

數位參考服務之網頁表單提問簡析

王明玲 國家圖書館參考組助理編輯

「數位參考服務」即是藉由網際網路提供參考服務，讀者通常以電子郵件、即時傳訊（聊天室）、網頁表單（Web-based submission forms）等方式提問，而回答者可以是一個圖書館的參考館員，或者是數個圖書館的一群參考館員（註1）。自1980年代，國外圖書館界以電子郵件提供參考服務以來，數位參考服務已有30年的發展歷史，其中尤以網頁表單提問最為通行，幾乎在每個圖書館的網頁都可發現。

數位參考服務的網頁表單設計，大致上可分為三部份，第一部份為個人資料（姓名、年齡、

職業、電郵信箱等），第二部分為問題陳述（關鍵字、用途、相關附件等），第三部份為期望的搜尋結果（資料類型與深度等）（註2）。近來的表單設計，除了上述項目，尚衍生出許多法律性與政策性的議題，包括：提問與答覆儲存授權、答覆使用法律問題、不提供服務的項目等，其多樣性與資訊性，值得探討。為研究不同國家圖書館有關網頁表單提問相關議題，筆者以提供英文介面、免費提問、不需註冊3種原則，選出9個國家圖書館，按照國名英文字順排序，製成表1，以供分析。

表1、數位參考服務實例分析表

圖書館名稱	網頁表單提問網址	總欄位統計	必填欄位統計	必填欄位名稱	特殊的必填欄	提問之前注意事項	不提供服務項目
澳洲國家圖書館	http://refracker.nla.gov.au/ref100.aspx?mi=9bHGAAAG-dEmj1W5-fQc1Ow	20	5	問題、回覆方式（電子郵件、電話、信件、傳真）、姓名、郵遞區號、國名		是否查過FAQ題庫、館藏目錄、聯合目錄、讀者指引、電子資源、公共圖書館？	1.大規模之研究（包括家譜研究）；2.私人事務、醫藥、財務、法律之指導；3.可經由文獻傳遞服務獲得的資料；4.緊急提問；5.學生作業、猜獎答案、競賽答案。
法國國家圖書館	http://www.bnf.fr/en/collections_and_services/anx_sindbad_eng/a_ask_a_librarian_form.html	9	6	主題、姓名、電郵信箱、國名、用途、問題	「主題欄」包括從考古學到社會學等26種主題。「用途欄」包括：大學研究生、商界人士、好奇心	是否查過館藏目錄、網路資源精選？	1.深度書目；2.估價；3.醫藥與法律；4.文宣品；5.市場分析；6.猜獎答案、競賽答案；7.學生作業
德國國家圖書館	http://www.d-nb.de/eng/service/benutzung/infopoint.htm	9	7	問題、用途、回覆期限、答案儲存授權、姓名、電郵信箱、電郵信箱再確認	「用途欄」包括：學校、大學、研究、工作、嗜好、其他	無	不為特定個案，提供法律諮詢與醫學資訊



愛爾蘭國家圖書館	http://www.nli.ie/en/ask-a-librarian-query-form.aspx	5	4	姓名、電郵信箱、資料類型、問題	「資料類型欄」包括：圖書、報紙、期刊、照片、地圖、手稿、音樂、一般詢問	是否已查過館藏目錄、讀者指引、公共圖書館、學校圖書館、大學圖書館？	1.彙編大量書目；2.猜獎問題（請至公共圖書館）；3.家譜研究
以色列國家圖書館	http://jnul.huji.ac.il/eng/reference.html	5	0	無		是否查過FAQ問答題庫、館藏目錄、線上參考工具、公共圖書館、大學圖書館？	1.緊急提問；2.大規模研究；3.家譜研究
日本國會圖書館	http://www.ndl.go.jp/reg_ref_htdocs/app008_form.htm	16	10	姓名、電郵信箱再確認、電話、地址、郵遞區號、國名、問題、來源查證、已檢索過之資料		先行初步檢索館藏目錄；提問與答覆可能會儲存於知識庫之內；提問主題限於日本相關事物	1.需要館員自行猜測與判斷的問題；2.推薦好書與圖書買賣仲介；3.古書、作品、藝術品之估價；4.對書刊做出解釋、評論、翻譯、概述；5.學校作業、報告、畢業論文、猜獎答案；6.可能侵犯個人隱私的研究；7.個人心理諮詢、法律諮詢、醫學諮詢；8.彙編特定主題的系統性書目；9.特定個人或組織從事研究；10.檢索無適當搜尋工具的期刊文章或相片
荷蘭國家圖書館	http://www.kb.nl/hpd/qp/qp-en.html	6	0	無		個人資料只用來回答問題，不會轉給第三者，3個月後會刪除個人資料，但問題與答覆可能會儲存於知識庫之內。 對於答覆的使用，提問者需自負責任，荷蘭國家圖書館不能保證答覆內容之正確性，因此也不能承擔引用答覆內容所引起的損害責任。	1.作功課或寫論文；2.醫藥與法律問題（但會轉介到相關機構）；3.猜獎或競賽等
南非國家圖書館	http://nlsahopta.nlsa.ac.za/surveys/access/askaref.htm	6	2	姓名、電郵信箱	「用途欄」包括：研究、上課、工作、一般、其他（用文字敘明）	無	無
美國國會圖書館 (Library of Congress)	http://www.loc.gov/rr/askalib/ask-digital.html	9	6	姓名、電郵信箱再確認、問題、國名、用途	「用途欄」包括：學術研究（中學、高中、大學、法學院、博碩士）、教學、展覽、出版/媒體、工作、興趣/其他	假如情況需要，是否願意將其問題轉到其他圖書館？並將其私人資料刪除後，儲存其問題與答覆於知識庫中。	1.彙編大量書目；2.競賽答案；3.學校作業；4.家譜之翻譯與研究

資料檢索日期：民國99年7月13日。



從表 1 中，可以觀察到幾個重點，分析如下：

一、欄位

總欄位統計以澳洲 20 欄最多，日本 16 欄次之，愛爾蘭與以色列各 5 欄為最少，而以色列與荷蘭無必填欄。在必填欄位中，最核心的有 3 個：姓名、問題、電郵信箱。必填「國名」者，有澳洲、法國、日本和美國，反映出這些國家圖書館的數位參考服務，有較多國際讀者使用。主題欄、資料類型欄、用途欄是為了解讀者背景與使用動機而設，比較特殊的是法國的用途欄，包含「好奇心」一項，德國包括「嗜好」一項，頗值得玩味。美國的用途欄，除了學術研究、工作、興趣/其他之外，還包括教學、展覽、出版/媒體等，顯示國會圖書館服務層面的多樣性。

二、提問前的注意事項

提問前的注意事項可以分成兩類，第一類為讀者自行檢索工具，提醒讀者在提問之前，先進行初步檢索，如果可以自行找到答案，就不必再提問，這樣的提醒不但有教育讀者的功能，還可以減少國家圖書館一再答覆初階檢索的問題。這類檢索工具通常包括館藏目錄、常見問答题庫、讀者指引、電子資源（網路資源精選、線上參考工具）、其他類型圖書館（公共、大學、學校）等。以美國國會圖書館為例，其網頁提問包括 5 大範疇，約 30 種主題，每個主題皆提供非常專業的自行檢索工具（註 3）。

第二類則是屬於政策性質與法律性質的聲明，例如日本國會圖書館就告訴提問者，其問題與答覆可能會儲存於知識庫內；荷蘭國家圖書館則較強調提問者隱私權與圖書館的免責權，提問者的個人資料會在 3 個月後刪除，但問題與答覆可能會儲存於知識庫內，另外，提問者對答覆的使用，亦需

自負責任，荷蘭國家圖書館不會承擔因引用答覆內容，所引起的損害責任。美國因使用 QuestionPoint 合作參考系統，所以會讓提問者選擇，是否願意將其問題轉到其他圖書館，並將其私人資料刪除後，儲存於知識庫中。

三、限制回答之項目

參考服務固然可以為讀者提供服務，但也有其範圍限制，圖書館通常都會明訂其不提供服務的範圍，避免引起讀者質疑。從表 1 中，可以將這些屬於參考服務政策的議題，分析於下：

- (一)「猜獎答案、競賽答案」最多見，包括澳洲、法國、愛爾蘭、日本、荷蘭和美國，這也是數位參考服務政策的最大共識。
- (二)「法律與醫藥」和「學生作業」排名第 2。澳洲、法國、德國、日本和荷蘭都限制「法律與醫藥」類的回答，澳洲例外將私人事務與財務指導列入，日本則將個人心理諮商列入，荷蘭則會將法律與醫藥問題，轉介到相關機構。澳洲、法國、日本、荷蘭和美國都限制回答「學生作業」的問題。
- (三)「家譜研究」、「書目彙編」排名第 3。澳洲、愛爾蘭、以色列和美國限制回答家譜問題，因為家譜研究可能會涉及人口檔案等特殊資料類型，因此圖書館不是轉介，就是在館內另外成立家譜中心服務讀者，例如愛爾蘭國家圖書館就有此部門。法國、愛爾蘭、日本和美國則限制書目彙編的問題，主要限制以不提供大量、深度的書目為主，法國甚至規定提供讀者的書目，以 15 筆為上限。
- (四)「緊急提問」與「估價」排名第 4。澳洲和以色列都限制緊急提問，法國與日本則限制估價問題，因為緊急提問涉及時間緊迫性，估價則涉及商業利益，所以圖書館較為謹慎。



(五) 日本國會圖書館獨有的不提供服務項目。日本國會圖書館另外還有以下 6 項不提供參考服務的項目：1. 需要館員自行猜測與判斷的問題；2. 推薦好書與圖書買賣仲介；3. 對書刊做出解釋、評論、翻譯、概述；4. 可能侵犯個人隱私的研究；5. 特定個人或組織從事研究；6. 檢索無適當搜尋工具的期刊文章或相片。這些項目涉及參考服務的基本哲學，很多圖書館尚未提出如此詳盡的項目，值得參考館員深思與借鏡。

本館從 2002 年起，提供數位參考服務，其服務政策明訂於「提問需知」內（註 4），內容包括不提供服務項目與讀者自行檢索工具等，唯其法律性質聲明只有「尊重讀者隱私，不公開讀者之個人基本資料」一項，略顯單薄，此外對於提問者運用答案的責任問題，則尚未有所規範，這是本館數位參考服務政策未來可以改進的方向。希望本文針對各

國圖書館的網頁表單服務所做的分析，可以做為館方日後修訂服務政策的參考依據之一，使國家圖書館的館員和讀者對於數位參考服務的認知，都能更有共識，也更清楚個人的權利與義務。

註釋

1. Joan M. Reitz, "Digital reference," *ODLIS — Online Dictionary for Library and Information Science*, Retrieved July 13, 2010, from http://lu.com/odlis/odlis_D.cfm#digitalref。
2. 張瀚文，〈參考晤談中圖書館員與讀者之溝通分析〉，《大學圖書館》，3：2（民 88.04），頁 168-169。
3. Library of Congress, "Ask a Librarian (Library of Congress)," Retrieved July 13, 2010, from <http://www.loc.gov/rr/askalib/>。
4. 國家圖書館，〈國家圖書館 學科專家諮詢 提問須知〉。上網日期：2010.7.13。網址：<http://reffaq.ncl.edu.tw/SSRS/hypage.cgi?HYPAGE=how.htm>。