

# 國立中央圖書館 參考服務準則紀要

□ 參 考 室 □

## 一、緣 起

本館自遷入新館後，無論館舍面積、工作人員及各部門業務，均擴增很多；於此巨大轉變之始，任何部門在業務的推展、服務的方式均須有一定的依據可循，方不致因人員的不同而有相異的標準，也不致因人事的變遷而使新進人員無方針可藉靠。故館長在遷館前後即指示各部門應研擬各種工作政策或服務準則，如館藏發展政策、編目政策、參考服務準則……等，以適應新館業務的推展。

就參考服務而言，其工作在圖書館算是比較繁雜而多樣性的，除了傳統所謂的參考諮詢服務外，還有圖書館事業發展到合作觀念的館際互借業務；而晚近電腦和資訊科學的進展，使得線上檢索一般亦成爲參考部門的業務之一。另一方面，參考服務面對形形色色不同的讀者及各種奇奇怪怪的參考問題，而參考服務人員經常又是結合不同學科背景或專長的館員，每個人的個性、學養、觀念、看法不免各有不同，因此在業務的推行及對讀者服務的方式，毋寧說更需要釐清出一個可供大家依據、執行的準則，方不致各行其是。

本館參考室在舊館時曾編訂業務進行的程序，併在全館工作手冊內。唯工作手冊是執行工作的細節程序，對業務推展的目標及服務方式未詳予說明、確立。因此遷入新館後，參考室同仁即在張錦郎主任指導下不斷在工作進展中，互相討論、溝通一些工作上應有的項目和標準，而後在76年4月起，即準備開始將進行中的工作方式配合理論以形諸文字，作爲參考服務的準則，以讓館員能夠確認參考服務工作之職責，並能提供一致之服務方式。

## 二、修訂過程

然而有關參考服務政策或準則的文獻，在國內外均不多，此或許是服務準則個別性較強，各館有各館不同的狀況，難以有一致的常規可述，故少有專文討論此項問題；另一方

面，準則的擬訂相當費時而又必須時常依館務的演變而修改，同時圖書館面臨的問題繁多，即使很詳盡的準則，有時也無法周延地應付、解決所有問題；因此，在國內似尙未聞有圖書館訂有書面準則，國外有的比率亦不多。

參考室同仁參閱的文獻，一是美國圖書館協會，參考與成人服務分會的標準委員會所訂的「資訊服務宣言：發展準則，1979」(American Library Association, *A Commitment to Information Service: Developmental Guidelines*, 1979)，這主要是一個服務的綱領。另一本最主要的參考圖書是 William A. Katy 和 Anne Clifford 所編的“*Reference and Online Service Handbook: Guidelines, Policies, and Procedures for Libraries*” (1982, Neal-Schuman Publishers, Inc)。此書是由編者發函給200多個學術、公共圖書館、專門圖書館調查是否訂有參考服務及線上檢索服務政策或準則，以及政策和準則的內容是什麼的研究，全書共分五部份：第一部份是政策條文的概說，第二部份是學術圖書館的參考政策和程序，第三部份是公共圖書館的參考政策和程序，第四部份是各類型圖書館線上服務政策，第五部份則提供3所圖書館所訂的政策全文，以供參考。(此3所爲萊斯大學 Rice University 圖書館的參考服務政策，洛杉磯公共圖書館 Los Angeles Public Library 的參考服務政策，及休斯頓大學 University of Houston) 圖書館的線上檢索服務政策。

參考室同仁除閱讀上兩項文獻外，並曾分別將萊斯大學圖書館、洛杉磯公共圖書館、休斯頓大學圖書館的政策全文擇要譯出以供參考。爾後即經常根據本館現行的狀況彼此討論，並於76年7月初草擬出參考服務準則的初稿，呈交張主任審閱，張主任再經兩個多月審慎的校正，於10月12日送交小型館務會議審核，會中館長及各單位主管均曾指出草案中若干的缺失，其重要者爲未顧及本館各專科閱覽室參考服務的情況及條文中名詞統一的問題等等。館長乃指示邀集各專科閱覽室負責人就條文精神及文字本身再加以討論、修訂。參考室同仁乃於10月29日在張主任主持之下，邀請期刊股吳碧娟小姐、特藏組李清志先生、日韓文室湯秀貞小姐、官書股劉春銀小姐、美術室賴惠珠小姐、漢學研究中心張璉小姐



、電腦中心陳妙智小姐等同仁共商討論，並請他們惠示高見。經過熱烈討論後，由參考室同仁將條文依據張主任指示及各專科閱覽室同仁的意見予以修訂，修訂後之條文於11月初送到各專科閱覽室負責同仁參閱，再呈請館長作最後審核。

### 三、服務準則介說

修訂的參考服務準則共分柒章，第壹章為「總論」，首先揭櫫參考服務之目的在於確認參考服務工作之職責及提供一致的服務方式，並作為新進館員了解本館參考服務之依據。同時為適應館務的演變，規定本準則應兩年評估一次，且作適當的修訂。其次說明參考服務之目標，皆在提供有效的服務，協助各機關團體及一般民衆迅速獲得資料，並指導讀者利用圖書館內的各種資源；而為達成此項目標，參考服務工作應包括那些工作。另外並提出參考服務的基本理念所在。

第貳章為「服務對象」，以國內外之機構、團體排在一般民衆之前，來顯示本館服務方針有別於公共圖書館。

第參章則為「服務項目」，本館之參考服務項目可分為(一)參考諮詢臺服務，包括口頭諮詢、電話諮詢兩項服務。準則中說明參考諮詢臺服務中館員須知及應注意的事項，以及服務讀者的方式和順序等。(二)公文及書信服務：包括回覆公文、書信的處理及回件原則的敘述。(三)館際合作服務：準則中闡明向外館外借或複印以及外館向本館申請複印資料的原則和方式。(四)轉介服務：說明轉介同仁或轉介其他機構、學科專家，以協助解答諮詢問題的原則，並強調圖書館主管宜聘請若干學科專家作為參考服務之顧問，而館員亦應認識他館之館藏資源及蒐藏重點，並適當地與他館館員建立良好合作關係。(五)國際百科檢索服務，此為本館新增業務，準則說明國際百科的服務目的、服務對象、檢索人員應具的訓練及

服務方式等。

第肆章是「特殊需求服務準則」，此為說明本館一些特殊設備或資料，如電腦、傳真機、剪輯資料等是否供讀者查閱、使用的原則；以及釐定參考書借給同仁的時間、場所限制；並闡明處理一些特殊諮詢及限制回答之資訊的原則和方法。

第伍章則是「值勤時間及值勤其他工作」，說明館員值勤時間的排定及在值勤時間除服務讀者以外應執行的工作項目，如諮詢紀錄的統計、安全問題的陳報、讀架、巡視等。

第陸章為「參考服務準備工作」，此即為一般習稱之幕後工作，包括協助參考書館藏發展、編訂參考書概要或指南及各種專題文獻、徵集整理小冊子、機構名錄簡介、整理書架、卡片、維護參考館藏目錄等；最重要者則為館員素質的提昇，故準則中亦強調館員應閱讀專業書刊並應廣泛涉獵一般刊物，以增加各項基本知識，同時並應多參加各項研討會，在職訓練……等有助專業知識增長之活動。

第柒章為「各專科閱覽室之參考服務」，本館除參考室執行一般參考服務工作外，各專科閱覽室（期刊室、善本書室、政府出版品閱覽室、日韓文室、縮影資料室、美術室、漢學資料室、中正紀念文庫）亦提供各有關該室之參考諮詢工作，唯因人力不足，故其服務方式可斟酌人力及各室之狀況，參照準則之條款簡化或變動之，但參考室與各專科閱覽室應密切配合與聯繫，俾便共同服務讀者，並避免給予不同的答覆和服務。

本準則為初次擬訂，缺失及疏漏之處在所難免，尚祈本館同仁仍不斷給予我們指正，以作爾後修訂之參考。

• 本文由參考室王錫璋、宋美珍、錢月蓮、莊健國、呂明芳、陳淑芬等6位同仁合撰。