

# 101學年度全國大專校院圖書館館長聯席會紀要

魏令芳

東吳大學城區分館主任

「101學年度全國大專校院圖書館館長聯席會」於2013年5月2日至5日3日由環球科技大學舉辦，該次聯席會議主題為「大學圖書館資源共享與學科服務」，與會人員共約130多位，讓國內圖書館界館長與同道們一年一度深入交流學習。此次會議安排分有三場專題演講，其次是分組討論與報告，茲就「專題演講」、「分組討論」及「參訪」三面向分述如後。

## 一、專題演講

1. 大學圖書館的發展與館際合作，主講人：香港科技大學圖書館宋前館長自珍  
演講旨在說明香港「大學圖書館長聯席會」(The Joint University Librarians Advisory Committee, 簡稱JULAC)成立之源由。該會成立於1967年，是一個討論與協調現有八所由香港資助高校圖書館間資訊交換與合作的溝通平臺，此八所大學分別為香港中文大學、香港城市大學、香港浸會大學、香港教育大學、香港理工大學、香港科技大學、嶺南大學及香港大學。

該會設有流通服務委員會、書目服務委員會等共約11個委員會與工作小組運作，目標是整合所有圖書館資源，提供香港全方位圖書館資訊資源與服務。館際合作方面有合作採購聯盟、典藏學術書庫、港書網與快遞服務等，且更進行跨區聯盟，分別與大陸地區高校、澳門與新加坡等進行館際合作。

報告重點在於說明合作是需要時時重新設計及更新多年作業流程，一如*Library Journal*中所描述自動化工系統一樣，合作也是一支持續前進的Target，因時代理念與技術革新，觀念要更新，技術與合作都需持續翻新。

2. 大學圖書館評鑑(績效評估)，主講人：國立臺灣師範大學柯所長皓仁

說明績效概念、圖書館績效評估指標之訂定與圖書館可應用之途徑。績效就是讓產品與服務能始終一致符合訂定的標準與期望，讓圖書館服務有品質，讓讀者對我們呈現之品質滿意。圖書館績效評估即品質評估，可評估之面向有表現、特色、可靠、持久性、可服務性、溝通、速度等，此面向都需要建立指標方能評估圖書館服務、資源與有關活動。

指標可以平衡計分卡概念分為資源基礎建設、使用、效率與潛在機會與發展四面向，量化之方足以進行評估。報告總結在於圖書館本身為非營利機構，然仍可透過績效指標導出圖書館本身服務優缺，統計資料是評鑑基本工具，圖書館應遵照ISO2789及CNS13151，蒐集數據進行績效評估，方能據此重新設計資源分配與制訂各種行動方案，提升圖書館作業效能與提高讀者滿意度。

3. 經營圖書館業務之經驗傳承：掌握時代的旋風-MOOCs，主講人：淡江大學黃教授鴻珠

說明「大規模開放在線課程」(Massive Open Online Courses, 簡稱MOOCs)

之起源、概況與對圖書館影響。MOOCs中文譯名有：磨課師、磨課術、大規模開放式線上教育、巨型網路開放課程或線上開放課程。計畫之基本理念在於提供公平開放學習機會，讓每位能獨立學習的讀者可自我學習汲取各種知識。教育部也在規劃推動全面性數位學習計畫，提高教育頻寬效能、提升校園無線網路品質、整合雲端學習資源與發展數位康建學校，且極積推動此「磨課師」計畫。

MOOCs發展現況，著名除MOOCs外，國外尚有Coursera、哈佛與MIT大學合作之Edx及UDACITY，國內如交大與臺大都正開始上線推廣此類開放課程讓大眾學習。對圖書館母機構學校而言，提供類似數位自主學習課程除需技術及教學方法外，尚需讓讀者探索到圖書館可支援之資源及澄清使用版權等事宜。也就是在此風潮下，圖書館可以提供的服務有協助製作課程、提供學術資源、深植圖書資訊素養、維護圖書資訊智產權與滿足巨量遠距讀者學習需求等，報告指出，這對圖書館是一個大挑戰也或許是一個大機會。

## 二、分組討論報告

### 1. 圖書資源融滲教學之學科服務

討論總結在於圖書館需透過「學科服務」消除教室與圖書館距離感，另提升圖書館整體服務滿意度是需要「聯繫溝通」管道，「學科服務」能建立師生與圖書館間之良好「夥伴關係」。

討論重點在於如何克服「圖書資訊素養課程」無法開課問題，有效方式之一是融入課堂教育內，融入有圖書資訊資源利用指導課程內，並配合學校教學資源與研擬有關鼓勵措施，方能達此溶滲( embedded)意義。圖書資訊資源要展現「有用」而非「使用」，圖書館利用指導角色要能符合師生期待與需求。

### 2. 電子資源跨館利用服務

討論總結在Shifting Collection into Connection理念，圖書館要關心跟讀者之間的連接與聯繫應多建立館藏的連結上，館藏的觀念隨時代與科技正在改變，特別是當前應如何獲取足以滿足讀者之電子資源上，使用重於擁有。

當前電子資源之採購與來源方式多元，除購買與有限期訂購外，尚有許多透過文獻傳遞合作平臺（如RapidILL及國內全國文獻傳遞服務系統）、開放期刊存取平臺（如Directory of Open Access Journals: DOAJ）及機構典藏資源（如臺灣學術機構典藏系統-Taiwan Academic Institutional Repository，簡稱TAIR 或 Internet Archive）等方式取得，其它如北區教學計畫中教育部補助之圖書代借代還服務等，均能讓讀者以各種方式取得資源。

討論在於如何思考建立新合作方式，無論是服務或採購方面，另需要重視「資訊的檢索」，資訊的多元取得。館藏傳統典藏觀念不再是珍貴典藏或固定資產，也不一定是需要一個固定存放空間，要重視如何協助讀者由各種途徑存取所需資訊資源才是服務重點。

### 3. 行動化圖書館服務

討論前亞東技術學院報告發展有關支援圖書館服務所自行開發之技術，而國立臺東大學則說明館內如何進行行動服務。亞東技術學院由於學校可支

援技術開發，因此針對自己圖書館所需開發有行動版圖書服務系統、光碟自動蒐集系統、自動借書影像記錄系統、行動影音隨選系統 MVOD、RFID 證件感應置物櫃系統及書後光碟借閱系統。而臺東大學的行動服務上，自行設計有行動版圖書館首頁、推出簡訊通知、應用QR Code、推出行動載具外借、電子書及電子雜誌之離線閱讀並利用社群 FB 建立與讀者互動及同仁工作分享平臺。

討論總結在於科技進步神速，圖書館服務需要與技術發展同步跟進，利用手機等行動載具提供服務，如應用如 RFID 與 NFI 近距離無線通訊應用，配合數位學習提供行動資源與服務乃時代所趨，然技術發展，有些尚缺少一致標準且需整合許多分散資源，另更重要的是組織可支援之技術與財力等，另圖書館也需要可以面對科技不怕學習有關技術的館員配合，因此技術的進步是一種提升服務的機會但也是一個考驗，各校可量力而為，視個別發展需求與服務對象尋求合作。

#### 4.強化圖書館價值提升大學競爭力

主要報告分由2001年美國圖書館學會之「圖書館核心價值」與美國圖書館與研究圖書館學會之「學術圖書館價值」談起，先說明學術圖書館核心價值在於提供取用、尊重隱私、民主、提供多樣資源服務等，其次舉例說明第一科技大學分由：(1)空間再造，營造多元閱讀情境；(2)應用科技，強化閱讀設備之便利；(3)活絡館藏，辦理推廣閱讀活動；(4)重視服務，掌握讀者閱讀需求四方面進行大學圖書館強化作業。隨後中正大學則以圖書館進行「我是VIP」等有關資訊資源推廣活動加以補充說明。

討論總結，指出強化價值是讓圖書館本身跟讀者互動，讓圖書館重新再次成為學生學習、閱讀與討論之場域，圖書館要認清自己在機構內之定位與使命，由空間、設備、館藏與館員本身的服務及讓讀者參與度方面著手，進行存在價值強化。

#### 5.圖書館評鑑指標

討論總結在於績效評鑑指標之取得可參考各種標準(如LibQaul+)、指南、圖書館營運標準或如ISO11620與CNS之統計標準等，然圖書館亦可經自己評估目的去製作與選取所需績效評估指標，如針對空間改造重塑或電子資源使用與採購方面之決策。

另圖書館亦需瞭解與建立「關鍵績效指標」(key performance indicator, 簡稱KPI)概念，瞭解圖書館如何投入、處理及產出成果。討論特重當前許多電子資源之評鑑，為有效協助圖書館進行採購決策與使用評估。電子資源之評鑑方式多元，有由成本效益、特色領域或研發產學合作等面向蒐集，可參考美國研究圖書館學會 e-Metrics 計畫、韓國Noh提出的電子資源評鑑指標或大陸徐革建構電子資源績效評鑑指標系統。

### 三、參訪

此次僅參訪承辦單位環球科技大學丁東德先生紀念圖書館，該館於民國81年成立，後於民國95年動工興建且於97年完工啟用圖書館大樓，該圖書館為地

面上5層地下1層之建築，一如其他學術圖書館，主要任務亦在支援該校教學與研究所需。

一樓大廳分為展覽區、特色書架區、檢索區等，最有特色的是一櫃「集點贈品區」，把 7-11 等行銷集點換贈品引進圖書館內，禮物多元，不似傳統就是贈書或贈送圖書禮券刻板印象。

### 心得

此次 101 學年度全國大專校院圖書館館長聯席會的主題是「大學圖書館資源共享與學科服務」，館藏建立現重於使用且是對讀者有用，而如何能與讀者「交心」，現需要館員活絡於溝通面向，始於美國trace service的學科服務就是一種方式，當前溝通的管道雖然多元多樣，無論是由網上或其他行動載具或社會性軟體協助，但都離不開科技始於人的範圍，學科服務要做到的，就是對讀者一顆「關心」與「熱心」，其次也要瞭解跟教室的無縫接軌，就有賴學科服務也要關心學系、關心各學科老師的教學所需，此方能落實與強化圖書館服務價值，融入師生的教與學當中。

### 相關資料：

- 1.環球科技大學黃弘延建置。(民102年).101學年度全國大專校院圖書館館長聯席會文件資料。檢自：<http://sites.powercam.cc/board.php?courseID=245&f=doc&folderID=1627&cid=9898>
- 2.環球科技大學丁東德先生紀念圖書館承辦，教育部指導。(民102年5月2-3日)。101學年度全國大專校院圖書館館長聯席會會議手冊。檢自：<http://sites.powercam.cc/sysdata/45/245/doc/6bfba04497fa42b1/attach/9048.pdf>
- 3.林呈潢。(民98年12月)。圖書館統計標準(CNS13151)使用手冊。臺北市：國家圖書館。
- 4.Poll, Roswitha, & Boekhorst, Peter te. (2007). *Measuring quality : performance measurement in libraries* (2nd rev. ed.). München: K.G. Saur.
- 5.ISO. (2007). *ISO2789: Information and documentation - International library statistics*. from [http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail.htm?csnumber=39181](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=39181)
- 6.Coursera. (2013). Coursera. <https://www.coursera.org/>
- 7.edX. (2013). edX. <https://www.edx.org/>
- 8.UDACITY Inc. (2013). UDACITY: Learn. Think. Do. <https://www.udacity.com>
- 9.Wright, Forrest. (2013). What do Librarians Need to Know About MOOCs? *D-Lib Magazine*. <http://www.dlib.org/dlib/march13/wright/03wright.print.html>
- 10.Kvenild, Cassandra, & Calkins, Kaijsa. (2011). *Embedded librarians : moving beyond one-shot instruction*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- 11.American Library Association. (2004). *Core Values of Librarianship*. from <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/statementspols/corevalues>
- 12.the Association of College and Research Libraries. (2010). *ACRL Value of Academic Libraries* Retrieved from [http://www.acrl.ala.org/value/?page\\_id=21](http://www.acrl.ala.org/value/?page_id=21)