

「100學年度全國大專院校圖書館館長聯席會」心得報告

李明俠

東吳大學編目組組長

前言

「100學年度全國大專院校圖書館館長聯席會」於2012年5月17日、18日兩天假澎湖科技大學舉行，本人奉派代表出席。5月份是澎湖旅遊的旺季，加上「海上花火節」的火熱登場，造成機位是一位難求，幸賴澎湖科技大學圖書館李穗玲館長的熱心協助，先預訂5月17日12點45分遠東航空公司台北飛馬公40個座位，解決台北與會者機位的問題，並取得籌備會小組委員2/3的通過，更改議程之先後順序，以利大會順利開會。然而一波三折，當天，因飛機調度，延誤了1小時才起飛，直到2點30分才踏上睽違了20年的澎湖馬公，可惜迎接我的不是藍天白雲，而是一陣傾盆大雨。

第一天 5月17日

今年聯席會的主題是「全球化時代圖書館的創意與營運」，第一場的專題演講是邀請到香港大學圖書館前館長 Anthony W. Ferguson (彭仁賢)，講題是「The Future Trend of Academic Libraries in the Era of Globalization」(學術圖書館在全球化時代的趨勢)，因此原預定到達會場時間晚了1小時，會議已在進行中，只聽到部份內容，彭仁賢博士提到7-11便利店、蘋果電腦商店及Duane Reade藥店成功的秘訣就是「方便」，因此，他認為最能影響圖書館未來成功的關鍵也是“方便”，那甚麼是方便？就是要減少讀者的體力消耗、將圖書館提供的內容和服務融入讀者每日的生活中、盡可能讓讀者自行操作(如自助借還書、用戶啟動傳遞、網上和電話諮詢協助等)。由此他也歸納出兩個結論，(1)圖書館應採用能方便老師和學生的措施。(2)如果其中一些全球趨勢並不適合您的讀者，您也可能要使用它，作為與全球其他圖書館和企業進行互動的代價。

中場茶敘及交流時間，參觀了聯合線上、大鐸資訊、Swets、普傑實業及華藝數位等廠商擺設的攤位，從相互交談之中，了解各公司最新出版或引進的數位資源，及未來發展的趨勢。

在館長論壇議程中，首先由臺灣大學圖書館陳雪華館長以「e世代圖書館的挑戰」論述，內容引用2011年8月1日至9月9日，OCLC(Online Computer Library Center)針對全球理事會69位委員進行網路問卷調查的結果，從中得知(1)未來3到5年，會影響圖書館的發展最重要的二或三個機會：依次是新的合作可能性、教育的改變及提供數位資源。(2)未來3到5年，會影響圖書館的發展最重要的二或三個挑戰：依次是預算縮減、宣揚圖書館的價值及人事聘雇與訓練管理。(3)未來3到5年，圖書館考量這些機會與挑戰，將會推行最優先的三到五個重要措施：依次是提供數位資源之使用、增進資源之利用、提升既有之服務、發展策略性的合作關係及提升讀者使用經驗。(4)在5年內圖書館的館藏管理的改變：依次是電子資源增加，印刷品減少、合作的

質與量均提升、更重視買斷或租賃的電子資源、更有效的績效評估分析及加重使用者主導的館藏發展。(5)目前推行最主要的措施或服務：依次是實施尋找與傳遞服務、改變空間利用、使藏書更容易被使用及提供給使用者更多的數位服務。接續的成功大學圖書館楊瑞珍館長提到5大趨勢，分別是(1)讀者的資訊需求越來越多，圖書館採購資源的經費越來越少。(2)強調讀者個人化服務。(3)因應人口老化提供之資訊服務。(4)行動化服務。(5)網路化服務。而在全球化時代的大學圖書館所面對的將是圖書館的角色改變、讀者需求及因應讀者需求。因此，圖書館在這變遷的環境中，可以為讀者提供如保持領域新狀況、尋找相關領域新資訊、更有效率的研究及節省時間等服務。我們可以從過去圖書館常用的廣告詞：「我不在家，就在圖書館，不在圖書館，就在往圖書館的路上。」，到新一代圖書館廣告詞：「我不在家，也不在圖書館，雖不在圖書館，但正享受著圖書館的各種服務。」，就可以感受到圖書館服務的演變。其次臺灣師範大學圖書館陳昭珍館長從全球化與在地化重新定義大學圖書館的角色，談到大學圖書館的責任是要(1)將圖書館的資源、服務與校園生活結合在一起。(2)提供溫馨的空間供知識探索。(3)教導使用者檢索與整合資訊。(4)組織及連結各種格式及擁有或虛擬之資源。(5)典藏及管理大學知識及歷史。(6)推廣資訊倫理。(7)合作。並點出未來圖書館中程發展方向是(1)建立創意閱讀及虛擬資訊空間(C-Space)。(2)數位資源(D-Resources)及特色館藏。(3)無所不在的服務(U-Services)。最後交通大學圖書館黃明居副館長以「再創圖書館價值」為題報告，先從讀者、資訊與環境談起，以過去(實體館藏，讀者進館)、現在(Hybrid Library、讀者漸漸不進圖書館、空間再造)、未來(實體館藏比例越來越少、轉為閉架式服務)三個方向來說明。再就館員、資訊與環境敘述，也是用過去(「保存」一直是圖書館與館員的使命、館藏發展政策)、現在(Hybrid Library、比率為何?、館藏空間不足)、未來(真正落實數位圖書館?、數位保存的問題)說明之。最後，歸結出圖書館需以讀者為中心來經營，用心經營、貼心服務，讓圖書館成為師生的精神食糧，和創作及解悶的地方，更是他們離開學校之後，會永遠懷念的地方。今天，會議最後安排的議程是分組討論，與會人員分成5組，分別為第一組圖書館服務讀者之創新管理、第二組圖書館策略聯盟之合作趨勢、第三組以讀者為中心的閱讀推廣策略、第四組圖書館空間規劃服務之新思維及第五組圖書館財務規劃之新方向。我報名第一組之討論，引言人分別是交通大學圖書館黃明居副館長和高雄第一科技大學吳大均館長，黃副館長以行動化參考服務為例，談行動科技發展與圖書館參考服務、行動圖書館參考服務思維及行動化社群數位參考服務(Mobile Social Digital Reference Service, MSDRS)，講到行動化參考館員與服務品質時，提出「無所不在」的行動化環境(參考服務的工作如何利用此特性?參考館員是否已經感受到此項特質?是否具備行動服務的熱忱，隨時隨地準備服務讀者?)、行動化參考館員(攜帶行動化裝置)、行動化圖書館參考服務(如是否一定需要在固定的參考櫃檯?固定的排班時間服務?除了參考館員可扮演行動化參考館員的角色外，是否可讓網路上的專業人員也加入這項行列?)及即時回覆等方面。而提到MSDRS的概念，是利用雲端式服務平台，讓讀者與參考館員透過平台，無縫式地串連，緊密的結合，期待來落實無所不在的圖書館數位參考服務。吳大均館長則以自館為例，如活絡指

定參考書業務、利用熱門預約書提升流通率、活化地下室研究讀書區（開放 207 個固定座位免費登記）及空間改造第 e 書房 Learning Commons（分成休憩充電區、討論室、輕閱讀區、互動學習區、自主學習區、語言自學區、影音共享區、數位學習區、個人讀書區、談天說地區、自修及論文寫作區），這些創新的服務也成功吸引了更多的讀者進入圖書館。

晚上，在海福隆餐廳享受豐富的海鮮大餐後，沿著海堤步道散步回住宿的澎湖青年活動中心，同時，順道觀賞9點在觀音亭西瀛虹橋所施放的花火秀，繽紛絢麗。在這初夏時分，能徜徉在晚風輕拂的澎湖灣，欣賞璀璨耀眼的煙火美景，亦是參加此次館長聯席會，一個美好又難忘的回憶。

第二天 5月18日

第二天上午議程，專題演講是邀請臺灣大學圖書館陳光華副館長，講題是「大學圖書館之網路創新服務」，主要是以臺灣大學圖書館的網路服務為例來說明，講到圖書館的核心服務—以Web2.0為基礎的線上公用目錄，可以包含有書封影像、快速回應碼（QR Code）、簡易書目查詢、閱讀分享、書籤與分享（Facebook、Google、Twitter.....）、跨校圖書館整合查詢服務（Metacat）、匯出 Endnote 格式、操作說明等功能。也提及臺大圖書館在社群媒體（YouTube、Wikipedia、Facebook、Plurk、MSN）上的服務，以及因應擁有行動載具的讀者迅速增加，更推出行動公用目錄、推播通知、條碼掃描、最新消息及資料庫等行動服務。最後，針對未來圖書館服務的展望，提出了5個觀念分別是(1)在社群媒體嵌入更友善的服務。(2)在社群媒體提供整合檢索功能。(3)行動參考服務。(4)行動個人服務。(5)基於雲端計算的檢索推薦服務。接下來議程為例行性的提案討論和綜合座談，就不贅言敘述。

結語

參加此次2天1夜的聯席會，聆聽圖書資訊界先進的精闢演講內容，針對討論的主題有些許的感想。

一、讀者服務

現今，大部份的圖書館所提供的傳統讀者服務，最被使用者詬病的就是在查詢檢索電子資源的方式繁複難學，即各種資源有不同查詢介面，不同搜尋方式，因此，在讀者喜歡自助並尋求不需要協助的資源查詢過程趨勢下，就直接到Google去尋求答案，致使參考服務的需求量大減，進而也導致圖書館資源沒有充分使用。

所以，當圖書館面臨全球化的時代，需重新思考讀者行為與需求，而非專注讀者應具備的查詢技能，要時刻記住讀者在檢索資料是有許多選擇，圖書館僅是其選項之一，因此，讀者服務應與讀者一起成長，而不是在原地踏步。

另在網路使用影響下，更需重新思考讀者教育與資訊素養訓練的現實考量，要以建立讀者不需訓練即知如何使用的系統為目標。同時，參考服務需轉型，要結合各館學科館員與參考館員開發聯合行動參考服務平台，為新世代更新參考服務模式（next generation reference service），如此才能積極趕上讀者需求。

目前，圖書館不停的增加新資源，但太多資源且沒有利用也等於沒有資源，因此，圖書館更要主動將資源推送至讀者前，讓使用者不須館員的協助也能有效使用圖書館資源，並建立起無所不在的資源查詢點（例：延伸至讀者常去的社群網站，或與Google Scholar連結等等），終極目標就是要使得圖書資源能被充分的、有效的使用，才能證明圖書館存在的價值。

二、圖書經費規劃

這些年，國內外圖書館都遇到圖書經費的委縮困境，如何善用有限的經費，滿足最多數讀者的使用需求，就考驗圖書館經營者的智慧。許多大學圖書館利用公式來分配圖書經費，並已行之有年，雖可以達到息事寧人的政治目的，但是否公平合理，及能有效掌握經費，避免浪費，也是一個有待探討的問題。為使圖書經費分配公式設計能在「各取所值」和「各取所需」兩者之間取得平衡，就得慎重思考其分配考量因素。一般可分為客觀及主觀兩大因素，客觀因素可以分從外在考量（學科性、地區性和類型性資料的平均出版率及出版模式、各類資料的價格差異、價格的漲幅等）、內在考量（館藏特色、各學科館藏成長率、館藏使用流通量、館際互借之統計數字等）與使用考量（圖書館現階段之使命、各學科之教學方式、各類型讀者人數、研究計畫的種類和數量、學系出版品的種類和出版率等）等因素，主觀因素則包括有圖書館發展方向、館藏歷年發展趨勢、各學科主題的特殊重要性、各學系對館藏的依賴性等因素來考量，設計一個適合自己的館藏經費分配方式，讓圖書經費使用發揮到極大化。

另外，我們還可從開源和節流兩方面來著手，在經費開源方面，除學校圖書預算外，需積極參與各項研究計畫經費（如國科會、地區教學資源中心、教學卓越等），爭取補助經費，加以整合運用，彌補學校預算之縮減。

隨著網際網路的發展以及學術期刊價格不斷飆漲，Open Access的觀念應時而生，並迅速發展。因此，蒐集公開免費資源，以建立多重館藏發展模式來供讀者利用，也是拓展圖書資源的途徑之一。另外，對外募款，如產學合作、企業認養等方式，對寬裕圖書經費不無小補。

在經費節流方面，改變經費運用方式，如 Patron Driven Acquisitions讀者主導購書計畫（PDA），或加強成本分析，如定期告知系所薦購書刊之使用率，以妥善運用經費，或積極參與各種聯盟運作及館際合作，減少各館採購經費成本，或舉辦與讀者借閱相關活動，因為，增加圖書資源使用量就是降低成本。這些應該都是我們在面對圖書經費不足時，可以努力的方向。

三、空間規劃

對許多具歷史的大學圖書館而言，館藏空間不足是一存在的事實，但圖書館想要有新的典藏圖書空間卻也不是件容易的事，因為，牽涉到校園空間和經費。所以，有圖書館朝向建置密集書庫或倉儲書庫來解決，甚至因少子化，部份中小學有閒置教室，也已有圖書館商借來儲存罕用圖書。另根據匹茲堡大學

觀察，40%的書如果6年沒被用到，未來6年內被利用的機率只有五十分之一；OhioLINK（Ohio Library and Information Network）也曾做過統計，觀察 2007 - 2008年，80%被借閱的資料，來自6%的藏書。在美國另一項的調查研究，也顯示以開架式來典藏一本書，一年的費用約 US\$4.25，所以，典藏一些沒用的圖書，一年所耗的經費是非常龐大。因此，進行淘汰陳舊不用的圖書，應是可行之道，雖會被批評做跟秦始皇一樣的工作，但對所服務之讀者使用權益的影響微乎其微，然確可以騰出典藏空間。

現今電子資源快速成長，部份圖書館每年購買電子資源的預算和進館數量，有逐漸凌駕在傳統圖書資源之上，換句話說，相較過去，會排列在書架上的圖書成長量是趨緩的，如用電子期刊取代紙本期刊，就會減少合訂本期刊。這種現象讓人對館藏空間不足有比較樂觀的看法，也許 8 到10年之後，它將不會在成為討論的話題。

另因應學術傳佈與學習模式的改變，以及數位化革命的來臨，使得圖書館需重新思考讀者服務空間的設計，創造出一個更人性化的學習空間。如Learning Commons（學習共享空間）的設置，動態、彈性、充滿積極活力的書庫空間規劃，都將成為未來圖書館空間發展的新趨勢。

總言之，當我們身處在日新月異的資訊學習環境中，圖書館又自許是一個成長的有機體，就不能故步自封，需知變而應變。未來，大學圖書館應以「讀者為本、服務至上」，朝向建立多元化的優質學習環境，整合教學、研究、及休閒等資源，成為全校師生知識運用的領航員，如此它才能永續經營發展，不會在時代的洪流中消逝。