

## “中文參考資料”讀後感

### 壹、前言

由於科學技術的日新月異和資訊爆炸時代的來臨，公共圖書館的經營方式已特別著重在讀者服務提昇的層面上，而未來「電子圖書館」的構圖亦將指日可待。但在未引進新電子設備硬、軟體前，身為公共圖書館參考員一份子的我，已深深感覺到「參考諮詢」這個站在讀者服務最前哨的崗位，壓力是愈來愈沈重了！

因為完全沒有電腦的輔助，查索、回答問題的服務則唯有依賴人腦、經驗和耐力。參考室的工作項目凡回答口頭、書面、電話的諮詢外，現場指導讀者利用參考書、勾選六份當日報紙擇定五十餘標題重點剪報處理(另外，還有剪貼、分類、整理上架、過期送裝合訂等後續工作)、影印機指導利用、贈書和小冊子處理、館際合作、統計數字事項等等，例常性和突發性的工作時有增加，加上人員配額編制短缺，因之，常有「心有餘而力未逮」之感！無論如何，參考館員絕對必須有良好的服務態度理念和鑽研高深學問、吸取新知的責任：如此才能滿足愈來愈多千奇百怪的問題和各種不同階層年齡、職業讀者的品質要求。因此，不斷提昇參考館員本身的素質修養是刻不容緩的事了。

### 貳、參考工具書的種類

俗語說：「工欲善其事，必先利其器」。

指導讀者利用參考資料，善加利用館藏是館員義不容辭的責任。在日常生活上，我們必定會遇上許多的問題，只要我們能善用參考工具書，那麼大多數問題都應該可以迎刃而解，甚至，意外的收到「踏破鐵鞋無覓處，得來全不費功夫」事半功倍之效呢！

所謂參考工具書，它的特質有七：一.是蒐集許多材料二.是能解答疑難三.是按照一定的編排方式四.是部份閱讀，不要從頭至尾詳讀五.是內容廣泛六.持續修纂，保持新穎性七.限館內閱讀。它的種類，依照類型分，可粗分兩種類型，一種是直接可以提供答案的，例如字典、辭典、類書與百科全書、傳記參考資料、地理參考資料、年鑑、年表、曆譜、名錄與手冊、統計資料、法規等；一種是不直接提供答案，卻能明示答案出處的，如書目、索引、摘要等。圖書館為方便讀者利用這些工具書，均有另闢一間參考室，採開架式陳列，中、西文分開放置，歡迎利用。

### 參、參考服務

參考服務已是現代圖書館從事讀者服務工作的主要業務之一，其宗旨在揭示圖書館的館藏，指導讀者善予利用。館員更必須了解其負有傳播知識之主要責任，因之，一個參考館員不論他是專業或非專業人員，具有其他學科背

景的人材也是必需網羅的。參考服務的範圍廣泛，凡涉及國家安全機密、法律、醫學、猜謎打賭、學生作業等問題是不予回答的，因此，並非所有問題我們都可一一答覆。從事近兩年的參考服務心得有以下數點，願在此提供作參考：1. 熟知本身館藏，瞭解他們的排檢方法和內容，才能適時提供答案。2. 明確瞭解讀者問題的核心，才能回答正確。3. 注意時事新聞，這類即興式的立即回答佔頗多數。4. 善加詳閱上述介紹各類型的參考工具書，每年參考問題記錄彙整顯示它們被使用的頻率都相當高。5. 小讀者的問題愈來愈多，年齡極小，甚至有兩、三歲學齡前兒童提出大人們無法回答的問題，由此可見，後生代的聰明智慧。對於學齡後的小朋友，館員有義務指導他們親自來館利用工具書，不可直接告知答案，技巧的誘導告知他們尋得答案的途徑即可，相信日後必對他們治學深研多關一份途徑。關於學齡前的兒童，我也希望日後有兒童諮詢員的編制，專門輔導他們潛力的發展。

## 肆、結論

最後，願極力推許鄭老師的此本「中文參考資料」編排特色，此書共分十一章。首為導論：綜述中文參考資料的意義、範圍。排檢法及利用選擇法。其次，將各類型參考書的意義、種類、沿革、功用與體制詳加敘述，並選錄重要參考書，綜合比較評述，易讀易取完整的認識。因此本書不僅是參考書的指南，更是一部指導如何使用中文參考資料的專著，值得提供圖書館員有關中文參考資料必備的基本知識與參考諮詢員的專業知識。無疑地，再次的品嚐它，讀後感覺對於參考資料的運用更加深一層運籌帷幄之感和深深為它的妙用無窮所吸引了。（作者現任職於總館參考室）