

## 《社論》

### 大學圖書館的參考服務

#### Reference Services in University Libraries

支援大學裡的教學與研究是大學圖書館設立的宗旨。爲了這個支援任務，大學裡構建了設備完善的圖書館建築，提供師生們優良的研究場所；並積極充實館藏，爲師生們蒐集教學研究所需的各種圖書文獻與電子資訊。

有了優良的研究場所，有了豐富的館藏，但如何從浩瀚書海和網路中找到所需要的文獻資訊呢？這時候就需要由圖書館專爲讀者所設立的參考服務部門中的館員來指導與協助了。

隨著科技的發展及圖書館設備的不同，參考服務部門的重點工作亦有所差異，過去，參考服務主要的工作是在指導讀者如何利用圖書館，或教讀者如何使用圖書目錄卡片，告訴讀者書放在甚麼地方，教導讀者使用參考書等，單純地與讀者做面對面的溝通，即可解答讀者的疑問。圖書館自動化後，讀者必須使用OPAC（線上公用目錄）查檢所需要的資料，這時候OPAC的檢索指導成爲必要的工作。到了電子資料庫時興時期，資料庫的檢索服務又成爲主要的服務項目之一。而隨著科技長足的進步及日新月異的發展，網際網路（Internet）結合電腦與通信兩項科技產品而逐漸落實在日常的生活面上，面對此種現象，圖書

館在管理、服務與作業等運作上亦產生微妙的變化，所以在網際網路的時代，參考服務館員除了面對讀者的諮詢外，對於網際網路資源及網路化參考服務形式的了解與熟悉就成爲不可或缺知識與技能了。

由於網路的四通八達及其相關科技的應用，數位化圖書館的建立與發展對圖書館界而言，已是刻不容緩的要務之一。這也使得參考服務的形式有些改變，而網路化參考服務的特性可歸納爲：

##### 1. 延長服務時間及擴大服務範圍

由於Internet提供電子郵件、檔案傳輸、遠程載入與線上交談（Internet Relay Chat，簡稱IRC）等基本功能，並且隨著各區域網路的相繼連接，網路早已超越時間與空間的侷限。因此，讀者無論在任何時間或空間，皆能利用網路使用圖書館的各項資源與服務。同樣地圖書館服務的對象由本身所屬構機的群眾擴展至全球，且無服務時間的限制與不便。例如圖書館經由網路提供的OPAC、Gopher、World-Wide Web（簡稱W3或WWW）只要是網路交通暢達情形下，皆是全天候開放使用。

##### 2. 提供即時性的服務

昔日圖書館在進行館際合作的案件時，往往需要許多時日，尤其以資料的傳遞為最。現在由於 Internet 具有遠程載入、電子郵件與檔案傳輸功能，除了加速圖書館對資料的掌控外（如：OPAC 書目與館藏記錄資料的查詢），對於資料的傳輸速度更有明顯的改善（如：電子化文獻傳遞）。同時，也由印刷性資料轉為多媒體與串聯（hyperlink），性質更趨於活潑與互動性。

### 3. 增加館際間的合作

有時參考服務問題的性質是十分複雜，且困難度極高的。經網路的串連，圖書館間合作的機會亦相對提高且可行。最常見的是，圖書館人員使用群研論壇（Discussion Group, E-forum, Newsgroup）發出求助訊息，以完成某一項參考服務問題。

### 4. 化被動為主動的服務

傳統的參考服務方式多半是館員在圖書館內等候服務讀者的需求，但是在數位化圖書館情境下，勢必有所改觀，形成所謂的「巡迴圖書館員」（itinerant librarian），而此新型參考服務的特色在於強調「當地」（on-site）服務。參考服務人員可就某一問題或需求，親至讀者處或經由網路通訊連線方式，以達成「實際或虛擬式的當

地」（physical or virtual on-site）服務。

圖書館亦可事先整理出相關資源放在網路上供讀者隨時隨地使用，採取主動的服務方式。

從以上說明，我們可以發現網路化的參考服務和以往有很大的差異，在網路資源不易掌控與競爭對象更多的情形下，網路化參考服務與資訊的蒐集、整理、傳遞與行銷等各環節將更為密切。所以，未來的參考服務除了注重「參考」方面的作業外，對於資訊的蒐集、整理、傳遞與行銷亦需要有一定的了解，且必須投入並執行。最近，也有圖書館為因應需要，出現了不同的名稱與職務，如「電子服務管理員」（electronic service manager）與「合作性取用服務」（cooperative access services）等。因而，未來的參考服務應何去何從，值得我們進一步重新探討與思考。

然而，無論科技對圖書館的影響是如何，大學圖書館的服務對象卻永遠是全校的師生。因此，如何對全校師生，或廣義的說基於對人的敬重與仁愛而言，圖書館如何藉助科技的發展來提供他們對於資訊需求的最大滿足，才應該是圖書館在服務的立場上所該思考的終極目標。

（王明美、黃義文）