

■目標一、創造讀者·滿足讀者

| | |
|-------------------------|---|
| 策略（一）簡化管理流程，提供讀者導向的閱覽服務 | |
| 行動方案1 | 改善讀者使用寄物櫃流程，減少讀者等候時間，以增加讀者滿意度。 |
| 行動方案2 | 持續推廣RFID自助借還書服務，規劃執行RFID盤點作業，以提昇館藏流通與管理效能。 |
| 策略（二）擴展圖書資源，提昇圖書借閱率 | |
| 行動方案1 | 加強宣導與臺北榮總、北區16所大學及研究單位圖書館之館際合作借書證服務，以擴展讀者之圖書資源，加強與其他圖書館之合作關係。 |
| 行動方案2 | 持續辦理行動圖書館，以方便和鼓勵西址醫院舊大樓讀者借閱圖書，讓館藏資源得以充分利用。 |

■目標二、提供專業化多樣化的圖書資訊服

| | |
|----------------------------|---|
| 策略（一）發展特色館藏，支援教學研究與醫療服務需求 | |
| 行動方案1 | 持續建置醫學人文區網頁，推廣醫學人文系列活動，以發展醫學人文特色館藏。 |
| 行動方案2 | 建置師長推薦圖書、核心館藏圖書網頁，提供被推薦圖書之封面、簡介及書評、館藏狀態等資訊，以支援不同類型讀者之教學研究與醫療服務需求，並作為進修學習之依據。 |
| 策略（二）加強數位典藏工作，提供多樣化的新書資訊服務 | |
| 行動方案1 | 加強「新書精選推薦」服務，連結館藏目錄、新書目次服務、每月新書目錄等，讓讀者可在線上瀏覽圖書目次，並利用會議論文集的單篇論文名稱進行題名之檢索，提供多樣化的新書資訊服務管道。 |
| 行動方案2 | 持續進行醫學舊籍數位典藏工作，敦請醫學耆老撰寫舊籍之中文摘要，規劃建置資料庫的相關事宜，以保存舊籍並增進服務的即時性。 |

(二)讀者服務股

本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2個目標、3項策略和6個行動方案，成為該股眾多業務中的重點工作與專案活動。

■目標一、提供讀者需求之資訊服務

| | |
|-------------------------|--|
| 策略（一）探究讀者資訊需求，提供多樣化資訊服務 | |
| 行動方案1 | 推出院內期刊代印暨宅配服務，節省讀者寶貴時間。 |
| 行動方案2 | 推動病友書刊閱覽服務，廣蒐較具休閒娛樂性之書刊，以減緩病友焦慮之情緒，提升本院的滿意度。 |
| 策略（二）加強與各醫學圖書館合作，並共享資源 | |
| 行動方案1 | 加強與臺北榮總館際合作，促進兩院圖書館交流合作。 |
| 行動方案2 | 與各醫學圖書館建立複本交贈網絡。 |

■目標三、提昇圖書館服務品質

| | |
|----------------------|------------------------------------|
| 策略（一）運用網路技術，縮短服務作業流程 | |
| 行動方案1 | 確保網站頁面訊息之即時性及正確性，以利讀者查找。 |
| 行動方案2 | 研擬各式線上申請服務，縮短服務作業時間。 |
| 策略（二）提供舒適便利的電子資源使用環境 | |
| 行動方案1 | 編製各式電腦設備使用說明，減少讀者自行摸索時間。 |
| 行動方案2 | 定期進行館內電腦設備的維護與汰舊，增加讀者來館使用意願。 |
| 策略（三）提供不受時空限制的圖書館服務 | |
| 行動方案1 | 持續提供校外連線機制，促進電子資源的使用。 |
| 行動方案2 | 持續建置各類重要電子資源的數位學習教材，提供不受時空限制的學習環境。 |

四、卓越圖書館之原則與評估方法

卓越的醫學圖書館應該能夠塑造出讀者導向的組織文化，以及確立圖書館是母機構知識中心（Knowledge nexus）的專業地位。因此我們的策略規畫和行動方案必須符合前述原則，再採用兩種方法加以檢視本館達到卓越之程度：

（一）定期蒐集讀者滿意度，提昇服務水準：問卷調查和進行訪談皆能協助我們修正經營方式，促使同仁注意到讀者的資訊需求，然後設法滿足而超越讀者的期待。

（二）掌握知識中心的形成要件，推動具體工作而力求實踐：美國醫學圖書館學會（Medical Library Association）於2003年支持克勞能費德（Michael R. Kronenfeld）的專案研究，主要是探討醫學圖書館的發展趨勢。克勞能費德於2005年發表研究內容，他指出發展趨勢應有7個，同時亦是醫學圖書館成爲知識中心之要素。換言之，我們的工作重點必須涵蓋7個要素，同時亦以此檢驗臺大醫圖是否能如期達到願景。

茲摘錄有關克勞能費德提出7個趨勢的原文如下，歡迎各級長官與讀者惠賜 高見，將有助於臺大醫圖邁向卓越。

Trends in Academic Health Sciences Libraries :

1. Digital collection.
2. In the duties of professional staff to “out of the library”.
3. In the use of library space to provide more group workspace , to provide an increasing number of computer stations, and to support the accessibility and use of these stations.
4. Work on the development of a new generation of website.
5. A shift of document delivery from print to digital format.
6. The emergence of new, digital, nontraditional KBI formats.
7. Create an increasingly standardized and integrated computer-based operation that impacts all aspects of the institution.

參考資料

Kronenfeld, Michael R. “Trends in Academic Health Sciences Libraries and Their Emergence as the Knowledge Nexus for Their Academic Health Centers.” Journal of Medical Library Association 93:1(January 2005):32-39.