

National Taiwan University Hospital

國立臺灣大學醫學院附設醫院

圖 書 室 年 報 2010



醫圖三樓參考室・閱讀新樂園

國立臺灣大學醫學院附設醫院圖書室2010年年報

Content

2 壹、 年報序

3 貳、 單位概況及簡介

3 一、單位沿革
3 二、歷任主管
4 三、組織架構
4 四、人力配置暨業務職掌
6 五、醫學校區圖書委員會

7 參、 年度重要記事

7 大事記

10 肆、 業務報告

10 一、2008-2010綜合統計
12 二、讀者滿意度調查
13 三、分析國內醫療科部的研究競爭力情形
14 四、醫心為您--標竿學習活動紀實
16 五、臺灣近代醫療文物資料庫系統新增功能簡介
19 六、閱覽流通創新服務
19 七、新年新機好印到
20 八、臺大醫圖館際合作服務流程改善成果分析

24 伍、 教育訓練及進修

24 一、「追求卓越：新世代圖書館經營管理與績效評量」研習班紀要
28 二、參加「圖書館空間創意與建築規畫研習班」有感
30 三、淺談圖書館服務創新與挑戰--參加第三十二屆醫學圖書館工作人員研討會紀要
34 四、Open Access免費電子資源之組織整理與取用管道分析--參加第三十二屆醫學圖書館工作人員研討會紀要與心得
37 五、圖書館員於實證護理與實證健康政策中所扮演的角色--參加第三十二屆醫學圖書館工作人員研討會紀要
39 六、實證醫學圖書館員工作坊
40 七、參加「大學圖書館的經營與行銷」專題演講之心得感想
41 八、林珊如教授演講「網路／數位閱讀的爭議與未來」

42 陸、 藝文活動

42 一、醫學人文電影欣賞座談會
45 二、99年臺大醫圖圖書館週活動--「愛在醫圖」
48 三、院慶活動--「就是EYE看好書」
49 四、Hot臺風--第二屆國家出版獎暨政府出版品推廣活動
50 五、師長推薦圖書展
52 六、每月醫影

53 柒、 配合政策之專案

53 一、臺大醫圖與臺北榮總圖書館館際合作服務
55 二、研究競爭力相關服務

57 捌、 發表論文目錄

57 小說閱讀對大學生之情緒療癒效用分析研究

58 玖、 出版刊物

58 一、國立臺灣大學醫學院圖書分館館訊
60 二、2009年圖書室年報
61 三、2010年醫圖電子報

年報序

很高興在臺大總圖書館服務近20年時，能有機會於2010年7月調至臺大醫圖服務。

臺大醫圖是極專業的服務團隊，於2009年12月在學校行政品質評鑑中，醫圖很榮幸獲得評鑑委員肯定，被選定為學校二級標竿單位，並於2010年3月5日接受全校行政人員實地觀摩，甚獲參訪人員好評。惟醫圖同仁並不以此為滿，繼續努力尋求館藏及服務的提昇。積極爭取校經費及邁向頂尖大學經費購置館藏資源；並積極扮演文化保存的角色，透過協助醫學院執行「數位典藏與數位學習國家型科技計畫」項下之「臺灣近代醫療文物數位化計畫」，將醫學校區珍藏醫療相關文物、舊籍期刊與照片予以數位化。在服務部分，尋思改善館際合作作業流程，提升館合服務效率；提供71單位168個研究競爭力分析專案所需之統計分析文件，做為醫學校區各單位提昇研究競爭力的參考依據；另亦於2010年舉辦系列活動，包括「就是Eye看好書」院慶藝文活動、「愛在醫圖」圖書館週活動、與總圖書館及法社分館合辦「Hot臺風—第二屆國家出版獎暨政府出版品推廣活動」及各式利用指導課程等，主動行銷醫圖資源與服務，並提昇讀者之醫學人文素養。

在面對資訊科技的快速改變，各式資源的費用日益高漲，如何能持續滿足讀者對圖書館的需求，對醫圖同仁是一大挑戰，亦是提昇服務的契機。期許醫圖同仁繼續充分發揮專業及團隊精神，為醫學校區的社群、臺大的社群及校外的社群提供最專業，最良好友善及創新的服務。

邱婉容



2011.1.05

單位沿革

國立臺灣大學醫學院圖書分館（以下簡稱本館）是國內歷史最悠久且館藏最豐富之醫學圖書館，創立於西元1900年四月，時稱臺灣總督府醫學校圖書室。民國二十五年臺北帝國大學成立醫學部，並將圖書室命名為「臺北帝國大學附屬圖書館醫學部分室」。民國三十四年臺灣光復，臺北帝國大學醫學部正式改稱為國立臺灣大學醫學院，於是圖書館亦改稱「國立臺灣大學醫學院圖書分館」，並沿用迄今。民國七十八年四月遷至現址；八十年二月臺大醫院圖書室與本館合辦；八十二年八月及八十三年六月公衛系與護理系圖書室先後裁撤，將該系圖書室之館藏併入本館，九十七年六月牙醫專業學院獲准成立。自此，本館擔負起提供醫學校區四院醫學資訊與服務的功能，主要服務對象為本校醫學院、公衛學院之教職員工生及附設醫院之醫護人員，服務人數逾10,000人，同時亦開放給校外讀者使用。

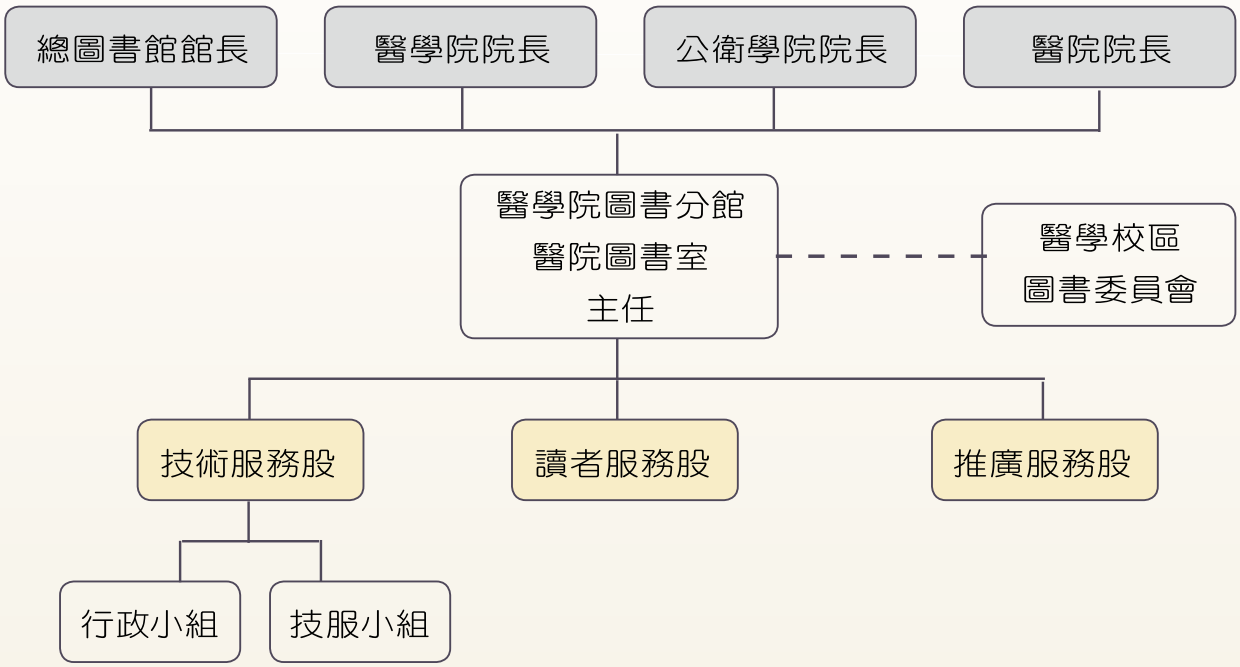
歷任主管

杜詩綸主任	民國45年8月至民國72年7月13日 臺大醫學院圖書分館主任
鄭建華主任	民國72年12月至民國76年6月30日 臺大醫學院圖書分館主任
張慧銖主任	民國76年8月至民國93年7月31日 臺大醫學院圖書分館主任 民國83年12月1日至民國93年7月31日 兼任附設醫院圖書室主任
高鵬主任	民國93年8月1日至民國99年7月18日 臺大醫學院圖書分館主任 兼任附設醫院圖書室主任
邱婉容主任	民國99年7月19日迄今 臺大醫學院圖書分館主任 兼任附設醫院圖書室主任



組織架構

※本室組織如下圖：



人力配置暨業務職掌

※各股人力配置及業務職掌為：

一、技術服務股12人，業務職掌如下：

◎ 公文登記及一般行政業務處理
◎ 執行經費編列、核算與控制
◎ 物品採購與紀念品管理
◎ 財產管理、館舍之清潔與安全維護
◎ 影印相關業務
◎ 圖書、視聽資料之採訪、交換贈送與經費管控
◎ 教師指定參考書、師長推薦圖書、核心館藏、醫學人文圖書等館藏專區與各類型資料之維護與管理
◎ 圖書、期刊、視聽資料之分類編目與回溯性書目資料建檔工作
◎ 舊籍之整理與數位化典藏
◎ 醫學校區教職員著作資料庫維護與管理
◎ 配合總圖執行學科館員、臺大人文庫、臺灣大學機構典藏事宜
◎ 處理讀者辦證、離職及離校手續等閱覽服務
◎ 辦理書刊資料流通服務
◎ 執行RFID系統事宜
◎ 其他交辦事項

二、讀者服務股6人，業務職掌如下：

◎ 中西文期刊訂購及驗收處理
◎ 中西文期刊點收、催缺處理及使用率調查
◎ 電子期刊訂購、註冊及系統維護（含總圖和醫圖）
◎ 館際合作、與榮總圖書館合作文獻傳遞與圖書代借代還服務
◎ 校內與院內期刊代印服務
◎ 校外人士文獻傳遞服務
◎ 醫院各科部期刊及圖書購前審查
◎ 期刊裝訂、書架管理暨讀架安排
◎ 病友書刊閱覽服務
◎ 讀者意見單暨回覆處理
◎ 其它交辦事項



三、推廣服務股6人，業務職掌如下：

◎ 資料庫、電子書、參考書及視聽資料採購、評估與推廣
◎ 電腦軟硬體與耗材的採購、安裝與維護
◎ 線上導覽、線上課程規劃與建立
◎ 維護研究競爭力分析系統，提供醫學校區及國內外醫學相關單位發表SCI學術論文篇數，並製作發表論文之榮譽榜
◎ 提供參考諮詢服務（包括口頭、書信、電話及電子郵件等詢問方式）及圖書館利用指導
◎ 對本校區讀者進行講習課程需求調查，並針對調查結果安排適當的講習課程
◎ 維護本館中英文網站、提供電子報服務
◎ 彙整、編製本館各項服務辦法、單張資料及中英文簡介資料
◎ 規劃舉辦醫院院慶藝文活動與圖書館週活動
◎ 其它交辦事項



醫學校區圖書委員會

醫學校區圖書委員會設召集人1人，由醫學院院長遴聘該院教師兼任，秘書 1人，由圖書室主任兼任。圖書委員會成員包括教師代表18名（由各系所之選書委員每年依序輪流兼任）、行政人員代表 2 名（由醫學院院長、醫院院長各指派 1人）、學生代表 2 名（由醫學院、公衛學院各推選 1人），主要設置目的為改進圖書館服務相關事項。

※會議紀錄摘要

99年6月18日中午12時舉行醫學校區圖書委員會98學年度第2次會議，由圖委會召集人李啟明老師主持。本次會議主要報告本館上半年重要執行業務、前次會議討論事項「新訂Nature Clinical Practice系列8種刊物意願」及「降低紙本期刊訂購率、增加電子化期刊資源」調查結果。

99年12月10日中午12時舉行醫學校區圖書委員會99學年度第1次會議，由圖委會召集人賈景山老師主持。本次會議主要討論事項：1.通過圖書委員會的會議紀錄發給各單位選書委員；2.通過科部以刪刊方式新訂Nature Clinical系列期刊，自2012年開始訂購。另請外科部就JACC Imaging及Circulation Cardiovascular Imaging 兩種期刊評估後擇一新訂，並提99學年度第2次醫學校區圖書委員會會議討論。

國立臺灣大學醫學校區99學年度圖書委員（網底者）暨選書小組委員名單



◎ 召集人：賈景山老師

◎ 秘　書：圖書分館邱婉容主任

99/09/16修訂

單位	委員姓名	單位	委員姓名	單位	委員姓名
解剖學科所	賴逸儒老師	臨基所	陳信孚老師	神經科	鄭建興老師
生理學科所	余佳慧老師	光電醫學中心	曾文毅老師	眼科	楊長豪老師
微生物學科所	蔡錦華老師	流預所	洪弘老師	放射線科	許昭禹老師
病理學科所	林明杰老師	環衛所	張靜文老師	麻醉科	王永彬老師
社會醫學科	王維典老師	生化學科所	游偉絢老師	復健科	王顏和主任
分子醫學所	吳君泰老師	寄生蟲學科	蕭信宏老師	急診醫學科	陳石池主任
醫學工程所	趙本秀老師	藥理學科所	林泰元老師	一般醫學科	吳造中老師
外科	蔡孟昆老師	法醫學科	翁德怡老師	藥學系所	許麗卿老師
泌尿科	黃昭淵老師	毒理所	彭福佐老師	醫技學系所	張淑媛老師
婦產科	許博欽老師	免疫所	賈景山老師	物理治療系所	王儷穎老師
精神科	黃宗正老師	內科（心臟血管）	黃瑞仁老師	口腔生物所	張百恩老師
耳鼻喉科	婁培人老師	內科（胃腸肝膽）	吳明賢主任	腫瘤所	陳美齡老師
檢驗醫學科	李麗娜老師	內科（代謝內分泌）	楊偉勛老師	癌症中心	成佳憲老師
家庭醫學科	劉文俊老師	內科（風濕免疫）	謝松洲老師	健管所	黃俊豪老師
骨科	王至弘老師	內科（血液腫瘤）	蔡偉老師	公衛系	林先和老師
臨床醫學所	陳祈玲老師	內科（胸腔）	施金元老師	職衛所	吳焜裕老師
環職醫學科	郭育良主任	內科（感染）	洪健清老師	醫學院行政代表	陳晃偉編審（教務分處）
護理學系所	蕭妃秀老師	內科（腎臟）	吳明修老師	醫院行政代表	郭淑卿副主任(教學部)
牙醫學系所	姜昱至老師	內科（一般內科）	嚴崇仁老師	醫學院學生代表	吳岸叡同學（醫學系）
職能治療系所	吳建德老師	皮膚科	蔡呈芳老師	公衛學院學生代表	徐仕哲同學(環衛所)
臨床藥學所	何蘊芳老師	小兒科	曹永魁老師		

大事記

年月	主題	內容
99.02	研究計畫 - 衛生署電子圖書館	署立醫院電子圖書館計畫 1.完成2010-2011年署立醫院電子圖書館簽約事宜 2.處理電子圖書館期刊續訂事宜
99.03.05	評鑑	3月5日舉辦98年度行政品質評鑑「標竿學習」 - 醫學院圖書分館，計106人參加。
99.03.23	重要活動 - 其他	3月23日邀請國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所暨圖書館館長陳昭珍老師演講「大學圖書館營運與行銷」，計33人參加。
99.03.25	重要活動 - 其他	3月25日舉辦醫學人文電影欣賞座談會，播放影片「好天天之守護小天兵」，邀請心路基金會桃園發展中心黃昀綺主任主持座談會，主題為「最真情的心靈禮物」，計107人參加。
99.03.01	人員異動	配合總圖書館組織調整，本館推廣服務股林銀英編審，讀者服務股陳慧珍組員，技術服務股陳微麗組員及楊雅勛組員等4人於3月1日起分別調至總圖書館期刊組、視聽組與法社分館就職。
99.03.01	組織異動	配合總圖組織調整計畫，自3月1日起原任職總圖資訊服務組郭美玲編審、推廣服務組林意晴組員、閱覽組蔡秀華組員與法社分館邱映雪組員調至本館就職。本館各股進行業務調整與交接。
99.03	圖書委員會	執行98年第1學期圖委會決議： 1.發文鼓勵醫學校區老師捐贈醫學現刊 2.調查各科系訂購Nature Clinical Practice系列(8本)之意願
99.03	捐款	受理陳定信教授捐款20萬元相關事宜
99.04	學術交流	4月與北京大學醫學圖書館互贈圖書，北大贈送117冊北大醫學院教授著作予臺大，臺大回贈66冊本校醫學院教授著作予北大。
99.04.23	重要活動 - 其他	4月23日舉辦「世界書香日醫圖玫瑰情」活動，計送出100朵玫瑰給當天到館借書之讀者。
99.05	服務項目 - 推廣及參考服務	推廣股和復健部合作，提供王顏和主任中臺日韓發表於SCI/SSCI之H-index分析、論文篇數統計表、檢索策略及更新時間、臺灣發表復健學科之SCI/SSCI論文書目資料及中臺日韓發表於SCI論文被引用次數最高之前20篇論文書目資料。
99.05	捐款	受理林崧池醫師捐款20萬元相關事宜
99.05.07	學術交流	「國立臺灣大學醫學院圖書分館與北京大學醫學圖書館締結姐妹館及交流合作協議書」於99年5月7日醫學院98學年度第9次院務會議修正通過。

年度重要記事

年月	主題	內容
99.05.17-06.30	重要活動 - 院慶	舉辦慶祝臺大醫院115週年院慶藝文活動「就是Eye看好書」：5月17日至6月30日於本室一樓師長推薦圖書資料區舉辦「中國時報2009開卷好書獎展覽」，展示「十大好書~中文創作類」、「十大好書~翻譯類」以及「美好生活書」等共計27本得獎圖書，每本得獎書籍均附有評選委員之推薦理由與內容簡介。6月17日於兒醫大樓B1大講堂舉辦好書座談，邀請許琳英作家導讀「爸爸，我們去哪裡？--執著的父愛」專題演講，計66人參加。
99.06.04	服務項目 - 推廣及參考服務	6月4日於103講堂舉辦「飄洋過海讓你看：翻譯書的發掘與出版趨勢」專題演講，計58人參加。
99.06.18	圖書委員會	99年6月18日中午12時舉行醫學校區圖書委員會98學年度第2次會議，由召集人李啟明老師主持。本次會議主要報告本館上半年重要執行業務，及前次會議討論事項「新訂Nature Clinical Practice 系列8種刊物意願」及「降低紙本期刊訂購率、增加電子化期刊資源」調查結果。
99.7.19	人員異動	原醫圖高鵬主任商調國家圖書館，臺灣大學圖書館特藏組邱婉容主任於7月19日起調任醫圖主任。
99.07.29 99.08.05	重要活動 - 其他	99年7月29日及8月5日兩天上午與臺灣實證醫學學會合作，舉辦「實證醫學圖書館員工作坊(一)、(二)」，計30人參加。
99.09.03	參訪	「哈爾濱醫科大學圖書館參訪」，計3人參加。
99.09.20	服務項目 - 閱覽及館藏相關服務	為提昇讀者借閱服務，9月20日起全面開放醫學校區之專任研究助理辦理醫圖借閱證，取消原先聘期6個月以上才能借書之規定。
99.09.21	服務項目 - 閱覽及館藏相關服務	師長推薦圖書資料區於9月21日起推出第18期，展出主題為「泌尿腫瘤學」，特別邀請泌尿科蒲永孝老師就本室相關館藏，為讀者推薦適合閱讀的圖書25種。
99.10.04-11.07	重要活動 - 其他	為保存及推廣政府出版品，本室配合總圖書館於99年10月4日至11月7日舉辦「Hot 臺風—咱ㄟ土地，咱ㄟ冊：第二屆國家出版獎暨政府出版品推廣活動」，內容包含書展與演講活動。書展主題為「走讀臺灣—臺北系列」，於本室二樓現期期刊室共展出57本圖書。
99.10.11-22	服務項目 - 閱覽及館藏相關服務	10月11日至10月22日於一樓流通櫃臺以及各樓層閱覽室進行讀者滿意度問卷調查，共回收125份問卷。
99.10.13	服務項目 - 推廣及參考服務	10月13日邀請莊永明先生於醫學院103講堂舉辦「政府出版品專題演講：由大稻埕看臺北發展史」專題演講，計96人參加。
99.10.18	服務項目 - 推廣及參考服務	10月18日於醫學院102講堂舉辦醫學人文電影欣賞座談會，播放影片「生命最後一個月的花嫁」，並邀請外科張金堅老師主講「保乳防癌，大家一起來」，計195人參加。

年月	主題	內容
99.11.05	人員異動	讀服股組員林意晴小姐自11月5日起商調至成大醫圖，遺缺由約聘幹事曾子芳小姐遞補。
99.11.22	重要活動 - 其他	師長推薦圖書資料區於11月22日起推出第19期，展出主題為「關懷愛滋～尊重與照護」，特別邀請護理學系黃璉華老師就本室相關館藏，為讀者推薦適合閱讀的圖書26種。
99.11.24-12.3	重要活動 - 圖書館週	舉辦圖書館週系列活動： 與財團法人護理人員愛滋病防治基金會聯合舉辦「Show愛影展」，並邀請臺大護理部施鐘卿個案管理師主持：1.11月24日於醫學院102講堂播放影片「Show愛影展：地久天長」，計81人參加。2.11月25日於醫學院102講堂播放影片「Show愛影展：被世界遺忘前」，計136人參加。3.11月26日於醫學院102講堂播放影片「Show愛影展：熊哥叔叔」，計63人參加。4.11月30日於醫學院102講堂播放影片「Show愛影展：我期待 / 被遺忘的天使 第五部」，並邀請財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會周照芳顧問、第八屆醫療奉獻獎得主林惠仁修女、我期待記錄片主角張亞輝先生及臺大護理部施鐘卿個案管理師主持「Show愛座談會」，計85人參加。 11月29日於醫學院103講堂進行「EndNote X4 個人書目資料管理軟體使用介紹~進階版」，計84人參加。 12月1日邀請荒野保護協會榮譽理事長李偉文醫師於醫學院103講堂進行「快樂生活~讓陽光灑在心上」演講，計101人參加。 12月2日邀請國立臺灣大學圖書資訊研究所陳書梅老師於醫學院103講堂進行「用繪本談情緒療癒 - 書目療法的運用」演講，計76人參加。 12月3日邀請臺灣第一位園藝治療師黃盛璘老師於醫學院103講堂進行「走進園藝治療的世界—醫學人文講座」，計108人參加，會後並將全部演講實況上傳至臺大演講網供線上觀賞。
99.11.25	重要活動 - 其他	11月25日醫學圖書館員資訊素養系列課程邀請本校圖資系林珊如教授演講「數位閱讀的爭議與未來」，計27人參加。
99.12.02	參訪	「上海交通大學醫學院圖書館參訪」，計4人參加。
99.12.10	圖書委員會	99年12月10日舉行醫學校區圖書委員會99學年度第1次會議，由召集人賈景山老師主持。本次會議討論事項通過：1.圖書委員會的會議記錄發給各單位選書委員；2.通過科部以刪刊方式新訂Nature Clinical系列期刊（自2012年開始訂購）。另請外科部就JACC Imaging 及Circulation Cardiovascular Imaging兩種期刊評估後擇一新訂，並提99學年度第二次醫學校區圖書委員會會議討論。
99.12.10	服務項目 - 閱覽及館藏相關服務	12月10日舉行100-102年影印服務廠商評選，由佳能公司獲選。自100年1月1日起調降影印收費價格且校內外讀者採統一價格(黑白影印A4/B4每張1元、A3每張2元；彩色影印A4每張6元、B4/A3每張10張)，並提供可用悠遊卡付費之影印機。

2008 - 2010綜合統計

一、讀者滿意度調查

項目 \ 年代	2008年	2009年	2010年
閱覽環境	99%	99%	98%
服務態度	97.5%	99.5%	97.5%
借閱服務	93%	92.5%	93%
網頁資訊	85.5%	87%	80%
專業能力	96.5%	98%	95.5%
總平均	94.3%	95.2%	92.8%

本表係受訪者表示滿意以上的人數百分比

二、各資料類型館藏量

類型	2008	2009	2010
館藏圖書(冊)	243,603	249,692	254,337
視聽資料(件)	57,927	58,417	58,776
現期中日文期刊(種)	235	229	244
現期西文期刊(種)	894	780	885
現期報紙(種)	11	10	11
電子書(種)	2,137	2,834	4,272
現期電子期刊(種)	4,234	4,736	5,095
資料庫(種)	54	56	53
總計	309,095	316,754	323,673
較前一年	2%	2.5%	2.2%

圖書包含中外文圖書與裝訂期刊

三、入館人次

單位:人次

讀者別			2008	2009	2010
校內	醫學校區	醫院	32,616	28,916	28,273
		醫學院	91,924	43,304	47,583
		公衛學院	4,446	6,494	147,497
		小計	128,986	78,714	223,353
	其他學院		19,327	22,521	19,029
校外			35,988	37,226	35,834
總計			184,301	217,175	278,216
較前一年成長量(%)			-20%	18%	28%

四、借書量

單位：冊數

	2008	2009	2010
一般圖書	37,458	36,563	35,010
休閒圖書	4,427	4,131	3,631
合計	41,885	40,694	38,641

本表為醫圖處理借閱圖書之統計

五、醫學校區讀者借書量

單位：冊數

讀者類型	2008	百分比	2009	百分比	2010	百分比
醫院	8,857	19%	9,609	21%	10,217	20%
醫學院	31,601	68%	29,964	66%	35,867	68%
公衛學院	6,082	13%	5,960	13%	6,215	12%
總計	46,540	100%	45,533	100%	52,299	100%

六、電子資源使用

項目	2008	較前一年成長率	2009	較前一年成長率	2010	較前一年成長率
資料庫	1,366,554	24%	1,552,898	14%	1,290,204	-17%
電子期刊	570,061	-38%	433,926	-24%	312,034	-28%
電子書	98,614	-12%	99,673	1%	76,502	-23%
書目管理	3,346	-14%	2,448	-27%	2,573	5%
圖書館首頁連結(次數)	682,906	-9%	644,036	-6%	508,313	-21%

七、館際合作

項目		2008	較前一年成長率	2009	較前一年成長率	2010	較前一年成長率
文獻傳遞(件)	外來申請	4,450	-15%	3,723	-16%	2,972	-20%
	對外申請	1,258	41%	712	-43%	683	-4%
	小計	5,708	-7%	4,435	-22%	3,655	-18%
圖書借閱(冊)	外來申請	183	17%	186	2%	160	-14%
	對外申請	81	-14%	69	-15%	74	7%
	小計	264	6%	255	-3%	234	-8%
總計		5,972	7%	4,690	-21%	3,889	-17%

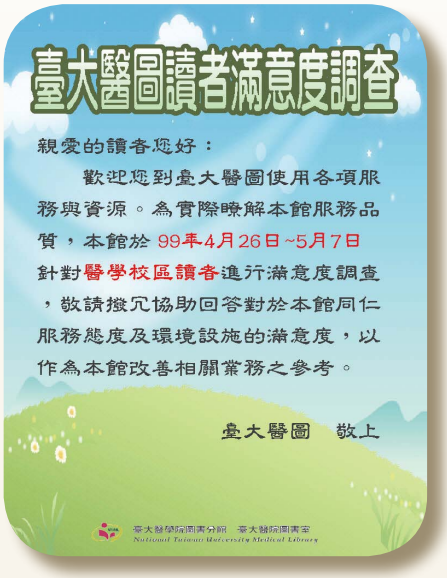
八、參考與推廣服務

項目	2008	2009	2010
參考諮詢(人次)	8,599	8,552	7,555
利用指導(場次/人次)	90/2,378	76/3,262	68/3,131
引導參觀(場次/人次)	17/1,000	10/235	23/418

讀者滿意度調查

第一次讀者滿意度調查

4月26日至5月7日於一樓流通櫃臺以及各樓層閱覽室進行第一次讀者滿意度問卷調查，共回收113份問卷。在此次調查中，受訪者對於本室的閱覽環境整潔表示滿意以上者為99%；對於本室同仁的服務態度表示滿意以上者為97%；對於本室專業能力表示滿意以上者為96%；對於借閱服務的便利性表示滿意以上者為93%；對於網頁上所提供資訊的完整性與新穎性表示滿意以上者為73%；平均滿意度為91.6%。



第二次讀者滿意度調查

10月11日至10月22日於一樓流通櫃臺以及各樓層閱覽室進行第二次讀者滿意度問卷調查，共回收125份問卷。在此次調查中，受訪者對於本室同仁的服務態度表示滿意以上者為98%；對於本室的閱覽環境整潔表示滿意以上者為97%；對於本室專業能力表示滿意以上者為95%；對於借閱服務的便利性表示滿意以上者為95%；對於網頁上所提供資訊的完整性與新穎性表示滿意以上者為87%；平均滿意度為94.4%。



分析國內醫療科部的研究競爭力情形

本室每年皆會利用WoS、JCR及臺大醫學校區研究競爭力分析系統，進行國內13所重點醫院（註）近5年之研究競爭力分析。民國99年起奉胡前副院長芳蓉的指示，更進一步針對科部的研究力加以分析，提供各科部論文統計及書目資料，編製國內首次單一科部研究力比較的報告，不再只是針對機構進行總體分析。相信此種分析結果對於科部而言，將更具實質效益。

所謂科部分析，便是針對前述13所醫院之醫療科部進行相關分析，其項目包括：論文篇數、論文被引用總次數、論文平均被引用次數、論文刊登期刊的影響係數以及論文刊登期刊的平均影響係數等。由於本院醫療科部超過20個，且進行本案最重要的關鍵係在於檢索策略的擬訂，包括本院各科部在國內13所重點醫院之對應單位及各單位所有有可能之英文名稱等，都必須投入較多心力方能確保檢索結果的品質。

因此本室在首次進行時，先挑選3個科部加以分析，包括眼科部、皮膚部及復健部，期能累積經驗，以做為日後擬訂各科部檢索策略的參考。未來則會陸續完成全院醫療科部的分析報告，以供院方及各單位主管掌握院內各單位之學術表現，以做為提升本院研究競爭力的基本依據。

註：國內13所重點醫院係指臺大醫院、長庚醫院體系：林口／臺北長庚（含基隆、桃園及兒童醫院）、臺北榮總、中國醫藥大學附設醫院、高雄長庚醫院（含嘉義院區）、高醫附設中和醫院、三軍總醫院、臺中榮總、臺北／淡水馬偕、北醫附設醫院（含萬芳及雙和醫院）、成大醫院、慈濟醫院及高雄榮總。



‖醫心為您 — 標竿學習活動紀實‖

臺大圖書館為臺灣大學 98年行政品質評鑑受評之一級單位，經委員於 98年12月10日實際訪視暨意見垂詢交流座談會議後，選定醫圖為圖書館二級單位的標竿單位，依行政品質評鑑作業流程，本室訂於 99年3月5日（五）於醫學院 102講堂及本室舉辦標竿學習活動。

當日天氣晴朗，果然是辦活動及參與的好日子。一早圖書室的同仁們即投入會場佈置工作，以溫馨活潑的佈置呈現本室各項努力的成果（圖 1），傳達全體同仁「醫」心為您的服務熱忱。本次主要活動對象為臺灣大學各單位行政人員，原本活動報名人數為91人，實際與會人數增至 106人，可見活動參與十分踴躍。



圖1：醫圖各項活動海報及檔案展示



圖2：主秘頒發 98年度標竿學習獎盃

活動一開始由廖主秘咸浩頒發 98年度標竿學習獎盃，圖書館陳館長雪華及本室高前主任鵬代表接受（圖 2）。並邀請主秘、醫學院楊院長泮池（圖 3）及醫院陳院長明豐（圖 4）等貴賓致詞，緊接著由圖書館陳館長開場引言。



圖3：醫學院楊院長致詞



圖4：醫院陳院長致詞

貴賓們致詞後，播放「A咖來了」及「案發現場」兩段由本室同仁拍攝、剪輯與製作的影片，以輕鬆趣味的方式，讓與會貴賓及各單位同仁了解圖書館工作情形，以及醫學校區各級長官對本室服務滿意度及期許。與會貴賓對於影片的評價很好，也表示影片除了有趣之外，也令人感動，顯見影片確有收到觸動人心的效果。

接下來由本室高前主任以「啊！凡達~凡是目標，必定達成」為題，說明本室應用「策略規劃」與「平衡計分卡」的成果，同樣也大獲與會貴賓好評。

為了讓與會貴賓「收穫滿滿」，我們安排了「百萬醫圖堂」（圖 5、圖 6）及「泡圖書館」兩項活動，前者透過有獎問答的小活動讓與會人員了解本室業務內容，後者則實地走訪醫圖（圖 7），透過本室導覽人員的詳盡解說，實際體會館舍空間、服務與各項業務之推動成效，再輔以本室同仁所設計的「 My醫 Wellness」小冊子（圖 8），對照了解本室所蒐藏的資料內容及其陳設位置。

標竿學習活動最後就在與會貴賓及本室同仁的互相溝通與交流下圓滿結束。藉由本次活動的圓滿達成，除可達到向蒞臨貴賓及各單位同仁報告本室服務工作經驗以及服務品質質量評核機制外，進而透過交流與溝通匯取各方建議，策勵規劃以精進未來服務品質。



圖5：百萬醫圖堂活動卡



圖6：百萬醫圖堂活動情形圖



←圖8：「 My醫 Wellness」小冊子



圖7：與會貴賓參加「泡圖書館」情形

臺灣近代醫療文物資料庫系統新增功能簡介

「臺灣近代醫療文物資料庫系統」(以下簡稱「本系統」)自2008年正式上線後,圖書室持續建置數位化資源,至2010年底本系統共收錄文物335件、舊籍142冊、期刊2,218篇、照片2,500幅。除了內容新增之外,為因應資料庫之全文檢索與整合檢索的發展趨勢,2010年亦開發權威控制模組並新增全文檢索功能,以加強整合檢索效益,提供使用者查詢時以「one-stop shopping」的方式,滿足一次查全的資訊需求。以下就新增功能概略介紹:

權威控制的功能是讓使用者以不同形式的異名為查詢詞時,也能檢索到相關的資料,以達成集合性、一致性、關聯性的查詢。換言之,本室將同一著者不同名稱、同一疾病不同名稱,或是機構名稱、地理名稱更替等,以及異體字加以處理。以人名為例,將一般最著稱的個人名稱,與其他罕見個人名號、別稱等具關聯性查詢詞,先分析建立權威詞目,藉由系統連結與指引,便能即時匯集系統中,形式不同但標的一致的所有異名相關資料,建立彼此參照關係連結。因此,權威控制對促進系統資訊檢索品質的提升,扮演極為重要的角色。

以個人名稱整合檢索為例,當使用者在查詢欄位中輸入欲查詢的人名「杜思牧」,則系統便會自動將資料庫中有關「杜思牧」之異名,諸如「杜聰明」、「Tu Ssu-mu」、「Du Simu」等相關資料一併顯示在檢索結果。此外,使用者還可以在檢索筆數旁的下拉式選單中,依「文物」、「舊籍」、「期刊」、「照片」四個資料庫類型,自由選擇想要瀏覽的檢索結果。



圖1:以個人名稱杜思牧檢索

又以疾病名稱整合檢索為例，如使用者以「痲瘋病」為查詢詞，系統便能有效整合該疾病在資料庫中不同的異名，將「Leprosy」、「癩病」、「レプラ」、「漢生病」、「ハンセン病」、「韓森氏病」、「Hansen's Disease」的相關資料一併檢索出來，使用者不用以「癩病」的各式疾病名稱逐一進行查詢，就能查全所有與「痲瘋病」相關的資料。同時，藉此希望能對使用者認識日治時期同一疾病有不同名稱有所助益。



圖2：以疾病名稱痲瘋病檢索

此外，若使用者對「國立臺灣大學醫學院」的院史有興趣，但又對本院在日治時期的名稱不清楚時，鍵入「臺大醫學院」，系統便會自動將資料庫中有關「臺大醫學院」之異名，諸如「臺灣總督府醫學校1899-1919」、「臺灣總督府醫學專門學校1919-1929」、「臺灣總督府臺北醫學專門學校1922-1936」、「臺北帝國大學附屬醫學專門部1936-1945」……等等相關資料一併顯示在檢索結果。再者，使用者如以現今熟悉的地名，如「彰化」查詢，即可找到昔日彰化的別稱「磺溪」，以及《磺溪創立廿五週年紀念號》之文獻資料，進而一探日治時期由臺籍醫學生在彰化創設「磺溪會」的緣起與功用。

對於義同而形體不同的異體字，包括偏旁移位的字，如「臺」與「台」、「床」與「牀」、「略」與「畧」；以及異形詞，如「菸酒」與「煙酒」、「礦物」與「鑛物」、「義大利」與「意大利」等類字、詞，使用者只要輸入其一，系統便能匯集資料庫中，形式不同但義同的所有異體字相關資料。

在全文檢索方面，數位化資料庫中若有全文辨識的資料，其查詢結果將會比欄位化檢索更為完整，所以本室針對數位化舊籍、期刊等資料，新增全文內容，以強化數位影像資源的查詢及利用服務。以利讀者可以更深入原文進行查詢，使師生蒐集教學及研究資料更為便捷，進而提升數位化館藏資源的服務效益。例如：在1943年出版《臺大小兒科雜誌》第3-4號的＜編輯後記＞內文中載有「デング熱」大流行的情況，使用者若以「デング熱」為查詢詞進行檢索，即便在文章篇名中未出現「デング熱」一詞，系統也能夠藉由全文辨識結果找到該篇文章。

目前各國皆在積極推動本土醫療歷史文物的數位典藏，各醫療機構亦針對該單位醫學文物進行數位保存工作，並建立網頁供大眾連線使用。而臺大醫學校區自日治時期創立以來，即留存許多的圖書文獻資料及醫療器材，運用數位化科技將這些珍貴的歷史文獻文物建置成資料庫，除了可以見證西方醫學在臺灣的發展歷程外，並能提昇本院珍貴文化資產之能見度。



圖3：全面均檢眼鏡箱，為早期配戴眼鏡時所使用之驗光設備



圖4：注射針盒用於裝置可重複使用的針筒，除了方便攜帶之外，亦可將針具包裝於鐵盒中一併消毒。早期外科醫師需要出診，會將成套外科器械置於診療箱中，方便攜帶。

圖書室一向秉持「以讀者為中心」的信念，懷著積極主動的熱忱與態度，服務每一位讀者，99年閱覽流通的創新服務包括：

●以客製化之借閱資訊服務，增進借閱便利性

自99年1月起，本院員工新申辦醫圖借閱證時，本室預先為讀者設定其個人借書密碼，以節省讀者設定密碼的時間，提昇其預約、續借之便利性；並依照不同的讀者類別，提供借期、借閱冊數及預約冊數等專屬之客製化借閱資訊服務，以利讀者充分掌握個人借閱資訊與權益。

●RFID 自助借書系統，新增螢幕顯示到期日之功能

本室的RFID自助借書系統自5月28日起新增在螢幕上顯示到期日的功能。讓讀者可以先從螢幕上檢視借書到期日，再選擇是否要列印借書的單據，於操作上更加自主化與環保化。

●休閒書刊應讀者需求，延長借期為30日

深受大家喜愛的「醫圖休閒書刊」是同仁在獲取醫療專業資訊之餘，放鬆身心、舒緩工作壓力的絕佳讀物。為回應讀者需求，6月10日起休閒書刊借期延長為30日；並簡化休閒書刊借閱單的欄位，以節省填寫的時間。休閒圖書與過期休閒期刊借閱冊數合計，每人為10冊，且不納入讀者借書總冊數額度內。

●提昇研究助理借閱服務，取消聘期半年之規定

為提昇醫學校區研究助理借閱服務，自9月20日起取消聘期半年以上才能辦理醫圖借閱證之限制，該措施使醫學校區的研究助理能充分使用醫圖的圖書資源。

新年新機好印到!!

為吸引更多讀者的目光注意本室的推廣活動，並提供讀者更好的大圖輸出服務，本室特地採購Epson Stylus Pro 9880大圖輸出機。它擁有8色高容量分離式墨色匣，可增加列印效能，並提供更精確的色彩控制，輕鬆地產生具有優異品質的列印成果。且在電腦的列印介面上採用直覺式的處理方式，能增加列印生產力並有效的改善工作流程。希望能藉此提升本室推廣活動的能見度，並滿足讀者大圖輸出之需求。



臺大醫圖館際合作服務流程改善成果分析

壹、前言

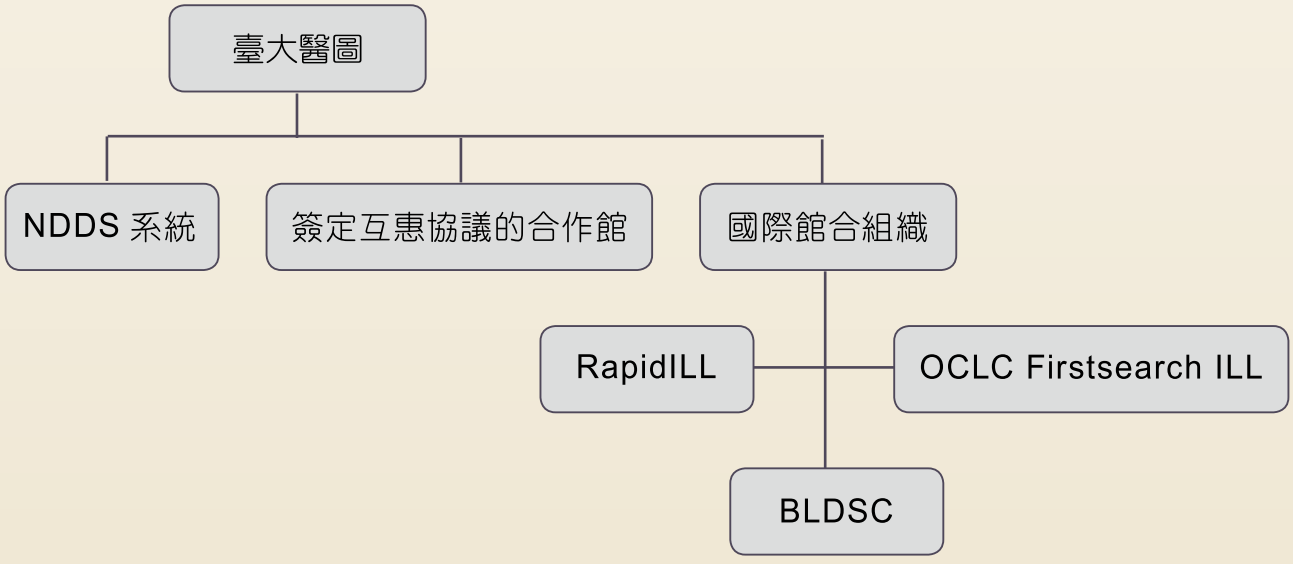
透過館際互借及文獻傳遞服務可使圖書館取得資料的途徑更廣，並可擴大讀者使用資料的範圍。詹麗萍(1998)研究指出1930年以後，複印、傳真及網路傳輸技術的發明，加強了文獻傳遞的速度。電子文獻傳遞服務的出現更提高了館際互借的服務效率。Ruess (1995)亦指出愈來愈多的圖書館重視圖書館間資訊的分享，館際互借的功能已從圖書館輔助性質的服務成為圖書館提供讀者服務時不可或缺的重要服務項目。

美國學者克福特(W.Crawford)和高曼(M.Gorman)於1995年提出的圖書館學新五律，其中提及1.知識傳遞多元化(Respect all forms by which knowledge is communicated)；2.善用科技加強服務(Use technology intelligently to enhanced service)的論點亦呼應了在數位化的資訊環境中，資訊的傳遞及載體是多元且多變的，讀者的利用模式也隨時在變，圖書館必須將最新科技技術融入圖書館的服務才能提供更貼近讀者的服務，以提昇文獻傳遞服務的效率與效能。

由以上可知，文獻傳遞服務已成為讀者服務的重要一環，圖書館應善用網路科技與相關設備提供讀者更有效率的服務。因此在99年度圖書室單位平衡計分卡的內部流程構面下提出提升館際合作服務品質的策略目標，其指標定義為縮短館際合作申請件的處理時效、評估全年節省紙張數量，達到提高收支比之目標並訂定99年全年度目標值為支出低於收入之25%。

因此圖書館重新審視館際合作處理流程並進行成本統計分析，以期能導入簡化的處理步驟，提升處理時效。除此之外，文獻傳遞服務工作流程中，紙張、信封及碳粉的利用量頗為可觀，希望藉由此次服務流程再造的機會能有效降低耗材的使用與成本，減少紙張碳粉的使用以落實節能減碳的環保政策。

臺大醫圖文獻傳遞服務館際合作的申請途徑(如圖1)，計有五個主要的途徑：NDDS系統、簽定互惠協議的合作館、RapidILL、OCLC Firstsearch ILL及BLDSC (大英圖書館文獻供應中心)可提出文獻傳遞的申請。此次館際合作服務流程改善分析係以全國文獻傳遞服務系統NDDS系統為標的進行收支統計分析及流程再造。



貳、分析方法與資料範圍

一、分析方法：

1.檢視館際合作NDDS系統所有工作項目並統計98年及99年1-6月的收入及支出費用。

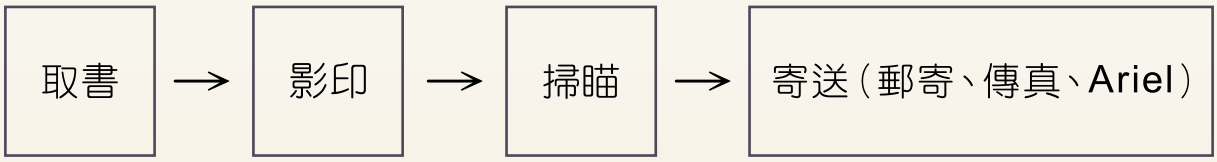
2.重新審視工作流程及進行成本統計分析，依據分析結果，比對出費時費力的工作項目及可以再節約的支出成本，根據記錄，擬定改善流程方案，將新流程導入99年7 - 12月份的實際工作流程中，再比較新舊流程的收支比及處理時效以了解新流程是否能確實縮短處理時效及降低耗材成本。

二、資料範圍：

統計98及99年度全國文獻傳遞服務系統(NDDS)館際合作的營運收支，統計項目包含(1) NDDS系統使用費 (2)紙張用費 (3)碳粉費用 (4)郵資費用等。

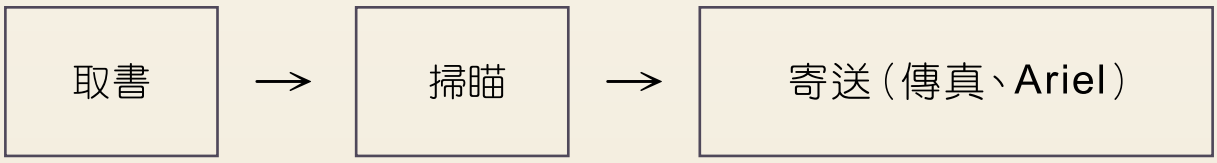
參、流程再造

檢視文獻傳遞所有工作項目及處理流程，比對出費時費力與可以節約支出的部份作為改善的依據。舊有館際合作處理流程為如下4個步驟：



經成本統計分析後發現，碳粉、紙張的費用約占支出費用的50%，因此導入新流程，簡化作業程序以期降低耗材成本(紙張及碳粉)及縮短處理時效之目標。

新流程作業簡化為如下3個步驟：



新舊流程最大的不同在於新流程取書後不再影印紙本，直接進行掃瞄並將電子檔傳送給申請館。除此之外，採用Ariel傳送電子檔給申請館，亦可減少郵資費用。

肆、新舊流程收支成本統計分析

99年7月開始將新流程導入實際工作，統計新舊流程收支成本。

舊流程及新流程的收支數據顯示如表1：

1.新流程的碳粉及紙張的費用占所有支出費用的比例由約46%下降為 34%。

2.實施新流程後，支出費用占收入費用的比例大幅下降，由27%減少至 5%。

由統計數據可知，新流程確實節省了紙張及碳粉的用量並有效降低支出的比例。

表1：99年1-12月NDDS館合系統收支明細　　單位：元

		收入	支出			收支比例	紙張+碳粉占支出比例
			碳粉費用	紙張費用	郵寄費用		
舊流程	2010-01	7994	755	306	1440	31%	0.42
	2010-02	4558	540	219	740	33%	0.51
	2010-03	9888	727	294	1000	20%	0.51
	2010-04	4647	469	190	760	31%	0.46
	2010-05	7907	570	231	980	23%	0.45
	2010-06	5372	395	160	720	24%	0.44
新流程	2010-07	6697	87	35	160	4%	0.43
	2010-08	5323	71	29	300	8%	0.25
	2010-09	5781	78	32	180	5%	0.38
	2010-10	6290	74	30	260	6%	0.29
	2010-11	7522	86	35	280	5%	0.30
	2010-12	8356	89	37	200	4%	0.39

此外，比較98年度及99年度二個年度的收支比 (表2)，99年度的支出占收入費用的 24%，遠低於98年度的收支比33%，達到低於25%收支比的目標值。

表2：臺大醫圖NDDS系統館際合作98及99年收支比　　單位：元

	收入	支出	收支比
98年度	110,266	36,648	33.23%
99年度	80,335	20,012	24.91%

伍、結論

從上述資料分析中，可知館際合作新流程，的確能有效降低館際合作工作耗材的使用與成本，減少紙張碳粉的使用進而落實節能減碳的環保政策，其貢獻說明如下：

簡化館合作業處理流程，縮短處理時效：

舊有處理流程為：取書、影印、掃瞄、寄送〈郵寄、傳真、Ariel〉共4個步驟，新流程導入後，新流程作業為：取書、掃瞄、Ariel軟體寄送等3個步驟，與舊流程最大的不同在於新流程不再影印紙本，直接利用事務機掃瞄文獻後並將電子檔傳送給申請館。簡化的作業程序確實將處理時效縮短。每一申請件的處理時間由平均8.6小時降為5.2小時內處理完畢，確實縮短了處理時效，並達成工作效率化之目標。

一、降低耗材成本：

新流程導入實際作業後，且經成本統計分析後發現，碳粉、紙張的費用占支出費用由原來的46%降至34%，不但節省了耗材成本亦減少了紙張的使用，達成節能減碳之效。

二、達成99年度平衡計分卡的收支比目標值 - 支出低於收入之25%

新流程作業模式，除了降低了耗材成本外，因利用Ariel傳送文件，亦減少了郵資費用，支出成本有效地降低，99年度的支出占收入費用的 24%，遠低於98年度的收支比 33%，達成99年度平衡計分卡的收支比目標值-支出低於收入之25%。

參考文獻

Ruess, D. E. (1995) Changing Strategies for Information Delivery: Theory into Practice. Journal of Interlibrary Loan, *Document Delivery & Information Supply*, 5 (4), 43-51.

詹麗萍 (1998)。從館際互借到電子文獻傳遞服務，*圖書館學刊*，13，129-152。

附錄：臺大醫圖館際合作NDDS系統流程收支明細

1.NDDS系統舊流程收支明細：98年臺大醫圖NDDS系統館際合作營運　單位：元

收入		支出	
項目	金額	項目	金額
外館→本館申請費用	110,266	NDDS系統使用費	7,500
		紙張費用	3,631
		碳粉費用	157,60
		郵資費用	9,757
小計	110,266	小計	36,648
收支比(支出／收入)×100%		33.23%	

2.NDDS 系統新流程收支明細：99年臺大醫圖NDDS系統館際合作營運　單位：元

收入		支出	
項目	金額	項目	金額
外館→本館申請費用	80,335	NDDS系統使用費	7,500
		紙張費用	1,598
		碳粉費用	3,894
		郵資費用	7,020
小計	80,335	小計	20,012
收支比(支出／收入)×100%		24.91%	

「追求卓越：新世代圖書館經營管理與績效評量」研習班紀要

郭美玲

為增進圖書館及資訊服務機構在職人員數位時代圖書館經營管理與績效評量之專業知能，中華民國圖書館學會、師範大學圖書館及師範大學圖書資訊所特於99年8月2日至6日舉辦「追求卓越：新世代圖書館經營管理與績效評量」專題研習班。課程內容包括全面品質管理理論與實務、圖書館TQM導入過程與經驗分享、圖書館績效評量標準與指標、平衡計分卡與圖書館績效評量、圖書館情境規劃、圖書館的投資報酬率與服務績效、學科服務與顧客關係經營、圖書館協助機構成就評量等。囿於篇幅，僅將部分課程內容摘錄於后，以饗讀者。

一、創意與熱情

研習課程中的開場專題演講，邀請了對新世代趨勢相當具敏感度的朱學恆執行長演講「創意與熱情」。朱執行長一再強調我們面對的是新世代的消費者，他們有新世代的思維及習性，習於使用新科技、習慣圖像思考、習於快速便捷的溝通，例如使用blog, facebook, plurk, twitter等。圖書館應瞭解新世代使用者的習性，利用新科技提供並行銷圖書館的館藏及服務，如上述facebook等，及QR Code、Google Latitude定位等服務，同時還要提供網路上各式免費學習資源，如Open Yale Courses等。但除了思考如何應用新科技便利地提供館藏資源及服務外，更積極的是要去思考如何讓學習上癮？如何設計具學習上癮特性的學習教材？新世代是圖像的時代，若能將文字做成圖像，將圖像變成故事，將可能是超越讀者期待的服務。

二、全面品質管理理論與實務

在專題演講後即進入經營管理的正式課程，首先由淡江大學資管系邱鴻祥教授講授「全面品質管理理論與實務」課程，他將「全面品質管理」的課題精華濃縮在3個小時內傾囊相授。邱教授一開始即點出「經營」及「管理」的不同，「經營」是要跟別人做不一樣的事才能成功，「管理」是要大家依循同樣的標準行事才能向上（效率提升），並一針見血指出SOP的重要性。

首先，邱教授說明「品質管理」的主要課題包括組織發展、績效改善、品質改善、及表單/系統建置或整合等。其中「組織發展」包括人力資源、結構、會議（創意思考）、知識管理等；「績效改善」包括時間、成本、單位時間內服務人數或產出個數、資源利用率等；「品質改善」則包括客訴、良率、顧客滿意度及顧客再顧率等。

關於「組織發展」，邱教授特別以Greiner的組織成長模型為例，指出組織成長的五個週期：1.領導的危機、2.自主的危機、3.控制的危機、4.繁文縟節的危機、5.某些危機，並分別指出以上危機可透由以下方式改造成長：1.藉由創造而成長、2.藉由制度而成長、3.藉由授權而成長、4.藉由協調而成長、5.藉由合作而成長。關於「流程管制」，其介紹了WBS（Work Breakdown Structure, 工作分解結構）、Pert Chart（網路分析）、CPM（Critic Path Map, 要徑圖）及Gantt Chart（甘特圖）這四個流程管理天王。關於「內部成本」部分，邱教授特別介紹交易成本理論，依據該理論，組織的目標在於將環境中從事資源交易所產生的成本，以及將管理內部交易所發生的成本能夠降到最低；邱教授並介紹實獲值管理法(Earned Value Management, EVM)，說明何謂規劃值（Planned Value, PV）、實獲值（Earned Value, EV）及實際值（Actual Cost, AC），以及成本績效指標（CPI）及進度績效指標的

計算。關於品質管理中的「管制工具」，其指出專案品質管理工具可分為四大類：1.品質屋、2.舊品質七工具（Q7）－流程圖、因果圖/魚骨圖、檢核表、柏拉圖、宜方圖、散佈圖、管制圖、3.新品質七工具(N7)－親和圖、關聯圖、樹狀圖、矩陣圖、矩陣數據分析、程序決策計劃表、箭號圖、4.綜合新舊品質工具設計執行步驟。

短短3小時要吸收邱教授的品質管理課程內容實非易事，但第一次感受到圖書館其實是可以應用這些工具來進行品質管理。深深感覺這是相當充實的一堂課，將管理的觀念帶給每位與會同道，不論對主管或是一般館員而言，都是收獲良多的一堂課。

三、圖書館績效評量標準與指標

「績效評量」是品質管理中相當重要的課題，第三個課程即由師範大學圖資所柯皓仁教授講授「圖書館績效評量標準與指標」。何謂品質？柯教授說明「品質」是對目的之符合程度、產品或服務能始終如一地符合既定之標準，同時品質需與整體顧客滿意度連結。但要注意的是，圖書館在管理時不只要關切「使用者」與「利害關係者（stakeholder）」的想法，同時也要注意母機構/贊助單位及館員、圖書館管理者這些stakeholders的想法，因為不同的stakeholder所關切的品質評量指標的面向與重要性不盡相同。

柯教授在課程中介紹品質管理模型：PDCA（Plan → Do → Check → Action）。PDCA運作方式為：單位在定義任務與目標後，開始規劃短中期目標（plan），之後進行資源分配與行動方案（do），執行行動方案後進行目標與品質管控的檢核（check），確認行動方案的確可符合目標即列入持續行動（action），之後亦需不定期檢視短中期目標是否需做調整修正，因此PDCA實則是循環的狀態。若將該模型應用在圖書館，績效評量即是在檢視圖書館表現（如館藏、服務使用情形等）是否符合圖書館任務及目標，圖書館是否有效及有效率地提供服務。圖書館可根據組織的任務及目標選擇績效指標，不見得需要全盤採用標準中的所有指標。

在幾個績效評量相關計畫中，柯教授特別介紹國內的「大專校院圖書館評鑑工作小組執行成果」及國外IFLA出版的圖書館績效指標（Measuring Quality – Performance Measurement in Libraries）。前者乃大專校院圖書館評鑑工作小組透過研讀現有標準與文獻分析、座談會、問卷等方式，研議出適用於國內各大專校院圖書館之評鑑項目，期能提供主管機關參考，作為教育部進行各大專校院校務評鑑之依據。評鑑項目共分為以下3部分：

1. 基本統計資料：包括基本統計項目、館藏、服務與資源使用、資訊取用與空間設備、經費、人員等；
2. 共同評鑑項目：包括全體教職員工生平均獲配的館藏量、平均每人獲配館藏量年增率、平均每人獲配館藏經費、圖書館經費支出比例、平均每人獲配圖書館使用空間、平均每人獲配閱覽席次、全時館員人數佔全體教職員工生比例、圖書館專業人員佔全館工作人員比例、學生參與圖書館利用教育人次佔全體學生人數比例、圖書館公用電腦數佔全體教職員工生比例、全體教職員工生平均借閱冊次、館際互借中借出與貸入比例等。
3. 個別評鑑項目：包括圖書館願景與目標、組織與人員、經費、圖書資訊資源、建築與設施、服務、經營管理、取用、溝通與合作。

IFLA出版的「圖書館績效指標(Measuring Quality – Performance Measurement in Libraries」（2nd ed.）定出40個績效指標，每個指標說明其背景、定義、目標、計算方式、解釋、範例與延伸閱讀，並根據平衡計分卡的概念將這些指標依以下四面向分類：

1. 「資源、基礎建設」面向：包括人均使用區域、人均席位、開放時間、人均資訊提供的花

費、需求書目之可得性、被拒連線次數比率、館際合作外來申請件與對外申請件的比例、立即可得性、人均館員數、首頁直接存取率等指標。

2. 「使用」面向：包括市場穿透性、使用者滿意度、人均圖書館拜訪次數、席位佔有率、內容單元人均下載次數、館藏使用、未被使用的館藏比率、人均借閱冊數、外部使用者借閱比率、人均訓練課程參與次數、人均參考問題、人均活動參與次數等指標。
3. 「效率」面向：包括每位使用者花費、每次拜訪花費、每次使用花費、採訪花費與館員花費之比例、每份文件處理花費、每次下載花費、採訪速度、媒體處理速度、媒體處理時館員生產力、外借速度、館際合作速度、參考滿足率、上架正確性等指標。
4. 「潛在機會與發展」面向：包括電子化館藏採訪支出比率、提供與發展電子化服務的館員比率、每位館員參與訓練課程的平均次數、由特別補助或自給收入的資金比率、母機構分配給圖書館的資金比率等指標。

柯教授最後指出，圖書館雖非營利組織，但透過績效指標的實施，可了解圖書館館藏、服務的優缺點，以做為改善的參考。

本室配合母機構臺大醫院實施平衡計分卡已行之有年，但面向主要依據院方所制定，日後或可參考前述國內評鑑項目建議或是國外圖書館評量指標，訂定本室之評量指標。

四、圖書館平衡計分卡應用

臺北大學王怡心館長乃該校會計系教授，特別介紹如何應用「平衡計分卡」於該館之績效評量。實施「平衡計分卡」首先要提出「願景」做為努力的目標，然後分數個構面（一般而言為四個構面，分別為財務構面、顧客構面、企業內部流程構面、學習與成長構面）來設計「平衡計分卡」各項指標及各指標比重。以下為該館所列出各構面關鍵績效指標：

1. 財務構面：包括圖書資源年度預算成長率、圖書資源專案預算成長率、每一讀者分配到的經費成長率等指標。
2. 顧客構面：包括圖書資源使用次數（如到館人次增加率、圖書館資訊網路系統使用人次增加率、圖書館網頁瀏覽次數增加率、閱覽座位利用增加率、可流通館藏利用增加率、借閱流通統計增加率）、圖書館館際合作服務次數（如國內借出貸入、文獻複印借出貨入）等指標。
3. 內部流程構面：包括年度館藏資源增加率、年度訂購量增加率、年度書目記錄量增加率等指標。
4. 學習與成長構面：包括參加圖書資訊利用課程人數增加率、推廣活動次數增加率、推廣活動時數增加率、館員進修年度時數達成率等指標。

各指標得分計算方式為：[該指標相對前一年度之成長率（衰退率） x 100 + 60(及格分數)] x 指標比重 = 該指標得分，將各指標分數加總即為績效評量指標總分。

不過王教授特別提醒，在評估電子資源的價值時，要考慮到許多變數，才能真正衡量其價值，不能僅計算平均每次使用的費用(訂費／使用次數)，例如要考量：1.是否提供全文，或可連結至電子期刊或館藏、2.取閱權或是擁有權、3.教師計畫案需求、4.學科背景需求。關於資料庫的使用效益，其指出購買合適的資料庫可提供完整資料、節省蒐尋資料時間，而因參考資料庫文獻進行學術研究衍生的產值、及避免錯誤投資而造成損失等，其衍生的效益是無法評量的。

五、網路計量與學術成就影響

世界大學排名一直是國內各大學所關切的話題，除了英國泰晤士報世界大學排名及上海交大世界大學排名外，近年也出現了「世界大學網路排名」（Webometrics Rankings of World Universities）。該排名是由西班牙「國家研究委員會網路計量研究中心」自2004年起推出，目的是希望能提升各大學的學術知識與資料在網路上公開出版的程度，以經濟、快速的知識擴散方式，提升影響力，每年1月及7月均更新排名。

曾元顯教授在「圖書館協助機構成就評量－網路計量與學術成就影響」課程中特別說明世界大學網路排名的指標、比重及其計量方式如下：

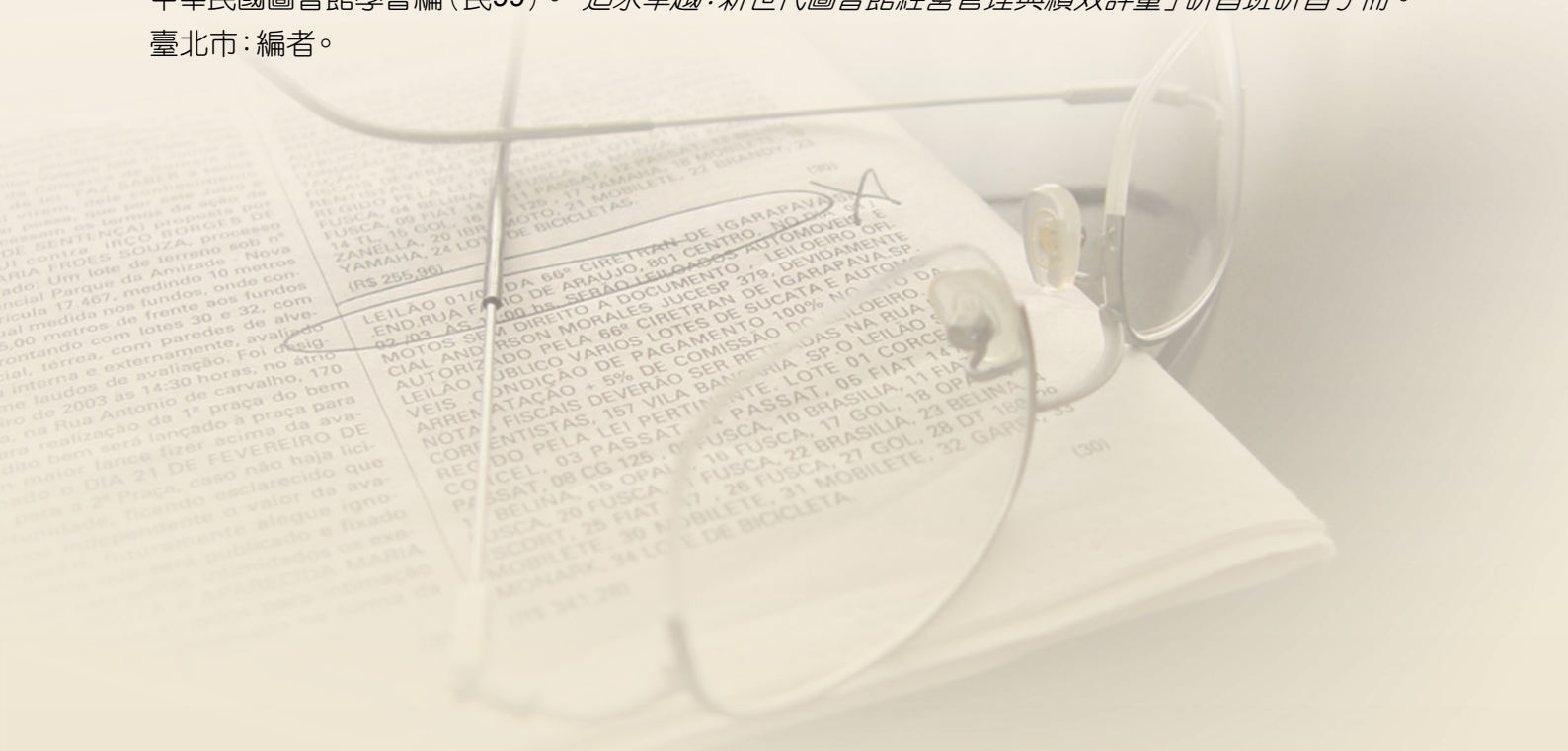
1. Size （網頁規模：20%）：統計各大搜尋引擎如Google, Yahoo等記錄的各大學網頁數量。
2. Visibility （能見度：50%）：統計搜尋引擎記錄的各大學網頁被聯結數。
3. Rich Files （教學檔案：15%）：統計搜尋引擎記錄各大學網頁的多種類型檔案數量，包括Adobe Acrobat （pdf）, Adobe PostScript（ps）, Microsoft Word (doc) 與Microsoft Powerpoint （ppt）等形式的檔案。
4. Scholar （學術文件：15%）：由Google Scholar搜尋到之學術文章、報告與其他相關學術研究檔案之數量。

雖然網頁資料蒐集及數量計算正確性有其問題（如google檢索在不同介面及不同時間所得數量會不一致），但仍有其參考價值，藉此排名也提醒各大學鼓勵開放取用、提升能見度，強化機構典藏、提升學術文件數量。

5天的經營管理與績效評量課程，對平日執行圖書館例行業務的館員而言，實是一場震憾教育。讓我們能從較高層次、整體的角度來看圖書館的經營管理，並瞭解如何進行品質管理、績效評量，委實是一場色香味皆具的「圖書館經營管理」知識饗宴。

參考書目

中華民國圖書館學會編（民99）。*「追求卓越：新世代圖書館經營管理與績效評量」研習班研習手冊*。臺北市：編者。



參加「圖書館空間創意與建築規畫研習班」有感

段又瑄

面對社會環境終身學習的需求下，圖書館除了是讀者與館藏互動的空間，更成為人與人之間知識交流、互動學習的場域。因此，中華民國圖書館學會與臺北市立圖書館舉辦為期五天的研習課程「圖書館空間創意與建築規畫研習班」，介紹圖書館空間與建築規劃的實務經驗和設計擘畫的綱領。囿於本刊篇幅有限，茲將課程內容簡要摘錄如后，與讀者分享。

圖書館以服務為核心，因此建築規劃以服務對象與服務目的為主要考量，具體而言，空間機能對讀者、館藏和館員的友善程度較造型趣味更為重要。當建築師追求的美感設計會影響到空間使用便利性時，館員是重要的把關者，需不斷檢視圖書館服務核心，考量讀者需求和使用習慣，以及安全維護與管理便利性，與建築師溝通討論，彼此尊重，才能設計出人性化的建築空間。另一方面，在全球環境變遷下，綠建築議題格外受重視，臺灣科技大學建築系邱韻祥教授點出圖書館建築的責任，其一是對讀者與館員的安全性、舒適性、維護性、提昇工作效能的影響；其二為對環境造成的耗能、廢棄物和污染程度。在上述的理念下，與自然環境友善互動，方能讓圖書館成為讀者心中舒適的天地，喜愛使用圖書館的資源服務。

整體的建築空間規劃上，欲在既有建築內大幅調整翻修的難度較高，且成本所費不貲，因此臺灣大學圖書館林光美副館長建議空間規劃之初就宜採用「開放式架構」和「模矩」原則，以保留日後空間調整之彈性。保留彈性之重要性在於社會環境變動太快，讀者、館藏與館員的需求也會因此改變，但建築空間無法在短期內重新建設，考量成本支出下，最可行的方法是在原有空間的架構及結構中調整出符合需求的空間環境。

實體的空間坪數有其侷限，但內部空間設計是可視圖書館服務目的量身打造的；誠品書店中區督導潘晃宇先生舉例，安定的空間促使讀者自然而然有安定閱讀的行為，顯示環境氛圍是可以創造，並值得用心經營的。圖書館極力推廣閱讀，提昇館藏使用率，空間設計時便應著眼在展示館藏和創造閱讀環境。圖書的封面經過設計如藝術品具有吸引力，展示在架上能增加讀者接觸的機會，選擇合適兼有設計感的展示傢俱，並透過妥善的標示系統與動線規劃，讓讀者無障礙取得館藏，更促進人與書的互動。建築空間的傢俱、公共藝術品和標示系統設計與擺設帶給讀者的感受，即為圖書館營造的閱讀氛圍，良好的閱讀氛圍影響讀者在館內使用館藏能有好的行為與愉快的心情，對管理上亦有助益。國圖臺灣分館黃雯玲館長進一步建議將地區特色或館藏特色帶入空間設計中，貼近讀者生活，也是氛圍營造的方法之一。

利用資訊科技設備協助提昇服務效能是趨勢也是必要的策略，科技設備的應用也會影響圖書館建築空間的設計。例如自動化倉儲系統的技術，讓調閱密集書庫的館藏更為便利迅速，能保留更多的閱讀空間供讀者使用。RFID系統能讓讀者在閉館時間領取預約館藏，不受圖書館開放時間限制，因此圖書館可另規劃出一區開放空間，便利流通業務進行。在主要動線上設置觸碰式螢幕面板可展示特藏，或作為空間資源的標示平台，可增加讀者與標示系統的互動，尤其是立體的影像輔助，能幫助

讀者認知館舍空間，較易掌握館藏資源的分布與動線，便利讀者取得館藏資源。相對於實體空間和設備，網路也是資訊科技的一部分，將圖書館網站想像為網路空間中的圖書館建築，良好的圖書館網站設計可彌補實體空間的限制，讓慣用網路的讀者能便捷地接觸到館藏資源，所以圖書館網站也值得妥善規劃與設計。

本次研習班課程給館員的願景是要建設一個好的圖書館，建築空間讓讀者、館員喜愛，才能創造與提昇圖書館的價值；透過設備的升級與改善，可提昇服務品質與效能，擴展服務項目與深度，進而提高圖書館使用率，成為讀者心目中重要的學習成長場域，讓圖書館融入讀者的生活中，這也是圖書館同道努力的目標吧！

參考書目

中華民國圖書館學會編（民99），*圖書館空間創意與建築規劃研習班手冊*。臺北市：編者。



淺談圖書館服務創新與挑戰－參加第三十二屆醫學圖書館工作人員研討會紀要

黃婉君

由中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會和臺北醫學大學圖書館主辦的「第三十二屆醫學圖書館工作人員年會暨2010海峽兩岸圖書館研討會」於99年9月2至3日假臺北醫學大學醫學綜合大樓國際會議廳舉辦。在為期兩天的研討會中，主辦單位精心安排了一系列豐富的專題研討課程，邀請多位專家學者進行新知分享與實務經驗交流。由於本次研討會內容繁多，僅將部分內容摘錄如后，以饗讀者。

一、遇到疑似精神病讀者的因應之道

首場專題演講由臺北市立萬芳醫院精神科潘建志醫師主講「憂鬱症與恐慌症：上班族常見精神疾病及預防」。潘醫師指出，根據世界衛生組織明定憂鬱症、癌症和愛滋病同列為二十一世紀的三大殺手。平均每一百人中，男性就有二至五人罹患重鬱症，女性更高達五至十人患有此症，若與其他精神科的疾病合計，盛行率更高達20%以上。近年來十大死因之一自殺，據研究調查又有九成以上都患有某種精神疾病，其中因憂鬱症而導致自殺者最多，更值得大家關注。憂鬱症是一種精神心理疾病，雖然相當常見，但很多人都未必真正瞭解憂鬱症的症狀，甚至是患者亦未必知道自己患上憂鬱症，即使知道，也害怕去看醫生，怕被人知道，因此會主動尋求精神醫療的憂鬱症患者不到20%。如果懷疑或發現周遭的親友患有憂鬱症，潘醫師建議我們要儘速協助親友獲得專業診斷與治療、提供情緒上的支持、避免負面標籤，來幫助他復原，憂鬱症並不是絕症，能夠及時接受適當的藥物或心理治療，大多數患者還是可以正常生活與工作。

據我國圖書館員專業倫理守則，第二條：「館員應基於平等原則提供服務，不得為差別待遇」的服務精神，當我們在圖書館服務，遇到疑似患有精神疾病的讀者時，潘醫師說：大部分的精神病患並不會傷人，也不需要特別關注或限制……若遇到急性精神病狀態出現幻聽或妄想，躁鬱症病患或飲酒過量者在公共場所造成干擾及憂鬱症病患在不注意的地方自傷等偏畸行為時，他建議圖書館的因應之道如下：

（一）保護自己和他人的安全，安全最重要。

（二）超過自己的處理能力時，要找人幫忙。

（三）放輕鬆，保持安全距離，避免對抗。

（四）用溫柔的語氣，清楚的說明和堅定的立場。

二、別當溫水族青蛙

第二場專題演講由資策會產業情報研究所黃麗虹主任主講「專門圖書館的經營—以資訊資料服務中心為例」。專門圖書館依圖書館法第4條規定，係指由政府機關（構）、個人、法人或團體所設立，以特定人士為主要服務對象，蒐集特定主題或類型圖書資訊，提供專門性資訊服務的圖書館。因其所隸屬母機構性質不同而有不同的名稱，或稱圖書館、圖書室、資訊中心、資料中心、資訊與研究中心等。當隸屬某一組織的專門圖書館面臨被裁撤或裁員時，黃主任以資策會資訊資料服務中心化危機為轉機經營成功的經驗，勉勵我們別當溫水族青蛙，在面對Internet與Google Book Search數位化的衝擊時，要能順應外部環境的變化，認清圖書館能帶給組織什麼效益？即時瞭解組織營運需求，重整服務模式，轉化內、外部溝通語言與表達方式。以下茲就黃主任在中心服務經驗，概述如何利用主

動行銷，改善圖書館服務形象，提高服務產能。

（一）改善圖書館形象

1.重整服務模式，化被動為主動，以感動讀者取代讀者滿意度為指標。例如：

（1）新書新知快訊服務：利用電子報於每週一主動發送新書新知快訊服務，以利讀者迅速獲得中心最新圖書、影音、數位期刊等資源、各項講座活動或新知訊息。

（2）熱門專題服務：針對部門主管或計畫主持人，想要長期了解與觀察特定主題的業務需求，提供相關資訊，協助研究團隊解決缺乏時間找資料或不知道如何找資料的難題。

（3）舉辦新知分享會：提供電子資料庫及最新熱門的資訊整體產業相關議題。不定期邀請各領域產業分析師以及顧問，舉辦新知分享會活動，以利讀者快速掌握產業脈動，搶得先機。

2.倡導上班打卡制，下班責任制，部門專責服務：提供更便捷的資訊管道及個人化、一次滿足的資訊服務。

3.外賓導覽服務：讓中心成為組織接待外賓參訪時，必到處所。

4.提供會議室使用狀況線上查詢，方便讀者借用申請。

（二）提高服務產能

1.瞭解組織整體營運的任務、使命、願景，及達成目標的需求。

2.隨時注意組織架構的變化，新任務需求的變革。

3.建立館員教育訓練與評審的制度。

（1）教育訓練：利用完善的共通性訓練、部門訓練、新人訓練（包括認識客戶、認識同業、服務方法、邏輯思考、簡報表達），及資深人員從做中學的機制，展現館員多元的能力，以資任用考核。

（2）評審方式：包括問題界定能力、資料蒐集能力、資料分析能力、架構合理性、邏輯推論能力、觀點（含原創性）能力、結論形成能力、文字運用能力、圖表運用能力、簡報表達能力。

三、圖書館餐飲服務

第六場專題演講由東海大學建築學系陳格理教授主講「圖書館的餐飲服務與設施」。根據陳教授就國內公共圖書館和大學圖書館提供餐飲服務的研究報告指出，全國共有28個館舍設有餐飲服務，其中較具規模者，大學圖書館有7所，公共圖書館有8所。可見國內圖書館目前餐飲服務的提供並不是很普遍，但其卻是世界的一種趨勢。換言之，國內圖書館對設置餐飲服務的觀念先進但作法上較保守。未設置餐飲服務空間的館舍所擔心的問題，如環境上的髒亂、對館藏的破壞、對管理上的影響等，在陳教授的調查研究中，發現並未出現在已設置餐飲空間的館舍中，其原因或許與讀者的素質，或是館方的管理有關。陳教授提到每個圖書館在思考要不要設置餐飲服務時，應考慮的主要因素包括：

（一）設置之目的，是為服務讀者解決生理需求、強化圖書館形象，增加閱讀功效、利用空間提供休閒、社交活動，或是要賺取福利。陳教授表示選擇以營利為目的並沒有不好，但要特別考慮到吸引力和服務性，在國內成功的案例不多。但若選擇以服務讀者為前提則較單純，且設置的方式較有彈性。在歐美地區圖書館則多以服務讀者為目的，設置餐飲服務，餐飲內容多以飲品和點心為主，營運方式上，館方會設置幾臺販賣機以提供冷、熱飲

料、點心及附屬空間，這個空間沒有服務人員，由廠商負責飲品、點心的輸送，館方只要注意該區域的清潔問題。

（二）對使用者的習性和需求的瞭解。據陳教授調查研究結果，大學圖書館餐飲設備和服務內容上的差異，影響讀者的使用目的和行為。在使用行為方面，影響因素依序為使用目的、使用時段、使用時數、使用性質、使用族群等。在服務內容方面，影響因素依序為餐點內容、餐點品質、營業時間、價位取向、服務項目等。在空間設施方面，影響因素依序是座位數目、空間大小、樓層位置、空間氣氛、光線照明、出入動線等。影響較低的因素是隔音效果與服務項目。

以大學圖書館為例，當館方有意設置餐飲空間提供服務時，陳教授建議應考慮的相關問題和因素包括：

（一）餐飲空間：設立位置概略可分為，在館外、在館內是獨立的（封閉性）空間、在館內是通間性的（Open Space）空間等三種。在館外或館內的營運方式會有明顯的差異，在圖書館內（管制口以內）的餐飲空間宜簡約，以飲品為主時，附加點心會增加其吸引力；此外，在館內的餐飲空間如能被當作休閒空間或討論空間來使用，和館方其他服務結合，提供閱讀、影視欣賞等學習活動，則更能吸引來館讀者的使用，其服務效果也會有所不同。設置在館外的餐飲空間，則能吸引一些非讀者的使用，販賣的餐飲項目也會較多樣化，不受圖書館開放時間的影響，其服務空間也可以由室內擴及至室外，增加館舍環境的趣味和形象。

（二）空間設施：包括桌椅家具的型式具舒適性，座椅數量多寡、類型的安排，空間佈置的特色是否具吸引力，或善用地面材質做館內設置餐飲空間的區隔性，以及解約時雙方對復原工作的認知和要求等。

（三）營業項目：餐飲服務內容、服務方式（冷熱食服務）、價位，均直接關係到使用者對它的企求和反應。餐飲價位低，品質具特色者，越能吸引讀者，受讀者的青睞。

（四）營運方式：包括服務時間、是否提供食品的加熱或現場製作，皆與各館實質環境與餐飲設置位置有關。

（五）管理方式：包括人力資源、清潔問題，以及支出金額，像是回饋金和一般支出，例如水電費的支付方式；寒暑假期間，學校使用者（學生）較少，回饋金是否要做調整等，在館方或上級單位對這個金額的要求，也會關係到服務的品質。

綜合而言，服務的廠商和館方（或校方、上級單位）在利益與責任上的劃分，以及對設置目的、契約內容認知的差異，都會影響到圖書館設置餐飲服務的成效和發展。是故當圖書館有意提供餐飲服務時，事前宜有周詳的考量計畫。

四、大學圖書館在地經營與社會資源的運用

第七場專題演講由輔仁大學圖書資訊學系曾淑賢教授主講「圖書館在地經營與社區資源運用」。曾教授以什麼是社區的概念，導入圖書館如何運用社會資源在地經營，以增進圖書館的服務效能，做了如后的說明。她指出不論人數多寡、區域大小，懷抱共同信念彼此分享的群體就是社區。校園是一個社區，學校附近、所在的城鎮也是一個社區、全臺灣是一個社區，進入網路世界後，全球更是一個虛擬的社區。社區的成員有權利與義務一起經營共同的生活品質，讓社區變得更好，共創公共利益，方能使國家更具競爭力。接著曾教授就她在圖書館學界服務多年經驗，向我們介紹社會資源的種類、運用方式、運用原則與其效益：

（一）社會資源的種類：包括人力資源，如社會顯達、志願服務人員；組織資源，如熱心公益事業的組織團體；財力資源，如政府機關補助、個人、法人或團體捐助；天然資源，如自然風景、地方特產、天然物資；其他人文資源、技術資源、職業資源、觀光資源、潛在資源，也都能夠從各個層面協助圖書館落實終身學習的理念。

（二）運用社會資源的方式：可以透過募款，設備、贈書等常態性或專案性的募集，長期專案性活動、服務等合作關係之建立，與社團組織合作招募志工儲訓，邀請具有社會地位、熱心公益喜歡閱讀的專家學者，成立圖書館之友，共同為圖書館發聲，尋求支持。

（三）社會資源運用的原則：

1.準備周詳計畫與明確需求。

2.堅持圖書館的立場，但採取必要讓步。

3.多角化的經營，避免圖利特定廠商。

（四）圖書館在地經營方式：圖書館可以與學校、出版社、公益組織、企業、媒體、政府單位，甚至是民間營利單位等建立合作關係，辦理經典閱讀、閱讀節慶、專題講座、文藝展覽、公共論壇等等活動，以提升民眾閱讀風氣，協助讀者自我成長。其效益具體而言，對內不但能夠提供讀者更多元的學習機會，吸引更多人利用圖書館服務與資源外，對外更能夠提高學校在社會上的能見度，塑造良好形象，同時突顯圖書館的重要性。

五、他山之石－ 北醫圖書館參觀

在為期兩天的研討會中，我們還參觀了臺北醫學大學圖書館，令筆者印象較深刻者有三：其一是在圖書館大門前設置北醫圖書館閱讀感染力的巨幅壁報，在這壁報中，他們透過該校名人（校院長）推薦的一本好書與座右銘，拍攝成海報來提倡校園閱讀風氣。其二是館方能充分運用社會資源，與校內科部系所或師生合作，辦理常態性或專案性的活動與服務，像是與通識教育中心合作，建置通識教育資源特藏。配合醫學系倫理典範課程，推展楓香醫學人文特藏利用。每學期舉辦「書香閱讀」活動，鼓勵學生利用館方推薦閱讀書單，撰寫讀書心得報告，經師長認證後，記錄於學習護照，以增進圖書館服務效能。其三是透過圖書館數位攝影比賽得獎作品，佈置館舍，展現愛閱之美。又利用圖書館月海報設計比賽得獎海報，宣導在圖書館閱覽相關禁令規定。此外，在茶水間、緊急出口安全門上，處處可以看到大幅充滿人文藝術的彩繪作品，讓人一進圖書館就有不同的感覺。

參考書目

1.潘建志（2010）。憂鬱症與恐慌症：上班族常見精神疾病及預防。*在中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會編輯，第三十二屆醫學圖書館工作人員年會暨2010海峽兩岸圖書館研討會*（頁3-31）。臺北市：編者。

2.黃麗虹（2010）。專門圖書館的經營—以資訊資料服務中心為例。*在中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會編輯，第三十二屆醫學圖書館工作人員年會暨2010海峽兩岸圖書館研討會*（頁33-52）。臺北市：編者。

3.陳格理（2010）。圖書館的餐飲服務與設施。*在中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會編輯，第三十二屆醫學圖書館工作人員年會暨2010海峽兩岸圖書館研討會*（頁95-100）。臺北市：編者。

4.曾淑賢（2010）。圖書館在地經營與社區資源運用。*在中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會編輯，第三十二屆醫學圖書館工作人員年會暨2010海峽兩岸圖書館研討會*（頁101-130）。臺北市：編者。

Open Access 免費電子資源之組織整理與取用管道分析－參加第三十二屆醫學圖書館工作人員研討會紀要與心得

林意晴

期刊文獻為醫學資訊文獻引用的主要來源，但是科學期刊價格連年上漲，尤其以STM（Science, Technology, Medical）領域期刊的漲幅更甚，造成圖書館極大的經濟壓力，使得許多圖書館的預算面臨捉襟見肘的窘境並排擠其他資料類型如圖書及多媒體資料的經費。為解決此一危機，保障學術傳播，開放式資訊取用（Open Access）的概念遂應運而生。

第三場專題演講大會邀請臺灣大學圖書資訊所吳紹群博士針對Open Access的起源背景、意義、發展及醫學圖書館如何組織整理Open Access資源以供讀者利用等相關議題作了如下的詳盡說明。

一、Open Access 運動的背景

生醫領域的期刊訂價居高不下，圖書館員編製期刊預算時需以平均每年上漲10%的漲幅做為粗估，而科學期刊的高價位和不斷上漲的特性，已令圖書館及研究機關難以承受。依1986至2003年的統計，西文期刊漲價幅度高達283%，但同期圖書館的總預算只增加了128%，遠遠跟不上期刊上漲的速度。在80年代以後，北美地區圖書館的期刊訂閱已減少6%，如期刊上漲的情形沒有改善，期刊刪訂的數量則會持續增加。此外生醫領域期刊不斷上漲不只造成圖書館預算緊縮的壓力，更為學術傳播帶來危機。因此，生醫期刊價格上漲不只是圖書館的事，其影響層面說明如下：

（1）研究人員無法閱讀最新的期刊，對需要最新研究動態的生醫領域影響尤深。

（2）增加研究人員投稿的負擔：母機關刪訂期刊數量，研究人員可利用的資源減少，必須透過館際合作才能獲取所需的資料，因此增加研究人員投稿的負擔。

（3）期刊訂閱機構變少，影響研究成果傳佈。

（4）間接打擊人文社會科學界學者出書的機會：因STM領域期刊不斷漲價，圖書館被迫削減原本用於購買人文社會專書的預算，人文社會專書出版社因圖書館市場萎縮，不願為人文社會學界出書。

二、Open Access 運動的起源

許多學者有感於科學期刊價格不斷上漲，已經危及學術傳播體系的運作，故開始倡導免費和公開取用的概念。尤其長期以來，學者將得到研究經費補助的成果，發表於期刊，經過審稿後出版，再由圖書館編列預算買回。各國高等教育及政府機構每年花費巨資以支援研究，然後再花巨資將這些正式出版的研究成果買回來，殊不合理。因此1993年諾貝爾生理醫學獎得主Richard J. Roberts博士於2001年發起連署，呼籲全球的科學家聯合起來，要求期刊出版商要在期刊出版六個月之後，將期刊文章放置PubMed網站，供公眾利用。在此背景之下，再加上如下事件推波助瀾，Open Access的理念逐漸成形並確立其發展。

（一）ArXiv預印本典藏庫的成功- ArXiv 是由Cornell大學建置的物理數位印刷典藏庫，ArXiv 每年被下載量高達1,500 萬次（ ePrint1 archive ）（ 陳昭珍，2002）。

（二）數位出版和網路傳輸技術的成熟。

（三）經由〝3B〞的國際會議，凝聚了學術界對Open Access運動的共識，確立Open Access 的發展。所謂〝3B〞是指如下的國際會議：

1、2002- Budapest Open Access Initiative

2、2003- Bethesda Statement on Open Access Publishing

3、2003- Berlin Declaration on Open Access to Knowledge in the Science and Humanities

三、Open Access 的意義

（一）強調以電子化、免費（大多數情況）、取用限制最少的精神，促進學術研究成果的傳佈，打破大型期刊出版集團的箝制。

（二）Open Access強調〝Open〞，含有開放及自由的意涵。

（三）Open Access所強調的〝Free〞，不單單只是「免費」而已，更重要的是「自由」，即沒有障礙、沒有限制的使用和傳播學術資訊，擺脫大型期刊出版商和著作權桎梏。因此Open Access的發展衝撞了既有科學期刊出版板塊，迫使大型學術出版集團停止不斷漲價的經營方式。

四、Open Access 之組織與取用

Open Access的期刊欲取代傳統期刊，必須學術界願意投稿並使用Open Access期刊。同時必須給予Open Access出版的期刊更高的學術評價。圖書館不能坐待學術界自行放棄傳統期刊改用Open Access期刊，必須針對Open Access型態的學術文獻特質發展組織方式及取用管道，使Open Access期刊能廣為讀者所利用並在學術界生根。

（一）Open Access期刊之組織

圖書館可運用圖書館現有的知識和工具著手進行組織，方式如下：

1、以期刊編目方式為Open Access 期刊編目

(1)OPAC系統中提供Open Access期刊的連結：使讀者可於OPAC上查得Open Access期刊，進而使用。

(2)利用OCLC、DOAJ（Directory of Open Access Journals）等工具進行抄編。

(3)利用現成編目工具輔助，館員原編或補充書目檔資料。

2、以資源指引或清單方式整理

(1)將重要的Open Access清單納入圖書館的網路資源清單內。

(2)將Open Access典藏庫視為電子資料庫。

(3)將Open Access 期刊納入圖書館電子期刊的管理工具如ERM（Electronic Resource Management）或圖書館內電子期刊查詢系統的 A to Z 清單內。

（二）Open Access期刊之取用

1、使用OAI-PMH協定提供取用

OAI-PMH 為強調系統互通性的電子文獻分享標準。主要的運作目的在於提供分散的電子資源一個互通性檢索標準。凡是典藏庫的Metadata採用此一標準，理論上可被採行OAI-PMH協定的搜尋機制檢索到。目前OAI-PMH已成為典藏庫檢索和取用方式上最重要的標準之一（吳紹群，2007）。

2、應用搜尋引擎取用Open Access

近來搜尋引擎公司逐漸將目光轉移到學術資料市場，開始為學術資訊開發專屬的搜尋引擎，例如 Google Scholar、Elsevier 的 Scirus及WALS等。由於搜尋引擎具有免費、容易使用、檢索量大及有大量使用人口等優勢，因此被視為傳佈Open Access出版品的有利工具。

五、Open Access 與圖書館

Open Access運動起源於生醫的期刊價格過高，但即使Open Access運動成功，也只解決高價期刊供應面（Affordability）的問題。出版社利用開放全文及限制授權等方法，侷限了讀者取用資訊的權利，產生了取用面（Accessibility）問題。一般人經常認為電子資料的授權限制是資訊取用的最大障礙，卻忽略了協助讀者有效檢索及利用也是資訊取用的重要一環，因此研究如何協助讀者有效取用Open Access的資料才能解決取用面的問題（Accessibility Problem）。因此學術圖書館需持續努力改善Open Access的組織與取用效率，才能使Open Access形態的資訊逐漸被讀者接受（吳紹群，2007）。

在國內而言，中文期刊的價格並沒有如西文期刊一般有持續性漲價的結構性問題，但是國內學術界十分仰賴西文期刊，西文期刊的經費又是圖書館最沈重的負擔，故西文期刊漲價問題仍對國內學術傳播造成影響。所以國內學術圖書館研究Open Access、發展Open Access的組織和取用，對學術傳播仍有重要的價值。

六、心得

西文期刊價格連年的持續高漲造成圖書館經費的危機，圖書館不得不刪訂期刊並壓縮其他類型館藏的採購。可是圖書館似乎對於出版社所訂定的不合理期刊價格無能為力。正如吳博士所提及各國高等教育及政府機構每年花費巨資以支援研究，學者將研究成果發表於期刊後，政府必須再花鉅資將這些正式出版的研究成果買回來，殊不合理。而出版社的高價政策及對電子期刊的授權限制亦影響了學術的傳播。其實學術傳播的主導權應在學者手上而非營利性的出版社。Open Access 的運動是一個很好的理想，雖有不少問題仍需克服，但唯有學者、學術研究機構、政府單位及圖書館建立共識，支持 Open Access運動才能改善學術傳播的危機，從營利出版社的手上重新取回學術出版的主控權。

參考書目

1.吳紹群（2007）。Open Access 文獻之資訊組織及取用管道分析，*大學圖書館*，12（2），106-129。

2.吳紹群（2010）。Open Access 免費電子資源之組織整理與取用管道分析。*在中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會編輯，第三十二屆醫學圖書館工作人員年會暨2010海峽兩岸圖書館研討會*（頁53-71）。臺北市：編者。

3.陳昭珍（2002）。 數位出版發展現況與趨勢研究，*圖書館學與資訊科學*，30（2），107-115。

4.傅雅秀（2003）。傳統和電子預印本被引用情形，*圖書資訊學刊*，1（2），81-94。

圖書館員於實證護理與實證健康政策中所扮演的角色－參加第三十二屆醫學圖書館工作人員研討會紀要

邱馨平

在本屆醫學圖書館工作人員的研討會中，實證醫學的主題所佔之篇幅雖然不多，但在去年的研討會中卻是重頭戲。延續著去年的實證醫學議題，今年的內容仍以國內、外醫院及圖書館推動之經驗與大家分享。其中，國內係由萬芳醫院以推展實證護理的做法及成果與與會者交流，而國外的部分則介紹加州大學舊金山醫學校區圖書館參與實證健康政策所獲得的實務經驗，分別說明如下。

一、萬芳醫院推動實證護理的經驗

第四場專題演講邀請臺北市立萬芳醫院護理部陳可欣督導長與我們分享萬芳醫院推動實證護理的經驗。實證護理（Evidence-Based Nursing，簡稱EBN）強調要有臨床專家實務經驗、加上經系統性文獻查證得到有證據的研究知識，更重要的是要了解病人的個人喜好，再加上能取得並善用適當的資源，四者環環相扣，才能達到實證護理的目的（McSherry，Simmons，& Pearce，2002；Stetler et al.，1998，轉引自胡文郁，2003）。實證護理的概念是來自於實證醫學，除了實證護理還有實證藥學、實證營養和實證管理等專業的領域，但目前的趨勢會朝著跨領域的服務方向，推展實證照護（Evidence-Based Health Care，簡稱EBHC），它是以實證為基礎的臨床照護病人的模式，能夠提昇醫療的品質。實證照護的團隊由醫師、護理師、藥師及營養師…等人所組成，提供病人全方位的醫療服務。

萬芳醫院十年來在推動實證照護的過程，從概念萌芽期、初步接觸期、進展到全面深耕期，其內涵作法包括：

1. 概念萌芽期：成立實證醫學中心，購置實證照護的圖書並推廣使用，培訓種子人員使用電腦的能力、在護理站設置專用電腦作實證資訊的檢索、提供學習環境及安排參與實證醫學讀，重點在傳達實證照護的重要概念。
2. 初步接觸期：建立入口網站及相關的網頁資訊，以護理長作為培訓的重要關鍵人物，安排實證照護導讀系列課程，並分組進行文獻閱讀分享與討論，此時培訓的重點在增進人員實證照護的能力，就實證照護五大步驟的前三部分，練習以PICO模式提問、文獻搜尋及評讀，提出摘要，再將各組相關資訊放置「實證醫學與知識學習系統」網站（http://www.wanfang.gov.tw/ebm/index.htm）進行學習交流。
3. 全面深耕期：成立10位左右關鍵人物的推動小組，將實證的概念用在編製標準規範、衛教資料及臨床照護指引、安排教育訓練及簡報，結合實證照護與護理人員的晉升制度，參加實證照護的國際交流研習會，此時的目的在使實證照護成為一種習慣。

尋找文獻證據分為兩大類，一種是學術文章的發表，作嚴謹的系統性文獻回顧，閱讀全部相關的證據文獻，大約需要幾個月的時間才能產生一篇實證的文獻；一種是病人臨床照護的應用，在很短的時間內，能使用搜尋策略找到可以回答臨床問題的答案，協助臨床醫護人員作醫療決策。推動實證照護的過程中，醫護人員與圖書館員有非常好的合作關係，在實證照護五大步驟中，雙方可以討論用PICO模式整理出重要的關鍵字詞，提出可回答的臨床問題、進而尋找文獻證據，作為雙方溝通的橋樑與工具，也是一個科學反覆印證的過程。此外，醫學專業語彙方面，醫學標題表（Medical

Subject Heading，簡稱MeSH）的使用及資料庫的檢索策略，例如布林邏輯（Boolean Logic）AND、OR、NOT的檢索技巧，資料庫的使用方式與功能，例如運用相關文章（Related Articles）擴充相關主題的檢索結果…等部分，圖書館館員可以支援實證照護團隊，參與檢索相關文獻證據，並由醫護人員確認文獻內容的相關性，再看是否需要作檢索策略的修正。

二、加州專家檢索者對於實證健康政策實務的貢獻

第五場專題演講是邀請加州大學舊金山醫學校區圖書館的方明玲顧問，與我們分享其參與實證健康政策實務的經驗與心得。2002年加州立法院（The State of California Legislature）通過了法案 – AB1996，此法案立法的目的在於加州立法院希望在提出與醫療議題相關的建議法案時可以有客觀的分析作為立法提案的參考，因而藉此法要求加州大學針對立法的草案作相關地分析，若此草案通過立法後，會對醫療、財政及公共衛生三個層面產生影響。加州大學亦於2002年成立了美國加州健康福利的審查計畫（The California Health Benefits Review Program，簡稱CHBRP），明定其服務的章程，負責對草案提供客觀的分析，不能有所偏頗。2004年加州大學舊金山醫學校區圖書館也開始以醫學圖書館員的專業知識，提供實證文獻以支援CHBRP健康政策的分析實務。

這是一個跨領域且跨校區的合作團隊，在這個團隊中，圖書館館員所扮演的角色是密切地與Medical Effectiveness Team和內容專家合作，進行相關法案的資訊檢索，包括定義文獻檢索的範圍、發展納入或排除的標準、確認適當的資料庫並建立文獻檢索、過濾搜尋的結果，並且提出相關同儕審查的文摘給Medical Effectiveness Team和其他兩個分析和審查的小組，以及支援任何臨時需要的額外檢索。在檢索文獻證據方面，應用實證醫學進行系統性文獻回顧，以獲取醫療效用的建議，檢索同儕審查文獻及灰色文獻等。

灰色文獻包含的範圍有技術報告、工作文件、論文、商業文獻及會議論文集，由於其未被索引於商業資料庫，又屬半公開性質文獻，因此較不容易取得，也是主講者認為比較困難的部分，經過她的努力探勘後發現，最經常運用的資源來自政府機構的實證指引、系統性文獻回顧及統合分析，例如Agency for Healthcare Research & Quality、CDC Advisory Committee on Immunization Practices、Institute for Clinical Systems Improvement、NIH、The National Institute for Health and Clinical Excellence、Scottish Intercollegiate Guidelines Network、US Preventive Services Task Force、WHO；還有由醫學和科學社群為基礎的共識或專家觀點所作的指引，例如American Congress of Obstetricians and Gynecologists、American Dental Association、American Psychological Association、National Comprehensive Cancer Network。

在上述的計畫中，圖書館館員面對的任務有參與電話會議、閱讀背景資訊、定義檢索範圍、用適當的資料庫檢索文獻、配合法案的改變或回應執行額外的檢索、記錄所有的搜索字詞。所面對的挑戰，在工作量方面，必須在有限的4-5天嚴格期限完成，有時是在不可預期地情況下作回應，為了條例草案的修訂仍持續地檢索；在檢索方面，若法案的意圖不明確，使得定義檢索範圍和策略變得很困難，會花費相當多的時間在過濾搜尋結果的相關性，而最大的挑戰仍在檢索灰色文獻。面對這些挑戰，主講者認為醫學圖書館員有很好的機會與跨校區及跨領域的教學研究人員合作，且能支援實證的資訊檢索與評估，有助於健康政策的決策，同時館員也在這個過程中獲得了工作的經驗與相關的知識，並對於實證為基礎的灰色文獻來源有更多的了解。

參考書目

1.陳可欣（2010）。實證護理：臺北市立萬芳醫院經驗談。*在中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會*

編輯，第三十二屆醫學圖書館工作人員年會暨2010海峽兩岸圖書館研討會（頁73-87）。臺北市：編者。

2.胡文郁（民92）。實證護理之系統性文獻查證。*護理雜誌*，50（1），35。

3.Fang, Min-Lin E.（2010）。Think outside of the Box-Expert Searchers' Contributions to Evidence-Based Health Policy Practice in California。*在中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會編輯，第三十二屆醫學圖書館工作人員年會暨2010海峽兩岸圖書館研討會*（頁89-94）。臺北市：編者。

實證醫學圖書館員工作坊

郭美玲

實證醫學這個觀念自1972年由Archie Cochrance提出，在1992年加拿大McMaster大學Gordon Guyatt所領導之團隊正式命名「實證醫學」後，在臨床醫學中受到相當的關注及重視。醫學圖書館的職責在支援母機構的教學及研究，館員自然必須對實證醫學有所瞭解，有鑑於此，本室遂與臺灣實證醫學學會合作，於7月29日及8月5日2天上午假本室多媒體學習中心舉辦「實證醫學圖書館員工作坊」，希望有助於國內醫學圖書館員更瞭解實證醫學的內涵。

本工作坊特別邀請萬芳醫院實證醫學中心主任陳杰峰醫師及陳可欣督導擔任講師。兩位講師有相當豐富的實證醫學經驗，以淺顯易懂的方式詳細分析實證醫學的五個步驟：提出問題、搜尋證據、嚴格評讀、恰當運用、衡量結果，強調實證醫學是完全著眼於解決前景問題的一整套思考邏輯與方法學。兩個上午的課程內容包括簡介EBM&形成臨床問題、臨床人員與圖書館員的文獻搜尋方式、證據等級之判斷（Level of Evidence, LOE）、嚴格評讀文獻（Critical Appraisal Topics, CAT）、自我學習成效評量-Fresno test & Berlin test介紹。課程中並讓學員直接上機作臨床情境實機操作，以便就上課所學立即進行練習、思考，加深授課內容的吸收度。

本次工作坊計有30位來自醫學及醫療機構的學員參加，課程結束後，學員皆表示收獲很大，對實證醫學有較完整及深入的瞭解。我們期望日後有機會繼續舉辦相關教育訓練課程，讓本室同仁及醫學圖書館同道皆有機會提昇專業知能，以提供更優質之讀者服務。



圖1：陳杰峰主任暨陳可欣督導授課一景，學員座無虛席。



圖2：學員彼此熱烈討論

參加「大學圖書館的經營與行銷」專題演講之心得感想

黃嫚嫆

大學圖書館是大學的心臟，負有支援研究、協助教學與提供資訊與服務等任務。沈寶環教授曾指出（陳昭珍，2004），圖書館是一有生命的有機體，圖書館學是一種偏重行動、不斷變動、進入自動的科學。陳昭珍教授也指出（2003），圖書館是資訊市場的一環，圖書館的服務原本就需滿足不同使用者的需求。學習者的資訊尋求行為也隨時代在改變，所以如何符合新時代學習者的需求，將是當前最重要的挑戰之一。

為加強醫學資訊服務品質及提升同仁資訊素養，本室於民國99年3月23日特別邀請國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授暨圖書館館長陳昭珍老師蒞臨演講，演講主題為「大學圖書館的經營與行銷」。茲將陳教授演講之重要議題整理如后，以作為各大學圖書館未來發展之參考。

一、圖書館要行銷什麼以及如何行銷

圖書館需針對不同族群的讀者給予個別化的行銷，為特定的讀者訂製產品，並獨立寄送專屬訊息，提昇服務效率及品質、提供誠懇貼心的感動式服務，使讀者成為圖書館的忠誠顧客。行銷不只是推廣，不同的目地，行銷方式即不同。陳教授以「資訊素養」為例，說明大學生、研究生以及教師等不同族群的讀者，所需之資訊素養亦不相同；另外，不同的資訊素養亦需採用不同的方式進行。圖書館應自己定義要給使用者甚麼內容的資訊素養，以及如何增進其資訊素養能力。

二、服務為何要創新以及如何創新

陳教授指出服務需要創新主要的三個原因：想法僵化、作法死板沒有彈性以及作法沒有實效。為改變外人對圖書館舊有不好的印象，圖書館極需進行創新。如何進行創新呢？陳教授認為可從下列幾點做起：從思考與觀察做起、以使用者為導向、以目標為導向、以滿意度為導向、換個角度思考以及本身願意改變。

三、圖書館的品質管理

圖書館可透過P（Plan：找出瑕疵或錯誤）-D（Do：確認解決方案）-C（Check or Study：測試解決方案）-A（Act：執行）的流程來維持服務品質，並善用資訊科技與競爭力來改進服務績效，進而達到服務創新與卓越。臺師大圖書館以TQM（Total Quality Management：全面品質管理）的方式改善圖書館服務品質，如檢討及修訂工作手冊；建立品質手冊；建立各項工作之KPI（Key Performance Indicator：關鍵績效指標）；建立品質檢核機制；以及建立品管圈，以PDCA／BM（Benchmark：標竿評量）模式進行流程檢討與改造。另外，以LibQUAL+®五個面向及服務知覺面向進行使用者滿意度與服務品質的調查，來分析圖書館服務淨值指標。在績效評量方面，臺師大圖書館與本室相同，藉由平衡計分卡制定財務構面、顧客構面、內部流程構面以及學習與成長構面的衡量指標，以檢視圖書館每年的願景與策略目標是否達到目標值。

陳教授並分享臺師大圖書館特別的創新作法，如讀者諮詢與建議及回應機制、學科館員SOP、學習型組織、館員創意提案、最佳館員遴選機制以及與外界合作，辦理及規畫全國性的活動。最後，陳教授指出大學圖書館除了要創新外，還要加上「連結」、「改變」與「合作」。以「連結」為例，讓大學圖書館的資訊能用Google搜尋引擎查詢得到，這樣才能連結到生活在Google世界的人；另外，大學圖書館員必須與研究者、學生的研究與生活連結，這樣才能知道他們的需求。以「改變」而

言，我們要思考改變圖書館的空間，現在的大學圖書館已不再是靜態的館藏空間，而是提供以使用者為中心的空間，如改造成腦力激盪的討論空間、多媒體製作室等。此外，大學圖書館的資源服務也需要整合改變，如紙本資源與電子資源整合、文字與影音整合、資料與軟體工具整合，以提供更多元化的載體服務管道。最後，陳教授認為大學圖書館應與校內各單位以及校外其他圖書館合作，進而推動全國性的活動。

參考書目

陳昭珍（2004）。和沈師寶環道別—記沈寶環教授追思禮拜。*中國圖書館學會會訊*，12卷3/4期，36。
陳昭珍（2003）。數位學習與數位圖書館。*書苑季刊*，56，46-59。

林珊如教授演講「網路/數位閱讀的爭議與未來」



林珊如教授精采的演說

郭美玲

網路時代的使用者是一全新世代的使用者，他們習於使用快速變化的科技、習慣圖像思考、習於便捷取得資訊。就圖書館而言，我們關切的是新世代的使用者其閱讀型態、閱讀行為是否已不同以往？為瞭解此現象，特邀請在此方面饒有研究的臺大圖資所教授林珊如老師蒞館演講。

林教授指出，網路時代資訊爆炸、數位科技發展快速，大量文本以數位方式呈現，由於其具有可立即取得、快速更新、可互動、可多媒體呈現等特性，使得網路/數位閱讀愈來愈普遍；然而亦有反對者指出網路閱讀正腐蝕學生的閱讀能力與國民的閱讀素養，因網路閱讀多為瀏覽型式，其可提供超連結、為非線性閱讀，因此其閱讀到的資訊或知識可能是片斷的，不似紙本閱讀可做深度閱讀、且注意力較為集中。

然而網路閱讀的普遍性與發展趨勢已是顯而易見，網路上各種資訊及知識對學習的幫助不亞於書本（但須注意其正確性），而且有越來越多學術界或政府所提供的數位學習內容也會在網路上提供瀏覽；此外，網路即時及可互動的特性提供了閱讀學習「多元觀點」的機會，這是紙本閱讀所缺少的。因此林教授認為，不論是網路數位閱讀或傳統紙本閱讀的形式，閱讀的目的仍是希望培讀者具備獨立思考、問題解決、自我表達與管理等能力，網路或紙本閱讀兩者適用的情境不同，讀者應依不同需求選擇合適的媒體，善用各媒體的特性及優勢，相信必能獲得閱讀的最大力量。

2010年重要活動及成果

醫學人文電影欣賞座談會

好天天之守護小天兵



◆心路基金會黃昀綺主任主講

為培養同仁社會關懷，3月25日於醫學院103講堂舉辦醫學人文電影欣賞座談會，播放心路基金會的紀錄片「好天天之守護小天兵」，影片中接受早療的孩子與其家庭面對無情的生理限制，仍積極努力克服生活上的困難，尤其家長們付出無比的心力，期盼守護孩子平安長大，更是令與會讀者動容。座談會邀請到心路基金會桃園發展中心黃昀綺主任主講，和與會讀者分享「最真情的心靈禮物」。在黃主任的引導下，讓與會讀者了解早療的孩子與家庭需要更多的包容和協助，給予友善的對待和支持。當日活動共計107人參加，座談會更是獲得與會讀者的熱烈參與，歡迎大家到醫圖四樓多媒體學習中心觀賞該片（索書號 (VV) / 548.2 / 4711），詳細的活動紀實刊登於醫圖102期館訊，邀請您一起分享與會讀者的感動。



◆座談會內容

03 醫學人文電影欣賞座談會

姊姊的守護者

為促進醫學人文教育發展，5月12日於醫學院102講堂舉辦醫學人文電影欣賞座談會，播放改編自同名小說的影片「姊姊的守護者」，探討一家人在愛與付出同時，面對身體使用權的挑戰所產生的衝突，其中的煎熬與最後的體諒，令與會讀者深受感動。座談會邀請到基因醫學部蘇怡寧醫師主講「由胚胎篩檢技術看救人寶寶（Rescue baby）目前的發展與相關倫理議題探討」，蘇醫師除了簡介胚胎篩檢技術的發展歷程，並分享其寶貴的臨床經驗，鼓勵與會讀者以更開放的心態面對醫學技術的發展，但不忘省思倫理規範。本次活動在大家熱情參與下，共計221人參加，有些與會讀者甚至必須坐在走道或站立觀賞影片。由於座位有限，謹對向隅的讀者說聲抱歉，並歡迎大家到醫圖四樓多媒體學習中心觀賞該片（索書號 (VV) / 987.83 / 4042-12），詳細的活動紀實刊登於醫圖102期館訊，請您一起來分享與會讀者的感動。



◆蘇怡寧醫師主講


◆活動現場報到踴躍


◆活動現場參與盛況

08 醫學人文電影欣賞座談會

生命最後一個月的花嫁



◆張金堅醫師主講

為提昇同仁醫學人文素養，10月18日於醫學院102講堂舉辦醫學人文電影欣賞座談會，播放真人實事改編的影片「生命最後一個月的花嫁」。片中敘述樂觀的早發性乳癌患者在親情、愛情與友情的支持下，勇敢地走過生命最後一個月，並透過媒體力量傳達自己的心路歷程，呼籲大家乳癌防治的重要性。座談會邀請到外科部並擔任財團法人乳癌防治基金會董事長的張金堅醫師主講「保乳防癌，大家一起來」。張醫師於會中說明臺灣乳癌約百分之五十的機會發生於停經前婦女，因近年倡導檢查重要性與乳癌治療技術進步，治療後五年存活率已達百分之八十五。尤其臺灣乳癌多屬早發性，提醒與會讀者應每月定期自我檢查，摸到腫塊立刻就醫。本次活動共195人參加，感謝讀者熱烈參與。本館備有該影片歡迎未參加者，到醫圖四樓多媒體學習中心觀賞（索書號 (VV) / 987.83 / 0044-1），詳細的活動紀實刊登於醫圖103期館訊，請您一起來分享與會讀者的感動。



◆圖書室邱主任贈送張金堅醫師醫圖紀念品



◆與會讀者踴躍分享心得

99年臺大醫圖圖書館週活動-「愛在醫圖」



配合12月1日是世界愛滋病日，本室與財團法人護理人員愛滋病防治基金會聯合舉辦「Show愛影展」，除了專家座談會外，亦推出「關懷愛滋~尊重與照護」師長推薦圖書展。並配合今年圖書館週的主題--「愛在醫圖」，特別邀請荒野保護協會榮譽理事長李偉文醫師、國立臺灣大學圖書資訊研究所陳書梅教授與臺灣首位獲得美國認證的園藝治療師黃盛璘老師蒞臨演講。

◆好書座談活動海報

Show愛影展

主持人：臺大醫院護理部施鐘卿個案管理師

地點：醫學院102講堂

時間：99年11月24日/ 片名：「地久天長」

時間：99年11月25日/ 片名：「被世界遺忘前」

時間：99年11月26日/ 片名：「熊哥叔叔」



「我期待」/「被遺忘的天使」第五部 & Show愛座談會

時間：99年11月30日

地點：醫學院102講堂

主持人：臺大醫院護理部施鐘卿個案管理師

與談人：財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會周照芳顧問、第八屆醫療奉獻獎得主林惠仁修女、我期待主角張亞輝先生。本場活動共計85人參加。



左一：張亞輝先生
左二：周照芳顧問
右一：施鐘卿個案管理師
右二：林惠仁修女

「快樂生活~讓陽光灑在心上」



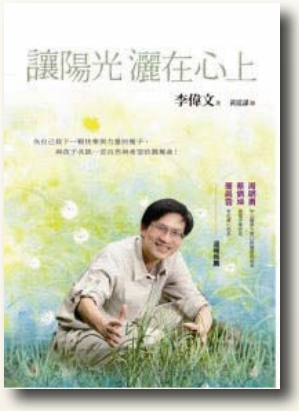
◆主講人：李偉文醫師

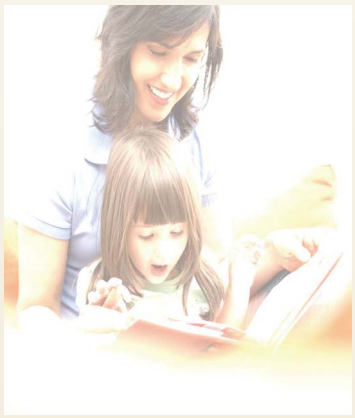
時間：99年12月1日

地點：醫學院103講堂

主講人：李偉文醫師

以書本、朋友、大自然做為生命中最重要的三個重心的李偉文醫師，在本場演講中，透過經典名句或是典故，希望每個參加者在面對生活種種壓力的同時，重新找回生命的理想與生活的快樂。本場活動共計101人參加。





「用繪本談情緒療癒 - 書目療法的運用」

時間：99年12月2日

地點：醫學院103講堂

主講人：陳書梅老師



◆主講人：陳書梅老師

對書目療法很有研究的陳書梅老師，認為繪本故事的內容，常為現實生活中的人、事、物，與我們常遭遇到之情緒困擾問題有關，因而能在閱讀時重新體驗日常生活中熟悉的事件，並藉由繪本中的角色、情節，反映出自身的情緒經驗，終而能釋放負面情緒。本場活動共計76人參加。

「走進園藝治療的世界」

為提昇同仁醫學人文素養，12月3日於醫學院103講堂舉辦醫學人文講座，邀請黃盛璘老師主講「走進園藝治療的世界」。種植植物以及從事園藝活動，除了可紓解壓力之外，還能夠幫助特殊族群身體的復健與精神的安撫。和藝術、音樂、舞蹈治療等輔助醫療相較，園藝治療的最大特色就在它運用的媒介「植物」是個生命體，在照顧植物的過程中，會一直感覺到生命的變化，表面上是我們照顧它，但其實是它改善了我們的身、心、靈狀況。黃盛璘老師與我們分享她利用各種香草、保健植物等等大自然元素，為特殊族群設計園藝治療課程的經驗，邀請您一起享受園藝治療所帶來的樂趣，本次活動共108人熱烈參與。以上三場演講實況可連線至臺大演講網<http://speech.ntu.edu.tw/user/>，點選隨選視訊「醫學人文系列講座」，即可線上觀賞三位講者精采的演說內容。



◆主講人：黃盛璘老師


◆圖書室邱主任贈送黃盛璘老師醫圖紀念品


◆活動現場參與熱烈


◆與會讀者踴躍分享心得

院慶活動--「就是EYE看好書」

♥ 好書展覽

時間：99年5月17日至6月30日

地點：醫圖一樓師長推薦圖書資料區

配合「中國時報2009開卷好書獎展覽」，展示「十大好書~中文創作類」、「十大好書~翻譯類」及「美好生活書」等共計27本得獎圖書，每本得獎書籍均附評選委員之推薦理由與內容簡介。展出期間由讀者進館票選自己心中的好書與簡述心得，並將心得感想張貼於本館一樓門口。



◆好書展覽

♥ 好書座談：導讀「爸爸，我們去哪裡？」--執著的父愛

時間：99年6月17日

地點：臺大醫院兒醫大樓B1大講堂

邀請中國時報2009開卷好書獎之評審委員許琳英小姐來導讀「爸爸，我們去哪裡？」這本時而沉重、時而幽默、淚水中帶著笑容的親子書。此次座談會共有66 人參與，並且有高達九成比率的參加者表示滿意。



◆主講人：許琳英小姐



◆好書座談活動海報



◆整體活動海報

Hot臺風--第二屆國家出版獎暨政府出版品推廣活動

系列書展:「走讀臺灣—臺北系列」特展



◆系列書展

時間:99年10月4日至99年11月7日

地點:醫圖二樓現期期刊室

配合臺大圖書館舉辦第二屆國家出版獎暨政府出版品推廣活動,醫分館亦舉辦主題書展,書展主題為「走讀臺灣—臺北系列」,共展出57本與臺北歷史、社會發展、生活、旅遊及景觀相關的書籍。

專題演講:由大稻埕看臺北發展史

時間:99年10月13日

地點:醫學院103講堂

主講人:莊永明老師

臺北市文獻委員會副主任委員莊永明老師是臺北大稻埕人,對於大稻埕的歷史發展、人物傳記以及建築風華等等,是再熟悉不過了。本場活動共計96人參加,講者精采風趣的演說、極富魅力的個人風采及豐富的知識與內涵,讓參加者不自覺地沈浸在其中。



◆主講人:莊永明老師



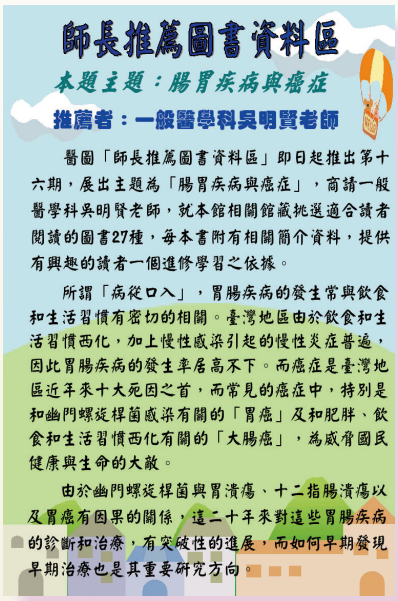
◆書展活動海報



◆演講活動海報

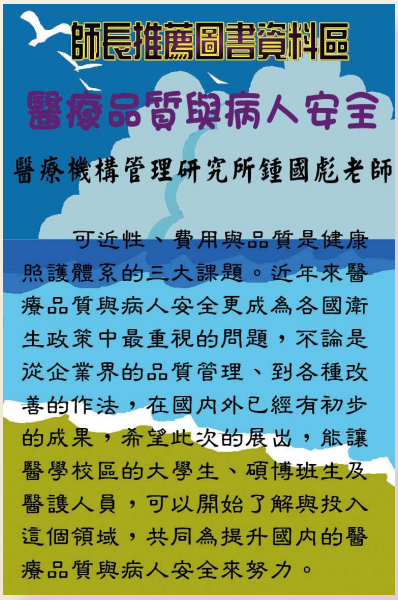
師長推薦閱書展

腸胃疾病與癌症



所謂「病從口入」，胃腸疾病的發生常與飲食和生活習慣有密切的相關。臺灣地區由於飲食和生活習慣西化，加上慢性感染引起的慢性炎症普遍，因此胃腸疾病的發生率居高不下。而癌症是臺灣地區近年來十大死因之首，而常見的癌症中，特別是和幽門螺旋桿菌感染有關的「胃癌」及和肥胖、飲食和生活習慣西化有關的「大腸癌」，為威脅國民健康與生命的大敵。由於幽門螺旋桿菌與胃潰瘍、十二指腸潰瘍以及胃癌有因果的關係，這二十年來對這些胃腸疾病的診斷和治療，有突破性的進展，而如何早期發現早期治療也是其重要研究方向。師長推薦圖書資料區於4月15日至5月14日推出第十六期，展出主題為「腸胃疾病與癌症」，邀請內科部吳明賢老師，就本館館藏為讀者推薦27種圖書，每本書附有相關簡介資料，提供有興趣之讀者一個進修學習之依據。

醫療品質與病人安全



可近性、費用與品質是健康照護體系的三大課題。近年來醫療品質與病人安全更成為各國衛生政策中最重視的問題，不論是從企業界的品質管理、到各種改善的作法，在國內外已經有初步的成果，希望此次的展出，能讓醫學校區的大學生、碩博班生及醫護人員，可以開始了解與投入這個領域，共同為提升國內的醫療品質與病人安全來努力。師長推薦圖書資料區於7月5日至9月17日推出第十七期，展出主題為「醫療品質與病人安全」，邀請公衛學院健康政策與管理研究所鍾國彪老師，就本館館藏為讀者推薦26種圖書，每本書附有相關簡介資料，提供有興趣之讀者一個進修學習之依據。

泌尿腫瘤學

生殖泌尿道的腫瘤，包括腎上腺、腎臟、輸尿管、膀胱、前列腺、尿道、陰莖及睪丸等，但是女性生殖道器官，例如卵巢、輸尿管、子宮及陰道等，則屬婦科學範圍。國人較常見的泌尿腫瘤包括：前列腺癌、膀胱癌及腎臟癌。一般來說，相較於其它癌症，如肺癌、肝癌等，泌尿腫瘤治療後的存活率尚稱不錯，一半以上的病人可以治癒。希望藉此次書展，引起大家對於「泌尿腫瘤」的相關議題感到興趣。師長推薦圖書資料區於9月21日至11月19日推出第十八期，展出主題為「泌尿腫瘤學」，邀請泌尿部蒲永孝老師，就本館館藏為讀者推薦25種圖書，每本書附有相關簡介資料，提供有興趣之讀者一個進修學習之依據。



關懷愛滋～尊重與照護

數以千萬計愛滋感染者與我們共同生活著，在醫學突飛猛進下，已有效控制愛滋疾病的進展，讓感染者過著健康穩定的生活。然而，在身負傳染性疾病同時，他們遭受社會歧視與排斥的事件時有所聞。12月1日世界愛滋日來臨，讓我們在醫學進步的帶領下，以不同的方式走進愛滋感染者的生活與內心世界，看看他們的生命故事。師長推薦圖書資料區於99年11月22日至100年1月20日推出第十九期，展出主題為「關懷愛滋～尊重與照護」，邀請護理部黃璉華主任，就本館館藏為讀者推薦26種圖書及視聽資料，每種圖書資料附有相關簡介，提供有興趣之讀者一個進修學習之依據。



每月醫影



在天堂遇見的五個人

時間：99年1月27日

地點：醫學院102講堂

為提昇醫學電影輔助教學與寓教於樂的功能，臺大醫圖自99年起每月舉辦「每月醫影~醫學人文電影欣賞」活動。1月首波強打好片「在天堂遇見的五個人」，其原著是《最後十四堂星期二的課》作者米奇艾爾邦的另一部鉅著，一部讓人重新發現生命旅程，對於「死亡」與「活著」的哲學故事。本場活動共計117人參加。



雪季過客

時間： 99年4月28日

地點：醫學院102講堂

《雪季過客》獲得柏林影展開幕片與金熊獎提名，本片述說一個關於人生無常，人與人之間彼此依賴、彼此原諒的故事。本場活動共計83人參加。



余命為愛而生

時間：99年8月26日

地點：醫學院102講堂

在日本參加東京影展引爆催淚話題的《余命：為愛而生》，是以「乳癌」為題，從「母性」的角度出發，講述一位患有乳癌的女性，用盡生命保住腹中胎兒的可歌可泣故事。本場活動共計65人參加。

臺大醫圖與臺北榮總圖書館館際合作服務

為擴展本校醫學校區教職員工生圖書資源，加強本館與臺北榮民總醫院圖書館合作關係，自95年12月1日起提供兩館圖書互借與文獻代印服務，另為了節省師生同仁自行往返的時間與金錢，特別於99年10月開始規劃兩館圖書代借代還服務，自100年1月1日開始提供服務。

圖書互借證服務

1.申請資格：本校編制內教職員工及在學學生。

2.受理時間：

學期期間：週一至週五：8:30-21:30；週六：9:00-16:30；週日：9:00-12:30

寒暑假期間：週一至週四：8:30-20:30；週五：8:30-16:30；週六：9:00-16:30

3.申請地點：醫圖一樓流通櫃檯。

4.借證期限：三天。

5.借書規定：可借圖書五冊，借期四週，不提供預約及續借服務。

6.還書規定：借用人於到期日前，可自行歸還至臺北榮民總醫院圖書館，或交由圖書館代還。

7.逾期罰款規定：

借用人如有借書逾期，悉依臺北榮民總醫院圖書館逾期相關規定辦理，逾期罰款以每冊圖書，每日新臺幣5元計算，可自行前往該館繳納或由醫圖代收再交對方館。

8.借用人請遵守臺北榮民總醫院圖書館借閱規定並遵守著作權法相關規定。

9.館合證若有遺失，應立即向本館掛失，並須繳交工本費新臺幣200元整。

圖書代借代還服務

一、依據「臺大醫院與台北榮總教學研究合作兩院圖書館圖書互借規則」，為便利兩院同仁利用兩館館藏並節省人員往返時間，提供兩院讀者圖書代借代還服務。

二、服務對象：兩院人員

三、服務項目：兩院圖書館館藏圖書之代借代還。

四、借閱規則：

1.冊數：每人以5冊為限。

2.借期：依雙方規定。

3.代借代還圖書範圍：

(1)臺大醫圖：限臺大醫圖「可流通」的館藏（教師指定參考書除外），不包含臺大總圖及其他分館（室）的館藏。

(2)榮總圖書館：限榮總圖書館「可流通」的館藏。

4.不提供續借和預約服務。

5.代借之圖書必須由圖書館代還，讀者以館合借書證借的書亦可由圖書館代還，還書日以代還館收書日期為準。

6.還書日如遇臨時放假(如颱風)，則雙方圖書館之到期日向後順延一個工作日。

7.逾期歸還：由借書讀者所屬圖書館依該館的借書規則處理；若該館要求逾期的讀者繳納逾期罰款，罰款由該館代收並繳回館藏館。

8.其餘規定悉依「臺大醫院與台北榮總教學研究合作兩院圖書館圖書互借規則」及雙方借書規則辦理。

五、服務方式：

1.透過NDDS系統提供圖書代借代還服務。

2.採一週作業一次之方式，由快遞公司代為傳遞圖書。

3.在運送圖書至對方館時應提供清單(含讀者姓名、圖書書名、條碼號、到期日及還書日期等)隨書傳送，以利核對及統計冊數。

六、收費方式：推廣期間代借及代還均暫不向讀者收費，由兩院圖書館依讀者實際申請冊數之比例分攤方式支付快遞費用。

七、試辦：先試行半年，至民國100年6月，再行檢討。

八、本方式施行後如有未盡事宜，得經雙方協議修正或廢止之。

文獻複印服務：好康報馬仔‧大家作伙 A Money

若您所需資料為臺北榮總的館藏，本館提供您一個申請文獻傳遞服務更划算、更快速的好消息，即可透過全國文獻傳遞服務系統(NDDS)提出館際互印申請，申請件一律以Ariel方式傳遞，不但可以加速資訊獲取之時效，同時減收手續費40元，讀者僅需負擔文獻列印（每頁5元）之費用。文獻傳遞申請流程說明如下：

1.利用NDDS系統查詢聯合目錄。（網址http://ndds.stpi.org.tw/）

2.若臺北榮總館藏有您所需之資料，請於系統填寫文獻複印申請單，選擇臺北榮總為被申請館。

3.一律選擇使用Ariel方式傳遞文獻。

4.讀者至圖書館一樓流通櫃檯取件付款，僅收取紙張列印費（每頁5元），不收 手續費。

若申請上有任何疑問，請您來電洽詢：

圖書互借證服務，請洽流通櫃檯　電話：(02) 2312-3456 分機：62207 或88158

文獻複印服務，請洽讀者服務股　電話：(02) 2312-3456 分機：88154

圖書互借&文獻複印服務成果

95年12月1日-99年12月31日與榮總圖書互借與複印資料統計

管　道	申請之資料類別	本館向北榮申請(完成件數/冊數)			北榮向本館申請(完成件數/冊數)		
		完成	退件	合計	完成	退件	合計
館際合作系統	複印期刊	237	13	250	180	24	204
	借閱圖書	0	0	0	0	0	0
兩館互借圖書證	借　證	16人	0	16人	84人	0	84人
	借閱圖書	22冊	0	22冊	322冊	0	322冊

研究競爭力 相關服務

一、呈院長室之資料：

1. 2005-2009年臺大醫院與國內醫院研究競爭力之比較。
2. 臺灣各醫學中心近5年SCI論文篇數及被引用次數。
3. 配合平衡計分卡衡量指標編製「2005-2009年臺大醫院復健部與國內醫院復健部研究競爭力之比較」、「2005-2009年臺大醫院眼科部與國內醫院眼科部研究競爭力之比較」及「2005-2009年臺大醫院皮膚部與國內醫院皮膚部研究競爭力之比較」3 份報告。

二、提供企劃室之資料：

1. 依據全院各醫療科部績優論文指標(學科排名前N%、IF>5、SCI篇數)提供98年相關統計數據，以便制訂99年指標。
2. 配合目標管理作業提供2007-2009年SCI論文篇數及學科排名前15%之績優論文篇數(含書目資料)。
3. 提供98年量化資料中與SCI/SSCI相關之統計數據(臺大醫院近10年之論文篇數、平均IF值及IF>5之篇數)。
4. 配合JCIA評鑑提供SCI相關資料，包括：臺大醫院、林口/臺北長庚、臺北榮總及成大醫院2005-2009年SCI論文數、被引用次數及平均被引數。
5. 提供99年上半年BSC中24個科部發表於SCI之各領域學科排名前N%的論文篇數。
6. 提供臺大醫院2008-2009年SCI論文總篇數、IF值學科排名前5%及15%之績優論文篇數。

三、提供國家級臨床試驗及研究中心之資料：

1. 2006-2009年亞洲8所機構之癌症研究近況分析。
2. 2006-2010/6/26亞洲8所機構之癌症研究近況。

四、提供公共事務室之資料：

配合JCIA評鑑提供SCI相關統計，包括：臺大醫院、臺北長庚及臺北榮總2005-2009年SCI論文數及被引用次數和亞太地區臨床醫學領域中發表SCI論文前10名之統計資料。

五、提供秘書室之資料：

1. 配合醫院簡介提供臺大醫院、臺北長庚及臺北榮總2005-2009年SCI論文數及被引用次數，和亞洲地區大學於生命科學及生醫領域之排名情形。
2. 提供98年督導考核簡報中SCI論文相關之資料。

六、提供會計室之資料：

1. 提供醫院99年度立法院預算案中與SCI相關之統計資料以資備詢。
2. 提供100年度預算書中與研究競爭力相關之統計數據。

七、提供醫研部之資料：

1. 2007-2009年臺大醫院同仁發表SCI/SSCI論文之總篇數(文獻類型不含編輯資料、會議摘要)。
2. 提供2007-2009年雲林分院、北護分院及臺大醫院全院之SCI/SSCI論文篇數。
3. 提供該部於院長雙向溝通會議時所需資料，包括臺大醫院2007-2009年SCI/SSCI論文總篇數、第一作者、通訊作者、任一作者篇數，其IF值分布統計（文獻類型不含編輯資料、會議摘要）、其領域5%及領域15%之篇數。
4. 提供2007-2009臺大醫院各科部SCI/SSCI論文總篇數。

八、提供研發分處之資料：

1. 臺灣大學及臺大醫學院近6年高被引論文發表篇數。
2. 墨爾本大學、大阪大學及臺灣大學之醫學院(含醫院)論文發表情形。
3. 國內四所研究型大學醫學院2000-2010年發表SCI/SSCI論文相關統計。
4. 2005-2009年臺大醫學校區發表SCI論文之IF值分析。



小說閱讀對大學生之情緒療癒效用分析研究

張簡碧芬

本研究旨在探討小說閱讀對大學生之情緒療癒效用，研究目的包括(1)探討大學生常見之情緒困擾問題(2)分析大學生遭遇情緒困擾問題所閱讀之小說類型，以及小說對大學生之情緒療癒效用(3)探討大學生選擇情緒療癒小說之原則與標準。

在研究設計上，本研究採取質性研究法，針對21位閱讀小說紓緩情緒困擾問題的大學生進行半結構式深度訪談。研究結果顯示，學業問題為受訪者最主要之情緒困擾問題，其次為生涯發展問題、人際關係問題、家庭問題、感情問題、經濟問題、自我認同問題等。而受訪者常閱讀之情緒療癒小說類型依其提出之頻率可分為愛情小說、寫實小說、奇幻小說、推理小說、武俠小說、歷史小說、網路小說、科幻小說、勵志小說、心理小說及驚悚小說等。至於受訪者閱讀小說後之情緒療癒效用可分從認同、淨化與領悟三方面分析，研究結果發現，讀者在閱讀情緒療癒小說時所經歷的認同、淨化與領悟等心理歷程隨著讀者個人因素如興趣喜好、困擾問題類型、生活背景以及閱讀素材本身特性因素而有所不同。

最後根據訪談結果，研究者對大學圖書館實務界提出以下數項建議：(1)依大學生之心理需求重視各類型小說館藏之蒐集(2)依一般大學生常見之情緒困擾問題，提供各類型情緒療癒小說書目(3)建置大學生情緒療癒小說書目清單網站平臺(4)辦理情緒療癒小說館藏之閱讀推廣活動。

The aims of this study are as follows: (1) to explore undergraduate students' emotional disturbance problems, (2) to examine the kind of fictions used for emotional healing that undergraduate students usually read, as well as the efficacy of these fictions in terms of emotional healing, and (3) to investigate the principles that undergraduate students use in choosing such fictions.

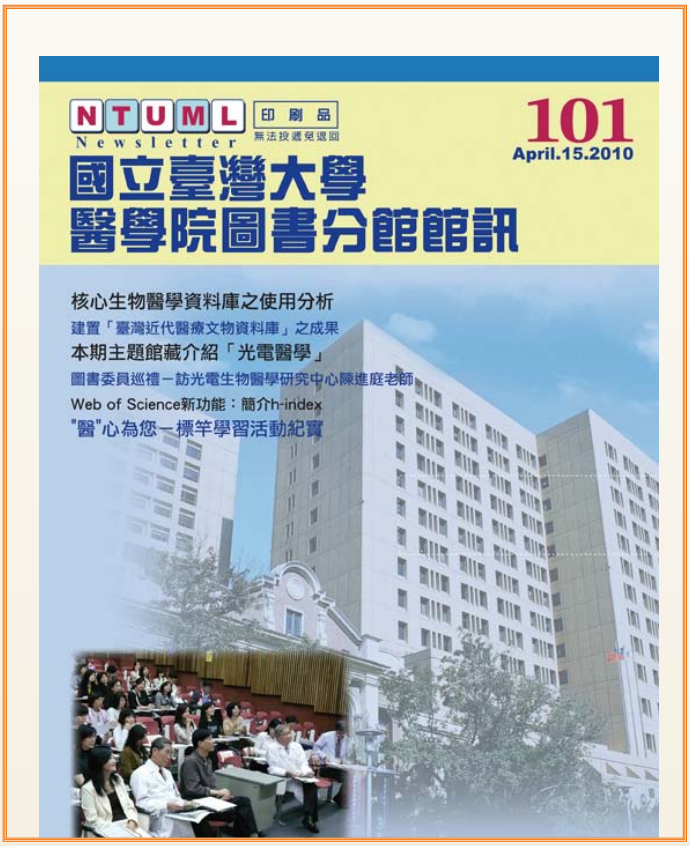
An in-depth interview was employed to investigate fictions used for emotional healing that undergraduate students usually read. Research participants included 21 university undergraduate students who are deeply involved in reading fictions used for emotional healing. This study reached the following conclusions: Firstly, the emotional disturbance problems faced by interviewees are usually related to schoolwork. Secondly, there are eleven kinds of fictions used for "emotional healing" that interviewees usually read, namely: romances, realistic fiction, fantasies, mysteries, emprise fiction, motivational fiction, online fiction, historical fiction, science fiction, psychological fiction and horror fiction. These categories of fiction can be further divided according to their themes. Thirdly, the efficacy of these books in terms of emotional healing differs because of two factors, namely the personal circumstances of the undergraduate students and certain material factors.

In line with the above, the following proposals are made for university libraries: (1)establish collections of fiction according to the psychological needs of undergraduate students, (2) categorize collections according to general emotional disturbance problems of undergraduate students to provide emotional healing annotated bibliographies, (3) construct a bibliographic list of emotional healing blogs or websites for undergraduate students and (4) promote reading activities of emotional healing fiction collections.

張簡碧芬（民99）。*小說閱讀對大學生之情緒療癒效用分析研究*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學文學院圖書資訊學系，臺北市。

國立臺灣大學醫學院圖書分館館訊

在本室高前主任鵬及邱婉容主任的指導下，編輯小組成員張簡碧芬、黃媜嫆、邱馨平、黃雅玲、黃菊芬、楊盈慈、陳玠芝、林意晴及邱映雪於民國99年分別出版第101期及102期「國立臺灣大學醫學院圖書分館館訊」。館訊豐富之內容分述如下。



館訊第101期於民國99年4月出版，分別有「特載」三篇，「館藏介紹」三篇，「人物專訪」一篇，「新知介紹」一篇，三項「公告欄」，「芳名錄」二篇，「讀者vs.館員」專欄二篇，及「館務動態」三個活動紀實。

本期主題介紹「光電醫學」，除專訪圖書委員陳進庭老師之外，同時針對本主題撰寫館藏資源示意圖，並介紹相關視聽資料及新書館藏。

特載專欄有三篇內容豐富的文章，第一篇由高前主任鵬執筆「核心生物醫學資料庫之使用分析」，內容主要以「聯合採購核心生物醫學電子資源計畫」調查分析國內醫療機構之醫護人員對四個核心生物醫學資料庫之滿意度與使用頻率。第二篇則是介紹本館「建置『臺灣近代醫療文物資料庫』之成果」，由高前主任鵬與陳文芬合撰。第三篇為陳怡婷撰寫「臺大醫圖98年第二次讀者滿意度調查結果報告」，該滿意度調查為每年實際瞭解本館服務品質而進行之調查計畫，可做為改善相關業務之參考。新知介紹專欄，本期由邱馨平簡介「Web of Science新功能：H-index」。

公告欄公告98年本館館藏量及服務量統計、醫學校區圖書委員會之會議紀錄摘要及每月醫影四月溫馨真情好片「雪季過客」。

芳名錄的內容，記錄民國98年10月至99年3月期間熱心捐贈書刊者及捐款者名單。「讀者vs.館員」專欄中以館員之工作經驗進行分享，本期為讀者服務股蒐集整理「科部期刊」業務，由鍾佩玲分享其經驗。「讀者意見與回響」則針對二封讀者意見進行回覆。「館務動態」中分別記錄本館舉辦之活動，如：「『醫』心為您—標竿學習活動紀實」、「醫學人文講座『音樂與醫學』活動紀實」及「『喜好書，帶健康回家』贈書活動紀實」。

館訊第102期於民國99年10月出刊，內容包括「特載」五篇，「館藏介紹」三篇，「人物專訪」二篇，「新知介紹」一篇，六項「公告欄」，「芳名錄」二篇，「讀者vs.館員」專欄一篇，及「館務動態」三個活動紀實。

本期的主題介紹「急診醫學」，除與圖書委員陳石池老師進行專訪之外，同時針對本主題撰寫館藏資源示意圖，並介紹相關視聽資料及新書館藏。另外，本年度新進人員翦影有邱婉容主任、林意晴、蔡秀華及邱映雪的自我介紹。

五篇特載中，第一篇是陳玠芝撰寫之「臺大醫圖99年第一次讀者滿意度調查結果報告」。第二篇則是段又瑄參加「圖書館空間創意與建築規畫研習班」之心得感想。第三至五篇分別是黃婉君、林意晴與邱馨平參加第三十二屆醫學圖書館工作人員研討會所分享之紀要與心得，內容包括：圖書館員於實證護理與實證健康政策中所扮演的角色、介紹圖書館的創新服務、及Open Access免費電子資源之組織整理與取用管道等。新知介紹專欄，本期由杜宜凌簡介「EndNote書目資料管理軟體升級至X4版」。

館內各項業務公告醫學校區圖書委員會之會議紀錄摘要、「醫圖休閒書刊」延長借期、資料庫暨網路資源講習課程、Hot臺風：第二屆國家出版獎暨政府出版品推廣活動及「醫療品質與病人安全」、「泌尿腫瘤學」兩個師長推薦圖書展。

在芳名錄中，記錄4月至9月期間捐贈書刊及捐款者的資料。「讀者vs.館員」專欄中以館員之工作經驗進行分享，本期為推廣服務股杜宜凌分享校外連線使用電子資源說明的經驗。最後，在「館務動態」中分別由段又瑄記錄「『姊姊的守護者』、『好天天之守護小天兵』醫學人文電影欣賞座談會活動紀實」及黃媜嫆記錄「『就是Eye看好書』院慶藝文活動—中國時報2009開卷好書獎展覽暨好書座談活動紀實」，呈現本館舉辦之各項活動成果。

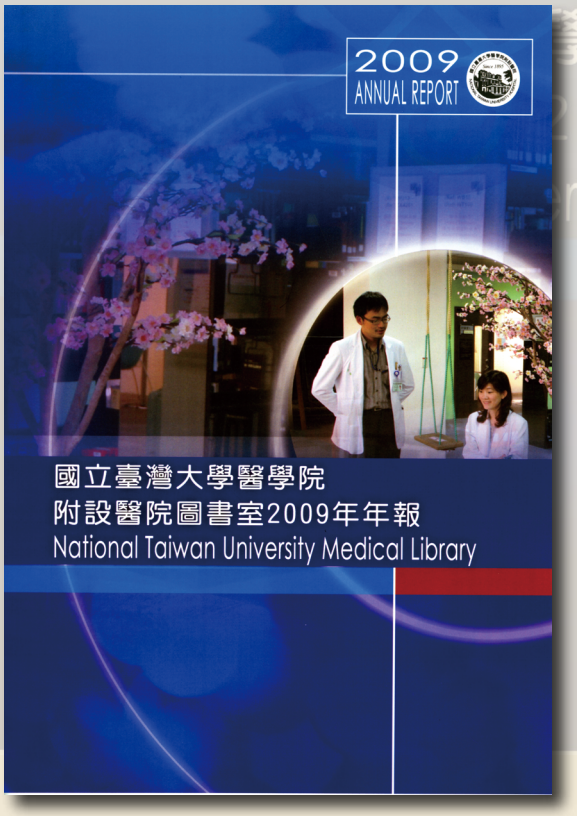


2009年圖書室年報

本室於2010年初著手進行年報編輯作業，至同年4月編印完成並將成品分送給院內各單位存參。於2009年年報中，除了呈現本室的服務概況外，更以「Book不知的服務」單元，將本室的重要業務做一有系統的介紹，包括「RFID自助借還書系統服務概況」、「校內圖書代借服務概況」、「校內及院內期刊代印服務」、「文獻傳遞e指通：館際合作服務」、「如何取得非本館館藏之研究文獻？歡迎使用『西文期刊文獻傳遞服務』」、「館際合作借書證服務概況」、「PubMed資料庫之LinkOut功能」、「鼓勵大家使用醫學電子書」、「研究競爭力分析作業」及「發表學術論文時敬請使用統一格式書寫任職機構」。

此外2009年本室進行的專案計畫，包括「協助衛生署所屬醫院建置電子圖書館」、「2009年聯合採購生物醫學核心電子資源計畫之成果報告」及「臺灣近代醫療文物數位化計畫」等，皆展現本室在提供例行服務之外的熱誠，這些計畫的施行，也為臺灣醫學圖書館界帶來莫大的貢獻。再者，高鵬主任於公務繁忙之餘，前往美國參加年會，並撰寫「參加『2009年美國圖書館學年會』暨參訪圖書館等國際交流活動成果報告」一文與同道分享其考察之心得。讀者服務股同仁亦抽空前往資策會產業情報研究所瞭解其資訊資料服務中心的閱覽環境，以做為本室日後規劃閱覽空間之參考。

由前述內容可窺探本室於2009年所投入的心血及努力，期望能藉由文字與院內同仁及圖書館界的同道分享之。



2010年醫圖電子報

共發行12期，另為配合活動行銷再加發3期特刊

平均發送人數為12,784人，各期標題、要目及發送人數詳見下表：

主題	期別 / 出刊日 / 發送人數
每月醫影～元月首波強打好片「在天堂遇見的五個人」	45 / 2010-1-11 / 12,524
	1.每月醫影～元月首波強打好片「在天堂遇見的五個人」 2.「音樂與醫學」演講實況上網 3.科資中心引進Nature Archive等資料庫 4.臺灣學術電子書聯盟2010年試用電子書 5.99年1月SCI論文發表榮譽榜公告 6.99年1月休館公告
錯過，還要再等一年！—臺大醫圖2010年春節連續假期期刊外借服務	46 / 2010-2-10 / 12,511
	1.錯過，還要再等一年！臺大醫圖2010年春節連續假期期刊外借服務 2.PubMed資料庫新增LinkOut本館電子全文功能 3.如何取得非本館館藏之研究文獻？歡迎使用「西文期刊文獻傳遞服務」 4.99年2月資料庫暨網路資源講習課程 5.99年2月SCI論文發表榮譽榜公告 6.99年春節休館公告
「好天天」醫學人文電影欣賞座談會，歡迎踴躍參加！	47 / 2010-3-10 / 12,510
	1.「好天天」醫學人文電影欣賞座談會，歡迎踴躍參加！ 2.敬謝陳定信教授贊助醫學校區圖書資訊服務 3.校內&院內期刊代印服務，歡迎多加利用！ 4.99年3月資料庫暨網路資源講習課程 5.99年3月SCI論文發表榮譽榜公告 6.99年3月休館公告

主題	期別 / 出刊日 / 發送人數
4/23世界書香日、醫圖玫瑰情	48 / 2010-4-12 / 12,533 1.4/23世界書香日、醫圖玫瑰情 2.賀！行政院國家科學委員會98年度傑出研獎，醫學院及公衛學院獲獎芳名錄 3.每月醫影－4月溫馨真情好片《雪季過客》 4.讀者滿意度調查 5.資料庫試用：Ageline(EBSCOhost) 6.AiritiBooks華文電子書服務暨「讀電子書，拿獎學金！」活動 7.Nature Publishing Group 電子期刊免費試來囉～歡迎多加利用！ 8.99年4月資料庫暨網路資源講習課程 9.99年4月SCI論文發表榮譽榜公告 10.99年4月休館公告
「電影、好書、講座」5月精彩活動等您來	49 / 2010-5-10 / 12,556 1.「姊姊的守護者」醫學人文電影欣賞座談會 2.賀！醫學院陳定信老師榮獲第十五屆日本經新聞亞洲賞 3.7月1日起在校外使用圖書館電子資源方式「變」很大 4.「就是EYE看好書」臺大醫院院慶藝文活動5/17起跑囉 5.4/23世界書香日、醫圖玫瑰綻放 6.「腸胃疾病與癌症」師長推薦圖書展 7.99年5月資料庫暨網路資源講習課程 8.99年5月SCI論文發表榮譽榜公告 9.99年5月休館公告
6月17日導讀「爸爸，我們去哪裡？」	50 / 2010-6-10 / 12,563 1.〔HOT！〕7月1日起校外使用圖書館電子資源方式改變囉 2.敬謝林崧池醫師贊助醫學校區圖書資訊服務 3.新增電子書：英國牛津線上學術電子書Oxford Scholarship Online 4.新增電子書：McGraw-Hill E-Book Collection 5.試用資料庫：AccessPhysiotherapy 6.6/17「就是EYE看好書」座談會~導讀「爸爸，我們去哪裡？」 7.99年6月SCI論文發表榮譽榜公告 8.99年6月休館公告

主題	期別 / 出刊日 / 發送人數
敬邀參加6月23日歐盟科研架構計畫健康醫療主題計畫說明會	特刊 / 2010-6-19 / 12,559 敬邀參加6月23日歐盟科研架構計畫健康醫療主題計畫說明會
[重要訊息公告] 7月1日起校外使用圖書館電子資源方式改變	特刊 / 2010-6-28 / 12,556 [重要訊息公告] 7月1日起校外使用圖書館電子資源方式改變
「就是Eye看好書」院慶藝文活動紀實	51 / 2010-7-9 / 12,601 1.「就是Eye看好書」院慶藝文活動~中國時報2009開卷好書獎展覽暨好書座談活動紀實 2.「醫療品質與病人安全」師長推薦圖書展 3.環境清潔作業 4.暑假期間指定參考書借閱方式 5.2009JCR各領域SCI及SSCI優良期刊IF值排名前5%清單 6.99年7月SCI論文發表榮譽榜公告 7.99年7月休館公告
發燒軟體+強檔好片齊來報到	52 / 2010-8-10 / 12,620 1.每月醫影－8月感人催淚好片《余命為愛而生》 2.EndNote 書目資料管理軟體升級至 X4 版 3.7月29日、8月5日實證醫學圖書館員工作坊活動報導 4.歡迎老師認捐當年度紙本期刊，節省經費而增訂電子期刊 5.99年8月SCI/SSCI論文發表榮譽榜公告 6.99年8月休館公告
申請中文期刊文獻，現在用JADE嘛會通!	53 / 2010-9-10 / 12,633 1.申請中文期刊文獻，現在用JADE嘛會通 2.Cochrane Database of Systemic Review中文版「考科藍實證醫學資料庫」來囉 3.「泌尿腫瘤學」師長推薦圖書展，敬請期待 4.99年9月資料庫暨網路資源講習課程 5.賀！臺大團隊肝癌治療研究重大突破混合式基因療法登上PNAS期刊 6.試用資料庫：Faculty of 1000 Medicine 7.99年9月SCI/SSCI論文發表榮譽榜公告 8.99年9月休館公告

主題	期別 / 出刊日 / 發送人數
「走讀臺灣—臺北系列」	54 / 2010-10-11 / 13,356
	1.「走讀臺灣—臺北系列」 2.生命最後一個月的花嫁—醫學人文電影欣賞座談會 3.「泌尿腫瘤學」師長推薦圖書展 4.讀者滿意度調查 5.Informa Healthcare電子期刊試用來囉! 6.賀!鄧哲明教授及鄭安理教授榮獲教育部第14屆國家講座暨第54屆學術獎 7.資料庫暨網路資源講習課程 8.99年10月SCI/SSCI論文發表榮譽榜公告 9.99年10月休館公告
「愛在醫圖」活動搶先報	55 / 2010-11-10 / 13,320
	1.99年圖書館週活動~「愛在醫圖」活動預告 2.「關懷愛滋～尊重與照護」師長推薦圖書展強檔預告 3.「走進園藝治療的世界」醫學人文講座 4.Hot 臺風 : 第二屆國家出版獎暨政府出版品推廣活動~~醫分館活動紀實 5.10月份新書目錄出爐 6.99年11月SCI/SSCI論文發表榮譽榜公告 7.99年11月休館公告
『愛在醫圖』圖書館週活動即將熱鬧登場!百項好禮大方送!	特刊 / 2010-11-19 / 13,330
	1.「愛在醫圖」圖書館週活動即將展開 2.「關懷愛滋～尊重與照護」師長推薦圖書展強檔預告 3.「走進園藝治療的世界」～帶您認識植物的療癒力量 4.臺大醫圖紀念品特賣活動
歡迎報名參加「實證醫學系列」資料庫講習	56 / 2010-12-10 / 13,584
	1.實證醫學系列資料庫講習～歡迎您報名參加～ 2.「關懷愛滋～尊重與照護」師長推薦圖書展 3.EndNote書目管理軟體更新版本通知 – X4(for Mac)及X4.01 (for Windows) 4.醫圖也在這些地方 5.11月份新書目錄出爐 6.99年12月臺大醫學校區論文發表榮譽榜公告 7.99年12月休館公告