# 目次

目次 1

館長的話 2

編者的話 3 本期內容與體例特色介紹

專題報導 4 人物專訪:緣起不滅-原科院潘欽院長與清華的不解之緣

館藏知多少:停、看、聽 10 主題館藏:能源

資源利用與學習 14 再生能源相關電子資源介紹

新知櫥窗 18 清華記憶・記憶清華

新館報報 22 以他館為師--「學習資源中心」規劃小組的學習之旅

業務報導 24 圖書館重點業務報告:96年8月-97年1月

您所不知道的圖書館 30 機動候傳的待勤人員

Librarian 2.0 32 2007年中華民國圖書館學會研習班研習心得-

圖書館卓越品質管理

35 隔壁,有神(本文榮獲第十三屆府城文學獎

「散文類」首獎)

打開話匣子 40 讀者迴響

編者的話

館長 謝小芩

原子科學研究所是清華在臺灣復校所設立的第一個教學單位。1955年中美兩國訂立原子和平用途協 定,政府決定設立原子科學研究機構,由梅貽琦校長籌組清華大學研究院籌備委員會,勘定校址於 新竹, 創辦原子科學研究所, 1956年招收第一屆研究生。

2006年為慶祝清華在台50週年,楊儒賓與陳華兩位教授整理了圖書館所典藏梅校長1956-1960年間 的日記微捲,輯成《梅貽琦文集》兩冊,由清華出版計發行。透過梅校長日記,我們看到清華在台草創 的蓽路藍縷。當年雖然政府允諾提供建築開辦費用,梅校長在日記中仍屢屢記載著向台灣銀行協商借款 的難處;當年交涌不便,梅校長經常往返台北新竹探勘校地、規劃建築、更多次卦美國各地考察原子能 實驗室、爭取美援興建原爐、物色師資,風塵僕僕,席不暇暖。

梅校長對於圖書館藏相當重視,日記中多處提到圖書的採購、進口與安置等事宜。短短二三年間, 累積600多冊原子能相關的西文圖書,可說是清華在台最早的專業學術設備。而日記中持續出現,最令 梅校長費心懸念的,就屬核子反應器(原子爐)的興建了。負責原子爐建築體設計與監造的張昌華先生 是北京清華大學部第一屆校友(1928級)。2001年接受校史同仁訪談時提到,原子爐的土木工程技術乃 軍事不傳之密,老先生當年發揮老祖先「格物」精神,克服萬難,終於建造了經得起921地震考驗的核 子反應器。這份精采的口述歷史全文已公佈於數位校史館網站。

梅貽崎校長是第一批清華留美學生, 1931起擔任北京清大校長,抗戰期間遷校到昆明,與北大、 南開共組西南聯大,仟校務委員會主席,使校務得以在戰火中維繫不輟。鹿橋《未央歌》寫西南聯大的 學生故事,引領數代年輕人無限憧憬。殊不知戰時生活困苦,聯大教師們多因嚴重的營養不良而備受各 種病痛折磨。才女林徽音就是一例。材料系的徐統教授提供我們一篇刊登於1946年《見聞调報》上的文 章〈聯大的復員〉。未具名的記者寫道:「重慶來的飛機滑到了(北平)停機處,人卻半天下不來。最 後,下來了。機場上的衛兵抬頭看了一下,對自己說: 『又是一架聯大的專機!』」大師們羸弱至此, 我們於是注意到,梅校長老照片中的臉龐亦是如此清癯!

1961年四月水池式原子爐首次臨界,標誌著國家科學發展的里程碑。只是梅貽琦校長此時已經積勞 成疾,只能在台大醫院的病床上聆聽廣播報導,而後於次年辭世。梅校長半生歲月都在極為艱苦的條件 下領導著清華,「梅」也成了清華的代號。今年適逢清華與交大兩校「梅竹賽」四十週年盛會,本期館 訊又以原子科學為主題,便與大家分享有關梅校長的校史故事。

眾所皆知,你我身處的地球正在發燒,地球資源並不是無限的,想要永續經營,就必須正視能源的 問題,能源相關議題正如火如荼的被討論,綠色再生能源的研發、減少溫室氣體排放、尋找替代性能源 已成為目前世界各國的首要任務。清華大學在台建校即以核能工程出發,可見本校對於能源議題的卓越 先知,時序拉回50年後,清華大學的原子科學院仍立於科技尖端,致力能源相關研究。本期的「專題報 導」訪問了原子科學院潘欽院長,院長於求學時期在能源領域學習,學成歸國後也投身能源教育領域, 相信透過與院長的訪談,能讓莘莘學子們更瞭解能源科技的前景及為學之道。「館藏知多少:停、看、 聽」與「資源利用學習」選介出圖書館中與能源相關的館藏及電子資源,讓各位讀者能更廣泛瞭解能源 科技的各個面向。

凡走過必留下足跡,「新知櫥窗」中的清華記憶就是希望能收集這些足跡,透過眾人的群策群力, 利用Wiki技術將你模糊的的記憶加值,運用數位典藏的方式建立起屬於清華人的記憶。「新館報報」中 持續的介紹資源學習中心,館內的規劃小組參訪國內外多所圖書館,即是希望取他館所長,讓學習資源 中心的各項服務及軟硬體更貼近讀者的需求。

在「業務報導」與「您所不知道的圖書館」中除了與大家分享圖書館同仁在工作上的點點滴 滴,也曝光了同仁在工作上的「小天使」,如果沒有他們的付出,圖書館可是會大亂的。本期的 「Librarian2.0」中有著榮耀的光芒,本館同仁所創作的散文「隔壁,有神」,榮獲第十三屆府城文學獎 散文類首獎,除再次恭喜之外,也邀請讀者一同欣賞佳文。「打開話匣子:讀者迴響」則是由同學們分 享在館內閱覽、自修時的點滴。

本著用永續經營的理念,能源議題將會持續的發光發熱,如何為地球環境盡一份心力,相信是身為 地球公民的你我必須投注心力的。



專題報導

# 人物專訪-

# 緣起不滅 - 原科院潘欽院長與清華的不解之緣

採訪 館訊小組 張淑嫺、劉怡君 羅淑美、劉仁傑

在清晨、在日暮,清華美麗的環校步道上,您可以捕捉到潘欽院長伉儷的身影 從求學到教書,三十餘載清華人的歲月,敘述著院長不平凡的人生經驗與淬練 不曉課、盡本職,培養知識廣博且有教養的科技菁英,是他對學生的期許與目標 提供師生良好的教學研究環境,讓老師與學生無後顧之憂專心精進,則是他的承擔 「年輕、創意,成就夢想」,領導著原子科學領域先進技術的潘院長,在欣賞詩文的同時,將與 院內師生再創原子科學領域的高峰。平易近人、溫文儒雅的院長,選在原科院的後花園中,為我 們採訪小組娓娓道來他與清華這輩子堅定的情感。



原子科學院是清華大學歷史最悠久、全國獨一無二的原子能科技相關教學與研究之學院,其教學與研究橫跨科學與工程領域,發展的重點涵蓋核電廠工程、新世代核能系統、能源科技、奈微系統與工程、電漿物理與工程、醫學物理與工程、生醫工程及環境分子科學等。培育的學生在核能及其它尖端科技等領域均有傑出的表現,更有許多傑出校友擔任政府機關及企業要職,在學術界亦有非凡的成就。在今日國際能源短缺、新一代能源技術研發當紅之際,原子科學院對能源發展的貢獻功不可沒。

一、院長的求學與工作經驗分享 你所不知道的老清華一 時刻保有隨遇而安的純真 凡事堅持務實懇切的精神 永遠懂得尊重的生活態度 潘院長是清華核工系 79 級校友,與清華有著三十餘載濃厚的情感,身兼院長與研發處能源與環境研究中心主任要職,這一份源遠流長的緣分,讓館訊小組成員在採訪過程中一再驚豔院長的清華經驗。

院長是清華大學 79 級核工系校友,現任原科院教授與院長,並擔任能源與環境研究中心主任,請與我們分享從求學到回母校教書您與清華的這段情感。

#### 院長:

我是個鄉下小孩子,當初以分數來填選志願,那時核工系的排名比較前面,但其實我對核工系完全不了解,後來卻因為這個機緣,對核工產生了興趣,從此踏進核工的領域。唸書的時候並沒有想到未來要出國深造,只是在空軍防炮的預官隊伍當兵的時候,裡面很多台大電機、交大電子的校友,每個人都要準備出國,就這樣,我和他們一起念英文、考托福、申請學校,很幸運地申請到美國伊利諾大學的研究所,我還記得是在部隊移防到馬祖的時候接到伊利諾大學的通知,還拿到獎學金,那也是唯一的一所大學一申請馬上就給我獎學金。

到伊利諾大學的時候,立刻發現我的程度 算是相當不錯,我非常感念在清華的學習過程, 讓我獲得非常紮實的基礎。清華給了我們學子這 麼好的環境,可以學到非常先進的知識,即使到 國外去,也絕對不落人後。在清華求學的生活, 到目前為止依然讓我感到喜悅與懷念,所以研究 所畢業後就決定要回國任教,從伊利諾大學核工 系畢業的學生裡,我可能是第一個回國服務的學 生。

### 院長在清華求學的日子裡,對社團生活有什麼 深刻的印象?

#### 院長:

大學時期,我對許多課外活動都很有興趣, 因為都是我的第一次。譬如,為了參加舞會,根 本不會跳舞的我,在宿舍裡面和同學一起練習, 先從最基本的學起,就這樣參加舞會。

在社團方面,其實核工系一直主導一些藝 文的社團,譬如那時候的【清華人】、【雙週 刊】,現在不知道是否還存在。記得在我負責雙 週刊校友之頁的編輯時,有一次採訪校友出國深 造的事情,有兩位校友雖是同窗,卻持完全相反 的意見,而我們選擇登載在同一期裡面,表示我 們容許有不同的聲音,這一點是很有意思的。

此外,我也參加運動性的社團,可惜現在已經消失了,那時候有帆船社,其實創社的人是我們班上同學,我們常在成功湖上練習。有一次,沈君山教授帶著一位女孩子(還有其他教授)來借用我們的帆船遊湖,剛開始由我載他們兩位,後來再由沈教授自己操作。我還有那些照片可以提供,有一張我穿著一件很花的衣服,很有南洋味道的,就在成功湖。



潘欽院長學生時代社團活動於成功湖留影

### 3. 院長能夠做到休閒與學業並重,在時間管理上 是如何分配的?

#### 院長:

我認為作一個學生,只要盡自己的本分做到不缺課,自然就能做好時間管理。在我看來,不論授課老師是否受你歡迎,他在上課前一定會花很多時間去準備,因此,只要能按時出席,相對而言即省去了自己消化原文書的困難。我是一個從不蹺課的好學生,那麼課餘時自然就增加了很多時間。

#### 4.影響院長深遠的事?

#### 院長:

我是一位平凡人,但我想過這個問題,到底 什麼東西影響我呢?我想可以分做兩方面:

(1)與學生互敬互重的教學風格:擔任教授以來,我和學生互動的方式和風格受到我的指導教授一伊利諾大學的巴克利·瓊斯很大的影響-尊重學生。尊重並非放牛吃草,而是要讓學生學會獨立,例如博士班學生要發表的論文,必須自己撰寫初稿,如此一來,畢業之後他才有能力自己完成。當然,在過程中一定少不了提出我的修改意見,但我相當尊重研究生的想法,即便是我自己的文章也是經過數次的討論修改才完成,這是我在求學過程中受了指導教授的影響所致。

#### (2) 史懷哲醫生「尊重生命」的啟發:

我高中的國文老師曹永洋先生,經常寄史懷哲之友的雜誌給我看,所以我對史懷哲強調的「尊重生命」這四個字有很深的體會。當然我們都知道要尊重生命,但是若沒有機會思索,這體會很難加深。往往是無意間看到的一些資料,對人卻產生了很大的影響和啟發。當我對「尊重生命」有一些體認,在開車的時候,就會提醒自己小心,不要造成了遺憾;同時重視環保,甚至是動、植物的生命都要愛護。

#### 二、原科院未來發展的願景

#### 1. 院長對原科院整體發展的規劃

#### 院長:

我想整個原科院最重要的任務,就是要讓我們已經發展半個世紀的原子科學繼續發揚光大,充分利用它在民生方面的應用。包括核能發電、醫學、農業、工業,甚至像是入海關時的X光檢查。例如,是否可以利用核子科技迅速地檢驗液體是否含危險的成份,對於國土保安能有很好的成效。

另一方面,則是加強能源科技的發展。目 前我們是兩系一所一工程與系統科學系、生醫工 程與環境科學系、核子工程與科學研究所,未來 五年我們希望能變成兩系兩所,再加一個學士班 及一個研究中心。新的研究所部分,希望能成立 先進能源研究所,原來考慮是命名為「再生能源 研究所 1,但後來想不見得一定要限制在再生能 源,所以變成「先進能源研究所」,我們會研究 太陽能、燃料電池、能源與環境…等等,這個研 究所會放在我們的中長程發展規劃裡。目前, 全校七個學院只剩下我們這個學院還沒有院學士 班,所以目前我們很積極在討論這個學士班,為 什麼這個學士班推出比較慢?因為所謂學士班的 目的,基本上就是跨領域的整合,但目前原科院 的兩個系已經是跨領域——個工程、一個科學的 跨領域一我們在思考如何再提出一個特別的跨領 域。此外,我們預計成立一個散射中心,利用中 子或同步輻射的散射來做材料或生醫的研究,這 是我們在做系所評鑑的時候評鑑委員建議的。未 來如果一切順利的話,就能發揮功能,把核能這 塊做得更好。

#### 2. 請院長談談您的領導哲學

#### 院長:

教授是最獨立自主的,學術行政是很難用領 導這兩個字,所以領導這兩個字不敢當,學術行 政其實是提供給師生一個良好的環境,讓老師和 學生沒有後顧之憂,學生可以專心的學習,老師可以專心的教學跟研究,減少他們額外不必要的 負擔。

#### 3. 原科院對於人才培育的方針為何?

#### 院長:

我們院的教育目標定得很清楚,我們要培養 知識廣博且有教養的科技 善英。

就知識廣博來說,工科系的課程是跨領域的,所以我們會教機械相關的,電機相關的,材料相關的,核能當然更會教;醫環系會教物理、化學、生物相關,把這些課程整合在一起,然後提供跨領域的教學,是我們首重的要點;此外,我認為科技與人文必須要能並重,如此才能培養出具有廣博知識的學生。

至於「有教養」怎麼培養?大概每個系主任都覺得很困難,因為「有教養」很難去定義。我認為「教養」必須要靠潛移默化,讓學生有機會去感受。目前我們院裡每年編了60萬的預算,讓學生出國上課、開會或實習,學生在這些課程和會議裡,有機會接觸到國外學術界人士的一些行為舉止,除了開拓視野外,也能學到一些國際禮節,他們會開始去思考,無形中就受到了潛移默化;而在國內,我們核工所的老師每個月都會和學生舉辦一個小小的聚餐,讓大家有一些相互學習的機會。本院院辦公室及各系所也會邀請名師來演講,帶動一些不同的感受。

#### 4. 院長對學生學習態度與方法的指引

#### 院長:

我認為學生除去中學的升學壓力後,到大 學應該要改變態度,提高自己的眼界一學習是為 了追求知識,所以我們要能夠體會獲得知識的喜 悅。如果有一個題目原來完全不會解,上完這堂 課後能解出答案,就是一種喜悅。到現在為止我 還保有這樣的想法,因為學海無涯,世界上還有 很多未知,如果哪一天我有機會多接觸一些新的 東西,那絕對是一種喜悅。我認為,學生應該抱持這種態度,不是為了通過考試學習,而是要為了獲得新知努力學習,並能樂在其中,這樣大學才不會白走過。

我自己的方法就是上課不要缺課。並非我是 老師才這麼說,我以前當學生的時候基本上是不 蹺課的,我覺得這絕對是一個最好的讀書方式。

#### 三、能源的新視野

1. 能源課題關係著每一個人,請院長為我們談談 能源科技未來發展的趨勢

#### 院長:

未來能源的趨勢不出核能與再生能源。

近期的許多討論都指出,如果要減少CO2的排放,不能沒有核能。根據李遠哲先生的講法,太陽能要到2050年後才可能大放光采,目前太陽能依然所費不貲,主要原因為轉換效率還不夠高,但轉換效率要突破並不容易,即使到了2050年,太陽能是否能達到如預期效果,還存在不確定性,而核能是一個已經安全可行的方式,未來一定會扮演著重要的角色。

對台灣而言,台灣的能源超過98%是由國外 進口,自己產生的能源只有一點點的水力,所以 要增加自產能源,唯一可以自產的就是再生能 源,例如:太陽能或海邊的風力發電,未來學校 裡也可能設置風力發電機。

台灣四面環海,也有人在探討是否可借重海洋的力量,例如波浪或洋流發電,這些都是目前提出的一些構想,但是短期之內要發出大量的電都很有困難。行政院科技顧問室最近的產業科技研討會專門討論再生能源,根據目前的規劃,到2025年台灣再生能源所發的電裝置容量是15%,這裏說的是裝置容量。因為陽光只有白天有,風力時有時無,所以它可以用的百分比只有約30%,所以裝置容量15%乘以1/3只剩下5%,其

實量還是太少,所以我個人認為對台灣來講核能是很重要的。

最近,在美國引起廣泛討論的氫能經濟, 是指過去許多經濟的推動是靠石油,是所謂的石 油經濟,但到了2030年的時候會變為「氫能經 濟」,用氫氣當作燃料,然後用燃料電池來發 電,來帶動經濟。如果將來要走向氫能經濟,氫 要從那裡來?氫並非礦物可以直接開採,從水中 擷取,可能要耗費更多的能量。因此,核能產氫 成為非常重要的一塊,利用核能產生的熱量將水 裡的氫氧分解開來,因此將來討論氫能經濟的時 候,核能絕對是不可或缺。

潘院長言談中始終堅持著原科院的使命一要繼續傳承核能。在能源短缺的警訊不斷出現的同時,院長大聲疾呼要支持核能,他指出,核能對於環境的影響,相對於其他領域反而是比較少的,而清華大學在臺灣建校,一開始是就是為了原子科學而建的,目前台灣有20%的電力是由核

能來提供的,這就是清華人對國家重要的貢獻之一。非常顯著的是,核能既提供了電力,又減少了二氧化碳的排放,溫室氣體一旦減少,對全球暖化的環節也有幫助。相信,這樣的堅持不只是原科院的使命,更是清華人責無旁貸的使命。

#### 四、院長與圖書館

#### 院長:

我認為清華圖書館應該建立館藏特色,而原 子科學絕對是清華的首選。

目前全台灣只有清華有原子科學這個領域, 而清華早期的歷史更與原科院脫不了關係。因 此,潘院長認為從提升原子科學人才培育的觀點 來看,非常有機會能獲得原子能委員會的補助, 一方面豐富這領域的館藏,一方面也成就清華圖 書館的特色。



潘欽院長與館訊小組合影

此外,因應電子化時代的來臨,潘院長更提 出落實「個人化資訊服務」的想法,他提到,可 以根據使用者的經驗或喜好來設計。例如潘院長 常看某些期刊,當這些期刊一出刊的時候,若能 把簡要的資訊傳遞出來,那麼院長從期刊目次或 摘要就可以得知這篇文章是他需要的資料。

# 年輕、創意成就夢想-院長嘉言錄

我常常跟學生提及一個近代物理的故事:電子自旋首先由兩位研究生,Goudsmit 與Uhlenbeck提出的。他們想要了解原子光譜的一些精細結構,而提出了電子自旋的 主張,並和指導教授Ehrenfest討論。教授覺得這個主張不是很重要就是完全不對,要 他們準備一篇短文投稿到一個物理期刊,並建議請教電磁學大師Lorentz。於是,兩位 學生拜訪了大師。一個星期後,大師給了他們親筆信並附上一些推導,但認為研究生 的主張是不對的。研究生很失望又去找指導教授,教授說已把他們兩人的短文寄到期 刊去,並安慰他們還年輕可以作一些傻事。後來期刊接受他們的短文而且發表,最後 證明他們兩人是對的。

說這個故事的原因是想告訴大家,其實老師或大師講的話未必是對的,年經人的心靈比較少污染,所謂污染是說繼承了一些現象的限制,年輕人少了這些侷限,可以有很多創意的想法。我最近剛去過青島,青島啤酒廠有一個標語:「激情成就夢想」。我覺得或許應該講說「年輕、創意成就夢想」要勇敢的提出自己的想法,然後去驗證它。



# 主題館藏 ——— 能源



2007年7月美國次級房貸風波引發全球股災,事件雖然是在美國發生,撼動的卻全世界各地的經濟,直到如今尚未完全平息,在地球村的時代,牽一髮而動全身已是無可避免。

「那是最好的年月,那是最壞的年月,那是智慧的時代,那是愚蠢的時代,那是信仰的新紀元,那是光明的季節,那是黑暗的季節,那是希望的春天,那是絕望的冬天,我們將擁有一切,我們將一無所有,我們直接上天堂,我們直接下地獄……」(Dickens, 1859/1998) 以這段大文豪狄更斯《雙城記》中的字句,來描述現今我們所面對的環境實在十分

採編組林美玲典閱組賴伯仁

貼切。人類在過往的200年享有歷來地球上最豐盛,最便利,最科技化的年日,而進入21世紀之始所面對的能源耗竭,溫室效應,全球暖化,氣候異常各種難解的問題一起湧現的時刻,人類社會已到了一個轉折點,我們不得不改變,我們一定要改變。改變一我們使用能源的方式,我們對大自然的態度,對這個我們賴以生存的美麗大地,我們必須有一番全新的作為;如何不再繼續浪費寶貴的資源,利用太陽能,再生能源,制定各種再生,永續利用的政策,過自然簡單的生活,不再破壞雨林,讓大自然恢復生機,讓大自然的反撲停止都是我們要做的努力,若存著:「我又能改變什麼?」的想法,那麼當事情真的無法改變時,就不要驚訝了。

如果人類想要較長遠地依賴大自然為生, 我們就不可以危害大自然的生產力。大自然不需 要我們,但我們需要大自然,生機就取決於我們 是否要改變我們的行為模式,我們必須重新認識 空氣,水和土地的珍貴,所有的生物,包括人類 動物、植物,都倚賴同樣的水、土地,和空氣而 生存,我們破壞水、土地,和空氣,就是殘害我 們自己,因為我們自己就是水、土地,和空氣的 一部份。而真正改變的前提是:「如果我真的願 意,我就能」。

#### 參考文獻:

Dickens (1988)。雙城記 (石永禮譯)。台北市:光復。(原著出版於1859年)

Franz Alt (2005)。太陽電力公司(王琪、唐小莉、陳仁德譯)。台北市:新自然主義。(原著出版於2004年)

### 【書籍介紹】

#### ◎ 沒有石油的明天一能源枯竭的全球化衝擊

作者:詹姆斯·哈維·康斯勒,郭恆祺譯,台北:商 周,出版年:2007

當每桶原油價格持續創新高,甚至飆漲到 每桶接近100美元的歷史高價,過去取得廉價能 源的時代已不復存在,藉此也提醒世人我們日常 食衣住行所靠賴的石油和天然氣是有限且不會再 生的,本書作者開章明義便大膽地宣告「油荒時 代」的來臨。

全球暖化,天氣異變是近年來的熱門話題, 而伴隨其後各產油區的產油高峰點的披露,令人 憂心。其中一位學者柯林·坎貝爾的估計產油高 峰點會在2007年來臨,雖然要在產油高峰點過後 數年才能確知,但全球能源的儲量畢竟有其枯竭 的時刻。作者回看人類使用能源的歷史,前瞻地 點出現今文明社會的各種窘境,面對將會沒有石 油可用的未來,作者從社會各個層面、經濟、政 治、全球互動來描述會接踵而來的衝擊,並提出 「油荒時代」對應的新生活方式,作者直指核心 的筆調及真切的闡述發人深省。

#### ◎ 太陽房子

作者:胡湘玲,台北:天下遠見,出版年:2006

當能源短缺的警訊持續的發出,全球暖化日 趨嚴重的現在,遠在地球另一端的德國,一個和 台灣同樣有著石油需倚靠大量進口的國家,他們 的人民運用高度的專業科技與智慧建構出一系列 的「太陽房子」。

作者以生動的故事起始,配以文字和圖片 一一的呈現,德國人如何務實且精確的利用太陽 光電,再生能源,永續建材……等天然資源及科 技,將政策、學術研究成果、產業緊密結合而成 的豐碩成果,不僅解決能源問題並且利用科技發 展出永續再生的城鄉風貌,也打造出新世代的國 家產業前景。 其中介紹的個案,如會根據居住者需求而旋轉的「樹房子」,太陽冷氣,產能減去耗能得出的值還是正數的「正房子」,用一個100瓦電燈泡所產生的廢熱,就足以供給暖氣需求的「被動式房子」,一座25公尺高的藍色光塔一魯爾區赫爾騰市(Herten)熱電廠,可以將有機廢棄物,以不釋出有毒物質為原則,轉換成乾淨的能源。書中有許多值得細細品味案例及沈思的觀點,值得一讀再讀。

### ◎ 節能省電救地球——本提供省錢妙招的環保 小百科

作者:黃建誠、林振芳,台北:新自然主義,出版 年:2006

「聰明的企業可以其遠見創造財富,而聰明的人在家裡也可以消耗較少的能源來輕易省錢, 其關鍵就在『高效率能源』。」作者引用美國節 能教父羅文斯的話來闡揚本書所提倡的節能省電 的觀念,藉著有效率的提升及改善能源使用的綜 效,來達到省油、省電的方法。在高油價的時 代,物價不斷飛漲,透過油、電節省下來的不僅 是一筆有形的財富,而減少消耗天然能源,減低 二氧化碳的產生量,對改善全球暖化的價值則是 無法估算,更寶貴的是:能為後代子孫保留一個 美好健康的大地。

經濟部能源局曾估算過,每人每天省一度電,全國一年所省下的84億度電,約等於是2.3座林口發電廠的年發電量,若再包括工商業能夠著手採取節能措施則省下的能量將更可觀。本書就像一本環保節能的小型百科全書,書中提供許多節能的好方法,如各種電器用電知多少?開車族的省油小撇步,冷氣機、電冰箱、辦公室電器用品、照明設備的節能小秘訣。

書中第二篇節約能源大作戰,介紹家庭、上 班族、開車族、商業、學校、工業界等各個族群 省能省錢又環保的方案,書的第三部份則針對石 油之外的能源概況作一說明,並提供關於「太陽 能熱水器推廣獎勵辦法」及「太陽光電發電示範 系統設置補助」等相關資料可供參考,是一本節 能省錢又環保的實用小百科。

#### ◎ 太陽電力公司

作者:法蘭茲·阿爾特,王琪、唐小莉、陳仁德譯, 台北:新自然主義,出版年:2005

當石化能源即將耗盡的消息不斷的被報導的 年代,太陽一這個地球的生命之源,已存在50億 年之久,並且還會持續照耀地球至少45億年。太 陽,是取之不盡的能源,與我們現有的核能,石 化能源不同之處是:它不會發生意外,也不會產 生廢氣,不會引起戰爭,也不會造成溫室效應, 它還能提供所有人免費的能源——個從不寄帳單 的電力公司。

本書中討論的太陽綜合能源包括:太陽、 風、水、地熱、生質能,並以介紹德國、日本、 瑞典、拉丁美洲等地區如何以全新的科技思維, 具體有效的政策進入太陽能利用的領域,使新能 源與產業結合,創造新的就業機會和生態經濟, 其中第六章至第九章的最後介紹台灣目前在太陽 綜合能源的進展、政策及未來展望,台灣已引入 「再生能源法」,並在這一波太陽能源潮流中佔 有一席之地,然而以節能,永續,及我們擁有的 長日照時間、絕佳的風力發電條件,太陽能光電 產業技術,我們應該可以做得比現在更多。

更多相關資源,詳見http://www.lib.nthu.edu.tw

# 【視聽資料介紹】

### ◎ An inconvenient truth/不願面對的真相 VR030251 DVDB QC981.8.G56 I53

2006Hollywood, Calif.:Paramount,c2006.

艾爾·高爾(Al Gore),美國前任副總統, 在2000年總統大選敗選之後,全心全意為全球暖 化的問題付出時間與精力,他以無比的熱誠、深 具啟發性的談話,以及堅定不移的決心,大膽戳 破關於全球暖化的迷思和誤解,並激勵每個人採 取行動阻止情況惡化。

影片將艾爾·高爾在全球演說的內容與研究 全球暖化的記錄片段,巧妙的剪輯在一起,整部 影片不只呈現高爾演說時的生動風趣,更以無庸 置疑的證據顯示出了全球暖化的事實。

片中艾爾·高爾提出氣候異變、生態異變… 等令人無法忽視的現實,充份的證據顯示出全球 暖化所帶來的可怕影響。

全球暖化為地球帶來的天災已到了動輒數十萬人口受害的程度,颶風、颱風、熱浪、海嘯、豪雨…各種自然災害的威力已遠遠超過曾經發生的;而自然生態更是影響甚大,短短20年間便發現了30種以上新的傳染病,其中還包含了SARS,甚至已經絕跡的傳染病又再度爆發,珊瑚礁的白化、物種滅絕的速度,在在都顯示了全球暖化所帶來的影響。

全球政府對環保政策依然猶豫不前,仍在觀望全球暖化是否只是地球的正常循環,若此時此刻全球政府不立即執行環保政策,等於變向的加速全球暖化的速度,成為謀殺地球的幫兇,停止製造二氧化碳避免全球暖化已不是政策問題,而是一種道德責任。

#### ◎ 藍色警戒 VR028786 DVDB TD170 .L36 disc1

公共電視/2004

石油在今日是全能的,這「黑金」影響著國際上的重大決策,全球經濟完全仰賴石化能源, 但是石油存量正在減少,石油經濟也造成污染, 更是全球暖化的禍首,各地的科學家莫不絞盡腦 汁,找出方法打破這惡性循環。

片中以冰島為例,說明冰島正為解決能源問題所作的新嘗試—氫氧燃料電池;冰島政府決定在2020年完成全國用氫氧燃料電池替代石化能

源,以徹底擺脫石化能源對經濟以及環境的影響;氫氧電池的製造原理相當簡單,且在整個發電的過程中只會產生水,是相當環保的一種能源,雖然因為冰島擁有許多得天獨厚的條件,才能嘗試這項創舉,但冰島在嘗試的過程與累積的經驗仍可以為世界上所有國家做為開發環保能源的寶貴借鏡。

不是夢想,全球除了冰島之外還有許多國家也在積極的找尋替代石化能源及兼顧環保的能源,即使是石油公司也不例外,石化能源所產生的二氧化碳而引起溫室效應,對地球的傷害甚鉅,石油也必有耗盡之日,使用環保能源已是時勢所趨,不是怎麼去做,而是何時該做的時候了。

### ◎ 綠色地球/The people's planet VR024121 DVDB HT241 .P46 disc 5

公共電視/2003

廿一世紀才剛揭開序幕,油價就上漲,於 是全世界抗議四起,也許就在兩千年的一開始人 類應該要質疑對石化燃料的依賴,質疑石化燃料 的使用就等於質疑現今的生活方式,高速公路系 統與汽車代表自由與機動性,我們視之為理所當 然,但這種自由正面臨不可逆轉的嚴重後果,影 響衝擊著我們及後代子孫。

石油將要用盡,車、船、飛機…等要使用油來驅動的機器該怎麼辦?現在可不是擔心這個問題的時候,在石油用盡前我們必須先面對全球暖化及氣候異變的問題,近百年來全球氣溫平均上升了0.6°C,海平面更是上升了20公分,這都是使用石化能源所排放出的二氧化碳所造成的影響,來吧,讓我們來使用取之不盡、零污染的能源吧,讓我們來認識大自然的禮物吧。

全世界已經有許多國家的居民使用太陽能 做為家庭電力了,這些電力不但足夠家庭的用電 量,剩餘的電量甚至還能賣給政府而賺取額外的 收入,而在許多偏遠無法架設電線的地區,居民 可以架設太陽能面板取得電力,這使得落後地區 也能使用各種資訊設備,取得對外資訊,進而改 善教育水準,而且隨著產業的投入,太陽能的取 得除了目前使用的太陽能面板外,還發展出了更 經濟更有效率的太陽能球,技術的進步將使得太 陽能愈來愈普及。

在丹麥,風車並不是拿來裝飾的,丹麥百姓不但風力發電來取得電力,更用風力發電來賺錢,將風力發電的電力賣給丹麥政府,一天竟然能賺取1500美元,環保能源不再只是環保能源,更是一項可以賺錢的事業。

人類可以不必再消費地球而得到能源了,取 而代之的是和地球共存共榮,相信新能源零污染 的一天很快就會到來了。

#### ◎ 來自太陽的火—探索核能 VCD QC791.73 .L35

台元多媒體發行

尋找其他能源已成為現代各國解決能源系列問題的重要主題。在解釋核能力量之餘,本片巧妙地剪輯了歷史與影像,由著名的文化以及科學家們、美國國會議員來告訴我們過去40年來,對於這個最具潛力的能源所開發的努力成果。

核能,讓人既愛又怕的能源,愛它能用極少的原料產生巨大的能量,又怕它產生能量時伴隨而來的污染,其實,我們對於核能並沒有想像中的那麼了解;除了目前所普遍使用的核分裂法製造能源外,還有一種核融合法,因為技術長期以來一直落後於核分裂法,所以目前尚未有驚人成果。

影片內將帶領我們了解核融合技術的原理、 相對於核分裂法的優點、做為將來新主要能源的 價值所在、以及過去到現在的發展情況甚至未來 發展的終極目標,讓我們對於核能有煥然一新的 認識。

更多相關資源,詳見http://www.lib.nthu.edu.tw

資源利用與學習

# 再生能源相關電子資源介紹

#### 讀者服務組 陳姿臻

## 一、前言

「再生能源」又稱「綠色能源」,是指來源 無所匱乏的能源。目前所使用的再生能源技術包 括「生質能」、「風能」、「太陽能」、「地熱 能」、「海洋能」等。

「再生能源」近年來已成為國際間相當受重視的能源與環保議題!由於地球石化能源有限,再加上溫室效應所造成的氣候異常,各國無不開始努力減少石化燃料用量,降低以二氧化碳為主的溫室氣體排放。我國98%的能源仰賴進口,其中石化能源就佔了91%,因此發展多元自主之再生能源則更是刻不容緩。本校原子科學院亦將再生能源之發展列為未來新能源之研究重點之一。

圖書館館藏中與再生能源相關之全文電子資源亦相當豐富,以下依「全文電子期刊」、「電子書」、「數位論文」、「資料庫」四種型態之電子資源分別介紹;文中所列出之電子資源可用下列之再生能源相關名詞查詢。

Energy Conservation(節約能源)

Solar Energy(太陽能)

Wind Energy(風能)

Energy from Biomass(生質能)

Ocean Energy(海洋能)

Geothermal Energy(地熱能)

Biodiesel(生質柴油)

Fuel Cell(燃料電池)

Bio-Refinery(生質物精煉)

# 二、全文電子期刊

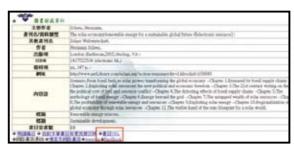
圖書館提供多種能源相關之全文電子期刊, 查詢請點選圖書館首頁/電子期刊,進入電子期 刊清單後,可利用刊名、ISSN、關鍵字等方式 查詢。以下則列出與再生能源相關之電子期刊。

表一 能源相關期刊

刊名	ISSN	紙本期刊館藏
Biomass and Bioenergy	0961-9534	無
Bioresource Technology	0960-8524	無
Energy	0360-5442	有
Energy & Fuels	0887-0624	無
Energy Conversion and Management	0196-8904	有
Fuel	0016-2361	有
Fuel Cells Bulletin	1464-2859	無
Journal of Volcanology and Geothermal Research	0377-0273	無
Ocean Engineering	0029-8018	無
Progress in Energy and Combustion Science	0360-1285	有
Renewable and Sustainable Energy Reviews	1364-0321	無
Renewable Energy	0960-1481	無
Renewable Energy Report		無
Solar Energy	0038-092X	有
Solar Energy Materials and Solar Cells	0927-0248	有

### 三、電子書

以下列出與再生能源相關之館藏電子書資源,查詢請點選圖書館首頁/館藏目錄查詢,輸入書刊名查詢,凡屬電子書者,在圖書館藏頁面中的資料類型一欄會註明為「electronic resource」,查看電子書全文請點選頁面中之「書目URL」即可連結至全文。(圖一)



圖一 電子書圖書館藏資料頁面



表二 能源相關電子書一覽表

	書名	作者
-	Sustainable Mobility: Renewable Energies for Powering Fuel Cell Vehicles	Edinger, Raphael.; Kaul, Sanjay
	The Solar Economy: Renewable Energy for a Sustainable Global Future	Scheer, Hermann.
	Energy From the Biomass: A Series of Papers Presented to Watt Committee Consultative Council and Since Extended for Publication, With the Verbal and Written Discussion Watt Committee Report; No. 5	
	Watt Committee Report; No. 5	
	Volcanology and Geothermal Energy IMechE Seminar Publication; 2000-15	
	Volcanology and Geothermal Energy Los Alamos Series in Basic and Applied Sciences; 12	Wohletz, Kenneth.; Heiken, Grant.
	Worldwide Energy. No. 1-9	
	Tomorrow's Energy: Hydrogen, Fuel Cells, and the Prospects for a Cleaner Planet	Hoffmann, Peter.
	Great ideas in physics/ the conservation of energy, the second law of thermodynamics, the theory of relativity, and quantum mechanics	Lightman, Alan P.
	Plant engineers and managers guide to energy conservation	Thumann, Albert.

# 四、數位論文--數位化論文典藏聯盟介紹

圖書館訂購之「數位化論文典藏聯盟」 (ProQuest Digital Dissertation Full Text),收錄美加 地區之博士論文全文,目前收錄論文已達83253

資源利用與學習

冊,其中與再生能源主題相關論文亦相當豐富。

查詢請點選圖書館首頁/電子資料庫/進入 系統/點選「ProQuest Digital Dissertation Full Text」,可用論文題目、作者姓名、畢業學校、 指導教授等多種欄位查詢,並可搭配主題索引、 校名索引作進階查詢,查得所需論文後可直接開 啟或下載全文。(圖二、圖三)



圖二 數位化論文典藏聯盟查詢畫面



圖三 數位化論文典藏聯盟查詢結果畫面

# 五、資料庫-SDOL介紹

文,不僅可利用篇名、作者、關鍵字、出處及全文等欄位查詢,亦可利用主題瀏覽的方式找尋特定期刊。查找再生能源相關期刊可點選其「Physical Sciences and Engineering」主題之下的「Energy」,「Energy」之下又細分「Energy (General)」、「Energy Engineering and Power Technology」、「Fuel Technology」、「Nuclear

Energy and Engineering」、「Renewable Energy,
Sustainability and the Environment」五個主題,方
便使用者作更精確的查詢。(圖四、圖五)

查詢請點選圖書館首頁/電子資料庫/進入系統/點選「SDOL全文電子期刊」。



圖四 SDOL查詢畫面



圖五 SDOL主題瀏覽畫面

# 六、資料庫一中國期刊全文數據 庫-理工C專輯

「中國期刊全文數據庫」收錄大陸出版全文 期刊資源,共分九大專輯,其中的「理工C」專 輯收錄了新能源相關期刊全文。查詢可利用「篇 名」、「關鍵字」、「作者」、「單位」等欄位

檢索,亦可用主題瀏覽的方式查看相關文章。主題瀏覽可點選檢索畫面左方之「理工C」/新能源,新能源主題之下又細分「太陽能」、「風能」、「生物質能」等八種主題,點選所需

主題後畫面右方則會顯示相關文章。(圖六)

查詢請點選圖書館首頁/電子資料庫/進入系統/點選「中國期刊全文數據庫-理工C」。



圖六 中國期刊全文數據庫主題瀏覽畫面

上述各類電子資源之詳細使用說明請見圖書館網頁/電子資料庫,若讀者於使用上有任何問題,歡迎洽詢讀者服務組參考諮詢櫃台,校內分機42995,或E-mail至ref@my.nthu.edu.tw。



新知樹窗

# 清華記憶・記憶清華

館長室 黃亭穎

### 一、「清華記憶」Wiki緣起

清華大學圖書館肩負著整理校史工作的責任,圖書館校史工作小組主要任務為搜集、整理、數位化校史資料,並加以推廣使用。在整理期間,發現資料多為片面且官方,只能呈現一部分的校史,若是想要更多樣化呈現校史的各種面向,單是學校官方的資料是遠遠不足的。

的功能,分析兩者在使用與管理上的各種利弊得 失後,校史工作小組決定建置屬於

清華人的Wiki維基百科。這個Wiki的目標是 要讓所有的清華人都能撰寫屬於自己生活在清華 園中的各種回憶,像是與同學的相處、對師長的

學校的歷史並 非只是行政單位文 件、公文檔案等官 方資料,應該有存 在於紙本、文物等 實體之外的校史, 更貼近清華生活的 資訊型式。在顯性 知識外,應該存有 清華人代代傳承的 中心思想、價值 觀、共同記憶等等 不存在官方資料中 卻無比珍貴的隱性 知識。本著「想要 搜集官方之外的其 它面向校史資料, 冀望呈現更完整性



圖一 「清華記憶」首頁 http://ridge.lib.nthu.edu.tw/

與全面性的校園發展原貌」的觀念,於2006年底,校史工作小組在規劃次年度工作計畫時,館長提出「學校裡還有很多人,像學生、教職員等,希望可以編纂出屬於大家的校史」的構想,規劃建置blog或Wiki的計畫。2007年初,經過一連串的籌備會議,討論blog及Wiki的差異:blog互動性高易上手,Wiki具檢索、分類與共同編修

印象、梅竹賽的歡笑與淚水、漫步於成功湖畔的 閒情等等,一起架構出清華人的共同記憶。在意 義層面上,校友可以回憶往日時光,年輕學生可 以了解學校歷史,校外人士也能藉此看出社會變 遷。

### 二、功能項目

「清華記憶」Wiki是以維基語法為介面的平台,可供使用者在上面創建新條目、討論與編輯,並可以經由「頁面歷史」追蹤條目的修改過程,所張貼內容的型式不限於文字,可輔以圖片、超連結以豐富整篇文章,如圖二所示。在創建新條目的時候可自行分類,亦可歸入原分類中,其分類計有奇人奇事、校園點滴、校園景物、學院系所、兩地清華、社團活動、課堂回憶、校務運作、清華雜感等九大類,其中校園點滴又可細分梅竹故事、運動會、校慶、校外生活、宿舍生活等五小類。期望藉由這些分類來涵蓋課堂的、課外的、團體的、個人的、人物的、景物的、宿舍的、社團的等等發生在校園中各種活動,建構出清華人悠遊於清華園中的身影。

「清華記憶」所提供的功能,除可發表文章 外,亦提供以下數項功能:

#### ◎ 搜尋

為方便使用者查詢資料,可在頁面左側之搜 尋列中鍵入關鍵字以搜尋資料。

#### ◎ 你知道嗎?

不定期選取有趣的條目,以吸引使用者點 閱。

例如:我國第一位理學博士是誰?畢業於那裡?你知道清華人有屬於自己的情歌嗎?清大校園內有著不為人知的鬼故事?清華有沒有英文校歌?

#### ◎ 每週圖片

當週精選一張館藏校史照片做為展示圖片, 每週加以替換,以增加整個網站的新鮮感。若想 觀看本週之前或之後的圖片,亦可在此項目點選 「more」進入觀看當年度的展示圖片。

#### ◎ 猜猜我是誰?

館藏許多照片因時代久遠,人事時地物已不



圖二 圖文並茂的條目

甚清楚,藉由此項目展示照片,徵求照片主角、 知道照片背後故事的校友們,或是認得照片的使 用者協助辨識照片,使用者可以點選照片,在編 輯頁面上加註說明。參見圖三。

#### ◎ 分類索引

使用者可依網站上所列出之內容分類點入瀏 覽或發表文章。參見圖三。

#### ◎ 歷史上的本月

每月列出歷史上當月份清華所發生的事件, 如校長交接、館舍落成、新增之系所單位、畢業 典禮、賽事活動等。參見圖三。



圖三 「清華記憶」部分功能項目

新知櫥窗 新知櫥窗

# 三、推廣與應用

建置網站並完成系 統介面中文化後,雖各項 功能項目皆已具備,使用 說明與相關宣告也撰寫完 成,但是內文仍然付之闕 如。為使初次來訪者不致 因整個網站空盪盪因此覺 得無趣而離去, 小組成員 翻出民國55到70年代的學 生刊物「清華雙週刊」, 將二百多期的雙週刊每篇 加以分類、標日期、貼立 貼,並根據類目繕打文 章,不定期張貼至網站 上。這些文章呈現出當時 代的學生生活面貌,期望 使用者每次到訪皆有新文

章可供瀏覽,或是藉由瀏覽文章得以觸發感想, 促使瀏覽者成為發表者。經過開會討論、撰寫說 明、繕打文章、建置網站與測試等等一連串的的 密集作業,2007年4月「清華記憶」正式開放上 線使用, 並經由圖書館電子報、校友服務中心通 訊等管道對校內外宣傳。

由於建置Wiki以凝聚回憶、共同建構校史的 構想,可算是全台校史整理業務的創舉,因此也 吸引「大學報」記者前來採訪,參見圖四。「大 學報」記者除採訪館方人員的想法,也採訪學生 對「清華記憶」的看法,摘要如下:

學生工作會副會長周佑霖指 出,清大是一所老學校,有近百年 歷史,應該有值得保存的「群體記 憶」。他說,這個網站很有紀念意 義,值得繼續營運下去,可惜推廣 不足, 繼多同學不知道這件事, 學 生會將持續協助推動。



圖四 大學報「清華記憶 師生同寫校史」一文

工程與系統科學系洪瑞隆表 示,維基最主要的功能是用來查詢 資訊,但「清華記憶」不只是查 詢,還可以讓學生回憶學校的生

「清華記憶」不只是被動的等待使用者 到訪,而是藉由與學校其它單位的合辦活動以 推展能見度,如與校友服務中心合辦「猜猜我 是誰?」照片辨識活動,廣邀校友上線瀏覽老 照片,照片內容五花八門,包括畢業典禮、梅 竹賽、學校運動會、系所公演與計團成果發表 會……都是校友們在清華園中的生活記憶。

2007年底的圖書館週活動期間,為推廣在 校生、校友與教職員得以利用「清華記憶」,於 11月1日至12月31日進行「清華記憶徵文競賽活 動」,鼓勵使用者在「清華記憶」發表文章。整 個徵文活動包括發表文章、審查優勝文章、票 選人氣王等項。優勝文章是由特別顧問陳信雄教 授、歷史所陳華教授、前人社分館簡溎勤主任等

人擔任評審委員,評選主題具代表性、能引起多 數人共鳴、文筆生動、結構完整的文章,經過兩 輪篩選、一輪投票以及漫長的討論評比後評選出 中英文組之優勝名單。人氣王的獎項則是凡清華 人皆可參與投票給心目中最喜歡的文章,在網 路上投票後,馬上就可以看到所支持文章的人氣 度,並據此選出前5名人氣最高的文章。參見圖 五。可以說,無論是發表者還是投票者,只要有 參與就有獲得獎品的機會。參見圖六。



圖五「清華記憶徵文競賽活動」人氣王

在短短的活動期間,一個月內就湧進百來 篇的新增文章,這些文章總共得到近千人的網路 票選,迴響相當的熱烈,也得到校內許多單位、 學生會與老師們的支持。經由徵文活動的推展 即使活動結束後,陸陸續續仍是有使用者發表各 種文章,或是回憶大學時光,或是記錄當下社團 發展現況,這些一字一句、點點滴滴都成為清華 人的共同記憶,我們努力打造出一個清華人專屬 的wiki,建置清華人得以分享回憶、共同感動的 開放空間,期待著——「清華記憶」能夠真切的 「記憶清華」。



圖六 「清華記憶徵文競賽活動」得獎名單

# 以他館為師--「學習資源中心」規劃小組的學習之旅

#### 行政組 余純惠

圖書館自規劃「學習資源中心」開始,即 持續多方蒐集相關單位之資料與經驗,作為館舍 空間與營運模式規劃之重要參考。於草擬構想書 階段,圖書館利用教育部出國考察補助款指派二 位同仁赴香港及新加坡考察;迄建築規劃階段, 則由規劃小組同仁觀摩國內多所規模較大、新落 成啟用、或具有特色的學術圖書館。在歷次的考 察活動中,我們不僅學習到各館不同的特色規 劃,也瞭解了他們營運管理上的難題;許多同道 們常不約而同地說他們自己是實驗組,我們是對 照組,言下之意即是希望他們的規劃與使用經驗 可以讓我們引以為鑑,避免犯相同的錯;此外, 建築師非常重視使用者(使用單位與讀者)的觀 點,他們也一同參與了其中幾趟考察。藉由觀摩 與學習、檢視與討論、修正與確認的過程,我 們就像在雕琢一件工藝品一般,希望達到內外盡 善、實務不悖理念的目標。

館舍空間不足的因應之道有搬遷、新建、增 建、重新裝修調整用途等方式,但以新建另一棟 建築所耗費的人力、時間及經費為最多,所以我 們瞭解規劃新建工程案必須非常謹慎、周全,且 要有遠見,也就是要符合各種使用的需求,並且 具備調整與適用的彈性。資訊載體的變化很快, 讀者的利用模式也隨時在變,圖書館若是要成為 學習活動的領航員與資訊的提供者,則其館舍的 規劃就必須在意「人」與「資訊」的互動,並引 領讀者進入新的使用模式。

「學習資源中心」之所以以此為名,即是 希望跳出傳統圖書館建築的制式空間規劃,整合 校園內的相關資源與技術,並可因應多變的資訊 潮流;現今的資訊使用模式中,有許多非實體的 資訊載體可提供讀者由遠端取得資訊內容,未來 讀者到「學習資源中心」的動機不全然是為了取 得資訊,所以在規劃作業上,必須納入讀者的資 訊使用行為模式,由圖書館「創造並鼓勵」讀者 「想來的動機」;所以「圖書館為何人所用」、 「讀者為何而用」、「圖書館該怎麼讓讀者方便 用且喜歡用」,是一個重要的規劃主軸。此外, 圖書館的環境與服務應該滿足不同讀者的需求, 而不能以未盡善的設施或規範阻卻了讀者利用的 權利。

與同道交流的過程中,我們也有深刻體認, 圖書館的服務不能是靜態且被動的以館藏資料為 本,而是要與校園的需求及資源結合;館員必須 要具有積極的態度(aggressive)、建設性的創 意 (creative) 以及多產的能力 (productive), 才能有效地提昇圖書館的服務水準;這些觀摩考 察,不僅拓展了規劃小組同仁的眼界、激發了豐 沛的創意,也內化成了深厚的專業實力。學習之 旅是一條沒有盡頭的漫漫長路,但在中途總會有 不同里程的標竿,告訴我們又往前進步了;觀摩 與考察不僅是為了規劃新建築,未來,學習資源 中心完工啟用後,面臨實務上的挑戰,我們要不 斷地學習與創新,這也代表著我們要精益求精, 好,還要再更好。



規劃小組參訪崑川科技大學

### 表一 「學習資源中心」規劃小組考察活動一覽(91年-97年1月)

H-1-1111	# chim to M.	11.31. 1. 🖂	)
時間	考察圖書館	出訪人員	考察重點 
91.12.16	香港中文大學圖書館	呂淑媚、余純惠	1. 館舍之規劃經驗及管理方式。
91.12.16	香港理工大學圖書館	呂淑媚、余純惠	2. 行政運作模式、內部空間配置與動線安排。
91.12.17	香港科技大學圖書館	呂淑媚、余純惠	3. 如何將使用者觀點反映於館舍之設計。
91.12.18	新加坡國立大學圖書館	呂淑媚、余純惠	4. 各式媒體資料之空間設計與管理。 5. 圖書館數位辨識系統(RFID)與無
91.12.19	新加坡義安理工學院圖書館	呂淑媚、余純惠	線網路配置之空間規劃與應用。
95.07.20	台灣師範大學圖書館	黄瑞娟、王鶯玲、 陳姿臻、王蓉瑄	1. 數位學習區規劃構想。 2. 數位學習服務之實施情形。
95.08.09	嘉義大學圖書館(蘭潭校區)	王珮玲、黃瑞娟、 施孟雅、陳姿臻、 周澍來	1. 動線規劃,以及公務與讀者動線 之區隔與連結。 2. 櫃臺人力運用模式。 3. 同棟其他單位(書店、國際會議 廳、藝作中心、咖啡廳、計通中 心、停車場等)之門禁管制與管 理分工模式。 4. 特藏資料管理與服務。 5. 密集書庫管理與入藏規劃。 6. 空間裝修設計。
95.08.09	成功大學圖書館	余純惠、林彥君、 王鶯玲、沈明慧、 呂淑媚、簡溎勤	
95.08.09	崑山科技大學圖書館	王珮玲、余純惠、 周澍來、林彦君, 施孟雅、黃瑞娟、 王鶯玲、沈明慧、 呂淑媚、簡溎勤 陳姿臻	
95.08.10	中興大學圖書館	王珮玲、余純惠、、 京純惠大、 京純惠本、 京純惠 京新 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京	
95.08.16	台灣大學圖書館	王珮玲、永慈語之。 京鄉 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京 京	
97.01.11	文化大學推廣教育中心大夏館	謝小芩館長、	1. 空間裝修設計 2. 資訊整合服務與技術介面 3. 館舍管理維護
97.01.11	中央研究院人文社會聯合圖書館	余純惠、林彥君、 黄瑞娟、沈明慧、 張淑嫺、邱雅暖、	1. 空間設計 2. 特藏典藏與服務
97.01.11	中央研究院傅斯年圖書館	周澍來、羅興華建 築師事務所	1. 特藏(古籍、檔案、手稿、民俗文書等)典藏空間與設備。 2. 特藏技術服務與讀者服務。 3. 特藏之管理維護。

業務報導

# 圖書館重點業務報告:96年8月-97年1月



# 【館藏徵集與維護】

#### □ 中、日、西文期刊之續訂

96年度利用校撥經費及專款經費,完成所有圖書館中、日、西文期刊之續訂。因期刊每年皆面臨漲幅的問題,為使有限經費能有效運用,97年度起,所有Elsevier及Wiley出版之期刊皆調整為僅訂購電子版。原本因議價程序進行中而仍未完成續訂的Elsevier期刊,也在台大圖書館的協助及全國圖書館的共同努力下,於12月下旬順利完成價格政策議定,我們將評估選擇對本校最有利的方案後進行後續之採購,97年度校內師生連線使用Elsevier電子期刊已確定可正常連線無度。

#### □ 捐贈資料芳名錄

圖書館館藏的來源除了購買之外,接受捐 贈也是重要的管道,我們特別在圖書館的網頁上 建置了「捐贈資料芳名錄」的網頁,以使更多讀 者了解捐贈館藏的情況。相關網址請參考http://adage.lib.nthu.edu.tw/nthu/gift/

#### □ 機構典藏

本館自95年開始建置機構典藏系統,以提供 永久保存、取用與傳播本校學術產出。系統內收 錄本校教師、學生之期刊論文、研究報告、會議 論文、博碩士論文、圖書、專利、軟體系統資料 等各類型資料的全文檔案。

承蒙本校研發處、技轉中心、各系所、研究中心、校內出版社及計通中心等單位的協助, 我們蒐集到超過萬筆的書目資料。有了這些基本 資訊之後,再經過本館工作團隊逐筆的著作權確 認、書目建檔及全文搜尋連結等作業後,才會正 式轉入機構典藏系統提供服務。至96年底止,本 館機構典藏系統已經收錄7,589筆全文資料開放 各界使用。

#### □ 期刊業務--智慧型期刊架規劃案

人社分館與傑聯特公司合作規劃運用RFID 技術,專區建置「智慧型期刊架管理系統」。本 計畫於10月份由廠商提出專案規畫,11月份陸續 召開三次討論會,確定執行方式及雙方合作分工 內容,並於12月份正式開始執行專案。本計畫將 挑選80種常用的中文期刊專區建置「智慧型期刊 架」,預計97年1月完成,主要可達到的效益:

- 1. 讀者可線上查詢期刊是否在架上以及期刊目前 所在位置。
- 2. 館員可隨時查詢期刊錯置的情形,以即時整 空。
- 3. 館員可獲得期刊使用記錄,瞭解每本期刊的使 用情形。

#### □ 新增資料庫

96年7-12月圖書館共新訂14種資料庫,內容包含中國期刊全文數據庫九種、中國博碩士論文資料庫、Natural Archive、中研院漢籍文獻資料庫、知識贏家、大家學日語遠距教學線上資料庫,對校內師生之研究與學習有相當大的助益。

② 2008資料庫續訂作業已於96年12月前陸續完成請購作業。

# 【館藏空間調整與改善】

#### □ 六樓休閒讀物室撤除

為改善圖書館之典藏空間及使讀者便於利用 館藏資料,自96年8月16日起,總圖六樓休閒讀 物室改為一般書庫,並安裝新鋼製書架六座,小 說類書籍分散至六樓書庫一般類號,依序存放。

#### □ 人社分館移架作業

隨著近年來人社領域資料的快速成長,人社 分館中西文書庫空間產生嚴重不足的問題,96年 購入新書架6座以因應困境,於7月起至9月初進 行二階段的移架作業。7月9日-16日先進行縮小 架距之書架移位作業,8月中起則進行書籍的移 架工作,後續再進行架標修改與整架讀架作業, 於9月中完成整個移架作業。

#### □ 更新人社分館電梯

人社分館內可載客11人之電梯,自民國73 年裝機迄今已達23年,為新竹市僅存之油壓式電 梯,遇有故障則不易取得換修零件,且因已達使 用年限,經評估以更新電梯為最佳解決方案,該 電梯更新工程於96年12月中旬開始施工,預定97 年1月下旬完工。

### 【讀者服務業務】

#### □ 總圖書館正式延長開放時間

為增進服務,總圖書館在試行半年後,即日 起,正式延長開放時間與借還書服務時間如下:

- 1. 學期間,週日至週五閉館時間延後至24:00, 借還書服務結束時間亦由21:00延後至22: 00。週六閱覽服務時間由8:00延後至9:00, 閉館時間與借還書服務時間亦隨之延後,即: 閱覽服務為 9:00~18:00,借還書服務為 9:30~18:00。
- 寒暑假週一至週五與學期間相同,週六日閱覽服務為9:00~18:00,借還書服務為9:30~ 18:00。
- 3.96學年下學期起,週一至週五視聽中心提早至8:30開放,請多加利用。
- 4. 其他服務時間不變,詳細服務時間,請見圖書 館網頁/服務時間。

業務報導

#### □ 團體參觀導覽服務

96年月8-12月統計:總館4場, 共29人;人社 分館4場, 共65人。

#### □ 館際合作服務成果

96年圖書館提供本校教職員生透過全國文獻 傳遞服務系統(NDDS)對外申請文件複印及借 書之免費服務,7~12月對外申請共2967件,其中 國內申請件共2824件,國外申請件共143件。

#### □ 線上主題館藏展成果

96年9月至97年2月圖書館雙月提供之「線上 主題館藏展」服務,規劃「愛滋」、「張愛玲」 及「書法藝術」3項主題,歡迎上網查詢。

#### □視聽主題影展活動成果

1.96年第一學期視聽主題影展精采回顧

9月份提倡對生命的關懷,安排一系列愛滋相關影片,包括費城、生命角落、天長地久、好死不如賴活著;10月份介紹國際巨星千面女郎--梅莉史翠普家喻戶曉的影片,播放大家來我家、穿著Prada的惡魔、捉神弄鬼、春心蕩漾;11-12月迎接銀色的聖誕假期,特別安排了一系列溫馨親情的影片,有親密關係、克拉瑪對克拉瑪、親情無價、佐賀的超級阿嬤、他不笨,他是我爸爸、有你真好、Ya Ya 私密日記、當幸福來敲門。

2.與諮<mark>商中心合辦--心靈饗宴電影賞析(96年10~12月):包括了海防最前線、革命前夕的摩托車日記、扶桑花女孩、泳往直前、大公司小老闆、下一站、幸福、40處男。</mark>

前述影片,歡迎至圖書館視聽中心借閱。

#### □ 說明會活動成果

96學年第一學期資源利用說明會,圖書館 本學期共安排的36場利用說明會,內容涵蓋各種 電子資源如報紙、中西文電子期刊、博碩士論文 等內容的檢索及書目管理工具的介紹;計有超過 800人次參加。

#### □ 圖書館英文摺頁

為了讓外籍師生更了解圖書館提供的服務, 本館於11月10日製作完成圖書館英文摺頁資料, 歡迎自由索取。

#### □ 圖書館週系列活動

今年圖書館週系列活動於11月1日陸續展開,活動內容包括:圖書館週開幕暨聖誕樹祈福點燈公益活動、清華記憶徵文競賽活動、書腰展、愛書者的對話-好書交換、識圖有禮-有獎徵答活動、清華紀錄片賞析、2007年優良政府出版品展示及生態書展,感謝本校師生熱情參與,讓本活動12月31日圓滿落幕。

#### □ 讀者借閱服務相關改善措施

- 1. 為便利讀者需求,讀者於第一次借書前簽署完 讀者權益聲明書後,經館員確認簽署無誤,即 可馬上借書不需等到次一日。對於當日建檔之 讀者,可暫時開啟借閱權限,但須於一週內完 成上網簽署。
- 2. 總圖及各分館櫃台增加預約催還日期章及「有 人預約到期日會縮短」文字章,提供讀者依照 個人需求,自行使用。

#### 山 拍攝申請方式與審查原則

研議本館館舍空間拍攝申請方式與審查原 則,受理之申請者須遵守本館閱覽規則及相關規 定,並配掛拍攝許可證;如屬翻拍書刊資料應遵 守智財權相關規定。

#### □ 提供展示區新書清單

總圖二樓展示區之新書,96年11月起提供書目清單,貼於二樓報紙區公佈欄上,以方便讀者瀏覽,過期之清單亦會保存備查。

#### □ 自動化系統進度

圖書館自動化系統在96.08-97.01期間,除日常持續的溝通討論,並有下列重要進程:我們在七八月間進行以書目為主的第一次轉檔;8/10-8/23舉辦為期9天的第一次教育訓練課程;10/11進行Aleph主機移機作業及ARC(Aleph Reporting Center)主機硬體及OS安裝;11/6舉行ARC教育訓練;11/20鼎盛公司進行專案期中報告;11/30在交大舉行專案期中驗收會議;12/5鼎盛公司與兩館同仁進行客製化功能訪談及討論;12/10-12/11在交大計中舉行電子資源管理模組(Verde)教育訓練;97年1/20前完成第二次轉檔;1/21-2/15期間進行為期11天的第二次教育訓練課程。

本專案未來進度預定為:97年1-4月陸續驗 收部分客製化功能,4月下旬進行專案期末報 告,5月辦理驗收作業,7月進行第三次教育訓 練,8月系統正式上線服務。

#### □ 李亦園院士捐贈手稿暨專書展

李亦園先生,為中央研究院院士,為國內及國際聞名人類學者,曾任中央研究院民族學研究所長,國立台灣大學人類學教授,清華大學人社院院長,《蔣經國國際學術交流基金會》執行長。對於清華而言,李院士的重要不可言喻;清華人文社會學院的創建與之後的發展處處可見其想法,其對清華的用心與貢獻,成就了清華的諸多成就。民國95年11月,李院士更贈送了清華圖書館書籍與手稿資料,豐富了圖書館的珍藏,今年欣逢社會所與人類所二十週年所慶,為感謝李院士的厚愛,特於人社分館舉辦「李亦園院士捐贈專著暨手稿展」。

本展覽自96年10月19日起展至11月30日止, 展出李院士捐贈之手稿及專書資料,並製作展冊 與展覽網頁供觀展者參考,活動圓滿順利。

#### □ 蘇樹輝書法展-澳門文化雙面神

人社分館自96年12月18日至97年1月31日展出「蘇樹輝書法展-澳門文化雙面神」,並於12月18日上午10時於人社院A202舉行開展儀式,現場多位貴賓蒞臨,典禮由清華大學葉銘泉與張石麟兩位副校長共同主持,並由本活動主辦單位主



管:圖書館謝小芩館長、人文社會學院張維安院 長以及人文社會研究中心陳玨副主任致歡迎與感 謝詞,更邀請到前清大校長劉炯朗擔任貴賓與會 致詞,典禮隆重而盛大。

本展覽共展出蘇樹輝博士29件書法作品,並 專區展出「歷史上的澳門」主題館藏,書法作品 並於展覽結束後捐贈清華大學典藏。配合本次展 覽,人文社會研究中心特別邀請澳門中西創新學 院霍啟昌副院長,於12月20日中午12時於人文社 會學院A302室主講「澳門模式與早期中西文化交 流」專題。

# 【法規修訂】

#### □ 校友借書權益修改

96年10月26日圖書館委員會修訂通過之校友 借書權益規則,校長於96年11月23日核定,圖書 館相關網頁已修改完成,校友申請圖書館之閱覽 證及借書證,可直接連線至校友服務中心網頁辦 理,新收費方式由97年1月1日起開始實施。

□ 「國立清華大學圖書館接受捐款致謝作業要 點」業於96年8月20日經校長核定實施。

# 【宣導事項】

#### □ 禁止偽造證件及將證件借予他人使用入館

96年11月發生讀者偽造證件及將證件借予他人使用入館事件,籲請讀者入館時務必遵守本館閱覽規則,相關規定如下:「持他人證件入館者或將證件借予他人者,一經發現,雙方均停止入館及借閱權三十日。讀者非法持用之證件若為本館所核發,且為第二次違規使用時,一經發現,立刻沒收該證,原持證者不得再向本館申請核發。」

#### □ 禁止污損圖書

圖書館於96年11月發現外文所同學嚴重污損借閱之多本圖書資料,違規行為包括在書上圈點、標記、折角,違反圖書館館藏資料借閱規則第十三條,需依規定賠償。圖書館資料屬於公共所有,需要所有讀者共同珍惜以能順利提供利用,圖書館制訂規則來維護每位讀者的權益,每位讀者亦負有相對的義務來遵守規則。

#### □ 隔夜外借教師指定參考書之提醒

指定參考書為教師指定與課程相關之參考資料,指定期間為便於提供修課學生於修課期間參考利用,設定為不外借;惟為便於學生於圖書館閉館時間使用,特提供隔夜外借服務。由於發生學生隔夜外借逾期未還,導致授課教師無法借用的案例,圖書館將會加強對指參借閱讀者的提醒與說明,避免類似問題再發生。

# 【人員動態】

#### □ 同仁異動

- 1. 本館讀者服務組組長一職經評審程序,核定由 原學務處張淑嫺輔導員陞任,張組長已於96年 9月1日到任。
- 2.96年普考分發助理員賴怡萱小姐於96年10月23日到館報到,並分發至採編組任職。
- 3. 典閱組資深同仁王素貞小姐因個人健康因素, 於96年12月10日辦理退休。
- 4. 資訊系統組王鶯玲小姐與典閱組吳富慧小姐分 別當選本校97年優秀技術人員及優秀約用人 員,可喜可賀。
- 5. 典閱組劉發源先生、吳月惠小姐與人社分館溫 麗燕小姐依「國立清華大學圖書館優秀事務性 約用人員評選與獎勵要點」當選本館96年優秀 事務人員,感謝三位的辛勞付出。

6. 採編組行政助理劉月珠小姐通過校內評選,自97年1月1日起正式升級為「助理管理師」。

### 【近悅遠來】

96年11月16日越南國家科技資訊中心 (NACESTI)參訪團一行來訪,與本館就圖書館營 運與服務進行交流座談。

# 【校史與特藏】

- 1. 為期完備本校各行政與教學單位之校史相關檔案文物資料徵集,業經96年學年度第1次校內 行政會報通過在本校各級單位主管辦理移交 時,增列移交校史檔案文物清冊事宜,建立校 史資料移交機制,以利校史資料保存。
- 2. 教育部於96年10月30日訪視本校檔案管理作業,除由文書組簡報本校文書檔案管理情形, 並由館長向訪視委員簡報校史檔案管理與數位 典藏之現況及其成果,贏得委員們的讚許。
- 3. 為鼓勵清大師生及校友共同書寫在清華的故事,結合96年圖書館週推動「清華記憶‧記憶 清華」的清華記憶Wiki徵文活動。歷經一個月 的網路徵文,並透過委員評選及網路票選,分 別選出妙筆生花獎10名與網路人氣獎5名,所 有稿件將存於「清華記憶Wiki」提供各界閱覽 觀賞。
- 4. 為展現清華傑出校友一清大原科所首任所長一 孫觀漢教授在科學、民主政治與人道關懷方面 的傑出成就,自96年7月起本館逐步展開孫觀 漢先生資料數位典藏工作,並建置修改「孫 觀漢一科技與人文之美」網站(http://archives. lib.nthu.edu.tw/sun/index.htm),以此奠立「孫 觀漢教授網路紀念館」之建置基礎。





# 機動候傳的待勤人員

文字 行 政 組 余純惠攝影 資訊系統組 高見成

這個任務小組有著「機動應變」的特性,得隨時「候傳」, 用專業的術語來說,這叫做「待勤」(on call), 但成員們比較喜歡另一個有趣的團號「應召族」--「應」緊急通報之「召」。

大家一定對這個小組很好奇,想必看倌們的臉上都有著六個大問號, 哪六個問題呢?讓我來為各位解答吧!

#### WHAT?

待勤的任務是儘速排除會危害圖書館館舍與讀者安全, 以及影響設備正常運作的各種突發狀況。

#### WHEN?

待勤時段是正常公務上班時段(8:00-17:00)以外的時間。

#### WHERE?

待勤的轄區是總圖書館與人社分館。

#### WHO?

待勤人員來自行政組、資訊系統組與人社分館,各司其職。

#### WHY?

讀者的權益和圖書館的館舍及設備正常同等重要, 圖書館有了正常運作的軟硬體,才能提供讀者各種服務, 這,就是我們待勤的目的。

#### HOW?

要如何解除通報狀況?嗯,這個問題真是有趣。 待勤人員跟各位一樣都是肉做的、不是鐵打的, 下班後也需要吃飯休息睡覺,

那要如何解決突發狀況呢?當然是靠智慧囉!

圖書館將緊急通報分成三個等級,

最不具危害性的三級通報事件,

現場值勤人員只要依規定流程處理即可;

遇到了會導致服務中斷的二級通報事件,

待勤人員可透過電話,指示現場人員依處理對策排除狀況,

或以權宜之替代方案應變;

至於嚴重影響館舍財物與人身安全的一級通報這等大事,

待勤人員除了要儘速趕到現場指揮處理,

還得馬上通報館長及校方呢!

這個機制運作至今,處理過許多緊急狀況。

最常見的是深夜時分駐警隊通報館舍有警報聲響,

成員們依轄區分工,必須前來確認館舍是否安全無恙;

也曾在颱風來襲時,緊急處理滲漏的水患;

以及在地震後,馬上動員同仁復原大批遭震落的館藏。

還有幾起特別的個案,於理於法,原都不在待勤任務之列的,

於情,還是視情況處理了,

曾有糊塗的讀者忘了將背包帶走,身無分文也沒鑰匙回家,

我們也是忍著刺骨寒風跟瞌睡蟲對抗,來館幫讀者取出他的保命家當,

免得他留落街頭。

小組成員們因職務的輪調而多有異動,

也有部分成員已經榮退了,

但不論是卸任或現任成員,

大家都將圖書館當成第二個家似的細心護衛

這個家,有你們真好!



Librarian 2.0 Librarian 2.0

# 2007年中華民國圖書館學會研習班研習心得

# 圖書館卓越品質管理

#### 讀者服務組 陳姿臻

圖書館是以提供服務為主之機構,一直以 來,圖書館都非常重視對服務品質的自我要求, 而這樣的自我要求正符合了北市圖曾淑賢館長所 提到有關全面品質管理的特色,如「以顧客為導 向的經營管理」、「全員參與及團隊合作」、 「持續不斷的改善」、「共識的建立及品質觀念 的灌溉」等。近來,圖書館的管理方式也漸朝向 「服務導向」、「客戶導向」式的管理,藉以達 到使用者之期望。

因應這樣的潮流,北市圖選擇以「圖書館卓 越品質管理 \_ 為主題,在五天的研習內容中,每 堂課都請到了品質管理方面的專家,不僅能將專 業理論以深入淺出的方式教授學員,並能輔以實 際指導各政府部門或民間公司之經驗,內容相當 精彩且實用。

#### 壹、研習內容

課程安排以品質管理的各個面向切入,包含 了以下十個主題。

#### 一、顧客抱怨處理及溝通技巧

「抱怨是改善之明燈!」當顧客不滿 意時只有4%的人會表達出來,其他的人 會漠然離去且大多不會再上門,同時更會 將他的不滿再轉告給更多的人!所以我們 必須非常重視顧客的抱怨,更該好好的處 理與回應顧客。處理顧客抱怨有幾點重要 原則:

- 1. 處理迅速能贏得顧客忠誠度。
- 2. 建立處理辦法,快速掌握問題所在。
- 3. 站在顧客的角度處理問題,不找藉
- 4. 建立處理流程及記錄,不流於形式。
- 5. 一致的應對話術可表現出專業。
- 6. 可請顧客提出希望的解決方式。
- 7. 創造好結局。

#### 二、策略規劃與管理

策略就是「做對的事情」,管理就 是「把事情做對」! 在組織定策略之前還 需有願景,願景的構成則需有「核心價 值」、「核心目的」、「大膽的目標」、 「生動的描述」,沒有願景則定不出好的 策略。另外,也要利用分析方式找出組織 的「核心能力」,做出自己的獨特性才能 在市場上佔有一席之地甚至成為唯一。

#### 三、顧客滿意經營

服務滿意的決定要素有「接近性-易於連繫」、「好的溝通」、「專業 技能」、「貼心、友善、禮貌」、「可 信賴」、「第一次就做對」、「反應敏 捷」、「有形的」及「瞭解需求」。除了 提供基本的服務之外,也要思考除如何提 供「魅力服務」,也就是讓顧客對你的服 務感到「Surprise」! 也就是超過顧客期 望的服務。

#### 四、組織願景與組織領導

講者以品質管理為主題來談組織的願 景,因為品質是一切的根基,一個公司提 供的產品有好的品質,才能談其他的。而 品管則有幾個重要因素,包括組織要有明 確的核心價值、自我定位、觀念與願景。

#### 五、服務價值與核心競爭力

在定義組織的服務價值時有幾個可以 思考的點;

- 1. 既有服務對顧客的價值。
- 2. 顧客來是為了什麼(分析顧客希望 得到的服務項目)。
- 3. 要提供多高價值的服務。
- 4. 思考組織核心競爭力。

#### 六、圖書館品質管理議題研討

由北市圖曾館長分享市圖推行全面品 質管理的經驗。從「流程管理」、「專案 管理」、「策略管理」、「績效管理」、 「創新管理」、「顧客滿意經營」各主題 切入,說明北市圖在推行品質管理時的計 劃、作法與遭遇到的困難。其中更提到圖 書館在維持既有的服務之外,每隔1~2年 便會推出一項創新服務, 並強調圖書館要 有實行的「勇氣」。

#### 七、顧客導向經營

要讓顧客滿意,首要是要注重服務的 品質!而品質就是「在第一次就要做到或 達到最好,沒有缺失,且能符合需要者之 需求與期望,並讓他們滿意。」

提供服務的最高境界就是要讓提供高 品質的服務成為每個人的「習慣」!

而要做到顧客導向經營, 必須要瞭 解「顧客型態」,進而訂定「顧客服務策 略」,並且要經常地做「顧客需求調查」 及「顧客滿意度調查」。

#### 八、品管手法與問題解決技巧

品管有七大手法,有「查檢表」、 「魚骨圖」、「柏拉圖」、「直方圖」、 「層別法」、「推移圖」、「散佈圖」、 各手法可運用之狀況皆有不同,可視實際 情況選擇並搭配運用。運用品管手法找出 問題之後,需訂定問題解決之步驟與行動 計劃,問題解決則有幾點原則,「觀察學 習」、「標準化」、「流程改善」、「設 備改善」、「佈置改善」。

#### 九、績效管理與服務品質提升

績效管理是如何執行策略,達成組織 目標的管理過程。在做績效管理之前,需 定義何謂績效, 也就是組織內平時所認定 的真的是核心績效嗎?有沒有可能過去所 做的其實都是「零」績效呢?因此定義績 效目標除了日常的工作之外更應思考組織 的目標、工作重點以及遠景。

#### 十、創新管理

創新是將知識體現、結合或綜合,以 造就原創、相關、有價值的新產品、新流 程或新服務。管理階層可透過幾種方式來 激發員工創意:

- 1. 給予獎勵,例如獎金、升遷、提供 資源等。
- 2. 營造創新風氣的工作環境。
- 3. 高階經理人支持創新者。

另外,應避免陷入一些創造力的迷 思,例如愈聰明的人愈有創造力?年輕人 比老年人更有創造力?創造力是無法管理 的?

Librarian 2.0 Librarian 2.0

貳、研習心得

除了豐富的館藏,圖書館提供的就是「服 務」。服務的定義其實可以很廣,維持安靜清潔 的環境是一種好的服務,清楚易懂的指引標示是 一種好的服務,容易使用的館藏查詢系統是一種 好的服務,所以或許可以把圖書、期刊、電子資 源等館藏資料比喻成一棟房子的地基,館員的服 務是房子中的柱子; 地基再厚再穩, 若是支撐的 柱子是歪的、是空心的,那麼這棟房子終究是會 垮掉的。如果圖書館就是一個資料庫,那麼館員 的服務可說是資料庫的使用介面了,資料的內容 再豐富,若是介面難以操作,那麼讀者使用的興 趣就不會太高

這五天的課程雖是以圖書館卓越品質管理為 題,其實品質管理所要達到的最終目標就是要提 供我們的顧客(也就是讀者)良好的服務品質。透 過全面品質管理的工具及自我評鑑的項目,可以 幫助圖書館確立領導及經營理念,瞭解讀者的需 求,進而可以提供讀者所謂的魅力服務,也就是 超過讀者預期的服務!並且找出自身的缺失及流 程不夠完善的項目加以改善;同時亦需思考如何 提供創新服務,以求不斷進步、成長!當然,這 需要館內有激發創新的風氣,以及各級主管的支

圖書館雖非私人企業有盈虧的壓力,但仍應 該有明確的組織願景,有了願景才能夠做規劃、 訂策略;同時主管的角色非常重要,主管能夠決 定要帶領組織往哪個方向。在講師所提到推行品 質管理的範例中有許多公家單位的例子,在單位 中往往缺乏改進的動力,這個時候主管就必須要 能激勵部屬的士氣,提出有效的獎勵方式,最重 要的是絕不能只是三分鐘熱度,且主管本身也要 深度參與!

課程中,北市圖也就自身進行全面品質管理 的經驗與大家分享,除了說明北市圖本身進行品 管的規劃、過程之外,最讓人感動與佩服的是北 市圖的決心與執行力!在推動品管的過程中當然

會遭遇到大大小小的阻力,但館長帶領著部屬們 一起克服困難,整個圖書館真正成為一個不斷成 長、不過改進與創新的有機體!我想這也是每一 個圖書館館員的期望。

#### 參考書目

王梅玲(2001)。大學圖書館服務品質管理。中國 圖書館學會會報,67,73-92。

劉宏亮(2004)。圖書館運用全面品質管理之自我 評鑑模式初探。中國圖書館學會會報,73,175-188。



攝影者 張光麒 先生

賀!本文榮獲第十三屆府城文學獎「散文類」首獎,首刊於第13屆府 城文學獎得獎作品專集,於2007年12月出版

# 隔壁,有神



就在所有汽機車按捺性子緩緩停下你欲趁勢 提起舊話之際,朋友的小綿羊五十忽然加足馬力 殺出重圍,一路橫切過大半條馬路虎口,鑽入小 巷。

你驚魂未甫,明知徒勞但還是絕望地苦口 規勸:慢點沒關係,真的,我不趕,那個交通規 則……。那時你還不知道如此情形在你重返此城 的這段時間裡,陸續還會發生數次,而每個朋友 都略帶歉意稍後又心有不甘地說:沒辦法,走小 巷才快呀。是的,你們都各自有一套獨門秘徑在 此生活,從來不與通衢大道有關,你只能輕聲嘆 息,你真的回到了此城。

於是好不容易在學姊硬擠出一方斗室,和你 及友伴三人同宿的夜晚,友人一時興起將枕頭挪

### 資訊系統組 洪素管

近,巴喳一雙大眼誠摯地問你明天想去哪玩,你 點子最多。你也滿懷誠摯,天真爛漫地回答想去 以前租賃處附近的巷子看看。

那些巷子,才是你與這座城市的血脈相連, 至於什麼名勝古剎,那是給外地人看的。

友人聽完拍拍枕頭,挪回去就寢,決定聽從 學姊建議明日四處拜廟買土產,至於你,若要去 那些名不見經傳的巷子,自己去。

於是隔天,你閃著淚花乖乖坐在學姊的小綿 羊五十後頭,一同去拜廟。

但朋友到底仁義,雖說是著名的觀光景點, 走的還是小巷子,不知不覺就遠離了街道上恆常 不間斷的排隊人群,熟門熟路地在寧靜的巷弄裡 指點你正途。廟的周圍,還是巷子,一重又一 重。每條巷子都有自己的面貌,這邊牆面是小丁 磚貼花,大門偏到屋子右側,用的還是通常設於 室內,附著喇叭鎖的門扉,一副對路人也可以掏 心掏肺,坦誠以對的神氣。三四扇相連的窗戶倒 佔據主面,外加綠漆雕花鐵窗櫺。窗戶下方不約 而同擱著幾盆翠綠的花草,也有的就把紙板放在 向外弧出去的窗櫺底部,說明屋內設有美術教 室,招生中。

Librarian 2.0 Librarian 2.0

貳、研習心得

除了豐富的館藏,圖書館提供的就是「服 務」。服務的定義其實可以很廣,維持安靜清潔 的環境是一種好的服務,清楚易懂的指引標示是 一種好的服務,容易使用的館藏查詢系統是一種 好的服務,所以或許可以把圖書、期刊、電子資 源等館藏資料比喻成一棟房子的地基,館員的服 務是房子中的柱子; 地基再厚再穩, 若是支撐的 柱子是歪的、是空心的,那麼這棟房子終究是會 垮掉的。如果圖書館就是一個資料庫,那麼館員 的服務可說是資料庫的使用介面了,資料的內容 再豐富,若是介面難以操作,那麼讀者使用的興 趣就不會太高

這五天的課程雖是以圖書館卓越品質管理為 題,其實品質管理所要達到的最終目標就是要提 供我們的顧客(也就是讀者)良好的服務品質。透 過全面品質管理的工具及自我評鑑的項目,可以 幫助圖書館確立領導及經營理念,瞭解讀者的需 求,進而可以提供讀者所謂的魅力服務,也就是 超過讀者預期的服務!並且找出自身的缺失及流 程不夠完善的項目加以改善;同時亦需思考如何 提供創新服務,以求不斷進步、成長!當然,這 需要館內有激發創新的風氣,以及各級主管的支

圖書館雖非私人企業有盈虧的壓力,但仍應 該有明確的組織願景,有了願景才能夠做規劃、 訂策略;同時主管的角色非常重要,主管能夠決 定要帶領組織往哪個方向。在講師所提到推行品 質管理的範例中有許多公家單位的例子,在單位 中往往缺乏改進的動力,這個時候主管就必須要 能激勵部屬的士氣,提出有效的獎勵方式,最重 要的是絕不能只是三分鐘熱度,且主管本身也要 深度參與!

課程中,北市圖也就自身進行全面品質管理 的經驗與大家分享,除了說明北市圖本身進行品 管的規劃、過程之外,最讓人感動與佩服的是北 市圖的決心與執行力!在推動品管的過程中當然

會遭遇到大大小小的阻力,但館長帶領著部屬們 一起克服困難,整個圖書館真正成為一個不斷成 長、不過改進與創新的有機體!我想這也是每一 個圖書館館員的期望。

#### 參考書目

王梅玲(2001)。大學圖書館服務品質管理。中國 圖書館學會會報,67,73-92。

劉宏亮(2004)。圖書館運用全面品質管理之自我 評鑑模式初探。中國圖書館學會會報,73,175-188。



攝影者 張光麒 先生

賀!本文榮獲第十三屆府城文學獎「散文類」首獎,首刊於第13屆府 城文學獎得獎作品專集,於2007年12月出版

# 隔壁,有神



就在所有汽機車按捺性子緩緩停下你欲趁勢 提起舊話之際,朋友的小綿羊五十忽然加足馬力 殺出重圍,一路橫切過大半條馬路虎口,鑽入小 巷。

你驚魂未甫,明知徒勞但還是絕望地苦口 規勸:慢點沒關係,真的,我不趕,那個交通規 則……。那時你還不知道如此情形在你重返此城 的這段時間裡,陸續還會發生數次,而每個朋友 都略帶歉意稍後又心有不甘地說:沒辦法,走小 巷才快呀。是的,你們都各自有一套獨門秘徑在 此生活,從來不與通衢大道有關,你只能輕聲嘆 息,你真的回到了此城。

於是好不容易在學姊硬擠出一方斗室,和你 及友伴三人同宿的夜晚,友人一時興起將枕頭挪

### 資訊系統組 洪素管

近,巴喳一雙大眼誠摯地問你明天想去哪玩,你 點子最多。你也滿懷誠摯,天真爛漫地回答想去 以前租賃處附近的巷子看看。

那些巷子,才是你與這座城市的血脈相連, 至於什麼名勝古剎,那是給外地人看的。

友人聽完拍拍枕頭,挪回去就寢,決定聽從 學姊建議明日四處拜廟買土產,至於你,若要去 那些名不見經傳的巷子,自己去。

於是隔天,你閃著淚花乖乖坐在學姊的小綿 羊五十後頭,一同去拜廟。

但朋友到底仁義,雖說是著名的觀光景點, 走的還是小巷子,不知不覺就遠離了街道上恆常 不間斷的排隊人群,熟門熟路地在寧靜的巷弄裡 指點你正途。廟的周圍,還是巷子,一重又一 重。每條巷子都有自己的面貌,這邊牆面是小丁 磚貼花,大門偏到屋子右側,用的還是通常設於 室內,附著喇叭鎖的門扉,一副對路人也可以掏 心掏肺,坦誠以對的神氣。三四扇相連的窗戶倒 佔據主面,外加綠漆雕花鐵窗櫺。窗戶下方不約 而同擱著幾盆翠綠的花草,也有的就把紙板放在 向外弧出去的窗櫺底部,說明屋內設有美術教 室,招生中。

Librarian 2.0 Librarian 2.0

屋外,空開來的生活廣場,林立著百年石碑,燈籠高懸,神明出巡時的警嗶示牌也倚靠在旁,廣場就是廟埕,一走出家門就進入了神的界域。

另一段巷子則還活脫是大雜院時代匆促之間 草成的木造屋。屋子都經年歲燻出黝黑的柴光, 大抵也是廟裡不時飄散出來的裊裊香煙,長年累 月使其同披恩澤,結果廟外也還像是廟,更多的 廟。

也是一樣用小小的木板、紙板,手寫替人服務的項目,風水、擇日、收驚……,屋面不寬深度更是有限,樓梯就去掉三分之一的空間,懸壁的電風扇價日呼呼地吹,發霧的玻璃櫃,小孩寫字兼做家庭代工的摺疊桌,桌上現擺著吃到一半的飯菜,不見人影。電視機持續播放新聞消息,侍奉的神明就安座其上,不比電視機大多少的神龕,神像旁堆放著層疊的金紙蓮花。

實際上這些小巷應該都只隸屬於一個巷名, 但轉了個彎,巷子的面貌就截然不同,彷彿是說 好了似的要一起停留在某個時期,另一段小巷則 有它們自己的計畫,於是巷弄裡的住戶就這樣參 差不齊地酣睡了許多年都還似醒未醒。

你喝著剛從土缸裡舀起的冬瓜茶,邊瞧著斜坡石板路旁狹窄的樓房,二樓陽台突出一整排色彩琳琅的衣物,隨風搖曳,偶爾掃過比肩相鄰的廟牆。廟宇也成了巷弄裡的住戶,走進廟裡依舊像在繞巷子,庭堂之間仍然是石板路和階梯,外表看不出有這麼寬闊呀,像單單一朵花苞,裡面原來也是個宇宙。

要到另一座祀典古廟的巷弄,更顯闃靜,即使白天,陽光彷彿也照不進來。幾乎無人,但你絲毫不覺荒煙蔓草的詭譎,你看見路旁賣青草藥、蜜餞的招牌,沒有顯赫名氣也是動輒幾十年的店號,都是從這裡生根的,要走不是光算打包收拾需幾天功夫就可解決的事,但凡吃虧受騙的



擔憂就免了吧,什麼來路不明的黑心貨,跑得了 和尚還怕跑得了廟嗎?

巷子彎彎曲曲,看來近在咫尺的地方,真 走起來著實有段距離。但你絲毫不介意這樣的漫 步,反倒希望越慢越好,你在這些巷弄裡多麼輕 鬆自在,就連年齡都可以忘記。年屆熟女、前中 年期……這些小心翼翼反而欲蓋彌彰的詞彙,以 眾人和環境之力時時刻刻催促你再不快點就來 不及了,再不怎麼做就沒機會了……,僅有在這 裡,隨處一株花草、一片屋瓦不比你有年歲?怎 樣你都是個年輕的孩子,你被更為巨大的時間褓 抱於懷。

天氣晴好,你遲疑地將金紙丟進爐亭,邊憂 心回頭隔著爐亭烘燒出來的氳氤煙霧,迷濛著眼 遙聲詢問學姊這樣做對嗎,哪些金紙該拆哪些不 行?學姊及友人兩個站在廟門旁低聲聊著彼此的 感情,不時被你打斷。剛剛你陪著她們走遠遠的 路拿著新買的香火袋,為自己心愛的男子祈求事 業順遂,現在輪到她們陪你前來尋覓良緣。忽然 都似生手,明明是熟悉不過的行禮如儀,也要疑 心是否正確有無疏失。這些男孩尚且停留在你們 彼此的轉述中,未曾謀面,而他們也不會看見今 日你們的路途遙遙。

終於簡單不過卻被你們弄得繁文縟節的儀式 結束,薰煙裊裊的安靜時空裡你感覺三人被縮小 成火柴點大的小人兒,比較遠的小人兒呼喚其他 兩個,正在說話的兩人隨即動身,你以為該沿原 路折回前庭,沒想到學姊卻筆直越過爐亭帶你們 離去,剛離開就見到緊鄰的平房土厝,廟裡的梵 樂吟誦散入尋常百姓家,再轉出來則成了紗窗門 內廣播的台語老歌,雖然今日早見慣了,但你仍 剎時迷惘究竟天上人間?

好不容易卸下一樁心事,學姊特地帶你們 去買道地的煎餅。據說一天限量三十份,一人一 天只能買一份兩包。你怎麼想都不合理,雖然連 預約都得排到明年中,但老公公老婆婆光靠一天 三十份煎餅是要怎樣營生?於是在你的想像中, 那對辛勤桿麵堅持手工的老夫婦,倍增處境可憐 歲月滄桑的身影,直至學姊載著你東鑽西竄又滑 進羊腸小徑時,你才知道呦小丫頭電視看太多 了,人家可悠閒自得的很,連同鄰居老友幾個人 聚在雜貨店一角泡茶聊天,老婆婆一眼摸透你們 來路,尚未待你們停妥機車就已慣熟走到櫃檯, 拿出提籃裡的煎餅,三人六包,銀貨兩訖。 平日巷弄裡沒人,又小,老公公們怡然自得邊喝茶邊望向你們,倒使你發窘起來,深覺平白叨擾。但你多喜歡他們

雜貨店,雖然除了煎餅,裡面暗褐褐一片你也弄不懂到底是在賣什麼,可一樓上方竟還隔出半邊閣樓,樓沿圍起低矮的木欄,囤放一袋袋麻布雜貨,原來老早以前就有樓中樓設計,儘管你要真站在上頭腰沒打直就可能撞到天花板,不過要是改成榻舖或喝咖啡的地方該多好,在飄浮棉絮和什物氣味的午後小睡片刻,外頭餘下的人聲笑語似遠還近。

還有旁邊的住家,四扇綠漆鑲嵌毛玻璃窗的門扉權當門面,關門閉戶卻不見半個鎖影,找了半天真沒,難得還有人相信道不拾遺夜不閉戶呀。至於斜前方的住家為何會出現下頂蓮花石座的石柱呢?也有人在狹仄的門前擺上豐富的一桌祭品,整條巷道約莫只能一台半機車通行,都砌上青石板。

你們買好了煎餅啟程出發,待到巷口看見豎立的青石牌坊,你才恍然大悟又是一條廟宇附近的巷弄,連帶市集、兜售金紙、水果糕餅的舖子群聚連綿,大抵都是上了年歲的老闆,不管生意好壞,照慣一派練家子身手和閒散氣。

Librarian 2.0 Librarian 2.0

原來巷子接出去的主幹道,是你最早之前常 騎著腳踏車悠悠晃晃的地方,因為那裡是你乘車 回北部家鄉時,必定會繞過的大彎道,因之給了 你些許熟悉感,可惜當時沒膽隨意彎入這些貌不 驚人疑似偏僻的巷弄中,怕在裡面繞迷宮等轉出 來時早已不知今夕何夕。

許多廟宇就這樣座落在市井小巷內,或者應該說正是因為這些廟宇的存在才逐漸吸附、聚攏成大小不一的社群。為了觀光以及居民有意識的團結,許多這樣的街巷開始進行美化,企圖打造出自己的特色。你們從前不就經常是為了去某家著名的老店小吃,或新起的拉麵店、咖啡館,結果東轉西拐無意間又發現原來就在某間廟旁邊。即便看似山窮水盡的巷弄裡,照樣有本事再空出塊方整的廟埕,圍著大榕樹,綴以延伸至附近住家的燈彩、褒忠令旗……。不管外頭如何熱鬧,到這兒不知覺間就落下了一片安靜,提供居民休息、若有所思,或看小孩繞著廟埕努力踩玩具車。廟宇成了日漸擁擠的城市意外的出口,至少廟前宛若天井的一片廣場,還能讓你難得看見毫無遮蔽物阻擋的藍天。

廟多,連同宮、壇更多,這次回來學姊就帶 著你們去了其中一個。尋常不過的透天厝,左鄰 右舍同個色調,灰撲撲的一眼即知也是上了歲數 的老住戶。

落地門一拉開即是奉祀臨水夫人的神壇,再 過去一點,用沙發區隔成客廳,壇主的丈夫和一 雙兒女正坐在沙發上觀看綜藝節目,有時忍不住 咯咯發笑。 你是事後回想才恍然大悟為何當時心生疑惑:那笑聲,算不上喧嘩,倒也未特意壓低,就是一般人家尋常不過的生活情景,只是緊鄰神壇。你明明聽見了肆意的笑語人情,你明明感受到了靜謐若諱的氛圍,小小空間裡兩樣擺致,卻無半點突兀,不是融合,亦非消弭,二而一,一而二,你才驚覺原來現實有時會遠超乎你天馬行空所能及的想像。

壇主其實也是平凡的中年婦人,在神桌邊細 細將符咒折成八卦,熟稔勤勞依舊是家庭代工的 神色。你想起從前租賃的處所,同條巷子裡也有 這樣的宮壇,規模較大,時常誦經祝禱,或辦桌 設席。初二、十六例行在門前燃燒金紙,往往見 此你才錯愕想起昨天該吃素。你從未知曉那座宮 壇的名字,但看見熊熊的火光在門前燃燒,總感 到些許溫暖。加上做法事、為信徒服務總得較晚 歇息,也使極度無安全感的你多少安心,甚至設 想夜半若被誰跟蹤,幸好還有這個地方隨時可以 閃躲進去,神明就在舉頭咫尺處。

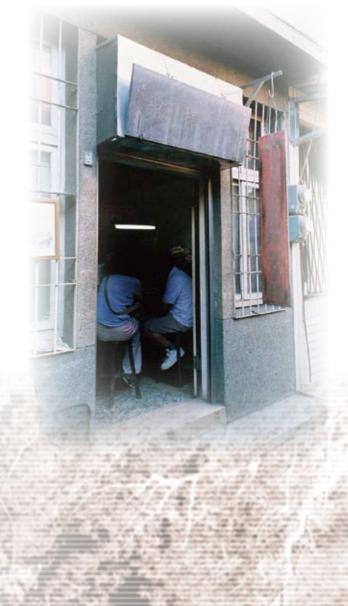
婦人待你們穿好鞋起身,才點頭微笑重新將 鋁門拉上。出門等候學姊發動機車踏上歸途,你 回頭看看巷子裡的這些住戶,真是看不出來呀, 除了小小的指示牌上寫著「臨水夫人宮」外,其 餘一律平常,怪力亂神之語實在擔當不起。你想 還有多少宮壇是這樣大隱其中,加上近年來許多 留外人才皆重返故鄉,在巷子裡挑擇一處安居, 開設藝術創作、瑜珈養生、心靈治療等課程,新 舊時代的煉金與巫,層層疊疊的結界,一如小巷 般錯綜複雜連環成套。 聽說有個作家以香港的大雜院為想像,寫成 新武俠小說,後來拍成電影,一時風尚。其實此 島古都多的是這種場景,裡面的人不見得莫測高 深,但各行的功夫是一定有的,整日晨鐘暮鼓, 香煙裊裊,無所事事也覺沾有仙氣,臥虎藏龍。

以前你總以為此座島嶼平凡無奇,跟國外 那些動輒千丈高崖,瑰麗雄偉的名勝相較,最多 稱得上小家碧玉。哪知真正走進這些枝枝節節裡 時,你才發現此島孕懷著多少魔幻寫實,連馬奎 斯都要鄉愁。

你終於明白這裡的人為何總是步調悠閒,即使終生平凡無異,也能安穩踏實。你想著北部那些生活機能便利的都市,在那裡「全家就是你家」,罕有人個把月不曾參拜7-11一趟;而在這,上百座歷史攸遠的廟宇,與無數大大小小的宮壇,結結實實做了小巷子裡幾代人家一輩子的「厝邊」,心裡一旦驚慌鬱悶,莫說出門幾步路就可消災祈福,只要想到隔了道土牆就是神祇所在,還能有什麼顛倒夢想,是非罣礙?

再放不下的,那,就先放到隔壁去吧。

(照片皆由作者 提供)



# 讀者迴響

# § 醫環系 郭佳銘

每次聽到他校的同學取笑我們的圖書館不 像圖書館便心中有氣,雖然我們的圖書館有點老 舊,而且是用綜合大樓改裝的,但是我覺得我們 的內涵卻一點也不輸給其他學校,我覺得圖書館 的藏書很多,一點也不輸給其他學校,而且新書 也買得很快,薦購圖書幾乎都能成功,光是這一 點就很令人激賞了;雖然我們的圖書館和其他學 校相較之下小了很多,但對我而言卻有一種回到 家的親切感。

在圖書館待久了,自然會注意到一些人事物,像我發現,櫃檯的館員算來算去好像沒有超過5個,常常都是幾個人在輪,借書次數多了,連館員的個性都有點了解了,借書時常常會挑比較親切的館員。

雖然我對圖書館的評價是正向的,但不可 否認,圖書館還是有一些地方是令人覺得可再加 強,例如:影印機是我覺得圖書館內最容易惹人 發怒的設備,有好幾台常常都會卡紙,而且不能 使用投幣方式付款,一定要買磁卡才能使用,一 旦磁卡額度用完又遇上假日,就沒辦法使用了。

除了一些設備老舊外,我覺得有些規定是否 圖書館需要重新討論一下?像是預約制度,只要 書被人預約了,就只能看14天,這個期限對我其 實還蠻有壓力的,尤其是看一些小說的時候,不 能悠閒的看,所以後來當有人預約我的書時,我 就先把書還掉,然後再去預約,希望預約的同學 看完後就不會再跟我搶書了,很聰明吧?但是我 發現有些人跟我有同樣的想法,當我預約他的書 時,他馬上就把書還了,嘿嘿,沒想到要借一本 書還需要展開一場心理攻防戰,所以還是希望書 能夠借久一點。

# § 醫環系 劉宛芷

每天到圖書館報到好像已成了例行公事,三 樓和四樓的座位仍和平常一樣是同學比較少選擇 的位子,我想也許是這邊放的是原文書,所以讓 人感覺不親切吧?我喜歡坐靠鴿子廣場的位子, 唸書唸到累的時候可以看看我們學校的胖鴿子, 如果假日時家長不斷帶小朋友來餵鴿子,我高度 懷疑牠們有一天一定會胖到飛不起來;常在圖書 館唸書會發現有好幾個熟面孔也是常客,見到諸 位唸書這麼勤勞,心中不自覺的警惕起來,自己 還要多加努力才行,我想畢業後應該會常常想起 這熟悉的圖書館吧。

# \$ 材料系 曾凱如

圖書館的座位不夠已經不是新聞了,我發現其實大部份的人好像也不太在意,因為不到考試期間,圖書館通常是不會坐滿的,但是只要人一多的話,圖書館馬上就像是沸騰了起來,不斷的有雜音發出,鞋子磨擦地板的聲音、手機震動甚至是手機鈴聲、講電話的聲音,若坐在三樓的話還能聽見一樓讀者進圖書館時的喧嘩聲,門禁的BB聲、同學和櫃檯的爭執聲,我最佩服那些坐在一樓唸書的同學,一樓是最吵的地方,他們還能唸得下書,可見有多麼專心了;不過老實說大部份的吵嘈聲都是同學製造出的,不能怪圖書館,也許圖書館能多設立一些警示標誌,讓同學看到了能警惕一下。