

借書一定成

圖書館 2.0 系列報導之二

毛慶禎 ◎ 輔仁大學圖書資訊學系副教授

借閱圖書是讀者到訪圖書館的主要目的，即時有效地讓讀者取得圖書是圖書館2.0的一大特徵。以多樣格式提供各種類型的圖書及資訊，是圖書館存在的意義之一。在資源欠缺、技術落後的時代，很難滿足每個讀者每次到訪的所有需求，迫使圖書館不得不違背它的初衷，祭出各項護身符，為自己的不足辯護，久而久之，把權宜的辯護視為當然，忽略資源充足、技術到位的事實。

◆ 借不到書怎麼辦？

讀者借到預期的圖書，該次的服務水準是百分之百；借不到，該次的服務水準是零。然而讀者常受到若干因素影響，以致借不到書：

1. 該書拒絕外借。
2. 館藏已外借，館內無複本。
3. 未典藏該圖書。

館內閱覽或館外閱覽，應該是讀者的權利；實務上，明明在館，卻不外借的情況，經常發生，例如以被借圖書的屬性為由，珍善本書、參考書、期刊等，拒絕借外，僅限制在館內特定區域使用；或以讀者個人的借書額度為出發點，藉詞保障其他讀者的借書權，也拒絕外借。拒絕外借屬於圖書館的行政決策，讀者很難要求圖書館去改變它。但後面兩項，屬於衡量館藏績效的指標之一，計算讀者立即可得或即將可得到特定圖書的比例，稱為「讀者所需圖書資料之延伸可得性」（注1）。

當館藏績效不佳時，圖書館可以提供三種補償機制，供讀者選擇：預約借書、館際互借、推薦購買。

外借的圖書歸還圖書館之後，依照預約的先後順序，借給下一位讀者，此程序稱為預約借書。向其他圖書館調借圖書，供讀者借閱，此程序稱為館際互借。預約借書和館際互借實質上是同一件事，都是等待圖書從另一個地方運送過來，讓讀者使用。

預約借書和館際互借是彌補館藏績效不佳的權宜措施，不是圖書館必備的服務項目。圖書館的管理技術尚未精進至準確預知讀者的每個需求，才會發生未典藏或複本不足，導致讀者必須透過申請程序，而後進入等待，等待書到手中的那一刻；很多圖書館並把可以計算的直接成本，轉嫁給讀者，將預約借書和館際互借服務視為額外的特別服務，而不是因自身不周到而產



生的對應措施。

值得自己閱讀或建議別人閱讀的圖書，圖書館尚未典藏或複本不足時，讀者可以主動推薦購買。依現有程序，等待半年才能借到該書，是很常見的事。提出借閱需求後，在今天、下星期、下個月或明年才得到指定的圖書資訊，顯然有不同的效用，時間愈長，效用遞減愈明顯。依照經濟學的价值遞減說法，取得推薦圖書資訊的時間愈晚，讀者的滿足率愈低，甚至已經遺忘此事，或從其他管道得到滿足。

◆ 線上公用目錄

運用網路2.0的技術，在圖書館2.0的時代裡，讀者借書一定成，因為圖書館的線上公用目錄已經不是幾個等待讀者鍵入圖書資料的空格而已；參考網路書店的作法，圖書館可以在讀者檢索之前，預先提供流行消息：

1. 借出率最高的圖書。
2. 借出率最高的作者。
3. 借出率最高的出版社。

檢索特定國際標準書號、書名、作者時，不但列出本館的館藏，還可以運用 Z39.50 的通信協定，抓到其他圖書館的館藏，再使用公開的技術，讀取網路書店的書評，提供更多的資訊，讓讀者在進館借書之前，有更多的選擇機會。

又如 Google 圖書搜尋與出版社的合作，把圖書全文數位化，供全文檢索，藉以協助出版社及作者行銷；也與圖書館合作，將館藏數位化，供全文檢索，藉以行銷圖書館的館藏。而視圖書的授權情況而定，Google 圖書搜尋的結果，以無法預覽、摘錄、有限預覽、完整檢視等四種方式，供讀者查看圖書的部份或全部內容（注 2）。讀者若決定向就近的圖書館借閱，則連結至 WorldCat，根據讀者電腦的網路位址，列出典藏該書的最近圖書館（注 3）。讀者若決定自行購買，則點選連結至簽約的網路書店。

◆ 圖書館2.0時代的借書服務

圖書館內的圖書，有什麼理由可以不外借呢？珍善本書，掃瞄後，把複本借出；參考書、期刊，多買複本即可。外借中或未典藏的圖書，讀者可透過圖書館提供的三種補償機制，借到該書——預約借書、館際互借或推薦購買。理論上，一定可以把存在於世的圖書，提交到讀者面前。然而實際上，提出申請之後，讀者祇能忐忑不安的回去等候通知，圖書館把這種不確定的因素推給不能控制的合作館、讀者或供應商。

在圖書館 2.0 時代裡，將圖書借給讀者是圖書館無可逃避的責任，而且應儘快準確的借給讀者。圖書館有更好的選擇，將市面上正在販售的現刊圖書，更快速的送交給推薦購買的讀者。動輒數週的預約借書或館際互借等待期，顯然不合乎網路時代的脈動。

讀者向圖書館推薦購買特定圖書，從服務業的角度思考，應該非常受歡迎，並列為客戶

服務的優先項目。實務上，圖書館把推薦購買的需求，累積至下次的整批採購，無法即時滿足讀者的需求。以供應鏈的觀點來看，讀者推薦購買的需求，應與現有的供應鏈連結，形成價值鏈，縮短供應的時間，使加值後的圖書，讓讀者更為滿意。

國內的網路書店，可以在二天之內交貨；較具規模的國外網路書店，可以在二週之內交貨。售價加運費比現行的集體定期招標採購或俗稱中信局標案都便宜。很多大專校院的圖書館採取類似的模式，教授通知圖書館後，以信用卡先行付款採購，發票抬頭指明給圖書館，再經由行政程序將款項取回；收到圖書後，先行使用，再交由圖書館編目典藏閱覽流通。

再如多數網路書店的查詢系統採用開放介面，圖書館的公共目錄把該書店的庫存納入後，可顯示網路書店的庫存，進而讓讀者選擇自購或推薦購買。而第三者開發的網路書店比價系統（注4）及圖書館的審核系統，也可以適時加入，形成完整的推薦購買系統。

沒有準備好讀者需要的書圖書館應該覺得愧疚才是，館際互借、預約、推薦購買祇是補救手段，不能做為館藏付之闕如的藉口，這是圖書館進入2.0服務思維時要注意之處。

注釋

1. ISO 11620:1998/Amd. 1:2003(E) Information and documentation -- Library performance indicators (圖書館績效指標)，First Ed. 1998; AMENDMENT 1 2003，Geneva，2003。指標 B.2.2.4 讀者所需圖書之延伸可得性 (Required Titles Extended Availability)
2. Google圖書搜尋, <http://books.google.com.tw/books?hl=zh-TW>, 2007年2月20日檢索。
3. WorldCat, <http://worldcatlibraries.org>, 2007年2月20日檢索。
4. 書籍搜尋：書籍比價，讓買書變成更簡單的決定 / 益科股份有限公司, <http://findbook.tw/>, 2007年2月20日檢索。