

差別待遇： 論讀者導向之期刊管理與服務

謝寶煖

臺灣大學圖書館學系講師

【摘要 Abstract】

在這個以客為尊、服務導向的時代，圖書館之期刊管理與服務，應以讀者的需求為依據，以讀者要求的品質為目標。本文將期刊區分為關鍵期刊和邊際期刊兩大類，以時效性和完整性說明如何急其所當急，緩其所當緩，以提高讀者的滿意程度。全文光碟系統是圖書館在面臨讀者需求日增而經費緊縮的兩難局面時，值得考慮的期刊服務方式。本文從訂費、裝訂費、處理成本、庫存成本和檢索方式等說明全文光碟系統之效益。然而在全文光碟系統尚未普遍時，宜從期刊陳列方式著手，給予讀者最大的便利。本文提出裝訂期刊之顏色管理技巧和書背資訊著錄項目，以供參考。

In the customer-centered, service-oriented age, the management of serials in library should be defined in terms of user needs and user perceived service quality. Currency and completeness, being the critical factors concerned by the users, should be taken into serious account in order to improve user's satisfaction. Given this, Fulltext CD-ROM Systems serve as an optimal solution in the trade-off between user needs and library budget. As to the bound serials, the implementation of color management and clearly-illustrated spine may effectively improve the satisfaction of users.

在這個以客為尊、服務導向的時代，圖書館也開始尋思如何提高讀者對圖書館服務的滿意度，可惜最後多因經費不足，人力有限而打退堂鼓。事實上，要提昇圖書館的服務品質，提高讀者的滿意度，問題不在人力與經費，而在觀念，若能革新觀念，當可水到渠成。

所謂的服務品質，並不是根據圖書館自己的想法，而是考慮讀者的想法。讀者要求的服務，是我們努力的方向；讀者要求的品質，是我們追求的目標。

一、時效性

就以期刊來說，讀者的抱怨和不滿不外乎時效性和完整性兩大項。我們的服務理念是不是正是以時效性和完整性為最高指導原則？在我們的潛意識中，是否隱藏若干迷思（myth）阻礙我們追求時效性和完整性呢？下面這個讀者的問題，相信大家並不陌生。

讀者說：為什麼每次我到圖書館來都看不到最新的期刊？我的同學自己訂，都

已經看過了，書店也都陳列出來了。

館員 1 說：圖書館訂幾百種期刊，收到以後還要登錄上架等，難免會有一些延誤。

館員 2 說：我們每個星期固定上架，您可以在每個星期五以後來看您要的期刊是否已經陳列出來了。

迷思 1：誰規定我們一定要對所有的期刊一視同仁？

迷思 2：誰規定期刊一星期只能更新一次？

實際上，讀者對現期期刊的利用是有差別待遇的。不知道大家是否察覺到讀者經常抱怨的期刊差不多就是那幾種，可見得讀者並非對所有的期刊均一視同仁，到底差別在那裡呢？

我們可以把圖書館所訂的期刊區分為兩大類，第一類期刊可以說是讀者的精神食糧，定期瀏覽，甚至到圖書館的目的就是為了這些期刊，而當這些期刊中有專欄或連載的文章時，讀者更是翹首企盼。再者，讀者對這些期刊何時出刊都瞭若指掌，因此會估量何時應該可以到圖書館來看，所以當他來了兩次還沒有看到時，就難免會嘀咕了。為了凸顯這類期刊的重要性，我們就稱之為「關鍵期刊」。

剩下的期刊則是讀者的研究支柱，是閱讀的輔助，讀者的心裡不會懸念著這些期刊，所以也不會在意新期刊那天上架。讀者通常是透過索引、摘要，或者書目、引用文獻來影印這些期刊中的單篇文章，而較少從頭到尾瀏覽，可以用圖書館學術語中的「已知款目檢索」(known-item search) 來形容。我們姑且將這類期刊稱為「邊際期刊」，因為這些期刊對讀者的滿意度具有邊際效益。

經過這樣的分類，大家應該就可以很清楚的了解到要提高讀者的滿意度應該從「關鍵期刊」著手。所以第一步是要找出那些是「關鍵期刊」。方法很簡單，不需要進行複雜的讀者調查，所以也不需要擔心我們的統計不靈光，只要用觀察法就可以很準確地辨識出那些是「關鍵期刊」，需要待之貴賓之禮了。方法是到現期期刊

區去巡迴一趟，逐本檢視，看看那些期刊的封面已經被翻得翹起來了，書口上翻閱的痕跡歷歷可見，這些就是「關鍵期刊」；再注意一下那些期刊經常不在架上，甚至常被雅賊不小心帶回家，這些鐵定是「關鍵期刊」；再回想一下，讀者經常抱怨的期刊又是那些；把這些期刊刊名全部記下來，就完成了一份關鍵期刊名單，管理期刊的同仁可得將這張清單貼在您的工作桌前，因為這些期刊是我們的貴賓，要特別對待，當然得要先能認出它們來才行。

海關會讓國賓快速通關。圖書館的期刊管理也應該針對「關鍵期刊」採取「緊急處理」(rush process)，讓它們快速通關，與讀者相見。每天拆封期刊時先檢查一下是否為「關鍵期刊」。是，則緊急處理，務必在每天下班之前將今天收到的「關鍵期刊」登錄處理完成，陳列到現期期刊架上供讀者閱覽。如此一來，讀者每次到圖書館來都可以看到最新的期刊陳列出來了，必然對圖書館的服務效率大加讚賞。

至於「邊際期刊」則可採目前批次作業的方式處理，因為書目索引之編製需要時間，所以圖書館可以從容的處理，但也不能刻意拖延，尤其是西文期刊。以往紙本時代，索引摘要的編製雖然均採電腦作業，然傳遞方式仍然是紙本形式，所以時間延宕較長，西文期刊延個一、兩個月才上架，讀者猶可接受。現在是電子時代，電子期刊的數量已越來越多，再加上志趣相投的同好經常在討論羣中交換意見，分享新知 (state-of-the-art knowledge)，使得局勢逆轉。以往讀者根據引用文獻 (references 或 citations) 到圖書館來查檢期刊時，我們早已嚴陣以待，期刊幾乎都已經登錄處理好上架，甚至裝訂好了。然而現在的讀者可是拿著網路上載錄下來的電子期刊引用文獻或者網路上的最新期刊目次 (current contents)，到圖書館來尋寶，或講得更實際一點，是來考驗我們。現在讀者可以接受的處理時間是期刊搭飛機的運送時間，我們再也不能告訴讀者說，可能是期刊延期出版了，或是……。換句話說，我們已經到了不講求時效性無法生存的地步了。

二、完整性

期刊的時效性可以透過緊急處理的方式解決，那麼完整性呢？下面這個問題相信大家也都曾經遇到過。

讀者說：爲什麼期刊都缺期，而且每次我要的那一期都剛好沒有？

館員說：這就叫做「莫非定律」。圖書館訂的期刊實在太多了，再加上有些是贈閱的，難免不完整。但是您可以利用館際合作向其他圖書館申請複印。

讀者爲難地說：可是那要好久喔！我的報告會來不及的，現在不是已經有全文光碟，我們圖書館怎麼沒有呢？

館員 1 說：那您可以自己到其他圖書館影印或找其他學校的同學幫您影印，最好是下次記得早點做報告！

館員 2 說：重要的期刊圖書館大部份都訂了，所以沒有必要再購買全文光碟系統，而且其他圖書館的全文光碟服務都要收費的！

讀者沮喪地離開了！

迷思 1：期刊會缺期是必然現象，不過，別忘了，催缺不也是圖書館期刊管理的主要工作。

迷思 2：全文光碟系統的效益難道只是取代紙本期刊而已？！

事實 1：筆者在 82 年 10 至 11 月間以結構化問卷調查國內十所大學之 278 位教職員與 541 位學生，了解其對大學圖書館服務品質之評估屬性，在 56 項屬性之重要性排名中，期刊完整性之排名，教職員將之排在第五（7 點李克尺度，平均數 6.16，標準差 1.25），學生則將之排在第十（平均數 6.14，標準差 1.09）。可知無論教職員或學生對期刊完整性之重視程度均遠超過我們的預期。

事實 2：由 Uncover 系統一推出，即廣爲全球各地之使用者所接受與利用，國內專家學者亦常利用其原件傳真服務，可以得知讀者對期刊之重視程度。

由於知識快速演化、分科，加上資訊爆炸與資訊傳播管道激增，使得讀者對於知識之追求日益多元化且趨向科際整合。這種現象對圖書館的期刊管理與服務造成很大的影響。再也沒有一所圖書館可以自給自足，其實原本就不太可能，現在更是連想都不要想了！近年來由於幣值波動、通貨膨脹、郵費調漲等因素，使得期刊價格年年高漲。但是圖書館的經費不但沒有顯著增加，反而緊縮了，使得圖書館面臨兩難的局面：新的期刊愈來愈多，我們卻連原有的期刊都快訂不起了。因此，如何在圖書館預算與讀者需求之間謀得最適解（optimal solution），遂成爲管理者的一大挑戰。全文光碟系統提供了一種解決途徑，是圖書館可以考慮的解案，惟決策因素不應只考慮經費問題，宜從整體效益來權衡。

先從訂購費用來看，*Library Journal* 每年四月均刊載期刊價格調查報告，根據 ISI 的三種引用文獻資料庫：Arts and Humanities Citation Index、Social Science Citation Index、Science Citation Index 所收錄之期刊爲對象，以期刊代理商 Ebsco 之資料庫之價格，分析前五年之期刊平均價格與漲幅，並預測次年的漲幅與期刊價格，提供圖書館採購期刊之參考。該調查報告依據《美國國會圖書館分類法》將學科主題分爲 31 類，以 1994 年爲例，平均價格最高的是化學類期刊（\$1,106），其次依序爲物理（\$1,099）、天文學（\$627）、數學和電腦科學（\$604）、工程（\$588）、生物學（\$558）（註 1）。由表一可知，從 1990 年到 1994 年，五年間，有 16 個學科（52%）的期刊漲幅超過 50%；漲幅最高的是一般科學，幾乎漲了一倍（98%），其次依序爲工程（76%）、軍事（73%）、化學（73%）、科技（72%）。至於漲幅最小的是一般性期刊，只漲了 27%，然而相較於圖書館的經費，實在是不算小。再以各年之平均價格來看，五年來都是物理和化學獨占鰲頭，遙遙領先其他學科，而化學類期刊之漲幅又高於物理類。而更不幸的是，漲價幅度較高的期刊通常是知名學會的出版物，或者是 Proceedings 和 Transactions 等，是一般學術圖書館不能不訂的期刊！

表1 1990-1994期刊漲幅之主題類別分析

主題類別	期刊種數	1990 平均價格	1991 平均價格	漲價幅度 %	1992 平均價格	漲價幅度 %	1993 平均價格	漲價幅度 %	1994 平均價格	漲價幅度 %	五年漲幅 %
General Works	87	53.91	64.96	20.50	62.85	-3.25	67.81	7.89	68.20	0.58	26.51
Philosophy & Religion	137	62.99	73.05	15.97	76.13	4.22	85.74	12.62	86.75	1.18	37.72
Psychology	134	109.38	124.51	13.83	138.59	11.31	152.71	10.19	162.67	6.52	48.72
History	213	55.86	61.81	10.65	67.35	8.96	72.21	7.22	76.25	5.59	36.50
Geography	63	161.51	201.47	24.74	228.95	13.64	247.50	8.10	266.77	7.79	65.17
Anthropology	43	129.43	142.63	10.20	155.09	8.74	157.50	1.55	170.49	8.25	31.72
Recreation	16	47.77	56.36	17.98	61.06	8.34	65.75	7.68	71.20	8.29	49.05
Business & Economics	259	129.57	156.83	21.04	173.09	10.37	193.32	11.69	208.60	7.90	60.99
Sociology	245	101.51	116.38	14.65	127.99	9.98	141.89	10.86	150.88	6.34	48.64
Political Science	61	75.92	92.44	21.76	99.65	7.80	111.80	12.19	118.31	5.82	55.84
Law	84	55.94	65.31	16.75	70.15	7.41	78.31	11.63	80.54	2.85	43.98
Education	95	83.95	98.02	16.76	105.26	7.39	120.77	14.73	125.38	3.82	49.35
Music	55	40.25	44.66	10.96	49.60	11.06	53.39	7.64	53.74	0.66	33.52
Art & Architecture	73	76.86	86.08	12.00	92.23	7.14	98.04	6.30	99.59	1.58	29.57
Language & Literature	338	51.71	58.89	13.89	62.29	5.77	67.16	7.82	68.46	1.94	32.39
General Science	70	196.88	241.19	22.51	307.20	27.37	361.36	17.63	390.11	7.96	98.15
Math & Computer Science	144	376.44	453.50	20.47	495.72	9.31	556.84	12.33	603.65	8.41	60.36
Astronomy	24	414.06	497.41	20.13	530.80	6.71	680.86	28.27	627.45	-7.85	51.53
Physics	196	663.89	794.59	19.69	915.05	15.16	1070.83	17.02	1098.94	2.63	65.53
Chemistry	209	638.61	805.38	26.11	914.24	13.52	1042.37	14.01	1105.33	6.14	73.24
Geology	74	296.69	359.36	21.12	386.56	7.57	449.08	16.17	468.43	4.31	57.89
Biology	239	376.12	446.30	18.66	472.29	5.82	548.79	16.20	558.10	1.70	48.38
Botany	57	295.00	347.24	17.71	374.82	7.94	437.00	16.59	454.33	3.97	54.01
Zoology	111	279.46	323.14	15.63	347.76	7.62	392.98	13.00	414.56	5.49	48.34
Health Science	1262	255.43	305.44	19.58	339.84	11.26	378.36	11.33	392.39	3.71	53.62
Agriculture	181	201.01	244.58	21.68	257.97	5.47	296.46	14.92	306.86	3.51	52.66
Technology	179	283.73	354.28	24.87	398.09	12.37	442.47	11.15	487.03	10.07	71.65
Engineering	225	333.53	433.95	30.11	492.31	13.45	535.93	8.86	587.81	9.68	76.24
Food Science	15	242.51	315.16	29.96	341.63	8.40	390.47	14.30	398.60	2.08	64.36
Military & Naval Science	6	79.17	88.33	11.57	104.67	18.50	122.33	16.87	137.17	12.13	73.26
Lib. & Information Science	64	100.66	117.74	16.97	132.23	12.31	143.62	8.61	149.68	4.22	48.70

資料來源：Ketcham, Lee and Kathleen Born, "Projecting Serials Costs: Banking on the Past to Buy for the Future,"
Library Journal, 119 (April 15, 1994): 45.

1993 年的調查報告指出在一般科學中調漲最多的主題是控制工程、人工智慧等新興熱門學科(註2)，雖然其價格飆漲是可以理解的，但是這些主題的期刊圖書館勢必要訂也是事實！這種難處，相信大家一定有深刻的體驗。

然而期刊之訂購除了需考慮期刊本身價格之調漲外，因為圖書館多數均透過期刊代理商來訂購期刊，因此尚需考慮期刊代理商之服務費調漲幅度。

一般全文光碟均收錄主題範圍內之三四百種重要期刊，通常圖書館不可能會全部訂購，即使訂購了大部份期刊，全文光碟系統還是值得考慮的解案。就以 Business Periodicals Ondisc (商學、企管期刊全文光碟系統) 為例，該資料庫收錄了 ABI/INFORM 中三百種權威性商學、企管期刊文章之全文，學科範圍包括：會計、財務管理、國際貿易、人力資源管理、行銷、市場學、銀行、保險、資訊管理等，時間回溯到 1987 年，以每月更新方式出版，圖表影像資料全數收錄(註3)。這三百種期刊單是 1990 到 1994 年的訂費就接近 26 萬，而由圖一之調漲趨勢可知，未來是只升不降的，因此每年至少 6 萬元的訂費是跑不掉。

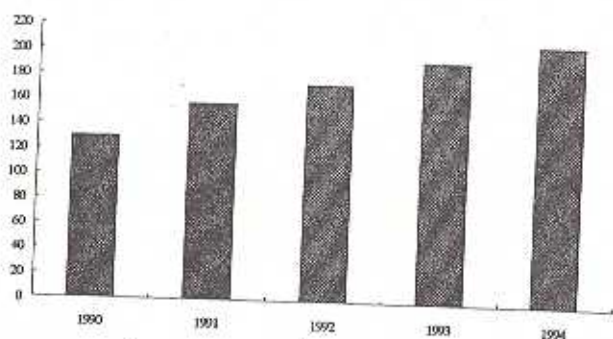


圖1 Business & Economics 期刊價格調漲趨勢

其次再來計算一下裝訂費，保守估計每種期刊一年份大約裝訂成兩冊，目前的裝訂費以每冊 170 元估算，三百種期刊一年的裝訂費至少是 10 萬元。同樣地，裝訂費也是一年一年往上漲。

此外，還得加上處理成本(process cost)。三百種期刊需要登錄、催缺，每年還得為了期刊

價格又漲了，讀者又提出新訂期刊的要求而傷透腦筋；仔細計算，如果新訂了一本期刊，要刪訂那些期刊，還得注意被刪的期刊當初是那位讀者推薦的，先行溝通協調，取得讀者的諒解。還有整理期刊送裝也是一件大工程，有經驗的館員一定有滿腹苦水。如果以高考及格的專業館員一個月三萬三的薪資來估算，一年也得 40 萬元，然而實際上學術圖書館絕對不只投資一位館員在期刊訂購與管理上。況且上述處理成本尚未加上因為缺期而提出的館際合作處理成本。如果訂購全文光碟系統的話，每個月收到的只是 5、6 片光碟，既不需裝訂又不會缺期，何樂而不為。

至於庫存成本(inventory/space cost)，就比較難估計了。以土地現值來換算似乎不太妥當，不過大家若對房地產有研究，可以留意一下，圖書館附近的辦公室每坪租金多少，然後回來估算一下期刊室的現值，保證可以發現圖書館竟然也是富有的地主。但是管理是為明天，而不是今天。想想看，五年以後，期刊室會變成什麼樣子，每個書架都差不多九分滿了，新訂期刊到了得挪動架位才擺得下；10 年以後呢，每個書架都滿了，有時還得像疊羅漢一樣把期刊橫放在上面，所以開始把舊的期刊移到儲藏室(美其名為 secondary storage)；15 年以後呢，期刊都堆到地上了，儲藏室也滿了，只好開始向上級爭取蓋一棟新的圖書館。理想與現實的鴻溝總是存在，要找到一塊地來蓋一棟比現在更大的圖書館，在將來是不太可能了！輕薄短小的全文光碟系統可以使我們免除這些煩惱。

但是討論全文光碟系統之效益，最重要的還是應該從服務的角度來考量，那一種媒體形式最能滿足讀者的資訊需求；那一種服務方式，讀者滿意度會最高；那一種方式，可以最節省讀者找資料的時間。對了！讀者找資料所花費的時間成本是我們常常忽略，而實際上是最不應該被忽略的一項因素。試想沒有讀者那需要圖書館！

裝訂期刊的影印品質常是讀者的惡夢。有時裝訂廠切除空白時不小心把文字也切掉了；有時期刊版面留白不夠，裝訂之後有些文字根本看不到；有時太多本裝訂在一起，厚得根本無法影

印，即使勉強印下來了，旁邊卻成了楔形文字或者變成一道黑邊，原來找到期刊的喜悅頓時煙消雲散。更可怕的是，如果以前有大力士影印過該期刊，鎮壓過度致使期刊脫頁支離的話，那就更慘了。很可能讀者要的那幾頁剛好不翼而飛了，不要懷疑讀者也不要懷疑自己的眼睛，絕對是前後一頁不缺，獨獨少了那幾頁，這時候請不要安慰讀者「這表示這篇文章很重要！」，這無疑是雪上加霜；也不要說「莫非定律就是這樣來的！」，因為莫非定律只有發生在別人身上才顯得幽默；更不要認為這都是讀者的錯，回想一下，有多少次我們拿了文件去影印，卻把原稿遺忘在影印機面板上？同樣的道理，既然已經脫頁了，讀者就只拿那幾頁下來影印，因為薄的幾乎忘了它的存在，所以也就忘了要「頁歸原刊」了。

缺期也是讀者最怕的。也許有人會認為一卷期刊少了一兩本，真的有那麼嚴重嗎？是的，是很嚴重。意外總是發生在意料之外，雖然期刊一卷有時十幾期，讀者要的很可能剛好是缺的那一期。如果大家也常找期刊文章，一定能夠了解那種無奈。科學一點的方法是統計一下館際合作的申請單，看看讀者申請複印的期刊中，有多少是本館缺期才逼得讀者必須向外館求助。這是一項很重要的管理資訊，值得管理者好好利用。

全文光碟系統最大的優點就是絕對不會缺期，而且多數系統是將期刊全文掃描建檔，以雷射印表機輸出，品質雖比不上期刊原稿，但是絕對比影印的效果強多了，而且規格劃一，方便讀者整理歸檔。

然而，全文光碟系統對讀者而言，最大的效益是有靈活的檢索方式，可以透過書名、作者、索引詞等控制語彙檢索，亦可以利用關鍵詞做自然語言檢索，讀者可以根據研究主題之成熟度以及檢得文獻之多寡，交替使用不同的檢索策略；而更令讀者興奮的是瀏覽完書目，按一兩個鍵，馬上就可以在螢幕上看到全文，立刻可以知道與自己的研究是否相關；最令人雀躍的是可以立即印出 hard copy，即時滿足讀者的資訊需求。這一點絕對是紙本期刊難望其項背的。

全文光碟系統對圖書館期刊服務品質之提昇，的確有紙本無法取代之效益。從管理的角度來看，可以節省裝訂成本、處理成本和庫存成本；從服務的角度來看，可以提高讀者的滿意度，提高讀者的生產力。然而訂購全文光碟系統之後，是不是就可以停訂所有的期刊呢？很不幸，答案是否定的！誠如前面所述，讀者對期刊的利用是有差別待遇的，全文光碟系統可以有效地滿足讀者已知款目檢索的需求，但是無法取代「關鍵期刊」之瀏覽功能以及讀者對時效性之要求。也就是說「邊際期刊」可以因應全文光碟系統之購置而停訂。「關鍵期刊」仍應持續訂購，但是不用裝訂，依然可以節省裝訂成本和過期刊之庫存成本。如果以「80/20 定律」來看，關鍵期刊應該是那少數的 20%，也就是說我們只要多花一點精力照顧好那少數的關鍵期刊，其他 80% 的期刊可以採用較符合成本效益的方法來管理。

三、陳列方式

雖然全文光碟系統值得推薦，但目前尚未普及，所以紙本期刊之管理與服務仍不容忽視。除了前述之幕後支援工作之外，讀者導向的服務更應講究幕前服務的品質，也就是說我們應該了解讀者找尋期刊之習慣，據以設計出符合讀者需求之期刊陳列方式。

大型圖書館之現期期刊通常先依學科或主題分類，各類再依字順（中文筆畫，西文字母順序）排列。這樣的陳列方式可以滿足讀者對現刊的瀏覽需求，同一主題的現刊陳列在同一區內，讀者可以就近翻閱多本期刊，不會因轉戰各地而有遺珠之憾，可以更快速掌握最新資訊。至於期刊種數較少或有特定主題範圍之圖書館，則可逕依字順排列。

過期刊之陳列可視服務讀者科際整合需求而定，整合需求較高的圖書館，其讀者常需查檢不同學域之資料，因此簡單的字順排列方式，反而較易查檢。科技整合需求較低的圖書館，其讀者查檢其他領域資料之機會較少，故以配合現刊，依學科或主題排列，較利讀者就近查檢。

過期期刊經過裝訂，已經失去期刊的原來面貌，讀者無法以期刊之封面設計等圖像資訊來協助辨識，降低了讀者查檢的效率，相對地增加上錯架的機會。既然期刊一定要裝訂，那麼是不是可以將裝訂變成一種加值過程（value-added process），提供讀者更具效率的檢索資訊。

方法一是利用顏色管理技巧。如果過期期刊採分類陳列方式，則可將同一主題之期刊裝訂成同一個顏色；同理依字順排列之期刊亦可分區裝訂成不同顏色。這樣可以降低讀者歸錯架的機率。根據經驗與觀察，讀者歸架或尋檢期刊時，若發現鄰近期刊之架位錯誤，通常會將之歸回正確位置，反正只是舉手之勞；反之若相鄰遙遠，讀者的熱心就大打折扣，只得等圖書館盤點或定期順架時才能被發現；那麼這本期刊雖然存在圖書館內，從利用的角度來看，就變成缺期了。此外過期期刊歸錯架的原因可能是讀者無心放錯了，也可能是讀者所找的期刊太過分散，來不及歸回原位，而有意魚目混珠，將數本期刊歸在同一處。針對這兩種情況，顏色管理均可收立竿見影之效。試想讀者歸架時要把三、五本顏色截然不同的期刊放在一起，在心理上就會有做錯事的壓力，因此雖然不能完全根絕歸錯架的問題，但絕對可以減少；即使歸錯了，讀者和我們都比較容易發現，糾正的機會也就提高了。

方法二是書背標示明確。一般圖書館之裝訂期刊書背均會標示刊名、起迄卷期，或者年代。對期刊管理而言，這樣的資訊已經足夠了；但是讀者是不是也這樣認為，那可不一定。這得從讀者的書目來源說起，通常讀者是依索引、摘要等來源所提供之書目資訊，或者利用文章所附之參考文獻，查檢過期期刊。這些書目來源均提供詳細的作者、篇名、刊名、卷期、日期，和起迄頁數等資料。其中卷期和日期兩項著錄的方式，各有千秋，有些只載卷數不載期數，有些只記年不記月。但讀者就是要根據這些不見得完整的書目資訊到圖書館來找那篇文章，所以圖書館責無旁貸，應該從便利讀者尋檢的角度來著錄書背資訊。

期刊除了分卷（volume）、分期（number）之

外，可能分部（part），此外還可能包括該期刊之彙積索引；至於頁碼之編碼方式，可以各期各部單獨編碼，也可以整卷連續編碼。所以我們應該在書背上提供完整、正確的資訊，來幫助讀者找到所要的文章。書背應著錄的資訊項目包括：刊名，起迄卷數、期數，或部次，起迄年月。如果是整卷連續編碼的期刊，尚應註明起迄頁數，因為書目資料一定會提供文章之起迄頁碼，但不一定會提供完整的卷期，註明起迄頁數可省卻讀者逐本翻檢之苦。如果期刊不是一年一卷，或一卷裝訂成多本時，請註明起迄年月。有些期刊每隔若干期便編製索引，附在某期之後，或者五十期、一百期時出版單行本索引，裝訂時別遺漏了，最好能在書背上加註「index」，方便讀者利用。

至於著錄格式可以參考中央標準局之「期刊館藏著錄標準」(註4)，最高指導原則是正確詳實，倘有缺期情況，應在書背註明，方便讀者看書背就知道所要的文章在那一本期刊，或者不幸剛好缺期。讀者不用把每一本期刊拿下來翻閱，就能確定所要的，一方面節省讀者的時間，讓讀者離開圖書館時面帶微笑，另一方面減少期刊離開書架的次數，也就減少放錯架的機會，真可謂一舉數得。

四、結語

圖書館界近年來普遍提倡圖書館行銷，圖書館學相關係所亦開設相關課程，這是一個可喜可賀的現象。但是圖書館行銷不等於推廣，圖書館行銷也不是公共關係，圖書館行銷應該是關心讀者，給讀者最大的方便；所以圖書館行銷應該是我們每一個人都可以做的事。只要我們真心地關心讀者，了解讀者的需求，在我們每天的工作中加進對讀者的體貼，這就是最好的行銷。

圖書館行銷最重要的是了解讀者，但不一定需要進行大規模的讀者調查，調查統計的結果常常只是以數量的方法來驗證我們原已知道或視為理所當然的想法而已，更何況牽涉到行為、習慣的問題。以問卷調查所得的結果，不一定是正確的，就像小孩子問張大千睡覺時鬍子放在棉被外

還是棉被內的道理是一樣的。所以如果我們真的想要了解讀者，應該透過觀察與溝通，系統資訊組的人不妨到大廳觀察一下讀者利用 OPAC 時有什麼樣的反應，也到其他部門去逛逛，看看您的顧客（其他館員）如何操作您所設計的系統，有沒有什麼地方可以改進的。編目組的人可以到書庫去逛逛，看看讀者現在流行看什麼書，觀察

讀者是怎麼找書的，也可以到參考室與您的顧客（參考館員）聊一聊讀者的資訊檢索行為。採訪組的人可以到書庫去看看書架上的書新舊比例如何，那些書待在架上蒙塵，而那些書架卻經常空空如也。然後每天上班時找一段您心情最好的時刻，想想如果自己是讀者會希望館員怎樣幫助我們，這樣一定可以「讓我們的服務更溫馨」。

【附註】

- 註1：Lee Ketcham & Kathleen Born, "Projecting Serials Costs: Banking on the Past to Buy for the Future," *Library Journal*, 119 (April 15, 1994): 44-45.
- 註2：Lee Ketcham & Kathleen Born, "The Art of Projecting: The Cost of Keeping Periodicals," *Library Journal*, 118 (April 15, 1993): 42-48.
- 註3：光碟資料庫產品指南（臺北市：漢珍，1992年），頁97。
- 註4：CNS 13225, Z 7247，「期刊館藏著錄標準」。