

參考服務政策與參考服務評鑑
Policy and Evaluation Issues of Reference Services

吳美美 Mei-meí Wu

臺灣師範大學社會教育學系副教授

Associate Professor, Department of Educational Media & Library Sciences,

National Taiwan Normal University

E-mail: meiwu@cc.ntnu.edu.tw

【摘要】

本文說明參考服務是圖書館服務的主要產品之一，產品是否受到市場歡迎，主要靠產品的品質以及使用者的擁護和口耳相傳。明確的參考服務政策和參考服務的評鑑研究是維護和提昇參考服務品質的兩大工具。本文介紹兩者的關係、目的、重要性，以及實施的方法。

【Abstract】

This paper delineates the important issues of reference policy and reference evaluation, and the relationship between the two issues. Libraries are encouraged to apply these tools to enhance the quality of their information services.

關鍵字：參考服務評鑑；參考服務政策

Keywords: Reference evaluation; Reference policy

楔子

1994年Dewdney & Ross發表一篇參考服務評鑑的研究報告（註1），報告中指出由77位圖書資訊學研究所的學生，各自帶著自己的資訊問題去圖書館的參考諮詢服務尋求協助，之後回答一個問題，「你下次願意再回來問同一個參考館員另一個參考問題嗎？」僅有59.7%的學生表示「願意」。進一步分析，發現「願意回來接受參考服務」的受訪者表達了兩個呈現統計顯著相關的因素：「圖書館員的行為」以及「館員回答的品質」。該研究同時發現有55%的館員接受讀者的諮詢問題之後，並不進行參考晤談，而就直接回答問題；有四分之三的參考問題並未繼續追蹤讀者是否找到預期的答案。換言之，每兩個參考問題之中，約有一個參考服務不會進行參考晤談；四次之中，只有一次館員會問你「這是你要的資料嗎？」。這些狀況會是參考服務受訪者願意再次回來接受參考服務比例不高的原因嗎？事實是，我們仍然不知道參考晤談是否對了解讀者的參考問題真正有所幫助？事實是，參考館員越有口碑，就會越忙碌？參考服務的工作應如何進行？應如何分工？而能使參考館員在服務的熱忱和專業水準中，保持一定的平衡？對於曾經任職參考館員，也擔任參考服務課程的教師，我，常想，我自己是哪一種參考館員？我，或是我們專業培訓出來的參考館員，應該提供的參

考服務層次在哪裡？是什麼？如何和讀者保持一種專業信任和和諧的關係？參考服務評鑑和參考服務政策會是這些問題的解答嗎？

壹、前言

明確的參考服務政策正如明確的產品說明，可以促進使用者瞭解產品的特質，促進使用者和產品之間的溝通。而產品的評鑑則可以增加產品的市場魅力。二十世紀末，由於數位化資料透過網路傳輸的快速擴張，圖書館資訊服務正在重新改寫版圖。不論是圖書館的圖書資料徵集、選擇採訪或館藏發展，或是資料組織整理，乃至參考諮詢服務，都要尋求重新定位。在快速變遷的時代中，通常有兩種應變的方式：其一，不變應萬變，待塵埃都落定，再一次改變；其二，快速應變，甚或帶動改變。選擇後者需要有一些條件，即要對事物的本質有深刻的了解。評鑑研究是使人對事物有深刻了解的重要方法之一；依據評鑑研究結果加以研擬修訂的工作手冊或工作標準，能使工作者了解工作的程序和工作的精神，是目前應變的兩種重要的工具。本文說明參考服務的評鑑實施，以及參考服務政策的研擬，著重於此兩工具方法的描述，主要的目的在鼓勵圖書館和圖書館員，利用圖書館參考服務政策和參考服務評鑑這兩個知易行易的重要管理工具，在競爭的資訊服務環境中，穩穩的立足。

貳、參考服務政策研擬

政策(policy)、「準則」(guideline)與「書面說明」(written statement)是三個很容易糾結不清的概念，特加以區別如下：

「政策」(policy)：是一種原則的確定，是理念明確化的過程，屬於理念決策的層次。

「準則」(guideline)：是一種工作手冊，是實際工作時的指引，屬於實務工作的層次。

「書面說明」(written statement)：將上述兩者用文字敘述，即為政策的書面說明，或為準則的文件。

王錫璋先生認為制定參考服務政策的目的有四（註2）：做為服務的「標準」、在職館員的工作依據、新進館員的訓練手冊，以及對讀者的宣示。綜合此四項目的，再從圖書館評鑑、資源分配管理，以及圖書館行銷的觀點來看，一個圖書館制訂參考服務政策，有以下幾項具體目的：

- (1)確定本館的資源及服務的範圍；
- (2)館員服務的依據；
- (3)在職及新進館員的訓練手冊；
- (4)讀者尋求資訊服務的依據；
- (5)圖書館的文宣或公關文件；
- (6)圖書館參考服務績效評鑑的依據。

如此，參考服務政策的重要性及其與參考服務評鑑的關係呼之欲出。

每一個圖書館都能，也都需要制定參考服務政策，這份文件對於讀者和參考館員同樣重要。圖書館提供明

確化的服務產品，是提升顧客滿意度的基本方法，因為顧客滿意度通常是建立在於其對產品的預期心理和實際使用經驗的比較。是以讀者對於圖書館的產品有某種比較準確的預先期望，就不會因為對產品的過度幻想，引致不需要的挫敗經驗。參考館員也可因服務項目明確化，執勤時對於自我角色更能掌握，有助於參考館員專業角色的彰顯。

一般而言，參考服務政策書面文件的內容包括下列數項：說明本手冊的編制目的、說明本館參考服務的理念及目標、說明本館服務對象、說明本館提供的服務項目和服務層次，譬如在服務的項目方面，應說明服務的項目有哪些？是口頭諮詢、電話諮詢、接受公文或書信、提供館際合作、轉介、檢索服務、利用教育，有否資訊選粹服務、剪輯、小冊子、專題文獻目錄等服務項目，應予以具體陳述；在服務的層次方面，參考館員應進行的諮詢服務深度為何？指引型？簡易參考型？特定主題查尋型？研究型？有否文件遞送服務？都要具體陳述清楚。此外，要有館員備忘，陳述的事項包括：口頭諮詢的要領和注意事項、電話諮詢的要領和注意事項、公文書信諮詢要領和注意事項、工作日誌和工作統計的標準程序、以及其他參考服務準備工作的標準程序。各圖書館依其特殊的人力、資源等條件，將參考服務項目和參考服務層次具體化、明確化，可使圖書館整體的資訊服務

產品透明，而易於提供銷售服務。

過去由於參考服務政策的觀念並不普遍，具有該方面的書面文件的圖書館並不多，如何研擬一份參考服務政策的書面文件較為困難。近年來，已有許多圖書館重視參考服務政策，了解其性質正是如同圖書館的館藏發展政策一般，是現代圖書館經營不可或缺的工具。參考服務政策的書面研擬逐漸普及。其實了解圖書館參考服務政策的研擬程序，便知道該政策的研擬其實是知易行易的。參考服務政策的研擬步驟如后：首先組成一個委員會形式、或任務編組的參考服務政策研編工作小組；接著蒐集相關參考文件，包括其他類似館的相關書面政策；徵詢館內同仁及圖書館委員會之意見；訪問關鍵讀者；之後，便可進行討論、分工撰寫；將草稿請館內同仁及圖書館委員會討論，提供意見；修正；最後經館務會議通過，即可公告實施。

參、參考服務政策的實例討論

閱讀他館的參考服務政策，尤其是寫得還不錯的書面文件，其實是一種樂趣。以下以國家圖書館和美國新澤西州羅格思大學亞歷山大圖書館(Alexander Library, Rutgers University)的參考服務政策為例，說明其主要內容。

A. 國家圖書館

國家圖書館編輯「國家圖書館參考服

務準則」，分為總論、服務對象、服務項目、特殊需求服務、值勤時間及值勤其他工作、參考服務準備工作、以及各分科閱覽室之參考服務等七大部分。以下依七大部分，分別敘述其重要內容(註3)：

I. 總論：說明該館訂定「參考服務準則」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，及作為新進館員之手冊，並於每三至五年評估一次，作適當之修正。而該館的參考服務目標也羅列於其中。

II. 服務對象

III. 服務項目

A. 參考諮詢台服務

1. 概說
2. 館員須知
3. 服務方式
 - 口頭諮詢
 - 電話諮詢

B. 公文及書信服務

1. 概說
2. 回件者
3. 簽名蓋章
4. 回件原則

C. 電子郵件服務

1. 概說
2. 回件者
3. 回件原則

D. 館際合作服務

1. 概說
2. 向外館借閱或複印

3. 外館向本館申請複印資料
- E. 轉介服務
 1. 概說
 2. 轉介同仁
 3. 轉介他處
 4. 聘請若干學科專家作為參考服務之顧問；館員應認識他館的資源，並與他館館員建立良好關係。
- F. 光碟及網路資料庫檢索服務
 1. 概說
 2. 服務對象
 3. 服務方式
- IV. 特殊需求服務
 - A. 電腦查詢
 - B. 電話傳真機
 - C. 剪輯資料
 - D. 限時歸還圖書
 - E. 處理特殊諮詢
 - F. 限制回答之問題
- V. 值勤時間及值勤其他工作
 - A. 值勤時間
 - B. 值勤時除讀者以外的工作
 - 諮詢記錄與統計
 - 陳報問題
 - 讀架
 - 巡視
- VI. 參考服務準備工作
- VII. 各分科閱覽室之參考服務
 - B. 羅吉斯大學亞歷山大圖書館 (Alexander Library, Rutgers University)
美國新澤西州羅吉斯大學 (Rutgers the State University of New Jersey)
亞歷山大圖書館 (Alexander Library)

也有編輯一份參考諮詢服務政策手冊，在手冊的封面即說明手冊的目的是在提供亞歷山大圖書館一般參考服務的指引，包括轉介服務(referral services)，以便提供品質穩定、優良的參考服務。該文件並可用以訓練新進館員。亞歷山大圖書館參考諮詢服務手冊共分為四大部分：亞歷山大圖書館 (Alexander Library) 任務和目標、亞歷山大圖書館 (Alexander Library) 參考服務目標、參考服務分述、以及附錄，以下摘要其架構：

- I. 亞歷山大圖書館 (Alexander Library) 任務和目標
- II. 亞歷山大圖書館 (Alexander Library) 參考服務目標
- III. 參考服務分述：
 - A. 亞歷山大圖書館採用四層的參考服務模式 (four-tiered reference model)，包括資訊服務檯 (information desk)、參考諮詢檯 (reference desk)、電子資源室 (electronic resources room)、以及深度研究諮詢 (advanced research consultations) 共四層。
 - B. 館員職責
 - C. 服務遞送
 1. 優質服務的標準
 2. 各項服務要點
 - a. 資訊服務檯 (information desk)
 - 注意事項
 - 時間表
 - b. 參考諮詢檯 (reference desk)

- 注意事項
 - 時間表
 - c. 電子資源室 (electronic resources room)
 - 注意事項
 - 時間表
 - 3. 諮詢處理
 - a. 一般
 - b. 圖書館政策問題
 - c. 電話諮詢
 - d. 疑難雜症
 - f. 特殊諮詢
 - g. 信件、電子郵件及傳真
 - 4. 緊急情況處理
 - D. 圖書館利用指導服務
 - 1. 時間表
 - 2. 教室
 - 3. 政策
 - 4. 教室設備之問題
 - E. 相關服務
 - 1. 深度研究諮詢
 - 2. 館際互借
 - 3. 流通參考資料 / 參考資料外借通行證
 - 4. 使用New Brunswick神學院資料須知
 - 5. 其他圖書館轉介服務
 - 6. 接待實習學生
 - F. 統計
 - 1. 參考諮詢檯
 - 2. 個別參考統計
 - 3. 電子資源室
 - 4. 圖書館利用指導服務
 - IV. 附錄
 - A. 參考閱覽室地圖
 - B. 參考諮詢及資訊服務檯配置
 - C. 時間表樣章
 - 1. 參考諮詢檯
 - 2. 電子資源室
 - 3. 資訊服務檯
 - D. 統計表格
 - 1. 參考諮詢檯
 - 2. 個別參考統計
 - 3. 電子資源室
 - 4. 資訊服務檯
 - E. 參考諮詢檯問題類型
 - F. 圖書館利用指導申請表
 - G. 深度研究諮詢申請表
 - H. 館際互借
 - 1. 館際互借申請表
 - 2. 館際互借狀況查核表
 - 3. Rutgers大學館際互借服務小冊子
 - I. 參考資料外借通行證
 - J. 神學院通行證
 - K. METRO轉介卡
 - L. OCLC 教職員借閱計畫小冊子
 - M. 其他圖書館使用轉介信
 - N. 疑難雜症處理報告表
 - O. 遠程檢索引
 - P. 亞歷山大圖書館(Alexander Library) 流通政策小冊子
 - Q. 載圖書館工作站訊息指引
 - R. 使用圖書館工作站傳遞線上資料庫電子郵件指引
- 比較「國家圖書館參考服務準則」和「羅吉斯大學亞歷山大圖書館參考諮詢服務手冊」，兩者結構類似，主

要的不同在於亞歷山大圖書館特別將圖書館參考諮詢服務區分為四層，資訊服務檯主要是圖書館的第一線，一般性的問題，如地點指引、圖書館提供哪些服務項目等屬此；參考諮詢檯負責各主題的參考問題；電子資源室提供各種電子資源的使用，如線上公用目錄、光碟資料庫等；深度研究諮詢服務提供學生撰寫研究報告時提出申請。這四個服務層次能使讀者對於圖書館提供的產品有明確的瞭解，有助於他們大膽的提問各類參考諮詢的問題。此外，亞歷山大圖書館的參考諮詢服務手冊，開宗明義闡明該館的任務和目標，不厭其煩的列出參考服務的目標，對於從事日常例行工作的館員，透過文字，彷彿耳提面命，不斷強化其專業服務的精神和專業的職能。是否因此有助於該專業品質的提升，值得思考。

Katz撰寫的「參考服務概論」是參考服務課程的經典教科書（註5），其中也十分重視參考服務工作手冊的編訂，他介紹美國圖書館協會（American Library Association, ALA）編訂「資訊消費者的資訊服務：提供者手冊」。（註6）指出該手冊有六大要點：服務、資源、遞送、人員、評鑑、倫理，和前述的兩個實例的目的和性質是相同的。想法領導行為，法乎其上，通常也僅得其中。一份小小的參考諮詢服務政策的書面文件，也許也不可小覷之？各圖書館可參酌上述各要項，依本身的特殊條件，訂定

一個參考服務政策，必可使圖書館的資訊服務耳目一新。

肆、參考服務的評鑑

參考服務評鑑是衡量（measure）和評估（evaluate）各項參考服務質量和效益的過程和結果，其目的在於：查核圖書館參考服務目前人、事、物的情形；檢視參考服務目標或理念有無修改必要；發現可立即改進的服務項目，或依據評鑑結果提出長期發展的目標；可做為研擬參考服務政策之參考。

有關參考服務評鑑的內容可分為三大層面：(一)人--參考館員；(二)事--提供的服務；以及(三)物--參考資源、館舍、其他設備，以下詳細說明其評鑑要項：

「人」的評鑑，即評鑑參考館員，主要評鑑參考館員的專業知識和專業態度。在參考館員的專業知識方面，評鑑的項目包括：館員回答事實性問題的能力、提供參考資源利用指導的表現、對參考館藏及相關館藏的了解、熟悉新資訊技術的程度等方面來評鑑之。參考館員的服務態度也是重要的評估重點，如：參考館員進行晤談時的溝通能力、及參考館員與讀者接觸時表現的態度等。

事的評鑑，即針對圖書館所提供的參考服務而言，可分為直接和間接服務，直接服務的評鑑項目，包括一般參考諮詢服務，如：參考諮詢服務的次數、參考問題的回答時間、以及讀者對解答的滿意度為何等；文件遞

送服務，如：本館是否提供電子期刊全文之文件遞送服務？是否可透過館際合作組織，獲取文件遞送服務？是否有件數的限制？時效如何？花費如何？等。間接服務的評鑑要項，則有參考文獻的編製、特殊需求服務、其他參考服務準備工作、以及其他各專科閱覽室之服務原則等。

物的評鑑，是指對參考資源、館舍、及其他設備方面的評鑑。針對參考部門管理的評鑑，評鑑項目如：執勤時間及工作分配是否合宜、參考服務紀錄檔的規劃維護、參考服務的統計及利用是否恰當。對於參考資料、設備的評鑑，評鑑項目如：參考資料是否夠用？參考資料的新穎程度？參考資料的學科是否均衡？參考資料的語文類型是否平衡？參考室的標示是否清楚明白？各圖書館規劃參考服務評鑑時，應依評鑑的目的、圖書館特性及圖書館實際運作的狀況提出最恰當的評鑑計畫，並仔細思考、規劃最恰當的參考服務評鑑的項目。

實際進行參考服務評鑑，首要之務就是要先決定評鑑的目的、目標及希望獲得的成果，進而決定評鑑的項目，同時也需蒐集相關參考文獻資料，做為決定評鑑標準及預估評鑑所需的人力、時間和經費的參考。參考服務評鑑的構想若由館員提出，還須根據上述要項，撰寫參考服務評鑑計畫書，呈報上級核可，待上級許可，即可具體執行之。最後還需撰寫評鑑結果報告，提出具體結論及建議。

參與參考服務評鑑的人員可有以下五種：上級評鑑 (supervisor evaluation)、外聘評鑑 (externalevaluation)、同儕評鑑 (peer evaluation)、自我評鑑 (self-evaluation)、讀者評鑑 (patron evaluation)，依評鑑的目的作最佳之選擇。一般而言，上級評鑑是年度例行工作，通常使用既定的評鑑查核表；外聘評鑑是館方有重大決策或改變的時候經常可能利用的評鑑方式；同儕評鑑和自我評鑑的目的通常是內部為提昇工作品質經常使用的評鑑方法；讀者評鑑是由讀者來實際反應參考服務品質的最佳方法，通常同時在前述的幾種方法中同時配合使用。

從圖書館業務的觀點來看，參考服務評鑑即圖書館績效表現；從讀者觀點來看，參考服務評鑑是讀者滿意度調查研究。不論是為了解圖書館參考服務的績效表現，或是了解讀者對參考服務滿意度研究，參考服務評鑑常用的方法可有測驗法、訪談法、觀察法、模擬法、問卷調查法、非干擾式評鑑、查核表法等。這些方法的應用在參考服務評鑑研究的文獻中可以查考。

若將評鑑者和評鑑方法結合來看，上級評鑑可能使用的方法是測驗法、訪談法、查核表法；外聘評鑑可能使用的方法較為靈活，通常有非干擾式評鑑、觀察法、模擬法等；讀者評鑑可能使用的方法是問卷調查法、觀察法、訪談法等；圖書館或館員自我評鑑可能使用的方法，比較簡單的是自

我查核表法。圖書館和館員若人員、經費、研究資源許可，也可以進行較具規模的參考服務評鑑研究，將讀者研究加入評鑑的目的之中。

以查核表評鑑法為例，參考館員可以設計「自我查核表」，做為例行工作的自我查核，例如美國馬利蘭州喬治王子郡紀念圖書館即有參考館員「參考服務自我查核表」（參考附錄一）做為參考服務時自我查核的座右銘。

圖書館也可以準備一份圖書館自我查核表，一方面做為自己服務的標竿，一方面也可做為上級進行年度查核評鑑的績效表現機會。以臺北市立圖書館為例，北市圖有一份完整的「台北市立圖書館加強為民服務暨業務績效表」，其中詳列參考諮詢業務的考核項目、考核指標、及評分標準（如附錄二）。

伍、參考服務評鑑實例

通常參考服務評鑑也是了解讀者的一項重要方法。1997年德國Karlsruhe公共圖書館舉行一次參考服務評鑑（註7），由於主持評鑑的研究者認為參考服務若使用量化評鑑，通常只能了解參考問題的總數有多少？有多少問題被答對？而這樣的評鑑結果對於讀者並無實質的好處。讀者通常關心的是，答案「是否有用」，而不是只有正確而已。該研究因此設計質化評鑑研究，並以讀者「是否願意回來繼續使用參考服務」做為評鑑參考服務是

否成功的指標。評鑑設計共包括三個部分：

- (一)一份包括-3到3的量標，其中有五個向度：友善(friendliness)、溝通技能(communication skills)、對結果的滿意(satisfaction with the answer)、答案是否有用(usefulness of the answer)、以及是否願意再次使用參考服務(willingness to return)；
- (二)評鑑者需提一份詳細的書面報告，說明接受參考服務的情境；
- (三)評鑑者須摘要並列舉該項參考服務的優缺點。參與研究的讀者即評鑑者，都是圖書館學系的學生，參考館員知道有參考服務的評鑑計畫，但是不知道哪一天，或哪些讀者來參與評鑑，如此可兼顧非干擾式和干擾式評鑑的優缺點。

該項研究的結果發現有一半的讀者表示對參考服務的結果滿意，有四分之三的讀者願意再回來接受參考服務。這個研究結果和其他參考評鑑的結果並無驚人的差異，值得探討的問題是，為什麼參考服務中，總有一半的讀者對於參考服務的結果不能滿意？

國內也有蔡香美小姐進行一次國立政治大學圖書館參考服務使用研究，（註8）該研究主要在探討政大師生對圖書館參考服務的認知、態度、與實際利用參考服務的情形，研究也期望了解該校師生使用者與不使用參考服務的原因等。使用問卷調查法，共發出1,256份問卷，有效回收677份。研究結果發現師生普遍不了解館際合作的

服務項目、約有六成的教師使用過光碟資料庫，並以商學院的教師使用最高，使用原因是為研究計劃及教學需要，研究生使用光碟以外語學院為最高，使用原因為寫學位論文、寫報告及擔任教師研究助理，協查資料。研究也調查政大師生希望館員協助的項目為何，研究發現，教師期望館員協助的意願較強，尤其在蒐集其研究主題相關書目索引摘要方面；研究生期望館員協助其蒐集學位論文相關書目索引摘要，也希望館員提供圖書館利用指導及協助查檢索需的資料。這樣的一個期望單（wish list）有什麼作用呢？假使不用做於參考服務政策的研擬參考？不在日常的參考服務中予以回應？

該研究也指出政大師生對參考服務的滿意程度以及館員服務態度的親切方面，都約在60%~70%之間，對參考服務而言，這是相當正面的肯定，並不容易。從另一個方面來說，有沒有可能問一個問題，「你下次要再回來使用參考服務嗎？」也許觀察訪談和問卷法對於尋得的研究結果會有不同？可是誰知道呢？因為圖書資訊服務一直這麼缺乏研究、辨證、和討論，我們習以「凡事理所當然」做為行事準則，忙於例行事務，而忘記思考事物的基本原理。「評鑑」有機會讓我們停一下，想一想、看一看，再繼續前進。更多的本土評鑑研究，才會有

機會讓我們討論不同評鑑方法之間的妥適性，圖書館員加油。

陸、網路參考服務的評鑑

網路參考服務逐漸蔚為流行，假若圖書館的人員和設備許可，圖書館可以考慮加入此項新興的服務項目，並在參考服務政策中，具體說明網路參考服務項目和服務的方法，譬如清楚說明誰可以使用此項服務；是否提供文件傳遞；明確定義各項參考服務；建立轉介其他校區館員參考服務的程序；適時回答各項詢問。網路參考服務在國外既已實行有年，其評鑑研究報告也日異增多，如南澳大學圖書館 Whyalla校區圖書館（University of South Australia Library--Whyalla Campus）即有虛擬參考服務成效研究，研究結果發現兩年間僅57個參考問題，平均每月僅約有兩個參考問題。（註9）研究者分析原因，主要可能是圖書館尚未大力推廣。研究者同時期望了解使用者來源、參考問題的種類、使用的參考資源等。研究發現網路參考問題約有四種：快速查檢型、指引位置或圖書館服務項目解說、主題研究相關詢問、個人問題等；使用的資源包括以該校區圖書館為主的參考館藏、網際網路，如WWW和電子郵件（E-mail）、轉介服務、館際互借等。至於使用者滿意程度方面，發現兩年57個參考案例中，僅有三個重複使用的記錄。

美國水牛城大學亦進行大學生利用電子郵件使用參考服務的研究，該研究有五個研究問題（註10）：(1)誰使用電子郵件參考服務？(2)詢問何種型式的參考問題？(3)何時傳達參考問題？(4)從何地傳達參考問題？(5)電子郵件參考使用者是否喜歡透過此媒體來使用參考服務？該研究認為研究結果對於網路參考服務的使用現象能有基本的了解，但是由於網路參考服務仍在推廣的初期，目前大都尚未能找出基本的評量指標。

前述網路參考服務評鑑研究，都是想要了解網路參考服務的可能性和實施的方法。相較於數年前的網路技術的限制、使用者對於網路參考服務的有限理解，目前網路參考服務已是普通的概念，圖書館可以依服務的社群之需要，決定其提供網路參考服務的形式，仍有一些考慮的因素，譬如Sloan(1997)即會引用Grudin(1994)認為圖書館提供網路參考服務，實際上要考慮八項挑戰（註10）：(1)參考館員和使用者的利益衝突；(2)最少使用人數；(3)社會、政策、及動機因素等配合條件；(4)諮詢過程中如何有效進行溝通；(5)為非頻繁使用者考慮獨特的系統設

計；(6)不易評鑑；(7)讀者群不定、決策不易；(8)使用者的接受程度不易預測。圖書館要不要增加網路參考服務？實施圖書館參考服務評鑑，可藉以了解此項產品的需求，而參考服務政策正可以將這些新的服務產品，透過文字，明確的週知讀者。

柒、結語

圖書館服務既是一種專業，就要注意產品的標準化和產品品質的穩定和可預期。明確的參考服務政策可以幫助參考館員提供品質穩定的參考諮詢服務，是一種重要的管理工具。參考服務評鑑可以了解參考服務服務項目是否合適、質量充足與否，並且可以據以修改參考服務政策。政策研擬與評鑑實施，兩者互相為用，值得圖書館經營管理者考慮實施。

誌謝：感謝馬利蘭州喬治王子郡紀念圖書館館長英惠奇(Harriet Ying)女士及Rutgers 大學Alexander圖書館慨允翻譯使用該館參考館員自我評鑑表及參考服務政策、師範大學吳琉璃老師提供資料、國家圖書館、台北市立圖書館有令人欣喜的參考服務書面政策及自我評鑑制度可資參考，特別致謝。

附錄一

參考館員自我查核表

資料來源：譯自美國馬利蘭州王子喬治郡紀念圖書館（Prince George's County Memorial Library System）

	觀 察	特殊問題／陳述
易於使人接近		
微笑		
眼神接觸	_____	
友善的言辭問候	_____	
與讀者在同一層級	_____	
舒適		
用舒服、和緩的語調說話	_____	
機動的跟隨讀者之思緒	_____	
表現輕鬆的肢體姿勢	_____	
興趣		
保持眼神的接觸	_____	
給予簡單口語回應（如：是）	_____	
投注所有注意力於讀者	_____	
傾聽		
不可打斷讀者	_____	
用易懂的話改述或複述表示理解	_____	_____
若不確定讀者問題需詢問使清楚之	_____	_____
諮詢		
以開放性問題詢問	_____	_____
在查詢之前，確認特定問題	_____	_____

查詢

- 以原始資料回答 _____
- 查詢一種以上的來源（除非
是得自於原始資料） _____
- 提供轉介 _____
- 留意讀者研究進行的資訊並告知 _____

告知

- 清楚地傳達 _____
- 確認讀者已瞭解 _____
- 引用來源 _____

追究到底

- 詢問讀者所得資訊是否可完全解
答問題 _____
- 詢問其他相關問題 _____

附錄二

「台北市立圖書館加強為民服務暨業務績效表」中，參考諮詢業務考核項目、考核指標、及評分標準
參考區（室）之規劃與佈置（共10分）

考核指標有下列四項：(1)與一般圖書資料分區放置；(2)標示明顯，讀者易於了解其所在位置；(3)書架擺設有序，標示清晰；及(4)光線適度，環境美化。其評分標準是符合上述四項

者10分，三項者8分，二項者5分，一項者3分。

參考資料之整理（共12分）

考核指標有下列五項：(1)排架正確；(2)書標標示清晰；(3)陳舊之參考資料能予以更新；(4)破損者能予以修補或裝訂；及(5)小冊子置於盒中分類典藏。其評分標準是符合上述五項者12分，四項者10分，三項者8分，二項者6分，一項者4分。

參考資料及參考服務與館藏特色之配合程度（共14分）

考核指標有下列四項：(1)製作相關剪輯資料；(2)自行蒐集或製作其它相關參考資料；(3)詳實記錄諮詢問題，並提供總館充實選粹資料內容；及(4)其他配合措施。其評分標準是符合上述四項者14分，三項者11分，二項者8分，一項者5分。

參考服務之利用指導（共12分）

考核指標有下列五項：(1)保存參考問題選粹；(2)以海報或簡單書面資料說明圖書館參考服務；(3)針對常用之參考資料製作書面說明；(4)新到館之參考資料能以新書專櫃方式陳列；及(5)好幫手參考問題選粹資料庫之宣導。其評分標準是符合上述五項者12分，四項者10分，三項者8分，二項者6分，一項者3分。

參考服務之推廣（共12分）

考核指標有下列二項：(1)舉辦小博士信箱；及(2)舉辦查資料比賽或有獎徵答等活動。其評分標準是符合上述二項者12分，一項者6分。

註釋

註 1：P. Dewdney & C. S. Ross, "Flying a Light Aircraft: Reference Service Evaluation from a User's Viewpoint," RQ 34:2(1994):217-230.

註 2：王錫璋，圖書館的參考服務--理論與實務（台北：文史哲民86），頁102-104。

註 3：國家圖書館參考組編訂，國家圖書館參考服務準則，第三版（台北：編者印行）。

註 4：Archibald Stevens Alexander Library, Reference Service Manual, (N.J.: the Library, Rutgers University, 1996)

註 5：William A. Katz, Introduction to Reference Work. Volumes I, II 6th ed., (N. Y.: McGraw-Hill, 1992).

註 6：American Library Association, Information Services for Information Customers: Guidelines for Providers. (Chicago: ALA, 1990) .

註 7：Reference Evaluation of the Public Library, "Proceedings of 6th International Bobcatss Symposium, Shaping the Knowledge Society. Royal School of Library and Information Science January 26-28 1998, Copenhagen.<<http://machno.hbi-stuttgart.de/~butz/texte/budapest.html>>

註 8：蔡香美，「國立政治大學圖書館參考服務使用研究」（碩士論文，國立台灣大學圖書館學研究所，民國84年）。

註 9 : B. Rocchi, "The Virtual Reference Desk: How does it work," (1997), pp.3-5.<<http://www.library.unisa.edu.au/papers/vrdesk.htm>>

註 10 : B. Sloan, "Service Perspectives for the Digital Library Remote Reference Services," (1997): 12-13. <<http://www.lis.uiuc.edu/~b~sloan/e-ref.html>>

註 11 : Ibid. 17-18.

註 12 : J. Grudin, *Groupware and Social Dynamics: Eight Challenges for Developers*, (1994), 4-14.

<<http://www.ics.uci.edu/~grudin/Papers/CACM94/acam94.html>>

其他參考文獻

Lancaster, F.W. If you want to evaluate your library, 2nd ed., (Champaign, IL: Graduate School of Library and Information Science, 1993).