

圖書館參考服務中讀者與館員衝突之探討 Conflicts in Library Reference Services

藍素華 Su-hua Lan

國立臺灣大學圖書館系統資訊組
Systems & Automation Department, NTU Library
E-mail: lansh@ms.cc.ntu.edu.tw

【摘要】

由於讀者與館員之間的認知、價值觀常有差距，彼此溝通與了解的不足，加上種種的外在背景因素，導致實際參考服務過程中經常存在某些外在的、潛在的，來自讀者、館員，甚至來自圖書館本身的「衝突」。衝突並不全是負面的，圖書館如何面對並妥善因應衝突，如何有效地處理衝突，如何化衝突為圖書館革新的推力，是吾人應當深思的問題。本文即以圖書館參考服務中讀者與館員之間的衝突相關議題進行探討。

【Abstract】

This article explores the issue of conflicts in librarianship, especially for reference librarians. It's difficult in decision making for library reference services, due to many inevitable reasons, such as, ethics, value-based or code-based rule approach, privacy, censorship and human communication. This article identifies the three dominant factors to the study of conflicts issues for reference librarians: moral, communication and organization. It disusses ways to clarify the real conflicts at issue and opens the way to decision making.

關鍵字：參考服務；衝突；人際溝通；專業倫理；隱私權；檢查制度

keyword：Reference services; Conflicts; Human communication; Ethics; Privacy; Censorship

壹、前言

作為一以服務大眾為目的的社教機構（註1），圖書館向以秉持「讀者至上」的服務理念領導圖書館種種業務走向。

圖書館行業的哲學中最為人所熟知者，當數以服務為取向的觀念或以服務為目的之信條，參考服務因此而被視為館務重心，甚至有“...reference service is the guts of the library, i.e., the reason for the library's existence in the first place”的說法。（註2）

薛拉（Jesse H. Shera）曾說過：「『知書』與『知人』—關於資料及其來源之知識，對讀者及其需要之深入了解是支持圖書館服務的一對柱石。」他同時提出一些質疑：「圖書館服務的適當範圍是什麼？如何將之表現在有效之行動？…圖書館員的服務概念，需了解其專業能力運用之適當領域，同樣對自己能力限度也要有所了解。」（註3）沈寶環教授也認為：「知書」與「知人」是作好參考服務工作的先決條件，他將圖書館參考工作所涉及的各项關係分為：人與人、人與物、物與物三種關係。人和人（即讀者和館員）之間必須維持良好友善的關係，參考工作才能開展。此外，館員必須掌握參考資源才能發揮工作效能，物與物的關係則意謂將參考問題和蘊藏答案的參考書籍配合起來。（註4）

可以說，參考服務為讀者服務的最前線，其重心是讀者、館員和館藏

資源之間的互動循環和溝通交流的過程，參考館員是讀者與資訊的中介者，參考服務的目的是協助讀者尋找資訊，滿足讀者的資訊需求。

綜合上述圖書館學大師們對參考服務的看法，吾人不難得出一個綜合概念：優秀的參考館員應該有能力掌握「知書」與「知人」良性的互動關係，以造就優質的參考服務。然而，實際參考服務過程中經常存在著某些外在的、潛在的，來自讀者或來自於參考館員，甚至來自圖書館本身內部衝突。這種「應該如何…」「所以如何…」的說法，是否為一種直線式的思考模式，未曾考慮多向度的、來自整體環境的影響呢？（註5）

以「一切為了讀者」服務宗旨的角度檢視圖書館的參考服務，就圖書館而言，館方和讀者間不應存在任何「衝突（註6）」存在，換句話，圖書館員和讀者之間不應有、也不能有任何形式的對立或敵對的交互活動；然而人與人之間的相處，免不了有磨擦、有衝突產生，人與物之間也免不了有某種程度的隔閡存在，即令物與物之間也可能有障礙存在。

由於參考服務是一種即刻反應式服務，當資深參考館員嘗試回答讀者所提出的問題時，可能提供不完整、片面的，甚至是錯誤的資訊（註7），遑論新進人員或國內普遍可見缺乏學科背景的參考館員。參考館員為讀者提供資訊服務過程中，種種突發狀況往往令館員難以運用曾受的專業訓練、教育學

識、服務經驗、問題解決能力來釐清問題癥結，找出適當合宜的方法以恰當地解決問題，「衝突」於焉產生。

圖書館館員與讀者之間經常存在著種種的衝突：館員與讀者對圖書館的需求並不一致，讀者最希望從圖書館得到的與最滿意的服務和館員的認知常有差距，館員也經常無法有效解決讀者的抱怨問題。參考服務中的「衝突」經常起因於圖書館員與讀者雙方肢體與言語之認知不同、溝通不夠，雙方對價值觀、倫理道德之認知差距，這種認知的不同、差距究竟如何形成？有沒有可能的化解的方法？圖書館如何進行有效的衝突管理(註8)？館員如何善用肢體語言和口語表達，來加強兩方的溝通？如何以溝通的智慧，情緒的智商以補足彼此間的距離？

忽視「衝突」的發生，衝突不會因而消失。衝突探討的重點是如何面對、因應目前適應不良的環境，處理「衝突」的過程與解決的方式、館員本身對專業倫理認知、對道德的認知，往往為其處理衝突事件的依據根源。

本文首先將闡述參考服務的起源和理論，次說明參考服務的理念、專業倫理，並以社會科學常探討之衝突理論及主題，將之運用在圖書館參考服務過程中，讀者與館員可能會發生的衝突議題來加以說明，並歸納衝突議題為三種：道德的衝突、溝通的衝突和組織的衝突。最後，筆者將提出個人淺見說明衝突對圖書館之影響及其解決之道，並作一總結。

貳、參考服務概說

一、參考服務的起源

格林(Samuel Swett Green)於1876年費城美國圖書館學會成立大會發表的演說論文，據說是鼓吹參考服務的第一篇文章。(註9)其後20年圖書館始指派人員提供讀者個人協助，在十九世紀晚期並產生第一個全職參考館員。(註10)格林的論文觸及了參考工作的三要素：資訊、利用指導和指引，他的想法得到認同(註11)；參考事業專業化則始自三件事的影響：1876年的美國圖書館學會的成立；克特推展式分類法和杜威十進分類法；普爾期刊文獻索引(註12)，這些「發明」使得館藏資源尋找變得更為容易。

參考服務之興實源自圖書館正視到讀者是圖書館存在的主要原因和對人性的重視。許多參考館員會因其對使用者問題之認知、個人時間的考量、個人能力與興趣等而提供不同使用者不同層級的服務，因此有關公眾服務倫理的指引中，均提及圖書館提供各種服務時不應因問題的類型和使用者的身份而有區別，而將個人之哲學與態度摻雜在公眾服務之中。(註13)

二、參考服務的理論

1930年魏爾(James Ingersoll Wyer)首先嘗試建立參考服務理論(註14)他提出了三個等級的參考服務程度：保守型服務、中庸型服務和開放型服

務。羅斯坦 (Samuel Rothstein) 則提出最低限度服務、中間路線服務、最大限度服務來區分參考服務的程度。

這種量化的參考服務程度確實可以提供一個專業討論的要點，缺點是無法完整描繪出極其複雜的人際溝通過程。(註15) 那麼參考服務的理論何在？是否建立完整的參考服務理論即可提供參考館員從事參考服務過程中服務之專業準則？

根據陳佳君的研究指出參考服務的理論必須能清楚解釋參考過程中各種現象的原因。(註16) 何為參考過程中可能出現的各種現象？建立參考過程的模式可以稱為理論嗎？

瑞提 (James Rettig) 則以人際間的溝通作為參考服務理論的基礎，他認為應對參考過程有一個理論性的了解，方足以決定館員在參考服務應從事的一切；同時，對參考過程的理論性研究，也可作為解釋館員之所以如此做的原因。(註17)

然而，綜合上述各家說法，吾人可以看出參考服務的理論與實務之間的關係並沒有經過深度的探討，對參考服務的理念、專業服務的倫理作再次的思考與澄清，如何堅定吾人服務的理念以作為進行參考工作時行事的準則及處理衝突的依據，筆者認為實有其必要加強這方面的探討。

三、參考服務理念

金恩 (David N. King) 和魯賓 (Richard E. Rubin) 曾為文撰述有關圖

書館專業服務的哲學 (註18)，他們將正義 (Justice)、真理 (Truth) 和美 (Beauty) 視為圖書館專業服務哲學的核心理念。

由於哲學涉及了個人、家庭、社群、機構、專業、組織和社會間每個決定、活動，這些決定、活動都是信仰、價值觀、理想的表達。也可以說哲學是專業實務工作的源頭，專業活動是哲學的實現。金恩和魯賓認為人人有公平獲取資訊的機會和權利、有知識自由的權利，圖書館且擔負有建立富而好禮之社會的承諾。然而，他們也說明了這些核心理念和實務間有嚴重的矛盾衝突存在，他們無力就這些問題提出特定解決答案，因為這些問題委實過於複雜，需考慮的向度太多，況且不同的圖書館有不同的作法，不同的館員也可能會有不同的作法。

論及參考服務理念不得不涉及專業倫理議題，因為專業倫理有其特定應用範疇，專業參考服務理念經常與專業倫理糾葛不清，從另一個角度來說，對專業倫理有清楚、完整的認識有助於堅定吾人專業參考服務理念。

四、專業倫理

倫理學是一門探討人類行為對與錯、是與非的學問，這些判斷是非對錯的標準又與民族的文化歷史背景、風俗習慣、語言、宗教、社會風氣有絕對關係；專業倫理則為探討專業環境下，專業的倫理價值、行為規範、專業服務的目的、專業服務對社會大

眾造成的影響、專業人員在公司的地位角色問題，專業倫理的內涵就是一套系統性的行為規範。（註19）專業人員應遵守該行業特有的專業倫理，然而當其專業倫理與社會大眾所共同遵循的普遍性道德規範有所衝突，該如何有所取舍？（註20）

1992年，佛羅里區（T.J. Froehlich）提出倫理問題的三角模式，此三角模式之三個頂角為自我、組織、環境。自我是一個主動、自主且獨特的道德體（Moral Agent），當自我面對道德問題時，自我不是對道德問題作出選擇，就是接受別人已做成的決定。組織是由個體共同組成的團體，組織的自主性一旦產生，將與個體的自主性產生不同等級的緊張感，個體對於相同問題，在考量不同情境下，可產生多種自主性看法，也因此造成自我與組織對立。環境則係指環繞某一倫理問題之相關道德規範，包括普遍的道德標準、機構社區或個人所規定的倫理，環境產生的倫理種種也常與個人或組織發生衝突。（註21）

美國圖書館學會自1938年正式對外發表第一份圖書館專業倫理守則（ALA Code of Ethics）以來，至1995年已更新至第四版，新版的倫理守則將1981年專業倫理守則中的「專業」一詞去除，期能擴大適用範圍，另外也順應時代潮流，增加智慧財產權及追求專業精神二項條文。

依據穆瑞（B.J. Murray）研究，館員角色的定位改變，是歷年美國圖書

館學會修訂的主要因素，初期圖書館員的工作是教育讀者，如何使用圖書館以達成終身學習的目的，館員以教師角色自居；隨著以休閒與資訊服務為導向的公共圖書館興起，圖書館員對角色認知逐漸成為資訊服務人員；在1950—1980之間，更由於反共浪潮及檢查制度之風氣，美國圖書館學會關注社會問題，提出資訊自由原則，主張維護國民閱讀自由的權利，從1975年美國圖書館學倫理守則開始出現維護資訊自由與抵抗檢查制度條文迄今，倫理守則仍充滿民主精神（註22），提醒圖書館員為達到社會追求資訊與思想的自由，應擔負起維護知識自由與資訊利用自由的責任。

圖書館專業內容涵括了資訊的處理、組織、整理、傳遞，資訊倫理因在圖書資訊學領域中受到高度重視，國內有李德竹教授於民國85年發表「我國大學圖書館資訊倫理認知與問題之研究」，研究中主要調查我國大學圖書館館員的專業倫理素養，以作為研擬我國圖書館專業倫理守則草稿之參考。（註23）同年莊道明以圖書館專業服務為主，探討圖書館及館員提供社會大眾資訊服務相關專業倫理的問題。（註24）

參、衝突理論概說

一、衝突之由來

衝突事件自古有之，中外皆然，人與人之間少不了衝突存在，就是人

與物間也少不得有隔閡。現代所謂「衝突」思想萌芽於馬克斯的思想學派，政治學家、社會學家、管理學家皆分別從各種角度來探討衝突現象。所謂「衝突」係指人們為達成不同目標與滿足相對的利益所形成的某種形式的鬥爭。（註25）衝突理論根源自馬克斯（Karl Marx, 1818-1883）和韋伯（Max Weber, 1864-1920）的學說，一般可歸納為三大主流：（註26）

(一)傳統社會衝突學派

以馬克斯為代表：馬克斯思想主要認定社會衝突的興起，基本上以生產工具所有權的擁有與否，畫分為資產階級和無產階級。

(二)以權威為衝突基礎的新衝突學派

為達倫道夫（Ralf Dahrendorf）所創立，在思想上傳承自韋伯，並加以發揚光大，他認為衝突是社會生活中不可避免的永久現象，反對帶有價值判斷的論調，並主張建立一套客觀的社會科學來研究人類社會。

(三)以團體和文化為衝突基礎的新衝突學派

美國學者如齊穆爾（George Simmel, 1858-1918）派克（Robert Ezra Park, 1864-1944）等所謂芝加哥學派（Chicago School），即為此一新衝突學派的擁護者。他們主張社會衝突的起源，來自不同的團體及其文化差異，這包括從個體層次的衝突（例如人與人之間的爭吵）—小團體的衝突（例如利益團體的糾葛）—到總體層次的衝突（例如文化和國家之間的衝突）。

本文即擬以第三種衝突學派作為本文衝突主體理論及其所涉及之研究主題應用在圖書館參考服務過程與內容之研究。

二、衝突探討的主題

衝突理論乃是因反對功能學派之保守理論而始的。（註27）衝突理論研究的主題分述如下：

- (一)相互衝突的團體是如何出現在社會結構裡？
- (二)相互衝突的團體所應用的競爭方式有幾種？
- (三)團體間的衝突如何影響社會變遷？

誠然，圖書館重視讀者服務，服務卻是無形無影的。服務是一種不能實質上擁有，卻涉及行動、設計或是努力的無形產品，從服務的不可見性、不可分離性與消滅性、異質性等四個特性來說，假使不能將服務實體化，讀者不能感受到我們的服務所在，只能憑呈現在外的表象來判斷、批評，可能導致衝突產生。若從圖書館參考服務角度具體化地檢視衝突所要討論的問題，筆者認為可加以應用說明如后：

(一)參考館員和讀者間的衝突如何出現？

莊道明曾歸納三種可能的衝突原因：資訊本身是否正確與資訊的品質問題；醫學、法律與消費資訊問題；資訊誤用的問題。（註28）參考館員咸認為提供正確的資訊給讀者是館員責無旁貸的職責，然而亦有研究指出

參考館員回答問題的正確率過低。(註29)，此外，資訊本身的正確性也值得注意，錯誤和過時的資訊對讀者的傷害常難以估算。(註30) 其它如館員語言表達和面部表情不當的表達是否也激怒了讀者？參考館員自身的能力問題，如對資訊知識的了解、對資訊檢索操作能力、對館內館外資源的熟悉度、對各種圖書館資訊系統和服務的了解，系統操作能力種種，是否也拉高了參考館員與讀者間的緊張關係？參考館員的角色定位、讀者的隱私權、圖書館的審查制度、資訊收費的問題又如何？

(二)相互衝突的團體關係

參考館員和讀者之間的衝突方式是如何被表達出來？是面對面，交相指責？讀者投書？或私自破壞圖書館公物以表達讀者心中之不滿？其它營利性資訊服務單位如何以其優勢之競爭力吸引圖書館固有的讀者？國內的參考館員大多數並無學科背景，讀者有專題性研究的資訊需求時，只有少數讀者願意相信館員的能力，願意找館員協助，因此參考服務的內內容常侷限於「影印機壞了、印表機不會操作、資訊系統不會使用」等機械技術性問題。再者，館員在職進修也是一個大問題，受限於國內考用合一的就職管道，館員大多數為女性的工作生態，許多人為種種因素（職業的、家庭的、人事的）導致館員不願或不能進修，是我國圖書館發展的一大隱憂。另一威脅到圖書館的在大學中角色定位則

來自大學圖書館與電算中心之間的競爭，二者均為對教職員生提供教學與研究的支援性服務，其所提供的服務內容與支援性課程又該如何釐清？在美國，由於大學圖書館館員需肩負教職以及經費的壓力，簡單指示性的參考服務常由非專業人士提供，專業館員與非專業館員之關係又該如何劃分？(註31)

(三)參考服務的衝突與圖書館之關係？

衝突是否可以正面促成或阻礙圖書館的未來發展？對圖書館的公共關係又有何影響？圖書館內部管理模式與組織文化是否也影響了參考服務的進行？例如輪值的參考館員間是否也是因為彼此的倫理觀、價值觀不同，對工作的態度，看法不同，導致行事標準也不同？圖書館上級單位的服務理念是否也會影響到參考服務政策的擬定與提供服務項目的多寡，進而影響到參考館員在從事服務時的態度？

參考服務中的衝突事件實不勝枚舉。有趣的是，在社會科學中，衝突議題已被廣泛討論，在圖書館學與資訊科學中，參考服務議題探討最多的，也最重要的就是人與人之間的溝通，卻很少有人提及人與人之間的衝突起因與解決方法。足以堅定圖書館館員服務理念與釐清服務道德兩難的專業倫理課程也少見於各大專院專門學系中，一般館員不知道也不了解專業倫理的重要性，這是吾等實應加以注意之處。以下筆者嘗試以三個觀點：道德與倫理衝突、溝通衝突和組織衝突，

說明參考服務中館員與讀者之間的「衝突」。

肆、參考服務中讀者與館員之「衝突」

一、道德與倫理衝突

實際參考服務過程中，參考館員經常面臨抉擇的窘境是：「有責任（Duty）間的衝突，我應該作A，並且我應該作B，但是，事實上我不能同時做二者。」，此種情況，可以一例說明之：大學圖書館中午用餐時間，只有一位館員在輪值，此時間同時湧入大批讀者、有詢問電腦目錄的、有要求館際合作的、有進入館內想看自己書的高中生、有著問問題的教授、有電腦資料庫操作困難的、有電腦、印表機故障的、有找不到書的，一切都在十五分鐘內發生，此時分身乏術的館員如何均衡調配服務時間，照顧到每一讀者的需求，並保持一定服務品質？再者如參考館員在選購、淘汰參考資料時，如何兼顧讀者需求和選書政策呢？館員自身的道德、價值判斷是不是也是一種審查制度呢？當只求快速找到事實性答案的讀者碰上秉持「若未在參考資源或查詢方法有所指導，就不算完整參考工作」信念的館員時，缺乏彈性的情境判斷，是否也會破壞讀者與館員之間的關係(註32)？此種情形或可以黑爾（Richard Mervyn Hare）所稱之道德衝突(Moral Conflicts)（註33）作為說明。在決定吾人行為

原則時，必須考慮到每一個受到影響的人之傾向或利益（註34）。這是黑爾所強調的道德功利主義考慮到行為的後果，其不同於傳統的功利主義是以快樂幸福等來界定利益的（註35）

「道德」為和「倫理」這兩個概念，在西方倫理學的發展歷史中，在黑格爾（George Wilhelm Friedrich Hegel, 1770—1831）之前，「道德」和「倫理」這兩個字幾乎是被當做同義詞來使用，到了黑格爾，才將它們區分為兩個不同概念。（註36）這兩個概念經常被相提並論。

黑格爾認為：「道德」是個人意志對自己的內在關係，它雖然也反映了外在客觀現實，其著眼點卻是作為「自由立體」的個人，對自我的要求。相反的，「倫理」則是「實踐理性」在其外在現實中，亦即在某種特定的習俗、制度和生活方式中，所形成的具有客觀性和普遍性原則。前者強調意志主體的自我要求，後者則涉及意志主體和外在客觀環境之間關係的合理安排。換言之，一個人作事情違反了「倫理」，則人們很可能責罵他，認為他沒「道德」，但是，一個對自己「道德」要求很強的人，卻未必懂得某一特定客觀情境的「倫理」；他的所作所為，也可能違反某種「倫理準則」，而不自知。（註37）

早川先生曾說過：「每個人的經驗都得先由他按照自己的利益和背景，選擇節略一番，因此吾人大家所得的經驗，都是一開始就偏倚的(Slanting)」

(註38)的確，吾人思考的模式、談話的內容、價值的判斷、是非曲直的認定，事實上皆脫離不了主觀意識的存在。這種個人主觀意識也的確左右了吾人參考服務的過程。例如，大學圖書館中同時有二位讀者要求參考服務，其中一位為教授，另一位為學生，參考館員可能會先選擇服務教授的資訊需求。如果學生較早要求服務，參考館員看到教授來到時，可能會加快服務的速度，甚至提供不完整的服務，以便儘早為教授服務，館員的行事標準是否合於專業倫理的要求呢？又如參考館員常因心存同情或因讀者之身份，允許讀者使用過期資料庫、延長應該的服務時間或給予借書優惠；對不同身份別的讀者提供不同程度的參考服務；大學生的指定作業和教授的研究計劃的參考服務層次與深度並不一致；在提供參考服務的過程中，不知不覺中冒犯了圖書資料智慧財產權和著作權。

公平和平等的爭議也由此而起，根據圖書館權利宣言，不能因任何理由剝奪讀者使用圖書館的權利，同樣是讀者卻有不同的服務內容和服務程度，難免造成讀者的無所適從和不滿。

倫理議題在圖書館學出現大概是1970年代中期的事，由水門事件之後迸發一系列的醜聞事件嚴重暴露出律師等專業倫理的缺陷(註39)，高斯特(George Koster)建議圖書館館員在作倫理的考量時，不要只從倫理守則的層面與個案分析的層面出發，最重要

的是從吾人圖書館事業價值體系作為出發點，這個專業價值體系包括社會價值的，館員個人價值的，讀者或機構價值。(註40)史汪(John C. Swan)也認為：正因為吾人不只是參考館員，是公民、也是凡人、鄰人、僱員，吾人對倫理選擇問題應反應出吾人的良知和平衡價值間的衝突。(註41)

倫理的選擇問題，不可避免的觸及了參考館員與讀者之間對隱私權的爭議，以及檢查制度、免費使用、擁有權與使用權的爭議，以下即對這些議題作進一步的探討。

(一)隱私權的爭議

1890年，華倫(Samuel Warren)和布蘭迪(Louis D. Brandeis)二位法學巨擘合著之文章，為隱私權在美國法學界討論立下里程碑。(註42)隱私權簡單的說，是個人決定其想法、感覺及情緒如何表達給他人的自由，當個人決定保留其想法、感覺及情緒時，任何人未經當事人同意，不得揭發其想法、感覺與情緒(註43)，個人隱私權的觀念主要界定了國家公權力與個人私人領域之間之界限，強調個人所控制之固有私人領域，不得受不當之入侵，透過隱私權之保障，維護個人自主及身份認同，達到維護個人之基本尊嚴(註44)。

目前資訊社會中，個人對個人資訊的控制與決定權，決定了個人與他人建立關係，以及建立何種社會關係，進而相當程度決定了個人在這個資訊社會的定位，也因而塑造了個人在這

個資訊社會裡的資訊認同。

圖書館對讀者隱私權的尊重應無庸置疑，重點是應該如何恰當的保護讀者的隱私權，以保障讀者資料不致遭破壞、盜取；借閱紀錄、身份紀錄、參考問題、推介書刊、館合紀錄等如何免於受到外界窺視？

史多佛（Mark Stover）列舉三個參考服務對機密與隱私權的衝突，第一個為圖書館館員對讀者隱私權與資訊自由流通的衝突，例如，館員不能告知讀者某本逾期書被誰借走；第二個為美國圖書館學會的倫理守則不具強制性，例如律師與醫生洩露顧客隱私，可能面對法律問題或取消會員資格，相對的，館員有意或無意洩露讀者隱私，卻不會有法律責任；第三個是美國圖書館學會倫理守則不具強制力與過份簡化，無法發揮有效約束力（註44）。

維其歐（Rosemary Vecchio）曾探討參考館員對讀者的隱私權的保障責任和讀者對隱私權的期望。（註46）她認為在大學圖書館中學生和教授對資訊尋求過程中有個人隱私權的期待和保障，然而目前圖書館的專業倫理守則無法解決參考館員在從事參考工作時的道德兩難問題，倫理守則也無任何成型法律約束。

自1960年以後，資訊科技興起，資訊網路逐漸盛行，侵犯個人隱私權的除了政府單位，也受到了網路的監控，例如，Cookies（註47），Push Technology（註48），網路著作權管理

系統（註49、50）等。凡此種種，吾人如何保護自我不受網路隱私權的侵犯呢？

（二）檢查制度（Censorship）

可能會引起爭議的出版資料，如色情、道德、宗教、政黨、種族、國家機密等的選購與提供閱覽與否，都會形成所謂的檢查制度，其可分為二種：一為節制性（Regulative），指對正統學說的信守的壓迫、宗教教義維護、道德被破壞所採取的防衛；一為存在性（Existential），則指由國家或政體以國家安危為由對資訊管制、或以收費手段的資訊管制。（註51）

館藏發展政策明文化極難制定實施，相對的，汰書政策也少有聽聞，檢查制度實源自圖書館對知識自由的認知，「知識自由」需要執行二事：一為個人能自由地將自己對任何主題的信念用任何適宜的方法表達出來，是為表達權，二為任何人對任何資訊有不被限制的接受權，不問該資訊之理念、內容與觀點。

知識自由在美國憲法第一次修正案修憲條文中具體實現，1939年美國圖書館學會的年會制定了知識自由的權利法案，1940年美國圖書館學會成立知識自由委員會，希望以權利法案為據採取行動以保障讀者權利，然法案條文仍有其晦暗不明之處，很難實務化，因此委員會乃著手進行詮釋工作。（註52）

1994年海斯保（A. Hielsberg）曾探討館員如何解決與讀者間有關個人信

仰與資訊自由之間的鴻溝，如果館員無法劃分清楚自身與讀者權利之間的界線，可能就會變成思想的箝制者。（註53）

艾頓（C. Atton）也探討過審查制度與社會責任之關係，他認為館員應注意到目前被忽視之社會責任，即資訊應被認為是管理人類資源的商品，而不是控制社會改變之工具（註54）讀者有被充告知的權利，館員自身的道德標準及價值觀絕不能加諸於讀者服務之上。

（三）免費使用

圖書館收費服務始自影印服務，後來遍及圖書館讀者服務部門，如線上資料庫檢索、光碟資料庫使用費及館際合作申請複印費等。圖書館某些服務是否應收費，是否會因提供某些昂貴的服務，而被迫減少其它服務項目？是否提供只能服務少數人的某些特殊服務？爭論的重點是圖書館學的傳統乃致力於為每位讀者擷取資訊，無論其為富有或貧窮，圖書館收費制度卻造成貧窮人士無法使用這些服務。在美國許多州均已建立禁止圖書館收費服務之法規（註55），然而還是有許多圖書館因為機構預算的吃緊不得不提供收費制度。

圖書館的收費使資訊富有或資訊貧窮之間產生一條巨大的鴻溝，這種差距是立足點的不公平造成的。圖書館應儘量避免此類窘境發生，如果實在無法避免，應建立完善轉介系統，轉介讀者到適當的轉介服務單位。

（四）擁有權與使用權

Access 的概念在圖書館界是一個重要議題，然而它的定義與適用性卻相當分歧，Access其實就是一種連結的概念（註56），它通常被翻釋成使用權，值得注意的是，使用權並不等於擁有權（ownership）（註57），讀者對圖書館應提供何種資訊、服務，以及提供服務所需資源之分配有不同期望，使用權與擁有權間因此產生衝突（註58）。使用權與擁有權間是否只容存在一種模式？其實不然，第三個選擇即為使用權與擁有權是可以併存，相輔相成的。（註59）

目前圖書館界對此一議題的爭論，似乎已有一共識：對於符合本館館藏發展政策、經常使用或獨特的學科、無法透過館際合作取得的資料，圖書館應加以購置，此外，也可透過全文資料庫的管道或與其它圖書館合作發展館藏，以便資源共享。

二、溝通的衝突

通訊工程中有一個著名的溝通模式是這樣的：

發信源（Source）→傳遞渠道（Channel）→受信源（Receiver）

發信者把消息編碼，通過渠道傳遞給接收者，再由接收者譯碼，在傳遞過程中盡最大限度地減少消息的失真（錯誤和干擾成分），這一傳遞過程就是典型的訊息傳遞過程。（註60）W. Weaver曾對「溝通」下了一個範圍極廣的定義，他說：The word 'communi-

cation' will be used here in a very broad sense to include all of the procedures by which one mind may affect another. This, of course, involves not only written and oral speech, but also music, the pictorial arts, the theatre, the ballet, and in fact all human behavior. In some connections it may be desirable to use a still broader definition of communication, namely, one which would include the procedures by means of which one mechanism affects another mechanism.

(註61) 謝清俊教授認為這個定義，是從溝通或表現 (expression) 的角度看溝通的媒介，也就是說，除了所知 (註62) 要能被察覺外，還需有施者與受者都能理解的協定功能，這樣才可能達到溝通或藝術表現 (expression) 預期的效果，例如，文字、聲音、色彩、線條都是協定中可用的元素，當協定愈形複雜時，此協定即形成語言或記號系統。(註63) 溝通是人尋求自我與社會認同的中介，也是一種尊嚴的表現，人更可以通過「溝通」維繫和發展生活於其中的生活世界的文化內涵。(註64)

日常生活中，人與人之間因溝通不良而產生的衝突事件隨處可見，只要互動雙方有不同的行動目標，或不一樣的需求時，就可能產生衝突。人際衝突和個體心理上的歸因歷程有密切關係，因為人際衝突事件很容易引發個體的情緒和評價反應，進而促進歸因歷程，個體對衝突事件正向或負向的看法，往往會影響他所採取的解

決衝突的策略，策略的良窳，又影響到人際關係是否能夠繼續維持，對衝突事件採正向歸因，例如認為對方是一時疏失或受限於情境，比較可能採用建設性的溝通方式，反之，倘若採取負向歸因，例如認為對方是故意或自私的，則可能採取破壞性的溝通方式。(註65)

筆者嘗試歸納參考服務中參考館員與讀者面對面時可能有的衝突為二種溝通：符號語言與身體語言的溝通，並就參考館員的個人特質—情緒智力稍作說明。

(一)符號語言

人和禽獸不同處在於人類善於利用一樣東西來代表另一樣東西的過程，也就是象徵的過程。人類的一切成就，都以使用符號為基礎，只要有兩個或兩個以上的人，能夠互相交換意見，他們就可以隨時同意用一件東西來代表另一件，象徵的過程產生了語言，由於語言的發展實現了種種人類的成就。(註66)

然而，一個符號和它所代表的事物間，並不一定有聯帶關係。(註67) 1+1 等於 2 嗎？就數學的邏輯來說，是的；就符號意涵來說，並不一定。通過語文學到的世界，叫做言辭的世界 (Verbal World)，把吾人直接知道的，或是能由個人經驗而直接知道的世界，叫做外向的世界 (Extensional World)。(註68) 字或辭的外向的意義是不能用言辭表達出來的 (註69)，因為它就是那字所代表的東西。字或辭的

內向意義，就是它在吾人腦筋裏所引起的一切。大體說來，每當吾人用別的字來解釋一個字的當兒，吾人所告訴他人的就是內向的意義，或是含義。

（註70）倘若一句話有外向的意義，爭論可以有結束，雙方也可以得到同意；倘若一句話祇有內向，而沒有外向的意義時，吾人就可能，而且常常會是，爭論不休，這種爭論的結果，祇有造成無法調解的衝突。（註71）

（二）肢體語言

參考服務中，良好的待人接物態度是參考服務成敗關鍵，沒有什麼比讀者覺得自在、受歡迎來得更重要（註72）。肢體語言的影響力尤甚於符號言語。常人往往可以從相互交談的表情中，小動作中敏銳地察覺出對方是否樂意交談，是否樂意提出援手。參考館員通常被視為該館的靈魂人物或精神象徵，參考館員就是該館形象代表，他（她）人格特質，例如友善、親切、有禮、細心、負責，給讀者的感受，往往更勝於豐富的圖書館學知識和學科背景，同時，他（她）也是好學不倦、主動學習新知的，因為參考館員必須不斷學習新知識，消化新資訊以跟上時代脈動。一個優秀的參考館員除了豐富，生動的肢體語言，尚需懂得尊重他人的同理心，這種同理心來自館員自身情緒的智力。

（三）情緒智力

認知（理性）和情感（感性）是人類心靈的二十大核心，高曼（Daniel Goleman）綜合了近十年來有人格和

智力的研究指出，個人工作是否成功，生活是否愉快，不只依靠IQ的高低，是否得當的處理自己與他人的感情是為關鍵點。（註73）情緒智力眾說紛紜，根據Salovey & Mayer的說法大致可以包括三方面：情緒的評估與表達能力、情緒的調整能力、情緒的運用能力：（註74）

（一）情緒的評估與表達能力：

自己—語言和非語言，

他人—同理心和非語言查覺；

（二）情緒的調整能力：

處理他人情緒，調整自己情緒；

（三）情緒的運用能力：

激發動機，移轉注意力，創造思考，彈性計畫；

情緒是個指標或訊息，本身並無好壞或對錯，如何評估、表達、調整及運用情緒，才造成了情緒的價值與效果，參考館員應善用情緒智力，採用積極、建設性的方法，有效發揮情緒處理的正面價值與功能。館員也應該注意儘量不要把私人情緒帶到工作中，造成讀者的困擾。

三、組織的衝突

圖書館參考服務中讀者與館員之間的衝突並不止於外在顯現、易於為人察覺的部份，它與整個大環境的背景都有其前後脈絡的關係。上至當局對圖書館事業的看重、國家的資訊政策的制定、國家資訊資源的分配、圖書館館長本身對參考服務的重視、對參考館員，讀者的尊重、以及讀者對

圖書館存在的目的、對參考服務功能的了解，下至館員本身對工作倫理的認知與掌握等，都是吾人要考慮的要點。

圖書館學是少數研究領域擴及整個宇宙的學科之一，其專業人員因而自然而然地將職責定得非常廣闊，致使統一化的行政管理格外困難，衝突也因此產生。（註75）

如前略述，許多參考服務的衝突實源自組織內部的衝突背景。例如參考服務的目的、服務的政策、服務的對象、組織方式，資源分配等，圖書館人力經費的不足同時影響了參考服務的支援甚鉅。自動化的出現，無疑改變了圖書館內部的組織變遷(註76)，技術服務部門與讀者服務部門工作釐清與整合（註77），傳統的二分法已不能符合時代潮流，以讀者為中心的組織變遷正迅速萌芽，館藏發展部門打破二分法的藩籬，全能館員的誕生（註78）；組織內部的責任溝通(註79)，專業館員和非專業館員角色日漸模糊的衝突事實上遍存於圖書館參考與技術服務部門。

營利性資訊服務單位以其迥異於傳統圖書館的組織結構，具競爭力的服務方法與創新的資金運用方式，也為圖書館帶來另一種衝突來源。有許多人對圖書館的第一印象來自圖書館工作人員，可能是流通館員、可能是參考館員、可能是工讀生，也可能是到館的其它讀者，他們可能因為這些人的服務態度不佳或使用圖書館的方

式不對，而拒絕上圖書館。有些人上書店買書、看書、享受書店的氣氛，他們甚至認為圖書館不提供參考服務或閱讀指導，也沒什麼差別，因為書店店員也會回答類似的問題和提供讀書建議，服務態度甚至更為有禮，服務效率更為快速。同時，書店的舉辦活動更為多樣化：例如，讀書會、書評會、新書發表會、書展、研討會、說故事等，書店的進書量和進書速度、書店的開放時間比起圖書館又多，又快，又長；為什麼圖書館不能營運和書店一樣？他們的經費預算與人力額員，只有圖書館的二分之一，此外，圖書館有些業務還採取外包（註80）本文不擬討論圖書館與其它資訊服務單位營運方式的差異，但，無疑的，它們也造成了讀者與圖書館的緊張關係。

伍、衝突事件對圖書館的影響及解決之道

每一個讀者都有屬於他特殊的問題，衝突事件解決不當可能嚴重影響到圖書館整體形象與地位的建立。「衝突」必然存在，且無可避免，衝突事件發生不僅是偶發的，且經常有其背景因素；圖書館看得見衝突的存在，願意正視衝突的發生，找出衝突的原因並設法加以改善、化解，表示圖書館勇於自我反省，勇於自我改進。衝突不可能完全消弭，也無此必要。衝突是組織生活中的常態，衝突可以轉化為創造性的力量。（註81）

衝突事件一旦發生，如何有效解決？高強曾以圖書館管理的角度說明解決衝突的方法：不理衝突，忍耐衝突（以時間沖淡），控制衝突（以規則規範衝突），處理衝突（由一人主觀決定），議決衝突（採取折衷，妥協，票決等方法），化解衝突（由根本消除問題）。他認為可以側面或逆向思考取代傳統順序思考，以締造雙贏為目標。（註82）

李郁文也曾歸納四位學者三種立論點各不相同的衝突處理模式，並作一總結（註83）：解決衝突的策略、方法雖異，但目標一致，主要是希望團體中的衝突能獲得圓滿解決，每一個衝突的發生，情境或狀況隨時在變，館員應視情況、互動關係隨時予以調整，在解決的技巧方面，則可以培養對方的信任、提升協商技巧、採取雙贏策略，交由第三者仲裁等來加以改進。

發生衝突事件後，找出衝突原因加以解決才是關鍵，參考館員必須及時運用機智、直覺、判斷力和常識來解決問題，最好有一客觀公正人士作仲裁，並紀錄事件發生經過。最重要的是愈快用合宜的方法解決問題愈好。

與其坐等問題發生，不如先加以預防之道，圖書館界為防範這些衝突問題，應先作好各種預防工作：

一、明定符合各館情況的參考服務政策

例如，服務的對象、服務的項目、服務的時間、服務的程度、申訴

管道等。貝瑞（John W. Berry）提出幾個可能影響參考服務品質的參考服務政策制定時所應考慮的要點（註84）：

(一)每個參考問題所花的時間；
(二)非專業人員的服務層次，應回答何種問題層次，何種問題應轉介；

(三)教授與研究生與其它類型讀者服務待遇是否一致；

(四)何種參考問題轉介給其它館員或其它轉介系統；

曼斯特(Masters)等人也探討到對館外讀者（Non-affiliated Users）所提供的參考服務，他們認為應有明確之政策、收費制度、閱覽權限以利提供館外讀者利用館內資源。（註85）

二、明定館藏發展政策，並加以詮釋。適當的館藏發展政策，不僅可以幫助圖書館建立採訪資源之指南，並可以作為圖書館與上級單位、讀者間建立良好溝通關係的工具。

三、明定隱私權政策，例如所有參考使用記錄，圖書館均須負保密之責，除非涉及民法或刑法責任，否則不得提供讀者資料給政府或任何人。（註86）

四、圖書館應該針對新進參考館員作一個完整的溝通職前訓練課程，由資深參考館員負責帶領新進人員認識環境，了解工作內容，也就是說，圖書館應該研擬出一套完整的參考服務訓練課程，以為

訓練之依據。

五、評鑑參考服務也不失為一種預防衝突的方法，作好參考服務的評鑑先決條件是找出適當的評鑑標準，例如經濟效益、服務過程、取得資源的能力、回答問題的正確率等，這些量化數字研究並不能完全代表讀者滿意度或服務品質的高低，是故質的評鑑因而興起（註87），同時認清圖書館服務的哲學理念，則有助於設立成功評鑑的基準，同時也能據以減少衝突事件的發生機率。潘尼曼（W. David Penniman）曾提出公眾服務的哲學觀是：任何資訊服務與資訊產品，皆有其足以衡量之價值，因此圖書館的績效必須考量其投入與產出，任務與所達成之狀況間的關聯性，圖書館不是藏書樓，而是一個資訊傳遞的機制，所以圖書館之價值不在其擁有之資產，而是圖書館之產出，因此，圖書館必須有明確的任務、清楚的遠見與目標，以及達成目標之策略，並對所有業務的結果加以評估。（註88）貝特（Fred Batt）認為參考服務的經驗無可取代，他認為圖書館內每個月或每週應定期舉辦參考資源討論會；缺少實務經驗或新進參考館員的訓練非常重要，在職進修更該是工作的一部份。他也指出作好參考服

務的品質控制，可由人（參考館員）與工作（參考服務）著手，例如增加館員工作的成就感、同理心、掌握時間管理、有效率處理參考問題、獲取新知等，他更提出一些具體的建議，例如明文參考政策與工作手冊、緊急情況處理、跨部門間交流、使用者研究、讀者建議信箱、參考評鑑等。（註89）

陸、結論

「衝突」不是良性的？不是正常的？實未必然，「衝突」不全然是負面的，可以說，衝突有其負面功能，亦有其正面功能。（註90）任何衝突之起，必有其遠因與近由。圖書館專業人員若能正視衝突之現象，嚴肅考量一切涉及衝突事件之緣由，把握參考服務理念與謹守專業倫理，增進館員問題解決能力與技巧，加強人際溝通技巧，增加館方和讀者之間的互動關係，而不是漠視衝突之存在，見招拆招、息事寧人，如此將有助於參考館員改進參考服務內容，減少和讀者發生衝突事件的機會，且有助於館方檢討、改進參考服務的缺失。本文雖提出若干目前圖書館參考服務衝突之現象，並提出若干建議，但僅為筆者之淺見，倘有謬誤，尚祈先進不吝指正。

註釋

- 註1：台灣地區圖書館事業係依據社會教育法源為一社教機構，其它國家則視國情不同、法源不同、圖書館成立之目地及組織規章亦有差異。
- 註2：高錦雪，圖書館哲學之研究（台北：書棚，民71），頁243。
- 註3：薛拉(Jesse H. Shera)著；鄭肇陞譯，圖書館學概論：圖書館服務的基本要素（新竹市：楓城，民75），頁52。
- 註4：沈寶環，西文參考資料（台北：台灣學生，民79），頁4。
- 註5：這句話係筆者本人就邏輯理論推演出優質的參考服務所應具備的要件，然而這種「假如…應該就…」直線性的思考模式是否也存在有某些盲點呢？
- 註6：梁茂森，「組織中對衝突之探析」，教育文粹22期（民國82年5月），頁129-144。「衝突」係指所有形式的對立或敵對的交互活動。
- 註7：Norman Stevens, "Anticipatory Reference Service: The Way of the Future?" in Reference Service Expertise, ed. Bill Katz, (New York: Haworth Press, 1993), 3.
- 註8：意指在決策過程中，無法尋得最理想方案時，如何降低甚至化解所衍生之衝突。
- 註9：同註2，頁244。該篇文章篇名為：Personal Relations Between Librarians and Readers，後載於Library Journal 創刊號）。
- 註10：Andrew M. Hansen, "Traditional Reference Services in Today's Library," in Commitment to Service: the Library's Mission, ed. Alphonse F. Trezza, (Boston: G.K. Hall, 1990), 17.
- 註11：Richard E. Bopp, "History and Varieties of Reference Services," in Reference and Information Services 2nd ed. Richard E. Bopp & Linda C. Smith, (Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, 1989), 6.
- 註12：陳佳君，「以圖書館學研究檢視參考服務理論之建立」，國立中央圖書館台灣分館館刊3卷2期（民國85年12月），頁48。
- 註13：Andrew M. Hansen, "Traditional Reference Services in Today's Library," in Commitment to Service: the Library's Mission, ed. Alphonse F. Trezza, (Boston: G.K. Hall, 1990), 21。
- 註14：同註12，頁48。
- 註15：同註12，頁51。
- 註16：同註12，頁49。
- 註17：同註12，頁50，此處引自James Retting, "A Theoretical Model & Definition of the Reference Process," RQ (Fall 1978), 19.
- 註18：David N. King & Richard E. Rubin, "A Philosophy of Service,"

- in Reference and Information Services, ed. Richard E. Bopp & Linda C. Smith, (Littleton, Colo.: Libraries Unlimited, 1995), 248-259.
- 註19：莊道明，圖書館專業倫理(台北市：文華，民85)，頁86。
- 註20：同上註，頁90。
- 註21：T. J. Froehlich, "Ethical Consideration of information Professionals," Annual Review of Information Science & Technology 27(1992): 294-297.
- 註22：同註19，頁119-125。
- 註23：李德竹，我國大學圖書館資訊倫理認知與問題之研究(臺北市：行政院國家科學委員會，民85)，128頁。
- 註24：同註19，271頁。
- 註25：廖又生，「論圖書館衝突管理問題」，此處引自Ralf Dahrendorf, "Toward a Theory of Social Conflict," in Theories and Paradigms in Contemporary Sociology ed. R. Serge Denisoff et. al., (Itasca, Illinois: F. E. Peacock Publisher Inc., 1974), 325.
- 註26：郭添財，「衝突理論及其在教育上的應用」，教育研究雙月刊 17期(民國80年2月)，頁45-46。
- 註27：同上註，頁46。
- 註28：同註19，頁189-198。
- 註29：林佳儒，「我國大型公共圖書館參考館員回答問題正確率之研究」，(碩士論文，國立台灣大學圖書館學研究所，民國86年1月)，155頁。
- 註30：同註19，頁189-192。
- 註31：Nancy J. Emmick, "Nonprofessionals on Reference Desks in Academic Libraries," Conflicts in Reference Services ed. Bill Katz and Ruth A. Fraley, (New York: Haworth Press, 1985), 149.
- 註32：Allen B. Veaner, "Conflicts in Value Systems," Reference Services Planning in the 90's, ed. Gail Z. Eckwright & Lori M. Keenan, (New York: Haworth Press, 1994), 5-6.
- 註33：楊忠斌，「論黑爾對道德衝突的看法」，鵝湖月刊 208期(民82)，頁42，此處引自R.M. Hare, Moral Thinking: Its Levels, Method, and Point, (Oxford: Clarendon Press, 1981)，由黃慧英翻譯其中第一部第二章「道德衝突」刊載於鵝湖月刊 96期(民72)，頁27。
- 註34：同上註，頁43。
- 註35：同上註，頁43。
- 註36：黑格爾把人當做是能夠以理性自我立法的「自由主體」，它和完全無理性的外在現實是截然對立的。個人行動所涉及的自然環境、社會環境、甚至個人的行動、以及行動的後果，都是屬於後者。
- 註37：黃光國，工商業社會中的倫理

- 重建 (台北市：學生書局，民國81)，頁2-3。
- 註38：早川著；柳之元譯，語言與人生 (台北市：文史哲，民78)，頁40。
- 註39：Gregory E. Koster, "Ethics in Reference Service: Codes, Case Studies, or Values?" Reference Services Review (Spring 1992): 71.
- 註40：同上註，76。
- 註41：John C. Swan, "Ethics at the Reference Desk: Comfortable Theories and Tricky Practices," The Reference Librarian 4(1982): 101.
- 註42：劉靜怡，「資訊科技與隱私權焦慮」，當代124期 (民國86年12月)，頁79-80。
- 註43：同註23，頁5。
- 註44：同註42，頁80。
- 註45：Mark Stover, "Confidentiality and Privacy in Reference Service," RQ (Winter 1987): 241-242.
- 註46：Rosemary A. Del Vecchio, "Privacy and Accountability at the Reference Desk," in Assessment and Accountability in Reference Work, ed. Susan G. Blandy et al., (New York: Haworth Press, 1992), 133-140.
- 註47：Cookies的運作模式是：只要某一特定網路使用者拜訪或進入設有Cookies裝置的網站，此一網路的伺服器會主動要求使用者出示ID，如果沒有ID，伺服器會送出一個ID到使用者硬碟，以便紀錄網路使用者日後在該網站上再度登入。
- 註48：類似自動化的SDI服務，可以自動追蹤網路使用者特定網路興趣或所需網路資訊內容。
- 註49：當網路使用者在網路瀏覽或閱讀某些資訊時，這類系統會自動發揮監視與計算能力，精密紀錄著作權物被那些使用者讀取或使用，並自動歸納使用者閱讀習慣。
- 註50：同註42，頁81-82。
- 註51：李素蘭，「讀者權利與圖書館服務在法規上的定位」，資訊傳播與圖書館學1卷4期 (民國84年6月)，頁72。
- 註52：同註23，頁75。
- 註53：Amy Hielsberg, "Self-Censorship Starts Early," American Libraries 25:8(Sep 1994): 768-770.
- 註54：Chris Atton, "Censorship & Social Responsibilities," A System Librarian 87:9 (Oct 1994): 138-139.
- 註55：Wendy Wood, "A Librarian's Guide to Fee-Based Services," in Reference Service Expertise, ed. Bill Katz, (New York: Haworth Press, 1993), 121-129.
- 註56：Ree DeDonato, "How did we get here: Thoughts on the Convergence of Reference and Technical Services," Access Services, ed. Gillian M. McCombs, (New York: Haworth Press, 1991), 28.

- 註57 : Intner, Sheila, "Difference Between Access and Ownership," Interfaces, (Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1993), 143.
- 註58 : Ree DeDonato, "Access vs Ownership," Access Services, ed. Gillian M. McCombs, (New York: Haworth Press, 1991): 37.
- 註59 : Laura Townsend Kane, "Access vs. Ownership: Do We Have to Make a Choice?" College & Research Libraries 58:1 (Jan 1997): 59-67.
- 註60 : 王崇德, 「資訊科學術語試辨」, 中國圖書館學會會報 50期(民國82年), 頁95。
- 註61 : Claude E. Shannon & Warren Weaver, The Mathematical Theory of Communication (Urbana, Ill.: University of Illinois Press, 1949), 3.
- 註62 : 謝清俊教授對資訊所用的定義是人類有致知的能力；古時論及認知時，常稱人為能知，把所知道的所有事務，稱為所知，是故所知有知性的成份，也有感性的成份，請參考謝清俊教授主持，「資訊科技對人文社會的衝擊與影響行政院經濟建設委員會委託研究計畫」（台北市：中央研究院資訊科學研究所，民國86年6月），頁32。
- 註63 : 謝清俊教授主持，「資訊科技對人文社會的衝擊與影響行政院經濟建設委員會委託研究計畫」（台北市：中央研究院資訊科學研究所，民國86年6月），頁33。
- 註64 : 同上註，頁57。
- 註65 : 吳文萱，「『自我—他人』的態度對人際衝突歸因之影響」（碩士論文，國立臺灣大學心理學研究所，民84），頁1-2。
- 註66 : 同註38，頁16-18。
- 註67 : 同註38，頁19。
- 註68 : 同註38，頁24。
- 註69 : 一個字或辭的外向意義 (extensional meaning)，也稱為示義 (Denotation)；另一個則是內向的意義 (intensional meaning)，也稱為含義 (Connotation)。
- 註70 : 同註38，頁46。
- 註71 : 同註38，頁48。
- 註72 : Fay Ann Golden, "The Ethics of Reference Service for the Public Librarian," Reference Librarian 30(1990): 160.
- 註73 : 江文慈，「情緒智力意涵的再解析」，諮商與輔導 136期(民國86年4月)，頁2。
- 註74 : 黃素菲，「情緒察覺與情緒功能—從EQ談起」，教育實習輔導季刊 3卷2期(民國86年5月)，頁61-62。
- 註75 : Veaner, Allen B, "Conflicts in Value Systems," In Reference Services Planning in the 90's, ed. Gail Z. Eckwright and Lori M.

- Keenan, (New York: Haworth Press, 1994): 5-8.
- 註76：近年常有人稱組織的變遷為再生工程（Reengineering）者。
- 註77：Sheila S. Intner, "Dual Responsibility How Did We Get Here: Thoughts on the Convergence of Reference and Technical Services," Access Services, ed. Gillian M. McCombs, (New York: Haworth Press, 1991), 79-91.
- 註78：Gillian M. McCombs, "From Binomial to Trinomial: The Entrance of Collection Development into the Public/Technical Services Equation," Access Services, ed. Gillian M. McCombs, (New York: Haworth Press, 1991), 95-105.
- 註79：Marilyn K. Moody, "Reference Librarians and Technical Librarians: Who's Accountable," in Assessment and Accountability in Reference Work, ed. Susan G. Blandy et al., (New York: Haworth Press, 1992), 191-199。
- 註80：Steve Coffman, "What If You Ran Your Library Like a Bookstore?" American Libraries (Mar1998): 40-46.
- 註81：Ruth A. Fraley, "Introduction," Conflicts in Reference Service, ed. Bill Katz & Ruth A. Fraley, (New York: Haworth, 1985), 1-3。
- 註82：高強，「圖書館衝突與談判」，在中國圖書館學會八十七年圖書館管理科學專題研習班研習手冊，頁9-11。
- 註83：李郁文，「團體衝突現象之探討」，輔導與諮商140(民國86年8月)，頁25。
- 註84：John W. Berry, "Academic Reference Departments and Users Groups: A Preliminary Survey," Conflicts in Reference Services, ed. Bill Katz & Ruth A. Fraley, (New York: Haworth, 1985), 13.
- 註85：Debbie Masters and Gail Flatness, "Yours, Mine and Ours: Reference Service and the Non-Affiliated User," Conflicts in Reference Services, ed. Bill Katz & Ruth A. Fraley, (New York: Haworth, 1985), 65-71.
- 註86：同註51，頁77。
- 註87：Patricia Hulst, "Reference Evaluation," in Assessment and Accountability in Reference Work, ed. Susan G. Blandy et al., (New York: Haworth Press, 1992), 141-149.
- 註88：W. David Penniman, "Introduction: Serving the Public - Philosophy, Attitude, and Commitment," in Commitment to Service: the Library's Mission, ed. Alphonse F. Trezza, (Boston: G.K. Hall, 1990), 9-10.
- 註89：Fred Batt, Uneven Reference Service: Approaches for Decreasing

This Source of Conflict at the Reference Desk, Conflicts in Reference Services, ed. Bill Katz & Ruth A. Fraley, (New York: Harworth, 1985), 49-63.

註90：廖又生，「論圖書館衝突管理問題」，<<http://www.ym.edu.tw/lib/mag/publish/3/307.htm>> (10Mar. 1998)