

論

述

篇



第四章

大學校院圖書館

第四章 大學校院圖書館

胡歐蘭

第一節 前言

長久以來，評量一個大學的好壞，常以藏書豐富的圖書館與堅強的教授陣容列為重要的兩大要素。但最近幾年來，由於科技的進步，圖書資料與資訊媒體的多元化，教授教學與研究內容的資源豐富，對圖書館優劣的評量，就不再侷限於豐富的藏書量為主，而必須利用各種電腦技術，以快速的方法，在有形與無形的環境中，蒐集或擷取資料，服務讀者，以讀者滿意度為主。因此，質量並重，服務至上的圖書館經營理念，隨著資訊網路時代的來臨，深入大學的心臟－圖書館中。再以大學校院在一片追求「卓越」的聲浪中，「大學應永遠以追求真理、研究學問、創造知識、教育人才、奉獻宇宙為其職責」的角色與功能¹，使得圖書館除了協助大學的教學與研究之重要角色外，必須積極負起推廣教育之任務。換言之，圖書館發展的方向必須利用各種資料與資訊媒體透過電腦網路連線傳送到校園內的師生，以及社區民眾，不但使師生們共同分享圖書館所有資源與各種訊息，充份發揮「知識」的力量與效能，適度的提升教學研究水準，而且發揮教育社會的功能。

中國圖書館學會為促進大學圖書館之健全發展，曾於民國 68 年訂定〈大學暨獨立學院圖書館標準〉，以此為大學暨獨立學院設置經營之規範，為十多年來大學校院奠立發展的依據，此標準對於私立學校幫助尤大。民國 79 年教育部為使該項標準更具時效性，並配合高等教育發展邁向二十一世紀的需要，特委託政治大學張鼎鍾教授與臺灣大學前任館長陳興夏教授共同主持〈大學暨學院、專科學校圖書館標準〉之研究計畫，重新研修標準。於民國

83 年 1 月新大學法修訂正式公佈。為使該標準能符合新大學法之主要精神：大學自主及學術自由，教育部再聘請張教授與臺灣師範大學王振鵠教授，就以原新修訂的〈大學圖書館標準（草案）〉，廣泛徵詢大學校院圖書館的意見，並參考歐美各國的大學圖書館標準，就大學（含學院）圖書館組織與人員、經費、圖書資訊資源、建築與設備、服務與管理等基本要項加以修訂，就教育部立意精神－以此為各校圖書館營運之參考準則及評鑑之依據，而於民國 84 年 6 月修改為〈大學圖書館營運要點（草案）〉，送印核備。惜至今尚未正式公布。

〈大學圖書館營運要點（草案）〉之經營內涵精神要點如下²：

- 一、符合大學之宗旨，以支援教學研究與提供學術服務為目的。
- 二、統一管理教學與研究資料；規劃全校圖書資源之整體發展與服務。
- 三、維持館藏量之合理成長及提供各項服務。
- 四、配合全校教學研究需要，擬定館藏發展計畫，並統籌規劃及辦理圖書資訊之徵集與購置。
- 五、蒐集學校出版品，教職員生著作及其他相關資料。
- 六、讀者服務與技術服務應有充分人力提供各項服務，以支援教學研究。
- 七、籌辦各種圖書資訊利用及推廣活動，以提升教學研究品質。
- 八、針對民眾需要提供諮詢服務，並舉辦展覽、演講、研習、藝文等推廣活動，促進社會教育文化之發展。
- 九、參與館際合作活動及資訊網路系統，促進館

務發展，服務社會。

十、注重公共關係，結合大學及社會資源，促進館務發展，服務社會。

十一、重視工作人員之在職訓練及繼續教育，以提升服務品質。

根據以上之經營內涵，中國圖書館學會於民國 89 年 4 月，將其列入《圖書館事業發展白皮書》中，作為大學校院圖書館主要發展目標³。

近年來，由於電腦新技術、多媒體、網際網路等之發展，使得傳統圖書館與現代圖書館大異其趣。而各校圖書館亦依其學校獨特目標，發展之現況與效果亦有所不同。民國 88 年《第三次中華民國圖書館年鑑》中，吳明德教授曾就當時大學校院發展現況有一分析報告。時隔一年多，再度自民國 87 年 7 月至民國 88 年 12 月止的發展情況，以問卷調查，期能呈現最新發展狀況。本分析報告由於受限於時間與人力，未能深入逐項以數量統計顯示，僅以民國 88 年調查項目與 89 年作一比較：現就民國 88 年 12 月止我國 106 所大學校院圖書館（不含 8 所軍警校院圖書館），國立大學 24 所；私立大學 23 所；公立學院 23 所（國立學院 20 所、市立學院 3 所）；私立學院 36 所等，依各校圖書館之組織編制、人力資源、館藏發展、圖書館服務、圖書館自動化與網路系統，以及推廣服務與館際合作等項分別統計分析加以陳述比較。

表 4-1 88 及 89 年臺灣地區大學校院增長統計表

類型 年度	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計
88 年度	24	18	21	24	87
89 年度	24	23	23	36	106
增減數	0	+5	+2	+12	+19

資料來源：

- 1、國家圖書館編，《中華民國八十八年臺灣地區圖書館暨資料單位名錄》，臺北市：該館，民國 88 年。
- 2、教育部高教司 <http://www.high.edu.tw/07/07.htm> 大學校院通訊一覽表。

由上表可知，短短不到兩年，臺灣地區高等學校由私立學院升格為大學者有 5 所；公立專科學校改制為公立學院者 2 所；私立專科學校升格為學院者 12 所。而國立大學合併改名者有國立中興大學（臺北）改為國立臺北大學；國立嘉義師範學院與國立嘉義技術學院合併為國立嘉義大學。

第二節 組織編制

一、組織地位

圖書館是高等教育學習環境中非常重要之一環，是學生在學習過程中獲得知識的主要來源，因此其組織地位非常重要。大學校院強調「教學」與「研究」兩大主要目的，是否能實現往往決定於圖書館能否配合而定⁴。大學校院組織編制重要法令為〈大學法〉及〈大學規程〉，〈大學法〉早在民國 71 年 7 月 30 日公布，其中第十六條規定：「大學設圖書館，置館長 1 人，由校長聘請具有圖書館專長之教授或專家擔任。」圖書館在組織體系直屬校長，為校內一級單位，而〈大學法〉第三十八條明訂獨立學院亦適用此法⁵。民國 83 年 1 月 5 日總統公布新修訂之〈大學法〉第十一條第一項第四款明訂圖書館是大學中之一級單位，「負責蒐集教學研究資料，提供資訊服務」。而在〈大學法施行細則〉（民國 83 年 8 月 26 日教育部發布）第九條明訂館長由校長聘請職級相當之人員兼任或擔任。依據〈大學圖書館營運要點（草案）〉第七項中亦有明訂：「大學圖書館置館長一人，承校長之命，綜理全校圖書館業務…」。

就目前 100 多所大學校院圖書館中，公立大學校院圖書館的組織地位均依照〈大學法〉訂定圖書館之法定地位，惟少數私立學院，尤其新改制學院者尚未加以調整。

二、組織編制

根據〈大學規程〉第十二條規定：「大學圖書

館除設置館長外，可分設採購、編目、典藏、閱覽四組，各置主任 1 人（主任已改組長）、編審、組員、辦事員、書記若干人」；第十三條又規定：「…各校為適應實際需要，得在原有員額編制中報經教育部核准後，調整或增設之。」⁶由於各校配合研究，支援教學與推廣學術之需要以及資訊網路之特殊需求，圖書館組織結構難免有些調整。大致上各校圖書館組織結構不外乎有下列之狀況：

- （一）依功能分設部門：如大學規程之規定分為採訪、編目、閱覽、典藏等部門，或分為技術服務組、讀者服務組等。
- （二）依區域分設部門：如總館、分館或如淡江大學分為校本部、城區部等。
- （三）依資料學科主題分設部門：如文學院圖書館、社科院圖書館、理學院圖書館等。
- （四）依資料類型分設部門：如期刊組、視聽資料組及特藏組等。
- （五）依兩種以上混合式分部門：如政大圖書館就有總館及再依學科分院館，又依資料類型分期刊組等。

依據〈大學圖書館營運要點（草案）〉第八項，其中很彈性地訂定：「大學圖書館得視業務需要分組辦事掌理：行政、採訪、編目、閱覽、參考諮詢、期刊、視聽媒體、系統資訊、特藏、推廣、館際合作等業務。」實際上，各館規模大小不一，組織編制亦可彈性調整設置。至於職位層級編制，一般以縱向式職位分類所形成之職權結構為主，以職權由上而下的分配職位層次，其層級架構為館長，組長，館員等。

依據臺灣大學於民國 88 年 3 月所做調查顯示：民國 83 年至 88 年間，在組織上有新增或裁撤單位，或變更單位名稱者佔一半以上⁷。但近兩年內（民國 87 年至 89 年）調整組織編制者只有 26%（詳見表 4-2）。在 27 所改變者中，有增加單位、裁撤單位、裁併單位三種。圖書館無論是技術服務或讀者服務，因受到網路新科技之影響，作業簡

化，流程縮短，採、編合一均成為必然的現象。為了加強讀者服務，增加參考組或視聽組、推廣服務組等單位也成為公私立大學調整編制時考量之要素。

表 4-2 大學校院調整組織編制分析表

N=105

類型 狀況	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計	百分比
未改變	18	20	13	27	78	74%
改變	6	3	9	9	27	26%

*本文中公立學院填答問卷共有 22 所，有 1 所未填答

第三節 人力資源

人力資源是圖書館發展的智財，而談到人力，不外乎有兩個重點：一是人員素質，一是人員數量。人員素質方面所講求的是專業人員與非專業人員，而人員數量所涉及的是圖書館類型、大小及組織編制等問題。在圖書館相關的法規中，對於此二者的規定都非常模糊。筆者在國家圖書館與大學圖書館身兼主管多年，但始終無法得知到底自己所負責的單位在法定內配置的名額究竟有多少。尤其在大學圖書館始終有四種問題：（一）服務人員普遍缺乏，影響服務品質之提升；（二）館員缺乏學科背景，影響服務品質之提升；（三）圖書館的館員地位低，升遷管道狹小，因此無法羅致合適高層次館員；（四）年輕館員流動性大，造成人才荒，影響館務發展。尤其是圖書館自動化之後，並未能如預期節省人力，因為服務人口增加，館藏蒐集多元化，圖書館也就要不斷地推出新的資訊服務項目⁸。依據〈大學圖書館營運要點（草案）〉，大學校院圖書館應有員額計算之原則，但草案未予通過，因此，很難成為評量之依據。

依據民國 88 年調查顯示，人力增加的圖書館有 55.3%，減少的圖書館為 14.1%，未增加者 30.6%，而近兩年內有一半以上維持現狀，增加與減少者均不及前 5 年的狀況（詳見表 4-3）。但人力增加的圖書

館，主要還是在新成立的大學、學院、或新改制的大學或學院。

表 4-3 大學校院圖書館人力增減分析表

N=105

類型 狀況	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計	百分比
增加 館數	6	10	5	12	33	31.4%
減少 館數	3	3	2	3	11	10.5%
未增加 館數	15	10	15	21	61	58.1%

第四節 館藏發展

館藏發展是現代圖書館經營非常重要的一環。任何一個圖書館在有限的經費之下蒐集資源滿足讀者資訊需求，就必須先訂定館藏發展政策，據此政策有系統有計畫地建立館藏。根據〈大學圖書館營運要點（草案）〉，有關大學圖書館館藏應包括：圖書、期刊、非書資料及電子資料等。圖書以「冊」數計，期刊以「種」數計，非書資料及電子媒體以「件」數計。擬訂館藏發展計畫時，圖書資料館藏量以大學教職員總人數平均每人至少 100 冊／件為發展目標；期刊則以每一學系（科）、研究所之專門期刊不得少於 40 種為原則；館藏年成長率以不得低於 3% 為原則。在營運要點中，亦提出一個計算公式為各館發展館藏與評鑑館藏之依據。然而近年來由於網際網路與圖書館資訊服務之相互結合，造成大學圖書館經營與服務型態朝向電子化與虛擬化，影響圖書館館藏類型由紙本式走向多媒體型式，服務內容也由平面走向立體，跨越時空，館藏來源則由一館朝向多館資源發展。因此以實體的館藏多寡，就難以作為評鑑館藏之標準，但為瞭解實體的增長狀況，仍以圖書、期刊及電子資料庫增減狀況加以分析。

一、圖書成長分析

根據民國 88 年年鑑問卷調查結果⁹：有 68.2% 之圖書館在前 5 年入藏新書數量逐年增加，12.5% 入藏數量逐年減少，18.2% 入藏數量每年大致相同；公立大學校院圖書館表示逐年增加的館數比例少於私立大學校院圖書館（分別為 55.1% 及 84.6%）。民國 89 年調查結果顯示（詳見表 4-4）：表示增加者佔 75%，減少者只有 6%，相同者 19%，與往年差不多。而公立大學校院圖書館表示入藏數量增加的館數仍比私立大學校院圖書館少，足見公立大學校院圖書館圖書增長量逐年在減少中。

表 4-4 大學校院圖書館圖書成長分析表

N=105

類型 狀況	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計	百分比
增加	13	19	17	30	79	75%
減少	2	0	3	1	6	6%
相同	9	4	2	5	20	19%

二、期刊成長分析

民國 88 年年鑑問卷調查資料顯示¹⁰：有 56.2% 表示前 5 年訂購期刊數量逐年增加，16.9% 表示訂購數量逐年減少，25.8% 表示訂購數量每年大致相同。這與圖書情況一樣：公立大學校院圖書館表示期刊逐年增加的館數比例少於私立大學校院圖書館（分別為 40% 及 76.9%）。再來看 89 年調查結果顯示（詳見表 4-5）：表示增加者 56.3%，與 88 年雷同，減少者 10.4%，表示相同者 33.3%。由本表數據足見國立大學圖書館期刊減少之狀況比往年多，究其原因有兩點：一是經費縮減，二是多數國立大學圖書館對於期刊之訂購逐漸在轉型，由紙本式改訂購網路電子版，而且朝向聯盟合作訂購之方式進行，以紓解經費縮減之壓力。

表 4-5 大學校院圖書館期刊成長分析表

N=105

類型 狀況	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計	百分比
增加	3	17	12	27	59	56.3%
減少	9	1	1	0	11	10.4%
相同	12	5	9	9	35	33.3%

三、電子資料庫成長分析

電子期刊的出版，將使圖書館訂購期刊更具有時效性。網路版期刊之發行與電子期刊書目資料庫之結合日漸普遍後，政府推動國家執照（National License）與聯盟鏡錄站（Mirror Site）方式進行訂購，將可使各學術圖書館減輕負擔。依據 88 年年鑑問卷調查顯示¹¹：有 74.2% 表示前 5 年訂購電子資料庫數量逐年增加，5.6% 訂購數量逐年減少，19.1% 訂購數量每年大致相同。公立大學校院圖書館表示電子期刊增加的館數比例少於私立大學校院圖書館（分別為 62% 及 89.7%）。至於 89 年之調查結果顯示（詳見表 4-6），增加狀況與往年差不多，增加者 77.1%，減少者上升為 16.2%，相同者減少為 6.7%，而公立大學校院圖書館電子資料庫之館數在增加中，有 2 所新設國立大學均表示將會訂購電子資料庫，其數量尚未列入本次統計分析中。

表 4-6 大學校院圖書館電子資料庫成長分析表

N=105

類型 狀況	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計	百分比
增加	20	23	15	23	81	77.1%
減少	2	0	3	12	17	16.2%
相同	2	0	4	1	7	6.7%

四、圖書經費分析

圖書館書刊經費之增減影響館藏的量與質。在〈大學圖書館營運要點（草案）〉中，曾參考國外先進國家明訂要點十三、十四。要點十三：大學應寬列圖書館各項經費俾使其維持館藏量之合理成長及提供各項服務。大學之書刊資料費應由圖書館統籌編列及運用；要點十四：大學圖書館每年圖書及業務費至少須佔全校年度預算總額 5% 為原則，此預算總額不含建築費，學生公費及獎學金。圖書館至少應保留大學書刊資料費之 20%，以充實一般性及參考館藏。此兩要點礙於「大學自主」之規定，始終成為上級相關單位爭論性之問題。為此本草案一直懸而未定。

依據 88 年年鑑問卷調查資料顯示¹²：有 60.9% 大學校院圖書館表示前 5 年圖書經費逐年增加，11.5% 表示逐年減少，27.6% 表示每年經費大致相同。公立大學校院圖書館表示圖書經費逐年增加的館數比例少於私立大學校院圖書館（分別為 41.7% 及 84.6%）。以 89 年問卷調查結果（詳見表 4-7）：有 64.8% 表示增加，5.7% 表示減少，與往年相同者 28.5%，另有 1 館表示 88 年增加，89 年減少。而公立大學校院圖書館逐年經費增加的館數比例仍少於私立大學校院圖書館（分別為 19% 及 45.7%）。

表 4-7 大學校院圖書館經費分析表

N=105

類型 狀況	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計	百分比
增加		20	1	28	68	64.8%
減少	2	0	2	2	6	5.7%
相同	13	3	8	6	30	28.5%
前年增 後年少	0	0	1	0	0	1%

第五節 圖書館服務

一、技術服務

本節技術服務方面係以圖書館所採用的編目規則、分類法、標題表以及機讀編目格式等規範加以調查分析。編目規則係指中國編目規則與英美編目規則；分類法有中國圖書分類法、杜威十進分類法、美國國會圖書館分類法、何日章編訂之中國十進分類法；標題表有中文圖書標題表與美國國會圖書館標題表；機讀編目格式為中國機讀編目格式三、四版及美國機讀編目格式 MARC21 均屬之。依據過去調查顯示，超過 90% 以上的圖書館表示前 5 年沒有改變，若有改變，也只是就新版與舊版之間加以調整而已。

89 年調查顯示，公立學院及私立大學各有 4 所圖書館、公立大學有 1 所圖書館採用第四版之中國機讀編目格式，有 1 所私立大學圖書館則改用杜威十進分類，而其餘均表示兩年來未加以改變。

二、讀者服務

（一）讀者服務人數分析

讀者服務為現代化圖書館服務之主體。圖書館服務之良窳端賴讀者滿意度為指標。所以近年來研究讀者服務滿意度的報告層出不窮，而滿意度有些可以量化，有些很難量化。今仍就以能量化者展現增加與否來加以比較分析其實際的現況。

依據 88 年所作的年鑑問卷調查顯示¹³：有 94.2% 的圖書館表示前 5 年內服務讀者人數增加，2.3% 的圖書館表示服務人數減少，3.5% 的圖書館表示服務人數沒有改變。

89 年所作調查統計分析（詳見表 4-8），其結果仍顯示各館服務人數仍然繼續增加中。

表 4-8 大學校院圖書館服務讀者人數分析表

N=105

類型 狀況	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計	百分比
增加	20	21	21	33	95	90.4%
減少	1	0	0	0	1	1%
未改變	2	2	1	3	8	7.6%
*未開放	1	0	0	1	1	1%

*新成立大學未開放圖書館

（二）開館時間分析

大學校院圖書館對讀者開放時數一直都很長。根據 88 年年鑑問卷調查顯示¹⁴：71.3% 圖書館表示前 5 年內開放時數增加，4.6% 圖書館表示開放時數減少，24.1% 圖書館表示開放時數沒有改變。89 年之調查分析（詳見表 4-9），其中表示開放時間之增加者，仍維持在一半以上的圖書館。

表 4-9 大學校院圖書館開放時間分析表

N=105

類型 狀況	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計	百分比
增加	13	16	10	27	66	62.8%
減少	2	0	0	0	2	2.0%
未改變	8	7	12	9	36	34.2%
*未開放	1	0	0	0	1	1.0%

*新成立大學未開放圖書館

（三）閱覽席次分析

圖書館空間不足之主要原因：一是資料量增加快速，二是讀者人數增多。近年來不少圖書館遭受這方面的困擾越來越多。增加席位數對於一些舊館而言，可能性不大。就 88 年年鑑之調查顯示¹⁵：44.8% 圖書館表示前 5 年閱覽席次逐年增加，13.8% 圖書館表示閱覽席次逐年減少，41.4% 圖書館表示閱覽席次沒有改變。但 89 年之調查分析中（詳見表

4-10) 已明顯地表示出不增加席次，多數圖書館都維持現狀。長久以來，校院圖書館仍停留在作為學生自修的地方，圖書館利用教育仍待多加推廣，才能減輕圖書館閱覽席次不足之壓力。

表 4-10 大學校院圖書館閱覽席次分析表

N=105

類型 狀況	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計	百分比
增加	7	13	5	14	39	37.1%
減少	5	3	4	1	13	12.4%
未改變	11	7	13	20	51	48.5%
*未開放	1	0	0	1	2	2.0%

*新成立大學未開放圖書館

(四) 圖書流通冊數分析

依據 88 年年鑑調查統計資料顯示¹⁶：大學校院圖書館圖書流通量也因進館人數的增加，而逐年加多，開放借書之圖書館流通量高達 95%。而 89 年之統計分析，館數加多，流通冊數仍保持 94%。因有新成立大學校院加入，所以有兩所圖書館尚未開放圖書流通（詳見表 4-11）。

表 4-11 大學校院圖書館圖書流通冊數分析表

N=105

類型 狀況	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計	百分比
增加	22	22	21	34	99	94%
減少	1	1	0	0	2	2%
未改變	0	0	1	1	2	2%
未開放	1	0	0	1	2	2%

(五) 資料庫使用人數分析

由 88 年年鑑統計資料顯示¹⁷：有 95.3%的圖書館表示前 5 年內資料庫使用人數增加，1.2%表示資料庫使用人數減少，3.5%表示資料庫使用人數沒有改變。而 89 年資料統計分析中，表示增加館數加多，但使用人數增加的館數仍佔 88.6%，維持沒有改變者為 7.6%，另有 4 所圖書館表示未開放（詳見表 4-12）。

表 4-12 大學校院圖書館資料庫使用人數分析表

N=105

類型 狀況	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計	百分比
增加	23	23	19	28	93	88.6%
減少	0	0	0	0	0	0
不變	0	0	3	5	8	7.6%
未開放	1	0	0	3	4	3.8%

(六) 校外讀者人數分析

圖書館開放社區民眾使用，已日漸普及。據 88 年年鑑統計顯示¹⁸：在校外人數方面，有 80%的圖書館表示前 5 年內校外讀者人數逐年增加，20%表示校外讀者人數逐年減少。而 89 年調查統計分析中，讀者人數增加的圖書館有 73 所，佔 69.5%，讀者人數減少的圖書館只有 1 所，保持不變的圖書館有 22 所，佔 21%，而未對外開放者有 9 所，佔 8.5%（詳見表 4-13）。

表 4-13 大學校院圖書館校外讀者人數分析表

N=105

類型 狀況	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計	百分比
增加	20	17	18	18	73	69.5%
減少	3	0	1	0	1	1.0%
不改變	0	4	1	14	22	21.0%
未開放	1	2	2	4	9	8.5%

第六節 圖書館自動化與網路系統

教育部於民國 76 年至 80 年間，先後引進啓用 BITNET 與 Internet，81 年啓用 TANet，對各大學校院在校園網路資源產生巨大變革。民國 80 年 10 月，有 16 所國立大學與國家圖書館書目中心之 NBINet 連線，正式啓用線上合作編目系統¹⁹。從此校園網路最大功能為圖書館的書目檢索。在民國 87 年一項調查中顯示大專院校圖書館有 57.7% 具備此項功能²⁰。

目前臺灣境內，大學校院普遍連網運作之資訊網路包括：（一）TANet；（二）NBINet；（三）STI-CNet；（四）SEEDNet²¹。而各校圖書館除了建立圖書館自動化系統之外，另自民國 85 年起，紛紛建立網站，整合圖書館自動化系統、資料庫檢索系統以及相關的網路資源；讀者進入圖書館的網站，即可連結到各種不同的資源²²。

由於圖書館自動化系統隨著電腦軟硬體之更新，以及圖書館軟體功能需求，而經常增加或更新功能，因此系統的修改、更新或改換，已成為圖書館發展的必然趨勢。根據 88 年年鑑問卷調查資料顯示²³：有 45.9% 大學校院圖書館已改用新系統，15.3% 表示正規劃改用新系統，38.8% 表示自動化系統沒有改變。而 89 年調查分析中，有 36 所圖書館表示已改用新系統，佔 34.3%；11 所圖書館表示正規劃改用新系統，佔 10.5%；有 58 所圖書館表示自動化系統沒有改變，佔 55.2%（詳見表 4-14）。

表 4-14 大學校院圖書館改用新自動化系統分析表 N=105

類型 狀況	國立 大學	私立 大學	公立 學院	私立 學院	合計	百分比
已改用	11	6	8	11	36	34.3%
正規劃	2	3	2	4	11	10.5%
未改變	11	14	12	21	58	55.2%

第七節 圖書館推廣服務與館際合作

一、圖書館推廣服務

圖書館所提供的服務，除了有形的圖書及設備外，最主要的是無形資訊、知識的服務。因此要評量其績效，不能只以客觀的量化資料（如借閱率、藏書量、或空間大小等）為準，而更應重視顧客（即使用者或讀者）的整體感受與滿足。顧客的滿意度是服務績效的主要指標²⁴。因此，圖書館必須隨時注意培養顧客使用資料的能力，讓顧客瞭解圖書館的資源及樂於接近圖書館的資源。

88 年年鑑問卷調查時，特別對圖書館推廣服務提出 11 項具體調查圖書館對於「行銷」活動執行的狀況，結果顯示：超過一半以上的使用者皆利用網際網路進行圖書館利用指導，而且許多大學圖書館都能開設圖書館利用課程，將教材置於網路上供讀者自行存取利用。為進一步瞭解 89 年大學校院推動這些服務，讀者反應的程度分析，詳列如表 4-15。再就各館反應之狀況與前 5 年的狀況作一比較分析，詳列如表 4-16²⁵。

由表 4-16 各項服務百分比來比較，可獲知有 7 個項目在 89 年反而比 88 年以前降低，大學校院圖書館也許因人力所限，無法顧及太多之推廣服務項目。事實上，有些推廣服務項目可以採取館際合作方式進行，以解決各館人力不足之問題。

二、館際合作

近兩年來圖書館館際合作活動，在民國 88 年 1 月將「中華民國科技圖書館及資料單位館際合作組織」與「中華人文社會科學圖書館合作組織」兩大合作組織同意合併，更名為「中華圖書資訊館際合作協會」之後，大學校院圖書館館際活動，如火如荼展開各種館際間之合作事宜。國家圖書館 NBINet 合作編目會員之擴增；以大學校院圖書館為主軸之電子資料庫合作採購聯盟在國科會科學資料中心的主導下建立

表 4-15 大學校院圖書館新增推廣服務分析表 N=105

服務項目	類型	公立館數	私立館數	合計館數／百分比
網際網路利用指導		31	23	54／51.4%
開設圖書館利用課程		2	16	18／17.1%
新書通報		16	19	35／31.3%
期刊目次服務		13	14	27／25.7%
新知通報		9	17	26／24.8%
專題選粹		3	6	9／8.3%
館際圖書互借		15	30	45／42.9%
館際期刊複印		16	17	33／31.4%
國外圖書互借		1	0	1／1.0%
國外文獻傳遞		6	4	10／10.0%
讀書會		2	2	4／3.8%

註：1、公立館數是指國立大學與公立學院圖書館之合計。

2、私立館數是指私立大學與學院之合計。

表 4-16 88 年與 89 年圖書館新增推廣服務比較表 N=86 N=105

服務項目	年度	88 年	89 年	差額百分比 (89 年-88 年)
網際網路利用指導		57.0%	51.4%	-5.6%
開設圖書館利用課程		19.0%	17.1%	-1.9%
新書通報		43.0%	33.3%	-9.7%
期刊目次服務		20.0%	25.7%	+5.7%
新知通報		17.0%	24.8%	+7.8%
專題選粹		7.0%	8.3%	+1.3%
館際圖書互借		34.9%	42.9%	+8.0%
館際期刊複印		34.9%	31.4%	-3.5%
國外圖書互借		3.5%	1.0%	-2.5%
國外文獻傳遞		20.9%	10.0%	-10.9%
讀書會		7.0%	3.8%	-3.2%

良好的合作聯盟基礎。再者，由國科會委託國立交通大學圖書館開發的館際互借影印系統將合作資源共享帶上圖書館館際合作之新里程。根據 88 年年鑑問卷調查顯示²⁶：前 5 年有 51 所新增了館際圖書互借服務，3 所新增了與國外圖書館圖書互借服務，30 所新增了館際期刊影印服務。至於 89 年調查分析中則顯示新增館際合作項目最多為合作採訪，共有 67 所圖書館，其次為館際圖書互借（詳見表 4-17）。

表 4-17 大學校院圖書館新增館際合作項目統計分析表 N=105

活動項目	國立大學	私立大學	公立學院	私立學院	合計
合作編目	3	3	4	1	11
合作採訪	18	16	12	21	67
合作人員訓練	1	2	3	3	9
建立聯合目錄	3	8	4	5	20
館際圖書互借	5	7	8	19	39
館際期刊複印	3	6	8	15	32

註：本表各館可重複填報

在館際合作新增項目中亦有不少圖書館填報參加區域性之館際合作來進行館際互借活動。

第八節 結語

大學校院圖書館在整個圖書館體制上，較具有優厚的發展條件與空間，而且在圖書館經營上業已步入正常的發展軌道，但因其位階是在頂尖的學術、科技研究發展的殿堂中，因此在圖書資訊領域中具有引人入勝的重要地位。就其發展上，個人非常同意臺灣大學吳明德館長在《第三次中華民國圖書館年鑑》中所提之 7 點建議，並願補充 3 點，共勉參考：

一、各校圖書館在館藏建設方面應：1、注重特色、多元發展；2、落實合作採購，開發資源與分享資源。

二、開放社區服務，開展服務領域，將引進之資料庫或多媒體分工加值分析，提供新服務。

三、提倡良性競爭，彼此合作與扶持之經營理念，摒

棄惡性之評判，協助各館發展其特色，將有限之資源，作無限的利用，使圖書館無論在校園內或社區中扮演營造生命共同體之角色。

註釋

- 1.何寄澎，〈我國民主化過程中大學與社會互動〉，《臺大校訊》（民國89年10月11日）4版。
- 2.〈大學圖書館營運要點（草案）〉，民國84年6月10日。
- 3.中國圖書館學會研訂，《圖書館事業發展白皮書》（臺北市：該學會，民89年），頁7-8。
- 4.范承源，〈高等教育與圖書館：美國大專圖書館重大問題的探討〉，《美國研究》14卷2期（民國74年6月）：頁107。
- 5.盧秀菊，〈臺灣地區圖書館行政組織體系之現況〉，《中國圖書館學會會報》52期（民國83年6月）：頁74。
- 6.同上註。
- 7.吳明德，〈大學校院圖書館〉，《第三次中華民國圖書館年鑑》（臺北市：國家圖書館，民國88年），頁126。
- 8.同上註。
- 9.同註7，頁128。
- 10.同上註。
- 11.同註7，頁129。
- 12.同註7，頁128。
- 13.同註7，頁129-130。
- 14.同註7，頁130。
- 15.同上註。
- 16.同上註。
- 17.同註7，頁131。
- 18.同上註。
- 19.中國圖書館學會，〈臺灣地區的圖書館事業〉，《中國圖書館學會會報》63期（1999年12月）：頁138。
- 20.楊忠川，〈臺灣大專院校校務網路化現況調查〉，《教育部電子計算中心簡訊》8704期（民國87年4月）：頁13-14。
- 21.李德竹、莊道明，〈資訊網路時代臺灣地區圖書館資訊服務的方向〉，《中國圖書館學會會報》52期（民國83年6月）：頁52-54。
- 22.同註7，頁132。
- 23.同註7，頁131。
- 24.王居卿，〈提升圖書館服務品質之策略性作法—系統的觀點〉，《圖書館管理學報》3期（民國86年6月）：頁25。
- 25.同註22。
- 26.同上註，頁133。