

共創圖書資源藍海 簡述北一區圖書資源服務平台

李珊璋

東吳大學北一區區域教學資源中心圖書資源服務平台研究助理

壹、源 起

東吳大學秉持教學資源共享理念，於民國97年10月獲准成立北區（99年改名為北一區）區域教學資源中心，擔任中心學校，圖書館負責整合20所夥伴學校圖書館館藏，99年續有4校圖書館加入。由丁原基館長擔任計畫主持人，採錄組兼代編目組曾敏玲組長、閱覽組張孝宣組長、參考組鄭雅靜組長、推廣組支嘉立組長擔任計畫共同主持人，於98年8月完成「圖書資源服務平台」（以下簡稱「圖書平台」）系統的開發建置。

圖書平台系統由本館集中建置，採用視覺化單一介面，透過聯合目錄，提供夥伴學校師生即時完整書目檢索。為發揮圖書平台資源整合效益，系統同時建置館際合作模式，於98年10月啟動線上申請館際借書證及圖書借閱跨館宅配服務，各夥伴學校圖書館館員透過Web介面，進行各項作業管理操作，以多邊合作機制，充分共享區域性館藏與各項服務，達到圖書資源整合、互惠共享目標。

貳、特 色

圖書平台最大特色是「整合性創新」理念，首創小規模整合兩大國家級圖書查詢—全國圖書書目資訊網（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，透過圖書平台介面，聯合目錄呈現出各校館藏即時狀態及線上申辦館際合作（線上申請館際借書證及圖書代借代還）服務。

圖書平台建置理念是整合夥伴學校的圖書資源，透過簡潔易用的平台操作，提供讀者即時、快速的單一入口整合介面，方便讀者find and get（discover locate request deliver）。以聯合目錄為工具，館際合作為途徑，滿足讀者需求為目標，將夥伴學校圖書資源集中建置，達成資料一次取得成效，最終目的是建構一個無縫式的服務（Seamless Service），使讀者直接在檢索結果頁面，同步完成館際互借申請，使跨館借閱手續一步到位。

其中聯合目錄是圖書資源分享的基礎，也是實施館際合作的基本工具。透過聯合目錄的建置，提供學術研究及一般參考查詢，為讀者開闢更廣泛獲取文獻的途徑，以彌補各校圖書館館藏文獻不足之處。因此，圖書平台在規劃之初，即參考國內外聯合目錄現況，做為建置典範，組織圖書館的資源，為讀者提供更好的書目檢索服務系統。

國家圖書館自1990年成立了書目資訊中心，建置「全國圖書書目資訊網」(National Bibliographic Information Network)，採用集中式資料庫，由合作成員圖書館定期上傳書目，2010年共有77個合作館參與。

財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心（原：國科會科學技術資料中心）製作全國期刊聯合目錄，分為西文、中文及大陸期刊等3種聯合目錄，並成立全國館際合作服務中心，開發「全國文獻傳遞服務系統」(NDDS)，利用該系統進行館際合作交流借閱，其目的都是希望透過聯合目錄的建置，提供學術研究及一般參考查詢，促進館際合作與相互借閱。

圖書平台嘗試將這兩種普受大眾熟悉與運用的介面加以整合，提供一站式便捷之整合性查詢與借閱功能，使用者透過視覺化的簡易線上操作，獲得夥伴學校即時館藏資訊，快速檢索各館書目資料。

為達到一站式貼心服務，在進入聯合目錄後，就能在檢索結果頁面上得知各館館藏的即時狀態，並於同一頁面加入書車，立即申請館際互借，同步滿足查詢、檢索、借閱需求，簡化資源從查詢到獲取的過程。由於便利性大幅提升，使用率也隨之增加，再加上教育部經費的挹注，以及夥伴學校的全力配合，自98年試辦期起，至今（100年6月）跨館宅配完全免費，吸引讀者利用平台申請借閱外校圖書，達到校際圖書資源整合運用目標。

這項創新性整合，獲得各校師生的肯定與關注，在平台網頁瀏覽方面，自98年10月8日至98年12月31日間，計239,564人次，至100年5月30日已達1,269,343人次，短短一年半間，呈現5倍數成長。

參、服務項目

一、聯合目錄

圖書平台聯合目錄，98年建置初期有20所夥伴學校（東吳大學、大同大學、中國文化大學、佛光大學、宜蘭大學、空中大學、政治大學、真理大學、華梵大學、陽明大學、實踐大學、臺北大學、臺北市立教育大學、臺北藝術大學、臺灣大學、臺灣師範大學、臺灣海洋大學、臺灣藝術大學、輔仁大學、銘傳大學）（依筆劃排序）提供533萬餘筆書目資料，交由平台進行整併，約有700餘萬冊圖書提供讀者檢索。99年2月淡江大學、景文科技大學、台北體育學院、法鼓佛教學院等4校加入，至民國100年6月，一年半間，圖書量倍數成長，24所夥伴學校書目達671萬筆，計有1,510萬冊。

自98年10月8日至98年12月31日間，計134,082人次進行書目查詢，至100年5月30日已達2,738,258人次，足足成長了20倍，績效可觀。

二、館際合作

為落實資源分享功能，展現平台績效，進一步自98年10月開始推動圖書代借代還及虛擬借書證等多項服務。讀者可於線上直接提出館際互借申請，圖書

則以宅配物流方式從受理館送到申請館。讀者也可選擇申請虛擬館際借書證，列印後持相關身分證件，自行到夥伴館借還書。

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，整理分送到參與服務的夥伴學校圖書館。並統一與貨運公司簽訂合約，用宅配方式交換圖書，每週到各校收取書箱二趟次，各館每趟次都送給其他各館一個書箱，以定點、定時、定量的運送模式，建立起代借代還統一運送圖書的規範。

為測試跨館借閱的使用率及運送模式，自民國98年10月起試辦圖書代借代還，為期3個月，參與的學校有中國文化大學、宜蘭大學、真理大學、華梵大學、海洋大學、臺北藝術大學、銘傳大學（2校區分館）及東吳大學（2校區分館）等8校10館。三個月間各校處理館際互借申請的平均達成率為80%，總處理件次計5,390件。

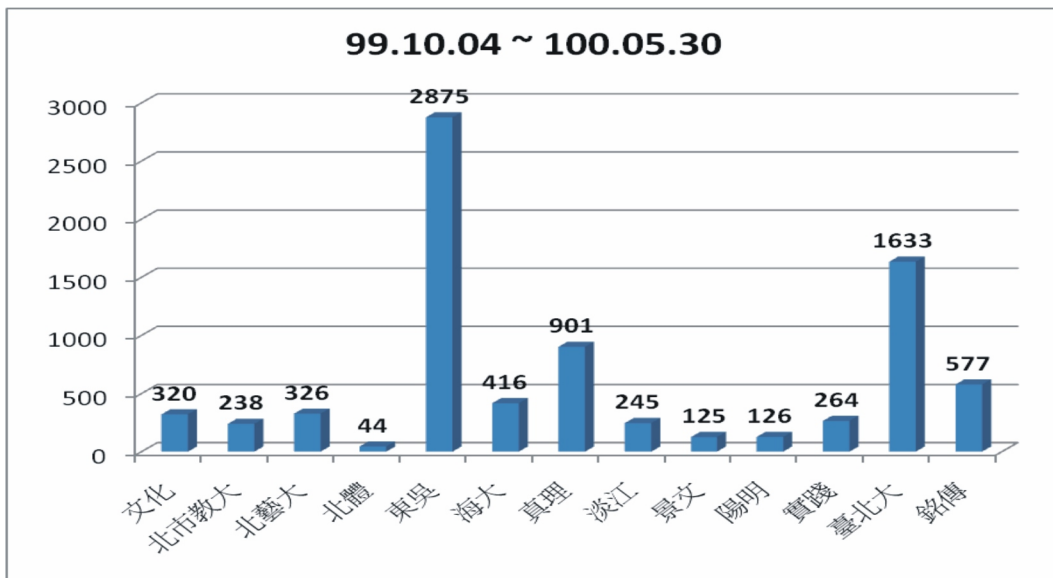


【98年10月1日圖書平台書箱運送啟動，丁館長邀請北一區區域教學資源中心莊娛璇組長、古正欣組長、蘇英華組長（分別為後排左一至左三）參觀圖書代借代還服務運送測試】

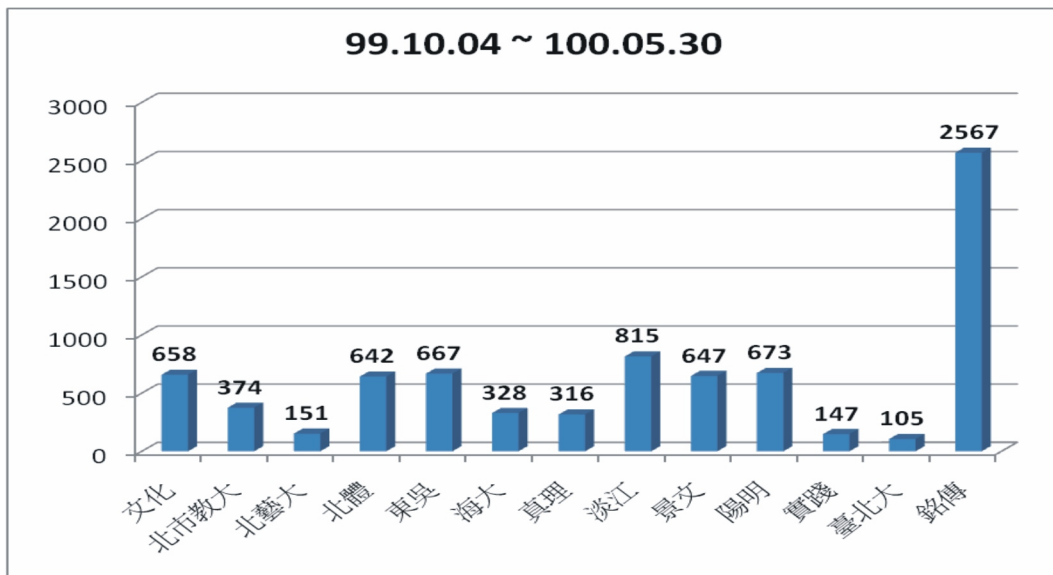
【98年10月起試辦圖書代借代還，圖書平台印製彩色資料夾，分送參與館際合作的夥伴校，贈送給申請借閱的讀者，作為宣傳及推廣用途。右圖為東吳學生利用「圖書代借代還服務」，成功取得他校書籍留影】

基於夥伴學校對測試成果的肯定，自99年10月起，代借代還及虛擬借書證正式上路，計有13校15館加入，除了宜蘭大學、華梵大學因為教育部重新規劃，劃歸由台灣大學主導的北二區教學資源中心，暫時無法參與北一區教學資源中心圖書平台的代借代還及虛擬借書證等館際合作外，其他參與試辦的6校8館（中國文化大學、真理大學、海洋大學、臺北藝術大學、銘傳大學【2校區分館】及東吳大學【2校區分館】）均一致支持此項服務，同時並有陽明大學、臺北大學、淡江大學、景文科技大學、實踐大學、臺北市立教育大學、臺北市立體育學院等7校也加入服務行列。自99年10月4日至100年5月30日，館際互借總處理件次計16,180件，各校申請及受理件次如下表（表一、表二），顯現此項免費跨館借閱服務，深受讀者的喜愛。

【表一、圖書代借代還各校申請件】



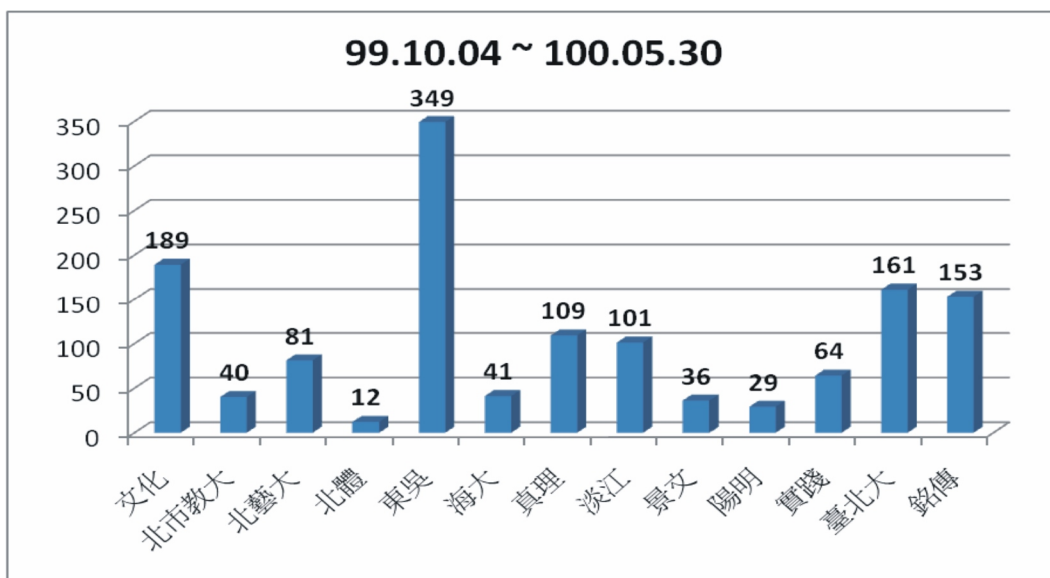
【表二、圖書代借代還各校受理件】



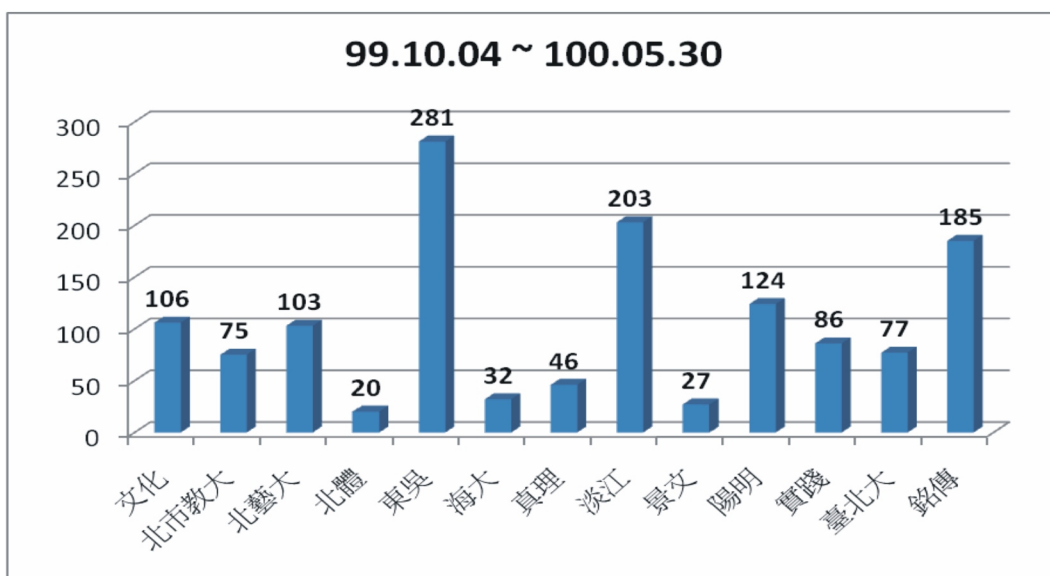
虛擬借書證機制是館際互借服務的延伸項目之一，提供使用者利用合作館資源的多重管道。讀者透過圖書平台提出館際借書證申請，申辦成功後，可直接於線上列印借書證，持該借書證進行跨館借閱，不但大幅簡化申辦手續，也縮短了申辦時程，獲得各校師生的肯定。

虛擬借書證自98年10月起至12月試辦，三個月期間，計有 798 人次申辦。自99年10月4日正式啟用，至100年5月30日，申請人次2,730人次，各校申請及受理件次如下表（表三、表四）顯現各校師生已漸習於使用圖書平台本項館際合作服務。

【表三、借書證各校申請件】



【表四、借書證各校受理件】



三、資料彙整及報表功能

統計報表是圖書館一項很重要的業務，也是提升讀者服務的指標，圖書平台根據館員需求，提供多樣式的業務報表，滿足各種面向的需要，便於加入平台的學校利用統計數據，分析館藏，增進讀者服務。圖書平台上可以記錄每一筆申請，獲知虛擬借書證的使用情況、夥伴學校在館際互借服務中的申請量及受理量、某位讀者使用館際互借的頻率和內容、某本書的歷史借閱記錄等統計數據，以利各館參考。

肆、文獻發表

為介紹圖書平台創新特色及建置過程，本館同仁於圖書館界著名專業期刊發表了三篇文章，期盼引起圖書館界先進的迴響，給予寶貴的建議。

一、臺灣北區區域教學資源中心圖書資源服務平台建置經驗

作者：鄭雅靜（東吳大學圖書館參考組組長）

出版：國家圖書館館刊，99年第一期，頁29-53，2010年6月

二、北區區域教學資源中心圖書資源服務平台圖書聯合目錄之規劃與建置

作者：曾敏玲（東吳大學圖書館採錄組組長）

出版：大學圖書館，14卷2期，頁1-40，2010年9月

三、圖書資源整合服務平台以北區區域教學資源中心為例

作者：曾敏玲（東吳大學圖書館採錄組組長）

出版：中華民國九十九年圖書館年鑑，頁223-230，2011年6月

伍、建置軌跡

圖書平台極為重視夥伴學校的意見，自系統規劃建置到館際合作服務，持續與夥伴學校保持密切的聯繫，以說明會、工作坊、專題座談等方式，分享彼此的各項經驗，持續修正改進，提供夥伴學校及本校師生更優質的服務。

- 一、97年12月26日圖書平台於本校雙溪校區第一教學研究大樓戴氏基金會會議廳舉行說明會，由丁原基館長主持，夥伴學校代表出席踴躍，計有大同大學圖書館陳克紹館長、中國文化大學圖書館梁恆正館長、中國科技大學圖書館蕭惠文館長、空中大學圖書館方元珍館長，真理大學圖書館周宏宏館長、華梵大學圖書館高維新館長、實踐大學圖書館蔡清隆館長、臺北市立教育大學圖書館林淑玲館長、臺北榮民總醫院圖書館胡豫湘館長、臺灣大學圖書館陳雪華館長、銘傳大學圖書館何祖鳳館長、德明財經科技大學圖書館陳維華館長（依筆劃排序）等12位館長率其相關業務主管與會。佛光大學、宜蘭大學、政治大學、淡江大學、陽明大學、臺北大學、臺北藝術大學、臺灣



【夥伴學校代表出席踴躍，由左至右為陳克紹館長、蔡清隆館長、何祖鳳館長、梁恆正館長、呂春嬌組長、丁原基館長、胡豫湘館長、陳維華館長】

師範大學、臺灣海洋大學、臺灣藝術大學、輔仁大學（依筆劃排序）等亦指派代表出席。

本校馬君梅副校長於開幕式致詞（如右圖），肯定圖書平台對提升教師研究能量、學生學習成效，都有很大的助益。



- 二、98年3月13日於本校雙溪校區第一教學研究大樓普仁堂舉辦「洞悉E世代，提升創新力—圖書館資訊推廣實務工作坊」，邀請李家同教授及奧美行銷傳播集團董事總經理張志浩先生就閱讀的角度及數位行銷的觀點做專題演講（如下圖左）。並邀請國內各大學圖書館同道分別以「與教師攜手合作，深化圖書館資源學習（東吳大學鄭雅靜組長）」、「貼近讀者，從心開始：創意推廣活動分享（臺灣大學童敏惠組長）」、「運用數位教學平台推廣圖書資訊，延展知識無疆界（臺北大學文惠瓊組長）」與「打造圖書館整合學習環境，提供多元化服務（臺灣師範大學洪世昌組長及謝順宏專員）」分享圖書資源推廣實務經驗。



【張志浩董事總經理（左二）專題演講：「數位行銷」。並與本館丁原基館長、國家圖書館俞小明主任及台北大學王怡心館長（由左至右）合影】



【由左至右：台大陳雪華館長、本館丁原基館長、文化大學梁恆正館長、台北大學王怡心館長、政治大學劉吉軒館長同與會來賓進行綜合討論】

- 三、圖書平台在建置初始，廣納各校建議，98年8、9月間，本館同仁接續拜訪圖書平台19所夥伴學校，除了簡報圖書平台功能，並實際示範系統操作，同時蒐集彙整各館意見，作為平台試行營運的前置準備。第一站由本館丁原基館長（如右圖左三）帶領採錄組兼代編目組曾敏玲組長、參考組鄭雅靜組長等同仁拜訪夥伴學校臺北大學圖書館，與李貞宜組員（如右圖左二）、高玉萍組長（如右圖左一）討論圖書平台建構相關功能。



四、98年10月6日於本校雙溪校區中正圖書館會議室辦理圖書平台討論會，邀請參與館際合作試辦的8校（中國文化大學、宜蘭大學、真理大學、華梵大學、海洋大學、臺北藝術大學、銘傳大學及東吳大學）圖書館館長及代表，共同開啟圖書代借代還服務測試。為使平台作業有所規範，會中共同研商訂定「北區區域教學資源中心圖書資源服務試行辦法」，做為試行依據。



【本校趙教務長（左）以計畫總主持人身分，歡迎與會的夥伴學校圖書館館長及代表】



【夥伴學校業務承辦人實際上線操作圖書代借代還系統】

五、98年12月14日於「教育部實地訪評暨北區教學資源中心聯合成果展」中，現場展示圖書平台系統，考評委員親自操作，並深入了解運作情況，對圖書資源分享成果十分肯定。



【曾敏玲組長（右）向考評委員（中）解說及示範圖書平台系統操作】



【彭妍華專員（左）向與會貴賓說明圖書平台運作情形】

六、98年12月18日於本校雙溪校區第一教學研究大樓普仁堂舉行「從A到A+的館際合作—北一區圖書資源服務平台成果分享會」，約有200多位圖書館同道共襄盛舉。除了由參與北一區圖書代借代還的夥伴學校—銘傳大學、宜蘭大學、海洋大學代表，分享試辦期間的甘苦與寶貴經驗，同時邀請中、南、東各區教學資源中心圖書平台中心學校分享圖書交流的心得，與會夥伴學校代表透過彼此的意見交換，擴大視野，開啟下年度館際合作新契機。

會中本校黃校長頒贈八所（中國文化大學、宜蘭大學、真理大學、華梵大學、臺北藝術大學、臺灣海洋大學、銘傳大學、東吳大學）參與圖書代借代還試辦的夥伴學校圖書館館長暨代表感謝獎座，趙維良教務長暨北一區區域教學資源中心何希慧主任也與會致詞合影。

這場理論與實務結合的分享會，探索圖書資源互惠藍海。臺灣大學圖書資訊學系謝寶媛教授專題演講「您的書，我來讀」，用最生動的方式，傳導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，達成夢幻館際合作服務的願景。



【謝寶媛教授專題演講「您的書我來讀」】



【高雄應用科技大學蘇德仁館長分享高雄學園圖書平台寶貴經驗】



【東華大學毛起安組長分享東區圖書平台交流經驗】



【銘傳大學曾麗芬組長分享圖書代借代還服務夥伴學校心得】



【宜蘭大學王秀娟組長分享圖書代借代還服務夥伴學校心得】



【海洋大學劉淑慧小姐分享圖書代借代還服務夥伴學校心得】



【于第館長（左二）、丁原基館長（左三）、梁恆正館長（左四）與胡豫湘館長（右三）等貴賓會後合影】



【本校黃鎮台校長（左六）、趙維良教務長（左七）及何希慧主任（右一）親臨會場頒贈感謝獎座予「圖書代借代還」試辦夥伴學校代表】

七、99年1月13日於本校雙溪校區第一教學研究大樓外語學院會議室召開「北一區區域教學資源中心圖書資源服務平台說明會」，邀請北一區夥伴學校，共同規劃新年度計畫。

會中討論由國立師範大學陳昭珍館長提案的原卡計畫，首階段服務對象設定為夥伴學校專任教師，可持原校服務證件跨校借書。宜蘭大學林瑞裕館長及王秀娟組長提出東區「一卡通」的經驗分享，目前東區有10所學校簽訂合作協議，教職員生可持原校證件跨館借書，建議北一區圖書平台可參考東區經驗，分階段辦理，並可考慮將「館際合作」及「原卡計畫」兩套方案結合，提供讀者多種選擇。



【丁原基館長主持平台說明會（中），由左至右分別為何祖鳳館長、黃鴻珠館長、梁恆正館長及林瑞裕館長】



【宜蘭大學圖書館林瑞裕館長（右一）分享東區圖書資源交流經驗】



【淡江大學圖書館黃鴻珠館長（中）建議平台可正名為「館際合作服務平台」】



【師範大學圖書館曾金珠編審代表陳昭珍館長提出「原卡計畫」建議】

八、圖書平台於99年度新計畫啟動前，本館相關業務同仁至各夥伴學校拜訪，整合各館建議達成共識。99年3月3日閱覽組張孝宣組長與彭妍華專員、參考組鄭雅靜組長、推廣組支嘉立組長、胡佳薇主任、李珊璋與曾筱如兩位研究助理，拜訪台灣師範大學圖書館陳昭珍館長、柯皓仁副館長、曾金珠編審、謝順宏系統資訊組專員等人，針對「圖書代



【前排由左至右：鄭雅靜組長、張孝宣組長、柯皓仁副館長、陳昭珍館長及曾金珠編審，後排由左至右：宏思科技公司陳忠智經理、彭妍華專員、李珊璋助理、曾筱如助理、支嘉立組長、胡佳薇主任及謝順宏專員】

借代還」、「虛擬借書證」及未來擬推動的「圖書原卡計畫」等進行意見交換。

九、99年3月11日本館曾敏玲組長、鄭雅靜組長率館員及助理拜訪淡江圖書館，與黃鴻珠館長、鄭麗敏副館長及各組組長洽商館際合作相關事宜，用以規劃新年度各項計畫。

十、99年4月23日於本校雙溪校區第一教學研究大樓普仁堂舉行首次世界書香日「讀書好、好讀書、讀好書」座談，邀請劉源俊老師、馬健君老師、楊奕華老師與黃兆強老師，分享精彩的閱讀經驗並宣導圖書平台各項館際合作服務，提升借閱率。



【東吳大學世界書香日活動，在丁原基館長致詞下正式揭開序幕】



【圖左至右分別為黃兆強老師、楊奕華老師、劉源俊老師、馬健君老師】



【師生熱情參與座談會，盛況空前】



【座談會後，與談人與參與師生合影留念】

十一、99年9月9日於本校城中校區第二大樓2208電腦教室舉辦「北一區區域教學資源中心圖書資源服務平台說明會」99年度教育訓練活動，邀請99年參與計畫館際合作的夥伴學校圖書館，由本館閱覽組彭妍華及參考組張素卿說明圖書代借代還及線上申請借書證的作業流程及操作方式，專案助理李珊瑋說明各項行政作業流程及規範。會中由參與館際合作的13校圖書館共同訂定「北一區區域教學資源中心圖書資源服務平台服務辦法」，開啟北一區夥伴學校圖書館館際合作新頁。



【本館同仁講解平台系統、圖書代借代還、館際借書證服務作業流程及相關行政作業，左圖為張素卿同仁講解情形，右圖為13校圖書館先進與本館同仁合影】

十二、100年1月19日於本校城中校區第五大樓二樓5211會議室舉行「自動化系統 API 介面建置會議」。邀請夥伴學校及各校自動化廠商及圖書平台系統廠商商討自動化系統 API 介面建置規格及施作時程，教學資源中心蘇英華組長應邀列席。會中經充分討論後，各校提出分階段執行計畫。其中五校（東吳大學、真理大學、臺北大學、淡江大學、景文科技大學）已於100年6月30日前建置完成。

陸、結語

在資源有限，資訊無窮的時代，圖書館難以避免面對經費及空間困窘的難題，館際合作及資源共享，儼然形成一股銳不可擋的趨勢。圖書平台的誕生，是集結眾人之力之集體成果，雖然目前服務範圍只侷限於北一區夥伴學校師生，但是卻跨出了區域圖書資源共享的新里程碑。

網際網路的蓬勃發展，不僅開啟資訊服務的新紀元，同時也對圖書資訊服務，創造出新的服務空間。圖書平台的即時查詢聯合目錄、線上申辦館際借書證及代借代還服務，無疑是一種小規模網際網路服務的應用。這項實驗性的創新，在運行近三年間，由平台瀏覽及查詢數字的大幅增長，已見獲得參與服務學校師生的關注與肯定，這份小小的成長，給予由規劃到建置，默默付出的本館館員極大的鼓舞。

此外，個人化資訊服務一直是圖書館努力的方向之一，圖書平台也沒有疏漏到這項重點，由聯合目錄的熱門書檢索，到各項個人化設定，都以使用者為導向，貼近讀者便利性為設計考量。99年計畫並啟動圖書館自動化系統API介接，待夥伴學校全面建置完成後，即可精確掌握各校讀者借閱狀態，借以減輕各校館員的工作負荷。

圖書平台自建置以來，一直秉持謙卑的態度，用「以人為本，讀者為尊」的角度，汲取先進的建言，不斷的修正，提昇服務品質，未來仍有賴全體夥伴的支持與鼓勵，才能充份發揮資源共享效益，達到永久的(Permanent)、多功能性(Versatile)、即時的 (Real-Time)、大量的 (Massive) 成效，朝向共創圖書藍海的目標前進。

柒、參考文獻

- 一、鄭雅靜，2010年6月，〈臺灣北區區域教學資源中心圖書資源服務平台建置經驗〉，《國家圖書館館刊》，2010年第1期，頁 29-53。
- 二、曾敏玲，2010年9月，〈北區區域教學資源中心圖書資源服務平台圖書聯合目錄之規劃與建置〉，《大學圖書館》14卷2期，頁 1-40。
- 三、曾敏玲，2011年6月，〈圖書資源整合服務平台以北區區域教學資源中心為例〉，《中華民國九十九年圖書館年鑑》，頁 223-230。