

態度強勢專橫，以上位者自居；強調自身專業知識與學經歷背景；自視甚高，視館員之服務為理所當然。

### (三)攻擊型

#### 1.直接攻擊型

表情兇惡，口出惡言，咆哮或辱罵他人；舉止粗暴，甚至演變成肢體衝突。

#### 2.間接攻擊型

以語言諷刺館員，以輕蔑態度對待館員，冷漠沉默無反應，刻意不回應館員，於網路上散播對圖書館或館員不利之言論。

### (四)我行我素型

把圖書館當成自家客臥室，敷臉、橫臥沙發、玩線上遊戲等。

## 三、面對問題讀者處理方式

訂定危機處理守則，以同理心，按章處理。

### 貳、研習心得

讀者服務是一門很高的學問，讀者服務或讀者顧問服務約在 1920 年代開始發展，並受到美國公共圖書館的重視。費城公共圖書館對讀者服務所作的定義為「閱讀指導、選擇資料來滿足特定的興趣或需要，為既定目的，協助確認最佳資訊來源，指導利用圖書館或特定書籍，從館外機構或資訊來源尋找答案或提供轉介服務」。

讀者服務是指圖書館教導讀者使用圖書館資源與服務、或為讀者選擇適合的閱讀書籍，並解答讀者各種問題，包括閱覽服務、參考服務與推廣服務。因此讀者服務不僅是館員與讀者的互動，也包括圖書館辦理的活動、借還書的標示等事物與讀者間的互動。

擔任讀者服務的館員必須經常與讀者接觸，因此應具備豐富的知識與親和力、正確判斷力、善於觀察等特質。

## 「數位學習列車」課程心得報告

流通組 林靖文

指導單位：教育部

主辦單位：國家圖書館

研習時間：2013 年 11 月 20 日

研習地點：國立中興大學圖書館

### 壹、前言

為：(一)增進圖書館員對資訊資源認識及使用資訊資源之素養，提升館員

應用資訊資源及提供參考服務之技巧；(二)培育圖書館館員成爲推動知識服務及資訊素養之種子學員；(三)推廣國家圖書館豐富之資訊資源及服務，擴大服務範圍並延伸服務層面，提升各項服務及資源之使用率，因此國家圖書館在全台六處舉辦了六場「數位學習列車」的課程，由國家圖書館講師群主講。

## 貳、課程內容

課程內容爲國家圖書館的七大系統：一、臺灣博碩士論文知識加值系統。二、臺灣書目整合查詢系統。三、書目資訊服務系統。四、電子書刊送存閱覽服務系統。五、數位影音服務系統。六、古籍與特藏文獻數位典藏資源系統。七、國家圖書館遠距學園系統。

## 參、課程概述及心得

此七項系統內容介紹，包括了各系統的發展歷程、內容項、功能、特色、服務架構(目標、範圍、加值)、申請方式、以及使用方式。

### 一、臺灣博碩士論文知識加值系統

基於開放取閱(Open Access)的精神，落實爲民興利的理念，而開啓國家圖書館博碩士論文數位化典藏與資訊服務，自民國 59 年起編印「中華民國博碩士論文目錄」，於民國 99 年 6 月 10 日啓用第三代學位論文系統，正式更名為「臺灣博碩士論文知識加值系統」。收錄的年代，自民國 45 年至今，共收錄逾 79 萬筆。此一系統可提供合作學校免費使用之專屬博碩士論文系統服務，各學校可保有自校電子全文的自主權，可依不同需求匯出檔案，研究者可在系統上「查全」與「查準」，同時可支援各校的機構典藏及知識加值相關計劃。於民國 99 年國家圖書館更帶領全台學校進入國際化，正式成爲國際 NDLTD 組織會員，接軌國際，行銷臺灣，成爲僅次於 OCLC 的全球第二大學位論文書目貢獻會員。

### 二、臺灣書目整合查詢系統(SMRT)

此一系統整合了國家圖書館很多的資料庫，包含臺灣期刊論文索引、臺灣博碩士論文、數位影音資料、政府公報等等，涵蓋 50 多個資料庫的書目，超過 20 種資料類型。SMRT 資料處理有幾個特色：可匯入多種格式 metadata，包括國家圖書館 CMARC、MARC21、Excel、XML 等格式資料；可轉換儲存爲單一格式；可依據紀錄之詳簡給分級評分；可進行書目重複比對，依據分級評分值進行欄位融合。SMRT 除了檢索書目外，還可以做書目分析，有多種輸出資料格式，如 Excel、HTML、Text、DC、MARCXML、MACR21 等等，也有多種輸出內碼，如 UTF8、BIG5、CCCII、GB 等等。SMRT 主要的功能有：提

供查詢書目及檢視作者資料，提供多種查詢輔助，強化資料關連分析，多種使用者參與功能。SMRT 有五種查詢模式：簡易查詢，進階查詢，指令檢索，瀏覽查詢，關鍵詞瀏覽，以及建議詞彙表。

### 三、書目資訊服務系統

此系統是以 ISBN 暨 CIP 資料為基礎的新書資訊服務。申辦途徑有二：一為紙本表單申請，二為線上申辦。另外，電子書 ISBN 申辦有二種方式：一為先申請 ISBN 後送存，二為同時申請 ISBN 及送存。此系統另有加值書訊服務，例如：每日預告書訊服務、主題隨選(SOD)百科書目服務、臺灣期刊論文索引系統、以及電子書刊送存閱覽服務。

### 四、電子書刊送存閱覽服務系統(EPS)

此系統的功能及服務架構分四項：ISBN 申請、送存與典藏、編目、及閱覽服務。對出版社、讀者、圖書館三方都互利是這個系統的特色。對出版社而言，是一貫性作業流程，資訊完整透明；即時且完整查詢出版品送存狀態；書目資訊即時傳播，加速曝光，創造商機；同時有完善的數位著作權管理。對讀者而言，便利借閱模式，系統介面親和力高，同時提供便利的跨載具閱讀。對圖書館而言，落實了數位出版品法定送存，完整保存數位文化資產；促進出版業界、政府機關、大專校院合作，活絡了數位出版品。

### 五、數位影音服務系統 (DAVA)

歷史性的影音資料典藏是這個一系統的特色。其內容有 1920 至 1980 年代歷任總統及聞人演講錄音，例如蔣中正總統歷年講話錄音、各國元首政要來台實況演講等；有 1920 至 1980 年代的 78 轉、33 1/3 轉黑膠唱片，例如國父生平唯一的錄音唱片、京劇名伶梅蘭芳等早期錄音等。一般的民眾皆可使用，無需帳號密碼。系統的網站架構有七：推薦影片、主題影音館、特展館、最新上架、熱門點播、影片查詢、及網站連結。另外，為配合行動載具的普及化，滿足手持智慧型行動裝置的使用者能更方便瀏覽及閱聽各類數位影音資訊，於 2013 年元月起提供數位影音行動版網站服務(Mobile Web)及行動化應用服務軟體(Mobile App)。

### 六、古籍與特藏文獻數位典藏資源系統

國家圖書館珍藏的特藏資料，以宋、元、明、清善本及普通本線裝書為主，其中宋元本多屬珍籍，而明人文集尤為豐富，傲視羣雄。自 2001 年開始執行「國家圖書館古籍文獻典藏數位化計畫」，將國家圖書館館藏重要善本古籍以及金石拓片等珍貴館藏數位化，建置善本古籍 Metadata 書目資料庫、古

籍影像檢索系統，將館藏古籍相關書目以詮釋資料格式提供查詢，分別為：古籍文獻資訊網 (<http://rarebook.ncl.edu.tw>)，及古籍與特藏文獻資源系統 (<http://rbook2.ncl.edu.tw/>)。古籍與特藏文獻資源系統下又分為：古籍影像檢索資料庫、中文古籍書目資料庫、臺灣家譜聯合目錄資料庫、金石拓片資料庫。臺灣家譜聯合目錄資料庫又可與台灣記憶資料庫中的家譜一起使用。

七、國家圖書館遠距學園系統。

為培育全國圖書館員之專業知能及落實終身學習網路教育的理念，國家圖書館建置了國家圖書館遠距學園系統。課程項目包括了圖書資訊專業課程、圖書館利用課程、寰宇漢學講座資訊科技應用課程、國際新知交流、公務人員認證課程、大眾科學講座、以及行政管理課程等八大課程類型。

在 e 化的世代裡，真的是一機可知天下事，能熟練的使用這些系統，的確可以受益良多。比爾蓋茲在他的「指尖上的資訊」概念中提到：人可以坐在電腦前看到對他自己是重要的資訊，如果他需要更多的細節，只要再點一下滑鼠，螢幕上就會出現那些細節……與 90 年代相比……如今已讓我們擁有了不同凡響的存取資訊能力，然而現在我們幾乎把打開網頁，對任何主題連結到無窮無盡的資訊來源視為理所當然……大多數人都把「指尖上的資訊」當成是去了一趟圖書館的進化版。的確，由衷地感謝這些人、這些機構的研發和分享，讓我們在日常生活中的學習觸角無遠弗屆、永無止盡！

## 參加「2013 年電子資訊資源與學術聯盟國際研討會」心得

採編組 王曉萍

### 一、會議時間地點

全國學術電子資訊資源共享聯盟(CONCERT)成立至今已屆滿十五週年，今年定於 11 月 6 日至 7 日兩天，假台灣大學應用力學研究所國際會議廳舉辦研討會及年會，筆者參加第二天的研討會。

### 二、會議內容概要

本次研討會的主題訂為「海量資料：學術研究新境界(Big Data and Academic Research: A New Horizon)」，邀請國際知名與國內圖書資訊界專家學者及廠商就此一重要議題分享新知卓見。國內專家學者有：師範大學圖書館館長柯皓仁教授主講「鏈結開放資料在圖書館的應用」、飛資得資訊公司知識長溫達茂先生主講「社群網絡情境中的學研評鑑--淺析另類計量(Altnative Metrics)的意