

薛文郎著

大學
用書

參考服務與參考資料

—圖書館參考服務之理論與實務—

自序

六十四年我在國立中央圖書館台灣分館擔任參考服務組主任時，感到參考服務這項業務有予以學術化的必要，乃利用公餘撰寫了圖書館參考服務的理論與實務一書，由於事屬首創，沒有前例可循，所以寫得很不如人意，飽受批評。翌年，我曾計劃要予修訂再版，可是我在六十五年夏天考入中國文化大學博士班後，因忙於課業，乃把此計劃擱置。在該校唸了四年半，才很倖倖地在今年元月十五日獲得了部授博士學位。二月初，我開始重整舊稿，除了在國防財經學院授課以外，有空就到國立中央圖書館和美國在台協會文化中心圖書館閱讀中、英工具書，經過半年的努力，完成了本書初稿，使五年前的願望接近實現。

在本書出版前夕，我覺得有一些話必須向讀者們說明清楚。

第一、本書初版只論述參考服務的理論和實務，對於參考資料却予忽略。這一次致增補後資料的評介，對參考服務和參考資料兼籌並顧。一方面是鑑於大專圖書館系科均開「參考工作與參考資料」課程，高普考也列「參考工作與參考資料」為必考的科目，另一方面是增補後的本書確已兼有參考工作和參考資料了，所以就決定易名為參考服務與參考資料（Reference Services and

Reference Sources)以期名實相符，可是我又不忍放棄原來的書名，只好以新名爲主題，以舊名爲副題。

第二、本書第一頁至第一百五十頁，因原版遺失，重新排印既要花錢，也怕因打字校稿而延誤出版時間，只好利用初版原書影印，以致字跡沒有像原版照像出來的那樣悅目。

第三、爲了配合考生的需要，筆者執筆時，念念不忘歷屆高普考試題及各大大專圖書館系科常考的試題，我相信絕大多數的各種考試試題都可以在本書找到滿意的答案。

我早年畢業於加拿大渥太華大學圖書館學研究所，回國後曾任國立屏東農專圖書館主任、國立中央圖書館台灣分館參考服務組主任、私立中國文化學院（大學）圖書館長等職，對於參考工作與參考資料，不但略有學識，而且也稍具經驗，所以敢把一點點個人心得寫出來，公諸同行同好。如果有不滿意的地方，請直接通知我修正，如果還有可取之處，歡迎向未曾讀過本書的人推介。

薛文郎 七〇年八月八日

目次

第一章 導論·····	一
第一節 參考服務的需要·····	一
第二節 參考工作與參考服務的意義·····	三
第三節 參考服務的範圍·····	一〇
第二章 參考服務的人力要素——參考館員·····	一三
第一節 參考館員的重要性·····	一三
第二節 參考館員應有的特質·····	二四
第三節 我國圖書館參考館員應具備的條件·····	三九
第四節 參考館員的培植·····	四八
第三章 參考服務的物質要素——參考用書·····	五二

第一節 參考書的意義與特徵·····	五二
第二節 參考書的種類及其在參考服務上的應用·····	五五
第三節 參考書的選用·····	九五
第四章 參考服務部門的組織·····	一〇一
第一節 參考服務部門的各種型態及其得失·····	一〇二
第二節 參考服務部門的佈置·····	一〇七
第三節 參考服務部門的作法·····	一一〇
第四節 參考服務部門與其他業務部門的關係·····	一一九
第五章 參考服務的基本態度·····	一二五
第六章 參考工作的實務·····	一三二
第一節 諮詢問題的分類·····	一三三
第二節 幕前服務及其步驟·····	一四二
第三節 幕後服務·····	一四九

第七章	參考館員與國學	一五九
第一節	國學工具書	一六〇
第二節	國學名著題解	二〇一
第八章	參考館員與科技知識	二二五
第一節	科技的範圍與科技資料的特徵	二二五
第二節	重要科技資料選介	二三〇
第九章	中、西文百科全書	二六七
第一節	西方百科全書的演進	二六八
第二節	西方百科全書詳介	二七三
第三節	現代中文百科全書選介	二九六
第十章	重要參考書選介	三〇三
第十一章	資訊檢索與參考服務	三四五
附錄	參考資料考古題一束	三五五

第一章 導 論

第一節 參考服務的需要

自從第一次世界大戰以來，由於教育的普及，大、中學生以及識字民衆的人數大量增加，圖書館的讀者也愈來愈多；加以學、農、工、商、科、技各界紛紛利用圖書館從事各該領域的學術研究，更使圖書館被利用的機會達到了空前的程度。另一方面，由於出版事業發達，學術智識傳播迅速，圖書資料約每十幾年就增加一倍；在這種刊物爆炸的時代，處在書海中的讀者要想有效地利用館藏遠比從前困難。在這種求知若渴的新時代，圖書館爲滿足讀者的需要，不得不順應時代的趨勢把傳統的「被動的服務」(Passive service)改變爲「主動的服務」(Active service)。

在被動服務的時代，圖書館主要的工作是館藏的保存。圖書館只要對圖書做了適當的分類與編目、妥善的庋藏、制度化的出納，以便利讀者借閱，則圖書館員可「無爲而治」，坐待讀者光顧就行了。可是，自從圖書館要迎合時代潮流，改被動爲主動以服務讀者以來，圖書館的重心已從以採訪、分類、編目、庋藏、出納爲內容的技術服務(Technical services)轉移到以教導圖書館之

利用、指導閱讀、編製書目與索引、問題諮詢、館際互借、推廣宣傳等為主的公共服務 (Public Services)。William T. Knox 曾經寫道：「……這個工業化的社會是依賴資料的積極利用才能向前的動力與不斷的進步。由於可供利用的資料劇增，利用的困難也隨之劇增。……我相信圖書館在今後必須致力於紀錄智識的積極利用——即相對地減少其對圖書採訪與收藏的注意，而偏重推廣資料利用的那些服務部分。」(註一)

Knox 所謂的「相對地減少其對於圖書採訪與典藏的注意」與「重視資料利用的服務部分」就是指圖書館的工作重心，應從向來置重的技術服務方面轉移到公共服務方面上去。

的確，今日的圖書館界所強調的，已不再是如何妥為保存館藏的問題，而是如何使保存中的館藏能夠「被利用到最大限度」的問題。圖書館以所藏圖書廣被使用為榮，而要千方百計招徠讀者利用其館藏。可是，在這號稱資料爆炸的時代，館藏已不是汗牛充棟所能形容。有些讀者如無受到適當的指導，實難在浩如瀚海的館藏中找到他所需要的資料。圖書館在這種情勢下，不得不從讀者的立場來考慮圖書館的經營方法了。為了發揮其服務的功能以滿足讀者的需要，圖書館乃紛紛成立參考服務部門，使其成為追求智識的讀者與智識的寶藏之間的橋樑。

註：William T. Knox, "The Changing Role of Libraries", *ALA Bulletin* 59 (1965): P.

第二節 參考工作與參考服務的意義

加拿大 University of British Columbia 的 Samuel Rothstein，紐約州立大學的 William A. Katz，洛杉磯公共圖書館的 Thelma Jackman 等專家學者都在慨嘆「參考工作」一詞的意義「最爲含糊」(most ill defined)。如與採訪、登錄、分類、編目、典藏、裝訂、期刊、特藏、目錄、索引、出納……等等比較起來，參考工作的意義的確是比較含糊的。我們一般人對於參考工作都只有一個大略的概念而已。大家都知道參考工作就是要答覆讀者的問題，可是擔任參考工作的館員所做的，並不以答覆讀者的問題爲限，尤其是館員答覆讀者的問題所必要的各種輔助作業，實與答覆問題本身同樣重要。至今，參考工作的精確意義爲何？參考工作的範圍包含那些業務，仍是圖書館界聚訟紛紜的問題。

這個問題實是參考服務的根本問題，不明參考工作的意義就無法決定參考服務的範圍，不能確定參考服務的範圍，就無法劃分其與圖書館其他部門的職責，更無從測量 (measurement) 參考服務的績效 (Effectiveness)。因此，闡明參考工作的意義是十分重要的基本問題。可是圖書館界對於這個基本問題却一直無法加以解決。Jesse H. Shera 寫道：「參考工作的發展是捨本求末的 (Reference work has grown like topsy)。我們沒有加以太多的思索……就隨意地

幹了五十年左右，至今還沒有建立任何真正的理論或測定成效的標準。」（註一）圖書館界沒有建立一套參考理論顯然是專家學者們避重就輕的結果。他們專事討論參考服務的實際問題而不願觸及棘手的基本理論問題。爲了證明圖書館界的專家學者捨本逐末，Bohdan S. Wynar曾經指導其部屬 Betty Hinton 女士蒐集一九五四年至一九六四年這十年間出版過的有關參考工作之論著做一分析研究。其結果證實：在這十年間沒有任何學者專家對於參考工作的理論或定義或業務範圍有過貢獻。她一共蒐集了三百三十二篇有關參考工作的論著，其中五十六篇爲重複者，另外四十九篇則與研究的目標無關，最後就以二百二十七篇有關參考工作的論著加以分析研究。她發現這些論著都在討論參考工作的實際問題，對於建立參考服務的理論鮮有貢獻。（註二）

由於參考工作的意義是我們從事參考服務的館員首應明瞭的，所以，我們不能因前人沒有爲我們闡明參考工作的含義而加以忽略。現在讓我們先談談參考工作的定義問題，然後再說明其與參考服務的區別以及兩者之間的關係。

大家都知道，定義是歸納事實所得的抽象原則。如果某一事物表現出來的事實不一致，則各人對於該一事物所下的定義也就不能一致。由於參考工作的內容演進不定，學者們對於參考工作的範圍不能確定。他們據以下定義的事實既然不一致，則各人因見仁見智所下出來的定義也不一樣。例如，William Warner Bishop 在一九二〇年代把參考工作解釋爲「圖書館方面爲了幫助讀者能有

效地利用圖書館所爲之有組織的努力」。(註三) James Ingersoll Wyer 在一九三〇年把參考工作下定義爲「館員於闡明館藏以便利讀者的學習與研究所爲之同情的與非正式的親自協助。」(註四)美國圖書館協會在一九四三年編印的「圖書館術語銓釋」(The ALA Glossary of Library Terms)則把參考工作解釋爲「圖書館工作中直接幫助讀者獲得答案及利用館藏資料從事學習與研究者。」(註五) Margaret Hutchins 在一九四四年認爲「參考工作就是在一個圖書館內對於讀者親自給予直接的協助，以尋得其爲任何目的所需之資料與旨在使資料易於被尋得的各項圖書館活動。」(註六) Pierce Butler 在一九四八年認爲參考工作就是「文明人能夠任意使用圖書館藏書以獲得所需資料的程序。」(註七) Mary Barton 把參考工作解釋爲「館員協助讀者獲得其爲任何目的而尋求的資料，也就是館員技術地指導讀者選擇最適當的書籍以獲得資料或達成特定之目的。」(註八)著名的印度圖書館學者 S. R. Ranganathan 於一九六一年把參考工作解釋爲「以人身服務建立讀者與圖書之間的接觸程序。」(註九) Samuel Rothstein 於同年認爲「參考工作就是館員親自協助讀者尋找資料。」(註十) William A. Katz 則認爲參考工作就是「迅速有效地答覆問題。」(註十一)我們可以從以上列舉的各個定義看出專家學者們對於參考工作的看法是如何紛歧了。上列的那些定義，乍看之下，難以看出它們之間的差距有多大，可是只要稍加分析就不難了解它們之間判若霄壤了。例如，Wyer, Rothstein, Hutchins, Ranganathan 等

人的定義以「館員親自服務讀者」為參考工作的基本要件，而 Bishop, Butler 的定義則否。如果參考工作確以「館員親自協助讀者」為要件，則我國各大圖書館「只把參考工具書弄在一起，供讀者自行利用，再僱一名夜校生或臨時僱員在參考室門口看守」的所謂「參考工作」顯然不成其為參考工作了；再如，Katz 的定義把參考工作限於答覆諮詢，而 Hutchins 的定義則還包括編製書目、索引、……等「使資料易於被尋獲的各項圖書館活動」；又如 ALA, Hutchins 之定義把參考工作限於對讀者的「直接服務」，則「間接服務」如採訪、編目、選書、採購……等等均不在參考工作之內，而對讀者直接服務的讀者顧問甚至圖書出納工作反而可能會被誤認為參考工作之一部分了。筆者無意在此分析各家定義之異同與優劣，只是隨便略提一下各家見解之特徵，使大家明瞭這些定義的「含義」差異很大而已。

由於各家見解分歧，令人莫衷一是。一般人所接受的定義是美國圖書館協會所下的。人們之所以接受這個定義有兩個原因。美國圖書館協會設有參考服務組 (Reference Service Division)，糾集專家學者經常在研究參考服務有關的事項，並透過該組的代表刊物 *RQ* 廣為宣傳。世界各大圖書館開辦參考服務，無不以 ALA 參考服務組擬訂的標準做為其設施的準繩。參考服務既然是根據美國圖書館協會釐訂的標準實施的，而定義又是依據參考服務標準的實況而立論的，所以釐定參考服務標準的美國圖書館協會所下的定義該是最切合參考工作之實際的；加以美國圖書館協會為世界圖

書館活動的領導者，人才濟濟，群集於其旗下的專家學者集思廣益而下的定義之權威性與妥當性，自比某一家之言為高。基於這些理由，斯界人士無不接受美國圖書館協會所下的定義。

向來的圖書館界都把參考工作（Reference work）與參考服務（Reference service）混為一談，直到一九六六年 Alan M. Rees 始加區別。有一群在從事參考服務工作的專家學者於一九六六年在哥倫比亞大學舉行參考服務研討會。與會人士之一的 Alan M. Rees 在會中宣讀其論文，對於參考工作與參考服務加以分別。他說：「我要在參考過程、參考工作、參考書以及參考服務四者之間給予一個明顯的區別。參考過程包括了一位被稱為參考館員的媒介者執行參考工作時所涉及之內部變動不定的因素。參考過程包括詢問者的心理與促使詢問者需要詢問的環境關係（Environmental context）以及參考館員的心理及其所使用的參考書。參考服務就是一位處於詢問者與可獲得的參考資料之間的參考館員正式提供各種資料。參考工作就是館員從事參考服務的職能。」（註十二）換句話說，參考服務是參考工作的具體結果，而參考工作是參考服務的抽象行為。

最後，筆者願引用 William A. Katz 的簡明定義來結束這一節並做為本節的提要。

「參考工作是什麼？有效而迅速地回答問題。這是傳統的定義，而當我們考慮其廣泛的含義時，這個定義仍是最恰當的。」

參考服務是什麼？這包括參考工作的諸要素，尤其是幕後的工作（behind-the-scene ac-

activities) 諸如圖書徵集、監督與行政、書目程序等等——事實上是包括有助於達成參考工作的任何業務。」(註十三)

- 註 一· Jesse H. Shera, "Foundations of a Theory of Reference Service," in Reference Research and Regionalism (Austin, Texas Library Association, 1966) , pp. 14-17.
- 註 二· Bohdan S. Wynar, "Reference Theory: Situation Hopeless but not Impossible", College and Research Libraries, 28 : 337-342.
- 註 三· Frances Neel Cheney, Fundamental Reference Sources (1971) P. 2
- 註 四· James Ingersoll Wyer, Reference Work: A Textbook for Students of Library Work and Libraries (1930) , P. 4
- 註 五· ALA Glossary of Library Terms.
- 註 六· Margaret Hutchins, Introduction to Reference Work , (1944) P. 10
- 註 七· Library Journal (December 15, 1959) P. 3826
- 註 八· Joseph L. Wheeler, Practical Administration of Public Libraries, (1962) P.

註九·Library Journal (December 15, 1959) P. 3826

註十· Samuel Rothstein, "Reference Service : The New Division in Librarianship"
College and Research Libraries, Jan. 1961, Vol. 22, P. 14

註十一· William A. Katz, Introduction to Reference Work (1969) Vol. II, P. 4
 註十二· Alan M. Rees, "Broadening the Spectrum," in Winifred B. Linderman, ed.,
The Present Status and Future Prospects of Reference/Information
Service (1966), P. P. 57-58 原文如下...

" I wish to make a clear differentiation between reference process, reference work, reference sources, and reference services. The reference process incorporates the sum total of variables involved in the performance of reference work by an intermediary designated as reference librarian. It includes both the psychology of the questioner and the environmental context within which the need for information is generated, together with the psychology of the reference librarian and the reference

sources employed. Reference service is the formalized provision of information in diverse forms by a reference librarian, who is interposed between the questioner and available information sources. Reference work is the function performed by reference librarians in providing reference service."

註十三·William A. Katz, Introduction to Reference Work (1969) Vol. II, P. 4

第三節 參考服務的範圍

一九六一年 Samuel Rothstein 與 Henry Dubester 兩位參考服務方面的學者，為美國圖書館協會參考服務組參考標準與統計委員會草擬了一份圖書館對讀者提供參考服務的內含大綱。茲將該大綱摘譯如后，俾使讀者能明瞭現代的參考服務究竟該做些什麼。

一、大家應承認參考服務是一項圖書館行政的中心職責，圖書館應明確地組織參考服務部門，俾使讀者能充分地利用館藏。

二、參考服務的特徵在於其與讀者間的關係。此種服務有兩項主要的型式，其一為直接型，另一為間接型。

三、直接型的參考服務就是館員親自幫助讀者尋找答案資料。直接型的參考服務有多種形態，每一種形態都包含很多活動。茲引述其最常見與具有代表性者如左：

(甲)教導讀者如何利用圖書館與館藏之各種資料。這種服務包括教導讀者填寫索書單，以至目錄、書目與參考書之使用，協助解說館藏資料的內容。不管讀者的程度如何，此種教導的中心特徵就是要指導讀者尋獲所需資料而不直接給予答案資料。

(乙)訊息服務 (Information service) (註一)。此種服務繁簡不一。有些是回答簡單的問題，有些則要協助尋找參考資料，有些甚至需要結合編目技術與專門學識始能解答的諮詢。圖書館訊息服務的性質與範圍，視圖書館的類型、服務的對象、參考館員的學識與技術等情況而定。訊息服務的獨特功能就是尋找特定的資料或事實，解釋被發現的答案或資料、翻譯、摘要、索尋文獻及其他。詢息服務不管讀者的程度如何，要照其請求直接給予答案。

四、間接型的參考服務包括編製目錄、書目以及其他各種便利讀者接近館藏的工具（如索引等），還有館際互借 (Interlibrary loan)。圖書館必須提供這些技術性的或程序性的間接型參考服務，才能發揮其參考的功能。(註二)

圖書館傳統上提供的參考服務之水準、性質與種類是由圖書館的規模、設備、預算以及服務宗旨等很多因素構成的。雖然各圖書館不一定都照該大綱的規定去做，但是，由於此一大綱就是圖書