

|          |  |
|----------|--|
| 【館長的話】   | 推動「真」與「美」的結合—中原大學圖書館數位化與藝術化                                      |
| 【專題報導】   | 資訊網路時代大學圖書館參考服務  |
| 【網站動態】   | 圖書館網站改版了！  |
| 【館務動態報導】 | 認識圖書館系列活動、連線WEB版資料庫、圖書館開立館合收據、圖書館藝術化首展、出納區的懇切叮嚀、使用密碼存物櫃、中文書庫移架消息 |

## 館·長·的·話

## 推動「真」與「美」的結合 中原大學圖書館數位化與藝術化

江彰吉館長

大學圖書館是全校師生教學與研究最重要的錦囊之處，甚至於平日的的生活資料也可由圖書館獲得，因此圖書館的資料數位化後將讓更多人可以從網路方便取得，不僅其便利性、廣傳性及效率性會更高，同時也可以提高師生對閱讀的興趣，並可增進圖書資訊的使用價值。

另一方面圖書館是學生最常來，也是出入人數最多的地方，如何使圖書館的空間更具文藝氣氛，藉著各種藝術品及文物的佈置，使學生在耳濡目染和潛移默化中將文藝教育深植於學生心中，達到全人教育的目標，是圖書館今年工作的另一重點。在我們籌劃起步的過程中，很幸運地獲得本校商設系林珮淳老師、桃園縣立文化中心、以及桃園縣文物協會陳盛增理事長的支持與協助。未來本校設計學院的師生作品也將會是我們展出的主要來源。

我們很榮幸首展由林珮淳老師提供其於桃園文化中心展出的回歸大自然系列作品——「景觀·觀景」，歡迎全校師生以及社區民眾蒞臨觀賞指導。

## 專·題·報·導

## 資訊網路時代大學圖書館參考服務

彭淑珍

## 一、前言

大學圖書館負有支援大學裡的教學與研究之神聖使命，其服務對象以教授、學生及校內行政人員為主。其中教授是最專業的研究者，且負有教學的使命；而學生可分為大學部、碩士班、博士班三個階段，各有其不同層次的需求，從一般生活常識到極專業的學術研究資料皆在需求範圍之內；而校內行政人員之需求有協助處理業務的資料及生活化的休閒資訊。大學圖書館的任務就是提供各類讀者對於資訊需求的最大滿足，其參考服務部門的職責即是在滿足讀者資訊需求下，協助讀者查檢資料及使用圖書館各項資源。隨著電腦和通訊科技的日新月異，電子媒體與網際網路(Internet)的蓬勃發展，讀者對參考服務的要求越來越高，參考館員工作的範圍也愈多樣化。資訊網路時代，大學圖書館的參考服務必須能發揮個人化資訊服務，以真正滿足每位使用者的資訊需求。

## 二、參考服務的趨勢

大學圖書館的參考服務隨著時代的演進，從紙本(Paper library)走向自動化(Automated library)，再進入到電子圖書館(Electronic library)，由於讀者在接受資訊或應用資訊已有了重大轉變，參考工作的環境也不同於往。資訊網路時代，從虛擬數位化(Digital library)邁向資訊全球化(Global library)的道路上，教授、學生及校內行政人員在自家、工作地點或學校的終端機前，隨時隨地都能上網使用圖書館提供的各項資源服務和檢索網路上提供的全球資訊。圖書館經由網路快速地將相關資訊傳達給終端使用者，同時也接收讀者從網路傳來的參考諮詢事項。參考館員利用Internet提供資訊、接收訊息外，並將其列入與讀者溝通互動的另一重要管道。科技發展的速度令人驚嘆，大學圖書館參考服務不斷地面臨新的挑戰，除善用科技輔助既有之參考工作外，更加強對讀者所需電子化資訊的服務，也提供遠程參考服務。

## 三、參考服務的項目

參考館員顧及本校師生員工們的實際需求，藉助Internet來提昇參考服務品質，參考工作的遠景是能提供可以二十四小時使用，又不受

地理位置限制，使讀者能夠享受到便利性、正確性、有彈性、速度快，而且取用資源效率高的服務。參考服務的項目茲分述如下：

## 一、提供簡便的資訊檢索管道

參考館員預先取得有用的資訊並針對資訊做最有效的管理。圖書館僅提供本身館藏資源已無法滿足老師及學生的資訊需求，除整合本館印刷式資源，並主動搜集整理網路上的參考資源，以充實參考館藏。其中包括傳統工具書的電子化版本，以及新增的參考資源，如網路資源指南與檢索工具、快速參考工具資料、線上公用目錄(OPAC)、出版商的書目、線上資料庫與檢索系統、最新期刊目次、校園與生活資訊、常問問題集錦(FAQ)、相關的電子論壇、電子期刊和電子圖書等。網際網路資源良莠不齊，參考館員擔負起評估、比較與篩選每一項資源的品質和內容，並加強資訊分析的工作，以賦予資訊更多的附加價值。將傳統紙本、電子資料等各種不同形式媒體的資訊加以整合串聯(hyperlink)後，主動提供給讀者去掌握所需資訊，以節省讀者網路連線時間與檢索費用。

## 二、提供貼心的參考諮詢服務

傳統的參考諮詢方式是參考館員在館內的參考台「當場」(on the spot)等候讀者親自詢問或利用電話、傳真方式來解決讀者所提出的參考問題。網路時代，參考館員開放電子郵件(E-mail)服務來增加讀者詢問問題的管道，以彌補傳統方式之不足。參考館員規劃適當的館內服務及遠距服務，以滿足網路使用者與非網路使用者的資訊需求差異。學生和教職員可以選擇對自己最有效、最舒適或最方便的方式來得到問題的解答。當參考台已有其他使用者正在詢問問題且館員非常忙碌，或圖書館閉館時，讀者仍可提出參考問題。參考館員除利用電子郵件來進行遠距參考服務，也努力在提供「當地」(on-site)服務。參考館員可就某一問題或需求，親至讀者處或經由網路通訊連線方式，以達成實際或虛擬式的當地服務。

## 三、提供快速的電子新知通告

學生和教職員只要加入圖書館提供的電子郵件新知通告服務，圖書館便會主動把相關的最新消息送至每位讀者的電子郵件信箱，主動告知圖書館提供那些新的服務、增訂那些新的資料庫、有那些可免費試用的資料庫或網站、現有的服務做了何種變動、圖書館將舉辦那些圖書館利用指導活動以及何時休館等等訊息。讀者可在家裡、辦公室或學校的電腦前立即掌握圖書館的最新動態。同時讀者也可以透過圖書館的電子佈告欄，將其個人意見，包括圖書館所提供的服務、館藏、設施、閱覽規則、介購新書等等，傳達給圖書館，使圖書館能直接面對讀者的意見，尋求解決之道。參考館員為瞭解使用群和他們的需求，會定期檢視校園裡的BBS站圖書館板、圖書館全球資訊網站(WEBPAC)的公佈欄、圖書館線上公共查詢目錄(OPAC)的圖書館佈告欄及圖書館電子郵件信箱，即時向上級或相關單位反應問題，透過E-mail或書信答覆讀者建議事項，並於館內各樓層公告周知。

## 四、提供數位的電子全文文獻

電子出版品愈來愈普遍，老師和研究生從事研究及文獻搜集時，發現許多文章的引用文獻是在Internet上的電子文件，由於網路資源的網址變動率大，常發生無法取得這些電子文件而求助參考館員。圖書館每年訂購光碟及線上資料庫查詢系統的經費相當可觀，參考館員無不大力推廣，老師和學生可直接連線資料庫取得所需電子全文文獻下載、列印或線上訂購。參考館員亦努力爭取免費試用之資料庫，主動介紹給所有讀者。圖書館為提供更佳的資訊服務，提供所訂紙本期刊與電子期刊(E-Journal)的串聯使用，並透過館際合作的代檢服務來協助取得它館之電子全文文獻。未來圖書館紙本圖書雖難以全部予以數位化，但針對館內一些特殊資料必須加以蒐藏與數位化，特別是具有唯一性者，可避免資訊遺失的現象。資料庫之建立與數位文獻之回溯工作，期待能提供更容易取得且完整的電子全文文獻服務。

## 五、提供線上的館際合作服務

取得文獻原件為讀者查詢資料的最終目的。學生及教職員在資料檢索過程中，可先行確認所需資料的出版形式及可從何處取得原件。若不是本館館藏者，且本館網路上資源或資料庫也無法直接取得，可透過國內館際合作來增加取得資料之機會。國內無蒐藏單位時，也可申請國外館際合作。電子郵件為館際間互借或複印申請與資料到館通知的最佳工具，可加速訊息的傳遞與處理。參考服務部門善用電子郵件提供全國性和國際性的館際互借服務。使用者可隨時連線進入館際合作網站線上申請，並查詢個人館際合作處理狀況，已減少面臨許多煩瑣的傳統人工作業程序。參考館員更使用Ariel系統透過網路進行館際合作案件的申請其原件傳送，除提供更快速便捷的文獻傳遞方式外，也提供讀者可以在遠距終端機上能夠線上閱覽所申請複印之文獻原件資料。

## 六、提供預約的利用教育課程

網路時代的大學圖書館利用教育與傳統圖書館利用教育的差異之一便是其內容不再受限於圖書館本身的資源，網路上資源的種類繁多，檢索介面及連線方式各有不同，讀者們最感困惑不知何時該使用何種資料庫，期盼圖書館舉辦各類型的利用指導課程的需求更加殷切，而參考館員也需花更多時間在利用指導上。針對老師、研究生、大學部學生及校內行政人員不同需求，圖書館應審慎設計規劃利用教育的方向及內容，運用科技來輔助指導課程的進行和推廣行銷工作。大學圖書館利用教育最常施行的是提供圖書館環境介紹、印發圖書館手冊或指引、光碟及線上資料庫講習、公用目錄檢索講習、網路資源引導、個別指導、圖書館導覽指引系統等。參考館員為充分掌握個別讀者或團體不同的實際需求，在圖書館網站上提供遠距的線上預約申請，可依申請者的時間排訂，使圖書館利用教育的指導課程執行時更具彈性，讓每位讀者在其合適的時間下也可以得到較適切的專業協助。

#### 四、結語

網際網路提供參考館員非常有力的環境，來幫助本校的讀者從遠端檢索相關的資料。參考館員是幫助連接和瞭解網路資源最適當的中介者，其功能應著重在資訊顧問的角色。資訊網路時代大學圖書館參考服務正邁向多元化、合作化、電子化、全球化，館員必須不斷地學習新科技，接受相關專業訓練，才能提供讀者更滿意的資訊服務。參考工作在突破時空的侷限之後，應該將圖書館的資源擴及到圖書館以外不分區域的讀者。圖書館也應著手特殊館藏的數位化，網站上所提供的資源是全球性的，更要加強館際間的轉介服務，充分應用電子郵件來提供遠距的參考服務。（作者為本館讀者服務組館員）

網·站·動·態

### 圖書館網站改版了！

圖書館網站經過上學期密集的規劃、製作，已於暑假期間改版了，本館新網站除了將原有網頁內容及架構做了一些調整，並商請本校設計中心協助美工設計。此次改版提供上網者賞心悅目的畫面，及更便利的連結查詢。

首頁的底圖是以圖書館大門入口處的一張照片，四周經霧化處理，中間為具有地標作用置於本館入口牆面的「全人」二字做為背景圖。本校師生一上到首頁，便知來到了圖書館，同時也突顯出本校全人教育的理念。內容上為了簡潔明顯，分為兩大部份置於全人圖案的兩邊，左邊主要是圖書館的業務介紹及服務說明，包含：開放時間、服務電話傳真、圖書館簡介、規則與辦法、借還書、服務項目、館際合作、視聽室、特藏室、各式申請表單、讀者常問問題、出版刊物等。右邊主要是提供讀者查詢的資料庫及自動化系統相關項目，包含：新書通報、書刊推薦、本館館藏查詢、個人借閱記錄及續借、其他圖書館館藏、資料庫檢索、電子期刊、期刊目次、電子參考工具、網路資源、考古題等。在這兩大部份內容的右上方是最新消息的選項，下方是訪客意見留言板及本校首頁的選項，更下方位置則提供全文檢索搜尋本站的功能，可直接輸入查詢字串。

自第二層網頁增加了便捷列的設計，可讓上網者很方便連結至所需的資訊。網頁設計的層次以盡量少為原則，以便快速獲得資訊；每個網頁也儘可能精簡，避免不必要的拉上拉下瀏覽。整個網站的美工設計係由本校商設系負責製作，大家可發現在新版裏增加了許多圖案(icon)，都是由本校商設系同學精心設計的。網站改版後有一些新增的內容及改進的功能，說明如下：



(一) 功能超強的「新書通報」：「新書通報」有當月份的中日西文新書及最新的視聽資料，並依類別或媒體類型排列。只要按下新書的"書名/作者"欄，即可以超連結館藏查詢系統，直接顯示該書的館藏狀態。

(二) 多種途徑的「資料庫檢索」編排：各種光碟及線上資料庫按照大類、字順、出版商編排，便於本校師生迅速查詢各種資料庫。光碟資料庫大部份皆儲存於本館伺服器，讀者可直接查詢Web版資料庫，或透過Flylink連線軟體查詢Windows版資料庫。線上資料庫大部份是本館訂購的電子期刊及索引摘要等遠距資料庫，必需連線至館外查詢。這些資料庫都只限於在校園網域內使用。

(三) 中西文「電子期刊」共兩千餘種：目前分為「全文電子期刊」、「Internet上免費的電子期刊」、「電子報」三部份。「全文電子期刊」可依刊名字順或出版商瀏覽，更可直接連結電子期刊的全文，除了少數網站如Computer Select Web, LINK外，本館訂購或申請獲准者均收



錄於此。「Internet上免費的電子期刊」則是僅具部份全文，或僅具摘要、目次、首頁的電子期刊網站，而「全文電子期刊」內未收錄的。「電子報」則包含國內外電子報的網站。本校師生使用任何一種電子期刊時，若發現連線不順利，請通知本館處理。

(四)「期刊目次」服務：收集國內外的期刊目次服務系統，依類別及中西文分列，包含國家圖書館期刊目次服務系統、UNCOVER RevealBISI Current Contents Connect等，提供您連結至這些網站查詢期刊目次。

(五)豐富的「電子參考工具」：本館收集的免費參考工具，包含字辭典、名錄、百科全書、年表、政府出版品、專利、統計、法規、寫作格式、…等，協助讀者找到各種問題的解答。這一類的網路資源太廣也太多，囿於人力，收錄精簡，在該網頁上方列有幾項電子參考書的指引，可供進一步查用。若大家有不錯的站台，十分歡迎推薦。

新版網站能在短期內完成，全賴館內同仁提供資料、本組同仁及工讀生的配合、以及設計中心的大力協助。若有一些疏漏錯誤之處，或是希望我們改進，或是網站未提供的一些資訊服務，尚祈大家利用「訪客意見留言版」，不吝提出您的批評與建議。電子圖書館絕不是夢幻，它距離我們愈來愈近了，想感受一下嗎？請趕快上網<http://www.lib.cycu.edu.tw/>。(系統組曹午蘭)

館·務·動·態·報·導

## 認識圖書館系列活動熱烈登場

圖書館蘊藏著許多豐富的資源與服務，您是否完全掌握了呢？您想不想在蒐集研究主題或撰寫報告時能事半功倍呢？為使全校師生瞭解圖書館並有效利用圖書館的資源與服務，圖書館特舉辦下列「認識圖書館系列活動」，我們要告訴您：圖書館有哪些館藏、資源與服務是您該瞭解的、如何在家中連線使用圖書館的資料庫以及網路上許許多多重要的文獻何在。

系列一：大一新生及轉學生導覽（以班級或團體報名）

系列二：研究生講習（5人以上團體報名）

系列三：新進教師導覽（個別報名）

系列四：資料庫講習（個別報名）詳細課程請見圖書館網頁

歡迎所有新鮮人或對日新月異的圖書館資源欲深入瞭解的教職員工生，踴躍報名參加。報名方式：

1. 請填寫書面報名表傳送至圖書館讀者組參考台或傳真至(03)456-0281。
2. 上網報名
3. 電洽分機：2831，圖書館讀者組參考台。（讀者服務組提供）

## 輕鬆上網連線Web版資料庫

告訴您一個好消息！全校師生除可以在家中透過本校撥接網路系統連線使用圖書館所訂購的Web版資料庫外，圖書館另提供帳號密碼供本校教職員工生在校園網路外即可直接連線使用其中四種資料庫：PQD-ABI/INFORM、.OCLC FirstSearch、IEL〈同時限一人〉、SDOS〈有效期限至12/30/00〉。如需帳號密碼者，請註明姓名、證號、連絡電話及所需資料庫等資料，洽詢圖書館參考台，分機：2831或 E-mail：[meichuan@cycu.edu.tw](mailto:meichuan@cycu.edu.tw)（讀者服務組提供）

## 圖書館開立館合收據

本校讀者線上申請館際合作複印或借書之館合申請件的『收據』，自民國89年10月1日起，改為由本校圖書館自行開立正式收據。每位申請者之申請件回館後，以E-mail或電話通知申請者前來二樓參考台繳費取件，並同時領取收據。若有任何疑問，請與參考館員彭淑珍小姐聯絡。聯絡電話：分機2843，E-Mail：[shuchen@cycu.edu.tw](mailto:shuchen@cycu.edu.tw)。（讀者服務組提供）

## 圖書館藝術化首展開鑰

圖書館於二樓大廳舉辦圖書館藝術化首展【林珮淳2000年裝置藝術展：景觀·觀景】，歡迎全校師生及社會人士蒞臨參觀，共享文藝饗宴。展出日期：89.09.28 ~ 89.10.28 c展出時間：週一至週五 9:00 ~ 22:00 週六 9:00 ~ 17:00 週日 12:00 ~ 20:00（館長室提供）

## 出納區的懇切叮嚀

- 假期結束若有學生證遺失者，請儘速向圖書館櫃台掛失，以免遭冒借。

( 報失專線： 分機2834 )

- 借書逾期每日罰款五元，請注意應還日期，即時續借。

( 續借專線： 分機2840 )

- 尚未登記e-mail信箱的同學，( 學號88以前 ) 請儘速上圖書館網站或逕至二樓櫃台登記。  
( 圖書館網站，再點選 **圖書館電子郵件服務** ) ( 讀者服務組提供 )

## 中文書庫移架消息

五樓書庫有28種中文的裝訂公報已於日前移架至104教室『罕用書庫區』，欲使用該類資料的讀者須至期刊區填寫代尋資料單。清單查詢網址，再點選**中文裝訂公報移往罕用書庫區** ( 讀者服務組提供 )