

探思參考服務的畸形發展

宋雪芳

Rethinking of the Development of Reference Service

Sheue-fang Song

Lecturer

Department of Educational Media & Library Sciences

Tamkang University

Taipei, Taiwan, R.O.C.

Abstract

This article explains what's wrong with reference service. Users often have low inspections of what the reference librarian have to offer. Perhaps limited to a belief that librarians know where things are. Perhaps limited to a understanding what can the reference librarian do. But be a reference librarian, she (he) has a lot of stuffs need to do, has a lot of plains try to design. She doesn't have any break. Everytime we talk about the number of increasing reference services, increasing the number of reference books. But we seldom talk about the increasing depression on the reference librarian. This paper talks about coping with success and failure on reference service in Taiwan.

Keywords :

Reference service ; Reference work ; Reference librarian ; Counselor ; Status-anxiety

前 言

米勒(William Miller)於 1984 年指出一種抑鬱的氣氛正如同隱疾般在美國各處的參考部門擴延。參考館員每天面對著日新月異的新科技資源，以及每學期答應要作遠超過其實際時間、能力所及的服務；參考館員經常沒有充分時間去為讀者作那需要徹底周到的資訊檢索服務(註一)。當時我國參考服

務還處於萌芽階段，是圖書館界最弱的一環；全國 28 所大學圖書館只有四所有參考服務組(股)的設置(註二)，其服務方式與範圍未曾超出民國初年朱家治先生與李鍾履先生的論點。且因參考工具書與參考資料貧乏，參考館員素質欠佳，一切服務顯得被動、敷衍、落後。所以並未為 William Miller 的「What's wrong with reference : coping with success and failure at the reference desk」所震撼。

今日全球圖書館參考服務正處於蓬勃、快速發展的時代。歐伯格(Larry Oberg)認為目前參考館員依舊工作過量，充滿壓力，產生莫名的耗盡無力感。且多面臨「角色焦慮症」(status-anxiety)，需更多的政策方法來支持他們那微弱的專業認同。他表示：現今的參考服務模式不夠專業化，讓人看起來不夠鄭重其事；需要一些新的改革方法來改善目前的狀況(註三)。

我國圖書館參考服務目前正處於蓬勃、快速發展的階段。但我們並未記取美國參考服務發展過程中的缺失，卻一步步走向相同的問題，不斷的追趕新科技技術及資源，每天有忙不完的服務及文書工作，常企盼提升圖書館員專業形象。這些問題導致今日參考館員成為自動化之後工作不減反增的特例，在當今圖書館中扮演明星般重要角色，卻有著跑龍套的心情。

一、參考服務部門現況

在現今圖書館中，我們可以看到一些圖書館員藉著某些充份的藉口而不認真工作；也有一些館員在人手充份的情況下享受愉快的工作，而依舊認為館內人手不足。可是也有相當多的圖書館行政主管或館員存著一種公務信條，認為他們可以增加無數新服務，好像圖書館有著可以容納無限制成長的能力；又好像館員能作無限度大量的工作；常在沒有任何全盤性規劃或訂出先後順序、輕重緩急程序下輕率的增加工作。很多參考部門正面臨後者問題。此問題不在於缺少事情可作，而在於工作太多；且真正面對的問題不在於更多問題的產生，而是如何適當的處理經營這些工作。

回顧近十年來，臺灣的參考服務工作由隸屬在其他組之下(如推廣、流通、期刊等組)而到獨立成一部門。參考服務部門提供的服務顯著的日漸增加，如同館員自覺到讀者的需求日漸增多一樣。由圖書館指導、編製參考指

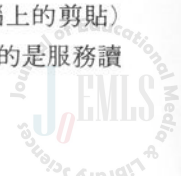
引、最新期刊目次服務、參考館藏設計規劃、線上資料庫檢索、網路……。參考館員被塑造成聰明伶俐且精力充沛、過關斬將的勇士(女強人)，為了保持及推展新的革新計劃，他們必須放棄晚上、週末，甚至休假去完成圖書館這些無止盡的責任義務。會議、典型的雜務事項及其他必須參與的新計劃等占去了可資利用於傳統參考責任的時間。他們用竭了精力，燃光了熱情。

有部份參考館員可能將自己視為肩負革新制度責任的執行者，變得不願作傳統的參考櫃台工作；認為從事一個新的計劃會比指導一個讀者尋找一篇雜誌文章來得生動、令人有精神。如此一來，在許多參考部門產生了分派現象。一些有精力的參考館員視其他人為可憐的木頭人。這些木頭人似乎不在乎任何事，他們似乎拖曳計劃、極不情願參與應負的工作。而這些不願投入額外工作時間換取丁點回報的同儕，增加了坐諮詢櫃台的時間，多了一些較事務性的雜務；他們對自己的狀況漸生不舒暢，抱怨及忌妒，覺得自己的貢獻較那些積極的同儕不受重視。這種消極的認知讓他們不快樂且日漸沉寔。

二、工作過量、壓力重及耗盡感的問題

由於科技不斷推陳出新，現在的參考館員每天忙著追尋新的電腦軟體、學網路，往往為了編一個供讀者使用的指引檔案而浪費兩三個工作天搞 Word、HTML 或 Java，為了做簡報而花很大功夫學 Power Point, Photo-shop、Action……等，為的只是提供讀者感覺更好的資訊。瑞恩(Daniel F. Ring)認為工作過量、工作壓力及耗盡感是館員自找的(註四)。若換一個角度來探究這種問題，試問參考館員如何掌握安排時間，作那些事？那些是當務之急、那些是瑣事？如何分辨正事、瑣事的差別？我們會注意到參考館員往往花很多時間在瑣碎的文書工作上，如製作參考指引、新進館參考書介紹、參考清冊、淘汰清單……等。他們很盡心盡力的作好這些事。然而完成一份「美觀」的清冊所需付出的勞力甚過腦力的支出。這些工作搭配上一些讀者諮詢、指引工作，自然而然呈現出一種參考工作慣性的超級忙碌的現象。

也許我們應該自省，到底參考館員應作的是圖書館制度的研訂與服務的改良，或著重在提供一些剪剪貼貼的書目協助(無論紙上或電腦上的剪貼)呢？熟知工具書、學過參考溝通技巧、了解最新電腦工具最終目的是服務讀



者。也許征服電腦會帶給人一種成就感，但是電腦文書處理系統主要在供使用者更快速、更佳的編輯，如果只為了學習編檔而花了許多時間，相信就成本效益比來看，讀者會希望參考館員花多一些時間、多一點笑容、多一點耐心來幫他解答問題。將軟體 key in 工作交給一個受過訓練、熟悉該種軟體的工讀生專門負責電腦排版編輯等工作，不僅速度快且具專業編輯水準。因為參考部的問題不在於缺少事情作，而是事情太多了。我們面對的問題是如何將這些事作更適當的處理與經營。

隨著資訊時代的轉變，自 1970 年代的書目指引、讀者利用教育，到 1980 年代的電腦線上檢索，到今日網路檢索，我們若將專業建築在網路資訊的檢索，則應正視一點，在電腦人性化、網路大眾化、OPAC 與 CD-ROM 普及化的情況下，任何人只要一些指引介紹都可輕易操作線上檢索與 CD-ROM 檢索以尋求所需之知識及資訊，對參考館員的依賴度將會逐漸降低，不需太多協助。到那時將沒有任何人類的神秘知識是圖書館參考館員所獨有的。

讓參考館員將時間真正花在讀者身上，藉由接觸讀者及解答讀者問題來分析讀者對圖書館的需求、評估圖書館館藏的優缺點、擬定館藏計劃，若有餘力則可上網路了解網路上有那些可供讀者使用的資源。總之，真正完全的掌握讀者、館藏資源(含網路資源)重於不斷花很多時間學習、使用新的電腦軟體，因為電腦軟硬體不斷推陳出新，永無止盡的追逐學新軟體不如先停下來思考參考的重點何在？參考館員忙到須靠加班來處理業務，是熱愛工作的表徵？還是表示參考部門工作規劃、政策制定及管理出了問題？參考工作是一項服務業，以即時為人提供諮詢服務為宗旨。參考館員也許應該暫停腳步，思考一下參考經營是否走偏了，是否作了一些事倍功半的作業？該如何規劃建立一個屬於自己的最佳專業生活，有能力承諾讓專業持續成長(註五)。姑不論其學術價值何在，參考工作應該是令人充滿熱愛、知性好奇的工作，不應令人產生壓力。

三、參考館員專業素養問題

國外圖書館系設立研究所，每個學生在大學時代都受過另一學科的專

業訓練，且以目前美國參考館員資格皆具有雙碩士或博士學位，所以比較沒有學科背景素養問題。

而就國內而言則呈現很大問題，因國內圖書館學訓練並置於大學部及研究所，以致於一般圖書館學系畢業學生並未具有第二種學科背景。且大多數圖書館學研究所多為圖書館學士繼續深造，即使畢業，充其量不過是對圖書館學有更深入的了解，當站在參考諮詢台接受讀者諮詢時，則有很大的學科隔閡，無法很快抓住讀者問題的重心。所以難以提升專業形像。

The Encyclopedia of Library and Information Science 對「counselor librarianship」一詞的定義為：「諮詢圖書館學是專業的整合要素，也是輔助讀者與館員或資訊專家進行人際溝通關係的最重要方法。」(Counselor librarianship is an integral element of the profession and the essential method for assist in human communication in the context of a relationship between the patron and the librarian or the information specialist.) (註六)

若論及參考館員顧問化的建議，這類型早在參考服務理論逐漸成型建立之初，一些專家學者提出的觀點即已隱約涵蓋。總述約四點：

(一)強調良好的讀者與館員關係：1876年葛林(Samuel Swett Green)認為當時圖書館界強調採訪及編目業務，而讀者大多缺乏選擇所需圖書的能力，主張圖書館員應走入讀者羣，以愉快、友善的態度有效協助讀者，藉由有效的解決問題來獲取讀者對館員的信心(註七)。這一理論讓葛林被視為正式倡導現代圖書館參考服務理論的第一人，而其理論中不也孕育著圖書館員顧問化的基礎嗎(註八)?!

(二)推動注重溝通技巧：1934年弗雷克勒(Jenni Flexner)在其大作*Reader's Advisory Service*一書認為參考服務工作應重視人際關係，培養良好的溝通技巧，重視讀者所關心及所需要的。這不也隱約表達了以讀者為圖書館重心(client centered library)及參考館員角色諮詢者顧問化的理念嗎(註九)。

(三)良好的參考技巧與方法理論：哈琴斯(Margret Hutchins)在其《參考工作概論》(*Introduction to Reference Work*)一書論及「參考工作乃指圖書館對於蒐集知識者給予直接親自的協助。這種協助包含所有使資料更易獲得的

各項活動在內。](註十)此為全書建立了參考理論基礎，也於第三章「The Reference Interview」提出了一些諮詢(counseling)的要素。其後的專家薛爾斯(Louis Shores)(註十一)、阮甘那桑(S. R. Ranganathan)(註十二)、佛瑞克(Bernard Vavrek)(註十三)、凱茲(William A. Katz)(註十四)及瑞廷(James Retting)(註十五)等皆有論及此觀念並擴及參考過程中讀者的參與，其中不斷強調諮詢角色技巧的重要。

(四)專業形象的建立：以現今社會價值觀之，大多將參考館員視為：1. 行政人員，且視行政人員為較低等的人；2. 操作者或文書辦事員；這些形象令參考館員產生焦慮(註十六)。近年來許多圖書館界專家學者提倡專業形象的建立。如藍卡斯特(Lancaster)認為圖書館員應像醫生同一地位，因為一是健康顧問(health-care consultant)，一是知識顧問(recorded knowledge consultant)(註十七)。如歐伯格主張利用研究生坐參考諮詢櫃台負責一些指示性及一般性資訊提供的工作，而將參考館員地位提升到諮詢顧問的角色，以預約方式提供諮詢服務，如同醫生、律師一般。也有人區分參考服務為資訊提供(information provision)及研究支援(research support)二種。他建議將參考桌改變成辦公室型態佈置，採高人一等的專家諮詢(諮商、約談、臨床講授)角度，以外表形象來替代參考實質。

四、結論

無論何種建議，最大的目的都是要整合專業來協助服務讀者。我們可曾思考過：

(一)參考書架上過期(outdated)失效的參考書阻礙了新工具書的上架；許多工具書未曾被使用過。

(二)許多參考館員對新科技資源既愛且恨，要如何追求新科技而又不曾變成盲從？

(三)參考館員在許多圖書館新服務計劃宣言及委任下，變得相當疲憊，對其他人(含讀者既同儕)愈來愈易發脾氣，對其所服務的也愈沒耐心，無法對讀者羣一視同仁。

(四)許多參考館員在學期中答應要作的服務比他們實際有時間去作的還多

。許多參考館員經常沒有充分的時間去為讀者做那需要徹底周到的資訊檢索服務。

(五)有相當多的行政主管或圖書館員存著一種公務信條，認為他們可以增加無數的新計劃、新服務，而不需要任何花費，活像他們圖書館可以容納無限制成長的能力，又好像他們館員可以做無限度大量的工作。

今日智慧型腦力社會是靠人的互動產生的。多接觸不同想法、不同關注焦點的人。這些人會讓我們保持進步的動力，得到更多有用的資訊。參考館員成為今日圖書館的尖兵、代表。上段陳述表面上有不同的原因徵兆，其實有個共同的理由，即未曾仔細思考參考服務的大原則、政策目標造成的。急其所緩，緩其所急，本末倒置造成他們似乎做出超乎自己能力所及的事，卻又未曾將參考的精神表露出來。麻省理工學院管理學院前院長梭羅 (Lester Thurow) 表示，今日人類已由自然資源時代進入了腦力 (brain power) 時代 (註十八)。腦力時代就要由上到下一起來創造腦力，也許我們應該暫停汲汲於行的腳步，靜思參考服務的精神、目的，思索參考部門的人、事是否缺乏一套完整、清楚的規劃及執行管理策略、參考部門的發展方向是否與他實際的策略方向相互矛盾？讓我們思考如何以事半功倍的方法來完成這份具挑戰性的工作。

附 註

註一 William Miller, "What's Wrong with Reference: Coping with success and failure at the reference desk," *American Libraries*, 15: 5 (May 1984): 303-306, 321-322.

註二 宋雪芳，「我國大學圖書館參考服務發展之研究」(碩士論文，中國文化大學史學研究所圖書文物組，民國 75 年)，頁 55。

註三 Larry R. Oberg, "Rethinking Reference: Smashing icons at Berkeley," *C&RL News*, 54: 5 (May 1993): 265-266.

註四 Daniel F. Ring, "Searching for Darlings: The quest for professional status," *C&RL News*, 54: 11 (December 1993): 641-643.

註五 Warren G. Haas, "Librarianship and the CLR, 1969-1978," in *Academic Librarianship: Past, present, and future*, eds. John Richardson Jr. and Jinnie Y. Davis (Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1989), p.9.

註六 *The Encyclopedia of Library and Information Science*, s.v. "Counselor

Librarianship", v.6, eds. Alenkent and Harold, Lancour (New York : Marcel Dekker, 1971), pp. 240-254.

註七 Samuel S. Green, "Personal Relations Between Librarians and Readers," *Library Journal*, 1 (October 1876) : 74-81.

註八 Willie Scott, "The Reference Librarian as Counselor : An idea whose time has come," *Illinois Libraries*, 72 : 8 (November 1990) : 604-607.

註九 同註八，頁 604。

註十 Margret Hutchins, *Introduction to Reference Work* (Chicago : American Library Association, 1944), p.10.

註十一 Louis Shores, *Basic Reference Sources : An introduction to materials and methods* (Chicago : American Library Association, 1954).

註十二 S. R. Ranganathan, *Reference Service* (London : Asia Publishing House, 1961).

註十三 Bernard Vavrek, "A Theory of Reference Service," *College and Research Libraries*, 29 (November 1968) : 508-510.

註十四 William A. Katz, *Introduction to Reference Work* (New York : McGraw-Hill, 1969).

註十五 James Retting, "A Theoretical Model and Definition of Reference Process," *RQ*, 18 : 1 (Fall 1978) : 26.

註十六 Beth Liebman Gibbs, "Subject Specialization in the Scientific Special Library," *Special Libraries*, 84 : 2 (Winter 1993) : 3.

註十七 F. W. Lancaster, "Implications for Library and Information Science Education," *Library Trends*, 32 : 3 (Winter 1984) : 339.

註十八 狄英，〈專訪梭羅。經濟板塊大震動：資本主義的未來？〉，天下雜誌，174期(1995年11月)：54-65。