



赴美考察紀要

林娟娟

對圖書館員來說有機會到國外學學別人的經驗，是一件很難得的機會，好幾位醫學院編制的同仁曾到美國了解數位圖書館、Medlars 各資料庫的檢索，令我好生羨慕。感謝主任的支持，向臺大醫院爭取到經費支援及公假，今年三月間接到醫院核准的公文後，便開始在網路上蒐尋相關的圖書館，並經由電子郵件送出 visit request，說明赴美考察重點為期刊館藏發展、電子期刊和臨床醫學圖書館員制度，希望到訪時可以有機會和負責業務的館員討論。幾經與主任討論、與受訪圖書館連絡後，終於排定受訪圖書館橫跨美國東西兩岸，考察行程於九月四日啓程，展開為期一個月的觀摩訪問。在介紹行程概況之前，必須說明美國圖書館員任用制度和臺灣完全不同，在人事制度上，圖書館員必須擁有碩士學位，負責業務規劃和政策制訂，所以通常只有幾位圖書館員，其下有許許多多的半專業人員、圖書館助理 (library assistant) 和時薪工讀生，職務分工負責的情況是非常清楚的。

一. 華盛頓特區

首先來到考察者的聖地—位於華盛頓郊區 Bethesda 的 National Institute of Health (NIH) 和 National Library of Medicine (NLM)，美國國家醫學圖書館的主要任務和一般圖書館不太相同，服務讀者並不是最主要目標，除廣泛蒐集世界各國的期刊圖書文獻，並研究開發各種資料庫(如: Pubmed)，現在努力的則是館際合作軟體 Docline Web 版。Ms. Humphreys 為我安排了當日的行程，首先技術服務主管說明了該館館藏發展方向，基於典藏重任，該館並沒有任何刪除期刊的經費壓力，當然也沒有一大堆期刊使用率調查的措施：讀者服務部門主管首先談及該館對外來讀者的政策，館藏使用量主要是提供全世界透過 Docline 系統對於館際複印和文獻傳遞的需求，在這裡所有圖書和期刊排架工作外包給專門公司，並帶回來一份外包合約詳細內容以供參考。

隔天來到了 NIH Library，位於臨床研究大樓是整個院區的中心點，一位曾經在這裡待過三年的圖書委員交代我要好好在這裡學習，了解他們是如何為讀者做服務。Lisa C. Wu，一位華裔的圖書館員，是館藏組織和管理 (Collection Organization & Management Section) 的主管，該館另二個部門為讀者服務 (Public Service Section, 包括參考服務、資料庫代檢、圖書館引導參觀、Web Page 相關資訊之提供、全文電子期刊及各種資料庫的講習等) 及館際複印和文件傳遞服務 (Access Service Section, 讀者可藉由線上公用目錄、Loansome、Docline、Web 或紙張表格申請所需要之資料，而由圖書館統一向各單位收費)。

該館送文獻到家的服務非常有時效性，文件傳遞服務部門的主管說到全文電子期刊出現後，的確疏解了不少工作量，不可否認這裡的讀者服務的確服務非常到家，NIH 各單位也對圖書館預算相當的支持，今年七月才發表的新產品 -- SCI Journal Citation Report Web 版已經安裝完畢，經費之充裕和採購決定的效率讓我羨慕不已。



二. 紐約 (New York City)

New York University 的醫學圖書館和York Avenue 有幾所不錯的圖書館，這條和First Avenue 平行的大道離聯合國總部不遠，Cornell Univ. Medical Library、Sloan Kettering Memorial Hospital 及Rockfeller Univ. 都在這裡。

紐約大學(NYU) 和臺大一樣，醫學校區和校總區是分開的，讀者服務部門主管 Carol Wu和我一樣年紀，是小學時就離開臺灣的移民，這個圖書館的規模不大，但有很多讀者來找資料和上網，加上該校收購了很多紐約市的醫院，外來的讀者也很多，該館特別制訂了一張表格，註明什麼樣的校外讀者可使用那些服務。

史隆凱特琳醫院 (Sloan Kettering Memorial Hospital) 在癌症診斷和治療是頗負盛名的醫院，該院訂購腫瘤方面的期刊在500種左右，僅有四名圖書館員和八名半專業人員，卻有很好的臨床醫學圖書館員制度(Clinical Medical Librarian, 以下簡稱 CML), 該館館長Kathy Frumento告訴我，她是因為徹底推行 CML 才被雇用的，每星期圖書館員帶著筆記型電腦參加不同科別的晨會和床邊教學，進行文獻檢索和全文文獻傳遞。不禁好奇詢問成效如何? 該館由於實行 CML制度，圖書館爭取到的經費不減反增，和各科別保持良好的溝通，在掌握讀者需求方面也令人豎起大姆指，真值得好好學習!! 該館館員表示其實讀者檢索 MEDLINE 的能力並不如自己想像中那麼好，加上非常忙碌，館員因為修過資訊檢索課程，常能夠提供相關的文獻，這一些遺漏的文獻通常也是挺重要的。嗯，我們也可以規劃一個研究計劃，實際來了解醫護人員及學生們檢索資料庫的能力究竟如何!

康乃爾大學醫學院在Sloan Kettering Memorial Hospital 的對街，有著漂亮的落地窗，館長 Bob Braude 不但像個館長，更有總經理的感覺，從Univ. of Nabraska 被聘到 Cornell 後，也挖角他的館藏發展館員來此，Mark Funk對館藏發展的理念讓我留下極為深刻的印象，自1987年接手館藏發展業務，刪訂期刊約為350種左右，超過80%的館藏採購費用做為期刊訂購之用。Mr. Funk 邀我參加他們的 faculty meeting，由四位負責不同業務的圖書館員向館長簡報，並在圓桌會議提出業務上需要協調及決定的事。雖然醫學圖書館在紐約市區，仍和位於 Ithaca 的校總區合作採購資料庫和電子期刊，而 Cornell、Sloan Kettering 和Rockfeller University由於地利之便，有極為活躍的合作館藏制度，館員每年固定碰面 4-5次，決定各自新訂和刪訂期刊，可以互通有無，讀者可自由進出其他二家圖書館，連最常使用的MEDLINE 資料庫也只採購了一套。

來到紐約，當然不能錯過百老匯表演，晚上來到Time Square，看了場 Broadway 音樂劇，可惜大都會歌劇院的季節還沒有開始。

三. 波士頓 (Boston)

離開台灣前在一場代理商的電子期刊產品發表會上遇到了Sharon Bostick，她是Univ. of Massachusetts 的館長，在學校眾多的波士頓，身為唯一公立大學的圖書館館長和 Boston Consortium 的主席，應該有不少經驗可以分享，但啓程前往 Boston卻在紐約遇上了颱風，只能取消拜訪行程。



哈佛大學和我們一樣，醫學校區不在 Cambridge，前往參觀拜訪位於波士頓市區的 Countway Medical Library 時，正在進行大規模的整修，該館讀者服務部門主管 Ms. Doris Sweet、館藏發展館員 Marianne Burke 告訴我 1999 年期刊採購費用超過 120 萬美金，佔所有館藏採購費用 90% 以上，每年採購圖書的費用為美金七萬五千元，和臺大醫圖每年採購圖書的經費相距不遠；在期刊方面，全數交給一家期刊代理商，該館從 92-97 年是預算不足最嚴重的時期，刪訂期刊超過 500 種以上，目前該館訂購期刊約有 3400 種。Massachusetts General Hospital 也使用哈佛的館藏，有趣的是該館有五、六位專門負責圖書期刊上架的職員，隸屬在圖書館編制之下。

離開前上網收信，也在 CNN 網站上看到臺灣 921 大地震的消息，打電話回家又接不上，心情真是無法形容的複雜。

四. 洛杉磯

9 月 22 日離開東岸來到洛杉磯，Univ. of South California Health Library 的館長 Nelson Gilman 曾多次到訪臺灣，也到中國大陸旅行了好幾次，對亞洲的了解比我還多。雖然館舍和哈佛大學醫學圖書館一樣年紀，但不論內外都維護的很好，服務對象除醫學院外，亦包括藥學院、護理學院和物理治療相關課程。該館的資訊講習課程令人印象深刻，可以容納 30 人的講習教室幾乎座無虛席，當天只見主治醫師、學生、教授混坐，聽著精彩的進階 OVID MEDLINE 一小時的課程，他們每季的講習課程都只開課一次，並依據讀者需求汰舊換新，所以開發出來的新課程都很受歡迎，如 World Wide Web、HTML、Endnote、Powerpoint 等當季新菜色，已和去年同期的課程不一樣了。

隔天來到加州大學洛杉磯分校 Medical Library，UCLA 的一大特色是豐富的醫學史館藏，這間閱覽室比醫圖的參考室還大，負責此業務的館員還帶我深入閉架書庫，看到他們珍貴的歷史寶藏及各式各樣的保存方式。館長不只照顧醫學圖書館，還有科學及工程圖書館的業務，在館長之下有二位副館長 (deputy director)，一位監督醫學圖書館每天的運作，服務對象包括所有的外來讀者和醫學院、牙醫學院、公衛學院、護理學院、生物及生命科學院的師生，該館每年購書經費高達美金 30 萬元，65% 的圖書經由閱選訂購 (Approval Plan)：1999 期刊採購費用在 120 萬美金左右，採用多家期刊代理商，館藏發展館員則負責所有館藏評鑑和採購決策，再交給採訪館員進行後續作業。UCLA 為 NLM 館際合作網的七個區域性醫學圖書館 (regional library) 之一，另一位副館長負責協調區域內館際合作業務的推行，到訪當天剛好遇上區域內館際合作組織的會議，遇到了來自內華達州、夏威夷、關島的圖書館員，晚上並在館長家有小型餐會，參加這類典型的美國晚宴是很特別的經驗。

常在電影場景中知道 Cedars-Sinai Medical Center 是洛杉磯著名的醫學中心，這次有機會實地觀摩，發現圖書館其實並不大，頂頭上司還兼管媒體中心 (類似教學室，拍攝手術錄影帶，替醫護人員製作幻燈片，製作住院病人衛教錄影帶...等) 以及醫學教育相關事宜。這個圖書館只有二位專業館員，二位半專業館員，最常做的事情是提著手提電腦，穿梭在醫院間進行教育訓練的工作，使偌大院區內的醫護人員在遠端就可使用圖書館的館藏 (全文電子期刊) 和申請館際服務等各項服務。



晚上搭機來到了舊金山，幸虧閨中密友的大學同學在矽谷工作，到機場來接我，聽他訴說著矽谷生活的種種，並介紹一路上看到的高科技公司和建築物，讓我不那麼想家了。

五. 舊金山

每個人都告訴我舊金山是美國最漂亮的城市，讓我期待已久了，市區道路的坡度令我大開眼界，UCSF Medical Library 的 Min-Lin Emily Fang 是位熱心的華裔圖書館員，讀者服務部門主管帶我導覽這個有極佳地理位置的圖書館，從漂亮的落地窗即可看到知名的金門大橋 (The Golden Gate Bridge)，館內陳列著中國古董和字畫的閱覽室 (是從博物館借來的，還可每年更換呢)，亦令人印象深刻，沒有一般醫學圖書館的嚴肅氣氛。由於圖書館是獨幢建築，一進館所見是三、四十臺讀者上網用的電腦，在期刊方面，該館和哈佛大學一樣，剛渡過經費最不足夠的時期，刪訂期刊之後目前訂購的期刊仍超過四千種以上，因樓層配置得當，沒有前面幾個圖書館空間擁擠的問題。

隔天搭著 Caltrain 來到史丹福大學醫學圖書館，副館長 Valerie Su，是第三代中國人，已經不會說中文了，該圖書館在二年前更換了館長，也兼管電腦教室和視聽設備，另有一 Health Library 位於史丹佛大學購物中心附近，是個很特別的圖書館，成立已有 10 年的歷史，從位於醫院角落小小的一間開始到現在的規模，每年服務的讀者人數超過 25000 人，館員 Howard Fuller 告訴我這個圖書館服務的主要對象是病人而非醫事人員，館藏都是 Consumer Health Information 的相關資訊，共有護理、公衛、圖書與資訊科學四位不同學科背景的館員提供各種服務。

讀者一進館會先進行參考晤談，依所需協助其上網找尋相關資訊 (information)，使讀者了解其他治療方式，但不提供任何治療上的建議 (advice)：館藏以圖書為主，可看到多種語文的館藏，加州華裔人口不少，在書架上看到健康世界出版社那套叢書真令人雀躍不已；而且這些圖書都不是別人不要才捐贈的書，該館有一 content review committee，此委員會負責館藏的選擇和採購。其網址為 <http://www.med.stanford.edu/healthlibrary>，該館首頁上有一 Video On Demand 的多媒體教材，有興趣者不妨上去瞧瞧。

電子期刊出版社 -- Highwire Press 原本是此行造訪史丹福的主要目的，屬於大學圖書館 (University Library) 的業務，和醫學圖書館沒什麼關係，但由於業務繁忙不接受此類拜訪：隔天來到加州大學柏克萊分校，不過事前沒有連繫妥當，在不停歇的業務討論後喘口氣，也整理一下心情準備回家。

六. 感想和建議

美國國情和我們不同，很多好的制度和做法也不能搬過來用，不然很容易犯了「橘越淮而為枳」的毛病，這次參觀的圖書館都很重視讀者服務，在很多制度和業務的推動也可以有彈性的調整，就算是聯邦政府經費支持的圖書館，也沒有臺灣圖書館員任用制度的問題：反觀臺灣，每個人都必須通過高普考試，在人力運用方面和美國極為不同。並就以下幾點來說：



1. 排架制度

臺大醫圖有一個很大的特色(可能也是外來讀者很多的原因),就是館員和工讀生必須排架,以便下一位需要資料的讀者可以很快很有效率的找到所需的圖書和期刊;有些圖書委員常笑稱這是人力資源極度的浪費。在這次參觀的圖書館中,部份圖書館有所謂的助理職位,每天的工作就是排架,有些圖書館將整個排架工作外包,並配合館藏發展館員的規劃,圖書和期刊只要一離開書架,在上架前必須將期刊條碼刷入圖書館自動化系統,以了解使用狀況,然後再歸回正確位置。

2. 圖書期刊採購制度

美國圖書館一整年的預算包括人事費用和館藏採購費用,當面臨經費不足的情況,館長可機動調整,不一定是刪訂期刊,也可能減少雇用半專業人員來因應。在圖書採購方面,大部份都採用閱選訂購制度,也有不少圖書館採用不只一家代理商,由於館藏發展館員多數具有碩士學位及豐富的經驗,且掌控全部資料採購費用的決策,連每個月的選書工作也都自己來,和臺大醫圖每個月近五十位圖書委員到館選書極為不同;在期刊採購方面,美國圖書館並沒有三家比價的採購流程,如果館員滿意某家期刊代理商的時效性和價格,可能數年都維持一家代理商提供服務,減少很多期刊遲到或連接不順利的情形產生。

3. 電子期刊

這趟考察重點之一是電子期刊,由於期刊出版社對未來價格政策仍不明朗,近來全文電子期刊如雨後春筍般蓬勃發展,使我們對期刊業務必須有新的視野和做法,在原有業務之外,必須花很多時間註冊以獲得電子期刊的使用權,並時常更新維護首頁。大多數這次考察圖書館整理方式和我們一樣,依期刊主題或字母序排列,讀者在 Homepage 即可連接全文電子期刊,相形之下臺大醫圖的全文電子期刊並不遜色,在每年訂費漲幅不減的情況下,要維持紙本訂購已不容易,還得找出錢來訂購必須額外付費的電子期刊,以了解讀者接受和使用狀況。大部份美國負責館藏發展的館員和我們一樣,非常了解讀者坐在實驗室或研究室的電腦前取得全文期刊那種如火如荼的盛況,以及不受開館時間限制,不必大老遠到圖書館來印期刊那種便利和雀躍的心情,雖然我們都覺得電子期刊有光明的未來,仍需要院方經費及讀者的意見和支持呢!

4. 臨床圖書館員制度 (CML)

臨床圖書館員制度並不是每個圖書館都有,這個制度在1980年代的美國非常盛行,探究其原因可能是因為當時連線費用昂貴,讀者不熟悉檢索指令,多由館員進行資訊檢索所致,1985年光碟問世及其後資訊科技的發達,讀者自行檢索(end-user search)風氣越來越盛,加上網路普及和全文電子期刊可幫助醫事人員更有效掌握資訊,臨床醫學圖書館員也就日漸減少了。以 NIH 為例,他們提供很好的文件傳遞服務 (document delivery),向全世界其他圖書館申請館際複印也不用花錢,讀者只要在電腦前將所需文件的書目資料打



入表格，按下 send，圖書館就可以收到訊息並將期刊全文送到手上，只要向讀者隸屬單位收費即可；在大學圖書館內，也有類似服務，現在館員比較需要了解的是醫事人員的資訊需求。

站在醫院立場，臨床圖書館員服務的對象不一定是醫事人員，史丹佛大學的 health library 結合消費者醫療資訊 (consumer health information)，可提供病人各項相關資訊，使來醫院看病的病人有一資訊來源的管道，也是越來越風行的趨勢。

5. 對校外人士的服務

美國各醫學圖書館對校外人士的服務政策極度分歧，例如康乃爾大學和史丹福大學有所謂「圖書館之友」，無論是個人或機構，在繳交年費後即可進館找尋資料，而 NYU 則是對校外讀者在館內使用館藏或設備上有一定的限制，UCLA 則是全面開放。臺大醫圖每月進館的校外人士佔四分之一，但在期刊使用初步調查發現 65% 以上的期刊是校外人士所使用，雖然我們清楚地利之便吸引校外讀者到館查尋資料，但如何在有限經費和人力下維持圖書館服務品質是我們要思索的。邁入數位時代，只有觀察是不夠的，接觸和嘗試更是重要，謝謝主任的支持和期刊室同仁在這段時間的代勞，以及醫院給予這個出國學習的機會！



**本館劉永蕙小姐步上紅毯
完成終身大事**