

[本館流通業務現況及自動化後之展望]

一、前言

流通作業在整個圖書館的管理作業中，就技術層面而言，雖是艱難度較低的作業，但在傳統的圖書館運作中，由於與讀者的接觸較為密切，且因業務含蓋了所有館藏的使用，故在圖書館整體作業中，扮演了相當重要的角色。時至今日，雖然其他讀者服務相繼發展，然而流通業務之獨特性，仍為其他業務所無法取代。

大體而言，本館流通業務主要範圍包括：核發借書證及閱覽證、圖書之借還、預約、續借、圖書催還、圖書遺失賠償、提報各項統計資料及處理教授指定參考書等。在本館人力不足的情況下，如何簡化繁複的作業、節省人力及時間、以提昇服務品質，並加強館藏資料被充份利用、得以使流通業務順利推展，並提供更詳細準確的各項統計資料以供本館業務改進之參考，實乃當務之急。

二、本館流通業務面臨之困境

本館多年來在人工作業情況下，因人力不足、業務繁複，以致在流通服務上仍存若干問題，這些問題雖經本館多次改進，仍只能做局部的改善，無法有整體性的突破，此實為目前推展流通業務最大的障礙。本館流通作業目前之困難，歸納起來有以下六點，茲分項略述如下：

6

1. 借還書手續繁雜、圖書預約功能不夠完善，且無法快速記錄流通異動狀況：

由於人力不足，在流通作業繁複的情況下，無法儘速辦妥業務，讀者常需等候。

2. 催書作業費時耗力：

因催書前之查核作業及製催書單之文書作業，皆需花相當時間及人力，以致在其他業務增加時，常會延誤催書工作之進行。

3. 館藏資料量大且類型多，無法即時查詢資料狀況：

因無法經常盤點，造成資料遺失等異常狀況不易掌握，使得讀者檢索資料遭遇困難。

4. 無法快速精確且完整的收集、處理各項統計資料：

統計資料為本館管理的重要參考資料，但統計作業費時耗力，在有限的人力下只能做重點性的統計，且疏漏錯誤在所難免。

5. 業務難達一致性，且品質不易控制：

由於本館流通作業某些時段是由全館館員輪流，有時因為業務交待不清，或對於工作內容解釋不同，很難達到標準化，以致難免影響服務品質。

6. 目前借書只開放本院教職員生尚未對全校師生開放，他院師生迭有抱怨。

本館未對他院師生開放借書，已行之有年，其原因如下：

(1) 因不同校區，如借書逾期，催書困難。

(2) 若全面開放會使讀者檔過於龐大，人力、設備無法負荷。

(3) 經費有限，無法採購複本圖書。

針對以上的問題，本館乃於全館自動化進行過程中不斷提出本館的需求，寄望流通自動化之後，經由參數之設定及自動化系統本身提供之功能，可以達到較理想的改善。

三、流通作業自動化後之展望

以下為本館自動化後，預期在流通作業上應有之績效：

1. 簡化作業流程：

由電腦執行各項業務，不僅可避免業務之重複，且可精確快速記錄及維護流通異動，節省人力、時間，增進服務效率。

2. 館藏資料及讀者資料易於掌握：

在自動化系統中，可輕易查詢到資料的借閱狀況、館藏地、是否遺失等狀況，故能正確提供館藏及讀者資料之現況，間接加速館藏之流通。

3. 有效、完整編製各項統計報表：

統計資料之產生不僅具有彈性，更可做統計分析。

4. 確實提供讀者需求：

此項績效為前項之延伸，如流通量較高的圖書，館方即應考慮增加採購，以符讀者需求。

5. 可建立流通政策並自動控制作業：

經由流通政策的建立、修改及刪除以達成業務之一致性，並提高業務品質。

6. 指定參考書作業之管理：

此功能提供檢索有關指定參考書的各項記錄，如課程名稱、教師姓名等，有效控制參考書之流通與利用。

