

臺大醫圖出席 2007 美國醫學圖書館年會紀要

臺大醫學院圖書分館 組員 楊雅勛

目 次

一、前言	2
二、他山之石可以攻錯	3
三、參訪行程之說明	4
四、2007 美國醫學圖書館年會	6
(一)年會主軸與議題.....	6
(二)各項年會活動.....	7
五、參加年會心得	8
(一)應變之道.....	8
(二)專題海報展.....	9
(三)演講研討會和研習營之心得.....	11
六、結論與建議	14
(一)結論.....	14
(二)建議.....	15
七、參考書目	16
附錄 美國醫學圖書館年會會場花絮	16

摘 要

美國醫學圖書館學會(Medical Library Association, 簡稱 MLA)2007 年年會於 5 月 18-23 日假費城市中心Marriott Hotel 舉辦,2000 位以上的醫學圖書館實務工作者和學者專家齊聚一堂,進行研究心得或館務經驗之交流,確實是有志邁向卓越者不可缺席的重要學術活動。臺大醫圖是臺灣地區唯一參與此次盛會之代表,由主任高鵬和筆者出席。本屆年會的主軸是「資訊革新:無所不在的變化(Information Revolution: Change is in the Air)」,大會依此主軸共計安排了 36 場專題研討會、35 項在職訓練課程、3 天 143 場專題海報發展會以及 100 家以上的協力廠商展覽,其所涵蓋的議題包括變化中的科技(Technologies)、使用者研究分析(User populations)、工作績效的衡量(Workforce)、圖書館與協力廠商的關係(Vendors)、醫學資訊的經營管理(Medical practice)、實體空間之規劃利用(Available space)、開放取用(Open Access)和圖書館行銷(Marketing)等,完全符合 21 世紀醫學圖書館關心的焦點,成為每位出席者參與相關會議的討論依據,激發出智慧火花和淬鍊成知識的結晶。我們整理與會見聞和心得,謹將內容分為:(1)前言、(2)他山之石可以攻錯、(3)參訪行程之說明、(4)2007 美國醫學圖書館年會、(5)參加年會心得、(6)結論與建議、(7)參考書目等七部分,期能就教於 先進同道。

一、前言

醫學圖書館面對時代的劇烈變化，必須隨時思考兩個問題與謀求解決之道，才能突破某些困境，永續提供符合讀者需求的圖書資訊服務。一般而言，因為網路技術的持續進步和讀者使用習慣的改變而產生兩個問題，分別是電子資源帶來的各方面衝擊，以及實體圖書館是否還有存在的必要。以臺大醫學院圖書館(以下簡稱“臺大醫圖”或“本館”)執行業務經驗而言，前述問題而導致經營的困境包括：

- 1.校方核撥的經費不能滿足讀者對新增圖書資訊的需求；
- 2.電子資源的複雜性而迫使圖書館工作人力捉襟見肘；
- 3.使用實體圖書館的讀者人數與館藏資料之增加數量呈現反比情形。

二、他山之石可以攻錯

任何行業遭遇問題與困境的最佳行動準則就是面對和處理它們，臺大醫圖循此原則分析前述問題和困境，積極規劃具體措施以謀求突破。約自 2005 年開始實施各項管理方案，分別是 3412 行動(2005)、目標管理暨平衡計分卡(2005~2007)、中程規劃暨行動方案(2006~2007)、SWOT 分析(2007)等。這些管理方案進行迄今，無論從評鑑成績、工作績效、讀者滿意度、圖書借閱量、推廣活動參加人數等統計結果觀察，本館仍是師生們倚重的資訊管道，並且紓解上述 2 個問題帶來的壓力。

由於本館願景是立志邁向世界一流的醫學圖書館，所以並不以目前統計結果的成績自滿，念茲在茲的是圖書館事業最發達的美國，其醫學圖書館界在劇烈變動的時代中是否有任何待解決的問題，若有，如何因應？依據本館進行文獻分析顯示，他們的問題與我們相似。例如美國醫學圖書館學會(Medical Library Association, MLA)曾委託 Michael R. Kronenfeld 研究醫學圖書館如何面對數位時代和電子資源的衝擊，Kronenfeld 以文獻探討和訪談法說明近年來科技變化對圖書館服務的影響。他指出圖書資訊載體的發展趨勢已明顯從印刷形式轉換成數位形式，圖書館的新角色將是努力成為母機構的知識核心(Knowledge nexus)，重點工作則在於蒐集整理和協助讀者利用日益增加的數位化資訊。所以 Kronenfeld 在該研究中歸納出的 7 個方法是醫學圖書館因應電子資源衝擊的良方，包括：

- 1.採購電子資源的經費必須多於紙本資訊；
- 2.擴展圖書館專業服務到館舍以外的地方，例如協助規劃醫學課程發展或支援教學設計；
- 3.提供更多的團體討論室和電腦工作站；
- 4.發展互動功能更強的網站，並且能協助使用者檢索某一主題的全部資訊，而不能僅是檢索特定文獻；
- 5.文獻傳遞服務將以數位形式為主；
- 6.以知識為主的資訊(Knowledge-based information;KBI)逐漸成為數位化資源的主

流；

7.圖書館必須建構知識導向的管理流程，成為母機構的知識管理中心。

有關實體圖書館存在與否的問題，健康科學圖書館協會(Association of Academic Health Sciences Libraries，以下簡稱”AAHSL”)於 2004 年對其會員進行大型訪查活動，並將調查結果發表在 2005 年春季的美國醫學圖書館學會會訊(NLM Newslines)，他們的結論是數位時代中的實體圖書館仍應繼續發揮 IFLA 界定的 4 個功能，惟必須採取下列 4 項措施吸引讀者走進館舍：

- 1.設置更多利於合作研究的討論室，鼓勵讀者在館內完成團體學習和解決問題；
- 2.採用有效控制噪音的技術，保障需要安靜閱讀環境的個人讀者；
- 3.開發人性化、多功能和易於使用的公共空間；
- 4.培養專業且親切的館員，以走動式服務的方法協助讀者利用各項設備或館藏。

文獻分析的結果顯示美國醫學圖書館界以寬廣視野和多元做法迎接各種變化，可做為本館調整策略規劃或目標管理之參考。俗云「百聞不如一見」，因此我們亦積極規劃合理有效的行程，希望藉由參加美國醫學圖書館年會，會晤美國醫學圖書館界主管和館員，瞭解他們實際應變的觀念與做法。

三、參訪行程之說明

美國醫學圖書館學會是全球頂尖之專業圖書館團體，最近兩年的年會主題內容皆緊扣時代潮流而安排各種研討會，學者專家和實務工作者齊聚一堂進行研究心得或實施經驗之交流，確實是有志邁向卓越者不可缺席的重要學術活動。臺大醫圖欲於美國醫學圖書館學會 2007 年會之舉行期間(費城時間 5 月 18 日~5 月 23 日)，派員參與相關研討會、演講、海報展與進行經驗交流，預期效益包括：

- 1.掌握經營趨勢之正確方向，修正本館中程規劃的執行方法；
- 2.確認數位時代之讀者需求，做為調整相關服務措施之依據；
- 3.加速實踐本館願景，規劃發展醫學校區知識核心的原則。

感謝校方於 5 月 11 日(五)核准本館主任和筆者申請赴美參加年會與訪問科羅拉多州立大學醫學中心圖書館之方案，我們終能代表臺大醫學院圖書館於 5 月 19 日(六)啟程進行交流學習之旅。惟限於篇幅，本紀要係說明參加年會之心得，至於參訪圖書館之見聞將另行發表在「國立臺灣大學醫學院圖書分館館訊第 91 期(民國 96 年 9 月 15 日)」；本次行程之詳細經過和任務摘要如表一。

表一 參訪行程紀要

日期	目的地	任務摘要	備註
* 5/19(六)	洛杉磯	從臺北到洛杉磯，準備轉機。 提前 3 小時抵達桃園機場加上 飛行時間約 12 小時，計 15 小時	
5/19(六)~ 5/20(日)	費城	從洛杉磯搭機到費城，等候 3 小時加上飛行時間約 6 小時，計 9 小時，5/20 早上 6:50 抵達費	

日期	目的地	任務摘要	備註
		城機場	
5/20(日)	醫學圖書館 年會會場	完成報名手續和參加第三天之 專題研討會	年會主題 Information Revolution: Change is in the Air
5/21(一)	同上	參加第四天之各項學術活動,包 括專題研討會、專題海報展和專 業廠商產品展	
5/22(二)	同上	參加第五天之各項學術活動,包 括專題研討會、專題海報展和專 業廠商產品展	
5/22(二)	參訪賓大校 區	觀摩學習該校對師生團體討論 室的規劃管理	
5/23(三)	醫學圖書館 年會會場	參加第六天之專題演講	
5/23(三)	華盛頓之美 國國會圖書 館	參訪美國國會圖書館,觀摩學習 其文化保存、空間設計和提供研 究之具體做法	
5/24(四)	丹佛	從費城飛往丹佛,提前 2 小時到 機場,加上飛行時間約 5 小時, 計 7 小時	
5/24(四)	丹佛 Wingate Hotel 會議室	和科羅拉多州立大學醫學圖書 館(科醫圖)系統資訊組石主任 研討 III 自動化系統問題與該州 館際互借現況	
5/25(五)	丹佛之科醫 圖會議室	1.科醫圖館長 Gerald J. Perry 率 領各部門主管和我們進行問 題討論與經驗交流 2.參觀科醫圖舊館與新館	
5/26(六)	丹佛	參訪 PASCAL 聯合館藏中心	
5/26(六)	丹佛	參訪丹佛公共圖書館,實地瞭解 3M 自助借書系統在該館之使用 情形,以及該館硬體建設	
5/27(日)	洛杉磯	從丹佛飛往洛杉磯,準備轉機返 回台北,提前 2 小時到機場,飛 行時間約 3 小時,計 5 小時	

日期	目的地	任務摘要	備註
* 5/28(一)	臺北	從洛杉磯搭機返回臺北，等候 3 小時加上飛行時間約 14 小時，計 17 小時	

註：日期欄中凡註記*者係臺北時間，其餘未註記者皆為美國當地城市的時間。

此次行程從臺北出發，歷經 10 天的參訪和學習，公務活動非常緊湊充實，但對精神體力而言，卻是很大的挑戰，茲整理表一的重點如下：

1. 出差天數 10 天(含 4 個例假日)；
2. 參訪單位:計有年會會場(4 天活動)、賓大校區、美國國會圖書館、科醫圖、PASCAL 系統和丹佛公共圖書館等 6 個單位；
3. 機場候機約 13 小時、飛行約 40 小時，共計 53 小時；10 天內跨越 4 個不同時區(臺北、洛杉磯、費城和丹佛)。

四、2007 美國醫學圖書館年會

美國圖書館學會(American Library Association)是全球第一個圖書館學會，成立於 1876 年，美國醫學圖書館學會接著在其後 22 年建立(1898)，目前約有 4,500 個專業團體的會員，遍及世界各地。該學會以圖書館員、醫護相關人員和一般民眾為服務對象，希望能促進健康科學資訊的產生、整理、流通與加值等工作，使得醫學研發更加精實，而民眾健康亦得到周全之保障。基於此宏觀宗旨，該學會的主要任務包括：

1. 設計各種專業課程，提供醫學圖書館館員終身學習的機會；
2. 協助醫療研究之進行，增加專業知識的流通傳遞；
3. 推廣優質醫療資訊，促成民眾健康的改善。

該學會每年皆選擇美國的某個城市舉辦年會，針對一年來醫學圖書館界之工作績效、研究成果、實務心得等項目進行整理與分析；其次則是探討有圖書館界未來發展與潛力議題，希望能協助館員做好“未雨綢繆”的準備。由於年會的內容兼顧理論與實用性，所以各會員圖書館皆踴躍派員出席每次年會，務求其館員代表能夠藉此機會觀摩學習和交換業務經驗，不僅提昇個人專業素養，亦有助於團隊成員汲取新知和增廣見聞。

(一)年會主軸與議題

本屆年會在費城市中心的Marriott Hotel 舉辦 6 天(5 月 18 日到 23 日)，大會主軸“Information Revolution: Change is in the Air”(資訊革新：變化無所不在)雖然已是各行各業老生常談的話題，但卻一直與每個行業的興盛沒落密切相關，醫學圖書館不應該忽略此主題的持續重要性。大會以此主題為軸心而精心安排之各項議題，完全符合 21 世紀醫學圖書館關心的焦點，成為 2000 位出席者參與相關會議的討論依據，激發出智慧火花和知識的結晶，為電子資源和實體圖書館等問題提供許多參考答案，相信將有助於每所醫學圖書館適應變局而採行之策略。

年會的各项議題在”資訊革新”的主軸下再分類整理出 7 大項，包括：

- 1.變化中的科技(Technologies)；
- 2.使用者研究分析(User populations)；
- 3.工作績效的衡量(Workforce)；
- 4.圖書館與協力廠商的關係(Vendors)
- 5.醫學資訊的經營管理(Medical practice)
- 6.實體空間之規劃利用(Available space)
- 7.其他(Others)，例如開放取用(Open Access)、圖書館行銷(Marketing)等

(二)各項年會活動

年會中的各項活動皆配合主題與議題，分別是內部會議與公開活動。理事會、委員會和工作小組會議屬於內部會議，討論學會的決策、會務和年會的籌備檢討等等，僅限學會委員與工作人員參加。公開活動則歡迎每位出席年會的同儕參加和發言，形式包括了開幕典禮、在職訓練、協力廠商產品或服務展示、公眾論壇、大會演講、專題海報展覽、專題研討會、晨間研討會、行銷研習營等 9 種 78 場次。由於我們飛抵費城已是大會的第三天，所以立刻加入各項公開活動，把握機會和同儕們請教切磋，獲益良多。表二是關於這次年會活動的總整理，顯示六天的活動的種類和場次，其中部份活動因為集中在第一天和第二天舉辦，因此我們來不及出席。

表二 2007 年會活動說明(5 月 18 日到 5 月 23 日)

內部活動	公開活動 (我們參加場次 of 總場次)
1.理事會	1.開幕典禮 (0 of 1)
2.委員會	2.在職訓練 (0 of 35)
3.工作小組會議	3.協力廠商產品或服務展示 (3 of 3)
	4.公眾論壇 (1 of 1)
	5.大會演講 (2 of 4)
	6.專題海報展覽 (3 of 3)
	7.專題研討會 (7 of 27)
	8.晨間研討會 (2 of 3)
	9.行銷研習營 (1 of 1)

今年的在職訓練活動的研習內容包括：

- 1.消費者健康資訊的專業服務；
- 2.數位化圖書館；
- 3.實證醫學資源；
- 4.專家檢索與圖書館使用指導技巧；
- 5.行政管理。

從第 2 項到第 5 項皆是我國醫學圖書館界經營實務的重要議題，惟因其課程皆集中安排在 5 月 18 日到 5 月 19 日兩天，成為這次行程中的遺珠之憾。但是第 3

天到第 6 天的專題海報展、研討會和研習營等活動亦提供相關資訊，加上我們充分利用會議中間的休息時間向其他出席者請教某些課程內容，所以仍能整理實際具體心得，做為臺大醫圖進行策略規劃之參考依據。

五、參加年會心得

每位出席年會的圖書館同道皆以求知若渴的心情參與各項活動，並且針對活動專題發表自己的想法或經驗；由於各地圖書館員齊聚一堂的機會難得，所以大家也都利用換場時間交換工作情形，以及討論某個議題的現況或看法。我們整理許多臨時製作的筆記和研討會講義，期能公開分享此次與會之觀察和心得，並做為撰寫本報告建議事項之來源資訊。

(一)應變之道

圖書館學大師阮甘納桑(S. R. Ranganathan)於 1931 年即洞悉圖書館與外在環境的互動關係，他認為圖書館發展緊扣著時代的脈動。因為外在環境的改變從未停止過，所以大師制定“圖書館學五律(The Five Laws of Library Science)”時，特別加入“圖書館是一個成長的有機體(Library is a growing organism)”的定律，顯示圖書館業務必須配合環境變化而彈性調整。克勞福(Wald Crawford)和高曼(Michael Gorman)兩位學者多年來專注於圖書館經營與時代改變的相關性，他們兩人於 1995 年發表“未來圖書館(Future Libraries: Dreams, Madness, & Reality)”乙書，從當時的環境現況與可能發展而預測將來的利基和危機，並提出因應之道。克勞福和高曼進一步將因應之道歸納成“圖書館學新五律(Five New Laws of Library Science)”，其中第二律“重視傳播知識的全部載體(Respect all forms by which is knowledge communicated)”和第三律“善用科技而加強服務品質(Use technologies intelligently to enhance service)”更直指圖書館必須勇於面對時代和科技的更新，經常檢視硬軟體服務與讀者需求之符合程度，並且及時修正。

基於三位先進一再強調大環境變化之必然性，以及圖書館界採取應變措施之必要性，我們認為今年大會主題“資訊革新：變化無所不在”恰與 1931、1995 等定律一脈相承，希望振奮館員迎接改變之勇氣。美國醫學圖書館學會主席錫普門女士(Jean P. Shipman)在開幕演說中強調圖書館專業生涯正面臨無所不在的改變，所以圖書館員新角色的職責已迫在眼前，每個人必須做好承擔的準備。她進一步說明新角色的工作內容包括：

1. 熟悉普遍存在的各種科技；
2. 設法讓資訊更容易的傳遞出去；
3. 提昇學術傳播的效率；
4. 增進民眾使用醫學資訊的能力。

錫普門女士對於館員面對變化時的新職責，正好具體說明有關阮甘納桑、克勞福和高曼等三人應變理論的實踐方法。換言之，圖書館館員持續進行終身學習，接受不斷出現的新技術，並且經常思考如何改善服務而滿足讀者需求，將是

資訊革新中的最佳應變之道。

(二) 專題海報展

三天專題海報展覽共有 123 幅參展，皆能配合年會的主題和 7 項議題，簡明扼要的提出各圖書館探求電子資源和實體圖書館等問題與相關困境之發現或看法，所以我們首先整理出參觀專題海報展，以及當場請教製作者有關理念之筆記，再依據臺大醫圖組織編制(行政管理、技術服務、讀者服務和推廣服務)，說明某些圖書館對前述問題與困境所表達之現象或解決方案，有關專題海報展覽的日期和地點則如表三。

表三 2007 年會專題海報展覽的資訊

日期暨時間	展出海報的編次	地點
5/20 pm2:00~5:00	No.1-41	Marriott Hotel Rooms 405-409
5/21 pm2:00~5:00	No.42-83	
5/22 pm2:00~5:00	No.84-123	

茲依據臺大醫圖組織編制說明參展的某些圖書館表達之現象，或者提供的解決方案。

1. 行政管理

Carlene Drake(library director, University Libraries, Loma Linda University)分析 5 所醫學圖書館 10 年購置圖書資料費用的消長比例，發現電子資源已取代紙本圖書而成為館藏發展費用的主要資料。他以四個統計結果說明此現象，分別是：

- (1) 購買圖書資料的費用較 10 年前平均增加 47%。
- (2) 10 年來購書經費平均減少 37%。
- (3) 10 年來購買期刊經費平均增加 46%(主要是用於訂購電子期刊)。
- (4) 10 年來購買電子資料庫經費平均增加 63%。

2. 技術服務

Rachel R. Resnick(research librarian, Polisher Research Institute)彙整該機構針對 M. Powell Lawton 文件進行數位化的過程，可以做為其他圖書館規劃與實施數位典藏工作之借鏡。他指出充實數位化專業知識、選擇評估紙本文件轉換電子檔是該機構的事前準備工作，其次再關注於數位典藏的各項細節，包括後設資料的建置、制定掃描文件之規格、選擇硬軟體和詳細核算委外製作或自行製作之成本。

3. 讀者服務

Jonathan M. Lord(collection development librarian), Joy Nuckolls(acquisitions specialist) and Daniel T. Wilson(assistant director, collection management and access services)三人皆是 Health Sciences Library, University of Virginia-Charlottesville 的職員，他們研究醫學圖書館決定核心期刊的方法，希望能協助醫學專門圖書館學習制定保存各學科重要紙本期刊訂費之決策經過，而不致被龐大電子資源的經費所吞噬。他們的研究結果如下：

- (1) 首先確認核心期刊應同時訂購紙本和電子版的前提。

- (2)選擇核心期刊可以避免未來館藏發展工作的不當取消訂單。
- (3)建立選擇核心期刊的標準，全部期刊皆依此標準進行檢視。
- (4)本研究建議的評估核心期刊標準是
 - ①現有書架空間的容量，以及目前紙本期刊之全部冊數。
 - ②紙本期刊和線上期刊的使用統計結果。
 - ③當地其他圖書館的複本期刊種數。
 - ④現刊和過刊的線上版種數。
 - ⑤各學科期刊被標準書目收錄的狀況。
 - ⑥線上版本是否有 PDF 檔。
 - ⑦各期刊在 ISI 的影響係數與半衰期。

4.推廣服務股

Karen S. Grigg(assistant director, collection services)，Charlie S. Lackey(assistant director, cataloging and bibliographic services)，他們是 Library, Duke University Medical Center 的職員，用一張專題海報說該圖書館如何依據使用者回饋而評估訂購中的電子資源，期能增進經費之成本效益。因為電子資源的訂費是各圖書館沉重負擔，所以該館特別重視續訂的電子資料庫是否能滿足讀者需求，其評估方法可歸納成一個步驟：

- (1)首先對 UpToDate 資料庫設計系統化的評估方法，藉此瞭解使用者的回饋意見，以及積極尋找相容性高且有取代性的電子資料庫。
- (2)統計使用量和蒐集讀者使用後的意見。
- (3)徵集市場上其他可取代此資料庫的產品。
- (4)建立評估團隊，成員包括使用者、館員等，對可取代的產品進行縝密的評估程序，包括訂定測試標準、訪價、以統一標準評估相異資料庫的品質。
- (5)公開試用資料庫的免費使用機制，蒐集使用者的意見。
- (6)依據評估團隊的結果和使用者意見撰製建議書，做為續訂原資料庫或改訂新資料庫的依據。

Jodi L. Philbrick(doctoral candidate and adjunct faculty)，Ana D. Cleveland(professor and director)，兩人是 School of Library and Information Sciences, University of North Texas-Denton 的教職員，他們關注於變局中參考館員的資格、必須具備的能力和勝任之程度，因此分析醫學圖書館中參考館員面臨的環境變化，提出這個職務必備的 5 項條件，包括：

- (1)取得美國圖書館學會認證的圖書資訊學碩士學位；
- (2)健康科學資源的知識；
- (3)教學經驗；
- (4)科技的專業知識
- (5)人際溝通技巧

專題海報展是許多圖書館推動業務的寶貴經驗，由於他們無私的奉獻，使得參展者和參觀者在展場中隨時可以發現本身工作有關的分析研究或解決方案，再

經由熱絡的意見交換，直接促成醫學圖書館界累積應付變局的動能，間接造福讀者的資訊行為更加順利。

(三)演講研討會和研習營之心得

年會的公開活動除了專題海報展覽外，學術演講、專題研討會和研習營亦是蒐集資訊和交換經驗之重要管道。爲了彌補我們 20 日抵達而不能參加在職訓練的遺憾，我們遂全力規劃加入這些與在職訓練同性質的各項會議，聆聽演講者和主持人闡述他們彙整知識和經驗而應付變局之心得，記錄與會者分享業務成功之原因或工作挫折的省思，然後再比較我們進行目標管理之得失，以及文獻探討的分析內容，最後整理成以下 7 項心得，期能綜合說明醫學圖書館界對電子資源和實體圖書館等問題的努力方向。

1.善用 Medical Librarian 2.0 資訊科技或加值服務

從 Web 2.0 到 Lib 2.0 再演繹成 Medical Librarian 2.0，醫學圖書館館員應將社群互動工具與設備整合到圖書館的經營管理常軌中，俾能繼續提供最佳的圖書資訊服務，msn、Blog、RSS、tagging、peer production 和 syndication 等等都是有關的工具或服務。以 syndication 爲例，這是圖書館在網路時代取得優勢地位的加值業務；館員根據讀者特定的要求，對大量相關文獻中觀點、數據等進行歸納、整理、加工後編寫的綜合報告。syndication 主要的目的在使讀者以較少的閱讀時間和精力，就能對該課題的基本內容、重要意義、歷史沿革、目前狀況和發展趨勢有一個系統的了解。

在一系列 Medical Librarian 2.0 研討會中有一場令人印象深刻的專題，題目是”Boomer + Nexgen = Library2.0:office sharing as mentorship”，舉行時間是 5 月 21 日上午 10 點 30 分。這場研討會以”Boomer”比喻 20 年以上的資深館員，”Nexgen”則是圖書館的新手，演講者將他們圖書館資深館員傳授經驗給新手的一年過程詳實記錄，強調傳承館務經驗的知識管理工作，屬於 Medical Librarian 2.0 的範圍。所以 Medical Librarian 2.0 不僅應用於讀者服務，同時也擴及於館員間順利交接業務的方式。

2.績效評估有助於圖書館功能的發揮

評估經營成效的方法超過 10 種以上，其中最直接具體的方法就是請教讀者一個關鍵問題：你將會推薦本館給同儕嗎？爲什麼？許多醫學圖書館藉由此問題瞭解各項業務之優缺點，並且得到改善缺失與滿足期望的機會。本系列的專題研討會中亦指出複雜的統計資料無益於績效評估的結果，若欲得到讀者對館務滿意程度的回饋，簡化相關統計資料，使得分析結果容易解讀，將是一個不錯方法。

以本館配合醫院評估各單位績效的 3 年經驗而言，我們覺得目標管理的平衡計分卡也是一項優質的評估控制工具，可以讓同仁凝聚共識、確認努力方向、掌握業務進度和克服工作困難。我們亦在研討會的發問時間提出這些經驗與看法，不過某圖書館的同道卻以該館實施後的困擾做爲回應，他們認爲平衡計分卡中設定指標的難易程度沒有標準可循、實施期間無法修訂工作項目和造成同仁忽略其

它未列入指標的業務等等，皆是亟待修訂之缺失。最後，我們則對彼此觀點的相異處達成兩點共識：

- (1) 平衡計分卡仍是評估的有效工具；
- (2) 培養敬業合作和正直誠實的組織文化，將能改善這個工具的缺失。

3. 館際互借與文獻傳遞是處理圖書館電子資源訂費不足的良方

館際互借和文獻傳遞服務已是館際合作中歷史悠久的業務，不僅能展延圖書館館藏範圍到館外，亦利於讀者擴大圖書資料的使用權限。因此，世界各國圖書館皆願意推動本國和國際間的互借與傳遞業務。本議題相關系列的研討會約有 5 場，它們共同提到兩項業務成功的關鍵因素包括：

- (1) 參與館繳交年費取代本地讀者申辦時必須繳交的各项費用；
- (2) 會員圖書館間傳送圖書資料的速度盡量快捷；
- (3) 文獻傳遞以電子傳送為最佳方式，例如直接利用電郵軟體寄送 PDF 檔；
- (4) 申辦流程應簡便清楚，絕對避免冗長和官僚。

我們發現美國醫學圖書館界的互借與傳遞以讀者導向為出發點，所以他們強調快捷和簡易，經過討論與請教，我們逐漸接受他們在這方面的觀念。因為許多圖書館皆認為本館資料不足才導致讀者需要向外館申請，這不是讀者的錯，所以圖書館需要全力協助；另一方面，完善的互借與傳遞機制有助於減輕購置資料的財務負擔。當然，站在多數出版社或廠商的立場，不樂見館際合作的品質和滿意度繼續增加。

4. 重新規劃圖書館空間布置，俾能鼓勵合作研究的進行

數位時代中電子圖書館即將取代實體圖書館的言論此起彼落，各種類型圖書館皆面臨實體空間存廢的議題。本系列研討會即以多數圖書館經常被問到的三個問題做為楔子：如果圖書館資源都能以線上方式取得之前提成立，那麼

- (1) 圖書館為何還需要實體空間？
- (2) 誰還會再到圖書館？
- (3) 圖書館的空間可以釋放給醫院或醫學院而支援其他用途嗎？

演講者和與會同道在熱烈討論後，對前述問題提出兩點合理的答覆：

- (1) 圖書館一直都是成長的有機體，所以勇於面對現況和承認讀者需求的改變；
- (2) 圖書館實體空間的價值將立足於研究團隊或同儕間的資訊分享，因此營造利於跨學科合作的討論環境是今後可行的規劃方向。

科羅拉多州立大學醫學中心圖書館即將於今年 10 月啓用的新館舍，可以做為這兩項答覆的具體例證。科州州政府約於 3 年前核撥 3 千萬美金興建大於目前館舍 2 倍的空間，讓他們能夠籌設舊館缺乏的團體討論室，設置更優質的個人電腦工作站，因此他們對實體圖書館功能的發揮更有自信。

5. 發展數位館藏和機構典藏是擴增電子資源的正確策略

電子資源館藏發展的工作涵蓋館藏數位化和機構典藏業務，已成為圖書資訊界的共識，凡是卓越一流的圖書館皆朝此方向進行規劃與推動。曾經完成本項工作與具備實務經驗的演講者與同道們，歸納整理其機構的實施經驗，提出以下必

備程序：

- (1)成立專案工作小組，務求周全安排相關細節；
- (2)訂定選擇內容的標準；
- (3)編製後設資料的系統化方法；
- (4)建立數位化工作流程；
- (5)供應多元選擇的呈現方式；
- (6)設計各種增值服務。

項潔館長(2007)在”大學圖書館數位保存與館藏發展策略”乙文中指出數位館藏和機構典藏等工作將能主動服務可能不進圖書館的讀者，提供各種豐富的數位館藏以供在網路上搜尋使用；此項優點有利於大學圖書館重新取得學校資訊與知識整合的主導地位，成為大學的知識中心。這個觀點解釋了卓越一流圖書館迫切推動數位典藏業務的原因，是本屆年會有關此專題討論的最佳詮釋。

6.重整圖書館與協力廠商的合作關係

出版社、代理商、資料庫製作者和彙集者等皆可統稱為協力廠商，他們製作和供應圖書資訊給圖書館，協助圖書館發揮其功能和達成有關任務。由於電子資源計價模式的紊亂無理、使用權限的嚴格限制和雙方溝通不良等因素，遂使得圖書館與協力廠商無法密切合作，最後將會演變成三輸(圖書館、協力廠商和讀者)。鑑於大家皆不樂見此後果，本屆年會特別設計這個專題，邀請圖書館和廠商代表就如何互諒互信提供建議或經驗。這次研討活動並未獲得具體成績，但雙方同意以 5 項論點為基礎而繼續努力，包括：

- (1)設法緩和彼此的緊張局面；
- (2)找出 win-win 的策略以建立長期合作的關係；
- (3)圖書館強烈希望廠商提供透明的計價方法；
- (4)彼此以同理心立場為對方設想(Librarians and vendors will step into each other's shoes in the process.)。

高登(2004)在”The Librarian's Guide to Writing for Publication”乙書更指出因為圖書館和協力廠商的不良關係，所以許多館員甚至聯合拒絕投稿到某大出版社所屬的期刊。我們再綜合本館和當地協力廠商交手談判的經驗，亦認為雙贏策略將有助於雙方保持密切的合作，此策略的關鍵就是計價方法的透明程度，透明與互信是正比關係。但是廠商為追求更多的利潤，應該不會採取更開放的透明程度，所以我們比較寄望於開放取用(open access)學術傳播的發展以制衡協力廠商。

7.直達讀者心坎的行銷方法

最好的行銷方法就是瞭解顧客最需要的產品，然後給他這個產品。本次行銷研討會基於此前提，由 Public Communications 公司專業講師勾樂(Ali Goldner)介紹圖書館探索讀者需求的最適方法。勾樂指出顧客的需求(意見)有隱性和顯性，圖書館要推動行銷工作，必須利用正式與非正式的調查方法瞭解他們隱性和顯性的需求(意見)，然後修訂經營策略，提供適合他們的產品或服務。依據勾樂的分類方法，焦點團體訪談、每年的顧客滿意度調查、簡易統計資料、與顧客有約

(presentation with Q&A session)等皆屬於正式方法，必須經過縝密規劃後再定期實施；隨機訪問(stop interviews)、意見箱和聊天室的討論等則屬於非正式方法，可以隨時進行和處理。無論何種方法之結果，圖書館應該加以記錄分析，並研議解決方案，最後盡量答覆讀者有關處理進度。

圖書館行銷之目的在於滿足顧客期待、建立品牌和推廣業務，尤其我們正面臨電子資源和實體圖書館等問題，此業務日益重要。以文獻探討結果和臺大醫圖累積的經驗而言，我們認為行銷工作至少還要加入兩件事：

- (1)依據行銷金三角的理論，讓讀者(外部顧客)滿意是外部行銷，其前提是館員(內部顧客)要先能滿意本身的工作環境和條件，這是內部行銷。所以圖書館行銷要瞭解的對象涵蓋讀者和館員。
- (2)許多圖書館的管理措施原是爲了行政流程的方便而不是以讀者便利爲出發點，所以某些機構的員工除了識別證外，還要再辦一張借閱證才能進入該機構的圖書館閱覽或借書。此時，若能站在讀者方便的角度，爲他們設想若是多一張證件很麻煩，而且亦會發生忘記攜帶的情形。因此，直接利用條碼科技，將讀者資料轉換成條碼，然後貼在識別證上，員工們不必增加證件，可以隨時進館和借書，圖書館的成功行銷豈不又添一樁？所以圖書館行銷要注重讀者便利而非館員的管理方便。

網路於 1990 年代開始大規模的串聯全球，匯聚人潮，這股龐大的能量，顛覆很多行業的遊戲規則，「適者生存，不適者淘汰」的現象在此時代屢見不鮮。此次年會中各種演講、研討會和研習營在「資訊革新：變化無所不在」的主題下，提出有關問題與答案，使圖書館同道們能藉此年會共享歷年來應付變化的成敗過程，確實有益於醫學圖書館攜手合作，共創新局。

六、結論與建議

電子資源的衝擊和實體圖書館存在與否等兩個問題，以及接踵而來的 3 個經營困境，雖然是圖書館長期面臨的挑戰，但也成爲我們浴火重生的轉機。我們藉由參加美國醫學圖書館年會之便，把握各地專家學者、實務館員共聚一堂之良機，學習與分享各種相關經驗和研究成果；「他山之石，可以攻錯」，所以誠懇感謝臺大校方和總圖書館允諾這次參訪行程，使我們在推動策略規劃和進行文獻探討之外，又得到一次寶貴機會而能尋找解決問題和困境之良方。

(一)結論

我們仔細觀察到美國醫學圖書館界對變局之看法，以及他們曾經採用的應變方法，無論成功或失敗，都足以做爲臺大醫圖的借鏡。接著再返國後立即整理此次各項紀錄和心得，並在 5 月 30 日(三)的臺大醫圖全館館務會議、6 月 6 日(三)

臺大醫圖行政管理小組會議和 6 月 12 日(二)的臺大圖書館工作會報中，分別進行 60 分鐘的簡報，承蒙項館長和各組主任給予指導和批評，使得我們此行心得更加充實。

一般而言，醫學圖書館界皆遭遇大同小異的問題與困境，大家亦深刻體認到變化無所不在，幾乎使圖書館窮於應付。此外，全球資訊網應用軟體的普及，搜尋網站的崛起，以及他們積極發展圖書資料數位化和網路化，迫使圖書館必須接受更嚴酷的競爭。劇烈改變和激烈競爭並未讓圖書館界喘不過氣，反使大家認清絕對不能”以不變應萬變”，於是紛紛改良組織結構，修正經營策略和緊密團結。每所圖書館的改革制度與時程或有些許差異，但大家的結論是有志一同，包括專業至上和超越讀者期待。

爲了便於記憶和擴大兩個結論之影響，我們採用”PC 應變原則”說明相關結論如下：

1. Professional first

即是專業至上，鼓勵館員配合時代變化而實踐圖書館功能。所以必須調整某些例行業務的人力使用，俾能增加人力資源到圖書資訊的專業服務。例如借還書、讀架和排架等每日例行工作，宜以勞務人力或招商委外的方式辦理，專業館員則致力於專題研究、實施數位館藏和機構典藏、研發 one-stop shopping 等等因爲科技改變而日益重要的工作，將能有效使圖書館轉型成各機構的知識核心(Knowledge nexus)

2. Creating the customer-driven library

即是符合顧客需求，進一步超越他們的期望。讀者的資訊行爲因科技不斷演進而隨時產生不同的要求，圖書館若不能及時設法滿足這些需求，他們就有可能利用其他管道而完成資訊行爲，讀者的流失與圖書館品牌的重創將很難彌補。因此美國國會圖書館近年來大力提倡”It’s More Than a Library”，該館也身體力行推出創新服務來滿足讀者的資訊行爲。全球最大的圖書館重視讀者需求，力求突破本業的決心和作法，更讓我們強調”以客爲尊”之敬業精神，採行讀者導向的管理觀念，才有機會超越讀者對圖書館的期望，建立圖書資訊服務的口碑。

(二)建議

臺大醫圖服務的人口包括醫學校區之核心讀者約 1 萬人，臺大各學院的教職員生約 3 萬人，最後則是其他相關學校或行業的各種類型讀者。由於服務人口眾多且複雜，使我們不得不採行較嚴格的進館管制措施，加上繁重瑣碎的例行業務，確實讓 15 位專業館員疲於應付而沒有餘力實施”PC 應變原則”。經過這次的參訪行程，我們對美國醫學圖書館注重專業館員能力，以及調整業務重點的做法皆有深刻印象，並且認爲是本館目前最需要研議改進之處。據此，本文提出兩項建議，將於儘快取得全館共識而加以推動。

1.調整管理措施、精簡例行業務的處理人力，俾使同仁發揮專業知識，專注於規

劃建構知識核心之要務，勵行專業至上的原則。舉例而言，下列措施可優先進行：

- (1)開放校內讀者攜帶背包進館；
 - (2)設計四樓電腦管理自動化的機制
 - (3)非核心時間應以替代人力取代館員(如每日晚上,週六,週日等)，加強自助借書系統的應用。
- 2.進行差異化競爭，厚植圖書館專業人員之學術優勢。凡是組員以上同仁每年皆應進行一個以上的專題研討，將其實務經驗結合文獻探討之結果，不僅將此研究成果投稿到學術刊物，增進個人和團隊之成就，最重要的是藉此發現業務盲點而加以改善，成為超越讀者期望之契機。

21 世紀網路時代的各種變化持續發生，圖書館面臨的挑戰勢必更加嚴苛，我們必須善用” PC 應變原則”，掌握” Don't work harder, work smarter” 技巧，大家才能樂在工作而有所創新突破，進一步邁向世界卓越的醫學圖書館。

七、參考書目

Donald Lindberg, “Libraries in the digital age,” NLM Newslines v.60 special(Spring 2005):1-19.

Elizabeth Connor, “Electronic resources in medical libraries:issues and solutions,” Journal of Electronic Resources in Medical Libraries v.4 n.1/2(2007):1-126

Karen M. Ramsay, “B.D.(Before Digital)-A.D.(After Digital):rethinking space in a mid-sized academic library,” Technical Services Quarterly v.19 n.4(2002):31-38.

Michael R. Kronenfeld, ”Trends in academic health sciences libraries and their emergence as the knowledge nexus for their academic health centers,” Journal of Medical Library Association v.93 n.1(Jan.2005):32-39.

Walt Crawford and Michael Gorman, Future Libraries:Dreams Madness & Reality (Chicago and London: American Library Association),7-15.

項潔、洪筱盈，「大學圖書館數位保存與館藏發展策略：以臺大圖書館為例」，大學圖書館10 卷 2 期(民國 95 年 9 月)，頁 2-18。

附錄 出席美國醫學圖書館年會會場花絮

<p>會場花絮</p>	<p>說明</p>
	<p>2007 美國醫學圖書館年會歡迎海報牌</p>
	<p>2007 美國醫學圖書館年會專題研討會的進行情形(一)</p>
	<p>2007 美國醫學圖書館年會專題研討會的進行情形(二)</p>



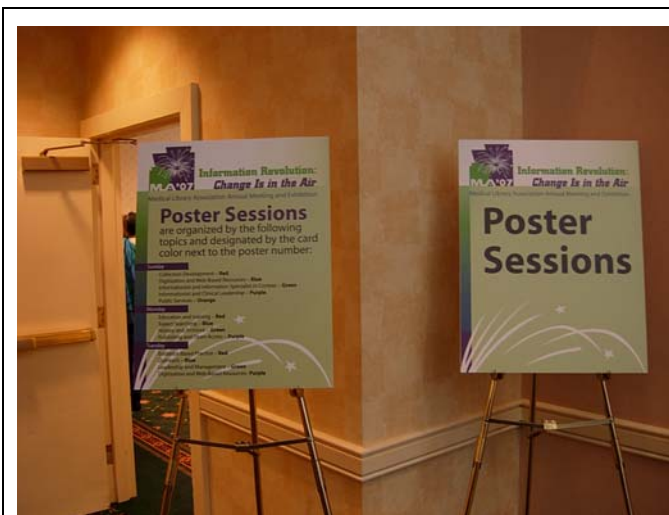
2007 美國醫學圖書館年會各場
專題研討會的中間休時間，出
席者熱烈交換意見



筆者參觀美國醫學圖書館年會
廠商展覽會



2007 美國醫學圖書館年會廠商
展覽會場－高主任向
UpToDate 實證醫學資料庫副
總裁 Ray Wolski 要求調降每年
訂費



2007 美國醫學圖書館年會專題海報展的會場



高主任與專題海報展的發表者合影(一)



高主任與專題海報展的發表者合影(二)



高主任與專題海報展的發表者
合影(三)



高主任與專題海報展的發表者
交換意見