



館長的話

館長序

文 | 館長 陳箐繡

擔任館長職一年有餘，這對從事藝術教育與創作的我來說，不僅是挑戰，也是磨練，主要是圖書館專業並不是我熟悉的領域，其次是去年一上任不久，很快面臨圖書館自動化系統更新，及蕭萬長文物陳列室擴大設置的重要事務，若不是因為全館館員同心合力，一起努力完成，我現在就不可能在此安然地寫此序言，在此衷心感謝我們全體館員，特別是在自動化系統更新中扮演領導與督促有力的晴辰組長，以及蕭萬長文物館設置上盡心盡力的惠如組長與細心辦理的昭君小姐。此外，我也要感謝我們認真可愛的工讀生們，有他們的協助，很多事才能順利完成，也因為有他們，圖書館活動即顯得更有朝氣與活力。

面對現今處處講求「創新與競爭力」的時代，圖書館經營與發展勢必要有所因應，否則可能面臨「不創新，就被淘汰」的面運。然而，該如何應對？則

是我們須思索的問題。我認為一個學術單位的圖書館不應盲崇，而是先掌握學院圖書館的核心精神、價值與學術品質後，再積極開發創意與潛能，積極去建構豐碩且具品質的藏書，並透過文化創意與服務創意方式去推展具書香文化與藝術美感之新形象圖書館。

圖書館新自動化系統 ALEPH的建置 (下)

文 | 葉晴辰 (系統資訊組)

本館新自動化ALEPH系統係由Ex Libris公司與以色列希伯來大學合作開發，目前全球已有美國哈佛大學、麻省理工學院、紐約州立大學等超過四十個國家的圖書館使用。目前國內中興大學、中正大學、交通大學、清華大學等圖書館均使用ALEPH系統。

ALEPH圖書資訊系統採用Unicode標準萬國碼，支援超過二十種語言介面，可輕鬆解決多國語文處理問題，並具獨特的「SFX動態連結服務」。簡單陳述其優點為國內代理商可做問題處理及客製化服務、國家圖書館採用、適合分館較多的大型圖書館(嘉義大學圖書館分散四校區)。另，缺點為價格稍高、系統功能多但並非完全符合需求、介面操作步驟較繁複。

此次新自動化系統ALEPH的建置，以提供API及轉換系統時由CMARC轉MARC21最為特色。以下分別介紹：

一、系統提供API解決以服務為導向的系統架構。

API最重要的觀念在於不受限於使用的程式語言與作業系統，不是狹隘的僅限於Web Service所提供的功能有哪些，API最根本的觀念還是在於系統必須提供電腦對電腦互動(Computer-to-computer)機制。aleph系統最為稱道的是提供API可幫助圖書館解決以服務為導向的系統架構的範圍。


(一) 強化館藏目錄系統介面

OPAC館藏目錄是圖書館對外服務重要的窗口，透過API的彈性，圖書館可透過新科結合讀者的資訊行為，提供讀者多樣化的服務。

圖書館透過API web service 提供多樣化的服務包括：

- 1、QR code：讀者透過手機掃描QR code的方式，節省抄寫相關書目資訊的動作。
 - 書目的的QR-Code，內含書刊名、作者、ISBN、索書號、館藏地。
 - 電子資源的電子全文url連結，可用有照相功能的手機，擷取此影像後，儲存在手機中。

張抗抗：
 作女 / 張抗抗著.
 臺北市：九歌，2009[民98].
 [4],450面；21公分.



• 左方圖案代表：(1) 本書書目的QR-Code(內含書刊名、作者、ISBN、索書號、館藏地)，或(2) 電子資源的電子全文url連結(書名後方有electronic resource字樣的電子書、電子期刊、電子資料庫)；可用有照相功能的手機，擷取此影像後，儲存在手機中，可節省您抄寫的動作，您可到各館藏地利用索書號找到該書，或利用url連結直接上網瀏覽全文。

• 如何用手機讀取QR-Code：
 (1) 手機鏡頭30萬畫素以上。
 (2) 安裝QR-Code解碼軟體，如QuickMark。

What is QR-Code?

2、結合網路書店、網路資源與Google Book 資訊



Google Books

連結到Google Books取得資訊

讀者評級

尚無評級

評級次數：0

我要評級

(二) 與自動借還書機與分類設備結合、單一登入與認證服務等功能。

ALEPH 系統透過 SIP2 與 NCIP 通訊協定，可與不同廠商的自動借還書機進行系統整合。另本館積極與學校電算中心協調，希望透過圖書館自動化系統的 API 可跟學校既有的認證機制結合

二、轉換圖書館自動化系統時更換MARC21

CMARC 轉 MARC21 儼然已成為趨勢，主要原因在於 1. MARC21 格式成為世界標準的發展趨勢。2. 採用 MARC21 格式可提高編目工作效率。3. 加速書目國際化、提升學術能見度。4. MARC21 的長遠發展性。(林秋薰、林佩儀、李惠玲，2011)

本館在建置新系統時會由CMARC轉換為 MARC21的原因在於系統在建置時與轉換舊資料前，即需要將 MARC21 書目、權威、Holding 參數環境建置完成，以利日後廠商參數訪談也是針對 MARC21 的方向進行。

建置時廠商針對 MARC21 環境進行以下參數的細部訪談：

- * 使用之MARC21 之範圍
- * 是否有自訂欄位及內容
- * 編目欄位與存檔的排序順序
- * 編目記錄的驗證
- * 編目欄位之權限設定
- * 各書目類型的欄位預設值
- * 各書目類型的編目套表
- * 書目修訂程序
- * 不排序索引字元的設定
- * Z39.50 抄編調整
- * Webopac 欄位顯示調整
- * 書目權威之索引參數設定

原本MARC 的研發起源於建立在卡片目錄電腦化的基礎之上，並非應用在網際網路上傳輸，因此無法和現今的資料庫技術做較好的結合，也不能完善地表現出書目記錄之間的關係。MARC21 是表示要迎向21世紀為跨地域、跨國界的一種國際標準機讀格式。

MARC21分為機讀書目格式、權威格式、分類格式、館藏格式。MARC 21 格式對於圖書，連續性出版品，電子資源，地圖，音樂資源，視覺資源和整合性資源，都可以充分描述其不同資源格式。

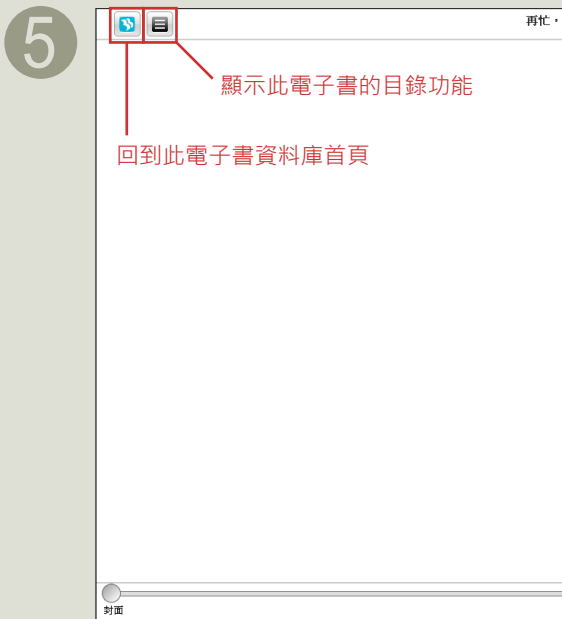
目前多數圖書館仍用CMARC，CMARC最大的困難是維護的作業，使用MARC21的優點是有特定專門機構進行維護，但著錄中文文獻特色的欄位應提供給MARC21的維護機構，再針對CMARC特有欄位，而MARC21沒有包括的部份做溝通討論。

本館考慮未來如要與國際書目作交換利用，因此評估CMARC轉換MARC21的可行性，利用轉換圖書館自動化系統時更換 MARC21是有其必要性。

電子書的查詢與閱讀

圖書館電子書的查詢有5種方式，
以下分別以圖示一一介紹：

1 由圖書館首頁之「查詢系統」→
「館藏資源查詢系統」→以輸入字詞做查詢



2 透過方式1的「館藏資源查詢」的快速連結「電子資源」→「電子書」以瀏覽方式查詢

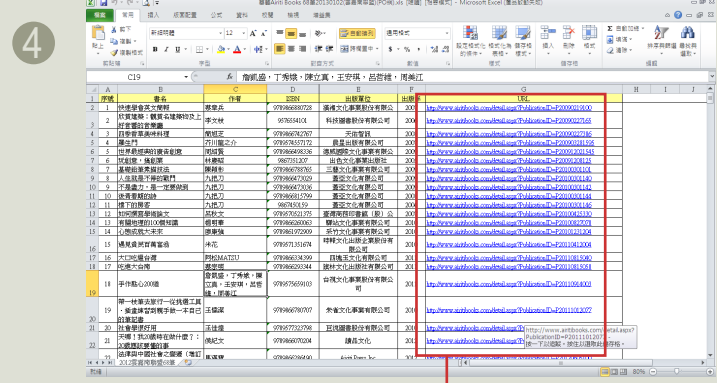
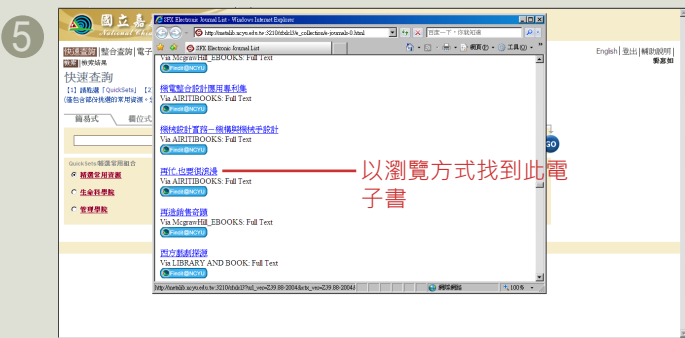
3 由圖書館首頁的「電子資源」→「電子資源查詢」，以輸入字詞方式查詢或點電子資源查詢系統上方的「電子書」進入瀏覽



上面2法點書名，即可通過「智慧型動態連結」(參考上面圖示)，連至此電子書的內容。

4 透過「整合查詢」系統瀏覽

5 由圖書館首頁的「電子資源」→「電子書」→選擇電子書所屬的出版社→使用說明最下方的年度收錄清單Excel檔點入叫出電子書清單→以瀏覽方式找到此電子書點其最後欄位的全文連結網址即可看到其全文



上圖步驟即接與P.3相同的步驟與畫面進行，同樣可瀏覽整本電子書的內容。

可看到每一本電子書全文內容的連結

2012年 中華民國圖書館學會研習心得一 圖書資訊學基礎研習班

文 | 典藏組 林彩玉

100年8月下旬調職至圖書館典藏組服務，對個人而言是個全新的挑戰，心情上確實充滿惶恐與不安，也慶幸恰值圖書館自動化更新，能藉由這樣的機會從中瞭解與學習。摸索過程中，感恩館內同仁的協助與幫忙，並不時告知相關圖書資訊學習的管道，中華民國圖書館學會辦理的研習就是其中之一。

101年7月參加在國立中央圖書館台灣分館，為期5天的圖書資訊學基礎研習班，課程內容包括圖書資訊學導論、資訊組織與主題分析、圖書館自動化作業、著作權與圖書館、圖書館空間設計、資料採訪與徵集、參考服務與參考資料、圖書館問題讀者，以及社群媒體與圖書館等議題，邀請的講師皆是國內大專校院資訊與圖書館學方面的專家學者，精闢的講說獲益良多。

僅摘要其中「圖書館問題讀者」議題與大家分享：

一、誰是真正的问题讀者

問題讀者、刁難讀者、不受歡迎讀者、奧客、激怒館員的讀者、苛刻的讀者、有情緒困擾者、無人看管的兒童...等，傳統觀念的問題讀者只是被歸類到有問題的讀者，我們是否也會思考是讀者有問題，或是問題的讀者，在圖書館誰是真正的問題讀者。

二、讀者的問題行為

- (一) 異常的行為
- (二) 不遵守圖書館規則
- (三) 騷擾
- (四) 故意的行為，如：破壞公物

(五) 心理疾病引起的行為

三、面對問題讀者前

(一) 心理預設

1. 建立服務的態度

- (1) 開心
- (2) 決心
- (3) 信心
- (4) 盡心
- (5) 耐心

2. 培養服務的條件

- (1) 永遠不滿意你的滿意
- (2) 比別人更賣力
- (3) 多一分耕耘，多一分收穫
- (4) 專挑困難的做
- (5) 正面看待事務

3. 建立服務的價值觀

- (1) 服務的觀念
 - ⊙ 顧客永遠是對的
 - ⊙ 如果顧客有錯，請按第一條處理
 - ⊙ 讓顧客開心、滿意是圖書館的責任
- (2) 好的服務
 - ⊙ 己所不欲，勿施於人
 - ⊙ 己所欲施於人
 - ⊙ 以對方所欲，施之於對方
- (3) 有成就的人：一個有成就的人，就

是願意給對方更多、更好服務的人

(4) 生命的貴人：如果周遭找不到貴人，所有阻礙你的人都是你的貴人

(5) 公平對待所有的顧客：把小人物看成大人物，把大人物看成小人物

(二) 限制禁忌

(1) 不要有先入為主的觀念

(2) 不要有對錯的觀念

(3) 不要過度反應

(4) 不要不給對方面子

(三) 律己金律：問題的顧客是問題的你所造成的

(四) 待客守則：每尊重對方一次，就是尊重自己一次

四、事件發生期間或發生後

(一) 心理篇：

假設對方是理性的、善意的；假設對方不瞭解你的想法、說法和做法；假設對方不是衝著你而來的；假設對方需要你的幫助

1. 化解情緒解決問題

(1) 處理抱怨人的情緒

(2) 處理抱怨人的問題

(3) 處理自己的情緒

2. 處理讀者抱怨的黃金步驟

(1) 發揮同理心，仔細聆聽抱怨內容

(2) 表示感謝，並解釋為何感激客戶的抱怨

(3) 誠心誠意道歉

(4) 承諾將立即處理，積極彌補

(5) 提出解決方法及時間表

(6) 處理後確認滿意度

(7) 檢討作業流程，避免重蹈覆轍

3. 跟我這樣做

(1) 深呼吸

(2) 靜靜地聽著，仔細的聽

(3) 技巧的回應

(4) 保持距離以策安全

4. 瞭解問題讀者

(1) 個人健康及壓力

(2) 故意行為：只是故意刁難

(3) 家人或朋友：可能有家庭成員、同事或朋友的誤解或擔心生病的孩子或其他親屬等。

(二) 技巧篇

1. 人際訣竅：當你把最好的給對方，對方也會把最好的給你

2. 溝通法寶：溝通永遠以對方認定為準

3. 異議處理：謝+讚+答+謝

4. 抱怨化解：處理抱怨人的情緒、問題；處理自己的情緒

5. 嚴重時，請同仁一起解決問題或請安全人員協助維護圖書館其他讀者安全

6. 值勤結束後

⊙ 離開圖書館放鬆一下，新鮮空氣、太陽光、不同情境、小小運動有助於改變心情

⊙ 如果天氣不佳，在辦公室被些心靈療傷商品，如：一本好書、喜歡的圖畫、照片

⊙ 找個至親好友聊聊天

⊙ 如果事情嚴重，就趁記憶清新時動筆寫一份報告，避免惡毒的詞彙，

老實描述情節。

◎反思

- 對讀者的服務以盡善盡美：那就
不用感到罪惡
- 對讀者的服務還有進步空間：那
就學習更多更好的技術，以備幫
助其他讀者
- 需要瞭解更多圖書館的系統、規
範和服務內容：那就去找到獲得
相關知識的管道
- 如果發現自己變得易怒，常對顧
客發脾氣：不要憚於去找到真相
、參加相關舒壓課程、請教專家

7.服務成功的核心關鍵

- (1) 主動
- (2) 真誠
- (3) 同理

資料來源：「中華民國圖書館學會
101年圖書資訊學基礎研習班研習手
冊」林呈濱老師之「圖書館問題讀者
」講義。

採編組重點業務

文 | 鄭毓霖

大學校院之圖書館係全校師生之重要精神糧食殿堂，扮演提升讀者心靈層次及豐富人生視野之功能，並且讓讀者得以在變遷社會中不斷學習豐富多元化知識及自我成長。採編組秉持採購多元種類圖書資料，供讀者閱讀，並配合各學院學術專長特色採購各領域圖書；同時廣納全校教職員生引薦之好書進行採購，讓讀者共同分享，致力本校閱讀風氣之建立。

每年除增加圖書數量添購，促進讀者知識廣度外，更朝提升購書之品質努力，使讀者在校內即可閱容易獲得高品質或各專業領域之經典圖書，加深學習知識之深度。同時積極配合申請政府各項圖書補助計畫經費，不斷充實館藏圖書藏書數量及兼顧購書品質，提供讀者最佳的圖書閱讀服務。

一、為豐富本校圖書館藏書及提供讀者閱讀最新出刊圖書，本館網頁設有「線上圖書推薦系統」，原則上每位讀者每月推薦書本不得超過5冊，並於每月月底由採編組統計推薦書目，循購書程序採購，約8-10週圖書可到館。

二、每學年度寒暑假前由圖書館發函通知各學院推薦教學研究用書二次，由各學院轉知所屬系所教師推薦專業領域圖書，再由採編組依據年度購書經費採購推薦之圖書，101-2學期約有新台幣600萬元之購書經費。

三、截至101年12月底止，本館有中文圖書有526,831冊、西文圖書有136,512冊，中西文共有663,343冊，另電子書則有

718,630冊。未來購書政策除數量成長外，亦將朝提升購書品質繼續努力。

四、重申依據本校各系所單位或個人赴國外購置圖書資料處理要點，如經費來源屬圖書館，一萬元以上需先徵得圖書館同意，方得由圖書館圖儀費項下支付。若未依本處理要點採購之資料，或因不符現行採購規定，以致無法報帳核銷者，由原採購人自行負責。

五、圖書館利用教育於上學期舉辦14場，參加人次計有380人。

六、資料庫的使用量於最近一季為235,934與上一季使用量204,201相比，上升了8%的使用量。

七、本學期延續上學期的「愛書.曬書.曬思想」系列活動，將於4-5月舉辦場圖書保存與修護研討講座及手工書製作工作坊活動，敬請期待。

八、本館101年度借還書流通59654人次，201026冊數。

九、寒假期間進行書庫順架、整架及清潔等工作，維持良好使用環境。

十、二月份辦理櫃台流通工讀生教育訓練，提供更好的服務品質。

十一、101年度第一學期末進行圖書附件盤點，以及遺失、待報銷圖書之報銷。

十二、圖書館視聽資料館藏量日趨豐富，本學期起將積極視聽資料推廣，預計4月份舉辦一場「動畫奧秘之旅」活動及6月份一場影評講座，目前活動正籌劃中，屆時歡迎全校師生共同參與。

文 | 園藝學系 廖虹筑

大學新生時期，第一次踏入學校的單位就是圖書館，一進入正門口就被圖書館氣派的挑高設計所吸引，自從開學後，從早到晚待在圖書館自得其樂的找各種書籍來看，從文學小說、勵志系列、休閒書籍等不同類型的書籍都看，也從一樓到五樓慢慢摸索圖書館，藉由館藏圖書的分類號標示，順利找到我想借閱的書籍，以及利用線上預約的功能，心心念念的等待著書籍到來，以致在還未進入圖書館幕後工作前，已大略了解圖書館書籍的擺放位置，以及圖書館各個系統的運用，但從不知書籍如何管理的細節。

直到幸運進入圖書館採編組，我才知道最先接觸到新書的單位為採編組，購買中、西文書需要經過許多程序，藉由協助組長查複本，降低重複書籍的購買率，以及點收上千本中、西文書籍，確認讀者推薦書籍、各系所購書等推薦書籍資料無誤，後經過許多步驟，經由圖書館各個校區、各個組別的互相協助、交接，讓全校區的讀者們能順利借閱到所推薦的書籍。

自從圖書館換系統後，讀者們可看到推薦書籍的的進度，從發訂中、登錄中、編目中一直到完編待送，清楚知道書籍的狀況，上架後，也可知道圖書的架位圖，減少讀者尋找書籍的時間，圖書館的「新書通報查詢系統」，可讓讀者慢慢瀏覽圖書館館藏各種最新書籍的

書目資料。幕後的工作單位及辛苦的館員們造就了現在圖書館的館藏資源，想借、還書及需要協助請至一樓典藏組櫃台，想詢問電子資源及期刊等，請至二樓閱覽組，三樓的視聽資源很豐富，擁有許多教學及休閒娛樂等視聽資料，閒暇時，影片可讓你看都看不完，四、五樓為中、西文書庫，擁有各種不同類型的書籍。

從一年級到四年級，身為採編組工讀生，因沒有對外直接跟讀者們面對面協助，老是被朋友說：「你真的在圖書館工作嗎？！我都沒看到你！」我都笑笑地說：「如果你在圖書館內看到我，那才叫奇怪！」，直到現在，在採編組工讀的我，很快樂、很充實也非常幸福的沉浸在書海中！