

如何達到頂尖醫學圖書館～ 臺大醫圖中程規劃之說明

高鵬（主任）、張慧蓉（技術服務股）、杜宜凌（技術服務股）
張稜雪（讀者服務股）、林銀英（推廣服務股）

壹、前言

美國文學家馬克吐溫曾說：「有願景而無行動是做白日夢（Daydream）；有行動卻無願景則是一場惡夢（Nightmare）。」這句話不僅適用於個人的生涯規劃，亦可做為我們經營圖書館，帶領同仁“衝衝衝”之作業準則。

貳、過去的成果

本館多年來皆有明確之願景並且戮力實踐之，更從去（94）年起製作書面資料，俾做為同仁規劃行動方案之依據。我們一直希望自己不僅是國內頂尖的專門圖書館，亦能躋身於世界一流的醫學圖書館。循此願景，本館於去年年初設定三個原則（目標）和十二項具體方案，並且齊心協力的完成各項工作，請參見表一的說明。

表一：臺大醫圖3412行動（民國94年）

原 則	具 體 方 案
親切和藹、注重效率	(1)合理有效的採購作業
	(2)正確仔細的資訊組織
	(3)舒適清潔的閱覽場所
	(4)親切便捷的讀者服務
彰顯存在意義、提昇專業形象	(1)符合需求的推廣活動
	(2)便利迅捷的遠距學習
	(3)適時完備的研究力資料
	(4)差異行銷的個人化服務
擬訂專案計畫、大步邁向願景	(1)採用 RFID 無線射頻技術
	(2)擴充基礎研究圖書資源
	(3)進行珍善本數位化典藏
	(4)推動醫界聯合採購作業

由於同仁們的認真勤勉，以及師長之指導鼓勵，更特別感謝總圖書館給予熱誠協助，本館才能順利實踐3412行動。舉其要者包括：兩次藝文展覽和一次好書交換等活動之舉辦、13,000頁珍籍圖書掃描數位化、衛生署核撥2,000萬之圖書期刊聯合採購、三次國內外醫學學術機構研究力之分析比較、RFID系統的導入、三種常用資料庫E-learning教材的製作等等。經過一年的全心付出，的確有益於圖書資訊優質口碑的建立，且讓我們體認到撰寫醫圖發展方向和實施作業規劃之必要性。

參、中程規劃之內容

由於醫學學科資訊的更新頻率甚快，資料半衰期相對於其他學科則較短，因此本館今（95）年設定願景和任務時爰以中程規劃（三年一期）為主，俾求適應變動性極高的醫科領域。

本館三個部門（技術、讀者和推廣服務股）於去（94）年12月即開始思考未來起三年的工作目標與行動方案，隨後於今（95）年1月9日和16日的行政管理小組會議中，筆者和三股股長就醫圖之願景、定位、核心價值與使命等議題充分交換意見，開誠布公的討論溝通，最後則於1月17日全館同仁參加的館務會議中確定前述內容，凝聚共識。

本館係臺大圖書館之分館，同時又是臺大醫院的圖書室，因此具備大學和專門圖書館兩種性質。我們的核心讀者人數約9,000人，主要是臺大醫學院（約40%）、公衛學院（約8%）的教職員生，以及臺大醫院醫護人員（約52%）。此外，由於本館專科館藏豐富、館址交通便利，遂成為校外眾多讀者查詢醫藥資料的首選。我們藉此基本認知，再進一步探討本身之優缺點，以及分析外在環境創造的機會和威脅，最後則依據本校「邁向頂尖大學計畫書（民94年）」、「臺大醫院願景（民95年）」、以及「Trends in Academic Health Sciences Libraries（Kronenfeld, 2005）」論文等資料，確認了本館從民國95到97年發展方向和任務必須包括願景、定位、價值觀和使命等四個項目，其意義與內容請參見表二。

表二：臺大醫圖中程規劃（民國95～97年）

項目	意義	內容
願 景	本館希望能達到之境界	世界第一流的醫學圖書館
定 位	對於圖書館之母機構而言，我們的角色是什麼	臺大醫學校區的知識中心
價值觀	運作準則（對本館而言，什麼是最重要的事情）	創新卓越、讀者優先
使 命	任務，即是本館在大學和專圖書館界的重大責任	秉承優良傳統、支援教學研究、發展數位化服務、培育專業人才

哈佛大學、史丹佛大學和杜克大學等頂尖醫學圖書館皆是本館未來發展的標竿，也是我們何時達到願景的評量準則之一。雖然本館在人力、物力資源方面可能無法如他們充裕，但也不必妄自菲薄。因為我們可以在經營方法、服務項目與支援學術等方面努力不懈，同樣可以達到一流醫學圖書館之成就。

做為一個大學醫學院和教學醫院的圖書館，我們必須扮演好知識中心的角色，不僅供給圖書資訊，更應做好加值服務的工作，俾能協助讀者應付資訊泛濫之難題，這也是處於網路時代中的醫學校區對圖書館的期望和定位。

本館有了清晰的願景，也瞭解校方的期望與我們必須扮演的角色，接著應該探討組織中的重要事情是什麼，也就是核心價值觀，而且無論那一個成員都不能破壞或違背之。我們認為在變革不斷發生的今日，科技發展一日千里，所以創新卓越的能力非常重要，其實也就是阮甘納桑於1930年代倡導圖書館學五律中的第五律：「圖書館是一個成長的有機體」。

另一方面，圖書館的競爭者日漸增多，為了持續吸引讀者使用資訊資源，俾能彰顯圖書館的存在價值，因此顧客導向、以客為尊的讀者優先文化亦必須落實於各項業務中。具體作法是突破官僚系統的層層節制，提昇使用者的滿意度，甚至能超越他們的期望。所以創新卓越和讀者優先成為本館最重要的兩件事情，同仁們應奉行不渝且能顯現於例行工作和目標管理之進行。

使命提供了組織存在的理由，其同義詞是任務。本分館已有三十年以上的歷史，經常在適當的時候提供最好的資料給適當的讀者，協助他們學習成長，以及解決工作上之疑難雜症。這就是我們的優良傳統，亦是現在必須承擔的首要任務。其次學術圖書館使命之一是支援其成員們進行教學研究之活動，供應他們發表論文報告時所需的圖書資料。而徵集製作電子資源，發展數位化服務將是

我們第三個使命，包括規劃一次購足（One-stop Shopping）和個人化資訊服務（Personalized Service）等工作、探討永久典藏與典範轉移等議題，以及提供非傳統的“知識為基礎的資訊（KBI formats）”。因為人才是組織中最重要的資源，在我們期許自己成為一流醫學圖書館之際，培養具備豐富專業素養的館員乃成為必要任務之一，本館將因為這份使命感而能擴大同仁辦理業務之胸襟和氣度，育成才德兼備的醫學圖書館館員。

藉由願景、定位、價值觀和使命的制訂，同仁們完全清楚為何而戰，體認到本館對醫學校區資訊服務的影響力，以及在我們組織中最重要的兩件事情，進而凝聚成四項使命的共識。最後，本館各股於今年的業務目標、策略和行動方案乃依據四項使命逐一形成，做為同仁們大步邁向願景的工作指南和評核依據。

肆、技術服務股之目標、策略和行動方案

技術服務股負責圖書和視聽資料的採訪徵集、組織整理、借閱流通和行政管理等業務，慧蓉編審、宜凌股長與該股館員共同討論出下列的兩個目標、八項策略和卅四種行動方案，做為該股今年的重點工作。

目標一：創造讀者·滿足讀者

策略（一）拓展服務範圍，開發潛在讀者	
行動方案 1	擴大辦證服務範圍，開放聘期 6 個月以上之非正式編制人員辦理本館借閱證，讓醫學校區的同仁均能使用圖書館的服務，更加凝聚對醫學校區的向心力。
行動方案 2	針對臺大醫療體系各分院之醫事同仁，研擬各項彈性服務措施，俾能共同使用圖書館之各項資源，提昇分院醫師從事醫學相關研究的便利性。
行動方案 3	提供讀者導向的閱覽服務，如研擬開放本校讀者帶書進館，並能進行小組討論，使本館閱覽空間更有彈性、更自由開放，讓「去醫圖」成為醫學校區讀者的主要活動之一。
策略（二）提供便捷的借閱服務，提昇圖書借閱率	
行動方案 1	檢討本館借書規則，研擬放寬借書冊數、延長醫學新書及休閒圖書借期、開放醫學叢刊外借等措施，讓館藏資源得以充分利用。
行動方案 2	加強宣導圖書代借代還服務、預約書選取取書地服務，並擴大圖書代借服務範圍至本校教職員工生，提供便捷的圖書借閱服務，以消弭校區分隔造成之不便。
行動方案 3	設置新書展示區，並主動提供新書資訊，以電子郵件寄送每月新書目錄通告給讀者，便利讀者掌握新進館圖書的訊息。
行動方案 4	設置「師長贈書專區」、「休閒圖書展示區」，以斜板書架陳列圖書，方便讀者瀏覽圖書的封面，吸引讀者閱讀的興趣，進而增加新書的借閱率。
行動方案 5	設置「師長推薦圖書資料區」，定期展示各學科師長推薦之圖書，以方便和鼓勵讀者借閱。
策略（三）運用新科技，縮短作業流程	
行動方案 1	縮短讀者辦理借閱證時程，減少讀者等候時間，以增加讀者滿意度。
行動方案 2	運用網路及電腦科技提供圖書到期通知、預約書到館通知等，並簡化休閒圖書借閱流程，以強化圖書借閱服務。
行動方案 3	醫院正式編制員工辦理借閱證，以「黏貼借閱證條碼」取代「製作借閱證」之作業方式，免除讀者攜帶多張證件之麻煩。

行動方案 4	全面運用無線射頻辨識技術 RFID 提供自助借還書服務、館藏盤點，以提昇館藏流通與管理效能。
策略（四）營造無障礙的閱覽環境，促進國際文化交流	
行動方案 1	建立雙語化的標示系統，邁向服務國際化的圖書館。
行動方案 2	圖書館簡介及各式使用說明採中英文對照，以便利外籍讀者使用館各項服務。
行動方案 3	建構本館無障礙空間，提供給身心障礙讀者多元化之優質服務。
行動方案 4	個別訪談醫學校區身心障礙學生，瞭解其需求，提供館藏書刊借閱及代印愛心服務。

目標二、提供專業化多樣化的圖書資訊服務

策略（一）強化館藏發展規劃，滿足讀者教學研究需求	
行動方案 1	修訂本館館藏發展政策，以因應電子出版品的成長。
行動方案 2	根據不同學科領域需求，發展不同的館藏策略。如修訂核心館藏各學科主題之圖書清單及後續採購作業，以提供各學科主題最新穎之核心圖書資訊。
行動方案 3	配合「邁向頂尖大學計劃」並針對醫學校區重點研究領域，如醫學卓越研究中心之基因體醫學、癌症醫學、感染症醫學，建立質量並重的重點館藏。
行動方案 4	參與地區性的聯合藏書樓，將罕用書、複本書、紙本期刊聯合典藏與使用。
策略（二）充實館藏資源，發展特色館藏	
行動方案 1	隨時更新圖書閱選作業的範圍書，加速圖書採購效率，滿足讀者即時掌握醫學新資訊的需求。
行動方案 2	與各醫學圖書館建立交換贈送管道，擴展獲取資源的途徑；積極向醫學校區同仁索贈醫學著作，以完整典藏同仁的著作供眾閱覽，充實館藏資源。
行動方案 3	發展醫學人文特色館藏，並藉由醫學與人文系列講座、電影欣賞座談會、主題書展、館藏資源主題展示等推廣行銷活動，提昇醫學人文區館藏資源使用率。
行動方案 4	主動蒐集醫學新書出版資訊，並加強灰色文獻的徵集，如會議摘要、研討會論文集、專題研究報告、醫學專業學會的出版品等，以提供讀者新穎而完整的醫學資訊。
策略（三）加強書目記錄主題分析深度，提供高品質的資訊組織服務	
行動方案 1	加強圖書資訊組織與整理工作，縮短新書處理上架的時程，加速回溯性書目資料建檔工作的進度，便利讀者隨時隨地掌握完整的館藏資源。
行動方案 2	加強免費電子資源的組織與整理，提供高品質的網路資源服務，讓讀者以圖書館為取得研究資源的第一選擇。
行動方案 3	提高書目資訊的深度，加強書目記錄主題分析，如提供新書目次服務或書評，讓讀者能直接在線上瀏覽圖書之目次，增加資料的能見度與被利用之機會。
行動方案 4	進行圖書目次內容分析，讓讀者可以利用圖書的篇章名稱或會議論文集的單篇論文名稱，進行題名之檢索，不但提高查獲率且提供讀者更深入的資訊，增加圖書的使用率，亦能塑造圖書館的專業形象。

行動方案 5	提供「新進圖書選介服務」Blog，針對重點新進館藏，由館員撰寫介紹內容，主動推薦給讀者。並利用超連結到書目記錄 856 欄位、新書目次服務、每月新書目錄等，提供專家學者撰寫的書評，製作序言或正文的 look inside，以便讀者對該館藏有更多了解，增加新資源的曝光率，提供多樣化的新書資訊服務管道。
行動方案 6	進行醫學舊籍數位典藏計畫，使珍貴醫學舊籍獲得更完善的保存以資長久利用，並增進資料取用的便利性，服務的即時性，以維護讀者使用資料的權益，提供主動學習的機會。
策略（四）提昇教職員著作資料庫品質，彰顯醫學校區學術研究成果	
行動方案 1	主動蒐集醫學校區同仁之著作資料建檔，以協助校區同仁建立完整的著作資料，彰顯醫學校區學術研究成果。
行動方案 2	定期將前一年度的資料轉出，請各單位同仁協助核對並提供遺漏的資料以供補建檔，提昇資料庫的完整性。
行動方案 3	加強資料庫的品質管控，持續進行刊名與姓名之權威控制 提昇檢索的精確性。
行動方案 4	研擬取得全文連結的可行性，並分析著作權相關問題，以醫學校區教職員著作資料庫作為整合醫學校區研究成果，建立機構典藏的基礎。

伍、讀者服務股之目標、策略和行動方案

讀者服務股辦理期刊資訊之採訪徵集、典藏管理、館際合作之進行和醫院候診區圖書雜誌供閱等工作，稜雪專員與該股同仁研議後，提出兩個目標、三項策略和七種行動方案。

目標一、提供多元化和合作化的資訊服務

策略（一）提供多元的資訊服務，滿足各類型讀者的資訊需求	
行動方案 1	連續假期期刊外借服務，希望於閉館期間提供所需之教學研究資源，方便讀者於假期間仍可在家閱讀期刊。
行動方案 2	蒐集各種休閒讀物（圖書和期刊），陳列於醫院候診區，滿足候診病友的需求。
行動方案 3	加強蒐集國內各醫院、醫學院相關院訊和校訊，提供讀者使用。
行動方案 4	主動徵集各類休閒刊物，並整理上架，滿足讀者對休閒刊物的需求。
策略（二）加強與各醫學圖書館合作並共享資源	
行動方案 1	與館際合作單位發展良好的合作關係，並維持良好的網路運作環境，確保各項合作能暢行無阻。
行動方案 2	規劃本院與教研合作醫院共享電子資源之合理方式，降低電子資源 帶來之經濟壓力。
行動方案 3	配合 Open Access 之發展，評選優質免費的醫學網路資源，提供讀者利用。

目標二、易檢易得之期刊資訊暨電子全文服務

策略 提供正確的館藏資訊與電子化資訊服務	
行動方案 1	購置各種紙本和電子版中西文期刊，並組織整理成方便讀者利用之模式，滿足醫學校區讀者的教學、研究需求。並利用期刊使用率調查，分析訂購期刊使用率，做為期刊新訂、刪訂的決策參考。

行動方案 2	維持館藏資訊的正確，提供讀者容易查詢且正確的資訊。
行動方案 3	建立本館生物醫學電子期刊入口網頁的權威性，加強徵集無償使用的電子期刊，以方便並滿足醫學校區讀者的教學研究需求。
行動方案 4	設計各項期刊查找的方式與途徑，明確指引讀者利用館藏，以節省讀者寶貴的時間。

陸、推廣服務股之目標、策略、行動方案

推廣服務股推動本館之行銷活動、承辦電子資料庫徵集採訪、管理多媒體學習中心，以及進行參考諮詢等業務，銀英股長召集該股館員共同商議出兩個目標、三項策略和十一種行動方案。

目標一、成為醫學教學與研究的堅強後援

策略	提供優質醫學參考資源
行動方案 1	蒐集、評估、購置與推廣各式醫學文獻資訊資源（含參考書、視聽資料、電子書與資料庫）。
行動方案 2	主動蒐集、整理各式免費合適的參考資訊資源。
行動方案 3	定期維護醫學校區「研究競爭力分析資料庫系統」，以了解本校區之研究競爭力。

目標二、加強圖書館的行銷與推廣

策略（一）規劃個人化資訊服務	
行動方案 1	蒐集、彙整、推廣具個人化資訊服務之資料庫、電子期刊與網頁。
行動方案 2	針對不同類型讀者規劃合適的講習課程。
行動方案 3	提供個人著作資料的維護及自動計算個人研究表現指標（RPI）之機制。
行動方案 4	提供群組化的電子報發送服務。
策略（二）建立圖書館與讀者的溝通橋樑	
行動方案 1	編製各式服務說明指引與圖書館手冊，促進讀者對圖書館的認識與使用。
行動方案 2	定時發送電子報，推廣圖書館所提供之資訊與服務內容。
行動方案 3	舉辦資料庫講習課程，增強讀者對資訊檢索能力。
行動方案 4	舉辦圖書館週活動，增進圖書館與讀者間之互動。

柒、讀者的成功就是我們的成功

評定圖書館績效的方法有很多種，而我們依據三年發展方向訂定出不同的目標、方法與實施方式，希望能以目標管理和平衡計分卡的模式激勵同仁，整合大家的工作重點，一起將本館推入世界頂尖醫學圖書館之列。在此同時，我們也深信讀者因為圖書館的資訊服務而在某方面或某學科有所成就時，圖書館才能得到真正的績效與口碑。