

出國報告

(出國類別：其他--國際年會、參訪)

參加世界圖書館與資訊會議： 第 73 屆（2007 年）國際圖書館協會 聯盟(IFLA)年會暨參訪香港圖書館 報告

服務機關：國立臺中圖書館

出國人職稱：副研究員、輔導員

姓名：林美玲、林洵年

出國地區：南非、香港

出國期間：96.8.17~96.8.25

報告日期：96.11.25

行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：參加世界圖書館與資訊會議：第 73 屆（2007 年）國際圖書館協會聯盟（IFLA）年會暨參訪香港圖書館報告

頁數_23_ 含附件：否

出國計劃主辦機關/聯絡人/電話

國立臺中圖書館/陳鴻霞/04-22261105ext665

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話

林美玲/國立臺中圖書館/黎明分館/副研究員/04-22511722ext10

林洵年/國立臺中圖書館/參考課/輔導員/04-22261105ext765

出國類別：其他-國際年會、參訪

出國期間：96 年 8 月 17 日-96 年 8 月 25 日

出國地區：南非

報告日期：93 年 11 月 25 日

分類號/目：

關鍵詞：國際圖書館協會聯盟 世界圖書館與資訊會議 IFLA WLIC

摘要

第73屆IFLA年會於8月19日至23日在南非德班（Durban）舉行，本屆大會主題為「圖書館的未來-進步、發展、夥伴關係（Libraries for the future: progress, development and partnerships）」，呼應了南非廢除種族隔離政策以來，致力於文化建設之轉型與融合的歷程，也強調全球圖書資訊界應加強夥伴關係，為廣大的使用者開創嶄新的服務。本次年會共有118個國家、2,776人參加，80張海報參展、393篇論文發表，216場會議進行，主題涵蓋各類型圖書館之經營管理、智慧財產權、族譜與地方文獻、多元文化及多種語言服務、館員繼續教育、數位典藏、資訊素養與線上學習、館際合作與文獻傳遞、政府出版品等，包羅了圖書館專業領域所關注的課題，當然也適度的反應了非洲對文化資產保存及資訊自由等的重視。8月24日至25日於回程時，順道安排參訪香港公共及大學圖書館。

本次與會及參訪的心得有「積極參與國際活動，應是最直接及有效『行銷臺灣』的途徑」、「開幕式活潑又具地方特色，值得學習」、「聯合國發展全球合作機制的成果豐碩」、「南非正努力的彌補失去的學習機會，利用公共圖書館進行減少文盲運動」、「香港圖書館整體的服務水準值得參考學習」等；建議為：一、積極參與國際性會議或活動；二、鼓勵更多的人員參與；三、策劃主題參展發表；四、肯定圖書館存在的價值；五、購置豐富多元的數位典藏；六、提供完善的數位資源利用服務；七、鼓勵館員在職訓練；八、持續地方文獻數位化的工作；九、發展多元文化多重語言的服務；十、組織有效的數位服務團隊。

目 次

壹、目的	1
貳、過程	2
參、年會參訪紀要及心得報告	3
肆、建議	14
伍、會議及參訪照片	17

參加世界圖書館與資訊會議：第 73 屆（2007 年）國際圖書館協會 聯盟（IFLA）年會暨香港圖書館參訪報告

壹、 目的

國際圖書館協會聯盟（The International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA）是國際圖書館及資訊服務機構的領導團體。1927 年 IFLA 在蘇格蘭愛丁堡創立，初期是以國立圖書館、學術圖書館為主的小型協會，二次大戰後受聯合國教科文組織（UNESCO）資助，1971 年其總部正式設在荷蘭海牙的皇家圖書館內，為一獨立、非官方、非營利的國際組織。IFLA 成立的宗旨在於促進高標準的圖書館及資訊服務，宣揚對圖書館及資訊服務價值的廣泛理解，並代表全球各地會員的利益和共同關切的事務發聲。80 年來，除二次大戰期間（1940-1946），IFLA 每年於八月中、下旬輪流在世界不同的地點召開年會，為期約一週，提供來自不同文化背景的各國代表們相互交流的平台，透過研討、訓練、會議、展覽、參訪等方式共同探討圖書館及資訊服務界所關注的重要議題。

IFLA 擁有來自世界各地 154 個國家，1736 個會員，包含 164 個協會組織、1,113 個機構和 410 位個人及學生會員，會員類型包含國際性、全國性和區域性協會組織會員（International and National Association Members）、機構會員（Institutional Members、Institutional sub-units）、圖書館會員（One-Person Library Centers、School Libraries）及個人會員（Personal Affiliates and Students）等，可說是當今國際圖書館界最重要的一個組織，也是全球圖書館及資訊專業的代表。目前國內加入的團體有國家圖書館出版品國際交換處、國立臺灣師範大學圖書館、故宮博物院圖書文獻館、中華民國圖書館學會、立法院國會圖書館、臺北市立圖書館、世新大學資訊傳播學系等。

本館為中華民國圖書館學會會員，向來積極參與公共圖書館委員會會務，為公共圖書館事業發展而努力。今年亦派員參加在南非德班召開之第 73 屆年會，並於回程參訪香港公共及大學圖書館，期透過參加國際會議及參訪行程加強圖書館專業知識並增廣視野，蒐集相關資訊，了解公共圖書館其空間運用、文獻典藏管理、閱讀氛圍及公共圖書館之策略聯盟，做為本館營運及服務之參考。為了與國際接軌，增進與各國圖書館間的交流合作，掌握全球圖書館及資訊服務最新發展趨勢，積極參與世界級的 IFLA 年會等國際活動，應是最直接及有效的途徑之一，同時還可以順便「行銷臺灣」。

貳、過程

一、IFLA 年會

IFLA 依 68 屆理事會的決議，自柏林舉辦的 69 屆年會起，開始採用新標題：「世界圖書館及資訊大會 (World Library and Information Congress, WLIC)」做為年會名稱，以突顯出此全球性規模最大的專業會議之重要性，及對非圖書資訊專業及承辦會議所在地的影響力；藉著出現在宣傳品上的 WLIC 標語，也可讓一般民眾及媒體更了解 IFLA 的性質。

2007 年第 73 屆 IFLA 年會-世界圖書館及資訊會議 (World Library and Information Congress) 於 8 月 19 日-23 日在南非德班 (Durban) 舉行。本屆大會主題為「圖書館的未來-進步、發展、夥伴關係 (Libraries for the future: progress, development and partnerships)」，呼應了南非自 1984 年廢除種族隔離政策以來，致力於文化建設之轉型與融合的歷程，也強調在不同發展進程中，全球圖書資訊界應加強彼此的夥伴關係協力合作，為專業發展更為廣大的使用者開創嶄新的服務模式。

大會 8 月 19 日上午開幕，23 日下午閉幕，共進行 5 天。期間除白天的研討會議、產品展示、海報展覽之外，大會也精心安排了 3 場晚間文化交流活動。

二、香港圖書館參訪

8 月 24 日上午抵達香港，參訪香港城市大學圖書館，並順道至馬鞍山公共圖書館實地參觀；8 月 24 日參訪香港中央圖書館。

9 天 IFLA 年會與會及香港圖書館參訪行程表列如下：

期	行程內容
8/17(五)	啟程：從桃園中正國際機場搭機，在香港轉機赴南非約翰尼斯堡。
8/18(六)	抵達約翰尼斯堡，轉南非國內班機至德班。大會設有接機攤位安排接泊車至訂房之 Rodge Lodge 旅館；下午先到會場報到，領取資料袋、名牌，並認識會場周圍環境。
8/19(日)	參加大會開幕典禮。 會議場次 72-UNESCO 之「圖書館與知識社會」。
8/20(一)	會議場次 88-「新職業討論團體」之「未來發展中的新職業」。

	會議場次96-「文獻傳遞與資源共享」組之「利用科技改善館際互借資源共享服務」。 參加海灘晚會。
8/21(二)	會議場次111-「數位學習」組之「探索合作與品質」。 會議場次113-「國家圖書館」、「書目標準」核心計畫、「資訊技術」組之「國家圖書館和資訊探索策略」。 參觀主題海報展。 會議場次121-「圖書館對多種語言人口之服務」組、「兒童及青少年圖書館」之「圖書館對多種語言家庭之多種語言服務」。
8/22(三)	參加大會安排之彼德馬里茨堡圖書館之旅： 姆普馬蘭加公共圖書館 (Mpumalanga Public Library)、 姆辛杜西市立圖書館 (Msunduzi Municipal Library)。 參加文化晚宴。
8/23(四)	搭早班機飛往香港。
8/24(五)	抵達香港。 參訪香港城市大學圖書館、馬鞍山公共圖書館實地參觀。
8/25(六)	參訪香港中央圖書館。 搭機返台。

參、年會參訪紀要及心得報告

一、IFLA 年會開幕典禮

大會開幕在德班的國際會議中心(International Convention Centre, ICC) 的新舞台 (New Arena) 舉行，該會場於今年 4 月才正式啟用。大會於 5 年前即選定年會地點，由 IFLA 總部及主辦國之圖書館資訊學會 (Library and Information Association of South Africa, LIASA) 主辦，並委託國際級的 Concorde Services 專業單位承辦 2005-2009 的 WLIC，負責註冊、飯店住房、展覽策劃、會前會後觀光旅遊及社交活動 (如文化晚宴等)。

開幕典禮由南非家喻戶曉的「故事書媽媽 Mother of Books」Gcina Mhlophe

主持，Gcina 首先以她具戲劇性風格的口語表達方式熱情的讚美圖書、讚美閱讀、讚美圖書館，並安排南非不同種族的小朋友們，隨著 Gcina 每唸出一個參與國家的國名，即翻開大書當頁，典禮中歌舞表演與貴賓致詞交替進行，場面進行流暢活潑又兼具地方特色，令與會者印象深刻，值得我們學習。會中邀請 IFLA 現任主席 Alex Byrne、南非藝術與文化部部長 Z. Pallo Jordan 及 IFLA National Committee 主席 Ellen Tise（下任 IFLA 主席）等貴賓致詞歡迎。

IFLA 主席 Mr. Byrne 首先代表大會表示歡迎，更重新揭櫫「夥伴關係」的意旨，勉勵以合作為利基促進專業領域的發展並嘉惠整體大眾。Jordan 部長則表示南非政府了解圖書館在建構知識經濟、促進終身學習以及凝聚社會共識的重要性，也通過相關法案進一步保障人民獲取資訊的權利。最感人的莫過於法官 Albie Sachs 的演講，長久以來他為爭取南非的種族平等犧牲奉獻，其人權訴求和悲憫情懷令人由衷感佩；此時主持人 Gcina 說出這個世界因為有你這種人而更好來讚美他時，贏得了滿場的掌聲和歡呼。開幕典禮成功的展示了大會的能量與質量，激發了大家熱烈參與的情緒，也讓世人看到南非這彩虹國度的力與美。

IFLA 每年會選在不同的國家舉辦 WLIC，其中一個重要因素就是希望促進當地人們的參與。大會這方面的用心，在本次於南非舉行的 WLIC 果然收到具體成效。本次在德班的年會共有 1,606 個代表來自非洲大陸，而主辦國南非正是參加人數最多的國家，包括會議代表和參加大會其他活動者共達 1,212 位。

據統計本屆大會共有 118 個國家派員，2,776 人參加，其中有 431 人是第一次參加大會。人數分布國別以南非 1,212 人居首，美國 488 人次之，其後為英國 231 人、中國 122 人、蘇聯 97 人。

臺灣出席的代表共有 8 位：除本館代表 2 位，另有國家圖書館代表 1 位、資策會代表 1 位、故宮博物院代表 1 位、立法院國會圖書館代表 2 位，世新大學代表 1 位，及臺灣大學代表 1 位；連同與會家屬合計共 13 位（照片 1）。

這是本館繼去年首度參加於韓國首爾舉辦之 72 屆 IFLA 盛會後，第二次再派員參加大會。不同於去年韓國所展現的高科技數位動能，本屆主題強調多元文化多種語言的合作發展，資訊平等取得的權利；雖然重點不同，但從參與的熱烈情形、議事規劃、場地管理、硬體外觀、會議設備、展覽布置、文化交流等的呈現，再加上語言的優勢，南非無疑的是成功的主辦國家。我們遠道與會，視野大開，更驗證 IFLA 確實提供圖書館員一個難得機會去接觸全球的發展以及加強同行之間專業的能力。

二、專題會議及海報展覽（照片2-12）

本次大會議程共有 216 場會議，這些會議分別由不同的專業團體（Professional groups）擬定專題辦理，包括 8 部（Division）45 個小組（Section）6 個核心計畫（Core Activity）及討論團體（Discussion Group）。主題涵蓋層面十分寬廣，如：各類型圖書館之經營管理、智慧財產權及版權等法律問題、族譜與地方文獻、多元文化及多種語言服務、館員繼續教育、數位典藏、資訊素養與線上學習、館際合作與文獻傳遞、政府出版品 等等，幾乎包羅了圖書館專業之學科領域所關注的課題，當然也適度的反應了非洲大陸對文化資產保存及資訊自由等議題的重視。

值得一提的是國家圖書館的鄭寶梅編輯和資策會資訊市場情報中心的黃麗虹副主任去年經推薦加入 IFLA CPDWL（繼續教育發展與職場學習，Continuing Professional Development and Workplace Learning），成為該小組委員，她們也參加正式的委員會業務討論。世新大學的林志鳳主任，在「教育與訓練」專題會議中以「探討台灣、韓國及日本等東亞國家之圖書資訊科學的發展與挑戰」為題，代表臺灣發表其研究成果。另外，本次大會有 80 張主題海報參展，論文發表計 393 篇，其中多數以英文發表共 226 篇，法文 98 篇、西班牙文 35 篇，德文 17 篇，俄文 12 篇，中文 4 篇，阿拉伯文 1 篇。另有 15 個團體/個人新會員正式加入 IFLA。（詳細議程可進一步參閱 IFLA 網站：

<http://www.ifla.org/IV/ifla73/Programme2007.htm>）

海報展這次有臺大「數位典藏國家型科技計畫- 臺灣大學典藏數位化計畫」（Bringing Taiwan's Culture and Scientific Heritage On-line: The Digital Archives Project of National Taiwan University）及國家圖書館的國家型數位典藏計畫（National Digital Archives Plan of the National Central Library in Taiwan）2 項通過審查代表參展。今年的大獎最後由南斯拉夫的「A Streetcar named Book」獲得。

茲謹就期間所出席之場次，依發表順序摘述重點如下：

● 場次 72

主題：圖書館與知識社會（Libraries and Knowledge Societies）

主講：ABDUL WAHID KHAN, Assistant Director General, Information and Communication Division & ALEX BYRNE, IFLA President

Mr. KHAN 首先闡釋知識對經濟、社會、文化、政治的發展具有決定性的影響力。20 世紀初半畝田一整年的生產力只夠養活一個人，而同樣大小的土地現今只需一天半的勞力，就足可養活 10 個人。人類吸收知識，活用知識而產生力量，由農業社會、工業社會、進化到腦力優勢的知識社會。在 UNESCO 的理念架

構下知識社會包含創造、保存、傳播、利用四大範疇，透過多元分享滿足人們資訊的需求與權力，縮減數位落差形成的弱勢現象。

UNESCO 自創始即體認圖書館在保存人類文明、促進彼此了解與知識成長上的功能。除重視圖書館提供資訊的可及性、資訊素養、文化多元性的服務角色，無論在 WSIS 世界資訊高峰會、或與 IFLA 組織，就數位圖書館、標準規範、專業交流、研究獎助、文化資產保存等項目，都有指標性的合作發展，如全球記憶網（Memory of the World Programme）保存數位遺產憲章（Charter on the preservation of the digital heritage）等等豐碩的成果。總之，發展全球合作機制是聯合國千禧年的目標之一，以人權為基礎，文化多樣性發展更是 UNESCO 一貫的主張。

大會主席 Mr. Byrne 也說明圖書館在資訊時代中提供資訊服務的角色地位，並指出人類知識的存取從新科技發展中受益良多。他進一步說明，在 2005 年於突尼斯舉辦的資訊社會世界高峰會（World Summit on the Information Society, WSIS）中，與會者意識到資訊存取是影響資訊社會的關鍵因素，在消除資訊貧乏形成的邊緣現象上，圖書館扮有關鍵性的角色，也應該多層面參與社會發展，讓社會聽得到圖書館的聲音。

● 場次 88

主題：「新職業討論團體」之「未來發展中的新職業」

一早 300 多位代表邊享用咖啡糕點，邊加入 New Professional 的討論會。來晚的還找不到位置，只能席地而坐。

會議由新當選的 IFLA 主席 Ellen Tice 開場歡迎。伊利諾多明尼加大學的 Tracie 首先談到職業中缺乏種族多樣性的問題，並指出許多資訊工作者離開該行業後於職場生涯所遭遇的問題。她敦促代表們重新思考他們的圖書館工作，並積極走入社區。

接著來自普里托利亞大學的 Ujalau 以發展領導才能為題，指出領導不限於職位高低，要在圖書資訊領域成為一個好的領導者需具備正面態度、熱情與目標、自我認知、職業發展機會等多重條件，最後她語重心長的以「管理者控制 Managers control；領導者解放 leaders liberate」作結語；而現場的與會者也有人回應「Managers do things right, Leaders do right things」，聽來也滿有道理。

第三位是來自荷蘭 EBLIDA 歐洲圖書資訊局 & 文獻協會的 Andrew 登場，他由參與 IFLA 工作的感想談起，同時指出在個人職業發展中建立人際網路的重要性，並告訴大家 IFLA 需要、也歡迎大家加入這個組織。

來自芝加哥都市圖書館理事會的 Verona 以她參與「告知全世界」(Inform the

World)) 專案的經驗，見證職業交換的價值與意義。她談到在別的組織中工作所得到的實務的、專業上的、以及回收的利益等，並為此討論會畫下圓滿句點。

這個 New Professional 討論群成立於 2004 年，為的是在 IFLA 內聽到新職業者的聲音，以協助他們進一步參與組織。現場氣氛熱鬧有趣，回應者眾。

● 場次 96-1

主題：「文獻傳遞與資源共享」組之「利用科技改善館際互借與資源共享服務」

1. 南非的代表以「Lifting the curtain on unfilled Interlibrary Loan Requests」為題，探討南非 Gaelic 圖書館聯盟館際互借的達成率。研究成果顯示影響館際互借的成效因素在於工作的品質、申請案件的數量、服務單位的效率及服務人員的能力和經驗。

2. 「INIST 開創新的安全電子傳遞服務(The new secure electronic delivery service of INIST)」；來自法國的科學技術資料中心(INIST)的 Ms. Gillet 說明該機構 INIST 的任務為收集、分析、傳播人文社會及科技研究的成果，並致力於透過網際網路提供全方位的科技資訊服務。

INIST 是法國科技文獻傳遞的領先者，2006 年供應了近 40 萬件，2007 年重整生產線，改善連線服務，力圖拓展全球資源分享的市場。INIST 並已簽定 2 種協議 2000 筆資料，推出有數位版權管理機制的安全傳遞服務：1. 依閱覽付費方式：可直接由出版商的資料庫傳送；2. 隨選掃描：選自 INIST 機構 197,00 種紙本期刊典藏。

3. 加拿大的 Ms. Ophelia Cheung 發表「完美的搭檔：科技和資源共享的結合(The Perfect Match: Convergence of Technology and Resource sharing)」。主要敘述 2003 年中起，安大略大學圖書館委員會的 19 所大學圖書館採用集中式的 OCLA PICA's VDX 軟體，可讓讀者同時檢索全世界的目錄，送出申請、查尋進度，並且很快的收到資料。有些圖書館已由館員中介改為由讀者直接申請自動傳達方式。

4. 來自美國波士頓 Simmons College 圖書資訊研究所的 Ms. C.C. Chen 發表的「運用尖端科技創新全球性資源共享：以全球記憶網和世界遺產為例(Using cutting-edge technology for innovative global resource sharing: the cases of Global Memory Net and world heritage)」。

超越一般所談利用科技改善館際互借服務，Ms. Chen 以她參與的國際性大計畫如「全球記憶網 Global Memory Net」及虛擬的「美國世界遺產數位中心 US World Heritage Digital Center」計畫，說明示範尖端科技的運用加強了圖書館、博物館、檔案館等的功能，並因此發展出以前無法提供的全球資源分享服務，

如即時多媒體和多語言資源，即時連結世界上可用的資源如印刷或數位的、書目或網路的，即時取得電子全文，即時拉進放大影像 等。總之，善用科技可以把傳統圖書館資源共享的範疇放大至全球一起分享的格局。

● 場次 96-2

接續上一場探討館際互借的的專題：「Using technology to improve interlending and resource sharing services」

1.來自巴黎的 Mr.Gima 和美國俄亥俄州的 Mr. Smith 分享由分布全球各地採美國學制英語教學的大學聯盟 AMICAL 和 OCLC 合作，使用 RESPOND (Resource Sharing Project for Network Discovery) 後，得以有效掌握各校資訊館藏現況加速互借服務的經驗。

2.來自堪薩斯大學的Mr.Zou和Ms. Dong共同發表「探索中國圖書館資源共享的新模式(In Search of a New Model: Library Resource Sharing in China - A Comparative Study)」，內容主要回顧中國資源共享(LRS)的架構，並從比較的觀點審視1990年以來中國LRS發展的情形，研究結果同時強調建立全國數位圖書館系統有其迫切性，以取得競爭力優勢，並支援中國快速的社會及經濟成長。

3.伊利諾大學的兩位代表也發表了：「A LIAS:A Full-Service Interlending Aid Connecting Users with Non-English Resources 」；管理比較不普遍的語言的資料對很多圖書館來說都是一種挑戰。當讀者想以館合方式索借資料時問題更是嚴重。困難常出在人力短缺、語言障礙、資料錯置、引文有誤，分編及音譯的不當等等。伊利諾大學香檳校區擁有該區最豐富的外語典藏，是當地民眾尋求館合的主要館別。有鑒於此，該校在全球研究中心專案協助下成立了斯拉夫語諮詢服務，並將繼續擴展至其他語言項目，如土耳其語等。

4.美國的Mr. D. Iddings則主張當讀者需要資訊時，無論讀者身在何處，都應該以讀者要求的方式把資訊傳送到讀者手中。

● 場次 111

主題：「數位學習」組之「數位學習-協同運作與品質訴求(E-learning - in search of collaboration and quality)」

1.來自義大利的 Ms. Fontanin 以「Applying Moodle to continuing professional development. "Old" contents in a new container?」介紹 Padua 大學在挑選 Moodle 軟體製作圖書館員在職訓練線上英語課程的過程。課程主要目的在提升館員英語寫作能力，和促進國際參與。經使用結果令人滿意，不僅英語程度進步，彼此間協同運作的更好，工作也更有效率。

2. 來自美國 Ohio 的 Ms. Mason 發表「合作與支持：數位學習的兩大成功要素(Collaboration and Support: Two Key Ingredients to E-Learning Implementation)」，論文指出圖書館員利用數位學習課程作為在職進修的需求日益增多。線上學習的趨勢，給圖書館帶來合作的機會，也給利用它達成進修要求的個人帶來更多的好處。然隨之亦帶來新的挑戰，如課程的合作、學習新技術、協助新手的適應等。在過程中藉由彼此的合作，方得改進品質同時降低成本，克服困難，達成有效的數位學習。

3. Syracuse 大學 Ms. Brown 主講「WISE Libraries: Building the Online Course of the Future」，「WISE」Web-based Information Science Education (WISE) 是具開創性的線上教學課程，透過 WISE，13 所分布在美國、加拿大、紐西蘭第一流的圖書資訊學的大學，共同把教育機會擴展至全球的學生。2006 年 WISE 聯盟的獲得 Institute of Museum and Library Services (MLS) 經費，分 3 年發展 WISE 及計畫，支援會員學校及圖書館專業團體的合作，增加課程的廣度與深度。

4. 南非代表 Ms. Agyei 發表「From libraries to e-learning centres: a South African library experience」，普里多利亞的 Tshwane 大學圖書館是南非高等教育體系中，少數幸運擁有完善的資訊設備和成熟的資訊部門的圖書館之一，校內 9 個學習中心都設有 ERC 電子資源中心，其中 4 處附有 I-Center 網路區。圖書資訊部門和學校單位合作密切，參與多項教學研究計畫，共同促進學校的發展。本篇主要分享 TUT LIS 提供線上學習的經驗。

● 場次 113

主題：「國家圖書館」、「書目標準」核心計畫、「資訊技術」組合作之「國家圖書館和資訊檢索策略：地方、國家、全球(National Libraries with ICABS and Information Technology)」，本場次共有來自英國、澳洲、德國國家圖書館代表，介紹各館的工作策略。

1. 大英圖書館 Ms. Brazier 主講：「Resource Discovery at the British Library: New Strategic Directions」。她表示提供更好的資源探索服務，本就是圖書館界多年來不斷在精益求精的老課題，然而新的是我們工作環境的改變。急速的變化腳步，創新的網路服務，形成讀者期待彈指間即能得到所有想要的資訊等，是這些帶給我們無比的挑戰。為提供讀者所想要的，該館也重新檢視現有的資源探索方式是否符合讀者需求，並加入更多數位服務及館際間的合作；她表示重要的是圖書館要先決定可以提供何種獨特的、加值的服務。

2. 澳洲國家圖書館的 Mr. Gatenby 也以「Rapid and easy access: finding and getting resources in Australian libraries and cultural institutions」為題說明其完整資源探索服務策略將涵蓋地方性、全國性、國際性的範圍。

3.德國國家圖書館的 Ms.Niggemann 以「The European Digital Library-a resource discovery strategy for libraries, museums and archives」為題談論歐洲數位圖書館的內涵及現階段的成果。

4. 引人注意的是來自德國柏林的一位青年代表 Mr.Danowski , 以「Libraries 2.0 and user-generated content : what can the users do for us ? 」為題, 強調在 Web2.0 的時代, 圖書館應提供開放分享的介面, 歡迎讀者大眾加入, 共同建置更豐富的資源。

● 場次 121

主題:「多元文化人口之圖書館服務」組、「兒童和青少年圖書館」組之「對多種語言家庭之多種語言圖書館服務 (Multilingual Library Services to Multilingual Families)」

1. 南非的 Ms. Heugh 主講「認知發展和成功學習的閱讀方式 : 母語的重要性」, 主張多用母語閱讀有益於孩子未來的學習生涯。

2.挪威的 N. Stenbro 和 K.L.Nielsen 共同發表「母語圖書讓孩子成為快樂兒童 : 雙語家庭圖書服務計畫 Babel Children (Loads of books in the mother tongue make the child a happy one! Babel Children – a library project on books and services to dual language families) 」。Babel Children 為多重語言圖書館 (Multilingual Library) 和國家多元文化教育中心 (National Centre for Multicultural Education) 合作之計畫。發表人分享執行計畫的內容和過程, 特別指出挪威人及使用不同母語兒童之閱讀及語言問題; 並表示該計畫提供她們機會觀察連結至學校、學齡前學校、圖書館有關閱讀表現及語言刺激等計畫的進展, 以挪威語或兒童其他種母語。執行經驗顯示將進一步重點規劃兒童發展方面的新服務。

3.南非的 Ms. Mdluli 以「Rendering a children ' s library services in a multicultural- multilingual community」分享她在一個多元文化、多種語言的社區提供兒童圖書館服務的經驗。

4. 最後一位是日本圖書館學會的 K. Yoda 發表「促進日本圖書館多重語言服務 Facilitating Multilingual Library Services in Japan」。在多重語言服務方面, 日本起步較晚, 直到 2003 年仍有 18% 的公共圖書館未典藏任何兒童外文圖書。1986 年 IFLA 大會後, 多重語言服務開始起動, 但仍未形成風氣。日本國家圖書館之國際兒童文獻館 (The International Library of Children ' s Literature ILCL) 典藏有許多兒童讀物和參考資料, 並舉辦許多展覽、研討會

等相關活動。該館提供學校圖書館、公共圖書館、志工團體很多協助，但仍有很多人不知道這方面的服務。

K. Yoda 列舉了其他館的外語服務和相關典藏的現況，他建議多利用已有日文譯本的外語原文兒童書推展服務，幫助日本多認識外國的文化，也增進彼此的了解。他認為外籍人口將持續增多，公共圖書館應扮演主要角色，彼此連結，加強日本圖書館的多種語言服務。

三、圖書館參訪

大會前後及開會期間提供有多種參訪活動，亦規劃自費行程讓會員和親友選擇參加，如市區觀光、祖魯文化之旅，野生動物園探索 等，對於來自世界各地的圖書館員及其家眷，強而有力的行銷南非特色及觀光潛力，誠如其藝術與文化部部长致歡迎詞時所言，此次年會可讓南非的政府、貿易和工業部門體會圖書館在經濟發展與財富增長的過程中具重要地位。

圖書館參訪活動是大會安排的行程，日期在 8 月 22 日及 23 日兩天，總共有公共圖書館、學校圖書館、學術研究及專門圖書館 5 組 17 個圖書館供代表們報名參加。本館為公共圖書館，因此選擇參加公共圖書館的行程。在離開南非的前一天，我們把握機會走出會場，進入當地真實的圖書館場景。

（一） 彼德馬里茨堡圖書館之旅（Pietermaritzburg Library Tour）

這一天的行程規劃參觀姆普馬蘭加公共圖書館（Mpumalanga Public Library）、姆辛杜西市立圖書館（Msunduzi Municipal Library）。

位於山區的姆普馬蘭加公共圖書館類似國內鄉鎮圖書館，服務範圍含當地 27 所小學、9 所中學，是當地居民獲取資訊的據點。當地民眾淳樸而好客，剛下車大小朋友就開始載歌載舞，熱情的引領訪客入場。空地裡擺上座椅，還安排了西式風格的合唱團表演歌曲，露天下優美的清唱聲宛如天籟，著實令人感動。

木板平房館舍，色彩明亮鮮豔，一進門發現竟設有 3M 磁條感應安全門，可見管理已頗現代化，內有視聽閱聽空間，閱報區、網路檢索區、愛滋病防治宣導區、就業資訊宣傳品區、青少年及兒童讀物區、參考書區等功能相當完善。最特殊的是圖書館還協助支援社區蔬菜栽種工作，館舍後就是一片綠油油的菜圃，欣欣向榮，這也是圖書館做為民眾生活與學習中心的最佳實例（照片 13-16）。

接著我們繼續上路往姆辛杜西市立圖書館（Msunduzi Municipal Library）（即姆辛杜西法定寄存圖書館 Legal Deposit Library of Msunduzi）。該館位在 Kwa-Zulu Natal 省會的彼德馬里茨堡，是頗具規模和歷史的市立公共圖書館，

首建於 1916 年，典藏有英國殖民時期 Colony of Natal 的初版舊報紙，最早的可追溯至 155 年前，相當珍貴。

車子行近圖書館，目光首先被二樓整幅牆面上 Bessie Head 的句子--
” Look! Don ’ t you see ? ” “ We are the people who have the right to build a new world! ” 吸引，女作家黑白混血所經歷的悲劇命運衝突故事，提醒民眾種族和諧的重要性，也突顯了圖書館一直忠實的默默的保留了這塊土地的記憶-美好的，或者悲情的。

整面弧形玻璃磚牆的 2 層樓兒童圖書部門，賞心悅目，是本次參觀的重點之一。該部門由省會及卡內基基金會共同贊助（R16.4Million）於 2005 年增建完成，附屬於原圖書館。新的建築物，採光充足，設計美觀而現代化，風格不同卻巧妙的與原來周圍的環境融合，內部有最新的視聽設備和豐富典藏，還提供民眾充足的親子活動空間、自修座位、上網設施、推廣節目，該館被公認是當地未來規劃兒童圖書館時觀摩學習的好榜樣。

在這還驚喜見到設於一隅的 American Corner，提供書籍、期刊、錄影帶、留學等資料給有興趣了解美國文化的大眾使用；在樓下另有一設備先進階梯式座位的演講廳，可進行相關推廣活動。該廳也受卡內基基金會贊助，可容納約 100 多人，因場地會議設施完善頗受歡迎，圖書館也酌收租金，接受民眾自辦活動預約使用。

圖書館位在交通方便的市中心，前面一邊靠市場，後面一邊隔著優美的水塘、庭園和藝術博物館相鄰，維多利亞風格的博物館據說是非洲現存屬一屬二的紅磚建築，再走下去就是當地的購物區，人行道上還有甘地的塑像，讓人不禁遙想當年他初次踏上非洲大陸時所受到的種族不平等待遇。南非人正努力的在彌補過去失去的學習機會，利用公共圖書館進行減少文盲運動，以此拉近文化、教育、經濟等差距，他們沒有忘記過去，只是誠實的面對歷史，共同走向更寬廣的未來（照片 17- 20）。

（二）香港圖書館參訪

1. 城市大學邵逸夫圖書館（照片 21-24）

城市大學名符其實就座落在城市鬧區中，經過熙來攘往的商店街，走出地鐵站，大學就正在眼前。為了避免雨天行路不便，沿路還搭有玻璃罩幕直達校門口，真是設想週到。

由於久仰城市大學近年來在圖書館經營上有頗多值得學習之處，所以出國前就特別和現任景祥祐館長（原逢甲大學圖書館館長）約定拜訪時間，也十分感

謝景館長和杜副館長的親自導覽和解說，讓我們獲益甚多。茲簡述如下：

一、圖書徵集方面：在數位典藏方面景館長有其獨特的眼光，他首先指出現階段數位典藏似乎都偏重在把舊有館藏數位化方面，其實積極有效的引進最新的數位出版品對大學圖書館更具重要性。景館長以其經濟學背景，特別分析了每本實體書和電子書的典藏成本，結果發現電子書在空間、人力、購買成本等要項都明顯佔有優勢，而且出版時效、及使用效益也不是傳統紙本書可比的。他舉了 2005 年台港兩地 48 家圖書館組成的「高校超級電子圖書聯盟」為例證，鼓勵合作建置數位典藏分享資源，打破廠商賣方的絕對優勢，為合作典藏建立可行的營運模式。該校目前電子圖書和紙本書籍比例是 1：9，5 年後預計達到 1：1 的目標；據 2005 年統計電子資源支出已佔相關經費之 66%。

二、空間改造方面：香港城市大學紙本館藏已達 110 萬冊，其單層面積廣達 13,230 平方公尺，高居世界第三名，然因原來空間規劃過於分散，依功能分割成 16 個不同區塊，以致給予使用者空間細小的錯覺。今年在 Times Higher Education Supplement 公布的全球大學排行中城市大學躍升至 154 位，校方也積極尋求空間的改善。繼 2005 年完成資訊坊 Information Lab. 配置大量電腦以方便讀者使用電子資源；2006 年香港的大學教育資助委員會再撥款 1500 萬港元，可望在 2009 年完成「學習共享空間」計畫，並往下擴建圖書館 6195 平方公尺的面積。「學習共享空間」除了圖書館及科技資訊的服務，服務層面還包括各項有助於全校師生學習的服務。其設施位置將配合校園分布於校內不同的區域，提供多元、開放、自由的環境以協助群體學習、協同合作及開展創新。

城市大學充滿企業精神的經營風格，令人耳目一新。我們也期待透過彼此觀摩學習，持續提供讀者更有效益的資訊服務。

2. 馬鞍山公共圖書館

離開城市大學後，把握天黑前時間，再搭地鐵轉往馬鞍山公共圖書館實地參觀。馬鞍山公共圖書館屬香港公共圖書館系統中的分區圖書館，可供 20 萬名市民使用，平均面積達 2,200 平方公尺。該館於 2005 年 4 月與相鄰的體育館同時正式啟用。圖書館是二層樓的獨立圓柱形建築，館藏中英文書籍超過十五萬冊，基本設施包括成人借閱圖書館、兒童圖書館、參考圖書部、報刊閱讀室、推廣活動室和學生自修室，更設有多媒體圖書館和電腦資訊中心；也貼心的為讀者設計休閒的咖啡角落。

圖書館規劃許多電腦入門學習課程、親子閱讀推廣活動，立式的電腦台，供讀者快速接收電子郵件等，線上目錄檢索電腦還備有手寫板，方便不慣鍵盤輸入的讀者查詢館藏，大門口也有還書箱供休館後歸還書籍；整體看來相當平實而

用心，讀者進出館內都保持安靜，這點很值得大家學習。

3. 香港中央圖書館（照片25-28，由香港中央圖書館提供）

香港公共圖書館目前共有66個分館及10間流動圖書館，總館藏逾千萬冊，服務點平均分佈於香港境內每個區域，並且經由圖書館自動化系統連接起來，為所有讀者提供簡便快捷的多元化公共圖書館服務。

香港中央圖書館是近年著名的大型公共圖書館新建築。該館於2001年5月啟用，樓高12層，佔地9,400平方公尺，總樓板面積約33,800平方公尺，是香港最大的公共圖書館，也是公共圖書館系統的中樞及資訊中心。

香港中央圖書館每樓層依主題或對象設置專區，由下而上分別為：1樓：展覽館、演講廳、活動室、讀者服務簡介廳；2樓：流通櫃台、參考諮詢、禮品商店、咖啡廳；3樓：兒童圖書館、玩具圖書館；4樓：成人借閱圖書館；5樓：逾期報刊閱覽室（Back issues）；6樓：最新報刊閱覽室；7樓：青少年圖書館、視聽資料圖書館；8樓：中央書庫（閉架式）展覽廊；9-10樓：中央參考圖書館；11樓：藝術資源中心、香港中央圖書館辦事處。功能相當完備，空間動線流暢，讀者使用方便，值得效法，茲略舉幾點：

- 一、視聽資料圖書館的6種語言的語言學習室，讀者可按自己的需求和進度自學各種語言，資料豐富而使用方便。
- 二、玩具圖書館有逾千件啟發智能的玩具，供親子預約輪流在內使用。
- 三、兒童圖書館還挑選了多種益智遊戲軟體，小朋友排隊登記就可以在兒童多媒體資料室盡情的玩電腦遊戲。
- 四、最新報刊閱覽室收集了許多旅遊地圖，捲筒、地圖集、單張或摺疊的都陳列標示清楚，也留有空間方便讀者展開地圖閱覽。

香港的圖書館入口處都設有安全人員，館內不能照相，不知是安全維護需要，還是當地慣有的措施，但在參訪行程中確實感到圖書館裡的秩序特別好。從行前電子信接洽開始至實地參訪，深感其圖書館整體的服務水準確實值得我方參考學習。讀者使用的空間相當充裕，座位常面臨窗戶，視野十分寬闊。然館舍空間固然影響服務的成效，但重要的還是須主動用心，落實以讀者為中心的服務。

肆、建議

- 一、積極參與各項國際性會議或活動：除了國人熟悉的 IFLA、ALA 等，建議每年派員參加各項國際性、區域性的會議、或數位圖書典藏相關活動，除了增長見聞、促進交流外，也可以實地觀摩大會進行的方式，吸收他人的長處，做為日後國內舉辦會議及活動的參考。

- 二、鼓勵更多的人員共同參加：由機關補助派員參加國際性會議的名額相當有限，若能以自費公假的方式、或擴大國民旅遊補助的範圍，當可以讓更多的人員有海外學習觀摩、開拓國際視野的機會。
- 三、策劃主題參展發表：參加國際性會議的功能之一在於促進雙向交流，若參與的國家能在會程中的論文發表、主題海報、攤位展示、委員會務等方面有所貢獻，當更能獲得他國的重視，並有助於打開我國能見度。國內近年公共圖書館已有很多值得和國外分享的實務經驗，去年我國關懷遊民的措施海報榮獲首獎就是最好的例子，建議有計畫的策訂主題，把握機會報名參加海報展，並於前一年即開始積極準備，若行有餘力更可集合台灣與會代表共同設立攤位行銷台灣，這種共同發表報告或展覽海報，或攤位方式參展的積極參與方式，將可讓更多的人看到我們努力的成果。
- 四、肯定圖書館存在的價值：在社會整體發展中，資訊取得與否將形成正負兩極發展結果。在一般觀念中圖書館只用於文化、教育方面，其實圖書館可以提供各類圖書資訊資源，多方面支援國家社會的策略發展；而其資訊服務的功能，只會隨著民眾尋求資訊的需求增多而益形重要。此時或有人會誤以為在網路上就可找到所有想要的資料，殊不知，連結使用者和線上資源的通常就是圖書館。
- 五、購置豐富多元的數位典藏：雖然數位出版品目前還無法取代紙本，但就發展趨勢而言，數位出版品早已是年輕一代或學術研究者首選的資源，也是一般大眾尋求資訊的重點。本館正在進行國家級數位圖書館的大工程，數位典藏的質與量都必須全面積極拓展；在經費成本考量下，如何和出版單位良性互動，與其他圖書館建立夥伴關係，以策略聯盟的方式訂定採購規範是可以參考的方向。在引進數位出版資源的早期階段，需要各方的協力合作，特別是有賴上級機關的鼎力支持與指導，方得以落實合作典藏資源共享的理想。
- 六、提供完善的數位資源利用服務：除了建置數位典藏，有效的管理與傳播知識才能發揮圖書館的功能；圖書館要提供的數位服務基本上應包含：1. 足夠的電腦軟硬體設備（含桌椅、網路連線、頻寬、列印機等）；2. 相關資源的利用教育課程；3. 供檢索各項資源的整合查詢介面；4. 豐富的線上學習課程；5. 便捷的館際合作文獻傳遞（含電子全文）；6. 使用計費機制等配套來幫助讀者有效的使用各種電子資源。數位服務隨著科技的進展，服務方式及內容都必需持續改善，尋求創新與突破的可能性。
- 七、鼓勵館員在職訓練：資訊時代資訊高速成長，科技不斷翻新，以提供資訊為

主的圖書館員面臨前所未有的挑戰，唯恐趕不上資訊發展的腳步。透過實體或線上課程、會議研討、學位進修等都是可行的方式，若能進一步定期與國外圖書館作類似交換學生的交流學習計畫，也是可以推行的方式。

八、持續地方文獻數位化的工作：本次大會有不少場次探討多元文化、田野調查的主題，也呈現了可觀的數位典藏。台灣十多年來也相當重視文化資產保存的議題，各地在數位典藏方面頗有建樹，如本館的舊版報紙資訊網、日文舊籍數位典藏、臺灣地區古文書資訊網、地方文獻資料庫 等都是具體的成果，故宮、國圖、國科會、台大 各學術單位也陸續有傲人的成果。藉科技與知識的結合，這些以多媒體數位化方式保存的資料似乎讓「沉寂的記憶」重新展現生命，並透過網路與全球分享。收集地方文獻是在地單位責無旁貸的使命，我們期待以文化成果進一步加強國際間的交流與合作。

九、發展多元文化多重語言的服務：由於新移民日增，在實務上圖書館應該要提供多種語言服務，而這方面的典藏、人力問題目前都還有很多努力的空間。在全球化競爭平台上，英法德西中阿等常用的國際會議語言外，我們也應加強多語言學習資源的收集，並結合語言學習活動推廣閱讀風氣，提升語文溝通能力，增進多元文化的認識與了解。

十、組織有效的數位服務團隊：本館之新館以數位圖書館為名，強調數位資源服務，規劃多元文化及專題服務空間，恐需要更多專業人力，期望在新的組織架構下有機會增加更多不同學科背景的人力，以提供專業的數位服務。

最後謹以卡內基基金會主席（President of the Carnegie Corporation, Vartan Gregorian）引述的一句話：「No city has risen to greatness without a corresponding great library 」，期盼這個世界因為有圖書館而更好，並與關心文化建設發展的朋友共勉之。

伍、會議及參訪照片



照片 1：來自臺灣的圖書館人員及家眷



照片 2：臺灣地區代表與 IFLA 主席 (Alex Byrne) 合影



照片 3：童話書媽媽與她的開幕式小夥伴



照片 4：聯合國科教文組織代表於「圖書館與知識社會」發表報告



照片 5：主講者與主持人留影



照片 6：世新大學資訊傳播學系林志鳳主任為「Education and Training」系列會議主講者之一，替臺灣發聲



照片 7：研討會主講者以精彩 PP 呈現



照片 8：主講者穿著服飾呈現民族特色



照片 9：臺大圖書資訊學系陳雪華教授
於海報會場向參觀的來賓介紹



照片 10：國家圖書館參展之海報



照片 11：展覽會場之一：OCLC 公司



照片 12：展覽會場之二：生產書籍
自動傳輸系統的公司



照片 13：Mpumalanga 公共圖書館



照片 14：社區型圖書館，開闢後院
供農民種植蔬菜



照片 15：入門處即有 AIDS 的警示文宣



照片 16：提供就業資訊



照片 17：彼得馬里次堡 Msunduzi 市立圖書館擴建的 2 層樓兒童圖書室



照片 18：明亮寬敞的兒童室



照片 19：與本館一樣，也有美國資料中心



照片 20：收藏有納塔爾殖民地報紙的第一個版本（可追溯到 155 年前）



照片 21：香港城市大學圖書館讀者服務櫃台



照片 22：閱覽空間寬敞



照片 23：自助借書處



照片 24：具有百多台電腦之資訊坊



照片 25：香港中央圖書館



照片 26：一樓借還書處的書籍自動輸送系統



照片：27 位於八樓及九樓的參考圖書館



照片 28：六樓語言學習室