



南區大專校院期刊快速 服務建置計畫執行有感

侯雲卿

壹、前言

看著印刷出來的計畫結案報告，厚厚的一本，覺得相當紮實。這個計畫大致分成兩部份：一為館際合作文獻影印作業的加強，並從中找出作業的瓶頸及合理計價方式，另一部份為進行校際間期刊訂閱之合作。前者因各館實施經年，對該項業務之困難均有所知，只是缺乏有利之數據來佐證。後者則牽涉各校經費主導權大都不在圖書館手中，以及規模懸殊，談合作訂購向來都有「立意雖佳，執行困難」的結論。幸而，經南區各館的努力，兩部份均有立竿見影之成績，足堪欣慰。

本計劃之來龍去脈及各項資料分析結果已於結案報告中詳細敘述，本文乃應編輯之託，對本次之計畫過程及結論提出精

簡版報告，其實言簡意賅更是一種挑戰。幾經思量本文僅擷取研究結果及過程中的一些插曲，正如電影中之精彩片斷及 NG 鏡頭，以分享同道。

貳、文獻傳遞服務之時效分析

台灣館際間之合作以文獻複印最為頻繁及具體，但時效及經費問題一直存在著。處理時效雖與人力是否足夠有很大的關係，然大部份的圖書館均無法提供專責人員做隨到隨辦的服務，一個申請件順利處理只需 15 分鐘，而在各館的記錄中大多數需要一個星期的工作天。本館執行本計畫因有經費預算，得以聘請專任助理專責處理來往案件，因此本年度之 3 天以內服務效率高於執行計畫前約 15-22%。此



外作業流程及使用工具也是相當重要之影響因素，在計畫裡本館同時進行館合作業軟體之改寫，由於完成試用時已幾近計畫尾聲，加上國科會館合系統即將上線，因此大部份合作館不願進行多管道作業，使得原本計畫南區圖書館之各種來往記錄均可自動記錄於系統中的構想失敗。幸而，自 87 年 12 月份起委請各館以人工方式記錄與本館間所有館合案件之來往方式、雙方寄件及收件時間，從中提供了相當多有用的資訊。美中不足的是由於本案對合作單位沒有強制性，加上部份合作館館員不習慣在日常工作中即時記錄時間，因此記錄中常發現借貸記錄不一致及時間記錄差距很大等情形。例如成大記錄貸給某校之筆數，遠多於該校之借入筆數。時間記錄之基準點不同也是記錄誤差的原因，例如用 Ariel 傳送在網路順暢時理應收發時間一致，然在網路不順暢時雙方記錄則有若干天之差距；是否為電腦時間設定不一，或是記錄處理電子文件的時間而非文件到達時間。本館費了相當多心力催收各館記錄，並利用 Microsoft Access 將陸續收集到的數據建入電腦，進行分析發現有不合理現象時，再追蹤原因多已不可考；此點可做為同道日後進行此類作業分析時宜有明確規定之參考。儘管有上述統計資料準備上之缺點，毫無疑問地仍可看出網路上傳遞文件可節省借貸雙方各兩次收發郵寄

時間 3-8 天。

除了研究傳送方式對時效的影響，並對其它影響因素及影響程度進行了解，分別有：(1)處理時效與期刊是否在架上之關聯分析；(2)處理時效與期刊出版年代之相關分析；(3)貸出申請者之學域別分析。根據實務作業，無法正常處理之案件比順利處理者花費更多的人力，理由計有：非本館所藏、使用中（裝訂中）、書目不詳等。其中因「非本館所藏」遭致退件者佔 60%，可見有效更新及容易使用之聯合目錄相當重要，另讀者不習慣查證館藏記錄及書目資料，就逕往若干規模較大的圖書館申請，將增加服務人員之困擾及浪費處理時間，應考慮酌收服務費，以落實查證工作。本館至少尋書一次之貸出案件僅佔服務量的 5.40%，影響微乎其微，可見成大之書庫管理及歸架管理相當不錯。在進行出版年與處理時效分析時意外發現仍有不少超過 40 年以上之文件被要求使用，而且多為工程方面文獻。由於本館之現刊及過刊均典藏於館內第三樓的相鄰空間，故不論出版年代如何，在處理上所費時間應不至於有所差別；除非現刊因參閱人數較多而不在架上，才會影響處理時效。至於申請者學域別分析，是文獻學域研究之替代品，因受限初期電腦記錄未有刊名登記，須從原始申請案去判別期刊的類別，相當花費功夫，只得假設該學域別的讀者



使用的也是該學域的資料，而此資料相當容易取得。經過比對發現在服務件數較多、較具代表性之學域中，「工程」、「文學」、「理學」及「商學」之平均處理時效多維持在三天多的時間；而「管理」及「醫學」之平均處理時效則在兩天以內。由於館內對於服務案處理並未因學域之不同而有所區別，有這樣的結果承辦人員也無法解釋，有待日後持續觀察。

參、文獻複印之成本分析

館際間複印文件收費不一，不僅增加館際間結帳的複雜度，而其計價基準為何也無一個共同之依據。本館試以成本概念，以貸出收入能達收支平衡為損益兩平點之最低計價基礎。成本分為固定成本及變動成本；設備、人員薪資歸為固定成本，因為不論件數多少均為固定配備；影印費用、郵資及其它列印等耗材為變動成本，此項費用之總和隨著服務件數異動。根據本館這兩年之統計，每件平均為 10 頁。人力上以一個館員搭配一至三個全時（每月可工讀 240 小時）工讀生找資料及列印資料為合理組合，工讀生薪資以成大支付工讀金每小時 76 元計算，館員之薪資以國科會助理計價。從成大服務件數統計估算出一個館員搭配一個全時工讀生之全年貸出工作量為 8,424 件。結果試算出每件最低成本為每頁至少為 8.9 元。若將

館員薪資僅反應一半在館際合作上，則每頁最低成本訂價為 6.6 元。若館員薪資全由館方吸收，最低成本還需 4.4 元。國內各主要學校之文獻複印費用大抵為每頁 3 元或 4 元，部份單位則加收服務費 20 元，如此收費標準依前列分析，恐需由館方吸收專責人力的成本或文獻複印量大到相當數量時方不致於虧損。但觀之於各校歷年複印服務量統計，能達到經濟規模者誠屬有限，可見各校純是站在服務讀者的立場，自行吸收專責人力之成本負擔。

肆、區域期刊之合作訂閱

促進館際合作文獻複印之速度及合理的收費是本計畫之重點，但最終目的是要透過更密切的期刊合作訂購或合作館藏，減少重複訂購，建立各館之館藏特色，無論大館、小館均可有為人服務之處。這原是蔡前館長之構想，希望成大、中山、中正三校期刊儘量不重複訂購之外，其餘南區大專院校圖書館能夠依學校發展重點承接三校所刪訂期刊，期使南區可用期刊不致減少。然此構想在第一階段三校討論訂購 1999 年期刊即遇到無法突破的瓶頸：同一學域之期刊訂閱規模不相當、圖書館無決定權，而訂購作業時間不一，部份學校已完成刪訂、續訂作業，故無法配合調整。

今年三校連續三年受到期刊刪訂壓



力，更思各種合作之可能對策。既然刪訂期刊以你丟我撿為基礎之合作模式有困難，於是改採續訂期刊之合作模式。若各校能訂出核心期刊且保證在若干年限內均維持續訂，則他校可放心汰換重複之非核心期刊。

成大預估若經費無法有所改善，來年期刊訂購作業勢必有刪訂之狀況，在保持基本館藏品質的前題下，進行了大規模之核心期刊研究，由圖書館與系所共同作業將期刊之一半經費用來訂購核心期刊，並保證三年不刪訂。此舉旨在配合若干 **consortium** 要求紙本期刊連訂三年之規定，另也向代理商尋求更低廉之費用。在此構想下，成大向中山、中正提議三校均提出將期刊一半經費用來訂購核心期刊，並保證三年不刪訂之期刊清單，連同三校 1999 年期刊清單交各系所作刪續訂之參考，儘量鼓勵各系非核心期刊不與他校核心期刊重複。

在進行此項工作前，還需破除各系所老師的本位保護心態。三校期刊之推介權均掌握在其手中，他們的經驗是透過館際合作需花更多的時間、更多的經費才可獲得所需資料。楊館長經了解三校間之館合來往申請件收費統計，三校彼此沖帳後之淨收入不多，其中以成大提供給中山、中正者較多。於是發起三校間免費提供文獻複印之服務，並在三日內完成交件。希望

讓三校老師能感受到不必擁有但仍能方便、即時取得資料，正如網路資料庫無論在那裡只要取得資訊即可滿足所需。

除此，三校圖書館館長預估若上述作法獲得系所老師的認同，汰換期刊之情形必然不少，屆時再討論如何挽救重要期刊，尤以台灣單獨訂閱之期刊為最。經過了一系列作業，成大新訂 13 種，刪訂 42 種；中正新訂 96 種，刪訂 101 種；中山新訂 10 種，刪訂 114 種。

伍、結語

館際合作的果實是甜美的，但過程卻充滿了疑慮，有相當多支支節節的行政問題要解決。例如讀者申請案件時，是否願意清楚查證相關資料，以加速處理作業；透過網路傳送資料甚至可直接傳給讀者，但仍有部份同道不願嚐試，或許擔心收不到費用；期刊合作訂購更是一個層面複雜的問題，但各館如果能順利解決時效及經費問題，讀者將不再關心期刊在那裡，正如無人要求電子期刊、資料庫一定要安裝在圖書館或學校的伺服器。此外合理的服務來自合理的收費，若規模大的圖書館能賺得營運經費贏得服務效率的美名，誰不願全力以赴？為文到此，有深深的感想：技術問題容易處理，但心理層面及行政層面的問題需要更多的耐心與智慧。