

【專題報導】	圖書館管理學淺說
【資料庫試用】	EES、IDEAL、WEB OF SCIENCE試用
【視聽新館藏】	Concerto ！
【INTERNET 園地】	STICWEB國科會科資中心
【館務報導】	光碟最新消息 寒假開館及借書辦法 圖書館週活動 西文刪訂期刊服務辦法

專·題·報·導

## 圖書館管理學淺說

林燕安

### 前言：管理學與圖書館之間的關係

管理的意義乃在經由對人力與物力等資源作有效的運用，使目標得以在預期中完成的過程。最早在圖書館界之管理理論，皆是一般企業之管理理論，真正圖書館方面之論述少之又少。對成效而言圖書館的管理很難評估其結果；不同的評鑑方式針對不同類型圖書館的學科背景及使用之性質，將有不同之結果。但管理學與圖書館確有其密不可分之相互關係，圖書館管理之好壞，決定圖書館內部組織的成敗，也影響圖書館對外服務成效之優劣。

### 壹、所扮演的角色

大學圖書館的目的主要在提供資源支援學校教學及學生閱讀獲得知識的地方。以教學單位而言，圖書館像是挖不盡的寶藏，必須在教學之餘，補充學生更多的資源；以行政單位或學生團體而言，當有會議舉行，圖書館又要能滿足場地的需求；以學生個人而言，平時圖書館是消遣時間的好去處，到考試期間又成爲不可或缺的K書中心。爲了滿足以上種種需求，所以圖書館的管理也就成爲十分重要的課題。

### 貳、圖書館內部的管理

#### 1. 館員方面：

##### 館員工作簡化

管理圖書館的第一要件是館員本身，館員之工作內容及工作流程。例如每一本書從讀者介購開始，一直到點收上架，都有其相關的工作進度，必須環環相接，以期在最短的時間完成。第一手資料建檔即很重要，能使一筆資料建一次檔後經多人都可利用，將可助保存資料正確性及節省人力。而工作流程的擬訂，對館員本身也有使之對工作掌握有一目了然的效果，經由整個流程的熟悉，再針對當中的不必要性予以剔除、合併、重組、簡化，以達成最佳的工作成果。圖書館工讀人力亦不少，如果能在這樣標準化，且已達成共識的作法下，指導工讀生或每一個新接手同仁皆能馬上進入狀況，如此由上而下，漸層式地，最後呈現出來的結果將是最有效率且最正確可靠的服務。

##### 各組內部協調

一般圖書館分技術部門與讀者部門，以本館而言有採編組，系統組及讀者服務組。其他甚者亦有視聽組、期刊組等，不論分得多麼細微，都只有一個目地，就是對外提供服務。因此爲使讀者享有"單一窗口"的服務，各部門之協調性即十分重要，如經費的分配運用或是人力的調度甚至各組之間的衝突，在每一組的利害與利益兼顧下可提出數個解決方案或決定一個折衷方案，並備有替代方案，如此當衝突來臨時，亦不至於延滯不前。十分重要的是，常常需要有智慧的領導者適時的溝通，化解歧見，平息衝突，使得工作得以繼續進行。衝突來臨時，並無所謂絕對的對與錯，只是角度不同罷了，更要注意必須對事不對人，才是真正解決問題的方式。

##### 館員的進修

圖書館學科較其他一般科系有其專門性，但也就有其限制性。在技術方面，學校裡所學，已經可以滿足大多數讀者的需求。但在臺

灣，圖書館學教育常設於大專課程中，並非先取得一專業領域後才在研究所修習圖書館學理，因此在提供服務時，例如參考部門或編目時，常因學科背景不足，必須花上更多時間，才能得到進一步的結果。因此圖書館員的進修成為不可或缺的課題。然而以現在科技發展之速度，圖書館員一方面須在自己的工作上求新知，又要在非圖書館理論中成長，再加上原有工作份量及家庭問題等，要使館員不斷求進步似乎並不容易，幸好圖書館本身就是一個知識殿堂，重要的是有計畫的進修，以使館員在本科系中不斷成長，又能透過學習與外界環境同時進步。

#### 館員的情緒管理

以行銷角度而言，館員提供服務，讀者則是顧客。要怎樣使顧客滿意，除了提供所需的資源外，良好的服務態度是絕對不可或缺的。試想館員成天擺著一副晚娘面孔，那麼即使讀者心中充滿疑惑，也不敢踏上前來詢問，就算問了心情也惡劣起來。不止於此，當讀者有問題須要解決時，常不清楚該從何處開始，所以他碰到得第一個人其態度好壞，便影響整個圖書館之形象，不論事後是否得到所要答案，所以館員的耐心與脾氣時常被考驗著，然而面對每日重複的問題與工作，壓力難免因此產生，必須要有適當的疏解與排除，例如定時的工作輪調或休假，如此才能讓館員有喘氣思考的機會，考量自己適合哪一個部門或者適時的自我充實，才能做下一步的出發。

#### 館員的激勵

除了升遷之外，對館員最實質的激勵就是考核。升遷問題所牽涉的範圍太廣，還必須配合整個學校的政策，變數大故不在考慮之列。現行考核制度是大部份取得甲，而少數得乙；也就是說得到甲的是正常應該的，而乙則是被懲罰的；實際上工作的表現每人不同，但極優與極差應仍屬少數，應該另行獎懲。所以合理的考核制度應該是一般表現是乙，特優才拿甲。如此才不會每到考核時期都在為誰應得乙而煩惱不已，甚至以輪流方式，更不公平，如果館員知道下次輪到乙則不再辛勤工作，因為反正都是乙，何必那麼認真。如此損失的不只是館員連帶讀者的權益也被犧牲了。

### 2. 讀者的管理：

#### 讀者道德培養

以讀者角度而言可以滿足求知慾又有免費資訊可得，上圖書館是最理想不過的。然而並非所有館藏都會被利用到，為了公平起見必須制定許多規則，例如借書冊數及期限是最明顯的，讀者在享受圖書館所提供的服務外，還有許多義務必須遵守。例如不因私人所需破壞圖書或者藏起來甚至偷拿出館外。圖書館是一個開放的空間，如果時時都要巡邏監視讀者，勢必花費許多人力，對大學生而言，不叱為藐視其道德操守或者更代表教育的失敗！所以圖書館的讀者管理，除了表面的條文外，確實維護館內資源，唯有使用者發揮珍惜公有財產的道德心，而圖書館館員更是肩負起教育引導的責任。

#### 館藏使用指導

要怎樣教會讀者利用館內的資源，是館員的另一目標。對一個沒有圖書館學背景的讀者，對館內圖書資料的排列；電腦查詢系統或者資料庫的內容與檢索方式，都沒有概念，館員則必須以最簡單易懂的方式，教導讀者由陌生進而自己可以獨當一面找到所須，從參觀圖書館了解配置開始，到資料庫講習與宣傳，都是非正式但十分有其必要性的，當然對少部份想要深入了解圖書館學的學生，也可以經由學校所開設的選修課程，得到較完整的概念。不過，在最前線提供服務的館員卻時時扮演著指導說明的角色這是無庸置疑的。

### 3. 館舍的管理：

#### 圖書的排序與動線

圖書館的建築不以外觀要氣勢磅礴，內在使用亦要切合實際。建築界與圖書館界原本為兩種不同的專業，如何配合，需要周詳的評估與溝通，多次的協調，才能建造出理想的圖書館建築。空間的利用是最重要的，讀者蒐集資料會不會耗時往返，徒勞無功？如資料的擺放位置是不是切合一般人的使用習慣？是否同一資料放置多處或者方向不同，樓層不同造成取用不便；影印設備是否放在適當位置，卡片購買是否方便；資料的排列規則是否一致，例如現期期刊若同樣按類排，可使讀者在找同一學科時不必浪費時間在不同架位上，雖然這分類動作可能耗去館員大量時間，卻使讀者使用時得到更大的便利，因此十分值得去作。閱覽座位的席次多寡，固然與整個學校的人數及圖書館本身的空間有關，但閱覽座位的舒適與否，如有無空調，私密性是否足夠而又能維護其安全性，在資料的取用上動線是否良好，書架是否太密造成壓迫感……這些使用上的細節，如果館員未曾替讀者著想，將造成一不合用的使用空間，讀者使用的意願也將降低。

#### 研究與休憩

圖書館不只是一個求知的場所，也應該提供適當的休憩地點，在閱讀之餘能有放鬆心情及吃點東西的場所就太理想了，在這樣一個專屬區域內，讀者可以藉此休息，討論或是交誼，不致於影響其他讀者，亦可避免因無適當區域，乾脆把圖書館內部當作聚餐區，造成更大的空間與環境的破壞。對館員與工讀生而言亦十分重要，除了工作區域外也應該有類似的專區進食，如此才能以身作則，要讀者在館內完全禁食的要求才能發揮作用。

#### 4. 結論：提供適當的資訊給適當的需求者

圖書館的管理，看似容易，其實仍有其學問在裡面，因為只要牽涉到人的管理，都須按實際情況判斷定奪，而非一概而論，但因為最後離不開"服務"二字，所以目標又很明確。任何圖書館都不能讓所有人滿意，這也正是圖書館不斷進步的原因，圖書館不斷被利用，然後有不同的需求產生，而館員不斷提供需求解決所需，因此也不斷的進步，這才是一個理想的圖書館架構。

(本文作者為本館讀者服務組館員)

#### 參考書目

1. 楊美華著 大學圖書館的經營理念
2. 國家圖書館編 87年圖書管理科學研習班手冊

資 · 料 · 庫 · 試 · 用

## Internet線上資料庫嘉年華

IDEAL、EES、Web of Science 試用動態報導

試用至87年12月底之電子期刊全文資料庫 EES (Elsevier Electronic Subscriptions) (<http://www.stic.gov.tw/fdb/ees/index.html>)及IDEAL (Academic Press) (<http://www.academicpress.com/www/ap/aboutid.htm>)。為滿足學術界之需求，科資中心特延長使用期限至88年1月31日止。歡迎舊雨新知，上網使用。使用需知可洽圖書館網站最新消息處(<http://140.135.41.3/news/>)。

另圖書館獲ISI 公司提供著名引用文獻資料庫 Web of Science 之試用。試用資料庫包括：

1. Science Citation Index Expanded (SCI-Expanded)
2. Social Sciences Citation Index (SSCI) 網址:<http://wos.isitrial.com/wos>(不可設proxy)

username : **cycu** (請小寫)

password : **cycu** (請小寫)

試用期限：至88年1月19日止

注意事項：限本校校園網路網域使用，最多可同時五人上網。使用完畢，請確實離線(logoff)，以方便後續者使用，謝謝合作。

(讀者服務組提供)

視 · 聽 · 新 · 館 · 藏

## Concerto ! (VC M1042.C66 1993 v.1-v.6)

Pearson Television International, c1993. Presented by Dudley Moore ;  
London Symphony Orchestra ; Michael Tilson Thomas, conductor 英語  
發音、無中文字幕

郭玲玲

「協奏曲」一詞出現在16世紀，當時指的是用一個樂團和聲樂一起演奏，演變至今指的是有某一種樂器獨奏的交響曲。一般說來，協奏曲分為三個部份：第一樂章，快板，用奏鳴曲式，第二樂章，慢板，根據主題的結構，並有變奏，第三樂章，快板，用輪旋曲式。後來，這種結構在浪漫主義及現代音樂中則有所演變。

影片內容包括不同作曲家、不同樂派的作品，獨奏家都是十分優秀的。由於獨奏樂器的協奏曲十分重視獨奏者個人的藝術涵養與演奏技巧，因此每部影片便以Dudley Moore 與獨奏家、指揮間對曲子的詮釋、討論、排練為前半段的重點，最後以演奏全曲作為終結。

Dudley Moore 是英國著名的喜劇演員，也是作曲家，他個人對音樂的熱愛，主導這套「協奏曲」影片的風格，在片中他總不忘適時的展現一下自己演奏鋼琴的才華，而他的幽默與風趣，兼具知性與娛樂，巧妙的引領觀眾盡情的享受音樂，使得這套影片評價很高。此外 Dudley Moore 與Sir George Solti 蕭提爵士在1991年合作的另一套影片「Orchestra !」，



也是十分受推崇的。

#### Concerto ! Ep. 1 : Concerto for Flute and Harp : Mozart (51mins)

莫札特這首C大調長笛與豎琴的協奏曲，是在1778年受希斯奈公爵(Guisnes)委託，為他的女兒(一位業餘優秀的豎琴手)所寫的，長笛與豎琴交織傾洩出如泉湧般閃亮、熱情的曲風。獨奏長笛的是著名的「擁有金笛的人」，高威(James Galway)，與他合奏的是豎琴家、英國皇家音樂學院的教授Marisa Robles。

#### Concerto ! Ep. 2 : Piano Concerto No.1 : Beethoven (51mins)

來自西班牙的鋼琴家拉蘿佳(Alicia de Larrocha)，6歲便以神童的姿態登台演出，被公認是浪漫樂派曲目及阿爾班尼士(Albeniz)和葛拉那納多斯(Granados)作品的最佳詮釋者。此曲貝多芬採用「全體奏」與「獨奏」的交替，讓鋼琴與樂團交互對話，在風格上較接近莫札特後期的作品。

#### Concerto ! Ep. 3 : Cello Concerto No. 1 : Saint Saens (51mins)

Steven Isserlis來自倫敦的一個俄國家庭，公認是當代年輕一輩最好的大提琴家之一，在1996/97年，他還為英國皇家音樂學院開授大師講座的課程。聖桑這首大提琴協奏曲已非一般標準的協奏曲，全曲僅以一個主題為基礎。

#### Concerto ! Ep. 4 : Concerto for Piano No.2 : Rachmaninoff (51mins)

Barry Douglas 來自北愛爾蘭，在1986年，是繼1958年美國范克來本(Van Cliburn)後，奪得柴可夫斯基鋼琴大賽首獎的第一位西方鋼琴家。拉赫曼尼諾夫這首C小調第2號鋼琴協奏曲是十分受歡迎的作品，完成於1901年，題獻給達爾(Dahl)醫生，是達爾幫助他走出自1897年後的創作低潮。

#### Concerto ! Ep. 5 : Concerto for Clarinet : Copland (51mins)

由來自美國的豎笛家Richard Stoltzman，演奏具有強烈美國風格的庫普蘭的作品，再對味不過。

#### Concerto ! Ep. 6 : Concerto for Violin No. 2 : Bartok (51mins)

Kyoto Takezawa來自日本，畢業於紐約茱麗亞音樂學院，是後起之秀，琴音明亮感性，詮釋巴爾托克的作品，表現精湛。

(本文作者為本館視聽室館員)

Internet · 園 · 地

**STICWEB國科會科資中心**  
<http://www.stic.gov.tw>

國科會科資中心網站於9月中旬改版後，服務項目區分為九大類。其中的內容包羅萬象，是研究者不可或缺的寶庫，讓我們一道來探探其中的寶藏。

#### 一、國內資料庫

1. STICNET(全國科技資訊網路):提供提供國內科技及學術人員所需的23種資料庫供線上檢索，需帳號及密碼，使用者請至圖書館參考區洽詢。
2. 博碩士論文:提供83-85學年度畢業之博碩士班研究生已授權科資中心之學位論文，共10,419篇，使用者可線上檢索並在確認所需論文後，可向科資中心申購所需全文，待該中心全新資訊服務管理系統開發完成後，即可利用「線上訂購」申購所需全文。
3. 政府研究計畫成果: 86-88年度研究計畫總計35,560筆；各部會87年度委託研究計畫期中報告摘要，國科會專利技術成果。研究報告摘要及全文即將上網。
4. 學術研究機構名錄:此資料庫收了1,180家機構，收錄範圍遍及各研究機構、大學校院學系所(有碩士班及博士班者)、事業機構、國際機構、展示機構，以及有委託研究計畫之政府單位等;未來則將繼續增加專業學會相關資料。
5. 大陸期刊目次資料庫:收錄該中心館藏630餘種大陸期刊最近三期之目次資料，提供直接查詢期刊名稱、勾選期刊類別，以及按筆劃順

序瀏覽等三種查詢方式，除本網頁外，所有資料都將置於全國科技資訊網路(STICNET)

6. 國內線上公用目錄系統：包含國內及大陸地區書刊聯合目錄資料庫及線上公用目錄網址

## 二、國外資料庫

1. STICNET(全國科技資訊網路):提供BIOSIS、COMPENDEX、INSPEC、NTIS、SCIENTIFIC MEETINGS等五個資料庫供檢索。需帳號及密碼，使用者請至圖書館參考區洽詢。
2. 全國數位圖書館資源共享聯盟:提供該聯盟之簡介、現況報導及資料庫系統服務介紹。
3. 國際醫學資訊中心介紹:包括MEDLARS、INTERNET MEDLINE...等連線及使用介紹。
4. 世界各國研究計畫: 收錄世界各國研究計畫資料庫網站，使得搜集世界各國其它研究人員的成果更加容易。

三、學門資訊:包括國科會學門規劃、科技政策、科學教育/生物技術/建築土木/高分子之各項資訊(包括政策、新聞、研究文獻、書刊目錄、法令規章...等)。

四、資訊服務台:提供國科會科資中心各項服務消息及辦法。

五、電子書刊:包含該中心出版之電子書刊、土木建築之電子詞典、及"台灣常見魚類/植物"多媒體資料庫等。

六、動態報導:報導該中心、國內各項學術研討活動及科技新聞。以免錯失參考的機會。

七、政府獎勵彙編:政府對國內學術有何獎勵措施呢？進來瞧瞧國內學術科技研究期刊獎助辦法吧！

八、科技人文補給站:累了嗎？先來趟心靈人文滋潤之旅，再重新出發！

九、相關網站:提供相關網站連線的管道，向世界大門邁出！

館·務·報·導

## 光碟資料庫最新消息

「中華民國期刊論文索引」與「全國西文書刊及大陸期刊聯合目錄」(原：全國西文期刊暨西文科技圖書聯合目錄)，已分別於10月間更改檢索介面為WEB版，使用起來更加方便了！此外，11月起在網頁上也新增了Windows版的「Global Books in Print」(GBIP)資料庫。該資料庫包含各國圖書的出版消息，例如書名、作者、出版社、價錢等。

「中央通訊社剪報系統」屬於83/12/27記錄編號282999之前的影像檔原有30片光碟，因該系統的NT主機硬碟空間不夠，需至二樓參考區借片使用，亦已於12月中旬擴增硬碟後，全部複製至主機硬碟上，不再需要借片使用。

目前所有光碟資料庫除了「中央通訊社剪報系統」無法在NT系統執行外，其餘皆可在MS-Windows系統(95，98，NT)執行。其中註明單機借片的資料庫一定要在本館二樓參考區借片使用，其餘皆可在校內網域(140.135)，透過瀏覽器連線至<http://cdrom.lib.cycu.edu.tw>，選擇您所需要的資料庫使用。

(系統資訊組提供)

## 寒假開館及借還書相關規定

1. 寒假開館如下：
  - a. 88.01.18(一)起夜間休館
  - b. 88.01.25至88.02.11:  
周一~四8:30-16:30
  - c. 88.01.12至88.02.1:休館不開放
  - d. 88.02.22至88.02.26: 8:30-17:00
  - e. 88.03.01起恢復正常開館時間。
2. 自88年1月11日(一)起開始辦理寒假借書，應還日期一律定為88年2月25日。屬寒假借書之圖書，暫停續借服務。
3. 詳細開館時間、相關規定及異動情形請連線至本館[www最新消息](http://www.lib.cycu.edu.tw/news)。<http://www.lib.cycu.edu.tw/news>

(讀者服務組提供)

## 圖書館週11/30-12/4

今年的圖書館週在冷氣團壘罩下熱鬧的進行。首先粉墨登場的是同學們最愛的有獎徵答，今年一共準備了120題，由貿三甲的張佩佩同學答對12題奪得最多獎品。

電影欣賞則播放分別由阿巴斯、傑羅寇比奧、克里斯多佛·漢普頓、艾騰伊格言執導的何處是我朋友的家、絕代艷姬、玻璃情人及色情酒店

等四部名片。

年度大回饋的"書刊贈送"，共贈送了中文圖書938冊、西文圖書775冊、中文期刊1200冊及西文期刊1000冊。向隅者只好明年再來囉！

(讀者服務組提供)

### 西文期刊刪訂服務辦法

因一九九九年西文期刊各院系訂購經費刪減百分之十八點六，為減少全校老師因刪減期刊所造成的不便及負擔，經八十七年六月二十三日所召開之"八十七學年度各院系訂購西文期刊經費調整協調會"決議擬就1999年刪除之123種西文期刊提供館際合作申請補助百分之八十費用。適用對象為本校教師。詳細期刊清單請連線至本館WWW站參考，位址為：[http://www.lib.cycu.edu.tw/service/mag\\_stop\\_w.html](http://www.lib.cycu.edu.tw/service/mag_stop_w.html)

(讀者服務組提供)