

參加「第三十一屆醫學圖書館工作人員年會暨研討會」有感

鄭玉嬌、黃婉君、鄧鈺璇（技術服務股）

許慧如（讀者服務股）

為增進醫學圖書館工作人員彼此交流及獲取更多新知，第三十一屆醫學圖書館工作人員年會暨研討會於民國98年8月27日至28日兩天，假臺北榮民總醫院致德樓第二會議室隆重舉行，今年由臺北榮民總醫院圖書館負責籌劃舉辦，適逢臺北榮民總醫院成立五十週年紀念，特邀請臺灣實證醫學會與海峽兩岸醫學圖書館工作人員共襄盛舉，與同道分享實證醫學在海峽兩岸發展之現況。本次研討會由北京大學醫學圖書館館長李剛先生偕同兩岸三地多位學者專家列席參加，可謂盛況空前，茲將本次研討會第一天內容紀要如后，以饗讀者。

◎ 圖書館建築與動線規劃

首場專題演講邀請現任臺北科技大學設計學院吳可久副教授主講「圖書館建築與動線規劃」。吳教授針對圖書館建築特質、讀者尋路行為、標示系統、行動科技與RFID在圖書館之應用、緊急避難及圖書館搬遷等六大議題，提出精闢卓見，茲簡述如下：

- 一、圖書館建築特質：由於圖書館著重機能發展與回應使用者需求之特質，其建築型態具有特定之操作程序及功能設施。從歷史中可窺見圖書館建築的功能是集中圖書，開放供民眾使用，但是否尚有其他資訊呈現之模式或方法值得吾人探究。館藏量持續增加，館藏空間不足使得圖書館必須面對增建這一難題，如臺大總圖書館積極規劃籌建二館、北京大學圖書館採取「向內發展」的方式，將位於主體建築物中央原毛主席銅像區的空間重新規劃增建新館。此外，吳教授在會中亦分享「圖書館單一管制出入口」、「服務介面管理整合與應變」及「書架順架調整S型以因應讀者需求」等相關議題。
- 二、讀者尋路行為：尋路行為雖是讀者的決策行為，但空間環境卻可能誘發或引導讀者尋路的決策。因此，圖書館空間指示標誌及動線安排可藉由觀察行為法、行為註記圖及用後評估等方法來進行評估。圖書館動線以「井字型」、「巷弄觀念」、「對稱排列」來分割整體閱覽空間，可讓讀者迅速記憶空間；影印服務配置於閱覽座位與書架之間，可方便讀者就近使用；諮詢服務設置在主動線起點則可提供更高效率的服務品質。
- 三、標示系統：標示具有指引方向、辨別目的地、指示規則、警告或禁止等功能，圖書館標示系統的規劃設計應以讀者利用行為及需求為考量，採用明顯、一致性、具誘導性的標示系統，設置於決策點以引導讀者迅速找到目標。
- 四、行動科技與RFID在圖書館之應用：無線射頻識別（RFID）之系統功能應用於圖書館可區分為三個方面：圖書管理、流通服務及盤點順架。圖書管理主要是藉由資訊系統判讀書籍標籤中所蘊藏之描述資訊、流通歷史記錄等資訊，從而對館藏書籍之利用有完整的

記錄，而可供圖書管理及決策；流通服務除精簡傳統借還書逐本掃描作業，並可結合門禁系統進行安全出入管制，更提供讀者可不定時利用自動借還書設備同步登錄還書；盤點順架則利用RFID遠距、批次處理，持手持式讀寫器掠過書架，而判讀架上館藏資料，從而提供書籍排列之資料。

五、緊急避難：吳教授以臺灣大學圖書館為探討對象，對於圖書館空間因應、書架空間區規劃、垂直逃生動線及樓梯所產生之空間分區，予以分類釐定，並以問卷調查的方式了解讀者在火災發生時逃生之傾向與意見。調查資料顯示讀者避難行為決策會因外在環境、資訊獲取、個人屬性、避難行為傾向及避難逃生考慮因子所影響。

六、圖書館搬遷：「事前慎密規劃勝過事後補救」是圖書館搬遷的至理名言。吳教授綜合比較四所圖書館的搬遷計劃流程，提出「圖書館搬遷建議標準流程」，作為往後圖書館搬遷之參考。

- 1.搬遷前置作業：應以設備財產清點為其重點
- 2.選定搬遷人員：以有經驗之搬家廠商為優先考量。
- 3.規劃架位：底層書架暫不放書，以便日後調架之功用。
- 4.打包工程：採用不同顏色標示色紙區分及打包種類區分。
- 5.搬遷作業：應安排人員監控搬遷作業，以防止物品散失。
- 6.空間安頓、拆封上架：對負責拆封上架人員作職前訓練，使上架更為正確迅速。
- 7.後續作業：圖書館的後續作業應以管理維護為主。

◎ 圖書館與科普寫作

第二場專題講座邀請到Albert Einstein College of Medicine分子生物學博士，現任教於長庚大學生命科學系的周成功教授主講「圖書館與科普寫作」。周教授從1971年開始利用圖書館資源從事科普寫作，並於科學月刊發表的個人經驗，談起國內外科普作品發表概況，進而透過許多國內外知名、得獎的科普作家，像是卡爾（Carl Sagan, 1934-1996）、霍金（Stephen William Hawking, 1942-）、古爾德（Stephen Jay Gould, 1941-2002）、道金斯（Richard Dawkins, 1941-）、戴森（Freeman John Dyson, 1923-）、威爾遜（E.O. Wilson, 1929-）、徐明達、張文亮、吳惠國、曾志朗、曹亮吉、王道還、高涌泉、潘震澤、李國偉、張之傑……等等，介紹當前臺灣科普創作的處境，就好比狄更斯（Charles Dickens, 1812-1870）在《雙城記》裡所言「It was the best of times. It was the worst of times（這是最好的時代，也是最壞的時代）」，最好的原因是現今無論是專業的科學家，亦或是科技新聞記者、專職作家（譯作人），或任何對科學有興趣的自由作家，都可能成為一位好的科普作家；創作的題材，從資料的蒐集到出版，也都較過去為豐富、便利且多元化。同時針對本土市場的需求，選譯優良的國際科普作品供國內讀者參閱，藉此提昇國人對科學進展應有的認識。反之，最壞的造因是國內對科普創作的獎勵，因人涉事，未能持續，以致科普創作推廣效力大打折扣；此外，礙於國人在傳統上對科學文化純粹的知識興趣不足，加上缺乏通人教育養成，所以科學閱讀興趣未能普及大眾。

針對上述困境，圖書館扮演的角色，在科普閱讀推廣方面，除了選購不同創作風格、主題的科普作品入藏提供閱覽外，亦可考慮以學生為對象，舉辦系列科普講座、影片欣賞或推薦閱讀書展，並輔以書評選介，提昇讀者對科學文化知識的興趣，以利閱讀參考。此外，在科普著作上，透過醫學珍貴典籍數位化資源的整理與資料庫的建置，協助有意參與科普創作的讀者蒐集相關題材資料更為方便。

◎ 部落格與圖書館行銷

第三場演講由任職於淡江大學圖書館，同時也是Library View Blog部落客的林泰宏先生來闡述「部落格與圖書館行銷」。

2009年5月數位時代雜誌公布一項調查「2008年臺灣近90%網友擁有個人的部落格」。部落格發展普及，與其具有第一手資訊來源、分享和互動的特色帶來無限商機。例如：有部落格天后之稱的彎彎，以圖文方式、生活化的話題吸引廣大網友的迴響，擁有一億七千萬的網頁點閱數，從2005年至今出版十一本書，前三本出版書在大中華地區銷售一百萬本。其它點閱率高的如女王、艾瑪、部落客旅行團等知名部落格，都是透過分享個人生活經驗及網友的互動，其高點閱率亦帶來廣大的商機。部落格的效應讓平凡的人也可以成為名人，讓默默無名的商品一夕間熱賣，由此可知許多網友常透過部落格取得資訊。

OCLC於2009年6月的使用者調查亦發現，15-21歲的族群常依賴電子裝置（PDA、Note Book等）並透過網路做資訊擷取與交流。在臺灣使用網路的年齡層更為廣泛，這些使用者不僅長時間上網且熟悉部落格使用方式，藉由這個平臺互動交流。

對於不了解圖書館服務的使用者，若透過他們最熟悉的方式來行銷圖書館的服務，部落格正是一種不錯的工具。部落格具有操作門檻低、低成本且快速傳播的特性，可作為讀者與圖書館直接溝通的平臺。圖書館使用部落格推廣的重點應在於1.資訊：告訴讀者圖書館在做什麼，並且瞭解讀者的想法。2.關係：提供優質經驗，讓讀者變成圖書館服務的推廣大使。3.知識管理：蒐集包羅萬象的知識，在適當的時機提供適當的人使用。

講者指出「行銷就是讓消費者替你說好話」，讓大眾在部落格分享個人美好的經驗彼此互相交流，同時，講者亦歸納出部落格行銷六大招數：

- 1.人性化：吸引人的部落格應具親切感，讓使用者體驗、感同身受，如此較易產生交流。
- 2.高階主管部落客：使用者對主管有較好的印象或期望，可作為決策前徵詢想法的管道，有助於讀者了解圖書館營運目標。
- 3.真實呈現、據實以對：部落格的本質是「搏感情」，若被發現試圖掩蓋任何負面資訊，將適得其反，所以不應只呈現單面訊息。承認問題、據實以告可達到建立信賴感與改善形象的效果。
- 4.重視部落格回應：天下雜誌調查臺灣八成以上20-25歲的人口會透過網路工具反應不滿意的消費經驗，所以能夠及時回應並誠意解決問題才是使用者需要的。
- 5.主動蒐集使用者意見：主動並立即處理使用者透過部落格留言、討論區與E-mail表達的意見。使用經驗透過網路傳播，影響力不容小覷。

6. 借力使力：透過使用者的部落格與社群間傳播，建立商品與服務口碑，讓好的評價透過網路傳播，藉以提高人氣與建立形象。

講者指出前五項是基本的工作，向讀者建立「品牌認同」的概念，培養出圖書館的「熱迷（品牌狂熱者）」，成為主動的推廣大使，自然會吸引更多的讀者。

因部落格的盛行及其特性，許多企業開始運用部落格作為官方或者活動、行銷的管道，用來宣傳產品與建立品牌形象。國內許多圖書館也使用這項工具作為圖書館推廣服務的新嘗試，檢視國內圖書館部落格，大多以放置最新消息、新書通報以及活動公告為主，但因缺乏分享、互動以及使用不親切的官方語言，故造成不吸引人、無法引起共鳴的現象。圖書館網站大致備有完整的資訊，卻沒有吸引讀者點閱的特點，而現在藉由部落格多元化的介面和功能，進行各項服務活動的推廣，則更能達到吸引讀者瀏覽的效果並且快速地造成話題。除了用心經營部落格，最好還能誘發使用者願意主動表達意見，藉由網路可以快速回覆讀者的疑慮，強化與讀者互動的機會並傳達圖書館服務價值，讓讀者在圖書館有更好的使用經驗。

為因應時代潮流，國內圖書館大多逐漸跳脫傳統窠臼以更吸引人的手法來行銷圖書館，而除了部落格之外，許多圖書館也投身嘗試應用時下新興的網路社群工具如Plurk、Twitter、Facebook等來推廣圖書館的活動。只是在運用這些工具的背後，是否真的能達到圖書館推廣服務的目標，其成效還是有待商榷，但無論怎麼創新變化圖書館服務的本質還是不變，提供完整、正確、符合需求的資訊，和多元化的社會環境與時並進。

◎ 變動中的圖書資訊服務

第四場專題講座邀請到現任淡江大學圖書館館長黃鴻珠教授分享「變動中的圖書資訊服務」。黃教授從各類型圖書館所面臨的挑戰開始談起，並以圖書館的四大因素—館藏、建築、系統、人員所面臨的變化，逐一探討在變動的環境底下圖書館該如何面對這一連串的衝擊。

圖書館的館藏從過去的擁有到現在講求取用；從實體變成數位；從付費資源到免費資源；從舊有形式演變到新的形式；從向外徵求轉變為圖書館自行建立，這些林林總總的改變均對圖書館的營運產生不小影響。過去圖書館的資源以付費購買居多，而現在免費的資源充斥周遭，因應此變化，圖書館該思考的問題有很多，在面對海量的資料時，圖書館所供應的範圍應該有哪些？要如何去提供？甚至要提供到什麼程度？又該應用怎麼樣的系統來整理資源？資料是否該永久典藏？

早期圖書館的建築是以讀者為中心，所以讀者的閱覽空間較為寬廣；第二時期則以書籍為中心，著重於藏書的空間；現今則是以學習為中心，而此現象又以大專院校的圖書館最為明顯。也就是說現在的圖書館著重於協助讀者將傳統與現代的需求整合，將應用資訊科技與滿足資訊需求並存於一個空間內。在館舍的利用方面，由於現在資料多為數位化，考量大多數讀者會攜帶筆記型電腦入館，為了確保讀者財物的安全、順應讀者的需求，宜設立置物箱，供讀者置放筆記型電腦。變動中的圖書館建築，實體與虛擬都得同時兼顧，科技的應用也應考量讀者財物的安全，又館舍必須顧及個人與社群的活動，不僅要給讀者營造合作學習

的環境，也得適度地讓讀者自主。

系統的變動以圖書館公用目錄的查詢變化最大，過去是以查詢圖書、期刊為主，現在則是查書、期刊還加上論文及數位資源等都可透過公用目錄查詢。而檢索結果的部分，相較於過去增加不少訊息，如相關資訊、與全文的連結、新知通報、Web 2.0的功能等。只是雖然新增了許多功能，但並非每個讀者都會使用這些新功能，這樣的現象也是值得圖書館去探討到底讀者需要什麼。

我們身處在一個快速變革的時代，科技使現在的驚奇在未來成為理所當然，許多專門知識成為常識，而過去十年科技發展的速度，遠超過在這十年之前的一百年，也因此現在的圖書館員必須要能接受改變的事實，也要適應改變，學會與讀者合作，把讀者當成伙伴，如此一來圖書館才能在不斷的變動中持續成長。

參考書目

中華民國圖書館學會醫學圖書館委員會編，*第三十一屆醫學圖書館工作人員年會暨研討會手冊*（臺北市：編者，民98年8月），頁1-178。