



淺談圖書館服務創新與挑戰－ 參加第三十二屆醫學圖書館工作人員 研討會紀要

黃婉君（技術服務股）

由中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會和臺北醫學大學圖書館主辦的「第三十二屆醫學圖書館工作人員年會暨2010海峽兩岸圖書館研討會」於99年9月2至3日假臺北醫學大學醫學綜合大樓國際會議廳舉辦。在為期兩天的研討會中，主辦單位精心安排了一系列豐富的專題研討課程，邀請多位專家學者進行新知分享與實務經驗交流。由於本次研討會內容繁多，僅將部分內容摘錄如后，以饗讀者。

一、遇到疑似精神病讀者的因應之道

首場專題演講由臺北市立萬芳醫院精神科潘建志醫師主講「憂鬱症與恐慌症：上班族常見精神疾病及預防」。潘醫師指出，根據世界衛生組織明定憂鬱症、癌症和愛滋病同列為二十一世紀的三大殺手。平均每一百人中，男性就有二至五人罹患重鬱症，女性更高達五至十人患有此症，若與其他精神科的疾病合計，盛行率更高達20%以上。近年來十大死因之一自殺，據研究調查又有九成以上都患有某種精神疾病，其中因憂鬱症而導致自殺者最多，更值得大家關注。憂鬱症是一種精神心理疾病，雖然相當常見，但很多人都未必真正瞭解憂鬱症的症狀，甚至是患者亦未必知道自己患上憂鬱症，即使知道，也害怕去看醫生，怕被人知道，因此會主動尋求精神醫療的憂鬱症患者不到20%。如果懷疑或發現周遭的親友患有憂鬱症，潘醫師建議我們要儘速協助親友獲得專業診斷與治療、提供情緒上的支持、避免負面標籤，來幫助他復原，憂鬱症並不是絕症，能夠及時接受適當的藥物或心理治療，大多數患者還是可以正常生活與工作。

據我國圖書館員專業倫理守則，第二條：「館員應基於平等原則提供服務，不得為差別待遇」的服務精神，當我們在圖書館服務，遇到疑似患有精神疾病的讀者時，潘醫師說：大部分的精神病患並不會傷人，也不需要特別關注或限制.....若遇到急性精神病狀態出現幻聽或妄想，躁鬱症病患或飲酒過量者在公共場所造成干擾及憂鬱症病患在不注意的地方自傷等偏畸行為時，他建議圖書館的因應之道如下：

- （一）保護自己和他人的安全，安全最重要。
- （二）超過自己的處理能力時，要找人幫忙。



- (三) 放輕鬆，保持安全距離，避免對抗。
- (四) 用溫柔的語氣，清楚的說明和堅定的立場。

二、別當溫水族青蛙

第二場專題演講由資策會產業情報研究所黃麗虹主任主講「專門圖書館的經營—以資訊資料服務中心為例」。專門圖書館依圖書館法第4條規定，係指由政府機關（構）、個人、法人或團體所設立，以特定人士為主要服務對象，蒐集特定主題或類型圖書資訊，提供專門性資訊服務的圖書館。因其所隸屬母機構性質不同而有不同的名稱，或稱圖書館、圖書室、資訊中心、資料中心、資訊與研究中心等。當隸屬某一組織的專門圖書館面臨被裁撤或裁員時，黃主任以資策會資訊資料服務中心化危機為轉機經營成功的經驗，勉勵我們別當溫水族青蛙，在面對Internet與Google Book Search數位化的衝擊時，要能順應外部環境的變化，認清圖書館能帶給組織什麼效益？即時瞭解組織營運需求，重整服務模式，轉化內、外部溝通語言與表達方式。以下茲就黃主任在中心服務經驗，概述如何利用主動行銷，改善圖書館服務形象，提高服務產能。

（一）改善圖書館形象

1. 重整服務模式，化被動為主動，以感動讀者取代讀者滿意度為指標。例如：

- (1) 新書新知快訊服務：利用電子報於每週一主動發送新書新知快訊服務，以利讀者迅速獲得中心最新圖書、影音、數位期刊等資源、各項講座活動或新知訊息。
- (2) 熱門專題服務：針對部門主管或計畫主持人，想要長期了解與觀察特定主題的業務需求，提供相關資訊，協助研究團隊解決缺乏時間找資料或不知道如何找資料的難題。
- (3) 舉辦新知分享會：提供電子資料庫及最新熱門的資訊整體產業相關議題。不定期邀請各領域產業分析師以及顧問，舉辦新知分享會活動，以利讀者快速掌握產業脈動，搶得先機。

2. 倡導上班打卡制，下班責任制，部門專責服務：提供更便捷的資訊管道及個人化、一次滿足的資訊服務。

3. 外賓導覽服務：讓中心成為組織接待外賓參訪時，必到處所。

4. 提供會議室使用狀況線上查詢，方便讀者借用申請。

（二）提高服務產能

- 1. 瞭解組織整體營運的任務、使命、願景，及達成目標的需求。
- 2. 隨時注意組織架構的變化，新任務需求的變革。
- 3. 建立館員教育訓練與評審的制度。



- (1) 教育訓練：利用完善的共通性訓練、部門訓練、新人訓練（包括認識客戶、認識同業、服務方法、邏輯思考、簡報表達），及資深人員從做中學的機制，展現館員多元的能力，以資任用考核。
- (2) 評審方式：包括問題界定能力、資料蒐集能力、資料分析能力、架構合理性、邏輯推論能力、觀點（含原創性）能力、結論形成能力、文字運用能力、圖表運用能力、簡報表達能力。

三、圖書館餐飲服務

第六場專題演講由東海大學建築學系陳格理教授主講「圖書館的餐飲服務與設施」。根據陳教授就國內公共圖書館和大學圖書館提供餐飲服務的研究報告指出，全國共有28個館舍設有餐飲服務，其中較具規模者，大學圖書館有7所，公共圖書館有8所。可見國內圖書館目前餐飲服務的提供並不是很普遍，但其卻是世界的一種趨勢。換言之，國內圖書館對設置餐飲服務的觀念先進但作法上較保守。未設置餐飲服務空間的館舍所擔心的問題，如環境上的髒亂、對館藏的破壞、對管理上的影響等，在陳教授的調查研究中，發現並未出現在已設置餐飲空間的館舍中，其原因或許與讀者的素質，或是館方的管理有關。陳教授提到每個圖書館在思考要不要設置餐飲服務時，應考慮的主要因素包括：

- （一）設置之目的，是為服務讀者解決生理需求、強化圖書館形象，增加閱讀功效、利用空間提供休閒、社交活動，或是要賺取福利。陳教授表示選擇以營利為目的並沒有不好，但要特別考慮到吸引力和服務性，在國內成功的案例不多。但若選擇以服務讀者為前提則較單純，且設置的方式較有彈性。在歐美地區圖書館則多以服務讀者為目的，設置餐飲服務，餐飲內容多以飲品和點心為主，營運方式上，館方會設置幾臺販賣機以提供冷、熱飲料、點心及附屬空間，這個空間沒有服務人員，由廠商負責飲品、點心的輸送，館方只要注意該區域的清潔問題。
- （二）對使用者的習性和需求的瞭解。據陳教授調查研究結果，大學圖書館餐飲設備和服務內容上的差異，影響讀者的使用目的和行為。在使用行為方面，影響因素依序為使用目的、使用時段、使用時數、使用性質、使用族群等。在服務內容方面，影響因素依序為餐點內容、餐點品質、營業時間、價位取向、服務項目等。在空間設施方面，影響因素依序是座位數目、空間大小、樓層位置、空間氣氛、光線照明、出入動線等。影響較低的因素是隔音效果與服務項目。



以大學圖書館為例，當館方有意設置餐飲空間提供服務時，陳教授建議應考慮的相關問題和因素包括：

- (一) 餐飲空間：設立位置概略可分為，在館外、在館內是獨立的（封閉性）空間、在館內是通間性的（Open Space）空間等三種。在館外或館內的營運方式會有明顯的差異，在圖書館內（管制口以內）的餐飲空間宜簡約，以飲品為主時，附加點心會增加其吸引力；此外，在館內的餐飲空間如能被當作休閒空間或討論空間來使用，和館方其他服務結合，提供閱讀、影視欣賞等學習活動，則更能吸引來館讀者的使用，其服務效果也會有所不同。設置在館外的餐飲空間，則能吸引一些非讀者的使用，販賣的餐飲項目也會較多樣化，不受圖書館開放時間的影響，其服務空間也可以由室內擴及至室外，增加館舍環境的趣味和形象。
- (二) 空間設施：包括桌椅家具的型式具舒適性，座椅數量多寡、類型的安排，空間佈置的特色是否具吸引力，或善用地面材質做館內設置餐飲空間的區隔性，以及解約時雙方對復原工作的認知和要求等。
- (三) 營業項目：餐飲服務內容、服務方式（冷熱食服務）、價位，均直接關係到使用者對它的企求和反應。餐飲價位低，品質具特色者，越能吸引讀者，受讀者的青睞。
- (四) 營運方式：包括服務時間、是否提供食品的加熱或現場製作，皆與各館實質環境與餐飲設置位置有關。
- (五) 管理方式：包括人力資源、清潔問題，以及支出金額，像是回饋金和一般支出，例如水電費的支付方式；寒暑假期間，學校使用者（學生）較少，回饋金是否要做調整等，在館方或上級單位對這個金額的要求，也會關係到服務的品質。

綜合而言，服務的廠商和館方（或校方、上級單位）在利益與責任上的劃分，以及對設置目的、契約內容認知的差異，都會影響到圖書館設置餐飲服務的成效和發展。是故當圖書館有意提供餐飲服務時，事前宜有周詳的考量計畫。

四、大學圖書館在地經營與社會資源的運用

第七場專題演講由輔仁大學圖書資訊學系曾淑賢教授主講「圖書館在地經營與社區資源運用」。曾教授以什麼是社區的概念，導入圖書館如何運用社會資源在地經營，以增進圖書館的服務效能，做了如后的說明。她指出不論人數多寡、區域大小，懷抱共同信念彼此分享的群體就是社區。校園是一個社區，學校附近、所在的城鎮也是一個社區、全臺灣是一個社區，進入網路世界後，全球更是一個虛擬的社區。社區的成員有權利與義務一起經營共同的生活品質，讓社區變得更好，共創公共利益，方能使國家更具競爭力。接著曾教授就她在圖書館學界服務多年經驗，向我們介紹社會資源的種類、運用方式、運用原則與其效益：



- (一) 社會資源的種類：包括人力資源，如社會顯達、志願服務人員；組織資源，如熱心公益事業的組織團體；財力資源，如政府機關補助、個人、法人或團體捐助；天然資源，如自然風景、地方特產、天然物資；其他人文資源、技術資源、職業資源、觀光資源、潛在資源，也都能夠從各個層面協助圖書館落實終身學習的理念。
- (二) 運用社會資源的方式：可以透過募款，設備、贈書等常態性或專案性的募集，長期專案性活動、服務等合作關係之建立，與社團組織合作招募志工儲訓，邀請具有社會地位、熱心公益喜歡閱讀的專家學者，成立圖書館之友，共同為圖書館發聲，尋求支持。
- (三) 社會資源運用的原則：
 - 1. 準備周詳計畫與明確需求。
 - 2. 堅持圖書館的立場，但採取必要讓步。
 - 3. 多角化的經營，避免圖利特定廠商。
- (四) 圖書館在地經營方式：圖書館可以與學校、出版社、公益組織、企業、媒體、政府單位，甚至是民間營利單位等建立合作關係，辦理經典閱讀、閱讀節慶、專題講座、文藝展覽、公共論壇等等活動，以提升民眾閱讀風氣，協助讀者自我成長。其效益具體而言，對內不但能夠提供讀者更多元的學習機會，吸引更多人利用圖書館服務與資源外，對外更能夠提高學校在社會上的能見度，塑造良好形象，同時突顯圖書館的重要性。

五、他山之石－北醫圖書館參觀

在為期兩天的研討會中，我們還參觀了臺北醫學大學圖書館，令筆者印象較深刻者有三：其一是在圖書館大門前設置北醫圖書館閱讀感染力的巨幅壁報，在這壁報中，他們透過該校名人（校院長）推薦的一本好書與座右銘，拍攝成海報來提倡校園閱讀風氣。其二是館方能充分運用社會資源，與校內科部系所或師生合作，辦理常態性或專案性的活動與服務，像是與通識教育中心合作，建置通識教育資源特藏。配合醫學系倫理典範課程，推展楓香醫學人文特藏利用。每學期舉辦「書香閱讀」活動，鼓勵學生利用館方推薦閱讀書單，撰寫讀書心得報告，經師長認證後，記錄於學習護照，以增進圖書館服務效能。其三是透過圖書館數位攝影比賽得獎作品，佈置館舍，展現愛閱之美。又利用圖書館月海報設計比賽得獎海報，宣導在圖書館閱覽相關禁令規定。此外，在茶水間、緊急出口安全門上，處處可以看到大幅充滿人文藝術的彩繪作品，讓人一進圖書館就有不同的感覺。



參考書目

1. 潘建志 (2010)。憂鬱症與恐慌症：上班族常見精神疾病及預防。在中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會編輯，第三十二屆醫學圖書館工作人員年會暨2010海峽兩岸圖書館研討會（頁3-31）。臺北市：編者。
2. 黃麗虹 (2010)。專門圖書館的經營—以資訊資料服務中心為例。在中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會編輯，第三十二屆醫學圖書館工作人員年會暨2010海峽兩岸圖書館研討會（頁33-52）。臺北市：編者。
3. 陳格理 (2010)。圖書館的餐飲服務與設施。在中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會編輯，第三十二屆醫學圖書館工作人員年會暨2010海峽兩岸圖書館研討會（頁95-100）。臺北市：編者。
4. 曾淑賢 (2010)。圖書館在地經營與社區資源運用。在中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會編輯，第三十二屆醫學圖書館工作人員年會暨2010海峽兩岸圖書館研討會（頁101-130）。臺北市：編者。