

參

考

服

務

Marty Bloomberg 作

高 祺 熹 譯

## 一、前言

本文探討內容為：參考服務之類型、參考工作之目的，以及圖書館技術人員在參考部之地位等三部分。

參考服務之主要目標在於向來館讀者闡明本館的館藏。欲達成此項目標，可能需要解釋如何使用卡片目錄或參考工具書；答覆參考詢問問題，其範圍包括單純指引類型，甚至也有複雜研究類型；或者提供全館參觀介紹等工作。在資源和館員能力範圍之內，圖書館通常要盡其所能，以答覆讀者的問題。參考服務所以存在的唯一理由，就是為該館讀者提供各種解答。從事此項工作須具有不凡的見解以及服務羣眾的熱忱；絕非每位圖書館專業人員都能勝任愉快者。

## 二、圖書館技術人員之地位

參考服務方面的圖書館技術人員之地位，不如流通工作以及採訪、編目，和資料提供者等技術服務者之地位那麼明確。在參考服務方面，有關圖書館技術人員應當擔負責任之界限，尚無一致的看法。保守派的、溫和派的，以及自由派的看法，各有不同；有的以為他們微不足道，毫無地位可言；有些則認為他們才是圖書館的主要人員。基於各館的觀點，乃至各館的型態，以及讀者的不同，他們各自發展出一套圖書館技術人員應盡的職責。

圖書館技術人員可能肩負之責任大致是以下幾項：詢問給檢值、答覆指引型和即時查得型的參考問題；以及處理館際互借事項。大多指引性問題（如「貴館期刊典藏於何處？」），和即時查得性參考問題（如「美國密西西比河全長若干？」），圖書館技術人員只要訓練有素和經驗豐富即可回答。事實上，縱使確實需要圖書館技術人員才能應付那些被詢問的問題，許多詢問都只派派文書人員或工讀生先任。調查統計顯示：許多圖書館所接受詢問的問題有95%以上是指引型者的或是即時查得型的。如果能讓圖書館技術人員成為讀者進館後首先接觸聯繫的人員，那麼高級館員就可省掉此一浪費時間的差事，而由稍具訓練的工作人員即可應付裕如。如無特殊必要情況，而堅持要讓高級館員成為讀者進館最先的接觸者，對參考部而言，可能是不智之舉。

關於擴展圖書館技術人員地位之主要反對意見，在於可能會降低參考服務之水準的顧慮。當然，

此項水準降低之程度尚未到像冒牌醫務人員和冒牌法律人員濫用專業知識，在醫學界和法律界中形成的既有事實或可能傾向那樣嚴重。為參考工作甄選適當的人員，是維持合乎水準的服務的關鍵要素，在甄選高級館員和圖書館技術人員之際，皆須抱持謹慎態度。

反對圖書館技術人員參與參考服務的最響亮的理由，就是他們或許會為了遲能而答覆其本身能力或所學範圍以外的問題。他們或許會把查詢問題拖延很久之後才轉給高級館員處理，甚至可能根本不請教館員即信口給讀者作膚淺的答覆。雖然訓練有素並精心甄選的圖書館技術人員偶然也會服務不周，但他們提供的參考服務總能經常保持水準並力求改進，因為高級館員平時都不必處理例行的行政事務。

關於圖書館技術人員在參考服務方面的地位問題，筆者所抱持的是自由派的觀點。高級館員們不能為了要對讀者提供高水準服務而放棄本身的職責；但是他也具有責任讓其他館員和非專業人員就他們的技能和訓練作最佳的利用。他應當明白：高級館員們要做的是專業性工作；凡是能交由訓練有素的非專業人員完成的事務，就不必再浪費他自己的才能與智慧。

## 三、參考問題之類型

為便於說明起見，下文將參考部所遇到的主要問題分成四種類型：1. 指引型和即時查得型（directional and ready reference），2. 特定論題之一般問題型（general questions on

specific topics), 3. 研究性 (research), 以及 4. 閱讀指導型 (reader's advisory)。最值得吾人注意者為第一類即時查得型和指引型問題，因為此類問題最易為讀者提出，而其他各類型問題都應轉請館員作答。

指引型問題僅為要求能指引讀者到達足以解答其問題之所在或者參考工具的位置而已。此類問題的典型舉例如：「卡片目錄置於何處？」，「現行期刊貴館陳列於第幾樓？」，「讀者休息室在何處？」類似以上諸問題只需簡單指引即可答覆。館內工作人員只要指示方向，或親自帶路，讀者即可知道其所在。只要詢問恰或參考恰的人員挑選適當，非專業人員即可應答此類問題，從而可使高級館員充分發揮專業訓練之特長。

即時查得型問題所要的答案通常都很簡短、切實，並很容易在標準參考資料或圖書館目錄中檢尋得到。此類問題通常需要極少的反覆思考，而且圖書館技術人員應該幾乎可以立即想到可用的參考資料。其典型的舉例如：「密西西比河全長若干？」，「一九六〇年紐約人口有若干？」，「貴館蒐藏有那些斯坦貝克 (John Steinbeck) 所著 (或關於斯坦貝克) 的作品？」等。

當然事實上各類型參考問題之間的差別並非經常如前文所述那麼明顯。其實，下文所要討論的一般參考問題和研究所需問題，也可能由指引型或即時查得型問題入手。職此之故，圖書館技術人員必須仔細分析所接獲的每個問題，如果對讀者的需要毫無疑問的話，就應該送請高級館員解決。

所謂一般參考型問題是指需要翻查好幾種參考書籍之後，始能綜合獲得所需之答案者。其答案可能從參考書籍而非從參考資料中查得，通常包括查遍館藏的全部各種資源。其典型的舉例如：「關於斯坦貝克貴館有那些可供撰寫論文的參考資料？」，「第二次世界大戰的起因何在？」顯然此類問題並非只靠少數一、二種參考圖書就能回答的。此類問題都應提請館員作答。

另一類型就是研究性問題。此類問題和一般參考問題之間的差別可能極其微小，其最顯著者則為需要查考的參考圖書數量和答案深度等方面有所不同。研究需要的問題可能沒有確定的「答案」，圖書館員只能就該一主題提供一些參考資料的建議。如果當地的圖書資源不夠充足，可以用電話詢問或經由館際互借方式向他館查詢。研究所需問題經常要由館員答覆。不過圖書館技術人員可以幫忙的是從館員預先選好的資料中，查出研究問題的答案，答覆讀者；以及辦理一些跑腿的工作。

最後一類型為閱讀指導問題。此處所說係指讀者想要尋查特定题目的參考資料，以及極欲得知某一主題上有什麼「最佳讀物」(Best Book)的建議。其典型的例子如：「優良科學小說有什麼標準？」，「惠特曼 (Walt Whitman) 著作書目哪一本編纂得最完整？」，「杜魯門 (Harry

Truman) 的傳記哪一本最為翔實？」所要強調者，即此類型問題應該送請館員解答。在規模較大之圖書館，讀者指導部暨其專任館員都已由參考部畫出而成為獨立部門。至於規模較小的圖書館，參考部就得兼辦閱讀指導工作。答覆此類指導問題所需之技巧，與回答前文各種問題者全然不同。

在實際參考工作中，要把讀者所提各種問題予以分類通常頗為困難。然而圖書館技術人員必須盡力分析每個問題，以便提供最佳服務。所幸在老練的參考館員指點之下，此項技巧可從經驗中獲得。

#### 四、參考服務之限制

各圖書館都已體認到所提供參考服務方面的許多限制。因之各館務根據其館藏資源、人員、服務對象，和設館目的等制訂該館服務政策。參考服務的限制通常係決定於該館的經營方針，而非片面由參考部所左右。工作人員手冊或專門參考手冊都有助於明確說明圖書館服務的限制。

參考服務之限制，各圖書館間各有不同。公共圖書館的參考服務可以婉拒為讀者解答填字遊戲或者打賭問題。參考服務限制同樣也存在於對高作學校作業上應給學生何種程度的幫助。大學圖書館可以彌補學生其他學術機構參考服務上的限制。它可以拒絕替學生或教師做翻譯工作。不過在專門圖書館中，翻譯工作則可能是項普通服務項目。館際互借服務在研究問題方面可能會給研究生和教職員造成限制。事實上沒有任何一所圖書館能同時提供法律服務與醫藥服務，但應建議讀者去求當地的法律支援服務團體或醫藥學會。圖書館技術人員須牢記：凡遇有讀者尋求醫藥暨法律方面的詢問，應該將該一問題轉請館員處理，或建議讀者去請教當地的有關服務組織。

無論一所圖書館的參考服務政策如何，在這一政策中也總會有些例外。這些例外也都應該由高級館員來決定。公共圖書館也許不肯花費四小時的時間去為一個學生查尋某一問題的答案，但可能會耗費四天的時光去答覆一位市議員所提出的同樣問題。大學圖書館可能經常鼓勵學生盡其所能，自己動手去做，却決不會要那所大學的校長親自查尋某一問題的答案。圖書館的全體工作人員都會各盡心力，為校長奉上問題的答案，而不是指教他如何去查考答案。在中學圖書館，教師和校長所能接受的服務，也可能要比個別學生所能獲得的較為深入。總之，圖書館員們是無法忽視政治性的現實情勢的。

#### 五、參考服務之技巧

利用「老生常談」是優秀參考服務技巧的基礎。幾乎每本講解有關參考服務的書籍都會列出一套應答讀者問題的技巧，但大多數都基於一般常識和尊重對方，作為立論根據。下文即就一些較為重要的技巧予以探討。

每位讀者所提出的問題都應一視同仁，慎重處

理，因為如非重要問題，讀者可能不會輕易啓齒發問的。只要這一問題是在該館參考服務的限額之內，它就不是館員們所應當判斷其重要與否的。館員可以有權決定答覆讀者問題的時限和人選，圖書館技術人員則不應擅作類此決定。

圖書館應讓讀者感到自由自在。因為讀者經常惴惴不安，唯恐讓人譏笑舉止笨拙。在詢問或參考服務恰當班的人員應該顯得平易近人——儼然在等待為讀者服務。如果讓讀者以「對不起，打擾一下，請問……」的話頭來詢問就很遺憾了。當圖書館技術人員專心忙於個人的工作，讀者詢問確實會形成妨害時，讀者的膽怯就必然倍增，讓工作纏住的人很難表現出他是為了服務讀者而在那裏的。大多數工作可以慢速度進行，但是參考服務恰當班的圖書館技術人員則不應該顯得忙到無暇去答覆讀者的詢問。親切的微笑和輕鬆的言談能永遠使讀者覺得泰然自得，因為許多讀者在前述情況之下是遲遲不敢開口的。

參考服務恰當班的人員應當細心聆聽讀者的問題，以便正確研判讀者的需要——遺憾的是讀者常常弄不清楚他要問的是什麼問題。圖書館工作人員務必切記：讀者所問問題都有切身需要，否則就不必多此一舉前來請教了。在聆聽發問的過程中，館方應當設法推斷該一問題是屬指引型者、即時查得型者，抑或為需要提請館員解答者。

另外一項參考技巧則為把各項問題當作讀者與工作人員之間的私事來處理。讀者的詢問與其他讀者或工作人員並不相干，除非有提到的必要則另當別論。討論問題當依該問題之性質和所需之常識而決定。讀者在請教問題之際，常有自居卑下的感覺。此種想法可能迫使其不肯向圖書館人員提出問題，因而圖書館人員務必隨時留意，避免給讀者留下「高不可攀」的錯覺。既然大部分讀者都不肯處於向人低頭求助的地位，是以在接受讀者問題時，圖書館人員千萬要記得此種可能傾向。除了明顯的態度粗魯之外，尚有數件瑣事也許比上述的錯覺更會阻礙讀者詢問，即施恩於人的感覺。在公共服務活動——甚至在任何圖書館活動中——凡經常自認「高不可攀」的人員都是沒有立足之地的。

凡是在詢問或參考服務恰當班的圖書館技術人員，都應當記住：遇到自己不能答覆的問題，他還有「後援系統」(back-up system)可以利用。細心聆聽讀者問題之後，圖書館技術人員必須當機立斷他能否答覆（或是自信能否答覆）該一問題。根據問題性質，在一分鐘之內即應有所決定。萬一圖書館技術人員在一分鐘內無法想出答案或者查尋答案的資料，即應另求幫助或者將該問題提請館員處理。因為讓讀者徒然疲勞是最差勁的服務方式。然而吾人所敢於肯定的就是：如果圖書館人員在為其問題查尋答案時，讀者必會耐心等待。此處的主要目的即在：一接獲讀者問題就應隨即尋查答案。二參考工作最後一項技巧為：要預測讀者何時需

要幫助。其最佳方式乃是詢問讀者是否需要幫助，但是如果得到「不必」的答覆，就不必過分熱心，強行插手。就上述圖書館與讀者之關係而論，違反讀者意願的援手比毫無任何幫助的情況還要糟糕。

## 六、問題分析與查尋

一旦圖書館技術人員被詢及某一問題，他就必須判定這一問題究屬指引型、即時查得型，或為一般參考問題。如果屬於指引型或即時查得型的問題，工作人員就應當在迅速查取答案或提請館員參考等兩條途徑中，擇一而行。

首先必須決定者是該一問題的主旨何在。通常其主旨可從問題本身得知。「關於第二次世界大戰的資料，貴館蒐藏有哪些？」或者「諾曼第登陸發生於何時？」遇到此類情形就有必要進一步向讀者問明他希望查些什麼？如果屬於上述第一個問題，圖書館技術人員應該詢問讀者是否關心第二次世界大戰的特殊事件，抑或只是關於該次大戰的一般著作而已。根據讀者的回答，圖書館技術人員就可以提供卡片目錄的標題款目，或向館員求助。斷定讀者需要的確切資料和問題的範圍，就是獲致答案的最先也可能是最重要的步驟。

當問題之確切標題判定以後，圖書館技術人員仍須探索讀者需要此類資料之目的或理由。高中生甚至大一新生所問原子物理問題可能屬於即時查得型的問題，只要查取百科全書中的論文就足以作圓滿答覆。同樣問題如由物理學家或物理學教授提出，則須要全然不同的查檢方式，甚至需要將該問題提請館員解答。為個別讀者提供資料，內容過於簡略或過於繁雜都會延誤查尋的時間，反而有損於提供最佳的參考服務。工作經驗會有助於判斷讀者的需要。在大學圖書館或專門圖書館，因為讀者對象已有限制，此項判斷工作也許較為容易；至於在公共圖書館，因須照顧為數眾多的讀者，加以各讀者的能力和需要範圍較廣，其判斷工作就不易做好。

對圖書館技術人員而言，必須體認到，上文所述的問題分析程序的重要性，並不亞於不論親自回答問題或提請館員解答問題。參考工作之主要目標是為讀者提供最佳和最速的服務。圖書館技術人員在參考服務中所能發揮的效能，將取決於其分析問題的能力，正確判斷讀者的問題，以及盡力查尋答案並迅速指引讀者去請教足以解答該一問題的人。

## 七、參考圖書蒐藏之組成

參考部資料的組成，可以就下述各種方式擇取其一。三種最通行的方式是：1.集中或一般參考式(central or general reference)，2.分科參考式(divisional reference)，和3.參考部(departmental reference)等。圖書館參考部所採用之組成方式要根據許多因素，其學界大者則為：1.館員的圖書館哲學基礎，2.該館的建築設計，3.該館圖書蒐藏數量，4.可利用的人員之能

力，5.該館型態暨讀者類型，以及6.圖書蒐藏發展之經濟資源。

集中或一般參考部組成方式是將全部參考資料集中於館內一個藏書處所。此一組成方式所持之理由是：1.參考資料集中要比分散安置便於讀者和參考人員找尋利用；2.許多主題互有關聯（例如：史學與文學，生物學與化學），相關的參考資料能集中典藏則便利參考；3.節省圖書經費，因為如各種索引、年鑑，和字典等都不必購置複本；以及4.集中人力重點服務要比分散人力多向服務更能發揮人員服務效果。

幾乎所有小型圖書館和多數中型圖書館都會採取集中或一般參考組成形式。通常基於圖書經費預算和人員管理之因素都贊成集中參考方式。

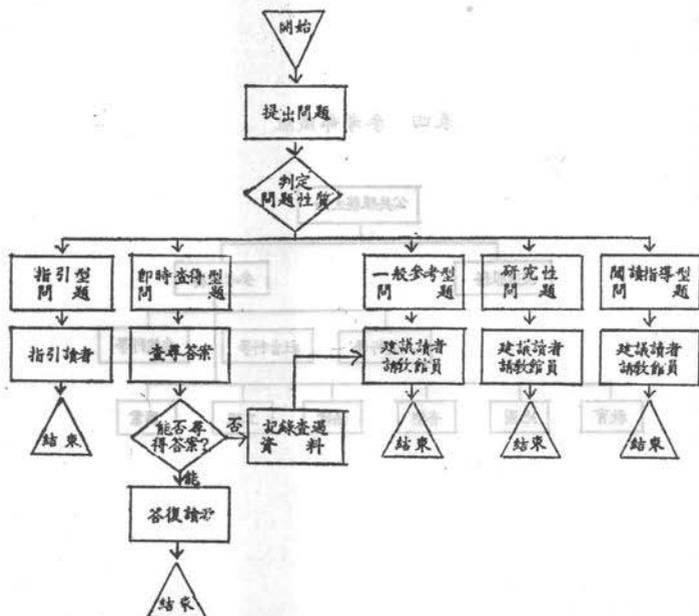
分科參考方式是將相關的參考資料按其不同種類，分別集中。該一方式可將參考圖書分為社會科學、人文科學，和自然科學，或者最適於該館的其他安排方式。贊成分科參考組成方式之理由有：1.小型參考圖書蒐藏，較便於讀者和工作人員利用；2.特定主題之參考資料和一般圖書（非參考性）資料，放置在相鄰近的地方，使得更容易同時利用兩

類資料；3.如果分科卡片目錄（divisional card catalog）業已建立，其數量會比公用目錄要少，就更方便讀者利用；以及4.擔任主題專家的館員在其擅長之主題範圍之內得以充分展露才智。

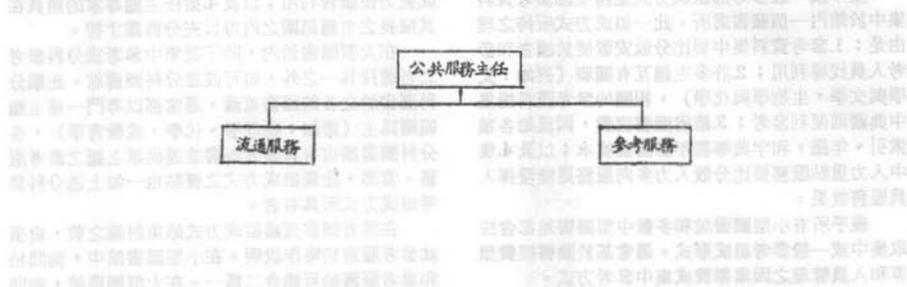
在大型圖書館內，除了就集中參考或分科參考二者選採其一之外，尚可設置分科圖書館。此類分科圖書館之各館圖書蒐藏，通常都以專門一種主題範圍為主（諸如：物理學、化學，或教育學），各分科圖書館也有其參考圖書並提供該主題之參考服務。當然，此種組成方式之優點也一如上述分科參考組成方式所具有者。

在參考圖書蒐藏組成方式結束討論之前，尙須就參考服務枱略作說明。在小型圖書館中，詢問枱和參考服務枱可能合二為一。在大型圖書館，詢問枱可能原則上要與參考服務枱分開設置。詢問枱要分開設置的理由如次：1.讓讀者能迅速找到直接聯繫之處；2.指引讀者前往正確位置，節省讀者時間；並且3.將指引型問題和部分即時查得型問題予以「過濾」，不必由參考服務枱解答。詢問枱如由圖書館技術人員輪值，則可減輕館員相當可觀的工作負擔。

表一 參考問題之類型



表二 集中式或一般式參考組織



表三 分科式參考組織



表四 參考部組織

