

## 「圖書館學科服務研討會暨數位化論文典藏聯盟 102年年會」心得分享

賴秋惠

東吳大學城區分館專員

數位化論文典藏聯盟自2001年成立至今，每年都會針對國內圖書館最新趨勢與熱門議題，作為研討會的主軸，邀請相關學者與圖書館同道，展開一系列的演講與說明。今年年會由國立臺灣師範大學圖書館主辦，國立中山大學圖書與資訊處協辦，選擇美麗的西子灣旁的中山大學召開，會議中主要探討議題為「學術圖書館學科服務」，剛好本館在101年6月開始推行學科服務，懷著期待的心情參與盛會，期望能透過此研討會，吸取已施行多年學科服務的大學圖書館的寶貴經驗，做為我們推行學科服務時的參考依據。

學科服務在歐美國家已實行多年，在我國，由台灣大學圖書館於1998年開始推行此項服務，迄今已有15年之久，之後其他大學圖書館紛紛跟進，以各種不同形式與名稱如：學科館員、學科聯絡館員、資源學科專家.....等，進行學科服務的推廣。逢甲大學於2001年開始推動此項服務，已有12年歲月，而台師大則從2008年12月提供專屬又客制化的學科服務，這三所圖書館都有多年的實務經驗，正是此次研討會邀請的三位講者所任職的圖書館，分別是國立臺灣師範大學圖書館蔡金燕組長、逢甲大學圖書館蔡佳潏組長、國立臺灣大學圖書館童敏惠組長，各場次與主題羅列如下：

數位時代的學術圖書館的學科服務		
場次一	臺師大圖書館學科資源服務分享	臺灣師範大學圖書館推廣服務組 蔡金燕組長
場次二	邁向無縫學科服務	逢甲大學圖書館參考服務組 楊佳潏組長
場次三	To Be, or Not To Be : 學科服務的美麗與哀愁	台灣大學圖書館學科服務組 童敏惠組長

首先分享的是師範大學圖書館推廣服務組蔡金燕組長，引用 Re-Skilling for Research: Investigating the Needs of Researchers and How Library Staff Can Best Support Them 這篇文章，說明現在及未來學科館員所必須具備的 32 項技能。數位時代學科服務的模式，已由傳統的 liaison 模式，單純提供資訊素養課程或線上教學，改為嵌入式 embedded 工作夥伴模式，由學科館員共同參與研究計畫工作流程會議。此外，也有採用混合型模式的圖書館，除了設置傳統聯絡館員之外，另外配置研究館員，甚至是請外包商業資訊服務公司來提供學科服務。

臺師大圖書館學科資源服務，蔡組長從策略面、館藏面與服務面一一詳細地說明，從演說中，令人印象深刻的是對於學科館員的培訓。以我國圖書館的館員養成

教育來說，其實跟歐美國家採學士後養成圖書館管理專長，有相當大的差異。除了具備圖書館專業能力外，普遍來說，皆缺乏其他學科背景，因此很難有學科服務深化與質化的服務。臺師大圖書館在學科館員的培訓上，可說是相當用心，邀請不同學科領域教師分享研究方法與資料蒐集方式，建立學科館員在該專責領域中的學科背景知識。另外，也採取激勵措施或制定相關保障制度，如職務升級、提高報酬、獎勵或其他鼓舞士氣方法，以建立學科館員的成就感、工作滿意度、自我實現及個人成長空間等，激發學科館員服務理念，以提升學科服務品質。此外，該館也建立學科服務的標準作業規範，包括有 SOP、作業手冊、程序書及績效考核指標，詳細說明學科館員的工作流程與步驟，讓學科館員清楚明瞭提供學科服務的工作內容和職責，減少錯誤率與修正的成本，顯現該館作業的嚴謹。

再來分享的是逢甲大學圖書館參考服務組楊佳潏組長，針對該館推行學科服務進行 SWOT 分析，由供給面與需求面說明目前執行現況。該館所提供的服務，除了大部分圖書館都會開設的資訊素養課程外，每年透過調查研究，了解學生實際需求，開設與學業相關的專業課程，邀請系所教師授課，一起加入學科服務的行列，解決同學們課業問題。另外，為強化資訊倫理與提升研究創新，提供 Turnitin 反抄襲系統進行報告原創性比對，這些都是有別於其他圖書館所提供的學科服務項目。

最後，則是由台大圖書館學科服務組童敏惠組長，分享學科服務的美麗與哀愁。臺大圖書館於1998年11月搬入新館，閱覽組下設人社/科技資料閱覽股，提供學科服務。2010年3月組織重整，閱覽組設學科服務股。2013年1月15日正式成立學科服務組，不再附屬於閱覽組，目前共有10位學科館員。童組長於1月中才接任這個職務，一切業務都還在規劃，首先對於什麼是學科服務，需要重新思考自己的定位，才能清楚定義未來執行的目標，因此，針對現況進行了 SWOT 分析，並觀察國內外圖書館做法與蒐集整理相關的調查研究報告。

童組長跟我們分享了幾個觀點，根據其中幾份研究報告指出，現今不論國內外有提供學科服務的圖書館，都提供了類似的學科服務網頁或 LibGuides，然而，這些網頁讀者大多是不用不看的，許多的 Tab 學生不愛，也不會去點選。不使用的原因在於不知其存在、偏愛用檢索引擎、覺得不需要、只使用資料庫、Subject Guides 對其資訊尋求行為沒有任何影響，學生建議：1. 簡單至上。2. 使用 Web 慣用左欄目錄方式（顏色明亮、大字體）。3. 給予最佳資源即可，如前 3 資料庫.....。關於研究生行為的研究（吳明德，民98），研究生對臺大圖書館電子資源的需求，超過一半是自學或自行摸索來學習使用臺大的電子資源，次為藉由學長姐或同儕指導，超過一半認為圖書館沒有必要提供 “My Library” 的服務，真正使用 EndNote 者也不多.....等。可見，圖書館所提供的服務，並未能真正滿足讀者的實際需求，因此，學科服務的使命與核心任務，應該是了解使用者，滿足其資訊需求，以使用者的角度來推廣圖書館資源。學科館員也必須做為系所與圖書館間的橋梁，並支援教學與研究。最後

童組長提出便捷、熱忱、學習與專業是學科館員服務的信念，唯有如此才能發揮學科服務的核心價值，作為此演說的總結。

從三位講者的演說中，可以知道圖書館如果要追求專業優質的服務，就必須更重視讀者的資訊需求，與提供符合實際需求的服務。而建立學科服務制度，可以提升圖書館服務及專業形象。本館的學科服務制度，起步比其他圖書館來得晚，仍有需多努力的空間，藉由其他圖書館累積多年的實務經驗，可作為我們未來執行學科服務的參考，這場研討會對於我個人來說，可真是受益良多。