

臺北市立圖書館 My Librarian 個人化 資訊服務之評估研究

A Study on Evaluation of “My Librarian Personalized
Information Service” in Taipei Public Library

郭玲慈

Ling-ci Guo

臺北市立圖書館研究輔導室研究員

Researcher, R & D Unit, Taipei Public Library

【摘要】

隨著網路與資訊科技的蓬勃發展，圖書館的服務已由一視同仁的服務演變成重視個體不同需求的服務，不再是齊頭式平等，也就是必須因人而異，以滿足使用者的資訊需求，個人化為導向的資訊服務，正逐漸被人們所重視。本研究以「臺北市立圖書館My Librarian個人化資訊服務」為個案，利用問卷調查使用者對服務利用之意見及滿意度，以提出改進之建議，並作為國內其他公共圖書館規劃個人化資訊服務之參考。

【 Abstract 】

With the rapid development of internet and information technology, the library has transformed its service mode from satisfying general needs into catering for different individuals. The service differs from person to person so as to meet the users' needs for information. This study is carried out to understand opinions and satisfaction of the member of “My Librarian Personalized Information Service”. The conclusion proposes some suggestions to improve personalized information service, while providing a

referential example to other public libraries in Taiwan.

關鍵詞：個人化資訊服務、郵件自動寄送服務、臺北市立圖書館

Keywords: Personalized Information Service, Auto-mail, Taipei Public Library

壹、前言

圖書館設立的目的是蒐集及整理各種資訊資源，提供民衆利用，滿足民衆需求，促進民衆自我充實、知識交流，提升民衆生活素質；在知識學習的過程中，公共圖書館扮演資訊提供者、資訊組織者及教育者的重要角色。隨著時代的演變，圖書館的資訊顯得多樣且活潑，而圖書館的服務也由傳統式的參考服務範疇邁向數位化的參考服務，圖書館的服務不再僅是被動的服務型態，對大眾一視同仁的服務早已演變成重視個體不同需求的服務。讀者個人的喜好及需求已漸融入到圖書館建置的各種服務項目中，也就是必須因人而異，以滿足使用者的資訊需求，就如同商業市場的機制一樣，唯有行銷與競爭才能使圖書館更具有持續力，而圖書館重視個別化、客制化已是未來必走的路。（註1）

臺北市立圖書館（以下簡稱本館）在2007年推出「My Librarian 個人化資訊服務」（註2），依照讀者個人的資訊需求，提供現有館藏及可利用資源整合、加值的資訊服務；My Librarian個人化資訊服務中的「新書通報服務」，是讀者利用率最高的項目，它提供依讀者閱讀興趣篩選出的新書資訊，透過郵件自動寄送服務提供免費的全國新書出版資訊及本館新到館圖書資訊。本館鑒於評估服務成效有助於瞭解服務效益及瞭解影響讀者利用服務之意願，故特透過「臺北市立圖書館My Librarian 個人化資訊服務」研究，利用問卷調查使用者對新書通報服務的意見及滿意度，評估個人化資訊服務利用情形，而研究結果亦可做為國內其他公共圖書館規劃個人化資訊服務時之參考。

貳、個人化資訊服務的定義及內涵

隨著電子科技的日新月異，以及圖書館行銷中市場區隔觀念的倡導，個人化資訊服務逐漸成為全球資訊網應用在圖書館中的必備功能。（註3）圖書館的目的在於

使讀者有效地利用圖書館的資料，協助讀者獲取資訊、運用資訊，從而產生知識。因為每位讀者都有其特別的資訊需求，圖書館的服務應該把每位讀者視為不同的個體，盡量去滿足每一讀者個別的資訊需求。（註4）個別的使用者使用網路資訊的習慣差異極大，甚至使用者的身分、性別、年齡、生活背景、地理區域均會造成使用者查尋利用行為的差異（註5），因此如何運用電子科技與資訊探勘、過濾技術，以符合讀者之資訊需求，已成為圖書館發展此服務的重點項目之一。

卜小蝶認為個人化資訊服務強調資訊服務系統必須「因人而異」，以真正滿足使用者的資訊需求（註6），圖書館的個人化資訊服務則根據讀者提供之研究主題與興趣，規劃建立使用者的興趣檔，並在圖書館中的各種服務系統中建置電子回郵的機制，讓讀者透過網際網路的強大功能，得以收集個人所需相關的資訊。（註7）個人化服務的目的在於藉由一對一服務方式的提供，透過資訊技術的應用，加速反應使用者個人化的需求，並迅速回應及回饋，以提升資訊服務的品質，加強使用者的忠誠度，進而取得競爭優勢。

就個人化服務的內涵而言，個人化服務系統應具備以下條件：個人化使用介面、個人資料紀錄、資訊選粹服務、個人化檢索。（註8）鄒昌達在「入口網站會員採用個人化服務之探索性研究－以Yahoo!為例」論文中轉述Seybold 所提觀點，在不影響隱私權的情況之下，個人化服務的六點原則為：1.與每位客戶發展溫馨、個人化的原則；2.讓客戶自動提供私密的個人資料並隨時更正；3.以客戶的個人資料為基礎，提供量身訂作的資訊；4.依據客戶需要，提供適當的服務與資訊；5.讓客戶自行檢視過去的交易紀錄；6.鼓勵客戶留下自己的資料。（註9）

在圖書館的個人化資訊服務，則以圖書館自動化系統為基礎，藉由系統的整合與延伸，提供讀者更多服務。其架構特色包括（註10）：1.為線上公用目錄查詢模組的延伸；2.為參考服務暨文獻傳遞模組的延伸；3.以流通模組的交易歷史檔為資料來源，運用資料探勘技術探索社群關係；4.整合流通模組的讀者檔；5.整合編目與期刊模組的書目與館藏檔。此外，個人化資訊服務更可延伸擴展為個人資訊服務中心，建立個人化檢索與推薦機制，提供資訊選粹服務及參考諮詢。

圖書館個人化服務所提供的內涵，可涵蓋下列幾項：

一、個人資料介面

讀者可檢視個人基本資料、借閱狀況、預約狀況、借閱歷史狀況、個人化桌面、個人書籤、個人興趣、個人推薦紀錄、電子報等。部分資料亦可隨時更動，以符合個人興趣之需求。

二、個人化檢索

依個別使用者的背景、興趣或需求，提供使用者量身訂作的資訊檢索服務。透過建立的機制，並考量使用者的背景、年齡等因素，提供不同的檢索結果，然後將檢索結果依照使用者的興趣加以排序。（註11）

三、參考諮詢服務

提供一對一線上個人即時參考諮詢服務，以立即回饋讀者所需求之資訊。

四、新知通報服務

提供書目資源服務，如新書通報服務、新到期刊目次服務……等等。

五、研究資料服務

依據使用者的興趣檔，長期提供符合其需求的圖書、期刊、論文、報紙……等新出版資訊服務，如報紙剪輯服務、專題資訊選粹服務。

參、My Librarian 個人化資訊服務

隨著網路與資訊科技的蓬勃發展，本館為滿足讀者個人化的資訊需求，特以圖書館現有館藏及資源為基礎，於2007年1月推出「My Librarian個人化資訊服務」提供整合、加值的資訊服務以滿足讀者的資訊需求，本研究即以此為個案，以下簡要描述該服務內容。（註12）

一、服務對象

凡持本館「個人借閱證」者填寫申請單以及興趣表即可成為會員。

二、服務內容

（一）新知通報服務

採會員制，會員可享有免費的「新書通報」服務，以及依需要付費的「專題資

訊選粹服務」、「報紙剪輯服務」等二種服務。

1. 專題資訊選粹服務

此項服務主要依會員的興趣檔，提供符合需求的圖書、期刊、論文…等新出版資訊。

- (1) 會員可依研究、工作、教學、興趣等目的，指定查詢詞、查詢策略，建立興趣檔。
- (2) 選粹資料，以清單方式提供新出版資訊的詳細資料來源。
- (3) 會員可依選粹資料清單勾選需要複印全文之條目，續以文獻傳遞服務方式提供全文。

(4) 服務方式

- ①依會員指定之服務頻率（每月、每季）及資料傳送方式（電子郵件、郵寄）提供。
- ②會員興趣檔，每半年至少維護一次；會員可視資料選粹結果，隨時提出興趣檔修正之需求。

(5) 收費

- ①本項服務於會員申請時，預收費用新臺幣500元。每次提供服務時自帳戶中扣除基本服務費；申請文獻傳遞服務時扣除資料複印費及傳遞費。
- ②收費項目分為基本服務費（30元/次）、資料複印費（A4/B4紙張，1元/頁；A3紙張，2元/頁）、資料傳遞費（依實際寄送郵資收費）。

2. 報紙剪輯服務

此項服務主要依據會員興趣檔，提供符合會員需求的報紙內容。

- (1) 會員可依需要指定欲剪輯之事件或查詢詞、報刊別……等查詢條件建立興趣檔。
- (2) 剪輯資料，除提供當次剪輯清單之外並提供全文。
- (3) 服務方式
 - ①依會員指定之服務頻率（每日、每週、每月等）及郵寄方式提供。
 - ②收費項目分為基本服務費（30元/次）、資料複印費（A4/B4紙張，1元/頁；A3紙張，2元/頁）、資料傳遞費（依實際寄送郵資收費）。

3.新書通報服務

此項服務是依據會員的閱讀興趣或需要，提供本館新到館圖書及全國新書出版的資訊。

- (1) 會員可勾選服務內容：《新到館圖書資料》或《全國新書出版資訊》，並依圖書主題別或作者勾選興趣選項。
- (2) 新書通報，以清單方式提供書名、作者、出版者、版次、分類號、出版年月等資訊。
- (3) 新書通報為免費服務，定期於每月10日以電子郵件方式傳送。

因應服務的提供，本館特建置「新書通報服務系統」於2008年1月啟用，茲將系統功能介紹如后。

(1) 會員選項

①首次申請會員

使用者必須先申請本館借閱證（僅限個人借閱證），方可線上申請此服務。

②修改會員資料

已申請會員，但想修改基本聯絡資料、興趣表或取消申請時得使用修改功能。

(2) 登入

①若已申請成為會員，進入新會員申請，系統會告知已經申請，出現如下訊息：「您已於2009-01-22日，成功申請『My Librarian 個人化資訊服務』新書通報服務了!!!修改基本資料或興趣檔，請回首頁」。

②若尚未成為會員而欲修改會員資料，系統會告知不能修改，出現如下訊息：「您未申請『My Librarian 個人化資訊服務』新書通報服務，無法修改會員資料！」。

(3) 基本資料建檔

每個選項皆有驗證，漏填欄位將會出現警語出現。

「My Librarian 個人化資訊服務」會員基本資料登錄表	
申請日期：	2008-02-04
姓名：	請輸入姓名 *必填
臺北市立圖書館借閱證號：	
性別：	☐ 男 ☐ 女
出生年月日：	民國 請輸入年 年 請輸入月 月 請輸入日 日 *必填
職業：	☐ 農林漁牧 ☐ 工 ☐ 商 ☐ 軍警 ☐ 公務人員 ☐ 教師 ☐ 服務業 ☐ 自由業 ☐ 家管 ☐ 待業 ☐ 其他 請輸入
學歷：	☐ 國中(含)以下 ☐ 高中職 ☐ 大學(專) ☐ 研究所
聯絡電話(日)：	請輸入電話(日) *必填，手機與聯絡電話至少填寫一個
聯絡電話(夜)：	請輸入電話(夜)
手機：	請輸入手機號碼
E-mail：	E-mail *必填 請填入有效 E-mail 資料，申請完成後系統自動送出確認函
新書通報服務：	☒ 申請
	請按下一頁

圖1 會員基本資料登錄表

(4) 新書通報興趣檔建立

依據會員的閱讀興趣或需要，提供新到館圖書及全國新書出版的資訊。會員可勾選新到館圖書資料或全國新書出版資訊服務內容，並依圖書主題別或作者勾選興趣選項，每人至多可勾選5種，每個選項皆有驗證，漏填欄位將出現警語。

「My Librarian 個人化資訊服務」新書通報興趣申請表	
江炳寬 先生您好，請選擇：	
圖書主題類別〈限勾選5種〉：	
種類：	☐ 新到館圖書資料 ☐ 全國新書出版資訊
文學：	☐ 短篇小說 ☐ 長篇小說 ☐ 推理小說 ☐ 科幻小說 ☐ 武俠小說 ☐ 現代中文創作 ☐ 世界文學 ☐ 西洋文學 ☐ 日本文學
非文學：	☐ 醫療保健 ☐ 電腦資訊 ☐ 心理學 ☐ 傳記 ☐ 音樂 ☐ 美術
財經企管：	☐ 企業管理 ☐ 行銷／市場 ☐ 投資理財
生活藝術：	☐ 飲食、食譜 ☐ 旅遊 ☐ 居家園藝、工藝 ☐ 命理占星／風水 ☐ 休閒娛樂
親子童書：	☐ 育兒、親子教養 ☐ 兒童文學、童書繪本
作者類別〈最多5位作者〉：	
興趣作者通報：	☒ 需要 ☐ 不需要 (若不需要此項服務請選[不需要])
種類：	☐ 新到館圖書資料 ☐ 全國新書出版資訊
特定作者：	(1) 輸入作者 (2) 輸入作者 (3) 輸入作者 (4) 輸入作者 (5) 輸入作者
確定申請	

圖2 新書通報興趣申請表

(5) 完成線上表單填選，系統會自動發出通知函，並出現如下訊息：「恭喜您已成功申請本館“新書通報”個人化服務，系統將會自動送出啓用通知函至您的電子郵件信箱，以確認系統是否能將新書通報訊息送達。」

(6) 每月10日定期由「新書通報」服務系統寄出會員自訂興趣檔之新書資訊，

資訊內容以清單方式呈現包含書名、作者、出版者、版次、分類號、出版年月等。

(7) 管理介面：提供書目檔上傳、新書通報資訊補寄及服務統計等功能。

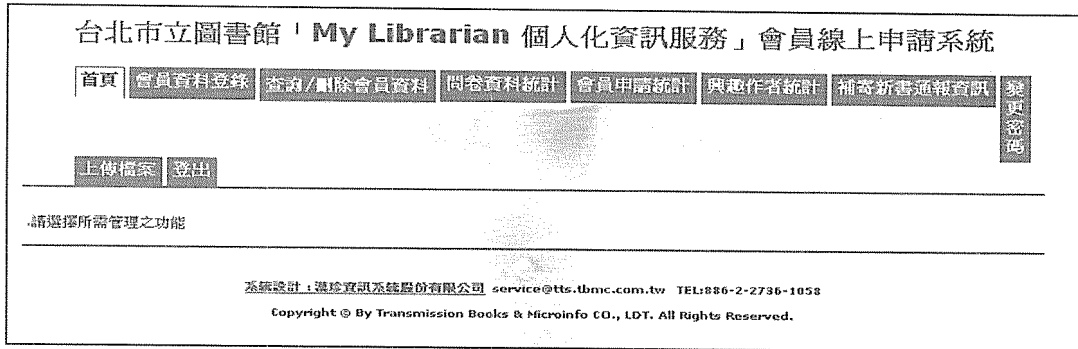


圖3 新書通報服務系統管理介面

(二) 研究資料服務

採按件計費制，申請者可依專題研究、媒體報導或市場分析等目的，申請「圖書館使用研究資訊服務」、「專題研究資訊服務」。

1. 圖書館使用研究資訊服務

此項服務主要為專題研究、媒體報導或市場分析所需，提供館藏資料內容之分析，及其被讀者利用的情形。

- (1) 申請者可依研究或報導專題需要，指定分析或統計之資料內容、範圍等條件。
- (2) 本項服務以服務報告方式提供結果資料，服務報告內容包含各申請條件基本之統計表或摘要說明。
- (3) 本項服務採按件計費制，每一申請件收費新臺幣300元整，於申請時預收200元，取件時收取100元。

2. 專題研究資訊服務

此項服務主要為專題研究或工作研究所需，提供回溯性之主題文獻資料。

- (1) 申請者可依研究需要，指定資料主題、年代限制、語文別等條件。
- (2) 選粹資料以清單方式提供詳細之書目資料。
- (3) 會員可依選粹資料清單勾選需要複印全文之條目，續由本館以文獻傳遞服

務方式提供全文。

- (4) 本項服務採按件計費制，每一申請件收費新臺幣500元整，於申請時預收200元，取件時收取300元。

三、服務申請方式

- (一) 填寫相關文件後，可於總館參考室、各分館及民衆閱覽室提出申請。
(二) 其他申請方式：E-mail申請、傳真申請、線上申請。

四、繳費方式

- (一) 到館領件：申請者可親自至總館三樓參考室繳費取件。
(二) 利用匯款/ATM金融卡轉帳，指定寄送地點方式。

五、服務現況

2007年1月起至2009年2月底止申請統計資料如表1，新書通報服務系統2008年1月正式啓用後，申請免費新書通報服務人數呈倍增成長。

表1 My Librarian個人化資訊服務統計表

期間	新增會員數	新知通報服務			研究資料服務	
		新書通報	專題選粹	報紙剪輯	圖書館使用研究	專題研究
2007年	3,427	3,423	0	0	0	4
2008年	5,331	5,330	0	0	1	0
2009年 1-2月	584	584	0	0	0	0
小計	9,342	9,342	0	0	1	4

肆、調查實施

本研究於98年3月1日經由新書通報服務系統寄發網路問卷填寫通知信函予9,342位實際使用免費「新書通報」服務之「My Librarian個人化資訊服務」會員，其中有174位會員之郵件信箱因失效無法寄達，為鼓勵會員踴躍填答問卷，並提供20個名額

100元圖書禮券供抽獎，以提高問卷回收率。

問卷題目以封閉式為主，並輔以開放性問題，藉以調查民衆對本館「My Librarian個人化資訊服務」之意見、感興趣的圖書主題類別以及圖書館網站利用情形。網路問卷填寫期間為98年3月1日至3月11日，總計回收2,649份問卷，回收率為28.89%，去除問券姓名中重複填答之無效問卷7份及未填答基本背景資料問卷10份，有效問券為2,632份，淨回收率為28.71%。

伍、調查結果

一、受訪者背景資料

由新書通報系統資料得知申請「My Librarian個人化資訊服務」之會員男女性別比例為1：2.37，而本次調查問卷受訪者男女性別比例為1：2.75，其中以大學學歷者最多（55.4%），故可推知My Librarian個人化資訊服務會員以大學教育程度女性讀者居多，年齡分布則以青、壯年族群居多（90.2%）。

87.8%受訪者申請加入My Librarian個人化資訊服務會員的主要目的為「保持吸收新知」，其次分別為「完整蒐集特定主題的相關資料」（35.2%）、「嘗試新服務」（29.8%）、「解決日常、工作問題」（23.8%）、「學校課業需要」（7.3%）；申請目的因背景而有所不同，女性較男性傾向於嘗試新服務，18歲以下受訪者申請目的為「學校課業需要」者則遠較其他年齡層高，55歲以上受訪者「嘗試新服務」之比例遠較其他年齡層低，研究所學歷以上受訪者「嘗試新服務」之比例略低於其他學歷背景者。

多數受訪者（76.2%）未具其他圖書館個人化服務使用經驗，具使用經驗者多因就學因素而使用過大學圖書館之個人化資訊服務；本次亦有受訪者表示其對個人化服務的定義不甚瞭解。受訪者使用本館網站的目的，則以「利用館藏目錄」的比例最高（77.2%），「利用某項服務（例如：線上影音、電子書）」及「利用資料庫或網站連結查找資料」（各為13.9%）的比例最低；使用本館網站電子化資源與服務之頻率，亦以館藏目錄的使用率最高，其次為電子資源整合查詢系統、電子資料庫、電子書和數位影音平臺；未曾使用過電子資料庫、電子書和數位影音平臺的

受訪者以女性明顯較多；學歷為研究所以上之受訪者偶爾使用電子資源整合查詢系統、電子資料庫和電子書比例明顯較多；在年齡方面，55歲以上受訪者之電子資料庫利用經驗明顯低於其他年齡族群之受訪者。

多數受訪者（88.6%）勾選之感興趣圖書主題跨越數個大類，其中男性較女性傾向對「非文學」、「財經企管」類別感興趣，女性感興趣主題類別多集中在「文學」、「生活藝術」、「親子童書」。就感興趣的圖書主題而言，受訪者最感興趣之前5項圖書主題依序為「長篇小說」、「旅遊」、「投資理財」、「飲食、食譜」、「休閒娛樂」，再就性別進行交叉分析，顯示男性受訪者最感興趣之前5項圖書主題依序為「電腦資訊」、「投資理財」、「旅遊」、「長篇小說」、「休閒娛樂」，女性受訪者最感興趣之前5項圖書主題依序為「長篇小說」、「旅遊」、「飲食、食譜」、「育兒、親子教養」、「童書繪本」，兩者有所差異。

二、服務利用情形及使用意見

98.3%受訪者表示自己清楚新書通報服務內容，近8成受訪者對其他服務項目則表示不清楚其實際服務內容，對各服務項目清楚程度由高至低分別為新書通報服務（98.3%）、圖書館使用研究資訊服務（36.1%）、專題資訊選粹服務（23.7%）、專題研究資訊服務（22.3%）、報紙剪輯服務（17.9%）。

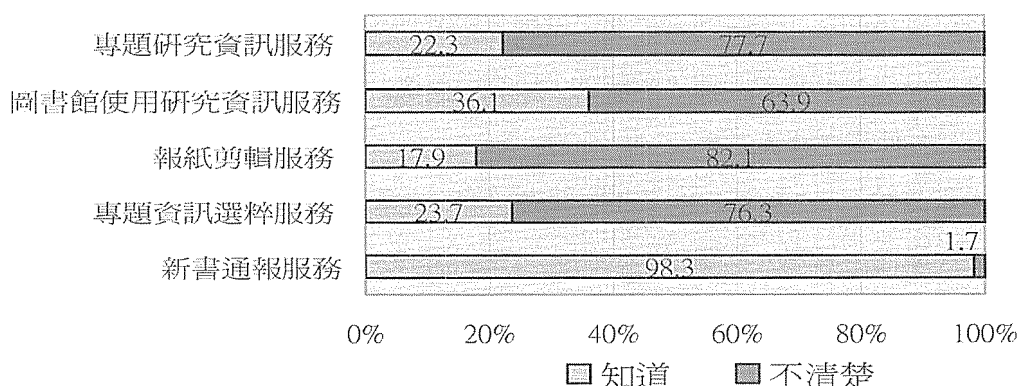


圖4 受訪者對各項服務之瞭解情形

就新書通報服務而言，申請新到館圖書資料的受訪者占98.0%，申請全國新書出版資訊的受訪者占84.3%，80.6%受訪者亦會設定感興趣之特定作者資訊，而根據

新書通報系統統計資料顯示，申請特定作者資訊之會員亦以勾選新到館圖書資料為多，占78.08%，勾選全國新書出版資訊則占21.92%，由此可知民眾對新到館圖書資訊之需求多於全國新書出版資訊。此外，根據不同時間點之統計資料，可知雖然各項特定作者申請次數有些許增減，但就短期半年之變化而言，前40項熱門申請之次序並未有大幅度之變動。

多數受訪者對申請新書通報服務所提供新到館圖書資料、全國新書出版資訊、特定作者資訊感到滿意，滿意的比例由高至低分別為新到館圖書資料（84.5%）、全國新書出版資訊（68.4%）、特定作者資訊（52.3%）。整體而言65.9%受訪者對每月收到的書目資料感到滿意，僅有3.7%受訪者對每月收到的書目資料感到不滿意。

受訪者認為不符合其需要的原因依序為「不能從書名直接連結至相關網頁資訊」（38.9%）、「限制僅能選擇5種主題」（38.3%）、「書目筆數太少」（17.7%）、「內容不符合需求」（16.0%）、「有些圖書不是我勾選的主題」（15.6%），並提出郵件未能正常接收、建議更改寄送頻率、新增英文新書通報、增加書本內容簡介資訊、主題種類細分及後續資料預約、查找方面的意見；顯示讀者對新書通報服務之資訊提供範疇期望能涵蓋至外文資料以及影音資料；對特定主題如自然科學、語文學習等亦有所需求；對於資訊量大之圖書主題應再予細分及調整寄送頻率，以免資訊過載或過時。

多數受訪者（71.1%）認為新書通報服務所提供圖書主題類別範圍符合其需要，3.4%受訪者認為新書通報服務所提供圖書主題類別範圍不符合其需要，不符合需要的原因依序為「只限勾選5種」（49.3%）、「主題類別太少」（33.9%）、「沒有我可以勾選的主題」（15.3%）。

多數受訪者對每月一次的寄送頻率感到滿意，高達89.5%受訪者認為圖書資訊到館主動通知服務對其有幫助。收到新書通報郵件後的利用方式依序為「記下感興趣的書名，到圖書館找該本書」（88.2%）、「閱讀本月新書通報內容」（81.0%）、「轉寄新書訊息給親朋好友」（10.5%）、「進行圖書推薦」（9.8%）、「修改感興趣的圖書主題類別」（4.3%）、「未開啓郵件閱讀」

(1.7%)，同時亦有許多受訪者會進而利用預約服務並等待通知取書。

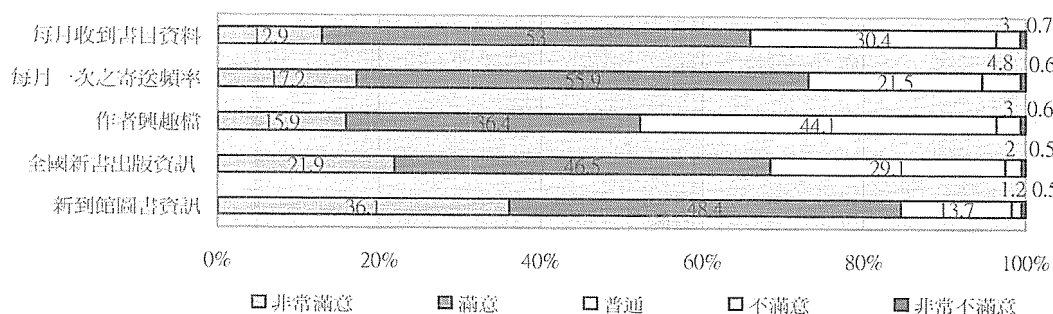


圖5 受訪者對服務利用之滿意情形

61.1%受訪者表示會申請新書通報服務以外的其他項目，如報紙剪輯服務、專題研究資訊服務等個人化資訊服務，可能申請新書通報服務以外的其他各項個人化資訊服務的原因主要仍為「保持吸收新知」(72.3%)，其次為「完整蒐集特定主題的相關資料」(44.9%)、「解決日常、工作問題」(34.2%)、「嘗試新服務」(27.9%)、「學校課業需要」(10.1%)；受訪者不會申請新書通報服務以外的其他各項個人化資訊服務的原因主要為「不了解服務內容」(41.5%)、「需要付費」(38.3%)、「沒有需求」(33.3%)，亦有受訪者表示會衡量服務資訊內容與費用是否等值；現今網路上的資訊極為豐富與即時，圖書館所提供資訊服務須從單純的存取、轉介，轉變為選擇最相關、適切的資訊，進而提供更深入的加值分析與個人化資訊服務，方能讓讀者感受到所傳遞的資訊價值感。

受訪者因專題研究或工作研究所需，為獲得相關主題文獻資料所願意支付金額為「100-300元」者占45.2%，勾選「400-600元」者占23.6%，勾選「0元」者占23.1%，勾選「700元以上」者則占8.0%；若以單項金額作比較，相對多數民眾傾向以免費方式獲得服務，平均數則落於200-300元間，目前My Librarian個人化資訊服務之付費項目收費金額介於300-500元間，與受訪者願支付金額尚屬相符。

受訪者理想中的個人化資訊服務功能前5項依序為「依據個人興趣紀錄檔的資訊，主動提供符合個人需求的資訊」(60.3%)、「可以查詢個人的借閱歷史紀錄」(57.0%)、「系統根據個人的借閱歷史紀錄，運用電腦科技自動推導興趣或需求」(52.2%)、「個人化館藏目錄瀏覽」(47.9%)、「可以在自己的個人化資訊環境下，同時選擇多項資源作整合性的檢索」(37.8%)，顯示相較於社群交流與分享的

功能，使用者較重視個人需求資訊之提供及館藏目錄、借閱歷史紀錄、多項資源之個人化整合檢索或瀏覽功能。

陸、結論

目前國內公共圖書館多無提供使用者專屬的整合性個人化資訊服務，仍僅停留以電子報、新書通報等方式提供單項服務；部分的大學圖書館已有提供所謂「個人圖書館」（My Library）的服務，然而多數的My Library 是偏向非研究性的個人化服務，提供如個人借閱資料查詢，預約圖書等功能（註13）。在個人化資訊服務技術逐漸發展成熟之際，圖書館若能掌握趨勢，化被動為主動，使讀者享有更多元化的服務，則能增進讀者對圖書館的滿意度，依據研究結論，提出以下建議，供公共圖書館發展個人化資訊服務之參考。

一、推廣與行銷已提供之個人化服務，提供有價值資訊

圖書館提供個人化的服務已是時代的趨勢，圖書館網站若已提供個人化服務，宜加以推廣與行銷，吸引更多使用者利用，才能發揮圖書館網站提供個人化服務之意義，經由策略性的規劃與推廣活動，輔以各項服務的書面說明、捷徑教學等，讓民衆能確切了解各項服務內容，甚至藉由試用方式讓所服務的讀者能領受到個人化服務的方便及優點，也讓使用者能更樂於使用圖書館的資訊，公共圖書館具有免費服務的形象，在知識有價觀念下，費用與服務是否等值則是讀者關注的重點，唯有提供符合個人需求的加值資訊服務，方能讓讀者樂於利用創新的服務。

二、定期探究讀者興趣檔項目更迭情形，主動提供專題選粹

使用者個人興趣紀錄檔內容完善與否和個人化服務功能之成效息息相關，因此，個人興趣紀錄檔之建立必須注意到其內容是否完善，並適切地包含使用者真正的興趣和需求，當使用者不懂得如何建立個人興趣紀錄檔之情況下，所接受到的可能為低品質、具差別性的服務，個人興趣紀錄檔過於狹隘或廣泛甚至使用錯誤用語，會造成服務提供資訊過少或過載之情況，反而喪失了個人化服務的功能。

建立個人興趣紀錄檔的最佳方式應結合使用者自行設定與系統自動推導分析

兩種方法，兩者相輔相成，除了可避免使用者自行選擇的興趣主題無法適切地代表其個人興趣，而導致所提供的資訊並不符合其需求之情況發生外，亦可彌補系統推導分析出來的興趣主題不足以代表使用者真正的喜好和需求（註14）。本研究中的新知通報服務系統雖未具系統自動推導功能，館員更應適時輔助讀者建立個人興趣檔，減少使用者自行設定用語之誤差，進一步可統計分析讀者歷來館內借閱紀錄及系統中登錄更動歷程，粹取讀者可能之興趣項目，進而主動提供專題選粹。

三、建構雙向資訊交流之個人化資訊服務模式，定期評估系統適用性

電子郵件自動寄送服務若僅侷限於藉超連結技術傳遞訊息內容，易淪為單向的資訊提供工具，藉由通知郵件中設入回擲功能或線上意見表，讓讀者可就各次所提供資料與個人需求之契合情形，回饋給圖書館，以避免系統僵化不適用的情況產生。

四、提供整合性的個人化館藏查詢系統，滿足使用者基本需求

如何將越來越多的新穎服務，整合入個人化圖書館服務，以及採取彈性的系統架構，使得這樣的整合工作更為容易，是個人化圖書館系統設計時非常重要的工作（註15）。Andrew K. Pace以發展MyLibrary@NCState 的多年經驗指出，圖書館發展個人化服務雖然對讀者而言是一項美意，但是卻會增加館員本身的工作量，需要圖書館花費更多的時間與精力去維持，建議圖書館在發展MyLibrary 時，先考慮使用者是否有此需要，並認為如果使用者單一，並且電子資源及資料庫甚少的圖書館並無發展的必要（註16）。國內公共圖書館目前提供的服務多屬單項、分散式的服務，本研究調查發現使用者主要需求為新到館圖書資訊，最常利用的電子資源服務為館藏查詢，實務上讀者面臨的問題多在於館藏目錄檢索結果過量的情形，若短期內圖書館囿於時間、金錢與人力之考量，可先以增進館藏目錄之檢索效益，改善館藏目錄的檢索功能及分類方式，節省使用者蒐尋資料的時間，作為發展個人化服務之基礎，進一步則結合新書推薦、圖書預約等個人紀錄設定功能，以滿足使用者查找圖書資源的需求，未來則應著重於各項新穎服務之個人化資訊環境整合。

附註

- 註1：徐嘉僑，「圖書館提供個人化資訊服務之研究」，*臺灣圖書館管理季刊*1卷4期（2005年10月）：頁85。
- 註2：臺北市立圖書館，「My Librarian個人化資訊服務」，<http://www.tpml.edu.tw>（檢索於2009年2月5日）
- 註3：高鵬，「圖書館網站之個人化資訊服務」，*國立臺灣大學醫學院圖書分館館訊*75期（2005年1月）：頁1。
- 註4：柯皓仁等，「個人化及群體化圖書館資訊服務初探」，*國家圖書館館刊*91年1期（2002年6月）：頁162。
- 註5：徐嘉僑，「圖書館提供個人化資訊服務之研究」，頁87-88。
- 註6：卜小蝶，「淺析個人化服務技術的發展趨勢對圖書館的影響」，*國立成功大學圖書館館刊*2期（1998年10月）：頁63。
- 註7：徐嘉僑，「圖書館提供個人化資訊服務之研究」，頁86。
- 註8：柯皓仁等，「個人化及群體化圖書館資訊服務初探」，頁164-166。
- 註9：鄒昌達，「入口網站會員採用個人化服務之探索性研究-以Yahoo!為例」（碩士論文，佛光人文社會學院資訊學研究所，2004年），頁38-39。
- 註10：湯春枝，「從個人化服務行銷的理念談交通大學個人化數位圖書資訊服務」，*國立成功大學圖書館館刊*9期（2002年4月）：頁37。
- 註11：同上註，頁38。
- 註12：臺北市立圖書館，「My Librarian個人化資訊服務」，<http://www.tpml.edu.tw>（檢索於2009年2月5日）
- 註13：陳光華，「個人化研究資源服務」，<http://moodle.lips.tw/~tcasist/activities/2006/RALIS2006Autumn/RALIS2006Autumn11.pdf>（檢索於2009年2月5日）
- 註14：施毓琦，「大學圖書館網站個人化服務之使用者需求研究」（碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，2003年），頁145。
- 註15：陳光華，「個人化研究資源服務」，<http://moodle.lips.tw/~tcasist/>

activities/2006/RALIS2006Autumn/RALIS2006Autumn11.pdf (檢索於2009年2月5日)

註16 : A. K. Pace, "Should MyLibrary be in Your Library," *Computers in Libraries* 21, no.2 (Feb. 2001) : 51.