

淺談新一代圖書館服務系統 Alma 與 WMS 的網路自學訓練

魏令芳

圖書館服務平台（library services platforms，簡稱LSPs）上市多年，就當前臺灣市場上，許多圖書館也開始新一波的系統轉換。其中最為學術界所關注的當為網路界面（web-based interface）的Alma與WorldShare Management。值此雲端運算發展階段，各家圖書館自動化系統廠商，無論是Ex Libris或是OCLC等，都積極的發展此一革新新服務平台。系統透過精密複雜且相互關聯的工作流程，協助學術與研究型圖書館更有效率的處理紙本與電子館藏。

據2018年Marshall Breeding所撰的圖書館系統專題報告指出，Ex Libris的Alma是目前圖書館服務平台主力產品，其次是OCLC的WorldShare Management Services（WMS），而由EBSCO資助以開放原始碼建構的FOLIO一旦功能開發完成且產品成熟後，將有機會加入與其爭鋒。

自2015年12月起由ProQuest取得的Ex Libris公司來說，一直都是提供學術圖書館系統的主要廠商，圖書館服務平台產品Alma，從第一個使用客戶Boston College後，各圖書館進行系統轉換時，都以其為主，多數選擇Alma的圖書館會一併採購Primo探索服務產品套件。Ex Libris也支持以原始開放碼為主的探索服務產品如VuFind和Blacklight等。目前Alma新版本會定期每月更新一次，並計畫將BIBFRAME納入Alma功能擴展，支援BIBFRAME功能，逐步推出讓使用Alma的圖書館逐漸過渡到新詮釋資料框架，而不會打亂目前基於MARC或Dublin Core的現有工作流程。該公司1999年推出SFX產品，2009年推出以數位保存為主軸的Rosetta，2015年推出以閱讀清單管理工具為主軸的Leganto，同年收購CampusM，則是以校園為對象，提供有關行動載具內容為導向的服務平台。同時，為因應大學校務研究提供更好的管理、評估需求，Ex Libris也推出新研究服務平台Esploro。未來會在Alma平台中增加一套新服務模組，用於支援研究活動，如研究出版品的追蹤管理、合作資金機會、建立研究人員簡介等，並可提供相關報表和分析。Esploro可針對大學內的三個關鍵相關者提供服務，包括個人研究員、負責管理和統籌研究計畫的機構研究辦公室、以及提供研究支持服務的圖書館員。Esploro同時也結合了ProQuest其他產品，例如以提供研究人員尋求資金與合作機會的資料庫Pivot。

另以OCLC的WMS來說，是圖書館界內另一個最具競爭力可供選擇的服務平台，但以機構規模作為計價模式。該系統基於Web界面和採多租戶平台的方式發展，可為實體資料與電子資源提供全面性工作流程。2017年推出Digby因應WMS的行動載具App，另外，OCLC改進CONTENTdm數位化資源管理平台，系統可支援國際圖像互通性框架（International Image Interoperability Framework）協定，透過圖像定義和API展示，使得數位化圖像可經由各種外部工具或平台檢索與取得。

這兩種產品，基本上是網路化系統，當前教育訓練教材也都放於網路上，由館

員自主自導學習，因設計模組不同，內容當然有所差異，但提供的方式與網頁樣式大同小異。目前在臺灣尚未有採用OCLC WMS的圖書館，但第一個採用Alma系統是台大圖書館，2018年10月11日上線啟用；第2個採用Alma的圖書館是高科大，於2018年12月完成上線使用；排入第3個上線啟用的圖書館則是東吳大學圖書館、淡江大學圖書館與銘傳大學圖書館，預計2019年底以聯盟方式上線，現為導入時期，正值教育訓練階段，對於自學的訓練教育與模式，頗為一看，我們就來看看兩個系統的概要教育內容。

一、Alma (Ex Libris)

依據Alma網頁上說明，教育資源全放在客戶知識中心 (Customer Knowledge Center, 簡稱CKC)，訓練是在系統導入便開始啟動，以自學式的線上網路學習為主，會有PPT演講說明或有可以下載的影音教材。教材雖有英法德西語言區別，國內則以英文教材為主，此教材共有三個組件如下：

1. 基本Alma認識 (Alma Essentials)

對Alma系統的基本認識 (系統的基本概念、架構與操作功能)，基本上幾乎每個館員都需要上網學習以建立基本功能的認識，其次也是複習圖書資訊學內技術服務、讀者服務與探索工具的教材，特別是在圖資前後端服務技術與讀者參考的服務範疇已經不太能區分開的服務下，對基本資源分類、Metadata編輯與探索服務指導，都需要透過基本教材翻新以往一些概念。學習模組共有九種：導論 (Orientation)、導覽與檢索 (Navigation and Searching)、用戶或讀者管理 (User Management)、徵集 (Acquisitions)、資源管理 (Resource Management)、讀者服務 (Fulfillment)、行政基礎 (Administration Fundamentals)、Alma與探索工具Primo的互通性 (Alma-Primo Interoperability)、分析 (Analytics)。


2. Alma認證 (Alma Administration Certification)

Alma公司規定使用此系統單位需至少需有兩位以上同仁通過測試，取得Alma Certified Administrator管理者合格認證。主要對象為Alma管理者、系統館員與功能決策專家。管理者的訓練可以對整個系統的運作、操作與介面等各項流程、參數設定與客置需求方面能更深入瞭解，方便上線後雙方溝通協調客置部分，因此圖書館必須於上線前取得該認證。

該認證考教材共有七個模組：徵集 (Acquisitions)、分析 (Analytics)、讀者服務 (Fulfillment)、概論 (General)、資源 (Resources)、用戶或讀者管理 (User Management)。應試需先到該公司的Ex Libris Academy取得註冊後，方能進入考試，需以英文應試，試題由100多題題庫中選出40題英文試題，需於90分鐘內完成，考題有單複選，亦有情境測試。此外，認證尚有探索工具Primo兩種：Primo Certified Administrator (25題英文試題)、Primo VE Certified Administrator (14題英文試題)。

(Multiple Response, 10 points, 1 attempt permitted)

Quiz: Cannot Override Block

 Joe has the Circulation Desk Operator role. When he tries to check out an item to a patron, he sees the pop-up message with no override button. How might Joe resolve the problem for the patron?

User Smith, Nan is Blocked. Cash – Limit of 35.00 USD exceeded. User has 36.00 USD.

- Ask a manager to check the book out to the patron.
- Ask the patron to pay at least part of the fees owed.
- Ask a Fulfillment Administrator to modify Block Preferences for this type of block.
- Tell the patron that nothing can be done.

圖1： Alma 認證情境題舉例，網址參見：

https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Training/Alma_Administration_Certification

3. 延伸訓練 (Extended Training)

更深入瞭解系統的主題學習資源，對象主要是Ex Libris的主題專家，現共有35種資料，如有關連結分析器 (Alma Link Resolver)、自動借還書系統整合 (Integration with Self-Service Systems) 等，或其他使用單位聯盟有關資料，如香港JULAC 2018年資料等。



Topic hierarchy **Tag directory**

Orientation <ul style="list-style-type: none">01 Introduction to Alma Training (11 min)02 Introduction to Alma (12 min)	Navigation and Searching <ul style="list-style-type: none">01 Navigating in Alma (10 min)02 Searching in Alma (7 min)	User Management <ul style="list-style-type: none">01 Day-to-Day User Management (10 min)02 Additional User Management Workflows (6 min)
Acquisitions <ul style="list-style-type: none">01 Acquisitions Conceptual Background (11 min)02 Purchasing Workflows (26 min)03 Activation Workflows (13 min)04 Receiving Workflows (17 min)05 Creating Invoices Manually (12 min) <p>Show all</p>	Resource Management <ul style="list-style-type: none">01 Creating Sets, Running and Monitoring Jobs (17 min)02 Metadata Editor and Cataloging Templates (19 min)03 Local Search Indexes and External Search Resources (5 min)04 Importing Bibliographic, Inventory and Order Records in Batch (9 min)05 Work Orders (8 min) <p>Show all</p>	Fulfillment <ul style="list-style-type: none">01 Working at the Circulation Desk (13 min)02 Physical Item and Move Requests (12 min)03 Course Reserves (13 min)04 Booking Requests (7 min)05 Digitization Requests (10 min)
Administration Fundamentals <ul style="list-style-type: none">01 Introduction to Administration Fundamentals (4 min)UM-01 Basics (11 min)UM-02 Creating and Updating User Records (11 min)UM-03 Exporting Blocks, Fines and Fees (9 min)AQ-01 Import Profiles (9 min)	Alma-Primo Interoperability <ul style="list-style-type: none">01 Alma and Primo Interoperability Part 1 (17 min)02 Alma and Primo Interoperability Part 2 (11 min)	

圖2： Alma Essential教育訓練內容，網址參見：
[https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Training/Alma_Essentials/Alma_Essentials - English](https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Training/Alma_Essentials/Alma_Essentials_-_English)

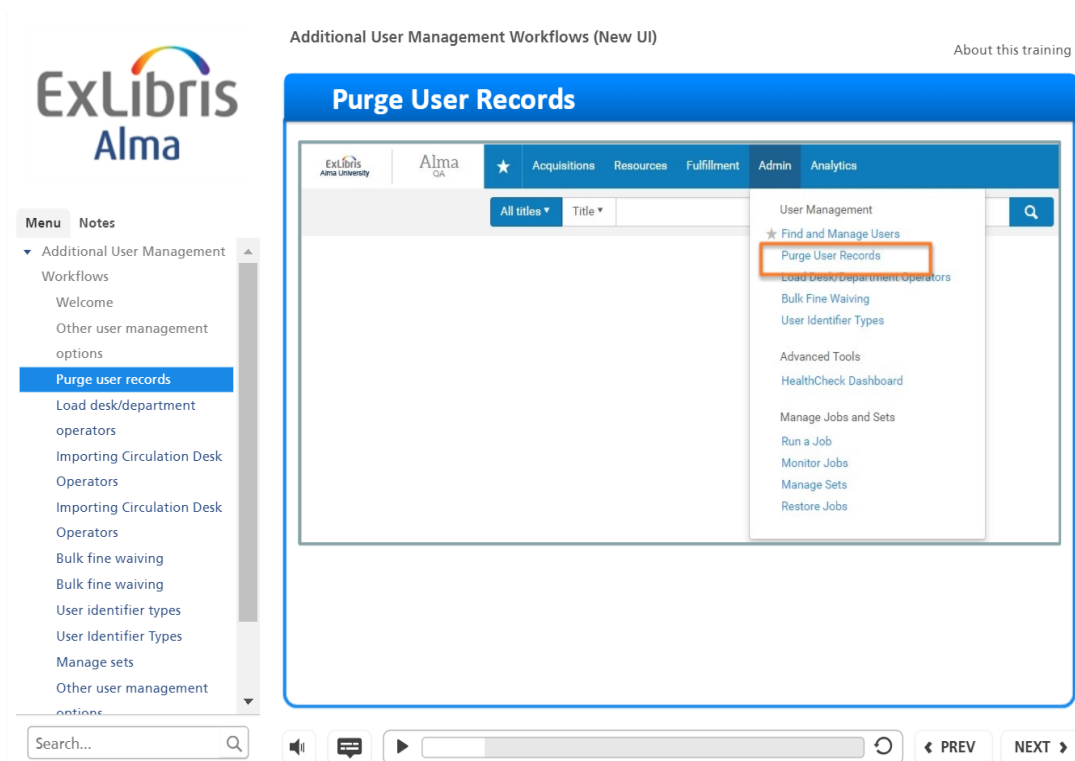


圖3： Alma教育課程內容舉例，網址參見：http://exl-edu.com/01_Alma/Alma_Essentials_New_UI/User_Management/Additional_User_Management_Workflows_New_UI/story_html5.html?lms=1

二、WorldShare Management (OCLC)

觀察OCLC圖書館管理網頁上說明，可見資料共有四大主軸，探索與參考（Discovery and Reference）、圖書館管理（Library Management）、詮釋資料服務（Metadata Services）與資源分享（Resource Sharing）。其中以圖書館管理作為介紹，內容計有：

1. WMS徵集（WorldShare Acquisitions）
2. WMS流通（WorldShare Circulation）
3. EZ proxy
4. WMS報表（WorldShare Reports）
5. WMS館藏發展（WorldShare Collection Evaluation）
6. WMS授權管理（WorldShare License Manager）

另有7到9部分，均為OCLC其他系統的介紹與訓練，部份需密碼方能進入，主要有Amlib、BIBLIOTHECAplus、GoNext、IDM Connector、LBS、OLIB、SunRise（適用於公共圖書館與學術圖書館系統）、Wise（比利時、荷蘭與美國銷售的系統）與SCS and GreenGlass。



圖4： OCLC WorldShare Management 教育訓練平台，網址參見：
<https://help.oclc.org/>

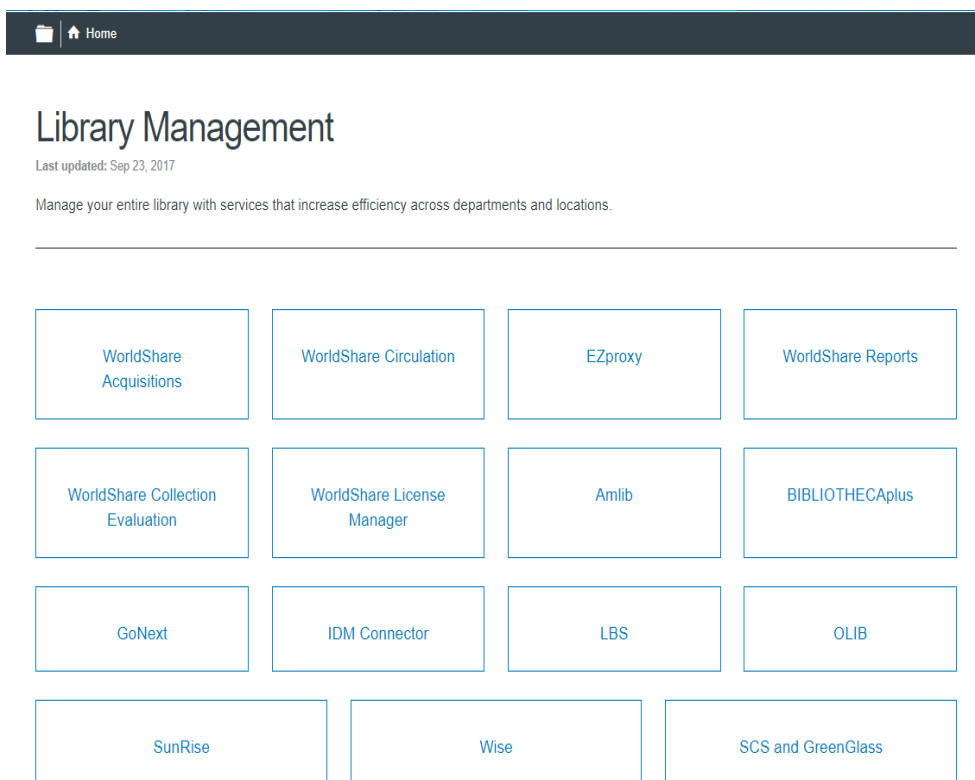
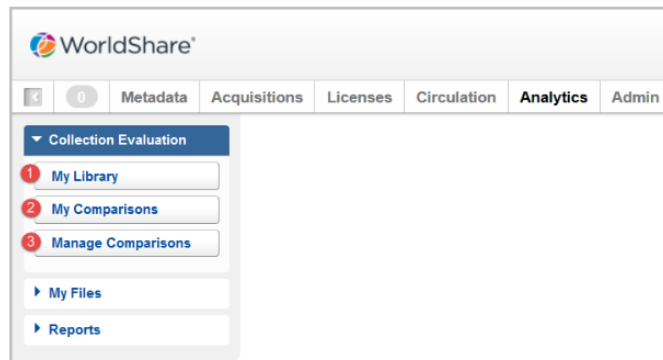


圖5： OCLC 圖書館管理課程內容，網址參見：
https://help.oclc.org/Library_Management

In this area, you can open:



1. **My Library**: to view an analysis of your holdings in WorldCat based on OCLC Subject Conspectus
2. **My Comparisons**: to view the comparisons for your library, access benchmarking and unique/shared titles, and export the Comparison List.
3. **Manage Comparisons**: to create, search for, edit, and export comparisons for your institution. Use comparisons to view your institution's WorldCat holdings against the holdings of other institutions.

Watch a video

Getting started with Collection Evaluation (17:17)

This video provides an overview of the interface and the features available in WorldShare Collection Evaluation.

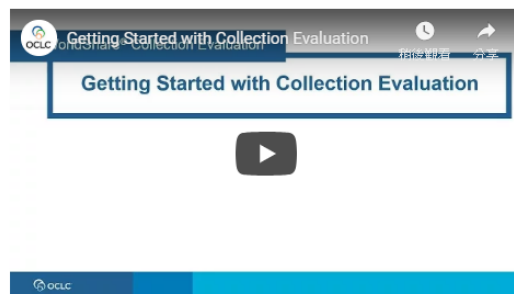


圖6：OCLC 圖書館管理課程舉例，網址參見：

https://help.oclc.org/Library_Management/WorldShare_Collection_Evaluation/Getting_started/About_Collection_Evaluation

目前的LSPs產品，都是以工作流程作為訴求，完成一件工作，需要選擇不同模組內的功能相互搭配，與以往工作上，以部門分工的觀念已經完全打破，前端的讀者服務與後端的技術服務也無法跟以前一樣壁壘分明，都要相互搭配互相支援。對於資料的處理，有實體館藏、電子資源、數位物件，如何詮釋如何建立相互間的相關與館外資源服務的連結，都是一大學習課題，相信可以從新一代服務台翻新更多圖書資訊素養。

參考資料：

國立臺灣大學圖書館（2018年11月16日）。新世代圖書自動化管理與增值服務研討會。新世代圖書自動化管理與增值服務研討會。台北市：國立臺灣大學圖書館，2019年。檢索日期：2019年4月2日。檢索自：
http://www.lib.ntu.edu.tw/events/2018_neweralib/ppt.pdf。

黃淑蘭、陳靜宜與張琇婷（2017）。國立政治大學圖書館出國報告：2017 香港 JULAC 聯盟 ALMA 系統使用座談暨問題研討。檢索日期：2019年4月20

- 日。檢索自：<http://newdoc.nccu.edu.tw/acadbonus/11/10600348/10600348.pdf>
- 蔡明月、黃淑蘭、陳靜宜與張琇婷（2018）。雲端圖書館服務平台之系統評估：以國立政治大學圖書館為例。國家圖書館館刊，56卷1期，頁75-102。
- 魏令芳與丁原基（2004年）。系統轉換—以書目中心與東吳大學系統轉換為例。大學圖書館。8卷1期，頁71-91。
- Breeding, Marshall. (2019). Perceptions 2018: An International Survey of Library Automation. Retrieved from <https://librarytechnology.org/perceptions/2018/>
- Breeding, Marshall 著；魏令芳與李明錦譯（2018）。2018年圖書館系統報告：新科技擴展圖書館服務視野（Library Systems Report 2018: New technologies enable an expanded vision of library）。中國圖書館學會電子報，188期。檢索自：<http://163.13.175.46/wordpress/?p=670>。
- Breeding, Marshall. (2018). Library Systems Report 2018: New technologies enable an expanded vision of library Services. *American Libraries*, 49(5), 22-35.
- Breeding, Marshall. (2019). Perceptions 2018: An International Survey of Library Automation. Retrieved from <https://librarytechnology.org/perceptions/2018/>
- Dale Prince, J. (2012). Climate Change in Libraries: Library Functions Move to the Cloud. *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, 9(1), 87-93. doi:10.1080/15424065.2012.651575
- Ex Libris. (2019). Alma - Home. Retrieved from <https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma>
- Ex Libris. (2019). Alma Administration Certification. Retrieved from https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Training/Alma_Administration_Certification
- Ex Libris. (2019). Alma Essentials - English. Retrieved from https://knowledge.exlibrisgroup.com/Alma/Training/Alma_Essentials/Alma_Essentials_-_English
- Ex Libris. (2019). Primo Certification Retrieved from https://knowledge.exlibrisgroup.com/Primo/Training/Primo_Training/Primo_Certification
- OCLC. (2019). WorldShare Management Services Management. Retrieved from <https://www.oclc.org/en/worldshare-management-services.html>
- Romaine, S., & Wang, J. (2017). When ERM Met Alma: The Intricacies of Content

Management in a Shared Consortia Landscape. *Serials Review*, 43(1), 17-27.
doi:10.1080/00987913.2017.1279896

Wilson, K. (2012). Introducing the Next Generation of Library Management Systems.
Serials Review, 38(2), 110-123. doi:10.1016/j.serrev.2012.04.003

Yang, S. (2013). From integrated library systems to library management services: time
for change? *Library Hi Tech News*, 30(2), 1-8. doi:10.1108/LHTN-02-2013-0006

任何問題，歡迎聯繫

魏令芳

東吳大學圖書館讀者服務組編纂

weilf@scu.edu.tw