

(16.68%)，使用人數第 4 位

M3(10 人房 A)---82 次使用(31.78%)，借用次數第 1 位，* 549 人次使用
(36.48%)，使用人數第 1 位

M4(10 人房 B)---55 次使用(21.32%)，借用次數第 3 位，* 444 人次使用
(29.50%)，使用人數第 2 位

本月使用較 4 月使用人數與次數增加 35%以上，是同學較為經常利用之區域，值得投入推廣，加強經營之服務事項，開放網路登記是當前改進進度之規劃。5 月 29 日之圖書委員會已通過「管理事項要點」，往後將按規範管理。

101 學年度全國大專校院圖書館館長聯席會

流通組 賀新持

主題：大學圖書館資源共享與學科服務

承辦單位：環球科技大學丁東德先生紀念圖書館

會議時間：2013 年 5 月 2 日~3 日

會議地點：環球科技大學國際會議廳、圖書館、藝術中心。

壹、前言

斗六環球科技大學於 5 月 2 日至 3 日，舉辦全國大專校院圖書館館長聯席會。由於是環球科大首次舉辦的活動，該校審慎行事，也獲得全國 174 所大專院校中的 156 所共襄盛舉，共約有 300 人參加，場面熱鬧。「全國大專校院圖書館館長聯席會」自民國 78 年舉辦至今，每年召開一次會議，多以高等教育體系學校承辦為主，為圖書館館長執行業務提供建設性的建議，並分享各大專校院圖書館業務問題的平台機制，同時透過聯席會邀請圖書館專業之學者專家與會，提昇國內各大專校院圖書館之國際觀，促成與國際圖書館專業領域之接軌及交流互動。

貳、議程

第一天102 年5月2日(星期四)

| 時間 | 會議內容 |
|-------------|---|
| 10:00~10:30 | 報到(國際會議廳) |
| 10:30~10:50 | 開幕式：主辦單位首長致歡迎詞、教育部長官及貴賓致詞 主持人：環球科技大學 許校長舒翔 長官致詞：教育部長官 貴賓致詞：財團法人希望基金會 紀政董事長 |
| 10:50~11:20 | 團體合照(圖書館入口前大階梯) |

| | |
|-------------|---|
| | 主持人：環球科技大學圖書館 許館長淑婷 |
| 11:20~12:30 | 專題演講1：大學校園資源共享與服務 主持人：國立台灣大學圖書館 陳館長雪華 主講人：香港科技大學圖書館 宋前館長自珍 |
| 12:30~13:30 | 午餐&參觀 環球科技大學丁東德先生紀念圖書館 |
| 13:30~14:20 | 專題演講2：大學圖書館評鑑 主持人1：國立臺灣師範大學圖書館 陳館長昭珍 主持人2：建國科技大學圖書館 甯館長慧如 主講人：國立臺灣師範大學 柯所長皓仁 |
| 14:20~15:10 | 專題演講3：經營圖書館業務之經驗傳承 主持人1：銘傳大學圖書館 何館長祖鳳 主持人2：南台科技大學圖書館 楊館長智晶 主講人：淡江大學 黃教授鴻珠 |
| 15:10~15:40 | 茶敘(地點：存誠樓中庭) |
| 15:40~17:30 | 分組討論 1.圖書資源融滲教學之學科服務(圖書館五樓L504) 主持人1：朝陽科技大學圖書館 王館長振勳 主持人2：文化大學圖書館 吳館長瑞秀 引言人1：文藻外語學院圖書館 王館長愉文 引言人2：台南應用科技大學圖書館 曾館長華惠 2.電子資源跨館利用服務(創意樓專題發展教室DC202) 主持人1：高雄醫學大學圖書館 陳館長冠年 主持人2：樹德科技大學圖書館 蘇館長怡仁 引言人1：國立政治大學 楊教授美華 引言人2：國立高雄應用科技大學圖書館 林館長榮顯 3.行動化圖書館服務(存誠樓五樓MA508) 主持人1：國立東華大學圖書館 黃館長振榮 主持人2：景文科技大學圖書館 于館長 第 引言人1：亞東技術學院圖書館 呂館長文珍 引言人2：國立台東大學圖書館 吳館長錦範 4.強化圖書館價值提升大學競爭力 (創意樓三樓DC305) 主持人1：國立中興大學圖書館 官館長大智 主持人2：亞洲大學圖書館 廖館長淑娟 引言人1：高雄第一科技大學圖書館 吳館長大鈞 引言人2：國立中正大學圖書館 王館長國羽 5.圖書館評鑑指標(國際會議廳) 主持人1：美和科技大學圖書館 黃館長淑淑 主持人2：國立清華大學圖書館 莊館長慧玲 引言人1：崑山科技大學圖書館 陳副館長國泰 引言人2：國立政治大學 王教授梅玲 |
| 17:30~19:30 | 歡迎晚宴與交流(丁東德先生紀念圖書館一樓藝術中心) |
| 19:30~ | 前往住宿飯店 |

第二天102 年5月3日(星期五)

| 時間 | 會議內容 |
|-------------|--|
| 09:00~09:30 | 報到 (國際會議廳) |
| 09:30~10:50 | 分組結論報告 主持人1：德明財經科技大學圖書館 陳館長維華 主持人2：淡江大學圖書館 宋館長雪芳 報告人：各分組的主持人(5 位) |
| 10:50~11:20 | 茶敘&交流 |
| 11:20~12:00 | 追蹤上次會議決議事項 主持人1：國立成功大學圖書館 蔣副館長榮先 主持人2：國立澎湖科技大學圖書館 林館長永清 |
| 12:00~13:00 | 午餐&休息(丁東德先生紀念圖書館一樓藝術中心) |
| 13:00~14:00 | 提案討論、臨時動議、推選103 學年度主辦單位 主持人1：環球科技大學圖書館 許館長淑婷 主持人2：國立宜蘭大學圖書館 陳館長偉銘 |
| 14:00~15:00 | 綜合座談 主持人1：國立聯合大學圖書館 賴館長瑞麟 主持人2：國立雲林科技大學圖書館 蔡館長輝振 |
| 15:00~15:30 | 閉幕式 環球科技大學 許校長舒翔 |
| 15:30~ | 茶敘&發研習證書 |
| 16:00~ | 賦歸 |

參、議題內容概述

一、專題演講1：大學校園資源共享與服務

主講人：香港科技大學圖書館 宋前館長自珍

內容摘要：

以香港JULAC資源共享為例，成立於1967年JULACJ大學圖書館聯合諮詢委員會，是香港特區大學校長席會下的一個組織。這是一個討論與協調八所由香港特區政府資助的高等院校之間有關圖書館信息資源和服務合作的平台。

八所為香港中文大學、香港城市大學、香港浸會大學、香港教育學院、香港理工大學、香港科技大學、嶺南大學、香港大學。

| | 城市 | 中文 | 浸會 | 教育學院 | 香港 | 科技 | 嶺南 | 理工 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 藏書量 | 119萬餘 | 244萬餘 | 115萬餘 | 81萬餘 | 292萬餘 | 70萬餘 | 49萬餘 | 123萬餘 |
| 電子期刊 | 75,354 | 76,235 | 40,705 | 31,673 | 41,613 | 29,496 | 49,075 | 45,916 |
| 電子圖書 | 238萬餘 | 451萬餘 | 351萬餘 | 99萬餘 | 348萬餘 | 185萬餘 | 94萬餘 | 37萬餘 |
| 工作人員 | 126 | 214 | 79 | 60 | 219 | 95 | 41 | 144 |
| 開放時間 | 111 | 85 | 91 | 86 | 92 | 96 | 93 | 97 |
| 座位空間 | 2,430 | 2,720 | 1,273 | 1,171 | 2,991 | 3,105 | 609 | 3,697 |

| | | | | | | | | |
|-----|-------|-------|------|------|-------|-------|------|-------|
| 讀者數 | 238萬餘 | 119萬餘 | 68萬餘 | 66萬餘 | 247萬餘 | 163萬餘 | 58萬餘 | 268萬餘 |
|-----|-------|-------|------|------|-------|-------|------|-------|

合作基本原則與目標：所有的合作項目或計劃旨在擴展，增強和補充個別圖書館的資源，所有合作項目都必須配合八所大學的學生和教職人員都是圖書館的基本用戶，圖書館館藏與服務代表可共用的聯合資源並提供更有效的圖書館信息資源或其他服務。

成立委員會及工作小組：流通服務委員會、書目服務委員會、Consortial（原協作採購委員會）、多媒體信息委員會、版權委員會、大學聯合典藏學術書庫(港書庫)、學習策略委員會(原信息諮詢委員會)、圖書館員工發展委員會、統計委員會、自動化管理系統委員會、館藏保護和保存委員會。會員圖書館除了館藏發展的合作項目外，也進行其他一些資源共享的方案。雖然大多數合作項目，所有八個JULAC成員館都充分參與，但有些方案因特殊的需求和其他因素，有些成員館無法參與。如合作採購聯盟、大學聯合典藏學術書庫(港書庫)、與區域間其他圖書館的合作、港書網(香港高校圖書館鏈接網)、香港中文名稱規範項目、高校圖書館電子資源鏈接網、香港書籍採購聯盟、快遞互借聯盟、聯合主辦專題研討會，講習班和專題會議。

未來發展策略為：電子書籍採購未來發展、館藏發展，於2009年成立跨區域電子書聯盟，計有10個內地大學與5所聯盟，至2010年已發展成30所圖書館，包含中國內地、香港、澳門、新加坡。

另一合作案例：港書網八個合作高校的學生及教職員可以透過800萬個書目檢索需要的書籍，並能夠直接向持有該書籍的圖書館請求借閱；通常在24小時內該書籍會由港書網特約的傳遞公司送到請求人所屬的高校圖書館。港書網使用Innovative公司的InnReach系統作為平台，該系統的一大特色是可以自動調節向各成員館借閱的數量。雖然類似的合作項目在世界其他地方也有，但港書網是第一個包括了大量中文書籍的系統。

另成員館建議設立一個可供八個高校圖書館共同使用的研究資料儲存庫，這是為了解決各圖書館長期面臨書籍及資料存儲的問題，各圖書館都沒有足夠的空間來存儲這些不是經常使用，但仍具有研究價值的書籍及期刊，這個建議得到了大學校長聯席會的支持，香港高教資助會也認為這個項目值得支持，是一個長遠的解決方案，可以滿足各圖書館長期存儲的需求，港書庫將使用最先進的ARS(高密度自動倉儲系統)技術來存儲740萬冊，這個書庫預計在2014年左右完工啓用。

結論：重新設計和改變已經採用多年的流程與做法，絕對不是容易的事。

我們期望各高校將更加努力，合作已有不少成功合作的例子：例如大學聯合招生辦法及各高校圖書館通過合作建立共用的倉儲設施和共享圖書資源，各高校可以也應該繼續這樣的合作。合作項目並非一次到位，須經過磨合、整合，及各館齊心合作；如此方可為廣大讀者群提供更完善的服務。

二、專題演講2：大學圖書館評鑑

主講人：國立臺灣師範大學 柯所長皓仁

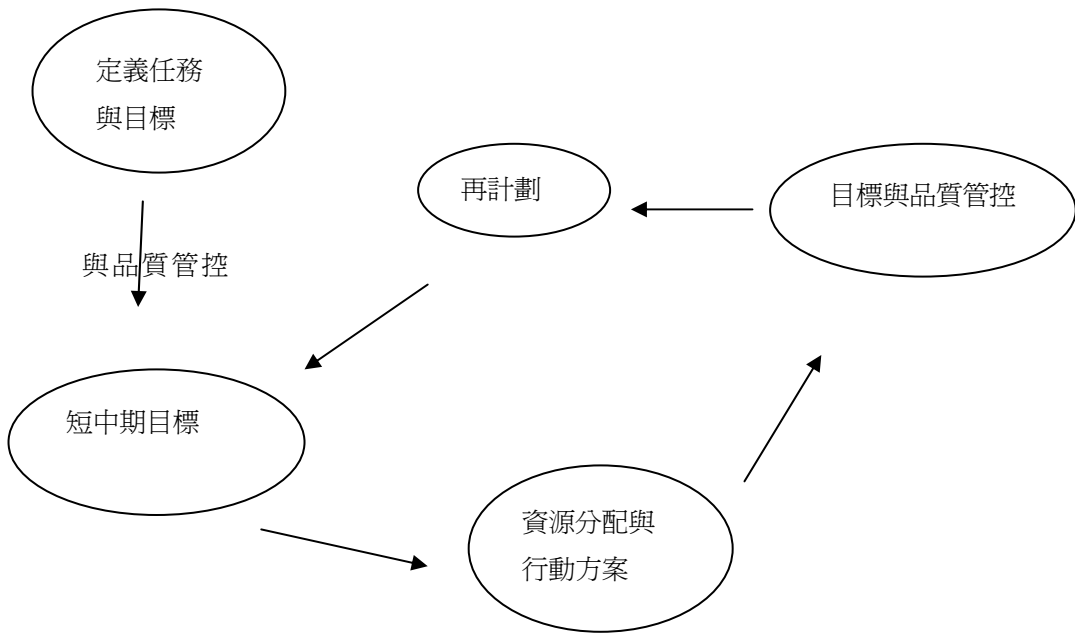
內容摘要：

品質(Quality)品質是對目的之符合程度，產品或服務能始終如一地符合既定之標準或期望(ISO2000)，品質需與整體顧客滿意度連結(顧客的期望和請求，顧客群)。

圖書館的品質面向

| 圖書館品質面向 | 定義 | 範例 |
|-----------|----------------------------|------------------|
| 表現 | 服務能滿足其基本目標 | 能依需求提供關鍵資訊資源 |
| 特色 | 在必要核心外能加諸於服務知此次要特點 | 通告服務 |
| 可靠 | 服務之執行效能具一致性 | 網站連結不中斷 |
| 符合 | 服務滿足議定的標準 | 都柏林核心集 |
| 持久性 | 服務能持續一段時間 | 兩天之內完成文獻傳遞 |
| 最新 | 最新的資訊 | 線上公用目錄 |
| 可服務性 | 讀者所能獲得之協助程度 | 客訴服務 |
| 美觀性 | 視覺的吸引力 | 實體圖書館、網站 |
| 優便性、可及性 | 易於取得和使用 | 開館時間、網站結構 |
| 自信/知能/可信度 | 對於館員知識能力的良好經驗 | 參考問題答案之正確性 |
| 禮貌/同理心/熱誠 | 館員的可及性、彈性，以及友善程度 | 參考服務 |
| 溝通 | 清楚地以非術語說明服務 | 網站、圖書館指標 |
| 速度 | 服務的快速提供 | 館際互借 |
| 提供多樣化服務 | 可能與品質相衝突，若館藏資源不足以維持所有服務的品質 | 完整的館藏、多樣化的參考服務管道 |
| 品質感 | 讀者對服務的看法 | 讀者滿意度 |

品質管理模型：



績效評量指標的挑選標準：

1.有助於辨識問題與採取可能行動，2.在同樣環境下使用可產生同樣的結果，3.可針對試圖評量的議題進行評量，4.與圖書館作業程序和工作環境相匹配，5.容易運用與了解、可在合理的努力下達成(工作人員的時間與資格、操作成本、讀者的時間與耐心)，6.允許相似任務、結構、讀者群的圖書館進行比較。

績效評估的進行：

根據任務與目標選擇績效指標，一般而言，圖書館不會全盤採用手冊或標準中的所有指標來實施績效評估，館員的參與，評估結果的運用，通知館員、與先前的評估結果相比較、同儕圖書館比較。

大學圖書館績效評估指標訂定：

(一)資源與基礎建設

評估圖書館資源與服務(館員人數、公共使用電腦)的足夠性與可得性。圖書館做為學習與研究的場所：1.人均使用區域，2.人均席位，3.人均公用電腦數，4.人均公用電腦可用時數，5.開放時間。【館藏】6.人均資訊供應費用，7.需求館藏之可得性，8.主題目錄搜尋成功率，9.立即可得性，10.人均獲配館藏量，11.人均獲配館藏年增率，12.被拒連線次數比率，13.館際合作外來申請件與對外申請件的比率，14.館際互借外來申請件成功比率。【館員】15.人均館員數，16.人均獲配讀者服務館員，17.圖書館專業人員與館員總數的比率，

18.讀者服務館員與館員總數的比率。【網站】19.首頁直接取用。

(二)使用

評估圖書館資源與服務的使用程度(外借、電子資源下載、設施使用)。**【一般】**1.有效讀者比率，2.外部有效讀者比率，3.讀者滿意度，4.人均圖書館拜訪次數。**【圖書館做為學習與研究的場所】**5.席位使用率，6.公用電腦使用率。**【館藏】**7.人均內容單元下載次數，8.館藏使用率，9.人均館內館藏使用量，10.未被使用的館藏比率，11.人均借閱冊數，12.外部讀者借閱比率。**【資訊服務】**13.人均訓練課程參與次數，14.人均參考問題數，15.以電子化方式提出資訊需求之比率。**【活動】**16.人均活動參與次數。

(三)效率

評估資源與服務的效率(單次使用成本、採訪或處理文件所需的時間)。**【一般】**1.每位有效讀者的平均成本，2.每次到館的平均成本，3.採訪成本與館員成本之比例。**【館藏使用與建置花費】**4.每次使用的平均成本，5.每次借閱的平均成本，6.每次資料庫連線的平均成本，7.每次下載的平均成本，8.每份文獻處理的平均館員成本。**【程序】**9.採訪速度，10.媒體處理速度，11.媒體處理時之館員生產力，12.閉架館藏調閱時間之中位數，13.館際互借外來申請件處理速度，14.館際互借對外申請件處理速度。**【可靠度】**15.參考問題回覆滿足率，16.上架正確性。

(四)潛在機會與發展

評估圖書館對新興服務與資源的投入，以及圖書館能取得充足經費或發展的能力。**【電子化服務】**1.電子化館藏採訪支出比率，2.提供與發展電子化服務的館員比率。**【館員發展】**3.每位館員參與訓練課程的平均次數。**【預算】**4.機構分配給圖書館的資金比率，5.由特別補助或自給收入的資金比率，6.館藏支出比率，7.人力支出比率，8.其他業務支出比率。

結論：績效評估的實施在大專校院圖書館尚未形成常態，一般大學、科技大學與技專校院重視之績效評估指標有所差異；重要程度和實際可執行程度的排名具一致性者，可做為優先實施的評估項目。

圖書館雖為非營利組織，但透過績效指標之實施，可了解自身服務的優缺點，做為改善的參考，並可向母機構展現效能與服務品質。統計資料為評鑑之基本工具，各館宜遵照ISO2789與CNS13151標準，蒐集圖書館統計數據，並透過全國性圖書館統計填報與分析系統協助蒐整資料。分為幾步驟：任務與目標、資源分配與行動方案、績效評估等。並做為發展圖書館服務品質與

績效評估系統的可行性

三、專題演講3：經營圖書館業務之經驗傳承MOOCs

主講人：淡江大學 黃教授鴻珠

內容摘要：

MOOCs中文名稱磨課師、魔課術、慕課是大規模開放式線上教育，巨型網路線上開放課程。

國內為迎接數位化學習時代教育部已於102年推動：

- 1.躍升教育學術研究骨幹網路頻寬效能
- 2.提升校園無線網路品質
- 3.整合雲端學習資源
- 4.發展數位康健學校
- 5.推動「磨課師（MOOCs）」計畫

何謂磨課師(MOOCs)」計畫：提供公平、開放、自主的學習機會，成就每一位學生，逐步實現全民教育機會。教育部將透過「磨課師」計畫的推動，建立產官學合作機制，共同發展新一代的線上開放式課程模式，提升國內線上課程品質，樹立教師教學典範，建立華語文數位課程品牌。並將「磨課師」的模式擴散至教育部各項人才培育計畫，且擴及現在與未來的學生。並且透過標竿課程的輸出，帶動數位商機，永續經營數位課程(教材、虛擬實驗室)，讓「磨課師」的效益擴散至產業以及社會層面。

MOOCs 風潮下的圖書館：

課程製作的協助、學術資源的供應、學生討論空間的需求、圖書資訊素養的培育、圖書資訊智產權的維護、巨量遠距讀者需求的因應、館員的數位素養、資料永久保存。

結論：MOOCs對大學教育的影響是巨大機會或鋪天蓋地挑戰？透過無遠弗屆的網路線上教學對圖書館而言究竟是機會或是威脅，端賴圖書館界成員們以智慧面對。

肆、分組討論

一、第一組圖書資源融滲教學之學科服務

(一)以文藻科大為例

資訊素養選修課開不成，資料庫說明會報名冷清，花費大筆經費訂購電子資源，使用率不高。於97學年度第2學期第3次行政會議提案通過，98學年開始實施課程合作計畫，計畫目標：學生能夠：1.思考與架構研究問題。2.知道

如何開始找尋資訊。3.有效進行檢索。4.了解資訊倫理。5.有效利用資訊。6.將資訊素養運用於個人學習。實施方式：結合共同必修及系訂必修課程。指導內容：圖書館導覽、線上目錄、中文電子資源、外文電子資源、期刊、學位論文、館際合作、書目管理工具。98、99、100學年問卷調查結果：教師滿意度高於學生，學生很願意參加相關的講習。

總之圖書館經營的核心理念改變了，由以服務為中心(館員提供服務)到以學習為中心(學生學習)。

(二)以台南應用科大為例

透過學科服務落實教室與圖書館零距離；圖書館的整體服務需呈現「溝通聯繫」；加強圖書館的公共關係，如學科資源推廣，學科知識提供，學科知識庫建置，使用者資訊素養培育，提供便捷資訊使用環境。學科服務的方式：透過與師生間良好的「夥伴式關係」，因應使用者各別需求，提升服務品質與專業形象，館員能協助蒐集、整合及分析各學域的資訊資源。

總之學科服務是圖書館轉型的必要手段，但決非學科館員單方努力而是圖書館整體努力目標。

二、第二組電子資源跨館利用服務

(一)學術圖書館在資訊時代的變動

1.高等教育的改變：網路學習的興起、一切以學生為中心。2.新觀念的引進：強調成本的回收、財務的稽核、利潤的創造、使用者協議、對於顧客的關注和零基預算等。3.使用需求的改變：網路世代族群又稱為「即訊世代」，強調立即性、互動性、個人化和移動性。4.資訊科技的變革：包括聲音、文字、圖像及多媒體的儲存、傳輸、檢索與編輯。5.學術傳播的變化：如電子資訊的存檔與永久維護、智財權、資訊存取的控管等。

面對電子資訊爆炸而經濟萎縮等危機的因應對策：減少購書、取消訂閱期刊、核心期刊清單的建立、倚賴館際互借、商業模式的文獻傳遞的提供、減少館際互借館員的負擔並獲取服務費用、朝電子媒體發展、聯盟的合作採購。反之數位時代館藏發展的新思維，要考量的問題包括：1.支援選擇和採購的技術基礎設施為何？2.圖書館員的技能要求為何？3.圖書館如何正確地取得紙本和電子資源間之平衡？4.資源的採購經費應如何分配？5.e資源的儲存和使用權為何？6.我們真正需要是e資源的取用抑或擁有？7.電子文獻傳遞的資源應該如何考量？8.如何修訂館藏發展和管理政策以因應新興和挑戰的環境？經費短絀下如何爭取可能的經費：經費的整合運用、與廠商協商議價、

積極參與聯盟運作、降低美金匯率的影響、刪訂使用率低的資料庫、蒐集免費電子資源尋求替代方案。

(二)代借代還服務系統虛擬館際借書證服務系統營運分享

圖書代借代還服務，提供聯合書目查詢及代借代還服務，讓讀者便利、快速取得所需圖書資料，使南部地區高教與技職院校圖書資源共享。虛擬館際借書證服務，讀者可在線上申請館際合作證，直接前往合作館借閱所需之圖書，可充分利用各館館舍開放資源。代借代還特色由教育部技專校院南區區域教學資源中心(國立高雄應用科技大學)首先推動代借代還服務，北區、中區區域教學資源中心也仿效提供此服務。讀者可查詢32所聯盟學校聯合書目以及代借代還各館圖書館藏，紙本圖書館藏總計達820萬冊，教育部計畫補助期間免運費。

虛擬館際借書證特色以虛擬e化方式取代現行紙本館合證經由本平台可線上申請「虛擬」館際借書證，免除讀者需先到自校圖書館借用「實體」借書證的繁瑣過程，即可供各校師生使用「虛擬」證親臨合作館借閱圖書。聯盟學校圖書館能同步掌握虛擬借書證的圖書借閱狀況，減少以人工方式追查館合借書流向，讀者與館員均可調閱借閱資料。「虛擬館際借書證」可於平台線上列印。

整合虛擬館際借書證平台與代借代還平台，讓讀者選擇圖書借閱模式為圖書運送到館或是列印虛擬館際借書證方式，同步掌握代借代還系統與虛擬館際借書證等功能，達到有效管理各館圖書借閱動態，追蹤圖書流通情況。

三、第三組行動化圖書館服務

(一)亞東技術學院圖書館及台東大學圖書館為例

行動通訊載具圖書服務系統，圖書館自動化系統與行動通訊載具服務結合，除通知借書到期外亦將續借、新書通知及預約一併告知。**光碟自動蒐尋系統**，加入讀者及web界面查詢服務。**自動借書影像記錄系統**，RFID自動化借閱系統，加入影像記錄，以減少及釐清借閱爭議。**行動影音隨選系統MVOD**，讀者可用手機等行動載具流覽隨選視訊。**RFID證件感應置物櫃系統**，自動配置櫃號，如置物櫃遭竊以簡訊通知使用者。

行動化服務在圖書館的應用：根據電信大廠Sony Ericsson的研究報告指出2015年時，全球80%網際網路需求將由行動載具來完成，隨著智慧型手機的普及，行動通信正逐漸成為學術圈與校園成員間溝通與合作的催化劑。當教育機構開始發展與善行行動應用程式(mobile apps)後，將有助於校務行政面與教

學研究面提升整體工具利用品質。具體的例子就是將行動應用程式應用在圖文解譯與教學、校園服務與導覽項目，抑或針對特定課程量身訂做的apps。

哪些行動化服務可以應用在圖書館?行動版首頁Web、APPs簡訊通知、QR Code之一海報或網頁加上QR Code、便於手機瀏覽及聯繫手機不用輸入任何文字，即可連線閱讀電子書、行動載具外借離線閱讀電子書、電子雜誌。圖書館面臨的挑戰，第三次革命?電腦(自動)化(第一次革命)卡片→OPAC(終端機界面)、Internet(Word Wide Web)(第二次革命)、OPAC →WebPAC(Web界面) Mobile Internet(第三次革命?) WebPAC →Mobile(行動化)，館員面臨何挑戰?科技變化神速，行動載具推陳出新頻率高，作業系統多，版本更新速度快，APPs應用程式眾多，缺乏「標準」，電子書規格多元，螢幕尺寸不同，APPs操作模式各有差異，資源分散整合不易，資料庫、電子書、電子期刊、網路資源等眾多資訊，及面對新科技的「抗拒」與「私有」手機「公務」化。

四、第四組強化圖書館價值提升大學競爭力

(一)以中正大學為例

圖書館的核心價值書籍流通、介紹、典藏與運用 支持研究教學，無論數位化趨勢如何，都應發揮支持研究與教學的功能。知識傳遞與傳播，未來的知識傳播方式將是更為多元與多樣。如何提升圖書館價值，作法需創新，研究新世代讀者的圖書使用特性與喜好，推出各種方案，吸引讀者對圖書館的注意，館員本身發揮創意推動活動，不受制於各種圖書產品廠商的介紹活動。活動一：我是VIP計畫，運用商業單位常有的促銷手段，以鼓勵讀者借書、使用還書機、借書機、上線學習本館圖書資訊素養課程、參加本館各種演講活動的場次等，集點成為本館的VIP。VIP讀者可提高借書冊數、使用研究小間、延長使用時間等獎勵措施。活動二，重新製作本館簡介，站在讀者立場設計，將資訊去蕪存菁，運用視覺領導閱讀，同時將本館簡介分為兩種，摺頁式與單張式。摺頁部分介紹最重要的開閉館服務時間，單張式以本館場地、設施為主，學生參加演講可獲收集單張式一張，集滿四張加上摺頁式簡介，可獲得小禮品一份。

行銷圖書館讓學生愛上圖書館、愛圖書館、用圖書館、親近圖書館以增進大學競爭力，圖書館是大學靈魂，擦亮大學的眼睛，圖書館動起來，大學動起來。並將圖書館轉型為提供學生學習、閱讀、討論的場域。

五、第五組圖書館評鑑指標

技專校院評鑑由等第制改為認可制，可引導學校建立自我改善機制，找

出自己的定位與目標；再者，臺灣高等教育已經走向市場機制，認可制評鑑授權學校因應產業發展需求、自主調整系所目標與定位，賦予學校辦學更大的彈性，同時回歸評鑑協助受評單位自我改進、自我提升的目的的本質，也符合國際趨勢，認可制與等第制的差異在於：(1)由學校自訂目標，依據學校設立目的、宗旨訂定發展方向，並運用資源達成所訂目標。(2)從效標參照改成自我參照，減少校際間比較，以回歸以評鑑做為自我改進的本質目標。

過去的教育，以「老師教學」為本位，現在以「學生學習」為中心，過去的評鑑傾向較為重視「投入面與過程面」，現在則走向以「學生學習成效」為中心的評鑑，將更為注重「產出面」。唯有將內部評鑑與外部評鑑兩者之關係相互結合，才能成為一完整的品質管控體系。圖書館評鑑 根據我國「圖書館法」第四條規定，大專校院圖書館係指「由大專校院所設立，以大專校院師生為主要服務對象，支援學術研究、教學、推廣服務，並適時開放社會大眾使用之圖書館」。

績效評估指標指引手冊，利用平衡計分卡的模式，將指標分為四大構面：(1)資源、獲取與基礎建設；(2)使用；(3)效率；(4)潛力與發展，涵蓋圖書館營運的各個層面，每一構面又細分為館藏、獲取、設施、團隊及一般等層面，共計45項指標。圖書館特別注意下列指標：館藏發展政策與特色典藏、資源分配、利用與館際合作、學生核心能力與基本素養養成及自主學習、行銷與服務、因應媒體科技改變而改變的能力。

伍、心得

「全國大專校院圖書館館長聯席會」每年召開一次會議，目的是為圖書館館長執行業務提供建設性的建議，並分享各大專校院圖書館業務問題的平台機制，同時透過聯席會邀請圖書館專業之學者專家與會，提昇國內各大專校院圖書館之國際觀，促成與國際圖書館專業領域之接軌及交流互動。是一件相當不錯的交流平台，本館若能爭取主辦，相信可以提高本校的知名度與能見度。

關於「資源共享與服務」的作法，本館早已加入「中區區域教學資源中心」，提供區域內 22 所大專校院圖書館的互借功能，只是有關「代借代還」的作業，目前僅限於本校園區，這是可以進步的空間，當然對於「虛擬館際借書證」的作業平台，也是值得思考的。

至於「行動通訊載具圖書服務系統」，將圖書館「自動化系統」與「行動

通訊載具服務」結合，通知借書到期，提供續借、新書通知、預約等一併通知的服務，如果經費許多，當能更便利讀者，更迅速地取得資訊，不受限於必需藉由電腦才能處理的窘境。

最後則是「強化圖書館價值提升大學競爭力」的問題，如何「強化圖書館價值」呢？首要之務即是從讀者的角度思考，讀者到底要的是什麼？圖書館能提供什麼資源，而非僅從管理者的角度思考我們可以提供什麼資源。例如：1.館員能主動地走出圖書館，設法進到教室推廣「如何使用圖書館」的各種資源(包括資料庫的推廣，此指由館員依其學科專長介紹，非僅請廠商介紹)。2.強化「館藏查詢」中能夠提供的訊息，通常在「館藏查詢」中僅能找到書刊名，無法看到各書的章節目錄之類的訊息，如果能提供此書的詳細內容，或許能將讀者藉由「搜尋引擎」檢索的習慣用在圖書館的「館藏查詢」，用正確的方式提供更具研究價值的資訊。3.現在各圖書館都在強調「加值」，到底什麼是「加值」？我們要如何的「加值」？是一件值得深思的問題。以東海為例，經由校友的協助編寫資料庫，我們推出「東海大學圖書館館訊資料庫」、「線裝書資料庫」、「虛擬校史館」等三種資料庫，將館藏資料經由整理後的成果經由網路來提供讀者使用，這就是「加值服務」，這才是所謂的「加值」，但是，推出前的整理工作，是頗耗時間與人力的。

| 101 學年度全國大專校院圖書館館長聯席會議 提案單 | | | |
|----------------------------|---|--------|---------------------|
| 提案單位 | 東海大學圖書館 | | |
| 提案人 | 林祝興教授 | 職稱 | 館長 |
| 連絡電話 | (04)23590121*28700 | E-mail | Chlin@go.thu.edu.tw |
| 案由 | 舉發知諸網科技股份有限公司為不良廠商事宜 | | |
| 說明 | 一、101 年 3 月東海大學採購完成碁峰資訊股份有限公司代理知諸網科技股份有限公司製作之「學術資源系統」 二、101 年 11 月知諸網科技股份有限公司電腦主機遭駭客入侵，學術資源網內建資料完全損毀，造成極大損失。 三、今年 1 月至今陸續督促廠商儘快恢復網站運作，但都未達到復原的要求，一再爽約，該廠商毫無誠信可言。 四、上述的事證均有電子郵件可查證。舉發該廠商為不良廠商之目的是避免其它學校再遭受類似損失。 | | |
| 辦法 | 一、若廠商無法做到網站的正常運作，又無任何賠償行為，將至工程會政府採購法網站公告該廠商為「不良廠商」 二、學校寄存證信函予廠商，循法律途徑解決問題。 | | |