

## 索引與摘要

### 作業二

#### 圖資三 B91106054 陳郁文

##### ∞ 書目資料一：

涂曉晴（民 89 年，3 月），電子郵件參考服務--邁向虛擬參考服務之路。  
國立中央圖書館臺灣分館館刊，6(3)，46-60。

##### ✚ 題名 (Title)：

1. 參考服務
2. 電子郵件
3. 電子郵件參考服務
4. 虛擬參考服務

以上幾個都是從題名挑出來的自由詞彙索引，該題名的主要內容就是在談論「參考服務」，所以「參考服務」該詞彙是較廣義的索引詞彙，其下又有較狹義的「電子郵件參考服務」及「虛擬參考服務」等詞，所以一併納入索引詞彙，另外，從題名可以看出，「電子郵件」式的參考服務是該篇文章主要的重點，所以「電子郵件」一詞也納入索引詞彙中。

我大致把他們的關係歸納如下：

參考服務

NT 電子郵件參考服務

RT 虛擬參考服務

或是

參考服務

NT 虛擬參考服務

NT 電子郵件參考服務 …等

##### ✚ 摘要 (Abstract)：

1. 電子郵件
2. 電子郵件參考服務
3. 虛擬參考服務
4. 遠距參考服務
5. 參考服務

摘要部分大致上選用的詞彙都與前面「題名」部分差不多，多加了一個「遠距參考服務」，因為電子郵件參考服務是屬於非面對面的遠距服務，透過電子郵件的傳送提供及時服務，所以採用此詞彙。其關係可如下表示：

**參考服務**

NT 電子郵件參考服務

RT 遠距參考服務

**✚ 本文 (Text)：**

**1. 電子郵件**

因為本文裡不斷地提到如何利用「電子郵件」作參考服務之工作，以及以「電子郵件」執行參考服務的優、缺點等，算是本文中敘事的主軸。

**2. 電子郵件參考服務**

**3. 電子化(式)參考服務 或 電子參考服務**

在此選用「電子化(式)參考服務」作索引詞彙，而不以「參考服務」為檢索詞彙，是因本文主要都是在談以「電子郵件」作參考服務傳遞媒介之內容，而非傳統的面對面參考服務，使用參考服務一詞太過於廣泛，可能會使讀者搞不清該篇文章到底指的是哪種參考服務形式；於此，點出了「電子式」的參考服務，較易使讀者明瞭該文的中心主旨。

**4. 圖書館**

談到提供參考服務，其最主要的母體機構即為「圖書館」。文中在提到參考服務時，亦不斷提到圖書館。

**5. 網際網路**

因為文中都是在談電子郵件的參考服務，而「網際網路」是電子郵件藉以傳遞的媒介。電子式的參考服務賴以為憑藉的就是網際網路，通常談到「線上」或「電子」都是與網際網路密不可分的。

**6. 遠距使用者**

因為電子化參考服務所提供的是線上的及時諮詢服務，所以使用服務的使用者都是屬於遠距之使用者，有服務之提供，當然也會有享受服務的使用者。

**7. 參考館員**

有遠距使用者、有參考服務，當然就有主要提供服務的人員，即參考館員。

**8. 參考服務評估**

正文有講到關於電子郵件參考服務優點與缺點之評估，以供作推廣與規劃之參考。

**9. 參考服務推廣**

正文後面部分，有提到如何將「電子郵件參考服務」推廣使用之各種措施與辦法，這是題名及摘要部分都沒有詳細提到的。

## ✚ 參考文獻 (References) :

### 1. 電子郵件參考服務

大部分都是關於這個主題 (Electronic Reference Services) 的引用文獻。

### 2. 網際網路

也有不少文獻是談到關於網際網路與電子參考服務的問題。

### 3. 圖書館

談到提供參考服務，其最主要的母體機構即為「圖書館」。

### 4. 讀者服務

讀者的需求因網際網路而提高，而圖書館要如何有良好的服務便是一大重點。

## ✚ 整份文獻索引詞彙 :

採用的索引詞彙		出現部分
1	電子郵件	題名、摘要、本文
2	電子郵件參考服務	題名、摘要、本文、參考文獻
3	遠距參考服務	摘要
4	網際網路	本文、參考文獻
5	參考服務評估	本文
6	參考服務推廣	本文
7	圖書館	本文、參考文獻

\*小小統計：

索引詞彙 \ 部分	題名	摘要	本文	參考文獻	小計
電子郵件	0	0	0		3
電子郵件參考服務	0	0	0	0	4
遠距參考服務		0			1
網際網路			0	0	2
參考服務評估			0		1
參考服務推廣			0		1
圖書館			0	0	2
小計	2	3	6	3	14

## ✚ 第一部分心得：

由上面的表格可看出，所採用的索引詞彙幾乎都是從本文出來的，可見本文

對選擇索引詞彙幫助最大。因為題名太短，只簡單的點出重點，有時光看題名太含糊籠統，不足以完整敘述所有可能會含括到的內容；摘要也許會大概提過本文內所講的內容，但可能也不盡詳盡，無法涵蓋所有概念；本文部分則會對電子郵件參考服務的優、缺點作詳細評估，並在評估後詳述後續規劃與推廣事宜。閱讀完本文後，才能大致了解這篇文章所要敘述的重點是什麼；至於參考文獻，雖可窺見論文的內涵，但只看參考文獻的題名，不一定能確切地知道作者會引用該篇文章是引用他哪部分，所以重要的小細節，還是以本文的說明最為詳細、正確。

至於在挑選索引詞彙時，碰倒了許多困難，雖然使用的是自由索引詞彙，看似較簡單、易行，但是常常需要摸索、判斷詞彙的廣、狹義關係，以及期間的相關關係，才可找到適合的索引詞彙。如：電子郵件參考服務、電子化參考服務、線上參考服務等都是類似的意義，其間廣狹意義的判斷與取捨，為此篇文章選擇索引詞彙上較困難的地方，最後，還是決定使用原題名就提到的「電子郵件參考服務」，因為其專指性較高，用該詞彙，讀者也較易了解本文所要敘述的是什麼。

另外，在參考文獻的部分，他所採用的幾乎都是英文文獻，在語言轉譯上與理解上可能與原文章所要表達的意涵有所不同，不過大部分還是可看出與「電子郵件參考服務」有關，所以困難度不會太高。

(續下頁)

## ∞ 書目資料二：

陳淑燕(民 91 年, 12 月)。大學圖書館在網路資訊環境的讀者服務規劃。  
國立中央圖書館臺灣分館館刊, 8(4), 6-20。

## ✚ 題名 (Title)：

### 1. 大學圖書館

從題名即可看出，他限定的圖書館範圍為「大學圖書館」，所以以此作為索引詞彙。

### 2. 網際網路

題名所提到的「網路資訊環境」，從摘要中可看出其指的就是網際網路，因此以「網際網路」作為索引詞彙。

### 3. 讀者服務

### 4. 讀者服務規劃

## ✚ 摘要 (Abstract)：

### 1. 大學圖書館

見「題名」部分解釋。

### 2. 讀者服務規劃

從摘要可看出，他所要敘述的重點著重在「讀者服務的規劃」，題名亦有提到，所以選擇此詞彙。

### 3. 讀者服務

讀者的資訊需求因網際網路的不斷發展而提高，而圖書館要如何有良好的服務便是一大重點。

### 4. 網際網路

見「題名」部分解釋。

## ✚ 本文 (Text)：

### 1. 大學圖書館

本文所敘述的對象，主要是指「大學圖書館」，故不以較籠統之「圖書館」詞彙代之。

### 2. 讀者服務

這是較廣義的層面，文內不斷提到該詞彙，所以納入索引詞彙。另，本文提到大學圖書館讀者服務主要有包括兩個層面---「參考服務」及「流通閱覽服務」，該兩項是屬於狹義的讀者服務內容。

### 3. 參考服務

本文中細述了大學圖書館的讀者服務主要包括有兩個層面，「參考服務」及「流通閱覽服務」，其中於「參考服務」方面，文內有詳細的敘述，其是讀者服務中重要的一環，所以也將該詞彙納入索引詞彙內。另外，因「流通閱覽服務」其與讀者的相關性與及時互動性不如參考服務高，且文中述及的部分較不多，故沒列入索引詞彙中。

我大致將其廣狹義關係表示如下：

#### 讀者服務

NT 參考服務

NT 參考諮詢、圖書館利用教育、專題選粹、書目指導...

NT 流通閱覽服務

NT 自動化系統、館際互借...

### 4. 網際網路

本文主要的重點即在探討「網路資訊環境」之讀者服務規劃，因此「網際網路」這重要的元素是不可或缺的。因為網際網路的崛起，帶動了更進一步讀者服務項目的規劃，提供讀者更便捷的資訊服務，為圖書館的讀者服務帶來新的面貌。

### 5. 電子郵件

隨著網際網路的發展，傳統面對面的參考晤談現今多由電子郵件參考服務所取代；本文中在網際網路提供的讀者服務方面，也提到了關於電子郵件於讀者服務上的應用，並列詳目敘述之，因此亦將「電子郵件」一詞彙納入檢索詞彙中。

### 6. 個人化資訊服務

隨著網際網路的發展，藉助各項資訊科技，圖書館提供之服務越能趨向個人化發展，個人化的資訊服務亦是未來網路資訊讀者服務的重點項目之一。

### 7. 讀者服務規劃

本文除詳細敘述傳統讀者服務的項目，亦於其後詳列各種網路資訊環境的讀者服務規劃項目與應用，及其發展的新趨勢，

## 📚 參考文獻 (References)：

#### 1. 讀者服務

#### 2. 圖書館

參考文獻大部分的主題都是以「圖書館與讀者服務」來概述，所以採用這兩個詞彙；在圖書館部分，引用的參考文獻都沒有特別指出是「大學圖書館」，所以就以一大的概念---「圖書館」來含括。

#### 3. 網際網路

不少參考文獻也談到網際網路於圖書館的應用，或是網路資訊環境下圖書

館讀者服務的發展，所以「網際網路」在這部份亦是一項重點。

#### 4. 參考服務

#### ✚ 整份文獻索引詞彙：

採用的索引詞彙		出現部分
1	大學圖書館	題名、摘要、本文
2	網際網路	題名、摘要、本文、參考文獻
3	讀者服務	題名、摘要、本文、參考文獻
4	參考服務	本文、參考文獻
5	讀者服務規劃	題名、摘要、本文
6	個人化資訊服務	本文

\*小小統計：

索引詞彙 \ 部分	題名	摘要	本文	參考文獻	小計
大學圖書館	○	○	○		3
網際網路	○	○	○	○	4
讀者服務	○	○	○	○	4
參考服務			○	○	2
讀者服務規劃	○	○	○		3
個人化資訊服務			○		1
小計	4	4	6	3	17

#### ✚ 第二部分心得：

從上述的表格統計結果可看出，還是「本文」對選擇索引詞彙的影響較大，從題名、摘要、本文及參考文獻經過自己的詮釋、解讀來選擇索引詞彙，再從中選出全篇適合的索引詞彙，本文所提供的幫助還是最大的，但是論文中重要的觀念還是會一再重覆出現於題名、摘要及參考文獻中，所以每一部分其實都有其參考的價值。

此篇文章的重點很清楚，在題名、摘要、本文和參考文獻中都有不斷地出現（如：大學圖書館、網際網路、讀者服務、讀者服務規劃等）。摘要部分亦將本文的大概架構與所提到的重點都簡要的列了出來，與本文相當貼近。

四個部分的索引詞彙做下來，發現歧異性很小，大部分都是那幾個重點詞彙，只有本文因內容較具體、豐富，所以又多了幾個可檢索之詞彙，全部的檢索詞彙不超過 10 個，最後的 6 個檢索詞彙亦頗具代表性，且每個詞彙間的關連性

亦不低。

但是，在選擇索引詞彙有碰到一個小小的困難，該篇文章所講的主題很明確（讀者服務），但是讀者服務下又分為「參考服務」及「流通閱覽服務」兩項，在該兩項目下，又分有四到五個子項目，而作者是將這些子項目都一一介紹，因此在選擇索引詞彙時，會很困擾究竟要不要再把其下的子項目都列入檢索詞彙中，但若都列入，則檢索詞彙會過多，後來經過評估，還是只挑選講的比重較多的大項（參考服務、流通閱覽服務）和一些著墨較多的子項目（如：電子郵件的服務、個人化資訊服務等），最後，在抉擇最後的詞彙時，再從這些詞彙中挑選對此篇文章較有代表性的詞彙，所以，最後只留下了「參考服務」這個大項以及「個人化資訊服務」這個小項兩個項目。前一篇「電子郵件參考服務」亦同樣面臨到了這個問題，最後也是經過權衡其輕重，再挑出比較有代表性之詞彙作索引詞彙。

（續下頁）



∞ 書目資料三：

Jiao, Qun G. & Onwuegbuzie, Anthony J. (2004, Dec). The Impact of Information Technology on Library Anxiety: The Role of Computer Attitudes. Information Technology & Libraries, 23(4), 138-144.

#### ✚ 題名 (Title)：

1. 資訊科技 (Information Technology)
2. 圖書館焦慮 (Library Anxiety)
3. 電腦態度 (Computer Attitudes)

從題名部分即可很清楚的看出，這篇文章主要可能談論的主題為上述三項，所以將以上三項納入索引詞彙中，但是光從題名來看，可能還無法了解這三個詞彙的真正意涵，所以還需輔助以摘要及本文來看，應會較清楚。

#### ✚ 摘要 (Abstract)：

1. 圖書館科技 (Library Technologies)

雖然摘要中有提到科技 (technology) 一詞，但是總體來說，他主要談論的並非「整體科技」對使用者的影響，而是著重於「圖書館科技」對使用者 (users) 圖書館焦慮的影響，以及對他們電腦態度的影響，而且，該篇論文屬於圖資領域之文章，若用「科技」一詞太過於籠統、廣泛，若將之限定於「圖書館科技」，讀者可能較容易了解文中所要敘述的對象。

所以在此不採用「科技」(Technology) 一詞，而是用「圖書館科技」(Library Technologies) 一詞作索引詞彙。

2. 電腦態度 (Computer Attitudes)

新科技應用於圖書館後，讀者對於使用這些新科技技術(亦可說電腦技術)的態度是如何的？

3. 圖書館焦慮 (Library Anxiety)

摘要中提到，本篇文章主要是要調查是否可從使用者的電腦態度來預測其圖書館焦慮的程度。所以這兩個關鍵詞彙都納入索引詞彙中。

#### ✚ 本文 (Text)：

1. 資訊科技 (Information Technology)

這是一篇探討新科技應用於圖書館，與讀者因應這些新科技所產生的可能焦慮程度，本文中不斷的談到科技一詞，因此將之納入索引詞彙。

2. 電腦素養 (Computer Literacy)

隨著時代的邁進，電腦與資訊科技不斷發展，基本使用電腦的技能對現代

人來說是必要的，具備良好的電腦素養，對學生來說，不僅能達成學術上的成就，更是未來工作市場上的成功；處於資訊世代的人們，不可或缺的即是伴隨著高科技而來的「電腦素養」。

所以將「電腦素養」一詞納入索引詞彙。

### 3. 電腦焦慮 (Computer Anxiety)

不具備完善的電腦素養時，也就是對電腦科技的操作與使用不熟悉時，往往會產生電腦焦慮，包括不會使用電腦科技而產生的羞赧感、看起來很笨拙、甚至怕自己會弄壞電腦設備等。

### 4. 電腦態度 (Computer Attitudes)

電腦焦慮與電腦態度有相關關係存在。

### 5. 圖書館焦慮 (Library Anxiety)

圖書館的讀者可能會因不熟稔館藏資料位置的擺放、缺乏對圖書館內的設備和資源的認知、不知如何開始檢索、不熟悉圖書館作業流程...等，甚至是在當圖書館引進一些新科技時，讀者不熟悉電子應用程序，而產生圖書館焦慮狀況，他們可能會對有關圖書館的一切產生排斥與負面情緒，包括緊張、害怕、心思混亂等，這些情緒可能會導致他們無法有效的利用圖書館資源，此即稱之為「圖書館焦慮」。

### 6. 大學圖書館 (Academic Library)

因為本文中談到之圖書館焦慮，其主要針對之研究對象為大學生 (undergraduate students) 及研究生 (graduate students)，而這些學生主要會使用到的圖書館多半是學校的圖書館，所以用「大學圖書館」，而不用較廣泛的「圖書館」一詞。

### 7. 研究生 (Graduate Students)

因為本文是以「研究生」為研究對象，文中於敘述研究過程及結果時，都會提到此 Subject。

### 8. 標準相關分析 (Canonical Correlation Analysis)

本文在解釋分析結果時，大量了使用該詞，雖然該篇文章主要是在探討「電腦態度」與「圖書館焦慮」之相關關係，但是本文部分也使用了大篇幅解釋所得的結果，而「標準相關分析」是該研究主要用來檢驗兩變項（「電腦態度」與「圖書館焦慮」）之間的相關關係之方法。

## 📚 參考文獻 (References):

1. 資訊搜尋 (Information Search)
2. 圖書館焦慮 (Library Anxiety)
3. 電腦態度 (Computer Attitudes)
4. 電腦焦慮 (Computer Anxiety)
5. 標準相關分析 (Canonical Correlation Analysis)

這是文章裡所用的統計分析結果方式。

## 6. 研究生 (Graduate Students)

### ✚ 整份文獻索引詞彙：

採用的索引詞彙		出現部分
1	圖書館焦慮	題名、摘要、本文、參考文獻
2	電腦態度	題名、摘要、本文、參考文獻
3	標準相關分析	本文、參考文獻
4	資訊科技	題名、本文
5	電腦焦慮	本文、參考文獻
6	研究生	本文、參考文獻

### \*小小統計：

索引詞彙 \ 部分	題名	摘要	本文	參考文獻	小計
圖書館焦慮	0	0	0	0	4
電腦態度	0	0	0	0	4
標準相關分析			0	0	2
資訊科技	0		0		2
電腦焦慮			0	0	2
研究生			0	0	2
小計	3	2	6	5	16

### ✚ 第三部分心得：

由上面的統計表格可看出，「本文」亦是對選擇索引詞彙幫助最大的部分，由統計也可看出，該篇文章之主題非常明顯，即「電腦態度」與「圖書館焦慮」兩主題之間的關係，四個部分都有出現；另外也可看出，參考文獻亦對索引詞彙的貢獻頗大，仔細看參考文獻即可發現，該篇文章之參考文獻非常之詳盡，針對每一個文中有敘述到的主題（或僅是小主題），都有引用相關參考文獻，該篇文章光參考文獻部分，就佔了一頁多，於此也可看出為何其索引詞彙都與本文很相近，且其參考文獻會將所有相同的主題都列於同一點下，該點下的所有引用文獻都是同一個主題的。

此外，這篇比起前兩篇選擇索引詞彙上，有一點比較困難，就是語言翻譯上的問題，其會牽涉到本身語言的曖昧性及不同語言轉譯上的困難，也許是本身背景不同、知識領域不足，並不能完全了解作者想要傳達的含意，因此在選擇索引詞彙上可能會有所偏頗，但是本篇文章因其主題較明顯，所以大致上做起來沒有很大的問題。

## ✚ 總結心得：

使用自由詞彙作索引，相對於「控制詞彙」來講，對索引者來說或許會比較省時、省力，但是對檢索的使用者來說卻會造成較大的負擔，因為相關的詞彙沒有一個統一，使用者在輸入檢索關鍵詞時，往往要花費較多時間嘗試檢索的詞彙，這對系統來說亦是一個負擔，因為沒有參照、廣狹義等標示，要一一辨識、分析讀者輸入的語言，亦是會耗去許多功夫。

這次沒有真正使用到索引典來作這份作業，但是在作作業的過程中有嘗試使用ERIC的索引典來試試自己所想的詞彙，發現自己腦中所想的詞彙與索引典上指示的詞彙常常會有出入，語言上的曖昧性、轉譯的問題、廣狹義字的詮釋，加上參見等等問題，發現其實在做檢索詞彙的選擇時，也是很不容易的，要如何才能挑出真正適合該篇文章的檢索詞彙，對人工來說，是要有長時間的練習經驗，此次作業讓我學到了很多以往不曾嘗試過的經驗，並深深體會到，看似簡單的索引製作，其實深藏著智慧與學問。