

數位化和邁向合作之路一

讀《圖書館數位合作 參考服務的理論與實務》



圖書館數位合作
參考服務的理論與實務
莊健國著 / 文華 / 9311 / 480元
ISBN 9578708726 / 平裝

文字工作者 ◎ 王 岫

昔日從事參考服務的戰友莊健國先生終於出版了他學識和工作經驗的結晶—《圖書館數位合作參考服務的理論與實務》一書，不僅讓筆者這個從參考服務戰場退休的老兵頗感欣慰，相信現在還在從事這項工作的全國參考館員也一定相當興奮，因為在目前參考服務之業務，隨著資訊化和全球化之發展而有劇烈的演變之時，這本書，無疑的是各館參考館員推動或參與參考服務之數位化和邁向合作之路時，國內唯一可以全面透視這項業務發展近況的書籍。

莊先生與筆者都是民國 75 年國立中央圖書館遷入新館時，即在參考室工作的，其間除 88 年我們各自被調到採訪組和期刊室，短暫一年半後，又一齊再回參考組打拼，若至 93 年初筆者因學識、體力已不堪參考服務日新月異之資訊發展的之需求而不得不退休（若將參考服務館員坐在諮詢檯，應付不同

讀者之諮詢比喻作酒家女之坐檯——這是我們昔日館員常自我解嘲的，——那筆者就是因為年老珠黃，必須退下來了），我和莊先生共同在參考室或參考組的時間大約有十六年。十六年，在國家圖書館幾乎很少有同仁能在同一單位共事這麼久的了，尤其近六年來，同仁職位調動頻繁，已鮮少有人專於某項業務三、五年以上的了，我們這樣的親密同儕關係，更屬難得，就像長年的同隊球友一樣，有伙伴的情誼，也有球友似的工作默契。

十六年，夠了解一個人罷！十六年的職場相處，更自然能了解到他的歲月精華和工作經驗，如何辛苦地化成智慧的精華，結晶成這本書。莊先生在這本書的自序中說他於去年獲得文化基金會的獎助研究，到美國國會圖書館針對合作參考服務議題進行兩個月的專題研究，返國後，將相關的研究成果寫成這本書，希望對我國參考服務工作的推展有所貢獻。他的希望是真的，也是可期待的，這本書對全國圖書館員而言，可說是第一本可以完整認識數位和合作參考服務之起源、現況和未來國內該如何發展的專業書籍，一般人可以想像書頁之間，一定充滿莊



先生在美國國會圖書館的兩個月中遍覽相關文獻和網頁的辛勤痕跡；但筆者敢自信的是，唯有我這個與他同在參考服務檯坐檯十幾年的老戰友，才能在字裡行間看出：這不會只是兩個月的專題研究成果而已，而是專業服務和工作經驗，經過十幾年累積，才能修得這樣的正果，才能有這樣的智慧結晶的。大家不要以為全書只繞著數位合作參考服務這一主題談論，但筆者處處由書中篇章的細微地方，體會到沒有莊先生十幾年在諮詢檯豐富的資訊檢索經驗和充分了解讀者心理的經驗，是寫不出如此的實務之談的。我們的館員，除了理論，其實更需要這種實務經驗的傳承，而在本書，作者所云兩個月的專題研究，應是謙虛之言，兩個月只是文獻的整理功夫，莊先生在本書之中，其實已展現了近二十年參考服務文獻閱讀和工作經驗的彙積，就像你看到空中飛人喬丹的躍射或灌籃的美技，只是現時的浮面現象而已，這裡面其實混合著喬丹的才華和苦練的成果一樣；相信莊先生這本書，將帶給館員對參考服務承先啓後的視野，就像喬丹的神技，帶給 NBA 球員對籃球技術突破的憧憬一樣。

所謂數位合作參考服務，實際上就是傳統參考服務因應時代的演進而衍生的，這與編目作業是一樣的。但參考服務發展至真正的數位化（按莊先生在本書頁 46 所言，真正的數位化應該是指以「網頁表單」web form 或「即時交談服務」real-time chatting 等方式來進行整個諮詢服務的過程，並透過專屬軟體與主機的處理，讓圖書館可以針對讀者的諮詢問題與館員回覆的答案，進行相關的資訊與檢索，包括讀者滿意度調查，回覆時間統計，服務量統計、讀者背景資料分析、知識

庫的建置與檢索等）之前，其實也已有數位資源的資訊檢索服務、以電子郵件處理讀者諮詢的方式等從傳統服務發展到真正數位化服務的緩衝過程；而在「合作」方面，數位化參考服務和傳統參考服務，應該都是因為自身圖書館的人力或人才的不足，而不得不演進到區域性圖書館的合作服務，再發展到全國性甚至全球性的合作系統。若以莊先生服務參考組近二十年的經驗而言，他是最能見證、掌握這個時代演變和發展脈動的人；筆者憶起民國 75 年，莊先生剛到中央圖書館南海路舊館時，還是扶著卡片櫃在查紙張的卡片資料，但他永遠是跟著資訊時代的腳步在前進；搬到新館以後，他對參考室的業務和服務規劃，就是朝向資訊化在進行，全館第一部傳真機、第一部個人電腦，都是他首先在參考室架起，領先其他各組室；參考室發展的「當代文學史料影像全文系統」，其實就是館內資料數位化的先河，這個系統開發完成後，期刊股的「遠距圖書服務」才敢嘗試去做。莊先生在參考諮詢的櫃檯作業方面，也在早年即以 dbase 的程式設計了參考諮詢問題資料庫，一這不就是當今數位化參考服務中所謂知識庫的建置嗎？近年來他和鍾雪珍小姐合作規劃的參考服務園地系統，其實就是一個 local 型的數位參考服務雛型，若單純以目前的圖書館情況而言，應該是可以自足自用了，但國家圖書館的身份，不得不讓莊先生再放眼全國、甚至全球的視野，而繼續以「合作」的角度，將數位且合作的觀念，藉著這本書，推廣給全國的參考館員，這是很值得敬佩的思維；畢竟參考諮詢是個天文、地理、上下古今知識都得應付的工作，沒有一個館員敢說他能回覆、處理任

何參考問題；透過區域、全國、全球性的合作系統，在數位化時代，更能以網路傳輸的方式，使合作的方式更多元，交換資訊的速度更快捷，這的確是未來參考服務必須走的路。莊先生在傳統參考服務其間，即曾擔任中華民國人文社會科學館際合作組織的執行秘書長達十年，對全國性合作業務的規劃和執行，已有豐富的經驗，故在本書中對目前先進的美國數位參考的聯合服務方式和我國未來聯合服務的規劃，也都有很實際的觀察和想法，相信對國內的數位參考合作業務的推動，將有很大的啟發作用。

本書從合作參考服務概說和數位化的趨勢，談到合作服務的模式、合作服務的範圍、如何由人員、軟體等來規劃合作參考服務以及談論合作參考服務的政策、推廣和評鑑等，並由國內外合作參考服務系統的模式和未來發展趨勢探討未來臺灣地區如何建置合作參考服務模式；全書對參考服務數位化及合作之理念的闡釋相當清晰，對數位系統和合作模式之舉例亦相當詳盡，尤其國外之發展現況，都實際以網頁呈現，可供館員在閱讀之後實際上網去認識或操作的。作者的實務經驗也告訴我們，圖書館的參考服務，即使數位化或合作化了，但其實基調不便，只是應用的工具不同而已（頁 15）；而且，數位化並不表示人力可以減少（頁 265），有時反而因聯合服務或 7/24 的全天候服務，反而要增加館員，這是所有圖書館，特別是未能實際參與實務的行政首長所必需體認的……，數位化帶來的不是人力的節省，而是服務的精進。此外，莊先生也期盼國內的數位參考合作服務，最好能結合文獻傳遞服務（頁 270），才能吸引讀者的使用，這也是深

入的實際體驗，值得國家圖書館遠距服務之決策首長參考。筆者覺得作者要表達的應是：參考服務透過各種合作模式可以數位化、虛擬化，但館員不能虛擬化，不管應用工具的電腦如何發達進步，在運作政策執行和實際回覆諮詢問題的，仍需高素質的館員參與；參考服務有點像醫院，各種醫療器材、檢查儀器或工具以及行政業務的網路傳輸，甚至於像市立醫院組成聯合醫院的運作，都可因工具和資訊電腦的進展而更加方便和靈活運用，但醫院絕少不了的是醫生的培養，不僅人力要充足，更要有醫德和醫技；筆者覺得國家圖書館的參考組，如果要邁向真正的數位化，或執行全國性的合作業務，加入全球性的聯參（聯合參考）計畫，館長免不了一定要強化參考組的人力，最好像大醫院一樣有的各種專科醫生一樣，國家圖書館也一定要有充份的各種富學科專長的參考館員，才能做為執行這項業務的龍頭。

莊先生這本內容豐富而且資料新穎，但數位資訊極多的書，也承擔了資料極易變動或更新的包袱，如果出版社許可，應可兩、三年即修訂一次。另外筆者不揣淺陋，覺得就邏輯體例而言，本書第二、三章之順序或可對調一下，而頁 89 館藏特色評分表，國內尚未有指標呈現基礎級、教學級、或研究級的館藏各需要多少書，如能多找一些國外的標準當作國內合作制訂館藏特色，以方便系統規劃參考問題配送機制的參考當更為理想。當然，這些個人小小不同的觀點，掩不住本書的光華燦爛，這是一本圖書館員近二十年的經驗結晶，也是工作和學識的昇華，值得圖書館員和圖書資訊系所學生仔細一讀的。