

三十而立向前行 參加「第三十屆醫學圖書館工作人員研討會」有感

沈錫宏（技術服務股）、陳慧珍（讀者服務股）、黃菊芬（推廣服務股）

由中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會和國立成功大學圖書館主辦的「第三十屆醫學圖書館工作人員研討會」於97年9月18至19日假國立成功大學總圖書館地下一樓會議廳舉辦。本屆欣逢30週年紀念，在文化古都的臺南府城舉辦，益發顯得意義深遠。在為期兩天的研討會中，主辦單位安排了精采的議程，除邀請多位醫學大學圖書館的先進們進行工作經驗交流外，亦穿插了醫學專題、分組討論等醫學資源的新知分享；此外也特別費心蒐集了歷屆研討會的珍貴歷史鏡頭於會中播放，晚間並邀請貢獻卓著的醫委會前任主委張慧銖老師、范豪英老師與卓玉聰老師等共聚一堂，彰顯薪火傳承的精神，在熱烈的互動中，回顧過往展望未來，彼此期勉繼續向前行。



中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會邀請歷屆主委與成大圖書館謝文真館長參加慶生晚宴。（97年9月18日攝）

研討會內容十分豐富，惟限於篇幅，本文僅就三場專題演講—「決策藝術」、「醫學圖書館人力資源之應用與管理策略」及「從衛生行政經驗談圖書館經營」之內容摘錄並分享心得如后：

◎ 決策藝術



成功大學高強教授主講「決策藝術」（97年9月18日攝）

首場專題演講由曾任成功大學校長、現任成大管理學院工業與資訊管理學系的高強教授主講「決策藝術」。我們平常碰到問題的時候，是怎樣來解決的？人們是如何做決策的？這不僅僅是一門科學，也是一門藝術。

1978年諾貝爾獎經濟獎得主賽門（Herbert Simon）認為人們無法取得所有的資訊加以分析，只能選擇一個結果可以接受、滿足其需求（satisficing）的方案，而稱此決策行為是有限理性（bounded rationality）或蓄意理性行為（intended rational behavior）。賽門認為決策分析有三階段：

- 發現問題（Intelligence）
- 提出解決方案（Design）
- 選擇解決方案（Choice）

高教授認為其中的第二階段—「提出解決方案（Design）」，是決策分析最困難的部分，也就是當碰到問題時，該如何去產生一個很好的解決方法，這才是最重要的一步，因此他將解決問題的方法分為以下三個類型：

一、處理問題

- 特性：由單一角度思考問題。
- 原則：對事不對人，針對問題不針對立場，根據規章辦法。
- 效果：少數人滿意。

二、議決問題

- 特性：集合眾人意見歸納出解決方法。
- 原則：尋找與理想方案最接近之方案。
- 方法：投票、抽籤、說服、協調、折衷、妥協。
- 效果：多數人滿意。

三、化解問題

- 特性：由多重角度思考問題，追求理想境界。
- 原則：締造雙贏。
- 方法：引進新策略，以側面思考取代垂直思考。
- 效果：大家都滿意。

針對圖書館常見的問題，諸如讀者關係管理、期刊增刪、資源分配、工作考績等等，如果只是依據規章毫無彈性地去處理問題，結果通常只會讓少數的人滿意。而在一般人的觀念中認為投票表決應該是解決爭議最公平的方法，但高教授用幾個例子來說明投票的結果其實是可以被主席左右的，只要先分析出投票者的意向優先順序與比例（表1），然後採取不同的投票方式，一次表決（圖1）或分階段投票（圖2），就可以得出想要的結果，所以訴諸投票並不如想像中那麼公平，是無法可想時才使用的一個方法。解決問題的最高層次應該是化解問題，試著從多重角度去側面思考，尋求理想解決方案，讓大家都滿意。

表1 投票傾向分析

類型	1	2	3
順序	甲 乙	乙 丙	丙 甲
比例	0.4	0.25	0.35

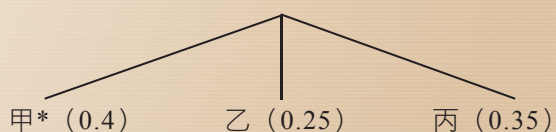


圖1 希望甲獲選（一次表決）

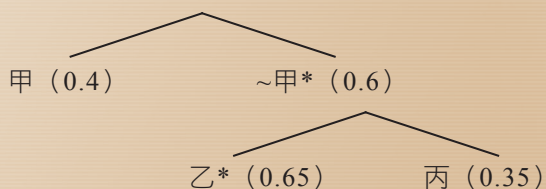


圖2 希望乙獲選（二階段投票）

◎醫學圖書館人力資源之應用與管理策略



臺北醫學大學圖書館邱子恆副館長主講「醫學圖書館人力資源之應用與管理策略」（97年9月18日攝）

本講次由臺北醫學大學圖書館邱子恆副館長與大家分享該館在人力資源應用上的一個權宜作法。臺北醫學大學圖書館由於參考館員人力不足，而該校本身並沒有圖資相關系所，館方於是自2005年開始向校外徵聘具圖資背景的研究生擔任參考助理館員，加以簡單培訓後，輪派參考櫃臺提供第一線的參考諮詢服務。施行一段時間後的成效顯示這是一個館方與學生的雙贏策略，對館方來說，運用這些人力分擔了參考櫃臺的例行性工作，讓參考館員得以執行其他需要專業技能的專案活動，疏解了人力不足的問題；對學生來說，擔任參考助理館員可以累積圖書館實務工作經驗，是圖資所研究生展開資訊服務專業生涯的一個重要起點。

邱副館長進一步透過國外相關文獻分析的研究方法，並針對該館之參考助理館員進行訪談，檢討應用圖資背景研究生輪值參考諮詢服務臺之可行性，期能為同樣面臨人力不足問題的圖書館，提供另一種的思考方向。雖然文獻分析研究顯示，有學者持不同的意見，反對使用研究生助理在第一線回答問題，認為採用轉介的做法較為謹慎；也有學者提出使用研究生助理提供第一線參考服務可能會造成問題，包括：次級的服務品質、使用者對圖書館有負面觀感、研究生助理與圖書館之間的相互不滿等等，但館方在採用研究生人力時，可經由一些行動方案來努力克服，以追求雙贏的境界。

一、館方在招募研究生助理時應先考量

1. 應徵者有否正確的工作目的
2. 應徵者有否適合的人格特質
3. 應徵者的各種狀況有否符合圖書館整體人力結構的需求

二、全面性的教育訓練

1. 清楚描述且可量化的目標，了解對彼此的期待
2. 建立研究生助理正確的心理認知
 - 讓研究生助理知道其工作的重要性
 - 讓研究生助理知道他被預期的表現是什麼
3. 書面資料、資料庫教育訓練、在職講習、小組討論、自評表、大班式教學、個人化自調式教育、自學講義

4. 縮短人力交替時的學習曲線：同儕學習、知識管理、知識庫存、互動平臺、智慧資源

三、研究結語：

1. 圖資背景研究生擔任參考助理館員，主要是因為希望獲得相關的實務工作經驗。
2. 參考助理館員剛開始輪值參考櫃臺時，因為對工作內容與醫學資源不熟悉，會產生緊張的情緒；但時間一久，發現碰到的問題重覆性高且多為指示性問題，就比較有信心了。
3. 參考助理館員在面對不同詢問問題的管道時，會有不同的心裡壓力；但是遇到困難時，雖然他們自己多會先努力尋求答案，最終都會再詢問參考館員。
4. 參考助理館員認為在教育訓練時，介紹館內每位同仁的職掌與實際操作資料庫是很有幫助的。
5. 參考助理館員的工作經驗，對圖資所研究生日後要投身於圖書館服務有正面的影響。

在聆聽邱副館長的研究心得後，不禁想到其實各個圖書館或多或少都會遭遇人力不足的問題，普遍也都是以招募工讀生的方式來因應，這些臨時性的助理工作人員，長期以來一直是圖書館提供服務的最大幫手。而在圖書館的諸多服務中，參考諮詢是極為重要的一環，需要的不僅只是檢索技巧，還需要晤談溝通等技巧，工作挑戰性非常高，如果能招募到圖資系所研究生，運用其學科背景知識，對於參考服務品質的提升確實將大有助益。所以就圖書館的角度來看，要如何有效招募人才，如何提供彈性的工時待遇、友善的工作環境、充足的教育訓練，讓他們成為參考服務得力的工作夥伴，是值得我們繼續深思及努力的方向。

◎從衛生行政經驗談圖書館經營



陽明大學圖書館吳肖琪館長從衛生行政經驗談圖書館經營（97年9月19日攝）

陽明大學圖書館吳肖琪館長以預防醫學「三段五級」（Three Level of Prevention）的概念導入圖書館實務經營，「三段五級」是由Leavell & Clark於1965年所提出，其目的在於發現問題，解決問題，進而預防問題。吳館長以偷竊事件為例，說明館方如何解決問題，在許多圖書館，偷竊事件總是層出不窮，吳館長認為，讀者到圖書館來，館方就有義務要提供一個安全閱覽的環境，而不是告訴讀者「小心貴重物品，遺失責任自負」。因此在偷竊事件發生後，吳館長便要求館員提出報告，提出檢討之處，並擬出館方可改善的對策，以達成「預

防勝於治療」的目標，讓讀者的事也是圖書館的事，館方能以主動積極的態度協助讀者解決問題，進一步的提高讀者對圖書館的觀感。為因應偷竊事件之改善對策，陽明大學圖書館在入館讀者的管理上便更加嚴謹，透過校外讀者入館管理系統來記錄讀者的真實資料與出入資訊，只要在第一次進館時建立讀者資訊，下次到館時，校外讀者進館手續更簡便，館方的管理也能夠更嚴謹切實，並能夠達到遏止宵小的作用。

陽明大學圖書館的經驗分享，說明圖書館在經營管理上有別於過去被動的角色，而是積極的有所作為，平時能針對可能發生的問題研擬應對方針，在問題尚未發生前防患於未然，值得他館學習。另外門禁的管理方式也令筆者印象深刻，由於本館在醫藥健康領域優越的館藏量與內涵，除了服務本校讀者外，也有許多校外讀者前來使用，但目前仍採取人工的方式換證進館，無法確實掌握持證者的資料，且每次進館時都需要登記，若能採取e化的方式，簡便入館流程，對於流通櫃臺人員的工作負荷，也能達到紓解之效。

「他山之石，可以攻錯」，透過他館的經驗分享，能夠拓展本館新的視野，並省思在經營管理上可供突破與改進之方式。今年很高興能夠恭逢其盛參與本屆年會，也獲得了許多新資訊，有助於提昇自我的專業知能。期待明年在臺北榮總的年會，再次與其它同道喜相逢！



卓玉聰顧問代表醫學圖書館委員會致贈紀念品感謝成大圖書館暨醫學院圖書分館主辦第30屆全國醫學圖書館工作人員研討會，照片左方是卓顧問，中間是成大圖書館陳副館長，右方則是本館高主任。（97年9月19日攝）

參考資料

中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會編。第三十屆醫學圖書館工作人員研討會論文集。臺南市：編者，民國97年9月。

邱子恆。「應用圖資背景研究生輪值大學圖書館參考諮詢服務臺之研究」。圖書與資訊學刊 65期（民國97年5月）：頁75-91。