

公共圖書館的網頁設計與服務

Homepages Design and Services in Public Libraries

陳昭珍

Zhao-Jen Chen

輔仁大學圖書資訊學系

Department of Library & information Science

Fu-Jen Catholic University

一、前言

網際網路是公共圖書館開發新使用群的好方法，它既便宜又有趣。而在 Internet 所有的工具中，WWW 無疑是最具親和力、最普及的一種，將個人或機構呈現在網頁上，已成為新時代的溝通方式。國內之公共圖書館受此資訊科技之衝擊，有的早已與 Internet 連線，並設置了自己的網站，其它尚未連上 Internet 者，目前在省政府的補助下，也正更新自己的自動化系統，希望儘速加入網際網路的行列。

以前我們從圖書館的建築，認識它的外表，現在，圖書館的外在美、內在美則由全球資訊網來呈現。以前圖書館的服務，只能靠人力，現在圖書館的服

務可以靠網站。公共圖書館的網頁設計，無疑已成為圖書館重要的業務之一，要在網站上提供那些服務？可以進行那些服務？每一個圖書館不盡相同，不過別人的好點子，可以刺激自己的靈感。因此本文首先說明公共圖書館網頁的設計原則，並以實例深入說明公共圖書館可在網站上進行那些活動，最後則建議各公共圖書館應有一套較全面性的網路化資訊服務政策，以確立自己的服務方針及特色。

二、公共圖書館的網頁設計原則

網頁應如何設計，是一熱門的課題，坊間及網站上參考資料甚多，不過，有關公共圖書館的網頁應如何設計者卻不多見，美國 Milton Public

Library 提供了公共圖書館網頁設計指南，（註 1）茲擇錄其要點，並加上個人之意見說明如下：

（一）網頁上應包括的資訊

1. 圖書館的名稱、住址、電話號碼、服務（含所有的分館）
2. 館長及館員的電子信箱及所負責的服務
3. 義工徵求與申請
4. 圖書館的任務與發展目標、計畫
5. 圖書館的歷史
6. 所服務的區域、地理資料、人口資料
7. 閱覽證申請辦法（可提供線上申請）、閱覽規則
8. 圖書館導覽圖與各部門介紹
9. 活動報導
10. 新網頁
11. 新書通告、評論、介紹
12. 如何使用線上目錄
13. 圖書館電子資源的整合查尋：如光碟資料庫、線上資料庫、館藏目錄、聯合目錄、館際合作服務
14. 參考服務
15. 常問問題集 (FAQ)
16. 特藏介紹
17. 網際網路使用規定、費用、程序、手冊

18. 使用者自學課程

19. 主題目錄（有關兒童之資源宜有單獨網頁）

20. 網路上的圖書館資源 (World Wide Library Resources)

21. 圖書館之友

22. 社區及民衆資訊、商業（店）名錄

23. 職業中心：含工作機會、履歷的撰寫、訓練與教育資源

24. 使用者建議版

25. 每一頁都應放上 URL 及最近改版時間

26. 首頁應放 metatags，協助檢索引擎（如 AltaVista）抓取後建立有效的檢索點

（二）設計網頁時應了解使用者可能會以三種方式利用你的網站：

1. 當地的使用者會進入網站，以了解本館資源、活動等
2. 當地使用者會透過本館所提供的連結，獲得全球資訊網的資源
3. 全球人士會來拜訪、參觀本館的網站，是故應在首頁致歡迎之意，並以簡短的文字（英文）說明圖書館的特色

（三）應富實驗的精神，經常更換首頁之設計，提供新資訊

- (四)不要將資訊塞在一個網頁上，應作層級式的設計，並提供正確的連結位置，讓使用者便於瀏覽。也應於首頁提供檢索本網站資源之功能
- (五)網頁設計好後，應以不同的瀏覽器設計其效果
- (六)插入圖片應慎重，不要放太大及未壓縮的圖，若有必要，可先提供小圖 (thumbnail) 讓使用者決定是否要連大圖
- (七)多參考別人的設計
- (八)別忘了在各大檢索引擎站登錄

三、好站相報

正如 Milton Public Library 所建議，應多參考別人的網頁設計。事實上，他館的網頁除可提供自己設計時的參考外，別人有什麼好點子，利用網站提供了什麼服務，更是國內公共圖書館可以借鏡之處。以下建議幾個公共圖書館可在網路上舉行之活動，並介紹一些網站供參考：

(一)讓“書”活起來

圖書館向來將書森然林立的排列在書架上，形成一排排道貌岸然的書牆，讀者可能慕名而來 (known item)，也可能是信手得之。可憐一本本智慧結晶，都擠在一起，寂寞的等待知音。其實，為書找知音

是圖書館員的責任，圖書館可以藉由網頁讓書活起來，如

1. 邀請讀者推薦好書

(Appleton Public Library in Wisconsin 之 patron suggestion form) (註 2)

2. 出版主題書目，並邀讀者共選

(Juneau Libraries in Alaska 有 bibliography，並配合廣播節目介紹) (註 3)

(Canterbury Library in Christchurch, New Zealand 有 If You Like) (註 4)

3. 提供書評網頁，並出版讀者之觀點

(Surrey Libraries 有 Book Review) (註 5)

(Canada Schoolnet 之 Book Nook，書評由兒童撰寫) (註 6)

4. 鼓勵寫作

(Leeds Library 與其它合作單位的 Word Arena 網頁可參考) (註 7)

5. 舉辦某作者、某畫家、某音樂家、某書中主角等之特展

(二)與兒童有約

兒童是公共圖書館的重要使用群，也是網路的愛用者，電腦會成為兒

童習以爲常的工具，因此網站上應多多提供與兒童相關之服務，如：

1. 鼓勵兒童在電子環境中讀、寫及溝通

(UKOLN 有 Treasure Island 網頁，介紹公共圖書館應如何在網路上作兒童服務) (註 8)

2. 出版線上雜誌，刊登當地青少年之文章

(Richmond Public Library in British Columbia 之 Teen Scene) (註 9)

3. 主題聯誼，如好書、光碟交換，科學園地等

4. 獎助與比賽：如閱讀比賽、找資料比賽、網頁設計比賽

(Holly and Stephen Turner's Kid's Interactive Home Page Maker) (註 10)

5. 筆友會

(Link-up Page) (註 11)

6. 鄉土與兒童：鼓勵兒童描繪、拍攝自己的社區，並加以刊載

(The Historical Society of Old Randolph, New Jersey 的 downloading colouring book) (註 12)

7. 電玩大展：網路上有很多免費的

電腦遊戲，圖書館可爲兒童慎選並介紹其玩法

(Milton Public Library 即有 games 網頁)

(三)與教室結合

公共圖書館與學校結合是圖書館的理想，而今藉由網站的服務或可達

此理想，下列想法可供參考：

1. 成立線上家庭作業服務站：讓青少年可透過電子郵件，詢問問題，並在網站上作簡單的答覆
2. 與教師連繫，提供校外教學課程
3. 編置各年級、各科參考資源

(四)鄉土關懷系列

公共圖書館應與社區結合，無論是爲鼓勵民衆的鄉土關懷、慰藉遠方遊子或是文化保存，網際網路都是絕佳的工具：

1. 在網頁上刊登本地懷念的老屋、人、或事物

(Canterbury Library in Christchurch New Zealand 的 resume of the history of the area) (註 13)

(UK Richmond 的 local history site of the month) (註 14)

2. 鼓勵民衆提供照片、畫或出版品 (Leeds Library 的 local history photograph) (註 15)

(Miami-Dade Public Library System 之 Pictures of Old Miami from the Romer Archive) (註 16)

5. 當地 (代) 論壇

真理越辯越明，資訊越公開、越完整，民衆對事情的看法也會越客觀，公共圖書館對於社會或社區之重要課題，可提供一討論的園地，並蒐集相關資料放在網站上供地方人士參考，亦可以電子郵遞之方式，主動傳遞給當局參考。

(Richmond Public Library in British 有 Community Feedback Forum) (註 17)

(Milton Public Library 有一 The Public Library of the 21th century 論壇) (註 18)

(六) 社區資源

公共圖書館與社區其他資源是民衆生活的一部份，因此整體社區資源的提供，是公共圖書館應做的資源整理。

(Baltimore County Public Library 在網站上整理了非常完整的社區團體、機構，當地居民要找房子、找保母等等皆可查尋此網站) (註 19)

四、公共圖書館的網路化資訊服務政策

公共圖書館的網站表面看來有點類似活動看板，實質上，網站將會是圖書館服務的整體展現。面對越來越多的網路化服務，圖書館雖可借用他人的點子，但卻不能沒有自己的整體政策。筆者曾在“網路時代公共圖書館的資訊服務”一文中提及，公共圖書館應制定自己的資訊服務政策，思考下列問題：

(註 19)

(一) 是否要提供整合性的目錄服務

(二) 是否要整合所有的資源

(三) 是否要扮演資訊素養、電腦素養、網路素養等訓練者的角色

(四) 是否要和他館合作、分享

(五) 是否要和其他資訊傳播管道競爭或互補：

政策可以領導圖書館的計畫、活動，網路化的資訊服務將成為圖書館服務的主體，所以圖書館應有整體的規畫，以謀求共識。英國的 EARL Task Group 中，有一個 The Networked Services Public Task Group，正與英國圖書館學會等合作，蒐集各方之意見與文獻，以幫助圖書館建立其網路策略。他們所探討的問題相當全面性，包括：(註 20)

1. 資訊檢查／過濾／使用限制
(Censorship/Filtering/Acceptable Use)
2. 區域性、全國性的合作、聯盟
(Partnerships)
3. 服務範圍 (Range of Services)
4. 資訊的公平使用 (Equality of Access)
5. 資訊的品質 (Quality of Information)
6. 相關的國家政策
7. 網路架構 (Network Approaches)
8. 安全性 (含硬體、軟體、個人資料等)
9. 資源分享
10. 網路資訊管理 (如何將分散各處的資訊轉為有結構性的資訊)
11. 服務規劃
12. 收費問題

四、結語

公共圖書館乃為滿足社會需求而存在，因此它的服務要能反應出社會的意識形態、社會問題、社會發展。而資訊科技是當代最重要的發展，圖書館是否可藉由網站，證明自己有反應此社會發展之能力，將是它在新時代最重要的挑戰。

附註

1. "Website design guidelines for public libraries," <http://www.tiac.net/users/mpl/guidelines.html>
2. "Patron Suggestion Form," <http://www.apl.org/pages/suggest.html>
3. "Bibliography," <http://www.ptialaska.net/~cbjhelp/ocean.htm>
4. "If You Like," <http://www.ccc.govt.nz/Library/IVL/>
5. "Book Review," <http://www.surreycc.gov.uk/libraries/what-sacd-ult/bookrev.html>
6. "Book Nook," <http://I-site.on.ca/booknook.html>
7. "Word Arena," <http://www.leeds.gov.uk/wordarena/index.html>
8. "Treasure Island," <http://www.ukoln.ac.uk/services/treasure/>
9. "Teen Scene," <http://www.rpl.richmond.ba.ca/teen/>
10. "Kid's Interactive Home Page Maker," <http://www.tiac.net/users/sturner/interact.html>
11. "Link-up Page," <http://www.rmplc.co.uk/meeting/penpals/html>
12. "Downloading colouring book," <http://www.gti.net/.randolph/book/index.html>

13. "Resume of the history of the area," <http://www.ccc.govt.nz/Library/Local/History>
14. "Local history site of the month," <http://www.richmond.gov.uk/leisure/libraries/hist.html>
15. "Local history photograph," <http://www.leeds.gov.uk/library/loc-hist/archive.html>
16. " Pictures of Old Miami from the Romer Archive," <http://cga.mdpls.lib.fl.us/romer.html>
17. "Community Feedback Forum," <http://www.rpl.richmond.bc.ca/community/feedback.html>
18. "The Public Library of the 21th century," <http://www.tiac.net/users/mpl/future.html>
19. 陳昭珍, " 網路時代公共圖書館的資訊服務, " 圖書館學與資訊科學 23 (1) (April, 1997):20-32.
20. " Project EARL Special Interest Group : Policy Issues/Public Access Strategies," <http://www.walsplsm.demon.co.uk/>