

專題演講「虛擬參考服務、圖書館目錄的功能」

參與心得

館員：李秀珍、黃羸瑩、魏怡君、徐華玉

日期：民國 97 年 3 月 17 日 (星期一) 15 時至 17 時

地點：國家圖書館簡報室

主辦：中華民國圖書館學會、國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所、國立臺灣大學圖書資訊學系、
世新大學資訊傳播學系

研討會內容簡介：

專題演講 (一)	虛擬參考服務—美國的現況與前瞻 (Virtual Reference Service: The Expectations and Current Status in the United States)	主講人：Dr. Alexandra Dimitroff 美國威斯康辛大學密爾瓦基分校資訊研究所 (Associate Professor, School of Information Studies, University of Wisconsin — Milwaukee)
專題演講 (二)	圖書館目錄的功能—FRBR 和七略	主講人：李鶴立博士(Dr. Lee, Hur-Li)美國威斯康辛大學密爾瓦基分校資訊研究所(Associate Professor, School of Information Studies, University of Wisconsin — Milwaukee)

專題一：虛擬參考服務—美國的現況與前瞻

Dr. Alexandra Dimitroff/美國威斯康辛大學密爾瓦基分校資訊研究所

演講重點摘要：

- 1.VRS(Virtual Reference Service)很重要的一點是：參考服務內容不變，改變的只是管道。
- 2.傳統參考服務是以管理者角度來看需要提供什麼服務給讀者，VRS 則是以使用者觀點，需要釐清瞭解使用者查詢資訊的來源有哪些？圖書館只是其中之一。
- 3.即時參考服務很重要的功能是即時釐清讀者問題。這是比需要魚雁往返的 email 方便很多的功能。

4. Michel Gorman 在 2000 年提出 8 個持續價值(enduring value)，其包括：Stewardship(管理)、Service、Intellectual freedom、Rationalism、Literacy & learning、Equity of access、Privacy 與 Democracy；其中 service、Literacy & learning、Equity of access 與 Privacy，講者認為虛擬參考服務支持這些核心價值。而 Privacy 是需要注意的，因為 VRS 需要界定詢問者是否是校內讀者 by id 或 zcode 區域碼等，必須維護讀者隱私，保證不將資料輕易外流。

<館員心得分享>

華玉：

進入網際網路時代，圖書館提供 e 化資源，也提供 e 化服務，才能滿足 e 化的使用者，「使用者不再只是圖書館的讀者，而是資訊的使用者」，因此使用者的資訊尋求行為改變，圖書館的數位參考服務機制需因應而生，參考館員不再只是傳遞資訊的媒介，還必須是資訊篩選者。因此提供完善的虛擬參考服務的要點包括：1. 了解使用者資訊需求以及資訊使用行為的轉變，例如對網路資源的依賴，參考館員必須熟悉各種網路資源；2. 對參考館員進行持續教育訓練，如專業學科能力，才能為使用者在廣大的網際網路資源中篩選合適的資訊，並教導使用者尋找合適資訊與辨別資訊的能力；3. 培養參考館員運用新興資訊科技的能力，降低使用焦慮與壓力，並有效應用以提昇服務品質。

怡君：

隨著網路上通訊工具的普及，數位虛擬參考服務機制遂成為圖書館 e 化浪潮下新產物。而考慮到成本以及可進入現有社群，其中又以能利用現成的免費工具(例如：MSN, SKYPE, MESSENGER)較圖書館獨立開發交談工具更廣為圖書館界應用。然而圖書館在提供數位虛擬參考服務時宜考慮到以下數點：1. 館員工作量的增加；2. 不但只在服務推出時關注，並需在人力及經濟上持續提供支持；3. 突破文字溝通的限制，例如佐以視訊功能；4. 注意著作權法的合理使用範圍；而最重要的莫過於政策的制定，讓可以使用此服務的讀者、隱私權規範、服務內容之界定有一個更清楚的樣貌，以利此服務的推動。

專題二：圖書館目錄的功能—FRBR 和七略

李鶴立博士(Dr. Lee, Hur-Li)/美國威斯康辛大學密爾瓦基分校資訊研究所

演講重點摘要：

1. 圖書館目錄的目的(by Charles A. Cutter, 1904)：1. 「Finding Objective」—如果題名、作者、主題已知，可幫助使用者找到館內資源；2. 「Collocating Objective」—展示圖書館館藏，例如一位作者所有作品；3. 「Choice Objective」—幫助使用者作選擇。

2.FRBR 的目錄功能：1.「Finding Function、Collocating Function」、2.「Identification Function」、3.「Choice Function」、4.「Acquisition Function」、5.「Navigation Function」，也就是讓使用者能夠因為圖書館目錄而找到、定位、辨別、選擇、獲得所需資料，並且在圖書館館藏中透過目錄導航使用者。

3.七略是中國第一部分類圖書館目錄，作者劉歆，目前在《漢書藝文志》保留其大致面貌。分類體系包含六大類：六藝類、諸子類、詩賦類、兵書類、數術類、方技類。

4.七略的目的：1.文獻導覽、2.知識組織綱要、3.檢索工具、4.重要圖書清冊。

<館員心得分享>

華玉：

圖書目錄是圖書館館藏重要的指引來源，也是圖書館專業能力的表現，FRBR 的目錄著錄要求能夠理想化地將圖書館目錄符合使用者使用需求，以使用者的觀點建置圖書目錄，圖書館應好好研究 FRBR，參考國外圖書館的現行作法，以作為改善目錄的參考。

怡君：

將西方社會的 FRBR 和漢朝七略相較可說是非常創新的一個思考角度，也在當天的研討會中引起不少不同的見解。事實上，主『辨章學術、考鏡源流』的七略，其在當時『罷黜百家，獨尊儒術』的漢代社會裡，所制定的提要和分類法皆以儒家學術為主，此和重視學術自由、思想獨立的西文目錄學精神可說是大相逕庭。雖然目的不同，但中西方目錄學在辨識、選擇以致於協助取得資訊的功能又有著殊途同歸的相似之處。當日此專題雖然僅短短一小時，但是在演講者與台下來賓往來討論下，的確讓這次的研討會豐富有趣，令人有不虛此行之感。

秀珍：

很榮幸能有機會參加今年三月十七日由中華民國圖書館學會、國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所、國立臺灣大學圖書資訊學系、世新大學資訊傳播學系聯合主辦在國家圖書館，由美國威斯康辛大學密爾瓦基分校資訊研究所 Dr.Alexandra Dimitroff 來台主講之「虛擬參考服務-美國的現況與前瞻」演講。

Dimitroff 老師將主題分成四個面向探討，分別為，電子資源對參考服務的衝擊、Google 搜尋引擎對參考服務的影響、使用者資訊行為的改變以及虛擬參考服務對圖書館及參考館員的衝擊。

虛擬參考服務係指利用電腦或是其他的數位通訊工具以提供參考服務。由於網際網路的蓬勃發展，網路已成為使用者進行資訊搜尋與傳播訊息的主流媒體。圖書館的服務模式必須思考轉變，

在資訊時代裡，瞭解使用者的實際需求以及資訊行為是推展參考服務的核心。也因此，參考服務不應墨守成規，而是要採取主動出擊的策略。虛擬參考服務的新思維，也為傳統參考服務帶來新的契機。

而除了提供模式的轉變外，圖書館也應結合網路搜尋引擎例如 Google 等，將之融入圖書館利用教育課程之中，教導使用者網路資源檢索技巧外，也應當鼓勵讀者使用圖書館具權威性的資訊來源。

贏瑩：

由中華民國圖書館學會、國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所、國立臺灣大學圖書資訊學系、世新大學資訊傳播學系聯合主辦之「圖書館目錄的功能之 FRBR 和七略」專題演講於 97 年 3 月 17 日假國家圖書館簡報室舉行，本次演講邀請到美國威斯康辛大學密爾瓦基分校資訊研究所 (Associate Professor, School of Information Studies, University of Wisconsin—Milwaukee) 的李鶴立博士(Dr. Lee, Hur-Li)與大家分享他個人近期的研究。

由 IFLA 研究團隊研訂出的書目記錄功能需求 FRBR，全稱為 Functional Requirements for Bibliographical Records，FRBR 將書目記錄的實體分為三群：第一群實體是明確的知識與藝術的創作，包括作品(work)、內容版本(expression)、載體版本(manifestation)及單件(item)；第二群實體是知識與藝術創作的負責人，包括團體和個人；第三群實體是作品的主題呈現，包括概念、物件、事件和地點。FRBR 的觀念除了實體部份外，尚有屬性、關係等元素，其目的是希望可以提供讀者有效的檢索並利用高價值的書目資訊。

《七略》為中國第一部分類圖書目錄，由劉向、劉歆父子編撰，其所收文獻是按當時的學術體系分類的，其分類項包括有六藝類、諸子類、詩賦類、數術類及方技類等六大類，現已不存，講者以現存且保留其大致面貌的《漢書藝文志》為研究對象，以 FRBR 實體元素中的作品及內容版本概念進行《七略》的識別分類，發現《七略》的題要和分類法都以儒家思想為主。

《七略》是館藏目錄的傳統回顧，FRBR 是圖書館目錄所寄予的未來展望，講者以創新思維研究傳統館藏目錄，是種鑑往知來的表現，雖然 FRBR 在國內尚未有圖書館使用，仍以上述簡述資料，期與讀者分享，提供新知參考。

※以上演講內容 ppt 可至國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所演講錄影網頁下載

<http://streaming.glis.ntnu.edu.tw:8080/index-3.htm>