



外送圖書資源、一次借 500 本書…

# 雪城大學柏德圖書館 創新服務超乎想像

文、圖 | 趙達瑜（國立暨南國際大學公共行政學系教授）

「創新」在企業界已成顯學，圖書館界近年也致力推動創新服務，而位於美國紐約州的雪城大學柏德圖書館的創新作為，值得國內圖書館界參考。

你可能無法想像，你可以在一個大學圖書館，一次借出500本書，而且期限長達1年嗎？在美國紐約州的雪城大學（Syracuse University，或譯錫拉丘茲大學）柏德（E.S.Bird）圖書館就能提供這樣的服務。

2012年在接受政府一年短期出國研究的補助，同所服務的國立暨南國際大學申請休假一年的機緣下，來到了美國公共行政研究的重鎮——紐

約州雪城大學，進行為期一年的研究休假，有機會充分享受到該校圖書館提供的周到與無後顧之憂的服務。

雪城大學成立於1870年，是一間著名私立研究型大學。2013年USNEWS大學排名調查，該校「麥斯威爾公民及公共事務學院」（Maxwell School of Citizenship and Public Affairs）於公共事務領域（Public Affairs）排名第一。



## 1 | 2

- 1 柏德圖書館外觀。
- 2 柏德圖書館入口。

一個大學的圖書館可謂其心臟，重要性不言而喻，透過介紹美國名校周全與有效率的圖書館服務，對國內的公共圖書館及大學圖書館應有值得借鏡之處。

### 校內圖書資源豐富

雪城大學校內圖書館共有7處，柏德圖書館是該校主要的圖書館，另在該校校園內還有6個專業圖書館，各有特定的館藏，分別是：科學及科技圖書館（Carnegie）、地質學圖書館（Heroy）、數學圖書館（Carnegie）、建築閱讀室（Slocum）、聲音實驗與檔案室（Belfer Audio Laboratory and Archive）、法律圖書館（White）。另由於與雪城大學鄰近紐約州立大學環境暨森林學院（SUNY ESF），兩校非常友好，圖書館資源可以共享，因此，雪城大學師生亦可到該校圖書館（Moon）借閱各種資料。

### 歷史悠久，館藏豐富

現在的柏德圖書館於1972年開館，其歷史可上推至1870年，迄今已有144年的歷史。擁有圖書約380萬冊；現訂期刊包括紙本與電子期刊接近15萬種（149,295種）、樂譜約4萬4,600件、縮影資料約30萬件、視聽資料約29萬7,000件和約56萬件的錄音資料。目前訂閱的線上期刊、資料庫及e-books則有5萬5,000種。

2013至2014年間造訪雪城大學圖書館的人數，達130萬7,000餘人；值得注意的是該圖書館購買書籍的經費逾200萬美元（\$2,000,315）；而在購買期刊（serials）的經費，則更高達600萬餘美元（\$6,163,272），這樣的預算規模應會羨煞不少國內圖書館。

### 有明確的願景指導館務的治理與發展

雪城大學的圖書館不只經費充裕，更重要的，它是一個有明確

願景指導的圖書館，其願景係將該校圖書館定位為一個發現的中心（center of discovery），主要有三項內涵：企業家的（entrepreneurial）、知識導向的（knowledge driven）、無時間限制的（timeless），該館也就在這些指導原則下發展，服務師生。

其中所謂「企業家的精神」，是指圖書館的人員將其精力與智能用於不斷創新與強化工作，以提升服務師生的品質並致力於保存館藏。館員會收集資料並進行分析以作為改善服務、空間及數位環境的依據。企業家的途徑亦是指透過反省、創新的及有策略地尋求更佳的答案，將圖書館打造成一個不斷改進，且致力於將教學、學習與研究整合的學習性組織。

「知識導向的圖書館」是指圖書館在做決定時，不論是全球性議題或地方性的需求，均係基於充分的資訊與研究。有關圖書館功能的提升，係經常性地且充滿活力與熱情地進行改變。同時亦充分理解創新想法的提出，需靠有效地蒐集

及分享相關的資訊。

圖書館是人類知識的寶庫，是無時間限制的，雪城大學圖書館的蒐藏，橫跨4,000年，從蘇美人的楔形文字版到21世紀數位資訊均有。縱然知識的種類與形式均不斷改變，雪城大學的圖書館仍致力於跟上時代腳步，且不忘該圖書館設立的宗旨：搜集與保存學生與學者生產出的文化記錄。

雪城大學圖書館之最高目標，是改進學生的產出、吸引與支援世界級的教職員做研究，並保存社會及文化的寶藏。

## 全力支援校內師生的多面向服務

在指導原則之下，雪城大學圖書館還不斷提供各式創新服務，服務面向相當周全，以全力支援校內師生。主要的服務有以下各項：

- (一) 一對一的研究諮詢服務與協助：其提供諮詢服務的方式相當多元，可透過電話、電子郵件、諮詢服務臺、線上聊天室 (chat box) 等方式提供。諮詢服務之內容，涵蓋研究過程中所有的階段，包括各種論文格式的諮詢 (citation help)。其中最方便的是在任何時間，都可透過電腦提出問題，在全美國境內之圖書館員，均可提供所需的服務或解答，讓全校師生在學術研究與學習上毫無後顧之憂。



- (二) 提供出借科技設備服務：師生可向雪城大學圖書館借用的科技設備包括：筆記型電腦、攝錄影機、數位錄音機、耳機、iPad等。
- (三) 協尋服務：可協助讀者尋找在書架上找不到的書籍或資料。
- (四) 提供各種教學影片：在雪城大學圖書館的網站上，提供各種教學影片，供師生參考，例如：如何成為有生產力的研究者、研究過程：開始做研究等。

## 溫馨與服務到家的館藏外送制度 (library to go)

國內的國立公共資訊圖書館在去年仿速食業精神，提供還書「得來速」服務，而雪城大學圖書館一樣源於速食店的外送服務的發想，提供借還書外送服務，透過此項制度，雪城大學的教職員借還書可以不必到圖書館，可透過電腦線上填寫申請單，要求將所需之館藏送到指定之系所辦公室；歸還書籍時，亦可寫電子郵件請圖書館負責

的專人，到教職員指定之系所辦公室拿取。圖書館派專人到教職員指定之系所辦公室拿取要歸還的書籍後，會再寄一封電子郵件告知已處理完畢，而且速度極快。若提出借書的請求，是在圖書館館員上班時間，欲借閱的書籍又是館內藏書，不必到圖書館，在半小時之內即可拿到想借的書。

## 透過無形的制度設計，讓有形的館藏空間擴大

由於雪城大學的學生與教職員之借書量，是一次可借500本，借閱期限又長達1年。因此若所借出之書籍，仍在借閱期限內，但有其他人亦想借閱，圖書館會以電子郵件通知在一定期限內（目前是兩週）歸還，以供他人使用。因為搭配此項配套制度，不會因借期長達1年，而影響其他有需求借閱者的權益。

此項制度設計之最大優點，是避免經常需借還書，及無需擔心因借期太短逾期而被罰款。此外，透過此項制度設計，可讓圖書館藏空間變大。以雪城大學為例，目前（2014年秋季班）有2萬1千餘名



3 | 4

- 3 圖書館內附設餐廳（Pages café）。
- 4 圖書館內餐廳閱讀空間。

學生註冊入學；有1,134位專職的老師，有544位兼職的老師，透過借還書制度，讓全校每位師生的宿舍、研究室，甚至家庭變成圖書館分館，館藏空間等於擴大為2萬3,000個分館。如此一來，在雪城大學圖書館中服務的工作人員，可以不必憂心館藏空間不足、師生不必因為借閱期限太短，而經常需花費時間及體力到圖書館借還書，亦不必常常擔心因逾期未歸還館藏而受罰，形成師生與圖書館雙贏的局面。

## 免費與快速的館際合作

而若雪城大學師生需用的書籍，在校內圖書館內沒有，可透過館際合作免費取得。在提出館際合作申請後，於若干天內，圖書館會先以電子郵件通知申請人館際合作的書已到館，並由專人將館合的書籍送至教職員指定之系所辦公室。館際合作的書籍到期前，亦會以電子郵件通知歸還，此項服務既快速又方便。

在諮詢方面，圖書館還設有多位學科專家（Subject specialists）負責專題指導

（Subject guides），每個學科領域雪城大學圖書館均設有專人負責，目前共有18位。該校師生可要求圖書館學科專家提供各領域的專業導覽與諮詢服務，詳細介紹圖書館中與特定學科領域有關的館藏及各項相關資源。

## 逾期末歸還亦須付出代價

雪城大學圖書館的借還書系統，甚至也做到企業化經營模式，圖書館規定借書或其他資源，若超過借閱期限未歸還，必須繳納罰款。不同類型的借閱資源，罰款的金額不同，一般的書籍若超過借閱期限未歸還，每天每本罰50美分，約相當臺幣15元。其他類型的資源，罰款更貴，例如：影片逾期未歸還，每小時罰5元美元，但罰款金額均有上限，例如：一般書籍罰款金額的上限是15美元；影片罰款金額的上限是30元美元。罰款可以用現金、支票或信用卡等方式繳納，因此，繳納罰款不受開館時間限制，可透過電腦在學校內外，隨時在線上繳納，非常便利。

## 打造無後顧之憂的學術環境

由於雪城大學的圖書館提供周全之服務，在此地研究可謂毫無圖書資料上的後顧之憂，致使研究工作的壓力大為減輕外，亦使研究工作得以成為一種愉悅與享受的經驗，實值得我國之各大學圖書館學習。

### 雪城大學圖書館貼心服務

#### 》長時間的開館服務：

在學期中，自修空間（包括地下室及一、二樓）的開放時間是：星期日到星期四是24小時開放的，星期五晚上10點閉館，星期六、日從上午10點開館到晚上10點閉館，開放時間極長，師生有充分的時間可以利用館內設備。

#### 》館內設備多元豐富：

圖書館設有個人研究室、團體小間、有電腦、影印機、掃描器及大尺寸繪圖印表機供全校師生利用。另在Bird圖書館內還附設一間餐廳，位於Bird圖書館的一樓，供應早餐。因此，在該圖書館中是可以飲食的。另在吃飯時間以外，圖書館設有食物與飲料販賣機，亦設有微波爐供師生利用。當餐廳不營業時，此空間仍可供工作、閱讀或聊天之用。