

# 國立政治大學圖書館參考服務使用研究

## A Study of the Reference Service Utilization at the National Chengchi University Libraries

蔡香美

Hsiang-mei Tsai

國立政治大學社會科學資料中心

Social Sciences Materials Center, National Chengchi University

### 【摘要 Abstract】

參考服務使用研究是參考服務評鑑的一環，在圖書館對使用者實施調查，可用來瞭解其需求範圍及評量圖書館的服務效益。本研究係以問卷調查法為主，調查政大師生對圖書館參考服務的認知、使用或不使用的原因，使用情形以及滿意程度、建議等。

調查研究結果發現，政大師生對參考服務項目認知程度相當高，在使用上，以教授指定參考書和館際合作兩項較低，館際合作甚至不到四分之一的人曾使用。師生在希望館員協助的意願上，仍限於利用指導與協助找資料兩方面，不太相信館員有能力能做進一步專業性書目指導，作者並針對研究結果，提出幾項建議改進參考服務。

The reference service utilization study is a part of the reference service evaluation for the purpose of understanding the scope of demands and evaluating the library service efficiency through a survey of the library users. This paper aims to study by means of questionnaires the knowledge of the library reference service on the part of the faculty and students of the National Chengchi University, reasons for their utilization or disuse, the state-of-art of their utilization, their sense of satisfaction and workable suggestions.

### 關鍵詞 Keyword

參考服務 參考諮詢 參考工具書 教授指定參考書 館際合作 光碟檢索

Reference services, User satisfaction, User surveys, CD-ROMs



## 壹、緒論

參考服務 (Reference service) 是圖書館作業中最富挑戰性，最能嘉惠圖書館使用者的一項服務，也是圖書館讀者服務中十分重要的一環。Rolland E. Stevens曾指出「參考工作是圖書館服務的脊骨」<sup>①</sup>，其重要性不言而喻。尤其是在資訊時代裏，應用資訊技術與通訊網路，使得參考資訊服務更具有其新的使命和更高的效益。

根據 Rothstein 的說法，一八七〇年代的 Samuel Swett Green 是正式倡導圖書館參考服務的先驅<sup>②</sup>，參考服務觀念自一八七六年起逐漸發展<sup>③</sup>，一百多年來已成為圖書館重要服務項目之一。Green 更主張圖書館員應走入讀者群，在讀者服務的供應上是主動的而非被動的服務<sup>④</sup>。直到一九六〇年代起電子計算機成功地應用到圖書館，同時亦因通訊網路技術的蓬勃發展，一九七〇年代以後參考服務更走向線上檢索的資訊網發展<sup>⑤</sup>，到了一九八〇年代後期，光碟 (CD-ROM) 資料庫更以黑馬姿態異軍突起，震撼圖書館與資訊界，成為參考資訊服務的主要媒體之一，其所帶來的衝擊實在相當大。如今參考服務已發展到與資訊檢索服務密不可分的境界，在美國大學院校圖書館中有其舉足輕重的地位。

然而參考服務由於時間、環境、電腦、通信傳輸、以及科技的發展，在服務方式、運用工具上已有不少的改變，但是其所需秉持的精神內涵則應是歷久不變的<sup>⑥</sup>。

圖書館提供參考服務，無非就在於協助讀者使用圖書館的各項資源，也在於供給讀者所需的資訊。美國參考服務從公共圖書館發展，而在大學院校圖書館發揚光大。我國參考服務在民國初年，文華書院已開「中文參考書學要」、「西文參考書學要」的課程<sup>⑦</sup>，起步不算太晚，但是參考服務內涵層次，似乎跟不上美國的腳步，理論

與研究均有一段相當差距。近年來由於資訊服務，使得參考服務漸受重視，在我國最新的大學圖書館標準草案中，已有參考服務組的組織編制<sup>⑧</sup>，足見我國大學圖書館對參考服務的重視程度。

大學圖書館的服務至少應滿足三種不同使用者的需求，即教師、職員、大學生<sup>⑨</sup>，在國內又以教師與學生（尤其是研究生）為主，他們在教學與研究上的興趣及其對圖書館參考服務的需求，正是圖書館戮力發展參考服務的決策依據與重要參考。圖書館必先瞭解使用者的特性、態度、人數、興趣、研究及教學需求，就如同企業經營者要先掌握顧客的需求一般。有關圖書館採訪、編目、自動化、行政管理、期刊管理等的研究較多，但對圖書館所服務的對象的研究甚少，所知不多，可以說90%以上研究集中在圖書館的各種事務，而忽視了讀者的研究<sup>⑩</sup>。

圖書館存在的理由乃是為了讀者，所謂「知己知彼，百戰百勝」，我們應該進行使用者與使用研究，瞭解服務對象的特性需求與問題，類似商業團體所作的「市場調查」，提供分析數據，才能作正確決策，而不是閉門造車，提供不合需求的服務。

在圖書館，對使用者實施調查，可用來瞭解其需求範圍及評量圖書館的服務效益<sup>⑪</sup>，參考服務使用研究正是參考服務評鑑的一環，但在國內目前有關大學圖書館參考服務的調查研究似不多見。研究者服務於國立政治大學（以下簡稱政大）圖書館，並曾負責四年之參考服務工作，故以國立政治大學圖書館的參考服務為例，加以調查研究。政大圖書館至民國八十四年四月止，中西文參考館藏合計約有8850種，由於主管相當的重視，近年來不斷地添購圖書資料、光碟資料庫與設備，現有光碟資料庫60種（為全國圖書館引進光碟資料庫較多的圖書館之一者），部份以光碟網路（透過校園網路）提供服務。所提供的參考



服務包括參考諮詢、參考工具書之使用、教授指定參考書、館際合作、光碟檢索、光碟訓練、線上資訊檢索、利用指導等、且不斷地引進新的資訊產品與技術的提昇，改進服務品質。

政大圖書館提供參考服務，館員也增至三人，然而究竟政大師生對圖書館所提供的參考服務瞭解多少，哪些人使用何項參考服務？爲了什麼目的而使用，對各項服務的滿意程度如何，哪些人不用何項服務，不用的原因是什麼？參考館藏、資訊檢索、設備及其他參考服務項目，是否充分有用，師生對參考服務的需求、建議及期望為何？希望能藉此研究來分析探討，將研究成果提供館方，作爲改進缺失、規劃參考服務未來發展之重要參考依據，並能使有關教育主管單位重視圖書館參考服務對學校師生教學之功能。更期能透過此項研究調查，推廣參考服務，提醒不利用參考服務讀者的注意。

## 貳、研究目的、範圍與限制、程序

### 一、本研究的目的如下：

- (一)分析並比較政大教師和研究生對圖書館參考服務的認知及態度。
- (二)探討政大教師和研究生使用或不使用各項參考服務的原因。
- (三)分析政大教師和研究生使用參考諮詢、參考館藏、館際合作、教授指定參考書的情形、差異以及滿意程度。
- (四)分析政大教師和研究生對光碟資料庫之認識與使用情形及滿意程度。
- (五)探討政大教師和研究生對圖書館參考服務的需求和建議。

### 二、研究範圍與限制

根據國外文獻得知大學生利用圖書館的比例並不高，是因爲需要使用圖書館的課程較少，圖書館的使用者大都是教師和研究生<sup>⑫</sup>，而且根據

筆者實際工作經驗觀察亦是如此。故本研究的對象限定政大的專任教師以及研究生。其中企業管理研究所、東亞研究所、地政研究所，三個研究所因地點之故，新聞研究所因已有傳播學院分館，故不列入調查範圍。排除上述四個研究所後，共計合全校六個學院三十三個系所的教師與研究生。

調查對象分述如下：

#### (一)專任教師部份

實施調查填答是以問卷發放之前一年爲範圍，故本研究排除八十二學年度、八十三學年度出國進修和休假的專任教師，教師部份之調查對象乃是根據民國八十三年十月出版之「國立政治大學教職員錄」<sup>⑬</sup>，共計404人。

#### (二)研究生部份

因實施調查期間正值新學年度開始，鑒於博士班、碩士班一年級新生對圖書館的利用時間過短，若納入調查會因無法填答問卷，造成問卷失效或誤差，故本研究排除博士班、碩士班一年級新生，以博士班、碩士班二年級和二年級以上，且八十二學年度不曾休學，八十三學年第一學期已註冊者，共計852人，總計本研究之調查對象專任教師（包括教授、副教授、講師）以及博士、碩士班二年級和二年級以上者，共計1256人。

本論文所使用的問卷，乃是根據研究目的，參考Durfee<sup>⑭</sup>及Titus<sup>⑮</sup>的研究問卷及有關文獻，並綜合個人工作經驗編製而成。

本研究所探討的參考服務範圍，係指American Library Association, Reference and Adult Services Division所發佈之「參考服務準則」中的直接服務的部分，包括(1)參考或資訊服務；(2)正式或非正式的圖書館與其資源之利用指導，不包括間接服務（資料選擇、參考工作之管理、編輯工具書）的活動<sup>⑯</sup>。政大圖書館目前所提供的參考服務亦僅限於直接服務的部份，包括



參考諮詢（口頭或電話）、參考館藏、教授指定參考書、館際合作、光碟檢索、光碟訓練、線上資訊檢索（自民國八十四年四月開始提供連接國科會科技網路STICNET，檢索國內外資料庫，因距問卷發放的時間只有半年，故不列為調查項目）、利用指導（自民國八十年起改為任務編組，以參觀方式講解圖書館各項資源與服務）。

### 三、研究程序

本研究所需的問卷，於民國八十三年十月上旬擬定初稿，並於十月中旬請若干位教師與研究生先行預試，之後依據受試者所提意見修改，再由指導教授陳雪華博士審核而定稿。正式問卷於八十三年十月下旬發出，至十一月十五日回收教師問卷共計134份，研究生問卷共計463份。隨後又發文給全校調查對象中未填答的教師進行催索，以求增加回收率，至十二月十日止，共回收各學院教師問卷212份，回收率約52.5%，以法學院回收率最高，達75.0%，理學院次之。各學院研究生問卷465份，回收率約54.6%，以法學院回收率最高，達66.7%，商學院次之。合計師生問卷共發出1256份，回收677份，總回收率約53.9%。

本研究在等待回收問卷期間即著手編定問卷轉碼（coding）原則與欄位設定，問卷回收後，即進行受試者填答資料的轉碼和編寫，利用文書處理系統將回收問卷一一建檔，並經二次校對改正，完成正式資料檔，再利用「統計分析系統」（SAS：Statistical Analysis System）套裝軟體<sup>①</sup>進行統計分析。

### 參、調查結果之分析

以下分別就師生對參考服務的認知及使用、參考諮詢、參考工具書的使用、教授指定參考書、館際合作、光碟檢索、師生希望館員協助的意願、師生對參考服務的滿意程度等幾方面，討論本研究調查所得之結果。

#### 一、師生對參考服務的認知及使用

政大師生對參考服務項目認識程度不低，以圖書館參考服務提供的五種項目而言，參考諮詢、參考工具書、教授指定參考書、光碟檢索四項，師生均有九成以上的人知道。僅有館際合作一項，師生知道的未達八成，教師只有八成的人知道光碟檢索，低於其他三項。五項中教師最常使用的參考服務是參考諮詢，其次是參考工具書，再其次是光碟檢索，教授指定參考書，館際合作只有不到四分之一的人使用過。研究生使用最多的服務是使用參考工具書，其次是光碟檢索，再其次是參考諮詢，教授指定參考書和館際合作只有兩成的使用者。師生在一年中使用參考服務次數，教師以1-3次最多，研究生則約有四分之一的人一年約使用參考服務16-30次為最多。一般說來，一年中研究生使用參考服務的次數多於教師。

#### 二、參考諮詢方面

教師經常詢問的參考諮詢問題，依序為「圖書館某類某種資料放在哪裡」、「圖書館有沒有某種參考書」、「有沒有比較新的資料」。而研究生經常詢問的參考諮詢問題，依序為「光碟資料庫如何檢索」、「圖書館某類某種資料放在哪」、「欲查某資料應該怎麼查」。師生經常詢問的參考諮詢問題不大相同。師生不尋求館員幫助的最主要原因，都是認為自己有能力找到資料，不需要。教師有將近一半的人也是因為不相信館員有能力協助而不曾尋求館員協助，研究生則有些是因為不好意思問。

#### 三、參考工具書的使用方面

教師使用參考工具書主要是為了研究計劃、教學需要及寫文章、寫書，而研究生主要是為了寫報告、學位論文及擔任幫老師找資料的助理。教師使用最多的參考工具書類型是書目，各學院教師都有四分之三以上使用書目，法學院教師使



用比例最高。其次是索引摘要，理學院教師使用比例最高。再其次是字典辭典，外語學院教師使用比例最高。教師使用其他各類型參考工具書的程度，依序是百科全書類書、統計、年鑑年表、法規、傳記資料、地理資料、名錄、手冊指南、小冊子。

研究生使用最多的參考工具書類也是書目，各學院研究生都有六成以上使用書目，理學院研究生使用比例最高。其次是索引摘要，文學院研究生使用比例最高。再其次是字典辭典，也是文學院研究生使用比例最高。研究生使用其他各類型參考工具書的程度，依序是百科全書類書、法規、統計、年鑑年表、傳記資料、地理資料、名錄、手冊指南、小冊子。一般而言，研究生在各類參考工具書的使用比例低於教師。

師生不使用參考工具書最主要原因均是認為不需要，而不使用書目、索引摘要、字典辭典、百科全書、年鑑年表、法規的次要原因是「在他處可以查到」。

有七成的教師認為參考工具書有幫助，但不足一半的教師認為參考工具書能滿足查尋需求、且不認為參考工具書排架方式很容易找。研究生認為參考工具書有幫助的佔六成，略低於教師，且只有三分之一的人認為參考工具書能滿足查尋需求、也不認為參考工具排架方式很容易找，可見圖書館的參考工具書館藏不盡符合使用需求，且排架方式也不理想。

#### 四、教授指定參考書方面

全校僅有四成的教師曾使用教授指定參考書，且以理學院比例稍高，次高的為外語學院，法學院最低。各學院以教授和副教授使用教授指定參考書的較多，講師約只有兩成不到的人指定教授指定參考書。教師不曾指定教授指定參定書，主要理由依序是「不需要」、「不喜歡指定」、「太麻煩」。有些表示對於可指定數量限制及服

務辦法並不清楚，有些則是認為圖書館來不及購入欲指定圖書而不指定，甚至表示不知道此項服務。而且在曾使用此項服務的教師中，不到一半認為教授指定參考書能滿足需求。

#### 五、館際合作方面

師生利用館際合作服務，教師以理學院為最多，但只有約四成的人會利用，法學院、商學院、外語學院教師甚少利用，僅約一成的人利用。研究生的利用情形也不高，利用比例最高的是理學院，但仍只有不到四分之一的人利用，商學院研究生利用的比例最低，不到十分之一的人會利用。不利用館際合作服務的原因，有一半左右的人均是因為直接到他館去找，並覺得館際合作服務的時效太慢而不利用館際合作服務，師生有兩成左右因不知道此服務而不使用，利用過館際合作的師生認為有幫助的約佔七成。與吳明德教授十年前所作的研究相比較，政大師生對圖書館的館際合作認知與使用情形，不但沒有改善反而更差。

#### 六、光碟資料庫檢索方面

教師得知光碟資料庫檢索服務的主要途徑，依序為「圖書館海報」、「圖書館印刷式簡介」、「經由別人介紹」。研究生得知光碟資料庫檢索服務的主要途徑，依序為「圖書館海報」、「經由別人介紹」、「圖書館辦的利用指導」。圖書館請有美工專長的工讀生做的宣傳海報發揮了功能，是一種有效的宣傳方式。

教師中有六成曾使用光碟檢索，以商學院的比例最高，高達87.5%，理學院、文學院使用者比例最低，只有三分之一不到的人使用。研究生使用光碟檢索，以外語學院的比例最高，有高達九成的使用者，商學院、文學院使用者的比例最低。教師使用光碟檢索主要皆是為了研究計劃、第二個主因是為了教學需要、研究生主要皆是為了學位論文及寫報告，第三個主要原因是因為嫌



任幫老師找資料的助理。

各學院師生使用光碟檢索的困難，均是以無法善用系統的指令的人數最多，教師次多的是「不會列印或下載」、「螢幕看久覺得疲倦」。研究生次多的困難是「螢幕看久覺得很疲倦」，然後是「不會縮小範圍」、「不會列印或下載」，有些人覺得列印程序太麻煩、資料庫使用手冊不切合需要。

各學院師生使用光碟檢索後的困難，均是檢索到的文獻不易取得，其中法學院和商學院認為檢索到的文獻不易取得的人數比例不若其他學院那麼高，或可推測政大圖書館在法學和商學領域有較豐富的館藏，由於檢索到書目資料往往無法在國內印到原文，而使某些人不喜歡再查光碟。

各學院教師不使用光碟檢索的原因，社會科學院和商學院的主因均是不喜歡用電腦查尋，文學院教師是因請助理查尋，法學院和外語學院教師是因不知道有此服務，理學院教師是因沒有適用的資料庫。各學院研究生不使用光碟檢索的原因，社會科學院是因檢索到的文獻不易取得，文學院、法學院、商學院和理學院是在其他圖書館查尋，商學院研究生仍有四分之一的人不知道有此項服務。教師使用光碟檢索次數不多，研究生使用光碟檢索服務的次數較教師多，約兩成的人使用7-15次，將近兩成的人使用16-30次。

各學院教師中，社科學院、商學院、理學院半數以上的教師學習光碟檢查查尋技巧的主要方法皆是「電腦螢幕畫面說明」，文學院和外語學院教師多數採直接問館員的方式，而法學院多數教師會不斷嘗試，最後才是圖書館舉辦的光碟講習。研究生半數以上學習光碟檢查查尋技巧的主要方法皆是以電腦螢幕畫面說明，其他依序是「不斷嘗試」、「問其他人」、「直接問館員」、「光碟資料庫使用手冊」、「圖書館舉辦的光碟講習」。

有八成五的師生覺得光碟檢查查比查印刷型式的索引書目方便，會介紹同學來使用光碟資料庫。政大師生最常使用的光碟資料庫，依序為中華博碩士論文資料庫、國立中央圖書館期刊論文索引光碟系統、ABI/INFORM、DAO、中華民國企管文獻摘要資料庫、SSCI、SSI、ABI/BPO、SSI/FULL TEXT、財經紀事等。在60種光碟資料庫中，有30種是使用者不足10人的，其中GROLIER ELECTRONIC ENCYCLOPEDIA與IDD M & A TRANSCATIONS兩種不會有教師或研究生使用過。GERMAN BOOKS IN PRINT (VLB)、ISSN COMPACT、NTIS BIBLIOGRAPHIC DATABASE、EXCERPTA MEDICA CD: NEUROSCIENCES、B & T LINK五種光碟資料庫均只有一人曾使用。

文學院最常使用的光碟資料庫，依序是中華博碩士論文資料庫、中央圖書館期刊論文索引、ERIC、DAO、PSYCLIT等。社會科學院最常使用的光碟資料庫，依序是中華博碩士論文資料庫、中央圖書館期刊論文索引、SSI、SSCI等。法學院最常使用的光碟資料庫，依序是中華博碩士論文資料庫、LEGAL TRAC、中央圖書館期刊論文索引、SSI、DAO等。

商學院最常使用的光碟資料庫，依序是中華博碩士論文資料庫、ABI/INFORM、ABI/BPO、MARS、中央圖書館期刊論文索引等。外語學院最常使用的光碟資料庫，依序是中華博碩士論文資料庫、DAO、HUMANITIES、MLA INTERNATIONAL BIBLIOGRAPHY、ACADEMIC等。理學院最常使用的光碟資料庫，依序是中華博碩士論文資料庫、PSYCLIT、ERIC、MARS、APPLIED SCIENCE & TECHNOLOGY INDEX等。

## 七、師生希望館員協助的意願方面

教師期望館員協助的意願強度，在蒐集其研



究主題相關的書目索引摘要方面，以商學院最強，理學院最弱；在協助其所開課程的學生蒐集該課程相關書目索引摘要方面，每一學院均不到半數的人有意願，外語學院和理學院都很低，不到三成；在為其所開課程的學生作圖書館利用指導方面，以商學院最強，法學院最弱；在協助找尋所需資料方面，亦以商學院最強，法學院較弱。

研究生期望館員協助的意願的強度，在蒐集學位論文相關的書目索引摘要方面，以法學院最強，外語學院最弱。在指導蒐集所修課程的相關書目索引摘要方面，也是以法學院較強，外語學院和理學院都很低。在為其作圖書館利用指導方面，以法學院和外語學院最強，理學院最弱。在協助找尋所需資料方面，亦以法學院最強，外語學院較弱。

師生希望館員協助的意願，仍侷限於圖書館利用指導與協助找尋所需資料兩方面，在協助蒐集其研究主題、學位論文、所修課程相關的書目索引摘要方面的意願很低，大部份人表示館員不可能作這種服務、不相信館員有特殊的學科背景可勝任此種服務。

但是誠如Gratch所言，調查研究雖然耗時費力，但調查在與教師的聯繫上倒是很有益處<sup>⑧</sup>。此次調查師生表示，原來圖書館還提供這麼多的服務，且推崇這樣的使用者調查用意良善，極富意義。

## 八、師生對參考服務的滿意程度方面

對參考館員的服務方面，教師認為服務態度很親切的佔七成，認為參考館員對參考資料很熟悉的佔三分之二，認為參考館員對光碟資料庫很熟悉的約佔一半，對參考館員在光碟檢索的服務感到滿意的佔64.2%。認為參考工具書有幫助的佔68.9%，不足一半的教師認為圖書館的參考工具書能滿足查尋需求、認為圖書館的參考工具書排架方式很容易找、認為教授指定參考書能滿足

需求。

認為圖書館的館際合作服務有幫助的佔76.7%。在光碟檢索服務方面，有六成的人同意圖書館光碟檢索室的硬體設備不錯，有七成認為透過校園網路查尋光碟資料庫頗為方便，有八成五的人認為圖書館光碟資料庫很有幫助、覺得圖書館舉辦光碟資料庫講習頗有必要、覺得光碟檢索比查印刷型式的索引書目方便、會介紹光碟資料庫給學生的，但只有四成的人會指定學生使用光碟資料庫檢索。

研究生認為參考館員服務態度很親切的將近佔七成，認為參考館員對參考資料很熟悉的約佔一半，六成五的人認為參考館員對光碟資料庫很熟悉、對參考館員在光碟檢索的服務感到滿意，與教師滿意的比例相當。六成的人認為圖書館的參考工具書有幫助，約三分之一的研究生認為圖書館的參考工具書能滿足查尋需求、認為圖書館的參考工具書排架方式很容易找。

七成的研究生認為圖書館的館際合作服務有幫助，六成的人同意圖書館光碟檢索室的硬體設備不錯，認為透過校園網路查尋光碟資料庫頗為方便，八成五的人認為圖書館光碟資料庫很有幫助，覺得圖書館舉辦光碟資料庫講習是必要的；但只有七成的人認為圖書館舉辦光碟資料庫講習有幫助，八成五的人覺得光碟檢索比使用印刷型式的索引書目方便，會介紹同學來使用光碟資料庫。

## 肆、建議

依據本研究的結論，提出下列七點建議以供參考：

### 一、加強服務熱誠增進館員專業與學科能力並提昇形象

本調查研究發現，教師有將近一半的人也是因為不相信館員有能力協助而不曾尋求館員協助



，研究生則有些是因為不好意思問。只有七成認為服務態度很親切，滿意程度不夠高，認為參考館員對參考資料、對光碟資料庫很熟悉的也只佔一半到三分之二。值得館方注意參考館員站在圖書館的第一線，應加強對參考資料和對光碟資料庫的熟悉。其協助讀者的能力，除加強服務熱誠和專業素養外，在學科背景的養成上更是值得長期規劃，以期能漸漸獲得肯定。

## 二、建立參考館藏特色、把握時效

不到一半的人認為參考工具書能滿足其查尋需求，不利用館際合作服務的原因，有一半左右的人均是因為直接到他館去找，均顯示館藏之不足，應全面檢視參考館藏，建立基本參考館藏，並在既有的館藏上須特別注意更新的時效。可以參考本研究結果，有計劃地建立以商學與法學的核心參考館藏，與兩學院合作訂定範圍，並與國內其他大學合作發展，避免重複，可學習國外 ILLINET、OhioLink 的模式，朝「全國唯一」的範圍、方向去規劃，建立特色與重點，有系統地持續發展。除配合提供本校師生所需之外，還可以兼而擔起學術圖書館支援國內學術研究的使命。如 Illinois University 圖書館參考服務的特色，在於斯拉夫和東歐研究的主題，該館可說是全美對斯拉夫和東歐研究最重要的諮詢單位，就是一個很好的典範<sup>⑩</sup>。

## 三、加強教授指定參考書服務

由全校僅有四成的教師曾使用教授指定參考書看來，此項服務成效不佳。不指定的原因是由於不清楚服務辦法和不需要的話，圖書館應加強宣導，有些學校是由主管當局統一規定，成效較佳。若是認為圖書館來不及購入圖書而不指定，則應與圖書館採訪單位加強聯繫，且可提早發出通知使之有足夠時間購置圖書。由於目前空間不足而對指定冊數有所限制，造成部份教師之不便，建議館方應規畫有充足空間之適當區域，提供

教授指定參考書服務。且曾使用此項服務的教師中，不到一半的人認為教授指定參考書能滿足需求，館方應考慮朝著檢討提供此項服務的方便性，並主動提供教師有關學生的使用情形統計資料等方向去努力。

## 四、加強館際合作服務

由於國內公立大學圖書館館藏普遍不足，各館不足以完全提供該校研究之所需<sup>⑪</sup>，無形中影響了研究的成效與品質，館際合作服務的重要性顯而易見。政大師生會利用館際合作服務的並不多，應加強宣傳行銷。師生覺得館際合作服務的時效太慢，而不利用館際合作服務，是因為傳遞文件仍然停留在以郵遞的方式處理。圖書館應有所突破，可透過傳真或商業化文件傳遞服務，線上文件傳輸已屬可行<sup>⑫</sup>，或透過資訊網路的電子郵件、帳號管理，直接線上原件訂購，簡化申請程序、增加時效性，服務層次自然可以提昇。

## 五、強化光碟講習的功能

雖然師生皆認為光碟講習很有必要，但只有七成認為光碟講習有幫助，師生學習光碟檢查查尋技巧的方法，仍是以電腦螢幕畫面說明自學為主，光碟講習在學習使用光碟檢查查上，是最少人學得檢查查方法的主因，似乎沒有發揮應有功能。應針對使用者的反應，「無法善用系統的指令」、「不會縮小範圍」、「不會列印或下載」，可作為講習課程的重點並加強練習操作。圖書館應加強與研究所的聯繫，於開學之初排定各研究所講習時間，或利用研究所開授的書目教學或研究方法等課程講習。可考慮將講習課程分為初級與進階兩段，配合使用者需求而訓練。參考國外大學圖書館，有系統地發展指導模式與編序教材，如 Brigham Young 大學圖書館發展教學程序來設計發展「電腦輔助教學」系統<sup>⑬</sup>，或教學錄影帶，進行講習課程。

## 六、重新評估光碟資料庫實際效用





在60種光碟資料庫中，只有三分之一是較常使用的，而其中更有30種是使用者不足10人的，重新檢視光碟的使用記錄，使用量甚少的光碟資料庫不需購買網路版，或甚至可取消訂購，改以線上資料庫系統查尋，有檢索才須付費，節省經常性的支出<sup>②</sup>。關於圖書館建議各學院適用的資料庫，只有法學院經常使用，其他學院似乎有一半以上甚少使用的情形，圖書館可依據研究結果，各學院實際使用狀況調整適用資料庫，或會同各系所圖書館委員代表教師加以認定適用的範圍。對於認為無適用資料庫的理學院應特別評估，引進適用的資料庫，且應注意光碟收錄資料的年限不夠長的問題。並建議學校充實圖書館硬體與網路設備，對於仍有四分之一不知此項服務的商學院應加強行銷，師生使用光碟檢索後的困難，均是檢索到的文獻不易取得，除應加強理學院與社會科學院在相關館藏的充實外，並與館際合作服務密切配合，解決文獻不易取得的問題。

### 七、提升資訊服務內涵

傳統的服務方式似已無法滿足讀者的資訊需求，參考館員應盡力熟悉網路化的參考資料庫的特色、範圍、檢索方法等。參考館員應利用現代資訊網路發展的資源，主動地提供讀者無法掌握或搜尋的資料，如何開發網路資源成為趨勢，也是重要課題。參考館員應瞭解可協助參考服務的

全球性學術網路資源，如網路資源指南與檢索工具、網路化的參考資料、線上資料庫、線上公用目錄、電子期刊與參考服務相關的電子論壇。尤其要加強熟悉網路資源搜尋系統，能利用其中快速參考資料，增加可用的免費館藏，協助讀者利用網路查尋所需資料之所在，直接利用網路作館際合作服務，相信必能提高服務品質，提升館員形象與地位。

### 伍、進一步研究之建議

一、此次為瞭解參考服務的讀者所做的使用者調查，只是一個開始，應進一步配合質的研究，進行參考館藏評鑑，可以書目核對法、專家評鑑法等方法，確定參考館藏的主題特色與虛實。

二、由於每年訂購光碟資料庫的經費相當可觀，故值得進一步研究不同光碟資料庫廠商的產品是否易於檢索（可減少光碟講習的人力成本）、適用性如何、光碟資料庫的增減依據、光碟資料庫與印刷型式參考資料的整合等問題。

三、可研究成立調查委員會，定期舉辦調查研究，因調查計畫進行費時費力且需經費，具規模的調查，非以一己之力所能為，且調查研究成果應予以發表，供其他圖書館參考。

（收稿日期：1995年10月17日）

### 註釋

註①：沈寶環，「有關當前我國公共圖書館參考工作的幾點建議」，圖書館讀者服務（台北：學生，民81年），頁418。

註②：Donald Davinson, Reference Service, (London: Clive Bingley, 1980), p.149.

註③：William A. Katz, Introduction to Reference Work, 4th ed. vol.1 (New York: McGraw Hill, 1982), p.4.

註④：Denis Grogan, Practical Reference Work, 2nd ed. (London: Library Association Pub., 1992), pp.24-25.

註⑤：唐潤錕，「談圖書館的參考服務」，國立中央圖書館館刊，新17卷2期（民62年），頁58。

註⑥：宋雪芳，「我國大學圖書館參考服務發展之研究」（碩士論文，私立中國文化大學史學研究所，民75年6月）



- ), 頁5。
- 註⑦: 宋建成, 中華圖書館學會(台北:育英社,民69年),頁11。
- 註⑧: 教育部圖書館事業發展委員會大會暨獨立學院、專科學校圖書館標準研究小組研訂,「大專院校圖書館標準」, 圖書館學與資訊科學, 17卷1期(民80年4月),頁80。
- 註⑨: Plummer Alston Jones, "Vox Populi, Vox, Dei: or Measuring the 'Goodness' of College Libraries: A Case Study," North Carolina Libraries, 46/4 (Winter 1988), pp.205-06.
- 註⑩: 賴鼎銘,「資訊需求與使用研究的典範變遷」, 教育資料與圖書館學, 第30卷第1期(民81年),頁42。
- 註⑪: T. Mays, "Do Undergraduate Need Their Libraries? a Study of User and Non-users at Deakin University," Australian Academic & Research Libraries, 17 (June 1986), p.51.
- 註⑫: Linda Rambler, "Syllabus Study: Key to a Resopnsive Academic Library," Journal of Academic Librarianship, 8/3 (July 1982), pp.155-59.
- 註⑬: 國立政治大學人事室編, 國立政治大學教職員錄(台北:編者印,民82年)。
- 註⑭: Linda J. Durfee, "Student Awareness of Reference Services in a Liberal Arts College Library," (Master's Thesis, University of Chicago, Illinois, 1982), pp.49-52.
- 註⑮: Lori Titus, "Utilization of CD-ROM Reference Products by Reference Librarians in Public Libraries in Arizona, Colorado, New Mexico, and Utah," (Master's thesis, The Kent State University School of Library Science, 1992)
- 註⑯: American Library Association. Reference and Adult Services Division, "A Commitment to Information Services: Development guidelines," Reference and Online Services Handbook, ed. by B. Katz & A. Clifford (New York: Neal Schuman, 1983), pp.9-10.
- 註⑰: 何培基, SAS/PC入門與實例應用(台北:基鋒,民81年)
- 註⑱: Bonnie Gratch, "Student and Faculty Use Survey: Final Report," ED194099 (Aug. 1980)
- 註⑲: Marianna Tax Choldin and Mary Stuart, "Resources for Cooperative Reference: the University of Illinois Slavic Reference Service as a Model," RQ, 21:1 (Fall 1981), pp.34-42.
- 註⑳: 吳明德,「我國公立大學圖書館支援研究所學術研究之探討」, (國家科學委員會研究計劃 編號nsc: 76-0301-h002-13), 民76年,頁58-59。
- 註㉑: 楊美華,「館際合作與資源共享」, 資訊傳播與圖書館學, 第一卷第三期(民84年),頁35-36。
- 註㉒: 王等元,「我國大學圖書館電腦輔助利用指導系統化發展模式建構之研究」, (碩士論文,國立台灣大學圖書館學研究所,民83年),頁49-52。
- 註㉓: Bonny M. Hilditch and Eileen E. Schroeder, "Pertinent Comparisons Between CD-ROM and Online," BASIS (Oct./Nov. 1987), pp.15-16.

