之生涯議題會議（10 所，34.5%）、圖書館提供訓練錄影帶供館內訓練使用（6 所，20.7%）、生涯輔導軟體開發者舉辦之專題講座（3 所，10.3%）等，皆為常見之在職訓練方式。其他訓練管道方面，3 位填答者（10.3%）表示館內提供訓練課程；3 位填答者（10.3%）表示該館由施行生涯資訊服務之館員負責訓練與指導其他館員，同時館員間亦相互觀摩及學習；而透過線上會議與線上課程學習者，各計 1 所（3.4%）（詳見表 3）。而從訪談結果中可發現，館員亦藉由閱讀生涯相關文獻（例如其他機構提供之生涯手冊或生涯館藏），思考經常被詢問之生涯問題，以拓展個人生涯資訊服務之能力。Desch（1984）亦指出，負責生涯資訊服務的館員，可藉由參加會議與課程以及閱讀生涯相關文獻，了解最新的資訊與趨勢以協助民眾取得適當資源。

2. 在職訓練內容

在職訓練內容以求職者與轉換生涯者適用之資源（24 所，82.8%）、生涯服務轉介方式與資源（22 所，75.9%）、求職者與轉換生涯者之需求（17 所，58.6%）等為主。相較之下，溝通與參考晤談技巧之訓練較少，僅 11 所（37.9%）（詳見表 3）。由此可見，館員在職訓練內容著重於與求職者及轉換生涯者密切相關之專業知能上；而溝通與參考晤談技巧方面較少，可能由於圖書館無論提供何種服務，館員皆需具備此種較基本的能力，而不僅止於提供生涯資訊服務所應具備，或是館員已具備此種技巧，因而訓練內容較關注於前述生涯資訊服務之特定能力。

在其他訓練內容方面，3 位填答者表示由於求職者對於使用電腦與網路等科技找尋工作有所需求，因而訓練館員上網找尋工作之方式、履歷與求職信軟體之使用與操作、以電子方式傳遞履歷及填寫線上工作申請表等，使館員能協助求職者利用科技完成上述活動。而 1 位填答者則表示，該館訓練新進人員有關生涯資訊中心之館藏與相關之參考工作。其餘訓練內容尚包括圖書館最新的服務趨勢，以及大學與成人教育相關資源等。

表 3 在職訓練方式與內容

在職訓練方式	館數（複選，n=29）	百分比
圖書館舉辦的會議與專題講座	25	86.2%
生涯組織與團體舉辦之關注於生涯議題的會議	10	34.5%
圖書館提供訓練錄影帶供館內訓練使用	6	20.7%
生涯輔導軟體開發者舉辦之專題講座	3	10.3%
其他	8	27.6%
在職訓練內容	館數（複選，n=29）	百分比
求職者與轉換生涯者適用之資源	24	82.8%
生涯服務相關之轉介方式與資源	22	75.9%
求職者與轉換生涯者之需求	17	58.6%
溝通與參考晤談技巧	11	37.9%
其他	6	20.7%

（七）經費來源

公共圖書館生涯資訊服務經費來源，主要為圖書館經常預算（118 所，97.5%），其次為市、縣、州、或聯邦政府提供經費（25 所，20.7%）或基金會提供經費（7 所，5.8%）等。至於其他經費來源方面，6 所獲得其他機構或個人資助，其中 2 所獲得個人捐款補助，1 所獲得當地商業協會資助，1 所由其他學會贊助舉辦生涯活動。

美國公共圖書館生涯資訊服務之內容

有關美國公共圖書館生涯資訊服務之內容方面，以下就其館藏資源、生涯資訊中心、轉介服務、舉辦之團體活動、及生涯諮商等項進行討論。

（一）生涯館藏資源

在本研究中各公共圖書館提供之生涯館藏資源，包括印刷與視聽資源、軟體與資料庫、製作生涯相關資料、整理之網路資源、設置佈告欄張貼職缺資訊、及生涯資訊 blog 等項目。

1. 印刷與視聽資料

各公共圖書館在印刷與視聽資源方面，皆提供面試履歷與求職信等主題之資料；其次為提供公職、學術、或執照考試書籍，及一般生涯與特定生涯等主題之資料；再其次為公司企業資訊與獎助學金資訊、實習與見習主題之資料、大學目錄、職缺資訊等。至於其他主題方面，則包括生涯選擇之資料、公職考試公告、出獄更生人就業相關特藏、當地社

區機構製作之生涯相關手冊等（詳見表 4）。而在訪談時，部分受訪者表示該館最受歡迎之資料為公職、學術、或執照考試書籍，以及面試履歷與求職信、一般生涯與特定生涯、公司資訊等主題。

表 4 印刷與視聽資料主題

主題	館數 (複選, n=121)	百分比
面試履歷與求職信	121	100%
公職、學術或執照考試書籍	120	99.2%
一般生涯與特定生涯	120	99.2%
公司企業資訊	119	98.3%
獎助學金	119	98.3%
實習與見習	115	95.0%
大學目錄	113	93.4%
職缺資訊	109	90.1%
其他	2	1.7%

而基本核心館藏方面，以提供《Occupational Outlook Handbook 2006-2007》居多；其後依序為《What Color Is Your Parachute 2007》、《Dictionary of Occupational Titles 1999》、《Encyclopedia of Careers and Vocational Guidance 2005》。其他核心館藏方面，例如：《Top 100 Best Careers》、《Career Information Center》。另外，9 所圖書館提供舊版核心館藏，包括《Encyclopedia of Careers and Vocational Guidance》1997、2000、與 2003 年版，《What Color Is Your Parachute》1995 與 2006 版，以及

《Occupational Outlook Handbook 2004-2005》(詳見表 5)。美國國家生涯發展學會 (U.S. National Career Development Association) 建議圖書館不宜提供出版超過 5 年以上的資料, 因為舊版資料可能無法反映勞動市場與薪資之最新資訊 (Durrance, et al., 1993)。根據此標準對照本研究中各圖書館之館藏, 可知仍有少數公共圖書館 (4 所, 3.3%) 提供出版超過 5 年之核心館藏。

表 5 圖書館提供之基本核心館藏

基本核心館藏	館數 (複選, n=121)	百分比
Occupational Outlook Handbook 2006-2007	119	98.3%
What Colors Your Parachute 2007	114	94.2%
Dictionary of occupational Titles 1999	108	89.3%
Encyclopedia of Careers and Vocational Guidance 2005	107	88.4%
其他	14	11.6%

2. 生涯相關軟體與資料庫

本研究中絕大多數公共圖書館皆提供生涯軟體與資料庫, 計有 118 所 (97.5%); 未提供者, 僅 3 所 (2.5%)。此類軟體以履歷撰寫軟體居多, 計有 101 所 (85.6%), 其次為有關公司與企業資訊資料庫 Reference USA, 計有 100 所 (84.7%); 再其次為可練習學術與執照考試之資料庫 Learning Express Library, 計有 76 所 (64.4%)。對照之下, 較少圖書館提供生涯評估軟體 (14 所, 11.9%)、生涯資訊系統 (13 所, 11.0%)、"Jobview" 資料庫 (8 所, 7.1%) 等。

至於其他軟體與資料庫方面, 有 14 所圖書館提供如 "Business & Company Resource Center"、"D & B Million Dollar Database"、"Hoover's Company Information" 等企業資訊資料庫; 12 所圖書館提供大學資訊資料庫 "College Source"; 6 所提供大學與研究所資訊及可練習學術與執照考試之「學校資訊與考試資源中心」資料庫 (Education and Testing Reference Center); 3 所圖書館提供可獲得各種職業之職責、薪資、就業展望、及學歷資格之 "Ferguson's

Career Guidance Center" 資料庫; 1 所圖書館提供可協助個人規劃創業之 "Business Plans Online" 資料庫; 1 所圖書館提供可評估個人興趣、能力與匹配適合之職業的生涯規劃系統 "Focus Career Planning System"。

由此可知, 各公共圖書館皆提供豐富多樣的生涯資料庫, 其中又以履歷撰寫軟體、公司與企業資訊資料庫、大學與研究所資訊及可練習考試之資料庫居多。究其原因, 在於許多民眾仰賴圖書館提供之軟體撰寫履歷, 並且透過公司資訊資料庫可幫助民眾了解各公司以協助其選擇潛在雇主, 有助其在面試中脫穎而出進而獲得工作, 因而多數圖書館提供此類資源。至於學校資訊與練習考試之資料庫, 可提供有意再入學之成人或學生各大學資訊, 深入了解各校或各學域之特色, 同時透過考試資料庫可加強測驗練習, 以提高進入理想學校之機會, 因而多數圖書館提供此類資料庫。

而生涯評估軟體、生涯資訊系統、及 "Jobview" 等三種軟體較少圖書館提供之原因, 推測係由於生涯評估軟體其功能為幫助民眾匹配個人興趣與生涯, 需由館員或生涯諮商師與民眾討論匹配結果, 方能協助民眾準確選擇適合之生涯 (Durrance, 1994), 而民眾在缺乏館員或生涯諮商師協助的情況下, 可能較不易單獨操作使用此軟體, 或亦可能由於生涯評估軟體價格昂貴 (Durrance, et al., 1993), 因而大部分圖書館未提供此軟體。再者, 生涯資訊系統係由各州之職業資訊協調委員會設計, 以提供該州職業與學校等方面之相關資訊 (Durrance, et al., 1993), 然而並非每個州皆會設計此種系統, 因而僅少部分圖書館提供此系統。且 "Jobview" 係提供讀者檢索當地報紙刊登之職缺資訊, 較少圖書館提供之原因, 可能在於目前許多報紙多半有線上版或網站, 並且有些職缺資訊專門網站可檢索報紙上所列之職缺機會, 因此足以提供與 "Jobview" 類似的功效, 所以圖書館可藉由整理免費網路資源協助民眾, 而不再提供 "Jobview"。

3. 製作生涯相關資料以直接回應讀者需求

本研究中有 62 所 (51.2%) 公共圖書館自行製作生涯相關資料; 未製作者, 計有 59 所 (48.8%)。所

製作之生涯資料種類方面，以生涯相關館藏書目居多，計有 50 所（80.6%）；其次為針對經常被詢問的問題製作指南或小冊子，計有 37 所（59.7%）；而剪報生涯資訊者較少，僅 22 所（35.5%）。至於製作之其他資料方面，5 所圖書館製作生涯網站清單；而製作生涯機構諮詢電話清單、生涯探索練習題之圖書館，各計有 1 所。此外，有 2 位填答者表示該館製作網路指南，教導初學者如何使用網路；另有 1 位則指出該館製作有關如何剪貼、複製並以電子郵件夾帶方式傳送履歷之講義。

由於網路資源良莠不齊，因而有部份圖書館製作生涯網站清單，以幫助民眾篩選適合的資源。此外，由於現在許多公司在網站上張貼職缺資訊並要求應徵者以電子郵件方式傳遞履歷，以及職缺資訊網站亦提供個人撰寫與傳遞履歷等，圖書館為因應時代演變與滿足民眾的需求，製作如何利用電腦撰寫履歷及以電子方式傳遞履歷之講義，教導民眾利用履歷軟體撰寫個人履歷及透過網路傳送之，使民眾不致於因不會使用履歷軟體與網路，而喪失就業機會。

4. 網路資源

本研究中有 112 所（92.6%）公共圖書館整理生涯相關網路資源並於各館網站中連結之；就所整理與連結之網路資源種類而言，以職缺資訊網站占大多數，計有 108 所（96.4%）；其次為提供各種職業與薪資資訊之網站，計有 103 所（92.0%）；提供大學資訊之網站，計有 79 所（70.5%）；提供履歷與面試資訊之網站，計有 77 所（68.8%）。Olver（2002）亦認為館員必須審慎挑選網路資源以滿足民眾之需求，而非連結一些不符合民眾需求之大型工作搜尋網站。

其他網路資源方面，5 所圖書館連結生涯資訊服務機構之網站，如服務失業人士之機構、生涯諮商機構、或提供生涯資訊服務之社區大學等。3 所圖書館連結如 SPerlings' Best Places 等提供改變工作地點之相關資訊的網站，推究其原因，可能由於現今許多公司改在國外設廠，而其員工或出於自願或因經濟因素不得不移往他處工作，另外，有些人為了尋找較好的工作環境與就業機會，選擇至其他城市工作，因而，圖書館整理此類網站，以協助民眾

了解不同地區之工作機會、教育系統、民情風俗、及生活費用等，使民眾在改變工作地點前能事先做好準備，提高環境適應力。此外，有 4 位填答者表示該館亦連結如 louisvilleworks.com 等提供在地職缺資訊之網站；2 所圖書館連結提供政府機構職缺資訊之網站。部份圖書館亦於網站上列出推薦之生涯書籍與圖書館提供之生涯資料庫；事實上，於網站上推薦生涯書籍也是一種行銷方式，藉由圖書館的推薦，可提高民眾閱讀的興趣，進而提升館藏使用率。

有 2 位填答者於開放式問題中進一步說明整理生涯網路資源之重要性，其中 1 位指出該館位於高失業率與低收入地區，民眾經常前來圖書館尋求館員協助其上網找尋工作，而圖書館所整理之網站對找尋工作相當有幫助；另 1 位則表示該館館員熟悉生涯相關網站，能告訴民眾適合之網站以協助民眾獲得生涯資訊。

5. 設置佈告欄張貼生涯相關資訊

本研究中有 64 所圖書館（52.9%）設置佈告欄張貼職缺資訊及就業博覽會等生涯活動資訊；未設置佈告欄者，計有 57 所（47.1%）。

6. 提供生涯資訊 blog

由於 blog 具互動性，圖書館可透過生涯資訊 blog，張貼近期的生涯活動、生涯新書資訊、及最新的生涯趨勢與新知等，民眾並可藉此與館員溝通討論發表意見，圖書館亦可經由 blog 行銷生涯資訊服務。本研究中僅有 3 所圖書館（2.5%）提供生涯資訊 blog；未提供者，計有 118 所（97.5%）。而未提供生涯資訊 blog 之圖書館，或許由於其已利用圖書館網站傳遞相關資訊，因而未再利用 blog 提供服務，另一方面可能是 blog 乃近年始出現的新服務，在本研究調查時圖書館尚未普遍利用。

（二）成立生涯資訊中心

本研究中計有 98 所（81.0%）公共圖書館成立生涯資訊中心，將生涯館藏集中於一區，以便民眾查找相關資料；未成立者較少，計有 23 所（19.0%）。生涯資訊中心提供生涯相關書籍、雜誌、期刊、報紙、與視聽資料等類型資料，並設置電腦，供讀者

使用，如利用軟體撰寫履歷、上網找尋工作與申請工作等。就生涯資訊中心成立之年代而言，以 1990 年代居多，計有 26 所 (26.5%)，其次依序為 1980 年代 25 所 (25.5%)、1970 年代 16 所 (16.3%)、2000 年以後 8 所 (8.2%)，另有 23 所 (23.5%) 不確定成立時間。1970 及 1980 年代開辦本服務之圖書館，皆有成立生涯資訊中心，可見開辦服務愈久愈傾向於設立生涯資訊中心。

有關生涯資訊中心之服務方式，超過半數的圖書館 (54 所, 55.1%) 由館員在現場協助讀者；而有 44 所 (44.9%) 圖書館由於缺乏經費、人力、或空間，僅成立自助式之生涯資訊中心，無館員在該處服務。Layne (1979) 亦指出部分美國公共圖書館由於無法持續獲得經費補助，使得原先由補助金支付薪資在生涯資訊中心協助民眾之館員，於補助金結束後被迫離職，而改採自助式服務。

(三) 提供轉介服務

Durrance (1994) 指出生涯資訊服務若僅有圖書館的力量，將無法滿足民眾所有之需求，圖書館可藉由與社區機構交流，了解彼此的服務與資源，分享經驗、知識、與新知，以及討論共同的問題與發展合作關係，除了有利於提供轉介服務外，亦有助於擴充圖書館的資源、提升館員滿足民眾需求之能力。在本研究中有 70 所 (57.9%) 公共圖書館提供生涯相關之資訊轉介服務：未提供者，計有 51 所 (42.1%)。就受轉介之機構而言，以社會服務機構較多 (62 所, 88.6%)，其次為就業機構 (51 所, 72.9%)，再其次則為大學等教育機構 (49 所, 70.0%)。相較之下，轉介至商會等經濟發展機構者較少，只有 36 所 (51.4%)。由於商會等經濟發展機構旨在輔導與協助企業或創業者，或許民眾對創業或經營企業等相關需求不大，亦或企業與創業者並未尋求館員協助，因而轉介讀者至商會等機構者較少。1 位填答者即表示，轉介民眾至何種機構係依據民眾之需求而定。

其他受轉介機構，有政府機構如康乃迪克州 (Connecticut) 勞工部生涯中心 (Works state training agency)、加州聖地牙哥 (San Diego) 職業培訓機構所提供之工作訓練與就業活動 (Workforce

Partnership- Job Training and Employment programs)；此外，亦有將民眾轉介至工作俱樂部、提供生涯建議的團體等之情形。上述提供轉介服務之公共圖書館，有超過半數 (44 所, 62.9%) 服務自其他相關機構轉介而來之民眾。而從訪談結果亦發現，轉介民眾至圖書館的相關機構包括社會服務機構、就業機構、教育機構、正在裁員的公司企業、及私立小型企業發展機構與商業協會等。由此可見，美國公共圖書館生涯資訊服務獲得許多機構的肯定與信賴，有助提供雙向的資訊轉介服務。

(四) 舉辦團體活動與協助撰寫履歷

在本研究中，各圖書館所舉辦的團體活動，包括專題講座或課程、生涯資源導覽、工作俱樂部 (Job Club)、與就業博覽會 (Job Fair)、一對一之履歷撰寫協助等，以下分述之。

1. 專題講座或課程

本研究中計有 86 所 (71.1%) 公共圖書館舉辦生涯資訊專題講座或課程；未舉辦者較少，計有 35 所 (28.9%)。參加對象涵括成人與青少年者，計有 44 所 (51.2%)；僅為成人提供者，計有 38 所 (44.2%)；僅為青少年提供者，計有 4 所 (4.7%)。講座主題以履歷撰寫居多，計有 58 所 (67.4%)；其次為在網路上找尋工作，計有 53 所 (61.6%)；再者為生涯探索，計有 44 所 (51.2%)。相較之下，較少舉辦之主題為簡介圖書館提供之求職資源，僅 41 所 (47.7%)；工作面試，僅 39 所 (45.3%)；創業，僅 33 所 (38.4%)；大學申請過程與大學獎助學金，僅 27 所 (31.4%)；公職考試與婦女生涯規劃，僅 10 所 (11.6%) (詳見表 6)。此外，部分填答者表示該館會在開辦之電腦課程中加入生涯相關內容，如教導民眾使用履歷軟體、生涯相關資料庫、及求職相關網路資源，使民眾熟悉各類資源與工具。

就講座或課程之講者而言，有 66 所 (76.7%) 邀請外部機構人員參與，完全由館員或館內生涯諮商師擔任者僅 20 所 (23.3%)。Durrance (1994) 之研究亦指出，美國公共圖書館舉辦之專題講座大多與館外機構合作，由外部人員至圖書館演講相關主題。

表 6 圖書館舉辦之專題講座或課程

專題講座或課程之對象	館數 (n=86)	百分比
成人與青少年皆有	44	51.2%
只有成人	38	44.2%
只有青少年	4	4.7%
專題講座或課程之主題	館數 (複選, n=86)	百分比
履歷撰寫	58	67.4%
在網路上找尋工作	53	61.6%
生涯探索	44	51.2%
圖書館提供之求職資源	41	47.7%
工作面試	39	45.3%
創業	33	38.4%
大學申請過程與大學獎助學金	27	31.4%
公職考試	10	11.6%
婦女生涯規劃	10	11.6%
其他	4	4.7%
專題講座或課程之講者	館數 (複選, n=86)	百分比
館員	56	65.1%
就業機構之人員	52	60.5%
大學機構之人員	29	33.7%
企業人士組成的顧問群組織	20	23.3%
書籍作者	16	18.6%
館內生涯諮商師	8	9.3%
Westchester 縣圖書館系統教育仲介計畫之人員	3	3.5%
其他	12	14.0%

2. 生涯資源導覽

本研究中有 48 所 (39.7%) 公共圖書館提供生涯資源導覽；未提供者，計有 73 所 (60.3%)。生涯資源導覽之內容包括介紹生涯館藏與服務、圖書館網站上所整理之生涯資訊、或有關可協助民眾之機構資訊等。

3. 工作俱樂部

本研究中有 13 所 (10.7%) 公共圖書館成立工作俱樂部；未成立工作俱樂部者，計有 108 所 (89.3%)。Durrance (1994) 即指出許多人在找尋

工作或轉換生涯的過程中，感到不安或失去自信，需要鼓勵與支持，而最有效的支持往往來自其他求職者或轉換生涯者，因而美國公共圖書館成立工作俱樂部使求職者聚在一起彼此互相鼓勵。工作俱樂部的運作方式，係由館員或生涯諮商師帶領並規劃相關活動，在此團體中主講履歷、工作搜尋、面試技巧等專題講座，討論就業市場及求職策略與工具，同時，亦邀請其他講者主講生涯發展議題，求職者之間亦可藉此互相聯繫交流，交換資訊與建議。

4. 就業博覽會

本研究中有 25 所 (20.7%) 公共圖書館舉辦或與其他機構合辦就業博覽會，邀請企業界參展，協助民眾獲知就業機會、了解潛在雇主、或找到工作。未舉辦者，計有 96 所 (79.3%)。而就其服務對象而言，以同時涵括成人與青少年者居多，計有 11 所 (44%)；僅為成人舉辦者其次，計有 10 所 (40%)；僅為青少年舉辦者最少，計有 4 所 (16%)。由於就業博覽會之目的在於幫助民眾找到工作，因而位於高失業率與低收入地區之圖書館，較有可能舉辦此類活動，另外，圖書館若能獲得企業、就業機構、或媒體等之贊助，亦較可能舉辦就業博覽會。

5. 一對一之履歷撰寫協助

本研究中有 54 所 (44.6%) 公共圖書館提供一對一之履歷撰寫協助；未提供者，計有 67 所 (55.4%)。協助人員包括館員、志工、生涯諮商師等。1 位受訪者更指出該館除了由館員協助民眾撰寫履歷外，亦邀請就業機構的人員至館內協助民眾。

(五) 生涯諮商

本研究中有 23 所 (19.0%) 公共圖書館提供生涯諮商服務，未提供者，計有 98 所 (81.0%)。其負責之人員以聘請之兼職生涯諮商師居多，計有 8 所 (34.8%)，其次為由紐約州 Westchester 縣圖書館系統教育仲介計畫之生涯諮商師在館內提供諮商服務，計有 4 所 (17.4%)，聘請全職生涯諮商師與由受過生涯諮商專業訓練之館員提供生涯諮商者，各計有 3 所 (13.0%)。在其他諮商方式方面，6 所 (26.6%) 圖書館招募生涯諮商師擔任志工，或與生涯諮商機構合作，由該機構生涯諮商師於館內提供生涯諮商服務。

生涯資訊服務之行銷與評鑑

(一) 生涯資訊服務之行銷

本研究中有 74 所 (61.2%) 圖書館對外行銷生涯資訊服務；未行銷者，計有 47 所 (38.8%)。就行銷方式而言，以製作書籤、小冊子、海報等宣傳資料者居多 (53 所, 71.6%)，其次為前往生涯服務之相關機構宣傳介紹 (38 所, 51.4%)。相較之下，舉辦就業博覽會 (25 所, 33.8%)、至學校做服務介紹 (23 所, 31.1%)、參加其他機構舉辦之就業博覽會 (17 所, 23.0%)、至企業做服務簡報介紹 (8 所, 10.8%) 則較少；另外，亦有圖書館以巡迴車行銷此項服務，計有 3 所 (4.1%) (詳見表 7)。Durrance (1994) 亦認為就業博覽會可讓不常使用圖書館的民眾了解圖書館的服務，而巡迴車方式則能主動協助位處偏遠地區不方便使用圖書館之民眾，二者皆能增加服務之能見度。其他行銷之方式，如 8 所 (10.8%) 圖書館在網站上介紹此項服務，3 所 (4.1%) 圖書館在地方性、全國性、與國際性會議，或圖書館專業期刊、圖書館通訊、全國性就業出版品上發表文章，此外，亦有以郵件信函方式寄通訊、海報等宣傳資料給民眾以行銷此項服務者。

表 7 圖書館行銷生涯資訊服務之方式

行銷生涯資訊服務之方式	館數 (複選, n = 74)	百分比
製作書籤、小冊子、 海報等宣傳資料	53	71.6%
向提供求職者或轉換生涯者服務之相關機構做 簡報介紹生涯資訊服務	38	51.4%
舉辦就業博覽會	25	33.8%
向學校做簡報 介紹生涯資訊服務	23	31.1%
參加其他機構 舉辦之就業博覽會	17	23.0%
向企業做簡報 介紹該項服務	8	10.8%
透過生涯資訊中心 巡迴車行銷	3	4.1%
其他	13	17.6%

(二) 生涯資訊服務之評鑑

本研究中有 53 所 (43.8%) 公共圖書館對生涯資訊服務進行評鑑；未評鑑者，計有 68 所 (56.2%)。就評鑑方式而言，以記錄與分析生涯館藏流通數量 (45 所, 84.9%)、專題講座或課程參與者人數 (31 所, 58.5%)、館內使用生涯資料人數 (27 所, 50.9%) 等方式較多，分析生涯參考問題回答數量 (6 所, 11.3%)、問卷調查或訪談民眾 (5 所, 9.4%)、訪談與圖書館合作之社區機構 (5 所, 9.4%) 等方式者較少。至於分析生涯相關之轉介數量方面，並未有圖書館採行之。另外，1 位填答者於開放式問題中表示，訪談與圖書館合作之社區機構是一個非常好的評鑑方式。Durrance (1994) 亦認為評鑑生涯資訊服務最好的方式，係以民眾需求為中心的評鑑方式，亦即針對民眾進行訪談與問卷調查，了解民眾如何受惠於此種服務，而非僅重視某些資源之使用數量。

填答者對美國公共圖書館施行生涯資訊服務之看法

以下就生涯資訊服務之功能、館員扮演的角色與應具備之條件、施行此項服務之困難挑戰及未來發展方向等方面，分析填答者對美國公共圖書館施行生涯資訊服務之看法。

(一) 生涯資訊服務之功能

生涯資訊服務之功能可分由圖書館與民眾二方面之觀點分述之。

1. 圖書館方面

大致來說，填答者對「生涯資訊服務對圖書館方面之功能」採肯定之看法。特別是在「提升圖書館形象」，填答者給予極高的同意度，其次為「提高館藏使用量」、「增加圖書館使用者數量」、「促進圖書館與其他社區機構合作，並補充其他機構之資源與服務」等項目，皆有八成以上的填答者同意 (詳見表 8)。由於生涯資訊服務能幫助民眾找到工作與增加就業機會，改善民眾對圖書館的認知，使其認為公共圖書館乃是社區中的重要資源，因而提升圖書館形象。此外，由於現今圖書館與許多資訊服務機構競爭資源與經費，圖書館如欲獲得更多支持，有賴社區民眾及民意團體的擁護，因而加強民眾對圖書館的認知與提升圖書館形象至為重要。

表 8 填答者對生涯資訊服務帶給圖書館功能之看法

生涯資訊服務 對圖書館之功能	非常同意		同意		沒意見		不同意		非常不同意	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
提升圖書館形象	49	40.5	65	53.7	7	5.8	0	0	0	0
提高館藏使用量	42	34.7	69	57.0	9	7.4	0	0	1	0.8
增加圖書館使用者數量	43	35.5	62	51.2	15	12.4	0	0	1	0.8
促進圖書館與其他社區 機構合作並補充其他 機構之資源與服務	43	35.5	58	47.9	20	16.5	0	0	0	0

表 9 填答者對生涯資訊服務帶給民眾功能之看法

生涯資訊服務 帶給民眾之功能	非常同意		同意		沒意見		不同意		非常不同意	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
可幫助民眾獲得有關工 作與學校等資訊	67	55.4	52	43.0	2	1.7	0	0	0	0
可幫助民眾學習撰寫履 歷與準備工作面試	61	50.4	56	46.3	4	3.3	0	0	0	0
可幫助民眾找到工作	49	40.5	56	46.3	16	13.2	0	0	0	0
可幫助民眾做 有關人生的決定	48	39.7	50	41.3	22	18.2	1	0.8	0	0

2. 民眾方面

填答者普遍對「生涯資訊服務對民眾方面之功能」持肯定之看法。特別是在「幫助民眾獲得有關工作與學校等資訊」、「幫助民眾學習撰寫履歷與準備工作面試」、及「幫助民眾找到工作」，填答者給予較高的同意度（詳見表 9）。其他功能方面，4 位填答者表示許多民眾依賴圖書館提供之履歷、面試、公司資訊、及選擇生涯等書籍，並且很多缺乏電腦的民眾利用圖書館的電腦撰寫履歷與求職信、上網申請工作與傳送履歷。在開放性問題中，4 位填答者更分別指出，此項服務是民眾真正需要的服務，能幫助民眾找到適合的職業與獲得工作，協助成人轉換生涯與規劃終身學習，對民眾的人生有正向且深遠永久的影響。

（二）施行生涯資訊服務之館員應扮演的角色

普遍來說，填答者認為館員應扮演「生涯資訊提供者」（92.6%）及「資訊轉介服務提供者」（83.5%）之角色，而非扮演「生涯諮商者」之角色（1.6%）（詳見表 10）。部分填答者更表示生涯諮商應由合格的生涯諮商師提供，而館員本身未受過生涯諮商訓練，且職責也非生涯諮商，因而有所不宜；相反地，館員具備各種資源之知識以及轉介民眾至適當

機構之能力，其角色應以提供生涯資訊與資訊轉介服務較為妥當。對於需要生涯諮商之民眾，館員可藉由轉介民眾至相關機構，以協助其獲得所需之服務。Larson 與 Minor（1992）亦認為館員不必成為生涯諮商師，而是幫助民眾熟悉圖書館所提供之資源。Rouse（1983）亦認為由於大部分館員未受過生涯諮商訓練且未具備生涯諮商能力，若給予不適當的建議反而有害，因而不宜提供生涯諮商服務。

然而，亦有部分學者認為館員可扮演生涯諮商者之角色（Thresher, 1987 as cited in Sampson, 1991）。不過，此一論點飽受抨擊。本研究亦發現有 2 位填答者（1.6%）同意館員可提供生涯諮商，經查證其問卷資料，此 2 位填答者服務之公共圖書館確實由受過生涯諮商專業訓練之館員提供生涯諮商，因而，推究其同意之前提應為館員須受過諮商訓練。

（三）施行生涯資訊服務之館員應具備的條件

填答者普遍對「具備溝通與參考晤談能力」、「具備發展核心生涯館藏之能力」、「了解適合求職者與轉換生涯者之資源」、「具備耐心與同理心」、「了解求職者與轉換生涯者之需求」、「具備轉介民眾至其他機構之能力」，給予極高的同意度。相較之下，「撰寫補助金計畫書以於補助金結束後繼續此項服務之

表 10 填答者對施行生涯資訊服務的館員應扮演角色之看法

館員應扮演角色	非常同意		同意		沒意見		不同意		非常不同意	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
生涯資訊提供者	67	55.4	45	37.2	8	6.6	1	0.8	0	0
資訊轉介服務提供者	53	43.8	48	39.7	20	16.5	0	0	0	0
生涯諮商者	1	0.8	1	0.8	33	27.3	70	57.9	16	13.2

表 11 填答者對施行生涯資訊服務之館員所需具備條件之看法

館員所需具備條件	非常同意		同意		沒意見		不同意		非常不同意	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
具備溝通與參考晤談能力	72	59.5	45	37.2	4	3.3	0	0	0	0
具備發展核心生涯館藏之能力	80	66.1	37	30.6	4	3.3	0	0	0	0
了解適合求職者與轉換生涯者之資源	64	52.9	52	43.0	5	4.1	0	0	0	0
具備耐心與同理心	73	60.3	42	34.7	6	5.0	0	0	0	0
具備主動積極的服務態度	72	59.5	42	34.7	9	7.4	0	0	0	0
了解求職者與轉換生涯者之需求	67	55.4	44	36.4	10	8.3	0	0	0	0
具備轉介民眾至其他機構之能力	56	46.3	55	45.5	10	8.3	0	0	0	0
具備與社區機構合作之能力	53	43.8	55	45.5	13	10.7	0	0	0	0
評鑑生涯資訊服務之能力	46	38.0	58	47.9	15	12.4	2	1.70	0	0
了解目前就業與教育情況	35	28.9	67	55.4	19	15.7	0	0	0	0
行銷生涯資訊服務之能力	44	36.4	54	44.6	23	19.0	0	0	0	0
撰寫補助金計畫書以於補助金結束後繼續此項服務之能力	48	39.7	40	33.1	31	25.6	2	1.7	0	0

能力」的同意度較低（詳見表 11）；針對此條件，有 2 位填答者補充說明其看法，1 位認為館員應具備尋求資金補助之能力，然而另 1 位卻持相反看法，其認為尋求經費資助與募款應由具備此方面經驗的人員執行。由此可知，填答者對於負責生涯資訊服務之館員應否具備撰寫計畫尋求經費補助之能力，看法紛歧。事實上，美國公共圖書館生涯資訊服務最初係由大量補助金資助開始，然而要持續獲得經費補助是困難的，因而許多圖書館最後完全由圖書館經常預算支付。爰此，負責生涯資訊服務之館員若能具備撰寫補助金計畫書之能力，了解可向何種機構與組織爭取經費，編訂預算，並將實際服務的經驗與成效詳細說明，或許能為圖書館爭取到不少經費，以持續提供此項服務。

此外，1 位填答者認為館員亦應主動與其他圖書館負責此項服務之館員聯繫交流，以交換想法與意見，就實務經驗、技巧、及相關知識等分享討論，不論是以正式或非正式管道交流，對館員本身及服務品質的提升皆有所助益，不失為在職訓練的一個

好方式。Lorenzen（1996）亦認為館員之間互相交流可幫助個人專業發展，並藉此持續吸收新知與了解最新資訊。

亦有填答者認為，所有參考館員皆應具備提供生涯資訊服務之能力與知識，如此則所有館員皆能幫助有需要的民眾。McCray（2003）亦認為由於圖書館人力不足，負責生涯資訊服務的館員往往亦兼負其他工作，當該館員不在無法親自回答民眾問題時，其他館員往往只能將問題留待該館員處理；因此，McCray 認為負責生涯資訊服務之部門，其所有館員皆應具備協助民眾之能力。另有填答者認為施行生涯資訊服務之館員須具備中上程度之電腦能力、上網找尋資訊與使用電子郵件之能力，以及有能力教導民眾使用印刷與網路資源。

（四）施行生涯資訊服務之困難與挑戰

超過半數的填答者認為「圖書館缺乏足夠人力」、「圖書館未能持續獲得經費」、及「館員缺乏在職訓練」是施行上的困難與挑戰（詳見表 12）。部分填

答者更指出，事實上圖書館極欲提供所有可能的服務，然礙於人力與經費無法提供更多的活動。而訪談結果亦顯示，館員無法在生涯資訊中心現場服務民眾，亦係由於經費與人力之缺乏。此外，就生涯資訊服務之經費來源觀之，近八成圖書館仰賴單一經費來源，其中僅仰賴圖書館經常預算支持者更占九成以上。僅二成圖書館能在圖書館經常預算支付之外，亦獲得政府或基金會等其他機構補助。然而，生涯資訊服務若僅依賴單一經費來源是有風險的，若該筆經費來源不再持續，則恐影響此項服務能否繼續施行（Durrance, et al., 1993）。

而針對「館員缺乏在職訓練」方面，本研究發現多數圖書館（76%）未提供館員在職訓練，並且訪談結果亦顯示，部分館員係依賴個人經驗與知識帶領相關講座與課程。Desch（1984）即指出，雖然某些獲得州政府或當地經費補助之圖書館提供館員在職訓練機會，然而訓練仍是有限的，很多負責生涯資訊服務的參考館員或成人服務館員往往是依賴個人能力與知識提供此項服務。

至於「生涯資訊服務在社區中未獲得能見度」方面，填答者對此困難之看法分歧未達共識，同意與不同意皆未超過半數。然而，根據進一步交叉分析發現，針對此項服務推動行銷之圖書館，超過半數填答不同意，相反地，未行銷之圖書館，半數以上填答同意。顯然，行銷活動對提升此項服務之能見度有其重要性。

有關「館員缺乏同理心與溝通技巧」、「生涯館藏不夠新穎」、及「缺乏與其他機構合作」等項目，超過半數之填答者，不同意為施行生涯資訊服務之困難與挑戰。根據美國國家生涯發展學會建議，出版

5 年以上的書籍宜被淘汰的標準來看，本研究發現大部分公共圖書館皆符合此一要求，僅 4 所圖書館（3.3%）提供出版超過 5 年之核心館藏；另外，本研究亦發現填答者服務之公共圖書館，大都與外部其他機構合作，以擴大服務與補充彼此的資源。此二發現正符合此一問題的填答結果。

（五）生涯資訊服務未來發展方向

整體而言，填答者對於「舉辦更多有關教導民眾如何在網路上找尋工作的專題講座」與「舉辦更多有關教導民眾如何撰寫履歷及以電子方式遞送履歷予求職機構的專題講座」有較高的同意度（詳見表 13）。易言之，公共圖書館生涯資訊服務未來宜舉辦更多有關網路時代找尋工作之方式的講座，教導民眾使用電腦與網路等科技完成就業相關活動以因應時代要求。然而，亦有少數填答者對「舉辦更多有關教導民眾如何在網路上找尋工作的專題講座」持相反意見，其中 1 位指出該館曾經舉辦此種講座，然而參與情形不佳，因而對此講座持保留看法。若就該館問卷填答內容來看，其並未行銷生涯資訊服務且服務未達能見度，因此是否因缺乏行銷使得參與者數量不多，抑或是此種講座不符民眾需求，則仍須進一步探討。

另外，1 位受訪者於訪談時表示，求職者透過與其他入聯繫交流，詢問是否認識正在招聘員工的公司，亦是有效的求職方式。由此意見可知，為協助民眾找尋工作，公共圖書館宜教導民眾利用多種求職管道，除了告知民眾可使用之求職網路資源外，亦宜提供有關求職聯繫技巧之書籍，或教導民眾可參與特定職業領域人士之討論群，以協助民眾透過人際聯繫找到就業機會或獲得相關協助。

表 12 填答者對生涯資訊服務的困難與挑戰之看法

困難與挑戰	非常同意		同意		沒意見		不同意		非常不同意	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
圖書館缺乏足夠人力	26	21.5	42	34.7	18	14.9	32	26.4	3	2.5
圖書館未能持續獲得經費	14	11.6	48	39.7	24	19.8	30	24.8	5	4.1
館員缺乏在職訓練	7	5.8	55	45.5	32	26.4	24	19.8	3	2.5
生涯資訊服務在社區中未獲得能見度	4	3.3	40	33.1	28	23.1	42	34.7	7	5.8
缺乏與其他機構合作	2	1.7	17	14.0	34	28.1	58	47.9	10	8.3
生涯館藏不夠新穎	12	9.9	11	9.1	17	14.0	67	55.4	14	11.6
館員缺乏同理心與溝通技巧	2	1.7	5	4.1	19	15.7	78	64.5	17	14.0

表 13 填答者對生涯資訊服務未來發展方向之看法

未來發展方向	非常同意		同意		沒意見		不同意		非常不同意	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
舉辦更多有關教導民眾如何在網路上找尋工作的專題講座	29	24.0	72	59.5	18	14.9	2	1.7	0	0
舉辦更多有關教導民眾如何撰寫履歷及以電子方式遞送履歷予求職機構的專題講座	23	19.0	73	60.3	24	19.8	1	0.8	0	0
加強行銷生涯資訊服務	24	19.8	71	58.7	25	20.7	1	0.8	0	0
增加與其他機構合作之機會	23	19.0	71	58.7	24	19.8	3	2.5	0	0
提供特殊讀者生涯資訊服務	31	25.6	61	50.4	26	21.5	2	1.7	1	0.8
加強館員在職訓練	22	18.2	69	57.0	20	16.5	10	8.3	0	0
加強評鑑生涯資訊服務	16	13.2	60	49.6	40	33.1	5	4.1	0	0

就「加強館員在職訓練」而言，1 位填答者更進一步指出在職訓練內容應加強有關成人生涯轉換者之學習需求與職業訓練需求。有關「加強評鑑生涯資訊服務」方面，1 位填答者表示生涯資訊服務評鑑在未來仍是非常重要的，其更舉該館生涯資訊中心為例，其成立至今已有 20 年之久，一直是社區與讀者之重要資源，其關鍵即在於該館能持續評鑑生涯資訊服務，並適時改善服務以滿足社區與民眾目前的需求。

結論與建議

公共圖書館所提供之服務，必須有效滿足民眾的資訊需求，其價值更須透過民眾的使用方得以彰顯。而本研究所蒐集之美國公共圖書館施行生涯資訊服務經驗，可供國內公共圖書館未來開創新服務之參考。茲根據研究結果歸納出下列結論，並對國內未來規劃施行生涯資訊服務之公共圖書館提出具體之建議。

結論

本研究結果顯示，美國公共圖書館提供豐富的生涯館藏並自行製作相關資料；同時為方便讀者查閱，更成立生涯資訊中心將各類型資料集中於一處；為開拓生涯資訊服務能力，圖書館與其他機構交流合作，並進而提供雙向資訊轉介服務；另外，為提升此一服務之可見度，許多公共圖書館亦舉辦各種行銷活動；至於生涯資訊服務評鑑及提供館員在職訓練等方面則較為缺乏。而生涯資訊服務對圖

書館與民眾皆所有助益，對公共圖書館而言，可獲得提升圖書館形象、提高館藏利用、增加圖書館使用者、促進圖書館與其他機構合作等益處；對民眾而言，可協助民眾獲得有關工作與學校之資訊、學習撰寫履歷與準備工作面試、找到工作、及做有關人生的決策等。

本研究結果亦指出，施行此項服務之館員應扮演生涯資訊及資訊轉介服務提供者之角色，而非扮演生涯諮商者的角色。同時，館員應具備具備耐心與同理心等人格特質及溝通與參考晤談的技巧、發展核心生涯館藏之能力、了解求職者與轉換生涯者之需求與適合之資源、轉介民眾至其他機構、與社區機構合作、評鑑與行銷生涯資訊服務、了解目前就業與教育情況、以及撰寫補助金計畫書爭取經費之能力。至於圖書館施行此項服務之困難與挑戰方面則包括：缺乏足夠人力資源、未能持續獲得經費補助及館員缺乏在職訓練等。在生涯資訊服務未來之發展方向上，則包括：舉辦更多有關教導民眾如何在網路上找尋工作、撰寫履歷、及以電子方式遞送履歷的專題講座、加強行銷與評鑑生涯資訊服務、增加與其他機構交流合作、提供特殊讀者生涯資訊服務，以及加強館員在職訓練等。

建議

研究者綜合研究結果，對國內未來規劃施行生涯資訊服務之公共圖書館，就圖書館規劃之服務內容、館員的在職訓練、及館員宜具備之人格特質與專業知能等面向，提出以下數項建議。

首先，在生涯資訊服務之規劃方面，國內公共圖書館於施行生涯資訊服務之初，可製作與生涯相關之館藏書目，以協助民眾了解可獲得之館藏並進而利用之。同時亦可購置有助民眾了解個人興趣與能力，以及做生涯抉擇之生涯評估軟體。而除了提供實體館藏外，網路上亦有許多寶貴的生涯資源，因此為協助民眾獲得正確與適當的資訊，圖書館宜整理與生涯相關之網路資源。除了生涯相關資訊之提供與整理外，國內公共圖書館在缺乏經費與人力之情況下，亦可運用社會資源提供相關服務，或與生涯諮商機構合作，由其生涯諮商師在館內提供生涯諮商，或帶領工作俱樂部以教導民眾求職相關技巧與工具，同時亦讓民眾在此俱樂部中彼此相互鼓勵與支持。此外，圖書館亦可扮演轉介者的角色，與相關之社會機構合作進行資訊轉介服務，轉介民眾至適當機構協助其獲得所需之服務。圖書館藉由與其他相關機構之合作，不僅能擴充圖書館的資源，亦能與社會機構建立良好的關係，並進而提升公共圖書館的形象與能見度。

國內公共圖書館若有意提供生涯資訊服務，建議圖書館組織可以下列方式提供館員在職訓練的機會，如舉辦生涯相關會議，或與其他圖書館或就業機構合作舉辦，邀請專家傳授施行生涯資訊服務之技巧與知識，同時亦可鼓勵館員積極參與生涯組織舉辦之關注於生涯議題的會議，以及廣泛閱讀生涯相關文獻，以了解最新生涯趨勢與熟悉生涯資源。而館員之間亦可互相學習指導，以增進彼此的服務技巧。

另外，本研究亦建議負責生涯資訊服務之館員宜具備耐心、同理心等人格特質，能設身處地為民眾著想，使民眾能自在尋求館員協助，並主動協助民眾解決問題。除了上述人格特質外，在館員的專業知能方面，則需具備溝通與晤談能力；了解目前一般職場的需求，以提供民眾最新生涯趨勢及勞動市場與教育環境之資訊；了解求職者與轉換生涯者之需求與適合之資源，以提供滿足個人需求之資訊；能夠轉介民眾至適當機構以協助民眾獲得所需之服務，以及能與其他機構合作提供生涯資訊服務，藉以擴展圖書館的服務與活動。

參考文獻

- Barron, D. D., Williams, R. V., Bajjaly, S., Arns, J. & Wilson, S. (2005). *The economic impact of public libraries on South Carolina*. Retrieved November 3, 2006, from University of South Carolina, School of Library and Information Science Web site: <http://www.libsci.sc.edu/SCEIS/exsummary.pdf>
- California State Association of Counties. (n. d.). 2004 *challenge award winners*. Retrieved April 2, 2007, from <http://www.csac.counties.org/default.asp?id=676>
- Carnegie Library of Pittsburgh. (2007). *About JCEC*. Retrieved April 2, 2007, from <http://www.clpgh.org/locations/jcec/about.html>
- Desch, C. A. (1984). Meeting the challenge: Adult job seekers in the public library. *RQ*, 23(3), 275-281.
- Durrance, J. C. (1991). Kellogg funded education and career information centers in public libraries. *Journal of Career Development*, 18(1), 11-17.
- Durrance, J. C. (1994). *Meeting community needs with job & career services: A how to do it manual for librarians*. New York: Neal-Schuman.
- Durrance, J. C., Savage, K. M., & Ryan, M. J. (1993). *Serving job seekers and career changers: A planning manual for public libraries*. Chicago: American Library Association, 1993.
- Fine, S. F. (Ed.). (1980). *Developing career information centers*. New York: Neal-Schuman.
- Hax, L. (2004). *Two receive education and community career center award for excellence*. Retrieved April 2, 2007, from California Career Development Association Web Site: <http://www.ccdaweb.org/articles/articlesjan04-2.asp>
- International Federation of library Associations and Institutions. (2001). *The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development*. Retrieved November 8, 2006, from <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/publ97.pdf>
- Jacobson, M. D. (1984). *New York state education information centers program: Summative evaluation*

- report. Albany, NY: New York State Education Department. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 250542).
- Jaffe, M. E. (1992). Whither the working class? Library career planning service for workers in transition. *The Reference Librarian*, 36, 75-88.
- Jaffe, M. E. (2003). A career center model: 27 years at InfoPlace. *American Libraries*, 34(6), 65-66.
- Larson, N. L., & Minor, C. (1992). Information empowers people to build careers. *The Reference Librarian*, 36, 7-16.
- Layne, E. N. (1979). *Career and employment information services: How public libraries can provide an essential community service*. New York: National Citizens Emergency Committee to Save Our Libraries. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 197727).
- Lorenzen, E. A. (1996). The librarian's role in the job search of the future: Issues and ethics in the electronic environment. *The Reference Librarian*, 55, 1-6.
- Madden, M. (1989). The governance of public libraries. *Journal of Library Administration*, 11(1/2), 81-92.
- Martin, G. M. (1980). A guide to setting up a career resource information center. *Occupational Outlook Quarterly*, 24(3), 12-17.
- McCook, Kathleen de la Pena. (2004). *Serving the demands of democracy*. Retrieved November 3, 2006, from Cable in the Classroom Web Site: <http://www.iconline.org/NR/rdonlyres/e66trupwxwlyjhoozzv4a4ca7x7ct3mntbpsy6k4huxf7h5bnsfdylorbgk2budbrmxqkq6svzumr7fxpjy5alf/W04-democracy.pdf>
- National Center for Education Statistics. (2006). *E.D. TAB: Public libraries in the United States: Fiscal year 2004*. Retrieved January 10, 2007, from <http://nces.ed.gov/ubsearch/ubsinfo.asp?pubid=2006349>
- Nelson, S. (2007). *What are core services offered by public libraries*. Retrieved February 7, 2006, from Public Library Association Web site: http://www.plaresults.org/ervice_responses_1-30-07.pdf
- Norris, W., Hatch, R. N., Engelkes, J. R. & Winborn, B.B. (1979). *The career information service*. Chicago: Rand McNally.
- Olver, L. (2002). Qualifications required for a library career center. *American Libraries*, 36(7), 60-61.
- Oserman, S., & Durrance, J. C. (1994). Providing support for job seekers and career changers. *RQ*, 33(3), 322-325
- Ossining Public Library. (2004, February). From Education/Job Information Center. *The Byline*, 26(9). Retrieved April 2, 2007, from http://www.ossininglibrary.org/pdf_files/FEB04Newsletter.pdf#search=%22education%20job%20information%20center%22
- Public Library Association. (1985). *Job and career information centers for public libraries: A step by step manual*. Chicago: American Library Association.
- Rouse, D.A. (1983). Help wanted: The job searcher and the librarian. *Illinois Libraries*, 65, 521-524.
- Sampson, J. P., Jr. (1991). Training librarians to deliver career services. *Journal of Career Development*, 18(1), 19-30.
- Thresher, J. (1987). EIC (education) information center services: Continuum of library involvement. Unpublished manuscript. W. K. Kellogg Library Project, Department of Higher and Adult Education, Teachers College, Columbia University, New York, as cited in Sampson J. P., Jr (1991). Training librarians to deliver career services. *Journal of Career Development*, 18(1), 19-30.
- Tice, K. E., & Gill, S. J. (1991). Education information centers: An evaluation. *Journal of Career Development*, 18(1), 37-50.
- Train, P., & Shapiro, B. (1981). Learning, jobs, and the quality of life. *Library Journal*, 106(22), 2365-2369.
- 行政院主計處 (2009)。月報提要分析 (2009 年 7 月)。上網日期: 2009 年 8 月 30 日, 檢自 <http://www.gbas.gov.tw/public/Attachment/982415351771.doc>
- 行政院主計處 (2008)。年報提要分析 (2008 年)。上網日期: 2009 年 8 月 30 日, 檢自 <http://www.gbas.gov.tw/public/Attachment/982415351771.doc>

dgbas.ov.tw/public/Attachment/94916485071.doc

林婉琪 (2000)。新竹市立文化中心圖書館使用者資訊需求之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

徐佩君 (2005)。澎湖地區民眾資訊需求與圖書資訊服務之分析與評估。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。

程良雄、黃世雄、陳立祥、吳美美、吳政叡、楊振昌等 (1999)。公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究。南投縣中興新村：臺灣省政府文化處。

陳昭珍 (2003)。建設一條閱讀大道，為臺灣種下知識的根。上網日期：96 年 1 月 14 日，檢自：
<http://www.ac.org.tw/123/view.php?serial=29>