

## 國內北區大學圖書館參考館員 接受在職訓練之課程內容需求探討

### The Need for Reference Librarians Take In-Service Training Program at University Libraries in The Northern Part of Taiwan

李碧鳳

Bih-Feng Lee

長庚紀念醫院圖書館

Chang Gung Memorial Hospital Medical Library

#### 【摘要 Abstract】

本研究主要在瞭解北區大學圖書館參考館員接受參考訓練、及其工作內容情形，藉此探討北區大學圖書館參考館員對在職訓練課程內容的需求。文中採用文獻探討及實際訪談調查法，加以分析瞭解。

調查結果顯示32位參考館員中，98%的館員表示接任參考工作之前，並未有任何職前訓練的提供；常常接受的訓練方式，則以中國圖書館學會辦的研討會及教育部電算中心舉辦的學術網路課程為主要活動；對於在職訓練課程內容的需求，則以學科背景的加強、電腦概論的訓練、網絡管理規劃及操作訓練、和新科技在圖書館的發展與應用等，為極須迫切加強的部份。

Some problems are discussed in this research: the current status of reference librarians taking in-service training; the current working status of reference librarians; the need for reference librarians take in-service training program at university libraries in the northern part of Taiwan.

Research results enable a library to realize what the need for reference librarians take in-service training program is. Lastly, the purpose of this research is to survey and analyze the need for reference librarians take in-service training program at the north university libraries in Taiwan.

關鍵詞 Keyword

參考館員、在職訓練

Reference Librarian, In-service Training



## 壹、研究動機目的、範圍限制、方法步驟

### 一、研究動機與目的：

圖書館人員的訓練起源相當早，遠在圖書館學校尚未成立之前，為了使圖書館人員逐漸成為專門行業(Profession)，於是有了訓練課程的出現及人員鑑定考試的設置<sup>①</sup>；直到圖書館學校普遍設立後，大部分訓練的課程才為正規教育所取代。至今，圖書館學校的教育與圖書館間呈現永不相交的平行線，館員批評圖書館學校教育不務實，所教非所用；圖書館學校則認為館員所知道的只是實務，一點也沒有理論基礎<sup>②</sup>。無論是否真實，針對圖書館本身業務的需要而設立在職訓練，頗為重要。

參考服務部門為圖書館的前線單位，直接與讀者接觸的部門，讀者對參考服務的滿意度，往往等於是對整個圖書館的滿意度，這對其他部門的館員雖然不公平，卻是事實；因此，提供參考館員有形知識技能的訓練與無形的服務精神培養，顯得格外重要。若由行政主管或由教育者的觀點，來設計或舉辦在職訓練活動，很容易忽略了實際負責參考工作者的需求，無論是從學習的動機，或學習效果的角度來看，都不是很理想；主要因為每個個體學習動機和願意接受的學習方式不一，對工作勝任的能力，也分別有各自的缺陷與不足；似乎針對個別需求提供適宜的在職訓練，已是提昇參考服務品質的不二法門。

目前國內許多的調查研究多以整個圖書館館員為對象，並未依工作性質的差異而區分開來。例如郭展仁（民65年）、章以鼎（民65年）、傅雅秀（民73年）以及黃麗虹（民79年）等人都調查過我國圖書館員在職訓練的研究，甚至黃昆隆也於民82年再次調查更新舊的研究資料，他們共同的特色是都以整個圖書館館員為對象，並未加

以區隔工作性質的差異；再者我國許多圖書館方面的研討會也多未先對學員作一問卷調查，明瞭其所需，結果往往不是內容太深或太淺，就是不適當，參加的學員反應也不是很好。因此本研究希望提出應重視參考館員個別需求的觀點，實際以訪談的方式來瞭解國內北區大學圖書館參考館員接受在職訓練的課程內容需求；主要的研究目的有下面四項：

(一)分析參考館員接受在職訓練的必要性。

(二)瞭解（北區大學圖書館）參考館員接受參考方面訓練的情形。

(三)瞭解（北區大學圖書館）參考館員的工作內容。

(四)探討北區大學圖書館參考館員針對目前工作的情形，對在職訓練課程內容的需求。

(一)~(三)項以文獻探討為主，其中(二)~(三)項再輔以訪談調查的方式加以瞭解；至於北區大學圖書館參考館員對訓練課程內容有何需求，則以實際訪談的方式加以分析瞭解。

### 二、研究範圍及限制：

(一)研究對象的限制：先鎖定在北區各大學圖書館負責參考業務之所有專業參考館員，有些學校參考主任多以行政工作為主，故並不在本研究的範圍之內。

(二)專業參考館員的界定：圖書館相關學系畢業，有圖書館學正式教育背景的參考工作人員。

(三)在職訓練的界定：由在職機構，就個人在特定職務上的能力，所提供的訓練或教育課程；目的是增加個人現任職務上的能力。訓練內容則視職務而定，包括圖書館各部門介紹、相關設備之使用說明、人際溝通等。此種訓練主要是行政主管的責任<sup>③</sup>；訓練的內容主要是限於職務上相關者；訓練的方式包括館內及館外的訓練活動。

### 三、研究方法與步驟：

本研究採用實地訪談的方式。研究步驟如下





所述：

- (一)閱覽有關的資料。
- (二)確定研究題目。
- (三)收集國內外有關參考館員在職訓練及其相關資料。
- (四)分析歸納收集所得的資料，以提供進行訪談之理論背景依據。
- (五)實施電話訪問的方式，獲得我國圖書館專業參考館員之基本資料。
- (六)針對專業參考館員進行訪談工作，並草擬簡單的問題以做為訪談的參考。
- (七)將訪談所得的資料，依研究目的，進行各項歸納及分析。
- (八)根據文獻探討與分析的結果，做出結果摘要與建議。
- (九)撰寫研究報告。

## 貳、文獻探討

### 一、先從參考館員的工作職責談起

參考服務，也有人稱為參考諮詢服務，是現代圖書館讀者服務中最重要的一環<sup>④</sup>。參考工作常被圖書館從業人員認為是其「核心專業工作」，認為參考工作在公眾心中提供了圖書館專業的識別，傳達出其地位、特殊及奧秘之技巧的表現<sup>⑤</sup>。參考事業也是一項很靈活、很有創造力與想像力的服務事業，但是「水能載舟，亦能覆舟」，參考服務給予使用者的印象，常常是等於整個圖書館的印象，其重要性不可言喻。

既然參考服務是如此受到重視，參考館員又是整個參考服務的重心人物，我們不禁又產生好奇，參考館員的工作職責有哪些？他們都做些什麼事？他們應該做些什麼事？凱特(Allen Kent)、蘭可(Harold Lancorn)和德里(Jay E. Daily)認為最低限度的參考服務的範疇應包括：(1)輔助與指引圖書館的使用，例如資料館藏地、目錄利用

、基本參考工具書的使用；(2)輔助圖書、期刊，或其他相關特別需求的資料選擇與鑑定；(3)即時性參考服務，摘要式資訊的提供，例如名字、地址、統計資料等<sup>⑥</sup>。在引述參考服務的範疇之後，他們更是清楚地提出參考館員的工作項目：(1)依據使用者需求，管理文獻檢索與編纂專題書目；(2)編製圖書館和館藏的利用指引，並提供實際利用的幫助；(3)編製與維護特殊的索引與檔案，諸如小冊子、剪報等；(4)館際互借；(5)編製摘要；(6)翻譯；(7)提供專題選粹服務；(8)編輯、出版與發行服務<sup>⑦</sup>。

根據美國圖書館學會與成人服務分會(ALA Reference and Adult Services Division)公佈的「參考服務準則」(A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines)，明列參考服務應有直接服務與間接服務二種<sup>⑧</sup>：

(一)直接服務(Direct Services)：參考館員直接與使用者接觸的服務，方式可能是面對面、電話諮詢、書面諮詢等，又可分成參考(或資訊)服務、正式與非正式教導讀者利用圖書館：

1. 參考(或資訊)服務(Reference or Information Services)「使用者追求資訊的過程中，提供個別的幫助」，服務的深度則視圖書館的類型與使用者的不同而有差異，服務的範圍可能是簡單的回答指示性、事實性的問題，也可能是研究性資料的廣泛收尋。
2. 正式與非正式教導讀者利用圖書館或資訊中心及其資源(Formal and Informal Instruction in the Use of the Library or Information Center and Its Resources)：此項直接服務可能由不同的活動組成，從幫助使用者瞭解卡片目錄，到舉辦如何使用圖書館之旅(或演講)的活動。





□間接服務(Indirect Services)：假如將直接服務比喻為幕前作業，則間接服務就是幕後作業，主要在於讓幕前的直接服務得以順利展開，圓滿達成任務的一切準備<sup>⑩</sup>。包括：

- 1.資料的選擇(Selection of Materials)：提供此項服務需要認識不同種類的資料，以提供充裕的參考服務需求，不只是圖書、期刊、手稿、報紙，更包括所有可以幫助館員提供直接服務的事物；另外館藏的選擇與淘汰，也是資料選擇的範圍。
- 2.參考資料的管理(Reference Administration)：參考資料的組織與管理，不只涉及每一位參考館員，也是每個中小型圖書館主要的考量。
- 3.館際互借(Interlibrary Loan)：是圖書館間互通有無的具體表現。館際互借之所以成為參考服務的一個項目，有兩個原因：(1)參考館員直接面對使用者，使用者有任何疑難雜症，易向其反應。(2)參考館員比較熟知有哪些工具書可以運用。因此，儘管館際互借增加館員不少工作負擔，但也是責無旁貸的事<sup>⑪</sup>。
- 4.參考服務的評鑑(Evaluation of Reference Section)：參考部門提供的服務如何？參考部門做了哪些事？為求改善服務，參考部門能夠做什麼？藉著評鑑可以瞭解參考服務的實施成效？是否有必要加以改進？如何改進？
- 5.其他(Miscellaneous Tasks)：參考館員也需要做許多不同的館務工作，例如複印服務、驗收資料、閱覽室(Reading Room)內保持警戒注意、維

持參考問題記錄等；建立參考資源地方索引與資訊轉介資源檔，也是參考館員的職責範圍所在。

身負如此重任，也難怪讀者對於參考館員的認知往往相當模糊。1983-1984瓦森(Paula D. Watson)調查美國具代表性的學術圖書館之參考工作情形，結果顯示「平均每位學術圖書館的參考館員，一週內約只有13.3小時的時間是在參考桌內」<sup>⑫</sup>；若就上述參考館員的工作內容來看，這項調查的結果是相當容易理解的。

雖然談及參考館員該負哪些任務的問題，便會有許多責任加諸在參考館員的身上；但是，明列如此龐雜的工作內容，未必表示每個圖書館都會要求參考館員應該全部做到。因為參考館員該提供讀者哪些服務？服務到什麼程度與層級？完全視圖書館的大小，與參考部門服務的哲學及經費支援多寡而定；也就是說每個圖書館皆有其獨特性，各有其個別的使用者群，服務層次自然也不盡相同<sup>⑬</sup>。因此參考館員的職責項目，各館並無法完全一致；唯獨有一項是可以確定的「參考館員常常被指派很多任務」<sup>⑭</sup>，這是個不爭的事實。

## 二、究竟參考館員應具備那些條件？

為求扮演好參考館員的角色，究竟參考館員應該具備什麼樣的資格和技能？針對這個問題，許多學者和圖書館使用者都提出他們的看法，可謂春秋戰國、百家爭鳴；因此談論這個問題的文獻，實在是不勝枚舉，以下即簡述幾位較具代表性的看法，以供評斷：

亨克利(Ann T. Hinckley)認為參考事業需要的不只是百科全書式知識的追求，和系統性研究方法的實行；而且要有外交官的技巧及心理學家的輔導能力；奧林匹克運動員的精神等。且受強烈壓力的參考館員必須能夠思考快速和保持冷靜，強烈的幽默感則能夠避免因奮鬥產生疲勞的





徵兆<sup>⑮</sup>。亨克利所強調的是參考館員應有廣泛的知識、研究方法的應用能力，須有外交官外交的手腕、心理學知識的運用與運動員堅忍不撓的精神；尤其是遇到問題或險境時，能快速思考解決的方法並保持冷靜，認為適當的幽默感能夠幫助減輕工作的壓力。

威爾 (James Wyer) 和 赫琴斯 (Margaret Hutchins) 則提出廣泛且令人敬畏的參考館員所應具有的特性。威爾條列 27 個認為合乎需要的特性，開始是智慧 (intelligence)、正確性 (accuracy)、判斷力 (judgement)，最後以耐心 (patience)、有說服力 (forcefulness) 與靈巧 (neatness) 結束；並且認為理想的參考館員必須要愛書、愛人、守秩序，來總結其所列的 27 條特性<sup>⑯</sup>。赫琴斯指出好的想像力與好的記憶力是同樣的重要，而慷慨寬容、秩序井然、持續力與觀察力是參考館員應具有的特性<sup>⑰</sup>。就學術參考館員而言，凱浦 (Barbara E. Kemp) 則認為對於一科或更多學科領域深入的知識，是一個相當有價值的技能<sup>⑱</sup>。

克茲 (William Katsz) 在 "Introduction to Reference Work" 一書中提出參考館員應該具備：(1) 組織資料和資訊的能力，以供人們使用；(2) 熟知完整資訊資源的能力，及在任何特殊情況成功檢索資訊的或然率；(3) 熟知與使用資訊科技系列的能力；(4) 對資訊及資訊使用者保持高的敏感度，特別是使用者的滿意度<sup>⑲</sup>。克茲更進一步地建議，參考館員也應該具備想像力 (imagination)、不屈不撓 (perseverance) 的精神、判斷力 (judgment)、無微不至 (thoroughness) 與井然有序 (orderliness) 的服務態度<sup>⑳</sup>。

湯瑪斯 (Diana M. Thomas)、亨克利 (Ann T. Hinckley) 和 艾森貝勒 (Elizabeth R. Eisenbach) 則認為技術服務的瞭解，對於參考服務或館藏發展都是重要的，就身為圖書館及館藏

引介者的角色而言，參考館員應該要知道採訪過程，同時對於過去與現在的編目原則和實務也要有所認識<sup>㉑</sup>。很不幸地，許多參考館員並沒有花時間來確實瞭解卡片目錄，只是把它當作是參考服務的工具在使用<sup>㉒</sup>。無論如何，線上目錄時代的發展，參考館員參與目錄的設計更是重要，參考館員可提供使用者對於線上目錄的意見，可幫助親和力更高的線上目錄檢索系統的設計參考；但前提是參考館員必須擁有豐富的編目知識，才能提供有用且可行性高的意見。

修氏 (Mabel Shaw) 和 惠特 (Susan S. Whittle) 則從另一個角度來看參考館員所須具備的條件，他們訪談 40 位圖書館的使用者，詢問他們「當你問參考館員問題時，希望得到什麼樣的服務？」結果歸納排名前九名的依序是：(1) 快速獲得所需資訊的能力；(2) 有開放的胸襟和樂於助人的態度；(3) 有禮貌的和高的靈敏度；(4) 學科專長的知識；(5) 擁有想像力和洞悉力，來引導使用者到相關的領域；(6) 假如無法即時獲得的資訊，而讀者又很需要時，能有持續力為讀者發現資訊；(7) 誠意與奉獻的服務熱忱；(8) 機智的、有交際手腕的而屈尊式的服務態度；(9) 正直不阿諛的行為<sup>㉓</sup>。也有一位資深的參考館員表示，應該要有能力和使用者建立良好關係；而且無論是書寫、語言和肢體動作也都能做到良好的溝通效果；及參考晤談的交涉技巧等<sup>㉔</sup>。

因此，一個稱職的參考館員，所須具備的條件確實很多，似乎為「十項全能」、「十八般武藝，樣樣俱全」的象徵。但是筆者認為圖書館存在的目的為了服務讀者，重視讀者的意見就是最好的服務態度，所以修氏和惠特重視讀者需求導向的瞭解，頗值得推崇。

總之，究竟參考館員應具備什麼條件，也實在無法有所定論；唯重視讀者對參考館員的要求，似乎是個最好的方法。值得注意的是，在圖書





館賦予參考館員不同責任的同時，提供適當的訓練機會是必須的。因此確認參考館員的職責、參考館員需要何種訓練內容的瞭解，提供良好有系統的訓練環境，實在是一件刻不容緩的事。假若圖書館不斷地給予參考館員沈重的任務，而忽略了他們的工作壓力與再教育的需求，參考館員沒有足夠的能力或心理準備接受，將更易使他們對於參考工作產生耗盡感，甚至間接影響服務讀者的態度。因此以下即分析探討參考館員確實有接受在職訓練的必要性。

### 三、參考館員接受在職訓練的必要性

參考館員常被視為通曉各方面技能的人，面對參考工作往往會發生許多千奇百怪的參考問題，需要參考館員作適時適當的解答，他們常常是扮演著特別的角色；出神入化的溝通技巧、熟知資訊及評估資訊資源的知識、教導使用者資訊檢索過程的能力<sup>⑤</sup>。梅林(Ellsworth Mason)認為參考館員處於整個圖書館業務中，最有身價且易受攻擊的地位，他們總是被期望著富有極大的知識<sup>⑥</sup>；也因此參考館員接受在職訓練更顯重要：

(一)從參考館員的教育情形來看：圖書館學校參考服務方面的課程教育，一直不斷地在改變。從參考文獻到參考晤談、線上檢索策略的分析<sup>⑦</sup>。羅斯庭(Samuel Rothstein)調查參考館員的教育發現，原本關注參考工作工具(tools)的範圍與重點，已轉向其他更重要的事情，例如書目結構、檢索策略、特別是關於讀者的瞭解<sup>⑧</sup>。參考館員的教育內容確實隨著時代而有所轉變，但是教育的內容和方式與實際參考工作的需求，仍存在著不一致與衝突<sup>⑨</sup>。參考教育課程的內容與方式確實存在問題。

雪比(Louise S. Sherby)指出美國參考教育課程的許多問題：(1)三學分課程並無法包含所有的參考內容，圖書館學校也沒有進一步提供進階級的參考課程；(2)許多參考課程多半以研究(

或學術)圖書館的觀點授課，沒有考慮到學生日後可能工作的中、小型圖書館環境；(3)許多授課教師並沒有實際的參考工作經驗<sup>⑩</sup>；目前圖書館學校教授參考內容，多著重在參考資料的認識、和參考晤談的技巧，其中人際溝通能力只佔一小部分的時間<sup>⑪</sup>。除此之外，基礎的專業教育，在資訊科技的衝擊下，無論它是多麼新穎，也終將不是館員未來工作生涯中，唯一而適當的準備<sup>⑫</sup>；「一個人出了學校，就好像魚出了冰櫃，難保新鮮」<sup>⑬</sup>。早期大學四年的教育或許可以終生受用不盡，但是今日圖書館學研究所的訓練卻只能前瞻五年<sup>⑭</sup>。

圖書館學大師薛爾斯(Louis Shores)在參考就是學習(Reference Becomes Learning)一文中指出：「我們每年知識是呈幾何級數的成長，想知道所有事不僅不可能，也不必要的。我們真希望教育能夠培養下一代，使他們有能力檢索任何資訊」<sup>⑮</sup>。薛爾斯本人即是名教育家，何以大教育家對自己本行一「教育」缺乏信心？這並非教育之過，因為資訊的需求隨著時間演變，資訊爆破使得目錄性控制愈來愈不可能，當然更談不上知識的掌握。學生走出學校大門之日，也就是知識開始落伍之時<sup>⑯</sup>。因此，就參考館員的教育來看，欲勝任參考工作，除正式的圖書館學訓練外，適當的在職訓練更是迫切與必要。

(二)從工作環境的變遷來看：圖書館科技帶來服務的新氣象；社會與科技不斷地變化，圖書館與館員似乎必須隨時準備好以回應這些改變。據調查顯示，自圖書館運用資訊科技處理館務後，參考服務臺的工作人員，大部份的時間都在輔助使用者如何使用線上系統、及其他的電子設備<sup>⑰</sup>。過去參考工作就是利用紙本資料來解答讀者的問題，現在不僅紙本資料快速成長，電子資料更是日益增多，例如光碟、微縮片或線上資料庫、網路資源等，成長的速度與昔日的資料量，幾乎





不可同日而語；目前參考館員即面對資訊掌控不易的困境，以後對資訊的掌控能力將更加薄弱。

康恩(T. Konn)和羅伯(N. Roberts)認為科技快速地侵襲圖書館，使得基本的專業教育，已無法負荷環境帶來的改變，專業萎靡不振的情形，隨時都有發生的危機；唯有系統化的訓練，方能對抗專業因環境的快速變化，所產生專業萎縮的危機<sup>③</sup>。史東(Elizabeth W. Stone)也認為欲趕得上不斷改變的圖書館科技，參考館員應持續參與圖書館人員發展計畫，而在職訓練能幫助個人有計畫的學習，以能符合個人需求與工作需要為首要任務<sup>④</sup>。蘭開斯特(F.W. Lancaster)即指出科技的發展與溝通方式的改變，更激發圖書館員參與在職訓練的需求，在職訓練已漸漸增加其在人類各項活動的重要性，圖書館相關組織有責任發展各種課程與訓練，幫助參考館員瞭解並適當地應用新科技；而館員本身也應對參與訓練課程的必要性有所認知<sup>⑤</sup>。

總之，圖書館是一不斷變動成長的有機體。在圖書館幾乎每天可以發現科技的更新：新的資料庫、新的設備、新的軟體、新的通訊協約、檢索策略的增進等<sup>⑥</sup>。因此，持續準備學習與接收新知的態度，無非是保持與時代同步的最好方法；或許經由訓練的提供，參考館員也無法完全趕上資訊生產和科技進步的快速，但是對提昇參考館員掌控資訊和科技的能力，絕對是有正面的幫助。

曰從參考館員對訓練的意見來看：圖書館專業人員對於何處可學得所需的技能與能力有何看法？從事這類問題研究的學者並不多，文獻資料也很少。保威爾(Ronale R. Powell)調查340個美國研究圖書館協會 (Association of Research Libraries, 簡稱ARL)會員圖書館館員，得到的結果是參考館員認為必須在工作上而非圖書館學校才能獲得的技能，包括：(1)溝通的技巧；(2)特

別參考文獻的知識；(3)決策的能力；(4)檢索策略；(5)規畫；(6)線上檢索；(7)資料的選擇；(8)人員的管理；(9)圖書館自動化；(10)主題文獻的架構(structure of subject literature)；另外還有書目指引和人員訓練與發展等<sup>⑦</sup>。以此來看，圖書館所提供的訓練，似乎比正式教育所傳授的知識更實際；因為圖書館的基礎教育只教授基本的圖書館學知識，並不能夠發展判斷參考資料與使用者需求相關性的能力。

總之，無論是從何種角度來看，參考館員接受在職訓練，已是必然的趨勢；提供符合參考館員需求的在職訓練活動，來保持其知識的新穎度，學習新技能以應工作所需，確屬必要。史汀(Margaret F. Stieg)即認為在職訓練對於參考館員太重要，以致於不能不立刻做<sup>⑧</sup>；也因此欲維持與增加館員在圖書館的工作能力，適當的訓練是必需的<sup>⑨</sup>；在職訓練提供知識、技能與我們所需能力的機會，使我們能看見及定義問題，進一步地加以有效地解決問題，提供了環境改變的適應能力<sup>⑩</sup>。由於較好的參考服務依賴較好的參考訓練，使得參考館員對在職訓練的需求，已到了極度需要的地步；許多圖書館也都有其正式化、及苦心經營的訓練計畫，諸如成立訓練委員會，負責發展一系列的訓練教育研討會、定期舉辦參考館員交換意見與經驗的會議、或者委請代理商負責參考工具的使用訓練、購買或製作參考訓練內容的卡式錄影帶等<sup>⑪</sup>。

假若參考館員的能力是決定資訊服務品質的要素，那麼在職訓練就不再是一個可供取捨的事，而是一個專業健全的必備要素<sup>⑫</sup>；適當的規劃參考館員訓練活動，將幫助確認圖書館目標，提高參考館員的服務能力。唯值得注意的是，隨著社會腳步快速的移動，訓練參考館員的內容也隨之變動，對於訓練及再訓練的需求更是有增無減。究竟參考館員希望藉由在職訓練得到什麼？到





底他們真正需要再被教育的是什麼？這些問題值得進一步研究，而且結果可能會因時、因地、因館而異，持續性的瞭解，將是階段性提供符合需求之訓練活動的必要條件。

#### 四、圖書館做到多少？—參考館員接受在職訓練的情形

參考館員的訓練是相當困難的，原因是為求有效率地服務讀者，往往需要廣泛的知識，例如參考工具書的掌握與瞭解、參考部門的目標、服務方針等<sup>④</sup>；雖然如此，圖書館單位更該有系統地提供參考館員在職訓練活動，以提昇參考館員的服務品質。以下即探討參考館員（包括新進館員）接受在職訓練活動的情況，但是這方面的研究很少，一般都是針對所有館員所做的調查，專門針對參考館員的例子並不多。

1987年史特伯(Karen Stabler)針對新進的學術參考館員，進行訓練活動的調查，92%的回覆者反應並未曾接受很好的訓練；大部份的新進學術參考館員，收到的是例行的參考部門（或圖書館）之旅，缺乏對特定部門的深入訓練，也沒有提供適行的行為指標；許多館員對訓練活動更表示批評，引述沒有時間觀察資深館員；有些更是沒有收到任何訓練「開始的第一小時就是工作」<sup>⑤</sup>。史特伯與1986年調查參考館員接受訓練情況的結果遙遙相對：美國少數的圖書館有發展正式的參考館員訓練計畫，許多圖書館的訓練計畫，事實上就只把新進參考館員交予資深館員，如此而已<sup>⑥</sup>。

1990年白藍度梭伯(Heather Blenkinsop)調查紐約州阿伯尼市(Albany, New York)的30個圖書館的參考館員，包括15個學術圖書館、7個專門圖書館、4個醫學圖書館、4個公共圖書館；主要在瞭解圖書館的環境、館員先前受過的訓練和教育、在該職位上曾經接受過的參考訓練、及對這些訓練的評價。結果顯示：參考館員大部份

只受過少於一個月的訓練，只有3個參考館員受到一個月以上的訓練，36%的參考館員則表示沒有受過任何訓練；而最常訓練的內容依次是：(1)圖書館之旅；(2)職位說明書的提供；(3)參考部門之旅；(4)電腦訓練；(5)資深館員工作情形的觀察；(6)電話回答問題指引；(7)政策（或工作）手冊的提供；(8)參考書的訓練等等；而且大部份參考館員多不滿意所提供的參考訓練<sup>⑦</sup>。

由於圖書館提供新進參考館員訓練活動，只為使他們能夠儘快勝任參考服務的職務，熟悉該館的館務特性及服務宗旨；然而上面學者所做的調查却顯示參考館員並未接受很好的參考訓練。假若參考館員接受在職訓練已是件刻不容緩的事，那麼圖書館是否應該更是加以重視？

#### 五、討論

本研究鑑於國內關於參考館員在職訓練情況之調查，似乎並沒有出現相關研究；許多的調查研究多以整個圖書館館員為對象，並未依工作性質的差異而區分開來。例如郭展仁（民65年）、章以鼎（民65年）、傅雅秀（民73年）、以及黃麗虹（民79年）等人都調查過我國圖書館員在職訓練的研究，甚至黃昆隆也於民82年再次調查更新舊的研究資料；他們共同的特色是都以整個圖書館館員為對象。然而針對個別需求以提供適宜的訓練，似乎是舉辦各種訓練活動必備的條件，目前我國許多圖書館方面的研討會多未先對學員作一問卷調查，明瞭其所需；結果往往不是內容太深或太淺，就是不適當，參加的學員反應也不是很好。因此本研究主要以重視參考館員個別需求的角度，瞭解國內北區大學圖書館參考館員對在職訓練課程內容的需求情況，進行結果的分析與探討；分析的內容分為下列幾加以陳述：

(一)北區大學圖書館受訪參考館員分佈情形。

(二)北區大學圖書館參考館員接受參考方面訓練的情形。





三、北區大學圖書館參考館員的工作內容。

四、北區大學圖書館參考館員針對目前工作情形，對在職訓練課程內容的需求。

## 參、國內北區大學圖書館參考館員接受在職訓練之課程內容需求分析

### 一、北區大學圖書館受訪的參考館員人數分

### 佈情形

本研究以我國北區大學圖書館專業參考館員為研究對象，各大學圖書館受訪的專業參考館員分佈情形如表一所示。排除拒訪之3個圖書館和無專業參考館員的2個圖書館之外，總計我國北區公私立大學圖書館專業參考館員共有32位接受本研究員訪談。訪談時間為民83年11月15日到民83年12月6日，一共是為期22天的訪談。

表一：受訪的專業參考館員人數分佈一覽表

圖書館名稱	人數
01. 國立中央大學中正圖書館	1
02. 國立臺灣海洋大學圖書館	1
03. 國立清華大學圖書館	3
04. 國立政治大學中正圖書館	3
05. 國立政治大學國際關係研究中心圖書資料組	1
06. 私立輔仁大學人文科學圖書館	1
07. 私立輔仁大學社會科學圖書館	1
08. 私立輔仁大學自然科學暨外語圖書館	1
09. 私立淡江大學覺生紀念圖書館	5
10. 國立臺灣大學圖書館	6
11. 國立臺灣大學圖書館醫學院圖書分館	2
12. 國立臺灣大學圖書館法學院圖書分館	2
13. 國立中興法商學院圖書分館	1
14. 私立中原大學張靜愚紀念圖書館	2
15. 私立東吳大學中正圖書館	1
16. 私立中國文化大學中正圖書館	1

來源：國立中央圖書館編印，中華民國八十一年臺灣地區圖書館暨資料單位名錄，台北市：編者，民83年，頁21-22。

說明：國立臺灣大學圖書館法學院圖書分館因有獨立負責參考業務的館員，故列入本研究的訪談對象；至於國立臺灣大學的其他分館因無獨立負責的參考館員，因此並不在本訪談範圍之內，而以國立臺灣大學圖書館為主。





## 二北區大學圖書館參考館員接受參考方面訓練的情形

(一)98%的館員表示接任參考工作之前，並未有任何職前訓練的提供。

98%的參考館員提出接任工作之前，單位並沒有提供職前訓練的機會，以供適應新環境。有些是高普考分發或通過該單位考試入選後，就直接通知上任；有些則是由該單位其他職位人員調任；職前訓練並不受重視，往往「開始的第一小時就是工作」。只有少部份圖書館提供新任館員的職前訓練，其中又以「圖書館之旅」為主要的訓練方式。

(二)參考館員常常接受的訓練方式，以中國圖書館學會辦的研討會及教育部電算中心舉辦的學術網路課程為主要活動。

受訪的32位參考館員表示，平日參加的訓練以圖書館界辦的研討會、及教育部電算中心舉辦的學術網路課程為主要活動。除此之外，研究員再依據訪談的結果，歸納出幾項參考館員接受訓練的方式，如下所述：

- 1.館內討論會。
- 2.邀請專家學者至館內演講。
- 3.向資深館員請益。
- 4.輪調（職位互調）制度，以加強技術服務的工作經驗。
- 5.主管不定期的訓練
- 6.廠商提供，以資料庫檢索為主要內容。
- 7.至大學選修或旁聽相關課程，以加強學科不足為主。
- 8.修學位。
- 9.閱讀專業文獻（書刊），以加強圖書館學新知、學習電腦語言及加強語言閱讀能力為主要目的。
- 10.閱讀由參考館員記錄的工作日誌，間接學習他人經驗。

## 三北區大學圖書館參考館員的工作內容

(一)各館負責參考業務的參考館員主要的工作內容，呈現共同一致性的情形

受訪的各圖書館所提供的參考服務項目皆有共通性。以下即由研究員基於訪談的內容，分點歸納出參考館員主要的工作內容：

- 1.參考諮詢服務
- 2.館際合作業務
- 3.教導讀者利用圖書館，內容包括：
  - (1)圖書館之旅
  - (2)資料庫檢索的指導
- 4.參考室的管理，內容包括：
  - (1)指定參考書的服務
  - (2)參考書的薦購
  - (3)參考書的維護
  - (4)參考書的淘汰
- 5.資料庫檢索，內容包括：
  - (1)光碟檢索
  - (2)線上檢索
  - (3)網路資源檢索
- 6.剪報服務，資料收集的內容則依各館需求有所差異。
- 7.編印各種小冊子、使用手冊及簡介資料等，有些圖書館的參考館員則需撰寫參考工具書摘要。
- 8.其他許多臨時性的業務處理，例如圖書館週即需參考館員參與。

以上許多參考服務項目中，每位參考館員都會有所涉略；其中以參考諮詢業務為每位參考館員的主要工作重心。

(二)鑑於各館負責參考業務的人力並不相同，參考工作量也隨之不同；所提供服務的程度深淺也有所差異。

從表一（見上頁）可知，各圖書館參考人員的人數差異頗大，其人員數量區間是1-6位。





針對這種現象，研究員自然不可妄然給予各館參考館員該有多少人員的建議，但是若從以上探討的參考工作服務項目加以考量時；一位參考館員的人數似乎過於不足，所提供的參考服務品質就值得思量。

#### 四北區大學圖書館參考館員針對目前工作情形，對在職訓練課程內容的需求

經研究員訪談32位參考館員後，發現學科背景的加強、電腦概論的訓練、網路管理規劃及操作訓練、和新科技在圖書館的發展與應用等，為目前這32位參考館員共同認為極須迫切加強的部份；其次是語言閱讀會話能力的加強。以下即分述參考館員對各項課程產生需求的理由：

(一)學科背景的加強，至於何種學科內容則依服務單位而有所不同；學科背景的缺乏似乎成為國內圖書館學教育的通病。受訪的參考館員皆表示，面對讀者且提供各種服務時，更感學科背景的不足；他們所持的理由，大致可以區分成下列二點：

##### 1. 提供更好的諮詢服務：

有位館員認為「目前學生到圖書館找資料時，如果館員不懂都必須先詢問學生；假如館員本身就熟悉很多學科，就可以反向來建議學生怎麼做會更好」。也有館員認為幫助讀者查找資料，或做光碟檢索時，對於參考書的基本用法，或光碟的檢索方法；館員多半可以掌握，但如果對某學科專業辭彙感到陌生，便不知道怎麼幫忙。

##### 2. 提供更好的推廣活動：

有位館員表示「學期開始時，圖書館都會辦新生講習；若有多方面的學科涉略，便可做深入的解說，幫助學生更瞭解圖書館有那些是該學科可利用的資源」。

(二)電腦概論的訓練：電腦概論的訓練包括硬體的瞭解、維修，與軟體的操作運用。有館員表示「電腦常常會有故障的情形，送廠商維修可能要好幾天；假若參考館員熟悉或館內有電腦專家可自行維修，讀者便不用再排隊等待使用電腦」。另外也有館員表示，電腦發展日新月異，離開校園一段時日便會有無法趕上的困擾，因此非常期待有系統有計劃的電腦概論訓練提供。

(三)網路管理規劃及操作訓練：目前可提供圖書館利用的資源，已漸漸延伸到網路化的環境，這是一個不爭的事實，也因此讓多數館員感受到網路管理、規劃及操作的知識不足；尤其網路架設更是困擾著多數的參考館員，目前研討會也沒有很有計劃、由淺入深的介紹；更加深參考館員對網路無知的焦慮。有館員表示「目前許多網路硬體及軟體方面的認識，多透過自行閱讀相關資料或參加相關研討會；所獲得的知識繁瑣而沒有系統，藉由此所獲得也不完全；更要緊的是圖書館本身也已架設網路，許多網路方面的問題仍無法回答；希望能有系列的課程教授」。

(四)新科技在圖書館的發展與應用：新科技發展日新月異，圖書館應用新科技來處理業務也是必然的趨勢。許多參考館員表示參考服務與新科技息息相關，對新科技在圖書館的發展與應用情況，希望可以掌握新知；例如光碟新產品發表會、圖書館自動化的發展情況等，皆有必要加以宣傳發表。

(五)語言閱讀會話能力的加強：受訪的參考館員多半熟悉中文和英文，而英文也只精通閱讀方面；有位館員表示「常常有外籍老師詢問問題，一般來說英文方面閱讀能力還可以，但是對於會話方面就有所困難；因此覺得英文會話方面應該加強」。至於其他語言的閱讀與會話能力則多半一竅不通，但是多數讀者使用其他語言的情形不多，因此參考館員也比較不會有其他語言的閱讀





及會話困擾。

## 肆、結論與建議

本研究主要是以重視參考館員個別需求的角度，來探討國內北區大學圖書館參考館員接受在職訓練之課程內容需求探討。內容分為幾點加以討論：(1)北區大學圖書館受訪的參考館員分佈情形。(2)北區大學圖書館參考館員接受參考方面訓練的情形。(3)北區大學圖書館參考館員的工作內容。(4)北區大學圖書館參考館員針對目前工作情形，對在職訓練課程內容的需求。以下即針對國內北區大學圖書館參考館員對在職訓練課程內容的需求情況，做個總結論並提出參考館員及研究員的建議。

### 一、結論

經由綜合訪談分析之後，國內北區大學圖書館參考館員接受在職訓練之課程內容需求情況，可歸納出下述幾點來說明：

(一)國內北區大學圖書館共計有32位專業參考館員接受本研究訪談；本研究以我國北區大學圖書館專業參考館員為研究對象，各大學圖書館受訪的專業參考館員分佈情形，依序是中央大學中正圖書館（1人）、臺灣海洋大學圖書館（1人）、清華大學圖書館（3人）、政治大學中正圖書館（3人）、政治大學國際關係研究中心圖書資料組（1人）、輔仁大學人文科學圖書館（1人）、輔仁大學社會科學圖書館（1人）、輔仁大學自然科學暨外語圖書館（1人）、淡江大學覺生紀念圖書館（5人）、臺灣大學圖書館（6人）、臺灣大學圖書館醫學院圖書分館（2人）、臺灣大學圖書館法學院圖書分館（2人）中興法商學院圖書分館（1人）、中原大學張靜愚紀念圖書館（2人）、東吳大學中正圖書館（1人）、及中國文化大學中正圖書館（1人）等；排除拒訪之3個圖書館和無專業參考館員的2個圖

書館之外，總計我國北區公私立大學圖書館專業參考館員共有32位接受本研究員訪談。談訪時間為民83年11月15日到民83年12月6日，一共是為期22天的訪談。

(二)北區大學圖書館參考館員接受參考方面訓練的情形

98%的參考館員在擔任參考工作之前，圖書館並沒有提供職前訓練的活動，以幫助參考館員儘快速應新環境。是高普考分發或通過該單位考試入選後，就直接通知上任；有些則是由該單位其他職位人員調任。整體而言，參考館員的職前訓練並不受重視，往往「開始的第一小時就是工作」；只有少部份圖書館提供新任館員的訓練，且以「圖書館之旅」為主要的訓練方式。

除此之外，大部份的參考館員常常接受的訓練方式，仍以中國圖書館學會辦的研討會及教育部電算中心舉辦的學術網路課程為主要活動；另外(1)館內討論會。(2)邀請專家學者至館內演講。(3)向資深館員請益。(4)輪調（職位互調）制度，以加強技術服務的工作經驗。(5)主管不定期的訓練。(6)廠商提供，以資料庫檢索為主要內容。(7)至大學選修或旁聽相關課程，以加強學科不足為主。(8)修學位。(9)閱讀專業文獻（書刊），以加強圖書館學新知、學習電腦語言及加強語言閱讀能力為主要目的。(10)閱讀由參考館員記錄的工作日誌，間接學習他人經驗等，也都是參考館員不斷接受在職訓練的管道。

(三)北區大學圖書館參考館員的工作內容

受訪的北區大學圖書館參考館員主要的工作內容，呈現共同一致的情形。經由訪談結果得知，北區大學圖書館參考館員的主要工作重心如：(1)參考諮詢服務。(2)館際合作業務。(3)教導讀者利用圖書館，包括圖書館之旅、資料庫檢索方法的指導。(4)參考室的管理，包括指定參考書的服務、參考書的薦購、參考書的維護、及參考書的





淘汰。(5)資料庫檢索，包括光碟檢索、線上檢索、網路資源檢索。(6)剪報服務，資料收集的內容則依各館需求有所差異。(7)編印各種小冊子、使用手冊及簡介資料等，有些圖書館的參考館員則需撰寫參考工具書摘要。(8)其他許多臨時性的業務處理，例如圖書館週即需參考館員參與。雖然參考館員多有任務的分工，但幾乎每位參考館員都會涉略許多參考工作項目；其中又以參考諮詢業務為每位參考館員最主要的工作內容。

值得一提的是，各館負責參考業務的人力並不相同，參考工作量也隨之不同。從調查結果可知，各圖書館參考人員的人員差異頗大，人員數量的區間是1—6位，若從以上探討之相同的參考工作服務項目加以考量時；一位參考館員的人數似乎過於不足，所提供的參考服務品質就值得衡量。

國內北區大學圖書館參考館員針對目前工作情形，對在職訓練課程內容的需求

經研究員訪談322位參考館員後，發現學科背景的加強、電腦概論的訓練、網路管理規劃及操作訓練、和新科技在圖書館的發展與應用等，為目前這32位參考館員共同認為極須迫切加强的部份；其次是語言閱讀會話能力的加強。

學科背景的加強，似乎成為國內圖書館學校教育的通病。受訪的參考館員皆表示，面對讀者提供各種服務時，更感學科背景的不足。他們對加強學科背景需求所持的理由，大致可區分成二點：(1)提供更好的諮詢服務，希望由被動的找尋資料，轉為主動提供更好資料的建議。(2)提供更好的推廣活動，以期在舉辦新生講習時，能做更深入的解說，幫助學生更瞭解圖書館有那些是該學科可利用的資源。

電腦概論的訓練方面，包括硬體的瞭解、維修，與軟體的操作運用。有位館員表示「電腦常常會有故障的情形，送廠商維修可能要好幾天；

假若參考館員熟悉或館內有電腦專家可自行維修，讀者便不用再排隊等待使用電腦」，可提高讀者使用圖書館的滿意度。

網路管理規劃及操作訓練方面，目前可提供圖書館利用的資源，已漸漸延伸到網路化的環境，這是一個不爭的事實，也因此讓多數館員感受到網路管理、規劃及操作的知識不足；尤其網路架設更是困擾著多數的參考館員，目前研討會也沒有很有計劃、由淺入深的介紹；更加深參考館員對網路無知的焦慮。

新科技在圖書館的發展與應用方面，新科技發展日新月異，圖書館應用新科技來處理業務也是必然的趨勢。許多參考館員表示參考服務與新科技息息相關，對新科技在圖書館的發展與應用情況，希望可以掌握新知；例如光碟新產品發表會、圖書館自動化的發展情況等，皆有必要加以宣傳發表。

語言閱讀會話能力的加強方面，受訪的參考館員多半熟悉中文和英文，而英文也只精通閱讀對於會話並不是很流利，至於其他語言的閱讀與會話能力則多半一竅不通；面對外籍老師或學生常常無法順利溝通，以提供服務。

## 二、建議

以下即針對國內北區大學圖書館參考館員對在職訓練課程內容需求的分析結果，分別提出參考館員及研究員的幾點建議，以資參考指正：

(一)參考館員的建議：根據多年的工作經驗，北區大學圖書館參考館員提出他們的建議及看法，分述如下：

1. 參考館員應不斷地充實自己，閱讀專業文獻，多多參加研討會以獲取新知。
2. 學科背景的加強，應依興趣施以學科任務的分配，分別指派每位參考館員該負責的領域；以分工合作的方式完成學科背景的加強。





3. 圖書館學校應強制進行輔系或雙學位的規定，以彌補學科不足的問題。
4. 以新科技在圖書館應用發展情況而言，館內應至少有一位電腦專家，處理各種電腦方面的問題。
5. 參考館員應以有技術服務背景的人員為首要考慮的人選，或輪調至技術部門以獲取經驗，對於參考服務的提供則有間接的幫助。
6. 圖書館新的圖書、期刊或參考工具書到館上架前，參考館員應先做瀏覽內容的前置作業。
7. 參考館員應保持樂觀進取的態度，將有助於增進和讀者溝通互動時的效果。
8. 當圖書館準備推行新服務時，應先施行館員訓練，以配合新服務的推行。

(二) 其他建議：

1. 重新衡量參考服務所須的員額，提供充裕的人力資源：有館員表示「單位是不反對館員參加訓練，但平時例行工作多半無法完成，並沒有餘力參加任何館外的研討會，或到大學部修課」。因此，提供充裕的人力資源，參考館員方能有餘力參與訓練活動，使業務除了能正常運作外，也能加以研究發展。

2. 館方辦理館內職訓練應配合其業務發展：圖書館舉辦在職訓練前，應對參考館員作一問卷調查，明瞭其所需，以免內容過於深奧不易收到成效，或過於淺易不合所需。
3. 圖書館間應有計畫地實施在職人員的交換訓練和見習活動：許多參考館員表示，經驗的累積與分享往往勝過學理上的授課。圖書館間應有計畫地實施「在職人員」的交換訓練和見習活動；以提供共同分享經驗、意見與問題交流的機會。
4. 依工作性質的不同，加以區隔研究對象或研討會參加的對象：目前國內許多的調查研究多以整個圖書館館員為對象，並未依工作性質的差異而區隔開來；而且所舉辦的研討會也未區隔參加對象，以提供適當的內容訓練。因此，圖書館學會或圖書館界所舉辦的研討會，應依工作性質的不同，加以區隔參加的對象，以提供適宜的內容訓練為首要任務；圖書館學者所調查研究的對象也應加以區隔，以瞭解不同工作性質的館員之個別需求。

(收稿日期：1995年5月15日)

## 註釋

註①：Norman J. Russell, "Professional and Non-professional in Libraries: the need for a new relationship," *Journal of Librarianship*, 17 (Oct. 1985), p.294.

註②：鄭麗敏，「步著歷史的軌跡探索圖書館學與資訊科學教育的問題(下)」，*教育資料與圖書館學*，31卷3期(民82年)，頁319。

註③：Suzanne H. Mahmoodi, "Are You Sure That's What You Meant to Say?", *Public Libraries*, 21 (Summer 1982), p.69.





- 註④：范承源，「大學圖書館參考服務的缺失與改進」，中國圖書館學會報，35期（民72年12月），頁113。
- 註⑤：B. Nielsen, "Teacher of Intermediary: Alternative Professional Models in the Information Age," College & Research Libraries, 43 (1982), pp.184-185.
- 註⑥：Allen Kent, Harold Lancour, and Jay E. Daily, Encyclopedia of Library and Information Science, Vol.25 (New York: Marcel, Inc., 1978), p.220.
- 註⑦：Ibid, p.221.
- 註⑧："A Commitment to Information Services: Developmental Guidelines," RQ, 18 (Spring 1979), pp.275-278.
- 註⑨：程麟雅，「參考館員如何因應資訊社會」，台北市立圖書館館訊10卷3期（民國82年3月），頁13。
- 註⑩：Ibid.
- 註⑪：Paula D. Watson, "Organization and Management of Reference Services in Academic Research Libraries: A Survey," RQ, (Summer 1984), p.408.
- 註⑫：William F. Young, "Communicating With the New Reference Librarian: The Teaching Process," Reference Librarian, 16 (Winter 1986), p.223.
- 註⑬：Barbara E. Kemp, "Multiple Roles of Academic Reference Librarians: Problems of Education and Training," Reference Librarian, 14 (Spring/Summer 1986), pp.141-142.
- 註⑭：Ann T. Hinckley, "The Reference Librarian," College & Research Libraries News, 4 (1983), pp.62-63.
- 註⑮：James Wyer, Reference Work (Chicago, ALA, 1930), pp.234-239.
- 註⑯：Margaret Hutchins, Introduction to Reference Work (Chicago, ALA, 1944), pp.32-35.
- 註⑰：Kemp, op.cit., pp.142-144.
- 註⑱：William Katz, Introduction to Reference Work, 2vols., 4th ed. (New York: McGraw-Hill, 1982), pp.28-29.
- 註⑲：Ibid.
- 註⑳：Diana M. Thomas, Ann T. Hinckley, and Elizabeth R. Eisenbach, The Effective Reference Librarian (New York: Academic Press, 1981), p.192.
- 註㉑：Kemp, op.cit., p.143.
- 註㉒：Mabel Shaw & Susan S. Whittle, "Selecting a Reference Librarian: Signs to Look for in Selection," Reference Librarian, 14 (Spring/Summer 1986), pp.199-200.
- 註㉓：Jose-Marie Griffiths, "Our Competency Defined: A Progress Report and Sampling," American Libraries, 15 (1984), pp.43-45.
- 註㉔：Anne Page Mosby & Glenda Hughes, "Continuing Education for Librarians-Training for Online Searching," Reference Librarian, 30 (1990), p.109.
- 註㉕：Ellsworth Mason & Joan Mason, "The Whole Shebang-Comprehensive Evaluation of Reference Operations," Reference Librarian, 11 (Fall/Winter 1984), p.38.
- 註㉖：Miriam H. Tees, "The Reference Librarian in the Small Information Center: Selection and Training," Reference Librarian, 14 (Spring/Summer 1986), p.66.
- 註㉗：Samuel Rothstein, "The Making of a Reference Librarian," Library Trends, 31 (Winter 1983),





- pp.375-399.
- 註②：Louise S. Sherby, 'Educating Reference Librarians: A Basic Course,' Reference Librarian, 30 (1990), p.36.
- 註③：Ibid., 38.
- 註④：Charlaine Ezell, 'A Fast Track Over Rocky Roads: Continuing Education for Reference Librarians,' Reference Librarian, 30 (1990), p.61.
- 註⑤：陳敏珍, '圖書館員繼續教育探討', 台北市立圖書館館訊, 4卷3期(民76年), 頁29。
- 註⑥：傅雅秀, '資訊社會中圖書館員的繼續教育', 台北市圖書館館訊, 4卷3期(民76年3月), 頁29。
- 註⑦：D. E. Weingand, 'The M.L.S. -Only the Begining,' Journal of Education for Library and Information Science, 25 (Winter 1985), p.293.
- 註⑧：Louis Shores, Reference Becomes Learning: The Fourth R. in Reference Services, Selected by Author Ray Knowland (Hamden, Conn., 1964), p.236.
- 註⑨：沈寶環, 參考資料與參考工作 (台北市：學生書局, 民82), 頁IV。
- 註⑩：Richard F. Kenny & Eileen Schroeder, 'An Evaluation of a Training and Assistance Program for the CD-ROM Databases: Reflection on the Processes,' RSR: Reference Services Review, 20 (Summer 1992), p.46.
- 註⑪：T. Konn & N. Roberts, 'Academic Librarians and Continuing Education: A Study of Personal Attitudes and Opinions,' Journal of Librarianship, 16 (October 1984), p.262.
- 註⑫：Elizateth W. Stone, 'Continuing Professional Education,' In The ALA Yearbook 4: A Review of Library Events, 1978 (Chicago: American Library Association, 1979), p.87.
- 註⑬：F. W. Lancaster, Libraries and Librarians in an age of Electronics (Arlington, Va: Information Resources Press, 1982), pp.13-15.
- 註⑭：Lancaster, op.cit., p.25.
- 註⑮：Ronald R. Powell, 'Woruces of Professional Knowledge for Academic Librarians,' College & Research Libraries, 49 (July 1988), p.333.
- 註⑯：Margaret F. Stieg, 'Continuing Education and the Referenc Librarian in the Academic and Research Library,' Library Journal, 105 (December 1980), p.2548.
- 註⑰：Elizabeth W. Stone & Ruth J. Patrick & Barbara Conroy, Continuing Library and Information Science Education (Washington, D.C.: ASIS, 1974), p.1.
- 註⑱：Ibid., p.2.
- 註⑲：Thomas E. Alford, 'Microcomputer Continuing Education Training Will Assist Reference Librarians,' Reference Librarian, 14 (Spring/Summer 1986), pp.173-174.
- 註⑳：Darlene E. Weingand, 'Competence and the New Paradigm: Continuing Education of the Reference Staff,' Reference Librarian, 43 (1994), p.174.
- 註㉑：Karen Y. Stabler, 'Introductory Training of Academic Reference Librarians: A Survey,' RQ, 26





(Spring 1987), p.363.

註④：Ibid., pp.363-369.

註⑤：Young, op.cit., pp.223-224.

註⑥：Heather Blenkinsopp, "How's the Warter? The Traibubg of Reference Librarians," Reference Librarian, 38 (1992), pp.175-181.





Abstracts of the 19th International Conference on Library and Documental Science (ICDLAS 1999) held in Beijing, China, from August 15 to 19, 1999. The conference was organized by the Chinese Library Association (CLA) and the Chinese Society for Library Science (CSLS). The main theme of the conference was "Library and Documental Science in the 21st Century". The conference featured a variety of sessions, including plenary sessions, keynote speeches, and panel discussions. The abstracts provide a comprehensive overview of the research and practice in the field of library and documental science as of 1999.

