



「線上合作參考諮詢服務系統」 運作之感想

應家琪

一、前言

館際之間的合作內容，可以相當的多元化，目前各館間有系統的合作項目包括：合作編目（例如：NBINET）、文獻傳遞（例如：全國館際合作系統）、館際互借、合作採訪（例如：CONCERT、MERIT）等，其目的不外乎是希望透過各館間的合作將人力、經費等各項資源做一整合，以期能在各館有限資源的情況下，提供讀者最佳的資訊服務，適時的滿足讀者的資訊需求。本文所介紹的「線上合作參考諮詢服務系統」（Collaborative Digital Reference Service，簡稱CDRS）亦是在此前題下所研發的一套系統，期望透過系統的運作，將各館的參考資源做有系統的建置與分享。

二、系統簡介

CDRS系統係由國家圖書館委託國立交通大學圖書館執行的一項研究計畫，民國91年6月開始進行系統雛形的開發作業，預計民國92年9月至92年12月間可以正式上線運作。其採用美國QuestionPoint的概念，希望能提供下列功能：

- （一）讓讀者線上輸入問題內容、用途、服務類型、資料類型、回覆時限等問題的基本資料，由參考諮詢館員負責答覆。讀者的問題與館員的解答並存於知識庫中，讓館員得以後續整理為常問問題（FAQ），供讀者瀏覽及查詢。
- （二）本館館員無法回答的問題，系統會自動轉介給其他的圖書館。
- （三）提供兩種不同的知識庫：
 - 1.本地（Local）知識庫主要儲存各館個別的參考問題。
 - 2.全域（Global）知識庫則儲存一般知識性的參考問題。

希望能透過CDRS系統的運作，能夠整合各館的人力蒐集彙整圖書館利用、各式類型文獻取得途徑等資訊，以提供讀者資料尋找與圖書館資源利用之相關知識。

三、系統應用

在感謝交大柯老師費心研發此系統之餘，我們亦努力思考未來該如何將此系統整合至本館參考服務當中：

- （一）知識管理：參考問題的內容五花八門，資深參考館員曾經被諮詢過的問題，實在很難於一時之間將經驗分享給新進人員。因此，透過CDRS系統知識庫的建置，可以使新進人員有系統的回顧相關參考問題，對於新進人員的職前訓練當有所助益。館員間也可以分享彼此處理解答問題的方法與途徑。
- （二）在沒有參考館員值櫃檯的時段，例如：假日開館、平日下班後、或者短暫時間內僅有工讀生負責櫃檯時，值櫃檯的館員或工讀者便可參酌CDRS系統中的內容，提供讀者一致性的答覆。
- （三）節省各館研發資料庫的成本：各館可藉此系統建置屬於Local端的參考問題知識庫，無需另行研發相關系統，一方面為圖書館界節省系統研發的成本；二方面可整合各館的參考資源於同一平臺上，以便提供讀者最適切之參考諮詢服務。
- （四）落實參考問題的記錄工作：未來除了透過CDRS系統蒐集參考問題（由讀者自行上線填寫諮詢問題）之外，館員亦可將其它管道（例如：電話、E-Mail、親自到館等）獲知的重要參考問題及解答予以記錄，並定期傳送至CDRS的知識庫中，以豐富知識庫

的內容。

- (五) 編輯並更新參考問題及解答：未來參考館員的工作內容之一，可能需要包括本館參考問題及解答的編輯作業，以提高知識庫中的紀錄品質。此外，已儲存在知識庫中的紀錄，必須定期更新以免日久而不符時宜。

四、問題與討論

柯老師在設計系統時，已顧及到許多層面的問題，但有些問題是我們非常關心的部分，僅列點說明如下，亦希望圖書館界同道能集思廣益，以做為系統研發時之參考：

- (一) 目前 CDRS 系統的設計係要求讀者要申請帳號及密碼，建議可取消此一機制，以免增加讀者的負擔。此外，讀者並非一定要有所屬圖書館，即便提出參考問題的讀者不屬於任何合作館，館員亦會針對問題予以處理。
- (二) 有關問題配送的相關細節應仔細思量，以期能平均配送問題，避免造成某些圖書館的工作負擔。
- (三) 在現有工作量的負荷之下，各合作館的參考館員是否能達成共識，積極參與系統運作（包括問題的回覆、編輯）？
- (四) 讀者使用 CDRS 系統的意願如何？例如：有參考館員值櫃檯的時段內，讀者是否仍會傾向以電話或親自到館諮詢來獲得解答，以提高資料的正確性及時效性？
- (五) 若圖書館已有現成的參考問題資料庫時，是否能將檔案轉至 CDRS 系統中？或者 CDRS 系統是否可與其他圖書館現有的參考問題資料庫做一串連查詢，例如：透過 Z39.50 來檢索他館的資料庫。
- (六) 有關建立本土 CORC (Cooperative Online Resource Catalog) 系統的部分，可從兩種角度思考：
 1. 倘使要利用 CDRS 系統的合作機制來促使各館合作編目網路資源，那麼目前臺灣地區重要的、值得進行編目的網路資源都將整合至 OCLC CORC 中，因此，實無需要再為本土建立一個 CORC 系統。
 2. 然而，若能藉由 CDRS 系統的合作平臺，讓各合作館共同蒐集網路資源，並且針對網路資源加以描述，而非僅止於提供網頁連結的功能，如此建立起來的資源，當可輔助各館進行參考服務或者延伸各館館藏，以補不足。當然，欲實際執行上述概念時，必有許多細節有待討論，諸如：網路資源的呈現方式（依分類號、主題詞或字母順序排）、是否提供檢索機制、各合作館該如何分工蒐集網路資源、各合作館是否有足夠的共識與熱誠來執行此項工作。

五、結語

圖書館界在面臨人力及經費等各種資源有限的情況下，走向合作一途乃是必然的結果。分工、合作係一體的兩面，唯有在大家都達成共識的前題下，才能發揮合作的效益。所謂的共識，便是仰賴機構主管的支持、館員的熱心參與以及系統化的合作介面，當然，任何事情在初期階段總是有其難度，必須經過一段時日的調整與適應方能運作順暢。在此預祝 CDRS 系統能成功的運行，為臺灣本土線上合作參考諮詢服務奠定良好的基礎。

參考資料

簡玉菱、柯皓仁。「網際網路時代的參考諮詢服務：線上合作參考諮詢服務」。國家圖書館館訊第3期（民91年8月）：7-13。