

## 建置SARS心靈補給站甘苦談

陳立原 國家圖書館閱覽組管理師

### 前 言

今年臺灣最大災難，問十個人有九個人會答SARS疾病，SARS對社會最大殺傷力並不在於疾病本身，而是其高傳染性。國人第一起因SARS死亡之案例，不是因病死亡而是因心理無法承受壓力而自殺，從此訊息顯示一件重要事情，國人面對這SARS疫情時，在大家不敢或不能外出的狀況下，民眾不易得到心理上的協助，尤其是SARS病患和隔離者更是遭受他人異樣眼光。

國家圖書館為典藏全國精神糧食機關，有先進數位化技術能力、豐富完整書籍、期刊、論文等資料典藏。為處理SARS形成全國的恐慌與不安，對醫療人員、罹病者與家屬給予心理支持，減少SARS對社會衝擊，使病患及隔離者得其溫暖，故在5月3日建立SARS心靈補給站，供全國民眾上網觀看電子書及電子文章，讓讀者經由書籍、文章的閱讀能減輕壓力、活躍心靈。

### 一、網站建置過程

SARS於3月入侵臺灣，4月開始漫延，期間發生了許多令人悲傷的事件，全國各界出錢出力，全力對抗SARS疾病。有感於此，為盡個人一份力量，於4月27日草擬「如何因應SARS病疫提高國家圖書館對社會服務」方案，於隔日提交方案給本組俞小明主任，經主任向館長面呈報告，得館長允准，開始進行防治SARS網站規劃建置。整個網站建置工作可分為三部份，第一部份為網站之網頁規劃設計；第二部份為電子書規格及製作；最後為書籍文章之授權取得。

4月28日下午，為能及早完成網頁設計，迅速與本館有合作經驗之資訊公司連絡，提出本館之網站規劃構想，並希望廠商能於5月1日完成，以便儘速提供有需求之民眾使用，會中由俞主任親自為本網站命名為「SARS心靈補給站」；在書籍文章取得方面，首先是挑選所需要展示之書籍，呈請吳昀凌小姐協助辦理，由吳小姐與筆者先至書庫搜尋與主題相關書籍，再由吳小姐一一連絡出版社，向他們述明本館之目的，請求贊助共襄盛舉。

次日開始搜集網頁內之SARS疫情資訊與心靈資源區相關網站，並將網站資源資料整理後提供廠商製作；書籍文章已取得幾家出版社同意，授權本館部份書籍在本網站提供閱覽，在實際作業過程中發現需要授權書規範，只有趕快收集館內已有之授權書（由參考組及閱覽組期刊股協助提供），依本網站之特性，修改成出版單位授予本網站文章書籍之授權書。

文經社於4月30日首先提供一本書籍和一百篇相關文章提供放置本網站；下午廠商提供初步網頁呈現，經本館同人討論後提出修正意見，請廠商修正並儘速提供電子書之網頁版面，以便本館製作電子書。電子書採用網頁型式表現，將現有出版社所提供資料開始分章節、段落，以便套入網頁模版中。

5月2日上午催促廠商提交網頁成品，並希望於當日下午提交成品給本館，但下午在確知廠商無法及時完成後，為確保廣大民眾利益，最後決定由本館同人自行設計網站。首先請本組工讀生幫忙設計網站首頁之美工圖樣、電子書網頁底圖及將書籍文字放置網頁中；筆者只好憑藉7、8年前設計網頁的經驗，再從書庫借幾本網頁設計書籍惡補，開始趕工設計。從下午3點

到晚上近11點終於完成簡易SARS心靈補給站網頁。由於事前已先與資訊組徐小琪小姐協商，才能在隔日上午將本網頁資料放置網站伺服器，並於本館網頁建立連結，供全國民眾點選觀看，及時將本網站提供全國人民上網利用。

## 二、網站介紹

整個網站首頁在完成後，仍經多次修改，如增加拜訪人次統計、網頁美工圖樣、新增資訊等項目，目前首頁架構可分為四個部份（見圖一），分別為網頁標頭區、網路資源區、書籍和文章區及公告區，以下分別介紹：



圖一 SARS 心靈補給站首頁

### （一）網頁標頭區

主要為顯示本網站名稱，在下方為本網站建站目的、左下方為本館防SARS措施，並定期更新資訊，中間下方為參觀本網頁人數統計。

### （二）網路資源區

提供與本網站主旨相關之網路連結，依本網站主旨可區分為兩個部份，一為SARS疫情相關資訊，另一為探討心靈修養資訊。

**SARS疫情資訊：**主要搜集SARS疫情相關資訊網站，提供民眾了解SARS疫情。其中收錄較特別之網站是隔離親友加油站，其網站為香港民報所辦，主要為提供被隔離的市民可透過短訊或在網上留言分享他們的生活或感受，而市民亦可留言為他們打氣，度過這段隔離的日子，從這網站我們可以與他們互相鼓勵，也可以了解香港人民對SARS疾病態度。

**心靈資源區：**主要提供民眾更多的心靈糧食，所連結網站大部份為慈善機關或宗教團體，其中較特殊為「SARS心理健康資訊網」，此網站為因應SARS疾病而成立，提供社會大眾對於生理、心理、社會全方位心理健康的SARS關懷行動，並有七個小組提供心理諮商、醫療服務、身心衛教、文化保健和宗教關懷等服務，民眾可以透過電話和網路提出需求。

### （三）電子書籍和文章

本區塊原規劃展示心靈方面之電子書，但因有些書籍只有部份作者授權，或只有部份主題適合，故增設電子文章專區；之後有部份出版社表達願意提供食譜，供上網民眾在家學習烹調食物，吃出抵抗力預防SARS，為與心靈書籍有別，另增食譜專區；所以在本區塊分為三部

份，一為「滋潤心靈 樂觀向上」的心靈書籍專區，二為「吃出健康 吃出抵抗力」的健康食譜區，最後為「小小文章 大大啓示」文章小品區。（如圖二）



圖二 電子書籍

#### （四）公告區

本區主要有四點要表達，首要是表達對一些單位免費提供電子書授權之感謝；其次為本網站之版權聲明；三為使出版社能方便得到授權書單據，故在網頁設有授權書的下載連結；最後為連絡製作單位方式，提供電話及E-MAIL方式供讀者反映意見。（圖三）



圖三 公告區

### 三、電子書介紹

#### （一）電子書規格

本館目前所使用之電子書規格依製作方式可分兩種：

1. 影像掃描方式：將紙本書透過掃描器轉製成影像檔，而依其檔案及格式又可分為兩種，一為一頁一個檔；另一為一個目次頁數一個檔。若以第一種方式呈現電子書，則章節、書目並需透過程式控制，並且使用者閱讀時要一客製閱覽器（如期刊資訊網）；若為第二種方式，雖可用一般看圖軟體閱讀，架構較為簡單，但無法作較複雜權限管理，同時整本閱讀較不方便。（如博士全文影像系統）

2. 電子全文方式：將書本資料建成電子文字檔，依目前流行格式可大致分為三種：

（1） XML或HTML格式：可分章節、段落及各種表現方式，並可與圖形結合，缺點是規

劃、建置較複雜。

(2) PDF格式：一整個檔為一本電子書，檔案會較大，但建置容易。（如博碩士電子全文系統）

(3) 其他格式：為市面廠商電子書自行研發格式。

考量為能提供最多讀者服務，減輕讀者資訊環境負擔，故決定採用電子全文方式之HTML格式，如此讀者能採撥接網路方式，不需要寬頻網路，且無需安裝任何閱讀軟體，即可閱讀文章，但在製作的成本及時間上要花費較大。



圖四 電子書之書目檔

整本電子書採兩層結構，一為目次連結層，另一為本文層，目次連結層所含資訊為書名、作者、本文頁連結及出版資訊；本文層為書籍文章內容，採一章節一個網頁檔顯示。電子文章則只用一層表示，該層包含所有資訊，如書名、作者、文章內容及其他資訊，一篇文章一個網頁檔表現。電子書表現如圖四、五、六。



圖五 電子書本文層



圖六 電子文章

## (二) 電子書製作

由於電子書資料的來源格式不一致，若出版社有其文章書籍的電子檔，我們則要求給予電子檔，若無電子檔，則退而求其次要求紙本書籍，兩種不同資料格式有不同之處理流程。

資料為電子檔格式，先將該書籍電子檔開啓，截取出書目資料、本文，然後使用frontpage軟體，將資料一一放內預設好的書目檔網頁，再調整字型、顏色等細項。書籍本文檔則將全文掃讀一遍，將其同章節之文字內容複製至本文網頁內，並設定段落，調整字型、顏色等細項，文章小品作法雷同，只是多作者欄及其他資訊欄位放置。

資料若為紙本書籍則處理較麻煩，要先經過一道數位化手續，原本預計要外包給廠商建檔，但經訪價及時程考量，一本書大約要一週左右時間進行，且書中之圖形無法處理，故決定由本館自行建檔。

書籍若文字敘述多者則採用OCR方式處理，即先掃描成影像檔後，利用文字辨識系統轉成文字檔，再用人工去校對修正錯誤，然後依資料為電子檔方式處理。本次作業使用的掃描器為HP ScanJet 5300C（圖七），使用掃描和辨識軟體為HP Precision Scan。



圖七 掃描器

書籍中若文字較少的則用人工鍵入，如食譜，再掃描其圖形，插入本文頁中。

## 四、結語

本網站歷經一個多月的努力，網站之電子書已達11本，文章小品111篇，5月底依研考會來函與行政院SARS資訊網建立連結，為全國極少數非SARS相關機關提供SARS資訊網單位。

整個網站自構想、計畫、建置到最後上網提供服務，其間不到一週，而所使用費用為零，完全由本館工作同人無私自動奉獻，由此不但證明本館同人工作能力，也顯示本館之服務精神。

個人從本案中獲得幾個經驗，提供大家作參考：

1. 國家圖書館之管理階層非常開明，只要有好構思、好方法，上級都會支持同人完成。
2. 知難行易，原本規劃本案時，想像要完成本案可能有眾多困難，但在實際執行時，就會發現並無想像中難，雖然中途有很多事先沒設想到之事情出現，但總能順利解決。
3. 一件工作執行要有備援方案考量，才不致工作遇阻礙而中斷，如本案因廠商無法及時配合，導致網站無法架設，還好已設想第二方案由同人自行開發，只是網頁無專業設計，功能較少而已。
4. 事情輕重判斷，有些事情可能要作到完美才能提出供民眾使用，但有些事情有時間性，事情的完美不一定對民眾有最大幫助，能及時提供民眾利用，民眾反而能得到更大幫助。

一件事情的成功，後面必定有很多人的努力，感謝館長、主任及各位同人的支持與協助，閱覽組吳昀凌組員辛苦連絡協商各出版社及文化局，資訊組徐小琪助理編輯協助網站建立，博碩士資訊系統小組工讀生努力製作電子書及美工畫面設計，閱覽組曾維絢書記、林旻賢同學協助美工圖樣；最重要是感謝出版商與各縣市文化局，無私提供書籍、文章、食譜等供本網站使用。

中國人向來吝於給予讚美，尤其圖書館服務人員常受讀者抱怨，所以當本網站接到讀者來信的鼓勵，著實令工作人員感到欣慰。只要我們真誠的付出，一定可獲讀者友好的回應，希望提供與各位圖書館界服務人員共勉之。最後將讀者may傳來的電子郵件與大家共享。



