

邁向電子圖書館新紀元

國家圖書館讀者服務的現況與展望

宋建成 國家圖書館閱覽組主任

近年來，圖書館的經營，深受管理科學興起及電腦網路科技發展的雙重影響，本館自然不能例外。

一、行銷圖書館服務

圖書館不再追求輸入圖書館經營條件，而是講求圖書館所輸出的服務績效。簡單地說，將原以機構為導向，轉變為以讀者為主的服務型態。基本上，體認讀者希望透過圖書館中圖書資料的報導及檢索工具的設置，而能自由、迅速及完整的獲讀館藏圖書等各種資料。本館為因應是項趨勢，在行政組織上，先後採行(一)民國77年9月於和平東路科技大樓內附設資訊圖書館，為資訊研究及從業人員服務；(二)77年11月，行政院院會通過本館組織條例修正草案，增設「參考組」、「資訊組」，以應業務發展及服務所需；(三)79年9月將原隸屬採訪組的期刊及官書兩部門，改隸閱覽組，以強化讀者服務功能。

同時，本館又採取一連串新措施，來為讀者服務。如：(一)新闢專科閱覽室，以滿足讀者不同的需求；(二)一證通行的閱覽程序，使讀者能更自在的使用館藏資源；(三)便捷的複印服務，免去抄寫之累；(四)電腦資訊檢索，專人參考諮詢服務，在在提供一舒適便捷的閱覽環境；(五)辦理對外服務人員座談，提昇服務品質及績效；(六)製作多媒體電腦「讀者指引導覽系統」，讓讀者瞭解本館的各項設施和服務；(七)定期舉辦導覽服務，指導民衆有效利用各類館藏資源；(八)發行「讀者通訊」，加強與讀者溝通；(九)設讀者意見箱，讓讀者自由提供興革意見。凡此種種便民措施，深受各界好評，民國79年曾榮獲教育部頒發為民服務績優機關優等獎。此外，辦理輔導及展覽活動，增進圖書館從業人員專業技能與服務正確理念，以及開拓讀者精神生活，提昇文化藝術陶冶，並倡導知書愛書風氣。

本館定期舉辦導覽服務，指導民衆有效利用各類館藏資源



民國85年1月本館組織條例修訂通過，本館掌理的業務，除有關「圖書資料之蒐集、編藏、考訂」外，較舊有組織條例，增加「參考、閱覽」等事宜，顯示圖書典藏服務及讀者服務兩方兼顧並重，此外更增加參考、資訊、輔導等組，功能定位明確，業務單位完整，必將促使本館的讀者服務邁向更完善的境界。

二、建置本館網路及光碟系統

由於電腦及網路科技的日新月異，使圖書館作業，紛紛採行自動化。本館屬國家級學術圖書館，蒐藏以人文及社會科學範疇為主。為便利讀者圖書資料的查詢，原發行索引目錄紙本，隨之增設電腦資料庫，致有紙本、光碟及線上三種形式，讀者檢索日益便利。由於資料庫的建立及維護，使得讀者服務部門，也分擔了圖書資料加工，深化整理的技術服務。

民國83年10月啟用「國立中央圖書館資訊網路系統」，內有：(一)本館館藏目錄查詢系統；(二)中華民國期刊論文索引系統；(三)中華民國政府公報索引系統；(四)中華民國政府出版品目錄系統；(五)行政院所屬各機關人員因公出國報告書光碟影像系統；(六)當代文學史



民國 83 年 10 月啓用本館資訊網路系統，讀者可利用電腦查詢館藏目錄及各項書目索引資料庫。

料影像全文系統(本系統榮獲1994年十大傑出中文資訊產品獎)；(七)當代藝術作家系統等。除到館讀者外，遠地讀者亦可透過臺灣學術網路，或利用通訊軟體經由電話線進入本網路系統。

在此之前，民國82年8月成功的推出「中華民國期刊論文索引光碟系統」(榮獲1993年十大傑出中文資訊產品獎)，分單機及網路版，每半年資料更新一次，是全世界第一片中文索引書目性質光碟片，無論資料內容、軟體開發、碟片製作，均由國內自行完成。82年6月底完成本館館內光纖網路架設，促使光碟與線上兩相得宜，相輔相成，更便利讀者的檢索。

民國84年7月，為推動國內NII計畫，成功地完成本館「遠距圖書服務先導系統」，該系統係以上述資訊網路為基礎，將各種圖書文獻索引目錄，在全球資訊網(WWW)上與全文影像連線，並予以線上顯示，民衆祇要在個人電腦WWW環境中，鍵入本館目前URL位置：<http://read.ncl.edu.tw/>，即可上本系統



本館「遠距圖書服務系統」入選《革新楷模》第二期便民類，行政院趙守博秘書長(左)頒贈紀念獎牌

。換言之，以上述本館多年建檔的索引書目資料庫為基礎，進一步建立全文影像系統，將館藏資料予以「電子化」，建立電子資料庫，藉網路傳輸系統，將上述資料庫資料，經由網路傳輸給民衆，推動圖書館界邁向「電子圖書館新紀元」。民衆在家中可經查詢檢索，而獲得該圖書文獻原文(全文影像)，真是便捷實用，因此該系統榮獲行政院人事行

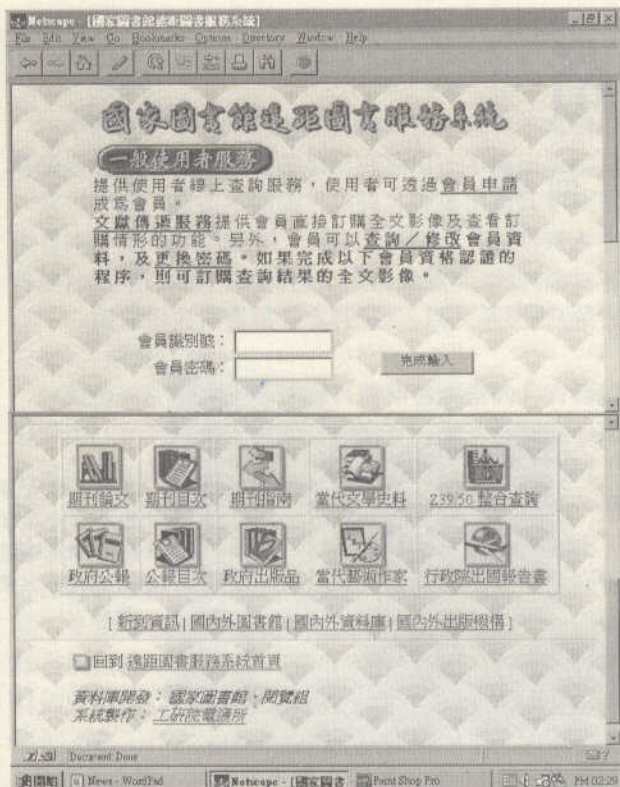
政局遴選編入「革新楷模」，列為「便民」類。

「國家圖書館遠距圖書服務系統」包括「期刊資源」、「政府文獻」及「文學藝術」三單元。「期刊資源」含：(一)中華民國期刊論文索引影像系統；(二)新到期刊目次服務系統；(三)中華民國出版期刊指南系統。藉著此系統的完成，一個「虛擬期刊文獻中心」即將來臨。「政府文獻」含：(一)中華民國政府公報全文影像查詢系統；(二)新到官書目次；(三)中華民國政府出版品目錄系統；(四)行政院所屬各機關因公出國報告書光碟影像系統，堪稱擁有豐富政府資訊。「文學藝術」含：(一)當代文學史料影像全文系統；(二)當代藝術作家系統，充滿人文藝術氣息，為文學家、藝術家保存豐富史料。遠距圖書服務系統的另一特色是，率先在國內開發、提供Z39.50的查詢與檢索協定標準，以「資料庫整合查詢系統」可對上述九個資料庫進行整合式查詢，並將文獻本身全文影像輸出傳送——螢幕影像輸出、自動影像傳真及影像列印，達成文獻傳遞的目標。

本館近四年在曾館長主持下，自動化業務獲得輝煌成就，展望未來，將領導本館邁向電子圖書館的新紀元，建立電子化國家圖書館。

三、開創電子圖書館服務

(一)圖書資料電子(數位)化 本館準備逐步達成館藏圖書資料「電子化」。先進國家，如美國已從NII進展到「全球資訊基本建設」(Global Information Infrastructure, GII)。目前世界七大工業國正全力合作推動，其中進行「電子圖書館」、「電子博物館美術館」、「政府資訊」等先導計畫。美國國會圖書館



「遠距圖書服務系統」中文主畫面

1994年宣布「建立電子化國家圖書館計畫(The National Digital Library Program)」，規劃在公元2000年時完成500萬件電子化資料(估需6,000萬美元)。曾館長稱「能夠將圖書館中豐富的圖書資料，予以迅速的處理，並配合電子化的需要，將館藏資料予以電子化(Digital)，使「電子化的知識貨櫃車」開上資訊高速公路，並奔馳在高速公路上，這就是今天圖書館員的責任」。

電子化資訊在網路上傳輸，乃將圖書館推廣服務，擴展到無遠弗屆的「傳輸」理念；亦即圖書館在網路上行銷各項資訊服務。此種讀者網路服務，已不再侷限於線上書目資料庫查詢，而是將圖書館各種資源行銷到網路上，積極教導及協助使用者上線使用網路資源。

(二)服務理念的改變 處於網路世界，本館服務讀者，不再以館藏為主，而應擴及館外網路資源，圖書館不再以傳統式擁有館藏自限，而是應竭盡所能「取得」(Access)各種電腦書目性質資料庫及其他管道，尋找到館外資源，提供讀者。換言之，站在讀者的立場，他們只需要能及時獲得所需，而不管所使用的

圖書資料存放在該館或典藏在其他處所。

(三)企業經營導向 圖書館界應採行銷觀念，以「顧客」(Customer)的概念，來替代傳統的「讀者」(Reader, User)。本館應研究「顧客」的心理、行為及需要，提供「顧客」即時的服務，這種服務往往是「個人」為導向，並注重服務的品質及形象。

(四)整理網路資源 在國際網際網路(Internet)上蘊藏著豐富的資源，但並未能完善的整理，致無法有效找出所需資源。這種整理除了報導資源的位置及其內涵外，主要的是直接取用資源。如何使本館成為人文及社會科學電子文獻的儲存重鎮，這是值得研究的課題。

(五)擴大了參考諮詢的範圍 面對快速變遷的資訊社會，圖書館扮演「電子資源使用者的領航員」的角色，參考館員結合電腦及網路使用的新知識新技術，為「顧客」解答疑問及難題，由此一個專業圖書館參考人員，將蛻變成一個具有高度知能的資訊專家。參考館員的養成教育及繼續教育、藉以增進資訊處理和運用的知識和能力、人際關係、學科背景及語文能力等，變得非常重要。

四、結 語

行銷圖書館服務，如借助電腦及網路新科技，將更形便捷。可在彈指之間，將館藏資源輸出於外，也可將館外資源擷取，選用於內，達成及時提供「顧客」館內外圖書資源。館藏圖書資料電子化，也解決紙本典藏及利用雙重功用，且能進一步傳遞到來館「顧客」家中或辦公室，增加圖書資料的被利用性。傳統的圖書館服務仍舊存在，但服務理念、經營導向、服務內涵等均有所轉變，加重圖書館提供更新的資訊服務，在這一波電子圖書館的潮流，圖書館如未能調適，圖書館員如未能接受在職訓練或隨時吸收新知，或將被淘汰出局，而為資訊業者所取代。

小 啓

為配合科技大樓辦公作息時間，國家圖書館附設資訊圖書館(位於臺北市和平東路二段106號13樓)自本(85)年8月起，周六下午不開放。讀者如有需要，請利用本館總館。不便之處，敬請鑒諒。