



# 成功大學圖書館 電子資源利用之推廣活動剖析

孫智娟

成功大學圖書館資訊服務組

## 壹、前言

圖書館利用教育是指導讀者，使其認識圖書館所提供的服務及資源，並學習利用各種工具，以便能有效蒐集、組織、評估與利用所需資訊的一項活動。在資訊科技尚未興盛時期，圖書館利用教育著重圖書館環境導覽、相關服務規則的介紹或參考工具使用指導。二十一世紀是資訊世紀，資訊科技及國際網路興起，其傳播快速及更新頻率高之特性，使電子資源逐漸成為圖書館的重要館藏。大學圖書館面臨資訊網路時代快速成長的電子資源，同時兼負支援教學研究重責大任，為讓讀者取得及利用數位資訊，進而大幅調整讀者利用教育之內容，加強電子資源利用課程，例如：如何利用電子資料庫、電子資料庫檢索技巧等。本館為引導讀者有效使用電子資源，不論在說明文件的編製或專

人講解都有所著墨。本文即針對近年電子資源之推廣活動作完整的剖析。

## 貳、推廣活動簡介

為提昇讀者使用電子資源的有效性，從說明文件的製作與說明性課程均是本館努力的目標，亦具有一定的學習成效。以下擇要說明本館的推廣活動：

### 一、推廣之管道：

#### (一) 編製使用說明文件

為方便讀者檢索之參考，本館編製各種電子資源之操作手冊，印製成紙本置於資訊檢索區或置於網路上供讀者自行使用。

#### (二) 專人授課

為方便本校教職員工生自行安排上課時



間，凡自組五人(含)以上便可向本館預約，由館員或資深工讀研究生講解。為利於課程進行及範例說明，館方會建議學科背景相近之讀者群一起上課。授課人員利用同步廣播系統講授方式指導讀者學習。

(三)不定期請資料庫出版商或代理廠商針對產品的資料內容、涵蓋範圍年代、檢索功能及技巧舉辦教育訓練，作更詳細的解說。

(四)當讀者於資訊檢索區或透過電話提出電子資源使用問題時，由工作同仁親自教導排解。

## 二、授課人員

### (一)本館人員

由館員親自講解，其優點為熟悉館藏資源，授課時較能旁徵博引介紹不同類型且適用的資源。但因館員與讀者的學科背景有差異，有時較不容易掌握讀者的需求。

### (二)資深工讀研究生

限於館員人力不足，本組請熟諳電子資源使用之資深工讀研究生協助講解課程。這些研究生來自各不同學科背景，講解人員之指派，可依登記課程之讀者背景斟酌適當人選(例如請電機所研究生為理工背景之讀者講解)，如此比較能自讀者之需求角度選擇適用的資源作講解，或從哪些資料庫可獲取與主題相關的資料。其缺點即因不如館員經

驗豐富，熟悉各類館藏的交叉運用，課程內容可能僅侷限於電子資源之介紹。

### (三)廠商代表

出版商或代理商會請代表為使用單位說明產品內容及檢索技巧，其優點可針對某資源做相當詳細的解說。

## 三、授課時間及地點

### (一)時間

1. 為配合大部分讀者，課程時間安排於週一至週五上午或下午時段，但因授課人力有限，每天至多安排一場，每次課程約為2小時。若讀者有特殊需求(如在職專班生只有週末才能上課等)，本館均會安排授課。
2. 暑期研究生密集講習：每年七、八月針對研究所新生密集開授課程，以期讀者可迅速熟悉電子資源館藏的使用。

### (二)地點

為利於課程進行，本館皆於教育訓練室進行講解課程，並將教材安裝於該室之電腦設備。

## 四、講解課程內容

- (一)使用資料的正確態度或方法
- (二)介紹館藏資源的種類及其用途



- (三) 利用線上目錄系統查出所需要的書目
- (四) 使用電子資源之注意事項、基本設定及常見問題排解
- (五) 取得文獻的方法或管道
- (六) 館際合作服務的說明
- (七) 資料庫類型及檢索技巧的說明
- (八) 校外連線使用說明示範

- (九) 配合讀者學科背景展示適用之資料庫
- (十) 實機操作

### 參、推廣活動分析

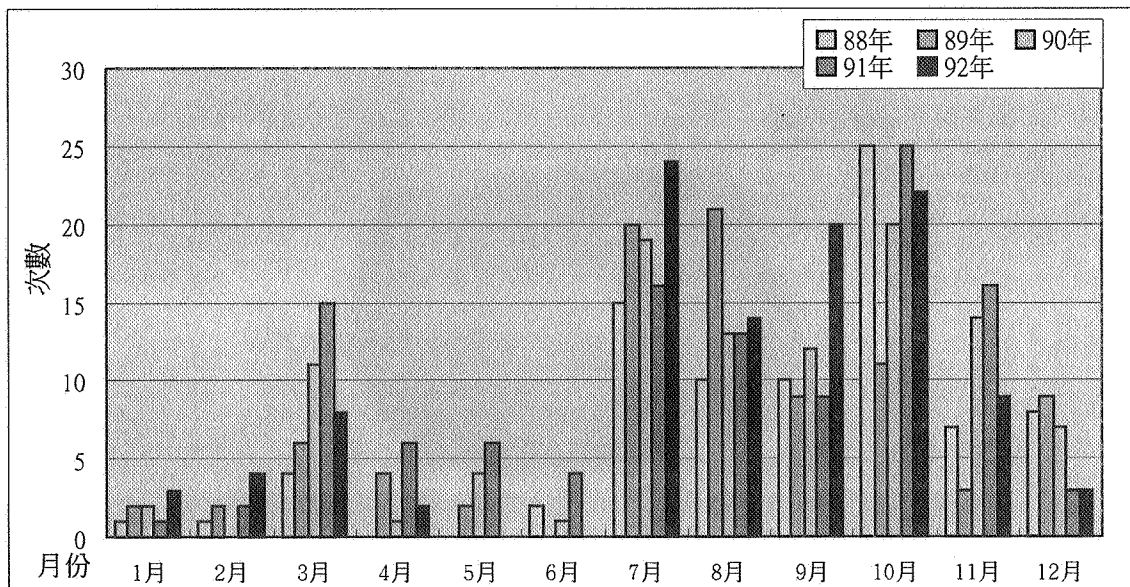
#### 一、舉辦場次

以下僅就 88 年至 92 年所舉辦講解場次

統計資料(表一、圖一)，擇要分析：

表一 講解場次統計表

年 月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計	比上年度 增減	成長率
88年	1	1	4	0	0	2	15	10	10	25	7	8	83		
89年	2	2	6	4	2	0	20	21	9	11	3	9	89	6	7.22%
90年	2	0	11	1	4	1	19	13	12	20	14	7	104	15	16.85%
91年	1	2	15	6	6	4	16	13	9	25	16	3	116	12	11.53%
92年	3	4	8	2	0	0	24	14	20	22	9	3	109	-7	-6.03%



圖一 講解場次分析圖



(一) 88-89年講解場次年總計僅近90場，但90-92年總場次皆超過百場。其中90年舉辦之場次較89年多15場(成長16.85%)，91年又較90年多12場(成長11.53%)，探究其因：

1. 圖書館環境的改變：本館於90年遷入新館，新館教育訓練場地寬廣，設備較多且新穎，可吸引更多讀者參與並且能多舉辦講解活動。
2. 電子資源館藏種數增加，相對需要多舉辦講解課程，以推廣新進資源。
3. 部分教師已體認電子資源的重要性，會要求學生參加講解課程，並指派相關作業，以增進學生對電子資源之使用技能。
4. 讀者期望透過講解課程，以增加電子資源使用能力的需求愈來愈高。

(二) 每年所舉辦之講解場次以七至十月份最多，究其原因：

1. 每年九月至十一月新年度開學，為使新生瞭解電子資源，在新生導覽活動過程中加入電子資源課程。
2. 七至八月研究所新生多已報到，對於電子資源需求性提高，故登記講解課程相當踴躍。
3. 學生為配合老師指派作業之需求。

(三) 每年三月登記講解情形也很踴躍，可能因新學期開始，讀者尚無繁重的課業壓力亦或學生為配合繳交老師指派作業所需。

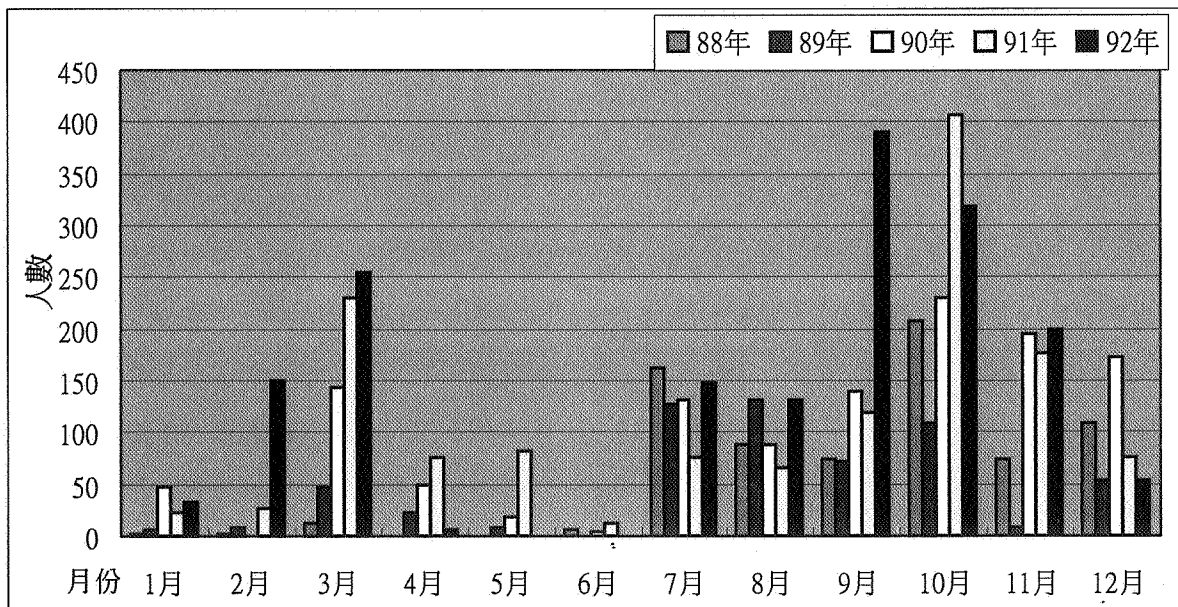
(四) 92年5-6月因受SARS疫情影響，本館停辦推廣活動。

## 二、參加人次

以下僅就88年至92年本館推廣活動參加人次統計(表二，圖二)，擇要分析：

表二 參加人次統計表

年 月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計	比上年度 增減	成長率
88年	3	3	12	0	0	6	162	89	75	208	75	108	741		
89年	6	8	47	22	8	0	127	132	72	108	8	53	591	-150	-20.24%
90年	47	0	144	50	19	5	132	89	140	231	195	172	1,224	633	107.11%
91年	22	26	230	76	83	12	76	65	119	406	176	76	1,367	143	11.68%
92年	32	150	254	7	0	0	147	131	390	318	199	54	1,682	315	23.04%



圖二 參加人次分析圖

(一) 89年較88年參加人次少了150人，負成長20.24%；但90年較89年參加人次增加633人，成長107.11%，另外91年及92年也都有成長(分別為11.68%及23.04%)。探討其因與新館場地設備新穎、電子資源館藏豐富、及讀者需求增加有關。

(二) 92年較88年成長126.99%，較89年成長184.6%，顯示歷年來大力推廣電子資源活動的成效卓著。

(三) 92年舉辦場次雖較91年減少7場(參見表一)，但參加人數卻成長23.04%，顯見讀者已逐漸以整個班級或集結多人一起登記課程。這有助於舒緩講解人力不足的現象，且提高活動進行所需之人力及各項資源(諸如

場地、設備、電力等)之成本效益。

## 肆、推廣活動面臨的問題與解決之道

### 一、問題

歷年來本館對電子資源利用推廣活動不遺餘力，且依統計來看也具有一定成效。目前成大師生約為20,000人左右，但以92年為例有近1,700人參加講解課程，當然除了這1,700人外，也有其他讀者參加過講解課程，可是兩者加總也只佔20,000人中的小眾。此外，自讀者詢問相關於電子資源的使用問題中可判斷本館的推廣活動的確面臨一些問題：



#### (一) 活動實施缺乏整體規畫設計：

因推廣活動大部分仍為館員或研究生親自講解，雖編有上課講義之範本，但可能授課人員詮釋說明的深淺程度不一，則讀者獲得之訊息不同。

#### (二) 施行時間缺乏彈性：

目前因授課人力有限，每天至多於上午或下午安排一場，但往往讀者礙於衝堂而無法參加講解課程，實為可惜。

#### (三) 授課內容不夠均衡：

授課說明多著重於資料庫之說明，而較少提及電子書、電子期刊。雖然目前並無數據顯示電子書、電子期刊及資料庫之使用率與推廣活動之相關性，但對讀者而言都是獲取資訊的重要來源。且據本館現有之電子書使用統計來看確實偏低，也因此可了解讀者容易忽略這項資源。這種數據的呈現以館方而言，購買電子書之成本效益過低；就讀者立場，可能因而錯失獲取資訊的機會。

#### (四) 宣傳管道偏少：

目前本館講解活動之推廣，大多僅限於網頁發佈訊息(含時間地點)，雖然已得到某種程度的回應，但大部分讀者仍無法從其他管道了解圖書館努力推廣的美意。

#### (五) 行銷廣告欠缺整體規劃：

目前之推廣活動內容大多僅限於時間地點等重點性訊息，未輔以具吸引力的詳細內容說明，或說明參加該課程可獲得之知識或

技能。

#### (六) 授課人力不足：

目前授課人員僅有館員及資深工讀研究生，實在無法安排更多課程以符合讀者之需求。

(七) 目前講解課程尚未針對各門學科特性設計，故無法為不同專業背景的讀者施以不同的利用指導。

(八) 利用新生導覽活動介紹電子資源的使用效果不佳。主要是學生尚未進入情況，許多人不認為圖書館與自己有很大的關係，走馬看花，不會有深刻印象。

(九) 缺乏問卷或其他調查方法，以評估推廣活動對讀者的成效，或藉以瞭解讀者對課程的需求及建議。

## 二、解決之道

#### (一) 整體規劃實施課程：

宜針對讀者的特性與需求、不同專業學科，整體規劃設計不同層次需求之課程及適用講解教材。

#### (二) 有系統進行推廣活動：

可針對不同學科擬定施行活動時間表，以便讀者根據個人需求參加。

(三) 授課內容需多著墨於電子期刊及電子書的使用，使讀者在尋求資訊過程中不會遺漏任何重要資源，並提昇館藏資源的使用效益。此外，可加強指導讀者界定個人資訊需求、確定其可利用之管道為何、利用何種工



具可達事半功倍之效及判讀檢索歷程中所遭遇的問題(例如是主題掌握度不足、檢索辭彙使用不正確或檢索技巧應用不當等)。

(四) 加強利用教育的推廣工作：

盡量利用各種管道，如網頁、BBS版、email 訊息…等方式，廣泛推廣電子資源之使用，讓讀者清楚參加此類課程可有效協助教學研究之概念。

(五) 加強與教師合作：

推廣活動最具效益的實施方法，就是和教師合作，讓其了解利用指導活動能對學生或教師有哪些幫助？經過溝通及互動，使圖書館之推廣活動課程設計配合教師的課程需求與作業練習。此點可以是本館未來推廣活動計畫努力的方向。

(六) 加強文宣內容的敘述：

豐富的內容敘述應較能吸引使用者之參加意願，因此可說明要推廣的資源或課程內容，對於協助教學研究之知識技能或對於個人有何重要性等。

(七) 實施活動評鑑：

設計測量標準以瞭解使用者參加講解課程後，是否達到預期的成效或其需求及建議，以作為往後修訂活動計畫的參考。

(八) 建置數位學習系統：

本館目前已著手分析、重整現有教材，

擬建置網路教學系統，讀者可透過網路學習利用電子資源。如此讀者可跨越時空障礙，依其所需自由選擇或重複使用，以加深瞭解相關課程內容，圖書館的人力也可做更高效率的運用並發揮館藏資源之最大經濟效益。

## 伍、結語

圖書館豐富的館藏及資源可支援教師的教學研究與學生的各項學習，但面對資訊快速成長的時代，若沒有適當的管道及方式教育讀者，讀者可能會耗費太多時間在浩瀚資訊中摸索而不知所措。因此，讀者資訊能力的培養是終身學習的紮根工作，協助所有的師生有效利用圖書館的資源，創造自己的「知識資產」，更是圖書館責無旁貸的任務，圖書館利用教育則為執行其理念的方法，而電子資源的推廣工作僅是利用教育的一部份。

由本文整理之結果可看出，歷年來本館以有限的人力進行電子資源的使用推廣工作已小有成效，漸受讀者重視與肯定，同時也讓曾為此努力的同仁感到欣慰。但更祈藉由初淺的成效剖析探討，作為業務改進的參考，建立更完善的推廣活動計畫。