

圖書館服務英文

一本搞定圖書館裡聽說讀寫、廣播及email英文用語！

Library Service English

李文瑞 策劃

文藻外語學院・圖書館團隊 著

謝慧貞・王愉文 英譯

Sandi Edwards 英文審定

國家圖書館出版品預行編目資料

圖書館服務英文—Library Service English /
文藻外語學院・圖書館團隊著；謝慧貞，王愉文英
譯。--初版。-- 臺北縣中和市：

Airiti Press, 2009.07 面：公分

ISBN 978-986-85182-3-0 (平裝)

1. 大學圖書館 2. 英語 3. 詞彙 4. 會話

024.7

98009249

圖書館服務英文 Library Service English

策 劃／李文瑞

作 者／文藻外語學院・圖書館團隊（王愉
文・向永輝・宋綺年・林洋聖・林
意屏・許世原・郭弘志・黃明莉・
賈玉娟・趙育群・鄭仲蓓・謝慧貞
，以上依姓氏筆劃排列）

中文撰稿／謝慧貞・王愉文・趙育群

英 譯／謝慧貞・王愉文

英文審定／Sandi Edwards

發行者／華藝數位股份有限公司

地址／台北縣永和市成功路一段80號18樓

電話／(02)2926-6006

傳真／(02)2231-7711

Email／press@airiti.com

帳戶／華藝數位股份有限公司

銀行／國泰世華銀行 中和分行

帳號／045039022102

出 版 者／文藻外語學院・Airiti Press Inc.

總編輯／張 芸 責任編輯／呂環延

封面及內頁設計／楊美娟

法律顧問／立暘法律事務所 歐宇倫律師

ISBN／978-986-85182-3-0

出版日期／2009年7月初版 2010年11月第四刷

定價／新台幣NT\$550元

©Airiti Press Inc. 版權所有・翻印必究

圖書館服務英文

Library Service English

李文瑞 策劃

文藻外語學院・圖書館團隊 著

謝慧貞・王愉文 英譯

Sandi Edwards 英文審定

致 謝

謹以此書
獻給在文藻校園全力推動國際化的李文瑞校長
及
所有在圖書資訊領域服務的伙伴

推薦人①

台灣大學圖書館館長 陳雪華

本書中以中英對照方式呈現圖書館多元化服務，以情境對話方式設計面對面會話、e-mail、電話、即時訊息，並列出圖書館常用英文詞彙、書末附上圖書館服務所需的各種文件與表格等，內容完備極具參考價值，對圖書館國際化有莫大的助益。

陳雪華

推薦人②

中興大學圖書館館長 詹麗萍

這是一本由文藻外語學院圖書館員合力編製的工具書，集結了館員多年來的雙語服務經驗，對於想提昇英文程度、增進服務能力的圖書館同道極具參考價值。更可貴的是，這是館員在繁忙的工作中努力擠出時間完成的一本書，其中蘊藏了無限服務的熱忱和分享的精神。

詹麗萍

推薦人③

南台科技大學圖書館館長 楊智晶

是什麼樣的書，能讓我們每天經手近千本圖書的圖書館員們引領期盼，雀躍三尺？

文藻外語學院，有著各國語言、文化之校園特質，在此工作的圖書館員，每人至少需具備2種以上的外國語言之能力。文藻王愉文館長暨圖書館團隊充分發揮了技專校院圖書館之外語特色，再加上熱誠且實務經驗豐富之館員知識彙集，才能成就此非常完善的圖書館實務工具書，真實的反映圖書館服務之內容。在此鄭重的推薦給各類型的圖書館同道，以及欲了解圖書館專業翻譯用語的人士。



校長 序

1999年文藻改制學院，過去10年對師生而言，文藻圖書館的發展可以用「飛躍」兩個字來形容：圖書資料預算、館藏量及館員人數均增加了一倍左右，館舍空間則由原有的3層半，擴充至目前的8層；其他如服務品質的提升、推廣活動的卓著成效等，各方面都表現出轉型為一座外語大學圖書館的旺盛企圖心。

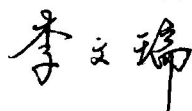
文藻校園像是一個小小的聯合國，英、法、德、西、日及其他國籍的教師占所有教師人數的1/10，加上華語中心來自30餘國的外籍學生、每年數百位前來參觀的外籍訪客，對文藻圖書館而言，以英語服務外籍人士是日常的重要工作之一。在校園中，圖書館公認是非常國際化的單位，外籍師生也因為圖書館的各項英語服務而倍感溫馨。

《圖書館服務英文》（Library Service English）一書的出版一方面可以視為文藻圖書館多年來雙語服務成果的累積，另一方面也可以看作是館員自我鞭策的計畫，他們自動自發地編製了完整的自學教材，希望藉此雙語服務的水準可以更為提升，不可否認地，文藻的同學也因此多了一本獨立自學的實用教材。

本書的內容涵括了圖書館各面向的服務，從流通作業到技術服務，從面對面的對話到MSN，從email到緊急廣播，對從事圖書館實務的館員而言，這是一本非常完備的工具書；對圖書資訊系所的師生而言，書中的內容除了可以提升學生的專業英文程度外，更可以在學生未踏出校門前，培養他們的溝通工具與國際視野。

過去幾年，台灣各大學國際化的腳步加快，各校外籍教授及學生人數普遍增加，國際交流也日益頻繁；但平心而論，各校對如何服務這些遠地來的師生及訪客，並未有廣泛且有系統的課程訓練或研習，在圖書館服務方面也不例外。身為台灣唯一外語學院的圖書館工作者，文藻的圖書館同仁盡其全力出版此書，藉此拋磚引玉，期待未來有更多相關主題的研究出版。

文藻外語學校長



2009.5.25

館長 序

《圖書館服務英文》這本書最早的内容雛型是2003年5月館員共同完成的「100句辦公室英文」。當時校內由上而下推動辦公室英文，對許多單位而言，可能只是一項校方政策，但對圖書館同仁而言，卻是一件志業的萌芽。真正認真地思考要出版一本書是在2007年初，這時離校內推動辦公室英文已經過了三年多，難得的是全體館員興致不減。

文藻圖書館包括館長共11位同仁，撰寫及翻譯的過程，對每一位館員來說，正是持續不斷的學習過程。收集整理常用辭彙、揣摩情境、撰寫對話、搜尋參考資料、開會討論、英譯、校對、洽談授權引用、尋找合適的審定者及出版公司等工作，在每個人繁忙的館務工作夾縫中緩慢進行。每完成一小部分，心中的喜悅與成就感便增加一分，同時堅持下去的決心也增長一分。一次次和慧貞及育群的三人小組會議中，我們確定了中文初稿；後續的英譯工作因為慧貞優秀的英文能力及專業素養，進行得頗為順利。

當初在設想本書的內容方向及會話腳本時，我們決定針對台灣大專校院圖書館的現況及未來3-5年可能的發展來撰寫；部分內容亦適用於專門圖書館，公共圖書館及高中圖書館則需要斟酌使用。鑒於台灣圖書館發展大致追隨美國模式，本書內容的英譯部分，不論是館務用語或表達方式，均依照美國圖書館慣用辭彙及方式翻譯。

是文藻多元文化的校園孕育了這樣的一本書；是李文瑞校長的國際化理念在幕後推動、激勵了書的撰寫與出版；由於蘇其康副校長的指引與協助，在

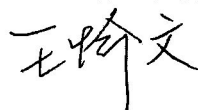
最後階段本書才得以順利送審定及出版；本校產官學合作處則在出版合約書方面提供全程協助。

英文初稿完成時，很幸運地，大學同學君微引介了她在美國德州Rice University圖書館的同事、參考部主任Ms. Sandi Edwards為我們逐字審定；學養深厚、實務經驗豐富，並且認真仔細的Ms. Sandi Edwards為書的英文內容，不論是專業辭彙或文法用字方面做了許多修正與建議。感謝Dr. Carol Hughes和Mr. Steve Shaw的慷慨授權，書的附錄中我們引用及中譯了University of California, Irvine圖書館的Podcast圖書館導覽腳本及Prairie View A&M University圖書館的線上問卷題目作為範本。

最後要感謝華藝數位公司的熱心幫忙，出版《圖書館服務英文》紙本及電子書的同時，也同意我們將電子書收入文藻機構典藏，供文藻師生永久無償使用。洽談出版的過程中，透過華藝鍾瑞珍小姐的引介，幾個月來與華藝學術出版事業部張芸總編輯聯繫，在在感到她們對學術出版的熱誠與專業。

我以身為文藻圖書館一份子為榮，也慶幸我們終於完成了這本書。

文藻圖書館館長



2009.5.15

英文審定者 序

I was pleased to be asked to contribute a preface for this eminently practical and valuable guide for library staff training in the English language.

As I was reviewing the well-selected, thought-out array of service, collection and facility scenarios included in this book I was struck by how familiar it all seemed to me – suddenly Taiwan did not seem so distant a country. While some of the lesser details may vary it is clear that there exists a universality of purpose that underlies all library endeavors – the goal to provide excellent customer service, relevant & accessible collections and comfortable, safe and flexible facilities.

Key to achieving this goal is a well-prepared and highly motivated staff. This guide will provide libraries in Taiwan with a useful tool in preparing staff for the challenges of a continually evolving library workplace.

The librarians at Wenzao Library are to be commended for their dedication and thoroughness in bringing this book to a successful completion. They have produced an important primer for library staff training that will remain pertinent for some time to come.

美國德州萊斯大學圖書館參考服務部主任

Sandi Edwards

2009.5.2

圖書館服務英文 章節目次

《Library Service English》Table of Contents

校長序 Foreword	008
館長序 Acknowledgement	010
英文審定者序 Preface	012
第一章 大學圖書館常用詞彙 Glossary of Common Library Terms	021
1. 圖書館行政 Library Administration	022
2. 閱覽流通典藏業務 Public Services, Circulation & Collection Services	024
3. 圖書資料類型 Library Materials	027
4. 空間區域與設備 Library Spaces & Facilities	030
5. 多媒體空間及設備 Multimedia Spaces & Equipment	033
6. 資訊科技與設備 Information Technology & Facilities	034
7. 書目資料 Bibliographical Data	036
8. 資料狀態 Status of Materials	038
9. 編目分類業務 Cataloging & Classification	039
10. 期刊業務 Serials Management	041
11. 採購業務 Library Acquisitions	042
12. 電子資料庫 Electronic Databases	043
13. 利用教育/推廣活動 User Education & Outreach Programs	044
14. 數位圖書館 Digital Library	045
15. 其他 Miscellaneous	046
第二章 認識圖書館 Learn About Library Services	047
Unit 2.1 進出圖書館 Access the Library 	048
Unit 2.2 開放時間 Opening Hours 	050
Unit 2.3 空間配置 Library Spaces	052
2.3.1 詢問書庫樓層 Location of Stack Areas 	052
2.3.2 詢問行政辦公室 Location of Library Offices 	054
第三章 借還圖書資料 Borrow or Return Library Materials	057
Unit 3.1 申辦借書證 Library Card Application	058
3.1.1 學生借書 Student Borrowing Privileges 	058

3.1.2 教職員眷屬借書 	060
Faculty, Staff, & Family Members Borrowing Privileges	
3.1.3 退還保證金 Security Deposit Refund 	062
Unit 3.2 借還資料 Borrow or Return Library Materials	064
3.2.1 辦理外借手續 Borrow Library Materials 	064
3.2.2 借閱冊數上限 Maximum Number of Checkouts 	066
3.2.3 郵寄還書 Return Checkouts in the Mail 	068
3.2.4 誤將他館的書還到自己學校的圖書館 	070
Drop Books from Other Libraries in the Book Return by Mistake	
3.2.5 誤將自己學校圖書館的書還到他館 	072
Return Library Checkouts to Other Libraries by Mistake	
Unit 3.3 續借 Renew Checkouts 	074
Unit 3.4 預約 Place a Hold	078
3.4.1 線上預約 Place a Hold Online 	078
3.4.2 無法預約，疑難排除 Problems with Online Reservation 	080
Unit 3.5 催還 Recall Borrowed Materials 	082
Unit 3.6 逾期 Overdues	086
3.6.1 沒收到圖書館電子郵件通知 	
Library Notices via Email Not Received	090
3.6.2 逾期處理費 Library Overdue Fines 	090
Unit 3.7 遺失、損壞圖書資料 Lost or Damaged Library Materials	092
3.7.1 遺失圖書 Deal with Lost Books 	092
3.7.2 找到遺失的圖書 Lost Books Found 	096
3.7.3 損壞及污染資料 Deal with Damaged Books 	098
3.7.4 賠書 Replace Lost or Damaged Books 	102
3.7.5 賠書款 Replacement Bill 	104
3.7.6 遺失視聽資料 Lost Media Materials 	106
Unit 3.8 宣稱已還書 Claim a Return 	110
第四章 取得圖書館找不到的資料	115
Access Materials Not Available in Local Library	
Unit 4.1 館際合作／文獻傳遞	116
Interlibrary Loan & Document Delivery Services	
4.1.1 國內費用及時限 Services for Domestic Libraries 	116

4.1.2 國外費用及時限 Services from Overseas Libraries 	120
4.1.3 到他館借書 	124
Walk in and Borrow Books from Other Libraries	
Unit 4.2 尚未上架的資料 Materials Not Available on Shelves	126
4.2.1 一般讀者詢問 Inquiry from Library Patrons 	126
4.2.2 介購者詢問 	130
Inquiry from a Patron Requesting Library Purchase	
4.2.3 過期期刊送裝訂 Back Issues Sent To Be Bound 	134
Unit 4.3 推薦訂購 Library Purchase Recommendations 	138
Unit 4.4 尋書 Search Service for Missing Books 	142
 第五章 線上借閱服務 Online Services	 147
Unit 5.1 查看個人借閱狀況 View Personal Library Account	148
5.1.1 忘記密碼 Forget Password 	148
5.1.2 借閱紀錄異常 Cannot Access Personal Account 	150
5.1.3 更改個人資料 Update Personal Information 	152
Unit 5.2 線上續借或預約 Renew or Place a Hold Online	156
5.2.1 如何續借及預約 	156
Steps for Online Renewals and Reservation	
5.2.2 無法續借及預約 	160
Problems with Online Renewals and Reservations	
Unit 5.3 研究小間申請 Request a Study Carrel 	164
 第六章 查詢館藏資源 Search Library Collection & Resources	 169
Unit 6.1 以資料性質區分 Search by Material Types	170
6.1.1 館藏圖書資料 Library Materials	170
6.1.1.1 以圖書類別詢問館藏樓層 	170
Location of Specific Subjects in Collection	
6.1.1.2 尋找多媒體資料 	172
Search Multimedia Resources	
6.1.1.3 排架方式 Arrangement of Library Materials 	174
6.1.2 查詢期刊文獻 Find Journal Articles 	178
6.1.3 查詢新聞資料 Find Newspaper Articles 	180
6.1.4 查詢學位論文 Find Theses and Dissertations 	182