

——在参考工作中非专职人员的使用

(美) 马丁·P·考特诺斯、洛利·A·戈希著

欧美图书馆工作在其设备、文献检索计算机化及其科学管理和日常工作方面有不少可资借鉴的经验,从本译文可见一斑。此外,还可从中了解到,(1)、参考咨询工作,在欧美图书馆中一直是不可缺少的重要环节,历来颇受重视,至今仍在不断使之改进和完善;(2)、他们能够放手和妥善地使用非图书馆专职人员,使专职人员和非专职人员都能各得其所,充分发挥自己的作用;(3)、这是篇研究笔录,是比较研究法、定量分析和定性分析法在图书馆学研究中实际运用一例,对于有志于研究图书馆学的同志不无启发作用。

(4)、财政问题是促使欧美图书馆使用非专职人员的主要因素之一,而在我国,图书馆界每年的资金方面的问题也不少。如何在资金有限的情况之下,靠图书馆全体工作人员(包括专职和非专职人员)的合作与努力来弥补短缺,也是我们应该研究解决的课题。

《研究笔录》的两位作者,均为美国芝加哥伊利诺斯大学图书馆的参考馆员助理。

——译者

在参考工作中使用非专职人员一事,在专科学院图书馆专业人员中已经成为一个有争议的话题。那种认为只有专职图书馆员才有资格提供参考服务的观点已经受到事实的挑战,这种事实就是,非专职人员已经在得到使用并且能够准确地回答许多读者的询问。几个关键性的研究探讨了使用非专职人员的实践和理论的意义与影响。贝奇(1967)关于图书馆教育和参考效率之间关系的研究表明,在履行准确地回答问题的工作职责方面,非专职人员和专职人员之间并没有显著的差别,只是专职人员在回答询问时要明显地少花费一些时间^①。

波耶和泰默(1975)在所进行的问题单调查中推断出有69%的中小型专科学院图书馆使用非专职人员^②。哈尔多森和默菲(1977)随后进行了有关非专职人员回答询问的成绩检测研究。他们发现,专职人员在处理“非完善情报”提问方面,比非专职人员更加成功^③。亚鲁里和圣·克莱尔(1977)

推测出,受过良好训练的非专职人员在参考台能解答80%的问题^④。在他们俩的第二份研究(1978)中,他们考察了非专职人员的使用在全体图书馆工作人员中、图书馆教育中、读者指导和其他专业问题中的影响^⑤。科克和皮尔斯于近期(1982)的关于参考台旁提问的研究,虽然没有直接考察非专职人员的实际使用,但是以其论断证实了早先研究的结论,即只有0.7%的问题是深奥费时的参考询问^⑥。

这些研究指出了关于在参考服务中使用非专职人员的明显事实:(1)受过良好训练的非专职人员能够回答许多读者的询问,即使不是绝大多数的话;(2)那些关于使用非专职人员有损于把图书馆工作作为专业的争论被搁置一边,因为财政困难,非专职人员一直在作为正规人员配置于参考桌旁。

自非专职人员成为提供情报服务的基本力量以来,更加密切地观察非专职人员本身及其在参考工作中采用的工作方式,便显得

非常重要。在波耶和泰默十年前的研究中,他们观察了实际操作、教育水平、业务培训、提供服务的总数,继续教育的机会。由于自那时以来专科学校图书馆的参考服务已经发生了很多变化,因此,非常有必要重新检验这些要素。而且,他们的研究扩大到包括雇用期限,上参考台工作的职责和配置形式,这将有助于参考管理者去决定什么时候和如何使用非专职人员——使他们能从安排工作计划、服务水平、选择和训练等方面来考虑。

为了收集更多的关于当前非专职人员使用的详情细节,1983年夏天,向伊利诺斯州的69所4年制专科学校的参考或公共图书馆发了询问单。提出五个方面的问题。有39所学校回答了询问,说明了在参考/情报服务中对非专职人员的使用,其中有33所学校接受了访问。从33所学校中收集到了有关80个非专职人员和56个学生雇员的数据和情况资料。

非专职人员的特点:如表1所示,经调查,在图书馆里的绝大多数非专职人员(包括学生)都受过大学教育。其中有54人,具有文学士或理学学士学位,占总数的67.5%;有11.5%的人有更高级的学位,只有6%的人没有受过大学教育。41人即50%的非专职人员接受过一些图书馆学的教育,不过只有10%的人具有或将要获得图书馆学硕士学位。有关非专职人员在他们图书馆中被雇用时间长短情况的数据在该表中也得到反映。绝大多数非专职人员(78%)已经被雇用了两年或两年以上。

作为图书馆的雇员,除了本人工作的职责之外,非专职人员还要承担其他各种各样的任务。这些任务包括:技术工序中的非专业任务(38%),馆内借阅(28%),流通工作(21.5%),书信往来、档案记录的文书工作(19%)。8%的参加馆藏文献的收集补充工作;5%的参加目录建设,如发送

表1——非专职人员的特点

受过大学教育	人数	%
没有受过	5	6
受过一些	12	15
有文学学士或理学学士学位	54	67.5
有文学硕士或理学硕士学位	7	9
有哲学博士学位	2	2.5
总 数	80	100
受过图书馆学专业教育		
没有受过	47	58.5
受过一些	26	32.5
将获得图书馆学硕士学位	2	3
有图书馆学硕士学位	5	6
总 数	80	100
受雇情况		
不到两年	17	22
2—5年	24	29.5
6—10年	26	32.5
超过10年	13	16
总 数	80	100
在工作台工时		
1—5小时/每周	36	45
6—10小时/每周	19	24
11—20小时/每周	16	20
21—30小时/每周	1	1.5
31—40小时/每周	8	9.5
总 数	80	100

巡回目录或准备主题目录等；还有3%的在接受使文献电子计算机化研究方面的训练。

只有少数非专职人员把其工作周的大部分时间用在参考台上。45%的人在参考台工作的时间不到5小时，23%的人在那儿工作5至10小时，只有9.5%的人每周在参考台工作超过30小时。在参考台使用非专职人员的总工时的百分比，无论是单独或是同专职人员一起工作，从各个学校的调查来看，差异相当大。在33个学校中，从52个参考/情报工作台上收集到了非专职人员工时安排的数据。有18个（36%）参考台，非专职人员的工作时间不到总工时的25%；有13个参考台（25%），非专职人员的工时占26—50%；有12个参考台（23%），非专职人员的工时占51—75%；有9个参考台（16%），非专职人员的工时占76—100%；此外，还有5个情报台和一个参考台配备的工作人员完全是非专职人员。见表（2）。

表2——安排非专职人员在参考台的工时		
占参考台总工时的百分比(%)	人数	%
1—25	18	36
26—50	13	25
51—75	12	23
75—100	9	16
总 数	52	100

有85%的非专职人员定期参加部（组）或全馆的工作人员大会。有稍小一点百分比（75%）的非专职人员参加或有机会参加接受继续教育的上课学习（尽管许多上课学习与图书馆学无关）或到与部门工作有关的地方去接受训练，比如，到俄亥俄学院图书馆中心学习。有44%的非专职人员已经参加或能够被准许参加与工作有关的会议——包括全国性会议和地方性会议。

所研究的这些学校的图书馆有着大批经常更换的学生雇员，因此，我们没有收集到关于这些学生雇员的准确数据，而是由参考部（组）的管理者提供了一些有关他们的学生雇员的概况。由那些简要的情报资料构成的图画显示出，只有少数的本科学生被雇用，而学过图书馆学课程的学生只有一例。他们每周在馆内工作上花的时间不到10小时，并很少有机会参加部（组）或与图书馆有关的活动。

使用方式：在参考/情报台工作的非专职人员和学生经常是独自工作，没有专职人员在场或等候叫来帮忙。他们的工作在周末和夜晚，以及在清晨的几个小时、开会和吃饭时间里均占支配地位。在33个学校中有24个（73%）采用这种方式安排使用非专职人员。当答复者被要求指明“高峰”或“非高峰”使用时间时，他们的答复是多种多样各不相同的。许多参考管理者都注明，夜晚和周末可以算是高峰时间，特别是在考试期间，但人员的配置并不因这些时间使用图书馆人数的波动起伏而随之改变。

另外一种共同的人员使用安排方法是把非专职人员和专职人员一块配置在工作台，或者是让非专职人员随时准备接受招唤，以便在忙碌的时候去帮专职人员的忙。有16个学校（48.5%）使用这种安排方法；16个学校中有10个还单独使用非专职人员而不是使之作为代替或候补。在6个学校中（18%），凡是轮休日子和夜晚，周日和周末，高峰和非高峰时间，都以对待专职人员的同样方式把非专职人员安排到工作台。

由于有不少时间非专职人员是在没有专职人员帮助的情况下工作，所以，确定非专职人员在他或她无法回答询问时该如何行事就成为非常重要的事情。就绝大多数而言，这些情况都非正式地得到了处理安排。有两种最常用的处理方式是，或是让读者们再来一次工作台（64%），或是让图书馆工作人

员随后打电话通知他们(48.5%)。许多学校采用的两种习惯做法,或者是依读者要求解答的问题的紧迫性而定,或者是取决于图书馆为磋商解决问题所需要的时间。在5所学校中,有一种记录簿,专门记录咨询问题,然后把这些问题送交给专业人员;另外,有些情报是通过口头进行交换。

另外一种传统的共同做法是打电话给那些在家里的馆员,向他们请教如何回答读者的提问。这种具体做法只有8所学校采用,这8所学校中有6所是较小的学校(其注册人数不到1万人)。只有一所学校采用另外一种传统做法,即读者可以随时随地提出意见同图书馆员磋商,并且在研究问题时得到解答帮助。最后,在这份考察中还有一个学校的图书馆在开放时间里始终都有一个专职人员在有效地值班。

工作安排与训练:由于非专职人员单独在工作台工作,这份考察试图确定他们能回答和不能回答的问题类型。接受调查的参加者们有一份四个项目的询问单(定向性的,指引性的,参考性的和扩大参考性的)^⑦,要求描述出非专职人员所能回答的问题类型。在33个学校中,有21个(63%)学校的非专职人员能回答全部四项问题,不过许多人指出,如果有专职人员在场帮助的话,扩大参考性方面的问题总是经常交给他们处理。由几个参考部管理者所作的评述最值得注意的是,他们指出,非专职人员的技术水平和经验决定了其是否会局限于他或她所能回答的问题类型之中。12个学校(37%)答复说,他们规定非专职人员回答定向性和指引性的问题。绝大多数学校说,虽然他们在监控和实施方面感到困难,但是在实践中象这样有区别性的去安排使用非专职人员进行得还算不错。评述指出了两种感觉,其一是非专职人员在对付扩大参考性问题时缺乏信心,其二是非专职人员往往显得过份热心,因而涉及到的问题往往超过了他们的工作能力。不

过,只有一个学校明显地保持有区别性地使用学生工作人员的措施,学生工作人员有他所回答问题的记录卡,并且,每逢涉及到决定人员工作分配时,总要安排讨论。不过,更典型的处理办法是一种日常措施,它尽可能使非专职人员在问题超出自己能力范围时能有所意识。

为了进一步研究这个问题,答复者被要求回答,从非专职人员到专职人员,或者从专职人员到非专职人员,有何种为了筛选问题或是为了有关的读者而确定的传统做法。有些答复者看来没有完全理解这个询问,只是反复叙述,如果专职人员不在的话,他们为有联系的读者的传统做法是什么。在弄清问题的要旨之后,也没有一个答复者指出存在于专职人员和非专职人员之中的正规制度或者“由一组人从事的”传统做法。这样一种传统做法的实例是,让一个图书馆员接待所有的读者,然后把涉及简单参考或指引性的问题提交给非专职人员。或者是,所有的问题都可以由非专职人员来筛选,把那些超出定向性或指引性范围的问题交与图书馆员处理。有的图书馆开展一种类似于此的工作分配方式,即除了“全面服务”的参考台外,还设立一些单独的“情报”台来处理那些定向性的和其他简单的问题。

考察结果指出,非专职人员最经常碰到的事情是,当某一个问题的超出其能力范围时,他或她必须在既没有详细准则可依据,也没有机会可请教图书馆员的情况下做出决断。一位答复者明确指出,在繁忙的工作时间,图书馆员将把单纯指引性的问题交给非专职人员处理;两位答复者指出,他们希望非专职人员和图书馆员之间发展一种更加密切和更加明确的工作关系。

非专职人员必须根据判断做出决定什么时候让读者去请教图书馆员。在这一方面,训练是一个主要因素。然而,少数几个学校答复说它们有一个系统的训练课程,以使非

专职人员能够有准备地回答问题和提出解决问题的方法。只有两个学校描述了他们所考虑的是标准化的训练课程。这些课程包括精选读物、小型考试、作业、部或组的关于特殊参考原始资料的专家研讨会。有两个学校对图书馆学的正规课程作了介绍,然而并没有要求非专职人员照此行事。37%的学校为非专职人员在值班方式、工序指南,或者部或馆的工作方面准备了有倾向性的训练课程。然而,这些带倾向性的课程并不包括关于特殊参考原始资料方面的训练。73%的学校(包括许多准备了有倾向性的课程的学校)答复,非专职人员一般是通过在工作台的短期观察来学习掌握“与工作任务有关”的参考原始文献的。

关于参考台人员配置的趋势:有17个负责人(51%)答复说,他们正在比从前更多地使用非专职人员。这种变化的原因包括:扩大服务与关系更密切的经济情况相结合,需要有机动自由的专职人员提供文献目录指导,文献检索的计算机化等。还有,几个负责人补充说明,参考工作作用的性质决定了并不总是一定要有专职人员参加,在参考台值班并不是最有效地使用专职人员的时间。13个学校(39%)报告说,他们在参考台人员的配备方式上至今基本保持不变。只有3个学校对非专职人员的使用有所减少。

有一点是很有意思的,即当问到他们人员配备的方式是什么时,有17个负责人(51%)答复说,他们宁可更多地把专职人员配置在参考台,特别是在夜晚、周末,而高峰时期则通常是安排非专职人员值班。6份答复(18%)指出,他们喜欢更多地使用训练有素的非专职人员。结论是:(1)在参考台值班并不总是最恰如其份地使用图书馆员的时间,并且无助于使图书馆员的工作成为乐事;(2)挑选和培训非专职人员是最为重要的事情;(3)在没有上图图书馆专业学校之前,作为非专职人员来从事图书馆

工作,测试一下他或她对图书馆工作的兴趣,这对某些人来说,是一个不错的方法。6份答复(18%)认为,一种“配对良好”的处理办法是最为理想的,它或者是通过在分别由非专职人员和专职人员配置的工作台之间的各自服务来实现;或者是在双方共同配置的工作台中,专门由非专职人员来处理定向性和指引性的问题,从而让专职人员自由地对付扩大参考性服务的问题。

这份考察建议将非专职人员经常性地配置在参考台工作,特别是在夜晚、周末、非高峰时间和图书馆员不能值班的时间(诸如开会或会谈时等)。按这种人员配置方式,在这些时间里非专职人员提供的参考服务是非常起作用的,因为在这些时间里,意味着有提供通常帮助的能力。它还意味着,最初,在工作台使用非专职人员不过是一种临时性的或“权宜之计”的安排,以满足在财政资金来源有限的时期扩大服务的要求;而今,不管怎么说,这些非专职人员已经成为全馆人员配置方式中的整体部份了。

象这样使用非专职人员在服务质量方面到底有些什么特点呢?由这份考察所提出的现行通常使用的方式表明,非专职人员经常碰到的问题是他们必须断定某一个参考提问是否超过了他或她的能力范围。在很多场合,是不会马上就得到图书馆专职人员的有效帮助的,也不会有机会向专职人员去请教。在这种情况下,或者是得让非专职人员试着去解答这个提问,或者是只好让读者们等待从专职人员那儿来的答复,或者是请他们在专职人员值班的时候再来一趟图书馆。在所有可行的办法中,最好而且理想的办法就是尽可能快地答复读者们的询问。

一种更实际的抉择可以是去扩大非专职人员的训练,包括更多的特定参考的指导和试验,更加正式地安排好非专职人员和专职

(下转第49页)

凡以该词开始的机关团体
名称请按名称中第二个词检索

(三) 统一题名

统一题名在“条例”中是供选用的。统一题名的职能是将具有不同正题名的同一著作的不同版本在目录中集中在一起。一般在佚名著作、音乐作品、名著或宗教经典中用得较多。例如狄更斯(Dickens)的某一著作有不同版本不同题名,为集中起见选某一题名作为其统一题名,并为其它题名作名称/题名参照

例如 Dickens, Charles, 1812-1870

The Personal history of David
Copperfield

see

Dickens, Charles, 1812-1870

David Copperfield

又如:圣经以Bible作为统一题名,圣经中的单行本就要作单行本的题名的单纯参照

例如 Genesis (Book of the bible)

see

Bible.O.T.Genesis

或对统一题名的使用做一说明参照。

例如 Pentateuch

For the Pentateuch as a whole, see Bible.Q.T.Pentateuch.
For individual books of the Pentateuch, see the name of the book as a subheading of the heading for the Old Testament, e.g., Bible.O.T.Genesis.

(上接第77页)

人员之间的关系。训练应该包括工作程序手册和练习,定向于由具有特殊学科专门知识的图书馆员负责的学科领域,扮演相当于参考评论职位的角色。同样,多重参考工作台的试验或是“组内协作”的办法应当是最大限度地使用非专职人员和专职人员。

情况会是怎样,财政的紧张和改换参考图书馆员的职责将平息关于使用非专职人员会危及图书馆员地位的争论。如果图书馆员们把注意力集中到训练非专职人员提高服务质量上,那么,更多的效益就会产生出来。恰当地培训非专职人员使之懂得和掌握参考服务的本领以及处理好人员配置关系,能够提高非专职人员和专职人员双方的作用。

董广文译自美国《大学和研究图书馆》
杂志1984年9月号第45卷385—391页

参考文献:

- ① 查尔斯·贝奇“专业教育和参考效能”(哲学博士,伊利诺斯州大学,1967.)
- ② 劳拉·M·波耶和威廉·C·泰默“在部份学院和大学图书馆中非专职人员在参考

工作中的使用 and 培训”(《大学和研究机构图书馆》36卷、193—200页,1975.5.)

- ③ 埃吉尔·A·哈尔多森和马约里·E·默菲“专职人员和非专职人员在参考访问中的功绩”(《大学和研究机构图书馆》38卷、385—95页,1977.9.)
- ④ 吉弗利·圣·克莱尔和劳·亚鲁里“参考工作的人员配置:专职人员还是非专职人员?”(《图书馆协会杂志》3卷、149—153页,1977.7.)
- ⑤ 劳·亚鲁里和吉弗利·圣·克莱尔“学院参考图书馆员:受到威胁的人们?”(《专科学院图书馆杂志》4卷、82—84页,1978.5.)
- ⑥ 维多利亚·T·科克和安顿·R·皮尔斯“参考工作考察:一所学院研究图书馆中的管理工具”(《研究季刊》21卷、181—185页,1982年第4期)
- ⑦ 见圣·克莱尔和亚鲁里的参考提问和分析,在“参考工作中的人员配置”一文中的第151页。(同④的文章出处)
- ⑧ 有关将来的培训和人员配置的进一步讨论,见卡瑟林·柯尔曼和伊利莎白·玛格蒂的“培训非专职人员进行参考服务”(《研究季刊》16卷、217—219页,1977年第1期);哈尔多森和默菲的有关文章在392—395页,此外还有科克和皮尔斯的。