

淺論參考服務的組織和人員

On the Reference Service Organization and Personnel

王錫璋

Hsi-chang Wang

國家圖書館

National Central Library

【摘要 Abstract】

本文淺論參考服務的組織形態，並分析、比較幾個較大型國家圖書館的參考服務部門的組織精神；此外，並就參考館員在組織部門的工作崗位分配予以闡釋。參考館員的素質，亦是參考服務功能能否發揮的重要因素，本文亦探討參考館員的特質和條件，並闡論如何以訓練和進修，提高其學識和工作技能。

This paper aims to point out the various organization types of reference service, and analyze and compare the spirit of the reference service departments of some full-fledged national libraries in the world. Moreover, it gives an account of the workload allocation to the reference service librarians by the said organization. Since the good quality of the reference service librarians is an important factor leading to the efficient promotion of the reference service functions, the paper also discusses the characteristics and requirements on the part of reference service librarians and explains ways to offer special training to them and encourage them to absorb update knowhow so as to increase their knowledge and skills in their work.

關鍵詞 Keyword

參考服務 參考館員 參考服行政 參考館員訓練

Reference service, Reference librarian, Reference services administration,
Reference librarians training



壹、何以須要有組織

著名的圖書館參考服務歷史學者羅斯坦（Rothstein, Samuel）認為參考服務的本質特徵之一是圖書館為了提供對讀者的協助及學習參考工作的技術，必須成立特定的組織。的確，早期的參考服務，是館員隨時隨地幫忙讀者，後來即使有了「協助讀者查檢資料，使用圖書資源」是圖書館不可或缺之責任觀念，但也經常只是有了專人或成立一間參考室來從事此項服務，尚談不上有什麼特定的組織。然而隨著書刊文獻的日益增多，讀者對參考服務的要求越來越高，館員工作的範圍也愈多樣化，因此不得不開始將參考服務的工作予以組織化、分工化，於是就有參考部門的成立。

參考部門的成立，是近代圖書館事業能夠顯示其發展和進步的里程碑，也是圖書館普遍其社會責任的指標。我國圖書館參考服務理論學者李鍾原於民國二十年在其所編撰之「圖書館參考論」一文中，即已指出：「美國圖書館除規模極小而不便分部者外，概莫不有參考部之設立，亦莫不推參考部之為重。推其原因，不外參考部之事務較諸其他部多其意義與價值也……」；又云：「圖書館各部門與社會有直接關係者，厥惟流通與參考二部；流通部所能貢獻於社會者，無非書本而定明確之需要而機器式的出納書籍而已；至於書籍之圖書功用，則無法探索之。若夫參考部則迥異於流通部，其使命固為代閱者解決一切困難；故除供應明確之需要外，尚須自莫須有中而求獲書籍之功用。由是可見流通部之事務概為被動的，而參考部之事務為主動的！因其主動，故書籍之手續若功用，乃可歸屬於人前。換言之，即參考部可擴大書籍之效用也……」①。可見設立參考部對於圖書館功能之發揮，有極大之價值和效用。圖書館參考服務要確立長期的願望和發

達方針，也的確須將參考工作系統化、組織化，才能有效地永續經營。故美國圖書館協會「參考與成人服務分會」所訂之「資訊服務宣言」之「範圍」項目即云：「圖書館式資訊中心的參考服務應視之為滿足讀者或潛在讀者資訊需求的重要職責。它應予組織化，以便適切協調檢索存在於某一地區或一定範圍內的資訊資源。」

參考服務之工作之所以須要組織化、分工化，乃因業務的擴張及讀者和資料的不斷增加。威特（Wight, E. A）認為圖書館部門組織區分的根據可因各項業務機能（如館際合作、參考諮詢、讀者利用指導……等）或讀者身份（兒童、成人、學生、殘障人士……等）及地理因素（總館、分館等）和主題（如人文、社會、科學技術等學科）之不同來分組設事②。而日本學者澤本孝久則認為組織化之最大要因是亦依據圖書館參考服務的職能③。總之，一個部門組織是由一群有共同目標的工作人員所組成的，組織的管理者則須要考量到圖書館的資料、預算、建築空間和設備以及工作人員數量與素質等，而將部門工作的子細分，並制定有關的政策和服務準則等，以確保組織的運作和各部門的分工協調，而完成既定的服務目標。

貳、組織形態

參考服務部門的組織，依圖書館人員、預算、藏書之多寡及其設置之目的和任務而有不同的組織方式，一般而言，有下列幾種形態：

一、沒有專任人員的情況

圖書館因為本身編制很小，無論工作人員、館舍、經費等均缺乏，故沒有專人擔任參考服務。像國內鄉鎮圖書館及中小學校圖書館即常呈此種狀況。圖書館不僅無法設有參考館員，有時連參考室或參考書區都無法區隔出來。對讀者之詢問，通常即由出納、流通人員兼理，故又稱為兼



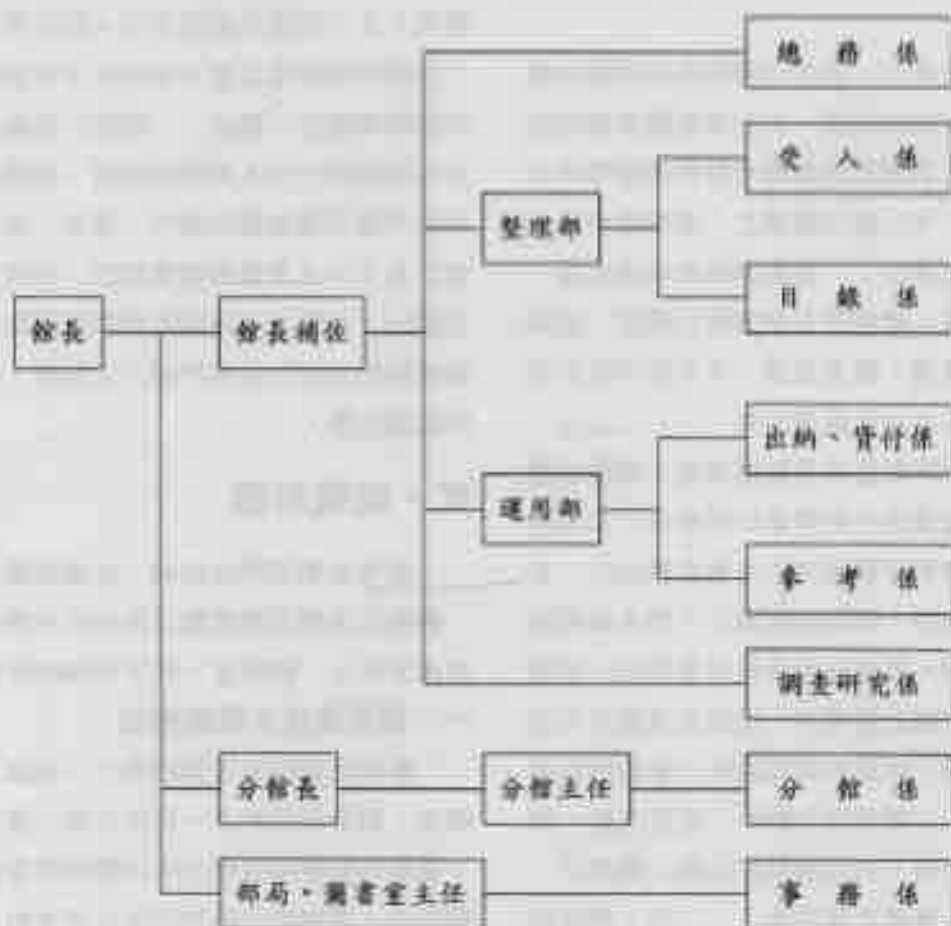
理型之組織形態。有些稍大一些的圖書館，即使有參考室或諮詢台的設置，但因無專任人員擔任參考服務工作，只能以任務編組方式來執行各項任務；如由各部門圖書館科系畢業之館員輪流值勤參考諮詢台，而其他各項間接的參考服務工作，亦分由各部門承擔，如採購部門負責參考書之選訂；編目部門負責各項文獻目錄之編製或目錄指導工作等；而閱覽或流通部門則協助讀者利用指導之工作等。

此種型態之缺失自然是工作人員較無歸屬感，組織之間亦缺乏協調性，整個參考服務處於無目標、無計畫的狀態。

二、事務集中參考部門

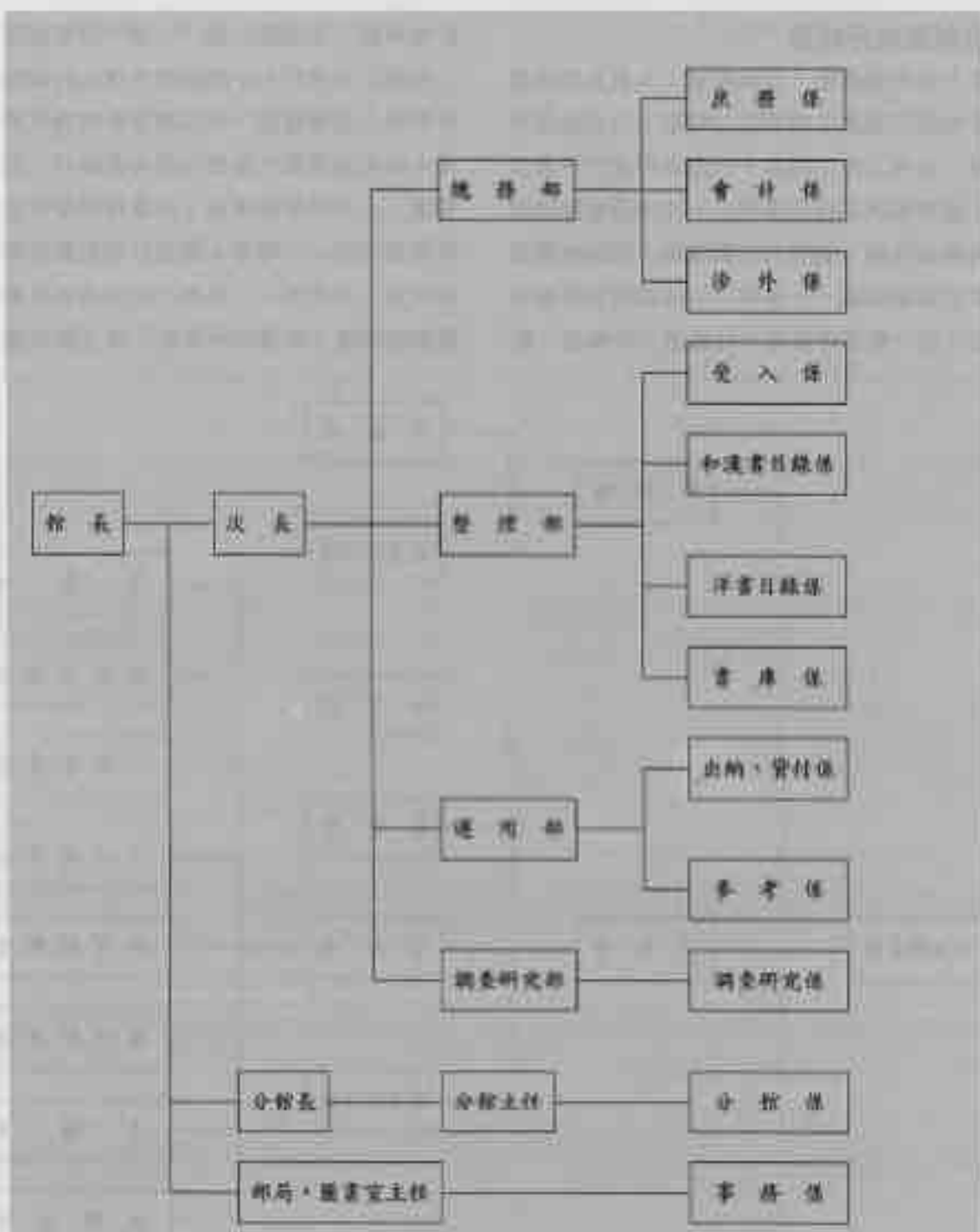
再稍大型的圖書館，則設有獨立的參考部門

或參考室，也有專門人員負責參考服務各項業務。但若參考人員較少，則這少數的一兩人必須負責所有諮詢台值班的業務及其他各種間接的參考準備工作等，故此類類型也稱為綜理型的組織型態。若參考服務館員達四、五人以上，則這些人的業務可予區分，每人除輪值諮詢台外，其他時間則可擔任一些專責的業務。這樣的組織型態，在中型圖書館（藏書20萬以上至50萬之間）最為通行。我國各縣市文化中心圖書館及部份學院、專科學校圖書館大體都屬於這種類型。「日本國立大學圖書館改善要項」中對3個學院以上，藏書20萬以上的中型圖書館，即有如下的組織圖示（圖一）：



圖一 學部3學部以上，藏書20萬冊以上一分館は含まない

(資料來源：④)



圖二 學部6學部以上，藏書數50万冊一分館は含まない
(資料來源：阿土爾)

而6個學院以上，藏書50萬冊的圖書館，亦有如上的組織顯示（圖二）。

此兩種組織型態之參考部門（參考係）皆在讀者服務部（運用部）下，集中所有參考業務

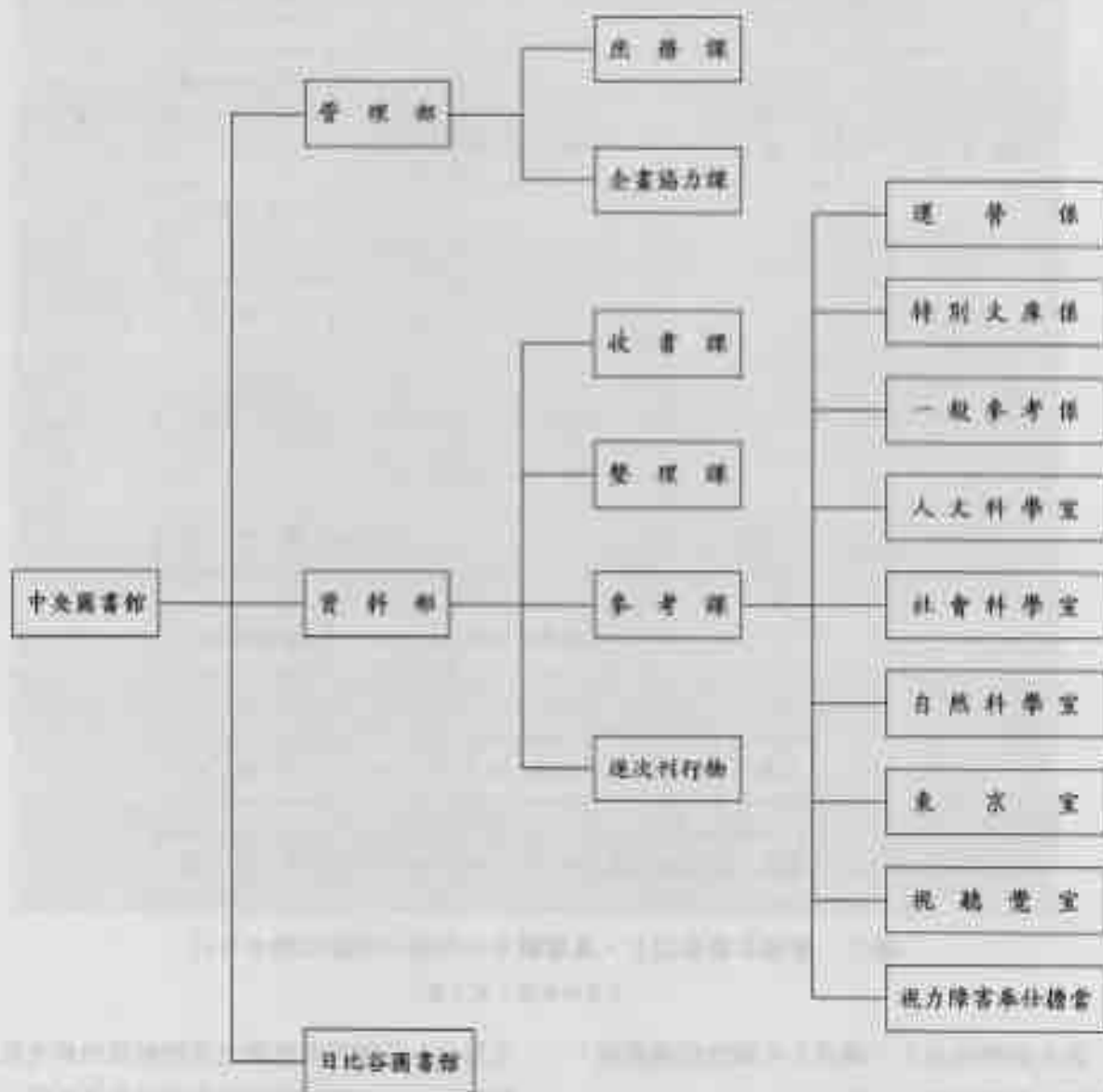
立運作。這種組織型態也是較傳統的參考服務，即是將參考館藏匯集於參考室或參考部門，所有參考服務皆集中於此參考室或部門處理。



三、分組型式分科型

更大型的圖書館，因為藏書、人員及業務擴增，參考部門組織必須再區分科組，分別處理專門業務，以利工作之推展。大型參考部門的業務組織，通常可依工作性質來分，如分為電話諮詢組、館際合作組、圖書利用輔導組、資訊檢索組、文獻目錄編輯組……等等；有的則按資料型態來區分，如一般參考書組、地圖組、手稿組、縮

影資料組、印刷照片組……等，這兩種區分型式，較適合各學科人才配備較不齊全的圖書館。至於有些大型圖書館，因為隨著諮詢專業化的要求，則將參考部門按學科內容來區分，如一般參考室、人文科學參考室、社會科學參考室、自然科學參考室……等等，甚至於有更細的學科，如法律室、美術室……等等。而日本東京都中央圖書館組織圖，即為分科型之一例（參見圖三）。



圖三 東京都中央圖書館組織圖

(資料來源：⑤)

我國較大型的大學圖書館（如台大等），除總圖書館外，另外在各學院設有學院圖書館，亦有館員從事參考服務，一般來說，也是一種分科制。

分科制組織的特點是各學科參考室必須要聘請具有該學科專長的館員，才有能力為較專精的讀者或利用者服務；甚至於也可聘請一些高級研究員，有系統地編製一些專題文獻目錄。學科制的另一特色也是打破傳統參考室只擺設參考工具書，以利用參考書為主，求索而資料的參考諮詢工作；學科參考室則是講求資料的專精，只要符合學科研究的需求，不管是否參考書，均應納入蒐藏、利用。

四、各國國家圖書館參考組織

然而，由於圖書館資料型態日益繁雜，圖書館的功能、任務也日益增加，許多大型——尤其是國家圖書館，其參考服務部門的組織，已常非單純的分組型或分科型，而是兩者交互涉雜的組織型態；有的甚至設有一個集權而明顯的參考部門名稱，而參考服務工作則分散在許多各自獨立的部門；這譬如政治體制，有的像「聯邦制」（Federation）——中央與地主方均權，有則像「邦聯」（Confederation）——地方權大而中央權小一樣，以下列舉數個國家圖書館的組織部門之型態，稍供參考比較：

（一）中國大陸北京圖書館（The National Library of China）

北京圖書館的參考部門全稱為「參考輔導部」，是北京圖書館履行國家圖書館諮詢服務、圖書館學基礎研究及開展輔導工作的業務部門，下分五個科組①：

1. 哲學社會科學參考組：其下又設哲學社會科學和法律政策兩個諮詢室。
2. 科學技術參考組：下設科技諮詢室和科技文獻室。

3. 圖書館學研究輔導組：下設圖書館學資料室。

4. 參考工具書組：下設工具書閱覽室和年鑑、名錄閱覽室。

5. 國際組織和外國政府出版物組：下設國際組織和外國政府出版物閱覽室。

此組織是以分科制為主，但亦雜有資料型態之區分（參考工具書組及國際組織和外國政府出版物組）。特別值得一提的是有圖書館學研究輔導組之設；蓋以國家圖書館負有輔導全國圖書館事業之任務，必須有專門之閱覽、研究參考室，供本館館員或其他各地圖書館從業人員進修、參考及研究之用。

（二）新加坡國家圖書館（National Library of Singapore）

參考部門稱為「參考服務部」（Reference Services Division），提供參考、資訊及研究與視聽資料和影印、照相等的服務。該部門組織較為單純，下分②：

1. 較大的第一參考室，包括人文社會科學的蒐藏、藝術資源中心、新加坡研究蒐藏、當地及部份外國報紙、百科全書和地圖集、大學概況等。

2. 較小的第二參考室，包括商業、科技館藏、當期雜誌、電話名錄等。

3. 亞洲兒童圖書室（The Asian Children's Collection），主要蒐藏英文、中文、馬來文和錫蘭坦米爾語（Tamil）等四科語文的有關亞洲各國兒童圖書，以供研究參考。

另外，除參考諮詢服務，亦設有櫃枱專門提供光碟及視聽資料的使用。

此組織型態亦是分科制中夾有資料型態的區分。

（三）韓國國立中央圖書館（National Central



Library, Republic of Korea)

是在「圖書館服務部」(Library Service Department)下設有「公共服務組」(Public Service Division)，其下在各樓層設成各種參考室，提供參考資訊服務，如三樓有期刊室、政府出版品閱覽室、報紙室、職業資訊室、語言文學閱覽室；四樓設有學位論文室和特藏(北韓共產黨研究)及非書資料室(視聽資料和電子資料，如LD、CD、CD-I、CD-ROM等)，圖書館學研究室、珍善本書室。至於總參考諮詢則設於一樓，提供電話、傳真、書信和個人的諮詢服務。^⑧此組織型態，以分科制為主，資料型態為副。值得注意的是它亦設有圖書館學研究室。

④ 加拿大國家圖書館 (The National Library of Canada)

「參考資訊服務部」(Reference and Information Services)下分：

1. 一般參考室(二樓)，提供書目查詢、公共目錄查詢(OPAC)及各種光碟和線上系統的使用指導、研究方法的指導、資訊轉介服務等；諮詢服務也可透過書信、電子郵件、傳真及電話等方式為之。
2. 另外在二樓還設有縮影資料閱覽室、圖書館及資訊科學研究室、希伯來及猶太教研究室(Jacob M. Lowy Collection)；四樓有音樂室、珍善本書室、加拿大文學研究室、文獻手稿室、兒童文學室等^⑨。

此館組織型態亦是包括分科與資料類型之區分。

⑤ 澳洲國家圖書館 (National Library of Australia)

參考服務部門名稱為「資訊服務組」(Information Services)，參考館員稱為「資訊館員」(information officers)。資訊服務組提供到館讀者的詢問協助及電話、書信的諮詢服務

等。其下設一生閱覽室(Main Reading Room)，蒐藏、陳列一般參考工具書、當期期刊等，並有光碟檢索服務。其他還有各種專門閱覽室，包括報紙/微捲閱覽室、亞洲研究閱覽室、口述歷史閱覽室、地圖閱覽室、圖書/照片閱覽室、視聽室等。另外亦有一間「佩西里克研究室」(Petherick Reading Room)，供長期研究或需大量使用館藏的學者提出申請使用，此閱覽室提供研究者桌椅及電腦等各項設施，並有專門的資訊館員提供服務^⑩。

除資訊館員外，亦設有全館性的「學科專家」(subject specialization)隊伍，包括人文科學(含歷史/文學、音樂/表演藝術、家庭、地方志/傳記類)、自然科學(含地圖、科學教育、地球科學、物理、生命科學等)、社會科學(法律、經濟、統計、政治/政府管理、社會問題、社會學、婦女研究)等各種學科。他們除擔任館藏發展、編製澳洲國家書目外，並須支援各種專門學科的參考諮詢。

⑥ 大英圖書館 (British Library)

原先的大英圖書館「參考部門」(Reference Division)是館裏的三大作業部門之一(其他兩者為文獻供應中心和書目服務部)，其下包括圖書組、手稿組、東方手稿暨圖書組、科學參考圖書組、印度圖書館與紀錄室、保存服務處等六個單位^⑪。唯八〇年代中期以後，大英圖書館有所變革，已沒有明顯的綱舉目張式的參考服務的名稱和組織型態，參考服務主要分別在各專門部組及閱覽室實施，而以倫敦地區的「科學參考資訊服務部」(Science Reference and Information Service)、「人文及社會科學部」(Humanities & Social Science)為主力；另外，還有各種不同學科及資料型態的閱覽室，如著名的圓型閱覽室(Round Reading Room，主要陳列參考書)、政府出版品閱覽室、音樂閱



覽室、地圖圖書室、手稿室、報紙室、國家有聲檔案室，英國圖書館學及資訊科學閱覽室、東方及印度官方文獻室……等；參考服務的組織相當龐大，在大英國圖書館新館尚未啓用前，各閱覽室幾乎散置於不同館舍內。至於使在西約克夏郡（W. Yorkshire）波斯頓·斯巴（Boston Spa）之文獻供應中心（Document Supply Centre），其所提供之國內外館際複印及借閱服務，則已名聞國際圖書館界。

（二）日本國立國會圖書館（National Diet Library, Japan）

日本國立國會圖書館與美國國會圖書館是世界上最具特殊兩個國家圖書館，蓋因其不僅對國會議員提供參考諮詢及資料提供之服務，為國會專屬之圖書館；它們也兼負責全鑄性之國家圖書館的角色和任務。而日本國立國會圖書館之創立是在戰後1947年，日本國會認為為適應新憲法所闡釋的民主原則，應成立一個有效率且具有研究功能的國會圖書館，乃邀請包括當時的美國國會圖書館副館長克拉普（Clapp, Verner W.）及美國圖書館協會東方委員會主席勃朗博士（Dr. Charles H. Brown）等著名圖書館學家在內組成的美國圖書館使節團，（U.S. Library Mission）訪問日本，該使節團在日本國會兩院運營委員會及其他機關充分合作之下，對國會圖書館的成立，提出許多意見，是故，日本國立國會圖書館的組織帶有濃厚的美國國會圖書館之影子。

日本國立國會圖書館的參考服務部門，主要有兩個業務組織：

1. 專門對國會議員服務的「調查及立法考查局」；根據昭和三十年一月廿八日法律第3月修正通過的「日本國立國會圖書館法」第十五條規定：「館長應在國會圖書館設立調查及立法考查局，其職務如下：(1)應

兩議院之要求，就兩議院之委員會正審議未決的法案或內閣交付國會的案件，加以分析及評價，並對兩議院之委員會提供補助意見，並提供適當決定所需之依據，以資援助；(2)應兩議院之要求，或預測有此要求，主動進行立法資料及有關資料之蒐集、分類、分析、翻譯及編製索引、摘要、編集、報告及其他準備工作；資料之選擇及供應，應避免黨派和官僚偏見，提供有用資料予兩議院委員會及議員；(3)在立法準備之際，應協助兩議院、委員會及議員，提供服務，以便起草議案。但此項協助僅限於委員會和議員有所要求時提供之，調查及立法考查局之職員，決不得倡議或催促立法；(4)在不妨礙兩議院、委員會及議員需要範圍內，得提供其蒐集予行政及司法各部門和一般民眾利用。」^①可見這項參考服務的功能，即如本世紀初麥卡第（Charles McCarthy, 1873-1921）推行的立法參考圖書館之種種措施。

2. 對一般民眾之參考服務主要由「參考書誌部」負責，其工作要項為幫助讀者使用圖書館、指示特殊文獻、調查書目資料、編印各學科書目等。民眾可以書信、電話、或口頭等方式提出諮詢。「參考書誌部」下設有一般參考課、人文課、法律政治課、科學技術課、亞非課及索引課。專科閱覽室則有參考圖書室、新聞閱覽室、微影新聞閱覽室、國連（聯合國）官書資料室、音樂資料室、特別室、亞非資料室、圖書館學資料室、貴族書室、新聞剪報閱覽室、幣原平和文庫、當代政治史資料室、科技資料室、憲政資料室、地圖室、法令議會資料室等，均提供有關各學科或資料型態的參考服務^②。



3. 對政府機構的參考服務，則由國立國會圖書館設在各行政及司法部門的三十幾個支部圖書館負責，這組世界獨一的支部圖書館系統，使得圖書館更能增進對政府機關的服務，國會及政府各部門也能透過本館和支部圖書館的合作而發揮其功能。

④ 美國國會圖書館 (Library of Congress, U.S.A.)

美國國會圖書館雖然無較明顯而獨一的總參考服務部門，其業務分散在幾個有關部門，但它的部門之多，組織之龐大，為世界各圖書館所難以匹敵。國會圖書館之參考服務，主要在下列各部門：

1. 在「研究服務」部門 (Research Services) 下有個「地區研究部」 (Area Studies)，其下轄非洲暨中東組、亞洲組、歐洲組、西班牙組；此部門負責各地區區域研究之參考諮詢業務。另外，研究服務部門還有「一般參考部」 (General Reference)，轄有一般閱覽室、聯邦研究組、期刊暨政府出版品組、科技資料組等有關參考閱覽之單位。「特殊館藏部」 (Special Collections) 則轄有地理暨地圖組、手稿組、音樂組、印畫暨照片組、珍善本暨特藏組、電影、廣播暨錄音資料組等。開放之專科閱覽室則有民俗文化檔案室、亞洲及非洲、中東部門閱覽室、歐洲閱覽室、西班牙閱覽室、地理及地圖閱覽室、方志及家譜閱覽室、手稿閱覽室、縮影資料閱覽室、電影及電視資料閱覽室、視覺及肢體殘障服務中心、報紙及雜誌閱覽室、表演藝術圖書館、畫片及攝影資料閱覽室、善本特藏閱覽室、科學閱覽室、社會科學閱覽室等④。

2. 國會圖書館在館長之下，還有個獨立的「法律圖書館」 (Law Library)，其下包括英美法組、歐洲法組、遠東法組、西班牙法組、近東暨非洲法組，並有個法律圖書館閱覽室。此部門為法律學科之專門研究及參考服務單位。

3. 對國會議員之參考服務，則由「國會研究服務中心」 (Congressional Research Service) 專司其責，其下轄有「指定、參考暨專門服務室」、「自動化資訊服務室」、「高級專家室」、「圖書館服務組」、「國會參考組」、「經濟組」、「教育暨公共福利組」、「外交暨國防組」、「政府組」、「美國法組」、「環境暨自然資源政策組」、「科學政策研究組」等，分別對國會議員之法案、預算之審查等提供資料及諮詢之協助，以提高議員之間政品質。

由上可見國會圖書館有關參考服務部門組織之龐雜，工作人員達到800餘人之多⑤，其分組分科之細密自然可與五角大廈或通用汽車公司相比。

⑤ 中華民國國家圖書館 (National Central Library, R.O.C.)

至若我們國內的國立中央圖書館，參考服務的工作由閱覽組參考室負責一般性參考諮詢工作，閱覽組中另有期刊室、法律室、政府出版品閱覽室、美術室、日韓文室、學位論文室、視聽資料室等專科閱覽室，亦提供諮詢之服務，另外特藏組所屬之善本書室、漢學研究中心所屬之資料組和大陸資料閱覽室也擔任協助讀者研究、閱覽和參考的工作。民國85年元月，國立中央書館經立法院易名為「國家圖書館」，新的組織條例中設有「參考組」，對參考服務應有更大的擴展空間。



參、業務職掌和工作分配

在一個小圖書館，或許只有一間參考室，一、兩個工作人員能夠提供參考服務，這當然無須談到人員的工作分配問題，參考館員即須負責所有相關業務。然而一個中型或大型的圖書館，參考館員從五、六人到數十人甚至於有數百人的，就免不了有更細的組織區分和業務職掌的分配；例如參考部主任負責行政規劃，館員負責圖書利用指導、館際互借、館藏發展或電腦資訊檢索

……等等。惟參考服務中最主要的任務則是在親身協助讀者查檢資料、解答各種問題、利用圖書館各項資源；此項工作以在參考諮詢台為主要實施場所，故在參考部館員所組成的參考隊伍中，幾乎每個人都須輪值諮詢台，從事諮詢服務工作，其他時間再分別從事所分配的其他工作。例如表一即為國立中央圖書館（國家圖書館）在民國85年6月時參考室六位工作人員的工作職掌分配：

表一 參考室工作職掌

館員甲	<ul style="list-style-type: none"> 參考諮詢服務（諮詢台值班） 參考館藏的選擇、補充與發展 中大書信與公文回覆 國內外大學概況的蒐集 資料資料的選買與複製 實質的安排 當代文學史料影像系統之審覈
館員乙	<ul style="list-style-type: none"> 參考諮詢服務（諮詢台值班） 參考室自動化的規劃與處理系統的管理 主管〈人文社會科學合作組織〉執行小組秘書工作 當代文學史料影像系統之規劃
館員丙	<ul style="list-style-type: none"> 參考諮詢服務（諮詢台值班） 編製國際百科業務與服務 〈科技合作組織〉指定代表人業務 函文書信的回覆 光碟系統的服務 當代文學史料影像系統、藝術作家系統之規劃
館員丁	<ul style="list-style-type: none"> 參考諮詢服務（諮詢台值班） 專題文獻的編製 小冊子的管理 文書整理 當代文學影像系統之執行
館員戊	<ul style="list-style-type: none"> 參考諮詢服務（諮詢台值班） 〈人文社會科學合作組織〉本館指定代表人業務，除際合作信件處理及資料複印 函文參考書的點收、管理及目錄卡片的建立、管理 資料資料的匯整、管理 協助當代文學史料影像系統整理
館員己	<ul style="list-style-type: none"> 參考諮詢服務（諮詢台值班） 中文參考書的點收、管理 叢書區的管理除際合作複印事宜 協助當代文學史料影像系統整理
助理員生	<ul style="list-style-type: none"> 服務台值班 整書上架、退庫圖書之管理 卡片登錄 圖書裝磁帶



這六位工作人員一週平均在參考室值班的時間約為兩天（16小時），（但晚上及星期例假日亦需輪值，平均每週約有半天至一天的夜晚或假日輪班需到台工作），其餘時間則從事其他參考服務業務。參考諮詢台的值勤工作，是一件精神負荷很重的工作，故凡是參考諮詢量較大的中大型圖書館，參考館員都幾乎無法每週、每天上班時間竟日在諮詢台服務的。沈寶瑛教授在「有關當前我國公共圖書館參考工作的幾點建議」一文中亦提到：「解答參考問題是參考服務的主要責任，記得我在丹佛市立公共圖書館服務的時候，每一工作在總參考室值班兩小時（因為工作負荷

太重，館方規定專業館員每天值班時間不得超過兩小時）；兩人同時值班過於忙碌時，還有不固定工作站floating的專業館員幫忙……」^④。可見參考服務—尤其是諮詢台工作是無法像採訪或編目各部門的館員，整天擔任同一樣的工作的。這也是參考服務的工作分配，呈現較多樣性的關係。因此參考服務的整體工作分配，常呈交叉交錯的情況。如下圖是湯瑪斯（Thomas, Diana M.）等所著的有效率的參考館員（The Effective Reference Librarian）一書中所揭示的一箇中型公共圖書館的組織及工作分配（圖四）：

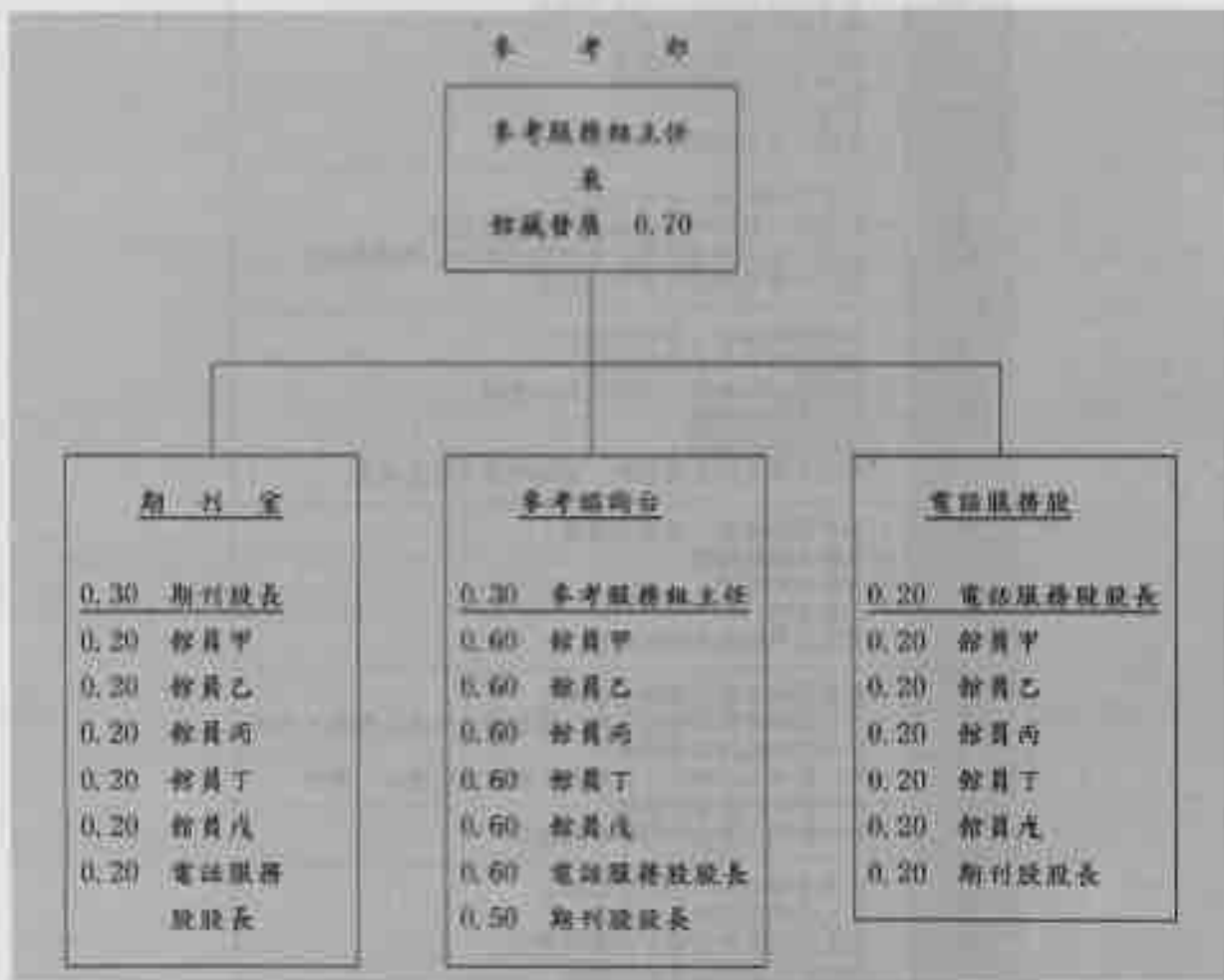


圖 四
（資料來源：④）

此圖顯示一個含參考組主任和七名全時館員在內的參考組組織的工作分配。一個全時館員的工作時間 1 fte = 每週40小時。以參考組主任而言，他花費0.70（亦即40小時×0.70 = 28小時）在行政及館藏發展工作上，而0.30（亦即40小時×0.30 = 12小時）則花在諮詢台值班，再以期刊股股長而言，他花0.30（亦即12小時）在期刊股行政業務上，另0.50（亦即20小時）在參考諮詢台上，而另外的0.2（即8小時）在電話服務上。同樣的，電話服務股股長也分別各花費0.20（8小時）、0.20（8小時）、0.60（24小時）在電話服務的行政業務、期刊室和參考諮詢台上。至於5

名館員（館員甲-戊）則分別花0.20（8小時）、0.60（24小時）、0.20（8小時）在期刊室、參考諮詢台上及電話服務上。

總時數顯然參考諮詢台較多，這是因為每次值班不只一個館員，且晚上、假日亦經常須服務讀者的關係；但每個人每週總工作時間都是40小時。

此種分工的優點是館員對參考服務組各部門都能推覆、參與，可以彼此互相支援；缺點則是缺少與圖書館技術部門的連繫。

另外一種則為中型的學術圖書館參考部門組織和工作分配，如圖五所示：

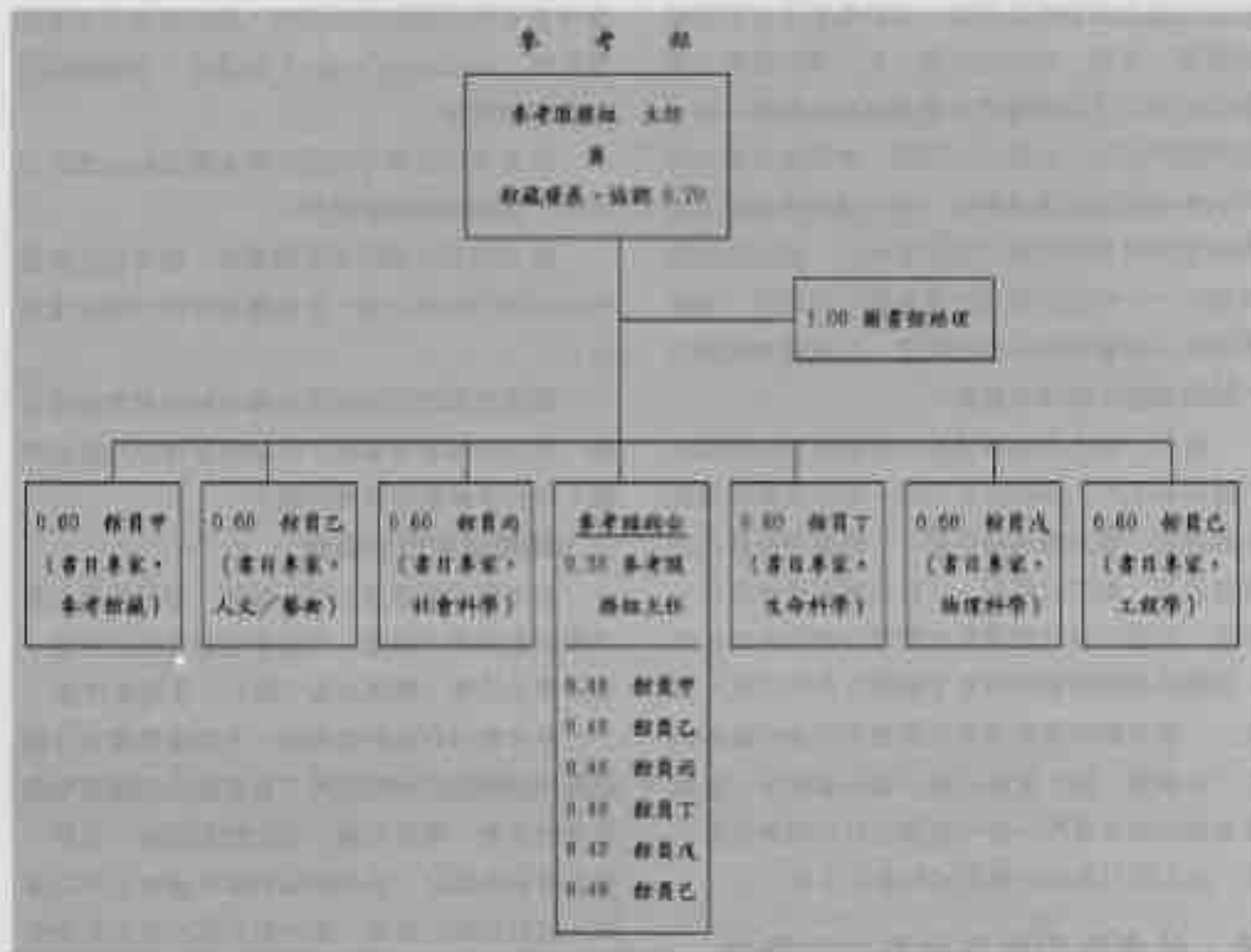


圖 五
(資料來源：②)



此種組織分工為書目（或學科）專家參與參考服務之類型。如館員甲、乙、丙、丁、戊、己等均為圖書館之學科專家，一週有0.60（亦即24小時）的時間各在採訪或編目部門工作，另有0.40（16小時）則在參考諮詢台輪值。而參考組主任亦有0.30（12小時）在諮詢台，而0.70（28小時）則負責整個部門之規劃作業。一位圖書館助理（library assistant）則全時（40小時）輔助參考組主任。

此種組織分工的優點為書目專家均來自其他技術服務部門，對參考部門與圖書館的互動有良好的關係。而書目或學科專家，亦可以使學術圖書館的諮詢服務較具深度。唯缺點是沒有預留館員請假、休假、生病的代理人員。學科或書目專家固然也均受過圖書館及參考服務的訓練，對一般問題的解答、諮詢並無問題，對他所具專長的學科會更能滿足讀者需求。唯若讀者所須深入諮詢的某學科專家恰好沒輪值諮詢台，則亦為困擾問題之一，解決之道或許須像醫院門診部一樣掛出專科主治醫師的出診時間表，以便讀者對深入的諮詢須按時尋求協助。

當然，更大型的圖書館，有更複雜的組織部門區分和工作人員的分工方式，如分成館藏發展和維護組、電腦資訊檢索組、一般參考服務及指導服務組、館際合作組、自動化網路發展組……等等。此時，參考館員雖然較難以參與所有工作，但最好也能採取部份交叉操雜工作的方式。事實上，像美國國會圖書館那種龐大的參考服務部門，每個組、科、股都已像一個一般的中、大型圖書館的參考部門，參考館員在自己服務的組、科、股上即可參與多種模式的業務工作。

肆、參考部門與其他單位的關係

參考部門是圖書館各部門中最能與讀者直接接觸的一個單位，猶如軍隊中的第一線戰鬥部隊

一樣；然而第一線部隊如要有旺盛、堅固的戰鬥力，也必須要有完善的後勤部隊之支援。圖書館的後勤單位，主要是技術服務部門，包括採訪、編目等單位；而典藏部門也與參考部門也有密切的關係的。

一、與採訪部門的關係

大部份的參考部門都負責參考資料、參考圖書的館藏發展工作，因之，協助選擇、評鑑、介紹參考圖書是必然的。然而，殊少參考部門會直接負責訂購參考工具書的，此項購書工作依然由採訪部門執行。因此，參考服務部必須時常密切注意新出版參考圖書的訊息，將符合本館需求的參考書單推薦給採訪部門，那些書須要採取長期訂購（standing order）的方式，亦可請採訪部門建檔處理。

讀者推薦的參考書或反映本館較缺乏那些工具書，亦須轉知採訪部門。

參考館員亦須經常巡視書架，發現有破損壞而無法裝訂修補之書，亦可請採訪部門補訂或增訂。

而採訪部門如接收到各種出版訊息或新書目錄，其有有關參考書者，亦應請參考部門協助評鑑、分析本館是否需要訂購。

二、與編目部門的關係

參考書為圖書館之核心館藏，編目部門對參考書宜儘量優先處理，特別是有時效性之年鑑、指南等工具書，應挑出先予編目，移送參考部。

參考館員在巡視書架時，若發現書籍有分類錯誤或兩種性質和類似的工具書部分到類號相隔很遠的書架，應通知編目單位訂正或統一合併。對參考書的認定，參考和編目部門常有不同之看法，較有疑義之書籍，應由編目部門邀集參考館員會議決定。

在參考諮詢服務中，亦偶而會有有關分類、編目、標題方面之詢問，此時是否轉介編目部門

回答，應由兩部門協商，訂立何種層次之相關問題，可由參考部門直接回答，何種層次之問題，則應由專業之編目人員解答較適宜。

三、與典藏部門人關係

參考部門之參考室或專科閱覽室，通常沒有很大的空間可以永久典藏所有圖書，故舊版或複本及罕用之參考工具書須移交典藏部門。唯讀者有時須使用舊版之年鑑、統計資料等工具書，故參考部門仍須從典藏部門調出此類圖書；兩部門仍有密切之關係。

由於參考館員宜對館藏資源有所了解，故典藏部門從編目部門新收到一批圖書，即使是非參考工具書，亦可請參考館員前往過目或翻閱一番，讓館員大致了解裏面有什麼新書了。

參考館員在查檢館藏目錄之電腦系統時，若發現圖書之狀況顯示（如遺失、已借出、可外借等）與實際情況不符，或典藏位置顯示有誤時，須告知典藏部門。

四、與各閱覽室之關係

中大圖書館之參考部門，除一般參考室及參考業務單位外，亦常設有各學科或資料類型的專科閱覽室；專科閱覽室也擔任專門性之參考諮詢服務，故參考室和各專科閱覽室之間須彼此熟知所藏資料範圍，並相互合作、轉介有關諮詢問題及對讀者的服務。

伍、人員結構

參考服務館員的人數自然會隨著圖書館的組織及空間、藏書量、服務對象的大小多寡而不同，但一所圖書館，尤其是中型以上的圖書館，到底應配置多少館員，似乎並沒有一定的標準可循。我國各級圖書館相關法規及標準中，亦僅對全部館員人數及藏書量有個計算之方式，但並無專門針對參考服務人員者。

唯依據大陸學者劉聖梅、沈樹鶴所著參考服

務概論一書中引述陶煉和喬好勤兩人曾提出大學圖書館和公共圖書館參考部人員的計算方式即：

陶煉認為大學圖書館參考館員的人數應與全校的教師人數、研究生人數、本科生人數、大學圖書館的全部工作人員數量及藏書量有關，因此，他列出下列的計算公式：

$$Y = \frac{\frac{1}{50}T + \frac{1}{100}P + \frac{1}{500}S + \frac{1}{5}L + \frac{1}{100,000}B + \dots}{X}$$

其中Y指參考部門應有的館員人數，T為全校教師人數，P為研究生人數，S為本科生人數，L為全部圖書館員人數，B為藏書量，而除數X則為上述各項條件之和（亦即被除數有幾項，即除於這個項數，如上面提到被除數有T、P、S、L、B等五項，則X即等於5）。因此，若某一大學有教師1300人、研究生400人、本科生3000人、全部圖書館工作人員有125人，全部藏書有250萬冊，則應有參考館員人數為：

$$Y = \frac{1300 \times \frac{1}{50} + 400 \times \frac{1}{100} + 3000 \times \frac{1}{500} + 125 \times \frac{1}{5} + 250,000 \times \frac{1}{100,000}}{5} = 17 \text{人}$$

而喬好勤所提出的公共圖書館參考服務部人數計算方法，亦是考慮到其服務人數和館藏情況，其公式如下：

$$Y = \frac{\frac{1}{5,000,000}P + \frac{1}{30,000}S + \frac{1}{10}L + \frac{1}{200,000}B}{X}$$

其中P為本地人口數，S為本地科技人員數，L為全館人數，B為全館藏書數量，X亦為上述條件之項數。

這兩種計算方式都僅能供作參考，蓋人員計算方式是一件複雜的問題，涉及因素可能不備這些。例如，上述兩種方式都尚未考慮到開放時間的多寡，以及參考服務的空間（如專科閱覽室、諮詢服務台數量）問題等。而喬好勤的公式中，



S代表本地科技人員，也令人難以理解（為何只算及科技人員？）；又是否每個縣市郡鎮都有科技人員的統計，也是一個問題。

而無論如何，參考部更要考量到服務的範圍、對象、時間多寡及讀者的需求量等來決定館員的人數，並要在工作中不斷評鑑、分析、調整，以求達到最適宜的人力結構。

至於參考館員的組織，由於各館組織大小和方式不同，因此亦難以有一定的標準。唯基本上，公共圖書館由於服務對象遍及一般民眾，但諮詢問題可能較不深入，故除了圖書館專業人員外，學科專家可以較少，且以廣泛學科為主，如係跨社會科學或自然科學方面的；而專門圖書館或學術圖書館則視需要應聘有更深入訓練及更週分的學科專家，同時也須配合研究人員的需要而開展有關研究主題的文獻探討和分析等。例如英國國立醫學圖書館的參考諮詢人員，既是圖書館學家，又是醫學專家，他們經常隨同主任醫師去查看病房、分析病例，確定研究課題，然後圍繞課題開展參考服務工作^②。

不管如何，理想的參考服務人員，應是一個工作隊伍（team），猶如一支棒球隊，應備有各種不同專長的投手，如左投手、右投手，善投變化球、曲球、直球者……等等，方能應對各種情況的需要。在國內目前還較缺乏雙學位的圖書館人員之下，參考部門除了聘用圖書館專業人員外，亦宜聘用部份其他各學科碩士以上的人員，並施以圖書館學的訓練及工作的歷練，這樣圖書館對回答較專門學科的問題時，才能提供較深入而精確的服務。

另外，參考館員由於擔任讀者和館藏資源之間的媒介，亦是館藏資料的傳播者，故須對圖書館的運作和藏書相當熟悉，因此，其經驗和知識亦是人員調配宜須考慮的。有人認為參考館員應是圖書館工作輪調的最後一站，亦即參考館員宜

先在採訪、編目、典藏等單位服務過一段時間後，再調到參考服務部門工作，這樣對其工作開展將會順利些；此種說法不無道理。

陸、參考館員條件

參考館員的素質是參考服務工作是否完善的最大因素。美國參考服務的先驅，也是著名的 Guide to Reference Books 第 3 至 6 版的主編墨基女士（Mudge, I. G.）曾總結出參考服務成功的 3「M」要素，即「資料」（materials）、「智能」（mind）、「方法」（method）^③，其中「智能」和「方法」都是針對參考館員而言，足見參考館員在參考服務上有舉足輕重的作用。

而參考館員應具備怎樣的特質？優秀的參考館員又應具有什麼條件？圖書館學者歷年來皆有許多大同小異的說法，其中幾乎把各家要點一網打盡的大概就是 1930 年魏爾（Wyer, James L.）在其 參考工作（Reference Work）一書中所提列的參考館員二十七項特質^④。他根據三十八位圖書館學專家和參考部主管人員對參考館員應擁有的重要特質所給予的評分，依得分多寡順序，列了下列二十七項：1. 才智（intelligence）；2. 精確（accuracy）；3. 判斷力（judgement）；4. 專業知識（professional knowledge）；5. 可靠性（dependability）；6. 禮貌（courtesy）；7. 豐沛（resourcefulness）；8. 圓通（tact）；9. 機敏（alertness）；10. 工作熱誠（interest in work）；11. 記憶力（memory）；12. 求知欲（mental curiosity）；13. 對人關心（interest in people）；14. 想像力（imagination）；15. 適應性（adaptability）；16. 堅忍（perseverance）；17. 愉快（pleasantness）；18. 合作（cooperativeness）；19. 條理性（system）；20. 健康（health）；21. 主動性（initiative）；22. 勤勉（industriousness）；23. 速度（speed）；24. 沈

著 (poise)、忍耐 (patience)、強硬 (forcefulness)、整潔 (neatness)。每項之下，均在有 3 至 5 小項的詳細說明，共計有 114 條項目，蔣文郎先生在其參考服務與參考資料一書中也有詳細的介紹^②。此二十七項，114 條，一般認為是理想的參考館員的條件，唯很難有人具有如此十全十美的特質，只能以此做為高標準的努力目標。

另外，著名的參考書專家蕭爾思 (Shorea, Louis) 在 1954 年的基本參考書 (Basic Reference Books) 一書中認定參考館員的特質有^③：

一、先天的特性 (inherent traits)

1. 開放的心胸，沒有偏見 (open-mindedness)
2. 喜愛人們 (liking for people)
3. 謙遜 (tact)
4. 鎮定不浮 (dignity and poise)
5. 好的記憶力 (good memory)
6. 智謀 (resourcefulness)
7. 敏捷性 (nimblemind)
8. 規律性 (orderliness)
9. 教導能力 (teaching ability)
10. 耐力 (patience)

二、後天的特性 (acquired traits)，包括：

1. 通識教育 (broad general education)
2. 廣泛的閱讀 (wide reading)
3. 關心時事 (interest in current event)
4. 關心社區、地方事務 (interest in community)
5. 精通各類參考書 (through knowledge of reference books)
6. 熟悉圖書館資源 (knowledge of library's general resources)
7. 熟悉鄉土相關資源 (knowledge of

community's resources)

8. 了解圖書館資料處理的過程 (understanding of library technical process)

蕭爾思將參考館員應具備的特性，分為先天和後天兩種條件，似乎較凱爾的二十七項特質具體些。的確，有些人天生脾氣急躁或不善與人交往，則後天無論如何有豐富的學養，皆難以適任參考館員的工作。

蕭爾斯等在有效率的參考館員一書中，陳述更不真，只認為參考館員基本上要有得他人陳述和表達的能力（否則何能從事諮詢工作？），就像一個人不是因為想要威風而當警官一樣，我們也不要只為了可以顯示智慧而成為參考館員^④；因為參考館員除了必須精熟研究方法及參考資料外，也必須有社會工作人員的本質。一個好的參考館員，必須能夠寬容一些無知或特異性質的讀者，他更能夠審慎區別什麼是對讀者建設性的協助，而什麼則僅是放縱且過度的服務，兩者必須拿捏得當。基本上，保持一貫的服務熱忱和具有輔導人員的說話技巧以及沒有任何偏見（無論是宗教、政治、或道德立場）的工作觀，是參考館員互古不變的要件；而在資訊爆炸、知識分工極細的現代，吾人已不能，也不必要求館員必須樣樣精通、學富五車的，館員的學識技能，可以由不斷的訓練和進修來培育，只是基本的熟悉參考書和館藏資源、適當的語文能力、適當的電腦知識和檢索能力，還是必須具備的。圖書館也必須聘用一些學科專家，擔任或協助參考服務工作，以提供較深入的諮詢服務。是故，參考館員應是一個團隊的組成，館員之間必須真誠、親切並具有互助合作、相互學習的精神，這毋寧是現代圖書館參考部門更亟亟視的。

柒、訓練和進修



無論中外圖書館學者，都認為圖書館學校對參考服務課程的安排是不足以應付以後實際的工作需要的。如雪比（Sherby, Louise S.）認為美國的圖書館研究所大都只有三學分的「參考資料」的課程，也無進一步高階的課程，這是無法包含全部的參考資料內容的；而授課的教師亦大都沒有實際的參考工作經驗，上課內容只能偏重於參考資料的認識而已^②。而高錦雲亦認為國內外圖書館資訊學系的參考課程雖大多採用凱茲（William A. Katz）所著的 *Introduction to Reference Work* 做教材，但實際上大概都僅上完第一冊基本參考資料而已，第二冊參考服務過程則大多因時間不足，或亦因教師無實務經驗而鮮少上到^③。中文方面的課程亦是如此，較偏重參考資料而少參考服務的實際工作講述。

因此，圖書館參考館員必須在工作環境接受許多課本所未說到的實務訓練，這點如醫學系學生必須到醫院接受實習及住院醫師洗禮一樣。另外，圖書館是一個不斷變動、成長的有機體，時時都有新的資料、新的軟體、新的設備和使用方法在產生，圖書館員於在職期間，更須要有經常的進修、學習，這樣才能提高其學識，充實其實務技能。

在我國，各項圖書館法規中，對圖書館人員的任用常訂有各類資格限制或任用標準，對館員的進修，卻少有明文之規定。日本圖書館協會公共圖書館分會的「參考事務分科」制定的「參考事務規程」中第22-23條則有有關館員進修的敘述；第22條云：「為謀求參考業務的改善和館員實務知識的提升，應經常在館內舉辦有關下列事項的研討會：a. 諮詢回答業務；b. 參考資料的蒐集和整理；c. 新到資料的內容；d. 紀錄、統計及利用調查；e. 參考服務文獻的研究；f. 有關參考服務營運的全部事項；g. 其他。」又第23條云：「除了館內研討會外，也應參觀考察他館的參考業

務、出席他能舉辦的研討會、演講會等。」^④這已規定了圖書館應鼓勵館員參加館內外的進修、訓練活動。

而在「公立大學圖書館改善要項」中第四條也規定：「大學圖書館的館員應配合職務的特殊性，在作中給予再教育和研修的機會，使其提升專門知識和技巧^⑤」。「私立大學圖書館改善要項」第五條「新修養成」項也規定：1. 大學圖書館的專門館員為實行其職務，應不斷謀求知識和技術的提升；因此，必須適當給與館員研究、調查和各種視察、參觀、連絡等的進修機會和時間；2. 為配合大學圖書館員此種（參考）業務的特殊性，也為了使他們得到專門館員的資格，應給他們到指定的專門訓練機構講習，或到大學參與圖書館學的研修^⑥。可見參考館員的訓練和進修，不僅是館員為提升工作能力所必需的，也是圖書館對館員應提供的義務和權利。館員應可以在上班時間參與各種進修規劃，其費用也應由館方交付。圖書館對館員的訓練和進修，也應擬訂一套制度，包括進修的目的和進修的體系、方法等。例如昭和46年，東京都中央圖書館所訂的專門職員養成辦法中就規定對中級的圖書館員（司書）應在3年內給予450小時的有關參考調查法、資訊檢索系統……等專門學科的研究，以達到碩士的程度。而對初級圖書館員，也應在4年內給予200小時以上有關情報學、圖書館史、古文書籍、資料組織法……等執行業務所必須的基礎知識科目的研究^⑦。

一般而言，參考館員的訓練和進修可分成幾項：

一、新進人員的訓練

新進人員一進入參考服務部門，就應給與部門所訂立參考服務政策或服務準則，使之了解到參考服務的目標和目的及中長期的工作計畫和工作崗位的責任、制度等。通常可採用下列幾種方



式進行：

1. 研讀參考服務準則和館內各項服務指南。
2. 閱讀書架，瀏覽參考書的配置及了解其他各專科閱覽室的館藏資源。
3. 了解參考部門對讀者開放的各種資訊檢索系統，並熟悉檢索技巧。
4. 初期由資深館員帶領在諮詢台見習一個月左右。
5. 開始與資深館員搭配共同從事諮詢台服務工作，並隨時由其他館員向其講解各人所負責的工作內容。

二、在職館員的進修

1. 舉辦講演會或座談會；圖書館可定期或不定期邀請學者專家辦理有關業務的演講會或座談會、研習會等。例如邀請對德學文獻有研究的學者講解有關各種版本的大藏經的內容和其差異等。
2. 派員參加館內外所舉辦的各項大型研討會，以吸收新知。
3. 派員參加長期的研習班，如國內中國圖書館學會每年暑假均舉辦各種類型及程度的圖書館學研習班。
4. 與大學圖書館系所建教合作，舉辦在職人員到大學或研究所進修相關課程。
5. 與國外圖書館合作，互相交換館員或辦理研習制度 (internship)；如民國70年代

中期，美國俄亥俄大學圖書館 (Ohio University Libraries) 與國內中央圖書館、淡江大學圖書館曾多次簽訂訓練計畫，由國內各館每年派出一、二位館員，以三至六個月為期，前往俄亥俄大學圖書館研習圖書館自動化管理制度，期間並赴美國各大圖書館參觀、考察。

6. 以公費派館員赴國外大學修習圖書館學位。

此外，館員基於職務的要求，也應自我不斷進修。平時除了專業知識的研究外，更應勤於讀書報、期刊，以了解新知和時事的發展。館員和館員之間，亦應相互合作，相互教導，例如參考書種類繁多，館員未必有時間和精力去了解、研究每本參考書的內容和使用辦法，因此，對較困難使用或較複雜的參考書工具書，可由每個館員分擔去研究、分析並輪流向大家報告該書之內容和使用方法，既可節省館員不少時間和體力，也能增進對參考書的認識。

總之，訓練和進修，譬如一個機構的研究和發展工作，一定是需要花費大量預算和時間的，而其回報又常是隱形而又難以立竿見影，但圖書館對參考服務館員，仍必須隨著社會腳步快速移動，予以訓練再訓練，進修再進修，以提高參考館員的服務能力和資訊服務品質。

(收稿日期：1996年8月21日)

註釋

註①：李維廣，圖書館參考論（台北市，新大講義，民國50年），頁143-144。（按此篇長文原登載於民國20-22年間之圖書館學季刊，5卷2期、6卷2期—4期等各期）

註②：Edard A. Wight, "Research in Organization and Administration," Library Trends, 62 (1967), p.142.

註③：藤本孝久，「わが國の大學圖書館組織の比較研究」，Library and Information Science, 6 (1968), p.182.

註④：北嶋武彦監修，文藝學考，參考叢書（東京，東京書籍株式會社，1983），頁66。

註⑤：同上註，頁67。



- 註⑤：根據英國圖書館參考輔導部簡安先生1996年2月29日來函告知。
- 註⑥：參閱新加坡國家圖書館所印之兩份小冊子簡介：Guide to Reference Division 1995及The Asian Children's Collection, a guide。
- 註⑦：The National Central Library, Republic of Korea, National Central Library, 1994/95 (Seoul, The National Central Library, 1994), pp.30-35。
- 註⑧：National Library of Canada, Guide to Services for Researches at the National Library of Canada (Ottawa, National Library of Canada, 1995), pp.4-11。
- 註⑨：National Library of Australia, A User's Guide (Canberra, National Library of Australia, 1992), pp.2-11。
- 註⑩：李淑玲，美英兩國國家圖書館體制與功能之比較研究（台北市，漢美圖書公司，民國79年），頁142。
- 註⑪：參見簡頁小冊Services from the British Library，及傅理桂著英國圖書館事業綜論（台北市，文華圖書公司，民國80年），頁4-6。
- 註⑫：王錦輝，「日本國立國會圖書館簡介——其組織、功能及活動」，載於主善圖書與圖書館論述集（台北市，文史哲出版社，民國89年），頁65。
- 註⑬：同上註，頁28-30。
- 註⑭：參見胡諾武、吳祖壽合著，圖書館學導論（台北市，漢美圖書公司，民國78年），頁52，及國立中央圖書館參考室編譯，美國國會圖書館讀者指南（台北市，該館，民國79年），頁1-4。
- 註⑮：謝聖梅，沈國朝譯，參考服務概論（南京市，南京大學出版社，1993），頁218-219。
- 註⑯：國立中央圖書館參考室內組資料，民國85年5月。
- 註⑰：沈寶華，「有關當前我國公共圖書館參考工作的幾點建議」，載於台北市立圖書館編發選題選粹（民國80年8月），頁14。
- 註⑱：Diana M. Thoman, etc., The Effective Reference Librarian (New York, Academic Press, 1981), p.148。
- 註⑲：同上註，頁149。
- 註⑳：同註⑱，頁225-226。
- 註㉑：盧子博，倪英主編，參考服務基礎知識選評（北京市，書目文獻社，1986年），頁19。
- 註㉒：邵獻圖書，西文工具書概論（北京市，北京大學出版社，1990），頁4。
- 註㉓：James L. Wyer, Reference Work (Chicago, A.L.A., 1950), pp.232-233。
- 註㉔：蔣文郎，參考服務與參考資料—圖書館參考服務之理論與實務（台北市，學生書局，民國70年），頁28-36。
- 註㉕：Louis Shores, Basic Reference Books (Chicago, A.L.A., 1954), p.303。
- 註㉖：同註㉕，pp.162-163。
- 註㉗：Louise S. Sherby, "Educating Reference Librarians: A Basic Course," Reference Librarians, 30 (1990), pp.36-38。
- 註㉘：高錦輝，「參考服務人才的培育」，台北市立圖書館館訊，10卷3期（民國82年3月），頁1。
- 註㉙：日本圖書館協會公共圖書館分會參考事務分科，「參考事務概論」，載於木守清一著參考事務（東京，日本圖書館協會，1972），頁100-101。

註①：日本圖書館協會・圖書館關係法規集（東京・日本圖書館協會・1975）・頁60・

註②：同上註・頁69・

註③：東京都立日比谷圖書館協議會・東京都立中央圖書館の専門職員の養成に關する答申（東京都立日比谷圖書館・1971）・頁6・

Building the Basic Training of Librarianship Psychological Factors in Japan Area

田中 洋

Librarian, National Diet Library

1-1-1, Honcho, Chiyoda-ku, Tokyo 100, Japan

Received 12 October 1981; revised 12 November 1981; accepted 12 December 1981

（要約）

本論文は、日本の図書館学教育の現状を調査し、その結果を基に、心理学的要因を考慮して、図書館学教育の基礎的訓練のあり方を検討する。

The author has conducted a survey on the present situation of library education in Japan. The results of the survey are based on the psychological factors in the area of library education. The author discusses the basic training of librarianship in Japan, taking into account the psychological factors.

KEY WORDS

Library education, Psychological factors

Library education, Psychological factors, Japan

