大學圖書館
9 卷 1 期（民國 94 年 3 月） 頁 35-48

大學圖書館即時數位參考諮詢服務使用者隱私權政策初探

User Privacy Policy of Live Virtual Reference in Academic Libraries

蘇小鳳 Shiao-Feng Su
國立中興大學圖書資訊學研究所助理教授
Assistant Professor, Graduate Institute of Library and Information Science
National Chung-Hsing University
Email: sfsu@dragon.nchu.edu.tw

【摘 要】

大學圖書館提供即時數位參考諮詢服務時，需要瞭解其目標使用者的特質、需求與行為方式，方能增加服務的使用率。從文獻、政策的分析以及實務經驗分享中可以看出方便快速、匿名性是使用者利用即時數位參考諮詢服務的動機，方便快速可說是該服務與生俱來的特色，但缺乏對使用者匿名性的保障則成為使用量的隱形阻力。鑒於使用者對隱私權的注重，大學圖書館於即時數位參考諮詢網頁上貼示使用者隱私權政策可宣告圖書館對使用者隱私的尊重及處理方式、吸引謹慎的使用者以及預防不必要之誤會。

文中以美國 2005 年排名前 50 名的大學為例，檢視提供即時數位參考服務的圖書館之使用者隱私權政策聲明，以了解一份專屬與完整的隱私權政策應包含哪些資訊，作者依據 12 項綜合指標分析之後，據此於文末草擬一份即時數位參考服務使用者之隱私政策聲明稿以供參考。

【Abstract】

Understanding target users' inner characteristics and information needs could help librarians pay attention to details that lead to increased use of the service. Live virtual reference (LVR) users value anonymity. A written privacy policy posted on the LVR web page would reassure users of their privacy, attracts vigilant users, and inhibits unnecessary misunderstanding.

Through investigating library privacy policies of top fifty universities in USA (ranked by *U. S. News & World Report* 2005), the article attempts to find what information should be included in a dedicated and thorough privacy policy for live virtual reference users. The author examines these privacy policies posted on the

臺灣大學學術期刊資料庫

university library web sites using 12 self-developed indicators. The article presents a draft privacy statement dedicated to LVR at the end.

關 鍵 字：即時數位參考諮詢服務；隱私政策；使用者；匿名性；使用量
Keywords：Live virtual reference; Real-time digital reference; Privacy policy; User; Anonymity; Usage

即時數位參考諮詢服務（Real-time digital reference 又稱 Live virtual reference）指利用即時傳訊（Instant messaging）技術、以文字或佐以聲音、影像爲溝通媒介，讓使用者能透過網路連線向館員提問並獲得立即、互動式的答覆。目前一般主流型態的即時數位參考諮詢服務是以文字爲單一溝通工具的網路聊天參考服務（Chat reference）。

即時數位參考諮詢服務在美國大學圖學館界從試行階段到風行草偃已有四、五年的時光，其間有些圖書館因爲該服務的使用量不足而鳴金收兵。（註 1）除了加強行銷以期促進使用者對該服務之覺知並進而試用外，圖書館尙需要瞭解該服務目標使用者的特質、需求與行爲方式，方能改進服務方式，增強對欲爭取的目標使用群的吸引力，以增加使用率。從文獻、政策的分析以及實務經驗分享中可以看出方便快速、匿名性是使用者利用即時數位參考諮詢服務的動機，方便快速可說是即時數位參考諮詢服務與生俱來的特色，但缺乏對使用者匿名性的保障則是增加使用量的隱形阻力。

一、使用者特質與需求：即時與匿名性並重

使用者的內在特質與社會建構決定其資訊尋求行爲（註 2），館員若能了解此二因素對使用者利用即時數位參考諮詢之動機的影響，則更能適切調適服務的方式與形式以增加服務的吸引力。在圖書館遠距使用者方面，雖然早期學者與教育界從業人士對於需等待兩個工作天左右的電子郵件參考問題回覆似乎沒有太大的抱怨聲浪（註 3），但是大學生對速度的要求便顯得急迫多了，百分之36的大學生偏好立即得到回覆，另有約四分之一表示可以接受四個小時以內的等待（註 4），也就是說至少有七成以上的大學生群體不具上述之學者與教育界人士的耐性。然而一般情況下，電子郵件參考服務因爲澄清郵件的往返延宕，不但無法立即提供答案，恐怕連四小時內回覆也不是一個容易達成的服務目標。馬里蘭大學（University of Maryland）的網路聊天參考服

臺灣大學學術期刊資料庫

務館員表示，使用者經常針對該服務能替他們「省時」之優點表示讚揚有加（註5），使用者類型統計資料顯示學生提問者佔即時數位參考諮詢服務使用者中之七成以上。（註6）（註7）

對於身在圖書館內之使用者而言，在同樣是方便、快速的條件下，網路聊天參考諮詢服務有一項優於親臨參考櫃檯的特色—匿名性。網路聊天參考諮詢服務的使用者表示，匿名性是吸引他們的主因之一（註 8），比較害羞和在傳統實體參考服務櫃檯之公開環境中提問容易感到焦慮的學生會願意嘗試「私下」與館員在網路線上「聊天」。網路聊天參考諮詢服務使用者調查成果顯示，六至七成的使用量來自圖書館建築物內部（註9）（註10），使用者即使身在館內也不肯移尊就駕至參考櫃台的現象多涉及心理因素。「風險」的大小是左右人們是否對自己的資訊需求付諸行動進入資訊尋求階段的主因之一（註11），許多大學生視求助爲一種認輸的行爲，並認爲此行爲後果將對自尊造成威脅，其傷害性遠大於不求助所可能導致的學業成績損失（註12），在「衆目睽睽」之下邁向參考櫃檯向館員求助的風險更爲高昂。

網路聊天參考諮詢服務讓以往經衡量提問風險之後選擇放棄資訊權益的使用者族群可以運用他們認可的形式利用圖書館參考服務。使用者若直接在電腦螢幕上點選「與館員聊天」按鈕，就算自認問了一個「笨」問題，至少沒有人知道自己是何方神聖便可，即便該服務要求先認證身分，但至少館員無從辨識自己的長相和聲音也好。因此，有些圖書館雖用心備有視訊設備，卻發現不少使用者會以書籍或其他隨身物件恰巧地將網路攝影機的鏡頭遮蔽。（註13）相對奇妙的是，有些館員也常會應要求時才開放館員端的影像畫面以求公平與自在，與國內參考服務界先進的訪談中亦證實，絕大多數館員對於透過網路攝影機向使用者顯示影像持保留態度。許多研究結果顯示網路增添了使用者保持匿名的安全感，而使用者的匿名性使得他們能更坦白的探討自己的疑問。（註14）

二、使用者隱私與政策

研究結果顯示所有年齡層的網路資源使用者都期望能得到明確的證據顯示他們所傳送與接收的訊息是機密的。（註15）網路使用者已習慣於每到一個未曾去過的網站就搜尋並檢測其隱私政策，他們瞭解此類政策雖不能保證其隱私，但至少可以窺見網站對來訪者個人相關資訊的處理方式與態度。使用者預期大學圖書館網站也會貼示保護個人隱私權的聲明，如果他們無法找到類似的聲明，便可能斷言圖書館並不提供任何機制與政策來保護使用者隱私。（註16）相對地，另有一群網路使用者則未必注意到線

臺灣大學學術期刊資料庫

上世界正巨細靡遺地記錄著他們的一言一行，也許更不會想到連圖書館的服務也會記錄下所有使用者的個人資訊、所使用過的資料以及與館員交談的逐字內容，此類匿名而來者一旦發現自己的言談和資訊已在不知情的狀況下被忠實完整地紀錄時的震驚與氣憤雖然表面上於理無據但於情可憫。

線上環境可保有匿名性的假象吸引使用者鼓起嘗試圖書館服務的勇氣，圖書館也應該相對地負起維護使用者的信賴感之責，圖書館網路聊天參考服務的網站上貼示出使用者隱私政策之舉，除了尊重使用者知的權利與用的安心，並且進一步維護館方與使用者的互信之外，亦有吸引謹慎的使用者之效果，Johnson 的研究結果指出，不少使用者會因圖書館數位參考網頁上所呈現資訊的不足、無法確定該服務的內容與相關細節而裹足不利用該服務（註17），曖昧不明或付之闕如的使用者隱私政策便成爲推動該服務的隱形阻力。因此，與其沉默導致使用者誤以爲圖書館不具保護使用者隱私的政策與機制或刻意隱瞞蒐集使用者資訊的事實，不如坦蕩承認該服務之系統會自動儲存某些必要的資訊、過程紀錄，並清楚告知圖書館將如何運用所得的資訊。

Neuhaus 認爲網路聊天參考諮詢之隱私政策應包含對下列11項要素的說明：（註18）

1. 解釋館方蒐集何種資訊
2. 解釋何者可以取用圖書館紀錄
3. 是否使用加密科技
4. 是否使用cookies
5. 使用者有權檢視、更正或刪除自己的紀錄
6. 使用記錄可能會被館方編輯成統計報告
7. 使用記錄有可能成爲評鑑的素材以評估圖書館內部處理作業
8. 經合法授權者可能會利用使用記錄已爲研究及出版之用
9. 個人識別資訊將不會被公開
10. 圖書館不會將任何個人資訊給予、售予、分享或轉移給第三者
11. 執法單位依州法持有法院命令或傳票的情況下可以取用圖書館使用記錄

即時數位參考諮詢服務之發展以美國圖書館界最爲迅速，而大學圖書館便佔所有提供即時數位參考諮詢服務的圖書館的七成（註19），因此本文以美國2005年排名前50名的大學爲例，檢視提供即時數位參考服務的圖書館之使用者隱私權政策聲明，以了解其政策的內容，並依據筆者綜合之12項指標分析之，筆者並據此於稍後草擬一份即時數位參考服務使用者之隱私政策聲明稿以供修改、參考。前50 名的大學的選擇是根據<*美國新聞與世界報導雜誌*>（*U.S. News & World Report*）對2005 年全美各大學的年度評比，值得稍加注意的是，該項排名主要乃提供大學入學申請之參考，並不代表研究所層級的排名，因此有些研究型大學的名次反而落後或甚至

臺灣大學學術期刊資料庫

不在此50名內，而且該排名因納入多元化的考量，所以在學術界也時備受爭議，由於本文僅是使用該項排名得出檢視對象，所以所受影響至微，此50所大學之排名、名稱請見表一。

各圖書館對於即時數位參考諮詢

表一　2005 年全美前 50 名大學之學校名稱、代碼及其提供即時數位參考服務與隱私政策之情況一覽表

排名	校名	代碼	提供網路聊天參考諮詢服務	貼示專屬之隱私政策
1	Harvard University	HU		
2	Princeton University	PU		
3	Yale University	Yale	✓	
4	University of Pennsylvania	UPenn	✓	
5	Duke University	DU	✓	
6	Massachusetts Institute of Technology	MIT		
7	Stanford University	SU		
8	California Institute of Technology	CIT		
9	Columbia University	CUNY	✓	
10	Dartmouth College	DC		
11	Northwestern University	NU	✓	
12	Washington University in St. Louis	WUS	✓	
13	Brown University	BU	✓	✓
14	Cornell University	CU	✓	✓
15	Johns Hopkins University	JHU		
16	University of Chicago	UC		
17	Rice University	RU		
18	University of Notre Dame	UND	✓	
19	Vanderbilt University	VU		
20	Emory University	EU		
21	University of California — Berkeley	UCB		
22	Carnegie Mellon University	CMU	✓	✓
23	University of Michigan — Ann Arbor	UMAA	✓	
24	University of Virginia	UV	✓	
25	Georgetown University	GU	✓	✓

臺灣大學學術期刊資料庫

排名	校名	代碼	提供網路聊天參考諮詢服務🗣	貼示專屬之隱私政策🗐
26	University of California — Los Angeles	UCLA	🗣	🗐
27	Wake Forest University	WFU	🗣	
28	Tufts University	TU	🗣	🗐
29	Uiversity of North Carolina — Chapel Hill	UNC	🗣	🗐
30	University of Southern California	USC	🗣	
31	College of William and Mary	CWM	🗣	
32	Brandeis University	BUMA	🗣	🗐
33	New York University	NYU		
34	University of Wisconsin — Madison	UWM	🗣	
35	Case Western Reserve University	CWRU	🗣	
36	University of California — San Diego	UCSD		
37	Boston College	BC	🗣	🗐
38	Lehigh University	LU	🗣	
39	Uiversity of Illinois — Urbana - Champaign	UIUC	🗣	🗐
40	University of Rochester	UR		
41	Georgia Institute of Technology	GIT	🗣	
42	University of California — Davis	UCD	🗣	
43	Tulane University	TLU	🗣	🗐
44	University of California — Irvine	UCI	🗣	🗐
45	University of California — Santa Barbara	UCSB	🗣	
46	Rensselaer Polytechnic Inst.	RPI		
47	University of Texas — Austin	UTA	🗣	🗐
48	University of Washington	UW	🗣	🗐
49	Yeshiva University	YU	🗣	
50	Pennsylvania State University — University Park	PSU	🗣	🗐

資料來源：“America's Best Colleges 2005,” U.S. News & World Report, http://www.usnews.com/usnews/edu/college/rankings/brief/natudoc/tier1/t1natudoc_brief.php （Last accessed June 1, 2005）

臺灣大學學術期刊資料庫

服務使用者隱私權聲明的處理方式大致分爲四種，一、直接於即時數位參考諮詢服務頁面提供連結或簡單說明；二、在參考服務網頁上提供連結或說明；三、在圖書館網站首頁提供連結或說明；以及四、沒有明確說明或連結。聲明內容簡略者僅以一至二句帶過（BU），詳細者可達數頁。名列前矛的50所大學中有33所大學之圖書館提供網路聊天參考諮詢服務（請參見表一之中階灰色區域或有🗣顯示之大學），服務名稱雖有不同，但大多數含有 Live（43%），Chat（56%）或 Live chat 字樣。扣除兩所因暑假期間關閉而無法確知其是否直接於網路聊天參考諮詢服務頁面提供隱私政策外，計有15所大學之圖書館直接在網路聊天網頁上張貼使用者隱私權聲明（請參見表一之白色區域或有🗐顯示之學校），尚未貼示專屬之隱私政策的網路聊天參考諮詢網站亦多製作連結指引使用者到參考服務部門之隱私權聲明或圖書館整體之使用者隱私政策。

本文利用12項指標檢視各大學圖書館之專屬及一般層級之使用者隱私權聲明，以了解何項聲明受到普遍重視及該聲明所具意義，此12項指標源於作者逐一檢視各大學之圖書館貼示於網站上之使用者資訊聲明直至指標條件飽和（請見表二）。以下首先分析專屬網路聊天參考服務之使用者隱私權聲明內容，再進一步綜述較高層級圖書館與參考部門之隱私政策。

表二　使用者隱私權政策之檢視指標

1. 制定該隱私權政策的法源、依據與特別相關法規爲何
2. 是否向使用者保證個人相關資料不外洩
3. 個人相關資料不外洩之保證是否有例外情形
4. 設若例外情況產生，館方是否事先通知使用者，由何人負責
5. 是否向使用者解釋館方蒐集何種資訊
6. 是否說明館方所蒐集的資料作何用途及何人可以取用
7. 個人資料與諮詢內容之保存時限的說明
8. 使用者是否有權檢視、更正或刪除自己的紀錄
9. 是否使用加密科技或主動偵測不法取用行爲
10. 連結到其他資料庫或網頁時的隱私保障爲何
11. 是否提供遇有疑義時的聯絡人電話或電子郵件信箱
12. 網頁更新日期

資料來源：作者綜合

臺灣大學學術期刊資料庫

㈠專屬網路聊天參考服務之隱私權聲明內容

本節根據表二之12項指標依序檢視15份針對即時數位參考服務之使用者隱私權聲明。由於大學排名標準不一，爲免誤導，文中對個別學校之報導不採用<美國新聞與世界報導>之排名順序碼，而以作者參酌各校傳統校名簡寫所編製之至多 5 個字母的簡易代碼標示，編碼如有重覆則以地區名加諸於後（請見表一）。例如，言及University of Illinois at Urbana-Champaign時以UIUC爲代碼。

以第一項指標檢視網路聊天參考服務之專屬隱私權聲明時發現，僅有四份（26.7%）特別提及該政策所依據之法律與規章，分別是國、州法和該校校園政策（UCLA）、該州公共資訊法案（UTA）、美國圖書館倫理法規（“American Library Association Code of Ethics,” UCI）以及該圖書館指導方針（CU）。

根據第二項指標檢視結果，13 份聲明（87%）明確宣示該服務絕對尊重使用者隱私權，不會將個人資料以任何形式給予、出售或傳輸給使用者及館方以外人士。有四校之專屬隱私權聲明更明確地言明將交談與使用過程記錄（Transcript）中之個人識別資訊逕行移除，僅儲存交談內容以爲研究及改進服務等用途。其餘網路聊天參考諮詢專屬的隱私權聲明中雖未載明此類字樣，但均說明、限定對使用記錄的用途及合法取用人士（請詳見第六項的分析）。

也許由於較高層級之資訊使用隱私政策多已提及例外處理，僅兩處專屬聲明中（TLU, UTA）特別說明圖書館在檢警單位持有法院傳票及法令的情況下，圖書館必須提供所有包括個人資料在內之相關紀錄。卡內基美濃大學（CMU）特別提及今年年底即將到期但已早引起美國圖書館員群起抗議之美國愛國者法案（USA PATRIOT Act）（註20）所致使的使用者隱私權影響。較高層級的隱私政策中多數提及一旦館方在不得已情況下必須揭露使用者相關資訊時將會同哪些人員處理以及如何處理。

大多數大學表明即時數位參考服務之系統會自動儲存諮詢交談的內容，七所大學（47%）明確地條列、說明該網路聊天軟體會蒐集儲存何種資訊，以加州大學洛杉磯分校（UCLA）之網路聊天使用者隱私聲明網頁爲例，明列除交談紀錄外，該校圖書館網站會蒐集使用者之 IP 地址、點閱過的網頁、使用者所連結至該服務網頁的URL以及使用者所用以點閱本館網站的軟體（例如 IE 6.0）。

第六項檢視指標的達成率爲百分之百，所有15份專屬的隱私聲明皆告知使用者館方會如何利用系統所紀錄之資訊。依聲明所載用途之頻率依序爲評鑑、改善圖書館數位參考諮詢服務，利用使用者之電子郵件地址寄送

臺灣大學學術期刊資料庫

諮詢紀錄及追蹤參考諮詢結果，圖書館使用統計分析，訓練即時數位參考諮詢人員，分析參考問題的量、型態與時間，研究出版，以及建立圖書館常問問題集。從聲明中可以看出紀錄的使用僅止於使用者與館員之間，然而有三所大學（CMU, UIUC, UW）特別指出，去除個人識別資訊後之使用記錄將供館員研究與出版之用，而文獻中及討論群中也的確較常見到卡內基美濃大學（CMU）與伊利諾大學香檳校區（UIUC）之館員所發表與使用者相關的研究及意見。（註21）（註22）

有六所大學（40%）達成第七項指標，明確地告知使用者系統將於諮詢結束後30至35天內自動刪除個人相關資訊，此舉除了表明圖書館可在一定時間內應使用者要求寄送個人的諮詢記錄外，亦令使用者免除惶惶於「青史留名」。有七所大學（47%）部份達成第八項指標，明確地聲明使用者可以點選網頁上的匿名框格（GU, TU, UNC, BUMA, BC）或寄電子郵件給館員要求將個人相關資訊刪除（CU, UIUC）。雖然給予使用者刪除個人資訊的選擇的大學圖書館看似較其他圖書館更注重隱私權，但這只是步數的差異，無論如何所有圖書館還是堅持保留諮詢內容紀錄，這點做法實有商榷空間，以往親臨實體參考櫃檯的提問者或可因館員忙碌不及記載其問題而倖免，如今不便啓齒的問題反而面臨將來被分析後在研究文獻中被公告週知之虞。某些問題主題特殊，即使圖書館刪除或隱匿個人資訊，一但公佈，也難免讓有心人士臆測出提問者爲何人，若提問者必須自行顧慮這一層，恐會有小部分人士對此服務怯步。

並未有任何專屬隱私權聲明就是否運用加密科技一項加以說明（第九項指標），然而一些即時數位參考諮詢服務確實運用此科技以保傳輸機密，圖書館整體的隱私政策中多已提及加密及運用主動偵測不法之軟硬體機制的說明。由於館員可能在即時數位參考諮詢進行中引導使用者利用各種電子資源，因此三所加州大學分校便特別提醒網路聊天參考諮詢之使用者注意（UCLA, UCI, UCSB），該館無法爲資料庫網站或任何由圖書館連結出去的網站之隱私處理方式背書。

最後，一般網頁會在頁末加上最近的更新日期，好讓使用者了解網頁內容的時間點與新穎度變化，這漸漸地也成爲一項網路族對網頁資訊可信度的評比指標之一。（註23）九所大學（60%）於隱私聲明網頁最下端置放更新日期，另有兩所大學僅放置版權期限，其餘四所大學圖書館因爲是利用連結至文件的方式貼示隱私政策，便忽略了文件本身也應有更新日期。

㈡較高層級之隱私政策

雖然專屬網路聊天參考服務之隱私權聲明中僅有四處提及其政策之法

臺灣大學學術期刊資料庫

源依據，但是參考流通部門或整體圖書館的隱私政策幾乎全數寫明其所依據的法源，有些圖書館尚提供連結至該法則頁面，其中以州法爲最多，其次爲聯邦法與校規政策，亦有多所圖書館以美國國會圖書館之專業倫理法規爲依據。（註24）

各館隱私政策中皆聲明不會將圖書館使用者的個人相關資料給予第三者，且多數提及一旦館方在不得已情況下必須揭露使用者相關資訊時，將以審愼的態度會同哪些人員處理以及如何處理。大多數圖書館會請館長或副館長爲代表，協同校方所屬諮商專業人員共同處理，亦會在合法的情況下，事先通知該名使用者以維護其知的權益。圖書館亦以行動表示尊重使用者隱私的決心，許多聲明中明確指出以高科技主動偵測非法上傳、取用以及變更使用者資料之行爲（NU），甚至運用加密技術或表明不使用 cookie 好讓使用者安心（UCSB）。

絕大多數圖書館言明將所取得的資料作爲改善圖書館服務之用，且提供一位館員之電子郵件連結及確切職稱或姓名以供對該館隱私政策有疑問、疑義之人士詢問。較特別的是，泰半圖書館爲免事後紛爭，皆特別點出使用者注意該館隱私權保障的範圍並不包括經由圖書館網頁所連結出去的資料庫或其他網站，主動教導師生須留意個別代理商及網站之隱私政策。

政策制定之辛苦與繁瑣固不在話下，因此若多館形成即時數位參考合作聯盟時，當可同時制定一致的政策。例如波士頓圖書館聯盟（Boston Library Consortium）的Ask 24/7擁有十個大學圖書館爲成員，其中便有三所名列前 50 大學（TU, BUMA, BC），它們的即時數位參考隱私政策便完全一樣。

㈢即時數位參考諮詢服務之使用者隱私權聲明草稿

依據上述之分析，筆者草擬一份即時數位參考諮詢服務之使用者隱私權聲明以供參考（請見表三）。

許多美國大學圖書館雖有隱私政策卻忽略了將它貼示在網站上（註25），國內大學圖書館亦大多尚未對任何形式的數位參考服務使用者提出保證隱私之聲明，曾於今年五、六月間試辦的國立中山大學交談式參考諮詢服務實驗計畫中便有下列相關隱私權文字之標示：

> 隱私保護：本館蒐集使用者所提問題作為改善服務及研究用途，所得結果只供整體分析、不作個別揭露，敬請安心提問。 線上提出的問題若無法立即解決而需本館各組協助後續處理，將會徵得提問者同意後始作轉介。（註26）

臺灣大學學術期刊資料庫

表三　即時數位參考諮詢服務之使用者隱私政策草稿

本圖書館尊重使用者之隱私權，並依據中國圖書館學會訂定之圖書館員專業倫理守則第十條及本校圖書諮詢委員會第 X 次會議所決議之指導方針訂定本館之數位參考諮詢隱私政策：

- 本館之即時數位參考諮詢以加密方式進行資料傳輸，電腦軟體所紀錄之個人資料將不會以任何形式給予、出售或傳輸給使用者及館方以外之團體，敬請安心提問。
- 例外狀況：若有檢、警人員依法持有法院命令或傳票時，圖書館得依法由館長會同校方諮商專業人員及導師提供相關使用記錄，並於不違法情況下盡量事先通知該名使用者，以維護其權益。
- 諮詢內容與過程資訊將由系統自動儲存並完整保存一年，以利圖書館做為統計報表之用，並便分析使用量、時間和問題型態以作為評鑑、改善服務之依據，並藉以訓練數位參考服務人員及提供本館館員研究與學術出版之用。
- 即時數位參考諮詢頁面右上角之匿名方格一經使用者勾選，系統便略過紀錄個人識別及相關資訊的程序，以尊重使用者之匿名選擇。但使用者若願意系統紀錄其電子郵件地址，可方便館員於諮詢結束後寄送諮詢紀錄及追蹤參考諮詢結果以提供後續服務，由於系統所紀錄之個人識別及相關資訊均於諮詢後 30 天內自動剔除，館方無法於之後應任何使用者之要求提供其諮詢內容，敬請自行妥善儲存所需資料。
- 本頁所示之使用者隱私處理方式僅適用於本館之服務，並不適用本館所訂購之資料庫代理商或任何其他網路資源，敬請使用者自行留意各該處之使用者隱私政策。
- 使用者如有任何問題，歡迎 e-mail 本館館員 陳小姐，必悉心回答。

最新更新日期：94 年 6 月 1 日。

三、結語

大學圖書館提供即時數位參考諮詢服務可以幫助圖書館觸及傳統服務型態不容易吸引到的使用者，包括獲益於線上提問便捷、焦慮於在實體參考櫃台前發問以及重視個人隱私的使用者。掌握使用者利用此服務的動機，便可能吸引一些不以這種形式服

臺灣大學學術期刊資料庫

務就釣不到的使用者。有些使用者寧可在線上打字聊天也不會輕易地以詢問者、求助者的身分出現在參考櫃檯，此類使用者似乎以行動訴說著:我不笨，而且我自「私」，因此即時數位參考諮詢服務應留意於使用者隱私權的聲明，以使他們用的安心。與其沉默導致使用者誤以爲圖書館不具保護使用者隱私的政策與機制或刻意隱瞞蒐集使用者資訊的事實，圖書館不如坦蕩承認該服務之系統會自動儲存某些必要的資訊、過程紀錄，並清楚告知使用者，圖書館將如何運用所得的資訊。

制定隱私權聲明時可參考表二所列之12項指標及表三之聲明草稿，明定適合該館之政策與說明。政策一開始也許無法求全，但圖書館可伺機適時修改，以期終臻至完善。政策中應首重告知即時數位參考諮詢服務使用者個人資訊之處理方式以及圖書館利用使用記錄的方式和目的。

科技進步是必然的，如今技術上不穩定的VoIP與影像傳輸皆應於數年內被克服，即時數位參考諮詢服務若能具有影音傳輸能力固然能使虛擬的即時參考服務更眞實地呈現，但也可以考慮讓使用者選擇關閉影音或以現成圖像的方式與館員對談，以免先進的科技反因阻礙了數位參考中匿名性的優勢，反而導致使用者怯步。此外，圖書館運用科技強制保存使用者與館員間交談內容與使用記錄，其必要性及是否對於增加使用者疑慮達顯著效果而致使怯步值得進一步研究，畢竟圖書館首重服務。

註釋

註1：芝加哥大學圖書館便是因使用量不足而於2003年關閉網路聊天參考諮詢服務迄今之一例。Jeffry Dean Archer, "Re: Shutting Down Chat," 28 Aug. 2003, <DIG_REF Listserv> http://www.vrd.org/Dig_Ref/dig_ref.shtml

註2：Rui Wang, "Discovering a Defined Path: Information-Seeking Behavior of Users and Online Reference Services," In Implementing Digital Reference Services: Setting Standards and Making It Real ed. R. David Lankes, Charles R. McClure, Melissa Gross, and Jeffrey Pomerantz. (Neal-Schuman Publishers, 2001), 159.

註3：R. David Lankes and Pauline Shostack, "The Necessity of Real-Time: Fact and Fiction in Digital Reference Systems," Reference & User Services Quarterly 41: 4 (Summer 2002): 350-55.

註4：同註2。

註5：Neal Kaske and Julie Arnold, "An Unobtrusive Evaluation of Online Real Time Library Reference Services," In American Library Association, Annual Conference, Atlanta, Georgia Paper presented at the Library Research Round Table, (USA, June 15 2002).

臺灣大學學術期刊資料庫

註 6：Ruth A. Hodges, "Assessing Digital Reference," Libri 52 (September 2002): 163.

註 7：Jo Kibbee, David Ward, and Wei Ma, "Virtual Service, Real Data: Results of a Polit Study," Reference Services Review 31:1 (2002): 25-36.

註 8：Jody Condit Fagan and Christina M. Desai, "Communication Strategies for Instant Messaging and Chat Reference Services," Reference Librarian 79/80 (2002/2003): 121-155.

註 9：Margie Ruppel and Jody Condit Fagan, "Instant Messaging Reference: Users' Evaluation of Library Chat," Reference Services Review 30: 3 (2002): 184.

註 10：Marianne Foley, "Instant Messaging Reference in an Academic Library: A Case Study," College & Research Libraries 63: 1 (2002): 41.

註 11：Elfreda Chatman, "The Impoverished Life World of Outsiders," Journal of the American Society for Information Science 47: 3 (1996): 193-206.

註 12：Jane Keefer, "The Hungry Rats Syndrome: Library Anxiety, Information Literacy, and the Academic Reference Process," RQ 32: 3(Spring 1993): 333-339.

註 13：Susan A. Pagell, "The Virtual Reference Librarian: Using Desktop Videoconferencing for Distance Reference," The Electronic Library 14: 1 (February 1996): 23.

註 14：C. Nadine Wathen and Jacquelyn Burkell, "Believe It or Not: Factors Influencing Credibility on the Web," Journal of the American Society for Information Science and Technology 53: 2 (2002): 139.

註 15：Karen E. Pettigrew, Joan C. Durrance, Kenton T. Unruh, "Facilitating Community Information Seeking Using the Internet: Findings from Three Public Library-community Network Systems," Journal of the American Society for Information Science and Technology 53: 11 (2002): 894-903.

註 16：Task Force to Develop Model Policy on Privacy for Library Provided Digital Services, "Creating a Library Privacy Policy," http://libraries.universityofcalifornia.edu/privacy/audit.html (June 1, 2005).

註 17：Adrian Johnson, "Providing User-Centered Reference Services: Usability in Adademic Library E-Reference Sites," In Implementing Digital Reference Services: Setting Standards and Making It Real ed. R. David Lankes, Charles R. McClure, Melissa Gross, and Jeffrey Pomerantz. (Neal-Schuman Publishers, 2001), 199.

註 18：Paul J. Neuhaus, "Privacy & Confidentiality in Digital Reference," Reference & User Services Quarterly 43: 1 (Fall 2003): 35.

註 19：Marsteller, Matt, and Paul Neuhaus. (2001), "Providing Chat Reference Service: A Survey of Current Practices," In Implementing Digital Reference Services: Setting Standards and Making it Real. Ed. by R. David Lankes, Charles R. McClure, Melissa Gross, and Jeffrey Pomerantz. (New York: Neal-Schuman), pp. 61-74.

註 20：PATRIOT 爲 Uniting and Strengthening America by Providing Appropriate Tools Required to Intercept and Obstruct Terrorism Act of 2001 之縮寫。

臺灣大學學術期刊資料庫

註 21：同註 7。

註 22：Marcia Henry, "The Future of the Academic Reference Desk in Virtual Library Services: Responses from University, Public, and Community College Libraries," Internet Librarian (Pasadena: CA. November 6 2001) http://library.csun.edu/mhenry/il2001.html (May 29, 2005).

註 23：Martin Fricke and Don Fallis, "Indicators of Accuracy for Answers to Ready Reference Questions on the Internet," Journal of the American Society for Information Science and Technology 55: 3 (2004): 238-245.

註 24：American Library Association, "Code of Ethics of the American Library Association," http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/codeofethics/codeethics.htm (June 15, 2005).

註 25：同註 16。

註 26：http://www.lib.nsysu.edu.tw/ext/chat/ (June 14, 2005).

臺灣大學學術期刊資料庫