

## 5

## 【館舍發展之經驗分享】座談會心得報告

圖書館 李明俠專門委員兼讀者服務組組長

本館林聰敏館長擔任中華圖書資訊館際合作協會第 14 屆「館際合作促進委員會」主任委員，因委員會負有規劃、推動國內全國性之館際合作推廣活動之任務，乃促成在 108 年 10 月 23 日(三)於東吳大學城中校區 5117 哲名廳共同舉辦「館舍發展之經驗分享」座談會。逾 50 名來自四面八方的同道參加，報名相當踴躍，會中並邀請德明財經科技大學圖書館陳維華館長、國立交通大學圖書館黃明居副館長和淡江大學圖書館宋雪芳館長蒞校參與座談。

第一場主講人為陳維華館長，以「服務創新— 在架預約智能櫃遠距借還書：德明經驗」為題。首先，深入淺出地說明創新服務的意涵，當人少、事多及學生老師意見多的情況下，常苦思如何來解套？正好德明正在推動 Problem-based learning 的概念，用來觀察大、小環境，怎麼解決問題？所以，就把創新服務先界定在問題的觀察，然後是學習而來。其次，它有時是有意無意的結果，就像今天發表報告的掌櫃新服務，是因緣際會，透過流通管理學系的推薦，得知掌櫃有一新興“櫃取櫃還”的服務，經過雙方的溝通，就大膽的決定合作。也經過一段時間的媒合，並不是一蹴即成，在思前又思後的考量下，的確，櫃取櫃還也幫忙解決一些老問題。有時創新服務是老瓶新裝，像科技大學不太可能有能力經常去買新瓶，而老瓶新裝常常也會小兵立大功。最重要的是要在大環境下整合科技與顧客需求，解決問題。我們常去聽一場研討會或演講，不見得要完全去學習，會過濾一些資訊，產生新的創意解決方案。所以，今天分享了德明經驗，是不是您的館就一定適用？今年暑假，參訪中國吉林大學時，常務副校長邴正說明了創新的過渡階段，從跟隨創新→模仿創新→引領創新，當然我們都很樂意去做引領創新，去創造出服務的嶄新模式。

時間	內容	主持(講)人
13:10 - 13:30	開 閉	
13:30 - 13:35	館際合作促進委員會 主任委員致詞	東吳大學圖書館 林聰敏館長
13:35 - 14:35	服務創新： 在架預約智能櫃遠距借還書	主持人：東吳大學圖書館 林聰敏館長 主講人：淡明財經科技大學圖書館 陳維華館長
14:35 - 15:35	臺灣聯合大學系統 (UST) 之 館舍經驗分享	主持人：東吳大學圖書館 林聰敏館長 主講人：國立交通大學圖書館 黃明居副館長
15:35 - 16:00	討論與分子	主持人：淡江大學圖書館 宋雪芳館長 與談人：淡明財經科技大學圖書館 陳維華館長 國立交通大學圖書館 黃明居副館長 東吳大學圖書館 林聰敏館長
16:00-	結束 / 祝詞	

合辦單位：中華圖書資訊館際合作協會、館際合作促進委員會、東吳大學圖書館

德明利用智能櫃的效益就是在推廣利用圖書館，進館人數和借閱率少了，就要創造新的動力，所以，要創新服務模式。因此，跟科技結合，順勢而為，和異業合作，達到互惠互惠，創造出人無我有。智能櫃的服務也可以回應讀者老問題，到今天，掌櫃服務據點已有 1171 櫃，它都可以成為我的無人分館，不但可以延伸空間，也延長時間（24 小時）。

陳館長表示，目前該館在其自動化系統的配合下，智慧線上預約可以做到“借出預約”和“在架預約”兩種方式。108 年至今，智能櫃的服務達 137 人次/224 冊次。雖然使用還不是很踴躍，但創新服務本就是起頭難，會漸入佳境。

陳館長表示希望能藉由今日的座談，將德明創新服務的經驗，從推廣閱讀及促進館際合作，分享異業合作，應用新興物流業掌櫃智能櫃，創造校內外更多無人分館來取書及還書，提供讀者更多元的選擇與便利，讓同道都能志同道合於永續學習、永續經營更優質的讀者服務。



陳維華館長

第二場主講人為黃明居副館長，講題為「台灣聯合大學系統（UST）之館合經驗分享」。黃副館長提到當圖書館服務隨著網路科技發展，進入到雲端服務的階段，處於雲端時代的館際合作應該要來編織一個“館合雲”的夢想，並從四個角度來說明為什麼需要。在讀者端，科技愈進步，讀者期待和需求愈高，希望按幾個鍵就可以申請資料，即時取得並可雲端列印，或直接存到雲端硬碟；館員端，傳統館合作業要從館藏中找資料、核對、複印、郵寄，很辛苦。期待在雲端時代的館合，藉由電腦和系統從後端找出資料，館員只要做確認資料正確的動作，可提供更有效率的服務，並減少人工作業；圖書館端，本館+館合=所有資源，且能自動串接與分享資源；館合端，各館建立雲端系統之後，可即時並自動串接館藏共建館合雲，以台灣而言，可以建四個雲，北、中、南、東，如要更有效率，中間再架一個全國雲，再配合台灣很有效率的物流，對讀者來說是很享受的。

長久以來，讀者在利用館際合作服務也產生了許多困境，例如讀者要面對許多不同的服務平台（NDDS、Rapid ILL、OCLC...等）、聯合目錄不能反映即時館藏狀態，以及各個被申請館的收費標準不同，在在考驗讀者耐性，最終，有可能導致讀者投向 Google 懷抱。



黃明居副館長

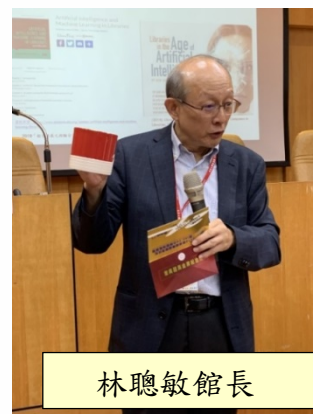
黃副館長表示圖書館對館際合作業務其實也是憂喜參半，擔心館際合作業務量增加，勢必影響讀者權益；且在缺錢缺人的趨勢下，館合業務量增加當然會影響到館員日常工作量。但另一方面圖書館也慶幸可以透過它了解到自身館藏的不足，以及讀者的需求。

中央大學、交通大學、清華大學與陽明大學四校在 2008 年 1 月正式成立台灣聯合大學系統 (University System of Taiwan)，在 2011 年開始規劃建置「台灣聯大一網通」(Academic Library Link for Universities Sharing Together，簡稱 ALL4UST)，透過 Primo (Resource Discovery Service, RDS) 建置聯合目錄，在直接由 primo 聯合目錄串接代借申請單，方便讀者申請，於 2012 年 5 月正式上線提供服務。

「台灣聯大一網通」(ALL4UST)改善原有代借代還系統與四校圖書館自動化系統的即時串聯問題，以及整合實體館藏與電子資源的檢索查詢，依統計分析四校讀者在一天內取得書籍者占 74%，大大提升服務的效率。2015 年又完成了四校館際文獻傳遞系統，提供友善申請介面，讓讀者只面對一個申請介面、追求較高效率的傳遞方式，儘量利用網路傳遞與統一的收費標準。透過四館密切的溝通和業務分工與經費分擔，以及資訊流、物流和金流緊密串連，減少系統出錯，最重要的還是館際間的相互信任與包容，這都是 ALL4UST 成功的因素。也確實讓高效率的代借代還與文獻傳遞兩系統運作的非常順利，確實提昇讀者的滿意程度。

最後，黃副館長提出了未來展望，提供同道一起思考。一、雲端圖書館服務平台 (Library Service Platforms，簡稱 LSPs) 的來臨：如何推動圖書館雲端共編實體和電子館藏聯合目錄，使目錄能更完整、正確和即時。二、館合發展難道僅限於圖書互借與文獻傳遞嗎？許多圖書館創新的加值服務都有可行性。三、讓圖書館再成為大學的心臟或區域的核心資源中心：LSPs 串接起教學與研究的平台，提供更完整的服務，可以將圖書館被 Google 邊緣化的危機變成轉機；而在 LSPs 的館際合作架構下，重新整合核心館藏資源，正確又豐富，尤其是資料正確性，現網路上充斥著假新聞，全國圖書館如能加強整合，提供篩選過的優質資訊，贏得讀者信任，並讓服務平台使用與資料取得更加簡易，讀者終將回頭！四、Big Data，AI 分析……，運用越來越成熟，許多創新的服務是指日可待！

在討論與分享之前，進行小串場活動，林聰敏館長準備東吳超馬「迎風追日」金牌紀念杯，致贈三位主講者，感謝他們接受邀請來與同道分享經驗。紀念杯一紅一黑，為東吳代表色，象徵熱誠、堅毅與包容。設計元素採用操場跑道概念，運用浮雕凹雕置於把手與杯身，呈現 24 小時內跑過一圈又一圈的堅韌意志力。



林聰敏館長

接著由宋雪芳館長主持綜合座談，有國立中山大學圖書與資訊處、中華科技大學圖書暨資訊中心、臺中市立圖書館及故宮博物院圖書文獻處等同道相繼提問，兩位主講人也很詳細地回覆。全國文獻傳遞服務系統（Nationwide Document Delivery System，簡稱 NDDS）及全國學術電子資訊資源共享聯盟（CONsortium on Core Electronic Resources in Taiwan，簡稱 CONCERT）計畫主持人林孟玲副研究員，針對黃副館長所提到的 NDDS 予以補充說明，NDDS 早就意識到電子資源和雲端發展的可行性，在 2018 年改版時，就有若干改變，黃副館長提到的雲端列印也已設計出來，但誠如黃副館長所說，技術面沒有問題，但在法規面就有違法之虞。確實，館際合作很弔詭，甲學校師生並未在乙學校註冊，其實是不能享用乙學校圖書館的資源，但在圖書館界的共信下，也在國際之間形成了慣例。但現行做法還是不能將電子檔直接交給讀者，必須印成紙本交付，然館與館之間傳遞電子檔，大部分出版社是同意的。因此，NDDS 建置 NDDS Express 取代國內已不能用的 Ariel，有使用的圖書館都覺得非常滿意，問卷調查結果也剛出爐，滿意度高達 91%。



宋雪芳館長（右）

目前，NDDS 大概有 400 多個會員，年會最便宜是新台幣 2000 元，而 Rapid ILL 國際期刊文獻傳遞服務年費高達新台幣 20 幾萬元，相對而言，NDDS 是俗擱大碗。當然，國家實驗研究院每一年花費新台幣 130 幾萬元在維護 NDDS 系統，不但使系統非常穩定，也減輕各館負擔，但站在國家的立場，讓圖書館共享資源，是必然要做的事。

NDDS 也注意到聯合目錄正確性，已先請幾個館合業務量大的圖書館重新上傳書目，產生自動比對機制，格式也重新劃過，現正進行測試中，如果一切順利，2020 年，會有比較積極的做法。NDDS 一直都有注意所有的改變，不會守成不變，一如過往，更希望能提供嶄新的服務給所有會員。

宋館長總結時說明，黃副館長在報告台聯大時一直點名到優三（淡江、東吳和銘傳），現在，這三校圖書館正在進行共建共享雲端圖書館自動化系統，但它和台聯大最大的不同處是我們還進行“共編館藏”，可能在未來雲端世界會有很大不一樣的樣態。因為，在圖書館的概念中，雲端是可以做到非常棒，請大家拭目以待。黃副館長還指出另一項很重要的點就是“書目的正確性”，目前，三館也正在進行書目整併的工作，非常的辛苦，超出專業初估的狀態，在進入實際作業時也碰到許多關卡。但如能闖關成功，記取教訓，記錄下來，未來，可以將這些寶貴的經驗提供給同道參考，這些挫折是值得。淡江、東吳和銘傳三校預計在 108 年 12 月 19 日（四）同時上線雲端圖書館自動化 ALMA 系統，所以，三館現在都是處在很緊繃的狀態，但前景絕對是光明的。

筆者參加今日座談會後，體認館際圖書互借和文獻傳遞已經成為圖書館業務發展中的重要環節，任何圖書館要單純依靠自己有限的館藏資源來提供多樣的資訊服務是不切實際的。因此，各圖書館之間展開合作是十分必要的，要朝資源共建共享整體化發展，使各館的館藏形成一個整體，來促進圖書館功能的充分發揮，實現彼此間的相互合作、資源分享、相輔相成的共同圈。而科技始於人性，其所帶來的便利性，引發讀者的慾望，館際合作的服務更應順勢而為，才能帶領讀者重新回到圖書館，再創高峰。

### 【活動當天照片】



【黃明居副館長(左)林聰敏館長(右)】



【陳維華館長(左)林聰敏館長(右)】



【圖書館同道參與情形】



【由左至右：宋雪芳館長、陳維華館長、林聰敏館長、黃明居副館長、林孟玲副研究員】