

國立中興大學圖書資訊學研究所

碩士學位論文

採編館員專業知能表現於技術服務歷程之研究

The Professional Competencies of
Acquisition and Cataloging Librarians
Demonstrated in the Course of Technical Services

指導教授：張慧銖 Huei-chu Chang

研 究 生：陳素美 Su-Mei Chen

中華民國九十九年一月

本論文獲民國98年度
國立臺中圖書館碩士論文研究獎助

謝 辭

這種經常在兩座城市中移動的日子，終於要結束了！就像最後離開305教室關上的燈，以及所上有點陰黑的長廊上，雜置待遷移、或捆綁或裝箱的物件，頗有曲終人散的意境。再回鍋讀書，最初總有那麼點意氣用事的感覺。前老闆極度自負的態度，讓當時的自己開始懷疑身為館員所具備的專業，因此，考上中興圖資所本身就是個報應。原來自卑又傲慢的心境在讀書的過程逐漸深沉，慢慢融合實務與學術的過程中，構築自己面對許多事情的信心與態度。

最感謝的當然是張慧銖老師，除了專業知識的引領，因為您的體貼與包容，忍受我時常跳躍的思緒，總是放下手上急需處理的事以我的需求為先，這是論文得以順利完成最主要的原因。感謝林珊如老師和藍文欽老師在計畫書及論文口試給予許多寶貴的意見，林老師每次總能如當頭棒喝地直指問題核心，藍老師讓我能意識到自己文字結構與呈現方式的問題，除了讓論文能更完善，對我未來行事與撰文習慣終身受用。當然，最該感謝的還是和我一起建構此論文的十位採編館員，和妳們一起暢談技術服務的經歷，每場都是美麗的回憶，謝謝大家願意毫不藏私地分享經驗與想法。另外，感謝國中圖提供的獎助，她是在擠壓而忙錄的生活驅策我完成論文的重要力量。

感謝所上每位老師無私的教導，在每個南來北往的日子裡，充實我的專業知能，也解答許多我工作上需要面對的問題。喜歡和我一起修課，上跨三代、下跨三代的學長姐與學弟妹，尤其在需要分組的時候，大家的體諒讓我順利走過許多作業的考驗。還有我們金銖家族的成員，尤其是美妙，總是慷慨地給予援助，有她在就能很安心；以及那個常叫我學姐的大學同學，蕙貞經常給予的溫暖能量。我的79414同班同學：瓊書、Jack、國禎、淑娟、郁棠、仲柏、彥愷、宜珊、淑媛、我的哆拉A夢筱嵐（總可以取出任何我想要的東西），還有我最重要的救火隊與垃圾桶杏芬，真的很愛你們喔！

感謝我的工作伙伴們，因為您們的體貼與包容，在每次作業與論文的衝刺做我最堅強的後盾，有您們的支持才能順利完成學業，謝謝大家！

感謝我的家人，速農和我似乎也在這段過程完成另外一個研究，哈！終於通過這個「家庭—工作—學業」夾雜的考驗，好啦！你在質性研究深厚的根基，偶爾的提點就能給我很大的幫助，謝謝囉！家暘和睦庭，你們媽媽終於可以認真陪你們做一些閱讀及吃喝玩樂的事了！從年少一路相伴的歪與空，不必再配合我更改約會時間。媽媽和兩位阿姨，對我永遠的關心，因為您們，讓我能更堅強、有勇氣面對所有的事，感謝有這麼多的愛與關懷充滿我的生活！

陳素美 2010年1月
於陽光普照的高雄

摘要

圖書館的服務分為技術服務與讀者服務，但技術服務的重要性很容易被忽略，使用者往往不會想到館藏發展及館藏建置的重要性，以及書目從何而來，是誰建立、維護這些目錄，但是做好這些工作，需要大量專業技巧與判斷力，更要對圖書的出版流程確實地瞭解與掌握。本研究欲實地瞭解採編館員的工作內容，以及採編館員的專業知能在技術服務工作中所呈現出來的情形，以期掌握提升採編館員專業知能的具體方向。研究採用質性方法，透過實地觀察及深入訪談的方式蒐集資料，總計訪談四所國立大學圖書館，共十位圖書館的採編館員。資料蒐集完成後，透過內容分析法及編輯式分析法，採取詮釋取向的方式分析資料。

採編館員在採訪作業的專業知能呈現方面，本研究發現：(1)採編館員具備評估館藏資源及其分佈的專業知能，並能撰寫計畫書具體呈現需求，有助於爭取經費；(2)大學圖書館為避免發生館藏失衡，必須發展教師與館員共同合作的選書模式；(3)採編館員須掌握主題書目資源及出版市場資訊，並主動提供讀者這些資訊，以提升服務效能；(4)採編館員採取學科館員制度並落實館藏發展政策，能夠有效提升採訪作業的服務品質；(5)採編館員必須考慮讀者需求、彈性調整採購方式與速度，細心掌控各個採購流程，以呈現出採編館員的專業性。

採編館員在資訊組織的專業知能呈現上，本研究發現：(1)採編館員須重視書目著錄的正確性、一致性及完整性，可以透過審核機制維持書目品質；(2)採編館員不僅要做例行編目，也要能提供急編圖書、館藏查詢指導及主題類號館藏統計等讀者服務；(3)採編館員要能以宏觀角度看待整體書目資料庫的建置，並能靈活運用資訊工具，增加檢索點及書目加值，藉以協助讀者提升讀者檢索效能。

採編館員之專業知能對技術服務品質的影響方面，研究發現：(1)考量圖書館整體服務的提供，採編館員須能透過跨組合作的機制完成工作；(2)輪調制度有助採編館員學習各組作業的方式，但需考量業務的傳承及延續性；(3)專業知識上，採編館員不僅須具備工作方法的專業知識，也要瞭解技術服務的本質與發展的相關知識；(4)專業技能上，採編館員不僅能利用工具改進工作效能，並且需要具備溝通能力；(5)專業態度上，採編館員要能以積極的態度正視技術服務的各種問題，面對問題，並尋求解決問題的方法；(6)採編館員秉持其服務理

念，可以主動提供書訊、推廣閱讀等方式服務讀者。此外，影響採編館員的專業發展的因素，包括：館長不瞭解技術服務、採編館員沒有專業的認同感、缺少專業倫理、核心價值及行銷概念。而且，許多採編館員目前所遭遇的困境包括：沒有全國性專業取向的引領、人力結構不穩定、經費不足與作業系統無法升級。

本研究最後針對採訪工作、資訊組織及增進館員專業知能方面提出建議，採訪工作方面建議：(1)採訪館員可以共同建置主題書訊互相交流；(2)每年可以定期為圖書館員舉辦全國性現貨書展示會。資訊組織工作方面的建議：(1)可利用全國圖書館共同使用的權威檔案；(2)提供國際性資訊組織的最新訊息。增進館員專業知能方面的建議：(1)學校課程應重視實作訓練；(2)重視聘雇館員提升專業知能的管道；(3)增加中南部進修的資源與管道。

關鍵詞：採編館員、採訪館員、編目館員、專業知能、技術服務、採訪、編目、
資訊組織

Abstract

The study is intended to know the job details of acquisition and cataloging librarians, and how the professional competences of the librarians are demonstrated in technical services. The study used qualitative methods and collected information through on-site observations and in-depth interviews. The data was analyzed by annotation oriented ways with the methods of content analysis and editing analysis.

The professional competencies of acquisition are discovered from the study: (1) The acquisition and cataloging librarians are able to evaluate the resources of collection is helpful to get money; (2) the library collections needs to develop the cooperation of teachers and librarians to choose the collections; (3) the acquisition and cataloging librarians need to catch on the resources of subject books and the information of publication markets; (4) the acquisition and cataloging librarians need to adapt subject librarian and collection development policies in order to promote the service quality of acquisition jobs; (5) the acquisition and cataloging librarians need to adjust the ways and speed of procurement adequately.

The professional competencies in information organizing are discovered from the study: (1) the acquisition and cataloging librarians need to value the accuracy, consistency, and integrity of the catalog; (2) in addition to the routine job of cataloging, the acquisition and cataloging librarians also need to provide readers service such as urgent editing of catalog, instruction of collection inquiring and statistics of the subject classification; (3) the acquisition and cataloging librarians can view the establishment of all catalog database by macroscopic ways which are helpful to enhance the searching capabilities for readers.

The professional competencies in technical service quality are discovered from the study: (1) the acquisition and cataloging librarians need to complete their job through cross-section teamwork in terms of overall service of the library; (2) the rotation system is helpful to acquaint the acquisition and cataloging librarians with the operation procedures in each group, but service takeover and continuance still need to be concerned; (3) the acquisition and cataloging librarians are not only equipped with professional knowledge of their job, they also need to have the

knowledge of the nature and development of technical services; (4) in terms of professional competences, the acquisition and cataloging librarians can not only utilize tools to improve the work capabilities, they are also able to communicate well; (5) in terms of professional attitudes, the acquisition and cataloging librarians shall actively face various difficulties of technical services, and try to find out the resolutions; (6) holding the service spirits, the acquisition and cataloging librarians will actively provide the information of new books, promotion of reading to further service the readers. Furthermore, the career development of acquisition and cataloging librarians including the following events: the library chief is not familiar with technical services, the acquisition librarians are not in sympathy of profession, lack of professional ethics, core value and marketing concepts. Moreover, the difficulties that most acquisition and cataloging librarian are facing including lack of nationwide guidance of professional orientation, unstable man-power structure, insufficient expenditure, and out-of-date operation system.

From this study, the recommendations for acquisition jobs are (1) the acquisition librarians can set up the news of subject books together and interchange with each other; (2) holding regular nationwide exhibitions of new books for librarians. The recommendations for organization of information are (1) the authorized files can be utilized for all libraries in the nation; (2) the updated news of national organization of information can be provided. The recommendations for enhancing professional competences of librarians are (1) The school course should value on practical training; (2) paying attention to the ways to promote professional competences of hiring librarians; (3) Increasing the sources and measures for advanced education in the central and southern area.

Keywords: Acquisition and Cataloging Librarians, Acquisition Librarians, Cataloging Librarians, Professional Competencies, Technical Service, Library Acquisition, Cataloging, Organization of Information

目 次

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	5
第三節 研究範圍與限制	5
第四節 研究方法	6
第五節 名詞解釋	6
註釋	7
第二章 文獻探討	10
第一節 技術服務工作內容與採編館員面臨的考驗	10
第二節 採編館員的培育	20
第三節 採編館員的專業知能	25
註釋	35
第三章 研究設計與實施	45
第一節 研究架構	45
第二節 研究方法與工具	46
第三節 研究對象	51
第四節 研究程序	54
第五節 資料整理與分析	55
註釋	56
第四章 研究結果與討論	58
第一節 採編館員之採訪工作內容及採訪專業知能的呈現	58
第二節 採編館員之資訊組織工作內容及其專業知能的呈現	86
第三節 採編館員之專業知能對技術服務品質的影響	104
第四節 當前採編館員的專業發展及遭遇困境	113
第五節 綜合討論	123
第五章 結論與建議	132
第一節 結論	132
第二節 建議	136
第三節 後續研究建議	138
參考書目	141

表目次

表 2-3-1 專業知能定義表	28
表 2-3-2 採訪工作及專業知能需求一覽表	30
表 2-3-3 編目主管職位專業知能需求條件表	31
表 3-2-1 訪談大綱	49
表 3-2-2 訪談提綱	50
表 3-3-1 受訪學校圖書館簡要資料一覽表	52
表 3-3-2 與談採編館員資料表	53
表 4-1-1 經費取用表現出的專業知能分析表	82
表 4-1-2 選書作業表現出的專業知能分析表	83
表 4-1-3 圖書採購表現出的專業知能分析表	85
表 4-2-1 資訊組織工作表現出的專業知能分析表	102

圖目次

圖 2-1-1 圖書資源採訪學架構關係圖	13
圖 2-1-2 圖書資源採訪工作程序圖	14
圖 2-3-1 能力的描述與定義圖	26
圖 3-1-1 研究架構圖	45
圖 3-4-1 研究流程圖	54
圖 4-1-1 採訪工作內容示意圖	81
圖 4-2-1 資訊組織工作內容示意圖	102
圖 4-3-1 專業知能影響技術服務示意圖	112
圖 4-4-1 採編館員專業知能於技術服務工作呈現示意圖	122

第一章 緒論

「我心裏一直都在暗暗設想 天堂應該是圖書館的模樣……」

～ Jorge Luis Borges(1899-1986) (註1)

圖書館在人類歷史的時空中架起保存和傳播思想文化的橋樑，「通過圖書館對於典籍的系統化整理和保存，這些閃耀著思想火花的著作，才能世代流傳，對後世產生巨大影響。」（註2）

在不斷變動的資訊環境中，圖書館欲創造其價值，必須擔負人類資源保存與利用的重大使命，為社會大眾建立優質館藏，並能做好資訊組織成為館藏與讀者間的橋樑。館員心目中的圖書館又是什麼樣子呢？為了達成使命，採編館員經常必須隱身於圖書館幕後的位置，踏踏實實地執行技術服務的工作。然而面對種種資訊環境的變遷，感受社會、經濟與科技所帶來種種的壓力，他們究竟如何看待這份工作呢？

本研究從館員自我探索的角度出發，探討採編館員的專業知能如何表現在技術服務的歷程。本章首先提出問題的背景與研究動機，接著探討研究目的、研究問題，再說明研究的範圍與限制、研究方法、並針對研究主題的相關名詞予以解釋。

第一節 研究背景與動機

圖書館的存在，為人類提供各種形式的知識與資訊（註3），而其主要的任務就是為這些館藏建立檢索點，為使用者提供服務。圖書館員主要的工作，無論是技術服務（Technical Services）還是讀者服務（Reader's Services），都是為了達成建立檢索點並促進這些檢索點的有效利用。（註4）但是這個扮演知識保存及傳播者的角色，在歷史舞台中默默地存在不受重視，大眾及傳播媒介對圖書館員也始終存有負面的印象（註5），相對地更影響圖書館在社會中的地位及其功能的發揮。此種現象在技術服務方面更加顯著。胡述兆認為，「圖書館有三大任務－資料採訪、編目分類、讀者服務」，採訪及編目是建立資訊檢索點的過程，屬於技術服務的範疇，而「如何對檢索點作有效利用，則屬讀者服務的工作，這才是圖書館的真正目的。」（註6）由此定義看來，似乎讀者服務才是圖書館服務真正的重點，然而，這是個有趣的吊詭現象，如果將「建立資訊

檢索點的過程」視為傳統的「書目控制」，那麼，書目控制長久以來即為圖書館的核心工作，做好書目控制也是採編館員最重要的任務，意即圖書館應做好採訪及編目的工作，沒有這些技術服務作為支持讀者服務的重要後盾，將會很難做好讀者服務的工作。（註7）

實際上技術服務的重要性很容易被忽略，例如編目，使用者不會想到書目從何而來，是誰建立、維護這些目錄，或是認為這僅是無需思考的抄錄工作。殊不知要做好這些工作，需要大量專業技巧與判斷力，更要對圖書的出版流程確實地瞭解與掌握。（註8）而採編工作常態上不必與讀者直接接觸，因此常被外界忽視與誤解。假如採編館員無法認清自身的價值，技術服務的重要性將更容易被輕忽，館員也容易認為自己被孤立、誤解或不受重視、可有可無，成為圖書館中的弱勢族群。（註9）

隨著科技的進步，尤其是網際網路的興起與發展（註10），對資訊的生產、傳輸、服務的方式帶來革命性的變化，圖書館在網路化與虛擬化的時代面對許多考驗。網際網路促使各種形態的資源出現，它們產生的速度太快，又缺乏一致性的標準，要確實掌握這些資源且提供編目，對圖書館而言是項艱鉅的任務。（註11）此外，各種數位圖書館計畫的執行，採用不同的後設資料（metadata）標準，暫且不論後設資料是否可以取代傳統的編目，但這些為個別計畫打造、未能標準化的後設資料也讓編目人員難以適從。（註12）再者，像是數位環境中目錄新功能的增加、編目人員編制的減少、其他網際網路資源專家及功能的競爭、更多委外的編目作業、人力資源組織結構的改變等（註13），以及在採訪及館藏發展上，要為讀者掌握全球日以千萬計出版的各類資源，在經費日益緊縮的圖書館，如何提供讀者最適宜的館藏，也考驗著採編人員的智慧。

Shawne D. Miksa講授編目課程的經驗，可以說明學生對編目的矛盾情緒。在她班上的學生普遍認為編目不重要、抑或即將被取代（但他們卻還是選修編目課程），並且對編目工作缺乏自信，認為記述編目或是主題標目都很困難。但是，學生無論是否曾經接觸編目、或現在正從事編目、編目助理的工作，最初對編目課程感到害怕的看法，常源自錯誤的工作習慣、或是因為網際網路和Web 搜尋的便利性，而忽視編目真正的價值，甚而產生不少迷思。諸如他們認為Google既是許多使用者查檢資料的起點，耗時費力的編目工作或許不再需要，圖書館可以創新的後設資料取代不合時宜的MARC，能夠透過抄編及委外的方式

取代編目工作，或是以為僅需要很短的時間即可學好編目等等。直到透過課程的進行、研討、及實作後，學生不再懼怕編目，體會掌握資訊的快樂，而且對書目控制的意義能有更深層的認知，可以辨識出Google所無法達到的境地，瞭解編目才能提供結構化的書目，能較精準地掌握資訊。由此可見，唯有透過學習與實際演練，才會對編目作業產生更深刻的體悟；在瞭解書目控制的意義後，方能發現編目的重要性。也必須透過思索如何掌握資訊，才可能修正編目作業的問題，提高書目的品質，並能與系統人員溝通，設計出符合使用者需求、呈現優質書目紀錄結構的系統。（註14）

Michael Gorman於1975年曾修改Andrew Osborn對編目員的觀察與分類，將編目館員區分為只重目錄型式，不關心目錄目的與功能的「頹廢者」（the decadent）；認為機械可以解決所有問題的「機械萬能者」（the stern mechanic）；將編目工作視為絕對神聖工作的「虔信者」（the pious）；及相信目錄功能，但不盲目相信目錄是全能且神聖不可侵犯的「機能主義者」（the functionalist）。（註15）由於採編館員或許易由慣性的工作中，不自覺地成為Michael Gorman所指前三種編目員的類型。但是，無論頹廢者、機械萬能者、或是虔信者都會在知識組織的崗位中，很快便失去他的重要性，唯有機能主義者才能隨機應變，善用各種管道及資源提升自己，並能恰如其分地扮演好自己在知識組織與傳播的角色。

王梅玲提出國內館員從民國90年開始投入數位資源的組織工作，但是新進編目館員能力大不如前，無法配合現今編目作業的要求，以及應付新的工作挑戰。（註16）可見採編館員在技術服務方面，不僅面對數位資源組織工作的挑戰，也同時面對傳統編目訓練不足的窘境。張慧銖在對全國圖書書目資訊網（NBINet）採用FRBR模式可行性研究時發現，目錄欲採用FRBR模式以達到聚集作品的功能時，必須提升書目資料庫的書目品質。（註17）而書目品質不佳雖然有各種可能的產生因素，但無可諱言地，採編館員在編目教育訓練，或編目理念認識不足亦是造成問題的因素。

採編館員的專業訓練及認知，與圖書館業務的推動及發展可說是息息相關，因為館藏的建立及館藏的資訊組織牽涉館藏的利用與圖書館的服務品質，但是其重要性經常被忽略。尤其當主管對採編工作內涵不能理解時，或因採編館員隱身幕後及其沈默的工作特性，易誘發主管做出不利於技術服務的行政決策，

例如認為技術服務是一種簡單、重複性的工作，可以由非專業館員從事技術服務的工作，或是減少採編館員的人力，這些會不會就是書目品質無法提升的主要因素呢？而且，若採編館員也未能體悟技術服務的重要性，無法瞭解從事採購、編目等作業對圖書館館藏發展及服務的重大影響，無法為自己的工作提出有力的辯證，亦將為圖書館整體的服務造成極大的影響。

若與其他領域相較，偏偏技術服務更需要專業的教育與引導，然以當今圖書資訊教育及圖書館人力配置的趨勢，在在呈現不利於技術服務發展的現象。這是一個惡性的循環，圖書館不僅將因此無法為讀者打造優質的館藏，也無法提供較佳書目品質的服務，更遑論為他們提升書目系統的功能，設計出結構化、概念化的目錄系統。長此以往，圖書館會愈來愈沒有能力與網際網路上各種便利的工具相抗衡，圖書館對讀者的重要性與讀者對圖書館的依賴程度自然也會愈來愈降低。

無論國內外相關研究皆缺乏對技術服務館員專業知能表現這方面的探討，多數仍傾向編目教育、採編工作的內容與變化、編目館員應具備的知能，以及編目教育是否訓練出雇主需要的館員？……等議題；也未能實際瞭解採編館員對技術服務的想法，對自己所具備專業知能的認知，以及他們身為採編館員執行工作時所持的態度與看法反應在技術服務的面向；尤其較少涉及採購及館藏發展的討論，但是館藏建置不佳非但影響圖書館的走向，更影響技術服務的品質，同時也是本研究重要的研究議題之一。

國內王梅玲曾透過疊慧法得出網路時代資訊組織人員，在分類編目、後設資料、及科技與管理三個類別下，應具備35種專業知能（註18），確認這些專業知能的項目，可以提供專業教育課程規劃的參考，及採編館員自我努力的方向。但是，採編館員對採訪工作、資訊組織與技術服務的看法是什麼呢？他們自身所具備的專業知能可能影響他們面對工作的態度與做法，透過實證研究方法經常只能表現結果或產物，列出館員應該達到的條件及標準清單，那些研究結果會比較抽象而不夠具體，或許較難以觸動採編館員的同理心，因此對實務工作的幫助有限。研究者欲藉由質性研究的方法，實際瞭解採編館員自己所認知的內容，並分析他們的專業知能在執行這些工作時的具體呈現，透過這些深入探索的歷程，應可與採編館員共同建構相關業務所應具備的專業知能，做為技術服務工作未來能夠努力的方向。

第二節 研究目的

本研究欲實地瞭解採編館員的工作內容，以及採編館員的專業知能在技術服務工作中所呈現出來的情形，以期掌握提升採編館員專業知能的具體方向。

探索採編館員的專業知能在技術服務工作上所表現出來的樣貌，必須先瞭解技術服務中採訪與編目的工作內容，包括採編館員自己所認知及應該具備的部分，如此方可展現出採編館員的專業，能夠為提升技術服務而努力。透過瞭解與分析採編工作內容的現況及採編館員專業知能的呈現，能夠繼續深入探討採編館員在專業方面的發展，並且明瞭目前所遭遇的問題與困境，藉以提升其專業知能與技術服務效能的發展方向。

根據前述研究背景與動機，歸納本研究的研究目的為以下四點：

- 一、分析採編館員之採訪工作內容及其專業知能的呈現。
- 二、分析採編館員之資訊組織工作內容及其專業知能的呈現。
- 三、探討採編館員之專業知能對技術服務品質的影響。
- 四、檢視當前採編館員的專業發展及所遭遇的困境。

第三節 研究範圍與限制

本研究之範圍與限制如下：

- 一、本研究採質性研究方法，深入訪談採編館員，故無法採用大量樣本，僅以四所國立大學（或學院）圖書館的採編館員為受訪對象。
- 二、本研究針對研究個案中大學、圖書館及與談者現況分析並探討圖書資源採訪與編目相關的議題。不同個案與受訪對象在技術服務工作及專業知能的表現有其差異性，僅提供圖書館及採編館員對增進技術服務效能及專業知能的參考，研究結果無法推論至所有圖書館採編工作的取向。

第四節 研究方法

本研究需要深入發掘採編館員的工作內容，並進一步分析其專業知能在技術服務上的呈現。目前採編館員專業知能相關研究仍以實證研究的方法為主，無法深入探索館員個人內在的知識與思考。因此，本研究採用質性研究方法，利用深入工作場域進行訪談及觀察，設法捕捉採編館員與技術服務工作互動背後深層的觀點，希望瞭解採編館員從事技術服務工作時的看法與態度，及其對專業知能的認知與專業的展現。

第五節 名詞解釋

一、技術服務（註19）

技術服務是圖書館的幕後工作，為讀者服務而做準備，如圖書資料的選擇、採訪、登錄、分類、編目等。其主要功能為：(1)徵集資料，建立館藏；(2)組織資料，以利檢索；(3)維護館藏及紀錄，便於利用。

建立館藏的首要工作是圖書資料的選擇與採訪，圖書館依其設立宗旨及服務對象擬訂館藏發展政策，說明館藏的目的、館藏選擇與淘汰的原則、列舉館藏的範圍與深度、確定選擇採訪工作的職責等。圖書資採訪政策，雖因圖書館性質而有所差異，但是各類型圖書館都致力於「以最低的代價，為最多的讀者，提供最佳的讀物」，以期能「在適當的時候，為適當的讀者，提供適當的圖書」。

圖書資料的組織與整理，也就是分類編目，其目的在提供有效而快速的檢索方式，便於讀者利用圖書館的館藏。編目工作通常包括記述編目（Descriptive Cataloging）與主題編目（Subject Cataloging）兩部分，記述編目在記載足以辨識各個資料的項目；主題編目則依資料內容的主題性質，訂定標題及分類號。分類編目必須遵循一定的準則，才能符合標準化作業，達到書目資料共享的目的。

編目作業的產品就是目錄，它是圖書館提供給讀者檢索館藏的工具，更可說是讀者與館藏溝通的橋樑。因此，圖書館目錄的良窳，直接影響讀者查詢資料的效率與效能。

總之，技術服務是圖書館的後勤工作，如果缺乏強而有力的後勤支援，站在

第一線的讀者服務，勢必難以滿足讀者需求，更遑論提高服務品質。

二、採編館員

係指圖書館技術服務方面負責採訪及編目工作職務的館員。分別說明如下：

採訪館員主要擔負四種重要任務：(1)協助選擇圖書資料；(2)分配及控制預算；(3)協調圖書資料的採購與徵集工作；(4)提供徵集工作相關之資料與消息。
(註20)

編目館員負責圖書館資訊組織工作，針對館藏資源的形體及內容特性，按照一定的規範記載下來，以便讀者認識、辨別並利用所需的資源。(註21)。

若圖書館在組織架構上區分為採訪組與編目組，則隸屬在兩組人員的工作內容如上所述；但圖書館如將兩組整合成為採編組，那麼便有館員需要同時負責採訪與編目方面的工作，這些人員統稱為採編館員。

三、專業知能

專業知能是各人從事業務，為能有效進行該項工作，所需具備的知識、技能、與態度。其中，「知識」意指對於某一件事、某一個人、或者執行任務時所具有資訊、知道、理解、熟悉、與有經驗等狀態；「技能」則為有效利用個人知識的能力；「態度」係指一種面對某情境時，人的心靈與感情的表達方式。(註22)

註釋

註1 波赫士 (Jorge Luis Borges) 著；林之木譯，「關於天賜的詩」，王永年等譯，波赫士全集，II：詩人 (1960) (台北市：台灣商務，民 91)，頁 244。

註2 孫啟存編著，「傳承—文化苦旅中的綠洲」，探索：圖書館裡的思想，第一編 (哈爾濱：哈爾濱出版社，2009)，頁 2。

註3 盧秀菊，「從圖書館史談圖書館之意義」，圖書館學研究 2003 年 6 期 (民 92 年 6 月)，頁 12。

-
- 註4 胡述兆，「為圖書館建構一個新的定義」，圖書館學研究 2003 年 1 期（民 92 年 1 月），頁 4。
- 註5 吳紹群，「由傳播媒介之內容探討圖書館員的形象問題」，教育資料與圖書館學 40 卷 4 期（民 92 年 6 月），頁 549-565。
- 註6 同註 4，頁 4。
- 註7 Michael Gorman, “The Corruption of Cataloging,” *Library Journal* 120 (September 15, 1995): 33.
- 註8 David Levy, “Cataloguing Uncertainty: Documents, Catalogues and Digital Disorder,” in *The Future of the Descriptive Cataloging Rules*, by Brian E.C. Schottlaender. (Chicago: American Library Association, 1998), 97 – 106. 轉引自 Dan Dorner, “Cataloging in the 21st Century—Part I: Contextual Issues,” *Library Collections, Acquisitions, & Technical Services* 23, no.4 (1999): 394-395.
- 註9 Janet Swan Hill, “Transcending Widgets: The Nature of Technical Services,” *Library Collections, Acquisitions, & Technical Services* 27, no.4 (2003): 377-391.
- 註10 曼威·柯司特（Castells Manuel）著；夏鑄九等譯，網絡社會之崛起（The Rise of the Network Society: Economy, Society and Culture）（台北市：唐山，民 85），頁 49。
- 註11 Dan Dorner, “Cataloging in the 21st Century—Part 2: Digitization and Information Standards,” *Library Collections, Acquisitions, & Technical Service* 24, no.1 (2003): 75-78.
- 註12 Ibid., 80-81.
- 註13 同註 11，頁 81-84。
- 註14 Shawne D. Miksa, “Educators: What are the Cataloging Issues Students get Excited About?—Professional and Intellectual Appeals of Cataloging and Students’ Misconceptions of Cataloging,” *Cataloging & Classification*

Quarterly 45, no.3 (2008): 17-24.

註15 王美鴻，「Michael Gorman，(1941-)」，大學圖書館 2 卷 2 期（民 87 年 4 月），頁 83-106，
<http://140.112.113.11/General/publication/univj/uj2-2/uj2-2_6.htm>（2009 年 12 月 26 日）

註16 王梅玲，「網路時代資訊組織人員專業能力之研究」，圖書資訊學研究 1 卷 2 期（民 96 年 6 月），頁 92。

註17 張慧銖，「全國圖書書目資訊網（NBINet）採用 FRBR 模式之可行性研究」，圖書資訊學研究 1 卷 2 期（民 96 年 6 月），頁 33-53。

註18 同註 16，頁 91-116。

註19 吳瑠璃，「技術服務」，胡述兆總編輯，圖書館學與資訊科學大辭典（台北市：漢美，民 84），頁 736-737。

註20 王梅玲，「採訪部門」，胡述兆總編輯，圖書館學與資訊科學大辭典（台北市：漢美，民 84），頁 1390-1391。

註21 吳瑠璃，「編目」，胡述兆總編輯，圖書館學與資訊科學大辭典（台北市：漢美，民 84），頁 2214-2215。

註22 Jose-Marie Griffiths, Donald W. King, in *New Directions in Library and Information Science Education. Final Report* (White Plains, NY: Knowledge Industry Publications, Inc., 1985), 40-42. [database online], available from Dialog, ERIC, ED265853.
<<http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED265853>> (26 December 2009).

第二章 文獻探討

探討採編館員的專業知能，必須從瞭解技術服務的工作內容開始。採編館員擔負圖書館重要的核心工作，採訪館員致力於館藏的建置與獲取，編目館員必須組織資訊做為館藏與讀者利用的溝通橋樑。但是隨著社會變遷與科技的一躍千里，技術、經費及讀者取用都是採編館員必須面對的問題，需要採編館員運用智慧與專業才能做好技術服務。

本章第一節探討技術服務的工作內容以及採編館員所面臨的考驗；第二節闡述的重點為採編館員的培育，將從技術服務教育的隱憂、採編館員學校的基礎教育及終身學習，技術服務教育的發展與趨勢及其對採編館員教育的影響分述之；第三節則探討採編館員的專業知能，分別就專業知能的內涵、採編館員應具備的專業知能，以及採編館員價值觀的建構進行討論，希望藉由文獻探討，能對採編館員的養成及專業知能有更深入的瞭解。

第一節 技術服務工作內容與採編館員面臨的考驗

傳統上技術服務分為採訪和編目兩個部門，採訪部門掌握資源的獲得，許多圖書館除了出版社提供的書訊目錄外，還要負責辨識潛在有用的資源，並依據圖書館的類型和大小決定館藏建置的取向；編目部門則處理館藏加工，完成組織館藏資源的重要任務。（註1）如欲瞭解採編館員的專業知能，必須先知道他們的業務範疇，因此本節將先探討技術服務的工作內容。

除此之外，人類為了追求進步，致力於科技的發展，然而科技發展的同時也為人們帶來許多衝擊，像是採編館員在技術服務發展的歷程所遭遇的許多考驗，包括資訊科技引發的相關效應及經費不足帶來的種種問題等，因此對技術服務工作內容有初步瞭解後，為了更清楚技術服務發展所遭遇的問題，本節繼續探討當代採編館員所面臨的考驗。

一、技術服務的工作內容

M. F. Tauber認為凡是與資料的獲得、記錄和保存相關的工作項目皆稱為技術服務（註2），早期圖書館的功能是以蒐集及保存資源為主，慢慢提供有限的開放條件、時間及協助，接著為了更多大眾的使用，漸進地增加各種服務的機

能（註3），因此早期圖書館服務實以技術服務為發展主軸，藉由館員在業務工作上專業知能的感知，為了提升圖書館服務的品質，產生服務作業改革的「需求」，圖書館的編目作業漸漸由排架清點的工作用清冊，發展成能夠查詢、辨識、選擇與聚集的目錄。

圖書館的存在與科技的進步同樣都是基於「需求」。圖書館的建置為了記錄社會的知識，經過整理及保存的過程，成為促進社會成長的基石（註4），而社會對資訊的需求，促成人們對科技的探索，企盼由新的技術和手段，新的傳播方式中謀求更能掌握資訊的方法。（註5）至於技術服務的發展也是循著這些「需求」產生的過程逐漸發生。

John M. Dawson對技術服務史的探討指出，19世紀末葉出現許多偉大的圖書館員，他們的名字至今仍響亮於圖書館界，像是Dewey、Cutter、Poole、Hanson、Lane、Martel及Richardson寫了不少關於編目的探討。（註6）G. Edward Evans與Margaret Zarnosky Saponaro的Developing Library and Information center Collections一書附錄的光碟片有一篇”Selection Process: Theory”文章詳盡地回顧自1925年至1989年70年間選書及館藏發展方面相關的文獻（註7），而近幾年由於中國也開始重視館藏的獲取、理論建立、方法學及評估等相關議題，累積較多可供參考的經驗與資訊。尤其網際網路的出現為圖書資源建設的發展帶來許多衝擊，李剛及倪波回顧1996年至2000年圖書資源建設相關理論，清楚描繪出圖書資源建設概念、館藏發展、圖書採訪理論、館藏架構及圖書資源共享等研究面向，可說是相關研究重要的參考資料。（註8）以下分別針對採訪作業及資訊組織作業所涵蓋的內容進行探討。

（一）採訪作業

圖書館資料蒐集的工作以「選擇」和「採訪」來表示。選擇是指從眾多出版品中挑選適合圖書館蒐藏的資料，而採訪則指透過訂購、贈送或交換的方式將所選擇的資料納入館藏的工作，有時也稱「資料徵集」。（註9）夏萍指出大家普遍認同「採」是透過各種管道進行廣泛蒐集，「訪」則是廣泛而有系統的進行調查研究，而她所引申的「訪」含有遍訪讀者，徵求他們對圖書館的建議，瞭解他們對圖書資源資訊的需求，進而讓所採購的圖書資源更貼近實際教學或學術研究所需。（註10）

圖書館很早就重視館藏資源的建置，Lionel McColvin認為這是經營圖書館最主要的工作，因為其他工作無論做得再好，圖書館最終的價值依然表現在其館藏的優劣。（註11）1960年後期「館藏發展」（collection development）才被廣泛使用，取代「選書」（selection）成為反映館藏建置過程的用語，其範圍可涵蓋圖書選擇及採訪政策的制訂、讀者（及潛在讀者）的需求評估、館藏利用、館藏分析、預算控管、館藏評鑑及相關資源合作共享計畫的實施等。（註12）詹麗萍指出大學圖書館的館藏發展為了符合學術需求不停的革新，而二十世紀末最顯著的變化便是電子資源的崛起，更為圖書館館藏發展帶來更大的挑戰。¹³

Barbara S. Dunham與Trisha L. Davis回顧1996-2003年（註14），以及2004-2007年以英文撰寫的採購作業相關文獻（註15），發現1996年以後相關研究主要探討完全是以電子資源的採購為核心。邁入21世紀以前，採購作業模式主要受到自動化系統開發以及網際網路的傳播所影響，館藏發展的重點因為電子資源的需求持續增加而有所改變，採編館員必須具有議價談判及瞭解電子資源合約的能力，而電子資源昂貴的售價，更考驗圖書館執行及掌控預算的能力。2000年以後經費不足仍是圖書館最大的難題，除了預算的探討，相關研究還包括利用電腦管控經費，像是透過電子數據交換的EDI提供準確而即時的財務管理，或是利用自動化系統處理圖書館採購的經費資料。閱選計畫(approval plans)和長期訂購(standing orders)是2000年到2003年採購方面另外一個主要探討的議題，圖書館希望透過這種合作訂購的關係能夠有效節省所需耗費的時間與金錢。這段時期另一個重要的研究議題當然是電子資源的採購作業，採訪館員設法將電子書的採購作業納入他們的工作流程之中，而其他相關的討論主題還包括書商與代理商、組織與工作流程的改變及館藏發展與館際合作相關的議題。（註16）

Barbara S. Dunham與Trisha L. Davis彙整2004-2007採購作業相關文獻仍是關注電子資源的發展。因此，經費還是圖書館最感困擾的問題，也是相關研究持續著墨的重點，而與電子資源及預算相關的討論則是價格模式(pricing models)。此外，閱選、館際合作、簡化採購流程、書商與代理商、電子資源採購及管理、電子資源使用權限及組織與工作流程改變的探討，仍是採購相關文獻主要探討的部分。（註17）從以上Dunham與Davis回顧採購相關文獻的重點發現，英美相關文獻的探討主要受到電子資源採購作業的影響，也反映出採購作業現在及未來發展的重點，但是採編館員不僅需要面對電子資源的問題，也同時面臨紙本館藏建置的考驗。

黃宗忠將圖書資源採訪學分為理論、方法與人員三個部分，其架構見圖2-1-1，此三部分為圖書資源採訪學的研究對象：進步的工作方法能夠觸發理論的革新，正確的理论能夠指導方法的改進，而人員素質的提升能掌握先進的工作方法及科學的理论。另一方面，具有高素質的採訪館員可以由實際作業中不斷改進工作方法，也可以於理論上有所建樹。採訪工作評估則是最後的階段，其目的在為新的工作提供得以遵循的依據，因為圖書資源採訪工作是一個不斷循環與改進的開放過程。（註18）

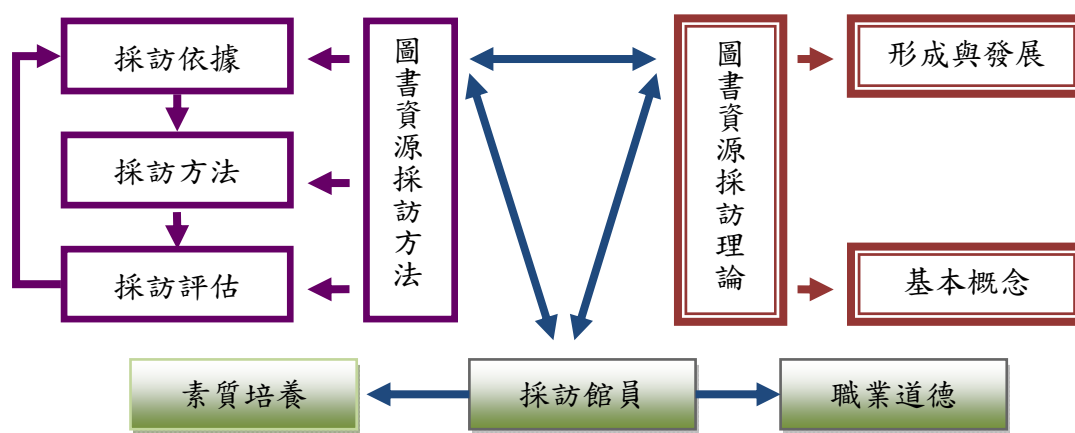


圖 2-1-1 圖書資源採訪學架構關係圖

【資料來源：黃宗忠主編，「文獻採訪學概論」，文獻採訪學，第一章（北京：北京圖書館出版社，2001 年）頁 25。】

圖書資源的形式不一，各館獲取圖書資源的方式也不盡相同，楊肥生將其工作程序大致分為如圖2-1-2的五個階段，即圖書資源資訊的搜集、確認所需的圖書資源資訊、選擇及確認圖書資源訂單、獲取圖書資訊資源及最後移送閱覽作業與後續評估。其中最重要的決策過程是第三階段，決定圖書資源的選擇與訂購。它應該依據館藏發展政策、圖書資源採購原則及經費分配政策等內容去執行相關作業。（註19）

隨著科技的進步，知識經濟快速變遷，促進出版市場的蓬勃發展，不僅圖書資源數量劇增，而且載體形態呈現多元化發展，圖書館傳統圖書資源採訪模式已經很難因應，透過網際網路掌握圖書資訊是自然形成的趨勢，因此採訪館員必須能夠掌握網際網路各種圖書資源的訊息。由於圖書出版資訊數量年年遞增，增加書訊取得及選書的困難度，而且圖書出版發行管道增多，許多同質性

高或重複出版的圖書，讓採訪館員必須能夠取捨。而圖書資源採訪需求愈來愈多元，讀者的資訊需求改變，採訪工作必須同時考量這些相關的需求。另外，缺乏圖書資源採訪理論與實踐探討方面的文獻，讓採訪館員無所依循，同時如欲提升採訪工作的品質，應該注意採訪作業質量方面的評估，並能建立考核檢查的制度。（註20）

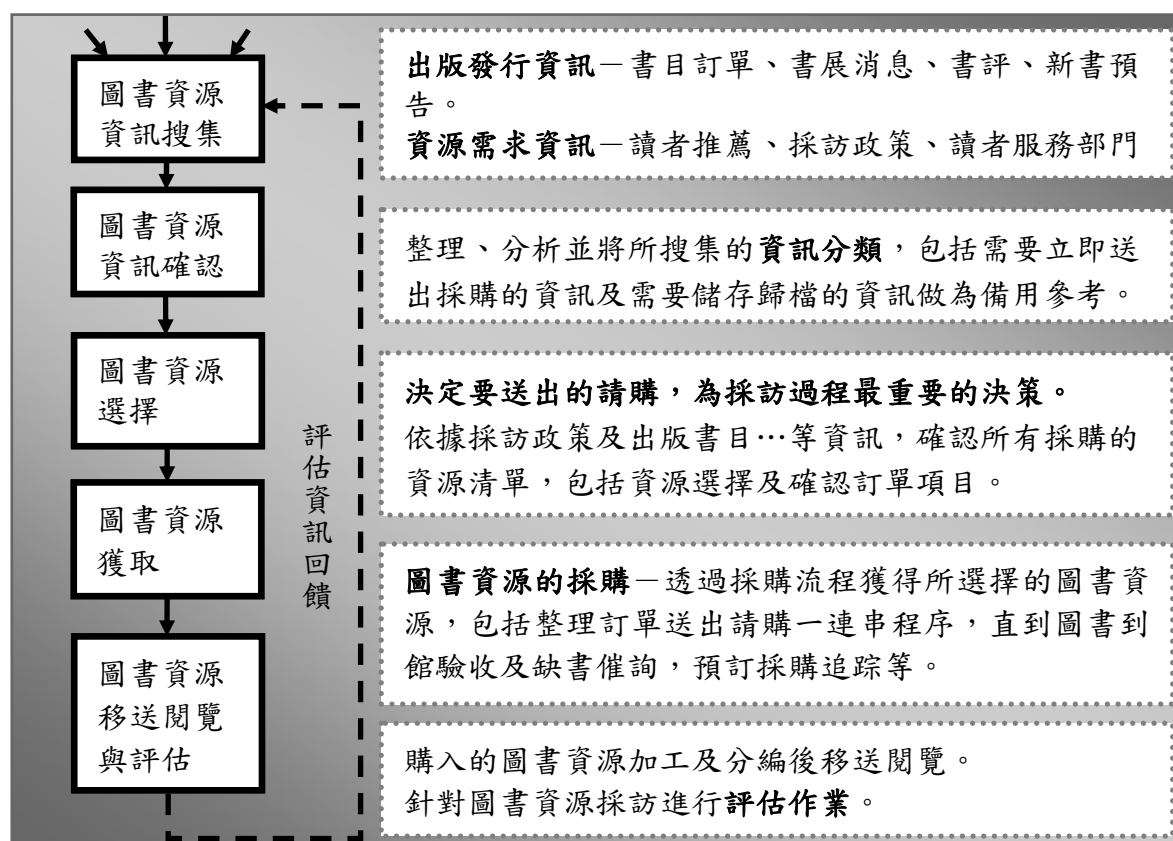


圖2-1-2 圖書資源採訪工作程序圖

【資料來源：參考楊肥生，「文獻採訪工作概論」，文獻採訪決策概要（合肥：中國科學技術大學出版社，2006），頁12-15。另行繪製】

為了提升採訪作業品質，必須重視館員專業知能的加強，實際作業時應該注意：(1)除了書訊所能獲得的資訊，還要參考其他描述圖書資訊的訊息，才能確保獲得品質較優良的館藏；(2)參考來自各種管道所獲得的資訊，因為採訪館員取得的資訊有限，可以收集讀者及專家所提供的意見與訊息，做為採訪之後質量管理的意見；(3)注意數位資源發展的趨勢，雖然目前電子書有其使用方便且易於檢索的優勢，但是仍無法取代傳統紙本圖書，因為科技發展一日千里，必須注意其發展的趨勢，隨時調整採購的方向；(4)建立合作採訪的概念與機制，

樹立資源共建共享的觀念；(5)注意經費的掌控，利用工具進行經費管理與訂購作業，提高採購的效率；最重要的是，(6)採訪館員應該具備良好資訊的採擷與組織綜合資訊的能力，能夠對圖書資源進行選擇、評論、比較與分析。（註21）

（二）資訊組織作業

「資訊組織」為組織任何資訊紀錄或資訊物件，建立替代性紀錄，以利使用者的查詢、辨識、選擇及獲取。其傳統名稱為「圖書分類與編目」，但此名稱偏向圖書館目錄的編製，而「資訊組織」的範圍較大，泛指資訊檢索工具的編製皆包含其中。（註22）編目涵蓋記述編目與主題編目兩方面，記述編目分析資訊物件的形體，找出足以識別的項目，依據編目規則逐項記載；主題編目則由資訊物件內容主題作分析，以決定分類號及主題編目。（註23）透過電腦系統可將圖書資料轉變成可供機器閱讀的訊息或語言，這種以電腦閱讀及處理編目紀錄的格式，稱為機讀編目格式（Machine-Readable Cataloging Format，簡稱MARC），它是一種用來辨識、儲存、傳輸編目資訊的標準。（註24）在資訊爆炸科技文獻湧現的1940至1960年代，引發科技技術運用於圖書館的萌芽時期，一般人多將1960年機讀編目格式發展之際，視為科技對圖書館自動化開始產生巨大衝擊的時代。（註25）

1960年以後電腦的應用促使技術服務進入自動化發展的階段，在網際網路興盛的年代前，圖書館界致力於生產力的提升，分享電子檔案的能力以節省工作人員的時間，減少重複性工作的時間，也透過分享書目讓目錄能因減少重複輸入，達到更好的一致性與正確性品質，更能透過國際合作讓目錄真正達到「聚集」資源的功能。（註26）這30年來的成果包括轉鍵系統（turnkey systems）的發展、1970年代書目中心的興起、及館內整合自動化系統模組化及整合應用功能的增強（註27），更表現在AACR和MARC、LCSH、及杜威、國會分類法等的发展上，多年來共同做為各國圖書館一致的編目標準，使得世界各圖書館間得以大量資源共享，並維持系統的運作，欲達到全球書目控制的目標。（註28）

IFLA於1971年編訂書目記述規範，完成、發布國際標準書目記述（ISBD），作為書目記述的共通架構與標準，界定書目記述項目及呈現次序與方式（註29），依據ISBD著錄的目錄成為圖書館查檢館藏的重要工具。AACR向來擔任圖書館目錄的重要基礎，擔負描述載體及作品等內容的重要依據，自1967年出版至今，40年來雖經不斷地修訂，1997年10月在加拿大多倫多召開英美編目原則與未來

發展國際會議（International Conference on the Principles and Future Development of AACR, Toronto, 1997，簡稱ICP或Toronto conference）（註30），會中編目專家對傳統編目的未來，從邏輯理論（含作品間關係）、網路環境問題、檢索款目、載體型態、保存問題、及適用性方面提出許多意見。（註31）因此，英美編目規則聯合修訂委員會（Joint Steering Committee for Revision of AACR，簡稱JSC）已著手進行修訂作業，並且宣布將以新規則《資源著錄與檢索》（Resource Description and Access，簡稱RDA）取代AACR3（註32）。

MARC自60年代末期起，長期代表傳統資源描述格式，數十年來圖書館界在MARC的基礎上，成功地應用於描述、儲存、交換、控制和檢索圖書館館藏資源。為了因應電腦科技及數位環境的迅速發展，MARC也不斷修訂以容納各種資料類型的處理，1970年代編目規則加入「電腦檔」處理電子資源；1980年代，MARC又因為唯讀光碟及個人電腦的成長，增加對這些物件及設備的硬體屬性及其媒體設備的描述；直至1990年代，網路環境形成大量的數位資源，為了能夠透過圖書館的目錄連結線上資源，於1993年增加856欄位。（註33）然而，傳統MARC的複雜特性，仍然無法消化大量數位物件的描述，各種物件描述後設資料應運而生，突顯MARC在數位環境的弱勢。

以MARC21做為數位物件的描述標準有許多的限制，諸如：(1)MARC體系龐大複雜、修訂程序複雜緩慢、只能由專業人員建立；(2)字段重複、紀錄中有些描述是程序性，而非描述性的；(3)書目關係的揭示是隱性而非顯性：MARC的設計將書目資料分別納入不同欄位，這種分離式架構難以處理資訊間豐富且複雜的關係；(4)不適於動態多媒體資訊的描述；(5)ISO 2709所規定的語法結構令人費解，字段標識符號全無語意表達功能，導致資料的交換性及互通性不足；(6)需要使用專門的軟體系統，無法直接在Web上瀏覽等等（註34）。

科技帶動數位圖書館計畫的發展，數位圖書館計畫同時牽引後設資料的熱烈討論。其實圖書館界行之有年的MARC即是典型的後設資料，編目規則給予後設資料詳細的語意（semantic）描述，MARC提供完整的架構（structure）呈現，也提供ISO2709語法（syntax）交換的可行性。但是，如此完整而詳細的呈現，在編製數位圖書館後設資料時顯得過於瑣碎不易使用，所以在數位資源發展時需要花費許多時間及精神在後設資料的建立。metadata依照字面解釋是關於「資料的資料」，是不斷繁殖、無所不在的項目，在不同專業領域中同時被用來設

計、建立、描繪、保存和使用資訊系統及資源（註35）。更廣義的認定後設資料，它可以是「任何聚合層集中，任何資料物件的總合」，這個說法中的資料物件，是一個人類或系統中的個別實體，可以被指出和操縱的任何事。（註36）事實上，所謂的metadata都是data，例如報紙上的書評，書的本身為data，書評就是它的後設資料，但在其他描述的內容中，書評本身也可能是data，並有其所屬的後設資料，呈現於「book→Review→catalogue record」的資料鏈中，review可以是metadata或data。（註37）

後設資料依其不同功能與目的有多種分類方式，像Marilyn Deegan & Simno Tanner將後設資料主要分為三種類型：(1)描述性質的後設資料 (descriptive metadata)，作為發現物件之用，描述資源的內涵及關聯性，以其查尋與辨識資源；(2)結構性質的後設資料 (structural metadata)，做為收藏及展示物件之用，給予數位典藏藏品實質的結構，以便瀏覽、檢索與呈現已描述的後設資料；(3)管理性質的後設資料 (administrative metadata)，管理與保存典藏處的物件，為供長久管理、使用、觀看與保存數位化資源的相關資料。（註38）而國內較常採用的是Anne J. Gilliland-Swetland的分類，她將後設資料分成五種類型，分別為管理型、描述型、保存型、技術型與使用型。（註39）後設資料引發許多「MARC會不會死？」的討論（註40），在科技日新月異的時代中，用了數十年的MARC當然會有它的問題，但是，(1)世界上已存在眾多筆數的MARC書目紀錄；(2)MARC已被廣泛接受，並且正在整個世界中使用；(3)MARC幾乎同時做為所有自動化書目系統的基礎；(4)尚未有實際可行或保證更好的系統被提出來。（註41）而這些因素則是MARC仍會繼續存在的理由。

技術服務以使用者的需求為目標不斷發展已是明確的趨勢，網際網路更促進使用者個人的參與，圖書館界持續朝向掌握資訊、提供資訊的角色而努力。陳昭珍認為資訊組織及後設資料等課題的研究才正要開始，身為圖書館或編目員，有許多尚未做到的事情，也還有許多尚待學習的知識，唯有不故步自封、不畫地自限，才是這個領域能有所成長的態度。（註42）

二、當代採編館員面臨的考驗

圖書館過去幾年歷經資訊環境發展變化的衝擊，包括電子資源爆炸、公開取用、機構典藏、大量商業數位化專案、搜尋引擎、地區性數位化計畫、網際網路及網站等環境……（註43），技術服務的發展及採編館員在工作上也面臨

許多挑戰，從前面技術服務工作內容的探討中，可以發現技術服務其專業及服務理念逐漸成形的樣貌，技術服務的呈現，表現在目錄形式與功能的轉換上，緩緩由以館員工作便利為主的館藏清冊，注意到應該加入便於讀者查詢及辨識的功能，更進而意識到讀者的需求，增加對著者作品及概念的呈現等功能，科技的發展與進步，以及使用者的參與形成一股力量，讓採編館員不得不迎戰這些潛在的考驗。

G. Edward Evans、Sheila S. Intner及Jean Weihs等人認為影響當今技術服務的三個重大趨勢為「科技（Technology）」、「預算議題（budgetary issues）」與「委外（outsourcing）」（註44）；而Dan Dorner指出1990年代到21世紀，影響編目作業的三個重要議題為：「編目館員的形象（the image of catalogers）」、「擁有權與取用權的問題（the ownership vs. access debate）」、及「經費帶給圖書館的壓力（financial pressures on libraries）」（註45），而科技更為編目館員帶來角色上的改變，其中主要的兩個議題為「數位資源（the digitization of information）」與「資訊標準的改變（changes to information standards）」。（註46）

經濟與財政帶給圖書館在館藏建置、服務項目及人力資源運用相當大的壓力，經費的削減更為圖書館的館藏發展帶來極大的難題，必須從有限的經費決定平衡電子與紙本館藏的方法。（註47）而科技快速的改變，沒有人能夠預期未來科技的發展與變化，不斷升級的系統花費超過預期的費用，圖書館界面臨經濟的壓力，或許還需面對是否減少開館時間、降低館藏量，或是刪減館員數量等降低成本的抉擇，成為採編館員難以決定的難題。（註48）

科技改變館員的工作方式，利用電腦及網路提升圖書館服務的效率，電子資源的發展更為編目人員帶來許多挑戰，也提供了一個製造新工具來描述和搜尋這些資源的機會，同時為技術服務帶來許多難以抉擇的議題，採編館員提供電子資源的標準化描述，必須堅信自己的專業與知識。而且必須成為資訊專家的伙伴，一起開發新的檢索工具，這讓館員重新思考在新時代裡，其傳統角色及所提供的服務，必須修煉館員的技能，並思考如何提供更好的服務。（註49）

圖書資源採訪同樣面臨許多考驗，讀者多層次的需求，學科動態的發展，加上專業學科分支不斷增加，採訪工作愈來愈難執行，採訪館員必須不斷加強文化知識的學習，提高知識水準。陳偉指出採訪館員應該思索為誰採購？採購

什麼？及如何採購？的問題，購買符合讀者所需的館藏資源。（註50）身處網際網路時代，發行管道多元，圖書資訊量大大提高，採訪館員必須更有效率地掌握資訊（註51），陶正妹等人提出採訪館員需要面對的環境壓力，包括：(1) 出版品快速增加，而且質量良莠不齊，館員很難掌握周全；(2) 圖書發行市場競爭激烈，圖書資源的採訪館員必須具備市場分析能力，加強對圖書發行市場的調查與研究；(3) 圖書資源形式多元出版的趨勢，圖書館很難搜尋與掌握出版品的發行資訊，難以確定圖書資源的品質，圖書資源選擇的複雜度增加；(4) 圖書資源新陳代謝頻繁，有時圖書的資訊剛剛出版，甚至尚未出版，其中知識觀點就已老化；(5) 學科知識交錯複雜地增長，採編館員較難掌握學科屬性，建立符合所需的館藏資源 (6)；讀者資訊需求增加，但經費短缺的矛盾更加顯現；(7) 圖書經費不充裕的狀況下，必須更能合理分配利用所有的經費。（註52）

夏萍也指出傳統採訪模式無法因應形勢發展的需要，像是傳統書目閱選的方式養成圖書館僅依靠幾分書目和幾個書商即完成任務的思維形式，以現在出版發行呈現多元化的趨勢，傳統訂購方式根本不可能完成網路時代圖書館的採訪任務，造成出版資訊搜集不全、不及時、到書週期長及採購到書率低等問題，她認為應該提升採訪館員的專業水準，因為網路環境下，必須採取全新管理運作機制，採訪館員素質無法提升的話，恐怕會為採訪工作帶來偏差，無法滿足讀者的實際需求。（註53）

Janet Swan Hill於2003年Ohio圖書館會議技術服務部門研討會的演講中提出，採編館員因為身處重要的少數族群，卻無法（也沒有試圖）讓別人瞭解技術服務應該是圖書館核心的重點工作。圖書館學校忽視技術服務課程的重要性，以及採編館員隱身於幕後工作的特質，讓採編館員愈來愈被誤解，而感覺到孤立或不受重視。但是，他們主要的工作就是書目控制，而且，書目控制正是圖書館館員最重要的工作，技術服務本身就應視為讀者服務的一環。如果技術服務的工作者無法肯定自己的價值與意義，或是無法讓別人認清技術服務的重要性，將會讓技術服務的工作者給人的壞印象無法改變，使館員難以招募，士氣愈來愈低落，讓技術服務的工作者質疑自我存在的目的。（註54）

採編館員對自己重要性的認知，似乎隨著科技的進步而愈感懷疑。但是，科技進步的同時卻也不斷衝擊著採編館員，Janet Swan Hill認為採編館員必須知道圖書館學的價值，及圖書館存在的目的，確認技術服務應該做些什麼及其價

值，並朝向圖書館主要目的而努力。必須讓大家瞭解採編館員的工作內容，知道技術服務在做什麼，而且，由過去發展的經驗看來，技術服務不斷受到科技的衝擊，也必須迎向這些衝擊的挑戰，才能從其中過程與經驗找到未來開展的方向。（註55）

21世紀以後，由於Web 2.0的興起，促進網路社群自我意識的快速提升，更為網際網路灌注一股新生的力量（註56），採編館員除了思考如何提供更好的服務以外，Web 2.0在網路上形成引領集體智慧的系統，讓使用者能主控自己的資訊地位（註57），也為技術服務帶來新的考驗。

第二節 採編館員的培育

國內較少針對採編館員的養成教育或繼續教育進行探討，早些時期像是民國76年藍乾章提出「圖書編目課程為專業教育的核心」（註58）；民國84年陳昭珍以回顧及檢討的方式談論「從分類編目到資訊組織教育問題之省思」（註59）；民國86年張慧銖「談當前編目教育的衝擊與挑戰」（註60）；而過去十年來王梅玲對編目教育提出較多的討論，不過仍以國外編目教育的文獻探討為主（註61），民國96年她參考國外研究方法，採用疊慧法對國內編目教師及實務工作者進行調查，完成「網路時代資訊組織人員專業能力之研究」。（註62）此外，民國92年鄧慧穎的學位論文對大學圖書館編目工作現況及發展進行調查研究（註63），及至民國93年洪翠錨的學位論文針對資訊時代編目館員在職教育進行研究（註64），但是針對採訪館員教育與訓練的探討則付之闕如。

國外對編目教育的議題有較多的討論，因此國內相關文獻的研究不脫國外探討的重點，本研究的探討著重於採編館員專業養成教育及繼續教育，也就是館員專業知能培養，不特別關注編目教育制度相關的問題。以下分別就技術服務教育的隱憂及採編館員專業養成教育兩方面進行探討：

一、技術服務教育的隱憂

Michael Gorman一直提醒我們注意編目教育的重要性，1992年他提出兩種圖書館學教育的核心課程，其一為歷史、哲學與倫理，構成整體記憶及專業上的支持，讓我們瞭解圖書館的故事，以做為我們為什麼做及做些什麼的標竿；另一項為書目控制，因其展現了圖書館學的實務架構，形成圖書館如何做的本質

(註65)，這些本質在數位化來臨前，圖書館學教育的重點尚未偏離其核心價值，但是當今圖書資訊學系學生所受的教育無法達到圖書館就職前的準備，其中重要的原因之一，就是這些學生缺乏編目教育的訓練，而這種現象的成因是編目出現了三種敵人。而這三種敵人就是：不好的圖書館管理者、圖書館學校的資訊科學家、以及相信透過像Google這些系統快速大量地控制詞彙及建置書目，可以較編目更好更便宜的那些人，將關鍵字的搜尋和後設資料當成所有檢索問題的萬靈藥。他認為應該將編目做為全部圖書館學館員建立智能的基礎，而且，不僅是編目員需要理解編目的過程，所有圖書資訊學的教育都應該恢復以編目為核心課程(註66)，Michael Gorman的看法雖引起許多討論，但卻無法得到大部分圖書資訊學教育者的認同。(註67)

技術服務遭受漠視的現象反應在圖書館學教育課程的規劃上。Janet Swan Hill認為編目教育在上半個世紀猶如擺動的鐘擺，從Melvil Dewey於1887年設立第一所圖書館學校，鐘擺盪離個人學徒制的教育訓練方式，編目開始成為圖書館學校必修的核心課程，直至1960年代電腦引進編目作業，以及網路共享書目的推展，鐘擺開始朝向另一端擺盪。(註68)圖書館自動化和網路書目資料共享的影響，減少圖書館對編目館員的需求，部分學校不再認為需要將編目列入核心課程之中，但是由於學生仍需具備編目規則、查檢、及機讀編目的知識，編目課程仍是館員重要的課程之一(註69)，在資訊科技及網際網路持續的衝擊下，編目的重要性更遭遇多元的資訊環境所挑戰，為了因應資訊媒體的變革，愈來愈多的圖書館學校不用「編目」，而將書目控制課程稱為「資訊組織」，並且減少書目控制的相關課程。(註70)

編目教育至1940年代以後逐漸強調理論而減少實務，至1950年代成為普遍的作法，但在此時卻發現，圖書館學校訓練的學生無法應付大小圖書館的編目工作。(註71) Sylvia D. Hall-Ellis過去十年來即進行多項有關編目教育能否足以因應編目工作需求的調查，研究顯示圖書資訊教育與實際編目工作應具備的能力確有落差，而且，單單只學習編目課程，無法訓練學生成為成功編目員的準備，館員還需具備電腦知能、熟悉圖書館軟體、和地方圖書館所需的技術服務，並應精通書寫及口語的溝通。(註72)

美國持續關注編目教育發展的議題，2008年Jane M. Davis發出質疑，「編目教育的調查，圖書館學校聽見了嗎？」(註73)他對47所美國圖書館協會(American

Library Association, ALA)認可的圖書資訊學系編目教育課程的規劃進行調查，研究發現雖然透過編目教育困境的發聲，確實增加一些編目導論方面的課程，但是編目相關課程仍然未受到重視，這個問題其實早在數年前即已埋下問題的種子，Jerry D. Saye發現當圖書館學校的命名改變為資訊學校時，已經影響教師對圖書資訊教育的態度，這些教師的改變也減少今日編目教育在圖書資訊學課程方面受重視的程度，編目教育式微的趨勢似乎已成定局，因為研究重點及組成分子皆已然形成化學變化的質變（註74），圖書館學校即使想回頭，也已經無法提供理論與實務兼具的師資了。

這些本質改變的問題開始浮現，編目課程名稱更改為資訊組織，教授的內容集中在許多一般性的原則，基礎編目的課程僅講授書目控制的一些慣例，學生無法由這些概念中獲得資訊組織完整的知識，學校也很少能提供進階編目的課程（註75），對於技術服務這種需要實際操作的課程，正如Janet Swan Hill 和 Sheila S. Intner所描述，「如果圖書館學校無法提供學生實際編目實習的機會，有些可能喜歡編目工作的人並不會申請相關的職位，而那些自以為喜歡編目的人，也許反而誤入歧途，雇主則會覺得這些新人都無法做好技術服務的工作。」（註76）

早在民國 76 年藍乾章眼見國內圖書館學課程重點放在大學部，無法為研究所階段設計一套「基礎核心課程標準」，主張應在課程標準中加入「高等編目學」（註77），他還提出除了編目教育，「圖書徵集—圖書的選擇與採購」雖然不直接涉及編目，但是書刊的選擇也是目錄，應該同時列入課程規劃，也算是圖書館學專業教育的核心。（註78）1997 年 Sherry L. Vellucci 也強調編目教育應該分為導論及進階課程，在導論課程廣泛介紹編目及分類的概念與原則，而於進階課程中深入教導編目及分類的各種觀念，但是在科技的發展下，編目館員需要學習的技能愈來愈多，她也擔心這些少數的課程實不足以提供應該學習的課程內容。（註79）

1999 年 Janet Swan Hill 和 Sheila S. Intner 也因為技術服務專業教育無法滿足館員專業需求，提出八點課程行動方針：(1) 圖書館學校必須增加編目及技術服務相關課程的比例；(2) 所提供的課程必須重新設計，反映出書目控制的變化，及對圖書館的影響；(3) 課程必須涵蓋理論與實務，因為圖書館學校有責任協助技術服務專業教育的訓練；(4) 圖書館的經營與管理必須結合更多重要的

課程，包括技術服務管理相關的範疇；(5)圖書館學校及其教師必須檢視，他們如何描述編目、書目控制和技術服務，這些檢視是要確認他們的描述並未離題、過時、非專業、吹毛求疵，或是改變成為讓學生知道編目和其餘的技術服務不是專業的死路，他們也可能會是令人興奮，且極富挑戰性，同時它們也需要改革及創新；(6) 圖書館學校必須為了充分準備好她們的課程進行研究；(7) 圖書館學校必須全面認真考慮所提供圖書館學課程的適切性及必要性，包括編目與技術服務課程，可以最近一、兩年的畢業生學程進行研究；(8)調查編目、技術服務及目錄設計的技能 and 才能需求，及圖書館教師及實務工作者需要引領的方向。（註80）

由許多文獻的探討中發現，技術服務教育在圖書資訊學教育中並非不受重視，或許問題的成因就是無法找到合適的師資，因為這是一門需要結合理論與實務的課程，正如 Daniel N. Joudrey 所擔心，如果所有圖書資訊學的學生無法在學校獲得編目及資訊組織方面重要性及普遍性的教育，不僅在其專業無法做好服務，在領導相關業務執行時也可能做出不好的決定，而這種狀況也將持續延燒到未來，管理者可能對技術服務做出錯的抉擇。因此，缺乏合格、有才能的教師，或許將是編目未來最大的威脅。Daniel N. Joudrey 最後說：「編目員，該去拿個博士了！」（註81）實在是極為沈重又適切的呼喚。

二、採編館員的專業養成教育

採編館員的專業養成教育應該可以分成兩部分，就是學校教育及繼續教育，許多圖書館學校同時肩負兩種學程的任務，像是國內圖資相關系所為了因應館員繼續教育的實際需求，大多另外設立學分班、在職專班等學程，E. W. Stone 認為館員所學習的知識，與實務操作所需的知識，二者之間實有極大的差距，而圖書館學因其持續成長的特性，促使館員在學校所接受的圖書館學基礎教育，畢業後很快就顯得過時（註82），所以採編館員除了學校的基礎教育之外，應該重視繼續教育，才能兼顧理論與實務，在崗位上做好技術服務善盡職責。

林素甘與柯皓仁定義繼續教育為專業人員於職場生涯，為彌補專業理論與實務作業時的落差，並為提升專業人員執行其專業責任所需的工作品質，藉由常規在職訓練與外部課程，有系統地更新其專業知識與技術。（註83）他們更深入分析民國89年至96年中國圖書館學會所舉辦的暑期研習班課程，發現暑期研習班課程以「技術服務」開課的比重25%占最多數，因此認為有關「編目」的

課程數量最多，似乎呈現出國內對技術服務的重視（註84），然而，研究者由文獻上所附的圖表資料「89年至96年暑期研習班課程主題比例圖」（註85）中觀察，發現技術服務課程數量於民國91年達到高點後開始大幅下滑，除了民國95年稍呈坡段成長，整體而言，取而代之的課程是「數位圖書館」和「電腦與網路」，這種趨勢正顯示出國內對館員的繼續教育，開始偏重數位科技方面的知識。

編目館員在職教育的進修管道有很多種，洪翠錨的研究整理出13種在職教育的管道，包括：(1)修習正式學位；(2)在校旁聽或選修課程；(3)參與成長團體、如討論會、讀書會；(4)自行閱讀相書籍或期刊；(5)參加研討會；(6)參與跨部門工作小組；(7)聆聽專業性演講；(8)參與館內工作輪調；(9)參與讀者服務工作；(10)參與研究計畫；(11)至其他圖書館參訪或見習；(12)利用網路教學方式；(13)參加相關網路論壇或訂閱電子報。（註86）

在教育內容的規劃上，Ingrid Hsieh-Yee認為，編目教育編目的課程應合併更充足的後設資料概念，她將編目專門技能的教育分成三個層次，讓所有圖書資訊學系學生普遍接受編目及後設資料的教育，其他極精深的專業知能，可以依據各個層級的需求去學習，諸如對後設資料專家和編目員，以及即將成為後設資料專案的經理人的需求應有不同，要因應不同層級的需求提供符合所需的專業技能，使每種層級需求皆能擁有自己的核心能力、目標、知識，以及實施的策略。（註87）

Daniel N. Joudrey於2000至2001年（註88）、及2005至2006年（註89）分別針對對美國研究所教育在書目控制、編目及資訊組織的課程進行調查，他從兩次的研究中得到同樣的趨勢，資訊組織相關課程雖然增加，但是傳統編目的課程卻持續減少，圖書館學校將教學的重點傾向資訊組織概念的講授，而技術服務內容的擴張，也帶來課程規劃的難題，對圖書館學校而言，最主要的難題正是前面所談到的問題，缺乏同時兼具理論與實務的師資，這樣的問題也突顯館員繼續教育的重要性，讓實務工作者以回流教育的方式，學習圖書資訊學的課程，瞭解技術服務的發展，也能培養學術研究的能力，更能促進實務工作者加入圖書資訊學教育培育的行列。

技術服務的發展面臨許多挑戰，最重要的是來自科技及圖書資訊學教育認知的改變，而科技甚至也影響著圖書資訊學教育的認知，從圖書館學校畢業的學

生無法清楚地認知身為館員的重要性，不清楚許多在技術服務這個領域所進行的事物與處理的程序，正因為有這些業務程序作為基礎，才能歸納出許多的理論和政策。圖書資訊本質劇烈的變化，即使沒有特別針對科技，但業已迫使學校改變課程。這些課程必須包含許多新的領域卻也不能忽略舊有的，但對構成「專業知識核心」上卻沒有一致的觀念，即使在技術服務的領域，對於編目教育和特別應該被教的內容上，在價值考量和課程的必要性上並沒有取得一致的認同。事實上，有些圖書館教育家還會灌輸學生刻板印象，認為編目是「枯燥的、吹毛求疵的、無聊的和無專業性可言的工作」，強調從事研究是有用的，卻不認同把圖書館的工作追求作為終身的職務。編目和其它技術服務相關議題曾經佔去大半的圖書館學校課程，但是現在編目卻只佔了課程中的一小部分，其它的在技術服務領域，像是採訪、連續性出版品、目錄管理等則是很少會有學校教了。（註90）

第三節 採編館員的專業知能

國內早在民國80年代，賴鼎銘即提出圖書館是不是專業的相關議題（註91），認為圖書館員因為知識背景很淺薄，對自己職業的角色及知識的背景難以界定；以及圖書館員無法分辨自己專業與否、和偏重於技術與行政導向，無法建立明確的專業知識。（註92）但是，近20年來國內相關的探討仍不多見，尤其在採編館員專業知能相關探討的文獻更是罕見，極少相關研究，像是王梅玲對網路時代資訊組織人員專業能力的研討（註93），也是偏向專業技術技能方面的探究。中國大陸近些年對採訪館員素質相關的議題有較多著墨，因為他們認為圖書採訪是書館重要的基礎性工作，關係著圖書館館藏發展及讀者需求的滿意程度。（註94）以下針對專業知能的內涵、採編館員的專業知能，及建立採編館員專業的價值觀等方向進行探討：

一、專業知能的內涵

2003年6月美國專門圖書館協會（Special Library Association，簡稱SLA）出版「21世紀資訊專業人員所應具備的專業知能（Competencies for Information Professionals of the 21st Century）」，提出包括圖書館員在內的資訊專業人員所應具備的知能，包括專業知能、個人知能，及為了加強這兩種知能，必須具備「核心能力」，對圖書館員的專業知能提出具體而明確的指引：（註95）

（一）專業知能

館員對資訊資源取用、技術、管理等方面的知識，及以此知識為提供更高品質資訊服務的能力，包括以下四種主要知能，每項知能依其特殊技巧而提升：管理資訊部門（managing information organizations）、管理資訊資源（managing information resources）、管理資訊服務（managing information services）、運用資訊工具及技術（applying information tools and technologies），這些知能表現在館員所擔任的角色及其所負責的工作上面。

（二）個人知能

表現於館員在工作效率和對其行政組織、顧客及專業上的貢獻，包括這一連串的態度、技能、和價值觀，以及這些知能從良好的溝通者至其貢獻加值效果的展現，在多變環境中所持續彈性積極的工作態度。

（三）核心能力

以專業知識為基礎，分享最佳的實務與經驗，提供專業知識，並落實於工作生涯中，不斷地學習資訊產品、服務及管理實務，並致力於維護專業的水準、倫理、價值觀及原則。

國內對專業知能（competency）有許多不同的翻譯，包括「專業能力」、「能力」、「或「職能」等等，張惠媚將專業知能譯為「能力」，並由文獻資料整理對「能力」的描述與定義，如圖2-3-1所示：

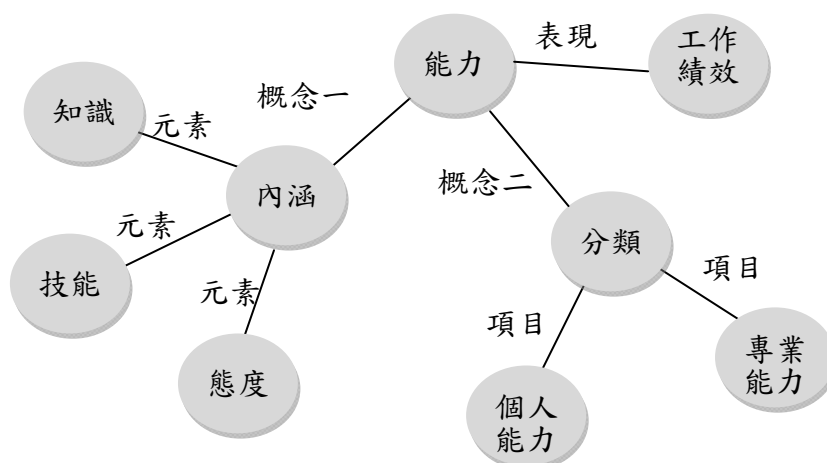


圖 2-3-1 能力的描述與定義圖

【資料來源：張惠媚，「醫學圖書館員專業能力需求評估之研究」（淡江大學資訊與圖書館學系，碩士論文，民90），頁17。】

由張惠媚的分析圖發現，一般對專業知能（能力）的概念可區分為兩種，其一，視專業知能的內涵包含知識、技能，與態度三種元素，這是常見對專業知能的認定；另一個概念則將專業知能（能力）類分為個人能力與專業能力，而專業知能（能力）會表現在工作績效上面。研究者認為，圖2-3-1的兩種概念其實是重疊的，其意涵也可整合於SLA在2003年所提出的資訊人員的專業知能之中，也就是包括專業工作所需的知能、個人知能，及核心能力（註96），是與個人職務有關的能力，意即當個人扮演某一社會角色，為能充分發揮角色功能所需具備的能力，這些能力在工作上的表現應不僅在工作績效，還要包括專業知識、專業技能，及專業態度，因為專業知能所涵蓋的知識、技能與態度，這三者呈現出相互作用的關係不易區分開來，如同2001年SLA提出的修訂研究聲明，「我們寓知識於工作」，專業知能的呈現應建立在最強的實務之中，並能不斷思考，如何為讀者提供最好的服務。（註97）

雖然各界逐漸重視知能導向教育（competence-based education），但是有關知能的組成結構，以及如何描述知能等相關問題，仍然缺乏一個普遍的共識（註98），Griffiths & King 認為圖書資訊專業人員的專業知能可以由知識、技能、與態度三方面去定義，詳見表2-3-1的專業知能定義表。Griffiths & King所提出定義知識、技能、與態度的內容與描述周延而明確，可以做為我們對專業知能努力及檢視的重點，其中「知識」意謂對於某一件事、某一個人、或者從事某事時所具有資訊、知道、瞭解、熟悉、與有經驗等狀態；「技能」則指有效利用個人知識的能力；「態度」指的是一種面對某情境時人的心靈與感情的表達方式。（註99）如果能具體呈現這些專業知能，整體而言就是一種專業的表現。因此，專業知能的呈現應該是同時具備專業知識、專業技能與專業態度。

表 2-3-1 專業知能定義表

項目	內容	描述
知識 Knowledge	基本知識 (Basic knowledge)	語言、溝通、及運算
	學科知識 (Subject knowledge)	主要學科領域的知識，諸如醫學、化學、法律等
	圖書資訊學知識 (Library and information science knowledge)	資訊定義，結構與形式
	資訊工作環境 (Knowledge about information work environments)	資訊社群，其參與者及社會、經濟，與技術彼此之間的關聯
	工作內容的知識 (Knowledge of what work is done)	提供產出資訊與資訊服務
	如何作業的知識 (Knowledge of how to do work)	如何執行各項活動、應用科技、利用資料與技術等
	服務組織或使用者的知識 (Knowledge of the organization or user community served)	服務組織或使用者的使命、目標與宗旨，以及使用者的需求等
技能 Skills	基本技能 (Basic skills)	認知、溝通、分析的技能
	特殊專長技能 (Skills related to each specific activity)	參考諮詢、資訊中介角色
	其他技能 (Other skills)	時間管控、預算編列、及撰寫計畫書
態度 Attitudes	專業態度 (Dispositional attitudes)	對自己的專業、組織服務、自己的工作組織及其他使用者或同事的態度
	個人特質 (Personality traits/qualities)	自信、好奇心、倫理意識、意志力
	作業/工作/組織 相關態度 (Attitudes related to job/work/organization)	勇於負責、自發學習、上進心

【資料整理自：Jose-Marie Griffiths, Donald W. King, in *New Directions in Library and Information Science Education. Final Report* (White Plains, NY: Knowledge Industry Publications, Inc., 1985), 40-42.

<<http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED265853>> (16 December 2009).】

二、採編館員的專業知能

採編館員要扮演好資訊資源與使用者之間的橋樑角色，需要具備創新的概念及開闊的視野，以創造及維持有效且具有價值的服務提供給使用者。因此，館員不僅要具備專業學科知識，更要加強如管理、研究、終身學習、團隊精神、批判思考和人際關係等方面的一般性知識技能，並要具有這些方面的人格特質，才能在其工作上發揮最好的效能。

賴鼎銘認為圖書資訊的從業人員，應該要了解資訊的上游，掌握資訊的中游，並提供下游的服務，意即圖書資訊人員要能了解所有相關資訊媒體的本質、特性、種類、產生的過程、生產的主要機構，及這些資訊媒體如何傳播，並能掌握這些資訊媒體的蒐集、整理、分析(例如分類、編目、索引、摘要、權威控制、索引典、主題標目、引文分析、內容分析)、儲存、及檢索，繼而提供這些資訊媒體的傳輸與服務，也就是能瞭解我們的使用者及他們的資訊需求，並能提供他們所需的資訊服務。(註100)

他更進一步說明，依工作內容檢視，所有圖書資訊人員都應具備瞭解資訊上游的知識，因為掌握這種基本知識後，才能就不同工作性質，調整所著重的知識面，尤其採訪人員更應深入瞭解各種不同的資訊產品及出版來源，包括研究單位及其出版品、世界各大出版社及其出版特色等，有了這些瞭解才能有助於採訪人員掌握使用者所需的資訊。編目人員則需掌握資訊分析技術的相關知識，他同時強調資訊分析學應該是我們最核心的專業知識，所有專業知識應該依此而發展，這也是我們跟別的行業能有所區別的地方。(註101)

在採訪業務方面，館員應該瞭解圖書採訪工作現在遇到的問題、獲取書訊的管道，擬訂適宜的採訪工作策略，以提升相關業務的專業知能。表2-3-2整理自相關文獻述及採訪工作及專業知能需求。

表 2-3-2 採訪工作及專業知能需求一覽表

現況問題	書訊取得管道	採訪工作策略	應具專業知能
■ 圖書費用漲，經費不足 ■ 供應商主導書目品質，影響館藏資源建設 ■ 採購管道彈性不夠，圖書種類不全，圖書到館時間長 ■ 圖書出版量大，選取優良圖書困難度提高 ■ 載體形式多元，館藏重點難以抉擇 ■ 讀者專業取向複雜度提升 ■ 發行問題 -內容選材雷同 -形式，同本書多重版本發行 -外觀，裝幀及印刷品質低劣 -發行，同書異號及異書同號現象多 ■ 採訪人員問題 -提升館員素質 -加強館員多元學科知識	■ 官方發行書訊目錄（國內如ISBN中心書訊） ■ 出版社書目 ■ 書摘與書評 ■ 電子出版品書目 ■ 網路書店書目 ■ 讀者推薦 ■ 取得讀者意見 -搜集書目放置網頁供讀者選取勾選 -推薦系統 -召開座談會及透過調查表 -取得校內課程計畫及研究方向 -學科館員制度 ■ 現場現貨書採購	■ 評估館藏分佈強弱，訂定採訪政策 ■ 審慎分配管理經費比例 ■ 制訂採訪計畫與策略 ■ 建立學科館員制度 ■ 進行使用者閱讀傾向分析 ■ 廣泛搜集書目並分析 ■ 制訂適合本館的採購方式 ■ 選擇優秀書商 ■ 對採訪工作進行評估 ■ 評估館藏，分析讀者閱讀傾向 ■ 考慮讀者的具體需求 ■ 委外採訪作業方式 ■ 提升採訪館員素質 ■ 採取多元採購管道 -預購方式 -招標採購 -零星採購 -網路訂購 -現貨書採購（書展） ■ 提升編目品質是增進採訪品質的基礎 ■ 加強館合實現資源共享	■ 服務意識：積極主動，多與讀者接觸，瞭解讀者需求，並與流通館員接解，瞭解圖書使用狀況 ■ 加強各種學科知識的學習 ■ 具備綜合歸納的能力 ■ 掌握圖書出版市場訊息 ■ 搜集館藏資訊，瞭解讀者需求 ■ 經費合理用及控制 ■ 讓讀者瞭解採訪狀況 ■ 採訪方式具彈性及多樣性 ■ 熟悉電腦操作 ■ 懂得採訪策與科學方法 ■ 溝通能力 ■ 外語能力 ■ 採訪經驗累積

【資料來源：本研究整理（註102）】

Michael R. Leach認為採編館員在圖書館的館藏發展應該具備基礎的專業技能包括：學習如何找到特定資源的書目工具、評鑑館藏統計分析的工具、評估與管理受贈的資源、辨識稀有及珍本物件及決定哪種物件轉移保存的方法，並且要能瞭解所服務的對象及機構的需求、要具有分析使用者需求的研究能力、要能瞭解出版傳播過程的複雜性及其變遷，更要具備使用各種科技的相關技能，另外，如欲做好館藏發展的工作，採編館員應同時具有財務管理與溝通合作的能力。（註103）

國內吳明德等人對大學圖書館館藏發展館員進行訪談，探討他們對電子資源聯盟的看法，館員期許聯盟人員除了具備圖資背景及相關知能外，更應具備商業談判方面的訓練，以及語文溝通的能力，這同時也是採編館員在專業知能

上應該努力的方向，尤其最重要的是對各種資源的性質與內容也要有相當的瞭解。（註104）

隨著技術服務的發展，採編館員必須面對不同的挑戰，像是組織結構、資訊載體形式、讀者多元的需求等等，採編館員也須隨著這些變革，學習更多元的專業知能，從Lihong Zhu對學術圖書館編目主管職位專業知能需求的分析，我們可以發現技術服務角色隨著科技的進步而改變，茲將編目主管職位專業知能需求條件整理如表2-3-3所示：

表 2- 3-3 編目主管職位專業知能需求條件表

作者（日期）	時間	專業知能需求	反應現象/ 工作
Buttlar & Garcha (1998)	1987-1997	■ 書目公用中心 ■ 便於使用者操作的OPAC ■ 關鍵字檢索 ■ CD-ROM形式 - 近年來— ■ 委外作業 ■ 網際網路功能的增強及普及	■ 學術圖書館編目館員功能的逐漸擴大 -系統伺服器、自動化館員、讀者服務館員 -仍重視傳統編目，包括記述編目、主題編目及權威控制
Chaudhy & Komathi(2001)	1990-1999	■ 編目工具與資源的瞭解 ■ 資訊技術方面的技能 ■ 自動化編目系統 ■ 書目公用中心使用的經驗 1995- ■ 通訊技能	■ 傳統編目技能在數位環境仍然相關 ■ 1995年後要求對網際網路與數位化系統熟悉度
Khurshid (2003)	2000-2001	■ 傳統領域編目知識 ■ 編目系統 ■ 書目公用中心 ■ 電腦應用 ■ 網站發展／網站自動化技能 ■ 後設資料架構與工具	■ 資訊技術全面影響編目技能的需求
Leysen & Boydston (2005)		■ 負責其他編目相關工作，如：系統整合、委外書目匯入查核 ■ 管理及監督	■ 專業編目者角色繼續改變 ■ 專職編目的時間減少

作者（日期）	時間	專業知能需求	反應現象/ 工作
Hall-Eillis (2006)	2000- 2005	■ 後設資料架構 ■ 內容連結技術 ■ 機構典藏	■ 原始編目不再是區分專業館員與助理館員的指標
Indiana University	2006	■ 出版 ■ 學術通訊 ■ 資訊技術擴大的新角色	■ 扮演圖書館資訊全面管理與組織的關鍵角色
Lihong Zhu (2008)	2004- 2006	■ ALA認可的MLS/MLIS ■ 傳統編目經驗、技能與知識 ■ 非MARC的後設資料管理 ■ 建置或數位計畫 ■ 通訊技能 ■ 權威控制 ■ 整合圖書館自動化的經驗 ■ 語言及監督技能與經驗	■ 再度反應編目職位功能角色的擴大

【資料整理自：Lihong Zhu, “Head of Cataloging Positions in Academic Libraries: An Analysis of Job Advertisements,” *Technical Service Quarterly* 25 no.4 (2008): 49-70.】

由上表的分析中發現，採編館員功能角色隨著科技進步不斷擴大，在這種趨勢的發展中，我們應該瞭解一個重點，採編館員並非資訊系統的設計者，電腦、數位、資訊相關名詞可能造成混淆，研究者認為，跟上資訊科技的腳步是採編館員應該關心的重點，但是，後設資料的建置、數位計畫的參與，以及資源連結的技術等等，採編館員應該擔任參與、溝通及管理的角色，所以對相關技能的學習應該要以資訊的組織與管理為重，而不是成為系統程式的設計與開發的角色，採編館員應該思考自己在專業知能上能夠著力的地方。

技術服務深受科技的影響，採編館員無論在採訪的物件、管理的工具或是作業方式上都面對許多的挑戰，所以研究者認為，採編館員最應具備的專業知能或許是應變、創新及不斷獲取新知的能力。

三、建立採編館員專業的價值觀

2006年6月ALA之下的圖書館館藏及技術服務協會（Association for Library Collections & Technical Services，簡稱ALCTS）發表「編目館員的價值（Value of Cataloging Librarians）」一文（註105），希望提供編目館員及主管瞭解編目館員的重要性，說明編目作業是發自於內心的服務。因此，建立採編館員的價值觀也要由此出發，如何發自於內心去思考，提供讀者各種便利的服務，這樣的價值觀就會展現在採編館員領導（lead）、合作（collaborate）、便利資訊查檢（create & Improve）及專業發展（develop professionally）等各種成果之上。

科技仍會不斷的進步，不停地衝擊技術服務的發展，但是，採編館員專業的價值觀不應隨著科技轉換而改變，同樣要從心出發關懷讀者資訊取用的便利性，並且朝此方向永不停歇地努力，而「專業倫理」與「專業文化的提升」或許可以提供採編館員較為具體的方向。

（一）專業倫理

為了連結使用者與資訊，採編館員有兩項重要的任務，就是建立檢索點（access），以及建置主題內容（naming）；採編館員從事這些資源主題描述的工作，能夠讓全世界的使用者都能公平、自由地由其編目的資訊中取得所需的知識。因此，採編館員在其專業領域中，以忠實嚴謹的態度描述每項資源的過程，這就是一種專業倫理的表現。（註106）

某些時候採編館員因為語言能力的缺乏，或是對學科知識的不熟悉，對資源做出錯誤的描述書目，這些書目的影響或許不容易察覺，但是，所形成的傷害確實已經存在。而且透過合作編目的機制，採編館員彼此分享書目紀錄，更應具有高度的倫理責任意識，建置準確、完整的書目紀錄，所以，採編館員如果重視專業倫理，應該為了做好技術服務的工作，積極充實各種相關專業知識與技能。（註107）

Sheila Bair彙整其他學者專家的意見，提出編目的倫理規範，認為編目館員身為資訊專家，具有潛在從事助益或危害全球使用者的專業知識與技能。因此，編目館員應該意識自己擁有這樣的特權與責任，去從事建置書目紀錄及書目加值的工作，以合宜、準確並及時的方式，去除個人或文化偏見的態度審視資訊，做好資訊守門員的工作，提供並建置公正的資訊基礎建設。（註108）

（二）專業文化的提升

文化是群體結合信仰、創意及想像力的組合，採編館員專業知能的提升，同時是一種專業文化意識的提升。Marsha Starr Paiste關注組織內提升書目品質的方法，其中很重要的部分在於職場文化的建立，透過職場文化的思考，可以展現「我們在此工作的形式」，所以，他提出以下五種建立文化氛圍的方法：（註109）

1. 建立一種注重品質的文化（Building a culture of quality）

建立一種追求品質的文化，在這種文化氛圍中，品質成為每天所做的事情中，最珍貴、最值得追求的目標。

2. 整體視野的文化（The culture of quality: holding a systems view）

追求品質很重要的是要具有整體的視野。技術服務部門是一組系統，正如圖書館與其所屬的機關一樣，採編館員必須致力於謀求組織最大的效益，要能見樹又見林，追求整體品質的提升。

3. 館員具有榮譽感的文化（The culture of quality: pride in workmanship）

為了提升書目品質，採編館員應具有榮譽感，建立正確、完整且有品質的書目，在工作過程中，統計數字僅是做為管理過程參考的工具，但不應是最後所要達成的目標，讓採編館員由工作呈現的品質中獲得鼓舞與肯定。

4. 彼此尊重的文化（The culture of quality: valuing and empowering employees）

採編館員需要感受到主管的重視，上下層級要能互相尊重，溝通無礙地工作，這樣的工作環境可以有效促進產品及服務的提升。

5. 個人學習的文化（The culture of quality: personal learning）

卓越的品質決定於團體成員能積極、取得資訊、具有活力。建立學習成長的職場文化，自然是提升專業的重要條件。

由前文的探討可以發現，採編館員的專業知能受到多種元素的影響，館員自己如果無法自覺，不能藉由各種管道提升專業知識、技能與態度，在不斷變遷

的資訊環境中，停滯或忽視都會成為專業倫理的傷害，也會影響所處的職場文化，更無法扮演好資訊與使用者之間的橋樑角色，採編館員應該肯定自己在組織的重要性，並為促進資訊的加值而努力。

註釋

- 註1 G. Edward Evans, Sheila S. Inter, Jean Weihs, "Introduction and Overview," in *Introduction to Technical Services*, 7th ed. (Westport, Conn.: Libraries Unlimited, 2004), 4.
- 註2 Irene P. Gooden, ed., *Library Technical Services: Operations and Management* (Orlando, FL: Academic Press, Inc., 1984), 1.
- 註3 G. Edward Evans, Anthony J. Amodeo, and Thomas L. Carter, *Introduction to Library Public Services*, 6th ed. (Libraries Unlimited, 1999), 3.
- 註4 詹森(Johnson, Elmer D.)著;尹定國譯, 西洋圖書館史(History of Libraries in the Western World)(台北市:學生書局, 民 72), 頁 22。
- 註5 張新華,「資訊學的淵源和歷史進程」, 資訊學概論(台北市:台灣商務, 民 79), 頁 23-47。
- 註6 John M. Dawson, "A Brief History of the Technical Services of Libraries," *Library Resources and Technical Services* 6 (1962): 197-204. 轉引自胡洪九譯,「圖書館技術服務簡史」, 教育資料科學月刊 15 卷 3 期(民 68 年 5 月), 頁 23。
- 註7 G. Edward Evans and Margaret Zarnosky saponaro, "Selection Process: Theory," in *Developing library and information center collections*, 5th ed. (Westport, Conn.: Libraries Unlimited, c2005), Supplemental Materials.
- 註8 李剛、倪波,「文獻資源建設研究進展」, 情報學報 20 卷 6 期(2001 年 12 月), 頁 695-705。
- 註9 吳明德、薛理桂編,「緒論」, 圖書選擇與採訪, 第一章(台北縣蘆洲鄉:空大, 民 84), 頁 2。

-
- 註10 夏萍，「淺議高校圖書館採訪工作」，現代服務 2009 年 15 期（2009 年 8 月），頁 215。
- 註11 Lionel McColvin, *The Theory of Book Selection in Public Libraries* (London: Grafton, 1925): 9. 轉引自詹麗萍，「緒論」，電子資源與圖書館館藏發展，第一章（台北市：麥田，民 94 年），頁 1-2。
- 註12 Peggy Johnsno, *Fundamentals of Collection Development & Mangement*, 2nd ed. (Chicago: American Library Association, 2009): 1.
- 註13 詹麗萍，「序言」，電子資源與圖書館館藏發展（台北市：麥田，民 94 年），頁 I。
- 註14 Barbara S. Dunham and Trisha L. Davis, “Literature of Acquisitions, 1996-2003,” *Library Resources & Technical Services* 52, no.4 (2008): 238-253.
- 註15 Barbara S. Dunham and Trisha L. Davis, “Literature of Acquisitions, 2004-7,” *Library Resources & Technical Services* 53, no.4 (2009): 231-242.
- 註16 同註 14。
- 註17 同註 15。
- 註18 黃宗忠主編，「文獻採訪學概論」，文獻採訪學，第一章（中國北京：北京圖書館出版社，2001 年），頁 23-25。
- 註19 楊肥生，「文獻採訪工作概論」，文獻採訪決策概要，第一章（合肥：中國科學技術大學出版社，2006），頁 12-26。
- 註20 馮平，「新形勢下公共圖書館的文獻採訪工作淺論」，在新形勢下的圖書館採訪工作：第一屆全國圖書採訪工作研討會論文集，昆明，2005 年 11 月 3 日-4 日，國家圖書館圖書採選編目部編，頁 127-128。北京：北京圖書館出版社，2005 年。
- 註21 傅鳴，「新形勢下中國地質圖書館採訪工作對策」，在新形勢下的圖書館

-
- 採訪工作：第一屆全國圖書採訪工作研討會論文集，昆明，2005 年 11 月 3 日-4 日，國家圖書館圖書採選編目部編，頁 136-139。北京：北京圖書館出版社，2005 年。
- 註22 陳和琴等編著，「導論」，資訊組織，第一章（台北縣蘆洲市：空大，民 92 年），頁 3。
- 註23 同前註，頁 4。
- 註24 同註 22，頁 24。
- 註25 蔡明月，「圖書館與資訊科學的遞嬗」，淡江人文社會學刊五十週校慶特刊（台北縣淡水鎮：淡江大學，民 89 年 10 月），頁 34。
- 註26 林呈潢，「現代圖書館目錄的功能與角色」，大學圖書館 2 期 2 卷（民 87 年 4 月），頁 62-82，
<http://140.112.113.11/General/publication/univj/uj2-2/uj2-2_5.htm>，（2009 年 12 月 27 日）。
- 註27 同註 25，頁 34-36。
- 註28 Dan Dornera, "Cataloging in the 21st Century—Part 2: Digitization and Information Standards," *Library Collection, Acquisitions, & Technical Service* 24, no.1 (2000): 79.
- 註29 盧秀菊，「英美編目規則原則之探討」，圖書與資訊學刊 32 期（民 89 年 2 月），頁 22。
- 註30 盧秀菊，「英美編目規則原則之探討」，圖書與資訊學刊 32 期（民 89 年 2 月），頁 27。
- 註31 同註 28，頁 79；同前註，頁 27-39。
- 註32 陳和琴，「新內容標準 RDA 初探」，圖書與資訊學刊 57 期（民 95 年 5 月），頁 20。
- 註33 陳昭珍，「從實體到虛擬：談資訊組織發展現況與展望」，中國圖書館學會會報 68 期（民 91 年 6 月），頁 27-28。

-
- 註34 王妙姪、李小梅，「新的元數據標準 MODS 及其應用」，應用情報 11 期（2004 年），頁 82；詹麗萍，「圖書館數位化館藏組織整理與 OPAC 的新角色」，國家圖書館館刊 92 年 1 期（民 92 年 4 月），頁 104；鞠福琴，「數字圖書館編目工作探究」，農業圖書情報學刊 17 卷 12 期（2005 年 12 月），頁 192。
- 註35 Gilliland-Swetland, Anne J., “Setting the Stage,” in *Introduction to Metadata*, online edition, version 3.0, edited by Murtha Baca (Los Angeles: Getty Research Institute, 2008),
<http://www.getty.edu/research/conducting_research/standards/intrometadata/setting.html> (27 December 2008)
- 註36 Ibid.
- 註37 Marilyn Deegan & Simno Tanner, “Resource Discovery, Description and Use,” in *Digital Futures: Strategies for the Information Age* (New York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 2002), 106-156.
- 註38 Ibid.
- 註39 同註35。
- 註40 Karen Coyle, “Is MARC Dead,” July 2000,
<<http://www.kcoyle.net/marcdead/marcdead.html>> (27 December 2009).
- 註41 Michael Gorman, “Cataloging in the Twenty-First Century,” chap. in *The Enduring Library: Technology, Tradition, and the Quest for Balance* (Chicago, Ill : American Library Association, 2003), 84-85.
- 註42 同註 33，頁 34。
- 註43 Lihong Zhu, “Head of Cataloging Positions in Academic Libraries: An Analysis of Job Advertisements,” *Technical service quarterly* 25 no.4 (2008): 49.
- 註44 同註 1，頁 7-15。
- 註45 Dan Dornera, “Cataloging in the 21st Century—Part 1: Contextual Issues,”

Library Collection, Acquisitions, & Technical Service 23, no.4 (1999): 393-399.

註46 同註 28，頁 73-87。

註47 Lois Cherepon, Andrew Sankowski, “Collection Development at SJU Libraries: Compromises, Missions, and Transitions,” *The Acquisitions Librarian*, 30 (2003): 63-75.

註48 同註 1，頁 11-12。

註49 同註 28，頁 79-80。

註50 陳偉，「淺談高校圖書館採訪工作」，理論觀察 5 期（2005 年），頁 174。

註51 沙拉買提·賽買提，「論網絡環境下的高校圖書館採訪工作」，和田師範專科學校學報（漢文綜合版） 25 卷 4 期（2005 年 7 月），頁 153。

註52 陶正妹，「拓寬高校圖書館文獻採訪人員素質培養途徑」，淮北煤炭師範學院學報（哲學社會科版） 26 卷 4 期（2005 年 8 月），頁 164；李海英，「國際化近程中高校圖書館採訪工作新理念」，現代情報 2 期（2006 年 2 月），頁 120。

註53 同註 10，頁 215-216。

註54 Janet Swan Hill, “Transcending Widgets: The Nature of Technical Services,” *Library Collections, Acquisitions, & Technical Services* 27, no.4 (2003): 377-391.

註55 Ibid.

註56 蘇健華整理，「WEB 2.0 發展介紹」，資訊社會研究 13 期（民 96 年 7 月），頁 1-2。原文強調網際網路的發展，在達康(.COM)的泡沫化之後，許多對網路抱持樂觀者似乎被打耳光，因為網路的發展產生瓶頸，直到 O'Reilly 提出 WEB 2.0 概念的看法，帶領進入下一個十年的「網路巨變」。

註57 O'Reilly, T., “What is Web 2.0?,” 30 September 2005, <<http://radar.oreilly.com/archives/2005/09/what-is-web-20.html>>(27

December 2009).

- 註58 藍乾章，「圖書編目課程為專業教育的核心」，臺北市立圖書館館訊 4 期 3 卷（民 76 年 3 月），頁 1-3。
- 註59 陳昭珍，「從分類編目到資訊組織教育問題之省思」，圖書館學刊 10 期（民 84 年 12 月），頁 147-165。
- 註60 張慧銖，「談當前編目教育的衝擊與挑戰」，大學圖書館 1 卷 3 期（民 86 年 7 月），頁 94-109。
- 註61 王梅玲，「網路時代資訊組織與 Metadata 課程發展」，教育資料與圖書館學 43 卷 4 期（民 95 年 6 月），頁 435-452。
- 註62 王梅玲，「網路時代資訊組織人員專業能力之研究」，圖書資訊學研究 1 卷 2 期（民 96 年 6 月），頁 91-116。
- 註63 鄧慧穎，「我國大學圖書編目工作現況與發展之調查研究」（淡江大學資訊與圖書館學系，碩士論文，民 92）。
- 註64 洪翠錨，「資訊時代編目館員在職教育之研究」（國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 92）。
- 註65 Michael Gorman, "How Cataloging and Classification Should be Taught," *American Libraries* 23 (September 1992): 694.
- 註66 Michael Gorman, "Why Teach Cataloguing and Classification," *Cataloging & Classification Quarterly* 34, no. 1/2 (2002): 1-13.
- 註67 Daniel N. Joudrey, "Another Look at Graduate Education for Cataloging and the Organization of Information," *Cataloging & Classification Quarterly* 46, no.2 (2008): 140-141.
- 註68 Janet Swan Hill, "Pitfalls and the Pendulum: Reconsidering Education for Cataloging and the Organization of Information: Preface," in *Education for Cataloging and the Organization of Information: Pitfalls and the Pendulum*, edited by Janet Swan Hill (Binghamton, Ny: Haworth, c2002), xv-xvii.

-
- 註69 同註 59，頁 149-150。
- 註70 同註 61，頁 442。
- 註71 同註 59，頁 149。
- 註72 Sylvia D. Hall-Ellis, “Cataloger Competencies... What Do Employers Require?” *Cataloging & Classification Quarterly* 46, no.3 (2008): 305-330.
- 註73 Jane M. Davis, “A Survey of Cataloging Education: Are Library Schools Listening,” *Cataloging & Classification Quarterly* 46, no.2 (2008): 182-200.
- 註74 Jerry D. Saye, “Where Are We and How Did We get Here? or, The Changing Place of Cataloging in the Library and Information Science Curriculum: Causes and Consequences,” *Cataloging & Classification Quarterly* 34, no. 1/2 (2002): 121-143.
- 註75 同註 73，頁 195。
- 註76 Janet Swan Hill and Sheila S. Intner, “Preparing for a Cataloging Career: from Cataloging to Knowledge Management” (paper presented at the American Library Association 1st Congress on Professional Education, Washington, DC, April 30-May 1, 1999),
<<http://www.ala.org/Template.cfm?Template=/ContentManagement/HTMLDisplay.cfm&ContentID=26386>> (01 January 2010).
- 註77 同註 58，頁 2。
- 註78 同註 58，頁 3。
- 註79 Sherry L. Vellucci, “Cataloging Across the Curriculum : A Syndetic Structure for Teaching Cataloging,” *Cataloging & Classification Quarterly* 24, no. 1-2 (1997): 35-59.
- 註80 同註 76。
- 註81 同註 67，頁 181。
- 註82 E. W. Stone, “Toward a Learning Communication,” in *Continuing Education for the Library Information Professions*, by W. G. Asp and others (Hamden,

-
- Connecticut: Shoe String, 1985): 56. 轉引自林素甘、柯皓仁，「圖書館館員專業知能與繼續教育」，圖家圖書館館刊 96 年 2 期（民 96 年 12 月），頁 33。
- 註83 林素甘、柯皓仁，「圖書館館員專業知能與繼續教育」，圖家圖書館館刊 96 年 2 期（民 96 年 12 月），頁 32。
- 註84 同前註，頁 58。
- 註85 同註 83，頁 48。
- 註86 同註 64，頁 84。
- 註87 Ingrid Hsieh-Yee, "Cataloging and Metadata Education: A Proposal for Preparing Cataloging Professionals for the 21st Century," in *Bibliographic Control of Web Resources: A Library of Congress Action Plan*, 20-26.
<<http://lcweb.loc.gov/catdir/bibcontrol/CatalogingandMetadataEducation.pdf>> (27 November 2008).
- 註88 Daniel N. Joudrey, "A New Look at US Graduate Courses in Bibilographic Control," *Cataloging & Classification Quarterly* 34, no.1/2 (2002): 59-101.
- 註89 同註 67，頁 137-181。
- 註90 Pat Lowton, Deborah Rose-Lefmann, "What is Technical Services?: Perspectives from the Field and from LIS Education," in *Innovative Redesign and Reorganization of Library Technical Services: Paths for the Future and Case Studies*, edited by Bradford Lee Eden (Westport, Conn.: Libraries Unlimited, 2004), 27-40.
- 註91 賴鼎銘，圖書館學的哲學（臺北市：文華，民 82 年），頁 135-237。
- 註92 同前註，頁 164-167。
- 註93 同註 62，頁 91-116。
- 註94 劉心念等，「淺論小型專業圖書館圖書採訪人員的素質要求與培養」，科

技創業月刊 2009 年 1 期 (2009 年), 頁 108。

- 註95 The Special Libraries Association, "Competencies for Information Professionals of the 21st Century," June 2003, <<http://www.sla.org/content/learn/comp2003/index.cfm>> (13 December 2009)
- 註96 Ibid.
- 註97 The Special Libraries Association, "SLA Research Statement," <<http://www.sla.org/content/resources/research/rsrchstatement.cfm>> (13 December 2009)
- 註98 F. C. Butler, "The Concept of Competence: an Operational Definition," *Educational Technology* 18, no.1 (1978):7.
- 註99 Jose-Marie Griffiths, Donald W. King, in *New Directions in Library and Information Science Education. Final Report* (White Plains, NY: Knowledge Industry Publications, Inc., 1985), 40-42. [database online], available from Dialog, ERIC, ED265853, <<http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED265853>> (13 December 2009).
- 註100 賴鼎銘,「從資訊科學的內涵談圖書資訊人員應具備的知識與技能」, 大學圖書館 1 期 1 卷 (民 86 年), 頁 71-78, <http://www.lib.ntu.edu.tw/general/publication/univj/uj1-1/uj1_8.html>, (2009 年 12 月 26 日)。
- 註101 同前註。
- 註102 康新軍,「高校圖書館圖書採訪工作初探」, 科技情報開發與經濟 19 卷 25 期 (2009 年), 頁 39-41; 卞麗琴、李冬梅,「高校圖書館中文圖書採訪質量優化控制」, 科技情報開發與經濟 19 卷 25 期 (2009 年), 頁 35-37; 朱一紅、侯素華、周衛華,「轉型民辦高校紙質圖書採訪質量控制研究」, 河北科技圖苑 22 卷 3 期 (2009 年 5 月), 頁 79-82; 李少貞,「新信息環境下高校圖書館圖書採購工作研究」, 圖書館 2009 年 4 期 (2009 年), 頁 117-119; 林梅芳,「試論高校圖書館圖書採訪工作的質量管理」, 福建

商業高等專科學校學報 2009 年 3 期 (2009 年 6 月), 頁 56-58; 葉錦青, 「拓展文獻採訪工作的幾點思考」, 信息資源建設 29 卷 132 期 (2009 年), 頁 36-38。

註103 Michael R. Leach, "Collection Development Competencies for Science and Technology Library," *Science & Technology Libraries* 28, no.1/2 (2008): 11-22.

註104 吳明德等, 「我國大學圖書館館藏發展館員對電子資源聯盟的看法探討」, 圖書與資訊學刊 67 期 (民 97 年 11 月), 頁 11-22。

註105 The Association for Library Collections & Technical Services Cataloging & Classification Section Executive Committee, "Value of Cataloging Librarians," 13 June 2006.
<<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/alcts/resources/org/cat/0707catlibvalue.cfm>> (13 December 2009)

註106 Sheila Bair, "Toward a Code of Ethics for Cataloging," *Technical Services Quarterly* 23, no.1 (2005): 14-18.

註107 Ibid., 18-19.

註108 同註 106, 頁 22-24。

註109 Marsha Starr Paiste, "Defining and Achieving Quality in Cataloging in Academic Libraries: A Literature Review," *Library Collections, Acquisitions, & Technical Services* 27 (2003): 334-336.

第三章 研究設計與實施

本研究是屬於探索性的館員專業知能之研究，為達成研究目的，主要採用訪談方式進行，研究目的在探知採編館員表現在技術服務歷程的專業知能，本章將針對研究架構、研究方法與工具、研究對象、研究程序及資料整理與分析等部分逐一加以說明。

第一節 研究架構

本研究旨在分析館員專業知能表現在技術服務的歷程，研究架構如圖3-1-1所示。

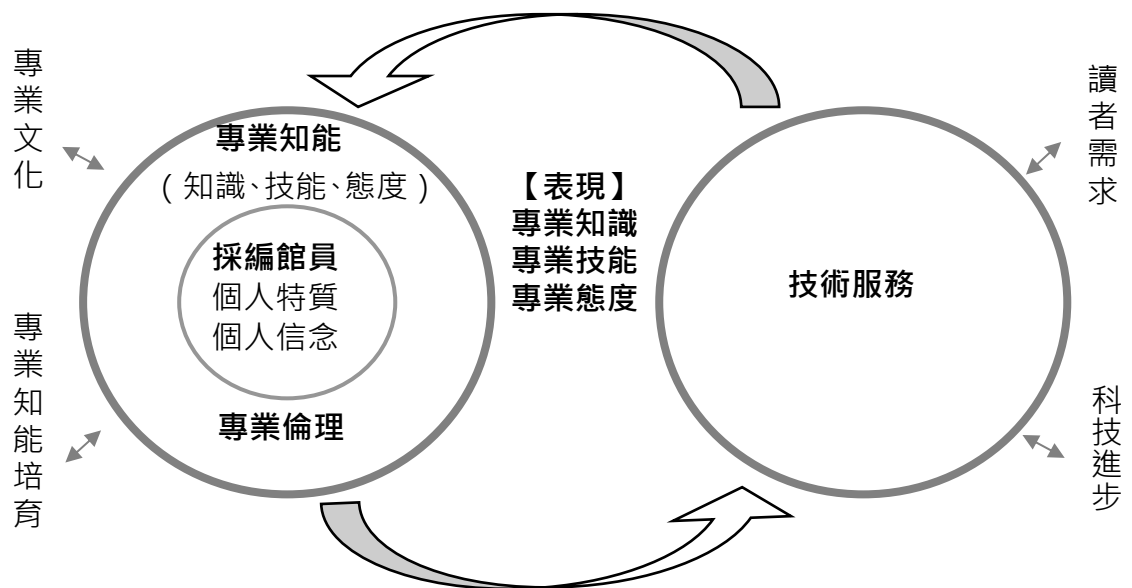


圖 3-1-1 研究架構圖

【資料來源：本研究整理】

根據第二章的文獻探討發現，影響採編館員專業知能的因素極為多元，包括館員自身所具有的個人特質及信念（註1），以及館員受專業文化及專業知能培育等因素影響，所具有的專業知能與專業倫理等等，這些專業知能表現在技術服務就是館員的專業知識、專業技能及專業態度，這三者的呈現及彼此間的相互影響結果。

技術服務受到讀者需求及科技進步的影響而持續發展，形成一種不斷變動

的服務內涵，館員受其專業知能的影響，內化為其信念，所表現出的專業知識、專業技能與專業態度又與技術服務的發展交錯互動，促進技術服務的提升。

第二節 研究方法與工具

本節說明研究方法及研究工具，研究方法主要採取深度訪談，並輔以工作場域的實際觀察，研究者欲透過質性研究的方法，以面對面的互動方式擷取可用的資料。

一、研究方法

本研究主要採用深度訪談法，因為研究者本身也是圖書館員，對於採編館員的專業知能與技術服務的內涵有著高度的關懷，但是為了較客觀取得所需的資訊，僅以訪談大綱做為與受訪館員間主要的溝通工具。研究問題的設計採取較為開放的形式，希望能從中獲取更多資訊。

研究者將訪談對象視為共同研究探索的伙伴，因此，訪談過程不會以全然不給予任何暗示的方式進行，而會偶而加入研究者自文獻或工作經歷中的想法與做法，像是談到選書角色時，研究者提出中國最近許多圖書館都採取學科館員選書的方式，想知道館員對這件事的看法，並不是對某些問題或事件答案的引導，這些參與是為了和與談者互動，觸發彼此更多的思考，藉由彼此的充流激起更多的火花。因此，如果與談者能提出更多的想法，研究者則採取儘量不參與的傾聽角色。

也就是說，研究者在本研究的訪談工作中，「聽」的方式除了「接受的聽」以外，也採取「建構的聽」，在傾聽與談者意見的同時也反省自己與對方進行平等的交流，和對方共同建構對「現實的定義」。（註2）此外，研究者以同是館員的身分跟與談者共同建構彼此經驗性知識。所以，研究者也會於訪談過程中採取適度自我暴露的方式，拉近與受訪者之間的距離，能夠讓與談者理解研究者曾有的經歷與感受，相信研究者具有理解彼此的能力，也較能建立較輕鬆平等的訪談關係，使與談者能夠受到感染而更能進入自己的意識深層。（註3）

除了以深度訪談做為主要蒐集資料的方式外，本研究儘量以實地參與及觀

察的方法，增加對受訪館員及其工作環境的瞭解，並以田野割記的方式記錄，以蒐集受訪館員工作環境更多的資訊，做為後續分析參考的題材。

二、研究工具

在質性研究中，研究者自己即為研究工具。（註4）此外，為了達到研究目的，研究者編製「訪談大綱」及「訪談提綱」做為輔助研究進行的工具。為呈現本研究的可行性，針對研究工具分述於下：

（一）研究者

研究者為具有十年以上圖書館工作經驗的圖書館員，雖然在技術服務方面的工作年資並不太長，但因不同階段、不同業務性質的工作參與，也更多了一些省思的機會。

研究者畢業於大學圖資系所，並取得圖資相關類科高考資格。曾於民國83年至84年期間任職於台北一所國立大學圖書館，負責回溯編目建檔工作，並須上傳書目資料至NBINET，在該大學工作一個月後，通過系統組及編目組對系統編目作業的測試，取得系統編目的權限。另外一段與採編相關的工作經歷，係於民國90年至92年間，負責南部一所學院圖書館採編組的業務，對技術服務有些實務經驗及基本的認識。

民國94年，研究者進入大學圖資所進修，曾修習「技術服務研究」、及「電子資源組織與管理」等技術服務相關課程，並修習「研究方法」及「質性研究」等課程，以增進對本研究相關領域的認識與理解。

目前研究者擔任讀者服務相關業務，但也同時擔任部分技術服務性質的工作。主要職務是負責電子資源組織與管理相關業務，同時擔任西文期刊原始編目的工作。研究者所服務的學校並未使用異質資源整合系統，但是為便於讀者利用電子資源，可讓讀者透過EZ Proxy的方式自校外連線使用電子資源，並採用SFX做為電子全文OpenURL的連結與查詢，也甫於今年3月更新圖書館自動化整合系統。

除此之外，研究者於服務的圖書館中負責新書選介的工作，每月固定由上架的新書中選介2本以上圖書，將相關資訊建置於網路blog中，為了做好圖書選介的工作，仍會關注圖書出版的相關訊息。

（二）訪談大綱與訪談提綱

為深入瞭解採編館員對技術服務工作及專業知能的想法，本研究採取較開放式的訪談大綱進行訪談，表 3-2-1 的訪談大綱即為瞭解採編館員對技術服務專業知能的想法，及其身為採編館員所認為的專業與對其專業的期許。此外，為了掌握訪談時所需的資訊，研究者將訪談提綱設計成表格形式，表 3-2-2 訪談提綱將想要獲得的訊息關鍵字填入格中，訪談過程可以掃視表格，即可看著某一格思考尚待詢問的問題，以便於檢測尚未詢問到的問題，例如訪談大綱六僅詢問採編館員應具備的能力，但是訪談提綱可提醒研究者還要再繼續詢問「如何加強專業知能」的相關議題，像是應該多練習或是如何繼續進修等。

表 3-2-1 訪談大綱

您好：

首先，感謝您願意與我一起加入這個研究！

我的論文題目是「採編館員專業知能表現於技術服務歷程之研究」。

我將每位受訪的館員視為與我同時進行研究的伙伴，希望能藉此共同提升技術服務的品質。所以，每次的訪談都會是我後續進行研究寶貴而且重要的資訊。

為了便於日後記錄資料、及分析這些重要資訊的正確性與完整性，訪談過程將全程錄音與筆記，並將訪談資訊謄錄成逐字稿，訪談內容會絕對保密，並且僅供研究利用。研究中對協助研究的受訪者及其母機構等基本資料將以匿名方式處理。

謝謝！

中興大學圖書資訊學研究所 指導教授：張慧銖 博士
研 究 生：陳素美 敬上



訪 談 大 綱

- 一、 個人背景資料
- 二、 簡介個人工作內容
- 三、 從事工作(曾經)遭遇的困難
- 四、 您認為如何才能做好技術服務的工作？
- 五、 工作經驗中，曾經遇過對技術服務業務造成衝擊的事嗎？
- 六、 您認為採編館員應具備哪些能力？
- 七、 其他影響——科技、其他單位或讀者互動情形

【資料來源：研究者整理】

表 3-2-2 訪談提綱

姓名： 電話： Email：						
背景資料	職稱	學歷	年資	經歷		
系統	有	無	好用度	幫助	習慣輔助	推薦
工作內容	個人		組織		輕／重	
如何做？	工作流程/ 個人		工作流程/ 個別項目			
勝任度			勝任原因	學歷	經歷	學習
應具能力？						
遭遇困難	困擾的事	工作範圍	整個組織	大的衝擊		
解決之道						
工作感覺	容易	困難	喜歡	不太喜歡		
如何更好	採編館員			圖書館		
如何加強專業知能	平日多做	進修		感覺進步		
讀者服務	重要性	組織的互動		讀者的互動		
委外	接受度	制訂規範	廠商	回館處理方式	未來	館員角色
科技進步	好的影響		不好的影響		產生困擾	
互動	母機構	館內同仁	讀者	其他同道		
工作審視	採 vs. 編	重複性	專業			
圖資界	出版	研討會	blog	期刊	研究	

【資料來源：研究者整理】

第三節 研究對象

研究設計起初欲針對大專校院圖書館及國立或直轄市立公共圖書館立意抽樣，分析比較多個案的異同。研究者原先相信，館員所具有的专业知能無論身處何種類型圖書館都能展現其專業，因為他們對技術服務工作的價值觀不會有太大的差異。因此研究者先列出主觀發現對採編館員可能有特殊影響事件，或是可能有某些特殊作法促成這些狀況等具有刺激動機的圖書館清單，希望藉由清單再以地區及不同類型圖書館中選取研究樣本。後來唯恐這種先入為主的取樣方式影響研究者對個案預先形成偏見，於是決定修正取樣方式，先進入某個研究場域瞭解狀況。擇定欲前往訪談的圖書館後，先徵求主管同意，再由該圖書館的組織編制中選擇後續約訪的對象。

研究者由曾經獲得頂尖大學計畫補助的學校中隨機選取第一個欲進入研究的個案，D大。對研究者而言，D大是較為陌生的場域，這是選擇D大做為研究對象的主要原因，要在沒有預設立場的狀況建構研究的資訊。首先研究者由該校網頁資料獲得該校圖書館採編組組長的電子郵件，經以電子郵件聯繫並獲首肯後，再由該館網頁資料選取欲邀訪的採訪與編目館員。由於D大採編組分工較細，研究者以網頁工作內容描述選擇受訪對象，優先考量其中可能熟諳採訪或編目作業的館員，並以搜尋引擎查詢受訪館員資料，大致確認館員工作學經歷後，再以電子郵件詢問採編組組長之意見。組長雖然深怕影響研究的進行並不主動參與，但是也善意提醒研究者某位選取館員其工作經歷可能較為不足，再由這些相關資訊調整該校訪談對象的選取。最後，直接以電話詢問這些館員參與研究訪談的意願。

進入D大圖書館獲得許多珍貴又豐富的資料，建構本研究較為清晰具體且完整的圖像。但是也由此次的訪談中發現，母機構與圖書館及館員的關係難以抽離，不同類型圖書館有它們不同的任務取向，這些任務取向會直接影響館員對專業知能的想法，深深影響館員執行技術服務工作的態度與做法。因此為更深入的分析與探討採編館員的專業知能，修正對研究對象最初的堅持，將個案鎖定為同一類型的圖書館，也就是國立大學(含技專校院)圖書館。

本研究共以四所大學或學院圖書館為訪談個案，研究者直接到四所圖書館訪談，藉以觀察採編館員的工作場域，基於保護研究個案，避免由文本脈絡透露出訪談對象，本節不詳述選擇研究對象的原因，但是，除了D大選擇沒有熟識

館員的對象外，其他三所大學都有研究者較為熟識的館員，透過熟識友人的關係可以方便進入研究場域，但是對個別與談館員的選取，仍是由研究者蒐集資料並主動洽詢受訪意願。事實上，大約從一年前決定進行本研究開始，雖然尚未決定如何選取研究對象，不過研究者當時就儘可能從研討會或是各種可能的管道尋訪及建立關係，鋪陳本研究可能需要進入的訪談個案。

D大的訪談作業從民國98年7月20日寄出電子郵件約訪開始，雖然首次邀約的個案圖書館其採編組組長於半小時後能立即應允到館訪談，但是約訪其他館員的過程並不順利。最後經過電子郵件及電話的數度溝通，方於98年7月29日實際進入第一個個案圖書館，當日從上午9時多進入研究場域至下午約6時左右離開，共訪談3位採編館員；原來第二個訪談的學校為E大，後來因故延期，改以F大做為第二個訪談的個案圖書館，於民國98年8月20日中午1時過後到館，下午近6時離開，訪談主要負責採編工作的2位館員；最後於98年8月26日訪談第三個E大圖書館，仍是於上午9時多到館，當日6時多離開圖書館，共訪談了4位館員。研究者原以為由三所圖書館訪談所取得的資料已達飽和，然而在繕打逐字稿及分析資料的同時，感覺技專校院和綜合大學館員特質似乎有所不同，為更深入瞭解其間的差異性，最後又增加邀約G大圖書館的館員訪談，於98年10月16日上午10時左右到館至正午12時左右離開，當日僅訪問1位館員。訪談的四所圖書館如表3-3-1所示。

表 3-3-1 受訪學校圖書館簡要資料一覽表

學校代號	學校類型 (國立)	教育部補助 頂尖大學計畫／ 教學卓越計畫	採編組 人員編制
D大	綜合大學	頂尖大學計畫	20-30人 (含委外駐館)
E大	綜合大學	頂尖大學計畫	20-30人 (含委外駐館)
F大	技專校院／大學	教學卓越計畫	2-3人
G大	技專校院／學院	教學卓越計畫	2-3人

【資料來源：研究者整理】

本研究共訪談十位採編館員，與談館員全部都是圖資相關系所畢業的女士，任職於目前服務的學校全都超過五年以上，其中兩所綜合大學工作的七位館員在該校的服務年資都超過十年。研究者並未預設訪談學校的個數，每所學校約訪的人數及館員職級也沒有事先設定，以達到訪談資料足夠分析為止。但是邀約時，有些館員會主動建議較適合的對象，通常他們會推薦採編組組長，組長大多是館內對採編業務最瞭解的人，最後共訪談四所學校中的十位採編館員，詳細與談採編館員資料見表3-3-2。

表 3-3-2 與談採編館員資料表（依逐字稿謄錄先後順序）

代碼	主管／ 非主管	學歷	服務學校類型	主要業務 採／編	圖資工 作年資 (年)	採編工 作年資 (年)
S1	主管	研究所	綜合大學	採・編	20	4
S2	非主管	研究所	綜合大學	西採	30	15
S3	非主管	大學	綜合大學	中採・編	18	12
S4	主管	研究所	技專校院	採・編	20	7
S5	非主管	大學	技專校院	採・編	20	6
S6	主管	研究所	綜合大學	採・編	27	20
S7	非主管	研究所	綜合大學	西採	17	13
S8	非主管	研究所	綜合大學	中採・編	12	8
S9	非主管	研究所	綜合大學	西編	20	12
S10	非主管	大學	技專校院	採・編	8	4

註：主管指擔任組長以上職級的採編館員。

【資料來源：研究者整理】

第四節 研究程序

本研究首先進行文獻探討，對相關研究有基本的概念後，編製訪談大綱，接著進入取樣、預試等程序，再次修正訪談大綱內容，然後進行取樣及訪談，最後將訪談錄音mp3檔案轉寫成逐字稿及編碼，最後分析與討論這些資料並撰寫成論文，茲將上述程序以流程圖呈現，如圖3-4-1所示：

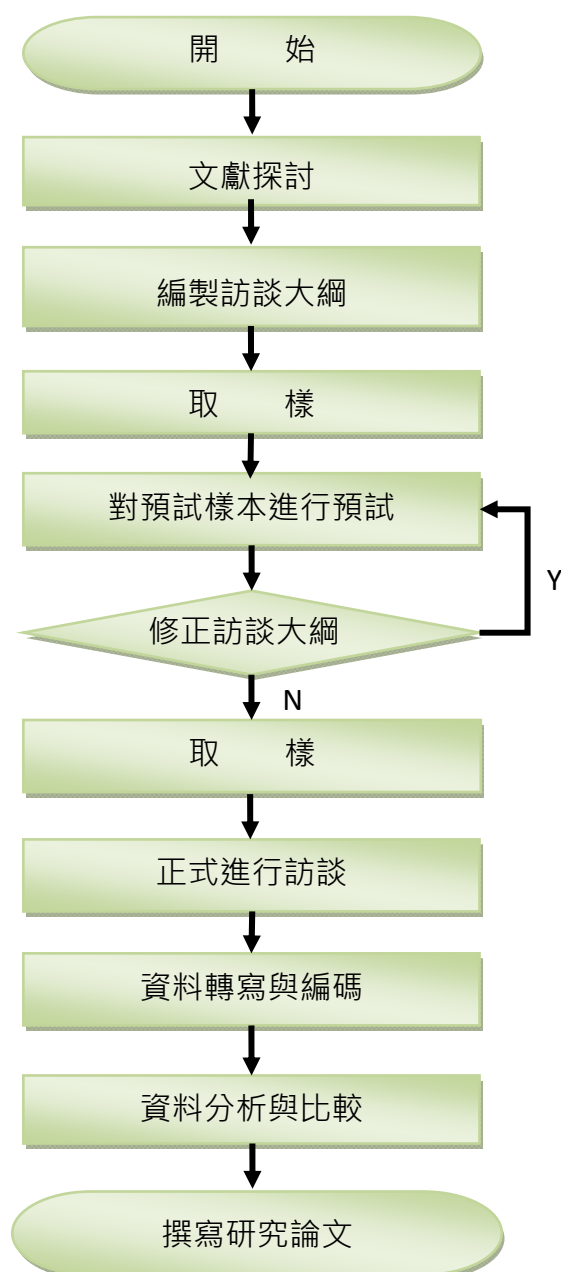


圖 3-4-1 研究流程圖

【資料來源：本研究整理】

第五節 資料整理與分析

結束觀察及訪談，立即進行資料的整理，為加入研究者互動的反思，先記錄訪談的心得，及該次訪談所參與觀察的實地札記，將訪談錄音檔案繕打成電腦逐字稿，並將相關檔案依序編碼建檔。

實地札記以書面文字的記錄方式，呈現研究者在質性資料蒐集過程中所聽聞、經歷的實況，產生的想法或思考，為研究紀錄的一部分。研究者詳細描述參與者、事物、地點、事件、活動及對話，並清楚記錄個人想法、使用策略、省思感想及預設立場，並呈現出記錄的格式。而基於保護與談者訪談隱私的考量，每篇逐字稿皆由研究者親自繕打，並將具指示性的人物、機構及自動化系統……等名詞以代號處理。依照名詞出現的先後順序，學校機構以A大、B大……等代替，本研究訪談的個案學校分別為D大、E大、F大與G大；與談對象編製代號為S1、S2……；自動化系統則分別以L1系統、L2系統……等代替；另外以Z1、Z2等取代外包廠商的名稱，將每個代號及原標的名稱逐一製表，便於研究者對照參考。

逐字稿以代號取代後，將每個與談對象的代號做為檔名，並以Microsoft Office Word 2007的版面配置顯現出行號，資料分析引用時以「（檔名：行號起—行號迄）」標註出訪談檔案名稱及出現的行號，例如：（S10：121-125），表示出自於S10這篇訪談逐字稿，第121-125行。另外為了保護學校與受訪者，如果訪談呈現出的是學校狀況並與個人專業知能的呈現沒有直接關係時，檔名顯示改以D·1、D·2等「D大·館員序」的方式編號代替原館員代號方式，避免於機構與館員事件描述中，顯現出某一位館員可能任職於哪一所大學的暗示。

訪談資料藉助QSR公司（Qualitative Solutions and Research Pty. Ltd.）結合NUD*IST和NVivo所發展的NVivo 8協助編碼作業及資料分析。先於NVivo 8啟動新的論文專案（new project），將逐字稿及實地札記滙入原始資料（source）中，接著開啟各別檔案，在顯示標記（highlight）的狀態下，以瀏覽方式建置自由節點（free nodes），即將原始資料逐字、逐句概念化後，共建置2百多個自由節點，初步以這些自由節點完成概念編碼後，即以開放式譯碼（open coding）擷取關鍵字及關鍵主題；接著輔以查詢（queries）及文獻資料所得的概念抽析，再將這些節點加入24個透過逐字稿演繹及文獻資料歸納而來的概念組合（sets）之中，藉助這些組合的概念做為輔助論文的結果分析，並在資料結果詮釋時藉助NVivo 8

做為查詢引用原始資料的工具。

資料分析的方法兼採內容分析法及編輯式分析法（註5），內容分析法即於進行初步資料分析後，由訪談紀錄及實地札記發展本研究的編碼系統，針對資料內容的語詞、行為組型、研究對象的思考方式及事件，搜尋其中的規律性、組型，以及資料所能涵蓋的主題；接著寫下能表徵這些主題或組型的字詞及短語，做為本研究的編碼類別，並發展出編碼類別的清單。（註6）

編輯式分析法朝向主觀及詮釋性的分析意念，「根據歸納紮根原理，如同編輯所用的方式，剪輯、安排文本的呈現，直到詮釋者探尋出具有意義的類別與關聯，將重新編輯過的訪談資料以不同面貌加以呈現。」（註7）

資料分析採取詮釋取向的方式，這種取向的基本觀點來自於Dilthey，將人活動視為「文本」（text），這種文本是諸多象徵（symbols）的集合體，表達的是多層次的意義。這類文本的分析主要是透過「深層的領會」，即對所探究的對象，採取同理心（empathy）或是感同身受。詮釋取向的學者強調，研究者未必超然於受訪對象，會有他們自己的理解、信念、與觀念取向，他們也是身處於某歷史時段、某文化中的成員，訪談無可避免地成為雙方的合作與互動，研究者很難由其中抽離。（註8）

註釋

註1 信念是個人有意無意之間，從言行判斷與決定之中表現出來，對於某一值得注意的客體或對象的觀點、看法或命題。在內容上，信念有真假對錯之分；在評價上，信念有好壞善惡之別。總之，信念為一種視之為真，完全的贊同與接納的心理傾向，是我們對於某一行為或對象的描述、評價或贊成的態度，個人表現出的行為即是信念的具體印證。例如教師的教育信念可以根源於個人生活經驗，以及個人對生活經驗種種主觀的知覺與判斷；亦可以奠基於教師的專業教育背景和專業社會化歷程。前述文字參考高強華，「教師信念研究及其在學校教育革新上的意義」，教育研究所集刊 34 期（民 81 年），頁 85-114。

-
- 註2 陳向明著，「訪談中的傾聽」，社會科學質的研究，第十二章（台北市：五南，民91），頁265-267。
- 註3 同前註，頁273-278。
- 註4 Catherine Marshall & Cretchen B. Rossman 原著；李政賢譯，質性研究：設計與計畫撰寫（Designing Qualitative Research.3rd ed.）（台北：五南，民95），頁101。
- 註5 林金定、嚴嘉楓、陳美花，「質性研究方法：訪談模式與實施步驟分析」，身心障礙研究3卷2期（民94年），頁132-133。
- 註6 Robert C. Bogdan, Sari Knopp Biklen 著；黃光雄主譯，質性教育研究：理論與方法（Qualitative Research for Education: an Introduction to Theory and Methods, 3rd.ed）（嘉義市：濤石文化，民90），頁241。
- 註7 同註5，頁133。
- 註8 Matthew B. Miles & A. Michael Huberman 合著；張芬芬譯，質性研究資料分析（Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourbook.2nd ed.）（台北：雙葉，民94），頁17。

第四章 研究結果與討論

本章將以實地訪談所獲得的資料及相關議題的文獻探討進行研究結果的分析與討論。依據研究目的，本章分成四節進行討論，第一節分析採編館員之採訪工作內容及採訪專業知能的呈現；第二節分析採編館員之資訊組織工作內容及資訊組織專業知能的呈現；第三節探討採編館員之專業知能對技術服務品質的影響；第四節檢視當前採編館員發展專業所遭遇的困境並探討未來努力的方向。

第一節 採編館員之採訪工作內容及採訪專業知能的呈現

採訪工作無法即時就完成，它是一個過程。楊肥生將採訪工作大致分為圖書資源的資訊蒐集、確認、圖書資源選擇、獲取及移送閱覽與評估等環節(註1)，我們可以將這些作業流程概略以選書作業與圖書採購兩個階段進行討論。但是進入採訪工作前必須先確認經費從何而來，因此本節探討經費取用、選書作業及圖書採購之工作內容及專業知能的呈現。

一、經費取用

經費本來應該是行政、管理與財務方面的問題，然而更應該是圖書資源採訪的問題，因為沒有購書經費，圖書採購就無從談起。(註2)圖書館可以透過學校分配編列的圖儀費或是爭取計畫的方式獲得經費，執行經費時，經費不足或經費驟增同樣都會造成採訪工作的困難，而經費的管控更關係著經費能否順利執行，如何在有限的經費下做好經費分配的工作，更是採訪館員及圖書館極大的挑戰。

(一) 經費來源與爭取方式

圖書館建置館藏需要經費，大學圖書館採購圖書資源的經費主要來自三個部分，除了圖書館每年自學校分配編列的圖儀經費外，一部分經費來自系所，用於購買系所專業相關的圖書資源；另外一部分經費則來自主動申請計畫案所編列的研究所需圖儀相關費用。

1. 來自學校分配編列的圖儀經費

大學圖書館經費主要來自大學校務基金或是計畫案，圖書館必須讓大學瞭解其功能，才能為讀者爭取更多經費與資源提供服務。採編館員藉由館藏總數、館藏增加冊數、經費分配狀況及讀者利用資源等統計數字，或是其他描述性文字與

圖表的分析，可以更清楚地讓校方知道圖書館做了些什麼？

好像每一年的年初啊，有時候可能是圖書委員會要開會之前，幾乎我都會……館長可能都會要求我們，譬如就前一個年度，經費執行的狀況，或者是說……等於算是列一個表或者是什麼，就是一個……至少一個統計，那他可能會拿去圖書委員會那邊去報告，就是一個數據的參考。
(S7：306-309)

2. 爭取計畫補助

近年來國立大專校院許多購置圖書資源經費來自向公部門或產業界爭取計畫案的執行及補助，像是教育部補助頂尖大學的經費，或是近幾年教師向國科會申請主題圖書購置專案的計畫經費……等等。計畫補助的經費一般會鎖定購買某些主題的圖書，對圖書館較為薄弱類別館藏的補強極為有用，但是館方必須瞭解自己館藏類別的強弱及資料的新穎度，才能適時提供教師相關資訊。

我們原來A領域確實很薄弱，所以有那個計畫確實讓我們館藏補強了不少，那這幾年又有國科會的計畫，所以我們現在B類主題的這一塊，坦白說，我是覺得……可能是這幾年來真的是最有成長的啦。(S1：329-332)

(二) 經費執行的兩難

有些採訪館員認為經費是他們最感困擾的問題。圖書館常年上演的戲碼應該叫做「經費不足」，不過偶爾也會出現經費驟增的現象，就是忽然同時出現大筆或多筆的計畫補助，此時更是對館員應變能力的挑戰極大。

經費少有經費少的壓力，經費多有不同的壓力，經費少要注意錢要花在刀口上的感覺。經費多會是不同的……(S3：405-406)

1. 經費不足的無奈

採訪館員常常會有「巧婦難為無米之炊」的無奈。很多圖書館的問題都是經費不足，經費不足無法增加館藏量，有時老師或學生推薦購買圖書時沒有錢可以買，採訪館員必須在有限的經費中購買符合所需的館藏。

採編方面就是說比較麻煩就是，你的經費……我們目前的困難就是

說，你的館藏受限於你的經費，經費是上面分配的，它並沒有保證說每年給你多少，所以你沒有辦法去……知道說我的館藏量，可以去預算說，5年後我的館藏量可以達到多少，那是沒有辦法的。（S4：493-495）

困難永遠只有一個，就是經費不夠，我想這應該是圖書館普遍存在的現象。（S7：303-304）

2. 經費驟增的困擾

經費的急遽增加也為圖書館帶來很大的困擾，這種經費通常來自計畫案的補助，或是年底前的結餘款。圖書館平時如果無法未雨綢繆地檢視館藏，瞭解館藏強弱，或是隨時彙集待購書單，若突然分配經費下來，不僅讓採訪人員手忙腳亂，或許也會因為準備不完備而無法購買真正需要購入的圖書，像是有一年F大忽然獲得教育部撥給2千多萬元購書經費，而當時採編組業務僅由2名人力負責，當年度他們一共購進4萬多冊的館藏。

那一年真的是忙翻了，真是！不過好像那次過了之後，後面的都是小事啦，對呀，後面的就……那是什麼，管它的，反正錢那麼多，都熬過來了……（F·1：327-330）

D大則是因為同時獲得多筆計畫經費補助，雖然正好可以補強D大原來較弱的某些主題館藏，但是因為經費下來的時間太晚，能夠執行的時間又太短，即使館員認為應該好好規劃經費的運用，但是限於人力、時間及執行計畫的壓力，最後只能妥協先以儘快結案為目標。

我自己覺得，像這幾年經費多成這個樣子哦，有時候都覺得管他什麼理想性呀，能夠把錢趕快花完，然後那個報告執行率可以達到學校要求就謝天謝地了，你根本沒有什麼時間去想……可是像這些事情都是你〔圖書館〕要有一些長遠……就是說，你可能要想很長一陣子，然後真正有東西來這樣子做。但是我們現在都是……ㄉ一ㄩ！忽然就有東西要你這樣子做，然後就……2個月，3個月，半年內你就要做完，然後多久……沒有達到什麼……錢要收回來！就是……其實很緊張啦……（D·1：525-530）

3. 經費額度的管控

在固定的經費額度內，圖書館必須加以管控，排出一整年經費執行的比例，隨時清楚掌控經費執行、館藏採購、讀者推薦與系所經費執行……等各種狀況，有些圖書館處理經費及採購業務利用Microsoft Excel等工具管控，也有直接採用圖書館自動化系統執行採購模組作業，但是都需要館員仔細用心掌握各個階段的購案及經費。

你如果不在電腦裡面做好預算的話，根本控制會亂掉，很多圖書館都沒有用他們的採購模組呀，應該就只有我們用得比較徹底，可是我們這樣子用，至少我覺得我很清楚，隨時我們經費運用的情形，我很清楚，也很明確……那因為目前這種經費，你不這樣做你根本沒有辦法去掌控。
(S6:119-123)

(三) 經費分配與使用的困難

圖書經費的分配與使用經常令採編館員感到為難，學校購書經費有些直接分配給圖書館，館方通常也會制訂一些系所分配圖書經費比例的原則。有些大學除了圖書館經費外，另由系所自其資本門項下編列經費給圖書館購買系所需要的專業圖書，通常圖書館僅掌握年度購書經費的某些比例：

1. 弭平老師與館員的歧見

因此，購書經費不足常常也是館員難以抉擇的問題，尤其面對老師對某些圖書有需求，圖書館卻沒有經費購買的時候，館員除了思考如何取得更多經費，如何讓經費更能合理而靈活地運用，更重要的是也必須要有能力讓教師瞭解年度經費不足及採購程序的問題。

我遇到有一些情況就是說，老師提了一些書，那你沒經費買怎麼辦？對不對？通常會去跟他說，那等一下經費……他回頭就告訴你說，這是你圖書館的事，不是我的事！……很多老師的觀點，他只是看到他的「我」去出發，所以我常覺得，圖書館不管是在哪一個……尤其是在經費這一塊，常常很需要溝通。(S1:396-402)

2. 學生與教師需求的取捨

學生雖然是大學中主要的成員，但是大部分圖書館以他們自己的經費購買推薦圖書，專業圖書有時因為圖書館經費不足必須使用系所經費，不過教師未必能

顧及學生的需求，這種現象讓採編館員對圖書經費的分配與使用更感到為難。

我們上次在修那個讀者推薦辦法……讓他們決定是不是可以用他們系上的經費來購買。然後就說到……因為他們系上，通常是也不會去照顧到學生的權益……因為他們錢也都不夠多，坦白講是這樣，那老師通常他研究為主，他不會想到去知道說學生你想要做什麼。(S1:389-395)

(四) 館員經費取用表現出的專業知能

從前文Griffiths & King所定義的知識、技能與態度，檢視本研究訪談採編館員執行經費相關業務，表現在他們專業知識、專業技能及專業態度上面的情形分析於後述：

1. 展現經費執行的專業知識

為了爭取更多經費，館員必須對館藏及經費相關知識有充分的瞭解，才能從現況中找到有利於爭取經費的資料，像是具備：

(1)對館藏分布與利用情況的瞭解；

(2)與館藏評估、館藏發展有關的研究方法；

(3)館藏數量與利用的統計相關的知識。

因為圖書館每年經費都不夠用，為了向學校爭取經費，S7感覺她好像常常在反應經費不夠。經常透過各個學院每種資料類型的支出比例及漲幅資料製作報表，不斷提醒館長館藏經費年年超支的狀況。

剛剛講那個統計表，包括我們現有館藏的狀況，或者包括……尤其電子資源，或是電子系統的部分，我們可能都會做一些分析，包括譬如說我剛剛講的，A產品跟B產品有沒有……就是重複的狀況，或是優缺點，我們曾經都去做評比……圖書的部分用的方法比較……，就是利用統計的那個，就是流通的狀況，把這個主題，或者是某個老師，他的推薦狀況，或某一系所，推薦的這種狀況，我們可能……自己這邊就會做分析……就是捉一個統計檔案就可以去做分析。(S7:341-344, 361-365)

2. 具備經費執行的專業技能

(1) 展現專業的溝通能力

採編館員意識到溝通能力很重要，但也常常為此感到困擾。教師不管是否還有購書的經費，堅持要圖書館採購他要的書，館員必須讓教師瞭解圖書館因為經費用罄無法立即購書，但是老師就是無法取得想要的圖書，因此館員對於必須面對教師解釋這些經費使用狀況感到非常困擾。

我覺得那個經費的控制，因為有些……像老師去挑書的呀……已經跟老師說，今年他們系所的經費已經用完了，然後老師就說，我不管，我就是要！（S8：200-203）

他們〔系所教師〕不是不知道怎麼挑書，……應該怎麼講，他們是經費，我們這邊最常碰到的都是經費。還有就是說，為什麼這個資料你買或不買，有時候我們還碰到一些比較……唉！有時候真的很難溝通也！（S1:554-556）

(2) 熟悉電腦操作及自動化系統作業

工欲善其事，必先利其器，採編館員想要取得館藏及資源利用狀況的分析，除了具備專業知識外，更要能夠熟諳電腦操作及執行自動化系統各種統計報表功能，才能獲得許多經費相關、可以分析的重要素材，最後，如果能利用電腦製作出清楚的簡報資料，更能有加分的作用。

(3) 能夠編列預算及撰寫計畫書

爭取經費必須熟悉編列預算的方式，更重要的是要將欲編列的預算撰寫成計畫書，明確表達圖書館館藏的需求，有時為了改善作業方式，也會透過計畫爭取相關經費。

……會要你爭取計畫，所以壓力很大……（S6:260）

我們最近寫了一個計畫去買薦購系統……（S7:285-286）

3. 展現經費執行的專業態度

(1) 讀者優先的思維

圖書館爭取更多經費，相對的，也是增加更多業務執行的壓力。但是與談的

館員都是無怨無悔地希望能獲得更多經費，並且為了爭取經費而持續努力。

(2) 專業的使命感

圖書館即使經常苦於經費不足，但是另一方面，很重要的是採訪館員自己要有使命感，盡力讓經費用在該用的地方。

這幾年人家對我們只有感謝，很少譴責，因為我們真的也很認真在做，而且，買書能快都盡量快，真的，然後他們每個人都非常的……很積極呀，就是說給老師的回應很快……（S6：346-352）

我們一直認為，我們是第一線，把關在我們這裡，我們當然要買到真正好的書，不是隨便買，因為錢就是那麼多，不能隨便買……（S6：397-398）

二、選書作業

沈怡從選書相關的文獻探討發現，理想的館藏發展模式應該是透過教師與館員共同合作選書。館員可與系所教師密切聯繫，為教師提供服務、發佈訊息並傳達需求，並且藉由主動提供選書方式、新書資訊，甚至館藏發展政策並與教師密切互動等鼓勵教師積極參與選書，讓教師瞭解館方購書的困難，藉此推動教師以其專長參與選書，與館員共同建立質量均佳的館藏。（註3）但是在採訪館員繁重的工作量之下，館員很少能夠經營提供教師選書的服務，甚至並不認為教師需要館員在這方面的協助。本小節欲探討選書的相關議題，包括：選書者、選書管道的提供、設立學科館員及館藏發展。

（一）選書者的角色

經費來源似乎決定了圖書館「誰來選書？」的角色。圖書館專業館藏的經費大多來自系所的編列，系所自然而然就成為專業館藏主要的決定者。但是系所提供專業圖書清單，在採購上產生了一些問題，例如：(1)固定由系所某些特定的老師提供書單，館藏將偏重這些老師的研究領域，館藏的建置無法來自整體主客觀評估後的結果，長久以往容易讓館藏產生失衡現象；(2)有些系所教師被派任為圖書委員，但是或許在系所不具主導權限，有時較無法以嚴謹的態度選書；(3)教師為主要選書者，有時會忽略學生使用館藏的需求……等。

1. 教師以學術研究取向的選書

由系所教師選書似乎是理所當然的事。因為教師最熟悉自己在研究及教學上的需求，儘管他們也知道教師選書可能產生的一些問題，但是館員如果自己選書很可能會有老師質疑，圖書館為什麼要買這些書？換句話說，有些館員相信教師們可能不會信任他們選書，認為老師們一定會覺得圖書館員選書不具權威性，很難向系所交代，我們的經費被拿去買了這些書……即使館員對自己所選的圖書深具信心，但是不認為教師對館員也會有的信任感。

我們〔圖書館〕所有書單的蒐集……是被動的……等於說是，書單產生是系所的需求，不是我們幫忙做……比方說就是依需求開，經費是他們的〔系所〕，書單是他們開給我們去處理，比較少說我們主動去做一些書單的動作，因為我們所有的經費都分配出去。（S2：89-92）

你說館員能夠掌握到的訊息是一定比老師多嗎？我個人覺得不見得……其他領域的，坦白說，除非你對那領域已有些認識，不然你的掌握不見得是一定比老師好。不過這是我私人的看法啦……老師出版資訊的來源不是只有網站，還有書商，他們〔老師〕……還有同儕，那還有一些是他們透過很多研討會，還有透過他們在寫研究paper一些那個，因為他們其實有時候掌握了很多東西，可是很多都不是一些很正式的……（S1：433-438）

2. 館員以書商提供圖書為主的閱選

館員在選書方面的工作大多以中文新書閱選為主。中文圖書的閱選，該選較多讀者會利用到的圖書？或是基於保存的功能，選擇專業學術方面的圖書呢？館員自己有時也會感到困惑。

就像我……光以閱選的話，我跟另一位同事的想法還不太一樣呢！比如說，他覺得太……旅遊指南那種書都不要買，可是我有時候會覺得，像那種遊記或是寫那種……不是純粹那種……我會覺得說，比較旅遊文學的東西，我會覺得說這本書能夠被借出去，或許會比說他就是學術性來得好。就是我們會認知上有一些差異……我的想法是說，這本書的價值應該是它有被利用，而未必是因為它具學術性……像有些書，我們一看就知道放在架上，一定很快會被借出去，所以閱選我會比較喜歡挑這樣的書。（S8：229-233，237-241）

3. 學生以興趣取向之推薦購買

大學很重要的成員是學生，學生通常利用推薦管道讓圖書館購買他們需求的圖書，有些圖書館因為經費關係，薦購的專業圖書必須透過系所核可，系所經費擠壓時可能犧牲學生的權益。但是也有圖書館關注學生的閱讀，像是將較多經費放在購買學生會讀的中文書，而將採購西文書的經費比例壓低。

學生方面因為我們有其他讀者推薦管道，所以學生……我們每一位讀者推薦的書還不少，所以他們大概就會透過這管道提給我們〔圖書館〕，其實我們不愁沒有學生推薦，但是我們現在擔心的是，我們有沒有那麼多錢可以買？（S1：371-373）

（二）選書資訊的管道

根據訪談結果，幾所大學圖書館所提出協助提供選書資訊的方式及協助包括：提書商提供的圖書目錄、館員主動搜尋的非主流出版書目、建置書目訊息的網頁、館員協助透過書目工具檢索書目、與書商合作的現貨書展示及教師親自到書店現場選書等方式。

1. 書商提供的圖書目錄

採訪館員真正主動去瞭解出版市場訊息的並不多，大部分訊息可能來自書商，廠商會主動定期提供一般性的書訊資料，也會依照學科主題整理書訊資料給系所或館員。

以我們現在圖書館的選書角色，其實基本上，應該說都蠻依賴讀者跟老師，我們的話，我們只能就……譬如說，在蒐集書目資料，或出版訊息的時候，變成是一個支援跟建議的角色，而不是選書這樣的角色。（S7：30-32）

代理商現在跟我配合得很好的部分，就是他們會搜集各個主題的電子書單……但是，這樣子的做法有好處……就是說他們主動搜集這個月不管有沒有重複啦，那些主流出版社出版的新書目錄，他們就是幫我做蒐集，然後，幫我分配，分類給各個系所，然後我會請他們每個月大概是月中和月底會各給一次給系所，就是請他們把這個書目勾一勾。（S7：129-133）

2. 館員主動搜尋的非主流出版書目

館員其實還能透過讀者從前薦購圖書的資訊，或是與教師的互動瞭解他們的

需求，自己建構主題特色的出版社名錄資料，或是透過其他管道補充這方面的問題。S7就發現透過廠商提供的書單都是一些主流出版的東西，但是相對有些像是學會或是比較屬於個人出版性的東西，可能就無法取得書單，她會透過與各系所教師的互動瞭解教師需求，主動去蒐集相關的資訊。

我會固定去幾個學會，譬如說，像SIAM，因為我們有XX系，然後SIAM它其實是個數學學會的東西，我偶爾會上去他們的網站看看有沒有什麼新的那個……像這類的那個出版新訊，那個代理商是不太可能會拿得到的……覺得不錯的，我會做一個list，然後mail給系上，請他們看看有沒有需求，大概就是這部分。（S7：133-140）

3.建置提供書目訊息的網頁

有些圖書館會將主題書單的訊息整理放置在網站上，提供教師推薦圖書時可以下載參考，但是成效並不好，教師沒有選書意願及需求時，並不會想要主動去下載這些提供的書單。S10提到他們圖書館曾在網站提供各出版社網站連結資料，透過館員需要提供教師資訊需求時，引領教師使用這些資訊較能收到效果。S2他們在行有餘力時也曾為教師整理主題書單放在網站上，可惜並未收到太大成效，而且館員業務太忙，這項工作也難以持續進行。

4.館員協助透過書目工具檢索書目

館員除了提供書商的書目資料外，也有其他協助教師選書的方式，像是由教師提供一些關鍵字，透過新書書目資料庫檢索，或是查詢知名大學相關的館藏等方法。研究者有次短暫與吳明德老師同車的機會，把握時機詢問他關於採訪館員專業知能的想法，在不設防的狀況下，他直覺認為，近幾年國科會人文專案購書計畫的申請，似乎比較能讓教師們發現採訪館員的專業。研究者也從訪談中發現，採訪館員何嘗不是藉由近幾年這些計畫的申請中學習，自己去思考提供書目的方式，也找到更多管道可以協助教師，更由其中發現有可以展現專業的機會。

學校應該沒有機會教我們，在教師申請這些專案計畫時，館方應該提供哪些協助？但是當這些需求發生的時候，館員會開始想辦法，我們可以怎麼做？第一年、第二年……慢慢找出提供服務最好的途徑。計畫必須透過教師主動申請，教師提出申請需備有完整的圖書資訊，所以才會主動向圖書館尋求協助，教師與館員的互動可能是這樣開始的。如果反過來做呢？沒有計畫申請的需求，館員本身難道沒有這些專業能夠展現嗎？採編館員還是應該試著主動出擊提供各種服

務。

另外我們請老師給我關鍵字，然後……我就可以幫他找新書。我們的書目工具可能Globe BIP啦，或者什麼……或者是那個Choice。Choice她們也會有選書，我們會做整理，然後也是按學科、分類號……整理給相關的系所。另外還有OCLC，我們會捉館藏，捉標竿圖書館，所以這幾年這部分也做蠻多。……有時經費比較多，或是他們薦購某一個領域的館藏的話，我們會用這種方式幫助他。……我們也蠻多個輔助工具也可以做，比方說我們有買那個天梭系統，有些……轉檔啊，或者怎樣可以幫助我們……所以這幾年……我們其實一些可以用的工具……很多。大概就是這些，這個是書目推薦的部分，我們對老師的協助。(S2:119-130)

5. 與書商合作的現貨書展示

為了節省大學師生時間，中國北方工業大學圖書館與北京市新華書店（網路書店）協議，在圖書館設立展廳，每週更換最近兩週出版的新書約二千至三千冊左右，不僅能夠利用社會資源增加讀者新書閱讀數量與範圍，同時也能讓讀者向圖書館推薦圖書。（註4）國內較少看見這種長期性大規模的合作關係，但是很多圖書館辦理過這種與書商合作的現貨書展示會，藉以鼓勵讀者推薦新書。F大因為校園幅員較大，師生參與的狀況並不踴躍；G大在現場提供咖啡及茶點，並配合舉辦摸彩活動吸引讀者；D大則發生一些令人哭笑不得的狀況，有讀者黑函舉發D大這種不賣書的展示會有圖利書商的嫌疑，這種動輒得咎的結果也讓D大館員行事態度更加小心謹慎。

我們連辦個書展都會有人會寫黑函去監察院，只是請共契平台的書商，讓師生可以來看書……我們被人家寫了一個檢舉信到監察院去，我們都是共契廠商，老師本來就要挑書，他可以看著書來挑……我們找的是綜合性書商，而且不只1家書商，是7家。（D·1:417-421）

6. 教師至書店現場選書

有些老師會直接到書店選書，這應該是個不錯的方法，但是，購書要有經費，也要配合採購流程，S1和S8學校的教師都是自己去書店選書，再讓圖書館想辦法買書，圖書館如果主動與附近幾家書店合作，讓教師能現場選書，或許也可增加教師推薦圖書的意願。北方工業大學圖書館的做法是設計「教師購書聯繫卡」，與幾家信譽佳的書商建立長期合作關係，將聯繫卡發給各學院由助教管理，教師

可以憑卡到書店選書。

我們文學院老師習慣去書店看到書，然後他會來跟我們講他看到書，要不然就是送來這邊報帳……只要不違法嘛，只要是合乎採購程序的，某種程度上，一定的條件下可以啦。（S1:442-445）

有些是老師直接去書店挑，書店就會做好那個清單mail給我，大陸書比較會這樣。那些書店並不是特約書店，都是老師自己選的，然後書商就打電話來說老師有留書。我會叫書商再寄一份給老師，因為我要讓老師確認這些書，讓他們到系上去蓋章。（S8：149-152）

（三）學科館員搭起與系所的橋樑

採編館員普遍認為學科館員是很好的方式，但是各館限於人力並不充裕，無法真正採用學科館員，因此有些圖書館認為學科館員是一種理想，當然也有圖書館曾經透過分館館員做為教師與圖書館的溝通角色，某個程度而言，分館館員就如同是學科館員。

1.人力不足讓學科館員制度難以實現

S7覺得學科館員可能比較知道老師的研究領域，如果能由館員負責某個學院或是某些系所，即使館員沒有那樣的學科背景，但因為自己身為學科館員勢必會花時間瞭解這些領域，最起碼能有一點概念，可以做為圖書採訪方面支援或是建議的角色。S6也曾建議他們館長實施學科館員的制度，因為她覺得組內館員的程度都不錯，推動學科館員應該可以事半功倍，而且實施學科館員能與教師有更多的溝通與互動，教師也更知道圖書館所能夠提供的服務。

採購是最前線，跟老師、系所的關係最直接，如果我們可以做到這樣子，或許真的可以改變讀者……老師們對圖書館的印象。我們同事在商管的時候，每學期會看到老師開課的指定閱讀，指定的書單裡面，圖書館沒有的書就會推薦給我們，你真的做到這樣可以很清楚老師的研究主題是什麼，那你當然就會……因為我們要去找出版目錄，或是搜尋書單很容易，也是我們的專長，那只要這樣子，pass給老師，我覺得……也不是做不到，我覺得圖書館員這個能力可以做得得到，只是……人力的問題。（S6：303-310）

2. 朝向學科館員的精神而努力

S1提到學科館員是她們期待很久的方式，但是實際人力真的無法配合，但是採訪館員某種程度依照這種精神，就是依照學院負責採購該學院圖書，但是作業程度上，他們無法為各學院做許多深入蒐集書單的事情。

如果說他還要負責去蒐集書單什麼的，要瞭解一個學科的發展，恐怕是比較沒有辦法……坦白講，我們是心有餘力不足。（S1：307-312）

另外學科館員也需要一些配套做法，像是專責採購的分工方式，否則讓一位館員重頭到尾負責全部的業務，她本身如果無法消化這麼多的工作，可能反而達到不該有的成效。

很多事情都加上在他身上去……效果會打折扣……有關這個學院系的問題，這個同仁可以去幫忙聯絡嘛……但是我後面，如果你把……從上游到下游全部一個人包，這個負荷量我覺得是太大了，事實上沒有人願意做。（S1：511-516）

（四）館藏發展重要卻不易執行

我們都知道圖書館是一個成長的有機體，所以館藏發展對圖書館而言是很重要的工作。可惜圖書館有時即便訂定完善的館藏發展政策，卻也不易確實執行，因為館藏發展的作業需要全館的通力合作，很難只憑採編組單獨作業，如欲做好館藏發展的工作，至少必須訂定完善的館藏發展政策，實施館藏評估，依照館藏評估結果執行館藏建置及館藏淘汰的工作。D大的採編館員就很疑惑，到底該由哪個組負責建立館藏的工作？館藏發展政策原來需要配合典藏單位的館藏評估，但是典藏單位將他們的工作定位在管理，而且進書量太大，光是移架讓書放置到書架該放的位置，就需要耗費許多人力。此外，先前採編組也將自己定位為負責採訪與編目，就是只執行買書跟編目的業務，最後館藏發展就成為大家都不肯觸及的議題，容易僅由少數人參與選書導致館藏失衡，或是無法建置特色館藏。

1. 少數人參與選書造成館藏失衡的疑慮

圖書館若未做好整合溝通的角色，讓系所全權決定其所需要的專業館藏，有些系所固定都是由某幾位教師勾選圖書，系所購置的圖書主題就侷限在那個教師的研究領域，這樣其實會有館藏失衡的危機。

我們也觀察到，每個系所送上來的書單……常年推薦也就那麼幾個……這樣館藏會不會失衡？會呀！他〔系所的教師〕都是他的主題領域，但是他們系上給他買呀！……比較困難是……你不是去制止那一些老師提書單，而是說變成想辦法去鼓勵其他老師能不能提一些書單，因為你沒有權力去制止他。（S1：337-344）

今天主事者比較沒魄力，那老師又懶得理你，又不提，那就變成說這個經費通通是這個圖書委員，他在提他自己需求的書而已，那就變成是說，其實這樣一點都……就只他專長的部分，實際上，我覺得那個老師專長部分，有時候是我們沒有辦法掌握的，他變成說，他們整個系上的發展來講，我有時候感覺會有點分歧。（S5：231-234）

圖書館必須讓大部分的教師參與選書，才能建置符合研究與教學需求的館藏，因此，還要鼓勵不參與選書的教師選書，當然，館方還是必須常常評估館藏，瞭解館藏資源分佈的狀況。

唯一法寶就是經費不夠……你只能鼓勵其他老師，因為其他老師沒提呀，他提了你又不讓他買，所以變成說，我們怎麼鼓勵其他老師……儘量去提書單……採買的時候，也許我們這次就會優先買這個人的呀，會有些調配啦！……甚至很多老師，有幾次我們在跟圖委老師聯絡經費……有些老師會說，給我那麼多錢我也沒有什麼書好買。（S1：359-367）

除此之外，也有採編館員擔心推薦書單都買休閒性圖書，沒有真正購買對學生學業有幫助的圖書，S5從推薦而來的書單就發現這種情形。

如果就讀者薦購來看他們的需求，我覺得並不是真的touch到他的核心，因為那是他休閒的一部分而已嘛，這真的對他的學業，嗯……也不能說沒有幫助，可能在陶冶他在很煩悶的心情。（S5：224-226）

2. 採主題性選書充實館藏特色

計畫補助的經費一般會鎖定購買某些主題的圖書，對圖書館某些較為薄弱類別館藏的補強很有幫助，但是館方必須瞭解自己館藏強弱，才能適時提供教師資訊，或是讓圖書館自己有個採購選書的具體方向。

我們執行的是技術層面，可是那個真正質性的東西是兜不起來的，

是缺這一塊。我們〔圖書館〕有經費……或許之前就有準備，瞭解我們館藏的強弱，可以知道我的方向是什麼……沒有這些東西，經費給你的時候就是一直要想辦法趕快把經費執行、執行、執行，很難說有時間……怎麼有時間再讓你回頭去看看我的館藏哪裡強？哪裡弱？我要補什麼呢？（S1：644-651）

（五）選書作業表現出的專業知能

圖書選擇是指遵循一定的方針、原則挑選適合需要的出版品，並積極蒐集這些方針獲取各種出版品。（註5）這的確是館藏發展的重要內容，卻不是它全部的工作，可是如果採編館員對館藏發展能有深入的認識，且能以做好館藏發展為目標，相信在執行選書相關業務時，必能展現出專業的判斷與態度，因為館藏發展可以做為採編館員選書作業時完整清晰的概念圖像。

除了館藏發展的概念，採編館員與讀者間的互動能夠瞭解讀者的需求，增進館員的專業知能。尉遲文珠認為讀者對圖書資源的需求、館員對所提問題的答覆及統計讀者需求的狀況都是組成採編部門隱性知識很重要的資訊。（註6）

1. 展現選書的專業知識

（1）落實館藏發展及各類館藏分佈的理念

採編館員應該瞭解館藏發展及館藏分佈狀況，並有能力分析獲得相關知識。即使沒有進行館藏評估的作業，每年教育部或圖書館年鑑調查，都會需要圖書館提供相關統計調查資料，採編館員即便未能主動執行這些館藏變化及利用的報表資料，也可以被動因為外來要求數據，定期對館藏資源的分佈有些基礎的認識，因此館員進行選書作業還是需要考量館藏情形，決定圖書館採購書單。

曾經會想我們那一主題的書太少，會去買這方面的東西，因為這都是沒有計畫性的，大概做這樣子而已。那一塊如果跟著館藏發展在做採訪……說實在我不覺得有做到，因為我覺得要做到那一塊可能由兩組去做……我會覺得，假設典藏的人他是在第一線，他是管理館藏……要兩組去合作……來補強這樣，我會覺得比較有可能去做吧……因為我不知道館藏的狀況，因為我沒有去統計，這一塊我覺得都沒有做好。（S3：379-390）

(2)由薦購資訊瞭解讀者需求

(3)掌握出版市場資訊

S5認為讀者薦購是她瞭解讀者需求的重要管道，但是有些專業圖書因為經費掌握於系所，因此無法購買這些圖書，但是採編館員仍需自讀者的推薦及廠商提供的訊息中掌握出版資訊，當然館員也能夠主動利用各種管道掌握出版市場相關的脈動。

我如何知道讀者需求……最能夠瞭解讀者需求就是他的介購啦，他介購的東西啊，可是問題是讀者介購的東西，有的是專業的，有的是，就是一般居多就是小說，漫畫，你知道嗎？那些東西而已呀，這些專業的東西，依我們現在限於經費的關係，我們現在變成說，專業他介購我們必須轉給他們系上去決定要不要買？(S5：220-223)

我覺得出版市場的瞭解……我是覺得這個很需要，其實像我們有時候從書商那裡可以學到一些東西，就是我們從與他的溝通中，因為他是站在第一線，他們是很瞭解……(S2：480-482)

(4)多國語言能力的提升

採編館員的語言能力很重要，在網際網路的時代，具備英文能力及其他語文能力可以掌握各種的圖書資訊，S2處理德文書的時候就有受限的感覺，雖然也可以請老師協助，但是就還是有受限制的感覺。

我覺得我們館員還是要盡力，盡力去提升語文能力的專長，因為我們不可避免語文是一個溝通很重要的一個工具啦，日文，德文其實在現階段，我們大概日文是OK可以看，但是能夠到溝通無礙確實是有那個，那這是我感覺以後比較需要加強的地方。(S2：475-480)

2.具備選書的專業技能

(1) 展現專業自信的溝通能力

溝通能力還是選書工作很重要的事，唯有在這樣的互動中才能瞭解讀者的需求，像S7從先前互動的經驗發現教師的需求，主動上網查詢學會或冷門出版社的書訊提供給教師；S1也提到館員人格特質有時會影響他與讀者的互動。

整體來講還是沒有這種關係的建立，那這個有時候也是……人格特質，有些同仁他可能比較主動，可是有些人他不太喜歡那樣子，因為他個性上的……有些就是不喜歡說，跟人家有這樣的一個互動嘛！（S1：506-508）

S7特別強調與讀者溝通的重要性。有時館長可能認為技術服務館員不必面對讀者服務的業務，她會讓他瞭解，現在讀者往往一通電話、或是一個Email打進來，採編館員還是需要即時回應。S7發現她花在跟讀者之間做回應的時間還蠻多的，即使已經有線上的薦購系統可以直接查詢推薦圖書的狀況，但是讀者可能覺得直接詢問比較快不太願意查詢。有時讀者會查詢某本圖書的出版或折扣的資訊，或是希望館員提供某些主題推薦較優良出版社的問題，這種電話愈來愈多，正是對採編館員專業能力的考驗，採編館員不僅需具有相關的專業知識，也要能夠以沈穩專業的態度應答，這些都是溝通能力需要注意的地方。

如果你在跟他溝通的過程當中，你的服務態度，你提供的訊息，剛好就是完全就是他的需求，你可以從他的回應就可以感覺出來，你這一通電話有沒有達到那樣子的這種效果……有一些同事就是小女生，好像害羞，接到電話你可以聽得出來，就是有點支支吾吾講不太出來，然後其實基本上他根本很瞭解這個問題的答案，但是問題就是講不出來，我覺得沟通能力真的是還是需要培養……跟讀者回電話的那種語氣，還有回答內容，我就在想說，如果我是那個讀者，我可能就會抓狂，所以其實還是要注意讀者服務的重要……有一些同事覺得讀者服務才叫做服務，因為他是面對面，跟讀者面對面，可是我發現，其實不是，因為技術服務部門雖然是站在幕後……現在的技術服務部門，不是完完全全就是隔絕。（S7：436-470）

(2) 善用網路多元管道掌握出版資訊

採編館員為了具備出版方面的專業知識，必須能夠善用各種管道以瞭解相關的訊息，像是利用網際網路查詢網路書店，或是利用各類書訊資料庫、OCLC書目訊息或是國外一些具有指標性大學的館藏書目查詢，由此取得各類書目資料及出版的資訊。像是前文S2以請老師提供關鍵字的方式，透過Globe BIP、Choice、OCLC……等各種書目工具協助教師查詢新書資訊。

(3) 指導讀者使用書目管道的能力

教師們申請國科會主題購書計畫時會請圖書館協助，D大及E大館員都能儘量配合協助，也讓讀者更能發現採編館員所能提供的專業服務。

3. 展現選書的專業態度

主動分享與積極協助的態度

S2提及圖書館的館員在工作有餘力時協助彙集主題書單，S10的採編同仁也建置採編相關訊息的網站，做為圖書館採編組與讀者的溝通管道。

三、圖書採購

圖書採購作業從系所交回選書清單、讀者推薦圖書或館員自行閱選所獲得的書單開始。採訪館員取得購書書單後先進行複本查核與書目查證，為了獲取更多種數的圖書，有些採訪館員認為複本查核是件很重要的事，除非預約人數過多，原則上圖書館大多不會購入太多的複本。

民國88年實施政府採購法對許多大學圖書館採訪館員而言是較大的衝擊，有些圖書館自己進行招標作業，館員必須通過測驗取得專業採購人員資格，因此基於業務需求必須完成採購法訓練課程，也必須熟悉採購法規定的相關程序，因為程序不夠完備可能會涉及法律層面的問題。但是採購行政相關業務必須費心瞭解，它並不是館員原來熟悉的部分，有些採訪館員為了熟悉採購程序，有漸漸將重心偏向採購行政作業的趨勢，加上始終繁重的業務量，對於其他出版訊息的掌握、採訪指南或書評工具的瞭解，及如何提供讀者更多服務的思考……這些與圖書館業務相關的專業其重要性在無形之中也較被忽略。

（一）掌握圖書採購作業流程

中西文圖書可以透過共同供應契約採購後，確實減少館員許多的招標作業程序，圖書館可向合作經驗較佳的共同供應契約書商下訂，甚至有些書商可以圖書館預訂採購圖書清單先集書，待確定這些圖書都能到貨後，圖書館再上共契網站下訂。對圖書館而言，這種方式可以保證訂單沒有缺書，但是採訪館員必須更清楚地掌握經費及訂單流程。

那個中間時間一拉就拉很長，採購行政細節就要注意……經費的應用及配合這些請購的流程的行政作業，一直是最大的……而且有很多的文書作業。（S1：235-237）

與共契書商形成合作默契很大的原因是委外編目，有些圖書館採編組的人力不足，需要將編目作業委外，書商的編目品質常會是圖書館選擇合作書商的原因。某種程度來講，圖書採購作業的展開，也同時啟動資訊組織作業，因為自動化系統必須先匯入書目資料。

也有圖書館同時向多家書商訂書，但是指定合作的委外編目廠商，也就是要求各家書商包含加工編目的圖書，必須透過同一家編目廠商作業，這種方式彌補各家書商取得圖書廣度可能不足的問題，而且當這家書商作業不夠仔細時，圖書館隨時可能終止彼此的合作關係。S2提起一個實例，她說有家書商送書時，同一套書出版了二版、三版導致重複送書，在這個採購的過程中，書商無論因為沒有發現問題，或是發現問題沒有提出來，S2都覺得這是書商不夠專業的表現，因此館方不肯點收那套書，也不再跟這家書商合作。

他〔書商〕買了一套書，那書有第二版有第三版……我後來沒有收他書的原因，我跟他講說，我說書到你那裡，書的狀況你都知道，甚至你在check我訂單的時候你就知道，你要第一時間……我說我的工具沒有你多，你有問題立即告訴我，我今天假如我同意你的話，我一定收，但是你通通不告訴我，你悶著頭做，說不定又叫我去幫你收拾殘局……你要讓一個書商要有他的專業度，他該會的。（S2：351-357）

1. 西文圖書透過共同供應契約採購

西文書售價較高、採購流程較長，透過共同供應契約的訂購方式，可以先向書商詢價或確定到書狀況，節省以前動輒需要啟動標案作業的問題，那樣不僅無法掌握書商編目品質，也很難確定到書狀況，確實較能節省採訪館員沒有必要的採購流程，同時也沒有標餘款再運用的問題，為採訪館員節省許多的時間與心力。

2. 中文新書閱選的採購方式

各館中文圖書大多採取新書閱選訂購的方式，就是書商依據各館條件主動刪除不要的書目，再將最近出版圖書的現貨書或新書書單送至圖書館提供館員閱選，館員確認訂購即可以最快方式獲得這些圖書，每家代理書商合作的出版社不一樣，圖書館與多家書商合作閱選或許可以掌握更多圖書出版訊息，但是S5說，其實這樣會亂掉，因為很多書目會重複。S3除了利用廠商提供閱選的書挑選外，也會固

定上ISBN中心的新書網下載書單，但是她認為可以實際看到書比較能夠知道這本書好不好？S8則喜歡先由書單篩選，這樣可以節省不必要的進書及退書的程序。

每月新書他們會mail excel檔來給我看，所以是固定廠商提供所有出版社的書單給我們……如果你是不同廠商給的話，那就太凌亂了……他一家就可以幫你把這一個月或是兩個禮拜各家出版社的書，通通幫你整理出來給你看……我同時會抽點一些書，去對照博客來網站，我會去看那個書評是什麼……會優先剔除，那相對的我們也會優先選擇一些好的或風評好的出版社。（S5：38-）

我會比較喜歡看到書去挑。我們大部分從新書網下來啦，那新書網下來當然就看到書目嘛，你可能會去上網稍微看一下介紹，那……我還是比較喜歡以現書來挑。（S3：61-64）

3.讀者推薦購買圖書的形態

訪談的學校都有接受推薦購買圖書的機制，廣義的圖書薦購大致包含系所推薦及讀者零星推薦兩種方式。

(1)系所薦購圖書

各系所推薦圖書時，D大圖書館要求系所同時提供電子檔及核過章的紙本清單，如此要求是為了節省文書作業的流程，加快圖書採購入館的速度。通常理工科系比較能接受這種要求，文史哲方面的老師這幾年因為研究助理和工讀生人力較多，減少許多反彈的聲浪；其他學校則較無這方面的規定，只要獲得系所核可的推薦書單館方都會接受。

我們也不好很明文的寫……你這樣子我們就不收。但是我們就告訴他，你這個會非常慢……我們光是幫您們鍵這些東西要非常地久，那他自己去衡量，所以給我們這些東西就加快我們的進度。（D·2：224-226）

(2)讀者薦購圖書

圖書館應注意圖書薦購管道是否暢通，正如張學宏調查中國大學圖書館時，注意到圖書館網頁建置薦購圖書標目的狀況，標目出現在圖書館網頁的哪個層級？點選時的反應及介面是否容易使用？（註7）除此之外，還要注意這些薦購資料的處理及回覆狀況，S2認為注意回覆的小細節可以提高讀者對推薦圖書的滿意度，

要做好這些工作有時還需要有好的系統來輔助。

S2的圖書館在處理系所教師薦購時，館員可以先詢問是否要優先借閱？採編館員會將需要預約的圖書做註記，移送閱覽時館員就可以先幫老師做預約。薦購系統上的推薦圖書則可請讀者預先勾選是否需要預約，同樣可以由系統自動發送通知。

通常書快編好準備做驗收的時候，就可以先發推薦通知信……老師他就會勾他需要的先給我們……我們在送書就把推薦通知印出來……移送閱覽就先依照這些東西幫他們做預約……這書立刻就可以借了，所以這個老師的滿意度蠻高的。(S2：232-240)

4.利用自動化系統採購模組掌控流程

D大早期處理採購業務以人工方式並利用Microsoft Excel為工具進行管控及作業，前任採編組組長認為應該透過L1圖書館自動化系統（以下簡稱L1）執行所有模組的作業，這樣可以讓推薦圖書採購狀況、經費執行與系所採購比例的全部資訊皆呈現在L1。對於大家習以為常的作業方式進行改革是件辛苦的事，館員除了要改變原來控管採購的工具，為了讓採購流程在L1執行，必須經歷許多測試及作業的過程，最重要的是在原本繁重的業務量之餘必須改變原有流程並學習新的作業方式。

負責西文圖書採訪的館員認為，大家願意透過L1執行採購作業是因為組長的遠見與堅持，最重要的是基於採編組原來願意彼此信任的組織文化。組長採取漸進步驟推動改革也讓阻力降低不少，事先與組內同仁溝通達成共識，一步步帶領大家改變採購作業的習慣，最後能水到渠成地透過L1的採購模組執行採訪的工作。直接在系統處理採購業務有個很大的好處，因為連結流通模組，L1可以直接發送圖書處理的通知訊息給讀者，當然也有它的問題，因為採購模組的作業流程未必能配合館方的採購程序，需要許多人力物力的測試與溝通，還需要系統廠商能夠協助改善作業中的問題，這也是圖書館常常不採用採購模組的原因。

（二）圖書採購表現出的專業知能

採購圖書是一件需要專業、耐心與細心的工作。採編館員若要做好這件事就須必對採購流程非常的清楚，也要有掌控所有環節的專業能力，更要以戰戰兢兢

的態度執行每一筆訂單，因此採購方面的專業知能很難去區分是專業知識、專業技能或是專業態度的問題，因為做好採購的工作，實在就是這三種專業知能環環相扣的呈現。

1. 展現採購的專業知識

採編館員執行採購業務應該熟悉採購相關流程與採購相關知識，除了熟悉採購行政程序，熟悉採購法包括，還包括：

(1)熟悉出版訊息及書商採購的專業相關訊息。

我覺得比較大的困擾就是說，我不知道怎麼去跟廠商談折扣，或者是說，怎麼樣的折扣叫合理，還有一些就是，它是折扣好，可是速度慢，另一個是很貴，可是速度快，這種很難去拿捏。（S8：268-270）

(2)具備採購的專業倫理。

採編館員必須具備採購的專業倫理，例如與廠商合作時互動的分際，以及對議價價格的保密，也需要主動做好詢價工作，以節省圖書館的購書經費。

採購的話，就會有一些議價的紀錄……比如說他是要做成本分析，那我當然是不能告訴你，因為議價是我跟廠商之間的一個承諾。（S6：211-213）

2. 展現採購的專業技能

(1) 培養與書商的溝通能力

溝通能力仍是執行採購業務最重要的事。即使與書商合作，也要能將圖書館所要求的作業品質清楚地讓對方知道，讓彼此能有做好這件事情的共識。S2認為可以讓廠商瞭解我們希望共同達到的目標，未來可以有更長遠的合作。S7覺得從與廠商合作的經驗，可以拿捏自己應該讓對方知道哪些應該補強的地方。

其實這些都是一個溝通能力。比方說你要叫別人跟你合作，你要把願景告訴人家，讓人家覺得說，我投資這麼多，我好好地做是良性循環。所以說我覺得這些其實都是溝通啦，就是說你要請別人為你賣命，或者是怎麼樣，你要讓他有一個目標，有一個方向，他覺得我這樣子做是對的，做好了我們是雙贏的，他願意做。可是這個也很微妙，你又不能講的那麼白，

弄不好有點像圖利廠商，所以在這個過程中，你如何去溝通，然後那個分際，要讓對方很確實的瞭解，我覺得這很不容易。（S2：369-374）

因為我們是顧客的立場，怎麼去要求廠商跟你配合來……我覺得那個是其實你應該要，至少要……怎麼講？對這個廠商，你瞭解……他的一些歷史以後，可能要有一些適度的要求，這種要廠商做到某種程度的配合。（S7：434-436）

（2）掌握工作職場敏感度與觀察力

S2認為採訪館員應有高度的敏感度與觀察力，其實這不僅是專業技能的呈現，館員如果對採購各個環節不清楚的話，很難產生這種能夠洞悉狀況的能力。在專業態度上必須願意主動掌握採購每個細節，透過每次採購的經驗累積成採購作業的專業知識。

還有是你的敏感度，就是說這個書商有時候在做這些事情，我覺得可能跟工作歷練有關，但是做一段時間以後你會覺得，咦，這個人怎麼在工作過程中一兩個爭議的問題的話，其實你會比較保留，會在多做一些觀察，那這些就是需要敏感度。（S2：374-377）

3. 展現採購的專業態度

（1）具有應變能力並能彈性處事

採編館員需要能夠「以客為尊」，可以提升圖書館的服務品質，例如S1和S8都曾遇過教師直接到書店挑書，讓書店跟圖書館聯絡結帳的事，館方並未死守圖書採購的程序，而能彈性協助圖書採購作業，對圖書館而言，教師協助選書，可以獲得符合需求的館藏，對教師而言，也可以由此讓圖書館協助購入所需的圖書，其實館方或許可以主動與書店合作，設計一些彈性配套措施，鼓勵教師協助書。

（2）要能細心掌握採購流程

採購流程沒有細心掌控可能發生重複訂購、遺漏訂購或是產生各種驗收作業上的問題，E大就發生過這種狀況，同樣的訂單重複向兩家書商訂購，導致圖書複本採購，不知同何核銷經費的狀況。

我們採購的人如果沒有認真去查複本，一樣的訂單重複發訂，書通

通進來，然後又是原文書，人家書都是從國外進來，然後你的經費只有一個，你哪裡生出錢？你能另外再多倍的錢來做這些事情？（E·1：388-390）

四、本節結語

從訪談結果探討採編館員採訪工作內容大致可分為經費取用、選書作業及圖書採購三個主要的部分，依據本節分析討論將其關係後整理採訪工作內容如圖4-1-1所示。圖中經費取用、選書作業及圖書採購不僅為採訪工作的主要內容，也表達其大部分執行的順序，每個部分除了描述工作項目，同時也表現採編館員需要具備的專業知能，例如經費取用，主要作業為經費爭取、經費執行及經費分配與使用。館員要爭取經費前必須先做館藏評估，依據評估結果編列經費預算，並撰寫成計畫書。因此採編館員必須先瞭解館藏分佈及利用情形，要具備編列經費預算的專業技能，並且要將所有的內容撰寫成計畫書，或能做成簡報呈現。



圖 4-1-1 採訪工作內容示意圖

【資料來源：本研究整理】

依據表2-3-1 Griffiths & King的專業知能定義表，本研究分析採訪工作內容，整理出採編館員於採訪工作中應具備的專業知能，從經費取用、選書作業及圖書採購的角度分別呈現於表4-1-1、表4-1-2及表4-1-3。

Griffiths & King的「專業知能定義表」呈現於知識、技能與態度，所謂知識即是對於某一件事、某一個人、或者從事某事時所具有資訊、知道、瞭解、熟悉、與有經驗等狀態。其中知識的「內容」含概了基本知識、學科知識……等各種不同形式的知識；「描述」說明基本知識包含像是語言、溝通及運算等這方面的知識；本節分析訪談資料的工作內容，將專業知能呈現於「爭取經費表現出的專業知能」，像是採編館員為了爭取經費，需要能夠執行「館藏資源統計」，並能「描述館藏資源及利用情形爭取經費」。

表 4-1-1 經費取用表現出的專業知能分析表

內容	描述	經費取用表現出的專業知能
「知識」：對於某一件事、某一個人、或者從事某事時所具有資訊、知道、瞭解、熟悉、與有經驗等狀態。		
基本知識	語言、溝通、及運算	-館藏資源統計 -描述館藏資源及利用情形爭取經費
圖書資訊學知識	資訊定義，結構與形式	-圖書採訪學 -館藏發展
資訊工作環境	資訊社群，其參與者及社會、經濟，與技術彼此之間的關聯	-瞭解圖書館能為讀者提供哪些服務
工作內容的知識	提供產出資訊與資訊服務	-瞭解圖書館的經費來源 -瞭解館藏分布情形 -瞭解館藏利用狀況
如何作業的知識	如何執行各項活動、應用科技、利用資料與技術等	-爭取經費的方式 -能夠改善主題館藏不足的問題 -館藏評估相關研究方法
服務組織或使用者的知識	服務組織或使用者的使命、目標與宗旨，以及使用者的需求等	-為讀者爭取更多經費提供服務
「技能」：有效利用個人知識的能力		
基本技能	認知、溝通、分析的技能	-溝通能力
其他技能	時間管控、預算編列、及撰寫計畫書	-編列預算 -撰寫計畫書 -操作電腦及自動化系統

「態度」：一種面對某情境時，人的心靈與感情的表達方式。

專業態度	對自己的專業、組織服務、自己的工作組織及其他使用者或同事的態度	-專業的使命感 -積極爭取經費的用心
個人特質	自信、好奇心、倫理意識、意志力	-讀者優先的思維
作業/工作/組織 相關態度	勇於負責、自發學習、上進心	-願意為了爭取經費，思考如何爭取經費的方式 -經費驟增時，能面對問題，積極購置館藏

【資料來源：本研究依據表2-3-1 Griffiths & King的專業知能定義表分析整理】

綜合表4-1-1對經費取用所表現出的專業知能，採訪工作中要做好經費取用相關業務，採訪館員必須具備的專業知識包括：館藏資源統計、描述館藏資源及利用情形、圖書採訪學、館藏發展、瞭解圖書館能為讀者提供哪些服務、瞭解圖書館的經費來源、瞭解館藏分布情形、瞭解館藏利用狀況、知道爭取經費的方式、改善主題館藏不足的問題、館藏評估相關研究方法，及能以爭取更多經費提供讀者服務為先的價值觀。專業技能包括：具備溝通能力、能夠編列預算、撰寫計畫書及操作電腦及自動化系統。專業態度上，採訪館員應具備專業的使命感、積極爭取經費的用心、讀者優先的思維、願意為了爭取經費，思考如何爭取經費的方式，並能於經費驟增時，面對問題，積極購置館藏。

表 4-1-2 選書作業表現出的專業知能分析表

內容	描述	選書作業表現出的專業知能
「知識」：對於某一件事、某一個人、或者從事某事時所具有資訊、知道、瞭解、熟悉、與有經驗等狀態。		
基本知識	語言、溝通及運算	-多國語言能力的提升
學科知識	主要學科領域的知識，諸如醫學、化學、法律等	-瞭解系所學科相關知識
圖書資訊學	資訊定義，結構與形式	-圖書採訪學 -館藏發展
資訊工作環境	資訊社群，其參與者及社會、經濟，與技術彼此之間的關聯	-瞭解讀者需求 -與書商互動中提升相關專業
工作內容的知識	提供產出資訊與資訊服務	-落實館藏發展及各類館藏分佈的理念 -瞭解館藏利用狀況 -知道各種選書工具

內容	描述	選書作業表現出的專業知能
如何作業的知識	如何執行各項活動、應用科技、利用資料與技術等	-掌握出版市場資訊 -館藏評估相關研究方法 -能利用選書工具協助掌握書訊
服務組織或使用者社群的知識	服務組織或使用者的使命、目標與宗旨，以及使用者的需求等	-為讀者蒐集並建置優質館藏
「技能」：有效利用個人知識的能力		
基本技能	認知、溝通、分析的技能	-溝通能力
特殊專長技能	參考諮詢、資訊中介角色	-提供讀者選書的管道 -指導讀者使用書目管道的能力
其他技能	時間管控、預算編列、及撰寫計畫書	-善用網路多元管道去掌握出版資訊
「態度」：一種面對某情境時，人的心靈與感情的表達方式。		
專業態度	對自己的專業、組織服務、自己的工作組織及其他使用者或同事的態度	-主動上網查詢各種圖書資訊 -願意與讀者互動，進而瞭解讀者需求 -良好的服務態度
個人特質	自信、好奇心、倫理意識、意志力	-展現專業自信
作業/工作/組織 相關態度	勇於負責、自發學習、上進心	-願意提升自己選書專業知能 -立即回覆讀者所提出的問題

【資料來源：本研究依據表2-3-1 Griffiths & King的專業知能定義表分析整理】

綜合表4-1-2對選書作業所表現出的專業知能，採訪工作中要做好選書相關業務，採訪館員必須具備的專業知識包括：多國語言能力的提升、瞭解系所學科相關知識、圖書採訪學、館藏發展、瞭解讀者需求、與書商互動中提升相關專業、落實館藏發展及各類館藏分佈的理念、瞭解館藏利用狀況、知道各種選書工具、掌握出版市場資訊、館藏評估相關研究方法、能利用選書工具協助掌握書訊，以及要能為讀者蒐集並建置優質館藏。專業技能包括：溝通能力、提供讀者選書的管道、指導讀者使用書目管道的能力、及能善用網路多元管道去掌握出版資訊。專業態度上，採訪館員應主動上網查詢各種圖書資訊、願意與讀者互動，進而瞭解讀者需求、有良好的服務態度、能展現專業自信、願意提升自己選書專業知能，並能立即回覆讀者所提出的問題。

表 4-1-3 圖書採購表現出的專業知能分析表

內容	描述	圖書採購表現出的專業知能
「知識」：對於某一件事、某一個人、或者從事某事時所具有資訊、知道、瞭解、熟悉、與有經驗等狀態。		
基本知識	語言、溝通、及運算	-語言能力
圖書資訊學知識	資訊定義，結構與形式	-圖書採訪學
資訊工作環境	資訊社群，其參與者及社會、經濟，與技術彼此之間的關聯	-熟悉採購相關書商的狀況 -能做好銜接採購前後的作業方式 -具備採購的專業倫理
工作內容的知識	提供產出資訊與資訊服務	-瞭解採購法 -掌握圖書採購重點
如何作業的知識	如何執行各項活動、應用科技、利用資料與技術等	-瞭解採購相關程序，注意採購行政細節 -掌握避免購置多餘複本
服務組織或使用者的知識	服務組織或使用者的使命、目標與宗旨，以及使用者的需求等	-為讀者快速購入圖書資源 -能知道細心執行圖書採購的重要性
「技能」：有效利用個人知識的能力		
基本技能	認知、溝通、分析的技能	-溝通能力
特殊專長技能	參考諮詢、資訊中介角色	-能夠掌握採購工作的每個環節，培養自己執行採購作業時的敏銳度
其他技能	時間管控、預算編列、及撰寫計畫書	-透過工具掌控採購流程作業
「態度」：一種面對某情境時，人的心靈與感情的表達方式。		
專業態度	對自己的專業、組織服務、自己的工作組織及其他使用者或同事的態度	-能夠彈性且快速地為讀者採購圖書 -積極掌握採購流程，瞭解書商採購圖書狀況 -採購情形儘速讓讀者知道
個人特質	自信、好奇心、倫理意識、意志力	-細心處理採購作業

【資料來源：本研究依據表2-3-1 Griffiths & King的專業知能定義表分析整理】

綜合表4-1-3對圖書採購所表現出的專業知能，採訪工作中要做好圖書採購相關業務，採訪館員必須具備的專業知識包括：語言能力、圖書採訪學、熟悉採購相關書商的狀況、能做好銜接採購前後的作業方式、具備採購的專業倫理、瞭解

採購法、掌握圖書採購重點、瞭解採購相關程序，注意採購行政細節、掌握避免購置多餘複本為讀者快速購入圖書資源、能知道細心執行圖書採購的重要性。專業技能包括：溝通能力、能夠掌握採購工作的每個環節，培養自己執行採購作業時的敏銳度、以及能夠透過工具輔助掌控採購流程作業。專業態度上，採訪館員能夠彈性且快速地為讀者採購圖書、積極掌握採購流程，瞭解書商採購圖書狀況、能將採購情形儘速讓讀者知道、並可以細心處理採購作業。

第二節 採編館員之資訊組織工作內容及其專業知能的呈現

前一節提到採訪工作是一個過程，無法即時完成。資訊組織相較之下，更是一件日積月累的工作。採編館員跟隨前人的腳步，做好描述資源，建立檢索點的工作，讓慢慢堆疊建立的書目資料確實能幫助使用者去查尋(find)、辨識(identify)、選擇(select)、獲取(obtain)與航行(navigate)館藏資源。(註8)

本節由採編館員於資訊組織提供的服務，以及資訊組織的創新思維兩方面來討論資訊組織的工作內容，同時述及採編館員在這些方面所呈現的專業知能。

一、採編館員於資訊組織提供的服務

現代圖書館資訊組織發展的重心漸漸從管理面走向讀者需求面。(註9)採編館員為了滿足讀者的需求提供許多資訊服務，首先是資訊組織，在著錄書目資訊時重視其一致性與完整性，才能提高讀者檢索的滿意度，配合圖書館自動化系統書目資訊的查詢，可以提供使用者需要的資訊。除了進行資訊組織提供書目紀錄資料外，採編館員也提供其他讀者所需要的各種服務。

你〔館員〕在圖書館工作，不管是做出納啦，流通，做讀者服務那一塊，最基本的就是那個書目，一定要去熟悉，那書目是如何架構起來，怎樣的觀念，我也覺得像在讀者服務來講，你比較能夠準確去回答讀者的問題。(S3：399-402)

(一) 書目紀錄的著錄

為求書目紀錄著錄的一致性，資訊組織著錄方式的傳承及建立規範極為重要，圖書館若能夠進行書目審核便可提升書目紀錄的正確性，採編館員也通常會在發現書目紀錄有問題或是全國性統一作法改變，像是需要更改類號的時候，為有問

題的圖書進行改號。

1.書目紀錄的建置

愈來愈多圖書館採取委外編目的方式，但是S5為了以最少的經費買到更多圖書，並且希望一些暢銷的中文圖書可以即早提供閱覽，許多中文閱選圖書沒有採用共同供應契約採購而能夠拿到更高的折扣，所以她以不含加工編目的方式直接向書商購買，S5認為現在抄編很方便，速度也會比委外更快，這樣也可以讓圖書及早上架。S7、S8也提到除非是國科會主題購書計畫，否則原則上她們不採取委外。她們覺得委外編目的品質不佳，而且從採購開始就得建置簡編書目才能控制複本，所以委外的方式並無法真正達到節省到人力或時間，因此大多由採編館員自己建置書目。

因為採購時就要先由採訪館員建立簡目，所以資訊組織的工作事實上從採購時就開始。通常圖書館建置書目會先採用抄編的方式，無法抄編的書目才會採用原始編目。S8先前有過較長的編目工作經歷，轉做採購工作之後，下載採購書目資料時會注意後端編目作業的需求，有時處理叢書單編時，她會先抄編一筆書目修改後，再以該筆書目複製，讓後面編目作業的館員可以比較省事。

如果是贈送的，當然是先查複本，然後再加工，然後再去國圖下載。如果有資料的話我們就會下載下來做抄錄編目，那如果沒有的話就會做自己原編。我們館是比較詳編的部分，有時候會做到第3層，對，那如果是委外編目回來的話，基本上我們會先檢查，先測磁這部分，再一本一本進去檢查它的書目資料，然後再依本館的那個特性去看他編目的內容跟分類對不對，因為每個圖書館都有他自己的編目一些特色或館藏的比較特別的地方，對，所以我們會特別去看一下。（S10：19-24）

2.規範與傳承

一般來說圖書館各組業務都會有工作手冊及相關規範的建置，以其做為業務依循的基礎。S4認為編目規範尤其重要，不同的人可能會有不同的認知。

編目本身，因為人來來去去啦，所以我覺得編目這塊一定要把它定下來啦，要一個統一的原則定下來，要不然就會……我剛剛說的，不同人的做法，認知不一樣，是不是？所以呢，你的編目政策就在那邊搖擺，

那搖擺之後相對的，你的書，你可能在有些細微的地方，譬如說你加了總次號，或者是作品號，你的那個方式會不一樣……（S4：110-114）

資訊組織的工作，相較於大館而言，小館因為人力吃緊，職務輪調時，延續性作法的品質較不穩定，就是輪調以後或許因為不同人作業，未必能保留前人的作業方式，反而是每位館員先前工作經驗的養成影響較深。

每個人的專業訓練有關啦……我一直在做採編，而且我在X大待過，所以整個採編的流程，政策……因為我們受過大館的訓練，所以我都知道整個那個要怎麼做。可是像我來這邊……一開始不是做採編，真的不是我建立的，那直到我調過來的時候，我是不是要follow他〔輪調前，前面的採編館員〕的政策，除非我把他以前的都改掉，可是那也不太可能，所以我就必須要follow他的，那等到他再調回來的時候，是不是他又要follow我做的部分，因為這才能有辦法連貫下去。（F·1：443-449）

大館通常採取母雞帶小雞的方式訓練新人，這種「師父領進門」的傳承方式能將資深館員屬於默會知識（註10）的部分留下來，如此，有時較能真實發揮代代相傳的力量，也讓新館員學習時較有踏實感，不過當組織人力變動較大的狀況下，傳承人力有時也會出現青黃不接的情形。

可能因為一開始我編目的實務比較紮實，因為我一進來就做編目，我們這邊也是很好的制度，一個帶一個，我覺得那一塊我比較紮實，所以我跳過來做採〔採訪工作〕，我也沒有特別覺得無法進入狀況。（S3：392-394）

其實書目品質這一塊，因為大家傳承就照這樣做，大家就是那樣要求呀，所以不會覺得他有什麼太大問題。我們從以前這樣子傳承下來，就是這樣子要求的嘛，所以我們在做的時候也就認定書目品質是蠻重要的部分，就是這樣子做。（S9：29-32）

我們那個編目的同仁離開之後，就是我們沒有館員可以負責編目……我們後來新召的專案工作人員，他們在負責這一塊是有隱憂的……編目這東西不是找一個新人來就可以扛起來的，因為我們編目跟分類，坦白說是有一定的內規的……這是要牽涉到很多你書目紀錄的一致性。（D·1：86-93）

3.書目審核

書目審核可以提高書目的正確性，尤其是資深館員的審核可以指出書目的錯誤，也讓書目紀錄更能達到一致性的要求。S8所屬的圖書館雖然已有完整的管控機制，但是因為編目的數量太大，審核機制不得不做調整，有時僅能利用程式做初步的欄位檢查，但是實際上書目品質的維持仍得靠採編館員自己的用心與細心。

書都要審查，但是有時候……審要耗費非常多的時間……你看如果還扣一個人去審核，那真的就沒辦法，所以後來……就是堆太多的時候，我們就利用國圖那個檢核系統，就是所有書要送去典閱組之前，自己去跑那個檢核系統，就是這樣子去控管……內容錯誤等於還是得要靠編目員自己，所以我們會看那個人上手的程度，就是抽檢，那開始一定都是一本一本看，上手之後可能就是用抽的，加上配合那個檢核系統。（S8：99-108）

書目審查的重點也是資訊組織應該注意的部分，S9審核書目會很注意檢索點的正確性，她會注意多建一些主題標目，方便讀者檢索利用。從抄編下載書目時就會注意以LC或是大英圖書館的書目為優先，多年資訊工作經驗的累積，讓她知道這些下載的書目紀錄較為完整，品質也比較好。

只要做index的我大概都會注意一下，就是說我們會做為檢索點的東西，大概都會看一下，就是避免這些index是錯的，然後，主題儘量……subject heading儘量能給的還是要給……基本上down下來的東西，我們都會要求是一定要是國會的，或是大英的，就是那個UK的那個，他們做的其實大部分都很完整。（S9：41-46）

4.區分及改號

S3覺得她們編目速度不夠的主要原因是為了要做書目的跟號，她認為絕對不能有重複的索書號，而跟號有時還會牽扯到書目整合的問題，因此常因為做這些跟號或區分的工作耗費相當多的時間。

如果不同的書區分都還好，現在比如說不同版次的他要跟號，他可能只是價格，中文加年代，西文加“-”的，爲了讓他排架在一起，就

是那他集中嘛，那可能遇到需要整併的，那種比較是屬於叢，套，反正是屬於連續性，他是叢書，所以書目有的話，你要放一起啦，那可能書上會有一些變啦，這種動作，所以變成我們編目的人都要從書名進去，這樣子才能查得完整，要跟號要幹嘛的，或者叢書要叢分的，也才跟得到號碼，我在想這部分可能會比較花時間。(S3：142-148)

S5也認為做好區分就是控制書目品質最重要的部分。但是她遇到一些困擾，因為要做好區分工作需要自動化系統的配合，她們現在的系統不容易從第一層級看到其他類號的呈現，無法立刻發現索書號是否有問題？因此這個問題對她編目作業有很大的影響。

5.大量更改書目紀錄

近幾年因為分類法偶爾會有類號變動的情形，圖書館常常必須配合大量更改書目紀錄。有時也會因為大批電子書缺少哪些紀錄產生某些影響，對館員造成很大的困擾。但館員還是只能想辦法修改這些書目紀錄，這也成為採編館員很大的工作負擔。

做我們095的資料類型顯示，因為我們發現我們的讀者在WebPAC上，因為之前都沒做嘛，那它就看就不知道這是〔實體〕書還是電子書……完全沒辦法判斷……後來我們一直在比複本的時候，才發現無法辨識電子書由哪個聯盟購買，或是哪個平台買的？……你不時會從使用上發現一些問題，就會想到那這些書目還要進去做什麼……〔修改書目〕(S1：107-113)

不過有時是因為從前作業時想要省事，導致必須花更多時間去更改書目紀錄，因為最後仍得面對它所帶來的問題。S8提到她們圖書館早期因為自動化系統回溯建檔時，僅依據卡片目錄著錄並未到架上取書，但因為卡片上面的資訊有限，而且卡片著錄時僅將大套圖書以叢書編目的方式處理，結果讀者無法從目錄判斷想借的單本圖書是否借出，所以後來還是必須重新將書搬下逐一編目，結果想省的工作不僅沒省到還更費力。

早期那種大套書，可能用叢書名編，所以沒有個別的title去做分析，前幾年蠻常有這樣的一個情形，……等於暑假的時候會抽人力，或帶工讀生，那一套一套拿下來重新編……像古今圖書集成就是這樣子，全部

都打在內容註裡面，因為如果打在內容註只能用關鍵字檢索，有一個老師就說，他今天要查那套書，他要先去台大看，看是在volume幾？再回來看我們館藏那本有沒有被借出去。（S8：116-126）

（二）系統工具的使用

做好資訊組織不僅需要採編館員建立具有品質的書目紀錄，是否能提供好的服務其實還需要系統的配合。像D大先前就發生過一個狀況，圖書館的自動化系統無法查詢一位暢銷作家的作品，讀者以為是圖書館沒有買進那本書，後來才發現讀者使用的譯名和作者段所輸入的譯名不同，加上檢索英文名稱時，需要在名稱前面加上一個符號才能查詢，這種因為自動化系統檢索功能不夠好用，館員必須經常告訴讀者你要如何輸入才能查到什麼東西，也讓圖書館所提供的服務大打折扣，雖然這是系統的問題，但是館員必須面對這些問題，掌握問題，更要積極尋求解決問題的方法，因為這也是技術服務很重要的一部分。

我們很大程度被讀者質疑都是因為WebPAC系統不好，它沒有辦法展現……譬如說我們投入了十分，事實上系統只幫我們呈現了6分7分，那剩下不足的部分讀者是認為你沒有做，可是他其實不瞭解這是因為系統的限制。（D·1：1033-1035）

（三）採編館員的讀者服務

除了技術服務，採編館員某種程度也擔任讀者服務的工作。除了讀者直接寫信或Email來詢問相關問題外，編目館員能為讀者提供圖書急編、指導讀者查詢館藏及協助主題類號館藏資料統計等服務。

1. 急編圖書

有些圖書館為讀者提供圖書急編的服務，讀者如有緊急需要的圖書，採編館員可以優先幫他們編目，這些服務也許讓圖書館工作流程有些不順暢，但是可以增加讀者對圖書館的滿意度。

我們的思考點不是我們的方便，就是說我們再不方便，也是要以他為主，你即便做得這麼好，但是你的流程不願意改變，然後造成民怨一點也不必要，所以在這方面我們做了改善。（S2：424-426）

2. 館藏查詢指導

編目館員因為業務的關係最瞭解書目資料庫的狀況，由他們協助讀者查詢書目資料更能掌握關鍵查詢的策略，S9指導讀者查檢教育方面的書目資料，讓讀者知道利用heading等查詢方式的便利性。

像教育系……比如申請教育改革之類的，那他就會問說，我們用什麼樣的主題，或是什麼類號範圍之下會有什麼樣的主題？……他〔讀者〕會問我類號，但是我都會建議他說，用subject heading去檢索比較好，比較廣泛……我可能會告訴他，你在WebPAC的時候，用關鍵字是什麼意義？你用什麼主題，是什麼意義？那查出來會有什麼不同的結果。（S9：141-146）

3. 相關類號的提供

有些採編館員也會為系所評鑑提供相關類號，或執行類號館藏種冊數的統計，F大讓系所自己勾選相關類號，由圖書館為他們執行各類統計；E大則由編目館員提供各系所的相關類號，由系所自己依據這些類號到WebPAC檢索，以獲得館藏種冊數的資料。

評鑑的時候我們都要提供他們各系所的專業書刊，然後，我們就會用報表請他們〔系所〕，你們〔系所〕去勾哪些類號，是屬於你們專業的，因為我們也沒有辦法勾這些呀，然後勾回來我們再run我們書目給他們……那你們哪些是屬於專業我們也不知道，加上現在很多的科技整合，我們根本就不知道你們的書，會落在哪些類號，所以你們勾了我們就可以幫你run，你不勾，我們也沒有辦法幫你run。（F·1：202-210）

（四）權威控制

為了提高書目檢索率，取得書目標目的一致性，有些圖書館建置權威檔去做權威控制，但是國內許多圖書館並未建立權威檔。為了提升讀者查檢效率，館員有時會利用增加標目建置的方式去提高書目檢索率，但大部分還是透過系統查詢，儘量以跟隨標目的方式去做統一標目的工作，也有館員雖然館內未建權威檔，但是特別注意以劃一題名做為有意義的標目，達到統整資訊的效果。

台大跟國圖做了一個什麼中英文權威資料，那我們有把那個轉到我們系統，中文作者那些，筆名跟原名那個，就是轉台大那個進來，那至

於沒有外國譯名，我們自己一定有做權威，所有做編目的人都要維護這個權威資料。以前最早時期是一個人做，就是大家所有人遇到有權威就給那一個人做，可是後來覺得那樣很麻煩，一方面造成那個人的困擾……尤其是作者會影響到它取作者號，所以他沒有馬上給的話，那本書你就要放著，那萬一他請假你就……所以後來我們就改成每個人都做。（S8：90-98）

我們權威是依照OCLC，國會那邊的權威在做，那其實西文沒有特別再去做權威控制……譬如說我們download下來，有Uniform title的，那我們可能在編目的時候，在給類號的時候，就會去注意它的存在。所以Uniform title 對我們來講是有意義的，所以如果是這樣的話，那個精神我覺得應該還是有一些。（S9：101-109）

我在編目的時候，有印象的，我會盡量去把它多做幾個可以檢索的，或者是標題這樣子。那例如：我們現在的系統一樣，台灣的台，它的簡體跟繁體字是沒有辦法一起被檢索到，我盡量說遇到有這個字的時候，我會多做一個其他檢索、其他題名是用繁體的臺這樣子，讓同學可以找到。（S10：336-339）

（五）資訊組織方面專業知能的呈現

與談館員中有些擔任採編組組長，有人認為館員的工作態度可能比館員是不是圖書館科系畢業的更重要，覺得只要人格特質表現出肯學積極的態度會是最要緊的。不過研究者一直相信這些不僅只是人格特質的問題，應該是專業知識不足。當然人格特質可能表現在專業態度上，當館員具有積極的態度，他可能會學習更多專業知識與專業技能，而唯有館員具有應該具備的專業知識時，他才能注意提供更好的專業服務。

1. 專業知識

（1）專業服務認知

從近幾年用人的經驗中，S6發現許多大學不是圖書館科系畢業的館員，似乎比較沒有圖書館的哲學精神，對圖書館許多觀點與看法會不相同，像是對許多服務的觀點，以編目來講的話，他會比較戰戰兢兢地看待每一筆書目資料，但是有

些未經四年圖書館系薰陶的館員，他可能會很有自信的認為自己對書目資料的瞭解，不會考慮這些書目資料的相關性。

他也知道它的重要性〔圖資系畢業的館員，較能瞭解維護整體書目資料庫品質的重要性〕，不敢隨便亂做，那如果不是的話，他只想到他把這本編完就好，他不會想到說，你的資料庫，還有很多相關的東西……而且對事情的判斷，就是非常的，就是很單純的就這一筆，相關性的考慮或是什麼不一樣……這種人你會很緊張，就像我們現在的資料庫，任何人只要你有編目權限都可以去刪呀……那這種人他對書本他就很單純。他不會想到說，因為還有什麼狀況，所以我不能只這一筆來隨便做，可能他會認為，喔，除了這一筆以外，其他都是錯的……因為我試過一兩個人，發現這是很恐怖的一件事，發現他刪掉很多東西，那你說他不認真，他不是不認真哦，他真的很認真哦，可是就是……思考的方式……（S6：239-248）

像是S8因為先前擔任較久的編目館員，瞭解書目組織作業的方式，知道如何節省編目館員的人力，因此在做採購業務下載書目資料時，會考慮編目同仁作業的方便性，這是因為她具有書目組織的知識，而且她瞭解這樣做可以讓整個工作流程更為順暢，她同時具有宏觀的專業知識看待這些工作。

除此之外，像是F大協助系所執行主題類號館藏的統計，這其實是件極耗人力的工作，但是却要求系所勾選類號，這讓他們辛苦的服務大打折扣，畢竟分類表是採編館員熟悉的工具，如果能由館方先做勾選提供系所參考，應該更能展現圖書館專業服務的精神。

（2）工作傳承的知識

採編組為了傳承業務，各館都會建立工作手冊，有些圖書館甚至會針對工作流程進行檢驗，像是資深館員的書目審核、讓學生以一些檢索點查核書目，或是採訪館員在採購程序中的流程掌控等等，這些檢核可以隨時發現並修正作業的缺失，注意這些檢核的程序對外包廠也是很好的訓練，更可以減少後來作業發生的問題，在繁重的工作中要顧及這些小細節，需要館員的深思熟慮，很多時候採編館員的思緒必須周延，行事要能面面俱到。

工作手冊我們一直都有……即使登收紀錄這些工作手冊都有，那這

些東西我們先會給書商，可是即便你有工作手冊，他們未必做得完全符合……都未必，那我們的一些檢驗很重要……我們是先苦後樂，你假如說你儘量的、你要求他很嚴格，你把他立正稍息，基本動作弄得很好，你後面就很輕鬆……所以我覺得我們在做很多事情的時候，都要有眼光，要有遠見，就是說不要去便宜行事，便宜行事到後來大家都很累。（S2：379-388）

資訊組織是件需要許多經驗累積的工作，所以如何將這些工作經驗保留傳承也更形重要，採編館員可以透過實際例子、文字描述、工作紀錄表或是工作手冊的方式建置這些專業知識。

(3)記述編目和主題編目的專業知識

採編館員從事資訊組織工作必須具備記述編目和主題編目的專業知識，包括利用編目規則與機讀編目格式著錄圖書的各項資訊，以及使用分類法或標題表為圖書進行主題編目等。

像編目就是熟悉那些規則啊，MARC那些，那他的工作性質就是，你要坐得住。（S8：8-9）

我們以前上課的MARC呀，規則呀，這些都要熟……（S9：117-118）

(4)權威控制的概念

研究者發現有些與談館員似乎並不清楚權威控制。什麼是權威檔？可能將館內譯名標準視為權威檔，所以認為他們圖書館原已建置權威檔。其實圖書館應該重視權威控制的問題，以讀者的角度來講，研究者就曾有过找不到作者作品的經驗，有一年暑假因為喜歡二月河的小說，在書目資料庫查檢時才發現，作者標目有的著錄「二月河」，有的採用他的本名「凌解放」，因為館藏查詢系統沒有做權威控制，所以很難查得他的全部作品。

資訊組織很多概念跟做法應該由全國性的機構來統一主導，尤其是權威控制的工作。如果利用全國統一建置的權威檔匯入各館自動化系統，並加強館員權威控制的專業知識，應該更能提升標目的檢索效率。

2. 專業技能

(1)熟悉WebPAC的查詢功能

採編館員不僅要能利用系統建置書目紀錄，更要熟悉各種書目資料庫查檢的功能，除了能夠協助讀者查詢館藏外，也可以透過這些查尋技巧深入瞭解館藏資源。

(2)利用自動化系統執行報表統計

採編館員欲協助各系所統計館藏主題總冊數量，要能操作自動化系統的報表統計功能。

(3) 邏輯概念

書目組織分類時，S9認為館員應該要有一點邏輯概念，雖然她覺得講到邏輯好像太偉大了點，不過在做分類的時候，好像還是要有一點應該怎麼去分類？及如何歸類的能力。

(4)語文使用及查詢能力

採編館員有時需要處理外文圖書，尤其從事西文編目工作，語文能力除了英文之外，有時可能必須處理歐洲或非英語國家所出版的圖書，因此採編館員即使無法學會各國語言，但是也能夠利用相關工具查詢。

西編的話，最起碼英文……語文能力，還要……你不排斥其他的語言，你不懂，但是至少你不會排斥它，像德文呀，法文呀，你不會拿它的書，不知如何下手，起碼我們不懂，但是我們知道怎麼去查這些資料，去查……像，有字典查字典，線上字典，慢慢去查，你要不排斥這些東西……（S9：121-124）

3. 專業態度

(1)坐得住，細心

S8和S9都認為坐得住是編目館員很重要的一件事，而且要細心著錄書目紀錄，也要仔細審查與管控書目資料，但是這些工作其實會耗費很多時間，尤其待編的圖書永遠編不完，編目館員似乎沒有停下來的時候。

(2)館員應隨時保持充電狀態

與談館員中有館員不知道自己在圖書館專業部分還需要加強什麼？她覺得應該還好，因為館內有可以互相支援的人力。這種想法比較令人憂心，在日新月異的資訊環境中，採編館員如果無法隨時保持充電狀態，又怎麼會去思考該如何讓資訊組織工作做得更好，提供讀者更好的服務呢？

(3)圖書要能儘速上架

採編館員希望圖書能儘速上架，讓讀者可以快點看到想看的書，S4就曾經碰到這樣的狀況，她曾在某個圖書館擔任中文編目館員，初到館時因為發現很多堆積的圖書，為了讓圖書快點上架每天認真的編目，結果竟引起典藏組工作人員的抱怨，因為她持續的編，典藏組就要拼命的上架，增加許多工作負擔，不過S4還是認為應該讓這些書趕快編出去，這樣讀者才能儘快看到書。

二、資訊組織的創新思維

從前面的討論可以發現，資訊組織受到科技進步及讀者需求的影響，它並非一成不變，因此無論編目規則或是資訊組織的架構與呈現，會隨著社會大眾不同的需求而改變，採編館員也必須要有創新的思維才能做好資訊組織的工作。

(一)靈活運用資訊組織工具

廣義來講，資訊組織的工具大概可以包含自動化系統、各類參考工具書等，但是在此僅以圖書資訊組織的主要工具，像是編目規則、MARC和分類法等加以探討。

1.編目規則

編目規則是記述編目重要的參考依據，但是編目規則的更新往往趕不上科技進步所帶來的改變，其中尤以推陳出新的媒體形式為最，因為一般它只是描述單件的狀況，不做為檢索的用途，有時較容易被館員所忽略。有些採編館員甚至未必真正使用編目規則去做資訊組織的工作，只是直接延用下載書目時的紀錄資料，這樣常會影響讀者依據書目紀錄取用圖書資源的決定。因此當編目規則更新不及，圖書館或許還是可以有些彈性因應的做法，畢竟我們是為了讀者利用而做這些資源的描述，如果提供給讀者錯的資訊，那這樣的描述是否還有意義呢？

我們都要在書上註明這本書有一個附件，早期館員全部都把它寫光碟，可是就有讀者曾經反應過，你寫光碟就是要在電腦上用，那我就不

要了。其實它只是一片CD或MP3，如果編目的時候，正確註明資料形式，可以讓讀者自行判別他要不要借這個資料。（S10：277-280）

另外，瞭解FRBR是什麼意含？可以讓我們思考到書目呈現的問題，在做書目組織工作時可以特別注意相關的配合。

FRBR它們到底在想什麼？你可能去上個課，大概就知道了……有時候我們知道趨勢以後，有些事情你可以注意一下，然後有些……我們以前怎麼做？以後要不要跟著改？之類的，你可能就會去思考，就是提出來和大家討論一下。……你要做到FRBR，我覺得那完全要靠系統，我一直覺得我們做的都還蠻好的，很完整……FRBR跟我們現在做那個Uniform title，其實也已經有一點像了，或者是Subject heading……FRBR是……好像大家都覺得它非常的抽象，它只是個思考的模式……其實如果你就按照目前的規則，你都有確實做到的話，我覺得要轉換應該是不難。（S9：101-113）

2. MARC

為了在書目紀錄中著錄計畫補助的名稱，讓教師知道他們申請的國科會補助主題可以在書目中呈現，E大將計畫名稱著錄在叢書名，當國科會成果展示時，圖書館可以立即為教師顯現出他們買了多少書，哪個案子為圖書館購進多少館藏都可以呈現，讓他們感覺圖書館可以幫他們做許多事情，就不會純粹只是我們的WebPAC而已，因為要能註記又要能夠檢索只能這樣做。S6也認為MARC並不是一個死的不能動的東西，它應該有可以彈性處理的方式。

我覺得MARC並沒有規定到你都不能動，你只要能夠交代清楚，你在這筆書目資料裡面，你能夠讓讀者知道你的資料是哪裡來，我覺得很多人對MARC的認知，認為它是死的，它規定怎樣就怎樣，你不能去動它，因為你要跟別人做交換，對不對？那事實上，你說我們常常從NBINET，或是從OCLC down下來的資料，我還是做了很多適度的修改呀，因為每個館它會有它的個別差異性。（S6：162-167）

3. 分類法

分類方式是採編館員較常受到挑戰也常感到困惑的部分，對於習慣到架上找書的讀者，圖書館分類的方式很難讓他們滿意，訪談的學校曾經就發生過這樣的

例子，有一本日文書的書名是「經濟歷史」，老師認為應該放在歷史類，圖書館依據給號的原則將書的分類放在經濟學，老師覺得應該放在歷史學。該校查詢各館的分類都是放在經濟學，所以很難依照讀者的意思去更改類號，但是老師說這個作者就是他知道的學者，他就是學歷史的……。

遇到這樣的問題，如果採編館員清楚圖書分類的概念就不會產生那麼多的疑惑。因為分類表的架構是依據學科分類，處理「經濟歷史」這本圖書，它的主題是由歷史的角度研究經濟，但是所屬的學科是在經濟學，所以分類時還是應該分到經濟類。就拿癌症來說，它是一個主題，但是腫瘤發生在身體各個器官，所以必須以器官做為學科分類的區別，而不是以主題做為區分，所以胃癌分到胃，胰臟癌分到胰臟，都不是分到癌症。

（二）增加檢索點

前文提及S9審核書目紀錄時會特別重視檢索點的正確性，也會注意多給主題標目讓書目可以被檢索到，採編館員要能為提升讀者檢索的滿意度，增加檢索點的建置。

UK有時候他給的subject heading是沒有控制的，我們可能就會去把它改成控制的，就是國會的subject heading……有的是屬於非控制的那塊，我們可能就會想辦法去做……去OCLC看那個權威啊、subject heading……我們會再給……論文因為太細了……另外小說……它就是小說嘛，可能就不會再給heading，那其他的非這些的我們都盡量給，尤其是專業性的東西，我們盡量會給，大概是這樣子。（S9：46-54）

（三）資訊組織創新方面專業知能的呈現

1. 專業知識

（1）資訊組織相關知識

資訊組織一直被視為圖書館的核心工作，曾幾何時這樣的工作也逐漸地被外包廠商所取代，一筆一筆的書目紀錄如果無須費心就能被建置，那採編館員真的就要是舉無輕重了。為了提升書目品質，採編館員必須增加資訊組織相關知識。

編目有些東西就會比較表面一點，你要再深入你可能……就很難……因為，我覺得編目，你一定要到某一個經驗的時候，有些東西你

才會去思考，或是去看得到。（S9：79-81）

(2)管理與效能

S6帶領其編目組執行資訊組織的業務，每位館員接手編目的時候，除了專業館員的帶領，她也會隨時從系統中觀察新進館員所編的書目紀錄。並且會以大家工作的情形去思考調整組織作業的方式。先前因為館員的素質不一，有些非專業的，也或許剛來沒有經驗，她將編目作業分為主題編目跟記述編目。幾年下來，人員條件都訓練得差不多，為了讓館員獨當一面，加上大部分資訊組織作業都是以抄編的方式進行，並沒什麼記述編目跟主題編目的區別，所以就沒做這樣的工作區分，讓每位館員從頭到尾完成圖書編目。最近因為這種方式好像也看不出特別的績效，她又開始思考該怎麼做可以更好。

資訊組織團隊可以透過組織機能的動態調整，讓工作流程更加順暢，也能提醒組織成員知覺自己的工作狀況，思考怎麼做可以是更好的方式。

2. 專業技能

(1)利用網際網路學習專業知識

網際網路為採編館員帶來許多便利及學習的機會，S9也提到她經常在線上查詢各種資訊，像是LC會將許多資訊組織新的訊息掛在網路上，很多工具也都在網路提供最近更新的資料，當我們愈能掌控這些知識也就愈能提升資訊組織的專業知能。

上網查，用線上的東西去查，你沒有特別去覺得這有什麼了不起的事，因為就是工具在變那就跟著變了。像MARC也是呀，你打Google，MARC 21，就全部都出來，它線上就都改，最新的就都改嘛，你沒有去……覺得這是多麼不一樣的東西，只是工具改變了，然後，更快，你只要知道怎麼找，只要會用，你有心，然後，你知道什麼時候你該去查，你不排斥它，我覺得……基本上，編目館員只要能夠知道這些，就不會太差啦！這應該也是態度問題吧？因為當你知道說，你要把你的書目品質做到什麼狀況的時候，你就知道你要去用什麼工具，什麼狀況你要查什麼東西，你就會去做嘛！（S9:127-134）

(2)熟悉MARC與自動化系統的關係

更換自動化系統的教育訓練讓研究者有很多感觸，為了節省館員的工作負擔，自動化系統的設計會愈來愈簡單，簡化系統界面應該只能做為輔助工具，採編館員要能瞭解自動化系統欄位架構及其與MARC各欄位的對應關係，才能利用系統執行更多資訊組織的服務。

3. 專業態度

(1)提供具品質的書目紀錄

採編館員必須不能以量取勝，要有一種專業態度是必須為讀者提供具書目品質的書目紀錄，秉持這種態度才能不斷自我充實所需的專業知識與專業技能，也才更能思考讀者需要什麼樣的書目資訊。

(2)幫助讀者查詢所需的館藏

採編館員必須知道我們的資訊組織是為了幫助幫助讀者查詢到所需的館藏資訊，因此要隨時以這樣的態度與想法從事資訊組織的工作。

所以我覺得一個館員，他必須要有一種使命感，是說，我今天真的不是只是說編目，而是真的要做好這個事情是爲了讓同學去得到更多的訊息，我覺得這個觀念很重要。（S10：128-130）

三、本節結語

依據本節分析與討論，若從資訊服務及創新思維的角度來看採編館員資訊組織的工作內容，資訊組織工作內容與專業知能之關係可以整理如圖4-2-1所示。採編館員以其專業知識著錄書目紀錄，思考透過增加檢索點等方式提升書目品質及對讀者的服務，同時注意工作手冊及權威紀錄的建置。

正如前文研究背景與動機中提到，技術服務的重要性容易被忽略，容易被認為那是無需思考的抄錄工作，而採編工作較少與讀者直接接觸，也容易被外界忽視與誤解，採編館員必須認清自身價值，不要讓技術服務的重要性被輕忽。因此採編館員應該努力建置多元優質的館藏資源，並且為讀者建立好用的目錄檢索系統以方便館藏的查詢。

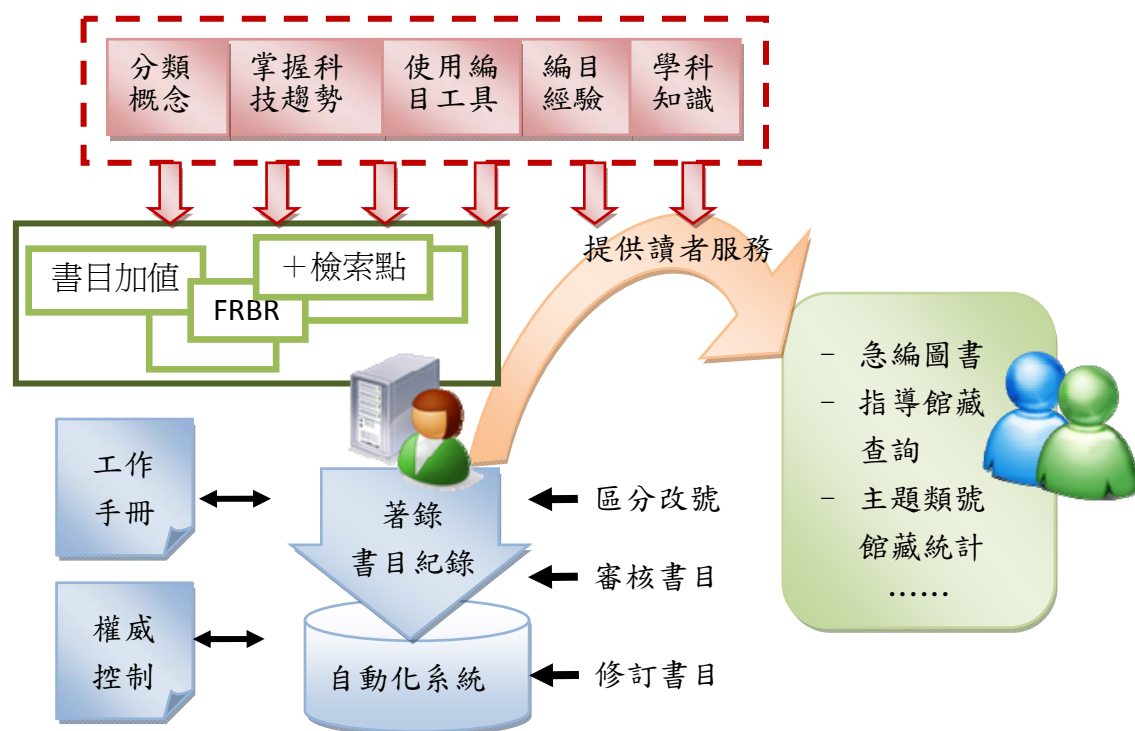


圖 4-2-1 資訊組織工作內容示意圖

【資料來源：本研究整理】

本節同樣依據表2-3-1 Griffiths & King的專業知能定義表分析資訊組織工作內容，整理出採編館員於資訊組織工作中應具備的專業知能，如表4-2-1所示。

表 4-2-1 資訊組織工作表現出的專業知能分析表

內容	描述	資訊組織作業表現出的專業知能
「知識」：對於某一件事、某一個人、或者從事某事時所具有資訊、知道、瞭解、熟悉、與有經驗等狀態。		
基本知識	語言、溝通、及運算	-語言能力
學科知識	主要學科領域的知識，諸如醫學、化學、法律等	-各學科相關知識
圖書資訊學知識	資訊定義，結構與形式	-資訊組織 -圖書分類
資訊工作環境	資訊社群，其參與者及社會、經濟，與技術彼此之間的關聯	-熟悉資訊組織發展的趨勢 -熟悉資訊組織作業，編目時能顧及其他同仁作業方便及整體書目資料庫維護的便利性

內容	描述	資訊組織作業表現出的專業知能
工作內容的知識	提供產出資訊與資訊服務	-瞭解提升書目品質的重要性 -宏觀看待整體書目資料庫的思維 -重視整體業務知識的傳承 -瞭解書目組織的目的，彈性處理相關業務
如何作業的知識	如何執行各項活動、應用科技、利用資料與技術等	-熟悉資訊組織相關輔助工具 -熟悉書目資料庫系統的結構及操作方式 -建立工作手冊 -權威檔的建置與維護
服務組織或使用者社群的知識	服務組織或使用者的使命、目標與宗旨，以及使用者的需求等	-增加檢索點建置，提升讀者書目檢索品質 -藉由書目查核與觀察，修正人員資訊組織作業的方式，提升書目品質與效能
「技能」：有效利用個人知識的能力		
基本技能	認知、溝通、分析的技能	-溝通能力 -具備邏輯概念 -利用網際網路掌握資訊組織的新趨勢
特殊專長技能	參考諮詢、資訊中介角色	-協助讀者查檢書目資料庫 -利用系統執行館藏統計
其他技能	時間管控、預算編列、及撰寫計畫書	-利用自動化系統建立書目紀錄
「態度」：一種面對某情境時，人的心靈與感情的表達方式。		
專業態度	對自己的專業、組織服務、自己的工作組織及其他使用者或同事的態度	-重視書目品質的態度 -儘快完成編目作業，讓讀者儘速看到想看的書 -為讀者提供圖書急編的服務
個人特質	自信、好奇心、倫理意識、意志力	-細心執行資訊組織作業 -能靜心執行資訊組織作業
作業/工作/組織相關態度	勇於負責、自發學習、上進心	-致力於提升自己執行資訊組織的能力（時常充電學習）

【資料來源：本研究依據表2-3-1 Griffiths & King的專業知能定義表分析整理】

綜合表4-1-1對資訊組織工作所表現出的專業知能，採編館員必須具備的專業知識包括：瞭解提升書目品質的重要性、宏觀看待整體書目資料庫的思維、重視整體業務知識的傳承、瞭解書目組織的目的，彈性處理相關業務、熟悉資訊組織相關輔助工具、熟悉書目資料庫系統的結構及操作方式、建立工作手冊、權威檔

的建置與維護、增加檢索點建置，提升讀者書目檢索品質、藉由書目查核與觀察，修正人員資訊組織作業的方式，提升書目品質與效能。

應該具備的專業技能包括：溝通能力、具備邏輯概念、能夠利用網際網路掌握資訊組織的新趨勢、協助讀者查檢書目資料庫、利用系統執行館藏統計、並且能操作圖書館自動化系統建立書目紀錄。

專業態度上，採編館員應重視書目品質的態度、儘快完成編目作業，讓讀者儘速看到想看的書、為讀者提供圖書急編的服務、細心執行資訊組織作業、能靜心執行資訊組織作業、致力於提升自己執行資訊組織的能力（時常充電學習）。

第三節 採編館員之專業知能對技術服務品質的影響

技術服務很重要，但是為什麼愈來愈不受重視呢？採編館員的專業知能影響他們對技術服務的看法，更呈現在他們所提供的服務上，有些做法未必會有一定是非對錯的判斷，但是我們可以思考不同做法或許能有不一樣的結果。本節說明採編館員必須展現其專業，探討採編館員為何不受重視？及必須以教育及訓練的方式提升他們的專業知能。接著從行政與組織、採訪作業、資訊組織作業及服務讀者方面，探討採編館員之專業知能所產生的影響。

一、採編館員必須展現其專業

（一）採編館員不受重視的原因

技術服務為什麼不受重視？很可能是採編館員並沒有展現出他們的專業。採編館員應該知道自己具有哪些專業？並且瞭解要如何能展現出專業？

有一所大學曾經由各單位組一個工作團隊，針對學校行政職位做出評價。團隊根據大家所填的工作職掌去決定那個職位該值多少錢？結果圖書館的採編組評分很低。圖書館在整個學校就已經是弱勢，參與工作團隊的館員因為沒有做過採編業務，所以採編組更成為弱勢中的弱勢，讓採編館員感到很受挫折，於是詢問那位館員代表，代表覺得「編錯一本書不會怎麼樣，改了就好啊，」而且「編目都是採用編目規則去編，感覺上比較不具創意，更沒有原創性，所以不容易突顯它的重要性。」

職務評價的例子確實很令人沮喪，問題是別人為什麼認為採編館員這麼不重要呢？館員自己是否已突顯他們的重要性？

購置館藏和資訊組織誰能說不是圖書館最重要的工作？但是當我們認為經費是學校的事，選書是系所的事，館藏發展是典藏組的事，採購圖書速度不夠快是書商的問題，檢索不到書目可能是系統不好，或是編目規則有問題……如果所有的一切都不是採編館員的事，那麼最後或許就真的就會是採編館員的問題了。

（二）採編館員提升專業知能

本研究為了瞭解採編館員的專業知能，因此以立意取樣方式選擇對相關業務較熟悉的館員，70%的與談採編館員具有圖資背景的碩士學位，也都具有較長的相關工作年資。其中一所位於大台北地區綜合大學，與談的採編館員全為碩士學歷，繼續教育對她們而言非常理所當然，以研究者主觀的感覺，她們對讀者服務的思維有比較積極主動的傾向。

前面文獻探討引用過洪翠錨提出 13 種編目館員繼續教育的管道，她的調查結果顯示大家普遍認同這些繼續教育的需求性，像是修習正式學位或是旁聽課程的需要程度都達到 75% 以上，但是尚未取得碩士學位的與談館員並未在這方面表現出意願，仍是以參加研討會為最主要的專業知能提升管道。其實每一種繼續教育的管道都很重要，採編館員應該透過各種方式提升其專業，不過修習正式學位可以比較有系統地獲得相關知識。

S2 因為較早期自圖書館系畢業，許多科技帶來的衝擊與改變，從她回鍋讀書感覺將許多專業的部分又補起來。對她而言，她認為好像在工作生涯中場的時候，進廠再去維修這一段的知識，對於面對未來的工作幫助很大。研究者也認為進入職場累積一些工作經歷後再進入研究所進修，可以幫助我們整合理論與實務的知識，這種學習和參加研習班或是研討會的感覺很不一樣。

網際網路盛行的今日採編館員提升專業知能更形重要，讀者利用資訊的能力不斷提升，採編館員必須瞭解他們的資訊需求及操作模式，進而提升採訪及資訊組織所能提供的讀者服務，才能真正展現出採編館員的專業性。

二、行政與組織的影響

（一）提升專業文化

前一節的討論發現，大館通常採取母雞帶小雞的方式訓練新人，較能將資深館員屬於默會知識的部分留下來，也較能展現其專業傳承的力量，在專業文化的提升方面，大館相對也較具有這方面的優勢，像是D大及E大都有館員提到，他們面對問題或改革時，都能彼此進行討論，凝聚解決問題的共識，或是討論出如何面對問題的方法，他們也很喜歡這種互相討論促進專業成長的感覺。甚至審查機制本身也是促進提升專業文化的一種方式，藉由書目審查發現書目組織的問題，透過同儕間互動的關係，提升相關專業知能及書目品質，不過從訪談資料看來，這種專業文化提升的氛圍似乎較侷限於同一組織編制之中。

（二）輪調學習及工作延續

「一個職務做久了，難免會有一些不經意而疏忽的地方，藉由工作輪調的機會，就能重新檢視每個工作環節的狀況，自然能達到流程順暢，並發揮防弊的功能。」（註11）輪調制度讓館員瞭解圖書館各項業務的內涵，培養各項業務工作經驗，並能促進組織間的合作機制。訪談個案中，D大因為採輪調制度，所以採編館員都有讀者服務的經驗，更能瞭解讀者的需求。

我們自願輪調是這幾年的事，所以以我們這裡來講，幾乎大概都……除了有1、2位沒有……，大部分都待過讀者服務……其實待過讀者服務組再技術服務有好處，就是你……有時候……有一些看法，你比較不會說站在很技術的本位。（D·1：256-258，260-261）

有些館員可能原來並不喜歡變動，或者先入為主認定自己喜歡從事讀者服務或是技術服務的工作，透過輪調或許能有不同的學習與體認，尤其是在同時有過編目與採訪的工作經驗，對技術服務能有更整體的概念與想法。

其實我自己在做編目的時候也有想到，咦，有某一塊東西事實上採訪如果做好的話可以省事，我會這樣想……（S3：45-46）

我覺得我做過了編目再來做採購，我覺得起碼，因為我自己做過編目，我在倒書目的時候，我可能就會……比如說今天買的這一套書，我可能知道說我們第一本，因為我們原則上採購是做簡編嘛，可是我會知

道編到什麼程度，讓後端人家比較省事……（S8：35-38）

但是，輪調也會為圖書館帶來一些問題，像是原單位資深的館員輪調到他組後，輪調進來的人對原來的業務很難接手，因為同時要學習新的工作任務，自然也無暇他顧，此時輪調或許反而讓好的工作方式無法延續，或成為組織作業的斷層，但是如果考慮很多組織運作的問題，圖書館似乎又很難達到輪調的成效。

真的有時候溝通比較難溝通……我們之前書進來會一本一本檢查，可是後來……我看到也有這樣，但是我覺得並沒有那樣詳細，至少我在支援櫃檯的時候，發現很多是錯誤內容，是錯誤的。（S10：276，283-285）

以前我們是強迫輪調，是定期輪調，那後來呢，就…有點天下大亂……這個組這個工作的確是需要他長期經驗，比如說你採購來講，你也需要一些長期性的經驗來累積嘛，那你這樣子常常動，其實你這個部分的業務不好的啦……後來我們又改成志願性……志願就是你想調，我想調，剛好2個是有……互相的嘛，才有可能輪呀！……（D·1：242-253）

所以這是一件浩大的工程，2萬多筆呀，我有打算要做，可是明年如果真的輪調，後面的人會不會做？新的館藏進來還是會有同樣的問題……（F·1：422-431）

（三）跨組合作的意願

輪調產生另外一個問題，對於這種組織延續性的作業較難以堅持，因為輪調後會成為另外一組的成員，不會想要干涉其他小組的作業方式，這也是研究者感到納悶的地方，訪談過程中可以感覺，採編館員對小組表現出極高的向心力與認同感。

大家感情上其實是……我覺得我們有一種情感基礎，所以在溝通的時候，其實大家是互信的，我覺得這樣子蠻好的，目前為止我覺得溝通不會是個問題，就是說蠻順暢的，然後大家會知道，耶，你為什麼做這樣做一個思考點，大家都能夠瞭解。（S2：393-395）

但是需要跨組溝通的業務，就會表現得較不積極，更加吊詭的現象是大家也都認同圖書館的業務經常需要跨組合作，也就是說，大家可能相信團隊合作很重要，是必須具備的能力，但是採編館員似乎不是很願意運用團隊的力量去執行業

務。像是F大館員認為各組有其權責不能跨組，這會侵犯彼此工作的權限。

不行，我不會跨組，我不認同這種做法，因為我覺得每一組有每一組的權責……我不能去侵犯到你的……因為這個畢竟不在我的權限……原則上我這邊能解決，我就自己解決掉，我原則上不要跨組麻煩，就不要跨組麻煩……（F·1：433-440）

E大館員也曾經請求他組協助遭拒，圖書館業務都很繁重，跨組合作需要彼此都能形成共識。

我覺得這個工作本來就是應該我們跟系統組或是讀者服務一起做，可是……也沒有人願意去找他們，我自己私下去找，人家就告訴你沒有時間……（E·1：272-274）

圖書館的服務其實是一個整體，當然以我們的館目前要做到整體，真的也有他的困難，因為你要突破現在的組織架構，真的不是那麼容易啊！（E·1：319-320）

三、採訪作業方面

（一）彈性快速的採購程序

採編館員對於採購這件事的態度會影響它作業的方式。有位與談館員講到她感到困擾的部分，像是讀者薦購的圖書，她會努力利用各種管道將書買進來，但是這麼努力的結果可能是執行效率不佳；但是也有館員會以快把經費執行完畢為重，這樣有時就會捨去讀者的需求。

當館員沒有特別注意圖書到館的情形，代理商也會發生只送「容易取得的圖書」的狀況，如果採編館員不去正視這個問題，書商也會習以為常就這麼處理，長久下來對館藏發展會有影響。館員或許也可以向學校反應，在採購方面提供更多彈性，讓書商願意協助取得較難購進的圖書。

如果資訊組織的對手是搜尋引擎的話，採購的對手或許就是網路書店了。網際網路的便利，讓讀者也更能掌握圖書資源，有時圖書館無法採購到的圖書，讀者卻從網路書店發現這些書還能買得到，如此可能造成讀者對圖書館採購能力的質疑。圖書館或許能將網路書店成為取書的管道之一，做為輔助圖書館的工具，而不是常常因為經費核銷或採購程序的問題無法快速購入圖書。這些彈

性做法需要母機構的配合，圖書館需要與相關單位不斷地溝通協調。

有些暢銷作家即將出版的書或是熱門新書訊息，圖書館應該能夠更快購入，並與讀者服務組合作，讓讀者感受到圖書館有和書店同步取得圖書的能力。

（二）細心執行採購作業

採編館員執行採訪業務如果不夠細心，很容易重複發送訂購或是購買不需要的複本圖書，對館藏經費的運用有很大的影響。

（三）採訪重點的抉擇

圖書館該買讀者需要的書？或是典藏的書？有時需要配合館藏淘汰的概念。S8 也曾為了要不要多買幾本現在預約率很高的暢銷書感到困擾，但是暢銷書過了熱門期可能就在書架乏人問津，增加館藏空間的負擔。有些圖書館不買考試用書，但是，那也可能是那個時期讀者最需要的書，或許圖書館能夠配合館藏淘汰的制度，為讀者採購他們所需要的圖書。

四、資訊組織作業方面

（一）書目品質影響查檢及呈現

1. 影響書目資料查檢

很多讀者喜歡用 Google 等搜尋引擎查檢資料，Google 的團隊以使用者的檢索習慣為重點去發展他們的系統。另一方面讀者從 WebPAC 系統查詢書目紀錄希望獲得館藏資料的資訊，決定讀者能否查檢到資料取決於書目紀錄的品質和 WebPAC 的功能，圖書館限於經費常常受制於未必符合所需的自動化系統，但是至少能夠提升書目品質讓讀者從館藏目錄檢索到更多的資訊，否則我們如何能提供讀者更優質的館藏訊息服務呢？

不僅從讀者面應該做好書目品質，採編館員查核複本作業也需要完整而正確的書目紀錄，否則一不小心就會買到複本，會有很大的影響。

你只有做好你的書目品質的時候，同學才能在WebPAC查到它需要的書，雖然現在是什麼全文檢索、關鍵字檢索，就打一些然後就可以跑出資料，可是當你的書目資料不夠完整、詳細或正確的時候，其實還是會誤導讀者的（S10：122-125）

很多人都覺得編目好像沒什麼，可是他不知道這樣會影響好大，影響查不到，找不找得到那個書，然後，買書也很容易買書複本，對呀，就是看起來好像覺得沒什麼，所以這個影響其實很大。(S8:109-111)

2. 影響FRBR的呈現

S9 認為如果能夠做好書目品質的工作，透過系統欄位的連結，可以呈現FRBR 的概念架構，讀者即能從館藏目錄看到這些作品關係的展現。張慧銖的研究證明FRBR 模式適合資訊的瀏覽與查詢，也可以從資料庫的書目紀錄比對出相同的作品及內容版本，但是必須為其提供具有正確性、一致性及完整性的書目紀錄，目前NBINET 中許多錯誤的書目著錄會影響以FRBR 呈現的可能性。(註12)

3. 影響讀者判斷資料形式

圖書館館藏典藏的載體形式愈來愈多元，書目紀錄要能區分這些不同形式的載體，否則會影響讀者判斷資料形式，像前面提到資料是MP3 但是館員依據NBINET 下載的資訊著錄為光碟片，未能考慮讀者需要明確的資訊。採編館員抄編書目紀錄或是委外編目，有時會省略需要重新確認的載體資訊，同時也影響書目紀錄的品質。

視聽片我在編目的時候，我會一片一片放進去看，一來是檢查它的形式，因為我們曾經發生過，我們要的是DVD可是他給的是VCD，那我也會進去看說片子有沒有問題，順便了解一下它的性質，其實這樣都有助於你在編目。(S10:287-291)

(二) 專業不足影響書目品質

採編館員的專業知能影響書目紀錄的品質。採編館員必須掌握圖書內容，確實找出文獻主題，以便針對內容建置書目紀錄，因此館員必具備廣博的知識，對知識體系具有概略性瞭解，然後透過對資訊組織工具的掌握，建立精確的書目紀錄。

採編館員因為其所具有的專業知能，更能掌握讀者的需求，編製符合他們所需的書目資訊。

五、服務讀者方面

（一）指導讀者掌握圖書訊息並能主動提供相關服務

採編館員協助教師申請國科會主題購書計畫，讓教師發現採編館員具有相關的專業知能。其實採編館員平時就能主動提供如何獲取圖書訊息的指導與相關配套服務，提升教師參與選書的意願。計畫補助的申請有時也可以由館方主動，在獲知申請計畫訊息時，採編館員預先評估館藏做好準備，再主動委請相關主題專長的教師提出計畫申請，有助於相關主題館藏的建置。

（二）擔任書目利用指導的角色

上一節S9提到採編館員執行資訊組織業務，以其對書目資料庫的瞭解，能更有效地提供讀者檢索書目的方式，因此，採編館員不要認為指導讀者利用館藏書目是讀者服務單位的事，尤其編目館員應該將其掌握書目資訊的能力展現，或是主動協助編製相關指引提供讀者使用。

（三）擔任推廣閱讀的角色

採編館員以其對圖書資訊的掌握，應該主動擔任推廣閱讀的角色，可以透過像是為讀者選介圖書或是提供主題書單的方式，吸引及帶領讀者閱讀圖書，提升讀者相關的資訊素養。

（四）服務讀者還是管理方便的選擇

最近在一場薦購圖書系統展示會發現一件有趣的現象，因為許多圖書館會有讀者大量推薦圖書，館員為了避免讀者發生這種現象，希望薦購系統要能管控讀者推薦數量。

從前文的討論發現，推薦圖書經常是館員瞭解讀者需求的重要管道，結果因為讀者推薦太多圖書卻要管控這種狀況，這樣不是很矛盾嗎？諸如此類的狀況，採編館員選擇方便管理的同時，會不會正好影響他所能提供的服務呢？

此外，讀者所提出的問題或是推薦圖書，採編館員應即時回覆，並讓讀者隨時能知道處理的情形，如果因為這些工作過於瑣碎難以掌握，應該採用管理的工具輔助執行相關作業，讓讀者瞭解這些進度，可以增進其對採編館員服務成效的評價。

六、本節結語

採編館員必須展現其專業，才能於行政與組織、採訪作業、資訊組織及服務讀者各方面做好技術服務，若以不同角度探討採編館員專業知能對技術服務的影響，其關係如圖4-3-1所示，採編館員必須瞭解自己為什麼不受重視的原因，並致力於提升自己的專業知能，才能讓大家瞭解技術服務能夠為圖書館及讀者做些什麼？也才能做好其他相關的工作。

本節主要探討採編館員專業知能對技術服務的影響，從技術服務各個角度分析探討能夠發現採編員專業知能提升的重要性，對照前面文獻探討第二章第三節的討論，採編館員專業倫理的培養，以及組織專業文化的提升能提供採編館員專業知能培養的具體方向。

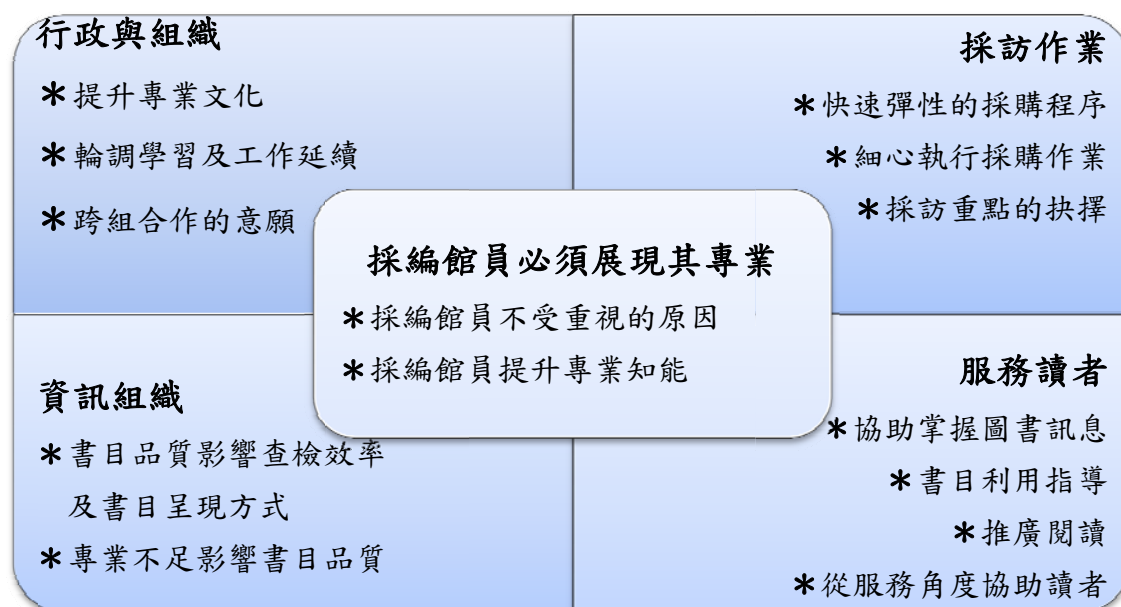


圖 4-3-1 專業知能影響技術服務示意圖
【資料來源：本研究整理】

採編館員具備專業倫理的價值觀，即能由心出發去關懷讀者取用資訊的便利性，朝此方向而努力。在行政組織上，能夠積極學習、致力於團隊整體的成長；在採訪作業上，能夠以讀者為重，盡心盡力迅速確實地為讀者採購所需的各類資訊資源；在資訊組織方面，會重視書目品質，並且能夠考慮讀者檢索的便利性，提供易於辨識館藏的書目紀錄；在服務讀者的意識上，能夠以客為尊，為提供更好的服務品質而致力於自己專業知能的成長，並且能顧及團體專業文化的成長，營造活力積極的組織氛圍。

第四節 當前採編館員的專業發展及遭遇困境

鄧慧穎於民國92年對大學圖書館編目工作的調查整理出編目工作所面臨的問題包括：(1)資料類型多元化；(2)在職訓練不足；(3)同時從事其他圖書館工作所面臨的壓力；(4)工作倦怠感；(5)簡編 vs. 詳編；及(6)主管或讀者對編目工作的不瞭解。(註13)

或許因為時間點及研究方法的不同，鄧慧穎發現的問題有些比較能夠透過提升館員專業知能而克服，可是有些影響採編館員的問題比較難以解決，本節擬由影響採編館員專業知能發展的原因及採編館員遭遇的困境兩方面進行探討。

一、影響採編館員專業知能發展的原因

技術服務主要的工作就是採訪與資訊組織，採編館員必須提升自己的專業知能才能做好這些工作，而專業知能的提升有時需要一些內隱的動力去促成，那或許是一種專業態度，不過有時也是因為組織文化的氛圍或是個人具有這樣的理念，認為應該提供更多的服務才能滿足讀者需求，因此願意以更積極的專業態度去從事技術服務工作。從訪談中發現影響採編館員專業知能發展的原因，包括：館長的領導與願景、專業知能的培育、專專業倫理與核心價值及行銷的概念。

(一) 館長的領導與願景

採編館員有時會因無法拿捏未來的方向與工作重點而感到挫折，圖書資源的採訪是為建置館藏，也是圖書館將來的樣貌，這些任務僅靠採訪館員之力難以成就大局，館長必須關心這些費力卻難立竿見影的部分。然而，如果館長沒有這些意識，採編館員又該如何影響館長使其具有這些意識呢？對館員而言，或許努力未必真能獲得報償，但是不做嘗試也絕對無法改變現實。S6感嘆大學圖書館的館長常採任期制，館長很難立即瞭解館藏整體規劃的重要性，然而若沒有館長的帶領，採編館員即使有心也很難做好這些面向的工作。

我們〔圖書館〕的特色是什麼？你〔館長〕希望我們朝哪一方面去走？我們知道你的需求〔館長希望發展的方向〕是什麼才能買……沒有！……大家都做表面功夫，那個內涵的部分，沒有人去關心，真的沒有人關心……大家都不重視，不願意去花時間，可是這應該誰來做？我覺得應該館長出面，館長你要把本館帶到哪個地方？你要有一個目標啊，

可是一般館長都是任期制，所以很難有這些思維……（S6：408-414）

有些業務透過任務小組的方式可以獲得較好的成效，像是全館中長程計畫的制定，或是館藏發展的取向，問題是任務小組要如何組成？仍是必須透過館長宏觀的思維，他要給館員願景，要讓他們知道該如何往下走？

這些非專業館長要你爭取計畫，所以壓力很大……各組業務都很忙碌的狀況下，館長又不願意出來扛下責任，各組合作的機會就比較少，也很少有任務分組了。像館藏發展這種事，館長也不會認為那是重要的事，而且甚至別組的人也會認為，這是你們的事情！為什麼我要來幫你做，比如說選書，我們會覺得說，以閱覽服務做第一線的人，最清楚讀者的需求，選書部分工作他們也有那個責任要參與，可是他們會認為，這是你採編的事，我為什麼要幫你做？（S6：260-265）

其實我是覺得我們館內是沒有一個整體的picture，這一塊確實……我個人是認為這個是應該要跨組……去負責規劃出版品的徵集，因為東西來你還要有存放的空間，你還有後續的作業，你整個工作才會圓滿嘛……當初我們館藏發展政策就是任務小組方式所做，可是……我們有經費的時候，或許之前我們就有準備，我瞭解我館藏的強弱，我可以知道我的方向是什麼……（S1：637-646）

（二）專業知能的培養

科技不斷的推陳出新，形成一個日新月異的世界，技術服務同樣面對這樣的考驗，採編館員在專業知能的養成與精進顯得更為重要。

1. 採編館員必須對自己專業有認同感

與談館員都能認同技術服務是圖書館核心的工作，但是也有館員發現，有些同事輪調到別組時想法會改變，她覺得很納悶，也很疑惑，更懷疑將來她的想法可能會改變。採編館員如果無法對自己的工作具有認同感，可能是本身專業認知不足的原因，應該更加強專業知能的訓練。

我們有時候……會覺得這個很重要……我們每兩年都會輪調，當然這中間有原來做採錄或是編目同仁調到別組去，當他調到別組之後，他的言論，他對採編的看法，會讓你覺得說，他怎麼會跟我的想法差那麼

遠。我那時候才會想說，是不是我自己掉在這個採編的環境裡面，會覺得我的工作重要，就是真的講，當我工作跳出的時候，我不知道……如果哪天我調到別組，我會不會覺得真的很重要？（S6：319-320）

2. 重視採編館員的專業提升

科技發展促使資訊組織相關知識範圍擴大，採編館員需要學習的知能也更多，因而擠壓學校教育中傳統編目課程講授的時間，劉濟慈的論文附錄其透過焦點團體訪談的會議紀錄建議圖書館教育應該結合實務面，採編館員自己要能不斷求取新知，甚至具有研究能力（註14），尤其許多新進入館的採編館員，其先前編目工作的經驗可能來自委外編目的廠商，應該特別注意館員對資訊組織的整體概念，來自廠商的訓練可能較侷限於專業技能的部分，唯恐缺乏資訊組織專業知識的宏觀思維，採編館員缺少這些技術服務的專業知識，便很難具有專業發展的思考能力。

圖書館的教育能不能滿足實務的需求？以我是採編的人來講，我覺得是不能……現在圖書館學校分類編目的課都濃縮到……真的是不行……那出來他們根本不會編目，我要重新訓練起，所以你說你問我，圖書館學校的教育能不能滿足，依我做採編的立場，我是覺得不能。（S6：224-229）

（三）專業倫理與核心價值

研究進行非常幸運地遇到這十位敬業樂業的與談者，她們不僅擁有豐富的工作經驗，也都非常樂於探索提升工作效能的方法及提升自我的專業知能，但是某幾位與談館員的互動間似乎少了什麼，像是熱情或是溫度這種有點抽象的東西。

從約訪開始就有各種狀況，其中有人非常排拒受訪；但是也有人將研究者的約訪當成專業成長的體驗，認真地準備答案；甚至也有人似乎從頭到尾就無所謂，有趣的是，她對所有問題的答案也總是一副無可無不可的感覺，一度讓研究者有點不知道如何問下去的錯愕。不過這並不表示她工作不認真，從她的回答可以發現她是一位認真的館員，只是每件事就是表現出「反正就是該這麼做嘛！」的理所當然。其中有一位與談者起先讓我也有這種感覺，但是當我舉出一些中國圖書館不同於我們的做法，或是自己曾經在採編工作方面不同的想法時，她的態度漸漸改變，對採編問題的探討也更積極。此狀況是否緣於專業倫理或是核心價值所

影響？採編館員可能需要學習這些專業知識，才能對技術服務工作產生認同感。

1. 專業倫理

研究者自己其實也有過這樣的經驗，自認對工作一直打算認真負責，對讀者也有足夠的服務熱忱，但是幾乎從來都不參與學校相關的活動，也不特別去探索專業相關的新知，直到進入研究所修習相關課程才發現，自己認為「做好自己該做的就好」的態度，可能未必真能將事情做好，這些原來可能都是專業倫理的問題。或者應該說，缺乏有關專業倫理的知識。S7也提及工作倫理的重要性，它可能就是讓你對工作有認同感，但是這個認同感可以讓館員將大部分的事情做好，就和前面採編館員的專業倫理的文獻探討一樣，因為技術服務比較是隱於後端的作業，所以專業倫理相關專業知識的建立更顯得重要。

工作倫理，我覺得應該在這方面，應該要有一點的那個……否則就很容易是睜一隻眼，閉一隻眼。然後，這個工作你其實不是那麼的……唉，無所謂，反正館長也不是那麼重視呀，或者說讀者根本不會說什麼的……就是公事，不會對你的工作有一個認同或什麼之類的。我覺得那態度其實基本上，採編工作其實做得大概就是那種可好可不好的那種程度啊……所以其實我覺得如果你說工作能力，我覺得……其實基本上，如果你一旦有一個認同感，對你的工作有認同感的話，我覺得大部分都會把事情做好。（S7：425-431）

2. 核心價值

採編館員從事技術服務工作應該認同其專業有一種核心價值，正如Joey Rodger提出，圖書館員應該重視「文字」、「人」和「學習」（註15）；或是Thomas Weissinger認為圖書館(1)連結「人」與「思想」；(2)確保知識紀錄、資訊與創作能免費且公開取用；(3)對提升人類素養和學習具有使命感；(4)尊重讀者多元化及個人特質；(5)尊重讀者對個人信念的自由；(6)追求卓越的專業服務；(7)保存人類智慧結晶；及(8)形成夥伴關係促進上述價值。（註16）也或是Michael Gorman所提出「管理」、「服務」、「思想自由」、「取用平等」、「隱私」、「素養與學習」、「理性主義」與「民主」等核心價值。（註17）採編館員必須知道自己所認同的專業核心價值，然後依據這個核心價值不斷努力，在圖書館落實以此核心價值所提供的各種服務。

（四）行銷的概念

採編館員應該具有行銷的概念，因為技術服務沈靜地隱藏於幕後的工作特性不易被瞭解，採編館員應該重視行銷，讓別人知道技術服務在做些什麼？而採編館員執行採訪作業或資訊組織工作時應該要有提供專業服務的思維，從一種提供讀者更好的書目服務開始，凝具共同的價值觀，並且為了達到這個目標而努力。採編館員應該要能從宏觀的角度去看事情，以資訊組織的業務而言，每一筆書目的著錄都要考慮到整體書目資料庫的完整性。

二、採編館員遭遇的困境

（一）全國性館藏發展與資訊組織引導的方向

中國大陸近些年經常舉辦全國性的圖書資源編目及採訪工作的研討會，有關採訪工作，他們於 2005 年舉辦「新形勢下的圖書館採訪工作：第一屆全國圖書採訪工作研討會」、2007 年舉辦「信息資源建設中的圖書館採訪工作：第二屆全國圖書採訪工作研討會論文集」及 2009 年舉辦「新信息環境下圖書館資源建設的趨勢與對策：第三屆圖書館文獻採訪工作研討會」。在資訊組織方面也於 2006 年在武漢舉辦「21 世紀的信息資源編目：第一屆全國文獻編目工作研討會」、2007 年於北京舉辦「北京高校編目研究會」讓採編館員能夠掌握相關議題的資訊，在工作方面也能有依循的方向。反觀國內缺少這樣的引領，因而與談的採編館員並不清楚自己館藏發展及資訊組織上應該努力的重點。

（二）組織與人力的問題

圖書館的組織及人力配置深刻影響圖書館所能提供的服務。幾年前大學為實施法人化，管制公務員人力員額，採取遇缺不補的策略，近幾年改採較彈性的措施，但公務員的編制仍無法擴張，人力需求改以校務基金約聘雇方式任用；另外也可透過申請政府計畫案方式取得經費，以專案計畫方式雇用人力。

人力不穩定造成圖書館極大的困擾，館員流動率大，學校有時走了3個人只補2個人，或是正式人員離職卻補進臨時聘雇的人力，讓館內正式館員工作壓力常處於緊繃狀態。這種組織人力不穩定的狀況有時竟也形成另一股離職風氣的惡性循環。近幾年有些圖書館申請計畫案增加人力，D大和E大都以計畫人力增加臨時人力，G大也曾以申請計畫增加工讀人力。申請計畫案的同時，圖書館仍需要消

化這些經費，有些圖書館改變傳統的工作流程，或是將一些編目方面的工作改採委外方式處理。

圖書館大量臨時人力的組織結構同時帶給採編館員許多不安，對於以後是否還能夠持續獲得計畫補助存有疑慮，一旦這些暫時人力不存在，如果沒有多餘經費繼續委外，正式館員是否能概括承受這些變動後的採編作業？以下就組織架構及人力資源方面探討採編館員所面對的相關問題。

1.採編合一的組織架構

本研究所訪談的 4 個大學，其圖書館組織編制都是採編合一的形式，其中 E 大原本是採編分開，不久前才改為採編合一，以減少一些重複性的人力，也在採編工作方式做了一些微調。

譬如最明顯的，以前也有一個是加工同事，就是蓋邊章呀，蓋登錄號，蓋登錄簿……那編目組也有一個，貼書標呀，貼期限卡，那現在這個工作就是變成一個人做。那因為很多事情其實就可以共同取代，以前我們登錄簿由採錄組專門一個人登錄，現在登錄就是編目館員拿到書順便打登錄號……登錄這個動作至少不必太花腦筋，也是一個緩衝啦！（E：1：62-70）

訪談的 4 所個案學校的圖書館中，有 2 所規模較大的學校，採訪與編目的業務分別由不同的館員負責，另外 2 所學校規模較小，則由一位館員同時負責採訪與編目的業務，但是即使採、編業務由一位館員同時執行，館員基本上都能清楚區分出採訪與編目不同的工作內容，他們都認為採訪和編目的工作性質不一樣。

採訪跟編目的工作性質很不一樣，像編目就是熟悉那些規則啊，MARC那些，那他的工作性質就是，你要坐得住……採訪就變成說，有些東西它比較講究實效性，因為像你說廠商報價，有些像是日文書呀，就一些匯率是有期限的……（S8：8-19）

採編還是以採這件事情是比較讓大家看得到，因為像我們的採，就是跟老師跟系上購書經費的執行者……就採編而言，我覺得還是採是採，編是編，因為我們的工作執掌就是這樣分的，如果你今天採編

是一個人負責，那可能就不是，可是以目前……事實上說起來，編目這一塊還是比較沒有被大家看到，但是採大家會覺得蠻重要的，大家應該都看得到他的重要性。（S9：24-28）

2.人力不穩定難以展望未來

本研究討論的4所個案皆為大學圖書館，依據圖書館法第4條第4項規定：「大專校院圖書館：指由大專校院所設立，以大專校院師生為主要服務對象，支援學術研究、教學、推廣服務，並適度開放供社會大眾使用之圖書館。」由此可知「支援學術研究、教學、推廣服務」乃大學圖書館的主要任務。但是近年來大學在校務基金自籌的壓力下，圖書館這麼一個經常只會花錢、不事生財的單位，如果無法彰顯其於支援教學、研究與推廣服務的角色，圖書館可能容易在愈來愈沈默的狀態下被孤立，相對也無法由其母機構爭取更多人力及組織的支援。這是一個良性與惡性循環，因為人力與組織運作是採編館員發揮專業知能的基礎，無論是規劃整體館藏發展，或是建立完整館藏資源的組織作業，圖書館都需要穩定的人力資源。

我們的人力資源的分配，實在起伏太大了……有一兩年那個流動率大到不行，那後來學校補給我們的人力也沒有補到正式的人，所以我們有一陣子其實館內的人力，正式人力是吃緊的……5百億之後比較好一點，是因為學校給了一些錢嘛，那我們就變成聘臨時人力……暫時性問題是說，到我一百年結束之後，其實我們現在也不敢預期說，到底那時候我們的人力是跟現在一樣？……（D·1：27-35）

這些人力，進來的人力大概要去幫忙到能夠真正去做所謂的核心的訂購、採訪的事情可能還是沒辦法……因應採購流程，我們其實整個人力是有重新配置……（D·1：14-16）

事實上有時候數人頭看起來好像都可以，可是你進來的是怎麼樣的人力？其實都會影響到你這個組能不能作業？就是能不能……你的業務要怎麼承續？所以將來會不會繼續委外？我是覺得還要看啦……還要再觀察啦，有可能不會，但也有可能會，因為也要看我們未來經費的一個狀況，還有未來我們的人力的狀況。（D·1：39-42）

3.人力不足的情形

圖書館在人力不足、學校又不甚支持的狀況下，好不容易聘進的人力即使不堪使用，在唯恐人力被收回的情況下，有時很難大刀闊斧捨去已經招聘進來，但不是很好用的人力；不過，也有主管認為替公家把關是應有的態度，人員工作態度不佳就不要再聘雇了，這樣才能維護組織與人員的工作效能。

就人事精簡嘛，對不對？然後遇缺不補，那就用行政助理，助理你找不到專業的，就只好找非專業的嘛，是不是？你想說找不到專業的，那就有人就好啊，那非專業的事實上，做了訓練也有差，真的是有差別，有些東西你也沒有辦法就要這助理去做……我們一般都很鄉愿嘛，他自己做不來，我們就只好自己撿起來做，你又不會把他fire掉呀，因為你想說，那如果我把他fire掉，我之前的訓練不就付諸流水……（S4：375-380）

基本上你的態度要正確，你要讓人家覺得可以用心，不要打馬虎眼，打馬虎眼也有，不是沒有，可是這種人明年就不會聘。我也不怕得罪人，因為我無所求呀！我做得很公正，你也沒有話說，你如果表現不好，我也會讓你知知道，如果你都沒有改善的話，那你……做濫好人不行，我對不起良心。（S6：465-469）

（三）經費議題的影響

前面文獻探討 G. Edward Evans 等人曾指出預算議題是當今影響技術服務三大趨勢之一（註18），同時 Dan Dorner 也指出經費將會為圖書館帶來壓力（註19），缺乏經費是圖書館一定會面對的問題，加上近幾年以申請計畫獲得經費的方式，讓圖書館忙於執行經費的同時，很容易忽略整體館藏發展的規劃。

（四）難以提升容易操作的系統工具

我們都知道「工欲善其事，必先利其器」，但是許多圖書館很難有經費更新自動化系統，因為現在自動化系統功能無法滿足館員與讀者的需求，更容易產生館藏書目查詢幫助不大的錯覺。如果能提供讀者功能較佳的 WebPAC 查詢系統，配合採編館員能夠提供更好的書目品質，相信也能提升讀者的滿意度，吸引讀者利用圖書館建置的書目資料庫，應該也更能提升採編館員資訊組織作業的成就感。

三、本節結語

本研究提出四項影響採編館員專業知能發展的因素，包括館長的館導與願景、專業知能的培養、專業倫理與核心價值、行銷的概念，對照第二章的文獻探討，採編館員專業知能的發展，必須具備專業知能的內涵，要能扮演好成為資訊資源與使用者之間的橋樑角色，加強學科知識、終身學習、團隊精神、批判思考與人際關係等方面的知能，具備這些人格特質，才能發揮工作的最佳效能。前面文獻探討的重點和本節的討論所提出的精神具有一致性，同時重視個人知識與能力的提升，以及組織共同的知識成長。

第二章文獻探討採編館員面臨的考驗主要為經費不足、科技帶來的新挑戰、學科動態的發展、出版市場資訊快速難以掌握、出版品形式的多元化及採編館員的重要性不易被發現等。而本節討論採編館員所遭遇的困境主要為缺乏全國性館藏發展與資訊組織取向的引領、組織與人力、經費議題的影響及系統工具不好使用等問題。比較兩方面的討論，採編館員面臨最主要的困境仍是經費不足，但是其他文獻探討所提出的相關困境，大多可以透過提升個人專業知能去減低相關的效應，但是本節提出其他遭遇的困難則比較需要大環境的整體配合。

本節最後統整前面三節，將技術服務工作與採編館員專業知能的關係整合成圖 4-4-1 所示，技術服務的採訪與資訊組織作業方式表現於第三節專業知能的影響上，反應於本節發現影響採編館員專業知能發展的因素，以及採編館員所遭遇的困境。

組織與人力對技術服務的影響極深，但是也很容易被忽視，在訪談的過程，研究者就一直有這樣的感覺。幾位參與訪談的館員工作態度都很積極，致力於提供讀者更好的服務，對專業趨勢即使未必主動關注瞭解，至少不會排拒面對這些新的事物，更會主動搜尋工作相關的資訊，掌握業務有關的訊息。但是，比較起來，不是擔任主管職務的採編館員，他們在行銷及公關方面的意識似乎顯得較為薄弱，人力不足的時候選擇默默刻苦地「撿起來做」，卻少有積極主動爭取的意念或行動，似乎少了那種「明知不可而為之」的魄力，這種畫地自限的思考模式有時將成為採編館員專業發展的一大阻力。

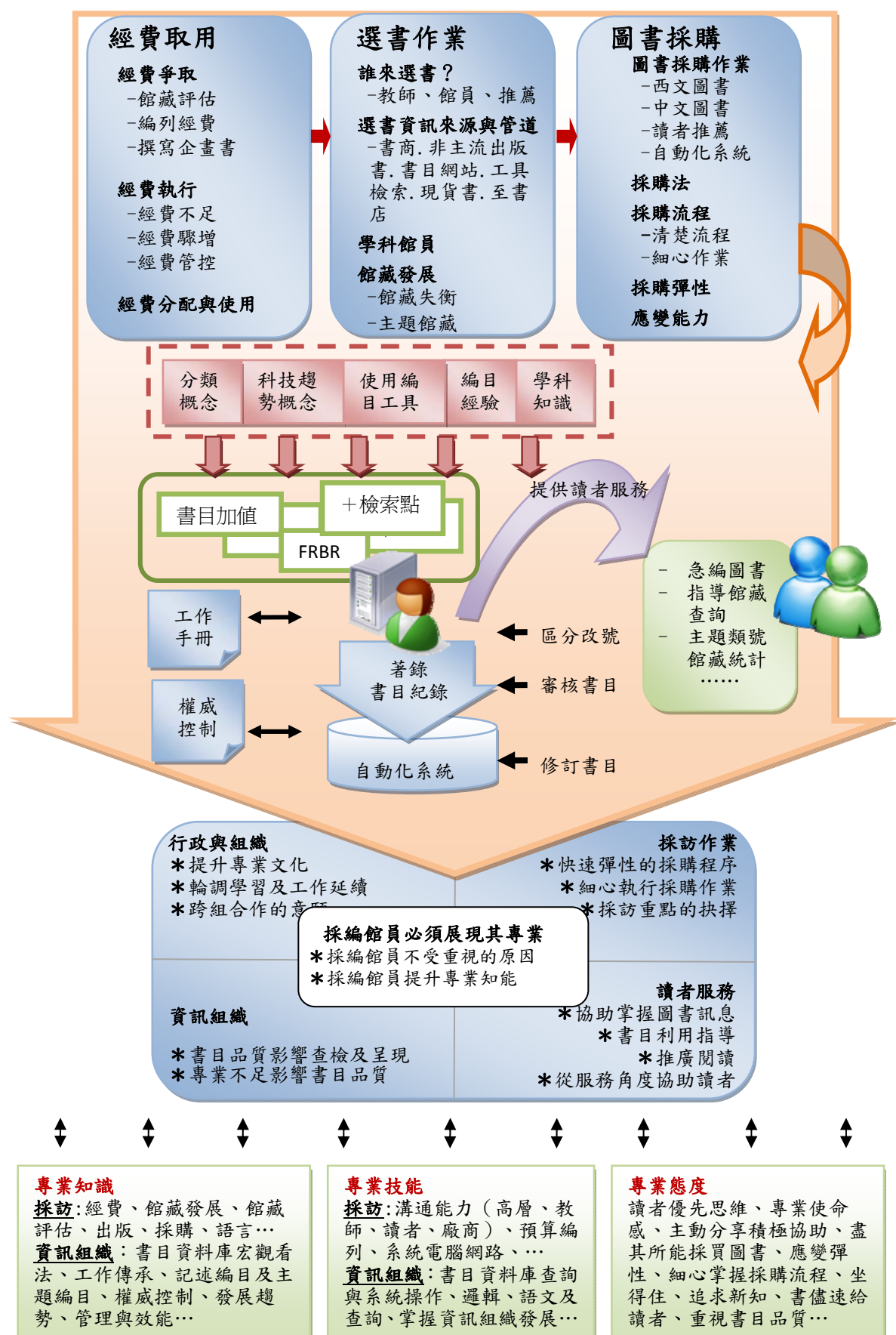


圖 4-4-1 採編館員專業知能於技術服務工作呈現示意圖

【資料來源：本研究整理】

第五節 綜合討論

本節將從採訪及資訊組織的工作內容，綜合訪談資料與文獻探討，討論採編館員應該具備的專業知能及相關的議題。

一、採訪工作內容與專業知能的討論

（一）比較文獻探討及研究結果與討論

比較文獻探討及本研究結果的討論發現，採訪工作方面，相關研究較重視館藏分佈評估及讀者需求評估，認同採編館員對選書的重要性，提出館員應該瞭解出版市場及採購管道。但是與談館員似乎較缺乏這方面的意識及主動服務的積極性，不過當讀者有需求時，像是協助教師申請國科會主題購書計畫，採編館員也能發揮其專業知能，透過各種方式提供教師實質的協助。

由第二章文獻探討所整理的表2-3-2 採訪工作及專業知能需求一覽表，比較第四章第一節的分析討論發現以下結果：

1. 經費不足或驟增是共同面對的問題

文獻探討反應經費是採購作業主要面臨的問題，有些與談館員意識到爭取經費的重要性，會主動透過館藏統計及館藏利用數據做為爭取經費的利器。國內各種計畫的爭取雖然也是增加經費的重要管道，但是受限於計畫審核結案時間與經費核銷的壓力，有時無法獲得實值的效益，館員忙於執行計畫，有時反而無法冷靜思考採訪工作相關策略的制定，對館藏長期發展較難收到實質的效益。

2. 供應商主動提供的書目品質

供應商書目品質不佳影響館藏建置，但是文獻探討中Barbara S. Dunham與Trisha L. Davis回顧採購文獻，相關研究反映出閱選與長期訂購能夠讓圖書館透過這種合作訂購的關係，有效節省所需耗費的時間與金錢。與談對象的圖書館也有仰賴供應商及閱選方式的傾向，不過有的圖書館發現不能完全倚賴供應商所提供的書目，館員會主動搜尋冷門但是重要的出版資訊。

3. 採購管道 vs. 採購服務品質

採訪相關文獻反應多元彈性的採購管道很重要，本研究與談館員大多重視圖書採購所能提供的讀者服務品質，可以發現她們不僅能儘量搜尋讀者需要的圖書，

也能以彈性的方式處理圖書採購。但是因為日常業務繁重，未能主動瞭解出版相關知識，對圖書採購的敏銳力較為不足，可能影響相關作業的成效。

4. 採訪館員自我專業提升的認知

文獻探討發現採訪館員欲做好採訪工作，必須具備許多重要的專業知能。尤其是圖書選擇作業，除了應該瞭解圖書出版資訊，更需要加強各種學科知識的學習，並要具備歸納能力，要能主動搜集館藏資訊，瞭解讀者需求，而且能夠實施館藏評估作業，但是，與談館員有時未能意識到應該將選書工作視為自己需要執行的重點業務，因此容易忽略相關專業知能的提升。

（二）其他採編館員採訪工作及專業知能相關討論

1. 採編館員應掌握選書資訊並主動提供教師相關訊息

館員或許不是主要的選書者，但是他們應該做好溝通與提供資訊的角色。最重要的，應該瞭解館藏的強弱狀況，在各系所提供購書資訊時扮演好整合及溝通的角色。由沈怡的研究也發現，適度讓教師瞭解館藏狀況，有助教師選書（註20），而且，教師能夠根據專業知識和資訊需求推薦館藏；館員也可以他們對書商及出版市場的瞭解，提供教師完整豐富的選書資訊，降低教師選書的成本，讓教師更有意願撥冗參與選書。（註21）

2. 採編館員應瞭解讀者需求並提升自己相關專業

讀者的推薦書單是採編館員掌握讀者需求的重要管道，館員應該以這些資訊為基礎，主動蒐集相關資料，做為自己瞭解讀者需求的管道，也藉以提升自己的專業知識。S5認為讀者薦購是她瞭解讀者需求的重要管道，但是館員必須以這些資訊為基礎進而掌握出版相關訊息，也必須從選書經驗累積中拿捏圖書選擇的分際，有些專業圖書因為經費由系所決定因此無法購買，採編館員需平衡館藏及讀者需求的實際情形，必要時可打破原先經費分配的方式採購重要的專業圖書。

3. 採編館員應提供各類圖書訊息

除了要能使用各種管道查詢書目資料，採編館員還必須能夠指導讀者利用這些資訊，包括動態的講解指導，以及靜態製作成書面說明或是網頁形式的資訊提供給讀者。教師們申請國科會主題購書計畫時會請圖書館協助，D大及E大館員都能儘量配合協助，如果這種引導能夠成為圖書館主動提供的服務，對館藏發藏應該更有幫助。此外，採編館員因為工作需要，較易取得各類出版訊息，館員可以

將蒐集的書單主動掛在網頁上，分享這些資訊。

4.盡力且快速採購讀者所需所需圖書

採編館員有許多管道可以獲得最新的出版訊息，甚至館員本身就應該主動掌握第一手出版資訊，尤其是坊間暢銷書或是暢銷作者的出版訊息，圖書館或許可以打破常態性的採購流程，將採購圖書的經費撥出一些比例，以預約購買或是透過與書商合作，讓這些書儘早陳列於圖書館的書架上，有時館員的用心可以讓讀者有不同的感受，活絡大家對圖書館的印象。

大學圖書館應該如何定位？應該建置怎樣的館藏？採編館員需要來自教育部、大學或是館方明確的指引方針，才能依循這些方向建置館藏發展的取向。黃宗忠認為「大學有培養學生文化及藝術素養的任務，即使校內無相關科系，有關圖書仍會予以收藏，但純屬娛樂等休閒性質的圖書，大學多不予以選擇。雖然亦有館藏淘汰，但從保存人類知識的角度著眼，除非毫無保留價值，大學圖書館在淘汰時多採用移架儲存或複製成其他媒體之方式儲存。為了學術研究，大學圖書館重視回溯性館藏的建立。」（註22）國外的確有許多極具規模的大學圖書館，建立很好的館藏資源，但是研究者以為，國內大學在經費與資源並不充裕的狀況下，應該彼此建立合作機制，發展具有館藏特色的圖書館。並且為了培養大學生的閱讀習慣，國內大學圖書館館藏發展的重點是否應該先以「推廣閱讀」為重點？以特定的比例購買學生常用、需要的圖書，畢竟提升學生的閱讀風氣才能培養國家未來的競爭力，大學圖書館應該建置能夠因應社會需求的館藏資源。

館藏發展真的應該仰賴教師與圖書館的通力合作，但是前提必須讓教師知道圖書館能夠協助配合的部分。其實採編組操控圖書館館藏的建立與成長，不應該只是個隱藏在圖書館後方的單位，無論採訪或是編目作業都能發揮其讀者服務的效能。採訪館員要與教師充分互動後，與館內典藏部門共同規劃圖書館館藏未來的發展，以及館藏採購與發展的政策；編目館員也要能透過其對書目的瞭解，為讀者提供許多加值的服務，藉由參考或推廣部門的協助或是採編組的主動出擊，將採編組所能提供的服務與資訊，以定時或不定時的方式提供讀者各種出版、新進館藏或是主題館藏等等的圖書訊息。

若循此方式運作自然會是一個良性的循環，能夠讓採訪館員掌握各種書訊，也可以讓教師相信圖書館能為他們提供更優質的服務，更願意參與圖書館，透過

這些互動瞭解的過程，館員也更能掌握教師的需求及教師能夠協助圖書館的部分。

二、資訊組織工作內容與專業知能的討論

資訊組織方面，國內外已經進行許多網路與數位資源組織及著錄標準互通性的相關研究，但是與談的採編館員對採編工作的認知似乎仍偏重傳統的作業方式。這個現象也反應在洪翠錨於民國93年的調查，編目館員主要工作仍是執行傳統採編等技術服務相關業務，僅有不到10%的編目館員參與數位典藏計畫或是metadata規劃建置等工作。（註23）由於訪談採開放性問答的方式，並沒有館員主動提及數位典藏、機構典藏或metadata等相關的議題，研究者認為，即使現在的工作內容並未涵蓋相關業務，但是為了跟上一日千里的科技變遷，採編館員應該關注這些數位典藏相關議題的發展，思考未來相關載體與藏品著錄及組織方面的處理方式。

（一）比較文獻探討及研究結果與討論

若就前文Michael Gorman提出的四種類型編目員來看，孫鳳玲認為今日有許多採編館員就是其中的頹廢者。因為他們只重視目錄形式卻不關心目錄的目的，但是以現在電腦處理的時代來看，這些形式已經沒什麼意義，但是這些細節不斷累積造就一批「頹廢者」。（註24）此外，採編館員關心MARC格式，卻不重視編目規則，或是僅關注編目規則條文，但很少思考這些規則實質的意義。另亦有奉編目規則為聖經的虔信者，其實編目規則並無法解決編目過程遇到的所有特殊性問題，任何編目規則都無法取代採編館員的理性判斷。

以第四章第二節的分析討論，比較前面文獻探討表2-3-3編目主管職位專業知能需求條件表，發現國外對資訊組織工作的專業知能需求已經隨著科技進步而發展，雖然還是重視傳統編目作業，但是開始強調採編館員對自動化系統作業的瞭解，以及對網際網路上處理數位資源的能力，參與數位計畫及metadata的建置等。

但是與談館員大都還是以傳統編目作業為主，即使是電子書的編目作業，也並沒有跳脫傳統編目模式的思維。而且，幾乎都沒有意識到自己需要參與數位資源計畫，或是規劃未來參與數位資源資訊組織的工作。這種現象反應出兩方面的問題，其一是館員自己本身並未規劃面對這些作業的挑戰；另一方面，圖書館規劃相關作業時可能也沒有想到採編館員是這方面的專家，需要他們參與相關作

業。

（二）其他採編館員採訪工作及專業知能相關討論

1.採編館員對書目區分工作的重視

研究者儘管能認同區分工作的重要性，畢竟它涉及圖書在書架上的呈現，但是當許多圖書館採取委外作業，又要特別重視跟號、區分及配合索書號不對需要改號的作業，除非是委外駐館人力，否則如此的堅持是否徒增許多工作？這種堅持真的有那麼重要嗎？如果將這樣的心力用於提升書目正確性及增加檢索點，甚至是書目加值的工作，那對圖書館會不會更有意義呢？圖書館或許能考量各館需求及適用性衡量這些作業方式的調整。

2.書目加值

研究者所屬的圖書館於今年年初更換自動化系統，新系統上線以前同仁花費相當久的時間進行測試，提出數以百計待解決的問題，最擔心的還是讀者使用的WebPAC。結果讀者對新系統的接受度很高，最主要的是新系統連結網路書店的書影，讓讀者很快掌握圖書資訊。與談的館員並未注意到書目加值這個部分，但是當館員經常使用網路書店查詢各種圖書資訊時，其實可以思考在資訊組織工作裡為圖書增加一些與圖書內容相關的資訊，例如：目次、內容分析、書評、封面、摘要、著者的資格或著者所屬的學派等。（註25）張慧銖的研究發現，使用者儘管有不同的資訊需求，需要不同的加值項目，協助其進行判斷與選擇，但對於書目紀錄加值皆持肯定與正面之態度，且強力建議圖書館應該進行此項工作。（註26）

3.增加檢索點

研究者從檢索點的概念發現知識傳承的影響力。例如A館認為檢索點很重要，所有的館員都認為這就是資訊組織最重要的事，相對的B館一直以來忽略需要注意檢索點，館員同時就相信不注意這個問題有多麼的理所當然，非常理直氣壯地認定書目紀錄不必給標題（更遑論其他題名等檢索點）。後來組長也發現這個問題，開始要求應該於書目紀錄中增加標題，館員們甚至還出現一些抗拒的情形。

採編館員從事資訊組織工作時應該思考，為什麼要做這件事？如果我們是為了讓讀者易於檢索館藏資訊，並能從書目紀錄中辨識資訊，應該就會知道資訊組

織的重點，而不是以自己習慣的作業方式去處理這些事，也唯有如此才能發現現行作業的問題，並能從中為讀者提供更符合所需的書目資訊。

4.掌握資訊組織相關的知識

採編館員愈瞭解資訊組織的知識，包括編目規則、MARC、標題與分類，知道什麼是metadata？還有FRBR的概念……這些工具的發展及其內容的精神，甚至包括各種不同檢索及管理工具系統的功能，像是自動化整合系統、異質資源整合系統、OpenURL連結系統……愈知道這些愈具有整體書目資訊組織的知識，應該更能思考如何在書目紀錄中提供讀者內容資訊。

有關採編館員資訊組織專業知能的探討，從訪談資料整理討論之後漸漸發現，採編館員的問題其實不在專業態度或是專業技能的部分，而是缺乏專業知識，這應該是我們要憂心的地方，採編館員儘管工作量大，也必須關注相關專業知識的學習。

註釋

註1 楊肥生編著，「文獻採訪工作概論」，文獻採訪決策概要，第一章（安徽省：中國科學技術大學出版社，2006年），頁13-15。

註2 黃宗忠主編，「文獻採訪學概論」，文獻採訪學，第一章（北京：北京圖書館出版社，2001年）頁28。

註3 沈怡，「從政治大學教師選書行為探討圖書館選書服務」（國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民98年），頁43。

註4 黃曉暉、周豔霞，「試論新形勢下高校圖書館採訪工作多元化運作模式」，在信息資源建設中的圖書館採訪工作：第二屆全國圖書採訪工作研討會論文集，北京，2007年5月31日—6月1日，國家圖書館圖書採選編目部編，頁67-69。北京：北京圖書館出版社，2007年。

註5 李剛、倪波，「文獻資源建設研究進展」，情報學報20卷，6期（2001年6月），頁698。

註6 尉遲文珠，「基於知識屬性理念，構建圖書館採編知識庫」，在信息資源

-
- 建設中的圖書館採訪工作：第二屆全國圖書採訪工作研討會論文集，北京，2007年5月31日—6月1日，國家圖書館圖書採選編目部編，頁58-59。北京：北京圖書館出版社，2007年。
- 註7 張學宏，「高校圖書館的文獻資源薦購情況調查」，在新信息環境下圖書館資源建設的趨勢與對策：第三屆全國圖書館文獻採訪工作研討會論文集，北京，2009年4月22日—4月23日，國家圖書館外文採編部編，頁158-162。北京：北京圖書館出版社，2009年。
- 註8 張慧銖，「IFLA的研究與Svenonius的修正」，圖書館目錄發展研究，第三章第三節（台北市：文華，民92年）頁188-189。
- 註9 胡寧，「從面向管理到面向讀者—談編目思想的轉變與發展」，吳開華主編，高校圖書館編目工作研究（北京：北京圖書館出版社，2000年），頁175。
- 註10 默會知識是一種過程知識（procedural knowledge），它默默的指引著人們行為，但擁有者卻無法透過內觀的方法立即獲得。可是，我們不能否認的是，默會知識與人們認為的價值目標的獲得有密切的關係，在某一領域裡要有所成就，默會知識的了解和掌握，進而知道如何去利用它是很重要的。Sternberg, Robert J., “Epilogue: What do we know about tacit knowledge? Making the tacit become explicit,” in *Tacit knowledge in professional practice: Researcher and practitioner perspectives* edited by Robert J. Sternberg and Joseph A. Horvath (Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 1999). 轉引自葉乃靜，「論知識管理中的默會知識」，賴鼎銘、葉乃靜主編，默會知識研究（臺北市：文華，民96），頁29。
- 註11 莊芳榮，「國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所成立十週年所慶紀念師長介紹：莊芳榮老師」，2006年，<<http://www.lias.nccu.edu.tw/10yr/4-9.htm>>（2009年11月22日）。
- 註12 張慧銖，「全國圖書書目資訊網（NBINet）採用FRBR模式之可行性研究」，圖書資訊學研究1卷，2期（民96年6月），頁33-53。
- 註13 鄧慧穎，「我國大學圖書編目工作現況與發展之調查研究」（淡江大學資訊與圖書館學系，碩士論文，民92），頁90-91。

-
- 註14 劉濟慈，「從圖書館價值探討我國圖書館員基本專業能力」(政治大學圖書資訊與檔案學研究所，碩士論文，民 98) 頁 199-200。
- 註15 Joey Rodger, “Core Values: Our common ground,” *American Libraries*, 29, no.9 (Winter 1998): 68-71.
- 註16 Thomas Weissinger, “Competing Models of Librarianship: Do Core Values Make a Difference?” *Journal of academic Librarianship* 29, no.1 (Jan. 2003): 32-29.
- 註17 Michael Gorman, 林珊如譯，「數位時代的圖書館價值」，中華民國圖書館學會會訊 14 卷 1/2 期 (民 95 年 6 月)，頁 4-6。
- 註18 G. Edward Evans, Sheila S. Inter, Jean Weihs, “Introduction and Overview,” in *Introduction to Technical Services*, 7thed. (Westport, Conn.:Libraries Unlimited, 2004), 7-15.
- 註19 Dan Dornera, “Cataloging in The 21st Century—Part 1: Contextual Issues,” *Library Collection, Acquisitions, & Technical Service* 23, no.4 (1999): 393-399.
- 註20 同註 3，頁 226-228。
- 註21 同註 3，頁 221。
- 註22 同註 2，頁 28。
- 註23 洪翠錨，「資訊時代編目館員在職教育之研究」(國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民 92)，頁 46。
- 註24 孫鳳玲，「編目的困惑與思考」，在 21 世紀的信息資源編目：第一屆全國文獻編目工作研討會論文集，武漢，2006 年 4 月 23 日—24 日，國家圖書館圖書採選編目部編，頁 122-123。北京：北京圖書館出版社，2006 年。
- 註25 藍文欽，「讀者如何使用圖書館的書目資訊」，盧荷生教授七秩榮慶論文集編輯委員會編，盧荷生教授七秩榮慶論文集(臺北市：文史哲，民 90

年)，頁 215-250。

- 註26 張慧銖，「書目紀錄加值對目錄使用者辨識與選擇行為影響之研究」，在 2009 圖書資訊學研討會，台北，民 98 年 12 月 12 日至 13 日，中華民國圖書館學會編，頁 II-I-49。台北市：中華民國圖書館學會，民 98 年。

第五章 結論與建議

本研究主要探討採編館員的專業知能，以及專業知能表現在採訪及資訊組織工作上的歷程。研究採用質性方法，透過實地觀察及深入訪談的方式蒐集資料，分析技術服務工作內容及專業知能的表現，並探討採編館員專業知能對技術服務的影響，同時檢視當前採編館員的專業發展及其遭遇的困境，歸納出影響採編館員專業發展的原因。本章將研究結果討論歸納後，提出研究結論與建議供圖書館及採編館員參考。

第一節 結論

本研究共訪談十位採編館員，經過研究探討分析後，依據研究目的及研究問題，將研究結果歸納如下：

一、採編館員之採訪作業與專業知能的呈現

（一）採編館員具備評估館藏資源及其分佈的專業知能，並能撰寫計畫書具體呈現需求，有助於爭取經費。

圖書館普遍都有經費不足的問題，為了增加經費充實館藏，採編館員必須具備編列經費的能力，並能評估館藏資源進行相關研究，以瞭解館藏分佈的狀況及讀者利用的情形，最後依據研究結果撰寫經費計畫書或是製作簡報，讓館長能以這些資訊向高層爭取經費。除此之外，最近幾年常有各種計畫案可申請經費的訊息，採編館員可以評估圖書館的需求，主動提出計畫申請，或是提供相關教師及單位此類訊息與專業方面的協助。

（二）大學圖書館為避免發生館藏失衡，必須發展教師與館員共同合作的選書模式。

技術服務是圖書館的核心工作，但是採編館員必須重視館藏發展的整體概念。選書是採編館員的重要工作，大學圖書館如果因為經費來自系所，未能仔細審視系所教師推薦書單的品質，有時容易造成館藏失衡的情形。採編館員能以其專業知能與教師互動，提供教師選書所需要的書目資訊管道以鼓勵教師選書，發展教師與館員共同合作的選書模式，建立符合館藏發展的圖書資源。

（三）採編館員須掌握主題書目資源及出版市場資訊，並主動提供讀者這些

資訊，以提升服務效能。

採訪工作主要的重心應該在「訪」而不應偏重於「採」。館員除了能自書商整理的書目取得一般圖書的出版書目外，也應瞭解網際網路上許多學會或非主流出版社出版圖書的重要訊息，主動掌握出版市場的資訊。並能利用書目工具搜尋各類主題資源的書目資訊，將這些書目資源主動提供給讀者，做為讀者可以選書及推薦的工具。

（四）採編館員採取學科館員制度並落實館藏發展政策，能夠有效提升採訪作業的服務品質。

學科館員能與系所教師密切互動，瞭解教師及系所對館藏的實際需求，所以學科館員必須主動積極，並能提供讀者各種圖書訊息。圖書館如能克服人力短缺及部分採編館員不喜歡與讀者有太多互動的問題，推動學科館員制度能夠有效提升採訪作業的服務品質。此外，採編館員可致力於實施館藏發展政策，做為館藏分佈與評估重要的依據。

（五）採編館員必須考慮讀者需求、彈性調整採購方式與速度，細心掌控各個採購流程，以呈現出採編館員的專業性。

執行採購作業必須考慮讀者需求，緊急需要的圖書可以思考彈性的方式縮短到館時間，因此應該同時洽詢不同配合書商採購圖書。每筆圖書訂單的採購都應該仔細確實的管控，不要發生重複訂購的狀況，驗收及付款等相關作業也要小心謹慎地執行。

二、採編館員之資訊組織作業與專業知能的呈現

（一）採編館員須重視書目著錄的正確性、一致性及完整性，可以透過審核機制維持書目品質。

為了提高讀者檢索的滿意度，採編館員建置書目時重視書目著錄的正確性、一致性及完整性，因為其不僅著錄單筆的書目紀錄，也要思考如何維護整體書目資料庫的書目品質。為了提升書目品質，採編館員不僅應熟悉機讀編目格式、編目規則、標題表及分類法的使用，更要建立資訊組織的工作手冊，以做為業務依循的根據。為了提高書目品質，圖書館可以配合書目審核作業，藉以提供讀者較佳的查詢結果。

(二) 採編館員不僅要做例行編目，也要能提供急編圖書、館藏查詢指導及主題類號館藏統計等讀者服務。

採編館員同樣需要服務讀者，尤其在網際網路時代，組織職掌資訊公開，讀者能以各種管道與採編館員溝通，即使是技術服務也應該重視提供服務的技巧。採編館員業務上能夠執行各種服務，像是緊急用書急編、指導查詢書目或是提供主題類號館藏統計等。圖書館服務以讀者需求為重，應該能夠提供快速購書及緊急用書急編的服務，以滿足讀者對圖書緊急需求的迫切性。由於採編館員對書目結構的熟悉度較高，因而能夠指導讀者更有效的檢索策略。此外，更能夠協助提供系所相關主題類號館藏統計等讀者服務。透過這些讀者服務的機制，不僅可以提升讀者對圖書館的滿意度，也可能增加館員與讀者互動的機會。

(三) 採編館員要能以宏觀角度看待整體書目資料庫的建置，並能靈活運用資訊工具，增加檢索點及書目加值，藉以協助讀者提升讀者檢索效能。

無論編目規則或是資訊組織的架構與呈現，受到科技進步與社會大眾不同需求所影響，採編館員欲做好資訊組織工作必須具有創新的思維，要能以宏觀角度看待整體書目資料庫的建置工作，並可靈活運用資訊工具，增加主題標目、題名標目等可供查詢的檢索點，提升讀者查檢時的回現率與精確率。更可以為圖書增加內容相關資訊，像是目次、內容分析、書評、封面……等書目加值作業，讓讀者可以自書目紀錄掌握更多資訊。

三、採編館員之專業知能對技術服務品質的影響

(一) 考量圖書館整體服務的提供，採編館員須能透過跨組合作的機制完成工作。

技術服務許多工作很難由採編組單獨完成，像是館藏發展政策的制定，館藏評估、館藏利用評估及新書通報服務等，圖書館有時能以任務編組或是跨組合作的方式共同完成相關作業。有時難以從採編組實際主導跨組的工作，可將所期望的願景及工作困難之處予以整理後讓館長明瞭，由館長指派或調整相關作業型態。

(二) 輪調制度有助採編館員學習各組作業的方式，但需考量業務的傳承及

延續性。

輪調制度能讓採編館員熟悉其他組的作業方式，例如擔任參考館員能學習與讀者互動，或許未來再從事技術服務工作時能更瞭解讀者的需求。但是實施輪調必須衡量組織人力，例如業務是否能夠傳承，以及正在執行的工作能否持續完成，有時也須考慮館員擔任其他業務的適切性，或是館員可能對某項業務極為熟悉，能夠擔任相關業務默會知識傳播的重要角色，輪調可能影響工作傳承等因素，如果強制實施輪調制度，對業務推展有時反而會造成很大的傷害。

（三）專業知識上，採編館員不僅須具備工作方法的專業知識，也要瞭解技術服務的本質與發展的相關知識。

採編館員除了具有執行各項工作的專業知識以外，也要深入瞭解技術服務本質理論及發展的相關知識，例如瞭解圖書資源採訪思想的發展，像是館藏圖書絕對完整的理論、圖書選擇論、圖書需要論、圖書價值論、圖書選擇評分法、社會調查選擇論、讀者使用概率論及圖書資源採訪協調論等專業知識（註1），將有助於衡量館藏建置的取向。此外，瞭解機讀編目格式、編目規則及 FRBR 的發展，可讓採編館員執行資訊組織作業時，更能顧及讀者需求提供更好的服務。

（四）專業技能上，採編館員不僅能利用工具改進工作效能，並且需要具備溝通能力。

採編館員應該要能善用工具輔助業務的執行，可以讓業務推展更具效率。溝通能力是採編館員做好工作最重要的技能，無論是爭取經費、與主管互動、瞭解教師選書需求、回答讀者館藏購置及書目組織相關問題，或是與廠商的互動，全部都需要仰賴良好的溝通能力。

（五）專業態度上，採編館員要能以積極的態度正視技術服務的各種問題，面對問題，並尋求解決問題的方法。

採編館員如果能以勇於任事的態度執行業務，各種困難與不足之處應該都能迎刃而解，例如當經費驟增時，可以修改組織作業，透過委外或是增加工讀人力的方式設法因應。而當經費不足的時候，就應以更審慎的態度決定所要購置的館藏。總之，就是要能夠以積極的態度去正視技術服務的各種問題，面對

問題，並尋求解決問題的方法。

(六) 採編館員秉持其服務理念，可以主動提供書訊、推廣閱讀等方式服務讀者。

技術服務並不是完全隱藏於後端的服務方式，採編館員應以其專業知能及對業務的嫺熟度，主動服務讀者，提供其所需要的主題書目資訊、選介圖書及提供主題書單等推廣閱讀的方式服務讀者。

四、館長不瞭解技術服務、採編館員沒有專業認同感、缺少專業倫理、核心價值及行銷概念，這些因素將影響採編館員的專業發展。

第二章文獻探討提到Janet Swan Hill認為採編館員因為身處重要的少數族群，卻無法（也沒有試圖）讓別人瞭解技術服務應該是圖書館核心的重點工作，及其隱身於幕後工作的特質，讓採編館員愈來愈被誤解，而感覺到孤立或不受重視。（註2）Janet Swan Hill認為採編館員必須知道圖書館學的價值，及圖書館存在的目的，確認技術服務應該做些什麼及其價值為何，並朝向圖書館主要目的而努力，必須讓大家瞭解他們，知道技術服務在做什麼。（註3）

有些大學圖書館館長採任期制，不容易瞭解技術服務的重要性，採編館員應該主動讓館長瞭解採編館員的工作內容，這樣館長才能為圖書館規劃所要前進的方向與願景，同時採編館員必須提升對工作的認同感、專業倫理、核心價值、與行銷等概念，鼓舞採編館員積極努力執行技術服務的工作。

五、沒有全國性專業取向的引領、人力結構不穩定、經費不足與作業系統無法升級是許多採編館員目前所遭遇的困境。

採編館員目前主要面對的問題是很難瞭解資訊組織發展的重點，我們缺少全國性專業取向的引領，無法掌握相關議題的各種資訊，及工作上能夠依循的方向。此外，人力結構不穩定，也很難規劃未來工作發展的重點。而經費不足及系統無法升級更讓技術服務無法提升，也容易由這些問題引發許多挫折感。

第二節 建議

依據研究目的及研究過程中所引發的思維，研究者從採訪工作、資訊組織

工作、提升館員專業知能等三方面提出以下建議，可供圖書館在採編作業程序及館員專業知能提升方面的參考。

一、採訪工作方面的建議

（一）採訪館員可以共同建置主題書訊互相交流

可由書商或出版組織、圖書館學會或是國家圖書館架設網站，提供一個平台讓採訪館員與書商能共同建置主題書訊，可供彼此分享並參考利用，也可藉由這個平台提供採訪館員彼此意見交流的管道。

（二）每年可以定期為圖書館員舉辦全國性現貨書展示會

如果每年能定期舉辦專為圖書館開放的全國性現貨書展示會，採訪館員可以藉此掌握出版市場的訊息，也能透過這樣的展示會同時與書商和圖書館界互相交流，對採編館員相關專業知識的提升必然會有幫助。

二、資訊組織工作方面的建議

（一）可利用全國圖書館共同使用的權威檔案

圖書館應該重視權威控制的工作，以提升書目品質，建議可以利用國家圖書館及臺灣大學圖書館所建置的權威檔案，發展成全國共同使用的權威紀錄，並由國內各自動化系統廠商協助匯入權威檔案，以供全國圖書館共同使用。未來更可以此為基礎加入世界性的權威檔建置與連結計畫，由本地系統延伸到虛擬國際權威檔（Virtual International Authority file，簡稱 VIAF），以期降低全球編目成本及獲得更精確的檢索，並能簡化建置及維護國際性權威紀錄的工作，讓使用者能夠以其喜好的語言與文字獲取資訊。（註4）

（二）提供國際性資訊組織的最新訊息

國家圖書館自民國 86 年 8 月起建置編目園地網站（註5），提供許多資訊組織相關的訊息資源，對採編館員掌握相關資訊極有助益。如果能增加與國際接軌的相關訊息資源，或是開放館員能夠共同翻譯的機制，對整體館員掌握國際性資訊將會更有幫助。其他相關研究，像是 MARC21 的趨勢，或是 C MARC 與 MARC21 的欄位比對，應該以開放的方式提供這些訊息，畢竟，做好資訊組織的工作，需要全體館員共同努力完成，若讓館員容易掌握各種最新資訊，應

該就是提升資訊組織品質基礎建設的工作。

三、增進館員專業知能方面的建議

（一）學校課程應重視實作訓練

本研究無論從文獻探討或是訪談結果，都反映出採編館員在採訪與資訊組織方面，都非常需要經驗累積及實作訓練。可是反觀我們圖資教育的現況，卻發現相關課程的時數一直在減少，例如像是資訊組織透過實作訓練，才能瞭解每一筆書目著錄的重要性，以建置具有品質的書目資料庫，也才能提供讀者更優質的書目查檢效率。圖書資訊相關學校應該調整其課程，增加書目組織相關的實作課程，方能訓練出優秀的編目館員。

（二）重視聘雇館員提升專業知能的管道

圖書館員需要不斷提升專業知能才能提供讀者更好的服務，具有公務人員資格的圖書館員可以利用公假方式修習正式研究所課程，但是近幾年許多圖書館主要的人力採取聘雇方式，應該爭取讓這些聘雇人力可以公假進修的機會。

（三）增加中南部進修的資源與管道

圖資領域進修的資源與管道主要仍是集中於大台北地區，應該增加中南部進修的機會鼓勵館員學習，提升館員的專業知能。進修管道除了正式學位課程以外，專業學會例如：中華民國圖書館學會分編委員會可以增加舉辦研討會與研習班的場次，講授採訪及資訊組織理論知識，尤其可以透過採編工作坊的方式進行交流，從館藏評估與統計的方法、不同系統功能的實作等方面加強採編館員實務工作的能力，也能藉此促進館員彼此專業知識互相衝擊成長的機會。

第三節 後續研究建議

本研究針對採編館員的專業知能進行探討，發現採訪作業及資訊組織作業仍有許多尚待深入研究的議題，但是受到時間及人力因素所限制，希望未來有興趣的研究者能繼續探究相關議題，茲提出後續研究建議如下：

一、以實際參與的方式對特定圖書館的採編作業進行研究

本研究親自到圖書館訪談採編館員，透過採編館員的陳述瞭解她們對採編相關作業的看法。研究者無法實地觀察採編館員的作業方式，也無法瞭解館員面對各種日常作業時處理的方式與態度，如果能夠以研究者親自參與工作的過程中觀察，一定能夠深入探索獲得更多重要的資訊。

二、館藏評估作業的重點及其方式的研究

瞭解館藏分佈狀況與讀者需求，可以做為圖書館未來館藏建置重要的參考依據，更影響未來圖書館館藏發展的重點。透過研究建立一套確實可行能夠評估館藏的作業方式，可以幫助採編館員搜集館藏質量及讀者使用情形的資訊，能夠做為各館進行館藏評估時的實際操作指南，對館藏發展及館藏經費的爭取都會有很大的幫助。

三、圖書館應該重視服務或是方便管理二者間取得平衡的探討

圖書館致力於為讀者提供各種資訊與知識，但是卻常有不受重視的感覺，原因可能在於圖書館提供服務的方式，有時圖書館做了許多努力，提供許多服務，最後卻經常因為考慮方便管理而提出某些限制性的做法，如此可能會讓所提供的服務大打折扣。尤其在技術服務方面，因為相較之下較少直接面對讀者，不容易發現讀者的反應或是讓讀者瞭解他們的作業方式，容易造成讀者對圖書館的不滿，可以進行如何於二者間取得平衡的相關研究，提供館員參考。

註釋

註1 黃宗忠主編，「文獻採訪思想發展史」，文獻採訪學，第二章（北京：北京圖書館出版社，2001年）頁34-45。

註2 Janet Swan Hill, "Transcending Widgets: The Nature of Technical Services," *Library Collections, Acquisitions, & Technical Services* 27, no.4 (2003): 377-391.

註3 同前註。

註4 Barbara B. Tillett, "A Virtual International Authority File," in *Steps*

towards an International Cataloguing Code. Report from the 1st Meeting of Experts on an International Cataloguing Code, Frankfurt 2003, ed. Barbara B. Tillett, Renate Gompel and Susanne Oehlschlaer (Munich, Germany: K.G. saur Verlag, 2004) ,54.

註5 編目園地，國家圖書館編目組，1997 年 8 月 1 日，<
<http://catweb.ncl.edu.tw/>>（ 2009 年 12 月 20 日）

參考書目

一、中文資料

(一) 圖書

Bogdan, Robert C., and Biklen, Sari Knopp著；黃光雄主譯，質性教育研究：理論與方法（Qualitative Research for Education: an Introduction to Theory and Methods, 3rd ed.）。嘉義市：濤石文化，民90。

Clandinin, D. Jean & Connelly, F. Michael著；蔡敏玲、余曉雯譯。敘說探究：質性研究中的經驗與故事（Narrative Inquiry: Experience and Story in Qualitative Research）。台北：心理，民92。

Marshall, Catherine & Rossman, Cretchen B.原著；李政賢譯。質性研究：設計與計畫撰寫（Designing qualitative research.3rd ed.）。台北：五南，民95。

Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael合著；張芬芬譯，質性研究資料分析（Qualitative Data Analysis: an Expanded Sourbook, 2nd ed.）。台北：雙葉，民94。

北京地區高校圖書館學會編目工作研究會編。高校圖書館編目工作研究。北京：北京圖書館出版社，2000年。

吳明德。館藏發展。台北市：漢美，民80年。

吳明德、薛理桂編。圖書選擇與採訪。台北縣蘆洲鄉：空大，民84年。

吳開華主編。新形勢 新思考 新實踐：北京高校編目研究會2007年學術論文集。北京：北京圖書館出版社，2007年。

高紅。編目思想史。北京：北京圖書館出版社，2008年。

孫更新。文獻信息編目。武漢：武漢大學出版社，2006年。

張新華。資訊學概論。台北市：台灣商務，民79。

張慧銖。圖書館目錄發展研究。台北市：文華，民92年。

陳和琴等。資訊組織。台北市：空大，民92年。

國家圖書館圖書採選編目部編。21世紀的信息資源編目：第一屆全國文獻編目工作研討會論文集，武漢，2006年4月23日—24日。北京：北京圖書館出版社，2005年。

國家圖書館圖書採選編目部編。新形勢下的圖書館採訪工作：第一屆全國圖書採訪工作研討會論文集，昆明，2005年4月23日—24日。北京：北京圖書館出版社，2005年。

國家圖書館圖書採選編目部編。21世紀的信息資源編目：第二屆全國圖書採訪工作研討會論文集，北京，2007年5月31日—6月1日。北京：北京圖書館出版社，2007年。

國家圖書館外文採編部編。新信息環境下圖書館資源建設的趨勢與對策：第三屆全國圖書館文獻採訪工作研討會論文集，北京，2009年4月22日—23日。北京：北京圖書館出版社，2009年。

黃宗忠主編。文獻採訪學。北京：北京圖書館出版社，2001年。

楊肥生。文獻採訪決策概要。合肥：中國科學技術大學出版社，2006年。

詹麗萍。「緒論」，電子資源與圖書館館藏發展，第一章。台北市：麥田，民94年。

賴鼎銘。圖書館學的哲學。臺北市：文華，民82年。

（二）期刊論文

卞麗琴、李冬梅。「高校圖書館中文圖書採訪質量優化控制」。科技情報開發與經濟19卷25期（2009年），頁35-37。

王美鴻。「Michael Gorman (1941--)」。大學圖書館2卷2期（民87年4月）。<http://www.lib.ntu.edu.tw/pub/univj/uj2-2/uj2-2_6.htm>（2008年6月20日）。

王梅玲。「廿一世紀我國學術圖書館館員應具備的知識與技能的研究」。資訊傳播與圖書館學 8卷1期（民90年9月），頁41-58。

王梅玲。「網路時代資訊組織與Metadata課程發展」。教育資料與圖書館學43卷4期（民95年6月），頁435-452。

- 王梅玲。「網路時代資訊組織人員專業能力之研究」。圖書資訊學研究1卷2期（民96年6月），頁91-116。
- 朱一紅、侯素華、周衛華。「轉型民辦高校紙質圖書採訪質量控制研究」。河北科技圖苑22卷3期（2009年5月），頁79-82。
- 李少貞。「新信息環境下高校圖書館圖書採購工作研究」。圖書館2009年4期（2009年），頁117-119。
- 李剛、倪波。「文獻資源建設研究進展」。情報學報20卷6期（2001年12月），頁695-705。
- 林素甘、柯皓仁。「圖書館館員專業知能與繼續教育」。圖家圖書館館刊96年2期（民96年12月），頁31-63。
- 林梅芳。「試論高校圖書館圖書採訪工作的質量管理」。福建商業高等專科學校學報2009年3期（2009年6月），頁56-58。
- 吳明德等。「我國大學圖書館館藏發展館員對電子資源聯盟的看法探討」。圖書與資訊學刊67期（民97年11月），頁11-22。
- 胡洪九譯。「圖書館技術服務簡史」。教育資料科學月刊15卷3期（民68年5月），頁23。
- 康新軍。「高校圖書館圖書採訪工作初探」。科技情報開發與經濟19卷25期（2009年），頁39-41。
- 張慧銖。「談當前編目教育的衝擊與挑戰」。大學圖書館1卷3期（民86年7月），頁94-109。
- 張慧銖。「全國圖書書目資訊網（NBINet）採用FRBR模式之可行性研究」。圖書資訊學研究1卷2期（民96年6月），頁33-53。
- 張慧銖、林時暖著。「書目記錄功能需求之發展」。中國圖書館學會會報 73期（民 93年12月），頁45-61。
- 陳和琴。「新內容標準RDA初探」。圖書與資訊學刊57期（民95年5月），頁19-34。
- 陳昭珍。「從分類編目到資訊組織教育問題之省思」。圖書館學刊10期（民84年12月），頁147-165。

陳昭珍。「從使用者需求與文獻特性看圖書館界資訊組織模式發展趨勢」。中國圖書館學會會報2卷3期（民87年7月），頁105-115。

陳昭珍。「從實體到虛擬：談資訊組織發展現況與展望」。中國圖書館學會會報68期（民91年6月），頁26-36。

葉錦青。「拓展文獻採訪工作的幾點思考」。信息資源建設29卷132期（2009年），頁36-38。

盧秀菊。「英美編目規則原則之探討」。圖書與資訊學刊32期（民89年2月），頁22。

賴鼎銘。「從資訊科學的內涵談圖書資訊人員應具備的知識與技能」。大學圖書館1期1卷（民86年），頁71-78。

<http://www.lib.ntu.edu.tw/pub/univj/uj1-1/uj1_8.html>，（2008年12月13日）。

藍乾章。「圖書編目課程為專業教育的核心」。臺北市立圖書館館訊4期3卷（民76年3月），頁1-3。

（三）學位論文

洪翠錨。「資訊時代編目館員在職教育之研究」。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民92年。

林宏聰。「『新聞之錨或新聞花瓶？』：一群臺灣電視新聞主播的專業知能研究」，碩士論文，民95年。

鄧慧穎。「我國大學圖書編目工作現況與發展之調查研究」。淡江大學資訊與圖書館學系，碩士論文，民92年。

二、西文資料

（一）Books

- Agee, Jim. *Acquisitions go Global: An Introduction to Library Collection Management in the 21st Century*. Oxford: Chandos, c2007.
- Deegan, Marilyn and Tanner, Simno. "Resource Discovery, Description and Use." chap. in *Digital Futures: Strategies for the Information Age*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 2002.
- Evans, G. Edward, Inter, Sheila S. and Weihs, Jean. *Introduction to Technical Services*, 7th ed. Westport, Conn.: Libraries Unlimited, 2004.
- Evans, G. Edward and Saponaro, Margaret Zarnosky. *Developing library and information center collections*, 5th ed. Westport, Conn.: Libraries Unlimited, c2005.
- Gooden, Irene P. ed. *Library Technical Services: Operations and Management*. Orlando, FL: Academic Press, Inc., 1984.
- Gorman, Michael "Cataloging in the Twenty-First Century," chap. in *The Enduring Library: Technology, Tradition, and The Quest for Balance*. Chicago, Ill : American Library Association, 2003.
- Gorman, Michael. "Technical Services Today," in *Technical Services Today and Tomorrow*. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1998.
- Griffiths, Jose-Marie, and King, Donald W. *New Directions in Library and Information Science Education. Final Report*. White Plains, NY: Knowledge Industry Publications, Inc., 1985.
- Johnson, Peggy. *Fundamentals of Collection Development & Management*. 2nd ed. Chicago: American Library Association, 2009,
- Lowton, Pat and Rose-Lefmann, Deborah. "What is Technical Services?: Perspectives from the Field and from LIS Education." in *Innovative Redesign and Reorganization of Library Technical Services: Paths for the Future and Case Studies*, edited by Bradford Lee Eden., 27-40. Westport, Conn.: Libraries Unlimited, 2004.

Swan Hill, Janet. *Education for Cataloging and the Organization of Information: Pitfalls and the Pendulum*, edited by Swan Hill, Janet. Binghampton, NY: Haworth, c2002.

(二) Journal Articles

Bair, Sheila. "Toward a Code of Ethics for Cataloging." *Technical Services Quarterly* 23, no.1 (2005): 13-26.

Barbara S. Dunham and Trisha L. Davis. "Literature of Acquisitions in Review, 1996-2003." *Library Resources & Technical Services* 52, no.4 (2008): 238-253.

Barbara S. Dunham and Trisha L. Davis. "Literature of Acquisitions in Review, 2004-7." *Library Resources & Technical Services* 53, no.4 (2009): 231-242.

Butler, F. C. "The Concept of Competence: an Operational Definition." *Educational Technology* 18 (1978):7-18.

Cherepon, Lois and Sankowski, Andrew. "Collection Development at SJU Libraries: Compromises, Missions, and Transitions." *The Acquisitions Librarian*, 30 (2003): 63-75.

Davis, Jane M. "A Survey of Cataloging Education: Are Library Schools Listening." *Cataloging & Classification Quarterly* 46, no.2 (2008): 182-200.

Dawson, John M. "A Brief History of the Technical Services of Libraries." *Library Resources and Technical Services* 6 (1962): 197-204.

Dorner, Dan. "Cataloging in the 21st Century—Part 1: Contextual Issues." *Library Collection, Acquisitions, & Technical Service* 23, no.4 (1999): 393-399.

Dorner, Dan. "Cataloging in the 21st Century—Part 2: Digitization and Information Standards." *Library Collections, Acquisitions, & Technical Service* 24 no.1(2003): 73-87.

- El-Sherbini, M. and G., Klim. "Changes in Technical Services and Their Effect on the Role of Catalogers and Staff Education: An Overview." *Cataloging & Classification Quarterly* 24, no.1/2(1997): 23-33.
- Gorman, Michael. "How Cataloging and Classification Should be Taught." *American Libraries* 23 (September 1992): 694-697.
- Gorman, Michael. "Why Teach Cataloguing and Classification." *Cataloging & Classification Quarterly* 34, no. 1/2 (2002): 1-13.
- Hall-Ellis, Sylvia D. "Cataloger Competencies...What Do Employers Require?" *Cataloging & Classification Quarterly* 46, no.3 (2008): 305-330.
- Joudrey, Daniel N. "A New Look at US Graduate Courses in Bibliographic Control." *Cataloging & Classification Quarterly* 34, no.1/2 (2002): 59-101.
- Joudrey, Daniel N. "Another Look at Graduate Education for Cataloging and the Organization of Information." *Cataloging & Classification Quarterly* 46, no.2 (2008): 137-181.
- Leach, Michael R. "Collection Development Competencies for Science and Technology Library." *Science & Technology Libraries* 28, no.1/2 (2008): 11-22.
- Miksa, Shawne D. "Educators: What Are the Cataloging Issues Students Get Excited About?—Professional and Intellectual Appeals of Cataloging and Students' Misconceptions of Cataloging." *Cataloging & Classification Quarterly* 45, no.3 (2008): 17-24.
- Paiste, Marsha Starr. "Defining and Achieving Quality in Cataloging in Academic Libraries: A Literature Review." *Library Collections, Acquisitions, & Technical Services* 27 (2003): 327-338.
- Saye, Jerry D. "Where Are We and How Did We Get Here? or, The Changing Place of Cataloging in the Library and Information Science Curriculum: Causes and Consequences." *Cataloging & Classification Quarterly* 34, no. 1/2 (2002): 121-143.

- Swan Hill, Janet. "Transcending Widgets: The Nature of Technical Services." *Library Collections, Acquisitions, & Technical Services* 27, no.4 (2003): 377-391.
- Vellucci, Sherry L. "Cataloging Across the Curriculum; a Syndetic Structure for Teaching Cataloging." *Cataloging & Classification Quarterly* 24, no. 1-2 (1997): 35-59.
- Zhu, Lihong. "Head of Cataloging Positions in Academic Libraries: An Analysis of Job Advertisements." *Technical service quarterly* 25 no.4 (2008): 49-70.

(三) Electronic Resources

- Coyle, Karen. "Is MARC Dead." July 2000.
<<http://www.kcoyle.net/marcdead/marcdead.html>> (27 December 2009).
- Gilliland-Swetland, Anne J. "Setting the Stage." in Introduction to Metadata, online edition, version 3.0, edited by Murtha Baca. Los Angeles: Getty Research Institute, 2008.
<http://www.getty.edu/research/conducting_research/standards/intrometadata/setting.html> (27 December 2008)
- Griffiths, Jose-Marie, and King, Donald W. *New Directions in Library and Information Science Education. Final Report*. White Plains, NY: Knowledge Industry Publications, Inc., 1985.
<<http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED265853>> (26 December 2009).
- Hsieh-Yee, Ingrid. "Cataloging and Metadata Education: A Proposal for Preparing Cataloging Professionals for the 21st Century." in Bibliographic Control of Web Resources: A Library of Congress Action Plan, 20-26.
<<http://lcweb.loc.gov/catdir/bibcontrol/CatalogingandMetadataEducation.pdf>> (27 November 2008).

Swan Hill, Janet and Intner, Sheila S. "Preparing for a Cataloging Career: From Cataloging to Knowledge Management." paper presented at the American Library Association 1st Congress on Professional Education, Washington, DC, April 30–May 1, 1999.

<<http://www.ala.org/Template.cfm?Template=/ContentManagement/HTMLDisplay.cfm&ContentID=26386>> (01 January 2010).

The Association for Library Collections & Technical Services Cataloging & Classification Section Executive Committee. "Value of Cataloging Librarians." 13 June 2006.

<<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/alcts/resources/org/cat/0707catlibvalue.cfm>> (13 December 2009)

The Special Libraries Association. "Competencies for Information Professionals of The 21st Century." June 2003.

<<http://www.sla.org/content/learn/comp2003/index.cfm>> (13 December 2009)