

參考服務空間的規劃與配置

謝寶媛

壹、前言

參考服務可說是圖書館工作的中樞，因為圖書館是因使用而存在，參考服務的目的正是激勵讀者利用圖書館資源。

美國圖書館學將參考資訊服務的功能區分為直接和間接兩大類來加以定義（註1）：

一、直接服務，即直接面對讀者的幕前服務工作，包括：

1. 參考（或資訊）服務：在讀者尋求資訊時提供親身的協助，所提供服務的層次，視圖書館類型和所服務對象的不同而有所差異。從最基本的回答讀者所提出來的指示性或事實性的簡單參考問題，到根據讀者的特殊論題進行人工或線上檢索提供所需資訊，均包括在內。
2. 正式和非正式地教導讀者利用圖書館及其資源：包括非正式地適時親身教導讀者如何使用卡片目錄（或線上目錄）、了解圖書資料的組織方法、基本參考書的使用方法、辨識索引摘要所記載的款目等等有效利用圖書館資源方法，以及正式地舉辦各圖書館利用活動，如圖書館之旅，甚至開設圖書館利用教育課程等。

二、間接服務，即為滿足讀者各項資訊需求所進行的幕後支援工作，包括：

1. 選購參考資料：建立並維護參考服務所需的各類型資料（不限於圖書），包括汰舊和更新。
2. 參考行政：組織並管理參考服務部門。
3. 館際互借：資訊網路的普及，更加凸顯館際互借的重要性。
4. 參考服務的評估：參考服務的品質如何？可以如何改善？所牽涉的不只是參考館藏的評估，而更應該關注的是參考服務組織，甚而至於圖書館整體的績效評估。
5. 其他：包括協助讀者複印資料、資料歸檔、監看參考閱覽空間之利用等例行工作（house-keeping），或編製書目索引、出版館訊、建立並維護轉介專家資源檔（referral resource person file）等。

為了充份發揮上述各項功能，圖書館必須妥善規劃圖書館的參考服務空間。規劃之先需確定其組織型態，參考服務部門（包括參考館藏）的組織，可以分別為集中和分散兩種型態，集中式是將所有參考館員和參考館藏全部集中在參考室（或參考服務區），通常位在主樓

層，鄰近目錄區和技術服務部門，這種組織型態的優點是經濟和館藏集中完整；分散式通常是在主樓層有較小型總參考室，典藏一般性的參考館藏，以滿足一般性的參考需求，而將各學科的參考館藏和學科專家（reference subject specialists）配置在各相關樓層，使更接近專科館藏，這種配置型態的優點是學科專家和他所服務的讀者、利用的資源更為接近，服務效益將可更為提高（註2）。國內圖書館為有效利用人力，以及學科專家的發展未成熟等因素，多採集中式組織型態，因此本文擬就集中式參考服務空間之各項規劃與配置原則，略加申述。

貳、規劃原則

皮爾森（Robert Pierson）有鑑於參考服務空間設計之良窳對參考服務工作之成效影響至鉅，乃提出十三點基本原則，做為規劃時之綱領（註3）。筆者擬依其架構，參酌國內圖書館之現況，略加展延，藉以提供國內圖書館進行參考服務空間規劃時之參考。

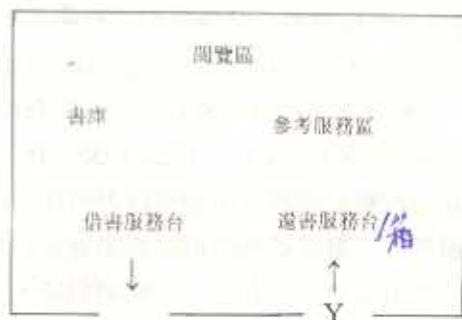
一、參考服務區應讓來館讀者容易接近，主要服務點（service point）明顯易辨。

圖書館的常客熟悉館藏內容和服務項目，知道圖書館不只是一個借還書的地方，而館員在進行圖書館建築規劃時也都有這樣的認知，但是卻往往忽略了一個事實，那就是還是有很多來館的讀者是需要館員的協助來利用館藏資源和各項服務設施，而不是幫忙找書的。基於這樣的需求，圖書館的規劃設計應該很清楚地指引讀者到一個可以為他解答疑問的地方——

諮詢台或參考服務台。

基於上述理念，參考服務區應配置在主樓層（入口樓層），靠近入口的顯眼位置，最好是一入館就能看到一位親切的館員正等著為他服務（註4）。如果無法從入口一眼看到參考服務台，至少標示要一望即見，不要被目錄櫃或其他服務設施遮掩了。

但是圖書館愈大，提供的服務項目愈多，希望放在入口附近的服務點就愈多。即使是一個中型的圖書館，也有目錄區、流通服務台、閱典區與參考服務區爭奇鬥艷；面對這麼多的服務項目，如何配置才能使讀者動線簡捷流暢呢？以下是幾種建議：



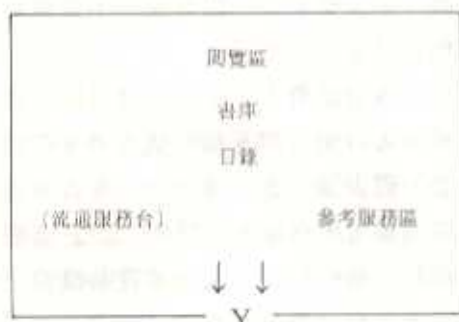
圖一：主樓層讀者服務活動配置圖之一
來源：Robert Pierson, "Appropriate Settings for Reference Service," Reference Services Review 13 (Fall 1985): 16.

五項服務齊聚入口時，可採此種配置方式。還書服務台配置於入口右側，若讀者（Y）來館只是要還書而不利用其他資源，可以很方便地就近還書後離館。

參考服務區的位置顯著突出，閱覽區和書庫的位置稍遠，但明顯易辨，借書服務台靠近出口，方便讀者於離館前辦理借書手續。

但是借還書服務台分開設置，需要較多的

人力支援，而國內圖書館普遍存在著人力不足的情況，因此，筆者建議在入口左側設置流通服務台，統辦借還書工作，並在入口右邊外側設置一還書口，提供讀者不用進館即可完成還書手續，同時可方便讀者於閉館時間仍可還書。

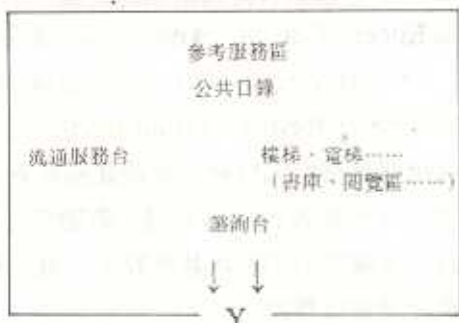


圖二：主樓層讀者服務活動配置圖之二

來源：Robert Pierson, "Appropriate Settings for Reference Service," *Reference Services Review* 13 (Fall 1985): 16.

此種配置型態適合中小型圖書館採用。

儘管大多數讀者利用書庫和閱覽區的頻率遠大於參考服務區，在進行空間規劃時，更應考慮到需要參考館員協助的讀者的需要。



圖三：主樓層讀者服務活動配置圖之三

來源：Robert Pierson, "Appropriate Settings for Reference Service," *Reference Services Review* 13 (Fall 1985): 17.

凱茲 (William Katz) 將參考工作定義為回答問題的過程 (註5)，乃至為切合；因此，筆者參考凱茲 (註6) 和布魯勃格 (Marty Bloomberg) (註7) 的分類，將讀者提出來的問題區分為五大類型：

- (1) 指示型 (Direction)：有關圖書館所提供的服務項目或空間位置的指引，例如：目錄櫃在那裏？期刊索引在那裏？在那裏可以影印？只要稍加指示即可滿足讀者的需求。
- (2) 即時型 (Ready Reference)：或稱便覽型。有關事實性的資料，讀者所要的是簡明的答案，例如：中山高速公路有多長？世界上最胖的人是誰？有多胖？通常可以利用百科全書、名錄或便覽等基本參考工具書很快地找到答案。
- (3) 特殊查尋型 (Specific Search)：有關某一特殊主題的資料查檢，例如：圖書館有沒有關於辦公室性騷擾的資料？共和黨和民主黨對通貨膨脹和失業率的看法有何不同？讀者所需要的可能只是一份研究報告、一篇文章，或者是一份完整的書目；而求解的過程，則可能利用到各種類型的參考工具書。
- (4) 研究型 (Research)：針對某一特定問題的深入研究，例如：為什麼台灣罹患愛滋病的人數愈來愈多？讀者需要的是深度詳盡的資訊檢索服務。
- (5) 讀者顧問型 (Reader's Advisory)：有關閱讀指導、讀物推薦的問題，例

如：哲學入門的書，那一本較適合大一新生閱讀？

根據統計，讀者所提出來的問題中，指示型問題約占30%到50%（註8）；因此在大型圖書館中，除了參考服務台（Reference Desk）外，另設一諮詢台（Information Desk）來回答指示型問題，指引讀者到相關的服務點，此時，參考服務區可以稍微遠離入口，其配置可參考圖三；但筆者建議，如果主樓層的空間足夠的話，圖四之配置型態是更值得推薦的。



圖四：主樓層讀者服務活動配置圖之四
來源：作者自繪

諮詢台和參考服務台分開設置的好處是：(1)諮詢台通常較小，可以減少入口附近的擁擠現象；(2)指示型的問題由諮詢台過濾之後，參考服務台可以花較多的時間進行參考晤談，幫助讀者解決問題，更能滿足讀者的需求。至於缺點則為：(1)增設諮詢台需額外的人力，兩邊都需要人值班，若空設諮詢台卻無人備詢，反而造成不良印象。此外，當讀者少時，難免發生一方無人問津的尷尬場面；(2)諮詢台若由工讀生或非專業人員值班，反而降低服務品質，即使人力許可，由專業人員輪值，也會因為無法直接回答讀者所提出來的非指示型問題，只能轉介到參考服務台，造成讀者之資訊需求無

法立即獲得滿足，讓讀者感到挫折，而不願進一步到參考服務台詢問。

盱衡利弊，筆者建議諮詢台之增設，只適合在大型公共圖書館或參考服務區不在主樓層之圖書館，前者因為服務對象包羅萬象，服務項目多樣化，相對地使指示型問題的數量顯著增加，確有諮詢台過濾之必要；後者因諮詢台最常指引的服務點，通常是參考服務台，不在同一樓層可各自發揮功能，而入口之諮詢台更可減少讀者之迷惘無助。

二、參考服務區應該讓讀者從圖書館的任何位置都很容易接近。

在進行動線規劃，總不忘將來館動線（incoming traffic）導引到參考服務區，但卻往往忽略了回流動線（back-flowing traffic）也應導引到參考服務區；因為讀者不見得是進館時需要參考服務，有更多的時候是在利用館藏資源之後，再回頭來尋求參考館員的協助。因此，參考服務區與相關服務點（如目錄、圖書閱覽區、期刊區）的動線應簡捷，移動距離儘可能縮短。

參考服務台的配置亦應兼顧參考服務區內的進來動線和回流動線，同時方便館員觀察讀者利用參考館藏的情形，以便適時主動地協助讀者。

三、從參考服務區應該可以很容易地移動到其他服務點或資料典藏區

圖五是皮爾建議的配置型態，讀者進館到參考服務台得到協助後，館員可以很容易地指引到他可利用的服務或資源，而當他遭遇困難時，也可以很快地回來求助

；此時，參考服務台真正扮演圖書館服務的中樞角色。



圖五：主樓層讀者服務活動配置圖之五

來源：Robert Pierson, "Appropriate Settings for Reference Service," *Reference Services Review* 13 (Fall 1985):19.

四、參考服務區應有利於一對一的參考晤談

諮詢台和參考服務台的高矮（註9）各家說法不一，也有專家學者進行研究（註10），筆者的建議是諮詢台可採用高櫃檯（100公分左右），因為館員坐在高椅子上可以清楚掌握讀者動線，可以環視全館，給讀者清楚的指示，而且視線與讀者平行，可以很容易地建立親切的溝通關係。

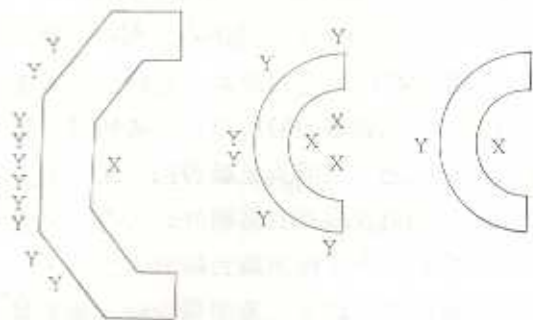
至於參考服務台，筆者建議採用矮櫃檯（70公分左右）有較寬桌面者，一來較具專業形象，二來較易與讀者進一步溝通，前面放兩三把椅子（因為讀者不見得是

單槍赴會，常常是結伴而來）就可以進行參考晤談，在桌面上翻檢資料給讀者看亦較方便。

五、參考服務區的設計應讓館員可以不同方式服務讀者，包括與個別讀者進行深度晤談、團體服務、和多組的一對一晤談。

大部份參考服務台的設計只適合一位館員和一位讀者的短時間簡短的晤談，而不適合長時間的深度晤談，倘若兩三位讀者一起來時，就只好站著談了。

布爾森建議將服務台設計成半圓型，如圖六所示，以滿足多功能的服務需求：當一位館員（X）要向多位讀者（Y）展示資料或做介紹時（圖六左例），可取得最佳之溝通方式；尖峰時間則可安排多位館員為讀者服務（圖六中例）；而離峰時間由一位館員服務讀者（圖六右例），也同樣的親切便利。



圖六：參考服務台配置圖

來源：Robert Pierson, "Appropriate Settings for Reference Service," *Reference Services Review* 13 (Fall 1985):21,23.

但是服務台的活動量增加之後，噪音也隨之增加，將干擾參考服務內讀者的閱讀與研究，因此建築設計應特別考慮噪音防止，並加強隔音設備。而大型公共圖書館和大學圖書館最好提供會議室，作為團體服務和讀者利用教育活動之用。

此外，筆者認為參考館藏的配置也應考慮到讀者使用時產生噪音的程度。茲將參考館藏依其類型與功能區分如下：

1. 參考書：有特殊的體例，一定的編排方式，也提供從頭到尾閱讀，而以特殊查檢為目的者，即一般定義的狹義參考書。又可進一步獨立出兩類功用特殊之參考書：

(1) 即性參考書 (Ready Reference)：

參考館員為爭取時效，儘快回答讀者當面或電話提出來的即時性參考問題，常將重要常用的名錄、手冊、便覽、指南、年鑑等放在參考服務台附近，垂手可得之處。如果經費許可，即時參考書可考慮購置複本，否則應在目錄上註明，並在書架上以假書標示清楚，以免造成讀者使用不便。

(2) 書目索引及聯合目錄：此類參考書多以大部頭出版，而讀者使用頻率高，但是使用時間短，易產生噪音；因此，此類參考書重要常用者宜配置於索引閱覽桌，方便讀者就近查閱而不需將書搬離書架，以增加使用效率。

書目索引區之位置宜鄰近參考服務台，一來方便館員查檢，二來當讀

者使用遭遇問題時館員能隨時加以協助，三來可作為參考閱覽區和參考服務台間之緩衝，使噪音量漸次降低。

2. 輔助性館藏：參考書須經編輯出版，造成時差，為彌補新穎性之不足，館員乃收集小冊子、製作剪輯資料，以提高時效性。

此類資料之使用情況類似書目索引，亦較一般參考書易產生噪音。

3. 資訊性館藏：所有透過電腦檢索可得之資源均屬之，包括線上公用目錄、光碟資料庫、國際百科、電傳視訊等各類型電子資料庫及網路系統。

此類資料因需透過電腦終端機及其他相關週邊設備才能使用，宜考慮集中配置，整合為資訊檢索區，以收統籌規劃管理之效益。其位置宜鄰近參考服務台，以方便館員即時協助讀者；而應遠離參考閱覽區，以免干擾讀者。

資訊檢索區應考慮隔音之設計與噪音控制措施，並應配置討論室或檢索小間，以利館員與讀者溝通檢索策略，或教導讀者使用各類資訊檢索系統，即不會干擾到其他讀者，同時也增加隱私性。

此外，各項電子資料庫檢索系統宜儘量以網路型態提供讀者使用，以利管理與維護。

4. 教師指定參考書：大專院校圖書館為充份支援教學，宜將各課程教師指定

閱讀之書籍自書架中抽出（宜在目錄中詳予說明，以免影響其他讀者之使用），闢專室採開架閱覽方式集中陳列管理，並配置自助式影印設備，俾便讀者利用。惟指定參考書數量不多或受限於人力空間，無法專室專人管理時，可與參考服務區合併，專區管理。

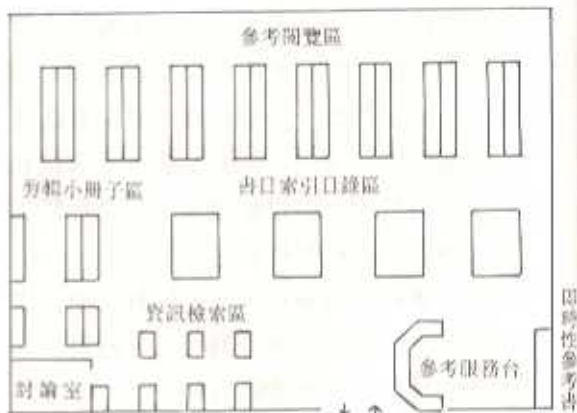
由於資料儲存媒體愈來愈多樣化，教師指定參考書將不限於圖書，可能擴及錄音帶、錄影帶等視聽資料，甚至電腦檔案，故應考慮相關器材設備之需求。

基本上教師指定參考書之利用是屬於個人化之研究活動，其配置應考慮安靜不受干擾，可與參考閱覽區鄰近。

5. 專家資源：有些問題無法利用上館藏資源提供讀者滿意的答覆，此時須將讀者轉介給相關的專家學者或研究機構，因此參考部門應建立並維護專家資源檔案，置於服務台下矮檔案櫃中，以便就近隨手翻閱。

根據上述參考館藏的分類，並考慮館員提供服務所產生之音量，及讀者利用時對安靜之要求程度，筆者參考服務區內可採圖七之配置型態。

此外，參考服務區應配置複印設備，宜注意隔音、散熱及空氣品質，並應避免複印人數過多時排隊，造成擁擠，影響讀者使用動線。



圖七：參考館藏配置圖

來源：作者自繪

- 六、參考服務區的設計應方便館員監督讀者的活動。

為了維持秩序、維護資料，同時方便館員透過觀察及時給予利用館藏受挫之讀者及時的協助，參考服務空間之規劃與傢具配置宜儘量明朗開闊，無死角，如書架宜多採用三層矮書架，昔採用五層高書架其配置宜與服務台平行（如圖七所示），勿採垂直方式，以免造成死角，防礙視野。

- 七、參考服務台應保持整潔清爽。

服務台桌面上應保持乾淨，不可將公文櫃、書籍資料等堆積桌面，給讀者錯誤的印象，認為館員很忙，不應增加館員的工作負荷，或館員可能沒時間回答我的問題。因此，參考服務台下應設抽屜或檔案櫃，方便存放參考服務所需之各項表格或公文、資料等，而當館員正在處理文書工作時有讀者來，亦可暫停手邊工作順手將之收入抽屜中，這樣的肢體語言可以傳達給讀者一個訊息，「這件工作稍候完成無

妨，我們現在一起來解決您的問題*。

八、參考服務區的安排應館員和讀者均很容易接近參考館藏。

參考服務空間之整體規劃原則在讓讀者站在入口和館員站在服務台，可以對所有參考資源一覽無遺，在區內任一點都能清楚地掌握相關資源，以知所進退。要達到這樣的要求，建築結構與設計均宜採方正之矩形，避免不必要的凹凸。

此外尚需注意：參考書通常以大部頭型式出版，高度較一般書為高，宜將書架調高以免有太多的書橫放，造成讀架尋書之不便；參考書通常偏重，最上和最下層之書取用不便，宜減少書架層數、加高書架基座；參考書常較一般書為寬，宜加強參考書架之深度，以免參考書占用對面書架空間或突出走道。為方便取書，宜放寬參考書架間之走道寬度，而且參考書之使用密度較高，較寬的走道才能容納多人同時使用。

常用的大部頭字典宜放在字典櫃，大本地圖集宜陳列於輿圖櫃，總之，儘可能採用參考室專用之傢具設備，以使用方便為配置原則。

九、參考服務空間之規劃應考慮彈性容量

布爾森建議以50%的使用率為預估基準，才不會顯得過於空，甚至被批評浪費；當館藏成長到70%容量時，讀者利用也不至於太擁擠。

十、參考服務空間之規劃應考慮擴充彈性以及新科技的應用。

儘量減少固定隔間，全區之樓板載重

量均一致，以利變更配置。

預留足夠的線路以利圖書館自動化系統運作，及未來新科技之應用，避免限於延牆定點鋪設，而在建築前設計完善之線路網路系統。

十一、參考館藏應方便相關部門的館員和讀者利用。

參考服務區應鄰近技術服務部門，因為很多書目索引對採編人員非常重要，若無足夠經費購置複本，則應儘可能縮短採編到參考服務區的動線。

期刊之使用常需透過期刊索引，故參考服務區和期刊閱覽區亦應鄰近，但不需在同一樓層。

十二、參考服務區之規劃應利於館員工作效率之發揮。

規劃完善、清晰一致之指標系統，可以有效導引讀者辨識空間配置、所在位置及各項服務之內容，可減少參考服務台之工作量。館藏配置明朗舒適，動線規劃簡捷清晰，都有助於工作效率之發揮。

十三、參考服務區之配置宜與其他讀者服務空間雷同，以利讀者利用。

參、配置要點

一、館藏規模

參考館藏到底應該多大，一直是個頗為爭議的問題。麥卡夫 (Keyes D. Metcalf) 認為約一萬冊經過良好選擇的參考館藏，應能滿足開架式大型圖書館的需求 (註11)，但其估計值不包括書目性參考

資料。這個數字對大學圖書館可能太過嚴格，有很多大學圖書館的參考館藏在三萬至五萬冊之間（包括書目索引和書本式目錄）；因此，雷頓（Philip D. Leighton）和韋柏（Dovid C. Weber）建議大學圖書館的參考館藏宜以兩萬五千冊預估，包括書目索引；學院圖書館則約一萬冊，分館則為一千冊（註13）。

至於公共圖書館的參考館藏，英國圖書館學會的建議是服務人口每千人不得少於兩百冊（註14）。IFLA的標準則為服務人口在3,000人以下者，參考館藏不得少於100冊；餘者參考表一（註15）。

服務人口（人）	開架式參考館藏（冊）
3,000	100
5,000	300
3,000	100
5,000	300
10,000	900
20,000	3,000
40,000	7,000
60,000	12,000
80,000	16,000
100,000	20,000

表一：IFLA標準：參考館藏

上述量化估計值僅提供預估館藏之參考，不可做為參考館藏評估之依據，因為參考館藏貴在質精而不在量大，重要的是了解所服務讀者之特性，分析其資訊需求，據之建立能滿足讀者需求之館藏（Sat-

isfied Collection）而非最佳館藏（Optimal Collection）。

二、館藏成長率

參考館藏之成長較為平穩，因為很多參考館藏新版上架後，即將舊版淘汰或移至其他典藏空間（普通書庫或Secondary Storage），一來增加館藏的新穎性，二來使館藏利用更有效率。

再者，愈來愈多的參考書將採電子型式出版，也降低了參考館藏的典藏空間和成長率。

一般而言，參考館藏空間需求之估算以每架六層單面書架容納100冊為合理估計，若為三層單面低書架則減半為50冊（註16）。

三、閱覽席位

麥卡夫建議開架閱覽的學術圖書館的參考閱覽席位以不超過100席為宜，約50至100席，每席佔地30至50平方呎（2.787~3.252平方公尺，0.84~1.4坪）（註17）。

參考閱覽席位並不鼓勵長時間研究之使用，故雷頓和韋柏建議採混合配置方式，50%為四人閱覽桌、45%採個人閱覽卡座（carrel），和5%的休閒席位（註18）；而卡座以不附書架為原則，因為書架有鼓勵長期使用的含意。

通常每個席位30平方呎（2.787平方公尺，0.84坪）就足夠，但使用終端機的卡座需要較大空間，約45~50平方呎（4,181~4,645平方公尺，1.26~1.4坪）。

為了方便殘障讀者順利地利用參考館

藏，應規劃5%的閱覽桌和卡座，設計稍高的桌面，讓坐輪椅的讀者能直接利用，而不用轉換到閱覽椅（註19）。

四、典藏設備

基於人體工學之考慮，參考書架宜採高度約169公分的五層書架，因其相當於一個中等身材男子的高度，對普通人來說也是恰當的取書高度；或是高度不超過110公分的三層矮書架，因其高度相當於一個平常人站立寫字所需檯面的高度，因此對讀者取書、使用均方便。（註20）

筆者建議參考室宜儘可能採用三層矮書架，因為很多參考書都相當重，為方便使用，書架和閱讀位置應儘可能靠近，三層矮書架正可滿足這項需求，讓讀者可以就近把書拿到檯面上翻檢，而不必搬移，同時檯面也有足夠的空間讓讀者做筆記。再從管理上來看，減少讀者搬移書籍的機會，可減少上錯架的機率，也可以提高獲得率（Availability）。此外，從整體規劃的觀點來看，矮書架讓參考服務區更開闊明朗，更具彈性，當館藏成長達飽和時，可酌量撤換成五層高書架以增加容量。

矮書架宜注意的是最下一層若採傾斜設計，其書架高度不可減少，以免大部頭的書放不進去，或勉強放進去了，但取書卻很不方便。

採用高書架時，每段書架長度以不超過15呎（4,572公尺）為宜，走道寬度以4~6呎（1,219~1,829公尺）為適當，可容納兩位讀者同時使用。若是靠牆的書架或緊接閱覽席位時，走道可再放寬。（註

21）

肆、結論

所謂工欲善其事，必先利其器，將參考服務空間規劃妥當是做好了「利其器」的準備工作；更重要的是「善其事」，建立新穎完善的參考館藏，提供親切及時的參考服務，如此才能提高服務品質，建立圖書館的專業形象。

（本文作者現為台灣大學圖書館系講師，交通大學管研所博士班）

註 釋

註 1：American Library Association, Reference and Adult Service Division, "A Commitment to Information Services: Development Guidelines," RQ 19 (spring 1979): 275-278.

註 2：謝寶媛，大學圖書館內部空間配置之研究（台北市：漢美，民79），頁70。

註 3：Robert Pierson, "Appropriate Settings for Reference Service", Reference Services Review 13 (Fall 1985): 14-28.

註 4：Robert M. Pierson, "Two Aspects of Reader's Services Areas: Recommendations to Library Planners," College and Research Libraries 23 (sept. 1962): 166

註 5：William A. Katz, Introduction to Reference work, vol.1: Basic Reference Sources, 3rd ed. (New York: Mc Grow

專題論述

- Hill, 1978), p.3.
- 註 6: William A. Katz, *Introduction to Reference work*, vol.1: *Basic Reference Sources*. 5th ed. (New York: Mc Grow-Hill, 1987), pp.12-15
- 註 7: 胡歐蘭著, 參考資訊服務 (台北市: 學生, 民73), 頁117-120。
Marty Bloomberg, *Introduction to Public Services for Library Technicians* 4th ed. (Littleton Colo.: Libraries Unlimited, 1985), pp.70-71
- 註 8: 同註6, 頁12。
- 註 9: 服務台一般而言, 高者多為100公分 (國外為42英吋), 矮者多為70公分 (國外為30英吋)。
- 註10: 同註3, 頁19-20
Joyce Cook, "Designing the 'Perfect' Reference Desk," *Library Journal* 108 (15 May 1983): 970-972.
Linda Morgan, "Patron Preference in Reference Service Points", *RQ* 14 (Summer 1980): 373-375.
- 註11: Keyes D. Metcalf, *Planning Academic and Research Library Buildings* (New York: Mc Grow-Hill, 1965), p.202
- 註12: 一般圖書館之書目性館藏 (包括書目、索引、目錄和聯合目錄), 幾達參考館藏之半數。
- 註13: Philip D. Leighton and David C. Weber, *Planning Academic and Research Library Buildings*, 2nd ed. (Chicago: American Library Association, 1986), p.202.
- 註14: Library Association, "Standards for Reference Services in Public Libraries," *Library Association Record* 72 (Feb, 1970): 53-57.
- 註15: Godfrey Thompson, *Planning and Design of Library Buildings*, 3rd ed. (London: Butterworth Architecture, 1989), p.204.
- 註16: 同註13。
- 註17: 同註11, 頁200。
- 註18: 同註13。
- 註19: 同註13。
- 註20: 易明克, 「圖書館內部規劃與細部設計經驗談」, *台北市立圖書館館訊* 6卷2期 (民77年12月), 頁30。
- 註21: 同註13。