



國立臺灣師範大學 圖書館通訊 雙月刊

● 國立臺灣師範大學圖書館編印
● 中華民國九十三年一月三十一日出刊

本期目次

壹、專題報導

- 一、管窺引用文獻索引的學術評鑑功能…………… 張海燕 2
二、工作品質管理於圖書館…………… 李少維 8
三、淺談知識管理之分享機制——
圖書館內大同世界之形塑…………… 胡志根 16
四、「圖書資訊專業人才能力培育研討會」紀要…… 林阿葉 19

貳、服務動態

- 一、本校博碩士論文調架…………… 21
二、新增電子資料庫…………… 21
三、電子資料庫提供試用…………… 21
四、館際合作服務取件時間延長…………… 22
五、琴齊書畫——午間音樂饗宴…………… 22
六、鄭翼翔教授書畫展隆重登場…………… 22
七、本學期研究室配借使用公告…………… 23
八、與國立臺中師院及新竹師院圖書館交換借書證
提供互借服務…………… 23
九、與臺大、政大、臺科大、彰師大、輔大圖書館
繼續簽署交換借書證合約…………… 24
十、本館隨選視訊(VOD)購進新片…………… 24

參、圖書館花絮…………… 25

肆、溝通欄…………… 26

伍、參考書選介…………… 30

陸、圖書館大事記…………… 31

出刊日期／中華民國九十三年一月三十一日
傳真：(02)2393-7135
電話：(02)2393-9740
發行地址／106 臺北市和平東路一段 162 號
執行編輯／林阿葉
編輯小組／王淑娟、李小英、林阿葉、胡志根、陳淑燕、許嫻婷、劉廉蓉
發行人／梁恆正
發行者／國立臺灣師範大學圖書館





管窺引用文獻索引的學術評鑑功能

張海燕

壹、前言

教育部為提昇我國國際競爭力，推動國內大學學術與國際接軌，民國 92 年首度採用 SCI、SSCI、EI 三種期刊索引工具作為「學術成果」量化指標，將三種索引收錄國內大專校院教師論文數量加總後進行排名。公布結果之後，由於部份大學的名次與社會一般期望出現明顯落差，引起輿論的軒然大波，質疑對於以社會科學、藝術與人文學領域見長的學校明顯不公。緣此，研議中的「大專校院評鑑指標草案」（教育部，2003）已規劃調整並納入較多評鑑指標項目，包括 A&HCI、TSSCI，期刊影響因素，及藝術展演次數等等。

本校學術發展處為促進教育類 SSCI 論文發表，提昇國科會教育類研究計畫數量，於民國 88 年訂定「促進教育類 SSCI 論文發表計畫」，對於推動學術研究成果在國際性評鑑指標的表現上著力不少（國立臺灣師範大學學術發展處，1999）。筆者鑑於學術界對於以引用文獻索引作為學術成果評鑑指標議題的普遍關注，擬介紹期刊引用文獻索引的性質、製作原理與應用上的問題，並嘗試探討採用引用文獻索引作為學術成果評鑑指標之適切性。

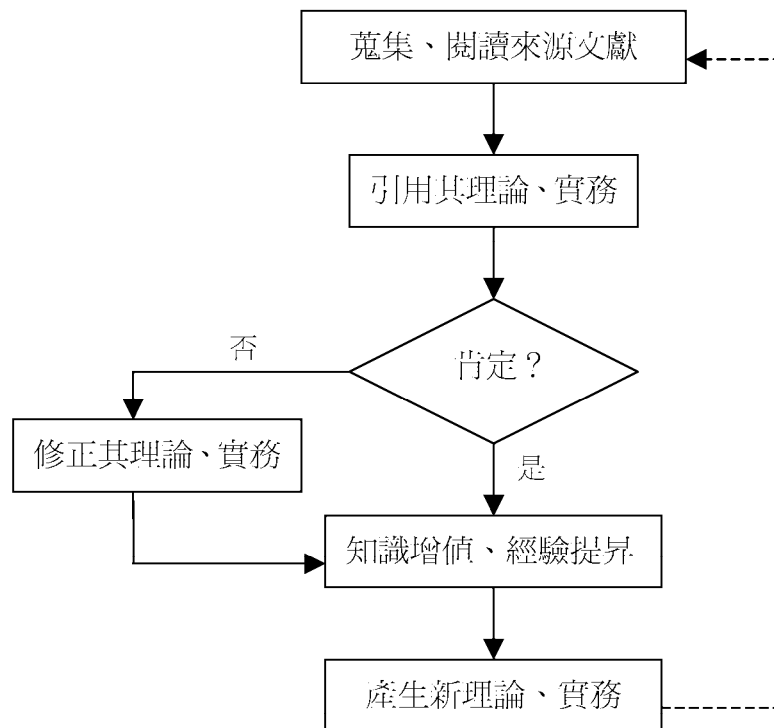
貳、引用行為與引用文獻索引編製原理

偉大的科學家牛頓（Isaac Newton, 1642-1727）說：「如果說我看得比別人遠些，那是因為我站在巨人的肩膀上。」巨人乃是指

刻卜勒（Johannes Kepler, 1571-1630）與伽利略（Galileo Galilei, 1564-1642）。一切學術的演進，均是由許許多多的研究者汲取前人的研究成果，加上自己的心得，點滴逐步累積而成。學術界的一句流行話「publish or perish」道盡研究者努力不懈從事寫作、出版的事實。學術論文的寫作必須非常嚴謹，不但要言之有據，且須旁徵博引，不可剽竊他人的思想、創見、研究結果而不註明其出處。引用（citing）行為對於促進學術傳播與人類知識進階，具有極大的貢獻。

通常學術論著的本體可以分成理論和實務二方面。理論或觀念，代表作者的思想精華；實務和作業程序，則代表作者的經驗。被引用的來源文獻（source）其理論和實務無論是被別的作者肯定或否定，原本的知識都會獲得增值（added value），新論著亦將產生新觀念和新經驗（何光國，1994）。文獻引用（citation）與知識進階之關係，可以下圖表示之。

Weinstock（1971）臚列 15 種作者引用他人文獻的動機與目的，羅思嘉（2001）將之歸納為 5 類：1、對於先前作品的作者或研究表示尊敬的一種方式；2、提供文獻內容與所涉及研究相關的背景資訊；3、展現作品的獨特之處；4、支援文獻所希望表達的看法或理論；5、隱含搜尋資訊的線索。此外 Kostoff（1998）認為作者藉著引用文獻，指引讀者找到詳細的資料而不需贅文詳述，可達到避免論著過於冗長之目的。以上均是以贊成的態度，



文獻引用與知識進階循環圖

(虛線表示知識經驗進階循環的路線)

(資料來源：何光國，1994，頁 184，筆者改編)

來肯定引用行為的正面意義。

索引 (index) 的功用，是將各類文獻資訊按照一定的方法，進行加工、組織，使諸多的文獻資訊集中在一起，形成有序的資訊集合，以利檢索文獻。索引法 (indexing) 的種類，大致可分為「特徵索引法」及「關係索引法」。特徵索引法係以文獻內容特徵來揭示和組織文獻，如：主題法、分類法等；或以文獻外形特徵來揭示和組織文獻，如：著者法、號碼法、地域法、時序法等。關係索引法則係以一篇文獻所引用的參考文獻作為檢索點，來報導和揭示所有引用過該篇被引用文獻的來源文獻。「引用文獻索引」或簡稱「引文索引」(citation index)，即為應用關係索引法所建

立的一種索引，由「引用文獻與來源文獻間存在有意義的關係」的論點出發，建構並揭示學科之間與學術文獻之間內在聯繫的網絡 (孟連生，1996)。藉著追溯此種內在聯繫的過程，指引研究者找到一系列內容相關的文獻，不僅瞭解此一學科的研究動態、研究情況、核心作者群及某一學術觀點的發展脈絡，還可以根據某一名詞、方法、理論的出現時間、出現頻率、衰減情況等，分析出學科研究的走向和發展規律。

參、ISI 三種引用文獻索引概況與特性

美國「科學資訊研究院」(Institute for Scientific Information, 簡稱 ISI) 由 Eugene

Garfield 創辦及主持，首先於 1961 年建置了科學引用文獻索引（Science Citation Index，簡稱 SCI），其後又建置了社會科學引用文獻索引（Social Science Citation Index，簡稱 SSCI）及藝術與人文學引用文獻索引（Arts & Humanities Citation Index，簡稱 A&HCI）。這三種跨學科的引用文獻索引應用文獻計量學的原理，將各學科領域的重要論文資訊加以組織彙整，提供了引用文獻索引以及來源文獻索引（source index）等檢索功能，讓使用者得以迅速查檢研究所需論文的相關資訊。發展迄今逾 40 年，共收錄約 8,500 種期刊。ISI 並建立了期刊影響因素（impact factor）、即時引用指數（immediacy index）等指標，用以顯示各期刊在相關領域的重要性。

英國文獻學家 Samuel Bradford 提出「布萊德福定律」（Bradford's Law），意指「極大比例的重要研究結果刊登於相對少數的文獻上」。ISI 遵循此定律，採用十分嚴格的標準來評選期刊，必須符合以下條件才予收錄於引用文獻索引（Garfield, 1990）：

1. 期刊被引用頻率的高低，據此可判斷其在某一研究領域中是屬核心期刊或外圍期刊；
2. 具權威性的編輯委員會及健全的論文審查制度；
3. 具明確之「投稿須知」；
4. 期刊刊名應能顯示該刊之主題內容；
5. 具英文目次、篇名及摘要；
6. 定期出刊且每年至少出版兩期以上；
7. 國際知名專家的推薦；
8. 完整的參考文獻書目資料及詳細的作者聯絡地址。

由於經此程序評選出來的期刊，不僅是各學門研究範疇認可之重要期刊（特別是自然科

學、技術等領域），連帶也建立起 ISI 引用文獻索引在國際上的權威地位。

蔡明月（2003）歸納 SCI 之特性及其應用如下：

1. SCI 乃唯一以引用文獻分析作為評估科技資訊資源及學術研究成效之工具。
2. 引用文獻索引是以被引用文獻為標目、與引用文獻相連繫而達到將相同主題文獻聚集在一起的目的。
3. 不論其學科屬性為何，凡被來源文獻引用過的文獻均收錄於 SCI，因此它具有多科際及交互參照之獨特性，是從事跨科際研究最好且唯一的工具。
4. 引用文獻索引最基本的功能在告知某一文獻在哪裡被何人引用？科學家透過 SCI 瞭解到其研究理論是否被證實或批評？研究方法是否被修正或改進？建議事項是否被嘗試過？研究結果是否被加以應用？
5. SCI 除了引用文獻索引之外，亦具有一般主題索引之功用。從作者檢索，可知某作者之作品有哪些？新穎度如何？由作者之服務機構可知有哪些作品是由某機構產生？某學科領域是否有評述性之綜論文章？這些文章引證的原始參考資料在哪裡？
6. SCI 指引了使用者從以前的「被引用文獻」到後來的「引用文獻」，透過引用文獻索引的組織可以瞭解文獻出版後被使用的程度及後來的發展。如此一來，將早期文獻與現行文獻連接起來，可促進學術傳播之反饋機能，亦可瞭解某一主題歷年的研究成果並預測未來的研究趨勢，對學術整理與提昇具莫大之貢獻。

7. 引用文獻索引法乃一種自動化索引法，不分析文獻主題內容，也不制定索引用語，可免除因索引辭彙描述的不當所造成的檢索失敗。
8. 利用「共被引」研究可探尋學科間之知識結構。
9. 檢索簡易，毋須考慮檢索辭彙是否適當。
10. 利用檢索某一作者的全部作品及檢索某作者被引用的全部次數的交集結果，可得知作者自我引用的情況，以觀測作者主觀意識或自我中心的強弱。
11. 利用引用文獻索引檢索的結果相關度極高。
12. 可以確認某學科之研究前鋒（research front）。

由此可見，引用文獻索引具有多面向的優點，由學術傳播自然形成的網絡發展為工具，幫助學者進行研究工作，促進學術的發展；並運用研究者同儕論著中的相互引用，經過量化處理的機制，揭示專業期刊的重要性及個人與機構研究水準，而躋身為學術評價的一項有力工具。我國教育部也參考國外的作法，來評比各大學在學術研究上的生產力，但其結果為何引發非議？則需進一步加以探討。

肆、引用文獻索引應用上的問題

在以引用文獻分析（citation analysis）作為評估學術研究成效的研究方面，五〇年代起就已有學者發表相關的文獻。Clark（1957）發現文獻被引用的次數多寡和作者的學術地位二者的相關係數達到 0.67，Myer（1970）的研究指出引用文獻是個相當不錯的學術地位評估標準，Virgo（1976）主張引用文獻分析是一種相

當正確且一致的評估科學性學術文獻的方法，其結果甚至比科學家的個別判斷更能反應出整個學科的學者們對學術地位的認同。Haynes 在 1983 年利用引用文獻的統計模式評量教員的學術產量，依教員的出版及被引用論文數量，計算學校排名（轉引自黃慕萱，1994）。但是事實上引用文獻索引存有若干潛在的缺點，因此在應用時必須十分謹慎，嘗試分析如下：

首先，引用行為是一種完全主觀的自由心證行為，缺乏客觀公正的性質，不像科學上其他定有規則可循的行為，可用共同認同的規範加以約束（黃慕萱，1994）。因此，作者決定引用或不引用某作品只能解釋為「見仁見智」，無法以外在的標準評論其是否正當妥適。Thorne（1977）列舉出六種不良的引用行為：1、為阿諛某人而引用；2、以自詡為目的而引用；3、為相互吹捧而帶有偏見的引用；4、為支持某一觀點牽強的引用；5、為維護某一學術研究派別利益的不正常引用；6、因迫於某種壓力的引用。MacRoberts and MacRoberts（1996）更指出，引用文獻索引被視為學術評鑑指標，導致不同的學術團體協議相互引用對方的作品，藉以提高彼此的被引用次數。這些摻雜特殊心態的引用行為，除悖離誠實、中立的學術倫理，更使得引用文獻分析的數據在刻意操弄下產生偏差，這恐怕是引用文獻索引創立者始料未及的後遺症。

其次，期刊發行的語文與地區因素也對引用量造成顯著的影響。ISI 選錄期刊的要件之一為國際性（internationality），雖云「學術無國界」，然而 ISI 畢竟是一個美國機構，站在英語文本位立場評選期刊，使得以其他語文所出版的期刊即使具有高學術水準，仍可能被排除在外。以 SCI 收錄期刊的全球區域分布情況來看，僅北美、西歐、英國三地發行的期刊所

佔的百分比即高達 88%，而亞洲地區的期刊僅佔 3.6%。這種文化霸權的表現，似乎與政治、經濟霸權不分軒輊，對於非英語系國家十分不公。

再次，本國的人文及社會學科研究領域單用國際期刊論文數量來評鑑並不妥適，許多本土的語言、文學研究，以及教育、法律、社會、政治議題，若非一定要用中文表現不可，就是難以引起西方社會的興趣，或適合寫成專書而非單篇論文，但這些研究都有非常重要的學術價值。這些領域的期刊原本就較不具有西方國家眼中的「國際性」，被 ISI 選錄的機率當然比自然科學及科技領域低得多。從 ISI 三種索引收錄的期刊種數亦可略見一斑：SCI 超過 6,000 種，SSCI 僅 1,700 種，A&HCI 僅 1,100 種，數量懸殊達數倍之距。

最後，尚有其他造成期刊收錄及引用數量多寡差異的原因。例如，不同領域的研究人口數量懸殊，文獻生產量自然分布不均。又如，在 ISI 引用文獻索引中，不同學科的期刊收錄數量比例不均，造成論文被引用次數極大的差異。再如，在各專業領域中每種期刊的學術聲望與重要性不同，甲刊一篇論著的影響可能大於乙刊三篇論著的影響。因此，評鑑應該要區分學門學科，同一專業一定要採用同一指標評比才具有意義。

綜上所述，使用同一指標評鑑不同學術領域的研究成果並不恰當，尤其對於一些不是「熱門、當紅」而屬於「冷僻、艱澀」的學科更不公平。若採 ISI 引用文獻索引進行大學評鑑，將使得原本寂寥的學術領域更加寂寥，以本國語文出版的學術期刊因得不到研究者的重視，而更不易生存發展。

伍、結語

沈姍姍（1996）指出：我國教育自明末清初以來，即以學習外國為發展方向之一。長久以來忽視形成本土教育理念之共識，使得吾人在學習他國教育經驗時，似乎缺乏明確之指標與依歸。儘管模仿與依賴先進國家的教育經驗，是世界上大多數開發中國家教育無法規避的歷程，但是借取他國的教育經驗，必須調適本國的社會文化情境，亦須具有主觀價值選擇的意識，否則過度依賴他國的教育經驗，可能會阻撓己國的教育發展。因此，建立在地教育理念與制度，是在借取他國教育經驗時防衛陷於依賴他國之利器。

ISI 編製的引用文獻索引誠然具有其所謂的國際權威地位，但若不先瞭解此一工具的結構性限制與缺點，過度運用作為學術成果評鑑指標，將對許多研究者個人及機構產生不公平的對待，並斷傷本國的學術主體性與學術尊嚴。有鑑於此，中國大陸中國科學院文獻情報中心在 1995 年出版「中國科學引文索引」（Chinese Science Citation Index，簡稱 CSCI），1999 年南京大學推出「中國社會科學引文索引」（Chinese Social Science Citation Index，簡稱 CSSCI，包涵人文學領域在內）。台灣方面則有行政院國家科學委員會推動建立「中華民國科技期刊引用文獻索引」（Taiwan Science Citation Index，簡稱 TSCI）資料庫原形、「臺灣社會科學引文索引」（Taiwan Social Science Citation Index，簡稱 TSSCI）資料庫及「臺灣人文學引文索引」（Taiwan Humanities Citation Index，簡稱 THCI）（陳光華，陳雅琦，2001）。這些積極作為正是為擺脫西方國家文化霸權，建立在地的學術評鑑指標，促進國內本土性人文與社會科學研究發展，雖

然起步不久，但其成熟發展確實值得華人學術界深切的期待。

參考文獻

- 沈姍姍 (1996)。我國教育發展的外來影響：現代話理論與依賴理論的應用。在中華民國比較教育學會，國立暨南國際大學比較教育研究所，國立台灣師範大學教育學系主編，教育改革：從傳統到後現代（頁 137-160）。台北市：師大書苑。
- 何光國 (1994)。《文獻計量學導論》。台北市：三民。
- 孟連生 (1996)。試論引文索引法的性質與功能。《資訊傳播與圖書館學》，3(1)，15-19。
- 教育部 (2003)。《大學校院評鑑指標草案》。未出版。
- 黃慕萱 (1994)。引用文獻初探。在王振鵠教授七秩榮慶祝壽論文集編輯小組編，當代圖書館事業論叢——王振鵠教授七秩榮慶論文集（頁 807-818）。台北市：正中。
- 陳光華，陳雅琦 (2001)。學術期刊引用文獻資料庫之現況與建置。《大學圖書館》，5(1)，33-48。
- 國立臺灣師範大學學術發展處 (1999)。《促進教育類 SSCI 論文發表計畫》。<http://www.ntnu.edu.tw/acad/ebook/ebook.htm>（上網日期：2003 年 12 月 30 日）。
- 蔡明月 (2003)。《資訊計量學與文獻特性》。台北市：國立編譯館。
- 羅思嘉 (2001)。引用文獻分析與學術傳播研究。《中國圖書館學會會報》，66，73-85。
- Cronin, B., & Overfelt, K. (1994). Citation-based auditing of academic performance. Journal of the American Society for Information Science. 45:2, 61-72.
- Garfield, Eugene. (1972). Citation analysis as a tool in journal evaluation. Science, 178(4060), 471.
- Haynes, R.M. (1983). Citation statistics as a measure of faculty research productivity. Journal of Education for Librarianship, 23, 151-172.
- MacRoberts, M.H., & MacRoberts, B.R. (1996). Problems of citation analysis. Scientometrics, 36(3), 435-444.
- Thorne, F.C. (1977). The citation index : another case of spurious validity. Journal of Clinic Psychology, 23(4), 1157-1161.
- Virgo, J. A. (1977). A statistical procedure of evaluating the importance of scientific papers. Library Quarterly, 47(4), 415-430.
- Weinstock, M. (1971). Citation index, In Drake, Miriam A. (Ed.), Encyclopedia of Library and Information Science. vol. 5. (pp. 16-40). New York : Marcel Dekker.



工作品質管理於圖書館

李少維

壹、前言

本校社會教育學系名譽教授王振鵠先生言及成功之大學圖書館，認為不可或缺條件有三：一、校長的大力支持；二、館長的卓越領導；三、館員的全力以赴。在圖書館注重團結合作，謀求整體進步之前提下，決策領導、管理規劃、執行階層彼此間應有良性溝通與互動，期能促成服務團隊之堅強凝聚與有效執行，個人認為妥善運用「工作品質管理」（註1）允宜成爲重要關鍵。

工作品質管理源於全面品質管理，其與工作生活品質密切相關。工作品質管理，即爲透過人力、流程及產品（服務）等品質管理，達到不斷改善、降低成本、精簡人力、優質產品（服務）及滿足顧客（讀者）之目標。圖書館如注重工作品質管理，當可提供良好服務，進而展現組織績效。

貳、工作品質管理之意義及目標

一、工作品質管理意義

透過人力品質管理、流程品質管理及產品（服務）品質管理等途徑方法，以追求滿足顧客（讀者）期望目標之過程。

(一)與全面品質管理（TQM）之關係

「全面品質管理」（Total Quality Management--TQM）是透過組織不斷之改善，擴大顧客（讀者）滿意度之過程，源於 1950 年代品

管大師 W. Edwards Deming 博士諸多理念。將產品及服務之改良工作視爲恆久不變之目標、永遠不斷地改進「生產」與「服務」之系統組織、鼓勵員工自我改進並且接受教育等思考應用全面品質管理法則。（註2）TQM起源發揚於企業界，圖書館參採之進而推動工作品質管理，自宜考量組織重整特性，加以增刪取捨，以達到滿足讀者期望之目的。

(二)與工作生活品質（QWL）之關係

「工作生活品質」（Quality of Work Life--QWL）爲員工對工作條件與環境之滿意程度，所指涉之標準（criteria）歸納包含：報酬福利、作業條件、員工能力開發、人性尊重及社會責任認知等。其與公務人員權益相關者，則蘊涵於俸給、必要機具設備及良好工作環境之提供、執行職務安全等之實體保障。（註3）組織內部有良好之工作生活品質，可以培養團隊合作精神，激發個人工作潛能，建構優良組織文化，對於工作品質管理中之人力品質具有重大助益。

二、工作品質管理目標（如圖所示）

(一)不斷改善

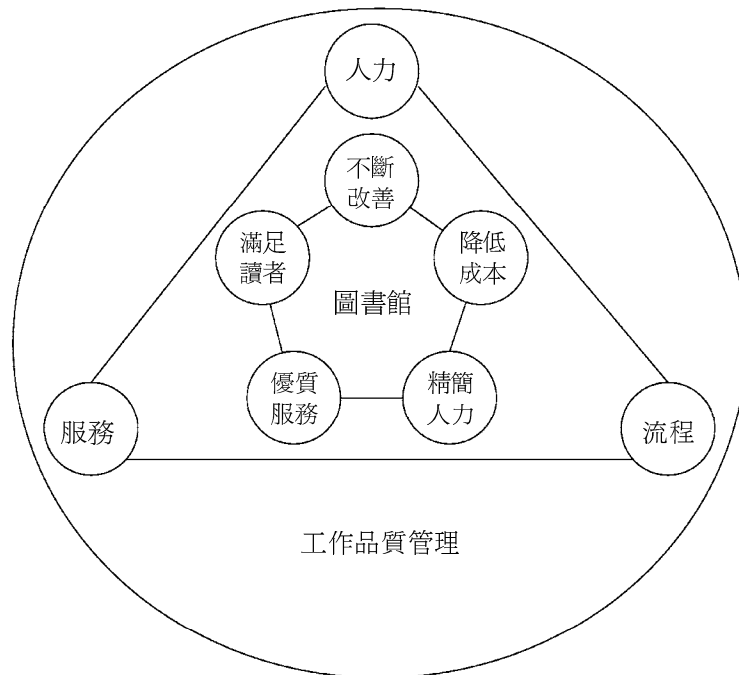
(二)降低成本

(三)精簡人力

(四)優質產品

(五)滿足顧客

將上述目標應用實踐於圖書館者，以國立臺灣師範大學圖書館（以下簡稱本館）爲例，



工作品質管理於圖書館之示意圖

良好工作設計以達成高績效——平衡組織統合工作，期望員工充份投入（Investment）於圖書館業務。因此工作設計應朝下列目標努力：（一）提供良好工作環境；（二）擁有高品質之工作生活；（三）鼓勵追求卓越之高績效組織文化。（註4）配合本館組織重整，規劃技術服務部門採編一貫作業動線，90年9月將編目單位由8F搬遷至1F與採錄單位進行業務整合，購置OA設備塑造優質工作環境。有效整合作業，此促成資源的有效利用與成本的降低。整合統納各種資訊源，務使其「邊際效益」發揮至最大，所投入之成本，將因平均分擔於普遍受惠日漸增多之使用者而降低。結合運用學校資源，提供立即而差異化的服務，獲得競爭優勢，其他週遭團體受影響亦隨之提高服務品質，相互影響下將使整體服務水準提高。技術面的考量圖書館資源供需與關係行銷、策略性的運用圖書館服務導向與公關行銷、整合性的規劃圖書館

形象品牌與服務行銷，掌握「資源·服務·形象」之圖書館行銷三環節。（註5）

參、人力品質管理

人力資源在知識經濟時代中所衍生之智慧資產（intellectual assets）價值逐漸擴增，凌駕傳統之土地與資本。

一、提高品質管理意識

（一）全面動員參與

惟有全體員工具備品質意識（quality awareness），全員關心參與，工作品質管理方能盡善完美。例如本館平時週休日開放「服務不打烊」（逢年假及國定假日除外），主管、館員全面動員參與，兼顧讀者與同仁之權益，維持必要人力輪值，採“團隊合作”制；舉凡輪值表之排定、規範準則說明、特殊補充事項交代等之勤前規劃，確實執行記錄值班、巡視

狀況，處理紀錄呈核事後追蹤等，以維持整體之服務品質。

(一)建立品質之新觀念

品質符合讀者期望讓其滿意，「1st OK!」之意識觀念成爲推動工作品質管理行爲之導向，進而追求擴大讀者之滿意度，爲圖書館透過不斷改善，建構良好工作品質管理基礎。

二、培養團隊合作精神

(一)組織管理趨勢

21 世紀之組織受精簡（downsizing）影響，均強調小而能，普遍以工作小組（work team）爲建構基礎，具備多元技術、跨組織部門專業功能之特徵。爲使工作小組增加效能與提高生產力，培養團隊合作精神成爲新近組織管理趨勢。

(二)透過團體訓練

組織透過訓練培養團隊合作精神，訓練有兩部份即內容任務（content tasks）與團體進程（group processes）。而內容任務與團隊目標有關，例如成本控制、問題解決能力；團體進程爲團隊成員之運作方法，例如相處參與、解決衝突方法。

三、激發個人工作潛能

(一)成立品管圈

「品管圈」（quality circle）是單位內部 4-10 人所組成之團體，透過定期或不定期會議，經由工作人員腦力激盪謀求改善，例如組織效率、設備維護、溝通協調等問題之對策，以控制良好之工作品質。自 1961 年深受「工作簡化之父」Mogensen 影響之東京大學教授石川馨博士提出品管圈概念後，此種參與式管理之重要技術，業已成爲日本企業成功主要因素。推動機關（構）品管圈運動，力求激發每

位成員工作潛能與提升生產力，維持良好工作品質。此與獎勵創新建言、研究發展制度，形成配套措施。

(二)推動職務輪調

職務輪調是讓成員依序輪辦不同工作，使員工能累積工作知識與經驗之方法。包含組織內部之擢升與調職，業務與幕僚單位、讀者與技術服務部門之互調服務。可使員工脫離本位主義擴大視野，豐富工作內容，瞭解機關業務，增加歷練見識，培養整合觀念，促進人才交流、員工關係。藉由輪調瞭解彼此業務，方有能力互相關注各項流程工作品質。職務輪調前置作業：1. 訂定相關標準作業程序（Standard Operating Procedure--SOP）以資遵循；2. 各部門備妥職務工作說明書俾利參考；3. 控制輪調比例幅度 3-10%。

四、構建優良組織文化

(一)訂定特定行爲模式

統一用語文字說明層次，使有特定模式。例如本校電子佈告欄系統（精靈之城BBS）之「圖書館版」（NTNU_LIB）標題一目瞭然：以「◎本館佈告◎」報導服務動態，讓讀者知道圖書館提供的資源；以「版主回覆：-）」回應答覆問題，建立讀者和圖書館無障礙空間。並明示對成員每日工作之期許與支持，培養員工健全之價值觀念與組織特定禮儀規範。例如本館注重館員之服務語態與電話應對禮儀。

(二)塑造獨特組織形象

企業組織形象（Corporate Identity, CI）可謂組織呈現之風貌與象徵，考量機關之工作目標與特性，藉由建築設計、推廣活動、特殊景觀、員工服裝及識別指引標示等，塑造組織 CI。例如總館之半圓形建築，若從中央樓梯高處拾級俯瞰，當可領略各樓層書架呈放射線狀

排列所體現之美感；獨特鏤空設計，更因推廣人文與藝術結合之「午間音樂饗宴」活動，讓音符在空中飛舞；而晚間開放之樓層照明，在夜空中所綻放出炫麗光環形成特殊景觀引人注目。此外，本館斟酌經費狀況更新制服，展現「高度組織文化，即有高度績效」專業服務形象。

肆、流程品質管理

流程品質管理最重要者，是建立事前品質之預防規範。

一、講求工作方法

善用時間管理，隨時就待辦之工作事務性質，依其輕重緩急程度加以分析，排定先後處理順序，以期掌握時效：1. 緊急且重要者；2. 緊急且次要者；3. 重要但費時者；4. 次要但費時者。其中第 2、3 項可視當時情境狀況從權處理機動調整順序，並非一成不變。

(一)活用行政三聯制

「行政三聯制」為計劃、執行、考核三種管理步驟功能密切配合，聯貫而一致之行政實施程序體制。其與管理循環（management cycle）——規劃、行動、控制三種管理基本功能週而復始變化相通，加以聯貫構成回饋（feedback）體系，方能維持良好工作品質。

(二)建立預警應變機制

居安思危，恃吾有以待之。為免於危機發生時無所適從，延誤時機，徒增傷亡。平時即應建立危機管理機制，對於危機處理權責分工、通報系統網絡整合、指揮體系督導運作及標準作業流程演練等加以規範，若危機一旦發生時，即能有所依循應變，冷靜處理迅速反應。

(三)運用科技推動業務自動化

廣泛利用現代化之事務機具，以節省人力與時間。運用各種資訊科技設備，持續推動讀者服務之自動化，即時供應需要。例如電子郵件聯繫公務之於館員，本館所購置自助借書機之於讀者，均能縮短作業流程。

(四)委託外包

斟酌經費狀況，一般性之勞務工作，考量外包民間公司辦理，所餘人力得以有效運用。例如廁所清潔、資源回收處理。

二、參採工作簡化

(一)檢討工作項目簡化流程

1. 事權及工作項目之檢查

各機關對現有經管業務，應配合政策及機關職掌的需要，予以檢討，凡可歸併者歸併之，可廢止者廢止之，可緩辦者緩辦之：

- (1)非法定職掌事項，又非迫切需要者，應考慮廢止或緩辦。
- (2)依法定程序廢止不必要的工作項目。
- (3)同性質業務，儘量歸由同一單位主管，以求事權統一。
- (4)機關內部不同層級單位，應避免辦理相同工作，以免重複。
- (5)各單位業務項目與人力配合，應力求平衡合理，勞逸平均。
- (6)根據其業務項目之責任，賦予相等之權限，以利業務進行。

2. 作業流程簡化

經重新檢查後，對於應辦之工作項目，應進而對其作業流程加以簡化。

(1)簡化重點

先將下列案件，列為簡化重點，優先辦理，再擴及於其他案件：

- A. 讀者申請案件。
- B. 處理所需時間較多者。
- C. 作業流程較長者。
- D. 消耗人力、經費較大者。
- E. 案件數量較多者。

(2) 簡化技術

將該工作項目之全部流程（作業步驟）一一列出（可將每一步驟，依其性質區分為「處理」、「傳遞」、「審核」及「置待」，以利檢討）運用下列技術加以檢討：

A. 「六何」分析法

第一、「何以」（Why）——為什麼要這樣做？目的何在？可否不做？

第二、「何事」（What）——所做何事？有無必要？有無偏差？

第三、「何人」（Who）——由何人做最適當有效？

第四、「何時」（When）——在何時做最經濟有效？

第五、「何地」（Where）——在何地做最經濟有效？

第六、「何法」（How）——以何法來做最經濟有效？

B. 「剔、合、排、簡」法

第一、「剔除」——工作中不必要的動作和程序均予剔除（「置待」動作應盡量剔除，「傳遞」動作要盡量減少。）

第二、「合併」——凡合併後可使工作簡化並增加效率者，盡量予以合併。

第三、「重排」——考慮人、時、地等因素，將作業程序或工作指派

重新安排。

第四、「簡化」——作業內容應力求簡化，並使工作者做起來更容易、更輕鬆。

(二) 調整服務處所及推動實施櫃台化作業

1. 服務處所之調整

(1) 使洽公之讀者感到更方便、更省時。

(2) 使工作者在工作時感到更便利。

(3) 最好採用大辦公室，每一單位人員集中於一處工作，不但光線通風較佳，且便於聯繫及監督。

(4) 桌椅之排列，以直線對稱為宜，且應朝同一方向，避免面對面之情形。

(5) 各工作人員之座位，應依作業流程之順序安排，使文件之傳遞，能盡量縮短距離。

(6) 業務相關、接觸較多之人員，應位於相近處，以便協調聯繫。

(7) 對外接觸較多之人員，如承辦借還、登記、答詢者，座位應盡量靠外。

(8) 工具物料，常用檔卷及設備，應注意取用方便。

2. 櫃台化作業之推動

凡專業性與讀者接觸頻繁之機關（單位），盡量改以「櫃台化作業」或「窗口作業」，同時並應注意下列原則，以加強讀者服務：

(1) 確定工作範圍

A. 櫃台之工作範圍必須確定，凡能立刻辦理之工作，不必再移至其他單位辦理。

B. 服務人員對各項業務及有關規章

必須熟悉，在規章範圍內許可者，應立即予以辦理。

C. 普通申請登記、請領證件事項，應列為櫃台之工作項目，有關涉及兩個單位以上申請案件之受理，亦可納入範圍。

D. 各項申請手續及作業程序應予簡化，其須告知申請人之事項，應一次告知。

(2)改善服務態度

A. 服務台人員之服務態度應保持和藹可親，平易近人，誠懇虛心，辦事勤快，任勞任怨及歡迎批評。

B. 服務要點應注意「好」、「快」、「週到」、及「公平」之原則。

C. 利用適當集會邀請專家，以讀者服務為主題，作專題講述，並對服務人員予以必要之講習。

D. 舉辦讀者服務座談會，約集關係單位人員參與討論，交換工作心得經驗，以資改進。

E. 櫃台主管位置應設於櫃台區內，俾便接觸讀者，暨明瞭工作人員之情況。

(三)加強行政授權分層負責

1. 調整權責劃分

其劃分之原則如次：

(1)工作性質類似之業務，應劃歸同一機關（單位）辦理。

(2)工作過程具有連貫性，不宜中斷者，應由同一機關（單位）辦理。

(3)工作所需之辦公機具，若集中於同一機關（單位）者，應將該項工作

劃歸同一機關（單位）辦理。

(4)承辦之業務以地區為一範圍，並有因地制宜之必要者，應按地區劃分權責，亦即將同一地區（或若干個地區）之工作劃歸同一機關（單位）辦理。

2. 貫徹分層負責

其主要實施原則如次：

(1)授權原則

A. 「授權」同時要「授責」，此外還要「授能」，對被授權者應瞭解其能力，並給予必要之訓練及輔導，同時要定期抽檢執行之情形，避免滋生弊端。

B. 行政機關實施分層負責，以劃分三層為原則，不得多於四層或少於二層。機關首長、副首長及幕僚長為第一層，內部一、二級單位為第二、三層，承辦員為第四層。機關內部層級少，員級少者，其分層應配合減少。

(2)實施要領

A. 常檢討本機關「分層負責明細表」。

B. 對於下列目標儘量授權：

(A) 有標準（法令、規章、辦法、原則、預算、數據）可循，且處理彈性極少者。

(B) 工作性質次要者。

(C) 例行性工作。

(D) 對內之工作。

(四)檢修法令規章簡化報表

1. 檢修法令規章

遵照中央法規標準之規定辦理，運用「廢止」、「合併」、「修正」之程

序，定期加以檢討。

2. 簡化報表

各機關對現行報表之種類及內容應經常加以檢討簡化，以節省人力、物力。凡能從現有資料中，以電腦擷取者，應避免請當事人重填。

三、實施單一窗口作業

(一)原則

1. 加強部門單位水平橫向聯繫
2. 推動組織層級垂直縱向整合

(二)要領

1. 層級縮短為監督與執行二級
2. 承辦人獲充分授權--分層負責·逐級授權。
3. 連線作業
4. 資源共享

四、推行六減運動

(一)減寫：簽辦公文、撰擬報告精簡淺明，除附件外，本文不宜超過3頁。

(二)減文：運用E-Mail進行業務會辦、通報週知，減少公文處理作業。

(三)減章：通盤檢討目前各項服務規章、簽核及會辦之程序，避免法令競合。

(四)減會：非必要不開會，議題具體明確，控制時間每次不宜超過2小時。

(五)減話：以電話聯繫公務時，每次通話不宜超過3分鐘，並應注重電話禮儀。

(六)減事：切實檢討目前各項業務，並廢除無實質效益或不合時宜之工作項目。

伍、產品（服務）品質管理

品質是否滿足顧客（讀者）需求，由其自行衡量反映。透過提供意見溝通管道，建立類

似申訴處理（Grievance Handling Procedures）制度，從中瞭解產品（服務）符合或超越讀者期望滿意之程度。抱持「面對，絕不自我防衛」圖書館行銷的基本信條，透過「建立接觸聯繫（Contact）→突破（Breakthrough）瓶頸障礙→同理心之認可（Recognition）→感謝（Acknowledgement）支持回應→獲得敬重（Respect）信任」良性互動過程，從而形塑圖書館讀者忠誠度（Loyalty）。（註6）

一、瞭解顧客反應

是以顧客導向服務為依歸之表徵，讀者對於服務品質若有反映，其意見或申訴處理方式，以符合正當程序（due process）為原則。設置專人處理讀者意見，將其受理案件情況，加以彙整分類，以作為不斷改善品質之參考。

二、申訴處理步驟

1. 確定問題，內容分析，交付有司；
2. 查證事實，擬案審核，回應答覆；
3. 彙整分類，編輯存檔，追蹤考核。

陸、結論

面對e-世紀，圖書館宜重新定位，並提昇館員的自我期許。將追求價值成就感轉化而為內在動機，以激發榮譽心與責任感，鼓舞進取意志，期能自我實現理想。精益求精，再接再勵，不斷研究改進，突破環境限制，創新發展，以臻至善。（註7）確立不斷研究改進之理念與行動，即為「工作品質管理」之精義與首要目標。

個人認為組織如有良好工作品質，理應提供優質產品服務；而欲求良好之工作品質，當可實行品質管理以期克竟其功，用之於圖書館亦然。所謂「兵法巧妙，存乎一心」，掌握

「工作品質管理」原則要領於具體實務上，彈性處理，權變運用，因勢利導，經營得法，當有助於圖書館業務之運作順暢，進而展現服務績效。（作者為本館系統資訊組組員）

附註

- 註 1：國家文官培訓所，「工作品質管理」，九十二年度公務人員晉升薦任官等訓練課程講義（民 92 年 8 月），第一、二單元，頁 166-187。（吳考試委員泰成講授）
- 註 2：Mackey, Terry; Mackey, Kitty, "Think Quality!: the Deming Approach Does-Work in Libraries", *Library Journal*, (May, 1992), pp.57-61.
- 註 3：參見「公務人員保障法」第 14,15,18-21 條。
- 註 4：Martell, Charles, "Achieving High Performance in Library Work", *Library Trends*, Vol.38, No.1 (Summer 1989), pp. 37-91.
- 註 5：梁館長恆正於中國圖書館學會九十年「圖書館數位化服務與行銷專題研習班」之專題演講——「圖書館行銷的基本課題」（參見網頁——<http://www.lib.ntnu.edu.tw/Education/90lib-class/716-1/p1.jpg>）
- 註 6：同註 5
- 註 7：梁館長恆正於 93.1.15 館務會議期勉同仁語





淺談知識管理之分享機制—— 圖書館內大同世界之形塑

胡志根

一、前言：知識管理分享機制的重要性

知識管理不僅與圖書館的資訊管理密切關連，而且與館員的成長、圖書館的發展息息相關。然而知識管理的核心在那裏？知識管理的核心流程是知識管理導入過程關鍵的步驟。這些核心步驟包括：創造、分類、儲存、分享、更新、價值（陳永隆，民 90b）。但究竟那一項核心步驟最重要？從英國石油公司由虧轉盈成功的案例（陳永隆，民 90b），可知答案就在分享--知識管理的分享機制。因為知識管理如果沒有分享機制，可說是形同虛設，更遑論成功！一個圖書館的知識管理系統如果沒有分享機制，如何將自己的知識與經驗跟別人分享，如何透過知識管理系統將個人的時間、精力與知識，貢獻給所屬單位。由此可見知識管理分享機制的重要性。

二、知識管理之分享機制：從六個方面談論

茲將知識管理的一些分享機制加以簡略歸納如下六個方面，並提出個人一些淺見：

(1)方便：知識管理的分享機制，一定要方便與操作簡易，否則員工分享的意願、效率就大打折扣。例如圖書館的入口網站，進入是否方便？圖書館內外的傳輸，是否方便與簡易？各種使用介面的

操作是否簡易？在家進入圖書館的知識管理系統，是否如同在圖書館內一樣方便？員工出差在外洽談業務，擬進入圖書館的知識管理系統，檢索相關的文件與資訊，並與知識社群討論，使有助於業務之洽談，是否如同在圖書館內一樣方便？圖書館在設計知識管理的分享機制時，應儘量方便使用者，使知識管理的分享機制，發揮最大的效益。

(2)開放：圖書館知識管理分享機制的開放程度，影響圖書館知識分享的大小與數量。因此圖書館的知識管理分享機制，應避免不必要的限制，並儘量擴大知識分享的種類與範圍。知識管理系統中的存取與認證系統，就扮演著「開放」的重要角色。其他如圖書館智庫（即企業智庫）、文件管理與知識社群等系統的開放程度，以及與其他機構知識管理系統連繫程度等，對圖書館知識分享的大小與種類，均有重要的影響。

(3)多元化：多元化即指知識管理分享機制的種類是否相當廣泛。圖書館知識管理分享機制，不僅應包括知識管理系統內所應具有的，如知識社群、圖書館智庫、討論區、簡報、公佈欄、文件管理、視訊會議、專案工作區、線上學習、線上活動及電子報等，而且也應包

括知識管理系統外的數位化資料（如光碟）、非數位化的資料，以及一些輔助的人際活動與組織。例如面對面的會議與討論，虛擬團隊及同儕團體等。

- (4) 分享：上述的機制主要是知識管理分享機制的輔助，分享與協同作業才是知識管理分享機制的主體。這裏所指的分享，不是僅指個人從知識管理系統或其他方面所獲得的知識、經驗與資訊等，主要係指個人將知識、經驗與資訊等提供給知識管理系統及圖書館。因此如知識社群、圖書館智庫、討論區、簡報、公佈欄、文件管理、視訊會議、專案工作區、線上學習、線上活動及電子報等，是否為知識管理分享機制的主體，端賴個人是否將知識、經驗與資訊等提供給知識管理系統及圖書館。
- (5) 協同作業：什麼是協同作業？協同作業可說是分享的整合與應用。從靜態的觀點而言，它是一個提供整合性的知識與經驗分享、使用與創新的平台。其中綜合了知識管理系統的各種資源與機制，包括知識社群、圖書館智庫、文件管理、線上學習、BBS 討論區，及視訊會議等資源與機制。從動態的觀點而言，它是一個人際間知識與經驗互動、溝通、協調與分享的作業、活動或組織，包括須藉著遠端互動工具的協助，及無須藉著遠端互動工具協助的作業、活動或組織。前者包括視訊會議、專案的執行，及線上學習等作業或活動。後者包括專案組織、虛擬團隊及同儕團體（peer group）等。
- (6) 鼓勵：在一般的知識管理系統，並沒看到任何鼓勵的機制。在我們操作漢書

（一種文書作業系統）的作業系統時，經常可以看到一些人性化的語句出現，例如：「您已經工作 1 小時了」、「您工作很久了，有否其他重要的事情去做！」，「您工作很久了，您不累我也累！」。如果在操作知識管理系統時，能夠出現一些鼓勵的語句，相信一定可增強使用者分享個人知識與經驗的意願。例如出現「您目前分享知識次數是全圖書館第一！」、「您今天分享知識的時間最長！」、「您目前分享知識的篇數是全圖書館第一！」，及「謝謝您的知識分享！」等。若能配合人事的獎勵則更佳（例如全年在系統中分享知識的時間最長，可考慮給予嘉獎一次）。

三、結論：由知識管理之分享機制導入，漸次引領館員進入互信與分享的世界，進而形塑圖書館內的大同世界。

圖書館員對於知識與經驗的分享，可能有些瞭解其好處，但由於缺乏適當而良好的分享機制，無法有效而適當地將個人的知識與經驗跟別人分享，也無從將個人的時間、精力與知識，完整而有效地貢獻給所屬單位；而可能有些圖書館員對於知識與經驗的分享，由於害怕降低個人的競爭力，擔心別人的知識與經驗超越自己，導致自己的位置被取代，或未來的發展落後別人（陳永隆，民 90a）。如果從上述知識管理分享機制的六個方面：方便、開放、多元化、分享、協同作業、鼓勵，建置適當而良好的分享機制，並配合人性化的人事政策與激勵管理，以及適當的領導統御，相信不僅可使前者的館員，具有適切的管道，將個人的時間、精力與知識，完整而有效地貢獻給所屬單

位；也可使後者的館員在良好的環境與圖書館的分享文化之下，願意與樂意將自己的專長跟別人分享，並對圖書館提出貢獻。由知識管理之分享機制導入，配合人性化的人事政策與激勵管理，以及適當的領導統御，漸次引領館員進入互信與分享的世界，不僅可為圖書館創造績效、提高生存價值、增進發展能力，以及讓讀者滿意，並可進而形塑圖書館內的大同世界：互補所短、互助合作、互相分享、互展所長、其樂融融！（作者為本館典閱組編審）

參考資料

伍忠賢（民 90）。知識管理：策略與實務，臺北市：華泰文化。

伍忠賢，王健彬（民 90）。知識管理：策略與實務= Knowledge management : strategy & practice all you need to know，臺北市：聯經。

杜拉克（Drucker, Peter F.）（張玉文譯）（民 89）。知識管理，臺北市：天下遠見。

庫洛普拉斯（Koulopoulos, Thomas M.），法拉帕洛（Frappaolo, Carl），（陳琇玲譯）（民 90），知識管理，臺北市：遠流。

張紹勳（民 91）。知識管理，臺中市：滄海。
陳永隆（民 90a）。由賽局理論看知識分享與藏私（陳永隆資訊網），威靈競爭策略研究中心。

陳永隆（民 90b）。知識管理系列（I）—（IV）（光碟），臺北市：資訊工業策進會。

豪澤爾（Housel, Thomas），貝爾（Bell, Arthur H.），（李書政譯）（民 91）。知識管理：理論·評估應用，臺北市：格羅希爾。





「圖書館資訊專業人才能力培育研討會」紀要

林阿葉

前言

〔圖書館資訊專業人才能力培育研討會〕由中華圖書資訊學教育學會、國家圖書館及國立中興大學圖書資訊學研究所等主辦，於92年12月19日至20日在台中國立中興大學化工暨材料大樓國際會議廳召開，很榮幸我奉派參與盛會。

近年來由於資訊科技的大量應用，在電腦與通訊、網路管理、資訊媒體內容、資訊傳播、資訊處理等相關行業開拓了新興市場，擴大畢業生的就業領域，但同時業界對工作人員的能力要求也不斷改變，因此，圖書館及資訊服務人員的專業能力成為實務界與教育界共同關心的課題，圖書館與資訊服務業界主管究竟需要工作人員具備何種知識與技能？針對資訊社會及圖書資訊服務業人力市場的需要，圖書資訊學系所的教育訓練課程應如何規劃設計以符合需求？圖書資訊學系所畢業生面對講求管理與效率的就業市場，應如何學習專業知能並注重生涯規劃，達到學以致用的目的？成為本次研討會的主要議題，主講者俱為圖書館界菁英，有國內圖書資訊學教授學者、圖書館及資訊服務業界主管、圖書資訊專業人員等共同聚集，充分意見交流及經驗分享。

研討內容

研討會共分三大主題進行研討，包括：(一)圖書館及資訊服務人員之專業能力；(二)圖書資

訊系所學生專業知能學習與運用；(三)圖書館及資訊服務人員生涯規劃。每一主題邀請四位講者論述，內容豐富，論述精彩，然限於篇幅，謹將各主題講題及講者臚列如下：

第一場次研討：圖書館及資訊服務人員之專業能力

- e 世代圖書資訊從業人員應加強之專業能力／楊美華
- 從專案導向學習談如何提升圖書館館員專業知能／景祥祐。黃勵立
- 建構館員資訊服務新視野：圖書館之社區營造思維／陳佳君
- 從做中學：以多媒體服務為例淺談圖書館專業能力的自我培育／童敏惠

第二場次研討：圖書資訊系所學生專業知能學習與運用

- 從 KALIPER 報告探討圖書資訊學系所學生之專業學習與應用／邱子恆。陳雪華
- 由圖書資訊學教育標準探討碩士生的專業學習／王梅玲
- 資訊時代圖書館員專業職能的探討／駱英豐
- 從業界實務需求面探討圖資領域的學習型組織文化／劉淑德

第三場次研討：圖書館及資訊服務人員生涯規劃

女性圖書館員服務的特質與生涯規劃／林文睿

公共圖書館員專業生涯規劃／曾淑賢

終身習的館員，永續發展的圖書館：館員生涯規劃之探討／陳維華

我的未來不是夢：談圖書館人員的生涯規劃／蔡靜慧

專題研討後隨即進行綜合座談，由黃慕萱（臺灣大學圖書資訊學系主任）、楊美華（政治大學圖書資訊與檔案學研究所所長）、范豪英（中興大學圖書資訊學研究所所長）、吳美美（臺灣師範大學圖書資訊學研究所所長）、蔡明月（淡江大學資訊與圖書館學系主任）、莊明道（世新大學資訊傳播學系主任）、黃明居（玄奘人文社會學學院圖書資訊學系主任）共同主持，與會者針對專題研討內容，進行意見交流與溝通。

本次研討會主要目的在針對〔圖書館資訊專業人才能力培育〕的議題，研討課程設計、市場需求、學習應用等三方面之績效及未來發展方向，藉由論文研討及意見交流，達到以下具體目標：(1)界定圖書館及資訊服務人員應具備之專業能力；(2)促使圖書資訊學界深入瞭解圖書館及資訊服務業界之人力需求；(3)促使圖書資訊學界及業界重視專業人才能力培育的問題；(4)檢討與改進圖書資訊學教育及訓練課程之規劃與設計；(5)縮短圖書資訊學界教育政策

與就業市場需求之間的差距；(6)提供教授、學生、業界主管意見交流及經驗分享的機會。希望藉由本研討會的舉辦，增進彼此的溝通與瞭解，使圖書資訊學系所師生瞭解業界需求與人才供需之現況，重新檢討及規劃教學、課程、研究與未來發展的方向。

結語

在 21 世紀的資訊時代裡，圖書館員須不斷地充實和建立自己的知識和專業能力，也就是建立自己的核心能力：學科專長、個人特質及資訊科技能力等。圖書館資訊人員必須隨時選擇自己的新角色，善用科技的便利和方法，在不斷的學習過程中達到自我培育的成長，須掌握時代的動脈，與時代並進，才不致脫節。此次研討會議題內容非常豐富，其中最令我印象深刻且動容的一些話，即是要做一個快樂、積極進取的館員，「一日為圖書館員，終身為圖書館員」，以做圖書館員為榮，從做中學，不畏艱難困苦，只為一個使命感，要做一個平凡快樂及高度熱忱服務的圖書館員。（作者為本館採編組編審）

參考文獻

中華圖書資訊學教育學會編輯（2003）。圖書資訊專業人才能力培育研討會論文集。臺中市：中華圖書資訊學教育學會。中華圖書資訊學教育學會



一、本校博碩士論文調架

因應本校博碩士論文成長快速，並為便於讀者查閱論文資料，特調整總館參考室博碩士論文擺放位置。將西文學位論文移至西文參考書區，本校論文依各學院再按系所放置。調整後位置如下圖（紅字標示區）：

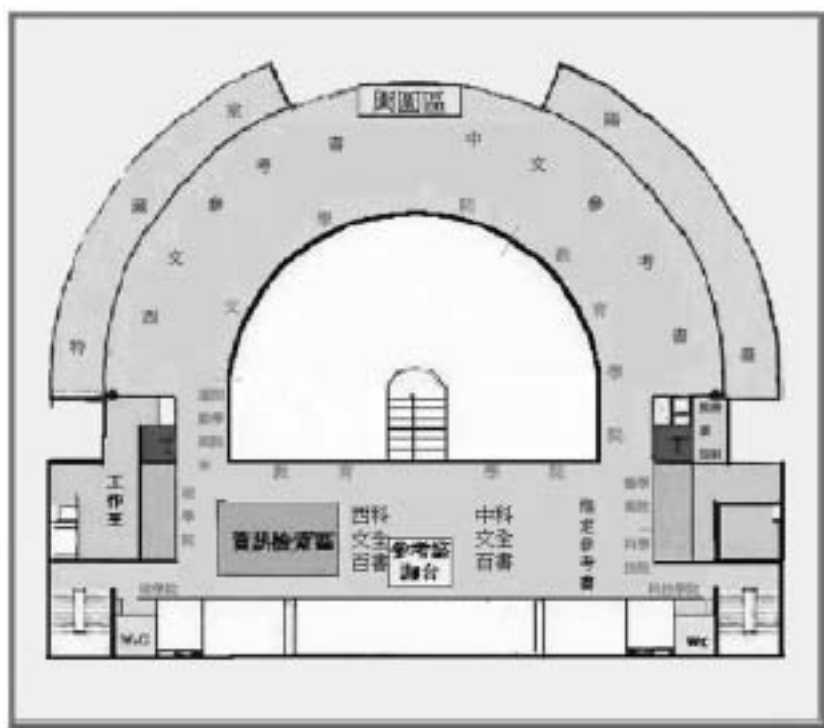
二、新增電子資料庫

EBSCOhost 資料庫系統提供 American Humanities Index (AHI) 與 Communication Mass Media Complete (CMMC) 兩種資料庫供免費使用，使用期為 93 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。American Humanities Index (AHI) 收錄期刊逾 750 種，最早回溯至 1975 年；Communication & Mass Media Complete (CMMC) 傳播科學全文資料庫，結合了美國傳播協會 (National Communication Association) 之 CommSearch 資料庫、美國賓州州立大學

(Penn State University) 之 Mass Media Articles Index 資料庫，及許多傳播相關之研討會論文、單行本與 working paper 等資源，收錄逾 300 種期刊，其中 190 多種為全文期刊。ML A (Modern Language Association) 資料庫原透過 OVIDNet 系統查詢，93 年度起改由 EBSCOhost 資料庫檢索系統查詢，歡迎利用。

三、電子資料庫提供試用

下列資料庫提供免費試用，本校師生可透過本館網頁資料庫項查檢利用：(一)中央通訊社資料庫：兩岸三地剪報資料庫、世界年鑑暨名人錄、CAP 中文全文即時新聞等（試用期至 92.12.31）；(二)古今圖書集成全文圖像標點版：含 1.7 億字我國古代類書全文（試用期至 92.12.31）；(三) xreferplus《電子參考書》：全世界最大電子參考書線上服務（試用期至 93.1.31）；(四) ScienceDirect Online：提供遠端載入模式，可註冊自己的帳號（試用期至



92.12.31) ; (五) Oxford Scholarship Online : 超過 750 本之學術叢書 (教科書), 主題範圍包括四大社會科學領域學術論著 (試用期至 93.1.31) ; (六) Scientific American Archive Online : 收錄 1993 起每一期 Scientific American 雜誌全文, 共計 3,300 餘篇科普雜誌, 超過 8 百萬言全文及無數科技圖片 (試用期至 93.1.31) 。

四、館際合作服務取件時間延長

為便於讀者領取館際合作服務之文獻資料, 特延長取件時間, 開放讀者於週六及週日假日期間前來領取文獻及歸還圖書。調整後之收件/取件時間為: 週一至週五上午八時至晚上十時、週六及週日上午八時至下午四時。如有任何問題請 e-mail : lib5@deps.ntnu.edu.tw 或電詢 02-23939740 轉 202, 校內分機 8202 轉 202 參考諮詢台。

五、琴齊書畫——午間音樂饗宴

本學期總館最後一場午間音樂會於十二月十九日舉辦“墜入琴網”, 由本校音樂系同學吳毓庭、黃美瑄、卓怡君、黃齡緹、黃俐茵鋼琴演奏, 演奏樂曲: 巴哈: 十二平均律 BWV 850 “賦格”、巴哈: 十二平均律 BWV 880、貝多芬: 奏鳴曲作品 27 第一號第四樂章、布拉姆斯: 第二號鋼琴奏鳴曲第一樂章、拉威爾: 水妖, 出自組曲『加斯巴之夜』、蕭邦: 第四號鋼琴叙事曲; 十二月二十六日“南管和鳴”, 呂鍾寬教授解說, 紀天惠、黃鈞偉、吳婉君、郭宜庭、蔡君瑜、劉怡伶、王津薇演奏, 演奏樂曲: 指: 《花園外》之〈忽聽見〉、〈虧伊〉——倍士管、曲: 《孤栖悶》——倍士管、曲: 《茶蘼架》——五空管、譜: 《三疊尾聲》——倍士管。



午間音樂饗宴——“南管和鳴”

理學院圖書館最後一場午間音樂會於 12 月 25 日舉辦, 由本校音樂系一年級四位新秀賴玗妤同學、劉夢潔同學、林昕穎同學及吳怡文同學擔綱演出。

由於當日適逢西洋耶誕節, 特別以「享樂聖誕」為題, 演唱多首應景歌曲。曲目包括: 1. Charles F. Gounod : Ave Maria (古諾: 聖母頌); 2. C. Franck : Panis Angellicus (弗朗克: 天使之糧); 3. Stefano Donaudy : Amorousi Miei Giorni (多瑙第: 充滿愛情的日子); 4. Adolphe Adam : O Holy Night (奧朶夫阿丹: 神聖的夜); 5. Deck The Hall (點綴華堂); 6. Antonio Vivaldi : "O Servi Volate" from "Juditha Triumphans" (韋瓦第: "O Servi Volate" 自神劇《尤迪達的勝利》); 7. Irving Berling : White Christmas (奇艾文柏林: 白色耶誕); 8. Giovanni Battista Fasolo : Cangia, Cangia Ive Voglie (喬凡尼); 9. Danaudy : Freschi Luoghi, Prati Aulenti (多瑙第: 新鮮的土地、芳美的田野)

六、鄭翼翔教授書畫展隆重登場

「鄭翼翔教授書畫作品展」於九十二年十二月八日至三十日假本館總館一樓大廳展出。

此次展覽係配合第三十四屆圖書館週特別舉辦之活動，展品均為鄭教授近一年來之創作，作品包括讀書樂、四君子、墨竹四態、水果、金魚、李白詩等。開幕茶會於十二月八日上午十時舉行，簡校長茂發親臨致詞祝賀，鄭教授於茶會中揮毫作畫，共提供十件作品供現場摸彩，此外，鄭教授並出資印製畫冊贈送參觀佳賓。總館展覽結束後，特移至理分館繼續展出，展期為九十三年一月二日至二月十二日。分館展覽開幕茶會於一月二日上午十時舉行，蔡副校長宗陽親臨致詞祝賀，鄭教授於茶會中揮毫作畫，共提供六件作品供現場摸彩。觀賞者對於鄭教授之作品及其對於藝術推廣之貢獻讚歎不已。



鄭翼翔教授於茶會中揮毫作畫



鄭翼翔教授書畫展

七、本學期研究室配借使用公告

一、圖書館研究室長期使用配借情況公告如下：

編號	姓名	編號	姓名	編號	姓名
4-1	當日申請	5-1	湯雲騰	6-1	杜佳真
4-2	當日申請	5-2	蔡麗鳳	6-2	石蘭梅
4-3	當日申請	5-3	蔡秀玲	6-3	王秀玲
4-4	當日申請	5-4	黃曉璋	6-4	陳巍仁
4-5	當日申請	5-5	蔣玉嬋	6-5	鍾怡慧
4-6	當日申請	5-6	陳定邦	6-6	簡慶郎
4-7	薛曉華	5-7	張玉燕	6-7	賴淑麗
4-8	林秀珍	5-8	程俊源	6-8	黃青萍
4-9	黃漢昌	5-9	鄭昌元	6-9	楊啓榮
4-10	江長青	5-10	林美珠	6-10	簡馨瑩
4-11	陳玉娟	5-11	鍾文博	6-11	許巧靜
4-12	陳文彥	5-12	王錦雀	6-12	林淑慧

二、上列使用者請於九十三年二月二日起至二月十日，於上班時間內攜一寸相片一張至總館二樓參考室諮詢台辦理手續。（休學或逾期未辦理概以棄權論）

三、使用期限為九十三年二月二日至六月三十日

四、欲共用者，請徵得原使用者同意後，至二樓諮詢台辦理手續。

五、4-1 室至 4-6 室開放為短期使用即當日申請，當日歸還，請於開館時間內至二樓諮詢台辦長期使用者如連續兩週未使用或一個月內使用未達十次者，本館得收回開放為短期使用。（依研究室使用規則第十條辦理）。

八、與國立臺中師院及新竹師院圖書館交換借書證提供互借服務

為提供讀者更便利之館際互借服務，92 年

12月與國立臺中師院及新竹師院圖書館交換借書證，各計十枚，並於九十三年元月二日起正式實施。

九、與臺大、政大、臺科大、彰師大、輔大圖書館繼續簽署交換借書證合約

為提供讀者更便利之館際互借服務，本月與臺大、政大、臺科大、彰師大、輔大圖書館五校繼續簽署合約交換借書證，並延長至94年12月31日。臺大、政大與本館巡迴車服務並一併延長合作簽定至94年12月31日。目前共有十九個圖書館與本館簽訂交換借書證合

約。

十、本館隨選視訊（VOD）購進新片

目前本館的隨選視訊約有512筆資料供讀者使用，有教育、休閒、語言學習的互動式光碟等資料，並有最新購入的一些NHK、Discovery、國家地理頻道等影片，內容相當豐富生動，涵蓋了社會、科技新知、歷史人文、及發現古文明與考古探險等資料，歡迎讀者到館使用（可至圖書館視聽室網頁查看VOD隨選視訊目錄）。



午間音樂饗宴鋼琴演奏“墜入琴網”演出者：吳毓庭、黃美瑄、卓怡君、黃齡緹、黃俐茵



新進人員小檔案

● 系統資訊組技佐郭寶元

學歷：東吳大學（夜）經濟學系 79 年畢

自述：本（93）年元月 29 日調至本館任職，擔任電腦維護工作，感謝館長及洪組長讓我有機會加入本館大家庭，可學習不同領域的專業知能，希望能儘快熟悉本館作業環境，並對本館有所貢獻。

圖書館喜事多多

● 榮登簡任榜首

本館推廣組陳敏珍組長參加九十二年公務人員升官等考試，不僅順利通過簡任升等考試，並榮登簡任升官等考試典試委員會榜單簡任榜首，實至名歸！在此恭喜她。

● 通過晉升薦任官等訓練

本館系統資訊組員李少維先生參加九十二年度公務人員晉升薦任官等訓練合格，李先生於受訓期間曾擔任學員自治幹部，以認真負責、熱心服務，獲得獎狀勉勵，積極爭取單位榮譽，在此恭喜他。

● 獲頒學會成績優良獎學金

本館採編組員李淑娟小姐獲頒中國圖書館學會獎學金，由飛資得資訊有限公司提供，她表示要特別感謝梁館長的支持及主任們的指導與同仁們的愛護和協助！在此恭喜她。

● 恭喜陞遷

本館典閱組胡志根先生於 92 年 12 月 15 日榮升編審，胡編審於 65 年到職，其間歷任各組組員，目前負責流通台借還書作業，他是一個隨和、認真負責的館員，深得主管與同仁的肯定，在此恭喜他。

● 喜獲麟兒

理分館參考館員蔡妍芳於 1 月 17 日晚上

生了一個胖娃娃，小寶寶出生體重 3.5 公斤，圓嘟嘟的臉蛋，有個可愛的雙下巴。我們恭喜她，並祝福小寶寶健健康康，快樂成長。



蔡妍芳寶寶

年終館務會議

本學期館務會議於一月十五日下午三時在圖書館八樓會議室召開，梁館長以面對 e-世紀，圖書館宜重新定位，並提昇館員的自我期許來勉勵大家。並感謝同仁的努力，一起將追求價值成就感轉化而為內在動機，以激發榮譽心與責任感，鼓舞進取意志，期能自我實現理想。在精益求精中，再接再勵，不斷研究改進，突破環境限制，創新發展，以臻至善。會中並進行摸彩活動，今年的大獎光碟對拷機一台由楊月鳳小姐獲得。會後舉辦全館年終餐敘。



館務會議摸彩活動



館務會議



讀者問題答覆

問：想請教貴館是否針對電子資源訂定館藏政策或相關原則？再次感謝撥空回答!!謝謝!!
敬祝身體健康，萬事如意。

答：同學好！本校各系所均編列有設備費，供購置圖書及設備，至於本館的購書經費，則是由各系所撥出其設備費的百分之十供本館購置共通性資料。由於經費有限，本館原則上購置的圖書資料為下列各項：

1. 配合本校系所課程之相關學科範圍資料（系所為主，本館為輔）
2. 一般性・綜合性參考工具（參考書・資料庫・電子期刊……等）
3. 陶冶身心之休閒讀物
4. 與本校系所課程相關之跨學科性資料
5. 重點館藏（目前為教育類資料）

電子館藏一般亦依上列原則購置，若紙本與電子館藏同時存在，購置時則通常會由其價格、功能、持續性及讀者使用習性等方面考量。

問：可否告訴我如果要借書需要什麼東西嗎？我不是你們的學生，也沒有借過你們的書，那借出來的書有規定多久要還嗎？不好意思麻煩您們幫我解答了，謝謝。

答：您好，依據本館「借書規則」第一條：「本館所藏圖書資料，以供本校教職員工及學生參考研究使用為原則，惟校友暨退休人員如因教學研究參考需要時，得依本規則辦理。」故未提供校外讀者借書，特此說明。

問：我是理學院環教所一年級的新生，請問總

圖四樓教資室的書是否能外借？要借閱那兒的書有什麼條件或限制嗎？感謝您撥冗回答。

答：同學好，總館四樓教資室典藏教育類教科書、參考工具書、法規、標準、新聞剪輯、各校簡介等（置於長方形區）均限館內閱覽，在書架上均有標示，借閱前請注意標示。原則上半圓形區書架上之一般圖書均可外借，長方形區圖書則一律不外借，其餘悉依本館借書規則歡迎參閱利用。

問：在查詢學校學位論文資料庫後有下列問題出現：

1. 「不同學習階段和不同學習成就的中學生其力學概念組織之研究」（作者：任宗浩）的論文下載部分，其第四章似乎沒有連結；
2. 吳佳玲的「影響高一學生地球科學問題解決能力之相關變項探討」一文，其論文下載連結亦有問題，煩請查詢，謝謝。

答：您好，有關本校研究生任宗浩的博士論文第三章，因為其畢業離校時所繳交之電子檔欠缺第三章部份，故無法提供下載或線上瀏覽第三章的全文；另外，研究生吳佳玲的碩士論文也因未授權上網公開，亦無法提供全文下載。如需參閱此兩篇論文，請至本館二樓參考室學位論文陳列區參閱，或透過館際合作申請紙本複印服務。謝謝！

問：本人為本校的體育系博士班學生，在使用本校博碩士論文系統時，當要進入第某章查看時，皆會出現 plugin 錯誤或 plugin 設

定不完全之訊息，如何處理？感謝大力協助，敬祝 教安。

答：同學好，如果您使用本校博碩士論文系統，點選所有的電子全文PDF檔瀏覽時，皆會出現Plugin錯誤或Plugin設定不完全的訊息，應該是您個人電腦的問題。請檢查並安裝Acrobat Reader軟體；或請您再詳細將查詢步驟及出現錯誤訊息的畫面寄回，以利本館系統人員進一步偵測處理。

問：由於研究工作需要，在尋找有關“英文在台灣社會以及教育界的地位及其影響”的相關論文，中英文皆可，可否煩請貴單位協尋或指引何處可找到該類論文？靜候佳音。

答：您好，所需資料中文部份可直接連線至國家圖書館查詢中華民國期刊論文索引影像系統及全國博碩士論文資訊網，或連線至本館網頁教育論文線上資料庫，以“英文教學”、“英語教學”等關鍵字查詢。至於西文部份可查詢教育類資料庫及美加博碩士資料庫，但西文資料庫僅限於在本館內使用，歡迎至本館或國家圖書館查詢利用。

問：我是衛教所週末在職二年級學生，因與本校圖書館一直未能連線，一直出現輸入密碼訊息，但密碼並未錯誤，可否幫忙解決。

答：同學好，有關您無法連線的問題，不知是無法連線本館網頁-- (<http://www.lib.ntnu.edu.tw/>) 點選任何資料庫檢索？或是無法連線本校博碩士論文系統，請詳述操作流程，以利本館系統人員追蹤處理。謝謝！

問：要從校外聯結圖書館的電子資料庫時，要輸入的帳號是否是學號？那密碼是不是有預設？從何得知呢？謝謝。

答：您好，如為本校師生從校外連結本館電子資料庫時，需完整輸入電子計算機中心或進修推廣部所核發的有效電子郵件帳號-- (如 xxxxxx@cc.ntnu.edu.tw 或 xxxxxx@icon.ntnu.edu.tw) 與正確的密碼，方可通過認證機制檢索資訊，帳號密碼相關問題請洽上述單位。

問：首先謝謝服務，我是校友已申請校友借書證，可以申請在家使用線上資料庫嗎？謝謝！

答：校友好，現任教職的畢業校友，可向本校權責單位電子計算機中心申請校友專用工作站帳號 (<http://webmail.ntnu.edu.tw/mail/mailfaq.htm#Q6>)，據以通過認證機制在家使用線上資料庫。

問：之前在網路上預約一本書，網頁顯示該書“11月20號到期+1預約”，也就是說前一個人應該在11月20號前還那本書，而我是那個預約的人，結果一直到昨天查網路發現該書的狀態是“在預約書架”，而前天查到時候還是“11月20號到期+1預約”，也就是說那本書昨天才還，所以今天跑去圖書館要借那本書，沒想到管理員跟我說那本書我並沒有預約，應該是因為11月20號過後太久，我的預約已經被取消了，可是那本書昨天才被還呀……而剛剛查那本書狀態還是“在預約書架”，也不知道要說什麼，麻煩了，謝謝！

答：有關所述預約圖書一事，系統顯示該書

“11月20號到期+1預約”應為你是第二個預約者，第一位圖書歸還日應為11月20日，而按照順序必須待前一位預約者將圖書借走並歸還後，本館方可再以 email 方式通知你的預約書已到。若你的個人記錄並無顯示預約該書，表示預約失敗，前兩位預約者並無包括你所預約的，對於讀者預約動作本館並不會涉入；除非前一位讀者將圖書遺失或正在辦理賠償手續，若造成你無法借到該書才會以人工方式取消，並通知取消預約圖書之原因。為求正確性，請儘速提供正確個人資料以便進行進一步確認動作；若致困擾，敬請諒解。

問：我們是英語系老師的研究助理，老師需要一篇出現在“*Studia Linguistica*”（一個線上期刊）的文章，可是剛查了所訂的資料庫，似乎沒有這個，不知您是否可以幫我們想個辦法？老師並沒有特別指定要這期刊的哪一篇文章，她希望先查查看有哪些文章。謝謝您！

答：同學們好，有關於所詢問之 *Studia Linguistica* 一刊，經查詢發現 Blackwell Synergy-BP 及 EBSCOhost ASP 資料庫都有收錄，其中 EBSCOhost ASP 錄起始年份為 1998 年，而 Blackwell Synergy 則為 1997 年。建議你們利用 Electronic Journal Service (NTNU-EJS) - (<http://140.122.127.250/cgi-bin/ej/browse.cgi>) 本校全文電子期刊整合系統，在刊名欄位鍵入期刊名稱，即可獲知本校是否有收藏該電子期刊，進一步獲得全文資料。另外，中央研究院語言學研究所籌備處圖書室則訂有 *Studia Linguistica* 之紙本型式，其起訂年份為 1999 年，也提供給你們參考。如有任何使用上

的問題，歡迎你們再與圖書館聯繫。謝謝！

問：期刊合刊架的 17 架（中文期刊）到底擺在哪裡？今天去找，但三樓來來回回走了好幾遍，16 架和 18 架都有，但就是找不到 17 架。剛好三樓櫃台也找不到服務人員，只好上來問了。

答：三樓中文合訂本刊架號 17 之架，位於半圓形區 18 架之前，因被圓柱檔住，內縮靠牆，接近微縮資料室隔間屏風處，已製標示指引，歡迎查閱利用。

若仍有疑問，敬請於上班時間（星期一至五 8:30~17:00）來電：02-23939740 轉 604，或 email 至 lib3@deps.ntnu.edu.tw。造成不便之處，敬請見諒！

問：下載四庫全書後，又按照所指示的安裝步驟，仍無法查詢，更改 lmhosts 前後查詢時都出現“請確認所選伺服器已經運行，並且使用的通信協議一致。”該如何更改以便查詢呢？謝謝。

答：您好，如安裝時出現要求“通信協議一致”訊息表示安裝有問題，各種狀況皆可能產生該現象，為求最速解決方式，請來電諮詢 23939740~504 本館系統人員。

問：想了解該如何查詢到 scI 論文的點數，希望能得到正確的資料，以利 paper 的投稿工作。

答：同學好，scI 論文點數的查詢須利用 Journal Citation Reports on the Web 資料庫，因目前本館未訂購該資料庫，建議可至臺大圖書館查詢利用。

問：使用校園網路（分部學七舍網路）連線試用資料庫 xreferplus，但是輸入帳號及密碼後出現如下錯誤訊息。請教您要如何才能順利連線呢？

Failed to login

The browser does not support cookies.

Please turn on support for cookies within this browser and then log in.

要如何設定才能切換 cookies 的設定呢？

謝謝撥冗幫忙！

答：同學好，經洽詢資料庫代理商認為應屬 browser 本身之問題所致，請開啓 browser（IE）進入工具→網際網路選項→隱私→編輯後，將 xreferplus 之網址輸入——（www.xreferplus.com）並按「允許」鍵後，再按「確定」鍵，應該即可查詢。若有問題，請再聯絡。謝謝！





參考書選介

R000.04 161

電腦字典／李蔚澤著。--臺北市：基峰資訊，2003[民92]。--568面：圖，圖表，23公分+1張光碟片。--初版。--ISBN 9864212737（平裝附光碟片）：NT\$560



本書可完全滿足讀者在查閱及研讀時的所需，更針對使用者實際的需求來撰寫，在除去冷僻少用的名詞之後，呈現的內容均為初學者及專業人士所應知曉的範圍。

本書的特色：

- ◎收錄有關電腦硬體、軟體及網路上常見的名詞，以符合讀者的需求。
- ◎隨書附贈的光碟包含所有名詞的詳細說明，可利用其搜尋的功能快速找出所需的資料。
- ◎除了重要的名詞外，本書更著重於最新的軟體訊息，使你隨時保持知識的更新。
- ◎避免重複及罕用的名詞，以節省讀者學習的時間。
- ◎將專有名詞由A到Z的順序排序，以方便查詢。
- ◎精心編排的「中英對照」及「縮寫原文對照表」可提供不同索引方式的搜尋，以得事半功倍之效。
- ◎附上多幅精美的插圖，以加強不易了解的部分。
- ◎每個名詞縮寫均列出完整的原文，可避免內容的誤用。

R423 844

漢字圖解 = Illustrated account of Chinese characters / 謝光輝主編。--香港：三聯書店發行；[臺北市]：臺灣商務總代理，2003[民92]。--28，670面：圖；24公分。--第一版。--ISBN 9620420888（平裝）：NT\$700



本書定名為《漢字圖解》。所收錄的絕大部份都是常用字。少數字不大常用，但與同類字屬於一個系列，為使讀者有一個系統的認識，一併列出。在選字上，以象形、指事、會

意字為主，亦雜有個別形聲字，主要是由早期象形字意字轉變而來的形聲字。按照科學的分類方法，將收錄的漢字分別歸屬於人體、器具、建築、動物、植物、天文地理等幾大類。全書按義類排列，而每一類又將意義相關的字排列在一起。通過這樣的分類和排列，能使讀者更清晰地了解早期漢字造字規律和特點，即所謂的“近取諸身（人體），遠取諸物（器具、建築）”，“仰則觀象於天（天文），俯則觀法於地（地理），視鳥獸之文（動物）與地之宜（植物）”。其編排體例如下：

- ◎收錄了 652 個常用漢字。
- ◎附有漢字的甲骨文、金文、小篆、石鼓文等不同古文字字形。
- ◎通過解說字形結構來說明漢字的本義、引申義及常用的轉義。
- ◎漢字後附有常見詞語，有助於更好理解漢字。
- ◎每字配有漫畫一幅，與文字配合，形象展示字義。



九十二年十一月十六日至九十三年一月十五日

九十二年

●十一月十七日

上午 10:00，於總館八樓會議室，召開「第二十六屆第三次圖書館委員會」，由陳昭珍主任委員和本館梁館長共同主持會議，本館各組組長及分館主任列席。

●十一月廿四日

上午 10:00，召開主管會報，討論議題包括：（一）推薦教育部所屬優秀公教人員及明年度本校優良人員；（二）確定自十二月一日起本館假日輪值加班人員補休期限自一個月內改為六個月內。

●十一月二十六日

新進人員蔡妍芳小姐報到，負責理分館參考諮詢業務。

●十二月八日

上午 10:00，於總館一樓大廳舉辦鄭翼翔教授畫展茶會。

●十二月十日

上午 10:00，本校簡校長暨本館梁館長出席教育部召開之「研商『大學圖書館設立及營運基準』草案」會議。

●十二月十六日

上午召開主管會報，進行九十二年度職員、技工工友考績評核。

●十二月十九日

上午 10:00，本校王主任秘書希平暨本館系統資訊組洪組長代表出席教育部召開之「研商『大學圖書館設立及營運基準』草案」第二

次會議。

●十二月二十五日

中午 12:00，本學期理分館「午間音樂饗宴」最後一場節目「享樂聖誕」，由四位音樂系同學擔綱演出，氣氛溫馨喜樂。

●十二月二十六日

中午 12:00，本學期總館「午間音樂饗宴」最後一場節目「南管和鳴」，由民族音樂研究所呂錘寬教授帶領七位研究生精彩演出，讓所有觀眾隨著樂音體會民俗樂曲的美。

●十二月三十日

上午 9:30 上海市大學交流訪問團蒞臨本館參觀。

●十二月三十一日

中午 12:30 召開主管會報，討論主題包括：（一）寒假開館狀況；（二）九十四年度新與計畫概算；（三）本學期館務會議暨年終餐敘事宜。

九十三年

●一月二日

上午 10:00，於理分館二樓藝文展覽廳舉辦鄭翼翔教授畫展茶會。

●一月十五日

下午 3:00，召開本學期館務會議，會中摸彩，人人有獎，皆大歡喜。會後於下午 6:00，假羅斯福路天然臺湘菜館，舉行年終餐敘，除全館同仁外，並邀請本館退休人員，以及本校簡校長、蔡副校長等貴賓歡聚一堂，場面熱鬧而溫馨。



本通訊係圖書館與館員及讀者間之橋樑，報導本館之政策、服務、館務之動態、圖書館界之新資訊及意見等，歡迎大家踴躍投稿。

本刊同時以電子形式刊載，

網址為 www.ntnu.edu.tw/lib/dir1/journal.htm

- 一、內容：與圖書館服務相關之論述或建言
- 二、字數：二千字以內
- 三、截稿日期：出刊當月十五日前（三月不出刊）
- 四、來稿請寄：臺北市和平東路一段 162 號
國立臺灣師範大學圖書館通訊編輯小組收
（校內稿件請逕送本館出納臺或諮詢臺）