

館長的話

大學數位圖書館中的讀者服務

館長 呂宗麟

一、前言

就傳統大學圖書館的館藏維護而言，所考慮的重點是圖書資料的徵集、組織、編目、典藏、流通、排架、淘汰、移架、裝訂、順架、修補……等層面的工作，期能有效的服務讀者，以及為使得讀者能夠有效率地利用圖書館的館藏，因之，圖書館讀者服務所包括的範圍，除了典藏、閱覽、流通之外，尚加上參考諮詢、推廣以及利用教育等面向。

但由於當代資訊技術的發達，特別是網際網路鋪設的普及，傳統大學圖書館的讀者服務工作，正面臨著極大的挑戰；例如，就大學數位圖書館的館藏維護概念而言，就迥異於傳統圖書館的思考模式，國內學者陳昭珍在其〈電子學術圖書館的館藏發展與維護〉一文中，就明確指出，大學數位圖書館的館藏維護，必須考慮下列三種層次的問題¹：

1. 媒體維護：所謂媒體維護思考的問題，主要為資訊媒體的保存、備份。
2. 技術維護：目前紀錄數位電子資訊的格式往往隨著廠商的不同而有所差異，不同廠商之間的資料難以互轉，即使是同一家廠商經過電腦系統幾代的更新之後，原有的資料格式也無法在同一廠牌的電腦系統上使用，是以技術維護是數位圖書館想要長久保存數位資訊最頭痛的問題。
3. 內容維護：數位電子資訊之特色之一是容易修改、更新，但也造成使用及維護上對資料正確性及權威性認證的困難，資料在傳輸過程，可能遺失部分資料，也可能遭人惡意或善意的修改，而造成內容的失真。

由於資訊科技的進步，確實使得圖書館在增進讀者服務，如借閱、歸還圖書資料的效率有所提昇；但是，筆者更關切的是，大學圖書館如何能夠運用資訊科技的方法以及其科學性的思維模式，發揮真正能夠快速、

¹ 參閱，陳昭珍，〈電子學術圖書館的館藏發展與維護〉，國立台灣大學《大學圖書館》第1卷第1期，1997年1月，頁33。

便捷服務讀者的終極目標，而非以資訊科技的帷幕，拉開圖書館與讀者之間的距離。

大學數位圖書館建置的主要因素，主要係來自於：運用數位資訊技術，圖書館亟欲積極面對資訊科技與網際網路興起，所帶來的挑戰；例如，由於網際網路的因素，確實改變了圖書館的讀者群，圖書館的利(使)用者已不再受限於圖書館既有的建築空間，在此環境之下，作為一位大學圖書館館員，如何能提供令使用者滿意的服務，應該是仍然停留於傳統思維之大學圖書館中讀者服務部門，一項相當嚴峻的挑戰。

二、數位環境下的典藏流通

在數十年前，或為了保存圖書資料，或為了節省儲存空間，或為了擴大使用上的便利，圖書館界曾經希望將所典藏的圖書資料，予以微縮化；當圖書資料製成微縮片之後，可以取代原本因年代久遠，不易保存且又佔空間的圖書資料；甚至對於一些較珍貴，或是需求量較大的圖書資料，亦有所謂「複製圖書館」(duplicating library)的觀念，即是將一館的館藏全部微縮化製成微縮片，然後再複製多份分散存放於各個圖書館，以達到資源共享、增進流通、擴大服務範圍的目的；這是過去圖書館界在如何有效增進典藏效益、發揮流通服務的一種做法；當代隨著資訊科技的快速進步，大學圖書館對於圖書資料的典藏流通已有不同的思考模式，許多原本以紙本形式的圖書資料，改以數位化型式存在²。

對若干館員而言，或有認為以數位化型式存在數位資源，以電子期刊為例，就無需像紙本期刊一樣需要裝訂與點收，與其說是無此需求，倒不如說是此種作業，已由圖書館館員的工作轉移至電子期刊提供者與使用者身上³；國內學者陳亞寧以台灣 Elsevier 的 SDOS 鏡錄地點實物經驗為例，發現負責建置管理鏡錄地點的權責單位在轉置資料時，常會發現檔案無法順利上載至主機上，或是完成上載後，使用者會發現某一篇全文資料並無

² 參閱，陳仲彥，〈現代資訊科技對圖書館經營之影響〉，台北《圖書館學與資訊科學》，1996年4月，頁44。

³ 參閱，陳亞寧，〈電子期刊的剖析研究〉，台北《資訊傳播與圖書館學》第6卷第4期，2000年6月，頁86。

法順利取得之情形，因而，實際電子期刊的點收工作是無形轉嫁置資料提供者與終端使用者；至於裝訂部份，原來紙本式的實體裝訂工作，也轉變成電子檔案的複製、搬移、整理與索引重整等工作，無論形式與工作項目及流程，皆變成電腦主機與儲存空間的管理作業；相同的，原有紙本資料也轉為數位儲存媒體，或是使用者有需求時將之下載至個人儲存媒體(如硬碟、磁片、光碟、紙張等)，因此，就工作本質而論，圖書館的經營業務在項目、形式與經營模式確實已有所更替與轉變⁴。

其次，圖書館所購入或交贈的圖書資料若是數位化型式，一但使用者將資料下載之後，便有可能面對重製或複製等可能觸及著作權之法律問題；此外，就現有的網路資源而言，一般可概分為區域網路(Intranet)及網際網路(Internet)兩大項資源，以往圖書館數位資源之收集與利用多限於單機或各別單位之區域網路，而現今網路資源之利用早已擴及全館分享，因此，就數位化資源之收集而言，除了著作權問題之外，數位化文獻、電子資料庫及網路上資料之利用，均需審慎思考，如付費方式、使用方式、是否可下載、下載是否需付費、簽約年限、罰則、續訂、停訂乃至停訂後之典藏使用等種種問題⁵。

數位化資源因為能夠在網路上流通，那麼所謂的借閱方式、借閱期限也會與傳統方式有所不同，值得注意的是，讀者(筆者傾向將傳統圖書館的使用者稱之為「讀者」，而將數位圖書館的使用者，稱為「資源使用者」或「利用者」，為了在本文中表達一致，在此文中均統稱為讀者)可否以檔案傳輸的方式借閱？如果讀者借閱係以檔案傳輸方式取得，那麼所謂的「到期」，是否係由讀者自行將檔案銷毀⁶；另當讀者擬借閱之時，圖書館因本身系統出現問題，而造成讀者無法順利借閱時，圖書館是否應負賠償責任？再則，如果全館的館藏均數位化時，原有的典藏流通人力如何調整？均是需深層思考的重大問題。

⁴ 同前註。

⁵ 林安琪，〈談數位化館藏〉，台北《國家圖書館館刊》八十八年第1期，1999年6月，頁50。

⁶ 參閱，同註2文，頁45。

三、數位環境下的參考諮詢

以往一位優秀的大學圖書館參考諮詢館員，必須是能夠了解各類型的參考工具書，以期能夠解答讀者有關圖書館館藏利用的各式問題⁷，或是依據讀者所提出的問題，參考館員以本身圖書專業教育的能力，儘可能地說明尋找答案的可能途徑，或是轉介到可以幫助的單位或機構；因此，長久以來，參考諮詢業務一向是圖書館對外與讀者、各友館溝通，乃至對內或對外推廣學術，圖書館中最重要的工作之一，亦是提供讀者服務工作的第一線。

隨著網際網路的盛行，傳統圖書館的經營型態，因圖書館資訊應用的強化而改變，不可避免地，參考諮詢工作亦受到數位化的衝擊；在可運用的資源方面，網際網路擴大了館藏的範圍，除了圖書館傳統的館藏(紙本圖書、期刊、非書資料)，再加上許多圖書資料已轉換成爲數位型式的光碟或是線上資料庫，以及所有網路上可獲取得到的資訊，均成爲從事參考諮詢過程中可供運用的資源；因此，對於處在數位時代的參考館員而言，不僅必須熟悉新的資訊技術與檢索技巧之外，面對大量可供利用的資訊，如何選擇、評估，針對使用者的需求或問題，而能提供最適切的方法或答案，應該是此階段參考館員必須努力的重要課題⁸。

面對讀者的各種問題，參考館員或許有無法解答問題的時候，筆者以爲美國國會圖書館所建構的「合作數位化參考服務」(Collaborative Digital Reference Service, CDRS)⁹，是一項頗值得國內大學圖書館在推動「聯合線上參考諮詢服務」業務時之重要的典範，筆者亦誠盼國內大學圖書館能儘速合作完成「聯合線上參考諮詢服務」，作爲建構當代大學數位圖書館參考諮詢服務工作新頁的起點。

四、結語

數位化觀念之引進，對於大學傳統圖書館館員而言，是一項挑戰，也

⁷ 同前註。

⁸ 參閱，盛美雲，〈服務不打烊：淺談數位化參考服務〉，台北《國立中央圖書館台灣分館館刊》第7卷第4期，2001年12月，頁44。

⁹ Diane N. Kresh, *Offering high quality reference service on the web: the collaborative digital reference service*, *D-Lib Magazine* 6:6, 2000.6.
<http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>.

是一項負擔，會引起部分館員的共鳴，同時也會造成館員的畏懼與質疑，不過對於大學圖書館---這個具有成長性的有機體而言，館員們確實應了解當前的數位環境以及資訊化工具對圖書館在讀者服務所造成的衝擊與影響，筆者堅信，不斷地學習、不斷地提昇整體圖書館讀者滿意度的質與量，誠然是這個有機體得以永續存在與成長的必備條件¹⁰，亦是身為大學圖書館館員應盡的基本責任。

館務工作

館藏和刻本簡明目錄--經部·易類暨尙書類

特藏組 謝鶯興

易類

⑩周易經傳二十四卷共三冊 宋程頤、朱熹撰 日本刊 A01.02/(n)2671-01

附：〈周易朱子圖說〉(含河圖、洛書、伏羲八卦次序、伏羲八卦方位、伏羲六十四卦次序、伏羲六十四卦方位等圖)、〈文王八卦次序〉、〈文王八卦方位〉、〈周易筮儀〉、〈周易卦象〉、〈周易圖說〉(收卦變圖)。

藏印：「文質彬彬」陰文長型硃印。

板式：四邊雙欄，粗黑口，雙魚尾。無界欄，半葉九行，行十六字(低一格)；小字雙行，行十六字(低一格)。字行之間有標音。板框 13.5×21.4 公分。上魚尾下刻「周易卷○」，下魚尾下為葉碼。板心下方間見陰文刻工姓名。

各卷首行上題「周易經傳第○卷」，下題「程朱傳義」，卷末題「周易經傳第○卷」。

〈周易卦象〉葉八下半葉有明嘉靖十一年(1532)十二月〈牒〉云：「福建等處提刑按察司為書籍事照得五經四書士子第一切要之書舊刻頗稱善本近時書枋射利改刻袖珍等板款制褊狹字多差訛如異與訛作異語由古訛作猶古之類豈但有誤初學雖士子在場屋亦訛寫被黜其為誤亦已甚矣該本司者得書傳海內板在閩中若不精校另刊以正書枋之謬恐致益誤後學議呈巡按察院詳允會督學道選委明經師生將各書一遵欽頒官本重複校讎字畫句讀音釋

¹⁰ 參閱，同註 5 文，頁 51。