



館務簡訊

新加坡國家圖書館管理局 暨歐洲書籍網路公司 DILICOM 來訪紀要

進行學術文化交流是國家圖書館的重要功能之一，其中除與國外重要圖書館及學術機構進行出版物交換外，每年來自海外的外賓參訪及接待更是國家圖書館宣揚我國文化、促進國際友誼、汲取圖書館專業新知及推動業務合作的重要項目及活動。來訪外賓除圖書資訊學界、出版業界外，亦有各界人士透過外交部、教育部或行政院文建會等部會洽介來訪。特以紀要方式報導部分外賓參訪心得及收穫，以饗同道，並開啓另一扇文化之窗。

新加坡國家圖書館管理局（National Library Board，以下簡稱NLB）圖書館支援服務部助理館長（Assistant Director of Library Support Services）LAW Lin Mui、館員Doris NEO暨參考館員Wun-Han CHOW於2月17日參訪國家圖書館，瞭解國家圖書館館藏重點、各項服務作業情形。交換處特別安排介紹採編作業及讀者服務之內涵，並展示國家圖書館資訊系統。參訪人員對國家圖書館建置之參考服務園地及編目園地印象特別深刻，認為「參考服務園地」是延伸圖書館參考服務、提升服務品質的最佳方式之一，而「編目園地」則為圖書館編目人員提供一個經驗交流、充實專業技能及知識的管道。

新加坡政府在1995年3月16日通過「國家圖書館管理局法案」，同年9月1日成立圖書館管理局，NLB本身是一個半官方機構，NLB之下設有業務發展處、人力資源與企業服務處、社區與國際聯繫處、資訊系統與網路處、服務推廣與書日開發處等，全面負責國家公共圖書館網路體系的建立和管理。該局負責督導新加坡國家圖書館、3個區域圖書館、18個社區圖書館（其中9個設於大型購物中心內）、18個社區兒童圖書館；同時負責督導政府部門和11個學院圖書館的館員。因其具有實質性的人事權、預算權，所以能負責國家圖書館、公共圖書館和政府部門／專門學校圖書館等三大系統

的運作。NLB同時負責所轄圖書館的圖書集中採購編目作業，也擔任新加坡地區ISBN、ISSN的管理中心，同時也是接受出版品送存（legal deposit）之機構。新加坡國家圖書館除積極進行本身業務外包（outsourcing）作業外，也進行內包（insourcing）作業，承包辦理新加坡大學圖書館館務推展、人員任用、館舍設計及圖書館管理等方面之業務。

新加坡國家圖書館本身定位為參考圖書館和公共圖書館，相當重視參考服務，所以參考圖書館佔據大部分業務和盈餘來源，2002年全年處理1,824,564件到館諮詢的參考問題，其他圖書館參考服務點也受理86,699件參考諮詢。為提升參考服務品質，參考問題區分為三種層次（tier 1、tier 2、tier 3），tier 1是最簡易的問題，tier 2是屬普通難度的問題，tier 3則是最困難的問題，分別由不同的參考館員回答，為確保參考服務品質，該館還訂定服務評鑑指標。該局預定於7月份搬遷至位於新加坡市中心的一棟13層建築物內，其中7樓至13樓規劃為參考服務中心，屆時將提供民眾更優質的服務。

DILICOM公司創辦人 Mr. Bernard de FREMINVILLE 由臺北信鴿法國書店董事長施蘭芳（Francoise Zylberberg）陪同於2月18日參觀國家圖書館各項服務，並瞭解書籍採訪作業方式及流程。交換處先就國家圖書館館藏性質作概要介紹外，並由採訪組蔡佩玲編輯就外文資料館藏發展方向及現階段徵集重點，包括臺灣研究資料及海報等與其交換意見，全程皆由參考組杜立中助理編輯擔任法文翻譯。Mr. Bernard de FREMINVILLE 及臺北信鴿法國書店施蘭芳皆願意協助提供相關書訊或蒐集資料。

DILICOM公司是歐洲最大的書籍網路公司，是法國地區出版社和書店之間的重要橋樑。該公司資料庫目前已收錄70萬種法文圖書資訊、1萬家出版社及2萬家書店的出版資訊，提供所有訂購相關資訊，圖書資料的訂購作業皆採用電子資料交換（Electronic Data Interchange，簡稱EDI）的方式。由於法國國家圖書館並非ISBN的編號機構，因此無法全面掌握該國出版資訊，而DILICOM公司資料庫內的書目資料平均有5%至10%是法國國家圖

書館資料庫中所沒有的，因此法國國家圖書館相當倚重該公司資料庫資訊，近兩年該館和DILICOM公司的合作更密切，每兩星期就進行和該公司書目比對作業，以掌握未送存圖書資料的資訊，提升出版品送存率。（廖秀滿）



歐洲書籍網路公司DILICOM創辦人Mr. Bernard de FREMINVILLE（左二）由臺北信鴿法國書店董事長Françoise Zylberberg（右二）陪同參訪本館各項服務及採訪作業流程。（94.02.18）

參考組開辦資訊利用課程

國家圖書館參考組於今（94）年度4月1日及11月2日辦理兩場資訊利用課程。本年度訓練對象為讀者、公共圖書館館員、大學圖書館館員為主。訓練目標是希望透過本課程訓練，對各資料庫內容、功能、特色及使用方式有完整的認識。可提升圖書館資訊服務之工作品質，並發揮資料庫利用效能，準確掌握資訊。

為配合採訪組本（94）年採購之資料庫，將其內容作精彩的介紹及推廣。在課程的安排方面，設計一個完整的主題，以便上課學員可學到整體的資訊。再配合電子資源之學科及語言去分類，並以使用量較大的重要系統先行授課。如臺灣研究就有十種不同內容與收錄特色的小資料庫，一併呈現。商學部分，則以全球經濟、區域經濟、國內總體經濟、企業發展趨勢、個別商品行情等逐一系統化介紹六個資料庫。百科全書部分，中西文一併介紹。

報紙部分，也是設計一個完整的類型與內容，分別介紹紙本與網路新聞。年鑑部分，中西文同時介紹。學位論文部分，提供臺灣、中國與西文完整的面貌。

4月1日的課程介紹三個主題：（一）綜合（西文期刊、報紙）：EBSCO host綜合型西文電子期刊資料庫。（二）臺灣研究：介紹十個與臺灣研究相關之中文資料庫，包括日據時代「臺灣時報」資料庫、臺灣人物誌（日治時期）、臺灣大事紀資料庫、臺灣史地影音資料庫、臺灣日誌資料庫、臺灣文獻叢刊、臺灣古蹟學習知識庫、臺灣原住民學習知識庫、臺灣族譜資訊網、影像寫臺灣——歷史照片資料庫。（三）商學（中文）：介紹與商學研究相關重要資料庫，包括臺灣經濟新報企業情報資料庫、中華信評網站、中華徵信所資訊網路檢索系統、商品行情網、臺經院產業資料庫、中國財經報刊數據庫。

11月2日的課程將介紹六個主題：（一）百科全書：中文及西文的重要百科全書相關資料庫，包括大英百科、中國大百科、Grolier Online、大美百科、多媒體百科、科學新知百科、新知識百科、國土與民情、美哉！阿美利堅。（二）報紙新聞：介紹重要中文報紙及網路新聞資料庫，包括報紙標題索引、聯合知識庫、人間福報、中央日報五十年、時報知識贏家。（三）年鑑：中央社世界年鑑、中國年鑑資料庫。（四）學位論文：PQDD美加學位論文（西文）、PQDD美加學位論文聯盟（西文）。（五）期刊（中文）及學位論文（西文）：介紹重要中國大陸資料庫，包括中國期刊網、會議論文、中國博碩士論文。（六）理工醫農（西文期刊）：介紹兩個重要全文資料庫，SDOS（線上電子圖書館）及ACM Digital Library。

本年度以網路報名方式進行，並於上課前一個月以本館首頁的跑馬燈及公告欄通知讀者。另在館內閱覽公告欄亦貼有海報，以吸引讀者參加，效果良好。（鍾雪珍）