



## 「醫」心為您—標竿學習活動紀實

林銀英

圖書館為本校98年行政品質評鑑受評之一級單位，經委員於98年12月10日實際訪視暨意見垂詢交流座談會議後，選定本館為圖書館二級單位的標竿單位，依行政品質評鑑作業流程，本館訂於99年3月5日（五）於醫學院102講堂及本館舉辦標竿學習活動。

當日天氣晴朗，果然是辦活動及參與的好日子。一早同仁們即投入會場佈置工作，以溫馨活潑的佈置呈現本館各項努力的成果（圖2），傳達全體同仁「醫」心為您的服務熱忱。

本次主要活動對象為本校各單位行政人員，原本活動報名人數為91人，實際與會人數增至106人，可見活動參與十分踴躍（圖3）。

活動一開始由廖咸浩主秘頒發98年度標竿學習獎盃，圖書館陳雪華館長及本館高鵬主任代表接受（圖4）。並邀請主秘、醫學院楊泮池院長及醫院陳明豐院長等貴賓致詞，緊接著由圖書館陳雪華館長開場引言（圖6）。

貴賓們致詞後，播放「A咖來了」及「案發現場」兩段由本館同仁拍攝、剪輯與製作的影片，以輕鬆趣味的方式，讓與會貴賓及各單位同仁了解圖書館工作情形，以及醫學校區各級長官對本館服務滿意度及期許。與會貴賓對於影片的評價很好，也表示影片除了有趣之外，也令人感動，顯見影片確有收到觸動人心的效果。

再來由本館高主任以「啊！凡達~凡是目標，必定達成」為題（圖7），說明本館應用「策略規劃」與「平衡計分卡」的成果，同樣也大獲與會貴賓好評。

為了讓與會貴賓「收穫滿滿」，我們並安排了「百萬醫圖堂」（圖8、圖9）及「泡圖書館」兩項活動，前者透過有獎問答的小活動讓與會人員了解本館業務內容，後者則實地走訪醫圖（圖10），透過本館導覽人員的詳盡解說，實際體會館舍空間、服務與各項業務之推動成效，再輔以本館同仁所設計的「My 醫 Wellness」小冊子（圖11），對照了解本館所蒐藏的資料內容及其陳設位置。

標竿學習活動最後就在與會貴賓及本館同仁的互相溝通與交流下圓滿結束。藉由本次活動的圓滿達成，除可達到向蒞臨貴賓及各單位同仁報告本館服務工作經驗以及服務品質質量評核機制外，進而透過交流與溝通匯取各方建議，策勵規劃以精進未來服務品質。



圖1：標竿學習活動海報



圖2：醫圖各項活動海報及檔案展示



圖3：與會人員報到盛況



圖4：主秘頒發98年度標竿學習獎盃



圖5：98年度標竿學習獎盃

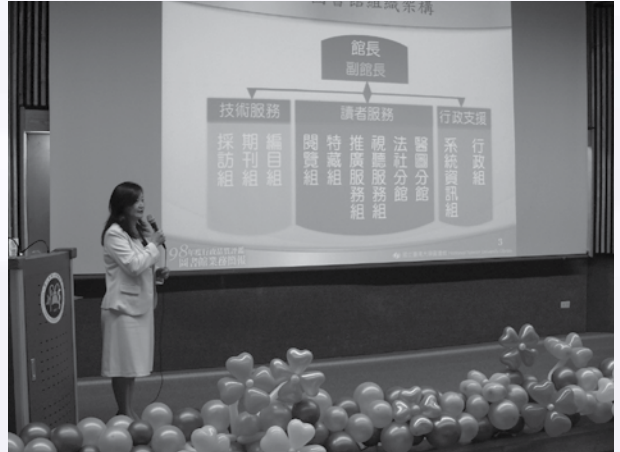


圖6：圖書館陳館長引言



圖7：本館高主任簡報





圖8：百萬醫圖堂活動卡



圖9：百萬醫圖堂活動情形



圖10：與會貴賓參加「泡圖書館」情形



圖11：「My 醫 Wellness」小冊子