

# 參考服務與讀者角色的再建構—— 一個後現代的觀點

## Reference Services and the Role of the Patron: A Postmodern Perspective

鍾雪珍 (Jenny Chung)

國家圖書館參考組

Reference Services Department, National Central Library

### 【摘要 Abstract】

圖書館進入電子化的時代，參考服務也從靜態的讀者服務與諮詢，走入虛擬與實體並行的多軌模式。傳統的參考諮詢服務與參考館員的基本學識素養，已經無法應付多元複雜甚至矛盾對立的後現代社會。值此虛擬與實體交互運作的圖書館服務，到底要如何重新定位參考諮詢服務，到底館員的地位如何？到底讀者的角色如何？這些問題都是值得我們重新思考。本文即在這種知識解構的時代裡，試圖從後現代的觀點來審視參考服務的走向與內涵，並探討館員與讀者間的互動模式，試圖勾畫出 e 化時代圖書館參考服務的複雜面貌與缺乏“中心”的解構情結。

In the electrical age of the library, reference services have moved from static and passive consulting and question-answering to a multi-mode of reality and virtuality. Traditional reference services and trainings seem to lose their territories in the postmodern society. Portraying the complexity and decentralization involved in the postmodern library service, this paper aims at locating a new position for reference services and reconstructing a dialectical relationship between the reference librarian and the patron.

**關鍵詞：**參考服務、讀者、後現代、後現代主義、解構、去中心

**Keywords：**Reference Services, Patron, Postmodern, Postmodernism, Deconstruction, Decentralization

## 一、前言

圖書館進入電子化的時代，參考服務也從靜態的讀者服務與諮詢，走入虛擬與實體並行的多軌模式。傳統的參考諮詢服務與參考館員的基本學識素養，已經無法應付多元複雜甚至矛盾對立的後現代社會。值此虛擬與實體交互運作的圖書館服務，到底要如何重新定位參考諮詢服務，到底館員的地位如何？到底讀者的角色如何？這些問題都是值得我們重新思考。本文即在這種知識解構的時代裡，試圖從後現代的觀點來審視參考服務的走向與內涵，並探討館員與讀者間的互動模式，試圖勾畫出e化時代圖書館參考服務的複雜面貌與缺乏“中心”的解構情結。

## 二、後現代的知識解構

面對大量資訊 (information) 的衝擊，不管是紙本的出版或是網路上的資訊流動，使用者越來越不知如何確定知識 (knowledge) 的價值與定位。儘管資訊的取得越來越便利，儘管知識的製造越來越快速，但是在後現代社會裡，知識被商品化，知識供應者與使用者的關係重新被定位。李歐塔在《後現代情境》指出，"Knowledge is and will be produced in order to be sold, it is and will be consumed in order to be valorized in a new production: in both cases, the goal is exchange. Knowledge ceases to be an end in itself, it loses its 'use-value'"<sup>1</sup>。當知識原本的教育功能喪失以及知識權威的解構，身為資訊保存者與知識提供者的圖書館也面臨各種知識合法性 (legitimation) 的挑戰。越來越多的圖書館使用者，不再滿足於被動的使用圖書館的資訊，而會主動的去思索資訊如何被轉換成知識，而且也會挑戰知識使用的正當性與實用性。圖書館在面對使用者的挑戰，如何驗證知識的實用性與合法性，它的第一道防線即是參考服務。

賴鼎銘在《後現代狀況下的圖書資訊服務》一文中，指出資訊的數位化與經典作品的解構，對圖書館服務造成很大的衝擊。他所擔心的是：「我們當前的服務方式

1 Jean Francois Lyotard, *The Postmodern Condition* (Minneapolis: U of Minnesota P, 1997): 4-5.

是否能滿足使用者的需求」<sup>2</sup>。賴在此文中提醒圖書館思索圖書館與使用者之間的關係與互動。然而賴在此文末，又回到知識的權威性論述，並未系統地指出這兩者之間地關係應如何調整，也並未指出面對知識解構的現象，圖書館的服務，尤其是參考諮詢服務，應如何尋找定位。楊美華在〈跨越 2000 年的參考館員教育〉一文中，即從知識的解構觀點，論及圖書館中的參考服務，應配合各種理論（如詮釋學、學習理論等）的建構全方位的諮詢服務，她在文中提出培養館員知能教育，並以“能力教育”為思考方向，提升參考服務品質<sup>3</sup>。

### 三、參考服務的理論架構

不管是賴文或楊文，都一再指出後現代社會與數位時代中，圖書館服務所面臨的衝擊與焦慮，有必要重新思考或建構一理論架構，來尋找參考諮詢服務的定位與價值。台灣的圖書館常以服務為導向，專注圖書館的行政管理與效率，而忽略理論的探討。在理論架構尚未完成，即匆匆忙忙去調整服務的結構與軟硬體的建置，常常是犯了權威領導與全民服務的繆誤。葉乃靜在〈後現代社會下的圖書資訊學研究〉，就一再強調圖書資訊學要以“科學方法”來協助解決使用者所面臨的問題。在此文，葉以後現代社會的解構現象來陳述圖書資訊研究的基礎，指出策略導向〔應是問題導向〕(problem approach)是後現代圖書資訊研究的未來<sup>4</sup>。文末，更主張以“意義建構理論”(sense-making theory)來切入圖書資訊服務。她說：

意義建構可以定義為，不論是內在（認知）或外顯（過程）行為，能讓個體在時空中建構或設計自己的動作。因此，意義建構的行為是種溝通行為。資訊的尋找、處理、建立和使用是主要的意義建構活動。意義建構是一個過程(process)，意義是該過程的產物。意義包括「知識」，也包括一些反應個體對情境解釋的主要因素，如觀念、直覺、反應、評估、和問題等。意義建構理論意指發展一套方法，研究人們在每天經驗中所發生的意義建構活動<sup>5</sup>。

2 賴鼎銘，〈後現代狀況下的圖書資訊服務〉，《圖書館學與資訊科學》23 卷 1 期(1997)，頁 53。

3 楊美華，〈跨越 2000 年的參考館員教育〉，《圖書館學與資訊科學》25 卷 1 期(1999, Apr.)，頁 42-43。

4 葉乃靜，〈後現代社會下的圖書資訊學研究〉，《資訊傳播與圖書館學》5 卷 3 期(1999)，頁 78。

5 同註 4，頁 80。

因此意義建構理論若應用在圖書資訊研究上，葉引用 Douglas Zweizig 及 Brenda Dervin 的觀點，認為：「我們不應問誰在使用圖書館、圖書館使用的量，而應該問其使用圖書館的目的及圖書館對他的幫助是什麼」<sup>6</sup>。

引用葉在此文的看法，圖書館的研究，其實是在呼應後現代學者對知識的解構看法。如果我們將圖書館的參考諮詢服務當成一種知識的提供（不僅是資訊的保存或陳列），那麼參考諮詢服務，在意義建構理論的架構下，則應以使用者的需求、使用者的問題及對知識的消費行為來作為思考的主軸。然而當知識的神聖性與教育性，已因資訊的氾濫而喪失，漸漸取而代之的是其功能性與消費性，圖書館對諮詢服務的內涵與精神，卻是找不到原有的著力點。葉文最後指出“問題導向”應是圖書資訊研究與服務的重要思考方向<sup>7</sup>。

在探討科學知識的“合法性”與“正當性”時，李歐塔引用語言的敘述(narrative)結構，來說明科學知識的弔詭：「科學知識在證明自己是真正知識，並使人知道這件事的時候，無法不憑藉到他者，也就是敘事形態的知識，但是依照後者的觀點，卻根本沒有知識存在。如果沒有這種協助，科學知識的立場就會變成認定自己的效度，屈從於自己責難的東西——乞討問題、充滿偏見」<sup>8</sup>。Steven Connor，在《後現代文化導論》一書中，認為李歐塔此論打破了知識的權威性與客觀性。也就是知識（包括最有權威的科學知識）都缺乏其主導性，任何知識，在後現代情境裡，都有其多重性與主觀性<sup>9</sup>。

知識喪失其權威性與客觀性，在現今的網路時代更加明顯。人們上網尋找資訊，可能面對多重與矛盾的解答。以醫學為例，對流鼻血的解釋，網上的資訊常常是矛盾且複雜的。人們對知識的關係，已經脫離了對知識的信服與盲從，而採取對知識的一種使用態度，也就是視知識為一種商品與消費品。

面對知識的商品化與消費化，保存知識的圖書館也面對了知識的選擇與傳遞的困境。傳統的經典保存與文物的典藏功能面臨巨大的挑戰。而提供知識諮詢的參考服務，也須面臨調整。以“保存物”為主體的圖書館政策，可能得適應知識的解構，轉為以“使用者”或“問題”為導向的服務策略。這種解構“知識中心”的概念，促成了對處於“邊緣”的“使用者”與“使用功能”的重視。參考諮詢服務，遵循前面所謂的“意義建構理論”，以“去中心”的心態，迎接知識解體時代的來臨。

6 同註4，頁80。

7 同註4，頁80。

8 同註1，頁29。

9 唐維敏譯，Steven Connor 著，《後現代文化導論》，（臺北：五南，1999），頁32-41。

#### 四、去中心與後現代情境的參考服務

以“去中心”的概念來談參考諮詢服務，首先解構了知識的權威性，也就是顛覆了圖書館保存典籍以及提供“權威”知識的傳統看法。那到底要以何種方式來建構新的參考服務或重新定位使用者的角色呢？這牽涉到參考服務館員的定位、使用者的需求與功能性、以及館員與使用者的互動關係。我們亟需一套參考服務理論來協助我們了解與解決這些問題。陳佳君在〈以圖書館學研究檢視「參考服務理論」之建立〉一文中，提出以人本主義為基礎的參考諮詢服務。陳首先指出「參考服務為圖書館事業的重心」<sup>10</sup>。她引用沈寶環教授的說明，分析參考服務所牽涉到的各項關係為讀者、館員、參考資源等三項的互動。而這其中又以館員與使用者的互動最為重要，也就是參考過程。因此她強調溝通理論在參考服務的重要性。<sup>11</sup> 陳在這篇文章所強調的服務理論，基本上是以讀者（人）為主體的服務架構。這種以讀者為主體的參考諮詢服務，有以下幾個重點：一是圖書館資源指導、使用指導、資訊服務、獲取資料。現今台灣圖書館的參考諮詢服務，幾乎也是遵循此一模式發展。從早期的以館員知能的培養與知識提供轉移到以使用者需求為導向的參考服務。

但是這種以讀者架構為參考服務的中心，其實也是陷入另一種權威的參考服務理念。一切以讀者需求為重心（user-oriented），則參考服務可能會庸俗化、功利化、或非專業化。後現代的參考服務，其實不應以任何主體為重心，反而是應在所有的指涉主體（館員、讀者、資源）中找到三者最有利的位址，以進行“有效率”的參考服務運作：館員有其專業性，使用者有其需求性，而資源（可能是資訊，也可能是知識）有其權威性與有限性。筆者在此希望以這些後現代情境的參考服務，提供一個指涉主體皆能接受的（或妥協的）參考服務架構。這其中需要館員的再教育、資訊的再整理、以及使用者的主動參與。

提供一個符合後現代情境的參考服務，首先我們要確認前面所提的知識的“去權威性”與“功能性”以及圖書館的“去中心”情結。圖書館員應該體認知識在某些層次上，沒有絕對的價值。因此在提供給讀者使用任何資訊時或是提供指導使用資訊時，應明確告知多重的選擇與知識的不穩定性。僅強調使用資訊的功能及實用，也就是對讀者有用的資訊就是有價值的資訊（轉換成有用的知識）。

10 陳佳君，〈以圖書館學研究檢視「參考服務理論」之建立〉，《國立中央圖書館台灣分館館刊》3卷2期（1996），頁48。

11 同註10，頁49-50。

## 五、解構國家圖書館的參考諮詢服務

爲了更進一步以實體來了解所謂後現代的參考服務，筆者在此以國家圖書館的參考服務爲例，以其參考服務的準則當論述的出發點，而後談及參考館員的主體性，最後再討論使用者的主動參與與兩者之間的互動。

國家圖書館的圖書資訊服務，其實不僅是負起傳統國家圖書館典藏的主要任務。其實它所扮演的角色，可能還涵蓋某些公共圖書館的功能、大學圖書館的學術研究、專業圖書館的專業諮詢等。這可從每天進出圖書館的讀者統計分析或使用資訊的類別看出來這些多樣性的圖書服務。針對這些多重的圖書服務，參考諮詢服務也能調整符合這些多樣性與拼貼性的服務。在其參考服務準則中說明了參考服務的目標：

本館參考工作旨在提供有效的服務，協助各機關團體及一般民眾迅速獲得資料，並指導讀者利用圖書館內之各種資源；爲達成此項目標，參考服務工作應包括：諮詢解答、資訊檢索、圖書利用指導、館際合作等要項；館員並應從事各種參考資料之研究、選擇、蒐集、庋藏、汰舊換新、裝訂等，作爲服務讀者之準備工作<sup>12</sup>。

其對讀者服務的範圍涵蓋所謂的諮詢解答、資訊檢索、利用指導、館際合作等。此外它的基本理念是：「參考工作除了指示性服務外，館員應以指導讀者如何利用資料以查檢問題或從事研究，而非僅將資料提供給讀者爲原則」<sup>13</sup>。

從這些理念可以看出，參考服務其實是以參考館員爲主體，強調其專業性（如「從事各種參考資料之研究、選擇、蒐集、庋藏、汰舊換新、裝訂等，作爲服務讀者之準備工作」）與指導性及研究性。符合傳統對參考館員的期許——使用資訊的專家、博學多聞的知識使用者。然而面對社會的專業分工及知識的龐雜與紛亂，「全能的參考館員」是否存在，已經不是需要思考的問題，而是一個有待打破的神話。以筆者爲例，每天所應付的諮詢服務涵蓋醫學、商業、文學、政治、環保、歷史、科學、法律等，熟悉不同學科之資訊歸類與使用原則已經超乎個人之專業，更何況面對知識的混亂面與不穩定性，如何指導讀者接受正確的知識，更是緣木求魚。況且現今資訊的形式多樣與複雜（數位、印刷、多媒體），保存是一大問題，歸類與分析更是高難度的作業。參考館員在此後現代情境中所產生的無力感及挫折感，正是參考服務過程中一個非常值得重視的問題。

12 國家圖書館參考組編訂，《國家圖書館參考服務準則》，第三版（1998），頁1。

13 同註12，頁1。

楊美華提到 2000 年參考館員教育時，強調提升館員在知識、技能、態度的全知能，指出館員的角色則由「書本的典藏者轉為知識管理的領航者」<sup>14</sup>。這種“超人”模式的參考館員角色，頗富理想色彩。值此後現代社會，當知識的權威性漸漸喪失，當知識的合法性受到懷疑，接受“傳統圖書館服務教育”的館員，缺乏多樣且深入的專業訓練，真能扮演“知識管理的領航員”嗎？與其塑造超級參考館員，我們是否應以實用哲學的觀點來檢驗參考館員，看看他們能“做些”什麼，看看他們能“成就”什麼，看看他們能“提供”什麼服務？

## 六、參考服務的解構與再建

面對資訊混亂與知識解體的無力感與挫折感，其實是改造參考服務結構的很重要的契機。這種無力感促成了以館員為主體的參考服務面臨調整與解體。服務的重心從館員轉移到使用者本身，轉移到資源（資訊與知識）的製造、歸類與分析上。我們不禁要問，使用者在獲取資源的參考服務過程中，能扮演什麼樣的積極角色？而資源本身到底有無再複製的可能 (possibility of duplication)？

要回答這兩個問題，首先應回到使用者的本體性。資源的使用者在參考服務的過程中，他首先會從自我的“專業”（職業、學術、教育等）方面認定自我的需求，並對外尋求協助。其對外在的需要其實是一種內斂的反省，也就是常常在提出一個諮詢服務時，其實內心畫出一些答案的範圍並規劃知識取得的標準。一方面他的專業知識勝過被諮詢者，一方面他又渴望被諮詢者能幫他重新肯定某些知識的合法性。這種諮詢過程，常常出現在一些專業的諮詢服務上，這些使用者的要求都常較高，並非要求一些客觀資料，反而是要求被諮詢者一起來累積並轉換知識，以符合其對知識的功能要求。這種諮詢服務其實是所有參考館員渴望的成長機會。因為透過諮詢的過程，參考館員讓出其主導地位，幫助使用者取得參考諮詢的主控權，其對資源的掌握，也透過兩者的合作，取得應有的實用價值，符合使用者最初的目標，也讓參考館員累積諮詢的專業智能。

以上所提的參考館員與使用者的互動關係，應是後現代情境中，最可行的一種知識定位與資訊獲得的模式。參考館員有如心理醫生幫助其 patron 找到自我與內在的需求。在此“諮詢”的過程中，patron 才是知識的主體，館員的主體性只有在 patron 完成知識追尋的過程後，才會重新建立。這種主體的互換與拉扯，落實到實

---

14 同註 3，頁 43。

際的諮詢服務，應是使用者進入服務諮詢的場景，參考館員運用一套配合各個專業學科問卷模式（有如性向測驗一般），幫助該使用者找出其資訊的落腳處（如書本、網路、期刊論文、專業書報等），而後更進一步透過相關之專業評估（如該學科之書評或期刊審核標準）來歸類分析該資料的準確度與可信度，以便其轉換符合其目的的“知識”。

在此諮詢的過程中，該使用者其實也留下了其專業的記錄與諮詢的軌跡，以利參考館員在下次類似諮詢服務的過程中，可以複製（duplicate）這些諮詢的知識與過程。經過不同的複製與再製，有效率的諮詢服務體制便建立起來了。我們不用要求參考館員是個博聞多記的全方位專業人士，我們希望館員是個傾聽者、記錄者、與知識複製者，能面對資訊爆炸與知識解構的時代而體認知識的流動性與可複製性。

當然，使用者在後現代的諮詢服務過程中不再是個被動的資訊接受者，反而是個知識的製造者。他協助館員建構整套的參考服務流程與服務體制。越多的主動使用者，圖書館的參考服務也就越加豐富，也就越加多樣性了。

除了參考館員與使用者的主體性受到考驗外，資源（資訊與知識）本身的不穩定性，在後現代情境的參考服務過程中，也是一個很重要的課題。在後現代情境裡，知識沒有單一性，也沒有所謂的絕對價值性。因此館員與使用者在決定資訊的來源與確定知識的合法性時，就顯得有點徬徨。到底什麼才是真正所要的東西呢？網路上充滿似是而非的論述，紙本上的白紙黑字（連科學的論述）都有可能被推翻。資料的選擇、知識的重組與運用，都面臨嚴重的考驗。館員能做的大概就是具體找出各種可能的知識組合，而使用者則須依自己的“目的”，選擇最適合自己的知識模組，並以自我的論述去證實知識的有用性與合理性。在此，館員與使用者都有相同的無力感。

## 七、結 論

參考服務不僅是使用者提出需求，而被諮詢者亦可提供資料來源。在面對知識的解構與中心、邊緣模糊的時代裡，參考館員與使用者的責任界限也日益模糊。館員可以是被諮詢者提供資料使用的技巧，而他也可以是個諮詢者的角色，企圖獲取讀者的專業知識；而讀者可以扮演積極的介入者，實際參與參考諮詢服務的過程，幫忙建立一套有效率的參考服務內容，以便日後知識的複製。在這裡，實際的建議做法如下：

一、建立以專業或學科背景的諮詢問卷（或記錄表），分析並記錄每筆諮詢服務的軌



跡。以便建構諮詢服務的整體知識方案。

二、參考館員可以主動出擊，邀請專家學者協助其建立該學科所必備之參考資料或知識複製的模式。

三、提醒或引導圖書館的使用者重視其個別需要，主動參與圖書諮詢服務，必要時可以建立專家系統或專家義工，定期（或固定時間）推出專題諮詢服務。

四、建立資源的多樣性與評估體系。資訊的來源是多樣性的，參考資源的建立以朝此多樣性努力。最好能呈現資料的矛盾性與複雜性，以利讀者認識並建構自己的知識體制。

參考服務需要調整，其中“人”的角色調整與重組可能是最重要的開始。不管是館員或使用者都應走出自我的框框，重新建構新的互動關係，去扮演另一個對應的角色。