

# 大學圖書館創新服務

引言人：高雄醫學大學 陳冠年

2014-5-15

# 圖書館經營理念的轉變

Michael Levine-Clark:

print-on-demand model →

obtain-on-demand model

陳昭珍教授：

- 內容需求
- 空間需求
- 師生資訊素養
- 知識/資訊之機構典藏

楊美華教授：

- 宣導開放學術的意涵和作法
- 關注引文分析與學術評鑑議題
- 落實機構典藏庫之整合與推廣
- 引進學科專家館員

# 服務創新(service innovation)的意義

Betz: 「以技術為基礎的新服務。」

# 服務創新的內涵

- 完整的體驗
- 新奇的感受
- 新的比舊的好

# 服務創新的手段

Fonseca et al.:

- 加值資訊服務
- 加值中介服務
- 客製化服務

# 創新服務的效益

- 改善形象
- 增益體質
- 擴大行銷
- 強化溝通



# 創新服務的風險

- 出現適應期/磨合期的窘境
- 流於閉門造車的譏諷
- 暴露配套不足的缺點

# 圖書館創新服務的理念

Bailey-Hainer, et al.:

“Just in case” → “Just in time”  
discovery and delivery system

Goldner & Birch:

“Knowledge transfers within libraries.”

# 圖書館創新服務的作法 1

## 營造館員角色任務

Jaguszewski & Williams:

- 課程參與者/聯絡者
- 規劃輔助課程/活動

Litsey, R and Ketner:

- 館員任務的重整

# 圖書館創新服務的作法 2

## 數位資訊使用

- 數位資源整合運用
- 客製化
- 資訊選粹

# 圖書館創新服務的作法 3

機構典藏發揮

- 資源分享
- 能見度

# 圖書館創新服務的作法 4

## 經營品牌

- 被動的讀者→主動的讀者
- 讀者成為行銷者(網路社群、品牌部落、話題行銷、小眾宣傳…)

# 結語

- 服務創新的基礎是圖書館團隊合作
- 團隊中應有各方位成員
- 讀者需求導向 - 多樣化與通盤性的平衡
- 「科技來自人性」(Nokia)

# 參考書目

- 陳昭珍，「從全球化與在地化重新定義大學圖書館的角色及改變」成大圖書館館刊21期(101年11月)。
- 楊美華，「大學圖書館在新學術傳播體系的角色」大學圖書館16卷2期(101年9月)。
- Brenda Bailey-Hainer, B., Beaubien, A. Posner, B. and Simpson, E. (2014). Rethinking library resource sharing: New models for collaboration. *Interlending & Document Supply* 42(1):7-12.
- Betz, F. (1987). *Managing Technology – Competing through New Ventures, Innovation, and Corporate Research*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Fonseca, I, Hichman, M and Marenzi, O. (2001). The future of wholesale banking: The portal. *Commercial Leading Review* (summer):23-35.
- Goldner, M. and Birch, K. (2012). Resource sharing in a cloud computing age. *Interlending & Document Supply* 40(1):4-11.
- Jaguszewski, JM and Williams, K. (2013). *New Roles for New Times: Transforming Liaison Roles in Research Libraries*. Washington, DC: Association of Research Libraries.
- Levine-Clark, M. (2012). Purchasing articles on demand: Implications for libraries and publishers. Available at <http://www.slideshare.net/MichaelLevineClark/purchasing-articles-on-demand-implications-for-libraries-and-publishers>.
- Litsey, R and Ketner, K. (2013). Oh the possibilities: ebook lending and interlibrary loan. *Interlending & Document Supply* 41(4):120-121.