

圖書館的參考服務

—理論與實務—

王錫璋 著



圖書與資訊集成
文史哲出版社印行

G252-6
20001

港台書室

圖書館的參考服務

—理論與實務—

王錫璋 著



00819397

圖書與資訊集成
文史哲出版社印行

國家圖書館出版品預行編目資料

圖書館的參考服務：理論與實務 / 王錫璋著.

-- 初版. -- 臺北市：文史哲，民86

面；公分. -- (圖書與資訊集成：23)

參考書目：面

含索引

ISBN 957-549-061-4 (平裝)

1. 圖書館 - 參考服務

023.6

86002210

圖書與資訊集成 ②③

圖書館的參考服務：理論與實務

著 者：王 錫 璋

出 版 者：文 史 哲 出 版 社

登記證字號：行政院新聞局局版臺業字五三三七號

發 行 人：彭 正 雄

發 行 所：文 史 哲 出 版 社

印 刷 者：文 史 哲 出 版 社

臺北市羅斯福路一段七十二巷四號

郵政劃撥帳戶：一六一八〇一七五號

電話：(〇二)三五一一〇二八

定價新臺幣三四〇元

中 華 民 國 八 十 六 年 三 月 初 版

版權所有・翻印必究

ISBN 957-549-061-4

曾 序

圖書館現代化最重要的表徵就是參考服務的實施。西元1876年，美國麻州伍斯特公共圖書館館長葛林開始倡議圖書館應對讀者提供查檢資料、認識圖書館資源的協助，至今圖書館的參考服務已有一百多年的歷史。由於有參考服務，美國圖書館事業才更能受到民衆的肯定和重視，間接地也較易獲得政府的大力支援，這導致美國的圖書館事業欣欣向榮，甚至於執全世界圖書館事業之牛耳。而美國近百年來國力之強盛，可說部分源於圖書館之普及和圖書館事業之興盛；因之，我們若追溯根源，不能不說參考服務對圖書館事業，甚至於對國家發展均具有深遠的影響力。

就圖書館而言，參考服務也是圖書館最具有挑戰性的工作，每天要面對成千成百的讀者或電話，每天也需要接受各式各樣問題的詢問；圖書館本身對這樣的工作和人員，應給予充分的重視和支援，因為他們決定了民衆或讀者對圖書館印象的好壞。我們國內的參考服務，雖然起步較晚，然而近年來也開始重視，不少圖書館均已單獨設立參考資訊組或諮詢服務組等單位；許多研究文獻亦開始探討參考服務的各項業務和功能，然現有成書的論著多只偏重於工具書或參考資源的介紹，對參考服務的理論和實務工作較少有完整的述及。本館參考室同仁王錫璋先生最近將其研究參考服務理論及實際工作經驗所得，著成「圖書館的參考服務—理論與實務」一書，則對此方面的研究，稍有一點開基啓後的

2 圖書館的參考服務——理論與實務

作用，值得鼓勵。

王錫璋先生服務本館參考室已十一年，具有相當豐富的參考諮詢經驗，而其先前曾在省立臺中圖書館擔任典藏工作一年、師大圖書館擔任編目工作兩年及在本館採訪組負責西文圖書採訪八年，再轉任參考服務工作的經歷，亦可謂參考館員歷練的一種典範模式，蓋歷經技術服務部門的體驗，熟悉圖書館的藏書和資源，才能較為勝任參考服務之業務。王先生平日對讀者服務熱心，與同人相處融洽，不僅盡心於本份內的參考服務工作，亦經常在各報刊讀書版，報導有關圖書館知識和參考書利用的文章，可說在業餘亦致力於對民衆的圖書館利用指導服務。他十多年來著有「圖書與圖書館論述集」、「圖書與圖書館論述集續集」、「知識的門徑—圖書館·讀書與出版」等書，這本「圖書館的參考服務—理論與實務」，計廿餘萬言，則為專門針對參考服務之著作。王先生不僅在縱的方面，從參考服務的起源論述到未來電子時代的發展趨勢，在橫的方面，也從一般人所習知的狹義參考服務—諮詢檯服務，介紹到廣義的各種參考服務項目—如圖書館利用指導、資訊轉介服務、館際合作……等等。書中不僅引經據典，介紹國內外專家學者之說，更有親身工作之體驗心得，誠如書名所述，是一本理論與實務兼具的論著，值得圖書館工作人員及圖書館科系學生參考。

茲值本書付梓，本人樂為之序，並希望我們圖書館的參考服務更加進步，帶動圖書館事業更形蓬勃發展。

曾 浩 群

識於國家圖書館
民國八十六年一月

自序

參考服務是圖書館面對讀者的第一線，其品質影響到整個圖書館的形象。許多人及許多文獻因此強調參考館員的重要性和其責任性，希望能提高參考館員的素質，以有效地協助讀者查檢資料或滿足讀者資訊的需求。

的確，館員的學識、溝通能力及服務熱忱是參考服務中最重要的因素。然而，整個參考服務的成效，也並非僅是館員所可決定的，它還遷涉到上級或圖書館行政者是否支持、經費是否充足、人力是否足夠、組織是否健全、參考館藏是否豐富，以及是否有周延的服務政策或準則等；甚至於參考服務空間是否有完善的規劃也都有舉足輕重的影響。我們看國內現在的戶政服務有相當的進步，民衆對其滿意度提升很多，這不僅是戶政人員的觀念改變和訓練使然而已，電腦化的實施、以及上級肯投注大量的人力（不僅櫃檯增多，也有巡迴服務人員倒茶、奉茶，並協助引導民衆，更有值星職員掌控全辦公室的服務情況）和財力（辦公室設施煥然一新、動線規劃良好）的原因。

所以，欲提升參考服務的水準，應不僅只討論參考館員的問題。本書乃以較寬廣的角度來論述整體的參考服務，唯主軸亦按照其發展及實施的程序來撰寫。首先敘述美國參考服務的源起和發展，以及國內的演進情況，希望由此探尋其精神根源所在。其次敘及參考服務如何組織和配備人員；有了組織和人員，則再論及如何擬定整體的發展政策或服務準則，接著再述及參考服務空

4 圖書館的參考服務——理論與實務

間和設施的規劃，以便從事工作前的準備。而參考服務最重要的也是要發展一個豐富且適用的參考館藏（現在亦包括各種資訊系統），才不致令館員有巧婦而無米之炊的窘況，本書也有專章的參考館藏發展之探討。這些整個「參考服務大樂章」中之幾個前奏曲之後，才開始討論一般人認為是參考服務主體的參考諮詢的過程和諮詢檯服務，以及其他參考服務項目和參考服務評鑑等。至於參考資料方面，則因國內外圖書館學者及專家已編有各種中西文參考書指南或參考資源簡介的工具，本書僅於「參考館藏的發展」一章中略作介紹，而把重點置於其他較具實務性業務的理論探討和心得體驗。大致而言，本書有縱向的歷史探討，從早期的發展，敘述到未來電子時代的趨勢；也有橫向的各項參考服務業務的介紹，期望對參考服務能有全方位的討論。

本書之寫作，參考國內外許多學者有關之文獻，謹向他們致敬，由於有他們辛勤的學理耕耘，才能導致參考服務不斷的改進。感謝國家圖書館館長，也是我的長官曾濟群教授惠予序文，為本書添光，他在學識和為人處事方面教導我很多；閱覽組前任及現任主任張錦郎先生及宋建成先生，平日指導亦多，在此亦向他們申謝，尤其張先生不斷催促此書之撰寫，並提供許多資料，他可說是此書的催生者。我也要謝謝採訪組陳德漢先生、董玉文小姐及期刊股的鄭敦仁先生等，經常將最新的資料提供給參考館員（當然也包括我在內）過目，他們做了很好的資訊選粹服務。我們參考室的工作伙伴一包括莊健國先生、鍾雪珍小姐、鄭寶梅小姐、李彩燕小姐、張文朝先生等，也經常給我建議和指導，非常感謝，參考服務是整體的團隊工作，他們的奉獻和參與，才是推動此項服務的輪軸。閱覽組同人翁慧珊小姐和內人吳碧娟女士協助本書之校對，使本書順利出版，亦銘感於心。最後，更要感謝文史哲

出版社彭正雄總經理再度惠允印行這本書，他豐富的出版經驗，也使我體認到一本書的出版，也就是一份知識的誕生，是非常不容易的。

王錫璋 謹識於國家圖書館
民國八十六年一月

6 圖書館的參考服務——理論與實務

圖書館的參考服務

—理論與實務—

目次

曾序	1
自序	3
第一章 緒論	1
第一節 參考館員和參考服務	1
第二節 為什麼要有參考服務	4
第二章 參考服務的起源和發展	11
第一節 參考服務釋義	12
第二節 參考服務的起源——葛林的倡議和美國公共圖書館參考服務的發展	15
第三節 美國大學圖書館的參考服務	24
第四節 美國專門圖書館的參考服務	35
第五節 參考服務層次理論	42
第六節 我國圖書館參考服務的發展	47
一、政府遷臺前之參考服務	48
二、政府遷臺後之參考服務	53
第三章 參考服務的組織和人員	67
第一節 何以須要組織	67
第二節 組織形態	68

2 圖書館的參考服務——理論與實務

第三節	業務職掌與工作分配·····	80
第四節	參考部門與其他單位的關係·····	85
第五節	人員結構·····	87
第六節	參考館員的條件·····	90
第七節	訓練與進修·····	93
第四章	參考服務的政策或準則·····	101
第一節	參考服務政策或準則的目的·····	102
第二節	為何沒有參考服務政策或準則·····	104
第三節	怎樣開展參考服務政策或準則的研擬工作·····	107
第四節	參考服務政策或準則的內容·····	108
第五章	參考服務空間的規劃和設施·····	121
第一節	參考服務空間及參考諮詢檯的需要性·····	121
第二節	參考服務空間的規劃·····	123
第三節	參考室或專科閱覽室內之設施·····	131
第六章	參考館藏的發展·····	149
第一節	參考資料的意義和分類·····	150
一、	廣義的參考資料·····	150
二、	狹義的參考資料·····	152
三、	資訊時代的參考書——電子版參考書·····	176
第二節	參考館藏發展的程序和工作項目·····	180
一、	參考館藏發展政策·····	182
二、	參考館藏的選擇·····	183
三、	參考館藏的組織·····	192
四、	參考館藏的撤架和汰除·····	195
五、	參考館藏的評鑑·····	198
第七章	參考諮詢的過程與參考諮詢檯服務·····	207

第一節 參考諮詢的過程	208
一、諮詢問題的種類	211
二、諮詢問題的受理	213
三、館員與讀者溝通的開始—參考晤談的產生	214
四、參考問題內容的明確化	218
五、問題內容分析	219
六、檢索策略的決定	223
七、檢索的實施	225
八、答案的選擇和回答	227
第二節 參考晤談的技巧	229
第三節 電話諮詢服務	234
一、電話服務的品質	235
二、館員的電話服務訓練	237
三、輔助電話服務成效的工具	237
第四節 電腦資訊檢索	239
一、電腦資訊檢索在參考服務的演進和發展	239
二、參考諮詢檯各種資訊檢索的應用	243
第五節 參考諮詢檯導覽	249
第八章 其他參考服務項目	257
第一節 書信（傳真、電子郵件）服務	258
第二節 圖書館利用指導	264
一、圖書館利用指導的意義	264
二、圖書館利用指導實施的理由	265
三、圖書館利用指導的實施方式	266
第三節 資訊轉介服務	269
第四節 館際合作	274

4 圖書館的參考服務——理論與實務

一、館際參考服務	274
二、館際互借	276
第五節 資訊選粹服務	291
第六節 剪輯資料與小冊子	293
一、剪輯資料的意義	294
二、剪輯資料的製作和整理	297
三、小冊子的定義	300
四、小冊子的徵集和管理	300
第七節 專題文獻目錄的編製	301
第九章 參考服務的評鑑	309
第一節 參考服務評鑑的意義、目的和發展	309
第二節 參考服務評鑑的程序和方法	312
一、評鑑的程序	312
二、評鑑人員	313
三、參考服務評鑑的方式	314
第三節 參考服務評鑑文獻的分析探討	317
一、近二十多年來美國的參考服務評鑑	317
二、國內的參考服務評鑑	322
第十章 結論—回顧與前瞻	327
第一節 參考服務模式的演進和變革	327
第二節 參考館員角色的變遷	331
一、參考館員工作和角色的改變	331
二、專業的追求	334
第三節 結論—另外的幾個看法	336
參考文獻	341
索 引	355

圖表目次

* (註：1-1表第一章圖表一，餘類推)

1- 1	參考服務的概念.....	7
3- 1	藏書20萬冊，3 個學院以上的圖書館組織圖.....	70
3- 2	藏書50萬冊，6 個學院以上的圖書館組織圖.....	70
3- 3	東京都中央圖書館組織圖.....	71
3- 4	我國國家圖書館參考室館員工作職掌表.....	81
3- 5	中型公共圖書館參考服務組織及工作分配圖.....	83
3- 6	中型學術圖書館參考服務組織及工作分配圖.....	84
5- 1	澳洲國立圖書館主樓層與主閱覽室.....	125
5- 2	澳洲國立圖書館主樓層與主閱覽室平面圖.....	126
5- 3	加拿大國立圖書館主樓層.....	128
5- 4	小型圖書館參考書區之規劃舉例樣式.....	129
5-5~7	皮爾遜建議的參考諮詢檯.....	132
5- 8	電腦工作站樣例.....	134
5- 9	書架側飾板標示樣式.....	135
5-10	書架前緣名牌標示樣式.....	136
5-11	雙面索引桌樣式.....	136
5-12	地圖櫃樣式 (慶和)	137
5-13	地圖櫃樣式 (Gaylord)	137
5-14	旋轉式字典檯.....	138
5-15	綜合式字典檯.....	138

6 圖書館的參考服務——理論與實務

5-16	組合式電腦桌·····	139
5-17	塑鋼一體成型小冊子盒·····	139
5-18	卡樺小冊子盒·····	140
5-19	鋼製小冊子盒·····	140
5-20	標誌插凸出式小冊子盒·····	140
5-21	懸吊式指標·····	143
5-22	貼壁式指標·····	143
5-23	懸臂式指標·····	143
5-24	桌上型指標·····	143
5-25	立地式指標·····	143
5-26	黏貼式指標·····	143
5-27	文字標示·····	144
5-28	圖案標示舉例·····	145
5-29	固定式公告欄·····	146
5-30	移動式佈告欄·····	146
7- 1	諮詢過程的模型·····	209
7- 2	助理館員的諮詢過程·····	210
7- 3	參考諮詢的簡化過程·····	211
7- 4	讀者找資料或提出諮詢的過程·····	215
7- 5	已知項和欲知項的敘述詞·····	221
7- 6	已知項和欲知項的組合·····	224
7- 7	諮詢對話評量表·····	234
7- 8	線上資訊檢索的過程·····	241
7- 9-1	參考諮詢系統功能項目 ·····	246
7- 9-2	參考諮詢系統建檔（新增資料）畫面 ·····	247
7- 9-3	參考諮詢系統檢索畫面顯示 ·····	247

8- 1	書信和親身、電話諮詢在溝通上的不同.....	259
8- 2	本館向他館申請資料程序圖.....	278
8- 3	館際合作複印申請單.....	280
8- 4	館際合作借書申請單.....	281
8- 5	館際互借紀錄.....	282
8- 6	他館向本館申請資料的處理程序圖.....	284
8- 7	IFLA國際館際互借申請單	285
8- 8	BLDSC Coupon訂購單	287
8- 9	BLDSC Coupon樣式	288
8-10	BLDSC 申請單	289
8-11	剪輯資料貼紙單樣式.....	296
8-12	中國時報資料中心剪報索引目錄舉例.....	298
8-13	國家圖書館參考諮詢系統應用於剪輯資料的 建檔、查詢.....	299
9- 1	溝通技巧評鑑的屬性清單樣例.....	314

8 圖書館的參考服務——理論與實務