

查詢服務的演進以及在我國的展望

李志鐘

一

圖書館業務之一的查詢服務 (Reference Service) (註1) 起源於美國，現因為彼邦各圖書館重要業務之一，亦為世界各國所借鏡與倣效。查詢服務的發展與成長，終於在圖書館中確立其重要地位，並非偶然。圖書管理觀念的變更，以及圖書館教育功能的推進，實為查詢服務發展的基本因素。

美國圖書館業務的發展，約可分為三大時期(註2)。從一八五〇年到一八七〇年間為第一時期。在此時期，圖書館館員開始變更其觀念，認為其具有學術上的地位與責任，並非單純的圖書保管員，職掌管守而已。一八七〇年間進入第二時期，圖書館館員不僅有學術上之地位，並進而以技術員的身份，用科學方法來管理、分類與編目，務使收藏的圖書，井井有序，運用便捷，並對於讀者負親自指導使用資料之責。查詢服務的觀念，遂在此一時期中逐漸萌芽。十九世紀末以來為第三時期，圖書館業務不獨有長足進步，圖書館館員並自覺地認為負有一種社會責任，主動地來協助讀者，使用圖書館，並積極地從事灌輸知識，傳播文化的教育工作。

綜合這三大時期，一八七六年實為美國圖書館史上的轉捩點，承先啓後，奠定以後美國圖書館業務勃興的基礎。自此以後，圖書館館員，逐漸具有教育及傳播文化責任的觀念，尤為發展查詢服務的契機。一八七六年為美國圖書館史上多采多姿的一年，該年美國圖書館學會成立，杜威分類法問世，Library Journal 發刊，教育局「美國的公共圖書館」報告書出版，均為其犖犖大者。

一八七六年教育局出版的「美國的公共圖書館」一書中指出：公共圖書館館員必須了解其負有傳播知識的主要責任，並須認知其具有教師的權利與義務（註三）。教育局的報告書，雖未言及查詢服務，但教育責任的示意，對於以後查詢服務發展的啓發，攸關殊切。同年，Worcester Free Public Library 之 Samuel Scott Green 氏認為讀者往往缺乏選擇所需書籍的能力，首先主張圖書館館員，應負協助讀者之責（註四）。其說頗具影響力。一八八三年波士頓公共圖書館亦指派人員，協助讀者使用圖書館（註五）。又自十九世紀末以來，學術研究的需要，與研究圖書館的設立，圖書館館員協助讀者工作，益見重要。哥倫比亞大學杜威氏於一八八四年指出，圖書館的教育職責之一，就是對於讀者講解收藏資料，以便運用，這種講解資料的工作，必須有人專司其事（註六）。一八九一年，「查詢工作」Reference Work 一詞，始初次在 Library Journal 索引中使用（註七）。至一八九三年，查詢服務的觀念，業已普遍確立（註八）。

圖書館館員的教育責任，復經 John Cotton Dana（註九）、William Learned（註一〇）、Alvin Johnson（註一一）諸氏的提倡及推進，遂風靡一時。Dana 認為圖書館為教育系統的一部，界與一般民衆，唯一受教育的機會。圖書館館員，應為大衆的領導與教師，使圖書館成為少年人的學校，成年人的大學，以及教育活動的中心。根據 William Learned 的敘述，Andrew Carnegie 希望公共圖書館能成為民衆大學（註一二）。教育家 Johnson 更為積極。一方面駁斥圖書館館員文化中立的保守態度；另一方面，為加強成人教育，主張公共圖書館應用各種積極的方法，來教育羣衆。諸如選擇圖書，圖書展覽，讀者服務，主辦講演等是。總之，公共圖書館應成為成人教育的中心，亦即非正式的民衆大學。

一八七六年 Green「協助讀者」的建議，實開查詢服務的先聲。之後，公共圖書館有民衆大學之

稱，圖書館館員負有教育責任觀念的確立，促成查詢服務迅速地發展與成長。

二

查詢服務，為讀者服務的一種。根據 Rothstein 的看法，查詢服務，含有三大條件：一、對於讀者，親予指引協助，尋求知識。二、確認此一工作為圖書館履行其教育責任所必須者。三、成立特定單位及指派專人，從事此一工作（註一三）。這種工作，通稱為查詢工作。惟何者為查詢工作？是否查詢工作，就是「親身協助」或「尋求知識」？或另有其工作範疇？學說不一。Bishop 就查詢工作，解釋為協助讀者學習的工作（註一四）。Wyer 認為查詢工作者，為同情性的、非正式的親身協助，講解圖書館的所藏資料，以利學習與研究（註一五）。兩說均有過於簡略之弊。Katz 主張凡是迅速地有效地解答讀者的詢問，就是查詢工作。如進而利用各種資料，作廣泛問題的解答，甚至於編輯目錄，從事翻譯等工作，則為問訊服務 *Information Service*。所謂查詢服務者，包括查詢工作及問訊服務兩者在內（註一六）。Katz 之說扼要，為其優點。惟將查詢工作，局限於問題的解答，似欠妥切。Hutchins 的解釋，較為駭備，其說如下：在圖書館內，對於搜求知識者，予以直接親身的協助。這種協助，包括旨在獲得知識的各種活動在內（註一七）。所謂各種活動者，當指書籍的選用，簡易問題的解答，協助讀者尋求資料，以及從事索引、編目、摘要及翻譯等工作而言。

查詢工作的學說不一，然其要點，則不外「協助讀者」與「尋求知識」而已。現代圖書館的職掌，並不限於圖書的選購、管理、保存與使用。而應以協助讀者，充份利用館藏資料，並負有灌輸知識與傳播文化的責任，為其工作重點。惟上述有關查詢工作的解釋，均未涉及其教育與傳播知識的觀念，實有美中不足之感。細究查詢工作的特質有三：在工作上協助讀者；目的上是利用資料，尋求

知識；觀念上是負有教育及傳播知識的責任。查詢工作，似可解釋爲：對於讀者詢問，予以解答，並就館藏資料，作適當有效地指引、介紹與運用，以達到教育羣衆與傳播知識的目的。根據這一解釋，查詢服務，實負有「問訊性」以及「教育性」的兩大任務。惟從事查詢服務者，究應以何種任務爲重，或是否須兼顧並籌，其說紛紜。

有以「問訊」爲主者，認爲圖書館館員，不應負教育的責任，對於來問者，應予以直截迅速的答覆。因爲讀者使用圖書館的目的，係在求「知」，而非求「教」。譬如一位讀者需要一篇有關經濟發展的專文，圖書館館員，應代爲找尋，供給所需資料，直截了當地解答問題。反之，有以圖書館館員，對於社會，負有教育的義務與責任者，應教導讀者改進自己，對於讀者來問，不宜予以直截了當的答覆，而應予以指示教導，讓讀者自尋其答案，以服務來達到教育的目的。如前例所示，圖書館館員，應教導讀者，如何使用卡片、目錄、索引或其他資料，由讀者自己去找尋有關經濟發展的專文。這種服務，對於讀者而言，是亦具有一種教育的作用。

二十世紀以來，科學猛進，工業發達，促成專門圖書館的普遍設立。專門圖書館，多爲專家而設，以供應資料爲其主要業務。Anders 分析專門圖書館查詢服務的職掌，列舉其主要者如下：(一)對於特定的詢問，予以解答；(二)就有關文獻，作詳盡的搜集；(三)編列目錄；(四)查閱有關最新資料，並通知有關讀者(註一八)。據此，專門圖書館的查詢服務，乃着重於「問訊性」的職掌。目前美國公共圖書館的查詢服務，亦有問訊性的趨向，如解答電話詢問，即其一例。公共圖書館之與「問訊中心」通稱，實不無原委。促成這種趨勢的因素有二：(一)讀者使用圖書館的目的，大都在求「知」，而非求「教」，已如前述。讀者所希望者，爲立刻得到解答，而非圖書館館員的諄諄教導，輾轉獲求答案。(二)實務上，來問廣泛繁瑣，數量衆多，圖書館人員不足，無法一一予以指導詳解，不如直接予以答案，

以省時間，而廣服務。故 Shiller 認爲圖書館的查詢服務，應就讀者來問，予以直接完備與準確的答案。至於教導讀者，搜尋資料的技術，固是重要，但就查詢服務而論，係屬次要及不必要的職掌（註一九）。這種問訊性的服務，亦就是 Rothstein 所說的「最大幅度的查詢服務」。Rothstein 確認查詢服務，對於學生，含有教育的功能。惟對於一般讀者而言，應以準確而詳盡的解答爲其工作重點（註二〇）。至於學校圖書館的查詢服務，似應兼負教育性的任務。譬如現代大學教育，有「獨立研習」Independent Study 的趨向。學生選課，不限於教室講解，而由學生自己選定題目，教授從旁指導研究，廣泛深入地利用各種資料。圖書館館員，對於這類學生，負有如何使用圖書館以及如何搜集資料講解之責。其具有教育的任務，無待贅言（註二一）。

查詢服務的重點，在於「問訊」或「教育」抑或兩者兼顧，應視圖書館的性質而異。大致專門圖書館着重於問訊工作，反之，學校圖書館則問訊與教育並重。至於公共圖書館，目前雖有問訊性的趨勢，仍不失爲一教育機構，負責傳播文化、灌輸知識、教育羣衆的工作，其具有教育性的功能，實不容忽視。

查詢服務，以服務讀者爲宗旨，其服務的效果如何，端賴圖書館館員的態度、修養與學識。現在科學日新月異，著作浩繁，而有「知識爆炸」之稱。有人在二十年前估計，全世界現有書籍，在一千五百萬到二千萬種之間（註二二）。迄今書籍究有多少，無人能作一準確統計。又有人在十數年前估計，每年出版的雜誌論文，數在五十至一百萬種（註二三）。一九六三年一調查報告指出：自然科學與應用科學的論文，總數有三萬五千餘種（註二四）。National Science Foundation 統計，每年在科學及技術方面的雜誌論文，約有一百七十二萬五千餘種（註二五）。又據 Boehm 的估計，出版品的數量，每十年到十五年增加一倍（註二六）。世界上的著作，已如恒河沙數，而現代圖書館的收藏，除

一般印刷品外，更包括其他有關人類交往的記錄，諸如唱片、錄音帶、圖片、幻燈片等，對於這種種資料，如何予以有效地管制與使用，固依靠各種方法。就圖書館館員而言，實無人能窮一己之力，對於所有資料，瞭如指掌。更無一人能對於五花八門，深奧繁複的人類知識，有通盤的了解與心得。如負責查詢工作，統管所有知識者，自難稱職，為彌補此一缺點，圖書館遂有分館 (Departmental) 及分組制 (Divisional Plan) 的採用 (註二七)。

三

圖書館傳統的分職，是按照職掌分的。通常分為技術部門及讀者部門。前者包括書籍的採購、編目、分類、裝訂等；後者則指書刊的出納，館際合作，查詢工作等而言。從事查詢工作者，需對所有人類知識，有大致了解，實不可能，已如前述。若干圖書館遂採用分館制。除總館外，按照學科分館。例如：法學院設法學圖書館，醫學院設醫學圖書館是。在這種情形下圖書館館員所接觸學科有限，俾對於某一特定學科，有深刻的認識與了解。從事查詢工作時必可得心應手，駕馭自如。這種分館制度，以求有效地從事查詢工作，在理論上原無不當。惟分館制度，亦有其不如人意之處：(一)設立分館，務必增加人員與經費，為一般圖書館所不能負擔。(二)若干用書，如百科全書，辭典等，必須重複購置，跡近浪費。(三)現代學問，固趨向於專門化，但亦崇尚科際研究，分館學科的分類，並不切合實際，而各種書籍的分散管理，不及集中存儲，有助於學問的研究。(四)集中管理的圖書館，參考資料較分館制豐富，從事查詢工作，當可收便捷之效。若干圖書館為補救分館制的缺陷，又須維持專家管理原則，遂採用分組制或分類制，即在總館內，按照人類知識，予以概分，例如分為社會科學，人文及科學三大類是。分組制創始自一九四〇年。之後，圖書館相繼做效者日衆。惟分組制亦不能完全

解決分館制的弊端，如重複購置書籍，學科劃分的不切實際等是（註二八）。而分組制是否能真正達到專家管理的效果，亦不無疑義。前述知識分類，仍嫌過份籠統。以社會科學而論，又可分為政治、經濟、社會、人類、心理，甚至於歷史、教育、地理等學科。對於這種種學科有深入認識者，為事實上所難能。其次，從事查詢工作者，仍須負責若干零星瑣事，以及解答與查詢工作無關的問題，實難專心一志，從事此一工作。分館制與分組制，固亦有其利弊得失，然與圖書館傳統的分職制比較，前者着重於專家管理，並注意查詢服務的質，實已有長足進步。採用分館或分組制的圖書館，為達到專家管理的目的，往往對於圖書館館員資格的要求頗高，除了其已受圖書館學的專業訓練外，並須有專門學科研究院的學位。圖書館館員兼有學科專家的資格，就其所學範圍內，協助讀者，必可充份發揮查詢服務的功用。

四

我國圖書館業務，近幾年來，進步迅速。我國亦有分館制的採用，如國立臺灣大學的分館制，私立輔仁大學所採的分權鼎足制，分社會科學、人文及科學三大圖書館是。惟這種分館制的運用，純係從行政管理上着眼。查詢服務則未見重視，且大多數圖書館均無查詢服務的設立。查詢服務的發展，本非一朝一夕之功。觀念的確立，人員的訓練，經費的充裕，館藏的豐富等均為成立查詢服務，必不可缺的條件。在觀念上，應確認圖書館職掌的重要，負有灌輸知識，傳播文化及教育羣衆的任務。公共圖書館更應成為大衆的問訊中心，並為教育羣衆的機構。大學講授，亦應修正傳統的「教科書主義」及「講義主義」，着重於擴充學生的知識領域，使其充份利用圖書館，從事獨立研習。在圖書館館員方面，應積極地負起大衆媒介，文化教育的責任，主動地協助讀者，使館藏資料，能充分有效地利用。

用。至於圖書館員的訓練，尤為當務之急。圖書館學研究院更有從速成立的必要。學生應先受學科方面的訓練，學有專長，然後再接受圖書館學教育，以後從事查詢工作，當較為稱職。同時盼望政府能從速制定實施圖書館法，確認圖書館員職責的重要並不亞於推事、律師、醫師及工程師等，並宜規定凡大學畢業，高考及格，或研究院畢業檢覈及格者，始可擔任公立圖書館館員之職，以求質量並重。

數年前成立的中央研究院中美人文社會科學合作委員會，發展我國圖書館業務，並為其工作計劃之一。該會年來資助編纂出版聯合目錄等，成績斐然，貢獻至大。希望能更進一步地，支撥專款，選擇一、二所公共圖書館，資助其試辦查詢服務，予以引導推進。

總之，圖書館職掌的重視，圖書館教育問訊等功用的發揮，以及圖書館館員地位的提高，始能發展查詢工作，而使圖書館成爲一間訊教育的活動中心，美國的查詢服務，從萌芽到蓬勃，約數十年。我國圖書館業務，已有相當基礎，國內圖書館人才輩出，如能進而發展查詢服務，當不難與美國圖書館的查詢服務，並駕齊驅。願拭目以待！

(註解)

註一：Reference Service 有譯作參考服務者，亦頗恰當。惟該詞實包括查考問訊等工作在內，故試予譯爲查詢服務。

註二：Pierce Butler, "Librarianship as a profession." *Literary Quarterly*, 21: 235 (1951), p. 236.

註三——註七：Samuel Rothstein, *The Development of Reference Services* (ACRL Monographs, no. 14), 1955, pp. 21ff.

註八：Louis Kaplan, *The Growth of Reference Service in the United States, From 1876 to 1893* (ACRL Monographs, no. 2), 1952, p. 3.

- 註一〇·John Cotton Dana, *A Library Primer*, 1896.
 註一〇·William Learned, *The American Public Library and the Diffusion of Knowledge*, 1924.
 註一一·Alvin Johnson, *The Public Library—A People's University*, 1938.
 註一二·Learned, *op. cit.*, p. 70.
 註一三——註一四·Rothstein, *op. cit.*, p. 3.
 註一六·William A. Katz, *Introduction to Reference Work*, 1969, v. 2, pp. 4-5.
 註一七·Margaret Hutchins, *Introduction to Reference Work*, 1944, p. 10.
 註一八·Mary Edna Anders, "Reference service in special libraries." *Library Trends*, 12: 390 (1964), pp. 391-392.
 註一九·Anita Shiller, "Reference service: instruction or information." *Library Quarterly*, 35: 52 (1965), p. 60.
 註二〇·Samuel Rothstein, "Reference service: the new dimension in librarianship." *College and Research Libraries*, 22: 11 (1961), p. 15.
 註二一·Logan Wilson, "Library roles in American higher education." *College and Research Libraries*, 31: 96 (1970), pp. 97-98.
 註二二·Robert B. Downs, "Problems of bibliographic control." *Library Trends*, 2: 498 (1954), p. 500.
 註二三·Andrew D. Osborn, *Serial Publications*, 1955, pp. 5-6.
 註二四·Charles M. Gotschalk and Winifred F. Desmond, "Worldwide census of scientific and technical serials." *American Documentation*, 14: 188 (1963), p. 190.

- 註15: U. S. National Science Foundation. Office of Science Information Service. *Characteristics of Scientific Journals, 1949-1951, 1964*, p. 1.
- 註16: Eric Lohm, *Blueprint for Bibliography*, 1965.
- 註17: Clifton Brock, "Reference Service in the divisional plan library: some tentative questions." *College and Research Libraries*, 22: 449 (1961), pp. 450ff.
- 註18: Katz, *op. cit.*, pp. 137-138.

(六十年一月稿)