

應用圖資背景研究生輪值大學圖書館參考諮詢服務台之研究

The study of using library and information science graduate students as the reference desk staff

邱子恆

Tzu-heng Chiu

臺北醫學大學通識教育中心副教授兼圖書館副館長

Associate Professor, Center of General Education &

Associate Director of the Library, Taipei Medical University

tzchiu@tmu.edu.tw

【摘要】

在美國很多大學圖書館聘用圖資背景的研究生協助提供參考服務，而圖書資訊學校也會鼓勵學生到參考部門工作，以增進他們的實務經驗。許多大學圖書館非常樂意接受這種人力資源，而圖資所的研究生也常會在自己學校圖書館的參考部門找工作，希望可以從此處開始其資訊服務專業生涯。本文採用文獻分析和質性訪談等研究方法，探討應用圖資背景研究生輪值大學圖書館參考諮詢服務台之可行性，研究者最後提出五項發現，並認為此種作法對自己服務的圖書館是“雙贏”且“可行”的策略。

關鍵字：大學圖書館、參考服務、參考助理

【Abstract】

In the U.S, many academic libraries recruit graduate assistants majoring in library and information science. Also, the library and information science schools encourage their graduate students to work as reference assistants, so that those students may start to cumulate practical experiences. Therefore, many academic libraries welcome such source of human resource; these graduate assistants usually apply reference service jobs in academic libraries and expect to start their professional information service carrier beginning from there. This article uses literature analysis and qualitative interviews to explore the feasibility of using library and information science graduate students as the reference assistants. In conclusion, the researcher sums up with 5 findings, and believes this is a win-win and do-able strategy in the library she is serving.

Keywords: academic libraries; reference services; reference graduate assistants

一、前言

臺北醫學大學於西元 2000 由醫學院改制成為大學，但圖書館並沒有因此而擴編，所以圖書館工作人員人數較少，只有一位參考館員的編制。西元 2004 年遷入新館後，為提升服務品質，在資訊檢索區與參考資源區的中間位置設立了獨立的參考服務櫃台，剛開始時是由讀者服務組全體六位同仁輪值參考櫃台，但由於每位同仁有各自負責的業務，當自己的業務繁忙時，參考櫃台上常會豎起“另有公務，請洽分機”的牌子，讀者無法即時獲得所需的服務，不但服務成果不彰，對圖書館的形象也產生了負面的影響。參考館員的工作除了值參考櫃台之外，尚需管理參考館藏、負責核心教科書與教授指定參考書的聯絡、製作資源使用單張資料與手冊、並規劃與執行各式資源的讀者教育訓練課程，不可能整天在參考櫃台上服務；而臺北醫學大學是一個專科性的醫科大學，本身沒有設立圖書資訊學相關系所，圖書館的工讀同學來源多是具健康科學學科背景的大學部低年級學生，通常在館中負責流通、上架、或是圖書資料加工等較例行性的工作，筆者因此發想自校外聘用具圖書資訊學背景的研究生擔任參考助理館員的作法。

2005 年暑假開始，北醫圖在國內各圖資所刊登徵募參考助理館員的求才廣告，也透過應徵研究生的介紹，順利找到了第一批的六位參考助理館員，經過簡單的培訓之後，陸續坐上參考櫃台提供第一線的參考服務。此舉雖然立即疏解了本館參考人力不足的狀況，也沒有聽到來自讀者的抱怨，但筆者自己在接受圖資教育與成為專業館員的養成過程所形塑出的觀念，總覺得參考櫃台應由訓練有素的專業館員來提供服務，心中對此權宜的決策始終有些疑慮。因此在施行一年之後，重新審視國外的相關文獻，並對館內的六位參考助理館員進行訪談，同時亦比對館內參考櫃台的服務統計，以檢討應用圖資背景研究生輪值參考諮詢服務台之可行性，研究結果或可提供給和本館一樣人力不足的圖書館另一種思考方向。

二、文獻分析

(一) 美國大學圖書館的情況

Womack(2000)對美國設有圖資相關研究所的大學圖書館之參考部門做了問卷調查，範疇包括“招募”、“任期”、“教育訓練”、“工作任務”、“負責管理者”、以及“表現評量”等層面，並在 2000 年時發表研究結果。問卷共發放了 59 份回收 37 份，其中有效問卷為 36 份，回收率為 62%。調查結果顯示：64% (23 個) 的受調圖書館有聘用研究生助理，而且學校的學生數越多，越傾向聘用研究生助理；而有聘用研究生助理的受訪者中，87% 表示他們只聘用圖資相關研究所的同學。

在研究生助理的招募方法方面，最常被使用的方式依序是“口耳相傳”(69.6%)、“在 Listserv 公佈”(56.5%)、“在課堂上公佈”(52.2%)和“在公告欄上公佈”(52.2%)；而最有效的方法卻依次為“學校的徵才資料”

(mean=4.33)、“口耳相傳”(mean=4.13)、“學校的人事單位公告”(mean=4.00)和“圖書館刊物”(mean=4.00)。

在研究生助理的選擇工具方面，最常被使用的依序是“先前的經驗”(87.0%)、“面談”(82.6%)、和“履歷表”(82.6%)；而最有效的方法依次為“其他”(mean=4.50)、“面談”(mean=4.28)、“履歷表”(mean=3.83)和“先前的經驗”(mean=3.71)。顯示圖書館不但最常使用此三種工具選擇合適的研究生助理，也認為這些是最有效的。

該調查發現：參考部門最常執行的工作依次為“值參考櫃台”、“編製教育訓練教材”和“書目指導”；而研究生助理最常參與的工作則依次為“值參考櫃台”、“圖書館導覽”和“編製教育訓練教材”。(見表1)

表 1

參考部門和研究生助理參與的工作

n=23

參與工作	參考部門	研究生助理
值參考櫃台	23 (100%)	22 (95.7%)
編製教育訓練教材	22 (95.7%)	14 (60.9%)
書目指導	21 (91.3%)	12 (52.2%)
個人參考諮詢	20 (87%)	1 (4.3%)
圖書館導覽	19 (82.6%)	15 (65.2%)
參考館藏發展	19(82.6%)	4 (17.4%)
電子郵件參考服務	16 (69.6%)	7 (30.4%)
系所連絡人	14 (60.9%)	0 (0.0%)
一般性館藏發展	13 (56.5%)	2 (8.7%)
政府出版品參考服務	8 (34.8%)	5 (21.7%)
館際互借／文獻傳遞	4 (17.4%)	2 (8.7%)
政府出版品處理	2 (8.7%)	2 (8.7%)
其他	1 (4.3%)	2 (8.7%)

資料來源：引自“The Librarian's Apprentice: Reference Graduate Assistants,” by Womack, K., & Rupp-Serrano, K., 2000, *Reference Services Review* 28(2), p.126, table X.

整體來說，此調查結果顯示，許多參考部門認為聘用研究生助理是有用的、甚至是必要的，如此參考部門才有足夠人力來提供更多的服務項目與活動。有78%的受訪者表示，他們的研究生助理有時候自己在參考櫃台值班，因為研究生助理的工作時段，通常是館員比較不可能在館內的時間，也就是說他們主要是在週末與晚上的時段輪值參考櫃台。因此，雖然這不是一個理想的狀況，但很明顯的這卻是常見的狀況。(Womack, 2000)

(二) 館方與研究生助理之“雙贏”

1994年 Nahl 調查研究生助理在圖資所修習參考服務課程的同時，在參考櫃台回答問題的正確性。該研究顯示，雖然研究生助理比專業圖書館員犯更多錯誤，但隨著課程的進展，他們的正確性有顯著的改善。因此 Nahl 認同助理在“分層”參考服務的貢獻，也認為對學生來說，擔任參考助理館員是很好的職前專業工作經驗。(Jones, 2005a) 1996年 Stephenson 和 St. Clair 報導新墨西哥大學 (University of New Mexico) 的情況，該校沒有設立圖資所，因此聘用非圖資背景的研究生助理。該校圖書館的參考館員相當認同這個計畫，並認為對學生來說也有：1) 準備未來的學術生涯；2) 增進成熟度；以及 3) 增加工作與生活經驗等收穫。(Jones, 2005a) 2003年 Wu 表示支持聘用具圖資背景的研究生助理，他認為圖書館員可以將非圖資背景的助理視為“幫”我們工作的“小朋友”(kids)，而必須將具圖資背景的助理視為“跟”我們一起工作的“同伴”(colleagues)。(Jones, 2005a) 雖然如此，亦有學者持負面的看法，例如 Chu 在 1997 年時就反對使用助理(特別是大學部學生)在第一線來回答指示性與事實性問題，他認為“單純”的問題背後，可能隱藏有“真正”的問題。因此 Chu 認為由參考館員在參考櫃台的第一線，當接受到問題後，再將簡單的問題交給助理來處理是比較謹慎的作法。(Jones, 2005a) 而 Wu(2003)也提出使用研究生助理提供第一線參考服務可能造成的問題，包括：次級的服務品質、使用者對圖書館有負面觀感、研究生助理與圖書館之間的相互不滿等。

事實上研究生助理可以回答許多例行性的參考問題，也可以在參考櫃台流量比較小的時段單獨在參考櫃台值班；如此一來，參考館員可以在流量大的時段值櫃台，回答挑戰性較高的參考問題，或者去執行其他需要他們專業技能的專案活動。而圖資相關研究所的研究生也會從中獲益，因為他們需要有此方面的訓練與經驗。(Womack, 2000) Wu(2003)因此認為應用圖資背景的研究生助理輪值參考櫃台，對學生與館方都有很多好處：對圖資背景的研究生來說，他就讀的學校之圖書館是發展其個人與專業能力最好的訓練場所；對大學圖書館而言，這些研究生助理可以在館員不在時協助在參考櫃台值班，回答指示性參考問題，更可以為圖書館做一些特別的專案。

我們從文獻中發現，在美國很多大學圖書館聘用圖資背景的研究生來協助提供參考服務；圖書資訊學校也會鼓勵學生到參考部門工作，以增進他們的實務知識。許多大學圖書館非常樂意接受由這些研究生所帶來的額外勞力，而圖資所的研究生也常常會在自己學校圖書館的參考部門找工作，因為他們希望可以從此處開始他的資訊服務專業生涯。因此不論是研究生或是圖書館都可以從中獲益，所以圖書館員與研究生助理都應該更加努力，使之發展為“雙贏”的境界。(Spencer, 2005)

Wu(2003)針對館方與參考館員，提出了“雙贏的行動策略”。他列舉出招募研究生助理時，館方應考量的項目：

1. 應徵者有否正確的工作目的 -- 仔細閱讀履歷表以了解其就讀圖書資訊學

校的原因；面談時要了解其事業目標與抱負，以確保聘用其為參考助理館員對圖書館和研究生本人來說，都是最好的選擇。

2. 應徵者有否適合的人格特質 -- 基本的要求包括：好的溝通技巧、喜歡或至少不害怕與人相處、有一定程度的耐心與堅持、富彈性且機智、天生渴望提供好的服務等。
3. 應徵者的各種狀況有否符合圖書館整體人力結構的需求 -- 建立“夥伴”和“共同學習者”的互利關係。

此外，Wu(2003)也建議參考館員建立研究生助理正確的心理認知：

1. 讓研究生助理知道其工作的重要性 -- 研究生助理必須了解他的工作對圖書館的順利運作很重要，而且他被視為是專業的圖書館員。試著從一開始就建立開放、正面、且尊重研究生助理的態度，進一步的了解這些研究生助理，並且設法把他們的工作內容跟他未來的事業目標相結合。當研究生助理了解到他的工作對圖書館與自己未來的事業有這麼大的影響，其自然就會有更正面的行為表現。
2. 讓研究生助理知道他被預期的表現是什麼 -- 讓研究生助理直接且清楚的了解參考館員對他的期望、適當的工作倫理、工作法規與守則，如此其就會知道他應該做些什麼以及不應做些什麼。

Spencer(2005)也對研究生助理提出了 14 項建議，包括：

1. 跟你的老闆 (supervisor) 一起規劃你的工作內容 - 1) 設定目標；2) 教育訓練；3) 評估表現。
2. 做一個謙虛的學徒 (apprentice) -- 請教館員的時機為：1) 當你花 10 分鐘以上，卻仍然沒有找到答案的頭緒時；2) 當需要使用你不熟悉的參考資源時；3) 當你完全不知道如何開始時。
3. 找一個導師 (mentor) -- 讓參考館員成為你的導師，提供你專業指導、鼓勵、諮詢、與友誼。
4. 記錄工作日誌。
5. 對一般性的參考問題繪製流程圖。
6. 為每個資料庫製作一份快速指引。
7. 為自己列舉一張神奇檢索關鍵字清單。
8. 記憶你圖書館使用的分類系統。
9. 注意圖書館中重要的參考工具書。
10. 認真處理一般性行政與瑣碎的工作。
11. 主動解決讀者的資訊需求。
12. 掌握學生詢問作業相關問題的處理方式。
13. 教導讀者親自完成他的檢索過程，並鼓勵他若有問題要隨時回來詢問。
14. 養成讀者至上的服務態度。

最後 Spencer(2005)再次提醒，進行參考服務時檢索技巧是很重要，但是參考晤談、良好溝通等人際技巧是一樣重要的。研究生應該將擔任參考助理館員視

為一個學習的經驗，因為好的專業館員不是一天形成的，大部份的參考館員都同意，要真正在第一線才可能對參考服務有所熟悉，投身於圖書館助理的工作是對將來圖資專業工作的一種自我投資；只從學校取得圖資碩士學位而沒有任何實務工作經驗，是不可能在真實世界中成為一位好的參考館員。

(三) 研究生助理有否具圖資背景之差異

聘用圖資背景與非圖資背景的研究生擔任參考助理館員的不同，主要在於圖資背景的研究生已經選擇了圖書資訊專業為他的事業，因此這個助理職務不只是一份工作，而是他專業生涯的重要起點，由這個工作他可以體驗與了解在圖書館工作是什麼感覺、參考服務是否真的適合自己、未來僱主所要求的知識與技能是什麼、獲得一個“近乎”專業的工作經驗，而且如果他表現的好，還可能獲得一封很棒的推薦信，因此“動機”是很不同的。所以 Wu(2003)認為對於非圖資背景的研究生助理，圖書館員要對他們施行訓練、管理、與評鑑，將他們視為“幫”我們工作的“小朋友”，重要的是提供友善的工作環境；而對具圖資背景的研究生助理，圖書館員要對他們進行管理、分享、與溝通，應該把他們視為“跟”我們一起工作的“同伴”，提供一種支持性的工作環境。

但是聘用非圖資背景的研究生助理也有一些好處，圖書館不但增加館內工作人員的來源，也可以讓不同學科領域的學生有機會接觸到圖書館。這些研究生助理可以從圖書館學習到在別的地方無法獲得的有用技巧，他們可能會將這樣的學習經驗和他學科內的其他同學或老師分享。有些人甚至可能因此而考慮要再攻讀一個圖書資訊學碩士學位。當然，外系的研究生助理在參考櫃台服務時，也會提供一定程度的學科專長。(Womack, 2000) 以下簡述兩個應用非圖資背景參考助理館員的大學圖書館之經驗：

1. 猶他州立大學 (Utah State University) 圖書館(Holliday, 2005)

研究發現，學生在使用圖書館發生問題時通常傾向詢問同儕，因此猶他州立大學圖書館規劃了 Library Peer Mentor (簡稱 LPM) 計畫，僱用學生助理幫忙值參考櫃台，並協助教育訓練課程。該校支援了 5 位大學部教學助理(Undergraduate Teaching Fellows, 簡稱 UTF) 的名額給圖書館進行此計畫。圖書館一開始設定的選擇標準為：有電腦和客服經驗且 GPA 要 3 分以上，但由於申請者眾多，最後將錄取者的資格限制在曾擔任過教學助理、家教、或有圖書館相關工作經驗者。

這些大學生助理與專業館員搭配一起值參考櫃台，雖然沒有正式的統計數字，圖書館卻真的發現同學傾向先詢問學生助理，請求他們的協助；學生助理也常負責直接帶領讀者去書架間找尋所需資料。此外，在教育訓練課程上，學生助理協助專業館員上課，並在課堂上對學生提供一對一的檢索協助。在期末的評估報告中，學生助理表示他們希望在值參考櫃台與教育訓練課程時，可以肩負更多的責任。學生助理也普遍認為自己的研究技巧有提昇，有一位學生助理甚至認為“他可以提供讀者不同於參考館員的解決方案”。

圖書館相當滿意第一年的實施成果，之後並訂下 LPM 計畫未來的發展方

向：1) 讓資深的學生助理幫忙規劃與領導每週的小組討論；2) 讓學生助理成為小組討論的組長，以同儕學習的方式增進讀者利用圖書館的知識與能力；以及3) 讓學生助理到圖書館以外的地點（如學生活動中心、學生宿舍的電腦教室、校園中其他的學術服務中心）去提供服務。

2. 阿肯薩斯大學（University of Arkansas）圖書館（Jones, 2005a）

阿肯薩斯大學圖書館了解到同儕學習（peer-to-peer learning）的重要性，因此自 2001 年春季開始聘用研究生助理，協助圖書館員分析學科館藏、做網路為平台的教育訓練、並且輪值參考櫃台。該館認為研究生助理正值他們智慧成熟過程中的特殊階段，在此時期他們學習該學科領域的基礎知識，開始發展研究專長，並且也對學術領域產生了好奇與動機，也就是說其正處於“專業人士前期”（pre-professional status）的階段，因此圖書館不能只將研究生助理視為行政助手或是助理人員。而這些研究生助理對自己的工作表現也展現了信心：

「我發現自己對圖書館員、對老師、以及同學很有用。擔任研究生助理所學習到的技巧，使我提昇做碩士論文的研究能力...讓我超越了我系所裡的其他同學。」

「我大學主修機械工程與電腦科學，現在則修習了工業工程、統計、後勤學等課程，[這些學科背景]讓我在值參考櫃台時能了解這些領域相關問題，幫助我可以更快的找到相關的資訊[來回覆]；而我熟悉工程領域的許多學科，對我提供相關學科之館藏推薦書單時很有幫助。」

「編製電子資源學科資源指南讓我有機會對資源與大學圖書館更加熟悉，並且了解教師與學生可以如何善用這些資源....，我相信非圖資背景的研究生和研究人員對於辨識非圖資背景的教師與學生的資訊需要是很有用的，而這點對圖書館也很重要。」

來自阿肯薩斯大學校內各個不同團體的非正式回應，對此一作法大多持正面看法，但館方仍思考了一些問題，包括：研究生助理到底在參考服務上應該涉入到什麼程度？參考、教育訓練、諮詢、或館藏發展？其是否適合擔任教育訓練的講者？因為研究生助理在參考櫃台的第一線值班，回答相當高比例的問題，有很多人對此表示了關切。而根據該文作者 Jones 的觀察，運用研究生助理輪值參考櫃台的成果是令人滿意的，因為研究生助理提供了他們專業學科領域的知識，而此方面常是圖書館員所欠缺的。Jones(2005b)認為，在大學圖書館工作的研究生助理，如果平時已表現出其才能與意願，應該是有能力對圖書館的入門性資源進行教育訓練。他主張運用嚴選的研究生助理在教育訓練課程中協助，可以帶來一

些原本沒想到的好處，例如研究生助理對學生同儕以及傳遞圖書館價值的影響力。事實上，研究生助理常以平輩的角色，對學生讀者提供正式的研究諮詢，如協助找尋相關資料。此外，由於研究生助理具有特定的學科背景，因此可以規劃館藏管理與發展成為他們主要的工作任務。

最後，Jones(2005b)提到運用非圖資背景研究生助理的潛在好處，他認為圖書館可能可以招募這些研究生加入圖書館事業，所以圖書館員應該善用各種機會，讓研究生助理了解圖書館專業是一個有挑戰性、有好報償的事業選擇。而阿肯薩斯大學圖書運用研究生助理協助參考服務的正面經驗，可以支持其他圖書館去探討僱用研究生助理增加館方學科專長的可能性。

(四) 對參考助理館員之教育訓練

一個好的圖書館不是只要有豐富的館藏或是花很多經費佈置空間，在裡面服務的工作人員才是圖書館的靈魂。工作場所是一個人自我實現很重要的場域，在工作場所中人們嘗試不同的事情，發現他自己合適做的事，並發掘他們真實的自我。雖然參考助理館員主要是受聘來協助輪值參考櫃台，但在他們空閒的時間仍應善用其專長，指派他們做一些專案。(Wu, 2003)圖書館應該適當的施與教育訓練，使每位研究生助理能發展出個人的潛能。Wu(2003)指出“清楚描述且可量化的目標”，是進行全面性教育訓練的起點。教育訓練活動要有明確的目標，並且由館方和研究生助理一起討論和學習雙方的目標，如此雙方才能了解對彼此的期待、應該如何進行、這樣的合作對彼此的好處、以及如何幫助對方達成其目標。

Womack(2000)曾對美國設有圖資相關研究所的大學圖書館之參考部門做了問卷調查，在對研究生助理進行的教育訓練方式方面，受調圖書館最常使用的依序為“在工作中學”、“個別指導”、“團體新進人員導覽”和“書面資料”；而圖書館認為最有效的方式依次是“在工作中學”、“其他”、“個別指導”、和“觀察”。值得提出的是，圖書館很常使用的“書面資料”在有效性的評比是只排到了第9位。(見表2)

表 2

教育訓練方式

n=23

教育訓練方式	有使用過	有效性
在工作中學	23 (100%)	Mean 4.73 (1)
個別指導	21 (91.3%)	4.30 (3)
團體新進人員導覽	19 (82.6%)	4.00 (5)
書面資料	19 (82.6%)	3.50 (9)
觀察	14 (60.9%)	4.15 (4)
工作單	9 (39.1%)	3.78 (8)
角色扮演	5 (21.7%)	3.80 (7)
電腦輔助教學	4 (17.4%)	4.00 (5)

其他	4 (17.4%)	4.50 (2)
錄影帶	3 (13%)	2.67 (10)
錄音帶	1 (4.3%)	2.00 (11)
小考	1 (4.3%)	2.00 (11)

資料來源：引自 “The Librarian's Apprentice: Reference Graduate Assistants,” by Womack, K., & Rupp-Serrano, K., 2000, Reference Services Review 28(2), p.125, table IX.

Wu(2003)認為教育訓練要有計畫且是系統性的，此指的“系統性”是說教育訓練計畫要有“內容”和“方法”。表3的左欄列舉對參考助理館員進行教育訓練時的建議內容，並在右欄提出可以學習這些內容的方法，如團體導覽、個別教學、情境個案研究、觀察、團體討論、書面資料...等。

表 3
教育訓練計畫之內容與方法

內容	方法
圖書館的行政議題、流通政策、緊急狀況處理程序等	團體導覽
線上公用目錄的檢索	團體導覽、個別教學、觀察、團體討論
服務態度	團體導覽、情境個案研究、觀察
參考晤談技巧	觀察、個別教學、團體討論
如何處理“問題讀者”	情境個案研究、團體討論、個別教學
學科的基本知識	書面資料(線上或印刷式)、團體會議、個別教學
核心參考資源的知識、檢索核心資料庫之技巧、回答常問問題之策略等	定期的團體學習、書面資料、觀察、個別教學、同儕學習
其他跨學科相關參考資源的基本知識	分館之旅、學科專家或學科館員授課
基本書目指導的技巧	在書目指導課時做協助、舉行小型的研討會
資訊示意圖、主題指南之編製技巧	個人作業、個別教學、個別協助

資料來源：引自 “Win-win Strategy for the Employment of Reference Graduate Assistants in Academic Libraries,” by Wu, Q., 2003, Reference Services Review 31(2), 148.

專家們也同意，教育訓練應是持續性的活動，在 Womack(2000)的調查中，就有 74%的受調圖書館表示除了一開始的職前訓練之外，他們亦對研究生助理持續地提供在職訓練。而 Wu(2003)也表示，教育訓練應該持續的評估和更新，以確保最大的相關性。此外，教育訓練應有支援、彈性、且有報償。支援可以是很

多形式的，包括經營管理層面的（administrative）、專業層面的（professional）、或是情感層面的（emotional）。既然研究生助理們的工讀金常常是固定的，館方就得想一些非金錢式的報償，因為好的報償會加強研究生助理的自我認知，並且給予他們新的動力有更好的表現。

既然研究生助理是由學生來擔任圖書館的臨時人力，輪替與交接自然就會是一種常態。Wu(2003)建議了下列作法，以縮短大學圖書館研究生助理人力交替時的學習曲線：

- 1) 同儕學習（Peer learning） -- 是訓練新人最有效的方式之一。
- 2) 知識管理 -- 獲取資深和退役人員的知識、技巧、和工作智慧是很重要的，因此這類知識管理機制可以整合在訓練的活動中，或是用來當作彌補人力斷層的工具。
- 3) 知識庫存（knowledge depository） -- 把 FAQ、奇怪的問題、困難的問題製成資料庫。
- 4) 互動平台 -- 研究生助理和參考館員可以建立他們自己的線上討論區，在其上發佈問題、獲得答案、並且彙整解決方案。
- 5) 建置豐富的智慧資源（rich intellectual resource） -- 知識管理不只是在人員輪替與交接時期有用，其對整個圖書館的任何時期都很有幫助。

事實上，在 Womack(2000)的調查中就有 48%的受訪圖書館表示，他們在研究生助理離職前有進行“離職訪談”，這種方式有助於蒐集到研究生助理的回饋意見。

文獻中提到三個大學圖書館教育訓練其研究生助理的作法，茲簡述於下以供參考：

1. 猶他州立大學（Utah State University）圖書館（Holliday, 2005）

猶他州立大學圖書館編製了一份檔案夾，做為研究生助理職前訓練的教材，裡面的書面資料有小秘訣、常用的電話號碼、相關期刊論文、以及練習題，並要求研究生助理要完成 Ohio Library Council 的 Ohio Reference Excellence Tutorial。此外，圖書館也規劃了一系列的每週小組討論，內容包括：讀者服務、參考晤談、資訊組織與取用、資料庫選擇與檢索等主題。在學期當中，亦規劃了其他的小組討論，主題包括有：技術服務概論、法律資源的使用、校園內其他特藏的導覽等等。而研究生助理認為最有用的教育訓練模式為：圖書館導覽、讀者服務、資料庫與線上目錄的檢索策略、圖書館其他部門介紹、以及線上 FAQ 等。

2. 伊利諾大學香檳校區（University of Illinois, Urbana –Champaign）圖書館（Ward, 2003）

一般來說，運用非介入式觀察法比較能真實評估參考晤談的表現，但是可能牽涉到資料紀錄與研究倫理上的問題，因此伊利諾大學香檳校區圖書館採用 Chat transcripts analysis 的方式，以線上參考服務的對談內容（chat）做為訓練參考助理館員的工具。該館以 Reference and User Services Association (RUSA) 的

Behavioral Guidelines for Evaluation 做為研究生助理自評表 (check list) 內容項目的設計基礎，讓研究生助理從每次的參考服務中自我訓練。自評表包括以下三個部分：

- 1) 自評前的短評 (pre-assessment essay) -- 研究生助理先簡答此次參考晤談之目的與結構。
- 2) 自評工作表 (evaluation worksheet) – 研究生助理自評以下項目的表現，包括 a. 展現可親性 (approachability); b. 表現興趣 (interest); c. 傾聽與尋問 (listening / inquiring); d. 檢索 (searching); e. 追蹤 (follow-up) 等階段。
- 3) 自評後的短評 (post-assessment essay) – 研究生助理再簡答此次參考晤談過程中，使用了哪些主要的參考服務技巧；以及自認為有欠缺、想再進一步學習了解哪些技巧。

值得一提的是，研究生助理覺得自己需要更多訓練的技巧依序為：追蹤和結案的策略、開放性的問題、重述讀者問題、檢索策略、轉介、和表現興趣。此一結果可做為圖書館規劃教育訓練內容時之參考。

3. 北愛荷華大羅德圖書館 (Rod Library, University of Northern Iowa) (Neuhaus, 2001)

北愛荷華大羅德圖書館原來教育訓練研究生助理的方式是在學期開始的前幾週舉行大班式教學，1995 年辦了五場，提供研究生助理正式的訓練課程，包括：參考資源、線上公用目錄、引用文獻的處理與解釋、參考晤談、轉介問題的方式與技巧等。執行上的困難包括：時間安排不易、課程內容缺乏彈性、和缺乏持續的練習與加強。到了 1997 年時因為經費短缺就停擺了。

替代的方式為由團體大班式的教育訓練，轉變成為個人化自調式的教育訓練。方法包括：個人化教學、現場學習、定期複習參考政策、實務與工作程序等。新的作法好處包括：持續訓練和增強反饋；更好的學生與學生、以及學生與館員的互動；具有彈性且可快速反應處理問題；以及可即時教導新的參考工具與參考政策等。但也出現了學生沒有得到完整且一致的訓練，以及編製自學講義與個別指導花費很多的時間與人力等問題。

具體的實施方式為：每隔兩週發給研究生助理 3-4 頁的自學講義，內有 10 至 12 個問題，讓他們在工作時間內花 10 到 15 分鐘自己練習回答問題；完成後交給負責的館員批改；答錯的問題會退回給學生，並附上答案的線索；對於新進的研究生助理，則會指定他去找一位館員或資深研究生助理來補強，因此可以確保需要額外訓練的研究生助理得到他所需要的訓練。這樣的自學講義內容包括：1) 處理引用書目 (使用線上公用目錄查核圖書館是否有該書目、書目資料不完整的問題)；2) 查檢位置和檢索 (索書號、認識參考館藏)；3) 政府出版品；4) 認識資料庫；5) 線上公用目錄操作；6) 快速參考服務；7) 轉介問題給參考館員的時機；8) 電話禮儀 (認識圖書館、認識校園)；9) 參考政策等等。另外還會有 2 至 6 個快速回答的習題附在自學講義上，內容著重在新近發現的問題、變更的

政策和新引進的資源。

三、 研究方法

本研究探討應用圖資背景研究生輪值參考櫃台之可行性，除分析國外相關文獻之外，亦對臺北醫學大學圖書館的 6 位參考助理館員進行訪談。這些研究生到北醫圖書館擔任參考助理館員，圖書館獲得了人力上的協助，但筆者更希望此舉對他們的專業發展產生影響，而達到“雙贏”的理想。因此筆者在進行訪談時，以半結構式訪談大綱（見附錄）為工具，試圖由這些研究生助理的應徵動機、從生疏到熟悉的心路歷程，以及感受與收穫來了解此一議題。此外，也蒐集本館相關的參考服務統計資料，佐證研究的發現。

訪談在 2006 年 9 月到 10 月間進行，地點都在本館的副館長辦公室，每位受訪者的談話時間大約是 30 分鐘左右，受訪者的相關資料見表 4。訪談前筆者首先感謝受訪者在本館擔任參考助理館員，並說明該次訪談的目的；正式訪談之後，也請其將自己視為北醫圖書館的專業館員，對本館的空間規劃、館藏、與服務提出具體的建議。在徵得受訪者的同意之下，訪談內容全程錄音，並以筆記記錄錄音帶中無法補捉的非語言訊息。正式訪談的部分隨後打字成為逐字轉錄稿，再經研究者仔細反覆閱讀，將轉錄稿中無意義的語助詞和口頭禪刪除，並以方括弧加上註解，以求文意通暢，利於後續的登錄與分析。

表 4

受訪者資料

受訪者	學校/年級	受訪時間	錄音時間	轉錄稿行數
A	師大圖資所二	2006.9.29 (五) 10:45-11:20	25 分 51 秒	243
B	師大圖資所二	2006.10.03(二) 10:40-11:30	32 分 18 秒	255
C	輔大圖資所三	2006.10.05(二) 15:40-16:20	34 分 59 秒	318
D	政大圖檔所一	2006.10.16(一) 15:00-15:30	26 分 29 秒	245
E	輔大圖資所三	2006.10.18(三) 15:40-16:10	33 分 22 秒	333
F	輔大圖資所三	2006.10.31 (二) 10 :40-	33 分，其中漏 2 題， 請受訪者以 email 補	342

資料來源：本研究整理。

四、 研究發現

本研究之訪談大綱計有 15 題，限於篇幅，本文僅就受訪者的應徵動機、在參考櫃台之心路歷程、實際之工作狀況、教育訓練需求、及此工作對其之影響等議題進行討論。

(一) 應徵動機

多位受訪者的研究所課程已經修習完畢，處於撰寫學位論文的階段，他們表示應徵參考助理館員主要是因為想要有相關的實務工作經驗。

「那時候，...我的論文還要再多寫半年，那我希望這半年有多一點的實務經驗。」(A:41-42)

「...再過半年就要畢業啦，以後我想要投入圖書館的工作，那因為從來都沒有經驗，...那對未來找工作，可能就是比較沒有經驗比較不好，所以我想說我想要找一個有關圖書館的工作。那我本身就是對參考這個比較有興趣，所以我就來應徵。」(B:18-21)

「就剛好自己就是論文也是有停一段時間，想說既然停着沒事做，就是來增加經驗也不錯，因為以前都在櫃台都是以流通為主，又沒有接觸過以參考為主的櫃台。」(E:23-25)

「主要是因為我的論文題目跟參考館員有關，我的論文題目是關於參考館員的人際溝通。那在訪談之前，我當然會想要先了解一下這個工作。」(F:16-17)

(二) 在參考櫃台之心路歷程

所有的受訪者都表示，剛輪值參考櫃台時，因為不熟悉工作內容與醫學資源，產生緊張的情緒。

「會挺擔心的。因為就是大概...第一次是會比較感覺不太有力。然後，我很怕就是因為我還不是很清楚這裡，回答問問題的狀況...那就是比較擔心，因為畢竟說我也不是很常使用那些醫學的資料庫，然後想說如果他們〔指讀者〕來問的話，我要怎樣回答他們...。」(A:59-65)

「呀！我覺得剛開始，說真的還滿緊張，因為剛好就是北醫、這醫學的東西，就是完全都不熟悉。」(B:37-38)

「一開始啦，因為這裡是醫學圖書館，然後很多資料庫我們都沒有碰過...，可能會有一些茫然...。」(C:31-34)

「一開始的時候滿緊張的。然後那時候有學姐〔指參考館員〕來帶我，帶了大概三個禮拜，所以應該還好。可是好像學姐離開之後...就比較慌亂，就很緊張...。」(D:33-35)

「第一個月就比較緊張呀...，就是剛來的時候，圖書館的業務也

不是那麼熟嘛，所以一切都是非常緊張啦！...因為你不知道人家會問你什麼問題，而且是醫學的圖書館，那如果他要問的是很醫學的東西的話，其實我聽不懂呀！」(E:39-42, 48-49)

「剛開始做的時候真的是很緊張，我超怕人家來問問題。然後就是坐在那裡等，真的非常緊張，也不敢做什麼事情這樣子。」(F:44-45)

但是工作一陣子之後，對環境與資源更加熟悉，受訪者就覺得比較有信心了。

「哦！我覺得至少可能環境也熟了！...然後你對資源整個都比較了解之後，我會覺得比較清晰一點這樣子。那也跟館員比較熟一點，遇到什麼問題知道要找誰，我覺得這樣也有幫助。」(B:112-115)

「現在就很好呀！就會覺得...應該...就會覺得也還好，因為問題大部份就是那些類型，...很多問題是重覆出現的。」(C:135-140)

「現在就還好呀，就每天就是覺得去上班這樣子。當然有時候你還是會遇到一些不會的事情，但是就會覺得又多學到一樣了這樣子。」(E:133-134)

(三) 實際工作之狀況

1. 參考櫃台上遇見的問題重覆性高，且多為指示性的問題。

「因為很多問題是重覆出現的，一開始遇到可能不知道怎麼反應，從來就會慢慢會回答啦。」(C:140-142)

「在課堂上聽到的，就感覺讀者都會來問專業的問題，來這邊就發現...工具〔指電腦、系統等〕的使用比較多。」(D:188-189)

「...其實不會遇到那麼難的問題啦！...就是那種其實不想遇到，遇到也不會答的問題，就那種很難的。可能關於那種主題性問題，我目前我都没有碰過。」(E:233, 235-236)

「可是大概一個禮拜、兩個禮拜之後就發現會來問參考問題的其實不會多難，大部分都是指引性問題，所以說慢慢的就漸入佳境。」(F:46-48)

「...參考服務〔課程〕教的東西很多啊！可是我們要做的東西好像就是那些簡單的東西，找資料、回答問題...這樣子。」(F:248-249)

由以上受訪者的談話內容，搭配本館 95 學年參考問題類型之統計（見表 5），我們可以得知參考助理館員在參考櫃台服務時，被讀者詢問的問題重覆性高，而且近 9 成都是較為簡單的指示性問題；另外，由於本館的參考櫃台設於資訊檢索區與資料列印區附近，這些參考助理館員也常需要處理機器操作與文書處理軟體的

相關問題。

表 5

臺北醫學大學圖書館 95 學年度參考問題類型統計表

95 學年度 (2006.08- 2007.07)	問題類型				
	指示型				資料型
	機器	文書	其他	小計	小計
合計	219	27	1100	1465 (89.3%)	175 (10.4%)

資料來源：本研究整理。

2. 遇到不會或不清楚的問題時，最終都會再去詢問參考館員

文獻中對研究生助理在參考櫃台服務的疑慮，有一項是在於他們可能不太會“掌握”把問題轉介給專業參考館員的時機。但在此次研究中，所有的受訪者都提到，當他們遇到不會回答的問題時，雖然自己會先做一些尋求答案的努力，但最後都會再去詢問參考館員。

「就是先看之前有沒有人問過，那有問過大概就知道大概怎麼回答，或者是查圖書館網頁。就是他們會問一些圖書館的一些規定之類的，就直接查，那如果真的再不行的話，最後就是會直接問館員。」(A:152-154)

「...如果說我真的完全不知道，我就會就是打電話或者 MSN 問館員這樣子。對...然後就是請讀者等一下。那如果一般我回答的話，我後來想可能會有一點不周詳或什麼，我自己會再去找館員，把整個 solution...。」(B:159-162)

「〔會〕問館員，那看是什麼情況呀，比如是現場的話，我有時候或者是用 MSN 叫館員，或者是打電話問館員；那如果說是打電話的話，我就會說請稍等再回播...。」(C:188-190)

「就會跟參考館員連絡。」(D:95)

「就打電話來問館員呀！...我就會說那你先坐一下吧，然後我就馬上撥電話問呀。」(E:173, 177)

「我會先自己去試著找看看，網路、網站上有沒有這方面的資訊，然後如果不會的話，很急我就打電話問館員，就求助於其他的館員。」(F:178-179)

3. 面對親臨櫃台、電話、e-mail 與 MSN 等不同詢問問題的管道，會有不同的心裡壓力。

受訪者一般認為讀者親臨櫃台詢問的問題，處理起來比較緊急，壓力比較

大；但是也可以經由面對面的接觸，得到讀者的回饋。

「如果是在櫃台的話，應該是最即時的，馬上就要幫他處理。」

(B:135-137)

「我覺得現場來的話很好，因為你會得到一些回饋。」(C: 182-183)

「如果讀者到櫃台前的話，就有那種時間壓力。比如說弄太久，〔他〕就有點不耐煩，這樣壓力就很大。」(D:114-115)

「如果人真的在現場的話，他一直盯著我看，會看到我每一個動作、每一個步驟，因為有些時候我們在查資料的時候也是要試嘛，不是說馬上說就切入重點找到，所以就會比較緊張。」

(F:170-172)

來自電話的參考問題，雖然也具即時性，但因為可以找好資料再回電，因此受訪者覺得壓力較小。

「電話的話，因為他問一些問題，要上網查的話，通常都會說不好意思，待會給你回電，還是要等一下，那覺得會比較有充足的時間找到他需要的檔案〔或資料〕...，就是比較有 *step by step* 的感覺。」(A:144-148)

「我覺得電話也滿即時的，因為通常他也不可能一直在那邊等，那〔如果〕他對這件事也沒有很急，我可能先找一下再回他電話。」

(B:135-136)

「〔我 *prefer* 〕*e-mail*，我覺得打電話會更緊張，因為覺得電話就是那種計算時間的。」(D:119-120)

「電話的話我覺得還好，就是他打電話來如果有不清楚的地方，我可以問他說可不可以留下一封 *e-mail* 或者是分機號碼，我可能問清楚之後再回答你正確的答案...，所以比較不會那麼緊張。」

(F:167-170)

由於 *e-mail* 具有“非同步”的特性，因此受訪者並不會感受到時間壓力。

「我覺得 *e-mail* 就是你至少...，萬一你不會，你還可以問人。」

(B:136-137)

「我覺得 *e-mail* 很好，因為你根本〔見〕不到那個人，〔可以〕慢慢的討論...，跟別人〔指館員和其他助理館員〕問呀，做什麼都可以，因為他不會發現。」(C:172-173)

「好像 *e-mail* 的話，就感覺沒有壓力，就可以慢慢弄，我可以問清楚一點再回答。」(D:113-124)

因應大學部學生使用網路的習慣，北醫圖書館在 2005 年推出 MSN 的參考諮詢服務。目前讀者利用此一途徑的次數很少（見表 6），但受訪者對其感受有明顯的分歧。

「MSN 因為有打字的...，你要即時的給他回應，所以有時候會壓力比較大。」(C:175-176)

「〔我感覺 MSN 壓力最少〕，因為那個人就在線上，它沒有那種打電話、面對面的例子那麼趕，感覺上可以慢慢問清楚。」(D:128-129)

「我覺得比較緊張的是〔用〕MSN 問問題...，因為有時候你如果太久沒回他，就怕他擔心是我斷線還是幹嘛的。本來遇到 MSN 我〔就〕會比較緊張，...然後就會覺得他在那邊一閃閃的，我還找不到答案...。」(E:152-157)

「我有用 MSN 來做服務的經驗，我覺得因為問的人其實他也在忙，通常啪啪啪我打了很多東西進去，他可能久久才會回我一次，比較沒有那麼...，雖然這是即時性的東西，但其實也要看對方是怎麼樣的人，而且因為他不在我旁邊，我可以馬上打電話去問其他館員...，我可以〔用〕多個管道去問其他人。」(F:162-167)

表 6

臺北醫學大學圖書館 95 學年度參考問題途徑統計表

95 學年度 (2006.08- 2007.07)	諮詢台 (到館)	電話	傳真	e-mail	MSN	公佈欄 /BBS	總計
合計	1208	362	2	44	23	1	1640
百分比	73.7%	22.1%	0.1%	2.7%	1.4%	0.1%	100%

資料來源：本研究整理。

(四) 教育訓練需求

由於參考助理館員是在學期中陸續徵募與聘用，北醫圖書館並沒有辦法採用團體式的職前教育訓練。因此參考館員準備了一份書面資料，內容包括圖書館的 FAQ、圖書館相關法規、資料庫操作講義等，錄用後提供給新進的參考助理館員自行學習；在剛開始的前幾週，也會安排他們和資深的參考助理館員一起在參考櫃台服務，以茲見習；學期中圖書館開設給讀者的資料庫教育訓練和安排給館員的在職講習，也開放給參考助理館員自行報名參加。但此次的訪談中，受訪者多表示希望館方除原有的職前教育之外，可以再多介紹館內各個同仁的職掌與醫學

相關資料庫的實際操作訓練。

「...不只是想知道〔如何〕使用資料庫，可能〔還想知道如何〕使用搜尋機制、技巧呀！知道比較多的話，可能會在回答問題上，〔比自己來查資料得到更多吧！...〔另外是〕圖書館的一些組織〔架構〕跟人員吧！因為我們不只說〔值參考櫃台服務讀者〕，一開始我們還〔要〕面對其它館員。」(A:172-174, 184-185)

「...我想一開始就是我覺得就是請館員介紹整個館的〔所有同仁與職掌〕，你有問題可以直接找誰這樣子，可能會比較好一點。...然後，另外就是醫學資源吧，我覺得就是可能要大概講一下。」(B:195-197, 202)

「因為現在新的資料庫愈來愈多，我覺得也許就是...，也許要讓我們先練習操作。」(C:203-204)

「我覺得去上一些訓練課程會比較好。...我覺得應該是看那些單字，或者是有人講操作，不太一樣。...我覺得有必要〔認識一下其他的館員和他們負責的業務〕。」(D:140-142, 155)

「...我目前遇到的應該就是使用一些醫學的資料庫，或者是書目管理〔軟體〕那種東西，因為我以前不常用，所以那種東西其實我並不是很熟。所以我覺得應該要訓練大家，至少知道這些事情。...對呀！可以去聽，我以前有去聽過，但是我覺得除了聽以外還要自己去試用，因為我聽一聽就當場還記得，但是因為很久沒用呀，就自己都不記得它是幹嘛的，我覺得要自己試試看...。」(E:193-200)

「...然後還有資料庫的使用。我覺得不需要教得多深，你就是大致上應該要run一遍，才知道說比較常用到哪幾個...。」(F:205-206)

(五) 對其影響

文獻中提到，圖書館員應把具圖資背景的研究生助理視為“跟”我們一起工作的“同伴”，以分享與溝通的方式提供一種支持性的工作環境。(Wu, 2003)也就是說，這些研究生助理來圖書館工作，除了領取微薄的工讀金之外，應該從此工作經驗中獲得些什麼。所幸受訪者多表示，參考助理館員的工作經驗，對他們日後投身於圖書館的服務有正面的影響。

「那對於我將來，我覺得有幫助啦！因為在履歷上就是多了一條有在圖書館工作過，而且是參考助理館員。...那就是讓人家感覺你有經驗，而且是做過參考這樣子。」(B:220-222)

「我覺得應該還是會有吧，...有很多參考的業務或者什麼的，我們並不是那麼了解。可是現在在這邊，我就會大概就比較清楚。」(C:264-267)

「我可能會比較願意挑戰參考服務這個東西吧！因為以前就是想

就會覺得很恐怖呀，就覺得不知道人家會不會丟什麼問題來問你，但是後來因為有這些經驗以後，我就知道說人家大概會問什麼樣的問題，那可能也會遇到一些難的問題，但是比較不常，然後你就可以把那些難的問題當成是挑戰。」(E:276-280)

「我覺得我更留心去觀察讀者的需求，並且發現和其他館員的密切配合是很重要的，而參考館員最好對於各種業務都要有一定的了解才行。...未來在找工作時，我覺得應該先待在不同的組別，而後再挑戰參考服務的工作，這樣才能做一個全方位的參考館員。」(F:329-335)

五、 結語

本研究探討應用圖資背景研究生輪值大學圖書館之參考服務櫃台的可行性，除了對國外相關文獻進行分析之外，亦以筆者服務的圖書館之參考助理館員為對象進行深入訪談。研究發現包括：

- (一) 圖資背景研究生擔任參考助理館員，主要是因為希望獲得相關的實務工作經驗。
- (二) 參考助理館員剛開始輪值參考櫃台時，因為對工作內容與醫學資源不熟悉，會產生緊張的情緒；但時間一久，發現碰到的問題重覆性高且多為指示性問題，就比較有信心了。
- (三) 參考助理館員在面對不同詢問問題的管道時，會有不同的心裡壓力；但是遇到困難時，雖然他們自己多會先努力尋求答案，最終都會再詢問參考館員。
- (四) 參考助理館員認為在教育訓練時，介紹館內每位同仁的職掌與實際操作資料庫是很有幫助的。
- (五) 參考助理館員的工作經驗，對圖資所研究生日後要投身於圖書館服務有正面的影響。

此外，本館在招募參考助理館員時，發現透過現任參考助理館員以口耳相傳的方式介紹其研究所的同學是最有效的方法，此一現象與文獻中所述相當符合。而參考櫃台上的問題類型多是重覆性、操作性的，參考助理館員在累積經驗後大都處理得不錯，館方若再加強轉介困難問題的時機之訓練，此種“分層”的作法仍可提供高品質的參考服務。

值得提出的是，文獻中相關研究多是招募同校圖書資訊學研究所的學生在該校的圖書館服務，但北醫是醫科的專業大學，並沒有設立圖資所，因此這些參考助理館員必須要從其他大學招募。所幸國內大部分的圖資所都分佈在大臺北地區，各校研究生到本館的交通尚屬順利。但也因為不在自己的校園內，輪值與排班較無法利用課中空堂，所以大部分的應徵者多是處於修完課程的論文撰寫階

段，一旦論文完成即會尋求正職的圖書館工作，故人事的流動性較高。綜言之，應用圖資背景研究生輪值參考服務櫃台在本館可說是一個“雙贏”且“可行”的策略 -- 館方因此獲得充足的參考服務人力，而受聘的研究生也認為這對其畢業後的出路與撰寫論文很有幫助。

【註釋】

1. Holliday, W., & Nordgren, C.(2005).Extending the Reach of Librarians: Library Peer Mentor Program at Utah State University. College & Research Libraries News 66(4), 282-284.
2. Jones, P. J., Parsch, J. H., & Varghese, V. M.(2005a).Graduate Assistants at the University of Arkansas Libraries: Past, Future, and Significance, Part I. Arkansas Libraries 61(4), 6-10.
3. Jones, P. J., Parsch, J. H., & Varghese, V. M.(2005b). Graduate Assistants at the University of Arkansas Libraries: Past, Future, and Significance, Part II. Arkansas Libraries 62(2), 6-11.
4. Neuhaus, C.(2001). Flexibility and Feedback: A New Approach to Ongoing Training for Reference Student Assistants. Reference Services Review 229(1), 53-64.
5. Spencer, D. B., et. al.(2005). Striving for Success: Practical Advice for Reference Graduate Assistants (and Other New Reference Providers). The Southeastern Librarian 53(1), 26-34.
6. Ward, D.(2003). Using Virtual Reference Transcripts for Staff Training. Reference Services Review 31(1), 46-56.
7. Womack, K., & Rupp-Serrano, K.(2000). The Librarian's Apprentice: Reference Graduate Assistants. Reference Services Review 28(2), 119-129.
8. Wu, Q.(2003). Win-win Strategy for the Employment of Reference Graduate Assistants in Academic Libraries. Reference Services Review 31(2), 141-153.

【附錄】半結構性訪談大綱

1. 請你談一下你的學經歷〔check 過去在其他圖書館的工讀與實習之經驗〕
2. 是什麼原因促使你來應徵這個工作？
3. 請說明你在此一崗位上的時間，以及排班的狀況
4. 請描述你在輪值參考櫃台第一個月時的心情
5. 請描述你印象中最糗的服務經驗
6. 請描述你印象中最得意的服務經驗
7. 你感覺讀者對你的態度如何？〔與“真正”的館員有何不同？〕

8. 請描述你現在輪值參考櫃台時的心情
9. 面對親臨櫃台、電話詢問、與 email 詢問的讀者時，心裡上有什麼不同？
10. 如果你在輪值時遇到不會或不清楚如何回答的問題，你如何處理？
11. 你認為館方如果再提供哪些訓練，可以讓你更有自信地執行參考服務？
12. 你認為這些日子以來的工作經驗與你在課堂上所學有何不同？
13. 你認為這樣的工作經驗，對你日後投身於圖書館的服務有何影響？
14. 會推薦同學或學弟妹來申請這樣的工作嗎？為什麼？
15. 對 100 元時薪（與一般工讀生相同）的接受程度？