

## 大學圖書館員的繼續教育 Academic Librarians' Continuing Education

楊美華 Mei-hwa Yang

國立政治大學圖書資訊學研究所教授兼所長  
Professor & Director, Graduate Institute of Library and Information Science  
National Chengchi University  
E-mail: mhyang@cc.nccu.edu.tw

### 【摘要】

圖書館是一個成長的有機體，所以圖書館應隨著新科技、新潮流而隨時調整。館員也必須有新的思維，新的思考模式。隨著網路的蓬勃發展、電腦科技的日新月異，讀者的要求更形多元化及複雜化，圖書館工作人員唯有不斷的充實新知，學習新技能，方能滿足讀者的需求，進而提升服務的品質。繼續教育的意義與重要性已「著毋庸議」，當務之急，在具體的做法與評量的指標，本文試著由國內外文獻探討呈現近年來圖書館界同道對這個議題的努力，接著從沙克曲線、斷續式的平衡和全面品質管理等觀念說明網路時代大學圖書館員應有的教育與訓練。

### 【 Abstract 】

Library is a growing organism. Facing the information technology evolution, academic librarians must adopt new strategies and educate themselves through reengineering the work process in order to cope with the latest development of information technology and to provide better quality services for their readers. This paper uses the methods of Punctuated Equilibrium Theory and Total Quality Management to illustrate the ideas of continuing education.

關鍵詞：大學圖書館員；繼續教育

Keywords : Academic librarians ; Continuing education

## 壹、前言

九年前，筆者曾在第一期的書香季刊發表「圖書館員的繼續教育」。(註1)今天，應臺大圖書館之邀，再度探討「大學圖書館員的繼續教育」，有些許感慨；一者，物換星移，景變千萬千，昔日所云之事，今天已有所變遷；有道是「山中無甲子，寒盡不知年」，Internet 一年必須以二至三個月的人間歲月來丈量(註2)，而1985年Weingand所言「今日圖書館學研究所的訓練只能前瞻五年」，似過於樂觀。二者，多位學者建議事項所獻策的仍未被採納，難道這就是繼續教育的本質與弔詭？

時至今日，繼續教育的意義與重要性已「著毋庸議」，當務之急，在具體的做法與評量的指標，本文試著由國內外文獻探討呈現近年來圖書館界同道對這個議題的努力，接著從沙克曲線、斷續式的平衡和全面品質管理等觀念說明網路時代大學圖書館員應有的教育與訓練。

## 貳、文獻探討

美國圖書館學暨資訊科學委員會(National Commission on Libraries and Information Science)對於「繼續教育」(continuing education)的定義，約有五個重點：

1. 終生學習的觀念，是一種保持個人吸取新知，避免退化的方法；
2. 個人教育的更新；

3. 在一領域內允許多樣化；
4. 個人對於自我發展基本責任的執行；
5. 進入此專業領域所必須具備的基本技能。(註3)

Barbara Conroy 曾經指出，館員的發展應由一系列的繼續教育活動來達成，而且應有系統的規劃，有一定的步驟，諸如短期的研討會、演講、觀摩和工作手冊等。(註4)

1975年，美國繼續教育組織網(Continuing Library Education Network and Exchange, CLENE)正式成立，1985年，第一次圖書館員繼續教育的世界會議在美國伊利諾州舉行。

許多國際性組織曾相當致力於圖書資訊學的「繼續教育」，其中最活躍的是聯合國教科文組織(UNESCO)的General Information Programme和國際文獻聯盟(International Federation for Documentation, FID)。前者之活動包括短期課程、訪問性演講和諮詢顧問，以及評鑑工作；後者則是國際性座談會的舉辦。

FID更設有教育和訓練委員會(Education and Training Committee (FID/ET))，並定期出版「資訊人員教育及訓練活動簡訊」(ET Newsletter on Education and Training Programme for Information Personnel)。此外，FID亦在美國Syracuse大學設置「資訊教育訓練資料交換中心」。(註5)

1986年4月，IFLA成立圖書館

學暨資訊科學繼續教育圓桌會議 (Round Table on Continuing Professional Education)，第一次會議在東京舉行，主題為「動機：繼續教育之幻象式聯結」(Motivation: The Illusive Link in Continuing Education)，第二次會議在西班牙的巴塞隆納舉行。(註6)

國內方面，中文圖書資訊學文獻摘要資料庫顯示繼續教育相關篇目計有78篇。民國七十三年，傅雅秀針對科技館際合作協會的會員館做調查，報告中指出圖書館員繼續教育的需求，並建議繼續教育委員會的設置。(註7)民國七十四年，黃麗虹曾以「我國大學圖書館館員繼續教育」為題，撰寫碩士論文(註8)，其研究指出全體館員在過去三年參加繼續教育之情形並不理想，僅以參加研習會(63.3%)和經常閱讀書刊(78%)的比例較高。

民國七十五年，黃世雄曾於教育資料與圖書館學期刊上發表「繼續教育與館員發展」一文，文中建議中國圖書館學會暑期研習課程應建立評鑑制度，做為改善之機制，繼續教育活動之設計應配合全球發展趨勢，規劃進階性的課程。(註9)民國七十六年三月，臺北市立圖書館館訊四卷三期以「圖書館員繼續教育」為專題論述，其中，陳豫特別針對中國圖書館學會暑期研習班應該改進之處提出建言。(註10)

在「大學圖書館館員之繼續教育與在職教育」一文裡，王中一館長指

出，未來廿一世紀的理想館長應具備下列能力：1.淵博的一般知識；2.使命感之熱忱服務精神；3.某一(或幾種)學科知識；4.圖書館專業深厚修養；5.電腦及視聽知識與技術；6.企業經營的常識；7.語文能力；8.倫理與哲學修養；9.教育專業知識；10.美學修養等。(註11)此外，為了提升中國圖書館學會暑期研習班之品質，陳雪華、黃麗虹亦特別針對圖書館人員繼續教育之需求做調查。(註12)

### 參、沙克曲線談起

「企業變身大法」一書以「沙克曲線」說明，社會演化的過程中，由於科技和產品的日新月異，會出現大斷層；而斷層兩端的曲線欠缺直接的關連，我們無法依循原來的路，從舊曲線跨越到新曲線，所以組織、機構必須拋下某些事情，以前瞻的眼光，追尋新而未定的事物。(註13)在不連續的時代裡，我們需要有突破性的思考模式。(註14)

雖然圖書館員一向有服務公眾的體認，但是未能密切注意到使用者的需求和期待，在網路發達的今天，使用者的需求更為多元化，更為迫切和不耐煩，他們希望立即獲取所有的資訊，而不願等待。他們不願學習如何去使用資源，而只想知道如何獲得有用的資訊，如果需要支援，他們希望圖書館是24小時的終年無休超商，應有盡有，一應俱全；最好能有允文允武的館員提供三合一速成的服

務。(註 15)

資訊科技帶來新的服務、新的角色和新的互動關係，館員的角色則由書本的典藏者轉為網路的領航者。因此，這個環境變遷的本質迫使館員必須有終身學習的關注，他們必須更自我導向、自我激勵、發展新的技術以期嫺熟的運用新的資訊科技。易言之，館員的角色是全方位的，是萬事通的全能博士(a jack of all trades)。

在資訊時代的今天，資訊服務的目的有下列幾項：

1. 對學習者、研究者和教學者提供有效服務；
2. 發展符合讀者需求的相關館藏；
3. 創造優良的學習環境；
4. 改善資訊與服務的利用；
5. 整合圖書館的資訊服務於教學、學習和研究的過程中；
6. 教導資訊素養；
7. 引進最新的資訊科技。

而數位化館員的職責則有下列幾項：(註 16)

1. 圖書生產的夥伴(partners in book production)

在全球資訊網的今天，出版商、經銷商、作者、使用者已經渾然一體。圖書館員在整理網路資源時也須學習出版的技巧，諸如編輯、排版、美工，甚至安排書評、和作者一起創造等。

2. 瀏覽器的發展(browser development)

館員也須參與瀏覽器、搜尋引擎的發展，因為網路上的首頁，日

以繼夜，截至 1996 年底已超過 1 億 5 千萬頁，因此必須有好的搜尋引擎才可以去蕪存菁，過濾好的資訊。舉例而言，Infoseek Guide 一天被使用超過 700 萬次，平均一秒 175 次。文獻顯示 Infoseek Guide 對於片語式的檢索最為有效，可以找到最相關的資料，而 Alta Vista 則對於偏僻的資料特別有幫助。(註 17)

3. 元資料的創造(metadata creation)

元資料是有關於資料描述的資料，對於整合目錄和索引相當有助益。

4. 新的指導綱領(new instructional agendas)

網路資源蓬勃發展，參考館員須指導讀者有效利用網路資源。

5. 建檔(archiving)

電子檔案的維護將日趨重要。

6. 館藏決策(collection decision)

有些出版商僅出售使用權，不是擁有權。

7. 合理使用的監督(fair use guardians)

圖書館須注意智慧財產權的相關規定。

## 肆、新世紀館員的知能

著名的圖書館學家 Shera 曾經說過：「圖書館的未來繫於圖書館員，而圖書館員的未來亦取決於圖書館」。(註 18) 在網路時代的今天，圖書館員應具備什麼技能？圖書館學文獻對此曾多所探討。

在「圖書館學和資訊科學教育的新方向」一書裡，Griffiths 和 King 曾經指出，「知能」(competencies) 包括三個層面：知識(knowledge)、技能(skills)和態度(attitudes)。(註19)因此，Johannah Sherrer 綜合各家論點，歸納出下列幾項知能是特別重要的：(註20)

1. 人際關係(interpersonal skills)；
2. 知識基礎(knowledge base)；
3. 分析和創新的思維(analytic and creative thinking skills)；
4. 個人特質(personal traits or attributes)；
5. 對服務的熱忱(commitment to service)。

有關個人特質，專門圖書館所建議的亦適用於大學圖書館：(註21)

1. 致力於良好服務的提供；
2. 尋找挑戰，並能洞悉組織內外部新的機會；
3. 有遠景；
4. 尋找同伴與合作單位；
5. 創造相互尊重與信賴的環境；
6. 有效的溝通技巧；
7. 在團隊中與他人共同合作；
8. 具領導長才；
9. 能夠規劃、排出優先順序，關注重要的課題；
10. 終身學習與個人生涯的規劃；
11. 有個人商業的技能並創造新的機會；
12. 認識專業網絡與團結的價值；
13. 有彈性，且須在不斷變動的環境中保持肯定的態度。

除了個人特質外，Bob Watson 指出圖書館能否轉型端視館員對下列四個障礙的克服：(註22)

#### 1. 學科知識(subject knowledge)

有關學科專長的重要性，國內外圖書館文獻著墨甚多，Benefiel 等人特別列舉了參考館員應具備各種學科基本常識的清單。(註23)而 Bernard Vavrek 亦強調參考館員是人和資訊的橋樑、介面，因此，必須深諳知識的結構和資訊資源的相關性。(註24)

#### 2. 語言(language)

除了外國語文的困難外，「語意」(semantic)的重要性亦值得關切。

#### 3. 文化素養(cultural literacy)

#### 4. 邏輯推理(logical inference)。(註25)

在訓練方面，王中一建議以下之內容：

1. 學科主題；
2. 語文能力；
3. 資訊電腦科技；
4. 視聽與傳播媒體；
5. 圖書館學專業之新理論與觀念；
6. 人際關係；
7. 企業與行銷；
8. 行政管理；
9. 法律常識；
10. 領導統御；
11. 藝術與教育哲學。(註26)

## 伍、館員的再造工程

1983年時，美國印第安那大學圖

書館學與資訊科學研究所的所長 Herbert White 特別指出「基本知能」應該區分為二：一是圖書館學校應該灌輸，一是從工作中學習。（註 27）針對此，美國教育部門 (Department of Education) 特別委託 Griffiths 和 King 深入調查，結果歸納出 100 多種適合各種類型圖書館的知能。（註 28）

館員的素質是影響圖書館服務最重要的因素，為使資訊服務能夠掌握時代脈動，符合讀者求新求變的需求，館員的繼續教育有其必要性，且刻不容緩。繼續專業教育的目的在更新專業人員的專業知識，充實利用新科技與新技術的能力，彌補專業理論與實務推動上的落差，討論各專業所面臨的最新議題與解決之道，也可做為專業人員小幅度變換專業領域的準備。（註 29）在某些專業中，繼續專業教育是強制性的，繼續教育成為證照更新的必要條件。個人以為大學圖書館員的再教育應強調：

## 一、自我啟發教育

### (一)視野

培養館員宏觀、前瞻的視野 (vision)，使他們有「以千古之心，經營千古事業」的關注。對館員的教育要有世界觀和歷史觀，唯有「宇宙的胸襟，世界的眼光」，方能培育有寬廣視野的跨世紀館員。唯有史觀、史識才能鑑古知今、開闢將來、了解未來發展趨勢，完成時代任務和使命，做好歷史的傳承。考慮世界標準

和國際規範，才能達到資訊交流和資源共享。（註 30）

### (二)圖書館哲學的理念

美國圖書館協會 2000 年目標 (ALA Goal 2000) 指出：「心智的傳承」 (intellectual participation) 是圖書館服務的中心理念。（註 31）誠如竹內愨所言，「圖書館的使命不在於如何教育人，而在於如何讓讀者分享圖書館所儲存的知識和資訊資源」。（註 32）

### (三)培養團隊合作的精神

團隊合作的好處包括：(1)分工合作；(2)集思廣益；(3)腦力激盪；(4)釐清問題；(5)解決衝突；(6)整合訓練；(7)凝聚共識；(8)見多識廣。

### (四)培養服務的熱忱

建立服務的人生觀。

## 二、品質管理教育

簡單的說，全面品質管理就是建立資訊服務的標準和關注讀者。

### (一)建立資訊服務的標準

對讀者服務而言，我們要訂定「資訊服務」 (information services) 之標準 (standard) 及準則。資訊服務準則的作用在：

1. 檢視資訊服務的本質與層次；
2. 與讀者對談；
3. 導引讀者的期望；
4. 規劃的基礎；
5. 業務評估的指標；
6. 規範讀者和圖書館的義務。（註 33）

### (二)關注讀者

讀者雖不是我們的上帝，顧客不一定永遠是對的，但是圖書館的服務一定要從讀者的眼光「設身處地」，不可以從館員的觀點「想當然爾」。

好的讀者關注包括下列幾個面向：

1. 迅速的傳輸；
2. 傳送到家；
3. 滿意的顧客；
4. 好的替代方案；
5. 良好的人際關係；
6. 回饋的機制；
7. 富經濟效益。

如何使讀者滿意呢？館員的態度必須顯示：1. 友善；2. 關心；3. 誠信；4. 效率；5. 守密；6. 樂於助人；7. 興趣；8. 可靠。

## 陸、建議事項

對於 Ranganathan 的「圖書館學五律」，W. Crawford 和 M. Gorman 曾於 1995 年提出新的詮釋，其內涵如下：

1. 圖書館為全人類服務 (library serve humanity) ；
2. 知識傳遞多元化 (respect all forms by which knowledge is communicated) ；
3. 保障學術自由研究 (protect free access to knowledge) ；
4. 有效利用科技提升服務品質 (use technology intelligently to enhance service) ；
5. 承先啓後再創新 (honor the past and create the future)。(註 34)

因此，擬建議數項，供同道參考：

## 一、引進學習型圖書館 ( Learning Library ) 的概念

Delors 曾經指出終身教育的四個支柱是：

1. 學會學習 (learning to know)：學會運用理解，認識和發現去獲取知識的能力。
2. 學會做事 (learning to do)：強調從「技能到能力」的轉變，以在任何環境中工作。
3. 學會共同生活 (learning to live together)：合作的精神。
4. 學會發展 (learning to be)：經由教育培養自己的判斷能力。(註 35)

誠如教育部長林清江博士上任時所強調的：我們的國民應培養「再學習」的能力、做事的關鍵能力；與他人相處、解決紛爭、成為社區、國家及地球村公民的能力；具有充分發展自己潛能的能力。(註 36)

今年是我國的「終身學習年」，目的在提醒國人不斷學習，精益求精，將學習當做一生的志業，永續經營。提供資訊服務的從業人員更需要有「繼續教育」的職志。為達到此目的，圖書館首須塑造「學習型組織」的氣候與形象，亦即必須有專人負責圖書館繼續教育活動的整體設計。

## 二、向服務業學習

變動環境中，需要切進機會，提

升企業競爭力，向服務業學習。凱悅是企業家們評價最高的飯店，他們以「貼心的服務」三度奪冠；信義房屋以買屋人的心賣房子，因而拔得房屋仲介業的頭籌；奧美公司一向獨領廣告競爭的風騷，它們靠的就是「知識、專業態度和人才培養」。圖書館服務必須引進服務業的觀念和做法。

### 三、樹立資訊服務的新觀念，強調圖書館的品牌

圖書館有沒有品牌？

品牌＝品味＋風格。

以前我們追求「企業識別」、「企業形象」(corporate identity)，現在我們更強調「顧客滿意度」(customer satisfaction) 以及「讀者關注」(customer care)。所謂 CS 策略是指企業以提高顧客對企業產品、服務、形象的滿意度為核心，營造企業良好生存環境的一種長遠籌劃。(註 37) 其核心的要素包括：

1. 文獻訊息的滿足；
2. 服務的週到；
3. 圖書館形象的建立。(註 38)

### 四、以提高讀者的資訊素養為職志，發揮圖書館的教育功能

所謂「資訊素養」(information literacy) 係指如何取得資訊、如何評估資訊價值，以及如何有效運用資訊之能力。而「以資源為基礎的學習」(resource-based learning) 則在教育學生具備資訊蒐集、組織、評鑑及傳播的能力，此有別於以強調電腦知識技能為主的「電腦素養」(computer

literacy)。(註 39) 「主題式自我導向的學習」可以吸引使用者利用圖書館進行個人學習，使其具備獨立研究及解決問題的能力，在網路時代的今天，館員宜加強：

1. 從事網路資源之整理與特性之研究。
2. 加強讀者利用網路資源之指導。  
在讀者教育訓練課程設計上，應加強線上資料庫、光碟資料庫之檢索，以及網路資源之認識。
3. 館員須兼具資訊專家及資訊教育家等多種角色扮演，提倡知識服務系統的理念。
4. 建構個人化的電子圖書館，有系統的吸收新知，分享資訊，建立知識管理系統。
5. 參加網路討論群。

### 五、大學圖書館應研擬館員在職進修實施要點

國立成功大學圖書館曾經訂定「館員在職進修實施要點」(註 40)，各館在圖書館政策中明訂法令條文，或在圖書館手冊中列有章節說明實施辦法，如：

1. 允許館員進修學位；
2. 鼓勵館員旁聽課程；
3. 派遣館員參與研討會課程；
4. 請專家學者蒞館演講；
5. 至他館觀摩館員學習；
6. 研讀專業雜誌；
7. 小組討論、成長團體；
8. 考績、升等之考量(以政大為例，館員升編審須以研究計畫、服務成



績、年資為考量)；

9. Mentor 制的引進。

## 六、圖書館學系所應擔負圖書館員繼續教育的重責大任

目前國內已有四所圖書館學研究所的設置，有的學校設有「在職生」的名額，有的則無。鑑於館員無法全數擠入這道窄門，而圖書館方面亦無法允許所有的館員攻讀學位，回流教育的考量或屬必須。

## 七、追求斷續式的平衡

美國的 Terry Douglas Webb 特別借用文化人類學「斷續式平衡」(punctuated equilibrium) 的理論說明「物種在進化過程中，每隔一段較長期的相對穩定就會有短期的急劇變化，某些物種滅絕，某些新物種出現」的現象。其並以此來比喻「凍結的圖書館」(the frozen library) 概念。處於急劇變化的環境中，圖書館須要經歷「凍結模式」(the freezer model) 的三個階段，即為穩定而凍結，為引進變化而解凍，最後為達到控制變化和充分開發其功能而再凍結(re-freeze)。(註 41) 換句話說，新的資訊技術此起彼落，推陳出新時，圖書館得到充分解凍，在吸引了這些新技術之後，再融入自己的服務中。為了浴火重生，圖書館須站在新技術發展的前端，解凍以適應變化，並且在新的結構上再凍結，以活用現有的技術，保障已有的成果。此三個階段並非簡單的循環，而是不斷趨向

完善的遞進、連續和有層次發展的過程。

## 八、中國圖書館學會應鼓勵人員的投資

為鼓勵各館對於館員再教育的重視，中國圖書館學會宜有「最佳人力投資」獎項的設置，舉例而言，英國的桑德蘭大學(University of Sunderland) 即曾在 1996 年獲得 "Investor in People Award"。

## 柒、結語

以前我們講“3C”，指的是「電腦」(computer)、「溝通」(communication) 和「顧客」(customer)，現在我們談「四個 C」(4C)，那是：1. 聚合 (convergence) — 將各種不同的資源和意見彙整；2. 促成 (conduciveness) — 將人們和資源牽引在一起；3. 傳達 (conversance) — 塑造圖書館的新形象；4. 社區 (community) — 整合圖書館於學習型社區中。(註 42)

日本圖書館情報大學的副校長竹內慙 (Takeuchi Satoru) 曾指出「圖書館員必須有長遠的眼光，儘管圖書館目前服務的直接成果要在 20 年以後才能表現出來，但我們要看得更遠一些，要考慮到 50 年以後的未來」。(註 43) 以逆向思維的方式來觀察圖書和社區的關係，讓我們跳出圖書館的框框，把圖書館放到社會大環境來觀照。數位化圖書館必須整合終身學習資源，方能達到資訊化社會之最

高境界，欲進行此種機制之再造，須有觀念、行動、技術和設備。

圖書館是一個成長的有機體，所以圖書館應隨著新科技、新潮流而隨時調整。館員也必須有新的思維，新的思考模式。隨著網路的蓬勃發展、電腦科技的日新月異，讀者的要求更形多元化及複雜化，圖書館工作人員唯有不斷的充實新知，學習新技能，方能滿足讀者的需求，進而提升服務的品質。

### 註釋

- 註 1：楊美華，「圖書館員的繼續教育」，書香季刊 1期（民國 78 年 6 月），頁 15-23。
- 註 2：Bernard Dumouchel, "Current and Future Prospects for Information Service," 1998 International Conference on Management of Information Services March 9-10, 1998 (Taipei: National Science Council, 1998).
- 註 3：James G. Neal, "Continuing Education: Attitudes and Experiences of the Academic Librarian," College and Research Libraries 41(March 1980) : 129.
- 註 4：Barbara Conroy, Library Staff Development and Continuing Education: Principles and Practices (Littleton, Colorado: Libraries Unlimited, 1978), xv.
- 註 5：Elizabeth W. Stone, "Continuing Education for the Library and Information Profession: An International Perspective, 1985," IFLA Journal 12 (1986) : 203-217.
- 註 6："Round Table on Continuing Professional Education," <<http://www.nlc-bnc.ca/ifla/VII/rt7/rtcpe.htm>>.
- 註 7：傅雅秀，「圖書館員繼續教育調查研究」，教育資料與圖書館學 22 卷 1 期（民國 73 年 9 月），頁 53-64。
- 註 8：黃麗虹，「我國大學圖書館館員繼續教育之研究」（碩士論文，國立臺灣大學圖書館學研究所，民國 74 年）。
- 註 9：Shih-hsion Huang, "Continuing Education and Staff Development for Librarians in the Republic of China," Journal of Educational Media & Library Sciences 23 (Spring 1986) : 226-239.
- 註 10：陳豫，「全國圖書館人員繼續教育之規劃與展望」，臺北市立圖書館館訊 4 卷 3 期（民國 76 年 3 月），頁 17-22。
- 註 11：王中一，「大學圖書館館員之繼續教育與在職教育」，東吳大學圖書館通訊 2 期（民國 85 年 3 月），頁 2。
- 註 12：陳雪華、黃麗虹，「圖書館人員繼續教育需求調查報告」，中國圖書館學會會訊 5 卷 2 期 (105)（民國 86 年 6 月），頁 1-9。
- 註 13：金玉梅，「新世紀企業贏家」，

- 天下雜誌 (民國 86 年 12 月) ,  
頁 78 。
- 註 14 : Larry R. Oberg, "Rethinking Reference: Smashing Icons at Berkeley," College & Research Libraries News 54 (May 1993): 265-266.
- 註 15 : J. Michael Yohe, "Information Technology Support Services Crisis or Opportunity?" Cause/Effect 19(Fall 1996), <<http://cause-www.niss.ac.uk/information-resources/ir-library/html/cem9633.html/>>.
- 註 16 : Gloriana St. Clair, "Editorial: The Digital Librarian," The Journal of Academic Librarianship 23:2 (March 1997): 79-80.
- 註 17 : Gus Venditto, "Search Engine Show-down," Internet World (May 1996): 78-86.
- 註 18 : Jesse H. Shera, Sociological Foundation of Librarianship(New York: Academic Publishing House, 1970), 141-142.
- 註 19 : Jose-Marie Griffiths and David King, New Directions in Library and Information Science Education (Westport, Connecticut: Greenwood Pr., 1986).
- 註 20 : Johannah Sherrer, "Thriving in Changing Times: Competencies for Today's Reference Librarians," in The Roles of Reference Librarians: Today and Tomorrow, ed. Kathleen Low (New York: The Haworth Pr., 1996), 11-20.
- 註 21 : "Competencies for Special Librarians of the 21st Century," submitted to the SLA Board of Directors by the Special Committee on Competencies for Special Librarians, <<http://www.sla.org/professional/competency.htm>> (20 Feb. 1998).
- 註 22 : Bob Watson, "On Gatekeepers and Librarians," Public Libraries 35 (Jan./Feb. 1996): 36-43.
- 註 23 : 其詳參見 Candace R. Benefiel, Jeannie P. Miller, and Diana Ramirez, "Baseline Subject Competencies for the Academic Reference Desk," Reference Services Review 25 (Spring 1997): 83-93.
- 註 24 : Bernard Vavrek, "The Emergence of New Reference," in The Librarian and Reference Service, selected by Arthur Ray Rowland (Hamden, Conn.: Shoestring, 1977), 92.
- 註 25 : 同註 22 。
- 註 26 : 同註 11 , 頁 7 。
- 註 27 : Herbert S. White, "Defining Basic Competencies," American Libraries 14 (Sep. 1983): 519-525.
- 註 28 : Jose-Marie Griffiths, "Our Competencies Defined: A Progress Report and Sampling," American Libraries 15(Jan. 1984): 43-45.
- 註 29 : 郭麗玲, 「成人的繼續專業教

- 育」，社教 82 期（民國 86 年 12 月），頁 6。
- 註 30：李國鼎，「世紀的中國圖書館計畫—在邁向廿一世紀的國家圖書館國際研討會」上的講詞，民國 82 年 4 月 21 日。
- 註 31：Douglas Raber, "ALA Goal 2000 and Public Libraries: Ambiguities and Possibilities," Public Libraries 35:4 (July/Aug. 1996): 224.
- 註 32：竹內慈，「社區是與閱讀有關的生活圈」，在21 世紀圖書館展望—訪談錄，吳建中著（上海市：上海科學技術文獻出版社，民國 85 年），頁 79。
- 註 33：Jean Steward, "Service Level Agreements and Performance Indicators," in Resource Management in Academic Libraries, ed. David Baker (London: Library Association Publishing, 1997), 87-88.
- 註 34：W. Crawford and M. Gorman, Future Libraries: Dreams, Madness & Reality (Chicago:ALA, 1995), 7-8.
- 註 35：Tcaques Delors et al., Learning-The Treasures Within (Paris: UNESCO, 1996).
- 註 36：「跨世紀教改主軸，林清江：邁向終身學習」，聯合報，民國 87 年 3 月 30 日，第 19 版。
- 註 37：孫君洪，「試從 CS 戰略角度論圖書館文化建設新模式」，圖書館學研究 6 期（民國 85 年），頁 8。
- 註 38：同前註，頁 9。
- 註 39：林淑玲，「美育與圖書館：終生學習基礎之奠定」，<<http://www.lib.fcu.edu.tw/articles/aesorign.html>> (18 Nov. 1997).
- 註 40：丁櫻華等，「國立成功大學圖書館員在職進修實施要點」，國立成功大學圖書館通訊 20 期（民國 84 年 10 月），頁 14-16。
- 註 41：T.D 偉伯，「適應變化、面向未來的「凍結模式」」，在21 世紀圖書館展望—訪談錄，吳建中著（上海市：上海科學技術文獻出版社，民國 85 年），頁 71。
- 註 42："Highlights of ACRL Programs at ALA's 1997 Annual Conference," College & Research Libraries News 58:8 (Sep. 1997): 537.
- 註 43：同註 32。