

論參考館藏發展之藝術

原作者 :Lvrin C. Hatten

張秋前節譯

雖然讀者於進入圖書館後首先接觸者主要為參考館員及館內藏書，然而，長久以來，於圖書館發展主流內，參考館藏之發展始終未受重視。直至一九八七年美國圖書館學會的參考與成人服務部門方投票通過成立一獨立部門 (CODES) — 即「館藏發展與評鑑小組」，同時並成立「參考典藏與評鑑委員會」負責此一顧問性工作。此亦為學界首度正視參考館藏，並認定其為讀書由圖書館內獲取圖書館資訊之重要來源。自此，圖書館員們所面臨的更大考驗乃在於如何將參考館藏之發展推進到更高的藝術層次上。

一九八五年時，瑪麗和維克多·畢格斯 (Mary & Victor Biggs) 夫婦完成了一項有關學術圖書館參考館藏發展的研究報告，目的即在於彌補此方面研究資料之欠缺。一九八八年時，畢氏夫婦之此篇傑作並獲頒「參考服務出版獎」，兩人深覺此方面之研究仍屬欠缺，並希望其研究報告能起拋磚引玉之作用。由於最常利用參考館藏的參考館員們往往未能充分了解參考資料迅速擴充的機動性，而此般忽視本身主要工作職掌的情況，也在在顯示出此方面研究之必要。圖書館員往往因職責所在，去熟知各類參考工具書及資料內容，來協助讀者利用參考工具書籍，查尋資料，推廣參考資料之廣為利用，反倒忽略了參考館藏發展工作之重要。參考諮詢館員實應負起決定並

遴選參考書目之重責，因為「他們和使用參考資料讀者之間，關係最為密切；況且，他們的服務主要也奠基於研究與參考館藏上。因此，凡從事大眾服務之館員們均應對讀者之傾向、目標與目的背深刻的了解與掌握」。目前，仍有許多圖書館員們尚未能以一系統化的態度認同參考館藏發展為其重要的份內工作。

在一份以圖書館藏經營為主的「館藏經營」季刊中顯示，自一九七五年至一九八九年以來，有關館藏發展革新方面之文章竟如鳳毛麟角般稀少。同時，作為圖書之線上檢索之兩大主要資料庫LISA(圖書館與資訊科學概要)及ERIC(教育研究資料中心)亦承認在此方面之欠缺。艾德林(Adalian)及羅克曼(Hockman)並曾於一九八四年時確認此項文獻之不足。

由歷史學觀點看來，參考館藏發展業務在許多參考諮詢部門的組織架構中久如「迷途之子」般為人忽視。在某些圖書館內，其境況更仿如待收養的孤兒般。而館方執行此項業務時，亦往往是漫不經意的，參考館藏的採購往往未經過審慎的考究是否與館內藏書性質相配合，亦未考慮讀者的需求如何。這些情形或多或少，應歸咎於目前施行的「同意購書計劃」(Approval Plans)。然而參考館藏之發展往往在同意購書計劃及綜合訂單下達前即未被重視過，所以似乎不能完全歸罪於他們。不論如何，上述圖書館藏發展的技術，很可能加深了參考館

藏長期處於無足輕重的地位。凱洛·克伯里(Carol W. Cubberley)研究發親：「圖書館藏之發展，往往限於時間之緊迫而為館迫所忽視。」克伯里之發現亦可引用到參考館藏發展上。參考部門內每日的工作以已無數，其中最顯而易見者包括：參考諮詢服務，參考書目的指引，線上查詢、導覽、研習會，及其他公眾服務等等。而上述諸項工作亦較易以館員工作時間來評估讀者對它約滿意度。至於館藏之發展則通常較難衡量計算。因其獨立和主觀之特性，實需經長時間後方能評估出其對圖書館之助益。經費之不足，館員之缺乏，圖書館之翻修或新建，館員之人事異動，以及其他顯見對圖書館服務品質有直接影響之突發狀況，和連帶的參考館藏等，均促使參考諮詢館員們不斷的將注意力轉注於館藏上。許多圖書館擴充其藏書之政策係以主權者之決定為依歸，則是萬不可行的。

館藏發展之回顧

自十九世紀美國學術機構以德國大學為楷模，將其模式全盤引用以來，圖書館即任校內教職員為選書人員、參考書目家及館藏發展成員。一九四五年時，威爾森(Wilson)及陶伯(Tauber)於其合著之經典論文「大學圖學館」一文中指陳：

「此種作法係稟信教職員們對選擇研究、教學用之圖書資料，遠較一般圖書館員們來得稱職。但設若圖書館員中包括有專業圖書館員及各學科領域之專家，則其工作成效應遠較一般教職員們為佳」。

威爾森及陶伯有關圖書館員們精通館藏發展業務之論點，早在一九三六年時，已有衛波里(Waples)及賴士威(Laaswell)兩人發表過類似之研究。當時兩人係以三十三所歐美著名學府及公

共圖書館為研究對象，結果顯示「紐約公共圖書館，經由各類專業館員們有系統的選書計劃，已經為館藏奠定了極佳的特色，遠勝過僅賴校內教師們提供選書計劃的各大學圖書館。」

一九六〇年代時，美國國內各圖書館方始對館藏發展負起監督之責。一九六八年時，大衛·歐·藍(David O. Lane)對各學術圖書館內，有關圖書館資料選擇標準之專業文獻做了一番研究調查，重點在研究負責圖書選擇者究係何人。至今，此篇研究報告仍屬圖書館學界之促使者，因其首度對肩負館藏發展重任之人員給予極肯定且重要之認定。雖然畢氏夫婦之研究報告對參考館藏之選擇標準、汰舊政策、及自動化影響諸方面均有詳盡的審視，但卻並未著重於負責參考館藏遴選之成員上。僅藍氏之研究後，對圖書館員們從事館藏發展工作績做研究者，實已後繼無人。分析過藍氏對未來館藏發展之斷言，無論是否已實現，實均與目前一般館藏或參考館藏之發展有密切關係。

在主張應由全體館員參與研究圖書館館藏發展的論調中，約翰·布希曼(John Buschman)於一九八三年時指出：「研究圖書館館藏之發展，在漫長的圖書館發展史中，僅能算是方興之業。」他對館藏發展的重要性，以及對於該如何正視參考館藏發展之功能提出了無數質疑。究竟這是否屬寶拉·華森(Paula Watson)於界定參考館員職責時所定的十七項主要任務之一？抑或僅為參考館員每日之必要工作？

是否因為學街界中「不發表著作即被淘汰」的環境，使得館員們對館藏之發展缺乏興趣（因為在那些圖書館中，館員多半身兼教職）？而使關心自身是否符合長期留任要求的館員們，又多致力於個人研究計劃之進行，對參考館藏之發展除非已排入工作項目中，否則多半採漠不關心的態

度。此種情況，其實也是可理解的。館藏發展對這些忙碌的館員們而言，非但不是件極富心智挑戰性的工作，反倒成了攪局礙事者。

一九八五年時，瑪麗安·葛瑞芬(Mary Ann Griffin)有鑑於參考館藏之發展與參考諮詢服務、無限制的免費提供讀者獲取所需資訊等諸業務關係密切，而對參考館藏發展之責任做了一番深入研究調查。同年瑞貝加·克羅 (Rebecca Kroll)也針對參考館員對館藏之發展，做了一簡潔而概括性研究。並就綜合性資料的館藏發展方式，與藉線上查檢及文件傳輸輪流提供所需資料之不固定參考館藏發展方式兩項進行調查。葛瑞芬及克羅兩人均對始終為人忽略之參考館藏問題做了一番剖析，認為參考諮詢館員們實應負起建立其館藏之責任。

同意購書計劃及選擇性資料 (Approval Plans & Alternative Materials)

自一九六〇年代初期，首為出版業中引用的「同意購書計劃」解決了許多館藏發展上的問題，卻也相對的製造了不少新問題。一九七七年時，凱瑟琳·麥克卡勞(Kathleen McCullough)即論道：「若欲以一項招來顧客的計劃做為解決所有選書問題的萬靈丹，同時宣稱如此即可於書籍出版時，立即提供所有好書，事實上，這是不可能的」。

長久以來，同意購書計劃對參考館藏的影響已廣受檢討。雖然其主要益處在於使參考館員不必再做每天例行性的訂購最新出版資料工作，而使之能有更多時間評估藏書的良窳及缺失不足處，但如何方能完全含蓋最新出版的所有參考資料，實為其首要之務。有許多出版品係來自美術館，學術團體，私人會社等，而一些小型，選擇性的印刷品則幾乎從未擠身一般出版業的出版

書目之林。而此類印刷品又常被稱為「選擇性資料」，亦即非標準性，非固定團體或個人所製作之資料。

此類資料由於利潤極低，加上勞力密集所需的高價位，使其對書商而言，幾可謂一文不值。此種暫時性的出版物或可包括一些不定期或不同來源之資訊，對參考館藏卻一日不可缺之。如若欠缺了此類資料即無法達成其資料之綜合性及完整性，而館員亦無以據之回答所有讀者詢問之問題。史坦利·梅勒(Stanley Mailach)認為：

「因為人類思想及行動的領域廣袤無涯，遠勝過由傳統資訊中蘊涵的知識，同時也因為「選擇性」出版品代表著多樣不同意見的重要部份…，館員們應努力徵集此類出版以反映館藏廣博性之特色。」

艾略特·蕭(Elliot Shore)及丹尼爾·詹(Daniel Tsang)曾於其著作申討論過「選擇性參考資料來源」之廣泛範圍問題，同時並就有關圖書館員該如何就此類資料採編，並提供諮詢服務提出了實際性的建議。參考館員們必須承負辨認傳統同意購書計劃中未列入的資料—亦即一些不慎遺漏之資料。館員們同時需發展出一套系統，以便能繼續不斷監管所有暫時性及選擇性之資料，並應當此類資料合於參考館藏標準時能適時收入。

圖書館藏管理

諸多經濟因素如通貨膨脹或短縮等亦暗示著圖書館藏管理之技術或可為未來館藏發展採取之法。館藏管理著重於計劃、徵集策略及主動的選擇，而一反以往因「同意購書計劃」或「綜合性訂單」等方式，導致過於廣泛、散漫的資料獲取。此外館藏徵集管理政策亦反映出經過精心設計後的館藏特色。誠然，參考館藏的性質均屬不外借，然其中利用率低，甚或乏人問津之參考書籍應可部份歸因於「同意購書計劃」。麥克·卡勞(McCullough)認為：「同意購書計劃毫無疑問的將

定期提供九九九本書，但某位讀者深切盼望，遍尋不著的，卻往往正是那第一千本書。」

採用「同意購書計劃」之原意本在期盼一完整的館藏架構，使書商如同館員般能為館方選擇並供應最新之圖書資料。當然，這也僅是一種推測罷了。書寫的文件事實上並不能替代館員們。而由人來決定藏書的選擇、購買仍為諮詢解答必備的要件。

參考館藏發展政策

當此採行同意購書計劃及綜合性訂單之年代裏，有關館員是否徵集(Collecting)抑或選擇圖書(Selecting)之疑問，亦頗耐人尋味。究竟業務應訂為館藏發展呢？還是館藏選擇？選擇意味著有意識的去遴選，而伊利沙白·福特斯(Elizabeth Futas)深信：「選擇的過程，在整個館藏發展中已成為密不可缺的重要一環，同時也已成為整個政策的核心工作。」

為使其能負責並敏銳的遴選新館藏，參考館員們必需心智明晰，並對該館及參考部門的理念有共同的體認。同時，也必需對讀者及其需求有深入的理解。而上述部門之宗旨，更應釐清並明示於參考館藏發展政策的條文中。

同時，對現有參考館藏之通盤了解及館藏分析技術亦同屬重要。艾德林(Adalian)及羅克曼(Rockman)建議對參考館藏採取逐本檢閱之法，以確保其資料之最新性，能以滿足館員與讀者之需要為主要依歸。由於他們主張明文規定政策，以導引館藏之建立及維護，因而也認為參考館藏亦應定期施行逐書校對，以確定是否有新版本補充不足之處，並將過時資料抽除，以避免提供讀者錯誤資訊。與其因資料之過時而提供錯誤資料，倒不如完全不提供。正由於參考館員之職責不容稍有怠忽，則上述情形尤不應任其發生。至於醫學、法律、房地產、稅捐等方面圖書資料，參考館員亦需提供必備之基本資料。而以上諸類學科領域之資料又往往變遷迅速。

當考慮到參考館藏之任務究竟為何時，尤其當一較大部門的館員紛持異議時，其爭議確屬難免。請試問所有參考館員如下問題：

1. 我們為何要有參考館藏？
2. 我們的參考服務理念為何？
3. 我們期望中的參考館藏如何？功能如何？
4. 我們如何擁有特殊資料來源？採用之理論基礎何在？
5. 我們如何看待高度機密性之資料來源？櫃台服務是否為我們工作職掌的一部份？是否應對珍貴資料負維護之責？比如說，有些圖書館將一些原更適於流通借閱之昂貴書籍列於參考館藏中，而某些特受歡迎，且易遭竊之期刊、雜誌亦特列於參考館藏中。
6. 館內的主要讀者成員為何？本社區讀者其基本需求又為何？
7. 我們的預算是否具有彈性？如是，其將如何影響我們的館藏決定？
8. 本館參考館藏的缺點何在？
9. 圖書及資料之浮動價格如何影響我們的長程決定？
10. 我們如何審視非印刷資料和現有館藏之間相互的關係？我們的館藏中，那一部份可構成非印刷資料？

對上述諸問題的反應，無疑的能激發參考館員們無數生動、有趣的迴響，何況，知性的交流本為達成共識的基礎。除非所有參考館員們能對其館藏目標達成共識，否則無法以有系統及邏輯的方法發展其館藏。究竟館藏以涵蓋每一學科領域為佳呢？還是僅針對某些類別的學科揀選其具代表性資料提供？實際上，每一所圖書館均以讀者群之傾向，來決定其參考館藏之範圍。而參考館藏之發展政策自然亦應以此為依歸，並釐清其主題不清之處。"唯有對參考館藏之任務達成共識時，於資料之選擇方能單純化，館藏發展之功能才能由館員們輪番

執行，且無需密集訓練即可擔負工作重任。一旦有固定政策依循時，新的圖書館員們亦能適時擔任館藏發展工作。設若無此類政策可循，則欲使各新進參考館員了解參考部門工作之理念將是費時又費力的。即使在公立或學術性小型圖書館中，亦需有一決定性的館藏發展政策，以確保圖書館理事及董事會之選書決策，萬一該圖書館內僅有一名館員時，方可用以指引圖書館員後繼者。館藏發展政策同時也將緩和圖書館或各部門內唯一新進專業人員「孤注一擲」的境況發生。

福特斯所論者為一般性館藏之發展，但不幸的是，畢氏夫婦之研究中顯示「實際調查發現各類型學術機構之圖書館，其參考館藏及淘汰標準並無一可茲遵循之書面政策。」一九八〇年代初期，一項針對四五〇〇所公共及學校圖書館所進行的調查顯示，有72%的學校圖書館和超過82%的公共圖書館均有館藏發展政策的明文規定。然而此類政策中，有關參考館藏部份卻多半被忽略了。某些參考部門自訂其館內政策。其中有二九種學術性及十種公共參考館藏政策為各該圖書館所固有之參考館藏政策，其內容與學校及一般的圖書館藏政策迥異，並曾刊登於「參考及線上服務手冊」中。條文內容簡潔、含糊不一。加州大學洛杉磯分校於一九八二年時訂定其參考館藏政策，內容雖簡潔卻不乏令人混淆之處。

此外，一九八三年時，北卡洛萊納州的阿帕拉契州立大學亦完成其館藏發展政策。內容簡潔詳盡，明示政策宗旨，館藏類科範圍，資料類別，獲取資料之程序，資料淘汰以及目錄指引方針等等。

參考館藏發展之合作

圖書館員們必需熟知其社區內及地區範圍

內之各圖書館資訊，正如福特斯所述：

「一個真正稱職的參考諮詢館員必需要知曉何種資料不屬該館館藏，而需告知查詢者至藏有該項資料之圖書館申查詢。」

同時，參考館藏發展合作亦需著重價昂及利用率低之圖書資料。

位於一州內圖書館系統下的公共和學校圖書館，其館藏發展之合作計劃實有助於各自館藏之互補與互助發展。如此，並可免去重複購置昂貴及利用率低之圖書資料，而僅需利用該系統中藏有該項資料之任一圖書館。早於一九六六年時，紐約州，布法羅—尼加拉瓜地區之圖書館即探索並嘗試加強紐約州立大學與布法羅、艾瑞公共圖書館間之參考館藏交流合作計劃。

一九八〇年於伊利諾州進行的問卷調查，以評鑑位於北伊利諾(Northern Illinois)河灣(River Bend)及饑石(Starved Rock)等地圖書館系統中參考館員們最愛用之資訊來源。雖然，任一系統中之圖書館員們皆不能各自建立相同之參考資料，但令人訝異的是，調查中列舉約二四三冊圖書資料中，竟無一冊為所有受調查之圖書館列為必備者，即使連「期刊目錄」中之書目亦然。在六十一所圖書館中，有十六所服務五千人以下之圖書分館並未完全擁有此類必備之資料。此項調查顯示參考資料館際合作交流之重要，如此，不僅能節省預算，並可廣泛提供資料，服務眾人。

伊利諾河谷圖書館系統與皮奧瑞之布雷得里大學(Bradley University)之線上資料庫聯結，利用其參考館藏以資服務大眾。此系統藉著與大學之合作聯線而無需採購一些利用率低之資料。此項館際合作同時亦使伊利諾河谷參考館員們得有機會與布雷得里大學之參考圖書館員及教職員們交流合作。如此，使雙方均受益匪淺，並促進參考館藏及服務之

積極發展。

館藏發展及評鑑小組

一九八七年時，美國圖書館學會之參考與成人服務部門成立了一新的小組，一亦即「館藏發展及評鑑小組」(CODES)，讓小組同時成立「參考館藏發展及評鑑委員會」，因「審視有關參考館藏發展及評鑑之各類業務、問題、及趨勢。同時並訂定參考館藏發展之目標及指引方針，以資依憑」。此小組之成立可為參考及成人服務部門之重要轉捩點。於此之前，從未有任一小組積極深究過參考館員們所做之參考館藏發展工作成效"由此，也激發了人們對參考館員工作重要性之認知。參考館藏發展亦由此成為全國參考館員份內之工作，而不再為參考部門內乏人問津之工作。

結語

館藏發展上的「盲點」如羅威爾·伊·歐森(Lowell E. Olson)所指出。其內容包括：因誤解讀者之需求，個人選書過程中之偏見及檢查標準問題，以及自身對於發展館藏時所扮廣角色之混淆等等，均為影響館藏發展之缺失。羅威爾之觀察方可應用於參考館藏上。積極從事參考館藏發展之館員們能藉特別機會使大眾進一步了解知識之多樣性及繁複性而受益。參考館員們經由選擇來激發讀者的求知心，並選擇不僅能解答參考問題且能啟發新智之圖書資料，以開拓讀者知性空間。至於如何將參考館藏發展之功能併入參考館員之職掌中，則並不是件容易之事，每一所圖書館各依其特殊狀況做決定。凡工作成效卓著之圖書館員能將心得發表，提供同業者參考，並藉著參考工具書之激增以及各項資料之複印、複製、重複選用，使得館藏發展不再處於孤立、乏人問津之狀態。由全體參考館員同心協力為建立館藏以服務鄉梓，實屬要事。而參考館員之地位正仿如文

藝復興時期人們一般，每一參考館員需具備各類知識，使其重點仍在於每一館員應以其參考資料及參考館藏方面之專業知識為主。

當此高科技時代，傳統圖書館之未來發展是值得圖書館員深切注意的。對所有館員，尤其是參考館員而言，如何維持圖書館之現狀也是重要的。如若人們繼續視圖書館為其汲取資訊之諸源地之一，則無論是一般性或參考性館藏必得以其主要讀者群之需求為依歸。當讀者需求滿足後，參考館藏之發展亦不再呈孤立狀態。布希曼(Buschman)曾提及：「當參考館藏之發展工作執行完善時，其也將永遠成為一門藝術」。確實如此，同時，如何使參考館藏之發展提昇為一門藝術，也將是一九九〇年代裏參考館員們最大的一項挑戰吧！本文譯自”The Art of Reference Collection Development” RQ (winter, 1989) pp.219-229

(本文譯者現為本館研究員)