



國家圖書館啓用「參考服務園地」系統

莊健國 國家圖書館參考組編輯

國家圖書館為提升參考服務品質，促進國內各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，自去年（民國90）起即規劃建置「參考服務園地」系統。經半年多之努力，從系統的架構、軟體發包、資料的建置、子系統名稱訂定、工作同人訓練等，在主任的精心督導下，依既定之時程完成，於民國91年3月1日起正式啓用「參考服務園地」系統（<http://ref.ncl.edu.tw>），這可說是全體參考組同人之努力成果。首日上網拜訪該系統的人次就有300人，成績不惡，此令全體同人振奮不已，證明這個系統是值得開發的。

其實國家圖書館的「參考服務園地」系統，早在民國88年初已完成過一個版本，該系統包括參考諮詢問題選粹、中文工具書選介、剪輯資料、工具書目次索引、知識便覽等四個子系統。但遲遲未能推出，主要是考慮網頁內容呈現方式猶待改善以及資料庫內容建置人力不足之現實問題，因此將這一版的「參考服務園地」當成過渡時期內部使用的系統。

這次推出新的「參考服務園地」系統，則修正了上一版的缺點，加強網路的服務功能、資源的數位整合與共建共享之觀念，結合雙向服務之優點，遠超過上一版單向資料庫查詢功能。例如參考諮詢服務、網路資源選介、演講、研討會、教育訓練等，皆預留合作服務與網路服務之機制，符合訊息萬變的網路時代圖書館的參考服務。

新版「參考服務園地」系統於90年10月委託廠商設計開發，同年12月底程式設計完成，逐步進行系統測試與資料建檔，經過兩個月的功能調整，遂於91年3月1日起正式啓用，該網站上網人次每日約300人次，實屬不易。

壹、網站建置目標

目前的網路資源很豐富，但資料也相當龐雜，

對圖書館的參考館員而言需要花費相當的時間學習與搜尋，才能找到所需的知識。因此希望借由本網站將圖書館參考服務相關的知識分類及管理，提供圖書館界一個方便的專業入口網站。

網路時代強調資源的整合及分享，希望透過本站整合國內外的重要參考資源，提供一個參考服務新知的交流園地。另外，透過網路的溝通特性，亦可提供網上的參考服務學習課程，如資訊利用教育、演講及研討會提供線上講義，提供國內參考館員一個終身學習與成長的園地。

因此，本網站明定建置目標如下：

1. 提供國內圖書館的參考服務，一個知識管理的入口網站。
2. 介紹國內外新出版的參考工具書資訊。
3. 促進國內圖書館的參考資源的共建與共享。
4. 提供國內圖書館的參考服務同道的交流園地。
5. 介紹國內外專業的參考服務技術及新知。

貳、網頁介紹

「參考服務園地」系統網頁結構依服務類型，主要區分為五個功能區塊，分別如下（參見圖一）：



圖一 參考服務園地首頁



一、參考諮詢服務：(參見圖二)

這個單元是「參考服務園地」系統的主要角色，它將傳統圖書館的參考服務，轉型為網路型參考服務型態，讓使用者可以 24 小時在線上提問問題或查閱問題解答，而館員也未必在圖書館內才能回覆問題，更可開放館外專家學者協助解答，因此讀者提問之問題也有可能獲得兩位以上專家解答，可謂具備彈性與多元化之諮詢服務。

1. 服務原則

有關本館提供之參考諮詢，其服務原則如下：

「參考諮詢服務」系統以協助讀者查詢學術資源為目的，服務辦法依本館「參考服務準則」相關規定辦理。本項服務為國家圖書館之網路參考服務，開放 24 小時諮詢，只要屬於上列準則規定之問題，本館皆盡力協助解答，一般而言，我們會在 3~5 個工作天內回覆，並尊重讀者之隱私，不公開讀者之基本資料；唯依據本館「參考服務準則」下列問題不在本館服務範疇：

- (1) 學生作業、考試、有獎徵答、猜謎。
- (2) 法律訴訟與醫療諮詢。
- (3) 鑑定古董、美術品。
- (4) 翻譯書信或文件。
- (5) 數學、統計技術問題。
- (6) 人生及個人問題。

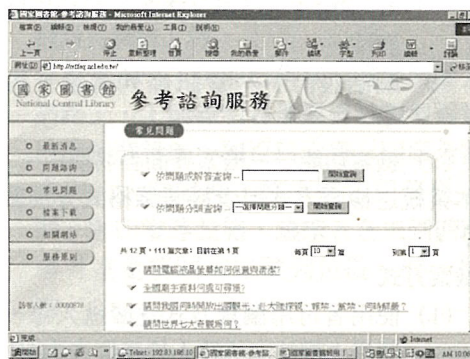
為便分析本項服務之讀者群，提問問題者必同時勾選自己的性別、年齡、教育、職業等資訊，方能正式將問題提出，一般相信這項功能具有防止任意提問題之讀者，並可提升提問內容之品質。

2. 問題選粹

這個單元除了提供讀者線上諮詢外，參考館員也將具有參考價值或經常被詢問之問題集錄成「問題選粹」供讀者參閱，舉例來說，常有讀者查問「世界七大奇觀」為何？電腦液晶螢幕如何清潔？或洽詢我國於何時開放觀光、開放國人赴大陸探親、開放黨禁、開放報禁等，這些經常被詢問之問題，已收錄於「問題選粹」，讀者可自行在本系統查閱到解答，堪稱便利。這種服務在英文圖書館學術語稱為「Ready Reference」，中文還無標準譯名，有人翻為「即時參考服務」，有人翻為「現成參考服務」，不管如何稱呼它，這項功能對於讀者與館員都是受益者。

3. 徵求解題高手

雖然本館工作同人都會盡力協助讀者查詢各類諮詢問題，但仍免不了有一時無法解答之問題，因此在這個單元內，我們也推出「徵求解題高手」，希望求助於各領域專家學者，共同幫讀者解惑，也聽說某校圖書館系任課老師，昭告學生，只要能解答本館尋求協助之問題，該科分數一律加分，可見本單元的確具有挑戰性。



圖二 參考諮詢服務網頁

二、網路資源服務：(參見圖三)

目前全球資訊網上充斥著各種網站，但是一般網友在尋找特定主題時，常需耗費時間在網站之選定，因為一般的搜尋引擎，只是將讀者欲尋找主題之相關網站或網頁，按網站名稱筆畫或精準率（利用電腦程式計算）排序，因此有時要查檢一個很普通的主題，例如「電腦」「歷史」「環保」等，常常尋獲上萬筆的資料，讓使用者不知如何瀏覽這些網頁資訊，經常浪費許多時間與連線費用，才能找到適當之資料。

有鑑於此，國家圖書館特建置「網路資源服務」系統，協助讀者快速在網海中尋獲相關網站，本系統與網路上之搜尋引擎功能不盡相同，僅收錄較具學術性、知識性及編輯嚴謹之網站。本網站為節省研究者之時間，依學科類別分為十二類，將具有學術價值的優質網站收錄於此，並簡要敘述網站內容，希望能讓各界學術研究人員，將本網站當成知識入口網站，因此本系統收錄之網站不以多取勝，而以精著稱，本項網路資源選介服務並沒有取代全球資訊網上之各家搜尋引擎或入口網站的企圖，也沒有提供其他網路增值服務，如「個人網頁」、「免



費信箱」、「免費硬碟」等功能，目前本網站收錄的資料以中文繁體字網站優先入檔，並輔以中文簡體字或英文網站。

1. 網路資源收錄原則

- (1) 網站主題——具高度參考價值，對參考服務具有使用價值，值得介紹與分享。
- (2) 網站內容——資訊正確性及可靠性高，編輯嚴謹。
- (3) 製作單位——富有盛名、資訊內容具代表性。
- (4) 網站設計——資訊條列清楚、設計精美。
- (5) 檢索功能——檢索界面容易使用。

2. 本系統之檢索方式與資料著錄格式分別敘述如下：

檢索方式

- (1) 使用者可用瀏覽方式逐層進入每一大類收錄之網站，或輸入檢索值查詢網站。
- (2) 系統內定以關鍵詞、網站名稱、內容描述等三個欄位進行檢索，如查獲資料過多，請勾選關鍵詞欄位即可縮小檢索範圍。
- (3) 查獲之資料先依語言排序，再依網站名稱筆畫排列。
- (4) 提供每頁顯示 10 筆至 100 筆等五種顯示方式。

著錄格式

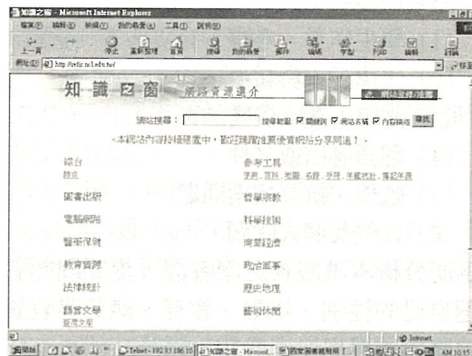
目前每筆資料分別著錄6個欄位：

- (1) 網站題名：網站的正式名稱，中文網站以中文題名著錄；外文網站，以該外文著錄。
- (2) 製作單位：中文部分，單位全稱或是簡稱著錄。如：行政院文建會；外文部分，以全稱著錄，可另加單位簡稱以括弧（單位名稱，大寫）一起呈現。如：國科會；Library of Congress (LC)
- (3) 網址：網站的 URL，需著錄網站完整資訊。
- (4) 內容描述：以中文著錄，文字儘量簡明扼要、以收錄主題、內容要點及特色等重點。

- (5) 語文：中文、中文（簡體）、西文、日文、其他等。
- (6) 關鍵詞：以網站內容的著錄文字為依據每一個網站以約著錄 2-5 個關鍵。中文網站以中文關鍵詞為主；外文網站以外文關鍵詞為主，可另加 1-3 個中文關鍵詞中間並以分號（；）隔開。

此外為彌補系統建置人員無法即時得知新建網站資訊，造成遺珠之憾，系統提供自我登錄網站或推薦優良網站之功能，讓各界人士皆可參與建置計畫；對於已建置之網站，系統也會自動偵測網站異動情形，並將無法連結之網站列出，方便系統建置人員追蹤管理，已維持收錄網站之正確性。

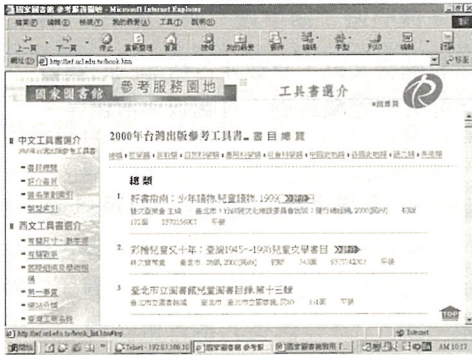
由於本網站之建置尚屬草創，網站收集數量仍待加強，呼籲各界鼎力協助，期待各學術機構認養主題，達成資源「共建共享」之目標，方能使本網站得以永續經營。



圖三 網路資源服務

三、參考工具書選介：（參見圖四）

目前網頁內提供 2000 年臺灣出版參考工具書目錄與選介及主題式西文工具書選介，方便各類型圖書館選購工具書時參考，中文工具書選介則提供書名筆畫索引、資料類型索引及評介書目索引等三種瀏覽介面，方便使用者依需求參閱。目前共有 697 本圖書目錄收錄於 2000 年臺灣出版參考工具書中，其中有 96 本工具書經專家學者評定為當年度優良工具書，特請專人撰寫評介並附上書本封面書影，俾便對該工具書能有進一步認識；另外，西文工具書選目亦即將建立。

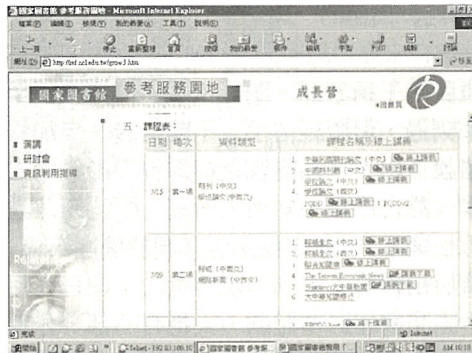


圖四 參考工具書選介網頁

四、教育訓練與進修：（參見圖五）

本單元在網站上是以「成長營」名稱通稱本項服務，目標為服務參考館員與一般讀者，參考館員部分是在網頁上通報有關參考服務的研討會或演講，供各館圖書館員參考，也算是在職進修或終身學習的一環；讀者部分是舉辦各類教育指導課程，教導讀者獨立搜尋圖書資源的技能。

目前網站上推出的活動是 91 年上半年資訊利用指導課程，透過一系列的課程規劃設計，讓讀者充分理解並活用各類型資料庫的使用方式，尤其是最常使用之系統，如館藏目錄、期刊與報紙資料庫、學位論文資料庫、百科全書等。附有線上講義，若無法親自參加亦可閱讀網路上的相關資訊，讓資訊的傳播更加多元。



圖五 教育訓練進修網頁

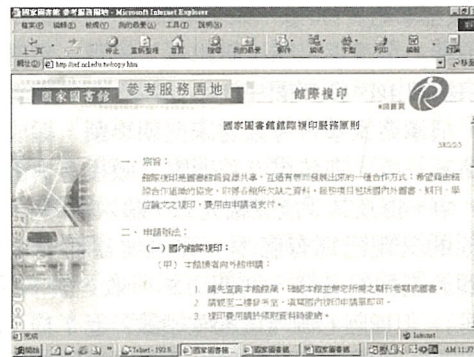
五、相關規範：（參見圖六）

在這單元有四個服務項目，分別是：

- 1.活動快訊：重要活動消息公布於此，讓使用

者清楚圖書館的活動資訊，目前該網頁發布徵求義工及徵求贊助廠商訊息，歡迎熱心人士參與該活動。

- 2.館際複印：這裡有本館館際複印服務辦法，包括國內館際複印與國外館際複印之相關規定、申請所需時間及收費標準等。
- 3.相關規範：本網頁集錄參考相關規範全文內容，如「參考服務準則」、「電腦使用須知」、「手提電腦上網辦法」、「手提電腦上網設定辦法」等。
- 4.參考室指引：目前已將參考室平面圖公開於網路上，上面標明各重要資料類型圖書所在地與相關設施，如百科全書、四庫全書、工商資料、字辭典、飲水機、服務臺、洗手間、影印室等設施，讓讀者在未到館前，對參考室重要圖書之陳列位置，有一概括輪廓。



圖六 館際複印服務說明網頁

參、結語

以上僅簡要介紹「參考服務園地」系統基本服務功能，這個網站是屬於全國圖書館參考館員，是全國性的共同園地。當然我們有許多待努力與改善之處，而一個系統要能永續經營，有賴持續且有效的耕耘與灌溉，方能分享甜蜜的成果。相信透過國家圖書館全體工作人員的通力合作，進而與臺灣地區各大圖書館的整合與努力，網路時代的圖書館參考服務必能永續經營，與國內外參考服務發展同步，園地枝葉茂密更見豐碩與完美。

【系統應用】