

專文

從讀者優先的觀點來談大學圖書館館藏發展政策的 *why*,  
*what* 及 *how*

The *why*, *what* and *how* of University Libraries Collection Development  
Policy-- from the point of view of library users

參考組 陳勝雄

摘要

館藏發展政策是一份載明圖書館任務與目標，館員工作責任與規範，讀者館藏利用與資源取得，館藏購入與淘汰，及其做為館內、館外溝通之工具，並且將之形諸文字的文件。大學圖書館因負有支援教學，配合研究與推廣學術三大使命，因此它的館藏發展政策之擬定更關係著大學本身學術的發展。大多數大學圖書館館藏發展政策都由館藏管理者(Collection Managers)制定，但是如果館藏管理者在制定館藏發展政策時沒有從讀者利用的角度來考量，那館藏發展政策的受益者之一：讀者(Library Users)是否還能從館藏發展政策中得到學術研究的好處？本文嘗試從讀者優先的觀點來探討大學圖書館館藏發展政策的 *why*, *what* 及 *how*。期望使讀者能在大學圖書館館藏發展政策中得到學術研究上最大的益處。

Abstract :

Collection Development Policy is a written document which states clearly the mission and goal of a library, the responsibilities and work standards of a librarian, the access to library collections and resources for the readers, the acquisition and weeding of library collections and the communication tools for the library. University libraries have the three irreplaceable missions of supporting teachers, aiding research, and promoting academic study. Undoubtedly, collection development policy has a significant influence on university academic development. Most university library collection development policies are organized by collection managers. However, if collection managers don't design these policies for the benefit of the readers, then academic research may suffer as a result. This article

discusses something about collection development policies of university libraries on all aspects of why, what and how from the point of view of library users. It is hoped that the collection development policy will also enable university library users to receive credits for academic research.

關鍵字：大學圖書館 館藏發展政策 讀者

Keywords：University Libraries Collection Development Policies  
Library Users

## 壹、前言

筆者曾於本館第四期《館訊》中提及館藏發展政策是圖書館行銷的一個非常重要的產品。當時因受限於篇幅，無法將館藏發展政策的內容說明白。今日筆者擬從為何要有館藏發展政策(why)，館藏發展政策的內容(what)及如何制定一份以讀者為優先考量的館藏發展政策(how)等三個方向來探討這個主題。本文的重點是從讀者優先的角度來探討大學圖書館的館藏發展政策，與上回從行銷的觀點來研究這個主題有所不同，但兩者同樣都可說明館藏發展政策在大學圖書館運作中的重要性。

為何要從讀者優先的角度來探討大學圖書館的館藏發展政策？所謂「優先」(Priority)，是指把一件事情擺在最前面，最重要的位置，如女士優先(Lady First)。而以讀者優先的館藏發展政策就是把讀者的館藏利用擺在最前面，最重要的位置。因為筆者認為，一份沒有以讀者為優先的大學圖書館館藏發展政策是不具意義，只是一份普通的文件。尤其是大學圖書館，唯有從讀者優先的這個觀點來制定館藏發展政策，才能使這份文件變得有生命力而可以發揮它支援教學，配合研究與推廣學術三大使命。筆者希望從讀者優先的這個角度來探討這個主題，期望館藏管理者(包括各資料類型之選書館員與館藏預算之執行者及控制者)亦能秉持這個原則，設計出以讀者為優先的館藏發展政策，而使讀者能在大學圖書館館藏發展政策中得到學術研究上最大的益處。

在本館最近一次的圖書館利用講習當中，有一位新進教師問道：「本校圖書館的館藏發展政策為何？」可見這是個大家非常關心的問題。圖書館如果能透過館藏發展政策的說明、制定及行銷，那讀者就都能掌握到館藏發展的訊息，而能從容的利用館藏資料了。因而，制定一份能讓讀者充

份了解，以讀者之館藏利用為優先考量的館藏發展政策變成當前圖書館經營的一個最基本，也是最重要的課題。

## 貳、WHY

館藏發展政策(Collection Development Policies)，選擇政策(Selection Policies)，與採購政策(Acquisition Policies)三者都是一樣嗎？G. Edward Evans 在〈Developing Library and Information Center Collections〉一書中認為這三者顯然是不一樣的。作者認為雖然選擇政策與採購政策可以概括大部份設計良好的館藏發展政策裡的所有項目，但它們無法包括一些重要的項目。一份有效的館藏發展政策需要立定一個可以改善缺點及維持館藏優勢的計劃，而館藏發展政策就是那份成文的文件來提供給館員工作指導細節的計劃及指導館員思想與決策的訊息。<sup>1</sup>

何謂館藏發展政策？所謂館藏發展政策並不是模糊地存在於館藏發展館員或選書館員的腦海中，它是指形之於文字的明確敘述，它說明館藏的目的、館藏選擇與淘汰的原則、列舉館藏的範圍及深度、確定選書工作的職責等等。館藏發展政策是館員建立館藏的日常工作指引，也是規劃館藏及館際、館內的溝通工具。<sup>2</sup>

李明認為館藏發展政策實為圖書館有系統、有計劃地建立館藏，評估使用者的需求、制定館藏發展政策、確認選擇及採購的目標及原則、評估現有館藏的強弱、並對館藏作適度地淘汰，及與他館作資源分享等一系列之圖書館活動。<sup>3</sup>

美國圖書館協會(American Library Association)於1987年針對館藏發展政策所提出解釋認為館藏發展政策是定義圖書館現存館藏的範圍，計劃資源的持續發展，確立館藏的深度，及標示館藏選擇的哲學與機構的目標，整體選擇的評量，加上智慧自由之間關係的一些文件。<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> G. Edward Evans, *Developing Library and Information Center Collections* (Littleton, Colorado: Libraries Unlimited, Inc, 1987), 65-66。

<sup>2</sup> 吳明德，《館藏發展》(台北：漢美，民80)，頁62。

<sup>3</sup> 李明，「大學圖書館館藏發展之探討」，《盧荷生教授七秩榮慶論文集》(臺北市：文史哲，民90)，頁407-428。

<sup>4</sup> Gary W. White and Gregory A. Crawford, "Developing an Electronic Information Resources Collection Development Policy," *Asian Libraries* 6:1/2(1997):51-56。

有些圖書館並沒有把館藏發展當成一種「政策」(policy)，而是把它當作是一種「手冊」(manual)。這其中的道理非常明顯。因為館藏發展政策是不論館藏管理者，館員及讀者都有需要清楚了解的。如果在大學圖書館裡的館藏管理者不知道館藏發展的方向，如何能經營有館藏特色的圖書館？如何能支援教學，配合研究與推廣學術？如果館員不知道館藏發展政策，那他(她)們在工作上就無所遵循與依據了。如果讀者不知道館藏發展政策，那他(她)們如何能得知資料的館藏形式及其位置？如何能得知淘汰及新購的資料？如何能薦購圖書資料？有了館藏發展政策或館藏發展手冊，館藏管理者、館員與讀者不論在工作或研究上都能有所依據，而且彼此間的互動將更為頻繁，同時三者也都會一起為建立合理且適用的館藏而努力。

並非每一個大學圖書館都要有館藏發展政策。如果一個大學圖書館不知道本身館藏的缺點與優點，不知道圖書館服務的對象為何，不需要發展自己的館藏特色，不需要規範館員工作的責任與準則，不能清楚地勾劃出未來館藏發展的方向或圖書館並不需要它來當作對內、對外溝通的工具，那圖書館並不需要大費周章來制定館藏發展政策。但是 Evans 認為沒有館藏發展政策，分歧的意見將會困擾大家。而有了館藏發展政策，每一個人就都有中間的參考點來達到彼此間基本的了解。<sup>5</sup>

教育部於民國 80 年在〈大專院校圖書館標準草案〉明定「大學及獨立學院圖書館之設置，應配合大學及獨立學院之目的，蒐集、組織和應用圖書資料，以達到支援教學，配合研究與推廣學術三大使命。」李明認為大學圖書館是學術研究為主，在資料(包括圖書、期刊、非書資料及電子資料等)的採購上，必須以教師及學生的教學及研究之需求為導向，在資料的內容上必須具備學術研究價值，深度及專門性都必須重視。<sup>6</sup>

由於「館藏」的定義不斷地演化，美國圖書館協會館藏發展與評量部門的館藏發展委員會(The Collection Development Policy Committee of the Collection Development and Evaluation Section of the American Library Association)指出，傳統的館藏發展政策是建立在對資料的收藏(ownership)。但隨著資訊的改變，圖書館將越來越無法取得與保存資料，並且必須越來越依賴商業團體

---

<sup>5</sup> 同註 1，p. 66。

<sup>6</sup> 同註 3。

及與他館合作的計劃來取得(access)資訊。<sup>7</sup>

Virginia Tech University Libraries 的館藏發展政策則能滿足多項目的。其中最重要的一個目的是它能滿足現今大學對各種形式資源的需求，並且能達到支援教學，研究與服務的最基本任務。同時它的館藏發展也為學校裏未來在不同的學科及特別的領域提供最基本的支援，也為滿足學校裏一些非學術研究單位的需求提供協助，也為那些自學(self-education)的讀者準備各種不同知識領域的資料及充當其他友館的資訊來源。<sup>8</sup>

本校姐妹校 California State University, Long Beach 圖書館的館藏發展政策則減輕了館員對新進館藏選擇的工作，對現存館藏的評量，對館藏做選擇性的淘汰及對滿足校內未來之館藏定計劃。

它同時也希望能幫助對這些程序不熟悉的新進的館員做導覽，以及可以做為館員和校內同仁在有關館藏發展方面的問題產生時可以利用的資源。<sup>9</sup>

大學圖書館是校內學術研究的重鎮，圖書館館藏之良窳會直接或間接地影響大學本身學術研究的成果。現今館藏圖書資料的形式不斷地因為科技的進步而改變，從傳統紙本式資料演進到今日的電子式資料也不過是短短幾年的時間而已。由於圖書館資料形式的改變，「館藏」的定義也隨著科技的發達而有所不同。「虛擬」館藏也算是一種新的館藏的方式。如何把虛擬館藏這部份加入館藏發展政策中變成現在圖書館經營上的一個新的課題。

吳明德認為電子資源及網路越來越普及，越來越多的資料可以透過網路取得。他認為目前我國大學圖書館雖然積極推廣電子資源的利用，但似乎缺乏適當的館藏發展政策，也似乎未能站在讀者的角度來規劃電子資源的蒐藏與利用。<sup>10</sup>

江志學、王勇認為圖書館應擺脫傳統觀念的束縛，其館藏發展不能再局限於建立一個有限的物理實體館藏，或僅僅同本地區(系統)的幾個圖書館建立合作關係，而應著眼於對網路信息資源的把握與選擇，獲取重要的

---

<sup>7</sup> 同註 4。

<sup>8</sup> Paul Metz, "Principles of Selection for Electronic Resources," Library Trends 48:4(Spring2000) p. 711, 18p。

<sup>9</sup> 文件由 California State University, Long Beach 圖書館提供。

<sup>10</sup> 吳明德，「大學圖書館電子資源館藏發展之研究」，《大學圖書館》3卷2期(民國88年4月)頁4-28。

聯機信息資源的使用權，從根據用戶的潛在需求收集資料變為根據用戶的現實需要提供即時信息，這是圖書館館藏發展觀念的重要轉變，也是圖書館館藏發展工作的重要內容。<sup>11</sup>

爲了提供研究者即時的資訊，圖書館「收藏」一些特定的館藏並將之數位化變得異常重要。在電子資源館藏的建置方式中，引進現成的電子資源即是一種可以達到充實特定館藏及達到館藏數位化的方式之一。例如圖書館爲了配合研究需要而購買的一些電子資料庫，並由資料庫管理師(Data Base Administrator, DBA)將這些電子資料庫做分析，協調，整合，監督，內、外層控制、管理，備份及維護。這是館藏數位化的一個重要的過程，少了這個過程，這些沒有組織的電子資料庫就像一盤散沙一般，無法集結成便利讀者取得電子資源的數位館藏。要如何把這些昂貴的電子資料庫組織、整合起來變成非常容易地及非常友善地(friendly)爲讀者所利用的數位館藏？相信這是數位館藏的基本考量之一。而這個過程也是圖書館知識管理最基本的、必備的條件。如果無法達成這個基本的目標，那如何能與合作館聯盟？如何提供資源分享？因此筆者認爲，在館藏數位化的過程中，科學技術(Technology)是一個成敗的關鍵，這也是館藏管理者在組織數位化館藏時一併要考量的重點，也是資訊人員必然要參與館藏發展政策之制定的原因。沒有資訊人員，數位館藏的目標與理想無法達成，電子資源的館藏發展政策則變爲空談。

企業的知識管理(Knowledge Management, KM)目的在組織智慧財產，提升企業競爭力及創造企業利潤。其流程在於知識生產，知識傳遞，知識利用及知識創新。圖書館在知識管理流程上的重點在於知識蒐集，知識儲存與組織及知識傳遞。林珊如認爲，圖書資訊學專業訓練中一直強調使用者導向的資訊服務，在學術及專門圖書館中有良好的傳統。然而，如何利用網路科技的發展及創造機構中特殊的企業文化與有效的資訊流程，則有待進一步的理論與實徵研究。例如，一個知識管理導向的數位圖書館應具備什麼內容與功能，如何評估其效益等。<sup>12</sup>國內有些企業、機構的圖書館都

---

<sup>11</sup> 江志學、王勇，「新時期圖書館館藏發展的思考」，《圖書與情報》4(2000) 頁 39-41。

<sup>12</sup> 林珊如，「知識管理研究議題：一個圖書資訊學的角度」，《資訊傳播與圖書館學》8卷4期(民國91年6月) 頁 1-12。

已經建立了這種以知識管理為機制的數位圖書館。筆者於去年拜訪台積電時就對它整個企業的 KM 化留下深刻印象。正如江逸之所言，台積電成功的關鍵，是將知識與經驗系統化管理，並在組織內擴散出去。台積電也投入龐大的資訊科技的投資，建立起 EKM(工程知識管理系統)，將每日晶圓廠的交班會議、材料、機台使用、製程都詳盡地記錄成電子檔，並且把所有的工程資訊分類整理存檔，讓工程師隨時都可上線獲得最完整的工程資料。<sup>13</sup> 企業的經營如此，筆者認為大學圖書館的經營，或大學欲提升它本身的學術競爭力，也都應該朝這個方向努力。

大學圖書館館藏發展政策的制定是大學圖書館知識管理的一環。館藏管理者應該認真思考如何把知識蒐集，知識儲存與組織及知識傳遞的過程合理化，並應以讀者館藏利用的便利性為第一優先考量。館藏數位化就是試圖實現這個理想。因此館藏數位化在今日館藏發展政策的制定過程中扮演相當重要的角色。周欣鶯認為圖書館界在數位化館藏時，建立館藏特色、重視資源完整性仍為主要導向，彼此間的互助合作更是勢在必行，不論是成立數位聯盟或是分工合作(自行處理或外包)進行數位化，都需要彼此凝結共識，分析資源整體分布情形，發揮團體智慧，各司其職，以免重複浪費或是三不管。對電子資料的長久保存上，不僅期待能提供給現在的讀者，也希望能提供給未來的讀者使用。<sup>14</sup>

因之，電子資源館藏發展政策的擬定變成相當重要。尤其是大學圖書館在電子資源的蒐集與利用可能會影響到它本身學術研究的效率與成就。想想看如果全校師、生在某個研究的領域上即將有所突破時，如果他(她)們在圖書館查到相關的資料是過時或不適當的電子資料，甚或無法取得相關的資訊，那可能就會影響他(她)們研究的成果，也可能影響成果發表的時效性了。尤其處在現今競爭激烈的時代，時間已不再只以金錢來考量。雖然有些資料可以透過館際互借以文件傳遞的方式來取得，但有時礙於合作館的人力不足或其它因素，如國外資訊、文件的取得困難，都會影響學術研究的時效性，合作館藏或數位聯盟就可解決這部份的燃眉之急。而從

---

<sup>13</sup> 江逸之，「深化知識管理理念 台積電 厚植智慧資本」，《遠見雜誌》199(民 92 年 1 月)頁 120-123。

<sup>14</sup> 周欣鶯，「數位館藏的維護與保存」，《書苑季刊》51(民國 91 年 1 月)頁 72-82。

長遠的館藏發展來講，發展及擁有自己特色的館藏也是另一個可以思考的方向。因此電子資源的核心館藏(Core Collection)就顯得相當重要了。圖書館發展了有自己特色的核心館藏後，那合作館藏、數位聯盟或者建立以知識管理為導向的數位館藏等理想，都可自然地水到渠成。核心館藏的建立必須與學校學術發展的方向做密切的配合，因而成立一個結合師、生與圖書館館藏管理者的電子資源核心館藏發展組織實在有其迫切性與必要性。

參：WHAT

Evans 認為館藏發展政策可以顯現下列功能：<sup>15</sup>

- 1.它讓大家知道館藏的常理與範圍
- 2.它讓大家知道館藏的優先順序
- 3.它迫使思考利用館藏來達成組織的目標
- 4.它產生為達到組織的目標而做的一些承諾
- 5.它設立館藏資料納入及排除的標準
- 6.它降低單一選書人員及個人偏見的影響
- 7.它提供一個針對新進人員訓練及導覽的工具
- 8.它幫助確定即使在館員的流動下依然能保持一定的持續性
- 9.它可以做為館員處理抱怨的指導
- 10.它幫助淘汰及評估館藏
- 11.它幫助合理的預算應用
- 12.它提供一份公共關係的文件
- 13.它提供一個評定整體館藏發展計劃表現的途徑
- 14.它提供外界有關館藏發展政策目的的消息
- 15.它可以是一個與贊助者非常有用的溝通工具

吳明德館長認為完整的館藏發展政策至少要包括下列項目：<sup>16</sup>

- 1.圖書館的目的
- 2.社區的描述
- 3.館藏學科範圍
- 4.非書資料的館藏政策

---

<sup>15</sup> 同註 1， p. 67-68。

<sup>16</sup> 同註 2，頁 69-77。



- 5.贈書處理
- 6.爭議性資料的館藏政策
- 7.選書工作的職責
- 8.選書工具
- 9.館藏淘汰
- 10.與他館的合作計畫
- 11.讀者意見的處理
- 12.館藏發展政策的訂定與修訂

肆：HOW

Futas 認為，當一個圖書館決定要制定一份圖書館館藏發展政策時，有甚多的因素必須考慮進去。那些可能會造成更多工作而減少生產的因素必須棄除。而「計劃」是這個過程中最重要的一步，也是館藏發展政策成敗的關鍵。然而有些圖書館倉促地投入這個過程，甚至更糟地投入「文件」本身，沒有認真去思考他們在做什麼，他們要去那裏及他們要如何到達目的地。<sup>17</sup>因此筆者認為大學圖書館在制定一份能達到以讀者優先的館藏發展政策這個目的前，有必要先成立館藏發展政策規劃小組，共同來思考館藏發展政策的 *why* , *what* and *how* 。

(一)了解可能影響館藏發展政策的個人或團體

包括前述讀者，館員與館藏管理者在內，到底有那些個人或團體會經常注意、關心大學圖書館館藏發展政策？這是大學圖書館在制定館藏發展政策前要先分析與了解的。

1.讀者，大學圖書館服務的主要對象是讀者，包括教、職員及學生。因此圖書館的館藏發展政策當然應以他(她)們學術研究的需要為第一優先考量。而他(她)們當然也是最關心館藏發展政策的一群，因為館藏發展政策的變更會直接影響讀者學術研究的權益。換句話說，如果沒有良好的館藏發展政策，或不是以讀者為優先考量的館藏發展政策，都會直接影響讀者學術研究的權益。

2.館藏管理者、館員，不論新、舊館員，不同職位、階級的館員都需

---

<sup>17</sup> Elizabeth Futas, *Library Acquisition Policies and Procedures*(Phoenix, Arizona: Oryx Press, 1984) viii。

要有館藏發展政策來做為工作上的指導。資深的館員可以較易掌握館藏發展政策的變更，新進館員則完全必須依靠館藏發展政策的說明來做為工作的準則。

3.外賓，如教育部官員在訪視行程中，有些官員會想知道圖書館的目的，館藏學科的範圍，館藏的深度與廣度等等，這些都可以在館藏發展政策中找到答案；其他外賓如合作館的教、職員生也會希望藉由館藏發展政策來了解友館館藏的內涵與方向。媒體工作者，如校園刊物的主編就曾經問過筆者有關本館館藏發展政策方面的問題。

4.合作館，合作館彼此之間可以清楚地從館藏發展政策中了解友館館藏的內涵及方向，知己知彼，如此來談合作則較有效率。尤其是現在的電子資源，如一些特定的資料庫、電子書等，它在圖書館經費支出所佔的比例愈來愈高。為了達到讀者電子資料查尋的齊全與完整，聯合採購變成必然的趨勢。合作館可以從各館的館藏發展政策中發現合適的合作對象而來進行交流、聯盟。

5.贊助者，不論是學校董事會、校友、廠商、學生家長、善心人士或社區人士等不同性質的個人或團體贊助者都可以從館藏發展政策中得知圖書館已有的館藏及不足的館藏，以便做為未來贊助的考量。

#### (二)確立政策形成的步驟

Evans 認為一個理想的館藏發展政策形成的過程包括下列步驟：<sup>18</sup>

1.館長指定一個由館員同仁組成的委員會來草擬一份基本的政策宣言。  
2.館長看過草案並對草案評論後，將草案交給其他館員，並徵詢他(她)們的意見。

3.委員會將意見整合成一份修改後的最終宣言。但在最後的修正版產生前可能還需要召開一次整體的會議來討論這份期中的草案。

4.將最終的草案呈給主管機關做閱覽、修改及同意的動作。

5.在主管機關閱覽及最後的同意前可以採取另外的一個有價值的步驟。那就是為所有的贊助者舉行一個公開的會議來聽聽他(她)們的意見並且對這個可能成為政策的文件做評論。參加草案擬定的委員代表、館長、主管機關代表都應該出席做解釋、描述，甚至如有必要也要對這份宣言做

---

<sup>18</sup> 同註 1，p.78-79。

辯護及修改。

6.最後的步驟是為館員同仁及贊助者準備這份最後文件的副本，同時也為圖書館新來的使用者準備一份館藏發展政策的節縮版來做為圖書館的公共關係(Public Relations)設計。

#### (三)指定各類型資料館藏發展負責館員

以 California State University, Long Beach 圖書館的館藏發展政策為例，它在館藏發展政策內容的第一部份即點出館藏發展政策的參與者。包括館員，館藏發展及管理委員，各系、所及課程的圖書館代表，館藏發展執行官員(如各類型資料預算控制者)，技術服務部門同仁，資訊程式支援同仁，資訊取得服務部門同仁及圖書館系統負責同仁。而在其政策形成後並由各類型資料館藏發展負責館員在這份文件上背書簽名。根據 Evans 的想法，館長指定一個由館員同仁組成的委員會來草擬一份基本的政策宣言是理想的館藏發展政策形成過程的第一步，由這個角度來看，California State University, Long Beach 圖書館的館藏發展政策算是一個標準的範例。

#### (四)行銷館藏發展政策

如果館藏發展政策要發揮它成為館內、外溝通的工具，那當然需要依靠「行銷」來達到這個功能。張譽騰認為，「行銷」是一個交易和互惠的過程。企業行銷理念的核心，在於把顧客的期望和需求放在最重要的位置，如果我們不反對將博物館視為一種企業，那麼博物館就應該學習企業界創造顧客滿意價值高的產品，以做為一種交易的手法。<sup>19</sup>筆者認為，圖書館的行銷與博物館的行銷在理論與實務上應該是一致的。館藏發展政策是圖書館行銷的一項重要的產品，也是所有的館藏管理者所創造顧客滿意價值高的產品，當然需要透過行銷的手法來使它成為館內、外良好的溝通工具。

#### (五)落實圖書委員會決議事項

每年舉行，由館員代表，教師代表及學生代表參與的圖書委員會決議事項也是一個可為館藏管理者在制定館藏發展政策時參考的指標。在會議當中委員們所提有關館藏的問題可以真實地反應讀者館藏利用的情形。館藏管理者可以根據他(她)們所提的建議來做研究與判斷，再依據彼此達成

---

<sup>19</sup> Sharron Dickman 著；林潔盈譯，如何行銷博物館：推廣博物館，美術館和展覽的概念與方法 (北市：五觀藝術管理，民91)，頁3。

的共識與決議來制定最合乎讀者研究需求的館藏發展政策。

(六)積極參與館際合作組織

從館際合作中可以發現彼此的利益(mutual benefit)，成本控制就是其中的一項利益。館藏的取得成本愈來愈高，尤其是電子資源的取得。經由館際間的合作，以聯合採購的方式取得有用多樣的電子資源來滿足不同讀者的研究需求，由成本控制來運用本館最少的經費而為讀者爭取到最齊全，最完整的資料。

(七)設立電子資源核心館藏發展政策委員會

電子資源館藏發展所牽涉最重要的兩個因素是成本(Costs)與智慧財產權(Intellectual Property Rights)。因此電子資源核心館藏發展政策委員會的成員除了前面所提教師、學生與圖書館館藏管理者外，尚需包括成本預算控制與熟稔智慧財產權方面的法律專家來參與。

(八)查尋圖書館工作實務中可行的方案

1.全校性讀者分析調查

欲制定一個以讀者為優先的館藏發展政策，首先要考量的是有那些讀者？讀者研究的主題與方向為何？有那些讀者會來館利用館藏？有那些讀者是在校外透過網際網路利用本館提供的虛擬館藏？讀者利用傳統館藏資源與利用電子資源的傾向為何？讀者期望(User Expectation)為何？讀者滿意度(User Satisfaction)如何？這些問題都是應該事先做個全盤的分析調查，如此才能從讀者的角度來設計一份以讀者為優先的館藏發展政策。

2.與教務處合作建立現任及新進教師學科專長資料庫及各系、所新開課程資料庫

Snow 不贊成成文(written)的館藏發展政策的一個原因是他認為這種方式是比較不具彈性。他認為在大學裏各系、所增聘新進教師時並不需要詢問圖書館員的意見，大多數研究領域會無預警的增加或減少，而館員則被要求對這種改變做出回應。同時館藏發展政策必須經常修改以反應這種新的狀況，而經常的修改則需要投入更多的時間與金錢。<sup>20</sup>筆者認為這種情況是可以克服的。經由以上兩個資料庫的建立，可以讓館藏管理者知道學校

---

<sup>20</sup> Richard Snow, "Wasted words: The written collection development policy and the academic library," *Journal of Academic Librarianship* 22:3(May96) p191, 4p。

教師及課程的改變而於館藏發展政策中做出相對的回應，而學生也可以從館藏發展政策中了解教師研究的方向。

### 3.推廣師、生薦購館藏

除了傳統的書刊薦購外，圖書館也可以多鼓勵師、生推薦他(她)們研究上急需的多媒體資料或電子資料庫，如此選書館員也較能了解讀者研究的趨勢與方向。而當選書館員在做採購的決定時，也較能把錢花在刀口上，採購讀者最適用的館藏資料。

### 4.推展專題選粹(Selective Dissemination of Information, SDI)服務

可參照美國 National Library of Medicine SDI 自動化(automated SDI)的作法，為讀者建立一個有用的，為個別讀者量身定作的新知通報工具(current awareness tool)。<sup>21</sup>SDI 服務是由館員主動、積極地為個別讀者提供研究領域的相關資訊，如果能透過線上作業及利用電子傳遞的方式來進行，使它成為 E-Reference 的服務項目之一，如此將可改善其服務的品質與效率。選書館員也可以依據個別讀者的研究需要與研究方向來加強館藏的深度與廣度。

### 5.建立與個別讀者的客戶關係管理系統(Customer Relationship Management, CRM)

CRM 的精神在於透過電腦的統計分析，針對不同客戶的需求提供產品或服務。選書館員也可以根據一些個別讀者研究的方向，借閱紀錄，參考諮詢問題類型等來做選擇與判斷，如此不僅可以與讀者建立良好的關係，也可以主動提供個人化資訊服務，讓讀者在研究的領域上有所突破與發展，筆者相信這也是館藏發展政策制定的重要目的之一。

### 6.推廣指定參考書業務

由教師指定特定課程的用書也可以做為選書館員掌握教師、學生研究的方向而做為選擇的依據。除了傳統紙本式的指定參考用書外，最新型的多媒體資料如 CD、VCD、DVD 等教師指定教材也可以做為選書館員選擇的參考。教師指定的方式也可以採用線上指定的方式辦理，以期達到這項業務的時效性及便利性。教師也可以根據課程的進度與變化而指定不同的

---

<sup>21</sup> Watson, Michael, Kerri Ann Christopher and Robert T. Wood., "Internet Access to National Library of Medicine SDI Search Results: The Benefits of Locally Written Software for Automated Postprocessing.," *Internet Reference Services Quarterly* 2:1(1997) pp. 81-92。

參考書以提高學生學習的興趣。選書館員可以從教師指定的參考書來決定是否需要購入其他相關資料，並可隨時注意這些指定參考書的借閱情形來做適當的更新與維護。

#### 7.採用「分散式學位論文共建共享系統」(eThesys)

選書館員也可以從博碩士論文研究的主題及內容來判斷教師及研究生研究的方向，並據以充實這些研究方向的館藏。從合作館藏及資源分享的角度來看，本館典藏的博碩士論文也應該提供給其他友館的選書館員及讀者分享。為了便利本館選書館員及讀者迅速查詢、取得本館及其他友館典藏的學位論文資料，可以考慮採用由國家圖書館委託國立中山大學圖書館開發的「分散式學位論文共建共享系統」(eThesys)，如此本館可自行蒐集學位論文電子檔，並與「全國博碩士論文資訊網」互通整合，以達到合作館間資源共建共享的目標。

#### (九)制定自發性淘汰館藏(Self-Weeding Collection)之相關規範

選書館員為讀者選購的館藏如果碰到雅賊(Thefts)，這個時候就必須考慮重新擬定館藏發展政策(Redevelopment of Library Collection)了。館藏資料被竊的問題是每個圖書館都會發生的，只是問題嚴重程度的不同而已。館藏被竊會影響其他讀者閱覽的權益。有些館藏如與藝術品(Artwork)，性(Sex)，預言(Prophecies)，兵役考試用書(Test Guide for the Armed Service)等相關的館藏都容易成為雅賊的目標，而圖書館也因此不敢購買一些高價值但高失竊風險的館藏。為了保障所有讀者閱覽的權益，館藏管理者在制定淘汰辦法時也應該注意一下這種自發性淘汰館藏事情的發生。<sup>22</sup>

#### (十)定期評鑑館藏發展政策

館藏發展政策是圖書館創造顧客(讀者)滿意價值高的產品，當然也有它的「產品生命週期」，因此也應該定時為它做 SWOT 分析及產品生命週期分析。本館館藏發展政策的優勢(Strengths)在那裏？劣勢(Weaknesses)在那裏？改進的潛在方式的機會(Opportunities)為何？來自內部與外部，可能具有負面影響的威脅(Threats)為何？<sup>23</sup>當讀者對這項產品提出不同的需求時，圖

---

<sup>22</sup> Shelley Mosley and Anna Caggiano, "The 'Self-Weeding' Collection," *Library Journal* 121:17 (1996) p38, 3p。

<sup>23</sup> 同註 19，頁 51。

書館應該考慮何時推出不同的館藏發展政策來滿足讀者不同的需求？這些可能影響館藏發展政策推行的因素也是應該定期接受評鑑的。

## 五、結論

圖書館沒有館藏發展政策就像企業沒有目標與方向一樣。而如果館藏發展政策不能以讀者的館藏利用為優先考量這一點來做為館藏發展政策的目標與方向，那就會像企業推出不能滿足顧客需求的產品一樣，不但不能達成企業的目標，同時也無法在競爭激烈的市場上生存。企業的經營與成長依靠良好的產品行銷，而圖書館館藏發展政策則是圖書館行銷的一個非常重要的產品之一。換言之，如果大學圖書館的館藏發展政策不能推出以讀者之利益為優先考量的產品，那它不但無法順利推展圖書館行銷，同時也會影響它本身的經營。這是一個值得館藏管理者深思的問題。

讀者在圖書館的角色正如顧客在企業的角色一般。因此現今大部份圖書館的運作都朝向以顧客為導向的方式來經營。大學圖書館的經營方式也是如此。大學圖書館又同時負有支援教學，配合研究與推廣學術三大使命，一切的做為應以讀者的需求為優先考量。因而如何建立一個以讀者優先的館藏發展政策當然就影響這種以顧客為導向經營方式的成敗了。

筆者從圖書館實務工作經驗中亦發現，現在大學圖書館的讀者來館不僅僅是要利用館藏來「檢索」他(她)們研究上所需部份的資料而已，愈來愈多的讀者希望一次來館就能利用館藏來「取得」全部資料，例如他(她)們會要求圖書館購買可以取得全文的資料庫。因為以往只能「檢索」索引或摘要，現在則可以大量地「取得」全文。在資訊發達的時代，這種要求是一個必然的趨勢。館藏發展政策似乎也應該順應這個趨勢而做適當的調整。而這個趨勢也就是江志學、王勇所謂的從根據用戶的潛在需求收集資料變為根據用戶的現實需要提供即時信息。要購買那一種最適用的館藏來提供讀者取得即時信息？相信這不是一個選書館員可以完全決定與勝任的。並不是選書館員沒有判斷的能力，而是如何與讀者溝通並達成共識後再來購買最適用的電子資源館藏變成更重要的課題。由於科技的進步，各種傳統形式的館藏都有可能被其他的科技產品所取代。相信今後讀者對其他的館藏資料的要求也會像對電子資源的館藏要求一樣。因而讀者在圖書館館藏發展政策中所扮演的角色已從過去的被動告知館藏發展政策轉變為今日

的主動參與制定館藏發展政策。換言之，如何制定一份以讀者為優先考量的館藏發展政策是參與制定館藏發展政策的所有館藏管理者應該思考的一個新的方向。

館藏發展政策的制定是一件費心費力的工作。不但需要投入時間、精神，還需因應館藏的改變而做一再的修改，這種辛苦與困難是不易為外界了解的。但辛苦自有其代價。讀者、館員、外賓、合作館及圖書館贊助者等個人或團體都會因為一份完整清楚的館藏發展政策而受益。尤其是當所有的館藏管理者群策群力地設計出一份能以讀者為優先的館藏發展政策，那大學圖書館館藏發展政策就更能幫助及發揮它在支援教學，配合研究與推廣學術三大使命的功能。

## 館務工作

### 東海大學圖書館 91 學年度第 1 次圖書委員會簡報大綱

館長室提供

#### 一、報告事項

- 1.本館為推廣電子圖書資源相關利用教育，由本年度圖書館發展基金項下，經學校核定購買單槍投影機與筆記型電腦各一部。
- 2.本校圖書館館藏撤架、註銷辦法修正草案請核備案(報告人：流通組陳麗雲組長)。
- 3.本校圖書館自修閱覽室使用管理辦法修正草案請核備案。

#### 二、SWOT 分析本校圖書館的營運

- 1.Strength：館校歷史悠久，紙本館藏頗具規模。
- 2.Weakness：空間及資訊基礎設施與設備嚴重不足，部分師生對圖書館專業不瞭解而造成的要求與苛責。
- 3.Opportunity：策略聯盟、數位時代來臨。
- 4.Treat：大學數量增加，紙本期刊訂費的不斷增加，同質圖書館的競爭。

#### 三、過去一年努力成果

- 1.硬體改善完成方面
  - A.全館無線網路系統架設。