

淡江驚艷教育部圖書館事業貢獻獎 全國唯一大學標竿圖書館

學校要聞

【張瑜倫淡水校園報導】教育部12月16日下午2時在國家圖書館，舉辦「第三屆教育部圖書館事業貢獻獎」頒獎典禮，表彰對推動全國圖書館事業卓越貢獻的機構與個人，本校覺生紀念圖書館榮獲「標竿圖書館獎」，是唯一獲獎的大學校院。喜上加喜的是，5位資訊與圖書館學系的校友亦獲得個人獎項，包括香光尼眾佛學院圖書館館長釋自衍、臺北市立圖書館副館長王淑滿、國立公共資訊圖書館科長黃文玉得到「傑出圖書館主管獎」、國家圖書館編輯牛惠曼、國立公共資訊圖書館輔導員劉彥愷得到「傑出圖書館館員獎」，顯見資圖系校友的表現，在圖資領域獲得高度肯定。

行政副校長林俊宏對圖書館整體表現給予高度肯定與讚揚，他特別指出圖書館在持續推動全面品質管理（TQM）方面成果甚佳，並積極導入人工智慧（AI）工具，有效減輕同仁工作負擔，成效突出。他強調，此次獲獎絕非偶然，是館長林雯瑤、歷任館長及全體同仁長期努力的成果。此外，多位服務於校外單位的校友榮獲個人獎項，充分證明資圖系在人才培育上的成功。

林雯瑤表示，她對館內同仁的專業與服務品質深具信心，未來將持續強化各組與組內單位的協作，並更貼近讀者在數位時代裡資訊需求的新行為。因應學校全面導入AI於研究、教學與行政，圖書館除開設AI倫理相關課程外，亦積極推動AI互動服務，採用Low Code自主開發模式，將AI工具融入專業作業流程，並以零增成本打造客服機器人「小書僮」，可不受時空限制回覆讀者基本諮詢，正確率逾九成。

此次獲獎，林雯瑤特別感謝長年來兢兢業業、努力不懈的館員同仁及歷任館長，包括30年前就將TQM導入圖書館的黃世雄與黃鴻珠，以及13年來領導AI等創新服務的宋雪芳，這個獎項是給予大家的肯定。同時，也要感謝學校長期對圖書館的支持，未來圖書館會繼續努力，持續精進服務，並與圖書館界夥伴密切合作，為讀者提供最優質的資訊服務。

為因應讀者服務需求日益多元及館員人力挑戰，圖書館積極導入AI，並善用校內科技資源，由數位資訊組主導，2023年9月啟動跨組合作團隊，採用資訊處提供的iota C.ai對話服務平台，順利於3個月內成功建置「小書僮」，實現服務的數位轉型與智慧化升級。自2023年11月啟用至今，「小書僮」累計已處理逾12,000則有效提問，大幅減輕館員回應重複性問題的負擔，將更充裕的時間投入提供專業性的服務，以提升整體服務效能。

大傳三陳歆◻分享，「小書僮」將各類讀者的常見提問做了清楚、簡單的分類，介面

的直覺式設計，不僅讓她能快速找到答案，也能即時解決使用圖書館的各種問題，服務範圍甚至涵蓋校史館的相關資訊，「這是一個很棒的智慧設計！」



圖書館
第三屆 教育部
館事業貢獻獎



淡江時報