



「全國圖書館合作參考服務系統」 新版介紹

鍾雪珍 國家圖書館參考組助理編輯

一、前言：合作之必要

面臨全球化時代的挑戰，圖書館無論在技術服務、讀者服務及各種資源數位化典藏的努力上，已跨過初期的建立數位圖書館，現在又將邁入另一個新階段。如何進一步整合及運用各圖書館所擁有的有限經費、人力及館藏資源，滿足各類型讀者無限的資訊需求，考驗著全球圖書館從業人員的智慧與專業。

但是，無論擁有多大館藏與資源的圖書館如美國國會圖書館、大英圖書館、日本國會圖書館及中國上海圖書館等，也都必須積極與其他各類型的圖書館建立各項館際間友好的合作關係，以便共建共享更多資源，以提高讀者使用圖書館的滿意度，這是全球化時代的數位圖書館所面臨的重要課題之一。

而數位圖書館的特色是將傳統圖書館時代的採訪、編目、流通等技術服務與讀者服務，擴展至不受時間與空間限制的數位資訊服務，以真正達到無牆圖書館（Library Without Walls）的境界。在讀者服務的參考諮詢部分，各先進圖書館，除提供數位化參考諮詢服務外，也透過網際網路開發及進行各種館際間的合作參考服務計畫。

合作參考服務的定義，簡單地說「兩個或是兩個以上的圖書館，透過書面的正式協議方式，彼此相互支援參考資源或參考人力來服務彼此的讀者」。根據美國圖書館學會（ALA）的「參考與讀者服務學會」（Reference and User Service Association）在1998年的定義是「合作參考服務是資訊協助的一個過程，透過一個正式的協定，將讀

者或是讀者的問題轉借到其他圖書館的一種服務」。〈註1〉所以，參考諮詢問題的轉介與解答是合作的重要項目之一。而圖書館合作模式有7種型態：國際性、全國性、區域性、主題性、圖書館類型（如學術性合作聯盟）、企業性、綜合性。〈註2〉當進行規劃時，需考慮國情及圖書館的特性以便選取合適的模式以利合作之順利進行。探討全球性及各類型合作參考服務的系統有很多，提供以下重要網站以茲參考。〈註3〉

二、國外發展概況

館際間的合作參考服務在美國早已實施數十年，其合作的理念與作法值得肯定與學習。近來，由於網路的便利性，更加速美國地區各類型圖書館數位合作參考服務計畫的推展，包括美國教育部的「虛擬參考櫃臺」（Virtual Reference Desk），加州大學洛杉磯分校的「數位參考服務計畫」（UCLA Digital Reference Project），俄亥俄州的「數位參考服務網」（Ohio Link Digital Reference Service），華盛頓特區的「研究圖書館聯盟」（Washington Research Libraries Consortium），印第安那州的「合作圖書館服務機構」（Indiana Cooperative Library Services Authority）等。

其他，如英國的（Ask a Librarian）系統是全英國70多個公共圖書館共同合作加入的。而加拿大的（Virtual Reference Canada）系統是一個雙語（英語、法語）的合作系統，由加拿大國家圖書館主導，結合圖書館、博物館、檔案館及學術機構一起合作服務。目前有會員104個。中國上海圖書館的「網上聯合知識導航」系統，結合上海地區公

共、科研、高校圖書館，並擴大結合香港、澳門、新加坡、及美國的學科專家提供諮詢服務。可見國外重視發展圖書館的國家都積極進行本項服務。



圖1 美國教育部「虛擬參考櫃臺」(Virtual Reference Desk) (<http://www.vrd.org/>)

三、全球性合作計畫

由美國最大的圖書館服務公司OCLC設計，一個屬於國際性及全球化的合作計畫：QuestionPoint Cooperative Virtual Reference，也正蓬勃發展當中。該計畫是由美國國會圖書館(Library of Congress)與OCLC共同策劃，在2002年正式推出，目標是聯合全球各個國家及各類型圖書館一起合作參考諮詢，也是目前全球最大的數位參考服務計畫，會員圖書館超過300個。使用單位超過1,000個機構，是目前最具影響力的全球性合作參考計畫。

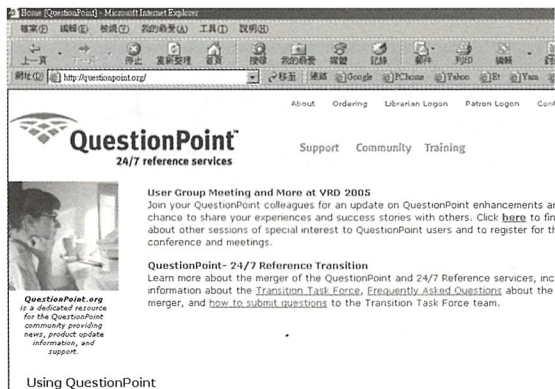


圖2 QuestionPoint 24/7 Reference Services (<http://questionpoint.org/>)

四、國家圖書館「全國圖書館合作參考服務系統」新版介紹

國家圖書館於民國91年起推出「數位參考諮詢服務系統」提供數位諮詢服務，一般反應皆稱便利，迄今已服務海內外讀者超過3,500人次。為謀我國圖書館界之合作參考服務更臻理想，進而規劃「全國圖書館合作參考服務系統」以進行全國性的聯合數位參考諮詢服務，並供全國各類型圖書館共同使用。第一版委託交通大學圖書館開發系統軟體，並於92年下半年起公開各界試用。新版(第二版)介紹如下：

(一) 系統特點

新版(第二版)以國家圖書館實際使用3年，且運作穩定、功能完備之數位參考諮詢服務系統為基礎架構，並擴增其相關功能，如：諮詢答覆、問題轉介選取方式、統計、網頁設定選取、館藏特色設定、帳號管理等，成為全國型的「全國圖書館合作參考服務系統」。並於94年9月28日起提供全國圖書館界使用。希望藉由本系統之豐富資源，分享全國各層級圖書館，以縮短城鄉圖書資源之差距。透過全國各層級圖書館共享共建各項圖書數位資源，早日實現全國合作參考的境界，並提升全國圖書館的服務品質。

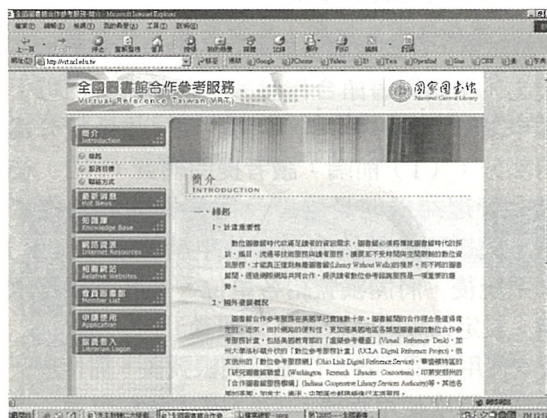


圖3 「全國圖書館合作參考服務系統」網頁 (<http://vrt.ncl.edu.tw/>)



(二) 目標

本系統之合作目標係希望全體會員圖書館共建共享下列4種資源：

1. 圖書資源。隨著數位時代的來臨，圖書館提供知識服務的角色比傳統更具挑戰性，單一圖書館已無法滿足讀者的資訊需求。浩瀚無邊的圖書資源，圖書館唯有透過合作的機制，才能共享彼此資源，共同達成知識領航員的理想角色。
2. 人才資源。圖書館的專業人員與館外學科專家，都是讀者服務的重要資源。在這數位資訊時代，圖書館界充分運用各領域專家服務彼此之讀者，讓讀者信賴圖書館的專業形象，將是資訊時代服務讀者的重要資源及競爭利器。
3. 知識庫。圖書館透過知識管理系統，整理參考諮詢題庫，建置為「知識庫」，並公開於網路上供眾瀏覽，可以重複服務潛在讀者，並可節省圖書館員再次查詢相同問題的時間，充分發揮知識共建共享的目標。
4. 網路資源。有鑒於網路上的資源參差不齊，對於學術研究讀者在搜尋資料時深感不便，經常需耗費時間查檢所需之資訊，圖書館可進行網路資源共建共享合作模式，事先整理各類優質網站，作為數位合作參考服務之服務項目。

(三) 合作館使用注意事項

1. 申請試用：在國家圖書館網頁的參考服務園地系統之「全國圖書館合作參考服務系統」內可下載申請單，及瞭解系統相關說明。本系統分為兩部分：(1) 前端：讀者提問網頁；(2) 後端：管理端為館員管理及回答提問的工作平臺。國家圖書館接到各單位申請使用(試用)本系統後，將開帳號給各單位，並將其業務承辦人設定為該館系統之「管理者」。
2. 首次使用要項：各合作館接到帳號後，需作以下重要的首次使用管理：(1) 基本資料維護：進入本系統 (<http://vrt.ncl.edu.tw>)，並填入各單位之基本資料，包括單位中英文名稱、傳真、對外公告之電話與電子信箱。本項業務承辦人、電話、電子信箱(僅作為各合作館間聯繫之用，不對讀者公開)；(2) 前端首頁設定：由

各單位自行選定各館首頁的呈現方式，分為3種版面，分別為問題諮詢畫面、知識庫畫面、服務原則 + 問題諮詢畫面。系統預設值為問題諮詢畫面。凡諮詢問題較少的圖書館，建議使用預設的問題諮詢畫面。

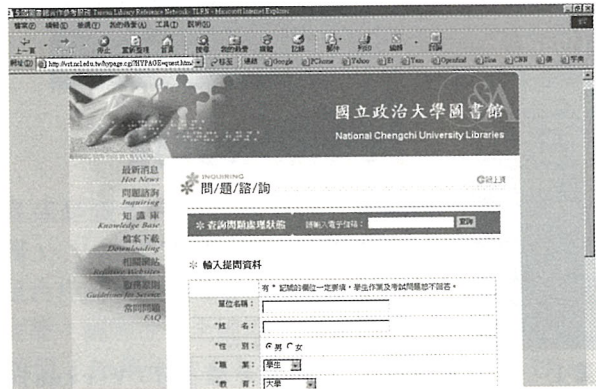


圖4 以問題諮詢為前端首頁

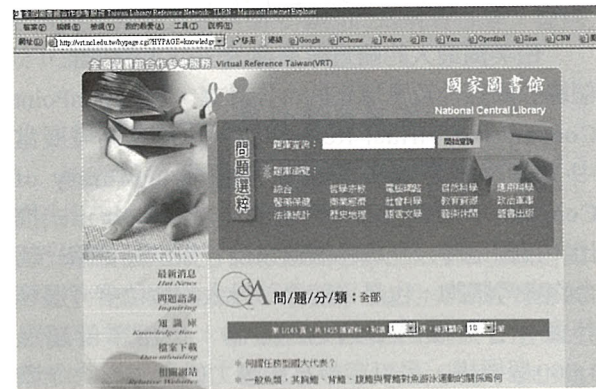


圖5 以知識庫為前端首頁

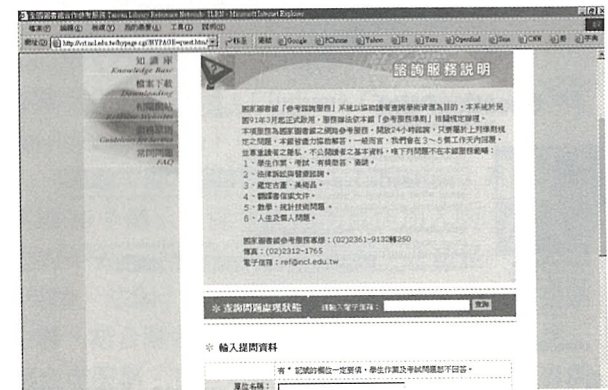


圖6 以服務原則 + 問題諮詢為前端首頁

3. 館藏特色設定：由各單位系統管理者設定各館之館藏特色，共分為44個主題。每一主題分為3個典藏等級：(1)基礎；(2)教學；(3)研究；系統預設值為基礎。各館可依據該館之典藏特色自行設定等級，以便做為日後系統處理自動問題轉介時之依據。版權說明維護：本欄位可以暫時不用填寫。帳號管理：使用者類型分為兩種，一為「管理者」；二為「使用者」。兩者最大之區別是「管理者」可以開立帳號給其他館員使用，後者無此功能。使用者權限：由各圖書館管理者授權各單位使用者對本系統的使用權限。可利用勾選「選擇全部」或「取消全部」快速設定使用者之權限。至於前端網址：國家圖書館於接到各單位申請使用或試用後，將會通知各會員圖書館本系統之各館前端網址，俾便將網址設定在其圖書館的網頁當中。

4. 平時使用注意事項

- (1) 問題處理：當各館接獲諮詢問題時，系統會主動e-mail收件訊息至各單位公告之「電子郵箱」，通知有諮詢問題待處理。如有讀者諮詢之問題無法回覆時，可利用轉介功能，將問題轉到機構內其他同人或本系統之各會員圖書館。
- (2) 問題轉介功能有兩種：人工轉介（手動）、系統轉介（自動）。建議各圖書館依問題之性質謹慎使用轉介方式。如系統轉介無法配對成功之問題，系統最後會自動交由國家圖書館處理。

5. 知識庫管理

- (1) 知識庫管理屬全體會員共同維護區域，日後將由全體會員共建共享。目前已匯入國家圖書館近3年之知識庫。
- (2) 各單位處理過的問題可以轉成知識庫，讓大家分享有價值的知識。
- (3) 知識庫建檔時，請記得將讀者的相關個人資料移除，以保護讀者的隱私權。
- (4) 知識庫建檔時，可設定「超連結」功能。請註記「連結字元」、「連結網址」，以方便讀者瀏覽知識庫時，直接點選相關網站。

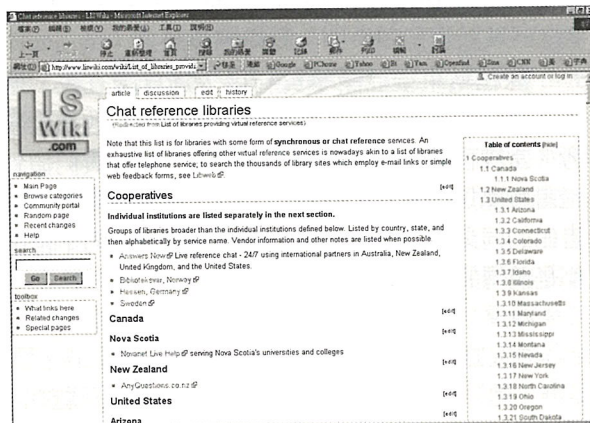
6. 統計報表之功能：提供各單位之服務項目統計，包括服務數量、轉介數量、讀者分析、知識庫分類、知識庫人次統計、拜訪人次等。

五、結語

國家圖書館推出新版「全國圖書館合作參考服務系統」，歡迎臺灣地區大專院校以上學術圖書館、公共圖書館及專門圖書館踴躍申請使用並加入合作，除提供各館獨立使用，亦可同時與全國合作參考系統接軌。本項服務的順利運作，將是臺灣圖書館界合作參考諮詢服務的重要里程碑，讓我國也能與世界先進國家的圖書館同步推動數位合作參考服務，共同為全球的網路讀者服務。

註釋

1. American Library Association, Reference and User Service Association, "Guidelines for Cooperative Reference Services Policy Manuals," <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/guidelinescooperative.htm> (Oct.25, 2005)
2. 莊健國, 《圖書館數位合作參考服務的理論與實際》(臺北:文華,民93),頁68-73。
3. 推薦一個極佳的網站,將各國有關數位參考、合作參考及即時數位參考諮詢服務的重要網站資訊整理非常完備,隨時可查得最新的相關資訊:http://www.liswiki.com/wiki/List_of_libraries_providing_virtual_reference_services (Nov.7,2005)



館務報導