

分組結論報告：議題五

圖書館的 業務整合與效能提升

(地點：圖書館四樓e學苑-翻轉教室W411)

議題背景說明

- 隨著高等教育之發展與創新，圖書館肩負的任務與期待也愈來愈多，單位業務也愈來愈增多且繁雜。加法思考? 減法思考? (圖書館本身)
- 許多大學為整合數位化資源、提升服務品質，圖書館與資訊中心二個單位整合成為圖書資訊處 (校內單位圖資合併)
- 因應少子女化的來臨，國內大學校院整併的案例將愈來愈多，部分大學也推動圖書館與資訊處的整併工作(二校/館合併)
 - ⇒業務如何整合與效能如何提升，才能達到預期的目標？
 - ⇒邀請**台東大學**以及**環球科大**分享圖、資合併經驗
 - ⇒邀請**台中科大**分享二校(館)合併經驗

引言人



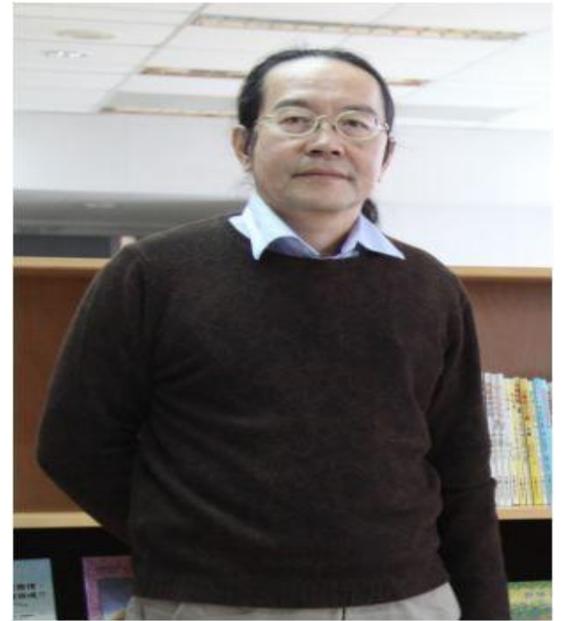
謝明哲 館長

國立臺東大學圖書資訊館



許淑婷 圖資長

環球科技大學圖書資訊處



黃漢青 館長

國立臺中科技大學圖書館

大綱

- 組織變革
 - 業務創新
 - 技術應用

組織變革1

圖書館外部組織變革 (相互支援或維持原狀)

- 台中科大→二校(台中科大+台中護專)二館合併經驗
→總館與分館各面向之業務整合
- 台東大學以及環球科大→圖書館、資訊處合併
→台東大學圖書館4組+電算中心2組=圖書資訊館4組
→環球科大→圖書資訊處4組



組織變革2

圖書館內部變動調整

- 業務整合→採編、典閱合一→技術服務、讀者服務組 (逢甲大學)
- 成立新單位→數位技術與學習組 (逢甲大學)
- 矩陣式組織: 跨組協作
台東大學→閱覽服務、推廣服務、知識組織、資訊服務、系統開發
5個跨組職群
逢甲大學→館舍空間、機構典藏、資訊素養、MOOCs等4個工作群組
- 職務輪調 (台東大學、逢甲大學)

業務創新1

- 台中科大：總館與分館整合 (二館協同合作，非主從式)
 - 新生利用教育訓練整合 → 統一製作簡報&宣傳短片
 - 資料庫教育訓練整合 → 統一宣傳、客製化服務、分工
 - 推廣活動整合 → 總館與分館同步辦理+共同經營宣傳管道
 - 共同推動服務滿意度調查+統計資料整合
- 環球科大
 - 行政流程簡化、讀者滿意度調查 -> 持續提升服務效率



業務創新2

- 台東大學

- 訂立績效指標+發展智慧決策系統
- 推動滿意度調查→視覺化呈現讀者滿意度及績效指標
- 績效管理→關鍵績效指標預警+持續改善機制

- 逢甲大學

- 書庫管理→館藏分級→常用、次常用→總館+福星分館
- 推廣服務→利用指導、資訊素養→多元素養、學科服務
- 館藏發展→薦購系統、公務信用卡、新書搶先看



技術應用1

- 台東大學：導入E化服務
 - 已建置→空間預約、行動導覽、行動借書區、導覽機、互動光牆等
 - 發展中→虛擬書架、線上調閱
- 環球科大
 - 已建置
 - 自動化系統主機虛擬化(Virtualization)、業務交接社群平台
 - 圖書館智慧照明系統、指引燈尋書系統



技術應用2

- 台中科大
 - 已建置→全面採用圖書館電子資源整合查詢系統來整合二館資源
- 逢甲大學
 - 已建置→ 檢索服務→ 資料庫整合查詢→ 資源探索服務(EasySearch)
 - 視聽資料→隨選視訊服務(串流系統)
 - 行動服務→ 簡訊、行動逢甲、圖書館行動網頁(Airpac)

討論意見

- 二校二館合併，因制度不同，仍採雙軌並行
- 如何提高借書量？
 - 請老師課程融入圖書參考與借用的要求，校方可將成效納入教師評鑑加分項目
 - 發放借書證給教職員眷屬，可增加借書量
 - 推動閱讀，舉辦活動獎勵學生多借圖書
 - ...
- 書庫爆滿問題，活化校內低使用度空間(如宿舍地下室)，將多年(理工10年或商管人文15年)無借用紀錄書籍移出，並以【今日借，明日取】機制服務讀者。
- 建議NDDS開放系統API讓各館開發的應用可以介接



結論

- 組織變革

- 縮小規模、人力精實 => 降低成本

- 機構整併+組織調整+矩陣式組織+職務輪調...

- 業務創新

- 求新求變、提升效率 => 提高滿意度

- 流程簡化+業務整合+意見回饋+建立持續改善機制...

- 技術應用

- 開發、引進新ICT技術 => 提升效能、改善品質

- 持續E化可降低人力需求 + 加強行動化技術帶來便利
+ 發展智慧化服務以提供更深入、到位的讀者服務...

