

# 參考服務人才的培育

高錦雪

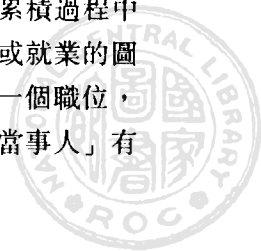
國內外圖書資訊相關系所多以「參考工作導論」(INSTRUCTION TO REFERENCE WORK, 註1), 為其參考課程教本, 但其中有些只採用第一冊(基本資料來源)。主要原因可能是: 對英文閱讀速度不太快的非英語國家大學生而言, 一年讀兩冊又長又不太簡單的英文書, 負擔太重; 而且另一冊「只是些理論」, 「沒多大用處」。該書及其引用文獻, 談到參考服務人才的「十八般武藝排行榜」調查中, 最受各類型圖書館基層館員重視的各項是:

- (一)、對書目工具的瞭解。85%
- (二)、與讀者的溝通技巧。70%
- (三)、具選用與評鑑館藏資料之能力。65%
- (四)、能主導參考晤談。64%
- (五)、可幫助讀者在圖書館找到所需資料。59% (註2)

基本上, 新舊館員都認同以上各項的重要性。因此參考服務人才的教育, 勢必將此等要素全部納入。然而根據調查研究的結果, 資歷與經驗越深的館員, 越傾向於將「熟習書目工具」的重要性降低, 轉而重視「有效的溝通與人際關係」。例如78.6%的新進館員強調線上資料檢索技巧, 資深的學術圖書館參考人員卻未將其列入首要的五項之中(註3)。此等調查報告, 究竟對圖書資訊學教育, 提供何種訊

息?

以開車為例: 新手駕駛, 若非熟習汽車結構與路況等, 勢必手忙腳亂; 但求順利發動與平安前進, 無暇顧及其餘。經驗老到者卻總是恍若無視於駕駛盤、煞車器等, 竟能一面閒聊, 一面開車; 更能眼觀四方, 耳聽八方, 甚至單手或雙手暫時取物或移做他用, 而又能適時適所, 不假思索即做出適當反應, 直如本能。汽車駕訓班的訓練方法, 原係針對初學者需求。更因原車考照, 且駕訓場與考場雷同, 應考時憑制式規範與機械式反應, 輕易過關。但取得駕照後, 即能上路駕駛者, 寥寥無幾。反觀某些公家非營利單位的駕訓制度, 以講授汽車性能與結構、簡易維修、交通規則、行路規範等為主, 駕駛技術為輔。結訓之後, 既能上路, 復能應變, 且較能遵守交通秩序。但此等訓練班既非人人得以參加, 更需有足夠的耐心與閒暇方能參加。社會大眾多對速成式的駕訓班表示不滿, 新學無照者卻一致以此為最佳選擇。這種矛盾現象, 應該是由於立足點與著眼點的差異。參考服務人員的訓練, 也有類似現象。未有駕照者認為先求有照, 然後慢慢從經驗中學習。任何事, 都必需在經驗的累積過程中求精進, 不是一蹴可及。尚未畢業或就業的圖書館學相關系所學生, 認為先獲取一個職位, 再從工作中學習, 比較合實際。「當事人」有



此想法，「事外人」卻可能另有反應。駕駛與行人都會為滿街的「新手駕駛」情況，感到不安與不滿。主管、同事、與讀者，可能也都未必多喜歡和參考書名背得滾瓜爛熟，運用過程卻多見挫折的「新手」多所接觸。

其實以體育人才的培養、發掘、與聘用等為例，更為適當。例如籃球：基本動作的訓練是最重要的紮根之舉，絕不可忽略。但是有些中學體育課，因為立定於某些定點投籃的測驗結果，佔體育成績中頗大的比例，有些極以分數為念的學業傑出而體育落後學生，苦練此項，竟得滿分。一旦因班際籃賽而被徵召入班隊，上場後「動彈不得」，雖經集訓，亦難有進展。一個「能用」的球員，不能只是基本動作精良；與隊友的默契、團隊精神、運動精神、臨場反應等等，所需條件仍多。曾經有個忝列中上的美國大學籃球隊，總教練忽然異想天開的請來一位芭蕾舞教師，逼那些高頭大馬的男籃選手苦練芭蕾。外人的訕笑與球員的不滿固在意料之中，一年後開始到手的全美大學籃球冠軍榮耀，卻是在眾人意外，教練意內。無論體育、藝術、文學，甚至包括科技與醫學等，任何「職業水準」的表現，都在基本動作與基本技術之外，尚需納入許多因素。球隊選秀，不可能只選基本動作好的選手。雖然加入球隊後，透過再訓練與不斷比賽，球技會更進步，卻不可能選加入前只熟習基本動作的「人才」。圖書館用人，可能比較像球隊選秀，而非頒發駕照。

問題是，很多學生認為，圖書館招考新館員，「只能」考對書目工具（含線上檢索、光碟等）的熟習度，不可能顧及其餘；況且其他

一切，都不妨等上班後，再慢慢學習。因此，他們認為圖書館學相關系所的參考相關課程，應以熟習參考工具為主要（甚至是唯一）目的。然則圖書館不會想要任用博聞強記之外，更具分析判斷與溝通表達能力的館員？答案當然是否定的。曾有一位館長慨嘆：「有的館員書是背得很熟，卻把一切都拘泥侷限其中。要他找個資料，他會很快記起教科書所說的工具書，如果此書不在館藏中，就表示沒有辦法找到；即使館藏中有更合適的資料，也不會採用……」或許這種情況只是少數個案，至少表示館長們用人選才，並非以熟習書目工具為足。其實書目工具既多，又不斷增添變革，背不勝背。況且縱使能將所有題名、體例、用法等資料背熟，若不能輔以其他參考人員應具素養，便只像背熟一本英文大字典和文法書，卻是說、讀、寫能力皆低的情況一般。因此最受重用的參考課程教科書，如前文所提及者，也不能，（或顯然不欲），以介紹所有參考工具為主要目的。最注重的，是真正瞭解讀者及其需求，視每次服務為獨特個案，能正確分析、判斷，而後「對人對症下藥」等等，真正的參考服務能力。介紹工具書的時候，主要也不是說明何類工具有多少，各自題名體例等為何，而是分類說明遇何情況或問題，可用（並非「必用」）何類工具，如何用法。顯見是以舉一反三為預期教學成果，而非以「填鴨」為目的。或許活用的能力不如死背的結果容易命題測驗，卻絕非不能。其實近來各種升學就業考試中，個案式的靈活命題趨勢，已顯然可見。更何況招考館員時，未必限於筆試；若以模擬實務方式，使其執行一個參考服務個案，則其「能力整



合」可測而知。考試方式影響學習心態，此心態又影響教學方向，此方向再影響未來人力資源的品質。如此實為圖書館實務界與教學界的一切，互為因果的現象之一。

結論是，參考服務人才的培育，應該是多層次多元化的，例如：

- (一)、大學部低年級的「中文參考資料」與「西文參考資料」課程，以「書目工具之熟習」為主，但仍需在圖書資料的介紹之外，灌輸服務觀念，訓練分析與判斷能力，使能確知何人何時何況需何資料；更能在館中，或利用館際互借，選取最合宜的資料。
- (二)、上過「中西參」之後，最好有「資訊心理學」與「資訊傳播學」之類課程（或納其內涵於「參考服務」課程），以促進瞭解讀者及其資訊需求與雙向溝通等能力，使更能主導參考晤談。
- (三)、以「人文社會科學文獻」、「科技文獻」等文獻課程，以及「社會科學概論」、「生命科學概論」等概論課程，作為參考服務的「背景」，使參考館員能對所用資料有相當程度的瞭解與吸收能力，方能真正「具選用與評鑑館藏資料之能力」。
- (四)、以「線上資料庫檢索」、「多媒體出版品」及其它資訊技術課程，為參考館員添加「工具」。並利用「電腦輔助教學」軟體的選用與製作等課程，增進參考服務人員的主導能力。
- (五)、研究所應朝向類似「學科專家」的參考服務性質；以各種依學科或圖書館類型等劃分的專題討論，使參考服務更能增進深廣

度與主導性。

- (六)、圖書館學會或圖書資訊學教育學會等單位、相關係所、具領導地位之圖書資訊單位等，當擬定經常性計劃，提供再教育機會，使各級館員的各種知識與技能得以時時更新。館方亦需能體認此等再教育之意義與功能，鼓勵館員受訓。此類課程亦需講求多層次與多元化原則。由基層到資深館員，各有所需。課程設計，可分理論（例如讀者心理、傳播理論等）、實務（例如電腦網路應用、最新書目工具介紹等）、或理論與實務（例如資訊心理學或資訊傳播學理論與模擬練習，書目工具的介紹與參考工作實習等），並依館員背景（是否曾受專業訓練、學經歷背景等），分若干大類，提供不同層次與性質的課程。大型圖書館亦不妨自行辦理。

(本文作者現任輔仁大學圖書資訊學系系主任)

### 註釋：

- (1)William A. Katz, INTRODUCTION TO REFERENCE WORK.Vol.1: Basic Information Sources; Vol.2: Reference Services and Reference Processes. 6th ed. (New York: McGraw-Hill, 1992)
- (2)Louis Buttler and Rosemary DuMont, "Assesing Library Science Competencies," JOURNAL OF EDUCATION FOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE. Summer 1989, pp.15-16.  
As paraphrased by Katz, op. cit., vol.1, p.30.
- (3)Ibid.

