

北一區圖書資源服務平台十年回顧 與東吳大學圖書館

圖書館 讀者服務組張青玉組員

壹、前言

「北一區圖書資源服務平台」(以下簡稱「圖書平台」)為北一區區域教學資源中心子計畫之一,由東吳大學擔任召集學校,與北一區夥伴館共同提供圖書館際合作服務。自 96 年計畫構想至 106 年 12 月 31 日服務終止,歷經十個年頭,深受夥伴學校師生的肯定及喜愛,在聽聞平台服務結束之際,不免令人感到十分惋惜。

本文以召集學校東吳大學圖書館(以下簡稱「本館」)的角度,帶大家一覽圖書平台的發展,各館的合作接洽、館員們的北一區日常作業,以及每期針對讀者與服務所遇問題,所不斷精進與完善服務的計畫內容。

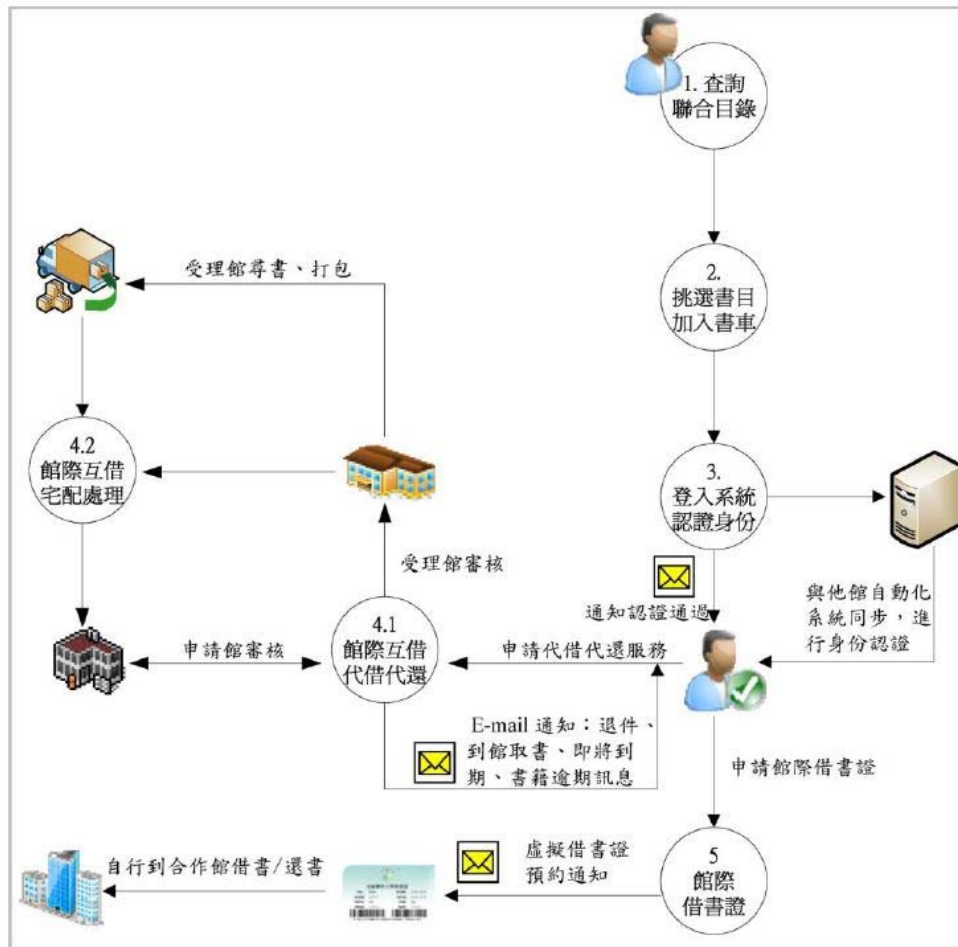
貳、計畫緣起

基於共同提升整體高等教育教學品質之理念,有效整合及運用大學校際資源,教育部特頒「教育部獎勵大學校院設立區域教學資源中心補助要點」,建立共同平台分享資源,提升整體競爭力。東吳大學秉持教學資源共享精神,於民國 97 年 10 月獲准成立「北區區域教學資源中心」,擔任召集學校,圖書平台為其子計畫之一,以跨校合作機制,緊密連結夥伴館的圖書資源網絡,達到圖書資源整合,互惠共享目標。

參、系統特點

圖書平台為落實資源分享功能,首創小規模整合兩大國家級系統—全國圖書目資訊網(National Bibliographic Information Network,簡稱 NBINET)及全國文獻傳遞服務系統(Nationwide Document Delivery Service,簡稱 NDDS)功能理念,整合北區 20 所夥伴校館藏,以聯合目錄為基礎,提供兩種資源取得方式—「圖書代借代還」以及「線上申請館際借書證」服務。讀者查詢所需圖書後,可選擇利用代借代還服務,圖書由受理館經由宅配運送至申請館,讀者直接自就讀學校借還書,透過視覺化的單一介面,一站式完成檢索、瀏覽、申請借閱等操作,使跨館借閱手續一步到位;或可線上申請館際借書證,親至夥伴館瀏覽書架,利用圖書資源(如圖 1)。¹

¹ 20 所夥伴大學分別為:大同大學、中國文化大學、佛光大學、東吳大學、真理大學、國立宜蘭大學、國立空中大學、國立政治大學、國立陽明大學、國立臺北大學、國立臺北藝術大學、國立臺灣大學、國立臺灣師範大學、國立臺灣海洋大學、國立臺灣藝術大學、華梵大學、實踐大學、臺北市立教育大學(臺北市立大學前身)、輔仁大學、銘傳大學。



【圖 1 圖書平台服務流程圖】

資料來源：鄭雅靜 (2010)。臺灣北區區域教學資源中心圖書資源服務平臺建置經驗。
國家圖書館館刊，99(1)，23-53。

一、聯合目錄

聯合目錄為館際互借的基礎，由於夥伴館館藏各具特色，使之兼具廣度與深度，提供讀者多元的閱讀選擇。

圖書平台採取集中式聯合目錄資料庫，提供讀者一次查詢多校館藏，並顯示各校同一本圖書為單一筆檢索結果，由於各館編目政策與分類法不盡相同，獲得書目資料後，須交由系統比對 ISSN、ISBN、題名、作者、出版年、出版者等欄位資料，進行整併，並輔以人工查檢的方式，確認目錄正確性。圖書平台相關應用系統設於本館，包括伺服器主機網路環境、聯合目錄以及館際合作服務系統，夥伴館則透過 web 介面使用服務，進行各項作業管理，在加入之初需提供 ISO2709 現有之書目資料，後續再由系統每月自動抓取各校新書。²

²鄭雅靜 (2010)。臺灣北區區域教學資源中心圖書資源服務平臺建置經驗。國家圖書館館刊，99(1)，23-53。

聯合目錄可以題名、作者、主題、ISBN 與關鍵字進行搜尋，檢索結果依讀者所屬校別，由近而遠顯示館藏流通狀態，並以圖示呈現「可借閱」、「目前無法借閱」、「暫時無法取得狀態」及「提供代借代還服務」等訊息，亦提供後分類功能，可依作者、主題、出版年、學校、語言進行篩選，輔助使用者迅速找到所需圖書。

二、圖書代借代還

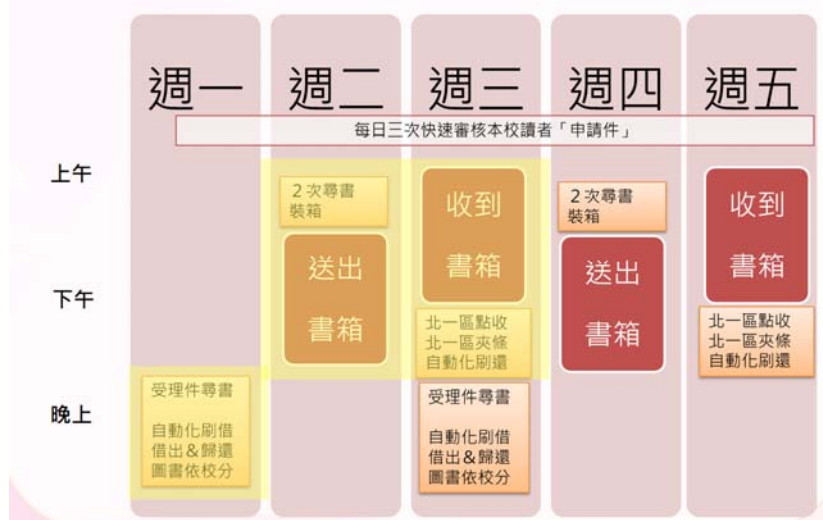
圖書代借代還服務，與貨運公司合作，本館協助統一議價及合約簽訂，用宅配方式交換圖書，每週到各校收取書箱二趟次，以定點、定時、定量的運送模式，維持圖書交流的即時性。系統操作又分為前端與後端兩部分：

(一)前端：圖書平台讀者申請

圖書平台與夥伴館圖書館自動化系統同步認證，初次使用時輸入所屬校圖書館帳密後，即會發送一封認證信，開通圖書平台帳號。服務申請經過系統化的設計，相當簡便直覺，於聯合目錄搜尋到所需圖書後，將圖書加入書車，再登入帳密，即可進行申請。如遇讀者所屬學校已有之館藏，系統則會自動攔截告知，若為未提供代借代還之夥伴校館藏，則提供 NDDS 轉介連結。

(二)後端：館員後台管理系統處理

為達到圖書收送的即時性，代借代還一週進行兩次運送，如下圖【圖 2】所示，標示黃色的區塊是代借代還的一個小循環，每當同學提出申請，平台後台會收到申請需求，申請館館員首先檢查該申請件之申請人資格、圖書當下狀態，審核沒有問題即送出需求確認，受理館館員接到申請後，將至書庫尋書，進行自動化系統刷借刷還、裝箱，並通知貨運公司收送，隔天至一週內圖書將會送至申請館，申請館點收後系統會自動發送電子郵件通知圖者取書。讀者還書時，一樣歸還圖書至所屬館別，再透過物流宅配送回受理館。



【圖 2 代借代還館員日常作業流程】

三、線上申請館際借書證

線上申請館際借書證服務，提供讀者透過圖書平台提出館際借書證申請，申辦成功後，讀者可自行列印館際借書證或出示 APP 借書證畫面(如圖 3)，持學生證或服務證正本，直接到夥伴館借閱圖書，大幅簡化申辦流程，減少往返奔波之借閱手續。

證上之實體證號，為各校所提供之借書證條碼，我們將其登錄於平台系統，收到借證需求時，系統將取申請人資訊、受理校一實體證號，並賦予借書證使用期限及一驗證碼，生成借書證畫面。而使用借書證時，為確保借書證之正確性，館員可透過後台功能，驗證該證之使用效期。



【圖 3 館際借書證畫面】

肆、歷年計畫內容

一、96 年度計畫 (96 年 10 月 1 日至 98 年 12 月 31 日)

民國 97 年 10 月獲准成立「北區區域教學資源中心」後，為推動圖書平台業務之實施，東吳大學偕同夥伴學校舉辦多場座談會、討論會，收集各館專業意見，並一一拜訪各夥伴校，對平台建構具體項目及辦理方式進行意見交換。

98 年 8 月完成「北區區域教學資源中心圖書資源服務平台」建置。本館負責訂購規格統一的運書箱、書箱貼紙及運書推車，於服務啟動前，整理分送到各夥伴館。10 月 6 日召開代借代還服務討論會，討論運作細節、並簽署合作辦法，10 月 8 日開始推動「聯合目錄查詢」、「線上申請館際借書證」以及「圖書代借代還」服務，並由中國文化大學、東吳大學(2 校區分館)、真理大學、國立宜蘭大學、國立臺北藝術大學、國立臺灣海洋大學、華梵大學及銘傳大學(2 校區分館)等 8 校 10 館，先參與「圖書代借代還」為期 3 個月之試營運。

98 年 12 月 18 日辦理「從 A 到 A+ 的館際合作—北區圖書資源服務平台成果分享會」，此分享會以促進館際合作為中心理念，敬邀臺灣大學圖書資訊學系謝寶煖教授演講『您的書我來讀』，從個人使用經驗角度切入圖書館館際合作之重要性，兼論如何以服務藍圖 (service blueprint) 改善及提昇館際合作服務品質，並邀請南區、東區、中區圖書平台中心學校進行交流。(如圖 4~圖 9)



【圖 4 98.2.3 師大圖書資源服務分區座談會】



【圖 5 98.7.7 銘傳圖書資源服務平台說明會】



【圖 6 書箱整理加工作業】



【圖 7 98.10.1 書箱運送作業啟動】



【圖 8 代借代還八校試辦服務討論會】



【圖 9 北區圖書資源服務平台成果分享會】

二、99 年度計畫 (99 年 2 月 1 日至 100 年 6 月 30 日)

99 年教育部重新劃分區域計畫學校，圖書平台改名為「北一區區域教學資源中心圖書資源服務平台」，新加入法鼓佛教學院(法鼓文理學院原名)、淡江大學、景文科技大學、臺北體育學院(臺北市立大學大學天母校區前身)等 4 校，而大同大學、佛光大學、國立宜蘭大學、國立臺灣大學、國立臺灣師範大學、國立臺灣藝術大學、華梵大學則劃歸為由臺灣大學主導的「北二區區域教學資源中心」。

99 年 9 月 9 日舉辦圖書平台教育訓練，現場示範平台操作並說明服務作業方式，使新加入館際合作的夥伴學校執行人員充份瞭解圖書平台功能與各項作業流程規範(見圖 10)。99 年 10 月起，「圖書代借代還」及「線上申請館際借書證」正式上路，計有 13 校參與(見圖 11)。³

³ 99 年度 13 校參與館際合作服務：中國文化大學、東吳大學(2 校區分館)、真理大學、淡江大學、景文科技大學、陽明大學、實踐大學、臺北大學、臺北市立教育大學(臺北市立大學前身)、臺北市立體育學院(臺北市立大學大學天母校區前身)、臺北藝術大學、臺灣海洋大學、銘傳大學(2 校區分館)



【圖 10 99 年度教育訓練】



【圖 11 正式啟動書箱分送】

聯合目錄初建置時是以可外借流通的圖書為主，非書資料、期刊合訂本、微縮資料、電子資源等不外借資料未收錄至圖書平台，為使聯合目錄資料更加多元，此期計畫將夥伴學校館藏所有資料類型整併，以便利讀者查詢夥伴學校即時完整館藏資訊。

另外，為有效維護讀者資料與即時顯示各館流通狀態，圖書平台與夥伴館自動化系統進行應用程式介面 Application Programming Interface (API) 介接，即時取得自動化系統資料，有效降低原先透過 WebPac 連結，可能產生顯示資料延遲之情形。至 106 年計畫，合計有中國文化大學、東吳大學、真理大學、國立臺北大學、國立臺北藝術大學、國防醫學院、淡江大學、康寧大學、景文科技大學、實踐大學、臺北市立大學等夥伴館完成介接。

為鼓勵大學生重視閱讀知能，提升閱讀風氣，利用圖書平台資源，本館結合「423 世界讀書日」辦理「讀書好、好讀書、讀好書」座談，邀請理學院劉源俊老師、外語學院馬健君老師、法學院楊奕華老師與歷史系黃兆強老師，分享精彩的閱讀經驗，激發師生美好的閱讀經驗。(見圖 12)



【圖 12 「讀書好、好讀書、讀好書」座談會合影】

三、100-101 年度計畫 (100 年 7 月 1 日至 101 年 12 月 31 日)

100-101 年度計畫續有國防醫學院加入圖書平台，並同法鼓佛教學院(法鼓文理學院原名)、政治大學、輔仁大學新參與館際合作服務，共計 17 校加入服務行

列。4計畫期間，臺北市立教育大學(臺北市立大學前身)因100年9月更換自動化系統暫時退出，於101年9月17日重新加入；文化大學亦於此期程進行圖書館自動化系統更換，自101年5月1日起暫時退出平台服務。

代借代還服務初期考量各校書箱數量平衡，每次運送即交換各館全數書箱，如13所學校參與服務，每次運送即送出12個書箱給12所夥伴館，但此模式會產生運送空箱的情形。為使圖書平台發揮最大效益，經比較各區域間圖書運送方式，於101年3月27日起調整貨運宅配模式，在維持每週交流二次原則下，每趟次僅送出裝有圖書的書箱，並由平台助理協助數量調節，此舉大幅節省運送成本(見圖13)。



【圖13 新增功能及運送方式討論會】

本期調整圖書平台兩項館際合作功能可獨立運作，夥伴館可選擇僅參與其中一項館合服務。「線上申請館際借書證」與「圖書代借代還」並分別於100年與101年展開寒暑假服務。

為進一步擴大區域教學中心資源整合與分享範疇，100年10月15日起，圖書平台與北二區召集學校—臺灣大學進行跨區域圖書資源分享，臺大提供100張「北一區館合證」並開放校園4處基地營，供北一區師生使用，基地營內之專屬檢索電腦可查詢或下載臺灣大學之圖書、期刊、資料庫等電子資源，頗受北一區師生歡迎，102年起調整開放區域為「博雅教學館4樓學習開放空間」及「圖書總館B1學習開放空間」2處基地營(見圖14)。圖書平台也與NDDS進行連結，100年10月開始，凡於圖書平台查得為北二區圖書館館藏書目，讀者可由平台直接連結至NDDS，提供讀者透過NDDS系統進行借書的多重管道。

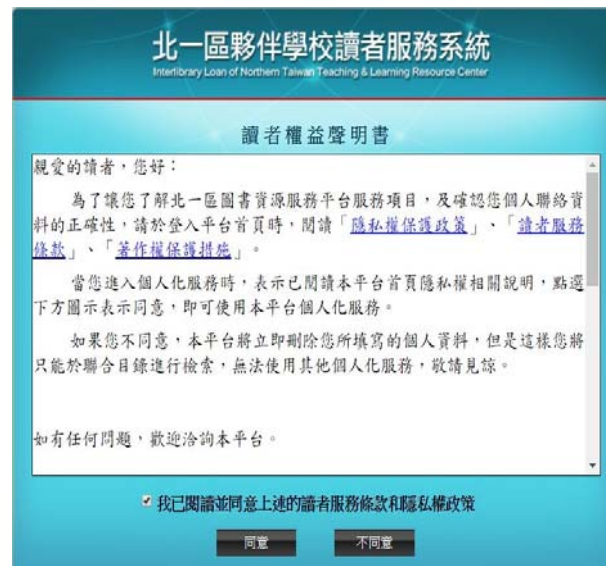
⁴ 100年度17校參與館際合作服務：中國文化大學、東吳大學(2校區分館)、法鼓佛教學院(法鼓文理學院原名)、真理大學、國立政治大學、國立臺灣海洋大學、國防醫學院、淡江大學、景文科技大學、陽明大學、實踐大學、臺北大學、臺北市立教育大學(臺北市立大學前身)、臺北市立體育學院(臺北市立大學大學天母校區前身)、臺北藝術大學、輔仁大學、銘傳大學(2校區分館)，法鼓佛教學院(法鼓文理學院原名)及國立政治大學僅參與借書證服務。

此外，配合「個人資料保護法」之公布，圖書平台於 100 年 10 月新增「讀者權益保護」相關配套機制(見圖 15)。此機制包含「讀者權益聲明書」、「隱私權保護政策」、「讀者服務條款」、「著作權保護措施」等，使圖書平台符合現行政策，提升夥伴學校及讀者對圖書平台嚴謹態度的信賴。

在宣導圖書平台方面，本館則結合新生第一哩圖書館導覽活動，並藉由校園電子公告及電子郵件及學科館員傳遞服務訊息(見圖 16)。



【圖 14 北二區資源分享宣傳海報】



【圖 15 讀者權益聲明書畫面】



【圖 16 東吳圖書館導覽宣傳】

四、102-104 年度計畫 (102 年 6 月 1 日至 104 年 7 月 31 日)

102-104 年計有 15 校參與館際合作服務。⁵此期計畫進行平台網頁改版，提供

⁵ 102-104 年度 15 校參與館際合作服務：東吳大學(2 校區分館)、法鼓文理學院、真理大學、國立政治大學、國立陽明大學、國立臺北大學、國立臺北藝術大學、國立臺灣海洋大學、國防醫學院、淡江大學、景文科技大學、實踐大學、臺北市立大學(2 校區分館)、輔仁大學、銘傳大學(2 校區分館)。法鼓文理學院及國立政治大學僅參與借書證服務。

首頁單一檢索欄位與簡潔友善的功能介面，使平台網頁更加符合讀者需求(見圖 17)。在代借代還方面，自 98 年啟用迄今，因使用率高，書箱多數故障，本期進行書箱汰換，全面更新為附蓋小書箱，以節省存放空間與運送成本(見圖 18)。

另外，為加強個人資料保護，103 年 5 月於圖書平台讀者服務系統畫面，隱藏讀者部分個人資料，提升使用公用電腦之個資安全性。同時於讀者服務系統新增登入驗證 (CAPTCHA) 機制，加強系統安全性。



【圖 17 圖書平台改版後首頁】



【圖 18 圖書平台書箱】

五、104-105 年度計畫 (104 年 8 月 1 日至 105 年 12 月 31 日)

104-105 計畫共 15 校參與館際合作服務。6 本期新建置圖書平台 APP—「北一區行動圖書館」、更新搜尋引擎與加強平台公告功能。

「北一區行動圖書館」以圖書平台為基礎，除原有的聯合目錄查詢、線上申請館際借書證、圖書代借代還服務外，另新增掃描 ISBN 查詢平台書目、利用行動定位導引讀者至鄰近夥伴圖書館，以及個人化推播訊息通知。Android 版與 iOS 版，於 105 年 5 月 23 日及 7 月 24 日先後上線，圖書平台服務不再僅限於網站上的操作。此外，透過「北一區行動圖書館」，線上申請館際借書證功能，可真正達到虛擬借書證無紙化，讀者毋須再列印紙本借書證，有效節省紙張及提升環保效能。為使夥伴館熟悉 APP 操作，於 105 年 4 月 11 日辦理「北一區行動圖書館 APP 教育訓練」(見圖 19、20)。

圖書平台自民國 98 年運轉以來，服務量逐年增長，陸續產生伺服器與記憶體不敷使用、平台回應變慢及無備援機制之問題，此期計畫完成搜尋引擎升級暨系統整合，原伺服器轉為備援系統使用，配合北一區平台作業環境，將搜尋引擎程式 API 化，並調整系統平台程式，使之符合新作業系統及整體運作環境，以達到提升作業效能及讀者服務品質之目標。

⁶ 104-105 年度 15 校參與館際合作服務：東吳大學(2 校區分館)、法鼓文理學院、真理大學、國立政治大學、國立海洋大學、國立陽明大學、國防醫學院、淡江大學、景文科技大學、實踐大學、臺北大學(2 校區分館)、臺北市立大學(2 校區分館)、臺北藝術大學、輔仁大學、銘傳大學(2 校區分館)。法鼓文理學院與臺北市立大學僅參與借書證服務。

在加強平台公告功能方面，則增設「夥伴學校活動公告」、「活動成果發表」與「夥伴學校友好連結」，夥伴館可以發佈與分享各校為推廣圖書平台所舉辦的活動消息與成果，並透過夥伴學校友好連結，快速連結夥伴館網頁，提升各夥伴學校聯繫的緊密度及活動成果的能見度。

105年10月4日本館辦理「大學聯盟與圖書館」實務分享會，除圖書平台的經驗分享外，會中另邀請「台灣綜合大學系統」、「台灣聯合大學系統」與「台北聯合大學系統」一同交流大學聯盟於圖書館館際合作的實務經驗(見圖21)。



【圖19 北一區行動圖書館宣傳海報】



【圖20 北一區行動圖書館教育訓練合影】



【圖21「大學聯盟與圖書館」實務分享會合影】

六、106年度計畫(106年1月1日至106年12月31日)

106年計畫計有17校參與，中國文化大學與臺北市立大學於本期重回圖書平台館際合作服務，另加入新夥伴校康寧大學。7圖書平台延續提供「聯合目錄查詢」、「線上申請館際借書證」及「圖書代借代還」服務，並新增英語化介面、刪除讀者檔與線上主題書展功能。

近年來各大學積極招收外籍學生來台就學，夥伴館於服務時也遇有外籍師生反映使用問題，基此，本期規劃圖書平台英語化介面，提供平台語系切換功能，含註冊、登入、書目查詢、申請代借代還與借書證的完整流程，並提供英文版線上說明，使外籍師生得以自行利用平台申請各項服務。

刪除讀者檔功能，則為建立當事人權利行使管道，使用者得請求刪除個人資料，使平台服務更加符合個資法規定。線上主題書展功能的設置，則期待透過主

⁷ 106年度計畫17校20館參與館際合作服務：中國文化大學、東吳大學(2校區分館)、法鼓文理學院、真理大學、國立政治大學、國立陽明大學、國立臺北大學(2校區分館)、國立臺北藝術大學、國立臺灣海洋大學、國防醫學院、淡江大學、康寧大學、景文科技大學、實踐大學、臺北市立大學、輔仁大學、銘傳大學(2校區分館)。法鼓文理學院僅參與借書證服務。

題書展的推動，加深讀者對平台主題書籍的認識，此功能設置於中心學校管理系統，提供管理者後台維護功能及前台瀏覽書展頁面(見圖 22)。

本期真理大學更主辦「愛閱 ONLINE 達人榜」活動，藉由獎勵借書排行榜活動，提高平台的使用度及曝光率(見圖 23)。



【圖 22 106 年度夥伴會議合影】

愛閱Online達人榜

你今天有借書嗎?

課馱

我覺得不行

活動期間：106年1月1日至106年10月31日
參加方式：利用北一區圖書資源服務平台
「代借代還」、「虛擬借書櫃」借書成功

獎勵：
各校教職員工生借閱冊數統計排名前3名
第一名 愛印保潔紙
第二名 行動聽譯
第三名 時尚耳塞

公佈時間：106年11月6日公告於各校圖書服務網頁
主辦單位：真理大學圖書館
協辦單位：「北一區區域教學資源中心圖書資源服務平台」
合作校：清雲文理學院、東華大學、政治大學、輔仁大學、臺北大學、臺北藝術大學、臺灣海洋大學、國防醫學院、淡江大學、鹿港大學、嘉文科技大學、實踐大學、臺北城市大學、輔仁大學、義博大學、文化大學

【圖 23 愛閱 ONLINE 達人榜海報&東吳得獎者】

伍、結語

跨校合作、資源共享，在國內學術資源匱乏不均的環境中，已為必然的趨勢，圖書平台秉持資源共享理念，不斷提升服務品質，掌握服務所遇各項問題，積極規畫妥善解決之道，104-105 年度讀者滿意度達 84%，106 年度讀者滿意度調查則高達 90%。感謝歷年主管機關對於本計畫的肯定支持，以及夥伴學校對於圖書平台的心力投注，參與本計畫之夥伴館，其執行業務包括：平台服務商議、計畫文書作業、代借代還線上後台操作、貨運裝箱收送、圖書櫃台借閱、推廣活動籌畫

執行等等，種種繁複作業環環相扣，計畫的成功推動，均仰賴夥伴館的共同努力。期待未來也能有同性質的替代方案，提供優質的館際合作服務，為夥伴館師生帶來更大的效益。

圖書平台走過的這 10 年，點滴都成為珍貴的回憶，最後整理本館發表有關圖書平台的相關文獻，與各位共享！

一、三篇專文

- (一)鄭雅靜 (2010)。臺灣北區區域教學資源中心圖書資源服務平臺建置經驗。國家圖書館館刊，99(1)，23-53。
- (二)曾敏玲 (2010)。北區區域教學資源中心圖書資源服務平臺圖書聯合目錄之規劃與建置。大學圖書館，14(2)，134-173。
- (三)曾敏玲(2010)。東吳大學完成北區區域教學資源中心圖書資源服務平台之建置。中華民國 99 年圖書館年鑑，223-230。

二、東吳大學圖書館通訊

- (一)黃雯琪(2009)。圖書館代借代還一點通。東吳大學圖書館通訊，29。
<http://www.library.scu.edu.tw/pub/s29/2.pdf>
- (二)李珊瑋(2010)。讀書好、好讀書、讀好書—423 世界書香日，讀書經驗娓娓談。東吳大學圖書館通訊，30。
<http://www.library.scu.edu.tw/pub/s30/09.pdf>
- (三)李珊瑋(2011)。共創圖書資源藍海—簡述北一區圖書資源服務平台。東吳大學圖書館通訊，32。
<http://www.library.scu.edu.tw/pub/s32/07.pdf>
- (四)李珊瑋(2011)。開啟跨區圖書資源合作新頁—簡述北一區與北二區圖書資源分享。東吳大學圖書館通訊，33。
<http://www.library.scu.edu.tw/pub/s33/06.pdf>
- (五)李珊瑋(2012)。北一區圖書資源服務平台籌劃館際合作新方向。東吳大學圖書館通訊，35。
<http://www.library.scu.edu.tw/pub/s35/09.pdf>
- (六)李珊瑋(2015)。圖書館·讓世界更美 北一區圖書資源服務平台專題演講暨夥伴館會議。東吳大學圖書館通訊，39。
<http://www.library.scu.edu.tw/pub/pub19-33/cont39/13.pdf>
- (七)張維丞(2015)。北一區圖書資源服務平台 102-104 年度第四次夥伴館會議。東吳大學圖書館通訊，40。
<http://www.library.scu.edu.tw/pub/pub19-33/cont39/13.pdf>
- (八)張青玉(2016)。北一區圖書資源服務平台—104-105 年度計畫第一次夥伴會議。東吳大學圖書館通訊，41。
<http://www.library.scu.edu.tw/pub/pub19-33/cont41/10.pdf>
- (九)張青玉(2016)。北一區圖書資源服務平台 104-105 年度計畫第二次夥伴會議，42。
<http://www.library.scu.edu.tw/pub/pub19-33/cont42/13.pdf>