

數位時代的知識支援參考服務

■王佩瑛

一、前言

國家圖書館（以下簡稱國圖）早期並無參考服務之組織或名稱，此因當時我國圖書館事業剛萌芽，尚未起步發展之自然現象也。唯若回顧早年館務中亦有實施部分有關參考服務之閱覽指導或編印專題目錄之工作；遷臺後，民國60年6月，以圖書館事業發展之趨勢，並為充分發揮圖書館效用、加強讀者服務起見，乃於閱覽組之下成立非正式的參考服務部門，並指派館員兩名專門負責參考諮詢業務，參考服務之業務才初見雛型。75年9月，國圖遷建新館，更有一新穎且空間較大之參考室，專業館員亦增為6名，同時開辦國際百科資訊檢索服務、光碟資料庫檢索服務等，76年並擬定參考服務準則，參考服務之工作乃開始實實在發展。87年5月，參考組正式成立。參考組專責於參考業務的規劃、推動與執行，其工作職掌涵蓋參考諮詢服務的提供、參考館藏的選擇、典藏、整理與發展、專題文獻的編印、參考室的開放與管理、館際複印服務及資訊資源的利用指導等。^[1]至90年，國圖為提升參考服務品質，促進國內圖書館參考資源之共建共享，並提供參考館員一個經驗、知識及工作心得交流的園地，乃著手規劃建置「參考服務園地系統」，並於91年3月1日正式啓用 (<http://ref.ncl.edu.tw>)^[2]，網頁結構主要區分為下列功能：線上參考諮詢服務、網路資源選介、參考工具書選介、資訊利用指導課程、全國圖書館合作參考服務及參考服務相關規範等。該系統上線以來，面對變化迅速

的網路世界，google等蒐尋引擎的興起，其以快速及量多來滿足讀者的即時需求，網際網路（Internet）已成為讀者主要的資訊傳播與獲取管道之一；而圖書館向來以蒐集使用者所需為己任，並以資訊提供者及知識領航員自許，圖書館服務勢必需因應網際網路時代來臨與讀者需求進入另一個階段，期以正確的知識，滿足讀者的資訊需求。

二、知識支援服務釋義

學術圖書館、國會圖書館、大學院校圖書館、國立或國家圖書館，以及設有研究部門的大型公共圖書館和專門圖書館，在國際圖書館協會聯盟（IFLA）的圖書館類型中都列為研究型圖書館（General Research Library），研究型圖書館都具有協助研究、配合研究、支援研究的廣義研究性功能。另一方面就圖書館的服務內涵層面而言，亦可分為資料（Data）服務、資訊服務和知識服務。圖書館在提供知識性的研究服務方面，亦可以有陪同研究（Preliminary Research）、基礎研究（Primary Research），以及重點研究（Principle Research）等三種知識增值服務或知識增值資源服務。無論是第一級的陪同研究資源，或者第二級的基礎研究資源，以及更高深一點的重點研究資源，都是需要經過知識增值後，方能增加其知識的價值。^[3]

綜而言之，在國家圖書館未來的知識增值參考服務中，第一級最基本最傳統的服務是採取被動式的預行研究（或稱為陪同研究），亦即館員是等待讀者提出諮詢需求時，



館員才提供服務；此外，圖書館還應再加強提供主動式的基礎研究以及重點研究等服務，其中第二級的基礎研究可定義在由圖書館主動提供教材或學習資料給社會大眾或中學學生等使用，第三級的重點研究則是為配合國家重大政策或因應社會關注議題而主動提供的相關主題知識，其中第二級的基礎研究與第三級的重點研究所提供的知識皆屬於深度知識服務，未來國家圖書館將以提供分級化服務為目標，以提高參考服務效能。

三、知識支援服務舉要

國家圖書館以目前既有之「參考服務園地」架構與基礎下，再建置新一代的參考服務系統，期望透過書目加值的新策略，以提升參考服務的知識支援功能，擴大圖書館知識服務之價值及學術傳布影響力，加值新功能包括：建置「知識資源示意」系統、成立「知識共享圈」及建置「學科專家諮詢系統」等。

(一) 知識資源示意

知識資源示意的概念源自於1969年出現於美國麻省理工學院巴克圖書館（The Tame Madison Barker Engineering Library at MIT），該學院隨即於1970年為提高圖書館的服務品質，引用了若干新型的技术和方法，而設置了模範圖書館計畫（The Model Library Program）。圖書館資源示意圖是一份提供資料查找方略的說明書。每一種資源示意圖必須有一個被選定的主題，並將和該主題有關的各種圖書館館藏資源，用一定的標準方法標示出來，以提供讀者群一份簡明扼要的資料查找方略。^[4]而國圖所建置之知識資源示意，亦是在此概念下，期望能提供主動的知識加值服務，以迎合新時代讀者的資訊需求，擴大參考服務內涵。該項服務之目標及

作法等相關說明如下：

1.目標：

- (1) 主動化：21世紀的圖書館應提供主動化的服務，提供讀者必要的資料和技術工具，以指導和促進閱讀，供讀者參考利用，使館藏及網路資源能充分發揮其利用價值。這種主動化的服務，是大眾讀者資訊的服務，也是擴大性的參考服務。
- (2) 多媒化：透過專題性的知識推廣工作，幫助讀者找出特定主題的出版資訊，以及相關的標題、索引、期刊名稱和網站資源等，提供更為優質化及精緻化的知識服務。
- (3) 主題化：以選定主題之館藏資源的介紹和指引，經由彙集整理後，主動對讀者提供知識性資訊服務，告訴讀者如何運用國圖資源與館藏，發展出「圖書館知識資源示意」以提供大眾讀者資訊服務。

2.作法

- (1) 服務任務：創造知識資源示意的基本任務是提供主題的概觀，且陳列出基本資料，使讀者在選擇相關資源時能有一個好的出發點。
- (2) 資源範圍：包括國圖之參考工具書、館藏目錄、期刊文章索引、博碩士論文摘要、報紙資料庫、政府統計、網路資源等參考資源，未來建置網頁版「資源示意圖」供讀者參考運用。
- (3) 建置流程：選定特定主題，將和

該主題有關的各種圖書館館藏資源，用一定的標準方法標示出來，以提供讀者參考利用。

3. 執行進度

目前知識資源示意已擬定之主題包括：高齡化社會、少子化現象、失業問題等。首先進行之「高齡化社會」知識資源示意，初步採用主題範圍包括：老人、老人心理學、老人福利、老人養護、老化、老年、老年醫學、長期照護、退休、高齡化、國民年金及銀髮族等，所收錄之筆數高達1,772筆。後經討論結果並完成初稿，共收錄624筆，含括下列8種資料類型：圖書148筆、學位論文100筆、期刊文章154筆、調查與研究26筆、會議20筆、視聽資料29筆、網路資源62筆、團體85筆；惟考量輔助研究和引導瀏覽的功能，再次限縮主題範疇，最後確認之圖書分類號及主題詞如下：

| 圖書分類號 | 主題詞 |
|----------|-----------|
| 528.44 | 成人教育，老人教育 |
| 542.1 | 嬰兒潮 |
| 542.1333 | 臺灣人口問題 |
| 544.8 | 老人 |
| 544.81 | 高齡化社會 |
| 544.82 | 老人居住環境 |
| 544.83 | 退休 |
| 544.84 | 老人年金 |
| 544.85 | 老人福利 |
| 544.86 | 老人介護 |
| 544.89 | 各國老人問題 |
| 547.15 | 長期照護，設施服務 |
| 548.15 | 老人福利 |
| 548.2 | 無障礙環境 |
| 548.926 | 國民年金 |

資料來源：《中國圖書分類法》2001年增訂八版

| 主題詞 | 主題詞 |
|-------|-------------|
| 成人教育 | 老年心理學 |
| 成人學習 | 老年失智症 |
| 老人 | 老年期生理 |
| 老人教育 | 老年精神醫學 |
| 老人福利 | 老年醫學 |
| 老人福利法 | 老年護理 |
| 老人養護 | 老視（不用「老花眼」） |
| 老人學 | 長期照護 |
| 老人諮商 | 高齡化社會 |
| 老化 | 高齡勞工 |
| 老年 | 銀髮族（用「老年」） |
| 老年化問題 | |

資料來源：《中文主題詞表》2005年修訂版

4. 確認知識資源示意之收錄原則，包括：

- (1) 收錄89年以後臺灣地區所出版的中文文獻，並且在98年5月底以前，可在國家圖書館查找到館藏者為主，輔以在網路上可以免費使用之網頁。
- (2) 但文獻如有特殊價值者，出版年份則不受限。
- (3) 該知識資源示意不是完整書目，而是指引讀者利用館藏的選目。
- (4) 知識資源示意收錄之資料類型為：字典、百科全書、圖書、學位論文、期刊、調查與研究、會議、視聽資料、政府統計、公務員出國報告、法規、網路資源、團體。
- (5) 「高齡化社會」主題之收錄統計如下：字典1筆、百科全書3筆、圖書92筆、學位論文62筆、期刊12筆、調查與研究19筆、會議16筆、視聽資料10筆、政府統計20



筆、公務員出國報告8筆、法規5筆、網路資源28筆、團體78筆，共計354筆。

- (6) 內容格式修正為：凡例、界說、圖書分類號、主題詞、字典、百科全書、圖書、學位論文、期刊、調查與研究、會議、視聽資料、政府統計、公務員出國報告、法規、網路資源、團體、編製者、審定者等，共計19項。爾後各主題之知識資源示意，亦將參照此格式來編製。

5. 適用程度標示

- (1) 圖書、學位論文等2類文獻，皆標示適用程度，分成「非常適用」、「適用」、「論題相關可備參考」三級。
- (2) 期刊、調查與研究、會議、視聽資料等4類文獻，皆標示適用程度，分成「非常適用」、「適用」二級。
- (3) 政府統計、公務員出國報告、法規、網路資源、團體等5類文獻，則無標示適用程度。
- (4) 適用程度之標示依據，皆參考凡例第15條之「主要書目來源」，獲得越多推薦者，其適用程度愈高。

6. 每次完成初稿後將另聘請學者專家擔任審定者，協助審核初稿內容，爾後各主題之知識資源示意亦擬改委請圖資系所老師進行，以增進時效。

(二) 知識共享圈

國家圖書館雖然已於85年正式成立參考

組，開始實質發展參考服務工作，而其他專科閱覽室亦同時提供參考服務，國圖所提供的是分散式的參考諮詢服務，但是各專室之間缺乏橫向聯繫，彼此無法確實瞭解各自參考諮詢之特色，以及提供服務時所產生之問題與困難，故期望能透過知識共享圈的建立，各專室參考館員能定期開會討論及分享各專科學門的參考新知及重要資源，分析諮詢問題及解答技巧，協力解決各種專題型、研究型參考問題，未來將討論成果經編輯整理後，建置於「知識共享圈」子系統中。該項服務之目標及作法等相關說明如下：

1. 目標

- (1) 整合參考服務資源：由國圖各專科閱覽室所組成的參考小組，透過館員專業背景及專業知識，以提供更豐富、正確及完整的知識加值服務。
- (2) 建立研究型圖書館角色典範：透過群體資訊交流機制，可產生多線索、多角度的資訊交流、資訊發現、資訊包裝及資訊整合，成為研究圖書館典範。
- (3) 培蓄參考館員的知識能量：透過各小組成員富創意的群體資訊交流及討論，可發展其參考服務的專業素養包含機智、應變能力及知識仲介者的決策能力。

2. 作法

- (1) 成立跨組室的「知識共享小組」，包含國圖各專科閱覽室館員。
- (2) 整合館員專業知能協力回復各種專題型、研究型參考問題。
- (3) 建立定期討論及交流機制，分享各種讀者的專業諮詢問題及解答

技巧。

- (4) 整合歷次討論內容後建置「參考資訊網」。

3. 執行進度

為確認每次會議進行方式，首次會議由國圖參考組示範未來該小組進行模式，截至目前為止，部分專科閱覽室已提出該專室之參考資源或參考諮詢經驗與大家分享，普遍認為成效良好，能夠達成橫向聯繫的效果，該小組亦會持續進行下去。

(三) 學科專家諮詢系統

目前國圖參考館員之學科背景多偏重於人文社會科學，在服務讀者有關應用科學或自然科學等領域之問題時，則顯力有未逮，因此希望能藉重館外學科專家及研究學者之專業知識與學術經驗，以增強國圖參考諮詢的服務陣容。該項服務之目標及作法等相關說明如下：

1. 目標：

- (1) 整合館內外參考諮詢人才資源及擴增知識服務能量：邀請館外學科專家及研究學者成為本館諮詢服務之外部資源，結合館內外學科專家的豐富學術背景及人力資源，以提供更豐富、更正確及更完整的參考服務。
- (2) 建立研究型圖書館服務典範並深化知識服務內涵：透過館內外學科專家之多線索、多角度的知識諮詢顧問服務，開發多元的諮詢管道，以符合知識經濟時代民眾之資訊需求，並深化圖書館知識服務內涵及滿足個人化需求。
- (3) 進行知識增值服務及建立新知識

共享互動平台：提供開放式的知識共享與互動平台，配合加值的知識資源，建立圖書館的知識消費者及諮詢服務提供者良好互動之典範，並提升圖書館服務品質。

2. 作法：

- (1) 增加學科專家館員之服務人力資源：邀請館內外各學科領域之專家及研究學者為諮詢館員，擴充參考服務館員之資源。
- (2) 建立知識共享圈平台分享全球網路讀者：編輯有價值的諮詢問題與專家解答，有興趣之讀者可自行瀏覽，亦可表達不同觀點或提供其他答案，在開放的網路平台上，實際進行知識的共享與討論。
- (3) 追蹤服務：進行回復讀者問題後之追蹤服務或追蹤調查，以蒐集回饋意見，改進服務系統之運作模式。

四、主題網站資源入口服務

國圖「參考服務園地」內原已提供分類的網站資源，依學科類別分為13類：綜合、參考工具、圖書出版、宗教哲學、電腦網路、自然科學、醫藥保健、商業經濟、教育學習、政治軍事法律、歷史地理、語言文學、藝術等，至97年12月底已收錄5,967個網站資源。

現為針對社會需求，擬將網路資源選介分為兩大區塊：

- (一) 熱門主題網站資源，主要以配合社會脈動，選定熱門議題及大眾關心主題的網



站資源，其收錄原則如下：

1. 網站內容資訊正確性及可靠性高，內容有學科代表性及專業性，編輯嚴謹。
2. 製作單位富有盛名，具永續經營之特質及潛力，資訊內容具代表性。
3. 網站設計之資訊條列清楚，設計精美。
4. 檢索介面簡明，容易使用。

目前已擬定之主題包括：高齡化社會、少子化現象、失業問題、養生保健、有品運動、縣市合併升格、地球暖化、世界運動博覽會、臺北國際花卉博覽會、上海世界博覽會及臺北聽障奧林匹克運動會等。

(二) 分類網站資源：維持原有13大類之分類方式，持續蒐集整理相關網站諮詢供讀者查詢使用。

四、結語

在網際網路時代，隨著現代資訊科技的迅速發展與網路資訊的快速擴張，改變了讀者尋求資料時的檢索行爲，如何改變讀者習慣性的藉助google等蒐尋引擎來查找所需資料，開拓圖書館服務的新模式，加強推廣並鼓勵讀者多加利用圖書館所提供的數位知識服務，已成為圖書館生存、發揮效能的當務之急。圖書館應發揮整理資訊與組織資訊的專業方法與人才，妥善扮演知識管理與知識服務的角色；提供正確的知識，協助讀者掌握查找資料、鑑別資料，是眾多方法之一，知識支援服務所推出的服務項目，是試圖達成此一目標的具體作法。



圖7 「國家圖書館參考服務園地」網頁首頁

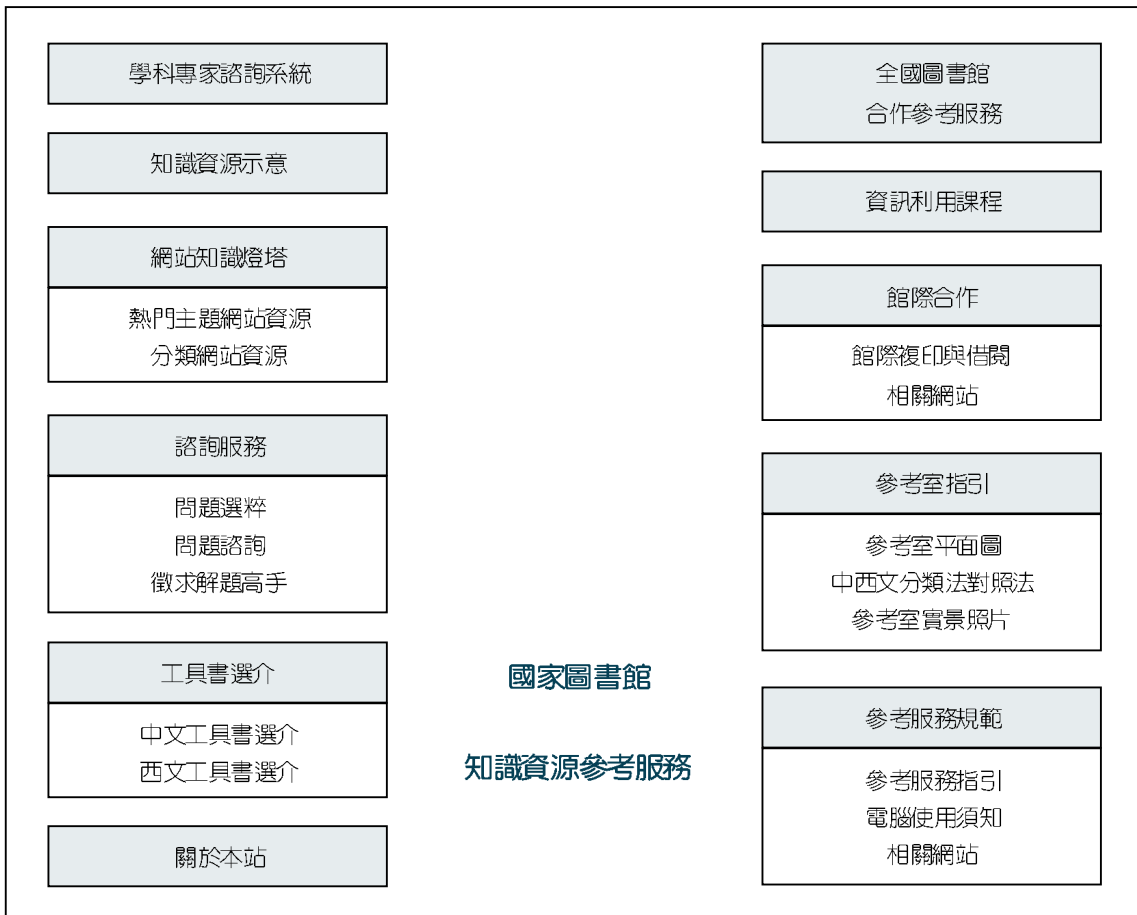


圖8 「國家圖書館知識支援參考服務」網頁規劃示意圖

註釋

- [1] 國家圖書館，《國家圖書館七十年記事》（臺北市：國家圖書館，民92），頁67-68。
- [1] 莊健國，〈國家圖書館啓用『參考服務園地』系統〉，《國家圖書館館訊》91年第1期（民91.2），頁22。
- [3] 顧敏，《圖書館向前行：21世紀的思維》，（臺北市：文華，民96），頁18-19。
- [4] 顧敏，〈圖書館資源示意圖〉，《臺北市立圖書館館訊》第2卷第1期（民73），頁2-6。