

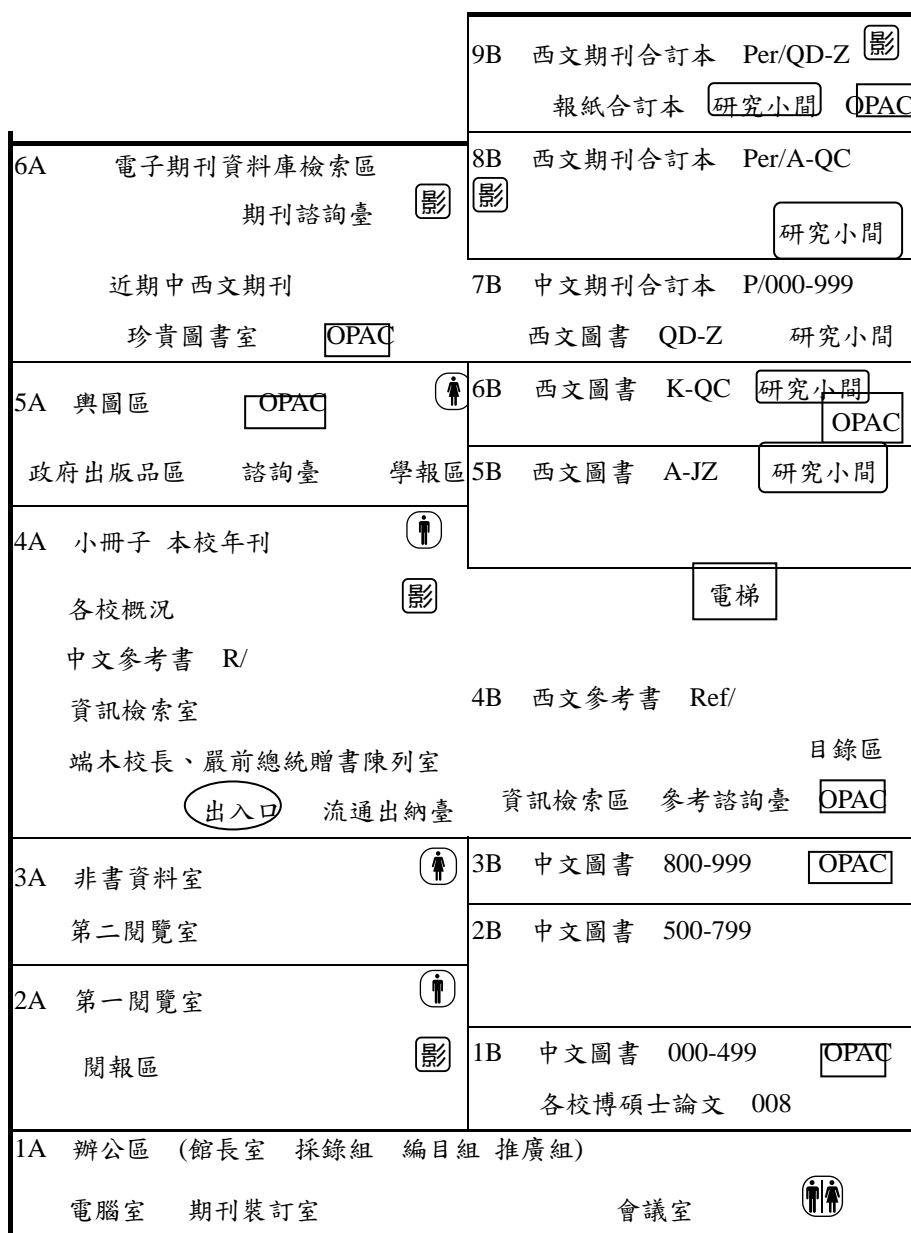


圖書流通及圖書典藏兩者之間的關係是密不可分的，有了管理完善的典藏工作及豐富的館藏資料，才能提供全校師生良好的流通及閱覽服務，由此可知，閱覽工作在於圖書館服務的重要性。本文暫且略過流通及典藏不談，僅就東吳大學圖書館閱覽管理方面之讀者服務經驗抒一己之見。

東吳大學設有兩個校區—雙溪校區（文學院、外語學院、理學院）及城中校區（法學院、商學院），在兩個校區亦分別設有圖書館—中正圖書館及城區分館。中正圖書館所收藏之資料以文、理及社會學類為主，城區分館則以收藏法、商學類資料為主。

中正圖書館位居全校中心，為一白色方形建築物，除了地下樓為行政區以外，一邊為九層之書庫典藏區（B樓），書庫五樓以上每層設有四間研究小間；一邊為五層（A樓），依其使用功能可分為：出納流通區（4A）、參考資料區（4A）、資訊檢索區（4A）、非書資料區（3A）、學報、輿圖及政府出版品區（5A）、期刊資料區（6A）、及普通閱覽區（2A、3A）。（如下圖）

外雙溪校區中正圖書館建築縱剖面及館藏配置圖



中正圖書館自民國六十七年啟用迄今已逾二十年，館舍空間雖僅佔地二千二百坪，卻已發揮其支援全校教學與研究之最大功能。目前藏書約四

十五萬冊，全樓閱覽座位有一千二百席，除了寒暑假及例假日以外，每日開館服務時間高達十四小時（自上午八時至下午十時，星期日為上午八時至下午五時），閱覽室開放時間更高達每日十六時三十分（自上午七時三十分至晚上十二時），遇考試期間則全天候二十四小時開放供同學利用。

本人於東吳大學圖書館服務已有二十年以上之經驗，歷經採錄、編目等多項工作，及至目前擔任的閱覽服務，彼此之間雖互有關聯，然其性質卻大不相同，前者屬於技術服務性質，後者則屬於讀者服務性質，相當於是從幕後走到幕前。期間所擔任的各項不同工作經驗中，以目前之閱覽服務工作最具挑戰性。一般而言，只要踏進圖書館，最先接觸到的就是借還書流通服務，這也表示，藉由此項服務可以讓讀者感受到整個圖書館的服務品質，換言之，閱覽服務可說是永遠站在圖書館的最前線，扮演著連結圖書館與讀者之間的橋樑角色，也就因為有此認知，所有的工作人員無不竭盡所能的為提昇圖書館之服務品質而努力。

東吳大學圖書館閱覽組負責的工作除了具有專業性質的圖書流通、圖書典藏及閱覽管理以外，還肩負全館的總務後勤支援工作，諸如：圖書館安全維護，房舍、家具、各種事務機具維修及環境清潔維護工作，其任務之繁重自不在話下，除了要提供讀者一個良好的閱讀環境外，還要兼顧同仁的工作環境，以期能提昇整體的工作效率。

閱覽管理原本就是讀者服務中最為繁瑣之一環，隨時都會有不可預知的問題出現，隨時都要設法為讀者解決有關的疑難雜症——有物品遺失的、有讀者佔位的、有聲音干擾的、有找不到書的、有反應空氣太悶的、也有反應冷氣太強的....等等——諸如此類的問題，每次遇到的狀況都是層出不窮的。老實說，每次把問題解決後，幾乎不敢奢望能獲得掌聲的迴響，只要讀者不再抱怨並能加以配合就相當滿意了。

近年來由於電腦科技資訊的蓬勃發展，讀者表達意見的方式已不再使用傳統的「意見箱」，而是利用電子佈告欄（BBS）取而代之，只要有任意意見，透過BBS就能輕易的傳達出去。因此，負責閱覽服務的工作人員每天上班後，第一件事就是打開電腦閱讀電子佈告欄以了解讀者的需求並設法解決問題。當然，有時也會獲得同學的認同與支持，所有的工作人員也就是秉持著「讀者的支持就是改進的動力」這個信念來作為服務讀者的導向，換言之，也就是一切的服務均是建立在「讀者至上」的標的裡。

中正圖書館的閱覽管理包含有門禁管理、圖書安全管理、書庫管理、普通閱覽室管理、研究小間管理等，茲分述如下：

一、門禁管理：凡本校師生職工及校友皆可憑證（學生證、服務證、閱覽證）刷卡進入圖書館，此一規定具有確認讀者身分及統計使用人次之雙重意義。當然，外界人士如有需要亦可持有效證件到流通服務台換證後刷卡進館使用資料。為避免有失書之慮及防止讀者攜帶食物飲料進入（註一），由於禁止攜帶背包進館，為方便讀者，在入口處設有置物櫃供讀者利用，因該置物櫃並無專人看管，因此呼籲讀者將貴重物品隨身攜帶自行保管以免遺失，圖書館也會在重點位置裝設監視錄影器以防止竊盜事件之發生，期能將遺失率減至最低。至於書包是否允許攜帶進館，讀者的支持與配合度是管理政策執行成敗的最大關鍵，就本校同學之意見而言，亦有正反兩面，見仁見智的。如果同學能完全配合圖書館的管理政策，圖書館當然是樂觀其成的。

二、圖書安全管理：為防止圖書資料因難以避免的人為疏忽而造成的流失，在圖書館入口處裝設有圖書安全系統，可自動偵測未經過正常手續而被攜出館外的書籍，並發出警示訊號以提醒工作人員注意。當有警號響時，如發現確定有夾帶未辦借閱手續的書籍時，會請讀者辦理手續，此時態度一定要友善，不論讀者是有心或無意，千萬要避免用責罵或指控的態度對待；如因處理借閱手續有所疏漏而導致讀者將書攜出時偵測系統發出警示，則工作人員將會用禮貌的態度請讀者退回重做處理。偵測系統乃為保護讀者借書權益而設置的，抓『偷書者』絕非裝設此系統的本意，我們不希望把讀者看成小偷，若把讀者嚇跑了，有誰會來使用圖書館呢？

三、書庫管理：本館採用開架式書庫管理，讀者可於開放時間內自行進入取用所需的書籍。為了方便讀者找尋，在各樓層的電梯門口牆上皆張貼有『圖書分置表』，在進入書庫前可先參閱該表以節省找尋的時間。書庫管理的每日例行工作：排架、上架（根據統計，每日平均有上千冊的圖書流通量）、讀架、圖書的維護修補等，皆

須投入相當的人力才能完成。為了避免讀者找不到書，我們會請讀者將使用過的圖書放在就近的書車或閱覽桌上，由工作人員上架，千萬不要讓讀者自行歸架。畢竟，妥善的書庫管理主要目的是協助讀者迅速又正確的取得所需的資料。除此之外，書庫中溫度與溼度的控管亦是相當重要的工作，溫溼度控制得當的環境絕對有助於增進圖書的壽命，使資料保存的更為長久。

四、閱覽室管理：長久以來閱覽室一向是同學們看書時最愛的去處，空間的足夠與否、環境的安寧與否、開放時間的多寡當然就是同學們最為在意的，基於上述的理由，圖書館也一直朝著這個方向去努力。自八十八學年度第二學期開始，不僅增加星期日開放服務時間，中正圖書館閱覽室亦延長開放至晚上十二時，考試期間則更為全天候二十四小時開放。為了保障同學的校園安全，請學校保全人員配合巡邏時間護送同學回宿舍或至校門口，並在閱覽室安裝緊急聯絡電話直通警衛室，以備不時之需。當然，為了維護同學權益，也希望同學能遵守學校的規定，諸如：保持安靜（手機關機、勿高聲談論等都是配合的動作）、勿在室內飲食、勿預佔座位、.....等（註二）。考試期間也是閱覽室爆滿的時候，常有同學因找不到位置而失望的離去，事實上是有許多的位置被預佔了。因此，我們也擬定了一套管理措施（註三），解決了同學找不到位置的困擾。

五、研究小間管理：本館的研究小間設置在書庫的五至九樓，每層樓有四間，共有二十間，主要是供本校專任教師及研究生（或大四學生）申請使用。使用研究小間的讀者經常會將未辦理借閱手續的圖書資料攜入室內，造成工作人員的困擾，因此我們在各研究小間門口牆上裝設一小塑膠盒，讓讀者將暫用書籍清單放入，以利工作人員能掌握書籍資料的方向，儘量避免找不到書的窘境。遇有任何違規事項，會先以留言在登記簿上之方式勸導，如不聽勸導，再依『研究小間管理辦法』（註四）處理之。

圖書館乃為一提供全校師生閱讀與研究的重要場所，除了要有豐富的館藏資料、具有專業素養及服務熱忱的工作人員以外，提供一個良好的閱

覽環境對圖書館而言是責無旁貸的。為了維護讀者的權益，圖書館制定了一些相關的服務辦法及規則，這些辦法完全是建立在配合學校的教學研究政策與服務讀者的基礎上。我們希望同學能儘量配合各項服務辦法及規則，共同維護屬於大家的閱覽環境，更期盼藉由圖書館的努力能提昇我們溪城學子的讀書風氣，更加發揚東吳人的優良傳統。

### 註釋：

#### 一、東吳大學圖書館參考室及期刊室閱覽規則』

第三條、凡入室閱覽者均應攜帶學生證或圖書館閱覽證(或足以證明為本校教職員生、校友之證件)。離室時，若圖書安全系統警報聲響，讀者有義務配合本館人員檢查隨身書物。違者交由學生事務處處理。

第四條、閱讀者不得以書物預佔座位，違者交由學生事務處議處。

第八條、參考室及期刊室應保持肅靜及整潔，不得有談話、朗誦、飲食、吸菸、穿著木屐、亂拋紙屑或搬動桌椅等情事，並不得攜帶飲料、食物入館，行動電話及受信器應即關機，並嚴禁以書物或證件預佔位，經口頭提醒，並經雙方確定，其違規次數被登記達二次以上者，自違規日起，半年內中止其借書權及進入參考、期刊室之權利，情節嚴重者交由學生事務處處理。

#### 二、『東吳大學圖書館一般閱覽室規則』

第三條、閱覽室內應保持肅靜及整潔，不得有談話、朗誦、飲食、吸煙、穿著木屐、亂拋紙屑或搬動桌椅等情事；行動電話及受信器應即關機，並嚴禁以書物或證件預佔座位。經口頭提醒，並經雙方確定，其違規次數被登記達二次以上者，自違規日起，半年內中止其借書權及進入參考、期刊室之權利，情節嚴重者交由學生

事務處處理。座位選定後如欲更換，須依序重新排隊。

### 三、『圖書館閱覽室座位管理措施』

- (一)、凡離開座位而僅將物品置於座位逾時三十分鐘以上者，視為自動放棄該座位使用權。
- (二)、凡有僅放置物品而無人使用之座位，讀者可至圖書館借還書櫃台填具「離座計時單」，依借還書櫃台時鐘為基準計時候位。倘於三十分鐘後無人回座，持有「離座計時單」者，得於通知圖書館館員並獲認可後，將原座位所留之物品移開以使用該座位。

### 四、『東吳大學圖書館研究小間使用規則』

第六條、借用人利用本館之書刊時，其辦法如下：

- (一)、期刊、地圖、參考書不得攜入研究小間。
- (二)、借用人得自行取用書庫之圖書，使用時間超過一日時，應向出納台辦理借書手續，用畢後辦理還書手續，未辦借閱之圖書必須於當日用畢後迅即放回。
- (三)、每日開館前，本館如發現期刊、參考書、未辦借書手續之圖書，得逕行取出上架並行警告，凡經二次警告者，即中止研究小間之借用權三個月。

第十一條、圖書館如有業務需要或借用人違反學校規定時，圖書館得隨時收回借用人所借之研究小間及圖書，違者將依校規處理。



歡迎大家踴躍提供您寶貴的意見，提供我們作為提昇服務的參考！