

美國資料中心之參考諮詢與推廣服務

American Resources Center Reference and Outreach Services

王珮琪
Pei-chi Wang

美國資料中心
American Resources Center

【摘要 Abstract】

美國資料中心前身為美國新聞處圖書館。中美斷交後，更名為美國文化中心圖書館。為因應科技與電子媒體的迅速發展，又於一九九五年更名為美國資料中心。本文主要在美國資料中心的參考諮詢服務與推廣服務、人員訓練以及未來展望，提出概括性的介紹。

The American Resource Center is transformed from the former Library of the United States Information Service which was renamed as the library of the American Culture Center after the Sino-American diplomatic was cut off. But to cope with the rapid development of technology and electronic media, the American Resource Center was activated in 1995. The article aims to present a general introduction of the reference retrieval and promotion service, librarians training and the future prospect of the American Resource Center in Taiwan.

關鍵詞 Keyword

美國資料中心 參考服務 推廣服務

American Resource Center, Reference service, Promotion service



壹、前言

美國資料中心前身爲美國新聞處圖書館。於中美斷交後，更名為美國文化中心圖書館。爲因應科技與電子媒體的迅速發展，又於一九九五年更名為美國資料中心，期能結合新科技，提供讀者更廣泛與更便利的服務。

美國資料中心以開架式陳列介紹美國政治、經濟、社會文化等的各項資料，提供青年學生及一般民眾參考使用。

(一)館藏方面

- 1.書籍：約9,000餘冊，以介紹美國政治、經濟、社會、教育、文化、藝術、以及國際關係爲主；其中有5,300冊可供外借。因本中心以參考服務爲重心，館藏發展與書籍更新也是以參考書爲優先考慮。
- 2.錄影帶：約400卷，部份可外借。
- 3.期刊與報紙：近200種美國出版的期刊和四種美國報紙，供讀者閱覽。
- 4.光碟資料庫：十餘種光碟資料庫，其中包括紐約時報，U. S. Code Annotated，UMI Proquest全文影像光碟資料庫等。UMI Proquest全文影像光碟資料庫提供950種以上期刊文章的索引摘要，其中250多種期刊有全文影像。
- 5.微縮片：微縮片包括了紐約時報（1930-），部份過期期刊以及美國法規（U. S. Statutes at Large, 1789-）。爲了便於讀者檢索，如有光碟則以光碟取代微縮影片。
- 6.小冊子與美國政府出版品：如美國國會聽證會資料（hearings）、政府年度報告等。

(二)服務項目

- 1.參考諮詢服務：由本中心參考服務館員協

助尋找資料，並提供閱覽指導。如有參考問題，可以口頭、電話、通信或電傳等方式查詢資料。

- 2.借閱服務：館藏中部份書籍與錄影帶可供外借，讀者可憑閱覽證辦理資料外借。
- 3.視聽服務：本中心約有400卷錄影帶，可供讀者自行在中心內選擇觀賞。
- 4.網際網路檢索：讀者可使用本中心的終端機，利用網際網路檢索資料。
- 5.推廣服務：包括美國資料中心全球資訊網；及自動傳真回覆系統等。

本文主要在對於美國資料中心的參考諮詢服務，與推廣服務提出概括性的介紹。

貳、參考諮詢與推廣服務

一、參考諮詢服務

參考諮詢服務爲本中心服務的重心。讀者可以口頭、電話、通信、E-MAIL、或電傳等方式詢問參考問題，查詢資料。首先，就參考諮詢服務的對象及問題來說，約可分爲以下數類：

- (一)一般大眾：詢問的問題舉凡美國歷史、各州人文地理、旅遊資訊，法規（如移民法），留學相關資訊，政府制度與政府單位簡介，甚至美國的錢幣，傳統服裝，民謠，節慶由來等。
- (二)政府單位、立法委員及助理、各政黨：問題偏重於美國法規，政府制度與政府組織，美國與各國之關係，以及與各國簽訂之協定與條約。新聞媒體：查尋與新聞相關的背景資料，及美國來台訪問人士之個人資料等。
- (三)研究生、教授學者、與研究人員：以美國研究爲主。如美國經濟、國際關係、美國法規、美國文學、美國歷史等。問題較深

入，多為撰寫研究報告、論文、會議報告而收集資料。

四、其他

目前本中心有三位參考服務同仁，對於所接到的參考問題，除了使用書籍、報章雜誌、光碟、線上資料庫檢索外，亦透過網際網路查詢資料。維持良好的參考諮詢服務為本中心一貫的宗旨。如何在最短的時間提供所需的資訊，為我們一直所秉持的原則。

二、推廣服務

本中心的推廣服務可分為：(一)一般讀者之推廣服務；(二)非一般讀者之推廣服務。

(一)一般讀者之推廣服務

本中心對於社會大眾及學生所提供的推廣服務，包括美國在台協會全球資訊網；資料中心專頁；及自動傳真回覆系統。茲將這三項推廣服務簡述如下：

1. 美國在台協會全球資訊網：在網際網路蓬勃發展的今日，如何能使我們的讀者能隨時隨地透過電腦終端機，查詢與美國相關的資訊，是我們努力的一個方向。

本中心於民國八十四年起開始規劃建置美國在台協會網際網路節點 (Internet Node) 及網際網路相關服務，於民國八十五年初步完成美國在台協會 (<http://ait.org.tw>) 與美國資料中心 (http://ait.org.tw/arcidx_e.html) 的首頁。美國在台協會與美國資料中心的首頁，在提供美國在台協會各項服務的相關資訊。其內容包括如何申請美國簽證、尋找美國產品以及美國資料中心參考諮詢等都在內。美國資料中心首頁附屬於美國在台協會全球資訊網下。不但對於美國資料中心的各項服務與館藏提供詳盡的介紹，同時也為有興趣更深入了解美國的人提供了豐富的美國相關資訊：

(1) 美國資料中心專頁：介紹圖書館的館藏，與各項服務。

(2) 美國資料中心虛擬圖書館：在此可經由我們所提供的連結點，瀏覽網際網路上的各種期刊、報紙、以及參考資源。並可透過線上參考服務信箱，詢問參考問題，本中心的參考服務同仁會以電子郵件回答問題。同時，我們也提供到其他台灣圖書館的連結。

(3) 留美相關資訊：提供留美資訊給欲赴美國留學或進修的人士，內容包括各美國大學目錄，留美各項測驗等。

(4) 網路資源搜尋：集合了數種常用的網路搜尋引擎，如 Alta Vista, Yahoo, InfoSeek, Lycos, 以及蕃薯藤網路資源索引。

(5) 美國相關資訊：以本中心參考問題記錄為依據，整理出相關的網站，期使讀者能透過本網頁輕鬆的找到與美國相關的資訊。

(6) 所收範圍：從藝術資源到美國出口商名錄；從旅遊資訊到美國政府各單位介紹，我們不僅涵蓋網際網路上的一般性資源，也包括了中美關係重要文件，如台灣關係法、八一七公報、上海公報等。美國資料中心簡訊 (ARC Newsletter)：本簡訊每月出刊一次，報導本中心新收到的資料，以及美國文化中心的展覽與活動。

此外，本中心在網際網路上也提供純文字的 Gopher 服務，位址為 <gopher://gopher.ait.org.tw>。美國在台協會與美國資料中心的首頁及 Gopher 資料的更新與 HTML 檔的編輯均由本資料中心同仁負責。

2. 自動傳真回覆系統：本系統語音說明可選聽國語或英語。其資料庫包括美國在台協會、美國資料中心以及學術交流基金會所提供的資料，

如：每日收自華盛頓美國新聞總署之新聞與政策資料的目錄及全文資料，簽證常見問題集，有關美國政策資料，赴美留學資訊等。資料庫的資料每日由參考服務同仁更新。自動傳真回覆系統的電話為：(02) 337-8650-3 (四線)。

3. 資料中心導覽：專人負責解說本中心的各項館藏、服務以及如何使用本中心的各項服務。亦可針對欲參觀本中心的單位的需求，提供特定類型資料與光碟的導覽。

□ 非一般讀者之推廣服務

因本中心隸屬於美國在台協會之文化中心，除了對於一般大眾的服務外，亦配合文化中心的機能與活動，對文化中心郵寄名單上的個人或單位，或為支援文化中心的活動，而提供不同的推廣服務：

1. 美國資料中心簡訊：本刊物除放在美國資料中心網頁上，供大眾參考外，亦郵寄給文化中心郵寄名單上的個人或單位。收件的个人，可以電話或傳真索閱簡訊上的文章，至於簡訊上的書籍，我們可以郵寄方式提供借閱服務。

2. Daily Washington Alert：每日將來自華盛頓美國新聞總署的新聞稿整理後，將Table of Contents經由本中心的傳真系統，傳送给五十幾個單位（包括總統府、政府單位、政黨、新聞媒體、及研究單位）。如收件者對其中任何一篇全文有興趣，可以電話或傳真向本中心索取，或經由自動傳真回覆系統取得該篇全文（本資料亦放在自動傳真回覆系統上，供讀者索閱）。對於有E-mail帳號者，我們可將新聞稿的全文每日以E-Mail的方式傳送。

3. Internet Alert：Internet Alert為一以美國在台協會內部同仁為發行對象的不定期

刊物。收集網際網路最新訊息，新網站的介紹，以及如何使用網際網路等資訊，以E-mail的方式提供給同仁。

4. LEGISLATE Weekly Updates Washington Post Headline Report：LEGISLATE為美國一線上檢索資料庫，其內容著重於美國國會與立法方面的相關資訊。本中心參考服務同仁每週檢索LEGISLATE，將與台灣相關之最新法案等資訊，提供給美國在台協會內部同仁參考。並每日將Washington Post的重要標題提供給在台協會所需的單位。

5. 支援文化中心的活動：包括配合文化中心舉辦的演講，編輯與演講主題相關的書目資料，以供演講的聽眾參考；將文化中心活動或展覽的相關資訊編輯成HTML格式，放在網頁上。

參、人員訓練

本中心僅有六位工作人員。除了一位電腦工程師負責管理與維護電腦網路及相關設備，及開發網際網路應用外，其餘五位均為圖書館本科系畢業。因為參考諮詢與推廣服務為本中心的服務重點，每位同仁均實際參與。在這兩、三年由傳統圖書館轉型為資料中心的過程中，每位同仁均花了相當多的時間學習新的科技：除了新光碟的使用，線上資料庫檢索，利用網際網路查資料外，更參與了HTML檔的編輯，自動傳真回覆系統資料的更新，對於美國在台協會內部同仁的網際網路訓練與問題解決。

在人員訓練上，我們採取以下數種方式：(1) 參加國內的訓練課程、workshop、或研討會；(2) 參加美國新聞總署舉辦的資料中心人員研習與訓練；(3) 同事間相互的教學；凡參加(1)或(2)者，上課回來須將所學與其他同事分享；凡新收到的

光碟，輪流製作使用手冊，並教導其他同事使用；(4)本中心工程師對中心同仁提供電腦相關課程訓練；及(5)參加國外函授課程。

由於大家積極的參與，及發揮團隊的精神互相支援，使得資料中心的服務能順利的推展。

肆、未來展望

由於美國資料中心為一小型的專門圖書館，

如何在有限的人力下利用現有的資源推展我們的服務，為本中心未來發展的方向。因為本中心的館藏以美國研究為主，我們將加強與其他圖書館及有美國研究的大學系所或研究單位的合作；再者，鑒於網際網路的迅速發展與普及率日增，繼續發展網際網路上的應用也是我們努力的目標。

(收稿日期：1997年7月14日)

