

社會科學資料中心的館藏發展和讀者服務

鍾漢清

社會科學資料中心 編審

【摘要 Abstract】

爲期提昇館藏品質，必須重視館藏發展；如欲達成館藏功能，首應做好讀者服務。館藏發展是讀者服務的大本營；讀者服務是館藏發展的溫度計。健全的館藏發展使讀者服務無後顧之憂其品質日日有精進；卓越的讀者服務令館藏發展有前瞻之見而功能每每能實現。

Collection Development and Patron Service At NCU Social Science Materials Center

The Social Science Materials Center at National Chengchi University (NCU) has been working hard to improve its collection for the purpose of offering an excellent patron service. The core collection in the Center includes newspapers, theses, dissertations, law documents, commercial and industrial information, and government publications. Each section has its distinct feature, furnishing easy access to patrons. Other materials, such as maps and faculty publications, are expected to add to the core collection.

Up to now, patrons are provided with circulation and reference services. It is suggested that the Center should implement a special reference department and an automatically guided system. More subject specialists, more library facilities, better cooperation within the Center and on and off campus networking will also help to improve its service.

一、前言

圖書館是一個蒐集、整理、保存圖書館資料以供讀者利用的機構，由圖書的選擇、採訪、分類、編目到流通、參考都取決於圖書館的館藏，所以不論圖書館的型態種類、規模大小，其功能的發揮，莫不繫於館藏的建立，由此可見館藏發展的重要性。

讀者服務是館藏資料的利用與推廣服務，而

館藏資料藉著讀者服務以達成圖書館的教育功能。由於館藏發展能促進館藏資料新陳代謝，使之更趨務實有用，因此館藏發展遂爲讀者服務的根源基礎，讀者服務乃成館藏發展的具體行動，兩者相依相偎，共存共榮。

二、中心的館藏發展

館藏發展包含規劃館藏、館藏執行和館藏評鑑三個部分。規劃館藏是指依據圖書館的需求、



目標及優先順序來蒐集資料的設計活動；館藏執行則為獲取資料以供讀者利用的過程；館藏評鑑係依據需求、目標來評量館藏的活動。換句話說，館藏發展就是圖書館有系統、有計劃地依據既定的政策來建立館藏、評鑑館藏，並且分析館藏的強弱，研究讀者使用館藏的情形，以確定能夠利用館內外資源來滿足讀者資訊需求的一種過程（註1）。此一過程包括六個循環的工作項目：1.館藏及讀者分析→2.確定選書政策→3.選擇→4.採訪→5.淘汰不符需要的館藏→6.評估→1.館藏及讀者分析（註2）。

中心館藏發展項目如下：

（一）確認核心館藏、彰顯各區特色：

中心現有的館藏區分為1.地下室報紙區 2.一樓論文區 3.二樓文史商科區 4.三樓法學區 5.四樓官書區，各區特色顯明、功能亦殊。

1.報紙區臚列國內及海外自由地區各主要中文報紙和部分外文報紙，並編有中文報紙論文分類索引，使讀者得按索引檢讀所需報紙論文資料，既明確又省時。

2.論文區為本中心讀者密度最稠密、人氣最旺盛之特區。以全校言之，除中正圖書館地下閱覽室在考試期間外，鮮有如此熱絡者。來館讀者泰半為查閱論文而來，遂使該區成為中心之首席「核心館藏」。

3.二樓文史商科區及三樓法學區各依本校研究所之需求而設，其特色為分室按類典藏，使讀者各取所需。

4.官書區專門陳列政府出版品，集中典藏國聯暨聯合國、美國政府及中華民國政府之出版品於同一層樓，遍尋國內目前尚無出其右者。尤以微縮閱讀機的服務最是清新貼切。

目前各區亟待改善者為：

1.報紙區：自報禁解除，報業發展一日千里，報紙張數昔非今比，平日多達九張已是司空見

慣，特殊慶典之日張數更有多達二位數者。因之每月若裝訂成一本，非但體積、重量過鉅，取用不便；抑亦造成複印效果欠佳、形勞神憊（註3）。不僅增加典藏負擔，復易招致損毀殘破（註4）。所以每月分裝成二冊或多冊並分格陳列（註5），實屬刻不容緩。而微縮形式（註6）更為潮流之所趨，目前本中心已進行縮製中央日報，並將成品與中央圖書館台灣分館縮製之中國時報互易有無。此固然為正確之模式，苟能自報社直接取得縮製成品，豈不更佳？

2.論文區的聲名遠播已是不爭的事實，如人力許可於校名、著者及書名目錄之外，增添分類目錄，則論文查檢益趨完美將指日可待。

3.文史商科區與法學區應各按該區完成整合，以達成分類不分室的目標。目前因礙於現有隔間難以如願，然深思熟慮預為規劃，終必可臻水到渠成之境。

4.官書區的聯合國出版品與部分陳舊過時的美國政府出版品是二大隱憂，前者資訊直接取得不易亟待突破（註7）；後者仍屬代管性質，淘汰恐非易事，有賴集思廣議，共謀解決之策（註8）。

（二）維持藏書在書架上的完整性：

研究圖書館力圖「書架上」藏書的完整，俾便學術研究得以順暢進行，「圖書不外借」遂成其一貫遵循之政策。中心具研究圖書館性質，為達成既定目標，「圖書不外借」政策之擬訂實屬刻不容緩。「本中心資料借閱辦法」自通過、施行（註9）以來，常因「隔夜借閱」規定（註10）屢生爭議，質疑借期過短者有之；延宕遲還者亦有之。雖有「滯還金」辦法之執行（註11），然終非妥善之舉。如能廢止該項借閱辦法，並普及複印設備以因應，兼以實施定期清查，修殘補缺，適時汰舊更新，則書架上藏書庶幾得以保持其完整性，於學術研究之順暢進行必有增

益。

(三)分類不分室的原則：

中心自成立以來（註12），為便於學術研究，原則上一個研究所專設一間資料室以供治學研讀之用（註13）。本校約一個學年新增一研究所，依前例中心即新設一相關資料室以應其需。研究所年年增加固然可喜，惟空間有限無以為對困擾遂生焉。更何況由於各種學術日益發展，漸次延伸到傳統的領域以外，學科和學科間的分野，也隨著研究方法的進步，不但衝破了前此認定的界限，而且有重新劃分或竟不可分的現象發生。基於以上兩種因素的考量，中心宜將各資料室的圖書資料打散（註14），各自按照其內容性質，重新整合並依分類號予以排列（註15）。這個原則（構想），希望能在未來喬遷新館時能予考慮。值此過渡時期，新研究所之設立，建議以「專門卡片目錄盒（櫃）」（註16）集中排列該所相關圖書資料之卡片，並將其相關圖書資料各按其內容性質歸入其所當入之資料室，每有新編圖書復以「新書通報」知會該所。凡欲查檢該所之相關圖書資料，僅須查閱該「專門卡片目錄盒（櫃）」，先確定其所屬之資料室，再前往該室依分類號檢索即可迅速取得。此為權宜措施，為一勞永逸計，分類不分室應為必然之途徑。

(四)成立輿圖室：

中心東亞資料室典藏之地圖資料計有單張單幅地圖6,592幅，掛圖13幀及地圖集等多種，內容豐富可用率高。為期此類資料能有效地提供利用，藉以擴展視野，建立正確的地理觀與世界觀，並供給各界學術研究、行政規劃、國防外交、經濟建設、觀光旅遊等作參考，輿圖室須有妥善之設計與周密之規劃。輿圖之重要性與日俱增既已毋庸置疑，更寄望「立足臺灣」、「胸懷大陸」、「放眼天下」及「中國早日統一在三民主義之

下」的理想與目標能早日實現，輿圖室之成立實不可須臾緩。若能將圖書資料內之插圖及其後之附圖加以有系統之處理並按主題歸類：例如將美國政府出版品農業部有關土壤之地圖（註17）按其主題歸於「農業」之下集中典藏，將使輿圖功能之發揮更為淋漓盡致，而對本中心館藏特色之凸顯亦將更為具體。

(五)籌設本校教職員學術著作陳列室：

本校教職員學術著作目錄已編印至第二版，有關著作（註18）則未見集中典藏，致無法憑該目錄「因目以求書」、「因書以究學」，誠感美中不足。本校教師學有專攻，春風化雨；作育英才，誨人不倦；杏壇飄芬芳，著述傳千古。職員同仁夙興夜寐，堅守崗位；行有餘力，則以學文；苟有得於心，著作遂生焉。如能聚其菁華，闢室典藏，使之在本校館藏佔一席之地，不僅能肯定其成就，使之有歸屬感，並能導引同學（同仁）們由崇拜景仰而效法模仿，更具教育意義。尤以著作者之間互相切磋、督促，彼此觀摩、競爭，蔚為風氣，激盪學術，殆由此始也。

(六)妥善處理捐贈資料，使每一本書皆能為讀者所用：

接受贈書並非完全免費，除了要查對該贈書以確定本館是否已有蒐藏外，還需分類、編目及上架，涉及人力和儲存空間，因此須有明確的政策並妥善處理（註19）。中心典藏之捐贈資料，分屬專室和專櫃兩類（註20），各專室及專櫃分別自成一格，未統一按圖書資料之內容性質予以整合，使之各自歸入其所屬之資料室，且尚有數千冊尚未處理（註21），致使用者甚少，殊為可惜。且「專室」或「專櫃」典藏亦滋生空間不經濟之困擾。捐贈者的本意原是為了書盡其用、傳播知識的目的，如果為了凸顯紀念性，可以在書內明顯的地方，加蓋專用章戳，然後視同一般圖書資料給予典藏提供利用。既能使讀者因



受益無窮而對贈書者肅然起敬，又可節省空間靈活運用，一舉兩得，何樂不為？

(七)淘汰不符需要的館藏資料：

淘汰的意義包涵暫時撤架和永遠註銷兩種，前者是將複本書或暫時不宜的圖書資料另闢他室貯藏；後者是將已不需要的圖書資料（註22）令其從此消失永不錄用。兩者皆能達成「去蕪存菁」、「節省空間」之目的。本中心囿於空間之限制，汰舊換新乃是必然之舉，惟國內目前並無淘汰圖書資料之法規或評鑑制度可循，且註銷制度之辦理手續麻煩惱人，是以較為可行之途為另覓他室以為儲存下列圖書資料：1.使用量甚低的圖書或複本；2.內容陳舊或重複，有新版本或其他新穎資料可資代替者；3.破舊不堪且不能修補、骯髒、嚴重蟲傷者；4.內容有錯誤或與圖書館的目標不能配合者；5.沒有使用價值的贈閱本；6.在附近區域儲存中心可借得者（註23及註24）。淘汰和採訪工作是一體的兩面，二者相輔相成。如果缺乏適切的、合時效的淘汰規劃，館藏效用就難以彰顯出來，因此它是館藏發展的重要樞紐之一，更是一種持之以恆、不可或缺的重要工作。茲建議中心應淘汰（撤架）的館藏資料如下：1.報紙區已有微捲可取代的不堪使用報紙；2.論文區嚴重殘損的論文；3.文史商科區、法學區的複本書及過時且乏人問津的大專聯招資料；4.官書區有微縮資料可取代的圖書資料等。

(八)改變館藏資料的儲存型態：

各種新型態的資料如微縮片、光碟片及資料庫等不但可以節省儲存空間（註25），還能長久儲存而不變質。所以如果能夠利用精湛的技術、精密的設備，把豐富的館藏資料製成微縮片、光碟片及資料庫等新型態的資料，不但可以達成前項目的，而且更能透過網路系統，提供給渴望使用的讀者分享，促成館藏資源的充份利用。

三、本中心的讀者服務

讀者服務包括閱覽、參考、推廣等，在研究圖書館中參考服務扮演極為重要的角色，舉凡幫助讀者尋找資料所做的有系統的工作都可稱為參考服務。它的特質分別為：1.在工作上協助讀者，2.在目的上是利用資料，尋求知識；3.在觀念上則負有教育及傳播知識的責任。所以它是參考服務員站在讀者與館藏資料之間，接線通訊與傳遞知識的服務，是整個圖書館服務成敗得失的關鍵所在（註26）。

中心的讀者服務應加強的項目如下：

(一)成立參考服務專職部門，優先提供讀者利用指導和專題選粹服務：

本中心具研究圖書館之性質應毋庸置疑，故參考服務部門之設置殆屬必要，不可須臾緩。於創始之初，宜先由讀者利用指導和專題選粹服務兩個項目開始。前者係圖書館為求個別指導讀者使用圖書館及其資源，指導讀者閱讀及閱讀方向，或為讀者選擇研究閱讀的圖書資料，並解答讀者疑難而設置，約可分為：1.普通問題的讀者利用指導；2.選擇問題的讀者利用指導；3.專門學科問題的讀者利用指導三種類型。以節省讀者時間，發揮館藏功能為其主要訴求。後者為更進一步地協助讀者——尤其是研究者，以積極、主動之高度熱誠幫助研究者獲取最新最有之資訊，俾便隨時掌握其所需研究之專題選粹學科最新發展趨勢之資訊（註27）。其程序為：1.調查讀者興趣，瞭解研究者之需要；2.建立研究者個人資料檔以便連繫；3.蒐集及選擇適合各研究者所需之資料，再分送給個人。適時適量為適合的研究者提供適切的服務為其最適度之理想。

(二)建立導覽系統：

本系統之功能較詢問台更為深入廣泛，除了能指引陌生讀者熟悉館內各區（註28）之各種

配置外，猶能兼及新書介紹、館藏透視、館內近期舉辦活動一覽……等。更能經由全校系統連線，成為全校性導覽系統，僅需輕按鍵盤，全校之校園環境、館藏動態、藝文活動，甚至停車空位、餐廳人潮等均能歷歷在目，一一掌握。

(三)學科專家的設置：

為使核心館藏之權威得以早日樹立，並適切解決讀者在使用館藏資料時所遭遇之各種疑難期藉以提高參考服務之品質，學科專家之設置，實有其必要性。除應聘請學有專長者擔任外，館員本身尤應時時進修，吸收新知，積極培養其學科背景，既能裨益參考服務，復可自我充實提昇自己之學術領域，久之亦可成為學科專家。如能將研習所得不吝分享同仁，於情感之維繫、增進，業務之互補、推展，必有助益。

(四)普及複印設備

「複印設備的不足，以致耗費很多時間排隊苦候，是導致偷書的重要因素之一」，這是出自最近某位偷書者的自白！根據調查統計分析顯示：早上十點以後是複印的尖峰時段，尤以寒暑假及週末半天班時為然。本中心複印地點集中於兩處（註29），空間狹窄與複印設備不足，造成複印之不方便。大排長龍、怨聲載道已是不爭的事實；鋌而走險、違法犯禁則屬始料而未及。語云：「害人之心不可有，防人之心不可無」，對症下藥此其時矣。如能在二～四樓走廊及通道添置複印設備，增加複印機會，減少擁擠人潮，庶幾可改善複印問題。於偷書癥結之排除，必大有裨益（註30）。

(五)合作制度的採行：

由於科技進步、知識爆炸，出版品大量增加，讀者的需求也相對地提高，圖書館勢必趨向合作經營，以分工合作的方式（註31），節省經費、空間及避免人力的浪費。不以個別圖書館的發展為滿足，而進一步地邁入整體發展的階段，

形成區域性資訊網。館與館間藉著聯合目錄，彼此互通有無、分享資源。更可由此區域為據點，發展成全國性、國際性、世界性的資訊流通網，致世界性的書目控制、資源分享更易達成，使圖書館的服務更貼切迅速、廣泛有效（註32）。

(六)網路系統的配合：

電腦科技的發展，帶給圖書館作業方式極劇的變化。傳統的人工作業將由整合性的自動化作業所取代。電傳技術的精進，使得電腦的分工與其資源的分享、遠程資料的查尋、以及網路的連線有了突破性的發展。而數位化資訊媒體與線上查尋技術，使得圖書館已不再強調其規模的大小，個別化的資訊服務將是未來的趨勢。為了因應日益增加的資訊需求，圖書館加入網路組織，並成為一個節點，以便對大型資料庫與書目中心作線上查尋，將是必然的趨勢（註33）。圖書館網路系統以較低的成本，提供更佳的服務，為建立全國圖書館系統的過程，也是一個特殊目標的擬定，它的成功有賴於館與館間的協調與規劃。本中心應儘速配合校園網路、區域網路系統，並積極加入網路組織，使核心館藏的充實發展與提供資源分享，均能透過網路系統各得其所，各取所需。

四、結 論

館藏發展首先要確認核心館藏，期使有限的空間發揮無遠弗屆的作用，有形的資料昇華為無窮盡的資源。因此如能全面掌握核心館藏，將更能做好專題選粹服務的工作，為研究者提供寶貴的資訊並減少不必要的文獻檢索時間。而讀者服務在於維繫館藏與讀者間的溝通，假如充份發揮它的功能，定可達成印度圖書館學家阮桑那辛所謂的圖書館五律（註34～36）。約而言之，凡以卓越的讀者服務作橋樑，必能引導讀者對圖書館產生親切感，進而導致館藏資料善盡其用，



館藏功能適切發揮，使圖書館的存在更具意義。在圖書館服務的同仁應將圖書館服務視為「事業」而非「職業」（註37），讓我們勤於吸取新知，篤實力行，為充滿希望、洋溢溫馨的圖書館家園竭盡心力，攜手並進，使圖書館事業日日精進、自強不息！

伍、附 註

註1：吳明德，館藏發展，台北市：台灣學生書局，頁2-3。

註2：楊美華，大學圖書館之經營理念，台北市：台灣學生書局，頁30。

註3：報紙裝訂成冊，在複印時，必須用力壓平始能複印清晰。如果裝訂太厚，雖用重力，亦有鞭長莫及之憾。於模糊不清之處，須賴手抄補救，費時費力。

註4：報紙數冊放置一格，一般皆以平放為主。如欲取用位置在下者，須將壓在上層者設法移開，不若書籍豎立於書架上之取用便捷。在搬挪之際難免會造成毀損，尤以紙質脆弱，日久易酥，殘破更是慘不忍睹。

註5：採用淺薄式特製抽屜，每格以存放三個月份為原則。

註6：將報紙利用顯微攝影技術縮製成微縮捲片（microfilm）。

註7：我國目前已非聯合國之會員國，難以直接由聯合國取得有關資訊，近日資訊來源為漢珍圖書縮影公司所攝製的微縮卡片（microfiche）。

註8：建議另闢他處儲藏。

註9：本中心資料借閱辦法於民國六十八年十一月廿一日第437次行政會議通過後開始施行迄今。

註10：同9，第6條規定：借閱資料者，須於借閱之次日本中心上班後一小時內歸還。

註11：同9，第8條規定：借閱資料者，如逾期不還，由本中心按日課以滯還金。

註12：本中心成立於民國五十年十月。

註13：原則上一個研究所專設一間資料室，亦有二所共用一資料室者，如文史資料室原為中文、歷史兩所合用。惟英國語文研究所成立後亦使用該室。而企管所及地政所之資料室則分設於金華街及敦化南路，不在本中心之內。

註14：縮影、論文、官書等因性質或型態特殊，不在此內。

註15：即分類排列，有別於現況之先分室再分類排列法。

註16：館藏自動化之後改以OPAC取代之。

註17：有關美國政府出版品之土壤地圖現存官書區428及430室。

註18：有關此類著作包括圖書、報刊上發表之論文、演講稿、剪報及專集等。除圖書外，尚可編製立式案卷來處理。

註19：同2，頁34。

註20：專室如杰人及天放資料室。專櫃共有樊際昌、鄒文海、崔書琴、郭福培、邱有珍、劉瑕齡、張申福、吳鼎等教授捐贈之圖書資料。

註21：目前暫存本中心四樓捐贈資料室內。

註22：包括罕用之圖書或複本、殘損不堪、內容謬誤及與圖書館之目標不能配合者。

註23：歷屆高普考圖書館學試題詳解，台北市：台灣學生書局，頁394。

註24：同2，頁37。

註25：光碟簡稱CD-ROM，主要是利用雷射及電腦將資料數元化地儲存在磁碟片，一片4英吋半的光碟可儲存600MB的資料，容量龐大外更兼具讀取資料快速之優點，不但可以節省儲存空間，還能長久儲存而不變

- 質。
- 註 26.：胡館長歐蘭，參考資訊服務，台北市：台灣學生書局，民71年，頁12。
- 註 27.：同26，頁153。
- 註 28.：如行政區、閱覽區、休閒區等。
- 註 29.：一為樓下論文室，另一為二樓與三樓間之夾樓。
- 註 30.：經與全錄公司協調已獲承諾立即改善，目前在地下報紙區及二、三樓通道已各加裝壹台複印機，加上在一樓專為教師使用之複印設備，使得複印擁擠問題已有改善跡象。
- 註 31.：合作採訪、合作編目、合作流通、合作交換及合作推廣等。
- 註 32.：透過第二代、第三代線上公用目錄連線檢索，更能貼切、無遠弗屆地促進合作經營功效，達成資源分享目標。
- 註 33.：黃世雄，“圖書館網路系統”教育資料與

- 圖書館學第27卷第1期，民78年，頁62-63。
- 註 34.：陳善捷，“參考服務的新觀念”教育資料與圖書館學，第22卷第3期，民74年，頁259。
- 註 35.：同26，頁11-12。
- 註 36.：S. R. Ranganathan, Reference Service (2nd ed), London: Asia Pub. House, 1961, pp. 54-60, 圖書館五律：(1)圖書為利用而存在；(2)每位讀者要有他自己的書；(3)每本書都需要有它的讀者；(4)節省讀者時間；(5)圖書館為成長中的有機體。
- 註 37.：事業是為工作而工作，為理想而奮鬥，重視企業觀念，講求企業效果；職業是為生活而工作，為五斗米折腰，缺乏崇高的理想、積極奮鬥的工作熱誠和旺盛的企圖心。

推薦好書——大家一起來

好東西要和好朋友分享

您有任何好書的訊息？請別吝惜讓我們知道。中文、英文、日、韓、德、法、阿……任何語言。只要是好書，我們都歡迎。

手續很簡單在參考室、出納台及二、三、四樓服務台。您都可以找到「圖書期刊推薦單」，花個五分鐘，請您加入推薦好書的行列。

當然，也許囿於經費，也許其他因素，也許……，採購總有先後順序的考慮。但是，無論如何我們的採訪人員都會給您一個滿意的答覆。我們會把您推薦的情形在公佈欄上說明，請珍惜您的權利，也請您記得好書要和好朋友分享。

圖書館服務電話七〇九一採錄組

七〇九三閱覽組

