



# 典藏閱覽服務工作實作

呂春嬌

國立臺灣師範大學圖書館典閱組組長

中華民國98年12月17日



# 大綱

- 典閱組工作內容
- 典藏閱覽服務重要議題
  - 壹、館藏部份
  - 貳、服務規章部份
  - 參、圖書館自動化部份
  - 肆、讀者部份
- 結論



# 典閱組工作內容



# 典閱組業務

1

典藏業務

2

閱覽業務

3

流通業務

4

數位化時代的閱覽  
與流通

# 典閱組業務(1)

- 典藏業務-資料點收
  - 新書展示
  - 排架管理
  - 標示(各架類號或刊名起迄)
  - 照明
  - 館藏定期盤點
  - 裝訂及修補
  - 保存與維護
  - 館藏評鑑及淘汰

# 典閱組業務(2)

- 閱覽業務
  - 閱覽室管理
  - 閱覽環境及空間配置
  - 開放時間
  - 閱覽政策
  - 閱覽設施
  - 讀者利用指導
  - 讀者服務意見(處理流程)
  - 讀者違規行為的處理
  - 讀者問卷及分析等特殊讀者服務

# 典閱組業務(3)

- 流通業務

- 申辦閱覽證(資格及相關規定)
- 建立讀者檔
- 訂定借閱規則(流通政策)
- 流通自動化
- 借還書、續書、預約、催還
- 逾期罰則
- 流通統計

# 典閱組業務(4)

- 數位化時代的閱覽與流通
  - 自動化系統
  - 智慧型管理
  - 數位典藏建置及維護
  - 著作權問題的處理
  - 與廠商合作模式



# 典藏閱覽服務重要議題



# 壹、館藏部份



# 一、書的身份證--索書號



# 一、索書號—每本書都有自己的門牌號碼



# 一、索書號

- 索書號(call number)就是取書的號碼依據，也就是圖書在書架上比大比小的排列依據。
- 圖書館內所有圖書都是按照該書內容的學科主題，按類排開。
  - 中文書分成十大類，以純數字表示所屬類別，如：100 表哲學類、300 表自然科學、400 表應用科學、500 表社會科學、800 表語文類等；
  - 西文書則分成A 至Z 大類，以英文字母及數字表示所屬類號，如：QA 表 mathematics，TA 表 engineering，HG 表 Finance。

# 一、索書號

- 由分類號及著者號、部次號、版次號、冊次號、特藏號等所組成
- 索書號可分成兩部分
  - 根據圖書的學科主題所取用的分類號碼
  - 按照圖書作者姓名所編排的著者號碼，或者是按照圖書進入館藏時間的先後所取用的順序號碼

R	特藏號
662.5	分類號
4430	著者號
:2	著者區分號
-2	種次號
.3	續編號
84	年代號(版次號)
V.1	冊次號
C.2	部次號

# 一、索書號的查詢

## 國家圖書館館藏目錄查詢系統

### 索書號查詢 (Call Number Search)

請輸入索書號 (Please type call number)

開始查詢

本館使用的分類法, 中文圖書採賴永祥先生之中國圖書分類法, 西文圖書採美國國會圖書館分類法  
例如 (For example):

- 023 8576
- 528.94
- B407
- QA20.3 R245

[回主畫面](#)

# 一、索書號組成說明

## 索書號的組成

特藏號+分類號+作者號+部冊號+版次號+複本號

R  
308.232  
7520  
V.9  
89  
C.2

**R**：特藏號(參考書)  
**308.232**：分類號(自然科學)  
**7520**：作者號(依作家姓名給一個號碼)  
**V.9**：部冊號(第9冊)  
**89**：版次號(第9冊)  
**C.2**：複本號(第2本)

不是每冊書的索書號都這麼詳細 最基本的組成是分類號和作者號



## 二、圖書的家-- 排架



# 圖書館的書是怎樣排列？

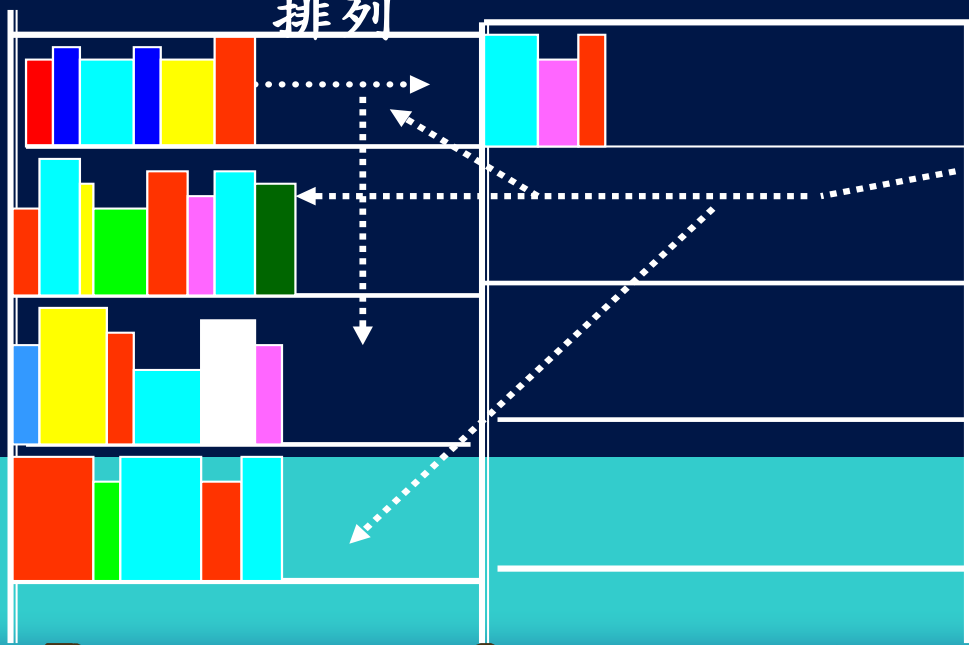
## 排架的方法

■ 依分類號數字  
由小而大由左而右

■ 由上而下  
排列

■ 每一層  
書架宜  
預留  
1/3~1/4  
以上的  
空間

■ 書架為預留新書進館所以不放滿架



## 二、排架

- 不同索書號確定排列先後順序的步驟是：先比較分類號碼；如分類號碼相同再比較著者號碼或順序號碼

023.3/4471

023.3/4562

023.3/4562/c.2

023.3/4756/v.1

023.3/4756/v.2

025.4

028.1

## 二、排架順序

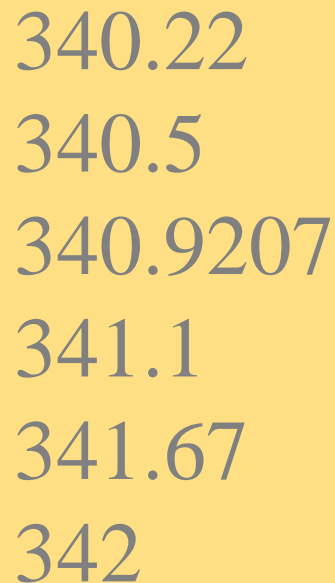
- 全部圖書均按索書號排列。每一面書架上，索書號由左而右、由上而下排列。
- 採S型方式排列



## 二、依分類號排比

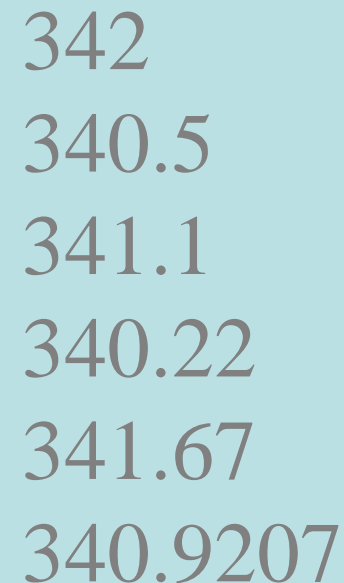
- 分類號從左邊位數，數值由小排到大，逐字排比

例：



340.22  
340.5  
340.9207  
341.1  
341.67  
342

非



342  
340.5  
341.1  
340.22  
341.67  
340.9207

## 二、套書的複本號排架

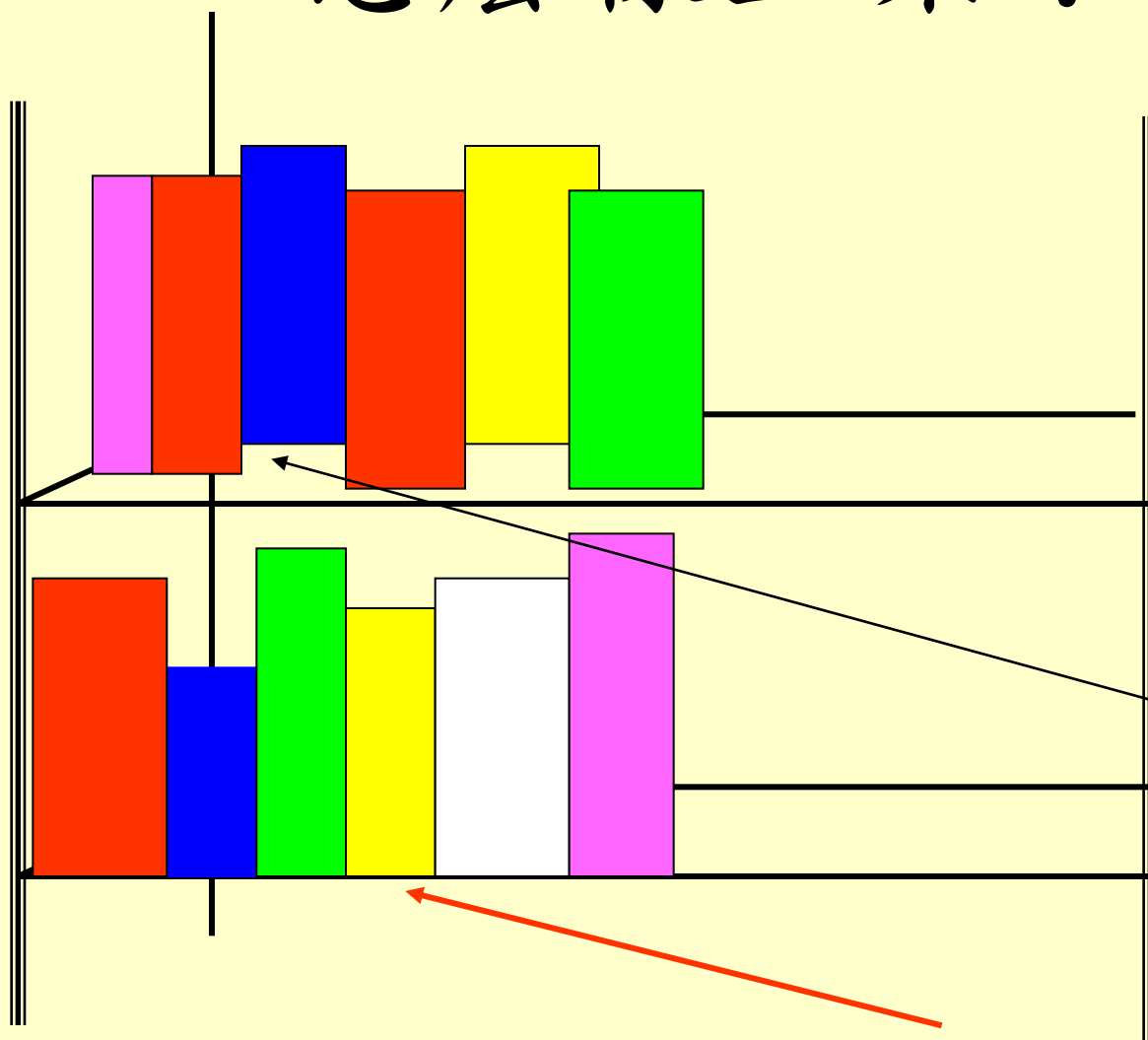
先正本套書再複本套書



正

複

# 怎麼樣上架？



書本往裡靠，造成前面  
凌亂不雅且留空存灰塵

書的前緣與書架齊，整齊美觀(較理想)

# 線裝書的排架 (一)



線裝書排架以平放為原則，會將索書號附近的線裝書集中放在書架的最下一格。



# 大開本書的排架

- 大開本圖書不易插架在其正確的位置，通常會平放在同一書架的底層。



# 非書資料的排架

- 報紙
  - 依報名
  - 依年月



# 非書資料的排架 (視聽資料)

- 以資料類型區分：錄影帶、CD、VCD、DVD等



# 三、期刊管理

- 可將當年期刊置於新刊架內
  - 方便讀者尋找
  - 節省空間
- 可將每年期刊裝訂成冊
  - 標上分類號或架號(以顏色管理最好)



### 三、期刊分類→排架

- 休閒性及一般性→按照筆劃或字母序為宜
- 學術性→按照圖書分類表原則為宜
- 報導性→按照大類/領域為宜
- 工具性→按照功能為宜
- 中英文期刊應予分開



# 三、期刊資料排架方法

- 西文按刊名字母順序排列，中文按刊名筆劃多寡排列
  - 中文期刊（根據刊名筆劃多寡順序）
    - 裝訂期刊：同刊名再依冊次年代順序
    - 現期期刊：最新一期置書架上，過期置書架下
  - 西文期刊（根據刊名英文字母順序）
    - 裝訂期刊：同刊名再依冊次年代順序
    - 現期期刊：最新一期置書架上，過期置書架下



# 四、書庫管理--讀架、順架

- 排定讀架、順架工作
- 新式書架
  - 四層，不用蹲下或坐在地上找書
  - 與照明整合設計
  - 側封板新書展示（封面）或直接展示在書架上流通量提高了20%
- 書架側封板上陳列電腦螢幕保護程式是新書書評或熱門書介紹
- 標示



# 五、不可外借的資料

- 參考工具書（字辭典、百科全書、年鑑等）
- 輿圖及畢業紀念冊
- 畢業論文
- 教授指定用書
- 特藏圖書資料、善本書、珍版書
- 期刊及期刊合訂本
- 視聽資料



# 六、新書展示

- 投其所好
- 位置顯眼
- 經常輪換
- 可以隨時被借——鼓勵閱讀
- 電子清單——新書通報



# 七、館藏淘汰——

## 找出不適用的圖書

- 館藏淘汰是指將罕用且無典藏價值、不堪使用或不再被使用的館藏予以註銷之過程。
- 範圍包括一般圖書、參考資料、期刊與視聽資料、電子資料等。

## 七、館藏淘汰--重要性

- 圖書館的典藏工作，不僅在圖書資料貯藏與保存
- 更重要在維持一個合乎讀者需要且資料新穎的館藏，將館藏隨時處於備用與可用的狀態，以利流通及利用。
- 二八法則：80%的讀者常用的是20%的館藏

## 七、館藏淘汰--重要性

- 館舍空間不足，須進行淘汰
  - 容納新到館之圖書
  - 美化書架觀感，提升借閱率



## 七、館藏淘汰--標準

- 以圖書外觀為淘汰標準
- 多餘或複本書為淘汰標準
- 以圖書內容為淘汰標準
- 書齡為淘汰標準(5年以上)
- 以特定種類的圖書為淘汰標準
- 以圖書使用模式為基礎的淘汰標準
- 藏書保留的標準

## 七、館藏淘汰--方式

- 挑出外觀老舊破損者
  - 如3年內未被借閱，列入清單
  - 請該系講師決定去留
- 請學科專家進行品質評鑑
  - 挑選出已過時、不適用的圖書
- 淘汰之圖書
  - 可轉送給他館或做為贈書



## 貳、服務規章部份



# 一、圖書館服務權利

- 紙本資源的借閱與使用
- 電子資源的使用
- 資源檢索設備的使用
- 參考諮詢與意見表達
- 讀者教育訓練
- 自習室的使用
- 讀者討論室借用
- 研究小間借用
- 多媒體中心視聽資料與設備的借閱、使用



## 二、圖書館服務義務

- 針對不同對象使用不同權利範圍
- 手機：保持安靜，入館前請將手機改為震動式
- 飲食：禁止攜帶飲料及食物入館
- 依規則辦法，使用各項資源與服務
- 進館方式--持學生證或辦證刷卡入館，滿18歲才可進館



# 三、圖書館服務規則辦法之制定

- 國立臺灣師範大學圖書館借書規則
- 國立臺灣師範大學圖書館校外人士參觀閱覽規則
- 國立臺灣師範大學圖書館研究小間使用辦法
- 國立臺灣師範大學圖書館入覽要點
- 國立臺灣師範大學圖書館校內跨校區借書及調閱服務須知
- 國立臺灣師範大學圖書館教師研究計畫用書借閱要點

# 參、圖書館自動化部份



# 圖書館自動化的範疇

- 自動化系統
- RFID系統
- 安全防盜系統
- 自動借書還書機
- 館際合作網路傳輸
- 隨選視訊影音設備
- 密集書庫電動書架
- 書刊運送機
- 自動廣播及導覽系統



自助借書機



西雅圖公共圖書館的輸送系統



館員工作站



RFID 系統

# 肆、讀者部份



# 回應讀者對於館方規定的質疑？

- 對待讀者要訣：不動怒、不動氣、同理心
- 解說規定的文字及緣由；
- 不論多麼忙碌，對讀者保持溫和；
- 對待所有讀者人人平等；
- 法理之外兼顧人情；
- 與讀者溝通避免使用術語；
- 「給他魚，不如給他魚竿(教他釣魚)」

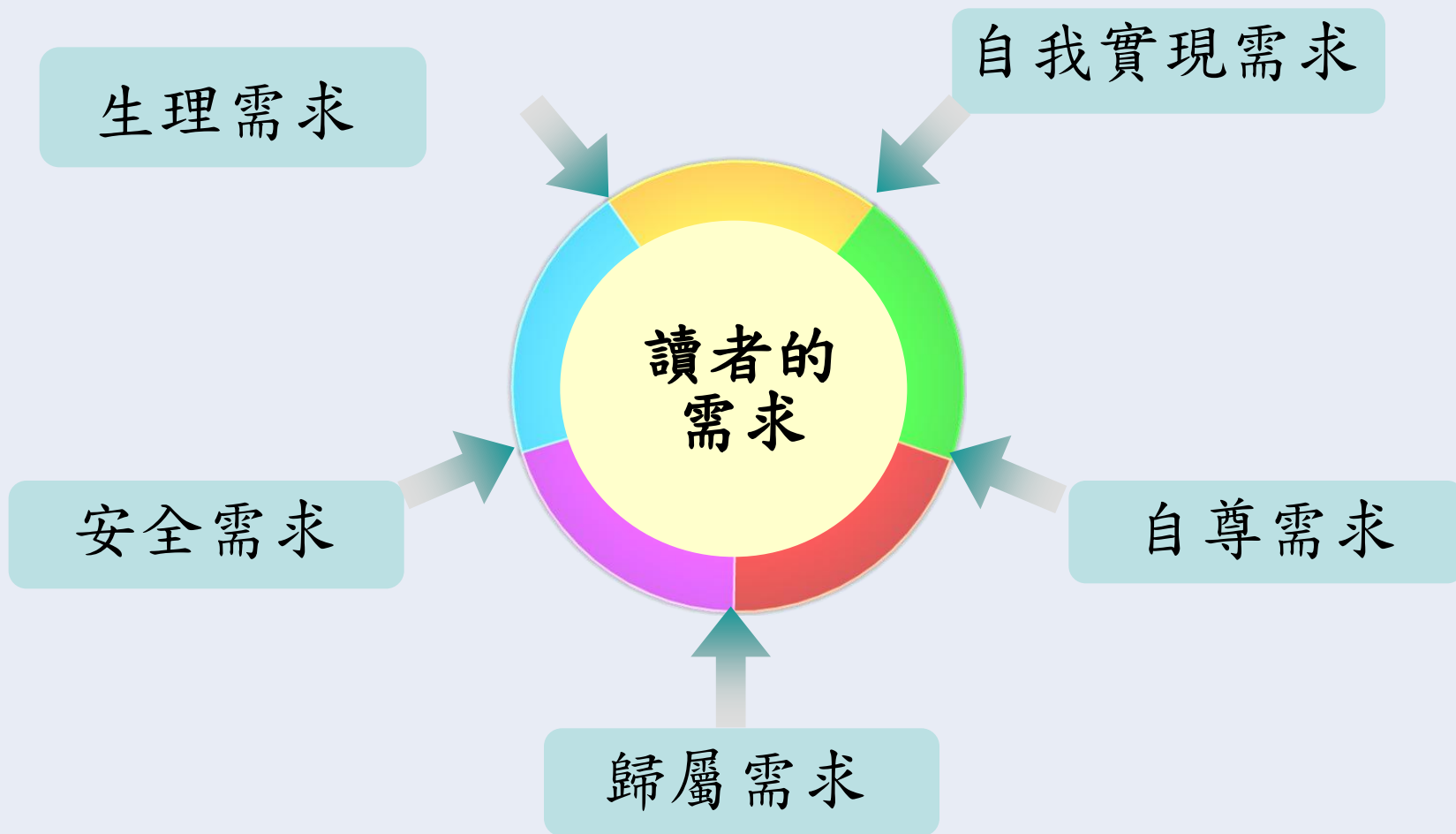


# 逾期催書的方法？

- 預告(即將逾期)
- 催告(已然逾期)
- 再催告(逾期已久)
- 罰則—金錢、勞務、名聲、記錄
- 借書方式之認定—本人借書、代人借書、預約借書、借書冊數
- 還書方式之認定—本人歸還、代人歸還、假日還書箱、郵寄歸還、歸還不齊



# 讀者的需求問題



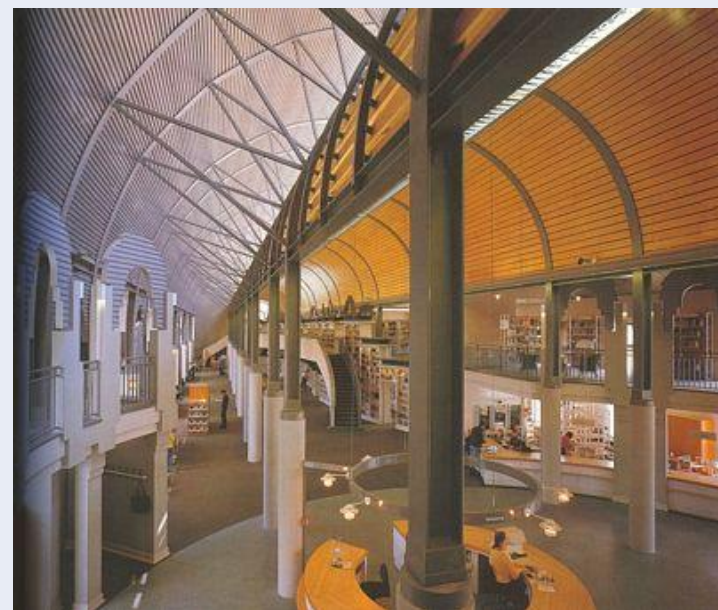
# 讀者需求問題--生理需求(1)

- 空調
- 飲水機
- 舒適的設備(桌椅和器材)
- 整潔的環境(含洗手間)
- 合宜的光線
- 館舍附近有飲食小店(吧)



# 讀者需求問題—安全需求(2)

- 順暢的室內通道(樓梯)
- 明朗的區域動線
- 便捷的地理位置
- 定期檢修保養的設備
- 週全的防災措施
- 明確的逃生指示
- 合理的讀者使用規範
- 隱私被重視



# 讀者需求問題--歸屬需求(3)

- 圖書館之友會的推行
- 愛惜館藏和設備的宣導
- 新規定的接納和認同
- 義工榮譽的塑造
- 捐贈書刊者的嘉獎



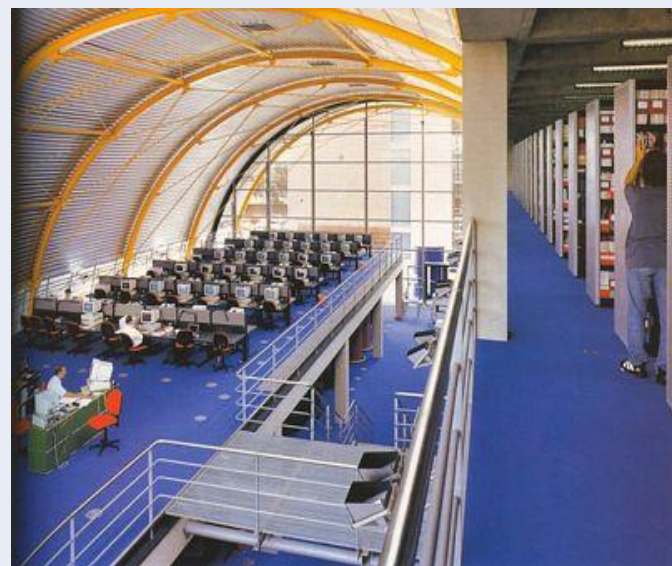
# 讀者需求問題—自尊需求(4)

- 被公平對待
- 獲參與館務發展
- 遵守規範者能得到鼓勵



# 讀者需求問題—自我實現需求(5)

- 透過館方資源的利用
- 促使讀者完成其工作
- 並帶給讀者價值感(實質面或精神面)



# 閱覽流通部門被需求舉例

- 館員服務態度(良好或惡劣、仔細或馬虎等)；
- 館員專業水準(高或低、新穎或過時等)；
- 各項設備（桌椅、電腦等）的損毀和故障情形；
- 規範其他讀者(霸佔席位、破壞館藏設備等)；
- 必要時協助老弱殘障讀者(主動、貼切等)；
- 主動詢問看似需要協助的讀者(主動、貼切等)；
- 傳達給有關部門(迅速、暢通、明確等)。

# 典藏管理部門被需求舉例

- 書刊損毀及遺失(定期檢查、即時通報處理等)；
- 書刊排列位置(索書號與架位號的一致性)；
- 行進動線和指標(明確、易懂、美觀等)；
- 維持書庫區域明亮整齊(經常查看、遇壞修補等)；
- 遇讀者詢問時能給予正確指引(明確、親切等)；
- 待歸架之書刊依類號排列整齊以供讀者查找。