

政大圖書館參考業務之現況與展望

蔡 香 美

國立政治大學社會科學資料中心 編審

【摘要 Abstract】

一個好的圖書館，一定有良好的參考服務。參考館員乃是館藏與讀者之間的橋樑，天天面對讀者，處於第一線，地位非常重要。讀者不見得了解圖書館館藏發展的得失，及編目是否精良，但對參考館員的服務與態度是否合宜，卻是立即可判知的，圖書館的服務型態正在銳變，資訊科技的普遍運用，使得館員所面對的挑戰增高，除了心理上必須去接受外，更需不斷努力充實專業與資訊相關的知識，才能勝任。本文簡介政大圖書館參考業務的發展、現況、與建議未來的展望——制訂服務政策、發展館藏、資訊檢索服務、調查統計、圖書館利用教育、館員繼續教育。

The Current status of and prospect for reference operation at the National Chengchi University Library

A Good library depends on its satisfactory services and presentable reference materials. The librarian serves as a bridge between its collection and the readers. Meeting the readers every day, the librarian is positioned in the front line holding a very important job. For the majority of the readers, they would not understand how good or how bad the collection the library possesses. They would not be able to judge the compilation of the catalogs. But they can tell right away if the service and the attitude of the librarian is appropriate.

The Types of service a library provides are rapidly changing and the all too popular application of hi-tech data by readers have presented the librarian an ever-increasing new challenge. To do a good job, the librarian not only has to prepare, psychologically acceptance of the job, but also to pursue continuing education in job-related fields, including knowledge of related information.

This thesis discuss briefly the development and status of the National Chengchi University Library. In addition, a suggested future prospect is listed to include service policy, development of collection, information retrieval, survey and statistics, library instruction, and finally, the continuing education education for the employed librarians.



壹、前言

政大圖書館的參考業務自民國67年新館啓用以來就設室提供服務，然而由於參考室與期刊室合爲一室，且在一樓的最後面，故並未受到讀者的注意，許多讀者甚至到畢業時，只知圖書館有期刊室，而不知參考室，有的老師甚至將參考書也一律稱爲期刊。近三、四年來，由於服務態度趨於主動，參考諮詢台改爲矮式接近讀者，圖書館利用指導、光碟資料庫檢索的提供，促使全校師生已較爲注意圖書館的參考服務。至民國八十年年初，全館重新規劃設計，期刊移至二樓，終於闢出獨立的參考資料區、自索引目錄區延伸到光碟區、地圖區、參考書庫，全新的書架、桌椅，配合綠色盆栽，給讀者舒適、親切且有專業形象的參考環境。

貳參考業務的現況

參考業務主要由參考室三名館員負責，星期假日請其他部門之同仁輪流支援。除了一般的參考業務外，並兼理國內、國外館際互借業務，各項業務現況如下所述：

- 一、參考諮詢服務：答覆讀者以口頭、電話或書信等方式提出的問題或協助其找資料。
- 二、指導讀者利用各種參考工具書及其他資料。
- 三、指導讀者利用本館館藏。
- 四、參考書之薦購：參考書的質與量，直接影響參考服務的品質，需有計劃地徵集。
- 五、參考書的典藏管理及統計。
- 六、蒐集並整理小冊子、國內外大學簡介及校刊，設立專區以立式檔案盒陳列之。
- 七、館際合作：各圖書館間爲分享資源、節省重複之人力、財力而訂定了合作辦法。本館自民國70年即爲中華民國人文社會科學圖書館合作組織之會員，民國80年，又加入中華民

國科技圖書館館際合作組織。協助讀者申請國內外館際複印與借書、辦理各種申請手續、收費、統計等業務。目前館際合作業務最大的困擾是國內各館的中西文期刊聯合目錄更新太慢（只有西文科技期刊聯合目錄較快），圖書聯合目錄付之闕如，無法得知資料在何處，館際間的互借因此窒礙難行。由於館藏的質與量可經由館際互借獲得改善，故加強館際互借服務的宣傳亦是重點工作之一。

八、光碟檢索服務：在光碟（CD-ROM），這項新媒體以黑馬姿態橫掃圖書館界之際，本館參考室在民國78年年底裝置了一套光碟工作站，五套光碟資料庫，跨出資訊檢索服務的第一步，而後又裝置第二套工作站，由於反應相當熱烈，胡館長到任後，更積極爭取到教育部的教學專案計劃：於民國八十年五月裝置全國第一套光碟網路系統——包含一個光碟伺服器（CD-Server）、十個光碟機（CD-drive）、十個工作站、兩個噴墨式印表機、光碟網路程式是OPTI-NET的架構，並與代理商合作設計了全國第一套光碟網路資料庫選項系統（Menu System），使用者可從電腦螢幕中的選項了解光碟資料庫收錄範圍及內容，並可直接按鍵選擇欲查之資料庫。目前每月平均約有345人使用。資料庫亦逐漸增多，現有55種，配合本校各系所課程所需，主要爲社會科學、商學企管、財務、法律、人文及應用科學之資料庫。最常用的有：ABI/INFORM, DAO, PsyLit, ERIC, Sociofile, PAIS, EconLit, Social Science Citation Index, Business Periodical Index等，使用者大多爲研究生，且因爲光碟工作站的數量有限，僅提供本校師生檢索。

於民國81年6月改爲CD CONNECTION



的網路程式系統，光碟機加至49個，常用的資料庫全置其中，較不常用的以單機工作站提供查詢，不會影響網路系統，校內系所可透過校園網路，在其系辦的工作站上加裝介面，並向圖書館參考室申請PASSWORD即可在遠距離做線上查詢光碟資料庫，（目前已有心理、應數、公行、企管、國貿等系所及語言中心、電算中心申請）。校園網路的工作站上加裝介面即可提供使用者使用，在管理上也頗為方便，當資料庫有改版時，其系統程式僅需在館內的File Server上重新安裝（install）即可，不需到館外一一處理。

負責參考工作的館員除了對網路系統的硬體設備、架構等要有基本之認識外，對於所提供的光碟資料庫的特色、收錄範圍、年限、檢索指令、資料庫結構、功能鍵、資料性質（索引或摘要或目錄或全文）、更新狀況均需完全掌握，多花時間操作練習，以便能訓練其他館員及使用者，並能給予使用者適時的指導、增進檢索服務的效能。

自提供光碟檢索服務以來，參考問題亦隨之增加，由於在光碟上可迅速查得書目索引等資料，接踵而至的是要找到原始文獻，館內期刊數量有限，於是館際複印的要求也相對地增多了。尤其是國內各館均無的期刊，讀者若想申請國外的複印，在時效上不如理想，不免對檢索後的滿意度稍打了折扣。

為了給予光碟使用者多種參考資料，增進對光碟資料庫的認識，參考室除編印光碟資料庫簡介外，並提供各種使用手冊。

光碟媒體畢竟是一種新產品，雖然其親和性（user friendly）受到肯定，但仍然需要給予使用者指導及訓練，更能發揮檢索之效能，增加檢索滿意度。參考室自裝置光碟

以來，就不斷地推出光碟講習活動，對研究所一年級的班代發函，邀請研一學生參加講習，給予訓練，不但使研究生能認識光碟檢索，且能充分掌握資料。由於參加人數常常超過十人，在參考室的光碟檢索區進行講習，恐會影響其他讀者，筆者建議另闢專室，裝設大螢幕投射器來講解。後者遂在本館會議室加裝完成，遇班級學生人數較多時，則帶到該室予以指導說明，操作練習時再到參考室光碟檢索區。參加講習的系所相當多，而且反應相當熱烈，對於大學部同學的指導，是採五人以上來報名則給予訓練的方式進行，並於固定的時間排出各個資料庫的說明會。

九、教授指定參考書之管理：為鼓勵老師指定參考書，給予學生課外參考資料，本室闢一專區提供任課老師的指定參考書，於每學期開始時，發函給全校各系所，請老師就其所授課程開列指定參考書書目，再將書移至指定參考書區，限時借閱。但由於教學方式或因教師對此項服務之含意不甚了解，全校八百多位教師，僅有二十幾位指定而已，有待我們的努力加以推廣。

十、圖書館利用指導

教導讀者認識圖書館，認識各種媒體的資料，及其所在，指導利用參考工具作有效的查詢，目前所採的方式有以下幾種：

（一）新生參觀指導：在新生入學後舉辦系列的參觀活動，對於目錄使用、參考服務、流通業務、期刊、各樓書庫、視聽資料做重點式說明，使之能有粗淺的認識。參考室曾於民國77年暑假策劃拍攝一輯「如何利用圖書館」之錄影帶（曾獲教育部教育資料館評選為優良教學影片），在參觀活動中安排一個時段放映，加強學生之印象，



(二)發給圖書館手冊：每年編印新的圖書館手冊發給新生。自八十年起圖書館手冊的編輯小組改為任務編組，由館內各組派代表組成，集思廣益討論之，編輯圖文並茂引人入勝的手冊，亦可吸引潛在讀者。

(三)利用圖書館週舉辦各種活動，有演講、展覽問題搶答、資料查尋競賽、視聽欣賞等等。圖書館週系列活動亦改為由任務編組之成員來策劃、執行及檢討，使活動更多樣化，將圖書館推銷給讀者，作了成功的廣告。

(四)接受老師個別委託，對其所授課程介紹各種相關的文獻，書目及資料查尋及利用法，此種方法多本由老師要求學生繳交報告時要實際應用，故學習意願甚高，成效頗佳，有些老師甚至要求學生以光碟檢索找資料，學生自然而然地在找資料中學到許多，故應鼓勵老師們先來認識新的服務項目，才更易推動學生利用圖書館。

(五)利用導師時間舉辦「圖書館之旅」活動，接受個別報名，帶領參觀圖書館，但一般學生對此項活動並不熱衷，辦過幾次，僅有幾名學生參加而已，成效不佳，不易推廣。但對於贈送小禮物之活動，則有較多人參與。

十一、由於缺乏電話線路，一直未能提供線上資料庫檢索，直到最近才分配到一條對外專線，得以申請加入科技性全國資訊網路（STICNET），提供查詢國內外十餘種線上資料庫（包括ERIC等7種國外資料庫及中華民國人文社會期刊論文等11種國內資料庫）。

參、未來展望

對於本館參考工作的未來展望，個人建議可

以考慮以下列幾項來逐步進行：

一、制訂參考服務政策

過去參考室僅有一名館員，又要兼做期刊上架，能夠將例行的參考業務做好就算不錯了，但參考工作範圍愈來愈多，參考館員已增至三人，而且新的大學圖書館標準草案中也有參考服務組的設置，參考服務即將進入新的層次，因此參考服務政策的訂立是必要的，應使參考工作的進行確有所本，提高參考服務品質

參考服務政策至少應包括以下幾項①：

- 一、服務目的；
- 二、服務對象；
- 三、服務廣度，即服務範圍和明確的工作項目；
- 四、服務深度；
- 五、服務的優先順序；
- 六、參考部門的組織型態、工作的分工及參考資料的陳列等；
- 七、未來發展方向。

(一)政策的訂定可以建立服務的標準，作為評估參考館員工作或整體參考服務品質的依據，並可訓練新進人員，作為其服務的指引和限制，並了解工作的優先順序，且可當作參考館員的工作手冊②。而且服務政策應由館方來決定而非由參考部門自行設立③。

(二)為參考服務人員訂立職掌明細表，確定職責範圍。

(三)訂立工作細則，將每一項賦予詳細的步驟與流程，並應順應觀念的更新以及新技術的發明，隨時加以修訂。

二、發展參考館藏



今日美國各大學圖書館大多訂有成文的參考館藏蒐集政策，以爲制定館藏資料內容程度、選擇及撤架（淘汰或存庫）之標準，然而參考館藏政策是增進參考工作成效的有利工具④，目前國內各大學圖書館有此政策的不多（台大僅有蒐集政策草案），本館則尚未訂定，亟待研擬之。

對於館藏可先予以評鑑，評定館藏強弱（配合本校系所之研究及課程所需），掌握參考館藏之現況，再持續地作評鑑工作，配合館藏發展政策，將更能豐富館藏。館藏評鑑可從量的評鑑和質的評鑑兩方面來做⑤。

（一）量的評鑑

評鑑館藏量的多寡或是館藏成長率的大小，大學圖書館由於需要大量館藏來支援教學及研究活動，所以對於量的評鑑一向較爲重視，在美國，以Clapp及Jordan所訂定的公式最爲著稱。如果僅比較圖書館的藏書量，並不能顯示藏書量是否不斷地增長⑥，尤其是參考書的更新極爲重要。

（二）質的評鑑

質的評鑑方法很多，個人以爲比較適合做參考館藏評鑑的方法有書目核對法（checking list method）、專家評鑑法（expert judgement）和讀者意見調查（user opinions）三種。

1. 書目核對法：先選擇適當的書目（標準書目、專門性書目、參考書書目等），將書目中所列的圖書資料逐一或抽樣地與館藏核對，計算該書目之資料在館藏中擁有的比例。適合本館的工具書目舉例如下：⑦

A. Best Reference Books, 1970-1980: Titles of Lasting Value Selected from American Reference Books

Annual / ed. by Susan Holte and Bohdan S. Wynar. -- Littleton, Colorado: Libraries Unlimited, Inc., c1981.

本書目是由美國參考書年刊中，選出1970-1980年間最具價值之參考書。主要是美國的看法，多少有「美國偏見」（American Bias）出現。

B. Guide to Reference Books / by Eugene P. Sheehy, with Rita G. Keckeissen, Eileen McIlvaine. -- 9th ed. -- Chicago: American Library 9th edition, Second Supplement, 1982.

採用第九版（1976）及其補篇（1982），二者之間絕無重複，一新一舊，彼此互補，可以清楚參考書出版增加的情形。由ALA所出版，最具權威性。

C. Social Science Reference Sources: A Practical Guide / by Tze-Chung Li. -- Westport, Connecticut: Greenwood Press, c1980.

由李志鍾主編，說明在經濟學方面，至少應具備的參考資料，其中包括期刊，在此將之刪除。雖然有人批評此工具書目資料內容不夠新穎、廣泛，遣詞不豐，但對中國學生而言，書目上所列的資料範圍已經有相當的深度了，所以應該是適合經圖來使用。

D. Walford's Guide to Reference Material / by A. J. Walford. -- 4th ed. -- London: The Library Association (Publication Limited), c1982.

本書目屬於廣泛性的書目，爲英國出版的，故較偏重英國資料。其中也列有一些期刊，在此也將之刪除。共列有參考書（純粹的書）約580種，其中有關英國資



料，地方性出版品不少。

以上以D.最詳細，但是B.書則最具知名度與普遍性。

E. 經濟人書目，台大經濟學會主編，1981年出版。

由台大經濟學會收集了三十五位經濟系之教師，及一些學者，他們提供給學生當教科書或參考書的書目，或一些經濟系學生應讀之書。此書目因此包括二部分：(1)經濟系老師們心目中認為一個經濟系大學部學生所應閱讀的書目。有些書目涵蓋整個範疇，有些則限於某個部門，但幾乎所有的書目均附有層次劃分，內容簡介或評述。(2)是七十學年度全系課程所用的教科書與參考書。全部書目共約六百四十種，其中有一些是中文及重複者。對於館藏能否支援教學上之需，本書目之核對結果，具有重大意義。

2.專家評鑑法：可延請本校具備某些學科背景（可先從本館發展重點學科開始）的教授或顧問直接觀察館藏、就參考館藏大小、範圍、深度、意義、新穎性等項目來評鑑。

3.讀者意見調查：多方瞭解圖書館的讀者之使用目的，對參考館藏的滿意程度，可用問卷或面談法來進行，館藏是供讀者使用的，評鑑館藏自然也不能忽視讀者的意見，有時甚至藉著與讀者非正式的閒談或接觸（在參考諮詢台）來瞭解讀者使用館藏的情形及其對館藏的建議，也是一種簡易可行的方法⑧。

為充實參考室之藏書，建立良好的參考資料館藏，可考慮遴選選書小組，依個人專長或興趣及能力，分配幾門學科參與選書工作。參考資料以增購新資料及補全

舊館藏雙軌來進行。新出版的參考書之徵集線索是密切掌握出版消息，由選書小組的成員定期閱讀書目性期刊報紙，如Choice, RQ, RSR, Booklist...etc，並協助瀏覽出版商之廣告或目錄，參觀書展或專題資料展覽活動等；尤其是非書型態的參考資料，更是不可忽略。

在圖書館尚未獨立出館藏發展部門之前，館藏發展工作分散在各個部門，參考部門自然也應負起一部分責任，直至館藏發展部門獨立出來，再由全職的館藏發展館員組成，來做規畫、執行與評鑑。否則在蒐集上、館藏發展上不去正視，長此以往，資料嚴重不足再要補全就更困難了。

三、資訊檢索服務

由於電腦與通訊兩種資訊技術的應用，圖書館的服務將更趨於複雜且富挑戰性。圖書館員必須熟知各種資訊處理的技術，新興科技媒體的特性、優缺點，熟悉檢索的技巧及策略，掌握各類型資料庫的發展、相關可用資料庫的內容、結構、範圍等善加選擇利用，必須充分掌握電子工具的技術⑨），尤其是各種網路通訊的現況，發展加以應用。首先要作好心理建設，認清時代的變遷，千萬不要「談變」色變，須有不得不變的自覺，更積極地增強資訊專業知識與能力，肯定自我，扮演好各種諮詢，訓練、指導的顧問角色⑩，我們要培養知變的智慧、應變的能力與承變的勇氣。在電子時代中，參考諮詢人員的存在價值將日益提高，然而所須提供的服務層次也將轉為具有高度技能的資訊專家以適應讀者需求。

本館資訊檢索服務未來可加入以下諸項：

(一)機讀資料庫的建立與應用，除了引進國外



資料庫更應積極完成建立館藏資料庫，或製作某些中文專科資料庫，某種資料型態資料庫（如報紙索引等）。至於國外資料庫之引進目前管道頗多，如國際百科之線上即時系統、OCLC資料庫（採檢索卡方式）、透過全國科技網路查尋、租賃或買斷式的光碟資料庫等等多種途徑，如何加以選擇，提供檢索服務成為相當重要的課題，如何以最少的經費提供最佳的服務，將各種資訊媒體做最佳的組合是一項大學問，亟待參考館員的努力，尤其是在校園網路的應用上如何提供便利的方式也是值得考量的。

另一方面線上公用目錄OPAC的提供更要考慮方便性、親和性（user friendly），透過校園網路，可在圖書館以外查尋資料，甚至預約等。節省讀者寶貴的時間。

(二)利用電腦作專題選粹服務（SDI）。

(三)在光碟網路系統上設計一套直接轉查期刊館藏目錄的介面，讀者檢索光碟書目資料時，可自動去檢查圖書館的期刊目錄，如果有該筆書目之期刊，亦可顯示出「本圖書館有此期刊」之字樣，以供讀者分辨何種期刊可在圖書館內找到^⑩。

(四)利用電腦、網路、通訊設備及傳真設備，進行館際互借—共享資源。

(五)加入各種網路系統，可提供更豐富而多樣化的服務。例如加入全國科技網路（STICNET）可以檢索國內外的資料庫。申請成為國際學術網路（BITNET）的節點（Node）可提供讀者免費做國際性的學術訊息交換、檔案傳送、資料庫查詢、參加電子會議及學術討論等，可帶動積極做學問的觀念。如參加加值網路或電傳視訊等等可提供

各種生活化的資訊，查詢教育、文化、工商服務、旅遊資訊、商業金融、生活資訊甚至政府公告及法律的中文資料庫。又如引進中央研究院之全文資料庫，提供二十五史資料，甚至可考慮連接中央通訊社開發設計的報紙，提供讀者掌握報紙上之資訊，本校社資中心雖編印中文報紙論文索引，但缺乏作者索引、篇名索引，僅能從類別去找，不若中央通訊社之系統，可以關鍵字查詢，並可從系統中查看到原文，是相當便捷的系統，尤其是報紙的裝訂與典藏上亦可減少處理之人力與空間，是值得考慮提供的一種媒體。

四、執行與製作各項統計

可將與參考業務有關之數據作成各項統計，如參考室閱覽人數、參考工作統計、參考諮詢記錄、參考業務推廣記錄，中西文參考書館藏統計、每月新到資料、館際合作申請件數統計、光碟資料庫檢索統計、光碟訓練課程統計、指定參考書統計等等。

統計可幫助決策，在工作中可供分析統計的資料實不可勝舉，以上所列不過是其中重要的幾種，為發揮統計工作最大的效果，更須注意以下四點：^⑪

(一)應根據目的設計統計內容

蒐集資料者必須對工作的現況及前景有通盤的了解，從而確定統計的目的，再著手選擇或設計統計項目。

(二)應根據成本效益及時間考慮統計方法

宜在人力、財力及時間的考慮之下，選擇最經濟有效的統計方法。有時囿於人力、物力，無法長期逐日紀錄各項活動，可以專案研究方式針對某一目的，進行短期間內少數樣本的調查，方式由靜態的觀察、記錄到主動的問卷、訪問調查均可採行。



(三)應從事綜合比較分析

一個目標，每每必須經由好幾種途徑來達成，做決策需要全面的考慮，譬如在人手調配方面，參考館員需要幾名？背景為何？安排之時段？工作之劃分？…等等。

(四)對統計結果應有正確的認識

任何一項統計都有誤差存在，但仍不必懷疑隨機誤差之意義。

統計的最終目的，絕非在紀錄一連串的數字，或為工作的義務或可誇耀的成績，最重要的還是統計之後的分析、決策和行動。

五、圖書館利用教育

如何使學生有系統地瞭解圖書館為應付知識爆漲與學科複雜分枝所設計出來之各種檢索系統與查尋資料之工具的使用法，有計劃與具有進取性的圖書館利用教育在大學求知與研究過程是不可缺少的。1970年代美國圖書館利用教育運動企圖在大學教學中獲得一席地位，大學圖書館發展對新教育趨勢的反應必須基於徹底瞭解教務課程之革新——傳播技術之改良（尤以視聽方面）及其對使用者需求之影響力，著重培育學生思考判斷與分析能力導至獨立研究之加強，進而使教師放棄傳統的教科書——期中期末考試之課程組合，代之而起的是實地與圖書館研究，欲使圖書館利用教育在大學新教學中推展至某種獨立的地位，卻有相當的困難，在美國大學圖書館員已參與大學新教學的設計，是因為多數館員學歷背景能符合資格規定，而我們要如何突破讓學校當局確信有實施圖書館利用教育的必要性，圖書館員是否有能力及資格單獨或輔導教學，恐怕尚須圖書館員（尤其是參考館員）自己的努力以及館長的

爭取。最近幾年來，在大學裏的通識課程中，安排了「圖書館利用」此類的課程，但多半是選修，有些學校並不特別鼓勵，人數一多就感師資不足，造成學習效果不佳。有些學校則已列入大一必修課程（如靜宜大學），由圖書館中符合資格的館員擔任講師，每星期兩堂課，第一堂在教室上課，第二堂到圖書館實習。個人相當贊同此種作法，此種利用指導的課程必須實地練習，做作業，才有用，而且更需要圖書館的配合才能達到教學效果，紙上談兵對於這門利用的課來說是無效的^⑬。

館員應先進修，取得符合教師的資格，並選擇有興趣的學科去修習課程，館內能有熟悉各系所課程，並且實際修得若干學分的「老師」，就可向校方爭取「圖書館利用」的課程是必選的，而且必須在館內實習。對於教材，實習指導及習題均應有系統有組織地研擬，歐美各國的讀者教育（user education）均是有組織、有計劃的，並時常舉辦研討會，我國目前此種課程雖已列入通識教育，但仍是選修，受惠的學子有限，應積極努力爭取，列入必選。

大陸在八十年代起，在大學實施「文獻檢索與利用」的課程，在五、六年前就成立了「全國高等學校圖書情報工作委員會」，有計劃地做師資培訓（老師的成員有原在圖書館從事參考工作的館員，有從事各學科專業課程的教師），並成立各專業的文獻檢索與利用課程教學研究會，從事教材的編製，教材雖不一致，但一般分成：基礎理論部份、檢索工具體系及實習指導習題部份、電腦檢索概述三部份^⑭。個人覺得圖書館利用教育的課程化是將來的趨勢，館員與館方應及早做好準備，無論是在資格、教材、實習方



法及場地各方面均是值得研究發展的目標，如能將圖書館由行政單位推昇為教學單位，努力之過程勢必很艱辛，但是相當有意義。

六、館員的繼續教育

近年來，繼續教育已逐漸發展成一項重要的教育理念，在各行各業普遍受到重視，無論從理論與實際而言，長期的工作，個人若不增進新知，尋求突破，必然會發生技術落伍或觀念老化等等現象，且在資訊技術普遍利用的新型態圖書館中，館員的繼續教育更有助於圖書館業務之運作^⑮。傳統的被動式參考服務，已轉成主動出擊以及使用各種電腦及通訊技術的檢索服務，而資訊科技日新月異，需要隨時增加新的知識、技術、觀念。此外如圖書館自動化、讀者服務、資料庫、非書資料、人際關係等各方面亦是繼續教育的重點，個人則以為若能在圖書館學以外選擇一兩門較有興趣或素養的學科，如在本校可選攻治、經濟、企管、外交、新聞、心理、教育等幾種學科，最好能應用校內資源，正式去選修學分或有系統地去旁聽相關課程，逐步培養有學科專長的館員，則館員素質假以時日必能提高。而提高工作人員的素質，增進其專業技能或一般知識，是圖書館當局和工作人員本身共同的責任^⑯，有系統的選修課程，加強自我學習，除了正式的進修外，並常參與學會或其他圖書館界所舉辦的研習會、演講，而且應經常持續地閱讀學術性的期刊^⑰。因為圖書館學與資訊科學是不斷變動的科學，為避免長期工作疲乏，觀念技術之老化，更為了增加工作效率提高服務品質，館員的繼續教育是不容忽視的，應有計劃地實施。

肆、結語

圖書館的設置、經營、運作均是為了讓讀者充分利用資料，即使圖書館有一流的「技術服務（Technical Service）」——最佳的分類與編目作業，一流的館藏、完整無瑕的權威檔或公用目錄、採用最佳經費分配方法、嚴密各種行政管理措施等，縱令其做的盡善盡美，試問讀者不知如何利用館藏或根本不來利用，豈不是白忙一場。當然，技術服務的核心工作並非不重要，而且是一定要先打下渾厚的根基，但更重要的是，我們圖書館是為讀者而設的，讀者服務需要技術服務以為支援，技術服務則需要讀者服務加以表彰，圖書館應摒除傳統消極的氣息，痛下針砭來矯正服務的方略^⑱。

圖書館惟有積極推展參考服務才能突破傳統的被動服務模式，參考服務能使圖書館及館員形象，有重要的改變。圖書館在提供各種資訊檢索服務項目後，專業的指導角色已形建立，工作的質與量均提升，如何轉型，創造更有效率、效能的新服務，將是圖書館發展的重要課題。

註 釋：

註① 雷叔雲，「淺談參考工作的規劃」，國立中央圖書館館刊，新13卷第1期（民69年6月），頁50。

註② J. Easley "Reference Service Policies.", *Reference Services Review*, 13 (Summer 1985): 80-81.

註③ 胡歐蘭，參考資訊服務（台北：學生，民73年），頁13。

註④ 宋雪芳，「我國大學圖書館參考服務發展之研究」（碩士論文，私立中國文化大學歷史研究所，民75年6月），頁74。

註⑤ Elizabeth Futas "Collection Evalua-



- tion.", Collection Building, 4 (Spring 1982): 54.
- 註⑥ 吳明德，館藏發展（台北：漢美，民80年），頁155-159。
- 註⑦ 羅禮曼，「國立台灣大學經濟學系、所西文館藏之研究」（碩士論文，國立台灣大學圖書館所，民75年6月），頁43-45。
- 註⑧ 同註6，頁176。
- 註⑨ Irene F. Rockman "Reference Librarian of the future." , Reference Services Review, 19 (1) (1991):72-73。
- 註⑩ 林秋燕，「資訊時代中圖書館員的歸趨」，書府，第8期（民76年1月），頁106-107。
- 註⑪ 陳雪華，「CD-ROM與讀者服務」，圖書館學刊，第7期（民80年11月），頁87。
- 註⑫ 雷叔雲，「參考統計之意義與實務」，教育資料科學月刊，19卷2期（民70年12月），頁240-241。
- 註⑬ 傅寶真，「我國圖書館利用教育所面臨的問題與應採取之途徑」，中國圖書館學會會報，第40期（民76年6月），頁55。
- 註⑭ 婁承肇，「大陸高等學校圖書館利用教育的課程化」，中國圖書館學會會報，第47期（民79年12月），頁65-77。
- 註⑮ 黃麗虹，「我國大學圖書館員繼續教育之研究」（碩士論文，國立台灣大學圖書館學研究所，民75年6月），頁2。
- 註⑯ 莊芳榮譯，圖書館的專業與非專業職責（台北：學生，民69年），頁21。
- 註⑰ 楊美華，大學圖書館之經營理念（台北：學生，民78年），頁197。
- 註⑱ 廖又生，「讀者就是顧客：論行銷觀念在圖書館經營上之應用」，台北市立圖書館館訊，4卷2期（民75年），頁52。

館際合作－資源分享，互通有無

- 當您在本館找不到所需資料時，怎麼辦？
- 當您在光碟資料庫或其他紙本式目錄如期刊論文索引、摘要、書目等，查找到豐富的資料來源，但在本館找不到其本文時，怎麼辦？
- 您可以透過本館館際合作向國內與國外圖書館申請，分為借書與複印資料。
- 申請手續：
 - 1.從聯合目錄查出所需資料之館藏單位。
 - 2.填寫申請單一式三張，一篇文章請填寫一份申請單以方便處理。
 - 3.資料寄達時，本館立即公布於參考室公告欄上，請向館員洽取回函資料，並繳交費用。
- 時間：國內申請約需7-15天。
國外申請最少約需21天，最多……。
- 國內及國外借書期限依各館規定。

辦理申請時間同本館開放時間。（見本館手冊）

- 費用：國內依各館標準收費（可參看圖書館合作組織會員通訊錄中有關資料）
國外複印收費標準以十頁（書本上之頁數）為一單位，費用182元，另加收匯費15元。
國外借書收取航空郵費一冊約300元。（大部頭的書另計）
※國外複印及借書請預付款

- 館際合作閱覽證：
當您欲前往他館查閱資料，卻被拒於館外，對方稱需要館際合作閱覽證方可進入該館時，請洽本館申請借用。

我們竭誠地為您服務

服務地點：本館參考室
服務電話：7138