

線上作業 逾 170 名學科專家待命服務

環球科大圖書館 打造客製化借人系統

文、圖／李詩暉

圖書館「借人」服務興起，環球科大的「借人」系統，以學生需求為考量，以學科服務為主軸，獲師生一致好評。



位於雲林環球科技大學圖書館外觀。

資訊雲端與全球化時代來臨，圖書館以往單純的借、還書，已不足以滿足讀者的需求。為順應潮流，建構更多元、更符合現代讀者需求的服務，位於雲林的環球科技大學圖書館透過自動化系統，打造更符合學生需求的「借人」，堪稱大專院校創舉。

環球科大圖書館表示，該校圖書館提供的「借人」服務，從客製化思考，在地化的經營模式，獲得學生與讀者的熱烈回響，也引起外界注意與廣泛討論。

環球科大圖書館館員黃弘延進一步說明，環

球科大圖書館的「借人」服務，以學科為服務主軸，將老師們的專長、時間與上課地點，有效地與自動化系統結合；目前有170多名駐館學科專家老師，提供學生線上預約的面對面諮詢，快速便利地解決學習與知識所面對的個別問題。

學生線上預約 自動媒合

環球科技大學圖書館於100年開始推動「借人」服務，圖書館與教務處教學資源中心合作，請學科專家老師將自己能夠接受諮詢的專業領



環球科大圖書館希望利用開放式的設計，讓讀者能在圖書館分享閱讀心得和討論。

域、時間、地點說明清楚，全部建置於「館藏查詢系統」上，學生只要進入網頁，立即「預見學科專家」，找到可以為自己解決問題的學科專家，再透過這套系統進行「掛號預約」，完成媒合，讓學生順利獲得教學資源上的支援。

黃弘延說，這套系統在學生們登錄預約後，會主動發出電子郵件通知老師與學生，若預約時間前，老師或學生臨時有事，無法完成諮詢，也可以透過這個系統自動發電子郵件給所有的當事預約人，因此，並不受時間或與地點的規範，發生無法預約或重複預約的情況。

黃弘延表示，學科專家提供的「預約諮詢」，並沒有限定一定要老師於學校教課的領域，只要是老師認為是自己的專業領域即可，也沒有限定學生所學習的領域。例如，有觀光科的學生，突然想要學習製作蛋糕的技巧，就可以上這套系統查詢相關老師的資訊，並進行預約，完成自己製作蛋糕的學習，並沒有限制需要本身學

習的科目或領域，如同到圖書館借書一樣。

學生們與老師完成諮詢後，系統會提供「讚、佳、可」等三個評分等級，由學生進行評分，經過回饋機制才算完全達到這項教學相長的學科服務工作。

圖書館在每學年結束前，彙整老師們的執行成果，就可知那位老師的粉絲最多、學生評比最「讚」，每個老師的「被借閱率」與「被預約排行」，也能被精準地統計出來，讓老師們在進行這項學科服務時，都不敢掉以輕心，學生們的學習效果獲得相當大的提升，學科服務的管理效能與教育服務的精神也更有效能。

圖書館系統 功能強大

黃弘延表示，圖書館借人服務能夠成功推動，最重要的是圖書館於民國100年所引入一套能夠落實借人服務的平台全新的圖書館系統。借

人服務平台最大的優點是把原先在人工安排時，會自認為沒重覆的情況保證排除。因為在人工時代，即使認為已產生在不同的時段，不同的預約者，與學科專家們的允許時段都會以為已經錯開不會重覆，但還是會有漏網之魚。有點類似複雜的排課系統。

她說，傳統圖書館網站介面死板，互動、即時性不強，需要不少人力操作，自從學校斥資250萬元採用臺灣廠商開發的圖書館系統，讓圖書館網站全面升級獲得好評。

該系統是以Web介面為圖書館網站管理架構的系統，提供的Web2.0服務；即時性方面，每本書借出或還回時，系統會自動發e-mail到讀者指定的個人信箱，讀者也可選擇收到手機簡訊的方式，以避免逾期，並提供全天候預約借書，學生和讀者登入後，不但可預約圖書館討論室、發表書評，連生日祝福和每天星座運勢都能提供，有

如置身網路書店和知名入口網站。

現在環球圖書館每本館藏圖書都有專頁，附上彩色封面圖片和討論專區，讀者不但能分享閱讀心得和評論，還能訂閱他人的書評；更貼心的是也考慮到華文特有的同音字與同義字查詢，讓讀者無心的錯誤輸入(如馬英九key成馬英久);或是口語化的輸入(如骨董key入古董)皆可查獲漏網之魚。老師也可指定同學上網發表讀書心得，作為教學介面。

黃弘延說這套超有智慧的系統它實踐了空間、設備線上預約(Advance Booking)、學科導航查詢服務(Subject Guide)、學科指導服務(Subject Specialist Service)等3項自動化服務的需求，協助圖書館落實了「借人」服務平台。

學生或讀者透過這套系統，在線上即可了解研討論室、研究小間使用之時段，不必跑來圖書



在借書還書時系統會自動發 e-mail 或簡訊給讀者，以避免逾期，並提供全天候預約借書。



透過圖書館系統，在線上即可了解討論室使用之時段進而預約使用。

館詢問，才能得知使用或預約的時段；讀者透過WEBOPAC就可預約學科專家做面對面或一對一的諮商服務，真人圖書館服務管理一步到位。

簡單的說，利用圖書館系統實現小館也能擁有「學科館員」的多元服務需求，這是環球「借人」服務成功的元素。不僅「場地、空間」可線上預約使用時段，「3C、設備」可線上預約使用時段，「學科專家服務」可線上預約諮商時段等等，也紓解了小圖書館空間與軟硬體不足的問題。

學生詹育婷表示，選擇進到環球科大的目的，就是為了好好充實自己；但是剛進來的關係，並不熟悉校內有哪些老師可以依據自己空閒時間進行諮詢。熱愛閱讀的她，一直想多多學習自己有興趣的事物，這學期開學後，發現圖書館突然新增「學科服務」，這個創新服務對學生而言真是一大幫助。這個服務是老師們開放自己空閒的時間，提供全校所有學生進行預約諮詢，如此貼心的服務不只解決學生困擾的問題，同時也增進師生之間的良好互動。

詹同學同樣表示，使用之後，發現這項服務

規劃得很好。衷心期盼這麼好的服務可以一直持續下去，讓全校學校的師生可以體會到學習不是只有在課堂上才可成立的，在閒餘時間也是能面對面向學有專精的老師進行學習上的互動。

邁向全球資訊化新境界

黃弘延說，圖書館「借人」的服務，目前在歐洲已經有許多國家推動，透過資訊平台的建立，將各行業的達人、SOHO族、警察、媒體工作者、外來移民等人納入資料庫，成為「真人書」諮詢的人選，讀者若需要哪方面的資訊，或是需要解決問題，可以透過「借人」的程序，預約專家，解決自己的問題。

透過不同階層的生命經驗與他人分享，讓讀者獲取自己希望取得知識領域，並可以消弭不同群體的歧視，這相對於紙本閱讀的經驗，更能獲取最直接的感受；再者，透過神奇「借人」服務，看見圖書館在全球化資訊社會的無限可能，可以期待未來的圖書館將邁入更多元、有趣的新境界。●