

大學圖書館夜間參考服務 及館員之態度*

The Evening Reference in Academic Libraries
and Night-shift Librarians' Attitudes

蘇小鳳

Shiao-Feng Su

國立中興大學圖書資訊學研究所 副教授

Associate Professor

Graduate Institute of Library and Information Science
National Chung Hsing University

【摘要 Abstract】

本研究以問卷調查及深入訪談瞭解國內大學圖書館實施夜間參考諮詢服務之現況，探索參與輪值此項服務的館員對於該服務的態度，及參與夜間工作對其身體、精神、生活及學習方面所造成影響的主觀知覺，並分析館員理想中的夜間參考諮詢服務人力資源及報酬模式，最後自參考館員角度探索以即時數位參考諮詢服務方式替代現行之館員駐館面對面服務的需求性及可行性。

* 本論文內容為研究者 2004 年度國科會補助專題研究計畫「大學圖書館夜間參考諮詢服務現況與建立合作式數位影音參考諮詢服務之需求性與可行性研究」(93-2413-H-005-001) 之部分結果。初步結果曾發表於美國資訊科學與技術學會臺北分會主辦之非正式會議 Workshop of Recent Advances in Library and Information Science, Spring 2006 (2006 年 5 月 20 日)。感謝編審委員對於本文的悉心指導。感謝國內大學圖書館先進撥冗參與本研究之調查與訪談。

The study investigates current evening reference practices of all university libraries in Taiwan through a nationwide questionnaire survey and in-depth face-to-face interviews. It examines night-shift academic reference librarians' attitudes towards evening reference staffing models and reward systems, and their perceptions of the impact of evening work on the individual's family/parental relationship, physical and mental health status, and learning plan. It further explores the perceived need and feasibility of using collaborative live virtual reference to supplant in-person evening reference from the librarian's perspectives. The study also identified possible barriers that could hinder the success of such collaboration without supportive changes from the administration and management.

[關鍵字 Keywords]

大學圖書館；參考館員；態度；人員模式；即時數位參考服務
Academic Libraries; Reference Librarians; Attitudes; Staffing
Patterns; Live Virtual Reference

壹、緒論

為提供良好的研究及學習環境，美國四年制大學的圖書館夜間開館及提供參考服務幾乎已是積習成規，而電子資源的全時（24/7）可及，又帶動使用者對圖書館全時開放或延伸開放至深夜的期盼。圖書館面對大學生要求增加開放時間的持續聲浪，一般而言會將研究的問題帶往兩個方向：一為開放的需求重心是在服務還是在空間；二為使用量是否能達到圖書館增時開放的成本效益與必要性，其中較少研究關注館員的感受與偏好。雖然美國著名的密西根大學圖書館館長 Gosling 指出，圖書館使用者要求館方提供配合使用者需求的服務時間（Gosling, 2000），卻亦有多份大學圖書館業務的相關報導皆強調，學生對於增加開放時間的主要訴求是空間的利用，由於大部分學生到圖書館實為自修，因此研究結果顯示，學生希望圖書館延長夜間開館時間大多為了獲得理想的自修時間（Engel, Womack, & Ellis, 2002）。美國某院校圖書館的調查報導指出，學生與教師各願意每學期自每人學費或服務活動費中支付 168 元與 686 元¹以維持目前參考諮詢開放時間（若以二萬名學生及一千名教

1. 以美元台幣 1:30 粗略換算。

師計，則可獲得超過四百萬元的經費支持），而這個數字是目前該館實得經費的 3.5 倍，可看出師生肯定圖書館參考服務對他們的價值（Harless & Allen, 1999），然而他們對於增加開館時間所需的經費卻並不積極支持。實務中，除北卡州立大學圖書館（North Carolina State University Libraries）聲稱該館為全美唯一 24 小時皆有專業參考館員提供參考服務的大學圖書館（Boyer, 2001），圖書館常囿於人力資源及人員安全考量而無法達成 24/7 服務的理想境界，實際嘗試延長夜間開放服務至凌晨二時的一美國大學圖書館在招聘深夜工作人員及安全維護等多處發現嚴重困難（DiMarco & Van Dam, 1998）。

我國大學目前仍有幾近半數的圖書館參考服務僅限於日間，在開放服務至夜間 9、10 點尚未能普及的情況下，探討延長夜間參考諮詢服務至深夜或甚至 24/7 似乎更遙不可及。究竟國內參考館員對於圖書館提供夜間參考諮詢服務的看法與態度為何？他們對此服務之於使用者的需求性與必要性的認知為何？此外，參與該服務之館員們對夜間工作影響身、心、家庭生活及學習之主觀知覺（subjective perception）為何尚待研究。由於目前國內外文獻中有關圖書館夜間參考諮詢服務者不多，難以確切了解實際參與夜間參考服務工作的館員對此服務及實施現況之態度與看法，因而無法了解館員是否希冀任何針對夜間參考諮詢服務現況的補強、新增或可行之替代方案，可使圖書館考量使用者要求之際，兼顧館員工作、生活之需並增進圖書館參考諮詢服務成效。

虛擬實境科技可以讓身處異地的人在網路虛擬空間中「相逢」對談，佐以影音技術，更能讓虛擬對談如同兩人面對面般地進行交談，圖書館善加運用此種技術可在任何地方提供參考服務、回答使用者的問題，不需使用者親臨圖書館，甚至館員也不必身在圖書館內。歐美圖書館界近年盛行運用單純文字的即訊技術提供親切的即時數位參考諮詢服務，不但讓許多國外圖書館以合作方式一圓 24/7 服務的理想，有些圖書館的館員甚至是在家答詢參考問題（Szymanski & Fields, 2005），免除館員深夜到圖書館工作的安全之虞。根據紐約州立大學水牛城分校圖書館的經驗（Foley, 2002），即時數位參考諮詢服務在夜間與週末特別受歡迎，本來該館在夜間與週末只請工讀生上線答詢，但不久便發現需要加派人員，至終還是必須請館員也加入運作才能符合使用者的需求，且夜間的使用者也非常有耐心與禮貌。

國內圖書館對於即時數位參考服務目前大多尚停留在審慎觀察階段，已推動者也陷於獨立宣導與使用量需提升的情境中，究竟國內大學圖書館參考館員對此一新型態服務的了解如何？輪值夜間參考諮詢服務

對館員所造成的困擾，是否可藉由多館以合作方式實施即時數位參考諮詢服務的優點加以補強或部分地解決，館員對此類型服務及其合作運作模式的需求性與可行性為何？了解上述議題有助於推動館員所認可的服務模式，因此，本研究針對下列議題進行問卷調查及面對面訪談：

- 一、大學圖書館實施夜間參考諮詢服務之現況及人力資源模式為何？
- 二、館員所認知之大學圖書館實施夜間參考諮詢服務的困難何在？
- 三、館員對夜間參考諮詢服務及相關議題之態度與主觀知覺為何？
- 四、大學圖書館夜間參考諮詢服務對館員身、心及生活與學習安排的影響為何？
- 五、館員對即時數位參考服務及其合作式之態度為何？
- 六、合作式即時數位參考諮詢服務在國內發展之需求性及可行性如何？

貳、研究方法

本研究以電話訪問、問卷調查及深入訪談三階段進行對國內大學圖書館夜間參考諮詢服務現況及館員對該服務態度的瞭解與分析，並探索運用合作式即時數位參考諮詢服務來替代或改善館員到館值勤夜間參考諮詢服務的方案之需求性與可行性，冀圖了解未來實施此方案可能遭遇的困難。

研究者原擬以各大學圖書館網站所公佈之參考服務開放時間為依據，以了解各館夜間開放參考諮詢服務之情況及服務的中止時間，然而實際執行時發現，圖書館網站上的資訊偶有語焉不詳之處，致使難以區辨網站上所列之時間為參考諮詢服務時間抑或僅為參考資料室開放的時間。為求精確判別哪些圖書館提供、不提供夜間參考諮詢服務，遂改以根據教育部網站所提供之大學名錄，以簡短電話訪談確認截至 2005 年止，國內 75 所公、私立大學及科技大學圖書館之參考諮詢服務開放時間。根據電話訪問結果，已提供夜間參考諮詢服務之圖書館共計 38 所，佔半數強（50.6%）。

本研究共設計「夜參」及「日參」兩組問卷，「夜參」乃針對參與夜間參考諮詢服務工作之大學圖書館員所設計，「日參」則針對不提供夜間參考諮詢服務之圖書館的參考館員而擬訂，問卷經郵寄方式送至研究對象。為避免大館館員多引起偏頗效應，本調查之抽樣原則為每館至多邀請 5 位參考諮詢服務工作的館員填答，夜間組每館中參與夜間參考

諮詢服務之館員或日間組中之圖書館參考諮詢館員人數僅有 5 位或不及者則普查之。本文為針對「夜參」問卷所得之結果的分析。

完成問卷調查後，研究者與國內八所與本研究相關特質之輪值夜間參考諮詢的館員進行深度訪談，以了解館員對於夜間參考諮詢服務的態度，以及夜間實施合作式即時數位參考諮詢服務之需求性及可行性。訪談中特別著重於館員夜間工作的觀察、感受與困難，以及預期中與他校他館合作進行即時數位參考諮詢服務之可能的障礙。深入訪談大部分以一對一的方式進行，有兩次的訪談範圍較廣；分別是與全館館員以及該館參與夜間參考諮詢服務之所有館員進行集體訪談。接受訪談的圖書館中計有 5 所為國立大學，3 所為私立大學，他們的情況甚為分歧，包含兩所恰巧於問卷調查結束後即將開始增辦夜間參考諮詢服務，一所曾經試辦即時數位參考諮詢服務，一所地處偏遠，一所已具有即時數位參考諮詢服務軟、硬體，但館員共同決議緩辦，一所專門學科分館，另有兩所參考服務頗具口碑之私立大學圖書館。訪談乃以半結構方式進行，訪談者事先準備一份訪談問題，交由受訪者自行調配回答順序，除非談話內容離題太遠，否則訪談者不加以干涉。

參、研究結果

問卷調查的結果與訪談內容分析共分為三個部分呈現，第一部分為問卷填答者個人背景資料分析，第二部分為夜間參考諮詢服務實施現況、館員態度與主觀知覺部分之描述與推論統計分析，第三部分為訪談內容分析報導。

一、問卷填答者個人背景資料分析

有效填答問卷中，輪值夜間參考服務之女性館員共計有 99 人（佔 85.3%），男性館員有 17 人（佔 14.7%）。有八成五的館員具圖書資訊學相關背景（85.3%，99 人），而一成五之館員為其他領域之學科背景（佔 14.7%，17 人）。擁有非圖書資訊學學位之館員中以具資訊科學（以下簡稱資科）與資訊管理學（以下簡稱資管）領域學位者為最眾（8 人，佔 47.3%），顯示數位時代中圖書館對資科與資管人才的需求與重視。大學畢業者佔全部填答館員的 67.5%（78 人），擁有碩士學位者佔 29.8%（35 人），博士學位者佔 0.9%（1 人），其他（專科、高職等）佔 1.8%（2 人）。服務於參考組的館員佔半數以上（56.5%，66 人），服務於其他組別但實際參與夜間參考諮詢輪班的填答者分布情況為：流通

組者佔 14.8%，採編組佔 12.2%，資訊組佔 7.8%，期刊組佔 4.4%，其他組別者則佔 3.3%。上述服務組別樣本數的數據與比例因受各組編制員額影響，不可解讀為支援夜間參考諮詢服務的非參考組館員中，資訊與期刊組館員較編目組館員少。依職別粗分，館員佔最高比例（79.3%，91 人），幾近八成，其次依序為：組長（12.1%，14 人），其他為助理職級（6.0%，7 人），以及專職夜間館員（2.6%，3 人）。

所有填答者的年齡皆在 60 歲以下，以 30 至 39 歲之館員所佔的比例最高（48.7%，56 人），幾近半數，其次依所佔比例序為，23 至 29 歲者佔 28.7%，40 至 49 歲的館員佔 16.5%，50 至 59 歲之館員佔 6.1%。填答館員參與夜間參考服務的年資數以 4 至 10 年及 11 至 19 年者所佔比例最高，各佔約三分之一（分別為 32.5% 與 30.7%），其次 1 至 3 年者佔 18.4%，一年以下者佔 12.3%，以及 20 年或以上佔 6.1%。已婚者佔 54.3%，未婚者佔 45.7%。約兩成之填答館員正在研究所進修（19%）。有 71 位館員家中有 0 至 6 歲之幼兒或 7 至 12 歲學齡兒童（分別佔 27.6% 與 12.4%）或需照顧之年邁親屬（21.0%）。

二、夜間參考諮詢服務現況及館員主觀知覺

近九成的填答者表示，所服務之圖書館設有專司參考服務的部門（86.2%），顯示圖書館重視參考諮詢業務，或許正因為這些圖書館設置參考部門及專責館員，因而更加注重參考諮詢服務之質與量。

由於夜間參考服務工作牽涉夜間輪值，可能造成個人生活作息等多方面的不便，僅利用參考組人力易造成該組館員負荷過重，因此目前圖書館提供夜間參考諮詢服務之人員模式以採由全館館員共同輪值者居眾（46%），其中組長不參與輪值者佔 11.7%，其次為僅由參考館員輪值（19%）、聘請一般工讀生輪值（16.8%）、聘請專門負責夜間參考服務之館員（9.5%）以及僅有一所聘請具圖書資訊學教育背景之工讀生輪值（0.7%）。此外，另有 8% 之圖書館採用非問卷中所提供之選項的方式，包括由圖書館助理級專業人員輪值、某幾組的館員共同負責以及採自願的方式輪值。表一列出目前夜間參考諮詢服務之人員模式及其百分比。

雖然目前實施的夜間輪值方式眾多，但近四成的夜參組館員（37.9%）表示，理想的方式應聘請專職夜間館員專責夜間參考業務，以避免一般參考館員需輪值夜間工作的宿命，最近多所獲教育部五年五百億經費補助的大學圖書館已開始晉用專職夜間館員，其他館員們雖羨慕卻也務實地體認校方囿於經費不可能增聘人員的難處，且了解當專職夜間館員請假及輪休時，仍有館員需輪值參考櫃檯。囿於環境、制度考

表一 夜間參考諮詢服務人員模式現況

人員類型	細部人員分析	所佔百分比	
全館館員共同輪值	包含組長	34.3%	46.0%
	不包含組長	11.7%	
僅參考館員輪值		19.0%	19.0%
一般工讀生輪值		16.8%	16.8%
專職夜間參考服務館員		9.5%	9.5%
具圖資背景之工讀生		0.7%	0.7%
其他		8.0%	8.0%
總計		100.0%	100.0%

資料來源：本研究整理。

量，部分館員選擇由現有人力中尋找理想之輪值模式，其中以由全館館員共同輪值（25.8%）與由參考館員輪值（21%）最受青睞，雖然館員多能站在館方的立場設想，並以業務順利推動為優先考量，然而「由全館館員（不包括組長）輪值」雖是可讓身兼行政責任之組長得以方便參加業務會議，但此方式卻不受歡迎（圈選者僅佔 4.8%）。部分館員則冀以花費較低的方式尋找替代人力，例如聘請具圖書資訊學教育背景之工讀生輪值（6.5%）以及聘請一般工讀生輪值（1.6%），另有 2.4% 之填答館員補充以非問卷中選項，包括以線上參考服務方式取代館員在圖書館執勤夜間參考諮詢服務，以及隨時依圖書館的經費、人力及服務狀況考量決定並更換理想模式。表二列出館員心目中理想的夜間參考諮詢服務之人員模式及其百分比。

表二 理想的夜間參考諮詢服務人員模式

人員類型	細部人員分析	所佔百分比	
專職夜間參考服務館員		37.9%	37.9%
全館館員共同輪值	包含組長	25.8%	30.6%
	不包含組長	4.8%	
僅參考館員輪值		21.0%	21.0%
具圖資背景之工讀生		6.5%	6.5%
一般工讀生輪值		1.6%	1.6%
其他		2.4%	2.4%
總計		100.0%	100.0%

資料來源：本研究整理。

表三 理想與現況之夜間參考諮詢服務人員模式比例

人員類型	細部人員分析	理想中 所佔百分比	現況中 所佔百分比
專職夜間參考服務館員		37.9%	9.5%
全館館員共同輪值	包含組長	25.8%	34.3%
	不包含組長	4.8%	11.7%
僅參考館員輪值		21.0%	19.0%
具圖資背景之工讀生		6.5%	0.7%
一般工讀生輪值		1.6%	16.8%
其他		2.4%	8.0%
總計		100.0%	100.0%

資料來源：本研究整理。

表三比較理想中與現況中夜間參考諮詢服務人員模式的差異，最為明顯的差異有兩處：一為館員心目中最理想的人員模式在現況中甚少被採用；再者，館員亦希望工讀生能具有圖資背景，但現況中卻不易覓得理想的人才。館員多數夜參組館員表示，目前所採行的方式雖並不完善，但仍決定繼續採行的理由和考量的因素為人手、經費不足以及公平原則。有兩所圖書館礙於現有參考組館員人力不足並顧及新增夜間參考諮詢服務不對館員既有生活與工作模式造成高度衝擊，分別採用二種方法：一為以較高時薪懇請館中助理級專業人員輪值夜間參考工作；另一為聘請研究所學生以工讀方式提供問題解答，由於助理級專業人員多數剛畢業不久，雖依館內人力資源需求被分散安排至各組，但大部分有興趣接觸不同類型的工作，且樂於視參考業務為增進人際溝通技巧與訓練的職場，加上尚未有家累，在較高薪資的合理報酬下意願較高。

若將填答館員依其工作的部門分別出參考館員（含工作部門名稱不含參考等字樣但專司參考業務者）以及其他部門專業館員（工作於非參考部門但輪值夜間參考的館員）兩組，則發現兩組館員對於理想中的夜間參考人力資源模式有不同的見地與偏好（請見表四）。大多數參考館員希望館方能聘用專職夜間參考館員（42.9%），且已達顯著水準（ $\chi^2 = 13.89$, $p < .01$ ），而其他組館員雖也認同專職夜間參考館員為優良的人力資源（31%），然而在偏好的比例上只佔第二順位，其他組館員的第一優先人力資源模式為僅由該館參考部門館員輪值（38.1%），有趣的是，只運用參考館員輪值的選項對參考組館員而言卻是在三個優先順位中墊底（13%）。雖然由所有館員共同輪值皆非任一組館員的首選，但

是館員的選擇的確會因原工作的部門不同而有差異。由上述資料分析中可見，館員重視參考業務的專業性，然而其中亦摻和著少許業務執掌之立場觀念。

表四 理想中的夜間參考人力資源模式比較

優先順位	參考館員	其他部門專業館員
1 st	專職夜間參考館員 (42.9%)	只運用參考館員 (38.1%)
2 nd	所有館員共同輪值 (26%)	專職夜間參考館員 (31%)
3 rd	只運用參考館員 (13%)	所有館員共同輪值 (28.6%)

資料來源：本研究整理。

國內夜間參考館員對於理想的夜間參考服務截止時間看法具高度一致性，認為應於晚間 9 點至 10 點間結束 (96.5%)，僅有極少部分認同服務需延伸至凌晨 12 點 (1.7%)，以及極少數認為理想中的參考諮詢服務應是一天 24 小時無休 (1.7%)。

至於夜間輪值的補償方式，幾乎所有大學圖書館皆以數小時的日間休息時間作為交換 (92.3%)，僅有極少數館員表示可獲得加班費，然而亦有少數圖書館視夜間參考諮詢服務為館員義務，完全不提供任何形式的補償，館員亦視之為無償加班。日間休假時數多依夜間輪值時數等值換得，館方多未予以額外補償，例如需當日輪值夜間工作至 9 或 10 點者可於下午 1 至 3 點間才進館工作。平均而言，每次輪值夜班可獲得的日間休息時數約為 5 小時。

館員於所換得日間休假時段從事的活動種類包括休閒 (43%)、親子/家庭 (30%)、進修 (12%)、另一份工作 (1%) 及其他 (14%)。館員表示，由於是一週中的某一或某幾天由白天班換成晚上班，所以時間運用上並不容易做系統性的安排，大多數館員用於補充睡眠或處理財務、通訊等家務雜事，亦有館員應館方要求將該得的補假時間安排為教授校內圖書館利用教育授課之用 (通常在此情況下，教授課程是有償的工作)。

本研究對於夜間輪值影響之探討著重於館員的家庭與親子生活、學習計畫以及身體、精神四方面的主觀知覺。研究結果顯示，除對於學習計畫一項外，館員大多皆持負面之主觀知覺，且均達統計上之顯著水準。在家庭與親子生活方面，超過六成的夜間參考館員之主觀知覺認為參與夜間工作對家庭與親子生活方面有顯著之負面影響 (14.0% 的館員表示絕對的負面，48.6% 的認為負面多於正面)，已達顯著水準 ($\chi^2 =$

57.50, $p < .01$)，覺得沒有影響的館員佔 34.6%，認為正面影響多於負面的有 2.8%，覺得夜間輪值對家庭和親子生活上是絕對正面者則為零。認為夜間輪值對身體、精神方面有絕對正面影響者亦皆為零。過半數以上館員主觀知覺認為參與夜間輪值對自身的健康有負面影響，並已達顯著水準 ($\chi^2 = 45.78$, $p < .01$)。亦有半數以上館員認為夜間輪值對館員的精神狀況是絕對負面或負面大於正面的 (分別佔 10.3% 與 41.1%)，已達顯著水準 ($\chi^2 = 45.38$, $p < .01$)。藉由婚姻狀況與此四方面的交叉分析發現，已婚的館員對於夜間工作之於家庭/親子的影響有顯著的負面知覺 ($p < .01$)，年齡在 40 歲及以上的館員則對於夜間工作之於家庭/親子 ($p < .05$) 以及精神方面 ($.05 < p < .10$) 的影響有顯著的負面知覺。

館員對夜間工作之於學習計畫的影響是四項中唯一獲得正面主觀知覺超過一成，且負面知覺未達顯著水準者，認為對學習計畫有絕對負面影響的佔 10.2%，負面多於正面的則有 36.1%，而覺得沒有影響的佔了 42.6%，正面多於負面的有 9.3%，有絕對正面之助益的則有 1.9%，造成此一現象的原因將於第四節的訪談內容分析中詳述。

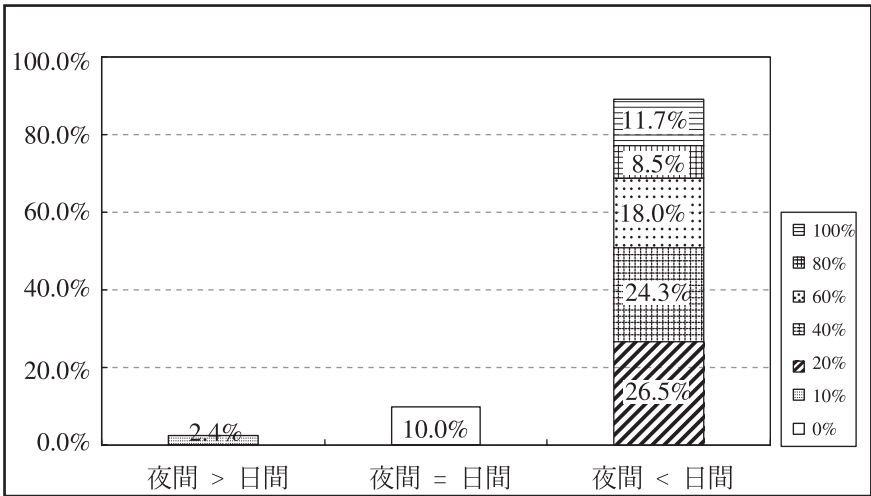
表五 館員對己身、使用者及其他人員夜間來館的安全憂慮之主觀知覺

	總是憂慮	經常憂慮	有時憂慮	甚少憂慮	從不憂慮
館員己身	17.8%	27.1%	29.9%	4.7%	20.6%
使用者	7.6%	26.4%	30.2%	6.6%	29.3%
其他人員	8.5%	29.3%	25.5%	8.5%	28.3%

資料來源：本研究整理。

夜間參考服務的安全問題，需從輪值館員、夜間來館的使用者及其他配合夜間開館的工作人員三個角度來探討。夜間工作令參考館員對個人人身安全總覺憂慮者、經常憂慮者及偶爾憂慮者共佔 74.8% (依序分別為 17.8%、27.1% 與 29.9%)，很少憂慮者佔 4.7%，至於完全沒有安全憂慮問題的館員則佔 20.6%。夜間館員不只需注意己身的安全，尚需關切來館使用者的安全，館員總是、經常及偶爾覺得讀者的人身安全堪慮者共佔 63.2% (依序分別為 7.6%、26.4% 與 30.2%)，很少會憂慮讀者安全的館員佔 6.6%，而 29.3% 的館員則完全不認為使用者的安全堪慮。此外，分別有 8.5%、29.3% 及 25.5% 的館員認為總是、經常或偶爾會為其他配合夜間開館人員的安全感到憂慮，很少會為此問題憂心

的有 8.5%，而完全不會為夜間工作者憂慮安全問題的則佔了 28.3%。依據上述結果分析，參與夜間輪值的參考館員對於己身安全的主觀知覺較為強烈。表五列出館員對己身、使用者及其他人員夜間來館的安全憂慮程度之主觀知覺百分比。



圖一 日、夜間參考諮詢量比較

資料來源：本研究整理。

論及日夜間參考諮詢量差異方面，一般而言，館員知覺夜間服務量比日間為少（89%），僅有少數的填答館員表示其夜間參考服務的需求量反較日間大，有一成的填答館員認為日、夜間參考諮詢量並無差異。填答館員知覺中的夜間參考服務需求量比日間參考服務多 5% 與 10% 者各佔 1.2%。大部分館員認知夜間比日間少，認為少約二成以下者佔 26.5%，少約四成者佔 24.3%，覺得少約六成者佔 18%，少約八成者佔 8.5%，少 100% 的佔 11.7%（圖一以百分比之比例表示之），然而，並未提供「少 100% 或以上」之選項為本研究在此題項設計上的嚴重缺失，以致無法分析是否夜間參考諮詢使用量可能有更低的狀況。館員所知覺之夜間參考服務的件數偏低（不包含洗手間、影印機地點指示等），每月夜間參考諮詢服務之平均件數以在 25 件或以下為最多（28.2%），換言之，每晚夜間參考諮詢所服務的問題量平均約為 1 件。其次依序為 50 到 99 件（22.3%）、100 到 199 件（20.4%）、200 到 299 件（13.6%）、26 到 50 件（10.7%），300 件或以上者（意即每天參考

諮詢件數平均達 10 件者) 僅佔 4.9%，無怪乎圖書館常以使用量不足為由拒絕延長服務時間至深夜，實乃肇因於館員的實際工作經驗無法說服他們延長服務至深夜或更晚並非無謂的犧牲。

即使館員主觀知覺中夜間參考服務的量較日間參考諮詢為少，又令館員有人身安全之虞且產生家庭/親子生活、健康、精神方面的顯著負面知覺，但是 87.4% 的填答館員表示，其所服務之圖書館卻從未考慮過取消夜間參考服務，少部分填答館員所服務之圖書館則是偶爾討論過此議題 (9%)，然而亦有少數 (3.6%) 的填答館員表示其服務之圖書館的確經常考慮取消夜間參考服務。

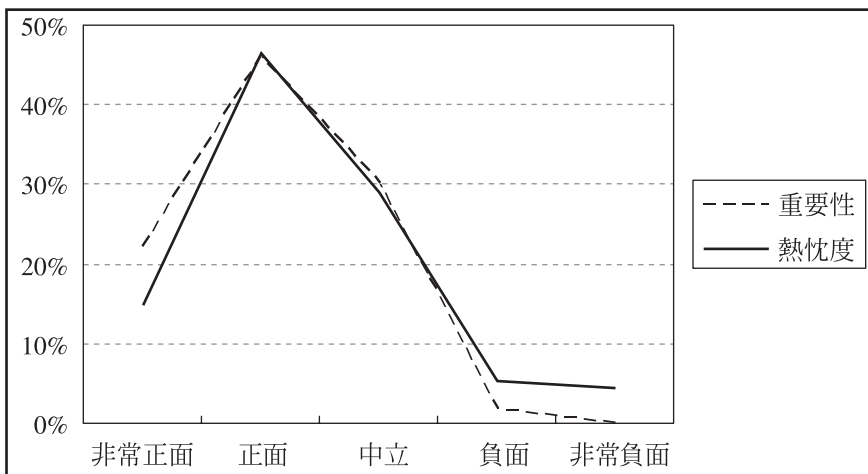
據館員歸納不考慮取消夜間參考服務的因素包括使用需求、讀者反應及行政考量。具體的原因包括讀者需要夜間參考服務、圖書館考量某些只能在晚上到館之讀者 (例如進修部、在職專班的學生)、學生與老師會抗議、「在上位者」會堅持 (含館長及校方單位首長)，以及礙於某些不便言明之因素。外部因素為主因，館員最擔心來自學生與老師可能的抗議、「在上位者」的堅持，以及制度面上的因素，例如有些圖書館的參考櫃檯和流通櫃檯合一，無論如何得有人值守，館員既需值守夜間流通櫃檯便不介意順便回答參考問題。

欲取消夜間參考服務的館員所持的理由包括：人力不足致使輪值過於頻繁、圖書館員需要正常生活、夜間問題量明顯少於白天且大多為指示性問題 (意指大可由流通櫃檯同仁服務)、希望能恢復正常上下班時間、單身館員正值適婚年齡應考慮其交友需求，以及大學圖書館於寒、暑假期間並無讀者的夜間開館並不具實質意義。

大多數填答館員肯定夜間參考服務對讀者的重要性，本題項以 Likert Scale 1 至 5 分表示非常不重要至非常重要，其平均值為 3.9，認為夜間參考服務對讀者重要者佔將近七成 (68.1%)，但約有三分之一的填答館員不置可否 (30%)。此外，認為夜間參考服務對讀者不重要者佔 1.8%，認為非常不重要者則為零 (0%)。

除了對夜間參考諮詢服務之重要性的認知外，館員對於提供此服務的熱忱度為另一個關係到該服務能否成功的重要檢測因素，六成以上的填答館員對於提供夜間參考服務表示熱忱 (表示非常熱忱者佔 14.9%，熱忱者佔 46.5%)，將近三分之一的填答館員持中間態度 (29%)，僅有約一成的填答館員表示不熱衷 (不熱衷者佔 5.2%，非常不熱衷者佔 4.4%)，本題項以 Likert Scale 1 至 5 分表示非常不熱衷至非常熱衷，則其平均值為 3.6。比對館員對夜間參考諮詢服務的重要性與熱忱度的主觀知覺可以發現，館員即使認同此服務對讀者的重要性，卻仍然因其他

主客觀因素而致知覺的熱忱度較低（請見圖二），但是館員對此二項態度上的差異卻未達統計上的顯著水準。



圖二 館員對夜間參考服務之重要性與熱忱度之主觀知覺比較

資料來源：本研究整理。

參與夜間參考服務輪值的各館館員人數多寡迥異，排除由專職夜間館員及工讀生全權負責輪值的圖書館後，整理出如表六所估算的輪值頻率與所佔百分比，由於國內參考館員輪值方式多將夜間與週末分開排班，因此表六所估算之輪值頻率僅含週一至週五，實際輪值尚需加上偶爾的週末排班。據前述資料推估，館員輪值夜間參考服務的頻率多以每週至每雙週一次最眾。

表六 館員輪值夜間參考服務之頻率（依輪值人數推測）

參與夜間參考服務 輪值館員數（位）	佔百分比	估算週一至週五輪值 夜間參考服務頻率	備註
3-4	12.5%	每週輪值一次以上	
5	20.5%	每週輪值一次	佔次高比例
6-9	40.9%	每週輪值一次以下	佔最高比例
10-14	13.6%	每雙週輪值一次或以下	
15-19	6.8%	每三週輪值一次或以下	
20-25	5.7%	每四週輪值一次或以下	

資料來源：本研究整理。

三、訪談內容分析

本研究之問卷調查結果可助於瞭解國內大學圖書館夜間參考諮詢服務現況及態度，而藉助深入訪談可深究館員態度形成的原因。此外，本研究中所訪問的對象大多為問卷的填答者，然而此同一批受訪者對於事件的看法會因為表達管道的不同致使說明的重點不同，偶亦有訪談內容的結果與問卷調查結果大相逕庭的現象。深入訪談分析以加強、補充說明問卷調查結果為主，分為二部分呈現，第一部分為館員對夜間參考諮詢服務現況的態度與知覺成因與希冀的改善方式，第二部分為館員對於即時數位參考諮詢服務及其合作模式取代現行館員夜間駐館服務的態度及預期的實施困難。

(一)館員對現行夜間參考諮詢服務的態度

受訪者本身的背景例如婚姻狀態、家人的態度與住家環境，以及個人的進修計畫常影響他對夜間參考諮詢服務相關議題的感受與態度。專業館員於就學期間即被教育以服務及方便使用者為優先，然而於實際工作中，圖書館員或許因其工作環境中夜間諮詢者不多而心生氣餒，再加以夜間工作所帶來的主觀知覺中的身心不適及安全顧慮，而對夜間參考服務之必要性產生微量疑問。

館員對於夜間參考服務重要性的態度可略分為兩極，一方面認為只要有任何使用者有此需要，圖書館與館員便應該竭力服務，因為它能觸及日間不能來館的使用者，例如進修部、在職專班的學生，故有其絕對必要性。另一方面則因體認夜間參考諮詢量低落，故感覺上沒有必要每晚為了一至二名使用者而使得館員必須輪值夜間工作、犧牲家庭生活，而實質上的工作卻與日間並無差異（填答者意指多為行政工作），且又因在夜間工作而找不到其他相關單位，徒增工作繁瑣度。持後者論調者多為已婚、有幼齡小孩之館員，或許親身經歷者較能體會夜間工作對家庭/親子關係影響的深度，致使在價值衡量中有不同的加權。

由於輪值夜間參考服務會致使館員晚上無法回家與家人共進晚餐並照顧孩童，因此已婚且有學齡或更幼小孩童的館員們常在家人（尤其是先生）勸說下積極轉任採編組或不需輪值夜間工作的組別，以求較穩定的生活安排，滿足家人的期望。留任參考組者則需仰賴先生與親戚的幫忙，在值班的夜晚必須委託先生照顧小孩子，如適逢先生亦出差，就必須要仰賴就近居住的婆婆、媽媽，因而常對配偶、孩童及上一輩長者心生愧疚感，當館員如此犧牲個人，卻不能獲得大量使用者及深度參考

諮詢需求的專業價值感的回報時，難免不反思。

在工作使命感的驅動下，單身或無幼兒的館員因無家累，對夜間工作較不呈現負面知覺，少數單身的館員反而能樂觀地視夜間上班、換得日間休息為一種調劑生活的方式，方便逛街、購物或辦理瑣事，年輕館員尤其善於利用日間補休時間晏起，且強調夜間參考諮詢服務的使用者較少，值櫃檯時反而輕鬆。刻正進修碩士學位的館員亦視夜間工作為絕佳的出口，夜間值班一方面便於補足日間因上課造成的工作缺時，另一方面，盡量多排別人視為苦差的夜間上班，感覺上可以稍微紓緩同事的羨慕，而日間的補休時間則可用於上課，不需被館方及同事視其學習為有礙公務，使進修館員感覺心安理得。

夜間參考館員多表示對己身安全有負面知覺，這方面的考量分為館內的安全以及從圖書館回到家中路途上的安全。夜間參考服務通常僅參考、流通櫃檯有館員輪值，在某些編制較小的圖書館，全館僅有館員一人帶領少數工讀生負責偌大的館舍安全與業務的正常運作，尤其閉館時亦須一人扛起責任帶領工讀生巡視全館，常令館員憂心會巧遇類似報章雜誌或網路報導中出現的相關人身安全的負面情況。

下班後至回到家的安全問題也是館員及家人所最擔心的，縱使館員希望學校駐衛警能夠幫忙護送至上車，但是每週一、二次的頻繁率常令大部分館員不好意思提出要求，而且即令有學校駐衛警的幫忙保障了館員在校園內的安全，亦不能保證他們下車後至進家門的安全，尤其是住家離校較遠或較偏僻、有巷有弄者，更是明顯表示對己身安全的憂慮，而且家人亦多表憂慮。有某圖書館提供夜間參考人員一間職員宿舍予以參與輪值夜間工作的同仁當晚夜宿，但由於這樣的宿舍是分享式的，所以館員表示並不習慣去利用此一貼心的安排。故此，無論如何擔心都還是自欺欺人地當作不會發生危險一般於當晚回家，有些館員到家時常在夜間 11、12 點之譜，而翌日清晨仍如常地趕早上班，致使經常有疲倦不得恢復的感覺。

值得澄清的是，國內夜間參考館員咸認夜間參考諮詢服務應於晚間九點至十點間結束，並不完全是基於自身生活與安全的考量，許多館員表示，雖然夜間參考諮詢對一些使用者而言非常重要，但畢竟使用量也不如日間，因此不以為須延長時間至午夜或甚至 24/7，可見大學圖書館參考館員的價值觀建構在合情合理的利他主義上。

(二)以即時數位參考諮詢服務或其合作形式取代傳統面對面服務的需
求性及可行性

圖書館員肯定夜間參考諮詢服務對使用者的重要性，然而卻煎熬於夜間輪值對己身安全的顧慮、對身心及家庭/親子所造成的影響而處於兩難。在尋覓解決問題之方案時，應注重既不讓使用者權益受損，又可免去館員夜間駐館之不安，理論上，新興之虛擬實境科技似乎為一可行的折衷方案。目前虛擬實境科技在圖書館最成功的運用當屬風行美國大學及公共圖書館的即時數位參考服務，國內已有幾所指標性圖書館開辦或試辦此服務，例如大學圖書館中有交通大學之線上互動讀者諮詢服務、崑山科技大學圖書資訊館的虛擬參考諮詢以及中山大學在 2004 年 5、6 月試辦之中山大學圖書館交談式參考諮詢服務（該實驗計畫已於 2004 年 6 月底階段性暫停），以及公共圖書館中有台北市立圖書館之參考服務視訊櫃台與高雄市立圖書館利用 MSN 提供的即時數位參考諮詢服務。目前國內圖書館開辦此類型服務之主要目的皆在於提供使用者多元化諮詢管道，尚無用之以取代館員夜間駐館。

由於本研究中國內大學圖書館參考館員對即時數位參考諮詢服務態度的部分量化結果已經發表過（蘇小鳳，2005），但因後續訪談中所得的意見與部分調查結果相逕庭，僅此摘述之以為對照訪談內容分析之用。運用 Chi-Square 進行推論統計分析可發現下列敘述皆達顯著水準（ $p < .05$ ），參考館員認同即時數位參考諮詢服務適用於夜間可免去使用者到館諮詢不便，因此願意開辦此方式的服務以求多元化延伸參考服務管道，且對國內大學圖書館個別開辦此服務的可行性表示樂觀，但對於國內推動合作式即時數位參考服務之成功可能性則僅表示持平。館員無法認同線上文字諮詢之成效可等同於面對面參考晤談之溝通，他們認為單靠網路及文字與使用者溝通並不足夠，因此影像與聲音系統之於即時數位參考諮詢服務是必要的。

由訪談內容分析中發現，國內大學圖書館參考館員對即時數位參考諮詢服務並非普遍地熟悉，因此思及此新型態服務的開辦令館員產生許多的壓力以及與網路相關的負面聯想，尤其是有關回覆速度的自我要求與藉由網路傳輸影音二項的知覺最為強烈。此外，鑑於過往線上合作參考服務的經驗及夜間參考服務實施現況，館員對於合作式即時數位參考諮詢服務雖表接受但疑慮仍多。

一般而言，未曾嘗試過 MSN、Skype 或 Yahoo! messenger 等線上聊天的參考館員比較無法想像即時數位參考諮詢服務的景況，遑論合作

的方式，對於開辦此型態服務的需求性相對地傾向採觀察、保留態度，且擔心是否能勝任操作等技術問題。然亦有館員因從文獻閱讀及聆聽演講中得知此一風行國外的新型態服務而積極研究，並評估在自己所服務的圖書館中試驗性地推動。雖然問卷結果顯示年齡與使用即訊軟體進行線上聊天的經驗相關，然而訪談中的許多資深參考館員對此一「時髦」科技絲毫不陌生，尤其是有子女年齡層在中學以上或遠笈他鄉上大學的館員，會經常利用 MSN 等與子女連絡，因此對此溝通方式的接納度高。亦有些參考館員因常與大學生接觸而得知此種學生間盛行的溝通管道與習性，因此刻意學習利用 MSN，考慮利用此一工具開辦以大學生為目標對象的服務。

普遍而言，因為館員強烈自覺有義務須透過電腦在短時間內立即回覆出問題的答案，所以覺得即時數位參考服務會帶來高度精神和時間方面的壓力。館員自覺壓力的來源可分為兩處，一處源自電腦科技的運用，即因應對於軟、硬體設備的操作熟悉度所產生的壓力，另一處為時間的壓力，認為自己需於「極短」時間內立即正確地完成解答任務，當研究者提醒館員在面對面參考服務中亦須立即給予答案時，多數館員表示，雖然無法解釋但也仍然無法去除透過電腦立即回答問題的恐懼，少數館員提及可能肇因於即時數位參考服務的軟體會自動傳遞會談紀錄，以及可能須與使用者透過網路影像與聲音互動，受訪館員所陳述的莫名壓力似乎多少來自科技及對於運用科技的信心。

受訪者經由問卷與訪談所表達對於運用影音科技於即時數位參考服務的看法實為大相逕庭，大部分參與夜間輪值的參考館員在問卷中表示，即時數位參考服務必須具有傳輸聲音與影像的功能。然而在訪談中，大部分受訪館員對於圖書館開辦單純利用文字為工具的即時數位參考服務表示願意參與，但對於要館員上鏡頭透過網路攝影機將自己的影像傳輸給不知在何方的使用者端卻是表示猶豫甚至強烈反對，尤其是在使用者端並不一定會相對地回傳影像的情況下，大部分館員非常關切甚至強烈地覺得將自己的影像傳給一個沒見過的人是非常「不公平」的。即使經研究者介入，提醒受訪者在實際面對面的參考晤談中仍然會讓使用者看到其相貌與穿著，但是受訪者回應大都奉守「對等」原則，受訪館員們表示在傳統面對面諮詢中，他們亦可以看到對方的長相與穿著。此外，受訪館員表示擔心影像傳輸可能會將自己的形象破壞，或甚至謙虛以為應僅由面貌姣好的館員才有資格從事即時數位參考服務，少數館員強烈表示擔心使用者端會惡作劇，例如將館員影像側錄並加以操控之後在網路上流傳，只有極少數的圖書館館員輕鬆豁達地表示不在意這樣

子的傳輸，仍然願意提供可以讓使用者感到如臨現場般的虛擬參考服務。

由於即時數位參考服務是透過網路服務，不受地點限制，因此理論上並不需要每館都有館員親自駐守參考櫃檯等候當天的唯一、唯二的詢問者，可以允許館員在家中上網執勤，文獻中所提及部分音樂圖書館便已如此進行服務。如果擔心館員在家值勤會缺乏豐盛的紙本館藏支援，數個大學圖書館間亦可以合作輪值夜間即時數位參考服務櫃檯。視參與圖書館的數量與學科質性，合作式即時數位參考服務可以在大量降低館員輪值頻率的情況下提供夜間參考諮詢服務，此一方式視參與合作的圖書館的數量及館員數而僅需以每週一次或更低的頻率調配館內參考專業人員在館在線上值勤，與所有參與圖書館的即時數位參考服務網頁所轉過來的提問者進行線上互動答詢。然而，不論透過問卷調查或深入訪談，館員對於大學圖書館間合作提供即時數位參考服務的反應，皆可用「樂意但不樂觀」來形容，絕大部分的疑慮乃基於「合作」二字，而這些態度的形成乃源自廣泛的實務情況考量以及過往的經驗。

首先，在分館工作的館員鑒於過往與總館之業務往來經驗表示，同校聯合參考服務尚有困難，難以輕忽與他校圖書館合作進行參考服務之障礙。其次，館員強調在開辦合作式即時數位參考服務之前必須有完整的規劃，以免給予使用者一個「耍噱頭」的感覺。多數館員主動提及此合作服務的可行性需仰賴有能力與「層級夠高」的圖書館界龍頭單位出面協調、領導業務推展，而國家圖書館與台灣大學圖書館便是兩所眾望所歸的單位，但館員同時也體貼的表示，不忍令此二單位的同道負擔沉重。受訪館員亦提及，聯合服務必須對參與合作參考業務的館員施以足夠的教育訓練，而在他們想像中，這樣的教育訓練應是非常龐大的。此外合作輪值參考服務亦須關切館員的學科主題背景與學養議題，以學科分館圖書館而言，例如商學、醫學圖書館，因主題特定，所利用的資料庫亦較為專門，學科名詞比較特別，如果與任何他館進行聯合服務並不能確保輪值館員皆具備足以了解此領域的學養，所以較擔憂該館的使用者能否得到良好的服務。此外，他們也擔心每一個館的連線設定差異，造成沒有辦法為他館使用者回答相關的問題。又，不同的圖書館所訂購的電子資源有差異，致使若 A 館的使用者連線到輪值的 B 館來問問題的時候，B 館可能沒有適當的資料庫來回答，館員的此一考量中其實還忽略了電子資源的使用權問題，僅將重心擺在資源不等的議題上。

以往圖書館運用新科技所帶動的新類型服務經驗在此次訪談議題中主控許多受訪館員的態度。幾乎所有受訪館員皆提到近年來曾推動的線

上聯合參考服務 CDRS，並自動就該經驗推測合作式即時數位參考服務成功的可能性。對即時數位參考服務稍具了解的館員則認為，利用合作式即時數位參考服務的機率應該要比利用主要藉由電子郵件服務的 CDRS 高很多，且因該服務極具有時效性，故而成功率甚高。

在訪談過程中，國內參考館員得悉國外已有為數不少的圖書館允許館員藉由網路在家提供即時數位參考服務時 (Szymanski & Fields, 2005)，多表示對於此服務方式有高度興趣。然而有些館員表示，該館夜間只派一位館員輪值，只要開館就得要有人在館，於是在夜間必須開館的情況下，必定有一位館員無論如何必須執勤，因此即便合作式即時數位參考服務順利開展，免去館員答詢參考問題的工作，但館員還是得於夜間到圖書館執行其他項目的工作。除非合作式即時數位參考服務能夠使圖書館不需要在夜間開門便可服務所有項目，否則無法根除館員的痛苦，因為他們所最期盼的是免除夜間輪值，而不在於是否從事夜間參考服務。

館員雖樂意開辦即時數位參考諮詢服務，然而其目的僅是提供服務，尙未思及利用合作諮詢服務的方式以大量減少或免除夜間輪值參考櫃檯。此外，基於許多館員所提出的實務情況，大學圖書館間合作輪值即時虛擬參考諮詢服務未必能發揮減少館員夜間輪值頻率的初衷，故此館員對合作式即時數位參考諮詢服務的需求性顯得並不急迫。

肆、結論與建議

夜間開放圖書館參考資料室與提供參考諮詢服務的性質差異大，但圖書館網站上的資訊偶有語焉不詳之處，致使難以區辨網站上所列之參考服務開放時間為參考諮詢服務時間抑或僅為參考資料室開放使用時間，如能在圖書館網頁上釐清、分列詳細、正確的時刻，將有助使用者判別，也免於圖書館員被使用者誤會為提早離開工作崗位。

根據本研究分析可見，國內大學圖書館參考館員的價值觀建構於合情、理的利他主義，且非常注重公平、對等原則。許多參與夜間參考服務之圖書館館員雖然多坦承覺得疲於夜間輪值工作，並苦於輪值夜間工作所造成的家庭親子關係與身心健康調適兼顧之難圓，尤其是主觀知覺中對己身夜間工作安全憂慮的情況下，仍樂意本著可敬的專業精神來服務主觀知覺中為數不多的使用者，當然他們同時也希冀能有更合理的人力資源模式及薪酬、補休制度。基於使用實務及人身安全考量，國內夜間參考館員對於理想的夜間參考服務截止時間，咸認應於晚間九點至十

點間結束，在此明顯共識下，圖書館若欲因應使用者要求而延長諮詢服務開放時間之先，需與館員做好充分溝通，備妥安全及輪值報酬之配套措施，並盡可能尋求現有館員以外的人力資源支援。雖然現況中實施夜間輪值方式的衆多，館員多以爲應聘請專職夜間參考服務的館員以免除所有參考館員需日夜輪值工作並可兼顧專業考量，若無法額外增聘專職夜間館員，則輪值方式以公平爲首要原則。依據館員對於理想中夜間輪值人力模式的認定受到其業務組別影響的結果推測，圖書館員重視專業知識，但亦有清楚的業務執掌之立場與權責劃分的觀念。

館員因了解到運用即時通訊的技術來提供參考服務之趨勢，刻意學習和試用 MSN 與親友、學生溝通。館員以過往經驗及豐富的想像力提出各種可能影響成功推行合作式即時數位參考諮詢服務的因素，但仍樂見即時數位參考服務的開辦，以提供使用者一個新的提問管道。然而，根據國內夜間參考服務實施現況觀之，合作式即時數位參考諮詢服務在短暫時間內尙無法發揮免除國內館員夜間工作辛勞之預期功效。

參考文獻

- 蘇小鳳 (2005)。即時數位參考諮詢服務。臺北市：文華。
- Boyer, J. (2001, September). Virtual reference at the NCSU libraries: The first one hundred days. *Information Technology & Libraries*, 20(3), 122-128.
- DiMarco, S., & Van Dam, S. (1998, August). Late night in an academic library: Issues, concerns, planning. *Library and Archival Security*, 14 (2), 7-23.
- Engel, D., Womack, K., & Ellis, U. (2002). Opening a library 24 hours. *Journal of Library Administration*, 36 (4), 95-108.
- Foley, M. (2002, January). Instant messaging reference in an academic library: A case study. *College and Research Libraries*, 63(1), 36-45.
- Gosling, W. A. (2000, December). To go or not to go? Library as place. *American Libraries*, 31(11), 44-45.
- Harless, D. W., & Allen, F. R. (1999). Using the contingent valuation method to measure patron benefits of reference desk service in an academic library. *College and Research Libraries*, 60 (1), 56-69.
- Szymanski, G. & Fields, M. A. (2005, March). Virtual reference in the music library. *Notes*, 61 (3), 634-658.