

圖書館學與資訊科學論文叢刊 第四輯 胡述兆・盧荷生主編

# 美國公共圖書館資訊轉介服務之研究

邵婉卿 著

漢美圖書有限公司 印行

台北・紐約・洛杉磯

# 美國公共圖書館 資訊轉介服務之研究

版權所有  
翻印必究

本公司法律顧問  
紀鎮南律師

著作者：邵婉卿

出版者：漢美圖書有限公司

登記證字號：新聞局局版台業字第3204號

發行人：盧荷生

印行者：漢美圖書有限公司

地址：台北市重慶南路一段99號世界大樓1110室

電話：(02)383-1081，389-6242；傳真：(02)383-1081

郵政劃撥帳號：07580875

本公司美國分公司：

紐約：52-25 Barnett Ave.

L.I.C. N.Y. 11104, U.S.A.

TEL: (718) 898-9300

FAX: (718) 898-9537

洛杉磯：21540 Prairie St., Unit D

Chatsworth, CA 91311, U.S.A.

TEL: (818) 998-0974

FAX: (818) 998-0512

---

1992年8月初版

ISBN 957-9005-45-1 (平裝)

## 主編者弁言

漢美圖書公司，刊行「圖書館學與資訊科學論文叢刊」，這已經是第四輯了，本輯仍是十種。我們之所以能有如此的成績，首先要感謝這批圖書館學與資訊科學研究的青年工作者，他們不斷地有如此良好品質的成果呈現給讀者，而且又願意把這份工作交付給漢美圖書公司，當然更重要的，是讀者對這部叢刊的喜愛、支持與鼓勵。只要是對圖書館學與資訊科學的研究發展有幫助的，漢美決一本初衷，奮力而為，希望大家多給我們指教。

這一輯的十種，內容面包涵很廣，有關於中文線上資訊檢索的一種，有討論大學圖書館各項業務的五種，有研究公共圖書館的兩種，還有探討館藏有關大陸出版品的，和專業期刊內容分析的各一種。與前三輯一樣，這些論文都是把圖書館的實際工作，從理論上加以研討，而尋求問題的解答，提供給各型圖書館運作上作參考。這種專題式的研究，以圖書館業務的一個“點”為對象，作資料的蒐集，再深入地探究，又不忘與圖書館其他業務的關係，保持著整體的觀念，應該是最佳的研究方式，而且是最能夠給圖書館提供適當協助的途徑。這也正是漢美願意編印這部叢刊的原因所在。

叢刊的編印，有時會因為注意到量的增加，而忽略了質的保持，以至於影響到內容的品質，那將是十分可惜的事情。漢美對於這一方面，一直是看守得很嚴格，我們保證必然會維持在一定的水準之上，相信大家也信得過我們。

胡述兆 盧荷生 謹識

一九九二年七月於台北

## 謝 辭

本論文能夠順利完成，首先衷心感謝胡教授述兆多年來的悉心指導與不厭其煩的修正以及李所長德竹、王教授振鵠在口試時所賜予的教誨與指正，學生受益良多，在此謹致上最深的謝意。

同時感謝求學期間系上各位教授的教導與提攜，並對身為「圖書館學與資訊科學大辭典」助理而幸蒙各位召集人與國立編譯館黃主任發策、連副編審秀華及謝小姐惠華兩年來的關懷與鼓勵致最誠摯的謝意；此外，在工作期間特別感謝台大圖書館系統資訊組王主任純瑾、王學長國聰的體恤與照顧，而在論文寫作過程中感謝所有給我建議與幫助的同學們以及多年來好友們的同行與支持。

最後，謹將此論文獻給我一生中最敬愛、心目中最偉大的——我的父親和母親！

## 摘要

本論文研究目的爲(一)介紹美國公共圖書館資訊轉介服務的意義、源起及其發展概況。(二)探究美國公共圖書館資訊轉介服務的實施狀況。(三)剖析美國公共圖書館提供資訊轉介服務成功與失敗之因素及其未來發展趨勢，以供我國公共圖書館實行資訊轉介服務時之參考。

資訊轉介服務是將詢問者與所需資源加以聯繫，以滿足其需求的服務，這些資源可能是一些服務、活動、資訊或建議等。資訊轉介服務發源於社會服務的領域，漸漸的圖書館將其應用於參考工作上，成爲圖書館的資訊轉介服務，公共圖書館合適提供此服務的理由有：(一)開放時間較長、(二)有散佈各地的分館、(三)政治中立、(四)經費穩定及(五)是蒐集資料的最佳場所等。社會服務精神、資訊公平原則、公共圖書館本身的特質及所面臨的新挑戰，都是形成公共圖書館提供資訊轉介服務的理論基礎。

圖書館的資訊轉介服務項目可以歸納爲一、主要的服務項目有：(一)給予簡單的資訊；(二)給予複雜的資訊；(三)轉介服務；(四)建立公用資源檔。二、次要的服務有：(一)資源評估；(二)策略規劃；(三)後續追蹤；(四)給予後援；(五)提供回饋；(六)諮商服務；(七)運送服務；(八)護送服務。圖書館傾向於只接受與傳統參考服務相近的資訊轉介服務項目。

本論文並以提供資訊轉介服務七個城市的公共圖書館爲分析對象，研究結果發現：一、幾乎所有圖書館的資訊轉介服務都是以資訊服務居多，轉介服務較少。二、資源檔的格式、完整敘述、檢索點與時效性等，是決定資訊轉介服務質與量的重要關鍵。三、從調查數據資料顯示公共圖書館的資訊轉介服務

：(一)的確可以吸引更多的新讀者。(二)來自個人接觸的宣傳效果最佳。(三)能吸引窮人及較弱勢的團體。(四)多採電話詢問的方式。(五)會增加參考服務件數。(六)更多的服務訓練、主管贊同及結合圖書館其他資源等均會使館員的服務態度更為積極。



## 漢美圖書有限公司

台北市重慶南路一段99號1110室

SINO-AMERICAN PUBLISHING CO., LTD.

The World Building 1110, 99 Chungking S. Rd., Sec. 1

Taipei 10036, Taiwan, R.O.C.

Telephone: (02)383-1081 FAX: (02)383-1081

# 漢美圖書館學與資訊科學專業論著

## ◎圖書館學與資訊科學基本叢書◎

《王振鵠、胡述兆主編》

### ★1. 圖書館學導論·胡述兆、吳祖善合著(精裝新台幣550元、平裝480元)

本書共有七章，分述圖書館的意義、起源與功能，圖書館學的界說，圖書館的組織，資料的選購、交換與贈送，編目分類與排片，讀者服務及館際合作，其內容涵蓋了圖書館學的各項基本層面。

### ★2. 工商圖書館·張淳淳著(平裝新台幣250元)

本書共分十五章，係同時針對圖書館與企業界之需求，深入探討各種商情資訊之蒐集、利用與管理，範圍涵蓋圖書、期刊、報紙、名錄、企業資料、統計資料、法規、貿易資料、專利商標與標準資料等。除了詳細介紹各類資料的特性、內容，以及蒐集、檢索與利用的方法外，更旁及商情資料庫、商情服務業與蒐集動態商情的管道與技巧。

### ★3. 館藏發展·吳明德著(精裝新台幣450元、平裝380元)

本書為國內第一本有關館藏發展與規劃的專著，全書共分九章，分別探討館藏發展的定義、圖書館社區分析、館藏發展政策、圖書選擇、圖書採訪、館藏評鑑、館藏淘汰、館藏發展合作、圖書館自動化與館藏發展的關係以及我國館藏發展的方向。

漢美出版必屬好書，請您立刻郵購！

郵政劃撥帳號：07580875

郵政劃撥帳戶：漢美圖書有限公司

## ◎圖書館學與資訊科學論文叢刊◎

### 《第一輯・胡述兆、李德竹主編》

- ・李叔玲/英美兩國國家圖書館之比較研究
- ・吳淑芬/我國人文社會及科技館際合作組織館際互借現況及問題之研究
- ・龔芹芳/中小型公共圖書館建築之研究
- ・許令華/我國科技性專門圖書館與母機構支持關係之研究
- ・陳敏珍/美國圖書館學會與英國圖書館學會對圖書館事業發展之比較研究
- ・莊道明/我國台灣地區國際百科線上資訊檢索服務調查之研究
- ・曾淑賢/公共圖書館讀者與非讀者特質之分析
- ・黃麗虹/我國大學圖書館繼續教育之研究
- ・鄭玉玲/我國台灣地區圖書館採訪自動化現況與需求研究
- ・謝寶媛/大學圖書館內部空間配置之研究

(全套十本新台幣4,000元)

### 《第二輯・昌彼得、胡述兆主編》

- ・藍文欽/鐵琴銅劍樓藏書研究
- ・張碧惠/晚清藏書家繆荃孫研究
- ・蔡佩玲/范氏天一閣研究
- ・湯 絢/清初藏書家錢曾研究
- ・嚴倚帆/祁承燾及澹生堂藏書研究
- ・簡秀娟/錢謙益藏書研究
- ・趙飛鵬/觀海堂藏書研究
- ・李文琪/焦竑及其國史經籍志
- ・沈新民/清丁丙及其善本書室藏書志研究
- ・計文德/從四庫全書探究明清間輸入之西學

(全套十本新台幣5,000元)

### 《第三輯・胡述兆、盧荷生主編》

- 盛美雲/圖書維護之紙質酸化及保存環境問題之研究
- 洪王徽俠/台灣地區中文善本圖書蟲害防治之研究
- 徐金芬/我國大學圖書館館員工作滿意程度調查研究
- 張素娟/我國大學圖書館女性館員工作類型之研究
- 俞依秀/我國國立大學圖書館館員對組織溝通滿意度之調查研究
- 黃純敏/國立台灣大學圖書館分散管理機能探討
- 王梅玲/國立台灣大學工學院聯合圖書室期刊使用研究
- 黃慕萱/我國圖書館學系所必修課程之探討
- 林秋燕/我國圖書館學系科畢業生就業情形之研究
- 林淑芬/圖書館學系實習課程之探討

(全套十本新台幣4,500元)

### 《第四輯・胡述兆、盧荷生主編》

- 曾美惠/我國臺灣地區中文線上資訊檢索系統檢索方法與操作控制之研究
- 廖育珊/我國大學圖書館線上公用目錄使用者利用指導方式之研究
- 黃翠嫩/我國大學圖書館使用與管理光碟唯讀記憶體(CD-ROM)之調查研究
- 蔡佳蓉/我國臺灣地區六所學術圖書館文學及語言類大陸出版品館藏特性之分析
- 林彥君/行銷概念應用於我國公共圖書館之探討
- 邵婉卿/美國公共圖書館資訊轉介服務之研究
- 廖秀滿/美國大學圖書館自動化人力資源重組之研究
- 何瑞萍/國內西文圖書代理商在國立大學圖書館的服務現況及發展研究
- 施孟雅/從專業期刊文獻分析我國臺灣地區的圖書館學研究
- 曾琪淑/規劃評核術應用於國內大學圖書館選館規劃之研究

(全套十本新台幣4,500元)

本公司尚經銷下列圖書：

- 美國總統選舉・胡述兆博士著(平裝新台幣300元)
- The Crucial Decade in Sino-American Relations・胡述兆博士著(平裝新台幣400元)
- Social Science Reference Sources・李志鍾博士著(平裝新台幣1,150元)
- 奉系軍閥檔案史料匯編(全套12冊新台幣30,000元)



## 研究張學良不可或缺的第一手資料

### 〔奉系軍閥檔案史料匯編〕

本「匯編」係由遼寧省檔案館前館長孫景悅先生組織館內專家，從百餘萬件檔案中逐件精選，逾時三年編就，堪稱大陸出版界的鉅構。

本書收錄張作霖、張學良父子及其他重要軍閥首腦之信函、手稿、批示、密電計7931組(件)，分4992主題，均依時間先後為序排列，自1895年1月至1933年3月。全案不僅對奉系軍閥起家、發展、解體之歷史全程有真切寫照，也是其時我國東北地區政治、經濟、軍事、司法、教育文化等的詳實記錄，而對奉系統一東北各省、入關逐鹿中原、兩次直奉大戰、張作霖被炸死皇姑屯、張學良易幟、[九一八]事變、日軍攻佔熱河等重大事件，更提供了大量的原始資料。

(全套12冊，定價新台幣30,000元)



## 圖書館必備的社會科學參考書

### 〔Social Science Reference Sources. Rev. and enl.〕

New York: Greenwood Press, 1990. 李志鍾博士著，定價新台幣1,150元

本書著者李志鍾博士為美國Rosary College圖館系資深教授，79年曾至台大任客座教授，以其多年教學經驗，著成此書，各章資料豐富、新穎，包括至1989年出版的參考資料，是圖書館不可或缺的參考工具書。

# 美國公共圖書館資訊轉介服務之研究

## 目 次

### 第一章 緒論

|                   |    |
|-------------------|----|
| 第一節 問題陳述 .....    | 1  |
| 第二節 文獻分析 .....    | 4  |
| 第三節 研究目的與範圍 ..... | 19 |
| 第四節 研究方法與步驟 ..... | 20 |
| 第五節 名詞解釋 .....    | 20 |

### 第二章 資訊轉介服務的意義、起源與特質

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第一節 資訊轉介服務的意義 .....    | 30 |
| 第二節 資訊轉介服務的起源與發展 ..... | 33 |
| 第三節 資訊轉介服務的特質 .....    | 38 |

### 第三章 美國公共圖書館資訊轉介服務概說

|                |    |
|----------------|----|
| 第一節 實施方式 ..... | 53 |
| 第二節 服務項目 ..... | 56 |

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| 第三節 配合措施 .....                                     | 59  |
| 第四節 服務的程度 .....                                    | 63  |
| 第四章 美國公共圖書館資訊轉介服務實例                                |     |
| 第一節 實例選擇說明 .....                                   | 69  |
| 第二節 曼非斯 (Memphis, Tennessee) .....                 | 73  |
| 第三節 科羅拉多斯普陵斯 (Colorado Springs,<br>Colorado) ..... | 85  |
| 第四節 達拉斯 (Dallas, Texas) .....                      | 93  |
| 第五節 阿模斯特 (Amherst, Massachusetts) .....            | 102 |
| 第六節 巴爾的摩郡 (Baltimore County, Maryland) ..          | 113 |
| 第七節 聖馬提歐郡 (San Mateo County, California) ..        | 122 |
| 第八節 加洛林郡 (Caroline County, Maryland) ....          | 126 |
| 第五章 美國公共圖書館資訊轉介服務剖析                                |     |
| 第一節 實例調查綜論 .....                                   | 139 |
| 第二節 成功之條件 .....                                    | 143 |
| 第三節 實施之困難 .....                                    | 144 |

|                  |     |
|------------------|-----|
| 第四節 未來發展趨勢 ..... | 147 |
|------------------|-----|

## 第六章 結論與建議

|              |     |
|--------------|-----|
| 第一節 結論 ..... | 157 |
|--------------|-----|

|              |     |
|--------------|-----|
| 第二節 建議 ..... | 159 |
|--------------|-----|

## 參考書目

|              |     |
|--------------|-----|
| 一、西文部份 ..... | 162 |
|--------------|-----|

|              |     |
|--------------|-----|
| 二、中文部份 ..... | 173 |
|--------------|-----|

## 附 錄：

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 「建立公共圖書館社區資訊轉介服務綱要」 內容摘要 | 175 |
|--------------------------|-----|

## 圖表目次

|                                          |     |
|------------------------------------------|-----|
| 表一 蔡爾德與歐柏蘭資訊轉介服務調查結果對照表 .....            | 64  |
| 表二 七館特色分析 .....                          | 71  |
| 表三 七館資訊轉介服務綜合分析表 .....                   | 142 |
| 表四 資訊轉介服務電腦設備與軟體特色分析表 .....              | 152 |
| 表五 資訊轉介服務資源檔線上建檔格式樣本 .....               | 154 |
| 圖一 曼非斯公共圖書館的「LINC'S LATEST」 .....        | 75  |
| 圖二 科羅拉多斯普陵斯公共圖書館「471-CALL」廣告單<br>張 ..... | 92  |
| 圖三 阿模斯特公共圖書館「Facility Sheet」樣張 .....     | 107 |
| 圖四 巴爾的摩郡公共圖書館的宣傳單張 .....                 | 119 |
| 圖五 聖馬提歐郡公共圖書館的「社區資訊計劃」民衆服務<br>表 .....    | 124 |
| 圖六 加洛林郡公共圖書館資源檔更新格式 .....                | 129 |

# 第一章 緒論

## 第一節 問題陳述

圖書館是個變動 (dynamic) 的機構。由于圖書館是個不斷成長的有機體，故資料形式與服務內容之改變均會影響其經營的理念。早期的改變多偏向於館藏資料型態，由甲骨文、竹木簡、紙草紙、羊皮紙上的資料，以迄今日通行之書籍、期刊，這些資料型態的轉變，影響了圖書館的發展。廿世紀以後，除了非書資料、視聽資料與電腦輸出資料等對圖書館產生很大的衝擊外，服務態度也由消極保守轉趨於積極主動，參考服務的重要性更與日俱增。

參考服務起源於美國，已為不爭之論。美國的參考服務以格林 (Samuel S. Green) 於 1876 年發表的「Personal Relations Between Librarians and Readers」一文為嚆矢。(註1) 在此之前，圖書館著重於資料之蒐藏整理，讀者多係自行尋找資料。格林指出讀者缺乏使用目錄以求得資料之能力，同時也欠缺選擇適當資料的知識。館員的協助不僅惠及讀者，而且會使其對圖書館有更肯定的觀念和態度；格林的理念已得到廣泛的認同與採納。到了1890年代，參考工作已經建立基礎，1900年以後，大型圖書館多聘有專任參考人員，時至今日參考服務已成為世界各國圖書館不可或缺的服務項目。

由於醫藥衛生的進步及保健常識的普及，人類壽命普遍的延長，社會成年人口日增，而處此瞬息萬變的資訊社會，該由何種管道取得所需資料，該向誰請益或求援，均成為一般成人日常最大的問題。為配合這些讀者的需要，圖書館的資訊轉介服務乃應運而生。美國的公共圖書館強調成人服務 (adult services)，而資訊轉介服務正是圖書館向成人社區提供服務的一種方法；他們以成人服務來推廣圖書館的功能，成效卓著。成人服務特別重視

處於不利地位的人士，如文盲、高齡者、不同種族的少數團體及其他需要特殊照顧的人們。成人服務及資訊轉介服務使公共圖書館在社區中成爲一個動態而且有用的資訊供應中心。(註2)

「資訊轉介服務」(Information and Referral, I&R) 一詞乃轉借自社會工作上的術語，圖書館沿用此名詞後，資訊轉介服務的定義則因其現存服務項目及服務對象之不同，有各種不同的界說。(註3) 克朗柏格 (Robert Croneberger, Jr.) 與 路克 (Carolyn Luck) 曾將其定義爲：「將個人與其所需要的服務予以連結，或是將個人與其所需的資訊來源積極地給予結合的過程。」(註4) 這種結合個人與資訊管道的服務通常只是一種過程，而不是結果。蔡爾德 (Thomas Childers) 認爲資訊轉介服務是：「將個人與資源間做聯繫，以滿足其需要的服務，這些資源可能是些服務、活動、資訊或建議等。」(註5) 圖書館若要成立資訊轉介服務必須先建立完整的資源檔(resource file)，資源檔是個包含所有合適資源(例如：機關、組織、個人等)記錄的名錄或指南，它們可提供詢問者所需要的資訊，如此才可透過不同的方法與轉介，提供完善的資訊轉介服務。美國圖書館學者凱茲 (William A. Katz) 則認爲資訊轉介服務是一種運動，要把圖書館服務帶給一般不常使用圖書館的讀者。(註6)

資訊轉介服務實施將近三十年，此種針對社區特性，協助民衆解決生活上各種問題(諸如健康、居住、旅遊、法律等)的服務方式，和一般參考服務有若干相似之處。資訊轉介服務在公共圖書館可列於參考諮詢服務中的一項，或獨立成爲一個服務中心。日前美國圖書館界對資訊轉介服務日益重視，美國圖書館學會的公共圖書館學會(Public Libraries Association, 簡稱 PLA)資訊轉介委員會(Committee of Information and Referral)成立的社區資訊組(Community Information Section) 目的在建立衆多從事資訊轉介服務人員意見交流的管道，此部門於1980年元月正式成立，1983年並發表了「圖書館與資訊科學國家委員會報告：社區資訊轉介服務」(Community Information and Referral Services-Final Report to the National Commission on Lib-

raries and Information Science)。(註7) 另外成為美國公共圖書館實施資訊轉介服務時最佳參考依據的「建立公共圖書館社區資訊轉介服務綱要」(Guidelines for Establishing Public Library Community Information and Referral Service)(註8) 在1980年初即已制定，1985年元月重新修訂，對資訊轉介服務的定義與推廣有很大的幫助。

蔡爾德將公共圖書館實施資訊轉介服務的潛在優點歸納如下：

- 一、館員有蒐集、組織與查詢資料的技能。
- 二、公共圖書館的分館眾多且分佈均勻，是除了警察、消防單位外最具潛力的市政服務單位，開放的時間亦較其他單位長。
- 三、各分館屬市政服務系統的正式組織，具備迅速、廣泛的通訊網及專業的訓練與服務。
- 四、公共圖書館的服務對象為社區中的每一個人，資訊轉介服務應提供非讀者群所需要的服務。
- 五、公共圖書館在政治上較為中立，與其它具有政治、文化與意識色彩的機構合作時較為有利。
- 六、公共圖書館資源豐富可協助滿足讀者各類型的需求，原有的館藏資料提供了建立資訊轉介服務資源檔的重要來源。(註9)

我國各縣市文化中心成立有年，鄉鎮圖書館亦漸次設立並開放對社區大眾服務；如何將圖書館的服務提供給一向不使用圖書館、不瞭解圖書館功能的廣大群眾，應是當前我國公共圖書館最重要的目標。公共圖書館不只是社區的知識中心，更應是社區的資訊中心，使民衆有任何疑問（不限於知識性問題）時，就能直接向其尋求協助，公共圖書館也不僅應有能力回答這些五花八門的疑難問題，並應掌握全社區各相關機構及專家的資料，為讀者安排轉介服務，幫助其獲得最恰當的答覆，使圖書館成為讀者與社會資源間的橋樑。只有從生活上將圖書館與民衆結合，才能吸引非資訊取向甚或文盲等人士對圖書館的興趣，進而利用圖書館