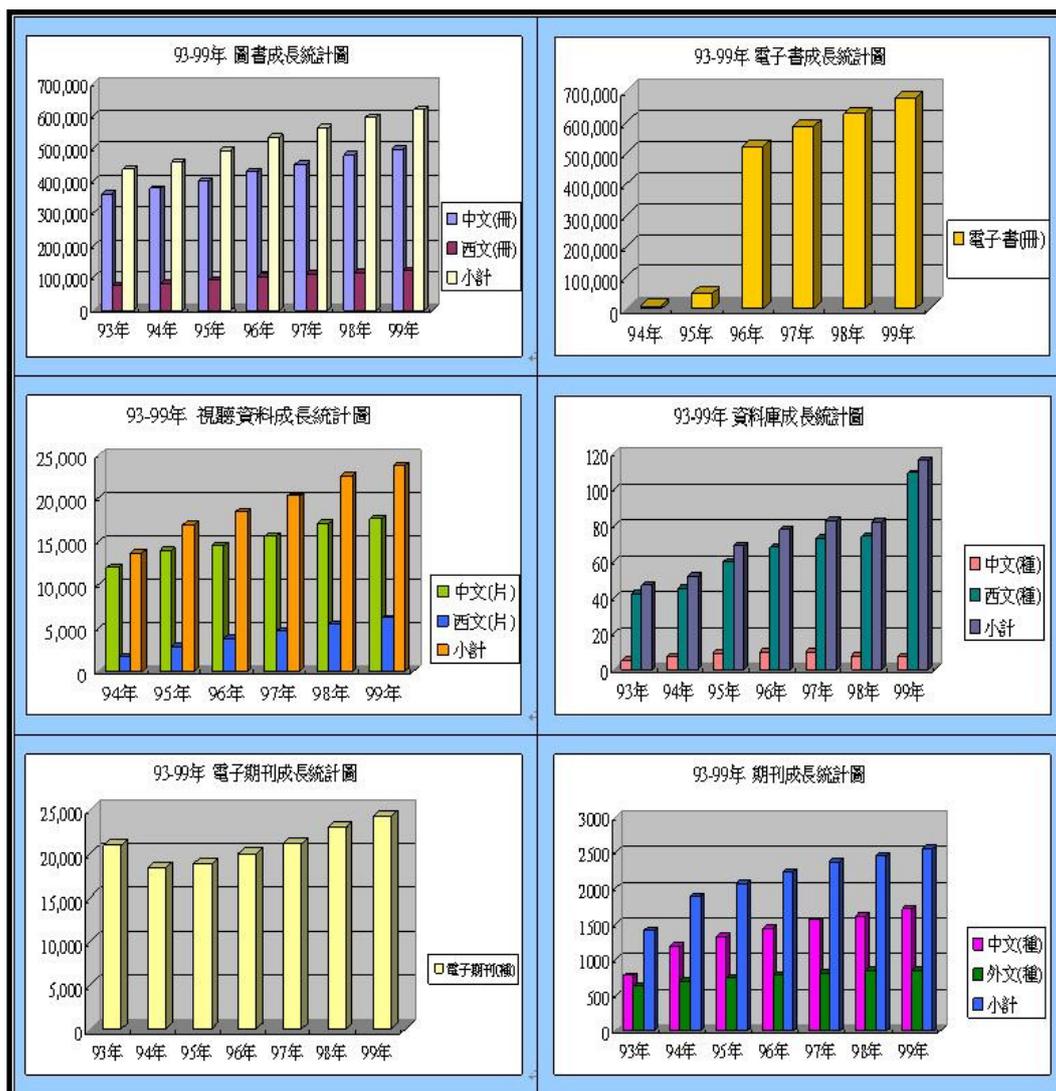


壹、 館藏資源	P2
貳、 圖書新知	P3…P7
參、 其他館務	P8…P9
肆、 組織暨服務	P10…P11

# 壹、館藏資源

類別		93年	94年	95年	96年	97年	98年	99年	備註
圖書	中文(冊)	358,814	375,586	399,262	428,168	450,713	478,675	496,328	
	西文(冊)	74,944	82,935	95,083	105,700	112,553	117,288	122,398	
	小計	433,758	458,521	494,345	533,868	563,266	595,963	618,726	
電子書	電子書(冊)	7,909	9,014	47,442	521,299	585,594	628,836	675,479	含圖書訂購、聯盟共享及免費公用冊數、美加數位化博士論文及國科會人文處訂購5種人文資料庫所含電子書
視聽資料	中文(片)	9,447	11,973	14,021	14,586	15,595	17,108	17,621	
	西文(片)	988	1,728	2,891	3,827	4,657	5,448	6,174	
	小計	10,435	13,701	16,912	18,413	20,252	22,556	23,795	
資料庫	中文(種)	5	7	9	10	10	8	7	
	西文(種)	42	45	60	68	73	74	109	
	小計	47	52	69	78	83	82	116	
電子期刊	電子期刊(種)	20,975	18,455	18,816	20,031	21,088	23,057	24,224	
期刊	中文(種)	776	1,184	1,320	1,446	1,552	1,612	1,704	
	外文(種)	636	703	744	778	820	848	855	
	小計	1,412	1,887	2,064	2,224	2,372	2,450	2,559	



## 貳、圖書新知

### 重量乎?重質乎?談圖書館的評鑑

大學圖書館為確保服務品質、作為決策參考、與校內其他單位資源或經費競爭甚或與校外其他單位合作有所依據，評鑑是必要的手段，圖書館因應服務的型態變化，據以評鑑的方式與指標也產生變化。圖書館評鑑指標類型不外乎兩種，一種是量的指標，亦稱圖書館導向指標，主要是觀點在於資源投入、處理、結果等客觀評估，另一則是質的指標，亦稱使用者導向指標，重視圖書館使用、服務品質、滿意度等主觀評估。

#### 一、量的評鑑指標

大學圖書館評鑑指標在美國 ACRL(American College & Research Libraries), IFLA(International Federation of Library Associations), ARL(American Research libraries) 以及國內都有提出相關指標，這些大學圖書館評鑑設立及營運基準指標偏向量的指標，另外因應電子媒體的普遍應用，近年來 ICOLC(International Coalition of Library Consortia)、ARL 等也對電子資源評量有所關注，以下臚列 ACRL(1990)、IFLA(1996)及我國教育部(2002) ICOLC、ARL 等評鑑指標：

##### (一) ACRL(1990) Measuring Academic Library Performance

1. 圖書館使用者滿意情形 (general user satisfaction)
  - (1) 使用者一般滿意度 (general satisfaction)
2. 圖書資料之供應及使用情形 (materials availability and use)
  - (2) 圖書資料流通數量 (circulation)
  - (3) 館內圖書資料使用數量 (in-library materials use)
  - (4) 圖書資料使用總數量 (total materials use)
  - (5) 圖書資料供應情形 (materials availability)
  - (6) 圖書資料提供之延誤情形 (requested materials delay)
3. 圖書館及其設備之使用情形 (facilities and library use)
  - (7) 使用者到訪圖書館次數 (attendance)
  - (8) 使用者在館外使用圖書館次數 (remote uses)
  - (9) 使用者到訪與在館外使用圖書館總數 (total uses)
  - (10) 圖書館設備使用率 (facilities use rate)

(11) 流通及參考等服務使用人次 (service point use)

(12) 圖書館內總使用人次 (building use)

4. 資訊服務 (information services)

(13) 參考諮詢服務使用次數 (reference transactions)

(14) 參考諮詢服務滿意情形 (reference satisfaction)

(15) 線上檢索評估 (online search evaluation)

(二) IFLA(1996) 學術圖書館績效評估指引(Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries) 17 項績效評估指標

1. 市場滲透力 (market penetration)：圖書館潛在使用者在實際使用者中所佔的比例。
2. 圖書館開放時數與使用者期望時數之比較 (opening hours compared to demand)
3. 用以查核館藏品質之專家書目 (expert checklists)
4. 館藏使用率 (collection use)
5. 特定主題之館藏使用率 (subject collection use)
6. 未被使用之圖書資料率 (documents not used)
7. 特定館藏圖書資料之查獲率 (know-item-search)
8. 特定主題之館藏圖書資料查獲率 (subject search)
9. 採購速度 (acquisition speed)：圖書資料出版後，採購到館之速度。
10. 圖書處理速度 (book processing speed)：圖書資料到館經分類編目後上架之速度。
11. 圖書資料獲得率 (availability)：使用者需要之資料被獲得之情形。
12. 文獻傳遞時間 (document delivery time)：館內使用者找尋資料到完成借出手續之時間。
13. 館際互借速度 (interlibrary loan speed)：館與館之間資料互借之獲取速度，獲得資料與需求資料之比率，以及費用等。
14. 參考問題之正確回答率 (correct answer fill rate)
15. 遠端使用率 (remote user per capita)：圖書館主要使用者群在遠端使用之人數與該群總人數之比例。
16. 使用者滿意度 (user satisfaction)：圖書館整體服務及各分項服務之滿意情形。
17. 使用者對於遠端使用服務之滿意度 (user satisfaction with services offered for remote use)

### (三) 教育部 (2002) 「大學圖書館評鑑設立及營運基準」

1. 組織與人員
2. 經費
3. 圖書資訊資源
4. 建築與設施
5. 服務
6. 經營管理

### (四) ICOLC Guidelines for measuring usage of web-based resources (2001)

因應網路資源使用及評鑑，國際圖書館聯盟 2001 年完成 Guidelines for measuring usage of web-based resources，該項指標包括：查詢次數、選單數、簽入次數、中斷次數、內容使用次數。

### (五) ARL E-metrics (2000)

美國研究圖書館協會 2000 年 5 月開始 ARL Metrics project，美國 25 所研究圖書館館員參與，由美國 Florida 大學的 McClure 與 Shim 教授主導，發展出電子資源統計與衡量指標，建議的指標包括 5 個面向：

1. R(resources)
2. U(use)
3. C(cost)
4. D(digital Collection)
5. P(performance)

### 2. COUNTER( Counting Online Usage of Networked Electronic Resources )

COUNTER 2002 年始於英國，由 JISC、ALPSP 及許多出版公司協會所組成的出版人員與圖書管理人員解決方案 (PALS) 集團所創立，為國際合作性的機制，因應電子資源使用統計提出的一連串計畫，主要目的是要來提供出版商規範化的統計報表，整合不同出版商的統計數據，掌握各項資源的使用狀況，主要的項目包括 session, search, download, tunaways 等，目前已獲得許多出版商認可使用做為電子資源使用數據的依據。

## 二、質的評鑑指標

在前述 ACRL 的指標當中首先列出圖書館使用者滿意情形希望測量使用者對圖書館通盤的滿意度，然而並沒有細目可以依循。ICOLC1、ARL 與 COUNTER 等針對電子媒體的統計指標也只能以量作為服務的

績效參考。1995年 Texas A & M University 圖書館 Fred Heath 館長與 Collen Cook 副館長深知在網路與數位環境下，利用圖書館館藏期刊數輸入評量的方式在圖書館服務品質上有所限制，自開始利用 1980 年代 Texas A & M University 教授 Zeithaml, Parasuranam and Berry 所建構的 SERVQUAL 概念項目，蒐集 Texas A & M University 圖書館使用者對圖書館服務品質的看法，1999 年 Collen 與 Fred 在該校統計學教授 Bruce Thompson 協助下修正 SERVQUAL 為適合於圖書館使用的項目。該年 Texas A & M University 圖書館與美國研究圖書館學會 (Association of Research Libraries; ARL) 合作，由學會徵求志願機構參與測試，ARL 由 30 個志願機構挑選 12 個圖書館參與計劃，成立計劃工作小組，修訂 ServQual 工具內容，2000 年正式命名為 LibQual<sup>+</sup>™，並納入 ARL 統計與服務品質計畫的評估工具入口 StatsQUAL。2000 至 2003 年 LibQual+ 計劃由美國教育部高等教育改進基金 (U.S. Department of Education' s Fund for the Improvement of Postsecondary Education ;FIPSE) 支援經費，後續經費則由參與會員繳交會費。2001 年有 43 所美國與加拿大圖書館參與，2002 年有 164 機構參與，2006 參與的機構增至 306 所。LibQUAL+ 計分為三大構面，22 項評量指標，這項調查工具評估圖書館使用者對圖書館服務三個向度 22 個核心題目的感受 (認知) 服務(P)與期望(渴望)服務 (E)及最低服務的差距。

LibQual+細目如下：

#### (一) 服務影響構面 (affect of service)

工作人員給予使用者信心關懷、回應禮貌、知識能力、瞭解協助等服務影響：

1. 館員讓讀者在圖書館利用上更有信心
2. 館員隨時可以回答讀者的問題
3. 館員樂於協助讀者
4. 館員在處理讀者服務問題上是值得信任的
5. 館員給予讀者個別的關注
6. 館員具備足夠的知識來回答讀者問題
7. 館員保持禮貌的服務態度
8. 館員關心讀者
9. 館員了解讀者的需求

#### (二) 圖書館的實體環境構面(library as place)

提升研讀與學習、個人安靜、舒服、團體研讀、學習及交流的地方：

10. 提供安靜的個人活動空間
11. 舒適且吸引人的環境

12. 啟發研究和學習的圖書館環境
13. 團體學習和研究的環境
14. 提供研讀、學習或研究的入口處所 (gateway)

### (三) 資訊控制構面(information control)

各種資訊資源服務及設備容易近用：

15. 紙本或電子期刊館藏能滿足需求
16. 紙本資料能滿足需求
17. 電子資源能滿足需求
18. 檢索工具易於使用，能讓讀者自行找到需要的資訊
19. 圖書館網站能讓圖者自行找到需要的資訊
20. 現代化設備能讓讀者易於檢索到需要的資訊
21. 資訊易於由讀者獨立取用
22. 電子資源可於家中或辦公室取得

### 三、量乎?質乎?在乎應用

圖書館的服務型態不斷變化，由圖書館評鑑指標變化及內容，可以看出不但過去以館藏、設備、進館、借書、使用人次的評量準則，不足以評估圖書館優劣，電子資源的計量標準更是有所偏執，LibQual+的準則，過於重視使用者觀感，若純以其細目作為圖書館評鑑依據，其公允性有待考量。圖書館評量可以視評鑑項目與目的，應用不同指標或選擇性整合不同指標進行評量，其結果較具有參考價值，正是法無優劣，契機則妙。

#### 參考資料

About COUNTER. <http://www.projectCOUNTER.org/about.html>

ACRL Standards & Guidelines. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/index.cfm>

ARL Metrics project. <http://www.arl.org/stats/initiatives/emetrics/index.shtml>

Bruce Thompson (2010). The Origins/Birth of LibQUAL+ [http://www.libqual.org/About/about\\_lq/birth\\_lq](http://www.libqual.org/About/about_lq/birth_lq)

Green, D. , & Kyriallidou, M. (2010). LibQUAL + procedures manual. Washington, D. C.: Association of Research Libraries. <http://www.libqual.org>

Guidelines for statistical measures of usage of web-based indexed, abstracted, and full text resources.(1998). <http://www.library.yale.edu/consortia/webstats.html>

Poll, R., & Boekhorst, P. (2007). Measuring quality: Performance measurement in libraries. Munich: K.G. Saur.

## 參、其他館務

### 活動報導 (2010/10-12)

#### 一、資料庫講習

為增進本校學生使用資源能力，本季於本校三個校區分別舉辦資料庫講習活動，各校區活動場次如下：

##### (一) 蘭潭校區

時間	資料庫	上課地點
10/01(五) 10:00-12:00	EndNote 書目管理軟體	電算中心 219 電腦教室
10/13(三) 10:00-11:00	SDOL	圖書館二樓 資訊推廣室
10/13(三) 14:20-16:20	MetaLib 整合查詢系統	電算中心 218 電腦教室
11/25(四) 14:20-16:20	EndNote 書目管理軟體	圖書館二樓 資訊推廣室
11/26(五) 10:00-12:00	MetaLib 整合查詢系統	電算中心 219 電腦教室

##### (二) 民雄校區

時間	資料庫	上課地點
10/01(五) 14:00-16:00	EndNote 書目管理軟體	圖書館五樓 資訊推廣室
10/06(三) 10:30-11:30	MetaLib 整合查詢系統	
10/06(三) 15:40-16:40	Wilson Web	
10/13(三) 14:30-15:30	SDOL	
10/13(三) 15:40-16:40	LLBA 語言學摘要資料庫	
10/20(三) 14:30-16:30	Encyclopedia Americana Online Grolier Multimedia Encyclopedia Online Grove Art Online Grove Music Online Naxos Music Library	
10/21(四) 14:00-15:00	SpringerLink	
10/26(二) 14:00-15:00	ASP(EBSCO) 綜合學術全文資料庫 ERIC(EBSCO) 教育文摘資料庫 MLA(EBSCO) 當代全球語言文學資料庫	
10/27(三) 14:30-16:30	OCLC & JSTOR	
11/23(二) 14:00-16:00	JCR 期刊引用文獻評比統計資料庫 SSCI 社會科學類引用文獻索摘資料庫	

### (三) 新民校區

時間	資料庫	上課地點
10/19(二) 10:00-11:00	MetaLib 整合查詢系統	電算中心 D02-215 電腦教室
10/26(二) 11:00-12:00	EconLit(EBSCO) 經濟學文獻資料庫 HTC(EBSCO) 休閒旅遊餐飲管理資料庫	
11/23(二) 09:30-12:00	EndNote 書目管理軟體 SSCI 社會科學類引用文獻索摘資料庫	
11/30(二) 10:00-11:00	ABI/INFORM(PQ) 商學資料庫 PQDT(PQ) 美加地區博碩士論文資料庫	

### 二、嘉大博碩士論文系統上傳操作說明會

為協助本校研究生上傳畢業論文並利用本校論文系統查詢資料，本季於本校兩個校區分別舉辦講習活動，各校區活動場次如下：

1. 11/29 15:00-16:00 於蘭潭校區圖書館舉行
2. 12/1 14:30-15:30 於民雄校區圖書館舉行

### 三、主題書展

圖書館精選主題圖書展示，本季主題為「一人一科普·全校讀科普」，以響應2010 科普閱讀年活動。

### 四、科普閱讀 in 嘉大

為了把科學知識普及到整個社會，增進民眾處理日常事務的科學態度，並且引發青少年從事科學探索的興趣與行動，以「理想·啟蒙·奉獻」為基本理念的《科學月刊》，於歡慶創刊40周年之際，標定2010年為「科普閱讀年」。

為推廣科普閱讀，嘉大蘭潭校區圖書館自2010年12月至2011年3月，舉辦科普書展。展示書籍選自2010 科普閱讀年活動所提供之書單，內容涵括8大類，分別有數學、天文、物理、化學、生物、地球科學、資訊、綜合。歡迎全校師生共襄盛舉。

## 肆、組織暨服務

### ■ 九十九學年度圖書諮詢委員會成員

圖書館館長	陳館長 嘉文教授
教務長	林教務長 淑玲教授
師範學院院長	吳院長 煥烘教授
人文藝術學院院長	徐院長 志平教授
管理學院院長	黃院長 宗成教授
農學院院長	劉院長 景平教授
理工學院院長	柯院長 建全教授
生命科學院院長	黃院長 承輝教授

### ■ 蘭潭校區 總機：(05)2717000 傳真：(05)2717242、(05)2717243

負責業務	人員	分機
圖書館各項政策擬定與發展	館長：陳嘉文	7230
採編組綜合業務	組長：劉秀玉	7231
圖書分類編目	專案組員：王映丹	7232
圖書分類編目	專案辦事員：張巍鐘	7232
圖書採購業務	專案組員：張君夷	7232
圖書分類編目	專案書記：江亭穎	7232
典藏組綜合業務	組長：龔惠如	7240
流通借還業務	工友：胡采玲	7233
大樓水電空調業務	組員：吳永勤	7236
流通借還業務	契僱組員：林嘉琪	7233
閱覽組綜合業務	組長：潘淑惠	7237
館際合作、中文期刊	專案辦事員：張齊家	7238
西文期刊、電子資源	專案組員：陳昭君	7238
系統資訊組綜合業務	組長：葉晴辰	7235
電腦網路、視聽業務	專案組員：張宏祺	7241

■ 民雄校區 總機：(05)2263411 傳真：(05)2264643

負責業務人員	人員	分機
民雄館綜合業務	分館主任：張淑儀	1620
流通借還業務	組員：張淑珍	1640
綜合業務	組員：陳阿令	1622
館際合作	契僱辦事員：楊智評	1630
電子資源、期刊業務	組員：孫玉華	1632
電腦網路、視聽業務	專案組員：吳一宏	1650

■ 林森校區 總機：(05)2717000 傳真：(05)2732432

負責業務人員	人員 / E-mail	分機
綜合業務	工讀生	2431

■ 新民校區 總機：(05)2717000 傳真：(05) 2732971

負責業務人員	人員 / E-mail	分機
綜合業務	輔導員：侯碧慧	2972
綜合業務	契僱辦事員：王雅貞	2972