

## 「當前圖書館自動化系統與讀者服務新趨勢研討會」會後感

李明俠

台北市立圖書館與傳技資訊股份有限公司於十月二十二日假台北市立圖書館總館 B2 演講廳舉辦「當前圖書館自動化系統與讀者服務新趨勢研討會」，此次研討會的主題是圖書館自動化系統為圖書館服務的技術核心，如何從這裡出發，結合所有相關科技，讓學習與獲得知識變得易如反掌，因為主題切合圖書館現階段的需求，近 300 人湧入台北市立圖書館演講廳。茲擇重點介紹研討會的內容：

會中邀請圖書資訊界前輩張鼎鍾博士以貴賓身份致詞，分享她參與國內圖書館自動化過程的經驗，並提到新加坡 1994 年所發表的“Library 2000”（註一）報告中可供讓我們借鏡之處。

北京大學圖書館資訊部聶華主任說明「圖書館集成管理系統引進決策及應用經驗」，主要以北京大學圖書館為例，講述它想要一個什麼樣的系統？為什麼

選擇引進 Unicorn 系統？有什麼體會和經驗？首先，敘述引進系統的八項需求（具備完整的系統功能、採用先進的結構設計、支持行業和國際標準、體現整合系統的概念、高度靈活的工作流程、超強的多館聯合作業、面向網絡的服務功能、方便的二次開發能力），對於國外廠商發展的系統，就必須加上本身特殊之需求（成功的本地化開發、多語種處理能力、及時有效的維護支持）。另從服務工作的深化、統計功能的開發、讀者服務的細化、分館系統的實現與建設來說明其體會與應用。最後總結到引進一個先進的系統，根本的目的在於引進其先進的管理理念；成功的本地化是系統得以植根本土的最重要的前提條件；好的系統仍然需要好的應用才能夠最大限度地發揮作用。

新加坡圖書館管理局服務創新與發展處兼節目發展處高麗蓮副處長則以新加坡圖書館發展經驗介紹「無線電頻率

掃描科技(Radio Frequency Identification 簡稱 RFID)在圖書館之應用」, National Library Board (Singapore) 成立於 1995 年 9 月 1 日, 其任務是擴展整個國家的學習能力, 以增強國家的競爭力, 使新加坡成為一個高尚社會。策略則為有目標、有吸引力、有效地服務於用戶並給他們以鼓勵; 成為思想的先導者; 成為優選的服務提供商; 為取得多重利益的目標整合。遠景是為新加坡人民營建一個便捷、易用、高效的世界級圖書館系統。在此前題下, 新加坡圖書館領導者就得思考如何利用新科技來達成上述目標, 在 1998 年 11 月第一個 RFID 圖書館就在武吉巴督社區圖書館 (Bukit Batok Community Library) 誕生, 至 2003 年已有 23 間使用 RFID 圖書館, 900 萬件 RF 物品。並介紹較具特色的圖書館服務, 如自助式 (Do-it-Yourself) 盛港社區圖書館 (Sengkang Community Library), 其借還書完全不須經由館員, 並可透過網路圖書館員服務 (Cybrarian Service) (註二); 另在 2001 年 6 月建置第一個遠程還書服務系統, 但因使用率低, 而維護費用高, 不符合效益, 已於 2004 年關閉等。

NLB 評估圖書館使用 RFID 後的利益, 為在同一水平下, 讀者等候的時間少於 5 分鐘 (沒有 RFID, 用戶要等候 30 分鐘) 及每年節省 2000 名員工、不到一年的時間裡就收回開發成本、有更

多的公共空間; 最重要是用戶喜愛, 此點可從統計中得到證明 (1999 年用戶的反饋統計, 投訴和表揚為 1:0.25; 2000 年為 1:0.6; 2001 年為 1:4; 2002 年為 1:17 )。

臺北市立圖書館曾淑賢館長講述的「網路化讀者服務之趨勢」, 曾館長提到電子商務對圖書館的影響, 例如: 網際網路改變了整個世界的商業運行模式, 也轉變了許多經濟規則; 透過網路化販賣商品, 可以轉變為高度目標化導向, 甚至做到個人化的客製服務等。而圖書館創新的網路服務可從五方面來著手: 整合式的服務; 自助式的服務; 「量身訂製」的個人化、客製化服務; 高附加價值的服務; 參與式的服務。對張鼎鍾博士所提「Library 2000」報告中關於圖書館演變也加以補充 (註三)。在演講過程當中更穿插了幾所海內外圖書館的網路服務來說明, 如線上通閱服務、宅配服務、線上影音、網路讀書會、圖書俱樂部、虛擬參考服務等; 有些兒童圖書館更是設計許多好玩的項目, 像是聽故事、腦筋急轉彎、拼圖、猜謎、家庭作業好幫手 (Homework help) 等; 也有圖書館已使用 MSN 與讀者互動。或許參考館員在家工作的日子不遠了。

在研討會議程中, 並安排專業人員說明傳技資訊全系列 SIRSI 圖書館解決方案、Rooms 情境化圖書館資源管理方案、RFID 以及數位內容管理方案等。雖

然比較商業化，但也提供圖書館人員思索的方向。譬如在資料庫蓬勃發展的今天，造成了讀者和圖書館的困擾，像資料庫難以親近，圖書館花了錢使用率卻不高？讀者不認識資料庫或期刊名字，只知道文章的題名或作者，卻不知從何下手；各式資料庫查詢方法繁複，館員和讀者均需花大量的時間摸索；資料庫重複收錄期刊，查不勝查，沒完沒了等困惑。因此，圖書館必需要提供一個整合性讀者服務，它將是發展的趨勢；也是站在讀者立場所提出的服務；更是為因應網際網路/Google 資訊爆炸及受歡迎的服務方式，所提出屬於圖書館式的、有組織的資訊；館員更可對內容增值，來提升圖書館價值。最終的目的就是讓讀者回到圖書館。

研討會結束後，我流連市圖獨自沉思，眼望新科技的星辰，陸續地在地平線上出現。我們已然必須面對其他資訊提供機構或線上搜尋引擎的挑戰，做出我們該怎麼呈現圖書館服務面貌的抉擇。當哥倫比亞大學電子出版計畫主任凱特·韋登堡的研究小組在最近所完成一項有關研究習慣的調查，在這項長達

三年的調查係以全美一千兩百卅三名學生為對象，結果發現，電子資源已成為學生蒐集資訊最主要的工具，特別是大學生。韋登堡表示：「我們不能睜眼說瞎話，說什麼大家會重返傳統圖書館，問圖書館員找資料。」另一資訊研究人員杜古德也表示：「教職員如果在圖書館的資料堆中翻東翻西，那真是罕見之至」（註四）。另外，我們在 Jill R. Griffiths and Peter Brophy 一篇報告中也了解到 45% 的學生以 Google 搜尋引擎作為其尋找資料的第一選擇（註五）。因此，大部分學界中人做研究，第一站已不再是上圖書館。許多研究圖書館員也憂心，Google 最後很可能取代大學圖書館的角色。

現今，我們必須審慎思考圖書館所面臨的困境與危機，看看是否能透過科技的協助，讓覆舟的洪流，回復為在汪洋中承載知識舟楫的助力，也讓圖書館成為每一個讀者心中安身立命面對資訊狂潮的補給站。否則，「圖書館·快被 Google 取代」不會是神話，而將是事實。（作者係本校城區分館主任）

註一：1992 年 6 月新加坡資訊與藝術部部長責成“圖書館 2000 年評估委員會”就該國圖書館的未來制訂規劃，1994 年 3 月“圖書館 2000”面世。主要精神是實現「建立一個全面適應社會需求的公共圖書館系統（An Adaptive Public Library System）」、「建立無邊界圖書館網路（A Network of Borderless Libraries）」、「高度協調的國家藏書計畫（A Coordinated National Collection Strategy）」、「以市場為導向的高質量服務

(Quality Service Through Market Orientation)」、「與商界和社區建立共存共榮的聯繫 (Symbiotic Linkages With Business And Community)」、「從事全球性的知識套利活動 (A Global Knowledge Arbitrage)」等目標。

註二：National Library Board (2004) . Sengkang Community Library..... “Library customers can make use of the Cybrarian Service to interact with library staff without the need to speak to a librarian in person. Library customer merely picks up the telephone handset to speak to the Cybrarina. Beside giving assistance via the phone, the Cybrarian can also guide and show customers how to, for example, look for information using the catalogue or online database, etc. through the monitor available at Cybrarian kiosk. This is done through what is called a co-browsing facility.” Retrieved October 24 2004, [http://www.nlb.gov.sg/fr\\_ourLib\\_branches.html](http://www.nlb.gov.sg/fr_ourLib_branches.html)

註三：

- \* custodian of books → service-oriented information provider  
從圖書的保管者到服務本位的資訊提供者
- \* one medium → multiple media 從單一媒體到多媒體
- \* own collection → library without walls 從本館收藏到無邊界圖書館
- \* we go to the library → the library comes to us  
從我們到圖書館去到圖書館來到我們中間
- \* in good time → just in time 從按時提供到及時提供
- \* in sourcing → out-sourcing 從館內處理到外包處理
- \* local reach → global reach 從區域服務到國際服務

註四：朱邦賢，(2004，6月23日)，”時代不同了 圖書館 快被 Google 取代”，聯合報，A14版，國際。

註五：Jill R. Griffiths and Peter Brophy(2002). “Student searching behaviour in the JISC Information Environment .” Retrieved October 24 2004, <http://www.ariadne.ac.uk/issue33/edner/>