

## 「電子資源與學科服務專題研習班」暑期研習班心得

李季樺

東吳大學圖書館期刊組專員

### 壹、前言

此次「電子資源與學科服務專題研習班」是由中華民國圖書館學會舉辦，課程是以「增進電子資源與學科服務之專業知能」為主題，在課堂中多位學者專家以及圖書館同道共同來闡述理論和分享實務經驗。研習班於民國101年7月16日至20日，為期五天，於國立臺灣師範大學圖書館B1國際會議廳舉辦。共計十九堂課程，內容概述如下：

課程名稱	授課教師
專題演講：未來的大學	曾志朗院士
電子書編目議題	陳和琴
從Open scholar探索學科創新服務	陳昭珍
電子期刊的組織管理	黃鴻珠
人文社會學科教師與研究生的使用者經驗分享(二)	洪仁進
電子資源組織管理實務	張義輝
電子資源的行銷推廣(一)	卜小蝶
電子資源的行銷推廣(二)	吳錦範
電子資源的行銷推廣(三)	姜義臺
學術圖書館的學科館員服務	邱銘心
學術圖書館的人文社會學科服務	蔡金燕
人文社會學科教師與研究生的使用者經驗分享(一)	劉宇挺
人文社會學科教師與研究生的使用者經驗分享(三)	高麗珍
學術圖書館的理工學科服務	呂智惠
學科館員實務經驗分享	張育銘；劉昫如；蔡妍芳
理工學科教師與研究生的使用者經驗分享(一)	葉名倉
理工學科教師與研究生的使用者經驗分享(二)	劉威志
理工學科教師與研究生的使用者經驗分享(三)	黃玉君；黃致維
電子資源的使用評估	柯皓仁

### 貳、課程內容概述及心得報告

大學圖書館的主要任務為支援大學教學和學術研究，在網路資源快速成長和Google強大查詢功能威脅之下，圖書館不再是人們找資料的主要來源，促使圖書館必須改變服務的方式，以主動出擊的態度，提供便利和切合讀者需求的服務，而學科服務即為圖書館提供此創新服務的重要關鍵。而何謂學科服務？依據Online Dictionary for Library and Information Science的定義：具有學科專業背景的館

員，為特定學科領域的讀者提供有關選書、利用指導、參考服務等三項服務。在大學圖書館內，學科服務的定義為提供滿足使用者有關學科資源之需求，其最主要的目的為增進圖書館資源的有效利用，以及加強圖書館與讀者溝通聯繫的管道（邱銘心，2011）。在學科服務的內涵方面，大學圖書館可以提供的服務，包括五大項：（一）提供一站式的服務，作為老師對圖書館各項服務聯繫的窗口；（二）瞭解系所師生的需求，建置符合系所需求的核心館藏；（三）依據系所課程之需求，提供不同資訊需求的利用課程；（四）為便利系所館藏有效的運用，建置各種學科主題有關的網頁和部落格；（五）主動走進系所或研究室，為圖書館各種活動作行銷宣傳。大學圖書館在推展學科服務，最大的困難包括學科專業知識不足、學科館員人力不足、缺乏完善的評鑑制度和輔導制度，尤其學科專業知識不足、學科館員人力不足是影響學科發展的重要因素（邱銘心，2011）。學科服務是國內圖書館近年來最熱門的服務之一，對圖書館的優勢而言，不但可以增進讀者溝通的管道，還可以提升館員的專業形象與圖書館的服務品質。未來，大學圖書館在推展學科服務時，必須要考量的因素，包括四大項：（一）學科服務不只是學科館員的工作，應是全體館員支援配合；（二）學科服務需要更多人力和經費的支援，才能培養出優良的團隊；（三）透過各種的訓練課程來提升學科館員的專業知識；（四）加強學科館員的主動性和積極性（邱銘心，2012）。

師大圖書館推廣服務組組長蔡金燕以及學科館員劉昫如、蔡妍芳，依據師大圖書館學科服務建置和學科館員實務經驗，提出學科服務整體的範疇，包括三大項：（一）策略面：包括學科館員培訓、標準作業規範、建立考評和激勵制度、行銷推廣；（二）館藏面：包括學科主題資源及特色館藏的建立、協助老師申請國科會計畫、協助系所電子書的採購作業、建置系所相關的電子資源和學科主題資源網、依據課程內容建置系所相關的學科導航；（三）服務面：包括提供系所評鑑所需的相關資源、提供電子資源利用講習、使用意見調查以及需求訪談、建立系所與圖書館聯絡的窗口。對於師大圖書館在學科服務推動的困境，包括四大項：（一）學科館員多為兼職，人力負擔不足；（二）學科專業知識不足，無法成為各科的學科專家；（三）學科資訊熟悉度不高，在查詢特定學科領域的資訊，其搜尋能力不及老師；（四）學科館員缺乏完善的考評和培訓制度。未來，對於學科服務的建議，包括五大項：（一）取得師生對學科服務的認同，改變館員服務的角色由圖書館員轉變到兼職學科館員，最後轉變到專職學科館員；（二）學科服務是全館的學科服務，必需以團隊合作的方式來提供服務；（三）提供網路化與行動化的學科服務；（四）提供走進系所或研究室的學科服務，與系所的師生建立良好的溝通管道；（五）學科館員必需自我充實學科專業知識，以主動以及專業的態度來提供服務（蔡金燕，2012）（劉昫如、蔡妍芳，2012）。

台大圖書館學科館員張育銘在課程中，分享學科館員工作上的實務經驗，在台大圖書館所提供的學科服務是整合技術和讀者服務，其學科服務的核心，包括豐富館藏和貼心服務等二個最重要的要素。在建置豐富館藏方面，包含新進館藏的購置、協助計畫執行採購新的館藏、網路免費資源的徵集。在提供貼心服務方面，包含參考諮詢與利用指導、學科主題館藏指引、行銷與推廣、主動聯繫與支援。在學科館員的人員配置方面，目前共有16位學科館員，皆為專職之學科館員，隸屬閱覽組學科服務股、醫分館、法社分館等三個單位。為了提供服務品質優良的學科服務，台大圖書館提供以學科館員為中心的服務，採取主動出擊和團隊合作的態度，以貼近讀者的需求為導向，提供更便利的服務管道。在學科服務內容方面，建置參考服務部落格，俾利各種主題資源的推廣，此外，還提供利用指導課程以及主題書單。未來，對於學科服務的建議，不斷地充實學科主題的完整性及推廣各種圖書館資源至更多的讀者手中，最終目標為達成每個讀者都可以找到適合所需的資料（張育銘，2012）。

本次研習班，主要是以電子資源的行銷推廣和學科服務為範疇，在短短5天的課程中，學習到相當多的寶貴經驗和觀念，尤其對於師大和台大圖書館學科服務經驗的分享，筆者受益良多，他山之石可以攻錯，未來希望本館可藉助他館寶貴的經驗，應用於本館正在推展的學科服務中。

### 參考書目

邱銘心、蔡妍芳(2011)。〈大學圖書館學科服務之經營與管理研究〉。

《圖書館學與資訊科學》，37(2)，73-93。

邱銘心(2012)。學術圖書館的學科館員服務。

101年度「電子資源與學科服務專題研習班」課程講義。

張育銘(2012)。臺大圖書館的學科服務。

101年度「電子資源與學科服務專題研習班」課程講義。

蔡金燕(2012)。學術圖書館的人文社會學科服務。

101年度「電子資源與學科服務專題研習班」課程講義。

劉响如、蔡妍芳(2012)。國立臺灣師範大學圖書館學科館員實務經驗分享。

101年度「電子資源與學科服務專題研習班」課程講義。

鍾雪珍(2010)。〈學科專家參考諮詢系統研究：

以中國科學院國家科學圖書館為例〉。《圖書與資訊學刊》，72，39-51。