

# 行政院及所屬各機關出國報告

(出國類別：出席國際會議)

## 出席第六十七屆國際圖書館聯盟年會報告書

The 67<sup>th</sup> IFLA Council and General Conference

服務機關：國立成功大學

出國人 職 稱：講師

姓 名：羅思嘉

出國地區：美國

出國期間：90.08.15-90.08.26

報告日期：90.09.25

# 出席第六十七屆國際圖書館聯盟年會報告書

## 摘要

今年國際圖書館聯盟年會大會議題以知識時代的圖書資訊發展為主軸，從幾個不同面向探討知識經濟時代，圖書館資訊服務的轉變與發展方向。討論的切入點包括從圖書館行銷探討圖書館服務的推廣、資源利用教育的實施方法、資訊組織規範的修訂與新興媒體的詮釋、著作權法對圖書館服務的影響、網路環境中圖書館服務模式的改變、讀者隱私權保障問題、電子資源的組織與使用版權議題 ... 等。各議題的討論以圖書資訊學理論為基礎，探討圖書資訊服務與研究在資訊科技以及網路的技術發展下，如何持續在知識經濟時代提供有效的圖書資訊服務以及拓展圖書資訊的各項理論與服務研究。

會中與讀者教育、參考服務、讀者權益、資訊組織標準與方式的發展等相關的議題引起與會者熱烈的討論。圖書資訊界實務運作以及研究可就下列幾個方向進一步積極展開相關的討論與研究，制定因應的政策與做法，例如資訊素養評量標準與課程的規劃、圖書館服務行銷與推廣研究工作的推動、電子館藏與網路資源的擴展以及與現有資源服務的整合、國際活動參與力的提昇 ... 等。

# 出席第六十七屆國際圖書館聯盟年會報告書

## 目次

摘要	1
目次	2
目的	3
過程	3-5
心得	5-7
建議	7-10
結論	10

## 出席第六十七屆國際圖書館聯盟年會報告書

### 一、目的

此次年會議題以知識時代的圖書資訊發展為主軸，希望透過會議的參與可以進一步了解圖書資訊服務以及圖書資訊學研究的最新發展，同時經由和與會者直接的接觸，為國立成功大學圖書館建立國際合作的管道，同時能夠藉此次會議與其他各國圖書館專業人員以及學者進行面對面的討論，以進一步交換資訊服務以及各種專業訊息。

### 二、過程

2001 年國際圖書館聯盟年會(International Federation of Library , IFLA)於 8 月 16 日至 8 月 25 日在美國波士頓會議中心舉行。本屆會議主題為知識時代的圖書資訊學發展，會議論文從幾個不同面向探討知識經濟時代，圖書館資訊服務的轉變與發展方向。討論的切入點包括從圖書館行銷探討圖書館服務的推廣、資源利用教育的實施方法、資訊組織規範的修訂與新興媒體的詮釋、著作權法對圖書館服務的影響、網路環境中圖書館服務模式的改變、讀者隱私權保障問題、電子資源的組織與使用版權議題 ... 等。各議題的討論以圖書資訊學理論為基礎，探討圖書資訊服務與研究在資訊科技以及網路的技術發展下，如何持續在知識經濟時代提供有效的圖書資訊服務以及拓展圖書資訊的各項理論與服務研究。

會議的第一天(8/16)與第二天(8/17)大會所安排的議程以各個工作小組的會議為主，另針對特定議題舉行規模大小不等的研討會。16 及 17 兩天以參加資訊組織發展的討論為主，研討會是於波士頓近郊的 Natick 舉行，參加研討會的學者共 94 位，以美國地區的與會者居多。會議中邀請 8 位圖書資訊學方面的學者以及具有實務工作經驗的專家，就資訊組織原理以及實作與與會者分享其研究以及工作經驗。兩天會議共就 9 個議題進行討論，討論重點主要是就編目標準的修訂以及實務經驗的分享兩方面進行，尤其是電子資源的處理成為研討會

討論的主軸。其中值得圖書館注意的是即將修訂出版的編目規則對於電子資源以及連續性出版品的認定與處理規則的改變，而目前已訂定電子資源館藏發展政策以及組織原則的圖書館或資訊單位，則是未來在相關政策訂定方面獲取參考資訊的資料來源。

會議第三天(8/18)為週六，大會未安排公開議程；第四天(8/19)至第七天(8/22)則分就此次會議主題進行相關議題的討論。參與討論之主要議題包括圖書館行銷、數位環境中隱私權的問題、電子資源使用版權、電子資源著作權法、網路與數位資訊環境中的參考服務、圖書資訊學領域中知識管理研究的發展、圖書館利用教育標準與實施、書目控制、數位館藏的館藏發展政策與合作經驗分享 ... 等。其中隱私權、著作權、參考服務模式、資訊組織等議題，受到發表論文的學者以及與會者相當的重視。

會議第八天大會安排半天或一天圖書資訊相關議題的研討座談，由於職務關係，參加的討論仍以資訊組織為主。討論議題以機讀編目格式標準為主軸，從書目、館藏、權威記錄等不同格式，討論機讀編目格式標準目前修訂的狀況，同時就電子資源的部分，報告著錄說明資料的編訂與內容，一天的研討共分為四個子題討論，包括機讀編目格式、特殊資料機讀編目格式、資訊組織議題討論、機讀編目格式與其他標準。第九天大會則安排了波士頓地區圖書館的參觀活動。

除了論文發表外，年會中亦安排了參展廠商介紹圖書資訊服務的各種設備與圖書資源。今年參展廠商超過 150 家，展出時間從九月十九日至九月二十二日，為期四天。其中值得一提的是美國國會圖書館目前推出的電子聯合參考服務台，透過網路以及結合參與圖書館的資源，圖書館能夠提供 24 小時，不限地點與時間的參考服務；可使用的資源不侷限於一館，而是可廣泛利用參與圖書館所擁有的資源及學科與專業知識。另一個值得一提的展出設備是 3M 的自動借還書系統以及盤點資訊收集器。相較於去年所推出的產品，在單一平台上只可設立借書或還書作業，今年所展出的自動借還書系統已可在同一工作

平台上處理借書以及還書的作業，由使用者進行選項，不過目前尚無中文操作介面。多功能盤點資訊收集器則是允許多種狀況的盤點搜尋，較以往的設計更具彈性。

### 三、心得

電子資源以及資訊科技發展對於圖書資訊學研究以及圖書資訊服務的發展有決定性的影響，從圖書館收集與組織資訊的技術服務、提供資訊利用的讀者服務以及圖書資訊服務相關法令議題，均可看出由原有的資訊媒體，延伸至新的電子媒體；傳統資訊媒體與電子媒體間的整合組織與運用，也成為與會者關心討論的課題。從各個發表的文獻以及會中的討論重點，可以觀察出圖書資訊服務的幾個主要發展趨勢，值得國內或館內在訂定或是修訂資訊服務政策時需要深入考慮的。幾個發展重心包括讀者教育的設計、參考服務的改變、讀者權益的維護、資訊組織標準與方式的發展等。以下就幾個議題所獲得之心得做一概述。

#### (一) 讀者教育再重視

讀者教育一直是圖書館在提供圖書資訊服務相當重視的一環，從導覽式的介紹、主題式到讀者類型導向的讀者教育，圖書館開始長期、系統化的讀者訓練。本館一直以來在館務規劃上就相當重視這方面的服務規劃，與其他圖書館相較，在讀者教育推動方面，本館的規劃相當具前瞻性。持續這樣的前瞻性，本館下一步能夠發展的方向是與國內圖書館同道規劃讀者教育成效的評量標準。如此的評量標準與方法有助於圖書館規劃讀者教育活動以及內容的落實。

#### (二) 參考服務模式的改變

由於資源類型的改變以及網路科技的發展，圖書館的服務已逐漸可以突破時間以及空間的限制。資料的檢索以及使用，不再受限於特定的地點以及時間，許多的資訊檢索系統可以透過網路傳輸，在使用權限設計的控制下，提供讀者從不同地點以及其所選擇的時間點查詢所需要的資料，已數位化的資訊也可以透過相同的機制提供使用。隨

著資訊形式改變以及服務選擇的多樣性，隨之而來的是相關服務模式的改變。目前最直接看到的影響就是人力需求度高的參考服務。過去在傳輸科技的改變下，參考服務可以透過面對面、信件、電話以及網路郵件等多種管道提供讀者在檢索以及使用資訊方面所需的協助。但資訊環境的改變，使得圖書館在服務上必須思考更動態且智慧的模式。電子參考台、專家智庫等，都是圖書館在資訊型態改變後，可以進一步規劃的相關服務。

### (三) 讀者權益維護的省思

讀者權益在圖書資訊服務議題上一直佔有相當重要的地位，讀者個人資料以及借閱記錄的保護、資料使用的權益這兩個議題是主導讀者權益討論的主軸。但隨著資訊科技的改變，在這兩項議題上，圖書館面臨了不同的課題需要思考。資訊科技的改變一方面增加讀者使用資訊的便利性，但另一方面卻讓讀者的個人資料更加的公開化。系統中的個人資料以及借閱記錄可以容易被擷取出來。即使不對其他使用者或單位公開所擷取出來的資訊，但是分析讀者的借閱行為是否也侵犯了讀者的隱私權？而電子資訊的利用流程，在告知或不告知的情況下，很容易的在系統中留下檢索行為的足跡。對於這樣的記錄，提供資訊服務的圖書館必須思考如何有效地維護資料的安全性，避免不當的使用，保障讀者應有的權益。資訊科技所帶來的便利性，讓其中許多議題的界線有模糊化的趨勢。

另一個因資訊科技發展而產生的議題是資料所有權以及使用權之間的權利義務問題。過去在實體形式主導的資訊模式下，圖書館或資訊單位一旦採購典藏的資料，圖書館即實際擁有所購入的資料，在合理的使用規範下，圖書館以及其所服務的讀者對於資料的利用以及保存有相當大的發揮空間。但是隨著資訊形式的改變以及網路服務模式的出現，圖書館所提供的不再是資料的擁有權而是資料的使用權。在合約模式不明朗的情況下，取得使用權的同時，如何保障永續使用的權益，則常在合約談判桌上被遺忘掉。一旦圖書館終止使用權的契約，是否即意味讀者無法永續使用合約中所包括的資料？還是透過技術的機制將資料擷取出來，以不同的形式提供使用者利用？另一方面

在資訊科技能力的範圍下，如何持續堅守合理使用、維護資料創作者對於資料應有的權益，也是資訊科技環境中必須要思考的問題。

#### (四) 資源組織標準的必要性

雖說圖書資訊界處理資訊組織工作已有相當的歷史，但是資訊科技的快速發展，網路資源的迅速成長，確實使圖書館在網路資源組織上面臨措手不及的狀況。雖說標準的訂定多是後於情勢的發展，但是網路資源受重視的程度以及其內部變化的議題，使得圖書館必須要加緊腳步，發展相關的資訊組織標準以及處理模式。目前國際慣用的著錄標準以及處理程序已針對網路資源特色及與現有資料媒體整合需求有初步的規劃及規則修訂的成果。國內以及圖書館實務作業方面則有必要進一步參考整體發展，訂定自身的相關規定及政策，將網路資源、電子資源納入館藏資訊檢索系統，提供讀者更全面且有效的資訊搜尋服務。

### 四、建議

經過數天的會議參與和討論，圖書館以及圖書資訊研究可就下列幾個方向積極展開研究，制定相關的因應政策與做法。可以積極發展與推動的方向包括資訊素養評量標準與課程的規劃、圖書館服務行銷與推廣研究工作的推動、館藏電子與網路資源的擴展以及與現有資源服務的整合、國際活動參與力的提昇 ... 等。

#### (一) 資訊利用教育以及資訊素養評量標準的訂定

如同在心得部分提到，讀者教育一直是圖書館在提供圖書資訊服務相當重視的一環。在各種不同讀者教育活動或課程的實施中，圖書館進一步可以思考的是如何評量利用教育實施後的成效，各種不同的利用教育推廣方法對於讀者資訊素養的提昇有無實質上的助益以及提供助益的成效。評量標準的設計可從資訊需求分析、資料來源熟悉度、檢索策略訂定、檢索策略執行成效、資訊篩選、以及資訊利用等幾個不同面向來考慮。可以透過一實際的資訊需求情境，觀察期間的資訊行為。至於評量的客觀度則有賴於多次反覆評定比較而定。評量的結果則可回饋至課程的設計。

## (二) 圖書館服務的行銷與讀者研究

在讀者導向的要求下，圖書館不再是一個靜態或偏向靜態的組織。在學校或是社區中，圖書館必須積極扮演資訊服務提供者以及資源使用教育者的角色。要積極扮演這樣角色，除了基本的服務介紹以及導覽活動，必要的行銷活動及讀者研究，在圖書館基本業務外，也能夠發揮相當重要的功能。行銷活動是增加圖書館資訊服務的能見度，讀者研究則是了解各項服務所能夠發揮的績效以及讀者的資訊需求是否獲得滿足。以圖書館功能來看，圖書館雖不是金援生產中心，但絕對是使用者智能生產中心的協同者。如何突顯圖書館的服務，推廣有效資源的利用是圖書館在各種資源競爭的環境中必須積極發展的業務。圖書館向來不被歸屬於研究單位，但是對使用者的資訊使用者的行為研究，以及訴求分析則對圖書館達到設定目標有絕對的助益。因此對於行銷方式的研究以及使用者行為研究的各種方法與實踐，是圖書館在各項業務推展之外，必須納入例行業務項目之一的。

## (三) 電子資源與現有資源的整合

### 1. 館藏政策的訂定

網路資源眾多，其中的內涵以及品質就如同圖書或期刊一般，並不適合圖書館進行全面性的典藏，圖書館應依照所訂定的館藏發展政策進行篩選。但由於網路資源儲存形式以及出版方式的不同，使得既定的館藏政策在部份細節出現不適用的狀況。因此對於網路資源的典藏或增值，圖書館有必要擬定相關的館藏政策，作為提供網路資源使用服務的依據。政策的訂定可以從網路資源提供者對於內容的權威性、主題內容、內容時效性、網站穩定性等幾個方面考慮。

### 2. 詮釋資料格式標準的訂定與詮釋資料的建立與組織

目前圖書館處理現有圖書的流程以及欄位，在網路資源的處理引起許多的討論與爭議。重新檢視目前的作業流程以及記錄結構，對於網路資源處理議題的釐清以及作業的順暢有其直接的助益。實施的方式包括以館藏政策為基礎，分析符合典藏條件之網路資源特色、討論

現行欄位對於描述資源內涵的適用與不適用處，以及其未來擴充性等因素、評估資訊組織之成本以及可行方案、推動標準的訂定以及實際建立詮釋資料流程的設計。過去視聽資料出現時，對於視聽資料的組織也有過如同今日對電子以及網路資源處理的爭議討論。延續過去對於不同媒體組織的經驗，考慮使用者使用資訊之便捷性，制定整合且具有擴充性的詮釋資料格式以及建立記錄的模式，應是圖書資訊界能夠，也應該在短時間內達成共識，付諸實施。

### 3. 服務模式的調整：數位化的參考服務

由於圖書館實體建築以及人對空間的概念觀，圖書館在典藏以及服務範圍的認定上，往往會受到實體環境的影響與限制。網路通道的架設，提供圖書館一個有別於以往的服務模式，但如何善加運用，還有賴圖書館員的智慧，進一步開發。從最簡易的電子郵件服務、線上聊天模式的電子參考台、具人工智慧的問題智庫、整合多重來源的虛擬參考員以及合作參考服務等，都是在圖書資訊模式，尤其參考諮詢服務方面，圖書館可以思考的調整方向。數位化的服務模式如何與現有的服務做一結合，善用人力資產，亦是規劃上可思考的方向。

### 4. 電子館藏合作採購的永續經營策略以及與現有館藏的整合服務

近幾年有鑒於圖書資訊電子化以及網際網路傳輸的功能與可及性，圖書館均積極展開電子館藏的建立，其中以電子期刊受到的關注及資源最多。但是在積極發展提供電子期刊使用的同時，經費以及永續經營一直是圖書館在規劃資訊服務時所面臨的挑戰。目前國內在教育部以及國科會經費補助下成立電子資源聯盟，透過合作的方式取得各種電子資源的使用。但是目前年度補助以及使用權取向的方式取得電子資源的使用，一旦補助經費刪除，圖書館將面臨後無後續資源可用以及無法提供電子資源永續典藏的窘境。有鑑於此，圖書館界應儘速訂定因應對策以及談判策略。不單是在永續經費支援部分取得長期性的經費預算，同時在取得原始資料以及相關的技術支援上也需要有所對策。

除了永續經營的策略外，另一個在資訊服務上應考慮的問題是電

子資源與館內典藏資訊整合檢索與運用。圖書館一直以來以處理館內典藏以及具有實際儲存媒體的資訊為主，對於資訊科技改變所帶來的電子媒體，圖書館多半是採取不同的方式處理，例如另行建置使用介面，或是以建置網頁清單的方式提供讀者使用。過程中產生的問題是，讀者需要檢索不同的資訊清單才能夠有效的掌握所需要的資訊，無法透過一個整合介面的了解以及檢索所需的資訊資源。其中的問題在於電子資源編目所涉及的議題以及相關著錄標準對具有多元及多樣性的電子資源未能有全面性的規範，使得圖書館面臨電子資源的處理時，必須尋求不同的處理模式與方法。在電子資源數量增加，以及資料使用的整合需求下，電子資源的編目有其必要性。目前相關的標準規範正在修改或是制定當中，對圖書館專業來說目前可以立即開始的作業是注意規範制定與發展狀況，同時將相關的處理模式納入現有的資訊處理流程中，以利電子資源以及其他資訊媒體的處理與提供利用。

#### (四) 國際活動的參與

此次出席會議的圖書館代表超過 5,000 人，發表的論文、研究成果超過 300 篇。其中國內的成果發表僅以個位數來計，活動力顯然偏低。雖然在其他的學術活動中，國內學者有相當多的參與，但是以一個國際級組織所舉辦的活動來看，國內圖書館界的國際參與度需要再提昇。因此如何自我激勵以及鼓勵這方面的參與，在圖書館實務以及教育學程方面均應考慮納入鼓勵、支援的推動方案。

#### 五、結論

目前國內圖書館的專業人員或是研究學者積極參與各項圖書館實務活動以及研究，學術成果時有佳作發表。但是在國際圖書館聯盟的參與度方面有不足的現象。以華人地區來看，此次台灣代表在論文發表或是活動參與均屬少數。未來應鼓勵國際會議的參與，以增加台灣圖書資訊學研究以及實務表現在國際社會中的能見度以及交流頻率，有助於國內圖書資訊學研究在國際上的發展，也能夠積極將好的經驗帶入國內的圖書資訊服務界中。