



國立中正大學圖書館

AiA 專案研究計畫 中正大學執行經驗分享

日期：110年07月28日

分享者：黃玉蘭



國立中正大學圖書館

大 網

「發展基於嵌入式館員服務框架之
電子資源推廣模式」計畫介紹

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

一、研究簡介

計畫時程：109年3月3日~11月16日

研究方法：問卷調查法

團隊成員：資工系教師、生醫系教師、犯防系教師、中文系教師、戰略所教師、圖書館館長、讀服組組長、館員2位…

**研究對象：大一、碩士生、博士生、在職生
(共201人有效樣本數170)**

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

二、研究動機、目的與問題

動機與目的：

因嵌入式館員服務 (Embedded Librarianship) 的概念，是以讀者為導向，融入課程提供專業的知識服務，以更實際貼近讀者需求的實務作法，藉以提升讀者對圖書館電子資源應用的基本素養與使用成效。

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

二、研究動機、目的與問題

問題：

本館以往推廣電子資源是以電子資源工具推廣為主要策略，較難區隔使用者需求且不易發覺潛在讀者、也缺乏特定研究領域案例與教學內容分析。

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

二、研究動機、目的與問題

挑戰：

(a) 推廣課程題目深度不易區分

(b) 不易發掘潛在讀者目標群，推廣適當的
電子資源利用

(c) 缺乏規劃特定研究領域案例教學 (Case
Study) 內容

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

三、研究方法

基於以上問題，本館參考Models of Embedded Librarianship Final Report (David Shumaker et al., 2009)所提出的4個主題向度：行銷(Marketing and promotion)、評鑑(Service evaluation)、服務提供者(Services provided)、管理支援(Management support)，做為本計畫規劃基礎，藉此勾勒出未來嵌入式館員服務在

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

三、研究方法

結合課程與電子資源推廣之基本模式，並藉由設計可評鑑的質化與量化指標（問卷與OKR指標），做為發展假說與問卷設計之基礎，以及未來推廣模式持續改善與修正的參考依據。

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

三、研究方法

**目標與關鍵結果法則OKR：目標設定與
達成（改變現狀）**

設定目標（Objectives）

完成哪些工作（Key Results）

可以達成這個目標

**可透過內部的討論形成共識，可能是由下而上，
也可由上而下、以及平行單位的溝通之後來決定，
有較好的應變彈性**

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

三、研究方法

行銷 (Marketing and promotion) :

- 口碑
- 文宣品
- 對館員耳提面命
- 社群媒體



發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

三、研究方法

評鑑 (Service evaluation) :

- 經費投入
- 導入服務評鑑機制



發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

三、研究方法

服務提供者 (Services provided) :

- 深度研究
- 競爭性知識
- 館外(移地)教學
- 學科專家共享教學責任
- 資料分析責任

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

三、研究方法

管理支援 (Management support) :

- 流程再設計
- 客戶關係
- 伙伴關係
- 最佳實務





發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

四、研究時程

工作項目	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
電子資源推廣課程安排與教案撰寫	■									
問卷與OKR評鑑指標設計	■									
電子資源推廣課程授課與問卷施測		■								
數據分析								■		
撰寫研究成果報告								■		

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

五、研究實施

- (a) 依據不同目標群讀者群，設計適當廣度及深度之電子資源推廣文案。**
- (b) 結合以系所為導向之電子資源推廣課程綱要，並撰寫案例教學 (Case Study) 教材，實施目標讀者群個別化行銷。**
- (c) 設計可評鑑之量化與質化指標 (以OKR指標為基礎)，做為計畫進度與評鑑之稽核。**

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

五、研究實施

- (d) 協調系所顧問教師人力，並結合圖書館之專業館員，提供專業授課服務。
- (e) 統籌跨組織經費、設備、與協調人力之配置，確保計畫執行率與品質。

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

五、研究實施-所屬學院填答比例表

表 1. 受測者所屬學院填答問卷比例表

所屬學院	填答問卷比例
文學院	26.3%
理學院	4.7%
社會科學院	5.3%
工學院	25.7%
管理學院	7%
法學院	4.1%
教育學院	26.3%
研究中心	0.6%

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

五、研究實施-所屬學制填答比例表

表 2. 受測者所屬學制填答問卷比例表

學制	填答問卷比例
大學部	52.6%
碩士班	33.9%
碩士在職專班	11.1%
博士班	1.8%
其他	0.6%

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

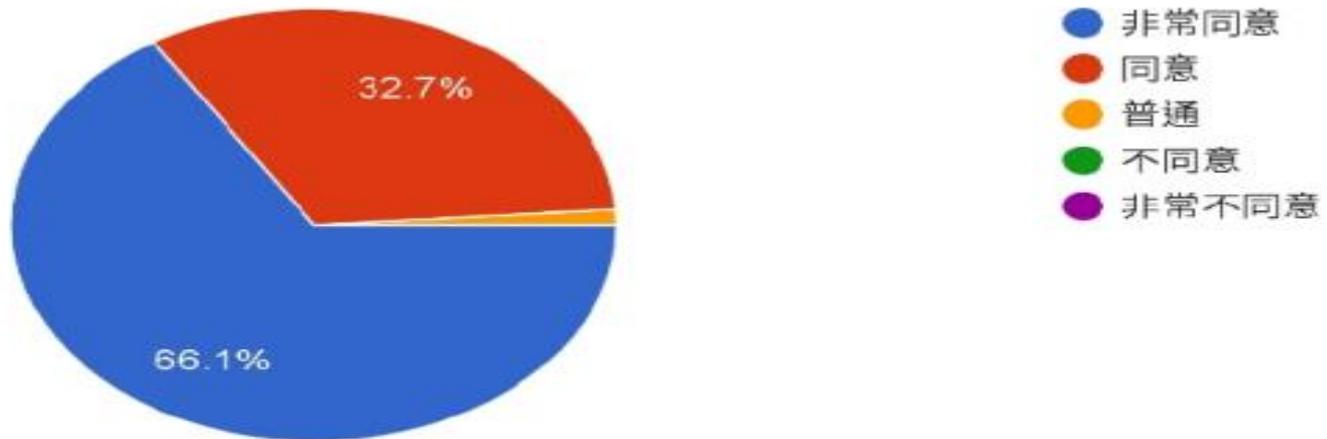
五、研究實施-使用電子資源頻率表

表 3. 受測者使用圖書館電子資源頻率表

使用圖書館電子資源頻率	問卷比例
每天	7%
◀每週	35.7%
每月	22.8%
平均每月不到一次	19.9%
從未使用	14.6%

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

五、研究實施-問卷填答結果分布



問卷問項 17 填答結果分布圖

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

六、研究成果

- (a) 在行銷推廣及提供服務構面是對圖書館嵌入式電子資源推廣服務成功，具有其顯著影響。**
- (b) 透過有效的推廣工具與策略及通過圖書館員客製化課程規劃，是足以建立讀者群體對圖書館服務口碑，使組織得以持續保持競爭優勢狀態。**

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

六、研究成果

(c) 服務評鑑及管理支援構面則不顯著

因讀者對於圖書館不具系統化的服務評鑑方法，衍生其對服務品質結果解讀的不確定性。儘管如此，在此研究的調查中，約有66%比例的讀者，非常認同圖書館結合課堂（程）提供圖書館電子資源移地教學服務的創新作法，對於推廣圖書館電子資源的績效，是一項成功的作法。

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

七、研究建議

成功嵌入式電子資源推廣服務規劃的關鍵，包括地點，溝通，服務，館員的靈活性，以及館員與教師、研究人員、和學生之間的協同合作。這些概念，再加上非傳統的社會化機會，鼓勵圖書館員為其關注主題的讀者群，提供專門的服務。

發展基於嵌入式館員服務框架之 電子資源推廣模式

七、研究建議

本研究總合以上各項成果，以探討各構面變數之間關連性，並做出結論，希望這個研究成果能提供大學圖書館未來再推動電子資源推廣教育時的參考，也期許能為圖書館學術界在相關主題研究上的貢獻。



國立中正大學圖書館

Q A 時間



國立中正大學圖書館

感謝聆聽