



## 赴美參觀訪問記

許麗娟

赴美參觀訪問計劃之提出要追溯至民國八十三年，後因政府財政狀況之考量，直到今年方能成行。本次訪美最主的目的是希望能夠至美國國家醫學圖書館學習MEDLARS資料庫系統之檢索技巧。MEDLARS 資料庫系統涵蓋最完整的醫學文獻資料庫，包括 ELHILL 及 TOXNET 兩個子系統。舉凡一般性醫學、專科醫學到毒物學等皆包括在內，內容相當豐富，對於教師、研究人員暨醫護人員之資訊需求深具重要性。又因本校設有毒理等相關科系，因此，TOXNET 資訊系統之使用益形重要。然而國內並無相關單位可提供完整之教育訓練（註1），因得不到應有的支援，以致無法提供醫護研究人員深入的服務，至為可惜，對於教學研究之進行也有相當程度之阻礙。

此次赴美參觀訪問得以成行應感謝者眾，本館主任提供本人赴美訪問的機會，在其業務繁忙之際仍不忘協助行程的安排及與各參觀單位的聯繫，而美國國家醫學圖書館提供上課的機會、SUNY Buffalo Health Science Library 及 University of Maryland at Baltimore Health Science Library 提供實習的機會、National Institution of Health Library 提供參觀的機會，以及許多外國朋友的熱心協助等，皆是此次行程能夠順利完成的最主要助力。由於自己是參考館員，因此本次訪問皆著重在參考相關之讀者服務項目，茲將本次行程的概況介紹如下：

### 一、美國國家醫學圖書館 MEDLARS 資料庫系統課程

MEDLARS 資料庫系統課程分為 ELHILL 及 TOXNET/CHEMLINE 兩部分。ELHILL 為三天之課程，課程之主要內容為 MEDLINE 等資料庫之檢索技巧；TOXNET/CHEMLINE 為二天之課程，主要講授 TOXNET 等相關資料庫之檢索技巧，這五天之課程分別由九位負責人講授各個資料庫的使用。這是一個相當豐富的課程，也是從事醫學圖書館資料庫檢索人員所應該接受的基礎訓練。但是就現實的環境來說，不可能每個從事相關工作的人員，都有機會能夠直接前往美國國家醫學圖書館接受這樣的訓練，而基本上，對方也不接受美國以外其他國家個別圖書館直接的訓練要求。但是在國內，我們有國科會醫資中心，醫資中心似乎就應該扮演起這種教育訓練的角色，它所提供的教育訓練應該是進階及完整的訓練，使醫學相關人員對 MEDLARS 資料庫系統的各種檢索技巧有完整的了解，以便正確的獲得各種醫學資源。

### 二、紐約州立水牛城分校健康科學圖書館 (SUNY Buffalo Health Science Library)

紐約州立水牛城分校健康科學圖書館建立於 1846 年，藏書 130,000 冊，期刊 2,400 種，主要以提供符合牙醫學、健康相關專業、醫學、生醫、護理及藥理等指引性、研究性和臨床計劃需求之服務。該圖書館服務主要的目標有以下幾點：提供穩定及有效率的服務，使使用者花費最少的力氣；圖書館中的資源不管是紙本式或電子式都以便於讀者使用及館員管理為原則；強化組織架構使其更具彈性以便隨時面對新的挑戰和機會。其讀者服務之項目如下：

### 1. 參考服務：

紐約州立水牛城分校健康科學圖書館，共有三位全職參考館員及八位圖書館學研究所的研究生協助參考館員推動各項業務，包括參考諮詢、資料庫代檢(限該校人士)、製作各種資料的使用說明、製作各種主題的選擇性資源(包含期刊文章及圖書)，以及和五大系所的老師密切聯繫以協助課程的進行。目前提供之資料庫包括書目資料庫、電子版的參考書、全文的電子期刊、藥物資訊資料庫以及專家系統等。參考服務部分較值得一提的有以下幾點：主動了解各科老師上課所出的作業，並和老師密切合作；製作各學科的參考資源(期刊文章、書本及網路資源)；具有豐富之參考館藏，包括紙本及資料庫；積極收集參考相關之網路資源；提供相關之醫藥報導訊息(剪報資料)等。

### 2. 媒體資源中心

提供各種個人閱聽座、視聽小間及各式視聽資料，並提供課程相關錄音帶。媒體資源中心的使用率很高，因為多數教授指定參考資料都是視聽資料。媒體資源中心未來的計劃是提供遠距教學。

### 3. 文獻傳輸服務

提供文獻快速傳輸(Document Express)、Ariel、館際合作、資訊檢索服務及回答關於圖書館參考資源的問題等。文獻快速傳輸服務主要是針對南北兩校區進行的服務。館際合作服務的對象為該校之教職員生，資訊檢索則是只針對校外讀者的服務項目。

### 4. 教育訓練

圖書館教育訓練的目的在使畢業的學生具有資訊素養，其資訊素養的定義是指檢索和評估資訊，以做為問題的解決和決策的制訂；合作發展與課程議題相關之資訊管理技術。資訊管理技術包括決定合適的資源、接近檢索這些資源的能力、了解和版權相關的議題、出版者的角色、評估資訊資源，以及增進學生和職員對資訊政策與資訊管理的了解。在教育訓練方面值得一提者有以下幾點做法：講習之報名採預繳保證金的方式；主動設計各學科領域相關的資源教學；主動了解各學科的各项教學活動；課程的分級制；提供小班式的教學以便能注意學員的反應；提供資料庫管理軟體的教學等。

## 三、University of Maryland at Baltimore (UMAB)

UMAB Health Science Library 成立於1813年，館藏約325,000冊圖書，現刊約有2,300種，同時也是美國東南十州的區域醫學圖書館。其讀者服務項目如下：

### 1. 系統資訊服務：

UMAB的電腦中心和圖書館結合，提供電腦教室服務。不過其目的和系統資訊組不同，電腦中心主要是對使用者提供服務，而系統資訊組主要負責館內所有電腦設備及系統的整合及服務。各項資源儘量整合在圖書館首頁上，即使是他處可免費使用的資料庫亦然。

## 2. 參考服務：

- (1) 設立聯絡人制度，共有12位參考館員，負責和各學系聯絡。另有參考諮詢、館藏發展、教育訓練、出版品（單張資料；news）、參考櫃臺的輪班及代檢服務等。全館的聯絡人（liaisons）制度，共分為護理，藥理，牙學系，醫學及社會工作等五個科系所。
- (2) 出版品：定期及不定期的提供各種印刷的資訊給使用者。
- (3) 網路資源的收集
  - a. rolodex：資料來源包括館員提供、網路搜尋器及listserv等參考館員將測試資料的正確性，並加入 rolodex 中，此目錄以各節點的 URL 排序，並做參照，對於一些過期的網址也隨時更新。
  - b. 在公用電腦上提供一些使用者常用的bookmark，如檢索工具，圖書館目錄，政府資訊……等。

## 3. 教育訓練

定期與不定期的開授如何使用圖書館、網際網路、網路上出版文章、資料庫檢索、遠端連線及資料庫管理軟體之使用等課程。網際網路的課程包括：基本網際網路知識（如：e-mail、ftp、search tools、bookmarks及netscape等）及進階級課程（如：Listserv，Usenet news，Internet資源之引用及評估等）。

## 四、National Institution of Health Library

NIH Library之館藏約有65,000種圖書，裝訂期刊147,000冊，現刊約有2,500種，450個current monographic serials及11,270個微卷，每年約採購3500-4000冊新書。館內之人員編制54人。其讀者服務之項目如下：

### (一) 參考服務：

1. 櫃檯：保存與NIH相關之資料文件，如：NIH之各種研究計劃消息。
2. 參考室之各項服務

參考室有12位參考館員，組成各種不同的任務小組，如WWW小組、館藏發展小組、教育訓練小組等，各任務小組有一定的召集人負責該相關業務之整合。提供之服務包括：資料庫代檢、圖書館引導參觀（固定每週三下午2:00-3:00，由1位館內資深館員說明館內各資料的擺設及資料使用的簡介）、遠端檢索服務、Web Page相關資訊之提供、教育訓練（由所有參考人員負責各種資源的講習，包括web上的生物醫學資源、各種版本之grateful med、書目管理軟體、全文資料庫的講習、medline指令式檢索及其他線上資料庫的講習）等。

### (二) 電子文件傳遞服務：

電子文件傳遞服務部門有18人。申請人可藉由線上公用目錄、Loansome Doc、Web或紙張表格申請所需要之資料，不論這些資料是否為圖書館館藏。其工作流程如下：

1. 每天由工作人員列印申請資料。
2. 找件：這些資料可能是館藏所有、NLM所有或需經由其他的管道進行館際合作；

至於館藏資料之文件傳遞服務，則將期刊找齊並在影印前先刷條碼，以做為館內 (in-house) 使用統計；同時將資料刷入 INNOPAC 系統中，以便日後做統計及使用評估之用。

### 3. 影印

4. 文件傳遞：經由傳真、郵寄，部分文件可經由 doc view 軟體 (NLM 所發展之軟體) 將資料經由 Ariel 傳送給使用者。

## 五、心得

能至國外參觀實習對自己而言是一件相當難得的機會，通常一般人都有西方的月亮比較圓的心態，讀者通常也都會有「人家國外可以...，為什麼台灣不行」之說法，但是藉由此次行程讓自己對台大醫圖所提供之服務更具信心，因為台大醫圖各項服務並不比國外醫學圖書館遜色，而且台大醫圖也一直朝向提供一流服務品質的方向努力著。當然，或許此次所參觀的圖書館並不是所謂的「最好的圖書館」，但是他們確實都是很不錯的圖書館，也都以提供最好的服務為宗旨。

本次行程從 MEDLARS 課程到圖書館實習及參觀，獲益匪淺。在參觀的圖書館中，可以發現他們都相當重視使用者的教育訓練及與各科系所密切的配合，這應該是目前以及未來的趨勢。因為這是一個強調資訊素養的時代，培養使用者資訊素養應該是圖書館的任務之一。以下列出幾點意見，僅供參考：

1. 針對 MEDLARS 資料庫系統，國內應該有一個專門機構負責各種相關課程之教育訓練。
2. 將各種資料庫系統整合在圖書館首頁上，不論這些資料庫是館內所訂購或是網路上可免費使用之資料庫，對於放置於首頁上的資料庫，圖書館應該提供相關之使用說明資料。
3. 深入探討各科系所之各種真正需求，並儘量和老師上課的課程相互配合。
4. 製作各科系所之專題選粹資料 (包括圖書，期刊及網路資源)。
5. 積極蒐集網路資源，有效率的整理並將其提供給使用者利用。
6. 重視使用者的教育訓練，並依使用者的不同需求，開授不同程度之課程。

當然，由於環境的不同，並不是國外圖書館所有的服務都可以直接引用至國內的圖書館，例如：國外圖書館組織架構之調整非常容易，即使是公立的圖書館或聯邦所屬的圖書館，都可因環境的變遷或服務的調整而進行圖書館組織架構的重整，但是國內公立圖書館在組織上卻無法做這種彈性的調整，因此在很多事情的推動上，多多少少都會受影響。國外圖書館在事情的推動上較為容易，各種觀念的執行也較容易施行。同時他們的讀者較具有守法的精神，也較能體會資訊有價，使用者付費的觀念。儘管如此，不同的圖書館不管就服務精神或是實際的館務方面，多少都有其值得參考借鏡之處。

註1：國內科資中心開授 Greatful Med 軟體檢索 MEDLARS 系統之課程已有多年，但在本計劃提出之際，並未開授各資料庫之詳細指令式檢索課程，後來雖然開授指令式課程，但也僅限於 MEDLINE 資料庫，並未及於 CHEMLINE 及 TOXNET 等資料庫。