

# 參考工作與參考資料

—英文一般性參考工具書指南

圖書館學與資訊科學叢書

沈寶環編著

台灣學生書局印行



# 參考工作與參考資料

—英文一般性參考工具書指南

美國丹佛大學<sup>教育學博士</sup>  
圖書館學<sup>碩士</sup>

國立臺灣大學教授  
世界新聞傳播學院教授

沈寶環編著

臺灣學生書局印行

# 有關我國公共圖書館 參考工作的幾點建議（代序）

## 一、參考工作的重要

在公共圖書館運作之中，參考工作一直是讀者服務的主力。遠在1924年，任勒（William S. Learned）在美國的公共圖書館和知識的傳播（*The American Public Librby and the Diffusion of Knowledge*）一書中就大力鼓吹「圖書館應該是社會正確，有益資訊中心」的思想。<sup>①</sup>圖書館事業重「變」，由「變」而「動」，這是圖書館學能夠成爲一種科學，圖書館事業能夠生存的原因。但是「千變」「萬變」不離其宗，有關圖書館功能的基本哲學，始終屹立不搖。威廉士（Patrick Williams）在1988年，也就是在任勒的著作發表之後六十四年，出版了美國公共圖書館的宗旨問題（*The American Public Library and the Problem of Purpose*）。這部書的主旨是討論美國公共圖書館在歷史上的演變，其中第七章即以將資訊供應與人民（*Information for the People*）爲章回名稱。<sup>②</sup>威廉士並沒有提到任勒，但是在理論上卻顯

- 
- ① Learend, William S., *The American Public Library and the Diffusion of Knowledge* (New York: Harcourt, Brace Co., 1924.)
  - ② Williams, Patrick, *The American Public Library and the Problem of Purpose* (New York: Greenwood Press, 1988), PP.99-126.

露出互相呼應，一脈相傳的水乳關係。

「將資訊供應與人民」是現代化公共圖書館的神聖使命，而這個千斤重擔則背負在參考館員的身上。史帝芬斯 (Rolland E. Stevens) 指稱：「參考工作是圖書館服務的脊骨，也是判斷公共圖書館是否提供社會有價值、貢獻的關鍵所在」。<sup>③</sup>菲力浦 (Rose B. Phelps) 的觀點更爲具體。她指出：在「變」的大環境中，至少有三種情勢是永遠「不變」的：

- 讀者求知，尋求資訊的心態。
- 圖書館的豐富資源永遠存在。
- 圖書館參考館員必需具備的學識和技能。<sup>④</sup>

菲力浦的三點簡單說明，含義深遠，也爲圖書館的資訊服務描繪出了一個鮮明的輪廓，同時更解答了下列三大問題：

- 圖書館爲甚麼要積極推動參考服務？ (Why)——讀者問題
- 圖書館憑甚麼來因應參考服務？ (What)——資源問題
- 圖書館怎樣才能有效的執行參考服務？ (How)——館員問題

在近代社會中，很不幸的現象是個人（絕大多數的個人）沒有將他的資訊需求和圖書館的資源以及專業能力結合 (Link) 起來。極具盛名的（美國）公共圖書館調查 (Public Library Inquiry) 就很沈痛的指出，由於個人的無知，加上對於圖書館的功能缺乏認識，公共圖書

---

③ Stevens, Rolland E. and Jone M. Walton, *Referene Work in the Public Library*. (Littleton, CoLo.: Libraries Unlimited, 1983), P.15.

④ 沈寶環，「圖書館事業何去何從？」書香季刊創刊號（民國78年6月30日），頁5。

館參考部門幾乎是門可羅雀，少人問津的服務單位。⑤

## 1. 個人怎樣取得資訊

柏特勒 (Pierce Bulter) 提出四個常用方法⑥：

### (1) 自己摸索 (Investigation)

一生不求人只靠自己以取得所有資訊的時代已經過去了。引用柏特勒的話，他說：「從一無所知開始，強逼自己在有生之年，檢索每一件資訊，希望憑藉個人苦學搖身一變成爲大學問家是絕不可能的」。<sup>⑦</sup>因此，「懸樑刺股」，「映雪囊螢」在歷史上是美談，在現在卻像神話。寫到此處，我必需聲明我對於先賢並沒有絲毫冒瀆不敬之意，雖然我並不苟同蘇秦、司馬光的 K 書方法，他們求知的精神卻是值得欽佩的。但是在資訊時代，想以「愚公移山」的毅力，「事必躬親」的態度從頭做起，以取得資訊，從事研究，我覺得有值得商榷的地方。因爲這種做法最好的結果是「事倍功半」。而常見的現象是「大海撈針」、「盲人摸象」，最後埋沒在「汗牛充棟」的圖書資料之中。

### (2) 繼續教育 (Education)

個人在扮演「千里獨行俠」希望取得資訊碰壁之後，就會想到重

---

⑤ Leigh, Robert D, *The Public Library in the United States* (New York: Columbia Press, 1950), p.96.

⑥ Butler, Pierce. *Survey of the Reference Field in Reference Services*. Selected by Authur Ray Knowland, (Hamden, Conn.: The Shoe String Press, 1964), pp.55-57.

⑦ 同前註，P. 53.

回學校選修課程或者在短期專科研習班「充電」，這是一件可喜的現象。多數圖書館學專家都會採取原則讚許，部份保留的態度。大牌圖書館學者薛爾斯 (Louis Shores) 在參考就是學習 (Reference Becomes Learning) 一文中指出：「我們每年知識成長率是幾何級數的，想知道所有的事不僅是不可能而且也是不必要的。我們真希望教育能夠培養下一代使他們有能力檢索任何資訊」。<sup>⑧</sup> 薛爾斯本人就是名教育家，曾經擔任佛羅里達州立大學圖書館學研究院院長多年，他口中所說的「希望」只是「希望」而已，他的本意在於強調參考服務的功能。因為他緊接著說「針對這個目標（指檢索任何資訊）參考就是學習，參考確實是學習的重心。」

大教育家何以對自己的本行——教育缺乏信心？這並非教育之過，因為資訊的需求隨著時間演變，資訊爆破使得目錄性控制越來越不可能，當然更談不上知識的掌握。學生走出學校大門之日，也就是知識開始落伍之時，教育有它的功能，但不在於迎刃解決資訊檢索的問題。我贊同薛爾斯的觀點，我們的「希望」是一致的，但是這個「希望」可能落空。

### (3) 交換情報 (Communication)

個人取得資訊的另一個方法，就是交換情報（按 Information 的譯名頗多，我國過去用「消息」字樣，現在譯名為「資訊」，大陸圖書館界則譯為「情報」。Communication 一字的譯名為「通訊」）。國人

---

⑧ Shores, Louis. *Reference Becomes Learning: The Fourth R. in Reference Services*. Selected by Authur Ray Knowland, (Hamden, Conn., 1964), P.236.

的習慣在需求資訊時詢問親友、同事、師長，而不去利用圖書館。國外也有類似現象。羅斯庭 (Samuel Rothstein) 聲稱：「很少人會想到利用圖書館以取得資訊，在一般市民眼光之中圖書館不過是一棟文化建築 (Cultural Monument) 罷了，它的功能只是擺擺樣子而已」。<sup>⑨</sup> 個人對於圖書館陌生，而學校課程設計只能應付他們資訊所需的極小部份，<sup>⑩</sup> 他們只好互相交換情報。加之社會大眾媒體的盛行，人們仰賴報紙、電視、廣播、廣告文件的情形日漸加深，但是這些資訊雖然快速，卻有正確性的問題。史蒂芬斯對於這一點極為堅持，他指出「快速必需要與正確連在一起」。<sup>⑪</sup> 快速與正確誠然重要，但是個人最關心的乃是這種資訊是否就是他所需要的資訊。

#### (4) 請教專家 (Consultation)

個人取得資訊的第四個方法是請教專家，這也是四種方法中比較合理的一種。例如健康問題請教醫生，建築居屋請教建築師，法律問題請教律師，都是極為普遍的做法。除此以外，個人碰到其他問題則無從處理，因為：

- 個人接觸面有限，不知道若干行業有那些專家  
(圖書館有資料)
- 詢問專家多半需要費用  
(圖書館可以免費提供資訊)

---

⑨ Rothstein, Samuel. *Reference Service: The New Dimension in Librarianship*. In *Reference Services*. Selected by Authur Ray Knowland, (Hamden, Conn., 1964), P.38.

⑩ Butler, op. cit., P.56.

⑪ Steven. op. cit., P.20.

• 參考工作與參考資料 •

- 若干熱門，或容易引起爭論的問題（controversial issues）不便請教，例如政爭、財經等問題。  
（圖書可以公正的提出不同意見）
- 若干諮詢對象，不能提供正確而完整的資訊。  
例如旅行社只能提供最基本的旅遊資料。  
（圖書館可以提供完整、正確的資料）

## 2. 圖書館怎樣幫助讀者取得資訊

個人爲了取得資訊在運用上述四種方法時，大多沒有一定的軌跡可循。他可能只採用四種方法之中一種，如圖 a，也可能四種方法同時進行，如圖 b。

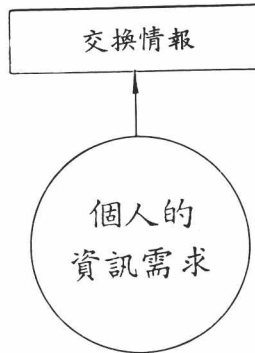


圖 a



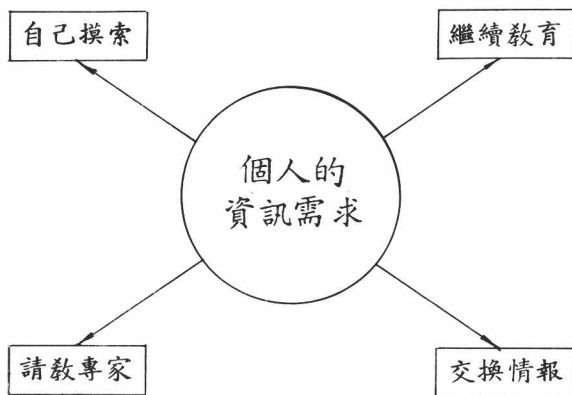


圖 b

根據前述，極少數的個人，在採取四種方法取得資訊時也會遵守某種秩序，如圖 c。

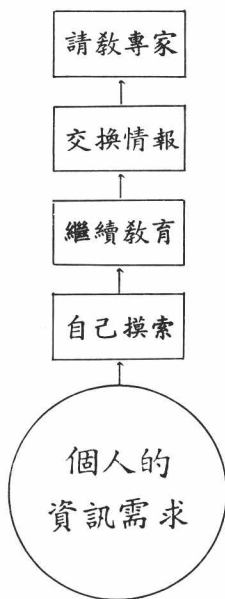


圖 c

前面所謂「個人」都不是圖書館的讀者，在 a、b、c 三圖之中，只有 c 圖中所指的個人，比較有可能被圖書館爭取成為讀者。英文名詞稱為 Prospective Reader，中文我勉強譯為「期望讀者」。圖書館是將知識資源組織起來以供讀者使用的社教機構，c 圖個人「鍥而不捨」「循序漸進」的行為，顯示出和圖書館運作原理極為接近的「性向」(Aptitude)。公共圖書館最為人詬病之處就是很難擴充讀者群，因此如何吸引「期望讀者」成為實際的讀者，將讀者群膨脹成為讀者族是我圖書館界必需深入研究的課題。

我說圖 c 中個人行為所反映出來的性向接近圖書館運行的原理並不是完全沒有根據。試看公共圖書館參考工作的簡略流程，如圖 d (見 p. X)，就會發現二者之間追求資訊的步驟有近似之處，只是秩序有所變動而已。

#### (1) 接近讀者 (Consultation)

公共圖書館參考服務一定要能配合社會民衆的需求，這點史帝芬斯曾在其著作公共圖書館的參考工作一書中再三強調，他說「圖書館參考館員應該『未雨綢繆』儘早了解他所服務的社會，隨時注意可能遭遇到的參考問題」。<sup>12</sup> 史帝芬斯所講的只是應有的準備，至於如何接近讀者，從面談中體會讀者所提出問題的本意，李斯 (Alan M. Rees) 進一步的以流程圖說明參考步驟的運作。<sup>13</sup> 如圖 e (見 p. X)。

---

<sup>12</sup> 同上註，P. 15.

<sup>13</sup> Linderman, Wilfred B. ed. *The Present Status and Future Prospects of Reference/Information Service* (Chicago: A. L. A., 1967), P. 58.

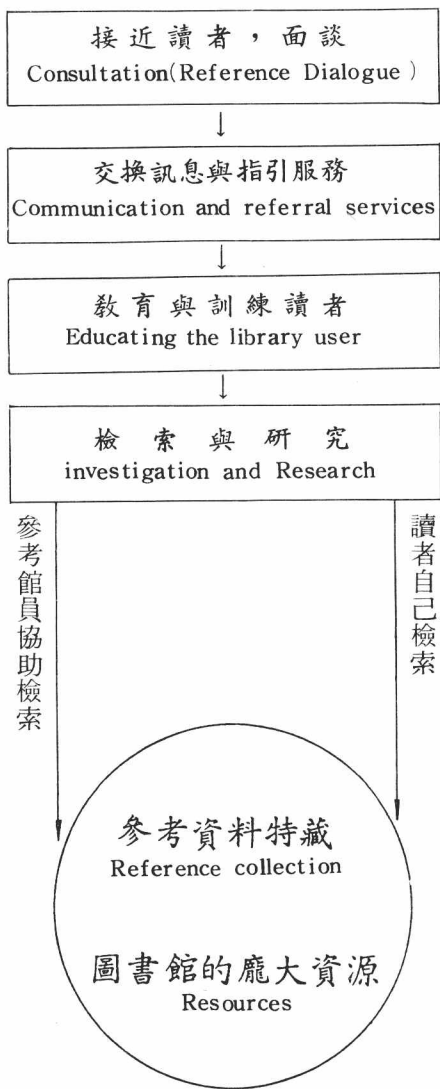


圖 d

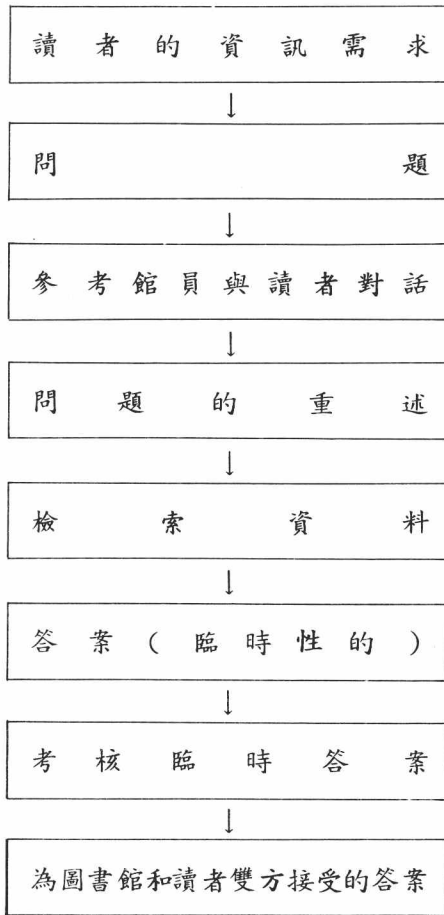


圖 e

圖 e 在美國圖書館協會出版品中刊載，因此可以說代表了 A.L. A. 的意見。

## (2) 交換訊息 (Communication)

Communication 的本意是通訊和傳播，我在聽！仔細的聽！一文曾經指出現代圖書館的關鍵字是一個「通」字：<sup>⑭</sup>

資訊與資訊之間要「通」

館員與資訊之間要「通」

館員與讀者之間要「通」

讀者與資訊之間要「通」

現代社會資訊爆破，任何一所圖書館都不能在資源上自給自足，我用交換訊息字樣實有深意。我認為圖書館在參考服務的全程中不僅要繼續的與讀者交換訊息（或情報），圖書館與圖書館間也要積極溝通，密切連繫以達到利用資源共享，彼此支援參考服務的目的。

## (3) 教育讀者 (Educating the User)

如何教育讀者，是公共圖書館讀者服務的重點之一。我的母校丹佛大學在1973年曾經召開一次國際會議評鑑圖書館的讀者教育工作，並將大會論文編輯成爲專書。這部著作盛名卓著，內容包羅萬千，是專業館員必讀的文獻，此書的書名就是教育讀者 (Educating the Library User)。<sup>⑮</sup> 前述的羅斯庭以圖書爲例解說參考館員應該如何推動讀者教育，他指出三項步驟：

- 教導讀者如何利用圖書館及圖書資源

---

<sup>⑭</sup> 沈寶環，*圖書館學與圖書館事業*，（台北；台灣學生書局，民國77年），頁24。

<sup>⑮</sup> Lubans, John, *Educating the Library User* (New York: R. R. Bower Co., 1974).

- 指導讀者選擇圖書
- 輔導讀者從圖書資源之中找到他所需要的資訊。<sup>16</sup>

教育讀者並不是輕鬆的工作，指引讀者到卡片櫃，和在排列索引的書桌前教導他們字順排列方法都是無關宏旨的小事，嚴格的說算不得「圖書館技術」(Library Know-how)。羅斯庭說「提供人口數字或確切日期，讓參考館員試試看」，<sup>17</sup>姑且不考慮教育讀者的難、易和得失。安蘭(Marian M. Allen)指稱「許多人都不喜歡依賴旁人，如果能夠教會他們自己動手，他們會由衷的感謝」，僅此一點，就值得推動讀者教育工作。

#### (4) 檢索與研究 (Investigation and Research)

圖書館學在傳統上就是以「問題」為中心(problem-oriented)的科學。布夏(Charles H. Busha)與哈特(Stephen P. Harter)在合著的一本重要著作圖書館學的研究方法(Research Methods in Librarianship)中指出：圖書館員有一種傾向，他們將注意的焦點放在「真實世界」(real world)上，而很少留心理論的發展。舉例來說，在現在發表的文獻中，有關資訊檢索和儲存的文章都只是討論若干當前流行資訊系統的得失，而從來看不到和這些近代科技有關的哲學和理論的研究。他頗為憤慨的說「科學不應該和事實報告混淆」。<sup>18</sup>我雖然在大體上同意這兩位同行的評語，但我仍然要提出我個人的觀點。多年以來我始終堅持圖書館學是偏重「行動」的科學，由「動」而「變」

---

<sup>16</sup> Rothstein, op. cit., PP.37-38.

<sup>17</sup> Linderman, op. cit., P.38.

<sup>18</sup> Busha, Charles M. and Stephen P. Harter, *Research Methods in Librarianship* (New York: Academic Press, 1980), P.4.

所遭遇的當然是「真實世界」。以台北市立圖書館參考問題選粹為例，其中絕大多數內容都是事實問題（Factual Information），如果讀者關心的是硬綑綑的事實，我們有無必要躲在象牙之塔上大談虛無縹緲的理論呢？我是贊成圖書館應該要建立理論體系的，不過參考工作是以因應讀者需求為服務目標的，而讀者永遠是對的。

## 二、怎樣做好參考服務？

參考工作是公共圖書館讀者服務的第一線，參考工作是否做得得心應手，關係到公共圖書館的信譽和成敗。我敢大膽的斷言，一所良好的公共圖書館一定會有一個傑出的參考部門，充實的參考特藏和優秀的參考專業館員。「充實」和「優秀」是因，「傑出」是果。

所謂參考工作並不限於只是解答讀者疑難問題而已，柏特勒很清楚的告訴參考館員：「解答問題只是在參考室內進行的許多運作中的一種活動」（One of the many activities）。<sup>19</sup>圖書館事業的基礎是建立在讀者、館員、資源三大因素的和諧關係之上，參考服務是圖書館的主要部份，豈能例外！茲就這三方面略加討論。

### 1. 參考特藏

#### (1) 採購計劃第一優先

館藏規劃是近代圖書館事業的熱門項目，自80年代以來，參考資料的出現好像「雨後春筍」，圖書館參考部門既無經濟能力也沒有這

---

<sup>19</sup> Butler, op. cit., P.60.

種必要來照單全收。湯默士 (Diana M. Thomas) 以詢問的口氣說：「參考室中收藏有這一本參考書而沒有另外一種資料，我們將怎樣對讀者解釋？」<sup>20</sup> 因此她力主參考室不僅要有一套計劃，而且要見諸文字，把黑字寫在白紙上，列舉採購原則，排列優先秩序，同時更澄清目標。這樣做來，參考專業館員，尤其新就職的同仁，能夠體會自己的單位書藏和母體圖書館全館資源的關係，更為參考服務指出了一個正確的方向。她所提出的若干意見都是金玉良言，參考館員不妨抽空閱讀她和另外兩位女學人（都是加州大學教授）合寫的「有效率的參考館員」一書，必有所得。

## (2) 參考資料的類型

參考資料的種類繁多，毋庸贅述，若干學人為了便於處理，將參考資料分組為兩大類型：

- 為了解答日常問題而貯存的一般性資料 (Common Information)

是要經常維持和不斷充實的參考工具書。例如連續性出版物，圖書館採購部門通常以固定長期訂購 (standing order) 檔來管理，但是參考館員必需隨時注意假使在參考書架上美國統計摘要 (Statistical Abstract of the United States) 祇收藏到 1985 年為止，或是收集到 1990 年而中間缺少 1985, 1987 兩卷，使用者不會埋怨採編單位，首當其衝的是參考館員。

---

<sup>20</sup> Thomas, Diana M., Ann T. Hinckey and Elizabeth R. Eisenbac, *The Effective Reference Librarian* (New York: Academic Press, 1981), P. 28.



- 為了因應特殊需求而準備的專科資料 (Specific Information)

麥瑞 (Florence B. Murray) 認為參考服務受到治學方法轉變的影響最顯著的現象是學術研究越來越專門化，她言外之意認為，在資訊社會裡想再找一個「上知天文，下知地理，無所不通，無所不曉」，「走路的百科全書」是不可能的，她說：今日的學術界人士不再存有達到滿腹經綸掌握天下群籍的念頭了。「他只在小的角落研究以『精』易『博』」。②這類參考資料需要更迭，補充和加強。如何做到恰到好處，參考館員的書本知識隨時受到考驗。

### (3) 參考資料的數量

公共圖書館的參考資料究竟應該有多少數量才算夠用，殊無定論。到目前為止，我還沒有看到有關此一問題的文獻。在我們國家裡，公共圖書館所藏參考資料以印製品的工具書為主，據我所知台北市立圖書館總館諮詢服務組（即參考組）的參考工具書數量如下：

- 中文參考書 32,000 冊
- 西文參考書 2,000 冊

我手頭沒有國外公共圖書館參考書藏的數字，而且中外國情不同，強行比較不僅有欠公允，而且沒有意義，但從若干參考書指南之類書目中可以給我們帶來若干啓示。例如：

- 美國圖書館學會編中小型圖書館參考書推薦書目 (Reference

---

② Murray, Florence B. *Reference and Cataloging in the Last Quarter Century*, in *Reference Service*, Selected by Arthur Ray Rowland (Hamden, Conn: The Shoe String Press, 1964), PP. 24-25.