

ISSN 1682-1599

東海大學圖書館館訊

Tunghai University Library Newsletter

月刊

新十一期

2002 年 8 月 15 日

2001 年 10 月 15 日新刊 東海大學圖書館編印



東海大學圖書館館訊 新十一期

二〇〇二年八月十五日發行

館 長：呂宗麟

主 編：謝鶯興(校內分機：2760)

執行編輯：謝鶯興、胡仲平、施麗珠

編 輯 群：鍾素明、陳麗雲、楊綉美、張秀珍、李玉綏

發 行 所：東海大學圖書館

發行地址：407 臺中市西屯區臺中港路三段一八一號

E-mail：libnews@mail.thu.edu.tw

二〇〇一年十月十五日新刊

ISSN 1682-1599

本刊於東海大學圖書館網頁同步刊載

演講實錄	1 曾華源教授談「非營利組織中圖書館經營策略」	吳淑雲 林幸君整理
館務工作	13 採編園地	楊綉美
e-化世界	15 參加[臺灣電子書聯盟：2002 年教育訓練]報告	曲小芸
	23 ISI Web of Knowledge：為知識創新與技術 創新作好準備	張仲琳
訊息	26 東海大學圖書館大事記（91.07.01~91.07.31）	
	28〔HP 新鮮報〕在 word 中繪製圖形	王淑芳
手稿整理選	31 淺談唐詩（八）	
餘音	33 家庭與自然的共同記錄--《臨界天堂》	王琬萍
	34《精妙閱讀技巧》讀後	謝鶯興
	38 淺談脊椎與健康	賴曉萱
	40 你懂電腦嗎	王淑芳

演講實錄

曾華源教授談「非營利組織中圖書館經營策略」

編目組吳淑雲
館長室林幸君 整理

編者按：「2002 年中華圖書資訊館際合作協會中部分會會議」於 6 月 20 日下午 2 時至 3 時 30 分在本館良鑑廳舉行。主持人(本館)呂館長基於 21 世紀的產業結構中，如何規劃圖書館的經營策略為目前相當重要的課題，因而邀請東海大學社工系曾華源教授講演「非營利組織中圖書館經營策略」，從非營利組織的屬性、特色與角色功能談起，論及大學圖書館具有滿足知識經濟時代需求之功能，探討大學圖書館經營管理品質績效取向的策略，歸納不良組織文化之表現，提出大學圖書館應重視服務輸送行銷，成為卓越先進之圖書館，使大學能在競爭環境中獲得社會尊敬和生存。本刊特摘錄其要點以饗讀者。

感謝呂館長的介紹。來到這兒時，其實腦袋瓜還在想著待會兒口試論文時要問的一些問題；而昨天又感冒了，所以現在頭還暈暈的。同事問我今天為什麼穿這個樣子？因為今年我在休假中，所以平時衣服穿的很隨便。問我為什麼穿這樣，我說要去圖書館做演講。當他們問清楚演講的題目，他說：「啊！這個題目啊！」接下來就問我一個問題：那你是不是要去接館長？不然你為什麼要去講這個題目？我說不是啦！呂館長剛接嘛！又做得那麼好，我怎麼會去接呢？是因為他指派我來講這個題目，所以先跟各位做一個澄清，絕沒有人事異動的可能性。

一、前言

今天要談的這個題目，其實不是我特別喜歡講的一個題目，原因是「圖書館」不是我所熟悉的領域。我本身對「非營利組織」的熟悉了解，是著重在「社會福利機構」。不過當我們談到非營利組織怎麼樣經營管理的時

候，其實它的屬性不會因為不同領域，而在經營管理上就有很大的差異。各位如果對管理有一點認識的話，應該知道 Peter Druck 這個人，我們中文譯作彼得杜拉克，他是創立管理學的教授。目前已近一百歲高齡，還不斷從事創作。在他九十歲那年寫「非營利組織經營管理」第一本書籍，人們才驚覺原來他是講「企業經營」課題的大師。不知各位是否還記得，他講過的一句話：「任何企業（包括非營利組織）的經營管理，在制度上的運作，其實最重要的是人。」因為他認為經營管理的核心課題是離不開人的。

（一）非營利組織被誤認為考量服務績效是非人性化的做法

我們今天如果要把「非營利組織」放到圖書館裡來說的話，一個非常重要的課題，也是一樣跟「人」會有極重大的關係。我們都曉得，任何制度即使定了，如果執行者缺乏一種意願動力的話，往往就會變成我們常說的「上有政策，下有對策」。如果組織中缺乏「信任」這樣的要素，尤其是在領導關係中缺乏信任，那麼領導者所說的任何一句話，他的部屬都會思考成：你在做啥？你又想搞什麼鬼了？我講這兩個例子，目的也都是在談一個很重要的觀念，就是不管是非營利組織，或企業組織的管理也好，如果我們要談「管理經營」，最不可忽略的就是「人的改變」；如果沒有辦法改變，沒辦法跟上這個時代，那麼我們要追求績效，還是要追求卓越，其實都是一種奢談。

1.非營利組織屬性

先前我們談了點非營利組織，那麼非營利組織的屬性到底是什麼？各位可以看到它是屬於「服務性」的，因為它以服務公共、公益為主，以服務大眾為主。也就因為它屬於一種公眾服務，所以很多人會給它一個崇高的使命，認為「非營利組織」，基本上應該是對公共有利的。也因為它對公共有利，便要面對一個很重要的問題。非營利組織到底該不該談績效？績效又要怎麼評估？我們在研究這樣課題的時候，經常面對的就是

「非營利組織」常常被視為「有做就好」。至於如何評估績效呢？由於它屬於服務性質，於是又被認為服務怎麼可以評量績效呢？於是勉強以服務量作為評定的標準，其實談服務量也只不過是談績效的指標之一罷了，然而整個組織在談績效課題時，卻常以服務量來表示：如今年進多少圖書？多少新書上架？多少人到圖書館使用？期刊的資料又擁有多少等等。而這是不是就是非營利組織的績效呢？其實這樣是不夠的。

要知道只計算服務量的非營利組織是非常落伍的。因為非營利組織還有其它面向是我們極需要考量的。至少它還有一個指標，也就是「被服務者的滿意度」。談到被服務者的滿意度或許會有人會說這也不客觀。那麼我們先不去考慮別人的滿意度，先來看自己的服務品質如何吧！而這或許是另一種不同的評量取向。

很多人會問到：圖書館、大學是不是非營利組織？一般而言，它應該是非營利組織。過去我們很少把「非營利組織」用一個標題特別標出來，一般人會認為：非營利組織又不是賺錢的，只要有服務就好，怎麼會要求這麼多呢？甚至到現在還有很多人連續效的觀念都沒有。早期我在學校擔任行政工作，常會跟很多部門的人起爭執。只要我提出意見，他們就會回應我：「我們做得很辛苦咧！」我要告訴各位，在經營管理中沒有「苦勞」這件事。你做錯了就是錯了，你辛苦得不對就應該改正，就好像你會希望醫師認真開刀或開藥，結果沒效，甚至因而導致死亡，這時您會因為他的「苦勞」而不計較嗎？當然非營利組織走向討論績效、品質這個議題時，對我們來說會是一種壓力，但也無異是自我提昇的重要發展方向呀！

2.非營利組織之特色

目前在談到「服務特質」時，絕不是只問你做了什麼，它更要問你做得對不對？做的是不是人家需要的？以及有沒有做好？有沒有讓人滿意？所以「非營利組織」從這樣的角度來看，只要它服務很好，社會就會

給予支持及肯定，也可以得到政府很多優惠。尤其是它的公益性質，只要它提供對公眾有利的服務，更會得到社會大眾的肯定。

3.非營利組織的角色功能

對於社會來說，非營利組織有相當重要的角色功能：

第一，開創及創新的功能。因為「非營利組織」的誕生，不由政府官方主導，而是社會認為這個議題有需要，而一群人或有心人支持成立的組織。所以「非營利組織」對整個社會發展走向及它的需要是由下而上的。我們台灣十多年來，因為政府越來越不能滿足民眾的需要，所以很多民眾自動成立組織，開創很多服務。例如台灣文化保存組織、文化解說員、保育社團等等，他們都反應了社會的需要產生成立的。

第二，改革及倡導的功能。各位如果注意到，可以發現台灣目前存有許多非營利組織的聯盟，像關於大學多元入學的媽媽團體，這些人中很多都擁有博士學位，對台灣多元入學的教育有很多意見，跟她們一起開會是很緊張的，因為她們都很犀利。台灣還有很多法學老師參加改善人權的團體，他們對公部門在管理不良少年上很有意見，於是他們寫文章、參加會議、提出批評以求人權的改善。

第三，價值維護的角色。非營利組織的成員常會看到社會上什麼樣的東西值得保留，值得維護，因此有很多團體自然會去維護社會傳統價值或不斷倡導創新，例如中國文化復興團體；例如現在有人對閩南語文化很關心，於是成立講河洛話推廣團體等，就是希望能夠維護一個很好的社會價值。

最後一個是「服務提供」的角色，談到這，各位可能會想：我身處的可是大學圖書館啊！或是我們不講大學圖書館，僅以圖書館的功能來說，他同樣該屬於非營利組織的團體，我們前面談到的四個重要角色也一樣包括在裡面。如此它自然也有倡導的功能，對我們現代社會經濟的走向同樣

有引領的作用。因為知識的傳播非常重要，尤其是新知識的倡導，更扮演著非常重要的角色。

(二)當前國家競爭力之基礎是基於知識經濟環境的建構，而大學圖書館是提升知識經濟的重要組織

呂館長給我這個題目時，我一直在反省一個問題：今天台灣如果要走進知識經濟時代，要跟得上全球化的腳步，要能在全球化的競爭中生存，那麼全民的水準就必須提高。但提高全民水準，我們能單靠教育嗎？而學校的教育夠嗎？答案恐怕是否定的。再看台灣各鄉鎮的圖書館，到底可以發揮什麼功能？各縣市的公立圖書館，又可以有什麼樣的功效？而我們又有多少私立圖書館？然後再想想大學圖書館又可以發揮什麼功能？其實如果從這議題回過頭來反省，我們可以看到大學圖書館在這大學中扮演著相當重要的角色。它可以整個大學社區中脫穎而出，可以受到十足的尊重。就以美國來說，要找資料去哪裡找最好？到大學圖書館去找最好。當然那個大學一定是非常不錯的大學。如此大學圖書館在我們要邁向知識經濟的社會來說，不正扮演著一個非常重要的角色嗎？

二、大學圖書館之功能---滿足知識經濟時代之需求

圖書館的發展功能對大學而言，到底要扮演什麼樣的角色跟功能？我個人認為有四項：

1.要擁有豐富的資訊

資訊不只包括圖書，還要有特色和稀有的資訊在其中。因為成為別人眼中具有重要角色及功能，是相當重要的。最近我跟朝陽科技大學校長談到這個議題，他雄心壯志地跟我說：「我希望我們學校的圖書館，在不久的未來能讓台中縣，包括台中縣政府要找什麼資料都來我們這邊找。」這是一個很重要的指標，曾校長想成立一個在中部地區藏書不僅豐富完整而且具有特色的大學圖書館。

就今天來說，大學圖書館服務對象是否就只有校內師生呢？我想未來大學跟社區的關係會越來越密切，大學恐怕不能自立於門戶之內了。各位要知道，我們前面談到「非營利組織」因為是公共服務，所以它可以接受外面的捐贈；也會有很多人期待這個組織應該要發揮它的功能--為社區提升水準。因此大學跟社區的交流將要更密切了。當人家認為你做得很好時，人家就願意捐錢讓你做得更好；尤其私立大學，需要吸收更多的社會資源。那麼請問你所提供的服務是什麼？假如你所提供的服務只限於大學師生，而不包括其他，恐怕這是我們門戶之見太深，或太過於閉塞了。據我所知，台北有很多學校可以開放給一般民眾使用圖書資訊。假如我們能夠更豐富、更開放，能夠吸收外在的資源，我們就能夠展現更多的服務；而更多的服務將受到人家更多的肯定，就會有更多的資源；這完全是相關連的。假如我們封閉得只服務校內師生，要知道那不但不夠，也不是一個做為公益社會組織的大學所應該有的角色功能。因為它是非營利的，它有很多經費都得之於社會民眾對它的肯定而捐助。

2.要提供取得資訊的便利性

資訊要能取得方便，除了電腦資訊媒體外，還包括圖書設置排列、環境設備，也包括開館、閉館時間的問題，而且還有一個很重要的項目，就是對身份的限制為何？

3.有教導使用資訊的態度及能力

我想很多人不一定會使用資訊，也不一定想用，這時圖書館就要懂得去教導。而這裡就牽涉到主動或被動的問題了。記得我到國外，第一次在圖書館使用資訊，正覺不順手的時候，就看到有人走過來問我：你會不會這一套？我說不太會，然後他立即教我。這跟我都不會使用後才去問，而後他叫我等一下，因為他現在很忙，我想意義是不一樣的。況且提升使用資訊的態度與能力，主動跟被動之間也是有非常大差別的。我非常重視我

的學生會不會使用圖書館資訊的能力，因為獲取資訊才是研究的第一個重要基礎，尤其是研究生。如果談到研究生不會使用學校圖書資訊的比例到底高不高？我告訴各位--非常高。我常問他們這個資料怎麼找？他們不會，有時候我就帶他們到圖書館。總之我一定強迫他們要會，到後來學生都會謝謝我，說我讓他們懂得如何使用館際合作的資料並取得所需。但為什麼須要如此呢？因為他們缺乏這樣的態度。加上圖書館雖然有很重要的功能，很多功能也在那裡，但有沒有讓我們服務的對象願意來使用呢？很多人不願意來使用的原因又是什麼呢？其實很多人都知道因為會碰一鼻子灰，因為很多圖書館工作人員也不一定會使用。

4.要能倡導及傳播

我認為大學圖書館的功能有兩個：一是倡導，一是傳播。圖書館不是把資訊擺在那兒就好，一定要定期舉辦活動，還要讓很多人知道我們有什麼資訊。理想中一個學校的圖書館應該有演講廳、播放廳，要能夠和學校老師相配合。要知道老師本來就是學校的資源，千萬不要把志工想成就是來圖書館擦地掃地，因為那種觀念是錯誤的。當我們要推廣某些東西，我們沒有人力，就可以考慮老師是否能志願到圖書館演講三十分鐘？你可以給他象徵性的交通費，甚至不要，因為都是同仁。假如成為制度的話，老師就可以做很多重要的新資訊介紹。除此之外，我個人認為圖書館還應該扮演倡導及傳播新知識與價值。過去我在張老師工作時，張老師內設有一座圖書館。我曾跟管理圖書館的同仁起爭執，他跟我說：「圖書館是我的領域，你不能有任何意見。」我回答他：「可是使用圖書館的人是我耶！要買什麼書，圖書如何使用，我應該可以有一點意見吧！」但是他說：「不！在圖書館我們是專業，書重不重要，該不該推廣，由我決定。」我不知道圖書館真是這樣嗎？我一直認為圖書館的功能，不是在它成為獨特的領域，它必須跟社會民眾做交流，必須倡導新的知識，傳播新的資訊，而這

些都要跟使用者做很好的溝通，才能夠使圖書館變成活潑的，大家都願意來的場所。

三、大學圖書館經營管理品質績效取向之策略

到底圖書館要怎樣經營管理會比較好？我認為可以從三個重要的角度來看：

(一)要瞭解服務講求的是品質--服務循環

到底品質是什麼？就拿我們去買東西來說，假如買的是盛水用的，我們裝上水，但是不久水就從杯子滲出來，那我們一定認為它的品質不好。假如買的是麥克風，結果它的底部沒做好，會割到手，那我們也一定認為它的品質不好。今天我們要瞭解，當服務業走向要求品質的時代，就不是在問你「做了沒有」，而是你要問「做得好不好」。而這也是我今天講的要重視服務循環的課題。因為你服務好，別人就會感激當年從你這裡所獲得的東西，甚至想到：當我有能力的時候，我也可以回饋給別人。可是大家不要忘了，上面說的是好的循環，但是也另有壞的循環。就像我來這邊如果得不到好的服務，您想，好的服務會被宣傳得多，還是壞服務會被宣傳得多？一般來講，壞的會講得多，因為心裡不高興，會不斷地批評。至於好的一般人認為是應該的。如此我們再設想，如果圖書館跟一般使用者的關係不良，產生的後果是不是就很難估計了？早年我對圖書館的印象還不錯，後來學生告訴我，那是因為我是老師。我在想如果有人來詢問，希望得到協助，結果都被罵出去了，那學生的感覺會是什麼？使用者的感覺會是什麼？因此服務要講品質，首先就要講求態度。因為當我沒辦法評量你做得好不好時，我只能考量你提供服務給我的感覺如何。各位要知道，來享受服務的人，是不管你是否休息時間；不管你的心情好壞；不管你是否剛被老板責罵。而我們不也常聽人罵說郵局小姐的臉孔像晚娘，車掌小姐的臉孔像什麼來的？他們是服務業，我們也是服務業。這就像我在教學生

時，我也是服務業。我常跟我新進的同仁說：「不要忘了，受教育的是你的學生，而你做的是服務業。學生不對，你經常罵他，或者你經常用不好的語言批評他，他就會對你保持距離。今天這個學校如果對學生不好，將來怎麼跟學生募款？」同樣的如果我的學生來圖書館，承受到的服務都不好，今天圖書館要推動新的服務，或需要跟校友募款，學生會參與？校友會捐款嗎？恐怕不會吧！而這就是「服務循環」的效能。

(二)服務品質的要素---可靠、有反應、能保證、備同理心及有形設備

我們要講求服務品質，就涉及到品質是什麼，很多人懷疑服務有辦法講求品質績效嗎？那可是非人性的。因此我在外面講這個議題時，經常被責罵，認為談服務時，談品質，談績效都是不對的。我認為這樣的觀念是因為沒有真正認識到服務品質的重要，然而他們卻說我把商業界那一套搞進來，而我也只能舉一個例子讓各位了解。曾有一個服務方案叫「老人專門載送方案」。很多人習慣性認為年度績效就是載送幾次老人，花了多少錢；但是這都不符合講求品質的要求。當我們開始講求品質，我們會考慮：第一，可近性，也就是容不容易接近。有人會疑惑老人載送有什麼可近性可談？這當然有。「你打電話服務就來。」各位有沒有聽過這句話？這就是可近性。第二是準時。今天我跟你約八點，車子去載你，你有沒有準時？第三，工作人員的態度好不好，有沒有口出惡言等。第四，服務技術。載送老人時開車是否平穩？過彎時是否會讓老人坐得不安全？再來，車子是否乾淨？這就是服務品質。當我們去醫院看病也是一樣，排隊要排多久？看病要等多久？從服務品質來講，越多病人的醫生代表它的服務品質越不好。同樣地，進到圖書館，有誰知道哪位工作人員屬於哪個部門，什麼問題該請問那一位嗎？如果您叫我自己去找，換做是您，您會喜歡嗎？而這樣的服務，我們就稱做「變異性過高」，「可靠性」不足。當變異性很大的時候，您就會動用一切關係來尋找最好的服務品質，而這樣好不好呢？當

然不好。

所以，在服務品質中，有五個非常最重要的要素。第一，可靠性。第二，有反應。也就是當某人對我們的服務品質有所抱怨時，我們是否能很快做改善？第三是保證。就是確保我們的服務是很好的。那麼什麼叫很好？今天我們都知道，服務講求的第一個要求就是態度。工作人員除了笑容可掬外，還包括當來者找不到東西時候，工作人員如何去滿足他的需求。第四，同理心。也就是去了解被服務者的需要。第五，有形的設備。像最近學校要閉館改善圖書館的有形設備，這重不重要？當然重要。過去「東海」不但沒有冷氣，燈光是否足夠？整個色調給人的感覺是否舒適先進？圖書館的整體隔間是否適當等等都不管。其實大家都知道設備是最重要的，但是要記得有良好設備，卻沒人來利用也是不行的。

(三)建構良好的組織文化

從上面五個要素來看，我們知道有最好的設備，也要有最好的工作人員，才有辦法使它提供最好的服務品質，而這些都涉及到前面講的：工作人員不僅要有工作能力，還要有一流的服務態度。所以他的觀念應該是不斷尋求進步、尋求改善，並追求新東西，如此說來服務品質要能建構起來，良好的組織文化是絕對不可少的。接下來我們繼續談兩個小議題：

1.不良組織文化之表現

何謂不良的組織文化？如官僚作風的服務品質，因為他就只是按照規章辦事。舉東海來說--希望東海圖書館不要太在意。東海圖書館閉館三個月，許多同仁說：「怎麼不知道？」我回答有公告。但是如果我打電話到圖書館，請館方多發幾次通知，相信館方一定會說已經通知過了！公告也貼啦！其實我要說的是公告的途徑有很多，譬如網路、系上等都可以呀！我要告訴各位：使用者都很懶惰；但是他沒有享受到服務時，就會抱怨連連，所以我建議還是要多發幾次閉館公告，不然圖書館會困擾連連，千萬

不要認為有做就對。我們講求服務品質，不但要做對，還要做好，所以必須考慮被服務者的可能心態。以服務品質來說，最重要的就是要考量被服務者可能的反應。大家可以看到在不良組織文化中，文書工作很多、員工沒有投入、主管控制過多、謠言四起、壓力很大等等現象，而這些東西都會在組織中不斷發酵，於是造成按照規章，表面行事；一切不以考慮大家的需要為前提；有問題也既不提，書堆在那裡也不積極編排上架；問他買了沒有，只回答買了……，其實諸如此類的問題還很多。但是如果您屬於積極主動者，您恐怕就還需要去考慮一些其他問題。例如我當系主任時，第一步就是跟圖書館索取社工系訂的圖書使用情形。結果我發現，有很多期刊從訂到買都沒有人看過。各位試想如果我沒去關心訂購圖書的使用情形，關心圖書館資源有沒有被最好的使用著？包括有沒有統計我們系所有多久沒買新書，那會是什麼樣的情景？後來我去查看，發現經費都拿去買期刊，而期刊都沒有人用，新的圖書都沒有買，而且 lost 非常多。今天按照規章行事可能是最普遍的，也就是說一年有多少經費，誰送請購單來我就買。如果是這樣那我請問：圖書館還須要專業嗎？所以我要問今天我們要講求跟上知識經濟時代，那麼圖書館的工作人員對圖書或新資訊的認識與了解到底有多少？為此我一直鼓吹一定要不斷地對工作人員做在職訓練、持續教育，才能不斷提升工作同仁的工作能力與知識，才能談得上要邁向知識經濟的時代。

2.重視服務輸送的管理--談工作流程與工作人員的服務態度

其實我談這麼多，以服務品質來說，就只有一個，也就是要重視它的流程與工作人員的態度。重視流程是否更簡化，使用是否更方便，工作人員的態度是否以被服務者的需要為考量。像最近我們學校學務處要求各處室中午必須停止休息而提供服務。為此我在想，它的立意是對的，但是執行上一定會出現問題。因為有些部門只有兩個人，如此一來每天就必須輪

流，而且是否要有統一窗口呢？因此我們要思考：部門可以永遠不變嗎？部門中的分工再規劃，要如何做才能讓它跟上時代的變遷呢？而這就關係到部門功能的重新調整了。

各位知道服務輸送管理，是控制品質中非常重要的步驟。每年下學期我在系上開「服務管理」課程時，就常常發現：一個政策製定下來，構想很好，但是執行過程就是出問題，這就是服務輸送流程沒有特別注意造成的。因此，我們要特別強調在服務流程中是否注意到它的可近性？是否注意到工作人員的態度？技術執行是否跟得上時代？以及讓對方總體的滿意度是否足夠？我想它都是值得我們在強調服務品質時的重要觀察角度。而些最後也一定要形成組織中的共識，也就是必須走上以顧客需要為主要的導向。因為讓使用者滿意，將來需要他幫忙時，他會願意回報的。就以大學學生使用圖書館來說，當他滿意的時候，將來圖書館要更新設備，增加資源，或請他回來做義務演講，我相信他是不會拒絕的。因為他曾經以很低廉的價格，享受到很好的服務，要知道圖書館並非不收費，而是已含在學費中了。

四、結語

最後我要告訴各位，「非營利組織」並非不營利；而是它以低廉的價格，提供服務，所以它會吸收更多社會資源來提供更多的服務。所以就整個圖書館的業務來說，我們要讓人家滿意，就要注重工作人員的態度及服務輸送的制度；要不斷地做行銷，使它成為比較卓越、先進的圖書館；使大學在競爭環境中，能夠得到社會的尊敬與生存。我想要生存不困難，但是一個圖書館要獲得人家的尊敬，也絕不是靠館長一個人的努力，那是要靠全體同仁都以身為圖書館的工作人員為榮。我記得以前在東海讀書的時候，我們學校的圖書館很有 honor 的精神。我也希望未來各個學校的圖書館工作同仁，不管您正在那裡工作，或是將來您離開了，您都會懷念在學校中使用圖書館的經驗。也唯有這樣才有助於台灣早日走向知識經濟的社會。

館務工作

採編園地

(採)編組 楊綉美撰

於 90 學年度終了之際，除了檢討過去，應是要策勵將來，惜採編組長聘書尚未接到，想在空間、工作流程、贈書品質選擇等等稍作改變，唯恐名不正，言不順，只能提出 91 新學年度起，8 月即將實施的院系藏書來館列產的新流程，希能改善列產的工作效率。

由於院系藏書經費(包括教育部補助經費、單位業務費、研究計畫經費、進修班經費等等)，不屬本館統籌，因此院系單位自行採買圖書資料(不包括期刊)連同院系單位圖書資料送件表、送件清單、發票明細影本送至本組列產。其中改變的是以同一 excel 表格製作成的送件清單(附件)，作為代理商、院系單位、圖書館、會計室之間電子文件的往來，減少相同項目之輸入。而圖書館在同一 excel 表格上，可展開加上財產號、經費整理(如運費要分攤到每本書)、系所單位、館藏地、經費來源，應可快速讓各院系到會計室報帳。

感謝李組長及採編同道的熱情與智慧，相信我們的努力與進步，能帶給多數人的便利，國父也說過：「人生以服務為目的」，身為服務業的我們，可展現自己的超能力，來滿足我們週遭想窺伺或窮究知識殿堂的讀者吧！

(東海大學九十一學年度)院系單位圖書資料送件清單

序號	書名	單價	數量	折扣	實價	發票號碼	發票日期	備註
1	我的圖書	560	1	0.8	448	KK20056914	2002/08/10	
2	中國花鳥畫全集	360	1	0.8	288	KK20056914		
3	中國花鳥畫全集	765	1	0.8	612	KK20056914		
4	Family byusiness	315	1	0.8	252	KK20056914		
5	Family byusiness OD	332	1	0.8	0	KK20056914		書後光碟

6	他的小畫被	464	1	0.8	371.2	KK20056914		
7	你的八個西瓜	336	1	0.8	268.8	KK20056914		
8	A	224	1	0.8	179.2	KK20056914		
9	B	200	1	0.8	160	KK20056914		
10	C	250	1	0.8	200	KK20056914		
11	D	792	1	0.8	633.3	KK20056914		
12	E	180	1	0.8	144	KK20056914		
13	F	252	1	0.8	201.6	KK20056914		
14	G	90	1	0.8	72	KK20056914		
15	H	423	1	0.8	338.4	KK20056914		
16	I	180	1	0.8	144	KK20056915		
17	J	378	1	0.8	302.4	KK20056915		
18	K	210	1	0.8	168	KK20056915		
19	L	288	1	0.8	230.4	KK20056915		
20	M	405	1	0.8	324	KK20056915		
21	N	221	1	0.8	176.8	KK20056915		
22	O	252	1	0.8	201.6	KK20056915		
23	P	243	1	0.8	194.4	KK20056915		
24	Q	315	1	0.8	504	KK20056915		
	總計(含稅)			台幣	6414.4			

1.圖書總冊數：中日文 23 冊；西文 1 冊

2.非書總件數(VCD、DVD、光碟、磁片、錄影帶、錄音帶、地圖、其他)：1 件

3.代理商以 excell 表格提供明細(如願提供書的作者、ISBN、出版社、折扣、匯率、手續費運費等，亦可自己增加欄位)

4.院系藏書不包括採買期刊，有 ISSN 者

5.圖書館聯絡 e-mail：chensh@mail.thu.edu.tw TEL：2742

e-化世界

參加 [臺灣電子書聯盟：2002 年教育訓練] 報告

編目組 曲小芸執筆

時 間：民國九十一年七月二十三、二十四日

地 點：逢甲大學圖書館三樓資訊素養推廣教室(二)

主辦單位：文崗資訊統籌行銷、飛資得資訊有限公司

講 員：蔡淑恩 小姐 (OCLC Asia Pacific)

曾宇薇 小姐 (飛資得)

出 差 人：楊勝美、李玉綏、張秀珍、陳麗雲、曲小芸

一、簡介：

臺灣電子書聯盟(Taiwan Ebook Net)簡稱「TEBNET」，由逢甲大學主辦，目前加入聯盟的會員有 21 所大學院校，聯合向 OCLC NetLibrary 採購電子書，現在 TEBNET 擁有 10,406 冊電子書，其中由本校各系請購西文電子書 421 冊，現在正辦理各校帳號及契約簽訂，不久 NetLibrary 即將掛在本館圖書館網頁。本館 T2 圖書查尋系統無法直接點 856 欄位連線到 NetLibrary，必須每一筆打 URL 網址，否則也可直接轉入 WebPAC。此次教育訓練講義「電子書中文使用手冊」由飛資得曾宇薇小姐編寫，內容說明清楚、扼要，為便於讀者瞭解什麼是電子書、如何使用，特為選錄列表如下。

二、課程大綱

◆Basic Site Usage 檢索端

◇Connecting to your library system's netLibrary eBook web sites 如何連線

◇Creating and editing a user account 建立與維護使用者帳號

◇Performing searches 如何檢索

◇Accessing eBooks: online and offline readers 線上及離線閱讀

◆Collection Administration 管理介面操作

◆netLibrary 電子書內容簡介與使用效益

◇The Library Resource Center

◇Title.Select collection development resource 選書機制說明

◇The eBook Tool Kit 其他相關服務

三、netLibrary 概況介紹

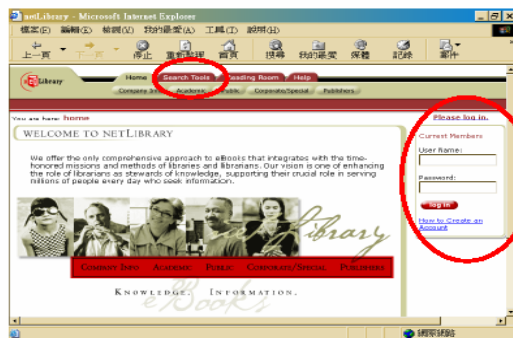
- ◆服務對象：公共圖書館、學術圖書館、企業及政府組織
- ◆與知名之研究與參考資源連結
 - ◇收錄超過 38,000 本電子書，主題含蓋醫學、科學、人文、社會等學科
 - ◇採取一個讀者一個書之模式
 - ◇整合了 American Heritage® Dictionary 字典
 - ◇圖書館可根據特定主題規劃館藏計劃。
- ◆為最早提供電子書之出版商
 - ◇電子書的檢索、流通、讀者閱讀平台皆採 Web-based.
- ◆Partner with Consortia, ILS Vendors, Book Distributors and Publishers

一、連線方式

網址：<http://www.netlibrary.com>，NetLibrary 提供二種進入之方式：

1.IP 範圍內連線：此方法則是無須鍵入帳號密碼即可進入系統中使用。

2.輸入帳號密碼：輸入後按下“Login”鍵，即可進入系統中使用。



二、檢索電子書

在 Netlibrary 畫面上方之“Search Tools”功能，點選進去則可選擇檢索模組。在此功能中，檢索分為二種：Advanced Search 與 Command Search。



四、netLibrary Page 連線方式說明

- ◆利用 IP 控管
- ◆利用圖書館自動化系統 URL linking
- ◆利用 ID/PSD 方式連線
- ◆利用 RPA(Remote Patron Authentication)方式連線
- ◆Can Use with Remote Patron Authentication

五、Search Options 多元化之檢索方式

1.進階檢索(Advanced Search)

系統提供多樣化欄位檢索(如下圖所示)，使用者可依需求在指定欄位中檢索。提供的欄位檢索如下：

1. Keyword 關鍵字檢索：

鍵入檢索詞彙後，系統會在 title, author, Library of Congress subject heading, publisher and ISBN 等欄位搜尋符合的結果，使用者可以單入單一詞彙或是複合詞彙(以 or 連接)例如：*programming* 或者是 *pride prejudice* or *midsummer Shakespear*。

2.Full Text 全文檢索

所鍵入之檢索詞彙將在每本電子書內容中搜尋，所得到的結果必定出現在書的內文中，但也有可能出現在題名中。當使用全文檢索時請儘可能的將檢索詞彙特定化。

3.Title 題名檢索

檢索書名時，可利用此功能，所鍵入的關鍵字可以在題名中的任何一個部份，但若首字為 stop words(the ,a, an, etc) 可不必鍵入。例如：*A Tale of Two Cities*) 或者是：*Huckleberry adventures*。

4. Author 作者檢索

檢索作者時所提供的功能，可鍵入的關鍵字可以是作者名的任何一部份，大小寫不限。例如：*Twain, Mark* or *mark twain* or *Twain Mark*。

5.Subject 主題檢索

所檢索的主題為國會標題表(Library of Congress Subject Headings)。

6.Publisher 出版商

可檢索與 netLibrary 合作的出版商出版之電子書。

7.Publication Year 出版年

出版年檢索。可鍵入單一年(例如：1998)或是年之區間(例如：1955-1995)，所檢索出來的結果則是西文 1998 年出版的電子書或是 1955-1995 間出版之電子書資料。同樣地，若要檢索 netlibrary 收錄從某一年之後出版的電子書，則檢索策略為“1960-”，以此類推。

8.ISBN

2.指令檢索(command search)

以指令式方式進行檢索，而每個檢索欄位皆有其節縮語表示，如：au、ti 等。指令檢索的方式為：“節縮語：檢索詞彙”，如 au：Ben，就是尋找作者為 Ben 的資料。策略與策略間可以布林邏輯（and、or、not）連結，而其欄位的節縮語如下：

英文欄位	中文	節縮語
Author	作者	au
Title	書名	ti
Full text	全文	fu
Keywords	關鍵字	kw
Publisher	出版商	pu
Date	日期	da
ISBN	國際標準書號	is

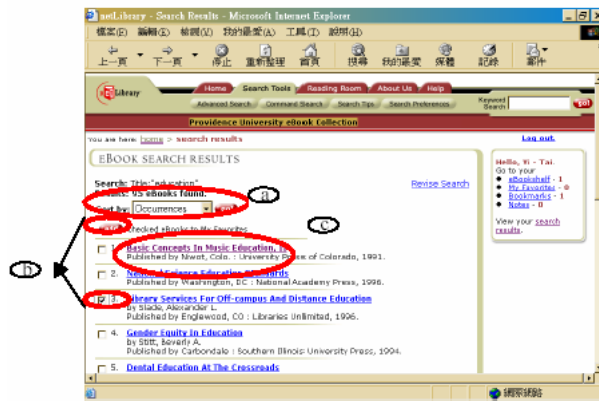
範例：欲檢索 Bly 這位作者在 1995 年以後有關於“作家”的作品有那些？

au:bly and ti:writers and da:1995-

3.檢索功能喜好設定

使用者可依據個人需求來設定系統參數，請在 Search Tools 主畫面中正中央

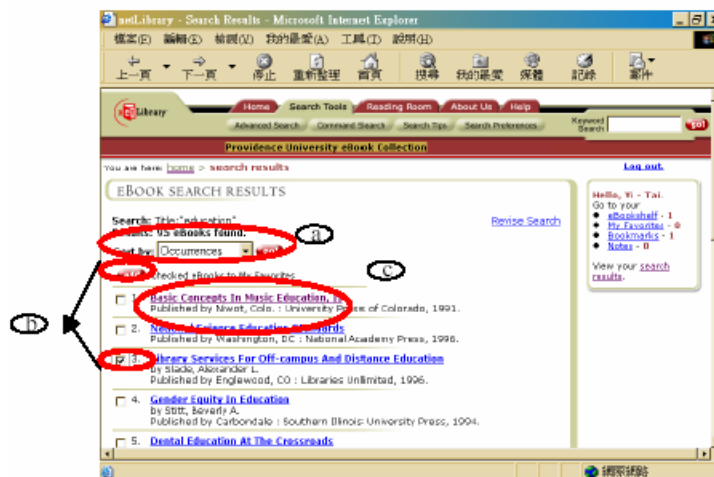
1. 瀏覽檢索結果



- a. 設定排序條件：如作者、書名、出版商、出版日等，且可設定遞增或遞減排列。

三、檢索結果呈現

1. 瀏覽檢索結果



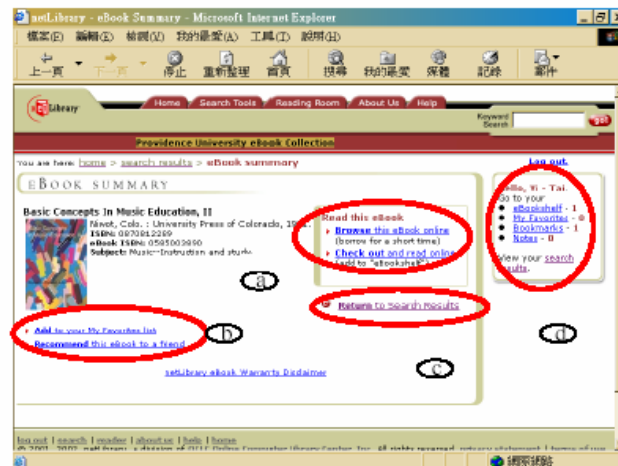
- a. 設定排序條件：如作者、書名、出版商、出版日等，且可設定遞增或遞減排列。

- b. 勾選喜愛的電子書，並點選上方紅色 add 鍵，即可將此本書放入我的最愛 (My Favorite) 中，以做為借書時參考。

c.點選電子書即可瀏覽該電子書之書目資料。

2.瀏覽電子書

點選電子書後可看到此書的書名、作者、出版資訊、主題分類(國會標題)等資料。



a.使用方式

- (1).瀏覽：點選“Browse this eBook online”，進入電子書內容中瀏覽，若一直沒有後續點選動作或借出此書，15分鐘後系統將自動回復到 NetLibrary 首頁。
- (2).借閱：點選“Check out and read Online”，表示借閱此書，並在線上閱讀，借出時間依各圖書館規定。

b.其它功能

- (1).推薦給他人：點選“Recommend this eBook to a friend”，系統則將該書摘要資訊以 email 方式寄給朋友。
- (2).加入我的最愛：點選“Add to your my Favorites list”，即可將此本書放入我的最愛（My favorite）中做為借書時參考。

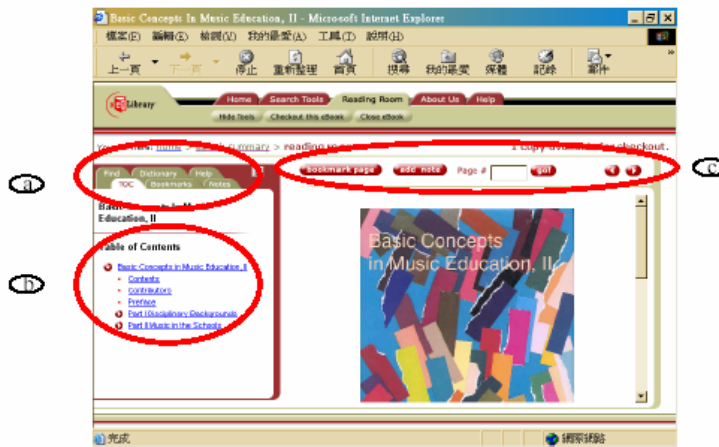
c.回到檢索結果：點選“Return to Search Results”則回到之前的檢索結果的書目。

d.個人使用狀況區：可直接點選檢視其中內容

- (1).eBookshelf：借閱圖書
- (2).My Favorite：我的最愛
- (3).Bookmarks 書籤

(4).Notes：註解

3.閱讀電子書



a.功能表區

- (1).Find：做該電子書內容的全文檢索、重新查尋新的電子書。
- (2).Dictionary：線上電子字典 American Heritage Dictionary。
- (3).Help：線上輔助說明。
- (4).TOC：即 Table of Content 目次資料，同時可根據每個章節選擇欲瀏覽的內容。
- (5).Bookmark：會呈現您在此書中做的書籤位置清單。要製作書籤是按畫面上方 **bookmark page** 即可加入至書籤清單中。
- (6).Notes：會呈現您在此書中做的註記資料清單。要使用註記功能則是利用畫面右上方之 **add note** (最多不超過 40 個註記，每個註記不超過 1000 個英文字)。

b.目次區：

- (1).呈現型態：點選圓型指標可將目錄收合或擴散呈現。
- (2).檢視內容：直接點選目錄的章節即可看見其對應的全文資料。

c.本文區：

- (1). **bookmark page**：設定本頁放置書籤。
- (2). **add note**：針對本頁寫下筆記或註記資料。
- (3).Page # **go!**：跳至書中第 n 頁。
- (4). ：前一頁。
- (5). ：後一頁。

點選“Edit Search Preferences”，即可進入做參數設定。如：檢索結果數量限制、每頁呈現的檢索結果筆數、檢索結果排列方式、書目呈現格式設定等。如下圖所示，設定完成後，按下“Set Preference”鍵即完成設定。

四、Check out(borrow) an e Book 借閱電子書

系統提供借閱電子書功能，但必須使用者鍵入個人的帳號密碼後，此功能才會開放，借閱時間與冊數依各館規定處理。

五、Print/Save/Copy Contents of an e-book 線上儲存與列印功能

對於特定的章節或頁數(非整本書)，可利用瀏覽器本身的儲存、列印的功能對特定章節內容進行儲存列印的動作（一次一頁）。

六、Check In (Return) an e-Book 還書

當電子書借閱時間超過圖書館所設定值時間，系統會自動幫您歸還而不用任何手續，並將自動把這本電子書的狀態歸還為“available”。若您想要提早還書，可用以下二種方法：

- 1.在“Book shelf”中點選“check in e-Book”功能，按下“OK”鍵則表示歸還。
- 2.在借出閱讀此書時，點選最上方的“check in this e-Book”功能亦可。

七、Log out 登出系統：點選右上角的 Log out 登出，無此選項時請至首頁登出。

☆推薦購買圖書：若有您喜歡的圖書並未收錄在本電子書系統中，請推薦圖書館購買此書的電子書。

六、電子書的價值

◆圖書館提供更多元化的書本服務給讀者

- ◇不受時空限制的閱讀環境
- ◇全部電子書館藏之全文檢索
- ◇字典相互整合查詢
- ◇圖書館電子資源館藏豐富化。
- ◇具線上借閱電子書及預約功能

- ◇節省圖書編目與加工作業時間。
- ◇節省圖書流通與追蹤的麻煩。
- ◇節省圖書偷竊、損害、替換的問題。
- ◇節省圖書上架與架上尋書的時間。
- ◇不占空間，可節省書架不足的問題。
- ◇讀者喜愛電子書的簡易快速使用方式。
- ◇使用統計幫助圖書館擬定館藏發展政策。

◆Important URLs:

◇Basic netLibrary eBook site (for On-line help) :

www.netlibrary.com◇Library Resource Center (Includes access to TitleSelect): www.netlibrary.com/resourcecenter

◇eBook Tool Kit (for training resources, eBook integration and promotion tips and tools): www.ebooktoolkit.com◇<http://netlibrary.raindance.com> for on-line training sessions

◇Give us feedback on netLibrary training via e-mail to:

◇trainingnL@netlibrary.com

ISI Web of Knowledge：為知識創新與技術創新作好準備

金珊資訊公司 張仲琳撰

隨著知識經濟時代到來，資訊與知識在科學技術、經濟發展中的地位日益重要，人們漸漸意識到資訊資源正成為舉足輕重戰略性資源。無論是科學研究，還是技術創新，一向是國家競爭力的重要指標。在知識經濟主導的世紀中，如何推動知識累積與科技創新就成為重要的課題。

ISI，美國科技資訊所，由著名的資訊學者、科學計量學者 Eugene Garfield 博士建立，是世界上知名的學術資訊出版機構。ISI 所出版的 Web of Science 資料庫更是歷來被公認為最權威的科技文獻索引工具，提供科技領所有重要的研究成果。

Web of Science 科學研究是一個承先啓後、不斷繼承與發展的過程，也可說是一個訊息不斷累積與更新的過程。許多基於主題、分類建立檢索系統，由於其系統的封閉性，研究人員僅能利用作者名字或論文篇名進行查

詢，或者依賴對其研究領域或自己的理解所選擇的辭彙進行查詢，即使是最有經驗的研究人員也可能遺漏許多重要的文獻，尤其是跨學科、新興學科等研究領域。

當代科學的特點是學科統一化。然而，長期以來，因學科劃分的傳統思維方式，嚴重限制了科學的發展，這種情形也同樣出現在文獻資訊服務領域。著名的資訊學者 Don Swanson 與 Gerald Salton 就曾指出，自動化資訊系統加速了專業化的趨勢，資訊檢索技術如果是以主題取向，則容易將研究者限制在自己的領域之內。Swanson 更進一步體認到這種趨勢的可悲含意，並重申了 1958 年物理學家貝爾納 (J.D.Bernal) 的警告：專業化對於新思想的產生是一種死亡之吻，科學在這種強制性的專業化中所失去的將是導致所有偉大發現的跨學科領域思想的交叉繁衍。

Eugene Garfield 博士意識到這個問題的存在，因而建立了一套跨學科資訊檢索系統，即科學引文索引 (Science Citation Index，簡稱 SCI)。至今，SCI 仍是世界上涵蓋最多學科的學術文獻資料庫，匯集了各領域的核心刊物，這個系統是照論文相互引證的關係而建立的，反映了學術研究間的內在聯繫。利用獨特的引文檢索機制 (Cited 被引用、Citing 引用、Co-Cited 共同引用)，可以將各個不同學領域內對於某一課題的相關研究輕易地顯示出來，使用者藉此可以掌握不同學科、不同研究領域相關研究的發展與互動，更進一步為科學研究提供了最有價值的訊息資源。

引文索引是指利用科技期刊、專利、書籍、技術報告中所發表的論文，利用論文後面的參考文獻的作者、標題、出處等，利用引用與被引用的關係進行排列而編製的索引。在 SCI 中，除了可以利用一般的檢索方式，如主題、作者、作者服務機構與期刊名稱進行查詢，與一般資料庫最大的不同在於還可以利用被引用的論文找到資訊。依照被引用文獻進行查詢時，研究人員可以獲得更多的資訊，由此可以進而追溯前人的研究工作。

此外，透過 SCI 獨特的 Related Records (相關記錄)，研究人員可以找到有關的研究工作。當兩篇文章引用了相同的參考文獻時，這兩篇文章即成為相關記錄。由此可以知道，當兩篇文獻共同引用的參考文獻越多，則這兩個研究工作越具有高度相關性。藉由相關記錄，研究者可以找到其他學

科之中相關的研究工作，進而擴大其思路。

利用引文索引檢索文獻，研究者只要發揮其豐富的想像力，就能藉此解決許多的問題如：某篇論文是否被別人引用過？有沒有關於該課題的綜述？理論是否得到進一步的證實？研究工作是否有最新的進展和延伸？研究方法是否得到改進？老舊的化合物是否有新的合成方法？這個概念是如何提出來的？對於某個問題有沒有勘誤和修正說明？還有誰在從事相同的研究？某個理論或概念是否應用到新的領域？研究人員發表哪些論文？某個研究機構或大學最近發表了哪些文章？

因為網際網路的迅速發展與研究人員對於研究資訊更高的需求，ISI 於 1997 年底推出了三大索引系統的最新版本：Web of Science，其中 Science Citation Index Expanded 與 SCI 光碟版相比較，在內容與功能上有了更大的擴展。

由於印刷版和光碟容量的限制，SCI 收錄的期刊局限於 3,500 種，然而，為了適應某些研究活躍的學科發展，ISI 也同時出版了六大學科引文索引光碟。而 Science Citation Index Expanded 收錄了 6,031 種期刊，同時包含了 SCI 光碟版以及六大引文學科索引。此外，SCIE 每週進行更新，利用網際網路快速傳遞的特性，讓研究人員可以同步獲取最新的研究資訊，不必因為光碟運輸時間的延宕而導致資訊的落後。

光碟的容量和時間限制，使研究人員只能在某片光碟片所涵蓋的時間範圍內進行相關記錄的瀏覽，其總數不超過 20 筆，然而，Web of Science 對於相關記錄的檢索並未加以限制，透過 Web of Science，研究者可以找到在不同年份中的相關記錄，同時，也可以透過 Times Cited 被引用次數的連結功能，快速地找出某篇論文被引用的次數、被哪些論文引用、以及這些論文的出處。

透過網路強大的連結功能，Web of Science 也提供了與電子期刊連結的功能，如果圖書館訂購了該論文的電子期刊，研究者即可從 Web of Science 的 View Full Text 功能，迅速連結至該論文瀏覽全文；或者透過圖書館館藏的連結功能，查看該篇論文之期刊是否被圖書館所收錄。同時，Web of Science 也提供了其他資源的連結，像是 GenBank(NCBI)等等。BenBank 是

由美國國家衛生研究院國家生物技術資訊中心所維護的基因和蛋白質序列資料庫，其中包括由 NCBI 所提供的所有公開的 DNA 序列和蛋白質序列的資訊。

Web of Science 結合了三大引文索引的特色以及 Internet 技術，幫助研究人員比以往更深入、更快速、更全面地掌握資訊，把握科學發展的前線與動態，不斷創新。

訊息

東海大學圖書館大事記

民國 91 年 7 月 1 日至 7 月 31 日

- 07.01 台灣新報(<http://www.lib.thu.edu.tw/vlib/vlibnew2.2.html#6>)91 年 6 月的使用人次為 1,369，此乃今年 6 月以來的新高記錄。6 月較 5 月的 923 人次多出了 446 人次。
- 07.04 OCLC FirstSearch 系統為 OCLC Online Computer Library Center, Inc.所建置，透過 Internet 連線檢索 56 餘種資料庫，資料庫主題包含藝術、人文、商業、經濟、教育、工程技術、醫藥健康、生命科學、社會科學、公共事務、法律、新聞等。OCLC FirstSearch 現由國科會科資中心免費提供全國大專院校圖書館使用；但只限於上述 56 種之其中「11 種索摘」及「1 種全文」，再者因全國僅限 10 人同時使用，額滿時本校讀者便無法進入該系統，為解決此一困擾及擴充暑假閉館期間圖書館可使用之電子資源，圖書館於 7 月 4 日起，配合聯盟之優惠專案購入【2000 searches 點數】提供本校讀者使用 OCLC FirstSearch「所有 56 種」資料庫，歡迎多加利用。
- 07.08 圖書館提供 SciFinder Scholar『服務到家』之讀者教育訓練，由期刊館員帶領 SciFinder Scholar 講師親至各系所所定之研究室(系辦公室或實驗室)講解 SciFinder Scholar 之使用方法。當天合計有化工、化學、及環科等 3 個學系申請此服務。
- 07.09 圖書館期刊組提供 OCLC FirstSearch「服務到家」之讀者教育訓練，當天館員及講師親至政治及社工二系老師所指定之研究室(或系辦公室)為老師們講解 OCLC FirstSearch 之使用方法，當天合計講解 7 場計

有 11 名老師享受到服務。

07.12 為擴充暑假閉館期間圖書館可使用之電子資源，圖書館以專案方式引進【超星數字圖書館(大陸中文電子書)】(約 25 萬冊)。1.網址：<http://ebook.csis.com.tw>；2.主題有：法政經、社會科學、文史哲地理、生醫科學、工程、其他；3.使用本系統，必需先安裝超星閱覽器才能讀取書本內容。進入網站，點選使用說明(在左上角處)，即可在網頁的左側找到閱覽器的下載點，請參閱網站的使用說明。

07.16 John Wiley(<http://interscience.wiley.com>)電子期刊全文聯盟(ConWIS)依合約僅可提供讀者中區五校有訂閱紙本期刊之 108 種電子期刊(收錄年代自 1997 年起)。經聯盟向廠商爭取後，John Wiley 曾於於 4 月 29 日至 5 月 28 日期間，開放所有 345 種期刊全文供中區五校讀者使用。在此一個月內本校下載全文之總量為 1,494 篇，比平常期間之單月下載量約高出 7 倍之多，顯見本校讀者對此資料庫確有需求。為擴充暑假閉館期間圖書館可使用之電子資源，圖書館再次爭取使用所有 345 種期刊全文的機會，廠商同意：自即日起自本年 9 月底，本校讀者可再次使用所有 345 種期刊全文，歡迎多加利用。John Wiley 資料庫所涵蓋的主題有：財金、管理、化學、電腦資訊、地球科學、教育、工程、法律、生命科學、數學、統計、物理、心理學等。亦提供 Remote Access(校外連線)服務，參見<http://www.lib.thu.edu.tw/vlib/910315.htm>。

07.17 一樓現刊室所陳列之架區有異動，因原近流通台之架區將保留給新成立之採編組所使用，故圖書館另闢現有之西文參考書區之局部空間為現刊陳列區。

07.19 期刊組完成二樓西文期刊合訂本書庫大規模之調架及順架工作，此工作於 7 月 1 日至 7 月 19 日期間進行，且得到勞作教育處支援 11 名勞作大隊同學協助。

07.23 編目組楊綉美、採購組李玉綏、參考組張秀珍、流通組陳麗雲等四位組長與編目組曲小芸小姐共五人，7 月 23 日至 24 日兩天至逢甲大學圖書館參加文崗資訊與飛資得資訊主辦的「臺灣電子書聯盟：2002 年教育訓練」。

07.24 二樓中文期刊合訂本書庫近參考組呂小姐辦公室區域已闢為本館中

央空調之主機房，原區之部份書架已移至他區。

07.25 為擴充暑假閉館期間圖書館可使用之電子資源，圖書館特爭取【中國期刊網 9 大專輯】之試用。相關訊息如下：1.<http://democjn.csis.com.tw> 直接登錄即可；2.試用年代、專輯：1999 年起之九大專輯(含理工 A[數理科學]、理工 B[化學、化工、能源與材料]、理工 C[工業技術]、農業、醫藥衛生、文史哲、政治經濟法律、教育社科綜合、電子與訊息科學等九大類)。期限：即日起至 8 月 31 日

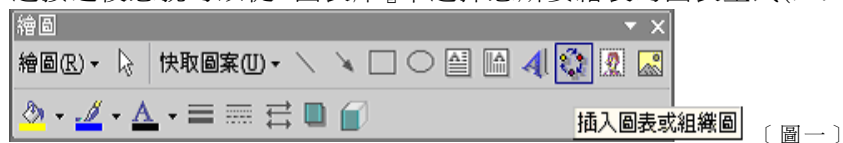
〔 HP 新鮮報 〕

在 word 中繪製圖形

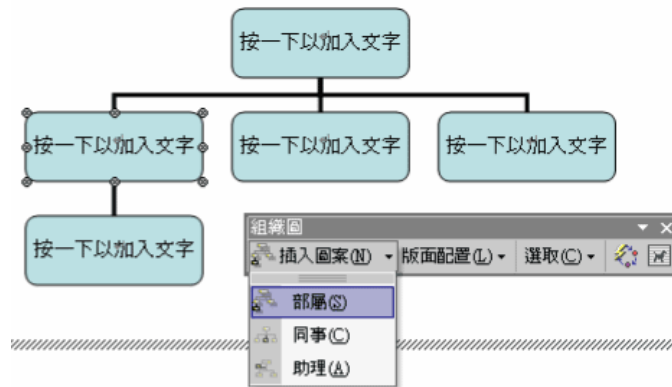
資訊室 王淑芳整理

工作繁忙的您是否總有一大堆的圖表要作？明天就要交報告了，流程圖卻還搞不定？快來看我們為您提供的 Office 繪製圖表密技，讓您立刻成為各式各樣的圖表繪製高手。

您需要繪製哪一種圖表？其實在 Office 中已經內建了基本的圖表繪製功能，您可以在「繪圖」工具列中找到「插入圖表或組織圖」的按鈕(如圖一)，選按之後您就可以從『圖表庫』中選擇您所要繪製的圖表型式(如圖二)。

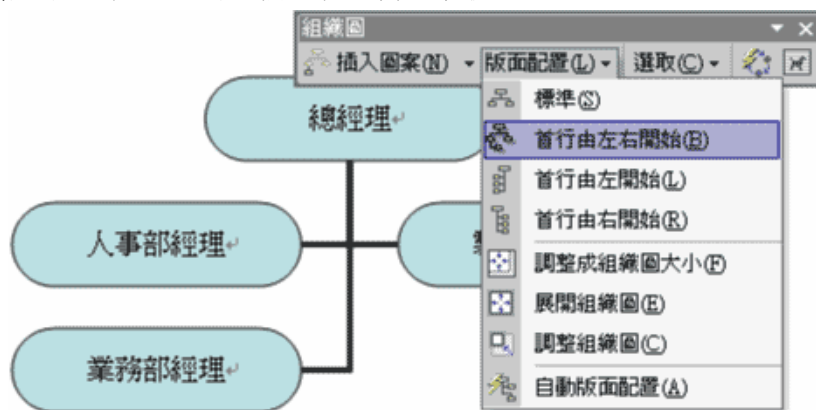


在這邊，我們就以繪製組織圖來當作例子吧。選擇組織圖，按下確定之後，畫面上就會出現一個基本的 1-3 架構組織圖。您可以直接在架構圖的文字方塊中直接填入文字；如果您想要修改或者是擴大組織圖的架構，可以先選擇要增加人員的位置，再利用『插入圖案』的功能，直接選擇加入部屬、同事、或者是助理關係的人員在組織圖當中(如圖三)。



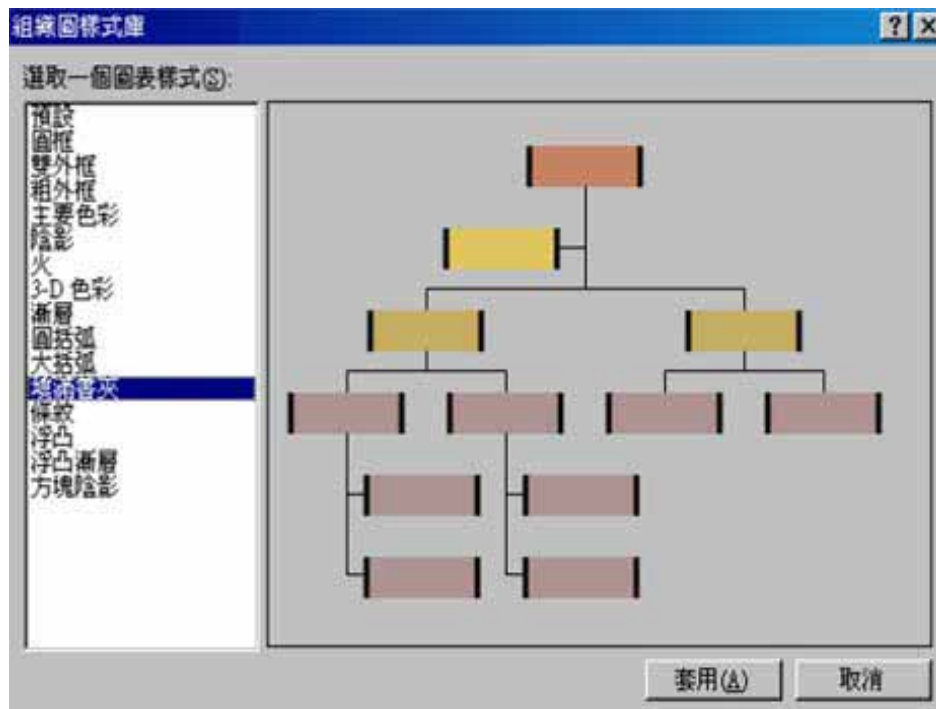
〔圖三〕

如果您不滿意組織圖的版面，您也可以試著改變排列的方式。請按下「版面配置」的選項，您可以看到有標準、首行由左右開始、首行由左開始、首行由右開始等幾種不同的選項，您就依照您的需求選擇版面的配置方式即可(如圖四)。如果您作了很多的修改與編輯的動作，造成整個版面十分的混亂的時候，您可以試試看「自動版面配置」的功能，軟體會自動幫您把圖表整理到一個比較整齊的狀況。



〔圖四〕

最後，如果您不想只要一個平平淡淡的圖表，那就再按下「自動格式化」 的選項，您可以從組織圖樣式庫中去挑選一個您喜歡的樣式套到您的組織圖上(如圖五)。試試看，這樣是不是很容易的又完成了一個美美的圖表了呢？



〔圖五〕

在 Office 中還有提供了卞式圖表，星狀圖表等等，您都可以嘗試將它加在您的文件之中，希望這一次我們為您提供的 Office 繪製圖表密技，能夠讓您立刻成為各式各樣的圖表繪製高手。

手稿整理選

館藏贈書專櫃手稿整理---方師鐸先生《淺說唐詩》系列

第八篇、「黏對」和「對仗」

「黏對」和「對仗」指的都是詩中「兩兩相對」的句子，但二者所指稱的對象和範圍卻大不相同。「黏對」指的是「黏」和「對」兩件事，而且這兩件事只出現在唐人近體詩中。「對仗」則唐以前的遠古詩文中便已出現，並非近體詩所獨有。

「黏對」到底是甚麼東西呢？又代表甚麼意思呢？原來「黏」是指唐人近體詩中的「黏法」，「對」是指近體詩中的「對法」---這兩種方法，交織成唐詩的「平仄律」，使原本各自獨立的四個單句子或八個單句子(甚至十二句、十四句、十六句、或更多句)，緊緊交織在一起，成為一個平仄協調的完整體。

這種「抽象」的說法不好懂，還是說得「落實」一點的好。「黏法」和「對法」都是構成近體詩的基本「平仄規律」，任何一首近體詩(無論是「律詩」還是「絕句」，五言還是七言)，都是這兩種「平仄律」交織而成。先說「對法」：

所謂「對法」是指平聲和仄聲「對立」，也就是「平仄相反」，用「平平」來對「仄仄」，用「仄仄」來對「平平」，用「平仄仄」來對「仄平平」，用「平平仄」來對「仄仄平」；只不過這種以平對仄、以仄對平的「平仄相反」對立法，只限於「同一聯」中的上下兩句。五言句的平仄對峙形式是：

仄仄平平仄 \ 上下兩句

平平仄仄平 / 平仄對立

平平平仄仄 \ 上下兩句

仄仄仄平平 / 平仄對立

七言句的平仄對峙形式是：

平平仄仄平平仄 \ 上下兩句

仄仄平平仄仄平 / 平仄對立

仄仄平平平仄仄 \ 上下兩句

平平仄仄仄平平 / 平仄對立

「對法」雖然做到了上下兩句的平仄對立，但它只能管到這相互對立的上下兩句而已；對於其他的句子都插不上手，無法照顧。要想照顧到其他句子，甚至要更進一步照顧到全局(整首詩)，那就得借重「黏法」了。

「黏法」所用的方法以及它外在的形式，正好和「對法」相反---它所採取的辦法，是前一句和後一句的「平仄相同」。這裡所說的「前一句」「後一句」卻不是同一聯中的上下兩句，而是「跨於上下兩聯之間」的「前一句」和「後一句」。如果是八句的七言律詩，「跨聯」之句，就有三處。它們是：

第一句(不管)

第二句 \ 第二、第四、第六字

第三句 / 平仄相同故能相黏。

第四句 \ 第二、第四、第六字

第五句 / 平仄相同故能相黏。

第六句 \ 第二、第四、第六字

第七句 / 平仄相同故能相黏。

第八句(不管)

如是四句的絕句，那「跨聯」之句就只有一處了。無論是三處還是一處，只要用了這種「平仄相同」的「黏法」，就可以把律詩中的八個單句或絕句中的四個單句，緊緊的編織在一起。又所謂「二四六字平仄相同」是指七言詩句說的；如果是五言詩，那只要「二四字」平仄相同就行了。七言句何以只管「二四六字」，五言詩何以只管「二四字」？那是故意放寬尺度，使作詩之人多一點活動的空間；而事實上，五言詩都在第五字上壓韻，七言詩多在第七字上壓韻；無論如何，第五字和第七字都是必須平仄相反的。

「對仗」就是對偶句。它的來源很古，《詩經》、《楚辭》、漢賦中已出現對仗句，漢魏六朝詩中的對仗句更多，如<蘇武詩>：

歡娛在今夕

燕婉及良時

<古詩十九首>：

青青河畔草

鬱鬱園中柳

<木蘭辭>：

將軍百戰死

壯士十年歸

唐人近體詩以前的對仗句，只要字面上對得起來就行了，並不要求平仄完全對立，那時還沒有發現「平仄」；唐人近體詩最注重平仄，連對仗句也不放鬆，所以近體詩的對仗句比不管平仄的六朝古體詩更難做。此外，近體詩的對仗句還有很多名堂，我們將留到後面再說。

餘音

家庭與自然的共同記憶--《臨界天堂》

期刊組 王琬萍

書名：臨界天堂：台灣高山筆記

作者：黃漢青

攝影：王拓民

插圖：黃資絜

出版：民國 89 年暉宇出版社印行

「走在白雪皚皚的聖稜線上，就像走在天堂的邊緣；而進入南湖圈谷，就像進入眾神的花園。」《臨界天堂：台灣高山筆記》記錄了作者黃漢青一家三口六年來的登山經歷與心路。書中六篇文章按時序依次是：

【玉山小黑】--作者陪女兒黃資絜登第一座百岳玉山。

【鹿山長征】--一天之內，走了十七個小時，這是作者一家人和夥伴們走過最長的一日。

【夏日南湖居】--一家人到南湖圈谷，從入山到下山，共在野外待了十四天，是在山區待得最久的一次。

【雪季聖稜縱走】--「勁霜登山社」幾次失敗後，第一次成功的縱走活動，每一個人都在這次活動中成長許多。

【夏日翠池】--超過三十次的雪山行，在這篇文章中，來一個全面的回顧。

【向陽遇險】--嘉明湖之行，因碧利絲颱風而受困山中，第一次真正被困，甚至成了「災民」，眼巴巴的等待直昇機前來空投救援。

作者對於爬山的意義絕不止於運動和健康，其意義之豐富，何止千百倍於健康一項。他無意讓孩子成為冒險家或登山家，相反的，要她在大自然面前懂得謙卑、退讓。不要她以攻頂、成就累增新記錄為唯一的意義，而是要她懂得讓自己的身心都浸潤於自然之美，享受大自然提供的一切美麗，不論花草、鳥獸、岩石、溪澗、雲海、山河，都是天地賦與我們的珍奇異寶。

這本《台灣高山筆記》配上王拓民先生的攝影作品，將群山秀麗壯觀的景緻栩栩如生的呈現在讀者眼前。黃資絜繪製高山植物和地圖，進行南湖圈谷植物生態調查。作者鼓勵家人親近大自然，不辭辛勞安排登山活動，陪伴女兒做植物生態調查，寓教於樂中，令人感動。他認為女兒在南湖圈谷的活動，與其視為調查研究，不如把它視為「休閒」來得恰當，只希望她「玩」得高興。作者認為從事野溪、野地、河川的生態觀察活動，絕對比學鋼琴更重要。孩子可以從觀察活動中，體驗河川和野地是環境的污染指標，進而生出愛鄉愛土的情懷，並誓死保衛自己和子孫賴以生存的土地。

《精妙閱讀技巧》讀後

特藏組 謝鶯興撰

書 名：精妙閱讀技巧
編 著：王開寧、趙琴
出 版 社：臺北新店漢欣文化公司
出版日期：1997 年 3 月
頁 碼：193 頁

《精妙閱讀技巧》是漢欣文化公司出版的《精妙實用技巧叢書》之第七種，吳洪激與趙繼准主編。全書分為六章。

第一章「閱讀材料的選擇」，提出：1.讀書依自己的實際需要；2.選擇入門書籍時，要選擇基礎書，選擇第一流的書，選擇名著；3.選擇讀物有四項原則；4.選擇書籍的方法則可藉由他人介紹，向專家請教，或根據書目選書、根據報刊、書上的評介。

第二章「閱讀類型的選擇」，將閱讀的類型分為：1.累積性閱讀；2.理

解性閱讀；3.鑑賞性閱讀；4.評價性閱讀；5.創造性閱讀；6.消遣性閱讀；7.專題性閱讀；8.發展性閱讀；9.探測性閱讀；10.實用性閱讀；11.吟誦相間；12.交叉性閱讀等十二種。

第三章「學習良好的讀書方法」，提出：1.有計畫地讀書；2.有步驟地讀書；3.帶著問題讀書；4.反覆讀同一本書；5.根據性格特點選擇讀書方法。

第四章「訓練閱讀技巧」，討論：1.閱讀的方式與方法，有朗讀與默讀、略讀與精讀、慢讀和快讀、連讀與跳讀、全讀與分讀五種。2.訓練閱讀速度，先談傳統閱讀速度緩慢的原因及實質，再針對這種問題，提出訓練的方法與原則。3.培養閱讀能力，從培養理解能力、培養思維能力、培養記憶能力及培養表達能力等四方面來分析，並列出：理解記憶法、系統記憶法、分類記憶法、對立記憶法、重點記憶法、直觀記憶法、興趣法及經常複習法等八種方法。4.世界著名閱讀技巧，列出 SQ3R 閱讀法、三步閱讀法、五 W 閱讀法及十步閱讀法。5.整部書的閱讀，閱讀書的內容提要、閱讀書的序文、閱讀書的目錄、借助參考書與書中的注釋。

第五章「怎樣做讀書筆記」，大談：1.讀書筆記的作用，是有助於累積資料、有助於記憶、有助於對學習內容的理解、有助於把讀書過程引向創造過程及有助於人們提高寫作能力。2.作筆記的方法，歸納古今學者使用的成果，共有十五種之多。

第六章「怎樣查找文獻資料」，則介紹了：1.查找文獻的步驟和方法，2.怎樣查閱報刊資料，3.利用圖書館目錄查找圖書，4.學會使用工具書。

是書「引用了大量有趣的古今閱讀故事，以事喻理，見微知著。對於我們涉獵知識海洋，掌握讀書技巧，增長聰明才智，大有裨益。」(吳洪激<主編薦言>語)

在「閱讀材料的選擇」上，羅列了清·紀昀《四庫全書總目》、清·張之洞《書目答問》、梁啟超《最低限度之必讀書目》、胡適《一個最低限度的國學書目》、汪辟疆《讀書學要》等書，作為讀書、選書的基本依據。

其實除了藉由上述諸書作為選擇書籍的依據與獲得國學的基本知識外，現今還可加上東方文化事業委員會《續修四庫全書提要》(臺灣商務印

書館，1971年）、周谷成主編《中國學術名著提要》（上海復旦大學出版社，1996年）、王繼祥主編《中國學術著作總目提要》（吉林教育出版社，1996年）、張舜徽主編《中國史學名著題解》（北京中國青年出版社，1992年）等書。前三書都是在《四庫全書總目》之後編纂的，而《中國學術名著提要》與《中國學術著作總目提要》，是今人有意識的賡續前人的作為，並依現代學科的分類方式，分卷撰寫，如《中國學術名著提要》就分文學、藝術、語言文字、歷史、哲學、宗教、經學、經濟、政治法律、教育及科技等卷，計劃「成為一部類似於《四庫全書總目》的大型工具書」，足以彌補《四庫全書總目》與《續修四庫全書提要》時代性的限制---近現代著作收錄的缺乏。

此外，對於前代詩文集的提要(或書目)，尚有萬曼《唐集敘錄》（北京中華書局，1980年）、祝尚書《宋人別集敘錄》（北京中華書局，1999年）、張舜徽《清人文集別錄》（臺北明文書局，1982年）、袁行雲《清人詩集敘錄》（北京文化藝術出版社，1994年）等書，對各書的內容、作者事蹟與版本源流均提供相當程度的資料線索。

論及「訓練閱讀技巧」時，在「整部書的閱讀」單元，提出：閱讀書的內容提要、閱讀書的序文、閱讀書的目錄、借助參考書與書中的注釋等方法。

其實是書所提的方法，我們也可應用在蒐集資料或選購書籍時使用，它可以教導我們如何在極短的時間內，判斷該項資料(或該書)的適合性(適合我們的需求)；如何在片刻間獲知是書的內容以爲我們是否選購的依據。

大家都知道，「提要」是對全書作簡明扼要的提示，除概述書之要點外，還簡介該書的特點和風格，讀了「提要」就可以了解該書的大意，對該書就有最簡要的了解。

而「序文」也能提示一書的梗概，該書則將編輯大意、凡例、導言等等也歸在「序文」之列。事實上，編輯大意或凡例之類，主要是對本書的編纂意圖、取材範圍或標準、編排方式(體例)或組織架構作完整的說明；在閱讀是書之前若能先瀏覽其凡例，則能對於該書有初步的認識，尤其是任何一本工具書的使用之前，應當先熟讀「凡例」，在運用上才能得心應

手。「導言」則是介紹閱讀本文所需先具備的知識或注意事項，提供我們閱讀的門徑。有些「序文」是屬於編訂者或作者師友所撰寫，則或說明編訂方法、成書經過或出版原委的說明，或是揭示全書要旨、評全書的得失等等，也頗值得參讀的。

若是一書之中未附提要、序跋時，則可藉由該書的「目錄」(或稱目次)得以略知它的眉目，了解該書的概括內容及綱目，「目錄」有時還具有引導讀者挑選閱讀篇目或選擇閱讀重點的作用，而瀏覽「目錄」的方法，還可用在蒐集資料或購買書籍時作為判斷適用與否的參考。

至於該書所提「借助參考書與書中的注釋的方法」，或許一般初學者較為少用，據筆者個人經驗，初次撰寫「讀書報告」，經常是一片茫然無從下手(或已經在蒐集資料了，但針對某一議題或領域的相關書籍、討論，明顯有資料太少或相關的學理不足之際)，此時若先尋找一篇與自己所欲撰寫的方向相似的論文，除了閱讀該文以揣摩「報告」的寫作模式外，還可以透過該書(或該文)的參考書與書中注釋，利用他人在研究過所曾參閱的書目，或在其注釋中所提供的各項線索，進行更進一步的蒐集，經常可以獲得意想不到的成果。

就「怎樣做讀書筆記」單元，歸納古今學者的方法，總計有十五種：批語式筆記，符號式筆記，摘錄式筆記，全抄式筆記，提綱式筆記，心得式筆記，專題式筆記，分類式筆記，綜合式筆記，札記式筆記，日記式筆記，紙條式筆記，剪報式筆記，索引式筆記，圖表式筆記。雖然不見得適用於每個人，但對於初學者或大學新鮮人，倒是提供相當寶貴的經驗。

如：批語式筆記法，是在原文頂端或後面的空白處加批語；摘錄式，則摘錄原文的重要處、精彩處、論點、結論、佳句、警句或重要的史實、資料等；提綱式，係將原文的基本內容、中心思想用自己的話加以概括，或摘引部份原文再加上自己的說明；而所謂心得式，即個人的讀後感，是將所讀完的一篇文章(或一本書)之後將自己的見解、心得或體會記錄下來。

其實不論使用哪種筆記方法，最要緊的是若有必要摘錄原文時，不要斷章取義或改動原文的字句和標點符號，同時要將該文的出處：書名、作

者、頁數、日期、出版社及出版日期(如果是期刊報紙，則還要注明刊名或篇名、卷期、所在之版次或頁碼)著錄清楚，以爲日後參考或追索的依據。

至於「怎樣查找文獻資料」，則列出：明確研究課題的中心內容和主題、選擇檢索工具、確定檢索途徑及方法、記載已查到的原始文獻目錄清單並注明出處等步驟；從分類、主題、著者及號碼四種途徑查找；簡述期刊索引與報紙索的性質、種類，圖書館中常用的分類、書名、著者與標題四種卡片，以爲讀者參考之資。

由於是書係 1997 年初版，距今已有五年之久了，有關藉由網際網路搜尋資料的方法隻言未提，可說是美中不足。筆者曾利用「中華民國期刊論文索引系統」與「中國期刊網」，以「閱讀技巧」爲關鍵字加以檢索，分別得到 11 篇與 53 篇，雖然大多偏重於英文的閱讀技巧(僅少數未限於英文閱讀，如趙勤、石睿、徐進<淺談漢語閱讀技巧問題>，《伊犁教育學院學報》2001 年 3 期；張懷滿<掌握閱讀技巧提高閱讀能力>，《繼續教育研究》2001 年 6 期)，但所羅列(談論)的方法，亦見諸於是書之中，由此可見其整理歸納古今學者心血結晶的努力，則爲其優點，爲單篇文章所無法取代者。

淺談脊椎與健康

志工 賴曉萱撰

編者按：有鑒於長期坐辦公桌者，若未能留意個人日常生活飲食或坐姿，難免會造成個人身體的各種不適症狀，因此我們承續第 10 期所刊載「夏天談食補」有關個人夏天飲食與身體保健的文章，推出此一系列，希望對我們每個人在愛惜自己身體時有所助益。

你知道脊椎和健康有什麼關係嗎？要怎樣知道自己的脊椎是否正常？希望看完這篇文章後，各位能對自己的身體有更多的了解。

在開始談脊椎骨之前，首先要介紹人體運作的模式，人之所以能夠順利的運作，主要是靠體內各器官和組織的分工合作。因此，只要一個器官出現異常的現象，就會影響到其它器官，進而影響到人體的機能。這也就是我們所謂的生病。因此，治病不能光治療發生異常的部位，也必需考

慮身體其它組織的關聯性，這才是根治疾病的方法。

但是，脊椎和健康到底有什麼關係？我們的脊椎骨裡面佈滿了重要的神經，這些神經向外延伸後會連到身體的各個器官。因此，當脊椎發生異常也會影響到我們的器官；同樣的，當我們的器官有異常時也可以從脊椎骨上發現異常的地方。再根據上面提過的理論，只要有一個器官出了毛病，就會影響到全身。更何況是有許多重要神經的脊椎骨，一旦出現問題，後果就更加嚴重了。

一般說來，脊椎最常出現的問題就是彎曲，有人是前後彎曲，有人是左右彎曲，也有人是左右歪扭的。前後彎曲的人我們比較容易看得出來，但是脊椎左右彎曲或歪扭就不太容易發現。那麼是什麼原因使脊椎骨產生彎曲呢？原因有許多種，其中最大的原因是股關節的亞脫臼。這種股關節的亞脫臼現象，從外觀看，是分辨不出來的，可以正常走路、跑跳，也不會疼痛，卻會影響到身體的健康情形。

股關節一旦出現亞脫臼的情形，就會產生兩腳長不一的症狀，使得骨盆產生傾斜。由於骨盆是固定腰椎的最後一塊骨頭，所以腰椎、胸椎、頸椎也會跟著產生傾斜，這和地基的傾斜造成整個房子的傾斜是同樣的道理。其次就是不正確的姿勢所造成的，諸如彎腰駝背，或老是朝同一個方向躺著……，等也會造成脊椎彎曲。

那要怎麼知道自己的脊椎是否正常呢？最好的方法是找信譽良好的整脊師替你做個檢查。否則也可以用些簡單的方法來觀察自己。第一是看看自己的肩膀是否保持水平：一般說來，當一的肩膀嚴重傾斜時，比較容易引起氣喘、胸部疾病和內臟下垂等疾病。而當一邊的肩膀嚴重上揚時，容易引起肌肉痠痛、五十肩、背痛、婦科疾病及坐骨神經痛等疾病。第二則是看看雙腳的長度是否一致：平躺在床上，兩腳跟併攏，腳掌自然放鬆，如果兩個腳掌的中心點與床呈 60° 就表示脊椎和骨盆是正常的，如果腳的長度不同就有可能是心臟、胃、肝臟等慢性病的起因。

既然知道脊椎的異常會引起身體的病變，反過來說治療脊椎也就能治好許多疾病，希望各位能多多重視自己的脊椎健康。我在這只是大略提一些觀念，有興趣的人可以到書店閱讀相關書籍，我想對大家是很有幫助的。

你懂電腦嗎？

資訊室 王淑芳提供

您走在路上渴了，恰好路旁有投幣式的飲料販賣機，這時自口袋取出錢幣轉身預備要投錢，此時您第一個要先留意的是什麼？--是否有自己愛喝的飲料？是飲料已全部售完？飲料的價錢？……錯！是看這台販賣機的是否有開電。

其實『電腦』這個現代流行的新興玩意兒，已經是很多人日常生活中不可缺的工具；可是，您在使用時是否也知道一些最基本的常識呢？下面提供一則網路笑話，希望藉此能讓您在使用電腦時，更是駕輕就熟。

電腦公司：你好！我可以為您服務嗎？

客戶：是的，我有 WordPerfect 有問題。

電腦公司：您有什麼問題呢？

客戶：我剛剛自己在打字的時候，突然間所有的字都不見了。

電腦公司：字都不見了？

客戶：它們都不見了。

電腦公司：嗯，現在你的螢幕看到什麼東西？

客戶：沒有任何東西。

電腦公司：沒有任何東西？

客戶：螢幕是全黑的，我打的字它都沒反應。

電腦公司：您是否還在操作 WordPerfect 呢，還是已經離開了？

客戶：我要怎麼說明呢？

電腦公司：你可以在螢幕上看到 C:\ 的提示符號嗎？

客戶：什麼是"C:\"？

電腦公司：不管它了，你可以看到游標在螢幕上嗎？

客戶：螢幕上沒有任何的游標，我告訴過你，我打的字它都沒反應。

電腦公司：顯示器上的電源指示燈有沒有亮？

客戶：什麼是顯示器？

電腦公司：就是那個看起像電視的螢幕，有沒有一個小光點亮者告訴你它是開著的？

客戶：我不懂耶！

電腦公司：那麼，你能不能看得到顯示器後面有一條電源線接在上面？

客戶：是，我想我看到了。

電腦公司：太棒了，沿著電線找下去，看它有沒有插在牆上？

客戶：有啊！

電腦公司：你到顯示器後面看看，有沒有注意到有兩條電線插在後面，不是只有一條哦。

客戶：沒有。

電腦公司：就是了，我要你再到顯示器後面去找另一條電線。

客戶：OK，找到了。

電腦公司：再找下去，告訴我它有沒有確實插好在電腦後面。

客戶：我搆不到。

電腦公司：嗯，那麼，你看得到嗎？

客戶：看不到。

電腦公司：那麼拿個東西墊高，爬過去看一下？

客戶：喔，不是角度不好看不到，而是太暗了。

電腦公司：太暗？

客戶：是的，辦公室的燈光全都不亮，唯一的光線是來自窗戶外面。

電腦公司：那麼把辦公室的電燈都打開啊。

客戶：我沒辦法！

電腦公司：沒辦法？為什麼？

客戶：因為停電啊！

電腦公司：停…停電？*#@&*#@……OK！現在開始打包，電腦公司員工送電腦來時的包裝箱和使用手冊都還在嗎？

客戶：嗯，是的，我已把它們收在櫃子。

電腦公司：很好！去把它們拿出來，然後把電腦搬下來包裝好，就像剛送來的時候一樣。然後看你在那買的，把它送回去。

客戶：真的嗎？是它壞掉了嗎？

電腦公司：是的，恐怕是這樣的了。

客戶：喔，我想大概就是這樣子的。那我要怎樣跟他們說呢？

電腦公司：就告訴他們說：『你實在笨到不夠資格擁有一部電腦』。

使用電腦有時並不需要很「專業」的知識，而是一般基本常識。