

美國大學圖書館採用工讀生輪值參考諮詢台之 經驗與探討

Student Assistant Staffed Reference Desks in U.S. Academic Libraries:
Experience & Comments

張蕙美 Huey-meei Chang

國立交通大學圖書館講師

Lecturer, National Chiao-Tung University

【摘要】

人力不足一直是許多圖書館所共同面臨的問題。本文主要在探討美國學術圖書館之參考諮詢台，以採用工讀生之方式來解決此困難之經驗。首先，介紹諮詢組採用非專業館員之背後原因。接著探討其在採用工讀生時之相關經驗，包括工讀生之錄用、訓練方式、值台方式、工作內容、及結果評估等。最後綜合本研究所得，提出諮詢台在採用工讀生時應注意之事項及可能衍生之問題。

【Abstract】

Staffing shortages are a common problem in many libraries. Some university reference desks use student assistants to deal with this difficulty. This article describes the status of this practice in U.S. academic libraries and general approaches to problems encountered. First, we review the literature and then summarize U.S. academic libraries' experiences in student assistants' hiring, training, job defining, and performance evaluation. At the end of the paper, we highlight problems that should be noticed and suggest some ways to improve the quality of service.

關 鍵 字：參考諮詢台；參考服務；工讀生

Keywords：Reference desk; Reference service; Student assistants

壹、前言

國內許多大學圖書館普遍面臨著人力不足的問題。通常，館內各單位會依其需求以約僱人員或工讀生來解決此困難，唯有參考組之諮詢台服務因為亟需專業館員，因此鮮少採用此種方式。但是隨著圖書館規模的日益擴大，參考諮詢業務的日漸增加，諮詢台有一天或許會面臨到同樣的問題。本研究即是針對參考諮詢台人力不足的問題，提供美國圖書館在這方面之處理經驗。

參考館員服務源自於十九世紀末的美國。其主要目的是由專業館員提供讀者直接、且個別化的服務。(註1)經過一個世紀的發展，在1970年代的調查顯示，美國卻有許多學術圖書館已採用非專業館員來協助參考諮詢服務。這個現象，使得參考館員的專業形象受到強烈的挑戰。所謂的非專業館員，大約可分為約僱人員、未獲得圖書館相關學位之工作人員，以及工讀生等數種。由於工讀生是國內圖書館較易採用之替代人力，因此本文乃針對美國大學圖書館以工讀生協助參考諮詢台服務之經驗，探討其可能發生的問題及相關注意事項。

美國學術圖書館採用工讀生協助參考諮詢台之發展，和其政府經費不足以及電腦科技的進步等因素有著密切的關係。在1970年代，由於美國政府教育經費緊縮，使得許多圖書館無法增聘專業參考館員，只得改採薪資

較低的非專業館員或工讀生來協助諮詢業務的進行。包儀耳(Boyer)在1973年曾對美國地區141所大學圖書館，就參考諮詢台使用非專業館員之情形進行調查。其“非專業館員”是指沒有獲得圖書館碩士學位或沒有取得第5年圖書館學士學位者而言。該研究指出，在受訪圖書館中有超過半數之參考諮詢台已採用非專業館員，佔全體的69%。(註2)接著在1983年，克特斯(Courtois)也對伊利諾州境內64所學術圖書館進行調查。該研究指出，其中有39所大學圖書館之參考諮詢台採用非專業館員，佔全體的61%。(註3)在1988年，莫芬(Murfin)對威斯康辛州和俄亥俄州33所學術圖書館的調查顯示，有20所圖書館參考諮詢台採用非專業館員，佔全體的60%。(註4)

另一個使用非專業館員的因素是由於電腦科技的發展，相對的增加參考諮詢組的工作量。自1960年代以來，由於電腦科技的進步，資料庫興起。許多大學圖書館相繼引進資料庫系統以支援學術研究。這使得參考組在原本的諮詢台工作外，又新增了資料庫利用指導、使用手冊編寫、到各教學單位推廣等活動；有的圖書館也增加中午、夜間及週末時段的諮詢台服務，因此諮詢組對於人力的需求大為增加。(註5)

在這個時期，有研究者進行關於參考問題類型之探討。其研究顯示，半數以上的參考問題是屬於指引性或比較簡單的問題，比較容易回答。

這個結果，也間接支持著館方採用非專業館員的決策。在1977年，聖克萊兒(St. Clair)分析自1975年6月至1976年7月間，在內不拉斯加大學的奧瑪哈圖書館(The University Library, University of Nebraska at Omaha)諮詢台之參考問題類型發現，其中有44.1%是屬於指引性問題，18%是屬於指導性問題。因此，該作者在其結論中指出，非專業館員在上過簡介課程，以及相關的訓練之後，應該有足夠能力回答一半以上的參考諮詢台問題。(註6)另外，在1985年，由31所學術圖書館參與的“威斯康辛州和俄亥俄州參考問題評鑑計劃”(The Wisconsin-Ohio Reference Evaluation Project)也間接支持這個論點。該研究指出，有79%的參考問題之回答時間在5分鐘以下。至於在參考問題的難易度方面，有60%的問題可歸類為簡單的問題，33%屬於中等難度，7%屬於比較難的問題。(註7)1995年，伊利諾州立大學芝加哥分校健康科學圖書館(Library of the Health Sciences, University of Illinois at Chicago)也對其參考問題的類型進行研究。他們發現，和館藏有關的問題佔全體參考問題的58%，指引性問題佔全體問題的24%。(註8)這些研究結果都支持著一個論點，那就是，參考問題中容易回答的問題佔大多數。

在瞭解美國學術圖書館參考諮詢台，採用非專業參考館員的發展背景後，接著，茲將近二十多年來，其採用工讀生之經驗，擇要整理於下。

貳、採用工讀生之經驗

一、工讀生之錄用及訓練方式

早期，大部份的圖書館並不太重視參考諮詢台工讀生的錄用及訓練。圖書館在工讀生的錄用方面，通常是採用“先申請先錄取”的方式。至於在訓練方面，包儀耳(Boyer)在1973年的研究指出，有80%的圖書館並沒有對非專業館員提供正式訓練，只有5%的圖書館表示有提供書面的訓練手冊。(註9)到1983年，克特斯(Courtois)的調查中則顯示已有37%的圖書館提供導覽、手冊、以及訓練課程等。(註10)

漸漸地，圖書館界也開始重視諮詢台工讀生的錄用事宜。例如，新墨西哥大學圖書館(Zimmerman Library, University of New Mexico)諮詢台在1995年，就提供兩份全額獎學金來聘用兩位工讀同學。參考組人員在事前曾就有關工讀生的工作、責任和應具備之能力等方面和館員進行討論。接著再從40位應徵同學的履歷表和推薦信中挑選出適合的人選進行面試。(註11)伊利諾大學香檳校區圖書館(Library of the University of Illinois at Urbana-Champaign)參考組對於其工讀生相當重視。由於該校有圖書館學研究所，因此圖書館限定只有該所之研究生才能來應徵諮詢台之工讀。應徵者需要在應徵函中，說明其履歷、選擇圖書館工作之理由、態度、目標、可能之貢獻，以及對公眾服務之看法等。館方再從

應徵函中，確定面試人選。該報告除了建議館方採用輕鬆且非正式的面試形式，以發現應徵者之個人特質做為錄用之參考外，也建議館方在面試過程中，應該就未來之工作內容及相關訓練之要求，和應徵者進行說明和溝通。(註12)

在敘述工讀生的相關訓練之前，爲了要讓後續的介紹更清楚，茲將工讀生依其學歷不同，分爲大學部工讀生、一般研究所工讀生（指非圖書館研究所工讀生）、和圖書館研究所工讀生（在美國，圖書館系是設在研究所，不是在大學部）等三種類別。首先，在大學部工讀生之訓練方面，例如，紐約州立大學奧斯維歌分校圖書館(Penfield Library, State University of New York at Oswego)安排其工讀生在開始工讀的第一學期，每週要上兩小時的訓練課程，並且做作業。第二學期起，每週上訓練課程1小時，另外還必需選修圖書館開授之學分課程。其上課時數併入實習時數。(註13)楊百翰大學圖書館(Lee Library of Brigham Young University)之工讀生，每週要上一次訓練課程。(註14)北卡羅萊納大學圖書館(James A. Michener Library, University of Northern Colorado in Greeley)則是提供工讀生圖書館導覽、概況簡介、參考諮詢技巧等非正式的訓練課程。(註15)

在一般研究所工讀生之訓練方面，新墨西哥大學圖書館(Zimmerman Library, University of New Mexico)是採取

循序漸進的訓練方式。在工讀生開始工讀的六週內先給予圖書館導覽、以及正式訓練課程。六週以後，則採取定期聚會，以及其它相關訓練課程等方式。(註16)至於對圖書館研究所工讀生的訓練方面，伊利諾大學香檳校區圖書館(Library of the University of Illinois at Urbana-Champaign)除了提供圖書館導覽、訓練手冊、工作內容分析、辨認學生當前的技巧水準外，還進一步提供口頭說明、書面說明、示範、角色扮演等訓練。(註17)夏威夷大學瑪諾亞分校圖書館(Hamilton Library of the University of Hawaii at Manoa)對其圖書館研究所工讀生提供數種不同的指導。工讀生除了上訓練課程、閱讀詢問台參考手冊、及附有練習題的線上目錄自我學習手冊外，並且還要在參考館員旁見習4小時後，才能開始獨立工作。(註18)

在工讀生的各種訓練課程中，“問題轉介服務”的訓練是特別值得一提的。由於工讀生對圖書館專業知識不足，因此經常會有讀者的問題他們無法解答，或是提供讀者錯誤的訊息而不自知的情況發生，進而影響到諮詢台的服務品質。針對這個問題，有些圖書館採用“問題轉介服務”之方式來解決。他們訓練工讀生將不確定的問題轉介給參考館員處理。例如，有的圖書館明白列出工讀生和館員負責的問題類別(註19)；或是規定工作細目，譬如，條列有關公共查詢區之電腦問題、資料庫檢索問題、或回答需費時

3 分鐘以上之問題要轉介給參考館員處理；並且對工讀同學進行心理建設，告訴他們，有時候“轉介”服務才是正確的服務。(註 20)伊利諾大學香檳校區圖書館(Library of the University of Illinois at Urbana-Champaign)在進行有關轉介服務之訓練時，還會對工讀生特別強調，當找不到讀者需要的資料時，不要對讀者說：“我們沒有那個館藏”，而是要改說“，我目前找不到您要的資料，現在，我把問題轉介給館員，請他來協助”，並且確實將問題轉介給館員處理。(註 21)

從上列的敘述可以瞭解到，許多圖書館非常重視諮詢台工讀生之品質及訓練。有的圖書館會以提供獎學金來吸引優秀的同學工讀。此外，圖書館參考組對其工讀生多有提供一系列相關的訓練課程，以加強其服務能力，並不會因其學歷系所而有所不同。即使是圖書館研究所也有加以訓練。

二、工讀生之值台時間、方式及工作內容

在工讀生的工讀時間方面，1970 年代的研究顯示，當時的諮詢台服務就已經非常依賴非專業館員的協助了。包儀耳(Boyer)在 1973 年對 141 所圖書館的調查指出，其中有 33% 的參考諮詢服務是由非專業館員負責，其工作時間多半是安排在夜間以及週末假日。(註 22)克特斯(Courtois)在 1983 年的調查同樣顯示，在 33 個受訪的圖

書館中，其中有 73% 的圖書館之非專業館員的工作時間主要是安排在週末、夜間、上午的前幾個小時、以及吃飯時間。有半數的圖書館，非專業館員在諮詢台的工作時間佔諮詢台總開放時間的一半以上。至於在工作內容方面，當非專業館員值台時，有 63% 的圖書館是由其負責回答所有的問題，另外 37% 的圖書館則明白限定非專業館員回答問題的範圍。(註 23)

前面所提的是早期大規模的諮詢台調查結果，接下來敘述近年來的情況。在諮詢台工讀生之工讀時間方面，一般圖書館大都是依照各參考組之需求，排定固定的值台時間。至於在工作方式方面，可依其形式不同分為四種。第一種是工讀生和館員一起值諮詢台，回答讀者們的問題。當工讀生遇到困難的問題時，可以隨時詢問諮詢館員或請諮詢館員代為回答。通常，館員和工讀同學會配帶不同的識別證，以資區別。例如，新墨西哥大學(Zimmerman Library, University of New Mexico)、(註 24)北伊利諾大學(Founders Library of the Northern Illinois University)、(註 25)亞歷桑那大學(The University of Arizona Library)、(註 26)密西根大學大學部圖書館(Undergraduate Library, University of Michigan, Ann Arbor)、(註 27)以及紐約州立大學奧斯維哥分校圖書館(Penfield Library, State University of New York at Oswego)(註 28)等都是採取這種方式。第二種方式較少有圖書館採用。它主要是由工讀生負

責所有諮詢台的工作，館員則負責其它業務，並不參與諮詢台的工作。楊百翰大學圖書館(Lee Library of Brigham Young University)是少數的例子之一。(註 29)

第三種方式，是由工讀生先行處理所有讀者的諮詢問題，若有需要，再將問題轉介給位在另一處的參考館員。這種方式又可分為兩種不同的實行方法。第一種方法是由研究所工讀生在諮詢台提供服務，再將需要進一步指導的問題轉介給位在辦公室內的參考館員處理。例如，西北密蘇里州立大學的歐文斯圖書館(Owens Library, Northwest Missouri State University)自 1998 年秋季起即採取這種方式。(註 30)第二種方法是在圖書館出入口附近設一個第一線諮詢台 (Information Desk)，由圖書館研究所工讀生負責先行回答讀者的問題，再將複雜的、或是需轉介的問題轉給位於諮詢台的參考館員或者是其它相關的館員處理，此種方式又稱為分化式值台方式。(註 31)例如，伊利諾州立大學香檳校區圖書館(Library of University of Illinois at Urbana-Champaign)自 1980 年起，即開始設有這種第一線諮詢台，工讀生在此負責回答指引性問題、過濾電話、並且教導讀者使用自動化系統，再將需轉介的問題轉給參考館員處理。(註 32)夏威夷大學瑪諾亞分校的漢米爾頓圖書館(Hamilton Library of the University of Hawaii at Manoa)自 1992 年起採取這種值台方式。(註 33)

第四種形式則是將工讀生安排坐在諮詢台以外的某一特定區域，負責特定的工作。通常採用大學部工讀生之圖書館較常採取這種方式。例如，北卡羅萊納大學圖書館(Library of the University of Northern Colorado in Greeley)(註 34)、(Meharry Medical College Library)莫哈瑞醫學院、(註 35)密西根大學圖書館(Undergraduate Library, University of Michigan, Ann Arbor)、(註 36)以及賓漢頓大學圖書館(Binghamton University Library)(註 37)等都採取這種方式。他們將工讀生安排坐在諮詢台以外之某一定點，負責指導讀者有關資料檢索技巧、電腦操作方法、或是圖書館書目查詢系統檢索技巧等工作。

三、圖書館實行結果之評估

大多數採行以工讀生協助諮詢台服務的圖書館，對於這樣的服務型式都直覺的表示肯定。他們覺得工讀生在經過挑選、訓練後，其工作表現多能符合圖書館的需求。他們的服務明顯的減少了館員回答指引性問題的次數，讓館員可以有更多的時間協助解決讀者們比較困難的問題，或是處理其它相關的工作；而工讀同學們也從這樣的機會中學習到圖書館的利用方法，以及相關的工作經驗。(註 38)(註 39)但是他們鮮少對於工讀生之表現進行實際評鑑。在筆者所收集的文獻中，只有三所圖書館曾對其工讀生進行實際評鑑。在此提供其評鑑之結果。

一般諮詢台的評鑑方式，約可分

爲有感式及無感式等兩種。所謂的有感或無感是針對受評鑑者是否有覺知到被評鑑而言。有感式評鑑，包括有筆試測驗或是測試者坐在被測試者旁，實際統計其問題回答的正確率等方式。至於無感式評鑑，通常是請冒充的讀者以事先設計好的問題去詢問受測試者。再從回報的資料中統計受測試者回答問題之正確率。通常，無感式評鑑較能測出諮詢服務的實際情況，但是其花費較高，並且其所採用之方式也較受到爭議。1992年，夏威夷大學圖書館 (Library of the University of Hawaii at Manoa) 曾對其圖書館研究所工讀生進行有感式評鑑。他們在工讀生剛開始工讀時先給予一次問卷筆試，工讀生的答對率是 52%。到學期末時，再進行另一次筆試，其測試成績達 85%，和館員們的很接近了。(註 40)但是由於筆試無法測出受試者實際臨場的反應，因此猜測工讀生實際的表現應該會比筆試成績低些。

另外的兩所圖書館則是對其工讀生進行無感式評鑑。1986年，楊百翰大學圖書館 (Lee Library at Brigham Young University) 對諮詢台之一般研究所工讀生進行無感式評鑑。該館的諮詢台服務是全部由工讀生負責的。評鑑結果發現，工讀生只答對 36% 的參考問題，並且約有 1/3 需要轉介的問題並沒有轉介給相關館員處理。(註 41)

伊利諾大學香檳校區圖書館 (Library of the University of Illinois, Urbana-Champaign) 也曾在 1987 年，對圖書館研究

所工讀生進行無感式評鑑。研究發現，位在第一線諮詢台 (Information Desk) 的圖書館研究所工讀生問題回答的正確率是 70%。(註 42) 他們的評鑑結果明顯的比楊百翰前大學圖書館的成績爲高，這可能是有三個因素。首先是伊利諾大學圖書館的工讀生是圖書館研究所同學，因此通常會比非圖書館研究所同學更熟識圖書館學相關知識。第二個因素是，該館有豐富的工讀生培訓經驗。該館自 1980 年即採用圖書館研究所的學生當工讀生，並且對其進行一系列有計劃的訓練，並不因其爲圖書館研究生而稍有鬆懈。第三個因素是，當這項評鑑在進行時，工讀生對於不會的問題可以從位在諮詢台之館員處得到協助。因此我們可以猜測，若是只由工讀生一人值諮詢台，並且沒有館員支援時，其成績會低些。雖然伊利諾大學圖書館工讀生之評鑑成績達 70%，但是由於他們投注許多心力在培訓其工讀生，因此該研究者對這樣的成績並不滿意。他表示究竟工讀生需要何種額外的訓練，才能有效的加強其能力，仍是一個有待深入研究的領域。

綜合上述幾個圖書館對工讀生之評鑑，我們可以得到一個結論，那就是，工讀生的諮詢台服務能力是很難在短期內達到一定程度的。通常他們需要一段較長時間的學習，尤其是對於非圖書館系的工讀生而言，更是如此。雖然許多圖書館諮詢台對於採行工讀生的方式感到滿意，覺得這方式

不但明顯的減少館員的工作負擔，同時也讓工讀生學習到許多寶貴的經驗，但是從實際進行評鑑的圖書館結果中發現，工讀生的服務能力並不如想像中的理想，館方需投注更多心力，才能維持一定的品質。

參、錄用工讀生的注意事項及可能產生的問題

美國大學圖書館參考諮詢台採用工讀生之方式，已行之有年。茲將需要注意的事項和可能產生的問題加以綜合如下：

一、有關工讀生之來源問題

對於有圖書館研究所之大學圖書館而言，該研究所之研究生是圖書館優先錄用的對象。因為這些同學具有圖書館學的相關知識，在經過圖書館的訓練後，比較容易提供讀者良好的服務。(註 43)至於在沒有圖書館研究所之大學中，則是以錄用對圖書館工作有高度興趣，或是曾修過圖書館利用課程之工讀生較佳。

二、有關工讀生的錄用、管理，以及和館方之間的溝通等問題

工讀生雖然是圖書館最普遍採用的人力支援，但是它的高流動率卻也是最令圖書館困擾的問題。因此除了落實工讀生的管理制度之外，有的圖書館還提供獎學金來吸引工讀生。因為獎學金的金額遠高於工讀金，比較可以吸引到優秀的同學來申請工讀，

另外因為是學年制，因此可以避免工讀生在學期中的異動。(註 44)

工讀生和館方的溝通方面也是一個很重要的問題，楊百翰大學圖書館(Lee Library at Brigham Young University)的報告就曾顯示，館員們對於工讀生的服務不滿意，而工讀生們也覺得被館員們所孤立。(註 45)這可能是因為兩者間缺少互動，團隊默契不佳之故。要解決這個問題，館方最好能指派一位館員負責安排工讀生的值勤、訓練課程時間、及其它館方和工讀生之間的相關事宜等。此外，由於大部份的工讀生多是為了經濟因素才來圖書館打工，因此如何激勵工讀生的學習意願和動機也是值得重視的問題。

三、有關工讀生之工讀時間問題

圖書館可以參考以往的諮詢台工作記錄，瞭解讀者使用圖書館的時段，再依館方之考量，決定工讀生之工讀時間。由於工讀生的能力仍有待加強，因此圖書館若需安排由工讀生獨自值諮詢台時，最好選擇讀者較少的時段。

四、有關工讀生的訓練問題。

在工讀生的訓練方面，圖書館通常會根據其以往的諮詢台問題類型，研擬出工讀生訓練課程內容。並且經常地評估其課程，以符合實際的需求。但是，伍大德(Woodard)針對伊利諾大學香檳校區圖書館(Library of the University of Illinois at Urbana-Cham-

paign)工讀生服務能力研究指出，工讀生的諮詢服務能力有其限制，很難大幅提昇。伊利諾大學香檳校區(University of Illinois at Urbana-Champaign)的圖書館學研究所向來在美國的圖書館學領域頗負盛名。該校圖書館自1980年起，即開始採用其圖書館研究所工讀生來協助諮詢台服務工作，並且對其實行一系列有計劃的訓練，並不因其為圖書館研究生而鬆懈。另外，該館諮詢台是採用分化式值台方式。工讀生值第一線諮詢台(Information Desk)時若有問題可隨時請位在諮詢台的參考館員協助。因此當他們花很多心力在工讀生的訓練上，結果發現工讀生的評鑑成績是70%時，該研究者伍大德頗為失望。在其報告中，他除了建議圖書館要加強“轉介服務”的訓練，嚴格要求工讀生要接受完整的訓練外，他也表示，諮詢台的工讀生究竟需要何種額外的訓練以有效加強其能力，尚是有待進一步研究瞭解的領域。(註46)

五、有關“問題轉介服務”的訓練

許多圖書館在採用工讀生後，都希望儘量可以維持諮詢台的服務水準。研究顯示，工讀生在面對諮詢台讀者的問題時，由於其相關圖書館學的知識不足，因此會發生回答錯誤而不自知，以及沒有將需要轉介的問題轉介給其它相關單位等情況，進而影響到參考諮詢的服務成效。(註47)(註48)針對這個問題，有研究建議要落

實工讀生“問題轉介服務訓練”。也就是說，館方可基於問題分工的概念，明確的列出需要進行轉介服務的問題範圍、以及需由工讀同學負責回答的問題範圍，並且也要注意和工讀生間的溝通。因為，有的工讀生會覺得轉介問題不但打擾到館員，並且也會顯示自己的能力不足，因而影響到其轉介服務的意願。故館方除了明定執行原則外，也應向工讀生說明，為了維持諮詢台的服務水準，轉介服務是必需的服務。

六、諮詢台不宜全面由工讀生值台

工讀生雖然是參考諮詢台的替代人力，但是由於其圖書館學之相關知識並不如參考館員豐富，並且沒有長期的工作經驗，因此仍然沒有能力完全取代參考館員的服務。龐基(Prof. Bunge)曾對31所學術圖書館的參考服務進行評估，以瞭解館員問題回答的正確性和讀者滿意度之間的關係。研究發現，讀者滿意度比較低的圖書館之參考服務有5種特性。它們分別是館員對於問題的回答以指引式的答案明顯居多、大多數問題的回答時間在2分鐘以內、解答問題的資料以一種資源居多、讀者們普遍覺得沒受到足夠的服務或是服務的時間不夠、讀者覺得和館員的溝通比較困難。至於在讀者滿意度比較高的圖書館方面，其參考館員比較會處理複雜度高的問題、他們對於問題是否已解決的認知或判斷和讀者們的看法較一致、他們

比較敏感、比較能感受到和讀者溝通的困難、因此也比較能滿足讀者們的真正需求。(註 49)

從上列的敘述，我們可以瞭解到參考諮詢館員除了要具備圖書館的專業知識外，還需有能力分辨讀者問題的深度及廣度，並且具備良好的溝通能力，包括問題溝通技巧、面談技巧、對於語言及非語言行為的認知，(註 50)以及傳授圖書館利用指導課程的能力等。這些對於工讀生而言，是很難在短期內可以學會並且勝任的。

七、定期評估服務成效

從美國圖書館諮詢台採行工讀生之相關報告顯示，館員們普遍對這種工作方式表示滿意，覺得明顯的減少了工作負擔。但是如前述，從少數有進行實際評鑑的圖書館之結果發現，工讀生答對讀者的問題之比例偏低。由此可以得知，若要維持諮詢台的服務水準，圖書館有必要對工讀生之服務進行實際評估，以確實瞭解此種服務之成效。一般諮詢台的評估方式，可分為有感式及無感式評估等兩種。對評估方式有興趣者，可參考黃綠琬之文章以進一步瞭解。(註 51)

肆、結論

自 1970 年以來，愈來愈多的美國大學圖書館諮詢台因為經費短缺，無力聘用專業館員，而開始採用非專業館員或工讀生來協助其部份業務的進行。本文乃是針對其中採用工讀生的

圖書館之經驗來進行探討。研究發現，早期的圖書館對於工讀生的任用及訓練等事宜並不重視。這現象直到 1980 年代才普遍的改變。圖書館界逐漸地對於有關工讀生之錄用、訓練、工作內容、及工作評鑑等方面給予注意及改善。雖然此種方式有效的解決人力問題，然而就幾個圖書館實際對其工讀生的評鑑結果顯示，其服務品質並無法令人十分滿意。工讀生的諮詢能力縱然可以經由訓練提昇，但並不能達到和參考館員一樣的水準。

綜合美國大學圖書館的經驗，筆者對於考慮採用工讀生輪值參考諮詢台者，提出六個注意事項：

- (1) 專人負責工讀生的管理：圖書館若大量採用工讀生來協助諮詢台時，就會衍生出許多相關細節問題。這時最好能有館員專人負責工讀生之管理事宜，以增加管理效率。例如，工讀生的流動性大是館方向來的困擾，因此如何加強其穩定性是館方在工讀生管理方面首先要面對的問題。其它還包括有工讀生的錄用、管理，以及和館方的溝通等事宜。
- (2) 加強工讀生的訓練：館方要研擬出一系列諮詢台相關訓練課程，不論是否採用圖書館研究所工讀生，館方都需要對其進行一定的訓練。
- (3) 工讀生工作分工化：工讀生在初開始工讀時，其對於圖書館的知識不足，因此適合分配其負責某些特定的工作，例如館藏查詢系統、或資

料庫之使用指導等。這樣一來，不但可以有效減少諮詢台館員的工作負擔，並且可以有效提高工讀生的服務效率。故筆者建議，在工讀生任用之初，需明確界定工讀生及館員所應負責之問題範圍。當工讀生對參考工作比較熟悉之後，館方則可以酌情擴大其負責之工作範圍。

- (4) 落實“轉介服務”：由於工讀生對圖書館的相關知識不足，館方除了對參考問題進行分類分工外，並且要

落實工讀生“轉介服務”的訓練，讓工讀生確實將無法解答之問題轉介給參考館員處理。

- (5) 館員支援：當諮詢台是由工讀生在負責值台時，辦公室內要有參考館員待命，隨時支援櫃台。
- (6) 定期進行服務評鑑：館方要定期進行工讀生的服務評鑑，以瞭解其服務能力，維護服務品質，並做為訓練課程內容改進之參考。

註 釋

註1： Encyclopedia of Library & Information Science (Marcel Dekker Inc. 1978) v.25, p.210.

註2： Laura M. Boyer and William C. Theimer, Jr., "The Use and Training of Nonprofessional Personnel at Reference Desks in Selected College and University Libraries," College & Research Libraries36:3(May 1975):193-200.

註3： Martin P. Courtois and Lori A. Goetsch, "Use of Nonprofessionals at Reference Desks," College and Research Library 45: 5(Sep 1984): 386-391.

註4： Marjorie Murfin E., "Paraprofessionals at the Reference Desk," The Journal of Academic Librarianship14:1 (1988):10-14.

註5： Nina K. Stephenson and Linda St. Clair, "Extending The Clan: Graduate Assistantships In The Reference Department," Reference Services Review 24:3(Fall, 1996) : 29-36, 66.

註6： Jeffrey W. St. Clair and Rao Aluri, "Staffing The Reference Desk: Professionals or Nonprofessionals," The Journal of Academic Librarianship 31: 3(1977): 149-153.

註7： Charles A. Bunge and Marjorie E. Murfin, "Reference Questions - Data From The Field," RQ 27: 1(Fall 1987): 15-18.

註8： Karen J. Graves, "Implementation and Evaluation of Information Desk Services Provided by Library Technical Assistants," Bulletin of Medical Library Association 86: 4(Oct 1998): 475-485.

註9：同註2，頁197。

註10：同註3，頁389。

註11：同註5，頁32-33。

註12： Beth S. Woodard and Sharon J. Van Der Laan, "Training Preprofessionals for Reference Service," The Reference Librarian 16(Winter 1986): 233-254.

- 註13：Blanche E. Judd, Michael J. McLane, and Nancy Seale Osborne, "Valuing Diversity : Students Helping Students," The Reference Librarian (45/46) (1994) : 93-110.
- 註14：John O. Christensen et al, "An Evaluation of Reference Desk Service," College & Research Libraries 50: 5(Fall 1989): 468-483.
- 註15：Eugene O. Bowser, "Database Assistants : the Student Workers of the New Era of Automation," Colorado Libraries (Win 1996):13-16.
- 註16：同註 5，頁 33。
- 註17：同註 12，頁 245-247。
- 註18：Diane Nahl and et al, "Effectiveness of Fieldwork at a Information Desk: a Prototype for Academic Library-Library School Collatoration," The Journal of Academic Librarianship 20: 5/6(Nov 1994): 291-294.
- 註19：Blanche E. Judd, Michael J. McLane, and Nancy Seale Osborne, "Valuing Diversity: Students Helping Students, " The Reference Librarian 45/46(1994): 93-110.
- 註20：同註 8，頁 479。
- 註21：Beth S. Woodard, "The Effectiveness of An Information Desk Staffed by Graduate Students and Nonprofessional, "College & Research Library 50(1989) : 455。
- 註22：同註 2，頁 198。
- 註23：同註 3，頁 388-389。
- 註24：同註 5。
- 註25：James A. West, "Reference Service from a Graduate Assistant's Point of View, "Illinois Libraries 73(Nov.1991): 528-529.
- 註26：Jeanne F. Voyles and Mark D. Winston, "The Changing Role of the Student Employee in a Team Based Organization," Journal of Library Administration 21(3/4) (1995): 109-123.
- 註27：Barbara MacAdam and Darlene P. Nichols, "Peer Information Counseling at the University of Michigan Undergraduate Library," The Journal of Academic Librarianship15: 4 (1989): 204-209.
- 註28：同註 5。
- 註29：同註 14。
- 註30：Pat Parshall McFarland, "Utilizing Support Staff at the Front Desk," Library Mosaics10: 2 (1999): 13.
- 註31：王慧玉，「分化式參考服務模式在大學圖書館應用之可行性探討」，大學圖書館 1 卷 1 期(86 年 1 月)，頁 55-70。
- 註32：同註 22。
- 註33：同註 18，頁 291。
- 註34：同註 15。

- 註35：Martha F. Earl & et al., "Medical Students as CD-ROM End-User Trainers," Bulletin of Medical Library Association 79: 1(Jan 1991): 65-67.
- 註36：Barbara MacAdam and Darlene P. Nichols, "Per Information Counseling : An Academic Library Program for Minority Students," The Journal of Academic Librarianship15: 4(1989): 204-209.
- 註37：Prue Stelling, "Student to Student: Training Peer Advisors to Provide BI," Research Strategies 14: 1(Win. 1996): 50-55.
- 註38：同註 18。
- 註39：同註 31。
- 註40：同註 18。
- 註41：同註 14。
- 註42：同註 21，頁 463。
- 註43：同註 12。
- 註44：同註 5。
- 註45：同註 14。
- 註46：同註 21，頁 463。
- 註47：同註 20。
- 註48：同註 3。
- 註49：同註 7。
- 註50：謝焜盛，「參考晤談中『非語言溝通』之分析」，台北市立圖書館館訊10卷3期(1993年3月)，頁 30-45。
- 註51：黃綠琬，「無感式參考服務評鑑：談 55 Percent Rule」，書苑季刊 19期(83年1月)，頁 49-69。