



數字會說話

——談國家圖書館的期刊資源服務

林淑芬 國家圖書館期刊文獻中心編輯

一、前言

學術期刊這一種奇特的出版型態，自 1665 年由英國的皇家學會創辦 *Philosophical Transactions of the Royal Society* 以來，延續了 3 百餘年，卻在 1990 年代，有了極大的改變，變化之大之快，甚至超出我們能想像的範圍；影響所及，無論在出版速度、印製成本、價格、閱讀及查詢、引用文獻、互動性、結合多種媒體及網路功能等各個方面（註 1），都異於傳統的紙本期刊，雖然目前紙本期刊仍為大宗，但是電子期刊未來發展潛力無限，圖書館及使用者都將需面臨一番異於以往的新挑戰。

目前除了業者製作的商業性資料庫或電子期刊及網路上的電子資源之外，也有許多圖書館自行編製的資料庫或是數位成品，以國家圖書館（以下簡稱國圖）而言，自行製作的資料庫已不下數十個，這樣豐富的資源，如何讓我們的服務對象用得貼心又滿意呢？以一個貼近讀者的國圖館員的距離觀察，發現在本館紙本與電子期刊並存的現實環

境，若要能做好讀者服務，應該還有許多值得努力的空間。筆者在近幾年的期刊部門服務經驗中，有不少與讀者接觸的心得，當然也經常在思考應該如何提供更好的期刊資源服務。

數字呈現一些事實，也促使我們面對問題，激發品質的提升，本文謹就手邊能夠收集到的數字與文獻，提供一些能再進一步改善服務的思考。就讓我們一起用數字來檢驗一下本館期刊資源服務的方式吧！

二、數字會說話——從數字看服務與需求

（一）申請入館讀者分析

首先從圖書館的統計數字中，發現了一些有趣的事，首先讓我們來看看近幾年來國圖到底都在服務哪些讀者，表 1 是民國 92 至 94 年間的申請入館統計。

表 1 國圖民國 92 至 94 年申請入館讀者職業分析

年度 排名	94 年			93 年			92 年		
	職業	人數	百分比	職業	人數	百分比	職業	人數	百分比
1	本國學生	31,941	71.03 %	本國學生	36,447	71.55 %	本國學生	34,486	71.93 %
2	商業	1,699	3.78 %	商業	2,711	5.32 %	商業	2,919	6.09 %
3	中小學教師	1,496	3.33 %	其他服務業	2,227	4.37 %	其他服務業	1,446	3.02 %
4	外籍生	1,380	3.07 %	家庭管理	1,514	2.97 %	無業	1,368	2.85 %
5	工業	1,165	2.59 %	中小學教師	1,343	2.64 %	公務員	1,344	2.80 %
6	其他服務業	1,110	2.47 %	無業	1,283	2.52 %	中小學教師	1,280	2.67 %
7	公務員	1,098	2.44 %	公務員	1,135	2.23 %	工業	1,169	2.44 %
8	無業	841	1.87 %	工業	1,009	1.98 %	自由業	1,130	2.36 %
9	軍警	792	1.76 %	社會團體	806	1.58 %	社會團體	747	1.56 %



年度 排名	94年			93年			92年		
	職業	人數	百分比	職業	人數	百分比	職業	人數	百分比
10	大專教師	703	1.56 %	自由業	740	1.45 %	軍警	656	1.37 %
11	農林漁牧業	544	1.21 %	軍警	688	1.35 %	家庭管理	376	0.78 %
12	社會團體	507	1.13 %	大專教師	303	0.59 %	大專教師	299	0.62 %
13	自由業	500	1.11 %	退休人員	297	0.58 %	退休人員	281	0.59 %
14	交通業	237	0.53 %	外籍生	133	0.26 %	外籍生	144	0.30 %
15	家庭管理	235	0.52 %	文化業	115	0.23 %	文化業	105	0.22 %
16	文化業	212	0.47 %	新聞業	56	0.11 %	新聞業	74	0.15 %
17	退休人員	199	0.44 %	社會工作	44	0.09 %	交通業	49	0.10 %
18	新聞業	193	0.43 %	交通業	36	0.07 %	社會工作	29	0.06 %
19	社會工作	69	0.15 %	宗教事業	34	0.07 %	農林漁牧業	22	0.05 %
20	宗教事業	48	0.11 %	農林漁牧業	17	0.03 %	宗教事業	17	0.04 %
小計		44,969	100 %		50,938	100 %		47,941	100 %

來源：國家圖書館中心工作簡報

表2 國國民92至94年申請入館讀者年齡分析

年度 年齡	94年		93年		92年	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
20以下	7,437	16.50 %	8,997	18.02 %	8,830	18.44 %
20-25	20,387	45.24 %	23,065	46.19 %	21,614	45.14 %
25-30	8,951	19.86 %	9,354	18.73 %	8,731	18.23 %
30-35	2,827	6.27 %	2,895	5.80 %	2,760	5.76 %
35-40	1,557	3.45 %	1,673	3.35 %	1,740	3.63 %
40-50	2,168	4.81 %	2,310	4.63 %	2,499	5.22 %
50-60	1,257	2.79 %	1,163	2.33 %	1,202	2.51 %
60-65	191	0.42 %	178	0.36 %	217	0.45 %
65以上	294	0.65 %	303	0.61 %	280	0.58 %
小計	45,069	100 %	49,938	100 %	47,873	100 %

來源：國家圖書館中心工作簡報

根據表1的統計顯示，近3年申請入館的讀者中，可以發現最大比例的讀者是學生，比例都約在70%上下，這也可以解釋為什麼國圖放眼望去，幾乎大都是學生。而從表2的統計中，更可以驗證，因為國圖限制只能在年滿19歲或就讀大專院校1年級才能進館，因此30歲以下年齡層的讀者，幾乎佔了81%，其中又以20至25歲者佔45%，有趣的是，這樣的比例，幾乎年年都相差不多，所以可以推論，每年國圖總會有一大批就學的莘莘學子

申請入館。

除了學生，我們也可以發現，其他的10餘種職業別所佔的比例雖都不高，但也可以看出一些大臺北都會地區民眾的資訊需求，92至94年之間最為特殊的是商業界人士，似乎每年都是排名第2的申請入館數量，中小學教師、外籍學生、工業界人士、服務業、公務員、軍警、大專教師等，也都是排行前10名的讀者行業，這個統計應該可以提供我們一些服務策略的省思。



表3是對於申請入館讀者學歷的統計，可以發現，專科以上學歷者，歷年都約佔了90%以上，

可以推論其入館的資訊需求應該是偏向知識型資訊的尋求，此點應該與國圖的基本服務宗旨一致。

表3 國圖民國92至94年申請入館讀者學歷分析

學歷	94年		93年		92年	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
研究所D	275	0.61%	292	0.58%	221	0.46%
研究所M	7,070	15.69%	9,323	18.67%	5,158	10.77%
大學校院	30,453	67.57%	34,526	69.14%	32,293	67.44%
專科學校	5,265	11.68%	6,711	13.44%	7,055	14.73%
高中職	1,439	3.19%	1,891	3.79%	2,107	4.40%
國中	131	0.29%	120	0.24%	135	0.28%
國小	41	0.09%	37	0.07%	50	0.10%
無	35	0.08%	38	0.08%	53	0.11%
小計	45,069	100%	49,938	100%	47,882	100%

來源：國家圖書館中心工作簡報

綜合以上3表，可以推論，本館入館讀者以學生居多，佔了70%以上，年齡層則約分別以20-25、25-30及20以下3個年齡層為最多，而且90%以上擁有專科以上的學歷。因此這些學生中應該有至少一半以上是正在就讀大學校院，因而不禁讓人有著很深的疑惑，這些為數甚多的就學讀者當中，為什麼會選擇使用國圖呢？以下是筆者的幾項推測：一是學校圖書館館藏無法滿足所需；二是國圖地點好，交通方便，假日同學三兩結伴，到國圖除了查資料，順便當成集合地點，既可交流討論，又可合力提調書刊，協力完成作業；三是國圖館藏豐富，既然號稱收藏有完整的國家文獻資料，那麼應該可以一次購足，畢其功於一役，因此只要到國圖，應該就可以找到所有需要的資料了！

如果以上推測尚屬合理，那麼，筆者的幾點疑惑，就的確有深入探討的必要，謹分述如下。

（二）國內各大專校院圖書館支援學生研究的程度究竟如何？

張保隆及謝寶媛以國內10所大學教職員生進行問卷調查，評估大學圖書館服務品質時，被認為最重要的前5項分別是：館藏支援研究、館藏多樣性、設備現代化、館藏新穎及空間舒適，其中館藏支援研究則被一致認為是最最重要的指標。（註2）

在國內，有關圖書館支援學術研究的情形，曾有多篇研究，例如：吳明德民國75年研究了9所公立大學圖書館支援研究所學術研究的情況（註3），發現臺大、交大、清大、政大等校圖書館館藏支援學位論文的程度較高，約在56%-62%之間，中央、師大、中興、中山等校圖書館館藏支援度較低，約在37%-45%之間；圖書以清大支援率較高，為66.17%，中山大學支援率較低，為36.21%；期刊則以臺大支援率較高，為68.89%，中山大學支援率較低，為39.7%。

林龍德則於民國88年研究了私立大學碩士引用文獻特性、其所屬圖書館支援情況之探討（註4），根據其研究發現：碩士論文引用文獻的資料類型，以圖書居多，佔56.47%，期刊次之，佔37.47%；就引用語文而言，以中文文獻為主，佔71.11%，英文次之，佔28.42%；每篇碩士論文引用的文獻數量約75.98個；若以資料類型而言，臺北地區4所私立大學圖書館的碩士論文支援率，在圖書方面為59.4%，以東吳最高（51.44%），文化最低（30.83%）；期刊方面支援率則為45.77%，淡大最高（67.47%），文化最低（23.51%）。其中，在期刊的缺卷率方面，淡大最低（12.73%），輔仁最高（23.08%），文化的缺卷率雖低，但無訂購率最高（61.09%），支援的語文依序為中文（55.86



%) 英文 (44.87%) 日文 (11.32%)

整體而言，4校的支援率依序為：輔仁 (64.12%)、淡大 (63.11%)、東吳 (61.12%)、文化 (34.33%)。作者結論認為，4所私校圖書館的支援率在34.33%-64.12%之間，僅與10年前的公立大學圖書館相近，推論私校目前應該仍不及公立學校，且相較於歐美國家圖書館的80%-90%支援率，實在尚有努力空間。

看過以上的兩個研究，不禁感嘆，如果所屬學校圖書館的館藏支援率都不超過65%，那麼其餘的35%，研究生是如何取得的呢？我想應該是以到訪他館、館際互借或是透過遠距服務申請文獻傳遞等方式來完成吧？也就難怪國圖的讀者當中，大學及研究生比例會高達70%以上了。

因此，要瞭解圖書館的支援研究的程度，從館際互借申請數量應該也是不錯的參考數據，根據黃明居和柯皓仁民國92年所發表的全國館際合作系統績效衡量與使用者分析(註5)，在228個單位中，總申請量的30%集中在7個館藏資源較豐富的單位，這7個單位分別是：臺大、中研院生命科學圖書館、遠距圖書服務、臺大醫圖、成大醫圖、國科會科資中心、國家圖書館、成大、清大、榮總、中山大學、政大、臺灣師大、中興、長庚；50%集中在15個單位，作者認為這可能意味著國內各圖書館資源分佈不均，或是大學數量過多，館藏不足，只能向資源較為集中且歷史較為悠久的國立大學圖書館申請互借。

根據前項研究，「被申請」次數高但「向外申請」次數低的圖書館如下：臺大及臺大醫圖、中研院生命科學圖書館、清大、交大、榮總、臺灣師大、遠距圖書服務、政大。這些圖書館館藏豐富且較能符合讀者需求，少向外申請。

表5 國圖民國92至94年間期刊出納冊數統計

報刊種類	94年		93年		92年	
	冊數	百分比	冊數	百分比	冊數	百分比
中文期刊	341,892	91.58%	352,945	92.84%	348,409	93.46%
西文期刊	15,640	5.32%	18,856	4.96%	20,254	4.28%
報紙	8,283	3.10%	8,370	2.20%	11,796	2.26%
總出納冊數	365,815	100%	380,171	100%	380,459	100%

來源：國家圖書館期刊文獻中心統計

而「向外申請」次數高但「被申請」次數低的圖書館如下：中興、中正、高醫、屏科大、中原、慈濟、國家衛生研究院圖書室、工研院生醫工程中心等。這些圖書館可能有某些館藏無法符合讀者需求，需靠向外申請滿足讀者。

本項研究雖然沒有計算出申請件中語文的比例，但由國圖的遠距圖書服務，在89至92年間，均為「被申請」單位，且都名列前茅，效率高成本低很多，深得讀者喜愛的情形看來，相信應該也有不少中文期刊文獻的需求，這應該也是以國圖豐富館藏為所有未能親自到館讀者的服務成效吧？!

表4 國圖書刊調閱服務(出納冊數)統計

年度	期刊	百分比	圖書及其他資料	百分比
94年	352,242冊	51%	335,906冊	49%
93年	365,456冊	55%	293,371冊	45%
92年	372,948冊	59%	254,346冊	41%

來源：國家圖書館中心工作簡報

(三) 到館及網路讀者通常需要國圖什麼服務？

另外，除了入申請入館讀者的資本資料分析，究竟讀者入館，主要都進行哪些活動呢？由於開架式的取閱目前無法取得數據，因此就以閉架書刊的調閱作為代表，表4的統計可以稍作瞭解。

期刊閱覽室的使用盛況，可以從表4的出納統計中得到印證，92年到94年期刊閱覽室的出納冊數每年都約維持在35萬冊上下，而且也都佔當年度一半以上的出納冊數。有趣的是，出納冊數中，中西文期刊的比例也都維持在90%與5% (見表5)，似乎可以發現，到館讀者的需求，仍以中文期刊為多，當然這與國圖西文期刊館藏有限，無法滿足所有學科的要求有關，但是，我們仍然可以看到對於中文期刊強烈的需求。



這也印證了前述林龍德於民國 88 年私立大學碩士引用文獻特性的研究發現（註 6），因為就碩士論文引用文獻的資料類型而言，以圖書居多，佔 56.47%，期刊次之，佔 37.47%；就引用語文而言，以中文文獻為主，佔 71.11%，英文次之，佔 28.42%。可以推論，中文期刊文獻的需求，必是居高不下的。

除了語文考量，期刊文獻的使用者一般都以哪幾個學科的需求為多呢？根據平日觀察，護理科系學生是到館使用資料最為踴躍的族群，因此，期刊文獻中心特別在 93 年 12 月至 94 年 1 月間進行了一項抽樣統計，結果發現護理類期刊出納人次與冊數都佔了總數的 15% 左右，這當然不包括已經陳列在閱覽區的 8 種開架護理類期刊。

表 6 國圖民國 93 年 12 月至 94 年 1 月護理類期刊出納冊數統計

類別	數量	人次	百分比	冊數	百分比
護理類期刊	4,572	16.33%	5,511	14.67%	
非護理類期刊	23,423	83.67%	32,058	85.33%	
總出納冊數	27,995	100%	37,569	100%	

來源：國家圖書館期刊文獻中心統計

護理類期刊的需求甚高的現象，在遠距圖書服務的文獻傳遞申請件中也充分的顯示，以 94 年而言，在被申請傳遞的前 10 名刊物中，醫護類期刊就佔了 7 種，比例之高，令人訝異，是一個值得

表 7 國圖民國 92 至 94 年資訊檢索人次統計

系統	年度		94 年	百分比	93 年	百分比	92 年	百分比
	使用人次							
國圖資訊網路	64,160,069				42,560,664		51,954,200	
1.全國博碩士論文資訊網	40,587,585	63.3%			17,352,275	40.8%	31,910,920	61.4%
2.全國圖書書目資訊網	8,704,870	13.6%			10,228,740	24.0%	6,155,011	11.8%
3.中文期刊篇目索引影像系統	4,157,899	6.5%			5,268,748	12.4%	7,116,703	13.7%

來源：國家圖書館資訊組統計

（四）大專校院圖書館的期刊採購比重是否有所偏倚？

92 年初，因為國圖停止了網路上期刊文獻的線上傳遞服務，引發國內學術界的一陣撻伐，不滿之聲如潮水般自四面八方湧入，國圖接獲的絕大多

探討的獨特現象。且讓我們來看看這 7 種刊物：護理雜誌、當代醫學、臺灣醫學、榮總護理、長庚護理、臨床醫學、國立臺北護理學院護理學系學刊，這些刊物，看起來並不是太難訂購到的刊物，為何會讓醫護人員及學生必須透過到國圖及遠距服務取得呢？醫護學校及醫院圖書館是否忽略了這個強烈的需求呢？根據統計也可以看出，一般民眾對於幾個學科領域的強烈需求，前 100 種申請刊物中，醫護類刊物佔了 38 種，教育類（含體育）佔了 32 種，這樣的需求比重，與到館讀者也大致相同。筆者猜測，這現象應與醫護人員及教育人員完整的進修教育體制有密切的關係。

其實，光是看表 1 的數字並不足以代表所有國圖服務的人口，因為網際網路和電腦科技的發達，國圖的資訊服務系統也成為網路族不可或缺的數位內容供應站，幾年前根據數位週刊的調查，國圖網站還是網友選出的學術類網站第 1 名，目前也是 Google、Yahoo！等搜尋網站最希望界接查詢的學術網站。以下是 92 至 94 年國圖資訊網的檢索人次，在國圖 10 餘個系統當中，以全國博碩士論文摘要檢索系統、全國圖書書目資訊網、中華民國期刊論文索引影像 3 個系統最獲使用者青睞，三者使用比例總計都高達當年度的 75% 以上。網路上的使用狀況似乎與到館讀者的使用狀況極為相似，根據館內的統計數字，到館讀者使用的閱覽室，也以期刊閱覽室以及博碩士論文區為最多。

數抗議半數以上是來自研究生，尤其在報紙上的民意論壇中赫然看到讀者投書兩封，92 年 2 月 22 日中國時報 15 版中央大學產業經濟研究所研究生鄭堯瓊投書「國圖列印政策，令人困惑」（註 7）及 92 年 3 月 3 日臺灣日報 7 版東華大學財經法律研究



生簡國憲投書「國圖自作聰明，扼殺學術發展」(註8)，對一向形象良好的國圖而言，的確具有不小的殺傷力。

看到上述的投書意見後，暫且不論國圖的作法是否有錯，但是針對在兩封投書中都不約而同提到的：該校「圖書館祇訂有區區幾種期刊，根本不敷研究所需」數語，不禁深深令人感到不解。因為遠距圖書服務所提供的文獻是以中文期刊為主，該校「圖書館祇訂有區區幾種期刊」，難道投訴人所指的是中文期刊的訂購量也不足嗎？

根據圖書館法第4條，大專校院圖書館的成立目的在支援學術研究、教學、推廣服務，根據林呈漢調查93年全國大專校院圖書館圖書資料費用的統計分析發現(註9)，133個圖書館的各類型資料平均比例為：紙本圖書約37%、紙本期刊約35%、電子化館藏22%，其餘則為視聽資料及微縮資料，約佔6%。這個調查並未就各圖書館在資料語文上作調查，殊為可惜，建議往後能加入資料類型及資料語文比例的調查分析。

前述的調查所獲比例是133個圖書館的平均數，事實上，就各大學圖書館經費在資料類型的比例而言，根據陳俊湘的分析(註10)，臺灣各大學期刊費用所佔圖書經費之比重(90年以前)，淡江大學為85%、陽明大學及中興大學為80%、中央大學及臺灣科技大學為70%、清華大學為52%，清大且明定期刊不得超過80%。筆者認為，在全球化浪潮下的資訊傳播過程中，在各種學術移植，如留學、網頁內容語文及出版品的不斷內化之下，再加上學術評鑑制度的推波助瀾，整個學術界仍擺脫不了(甚至是依賴)以英美及西歐為主體所建立的學術壟斷體系。筆者並推斷：西方的圖書資訊源，在質的方面已成了臺灣地區大學圖書館倚賴的核心，同時在數量上，也吸收了絕大多數的圖書資訊預算。

這個推斷，似乎從一項93年的西文期刊訂購調查中約略獲得了一些印證。依據石美玉、楊蕙琪在「我國學術圖書館館藏西文期刊之現況分析—從核心期刊談起」一文(註11)中指出，根據其調查，國內173個學術單位圖書館(包括169所大專校院、中山科學研究院、工業技術研究院及國家圖

書館)，在93年所訂購的西文期刊總共有69,818筆，經刪除重複訂購的期刊，計有14,086種唯一期刊(unique titles)，其中英文期刊數量為12,881種(佔92%)；173個單位中訂購種數超過1,000種以上者有17個，臺灣大學和中央研究院分居第1、2名，分別為4,811種及3,501種，而17個單位中，國立大學和政府機構就有12個，其餘5個則是歷史悠久的私立大學。17個單位的西文期刊訂購筆數詳見表8。

表8 民國93年唯一期刊訂購數超過1,000種以上的單位

單位名稱	數量	唯一期刊 訂購數	核心期刊 種數	核心期刊 比例
國立臺灣大學	4,811	4,811	3,900	81%
中央研究院	3,501	3,501	2,676	76%
國立政治大學	2,351	2,351	1,593	68%
國立成功大學	2,199	2,199	1,961	89%
國立清華大學	1,962	1,962	1,669	85%
淡江大學	1,870	1,870	1,403	75%
輔仁大學	1,869	1,869	1,405	75%
國立交通大學	1,818	1,818	1,541	85%
國立臺灣師範大學	1,450	1,450	1,189	82%
國立中央大學	1,408	1,408	1,177	84%
國家圖書館	1,365	1,365	935	68%
東海大學	1,249	1,249	981	79%
東吳大學	1,178	1,178	946	80%
國立中興大學	1,140	1,140	1,027	90%
國立中正大學	1,079	1,079	974	90%
國立中山大學	1,068	1,068	958	90%
逢甲大學	1,015	1,015	814	80%
總計	31,333	31,333	25,149	80%

來源：石美玉、楊蕙琪，「我國學術圖書館館藏西文期刊之現況分析—從核心期刊談起」，中華民國九十四年圖書館年鑑，臺北市：國家圖書館，民94，頁17。

由於西文期刊採購經費年年高漲，往往逼得經費拮据的圖書館年年檢討必須被迫停訂的期刊。西文期刊經費比例如此之高，幾乎用掉圖書館的採購費用是一個極其普遍的現象，應該會造成其他類



型資料的採購受到擠壓的命運。這些被犧牲掉的其他資料，例如視聽資料、微縮資料，當然應該還有一些國內的中文期刊。

對照到前述幾位研究生的說法，學校所訂的中文專業期刊只有區區幾種，無法支援研究，因此，筆者不禁懷疑，大學校院圖書館的採訪政策是不是有語言上的偏頗現象？圖書館的採購政策是否也應該顧及資料語言的平衡呢？此外，成立科系與研究所初始，是否應該建立一個基本館藏來支應師生的教學與研究呢？而大學學生若感覺圖書館館藏不足，是不是也應該向學校反應呢？

話說回來，國內中文學術期刊的出版狀況究

竟如何？究竟國內1年出版多少期刊雜誌？其中又有多少是學術刊物，目前在國內因為並無一個正式的官方統計，筆者僅就中華民國期刊指南及中文期刊篇目索引系統之收編期刊種數，推估目前國內中文期刊出版以及較屬學術類的大約種數（表9），在數量上，以應用科學（1,247種）及社會科學（1,114種）為最多，總類刊物（656種）其次，自然科學（259種）、語言文學（233種）及藝術類（208種）刊物也都在200種以上；總計在中華民國期刊指南系統收錄約13,838種刊物中，有4,123種被收錄在中文期刊篇目系統之中。

表9 中華民國期刊指南及中文期刊篇目索引系統收編概況（迄民國95年6月止）

類別 系統 數量	總類	哲學	宗教	自然 科學	應用 科學	社會 科學	本國 史地	外國 史地	語言 文學	藝術	小計
期刊指南	2,160	207	655	326	3,776	4,237	460	116	897	1,004	13,838
期刊篇目	656	103	76	259	1,247	1,114	180	47	233	208	4,123

來源：國家圖書館期刊文獻中心統計

臺灣地區期刊的出版狀況如表10，我們可以發現，每年新創的學術期刊數量約在140種左右，而一般而言，中文刊物1冊價格約在200至250元之間，說起來費用也是在是極為合理的範圍之內，不至於像西文期刊的高價位，即使多訂購幾種，應該不至於造成太大負擔。

表10 民國92至94年新創中文期刊數量

數量	年度	94年	93年	92年	小計
新創刊數		221	258	271	750
收錄篇目索引數		140	144	144	428

來源：國家圖書館期刊文獻中心統計

大學校院圖書館的採訪政策是否有偏倚現象？西文期刊之外，中文期刊是否也足夠提供研究所需？圖書館服務指標的規定為何？這些似乎都應該進行更為客觀的研究，目前已有多項依據碩士論文引用文獻來研究圖書館支援學術研究的文獻，相信這些研究一定可以提供圖書館客觀且量化的具體建議。

（五）國圖可以滿足一站「印」足的資訊需求？

根據前述，國圖的讀者以大專校院學生居多，拜現代科技之賜，影印技術大大節省了複製資料的時間，因此，國圖館內儘管已經設置了70餘部影印機，仍有讀者投書反應，影印大排長龍，浪費寶貴時間，因此，記得曾經也有讀者發出不平之鳴，抨擊國圖不該淪為「國家大學生圖書館」，甚或是「國家影印圖書館」。大量的複印，便宜的影印價格，會不會破壞了國圖對於原件的「典藏」任務？其實也是一個令人憂心的議題。

根據賴寶棗88年對於研究生蒐尋行為的研究（註12），以淡江大學60位研究生為研究對象，希望瞭解國內研究生的資訊需求及資訊蒐尋行為，研究發現：研究生在研究上的資訊需求，與其就讀系所、修習的課程及論文的研究題目等有密切的關係，而其資訊需求的產生，大多是因為作業及學期報告需要、論文需要、吸收新知及自我進修需要，較需要的資訊類型主要是期刊、圖書及博碩士論文，最缺乏的資訊類型同樣也是期刊、圖書及博碩士論文；常用到的資料語言是以中文、英文為主，資訊蒐尋所遭遇的困難以找不到符合需要的資料、館藏不足、原始文獻獲得困難等為主。而且根據筆





者調查，研究生使用的校外圖書館及資訊中心的情形，以國家圖書館、臺大圖書館及政大圖書館為最多人使用。

以上的研究發現，似乎與本文前面所探討的幾個現象相互呼應，大學生與研究生最常外求的圖書館是國圖，當然也相當程度反映出對本館交通、地點、館藏及服務上的認可，但是，除了目前的服務之外，我們還能夠為讀者多做些什麼？我們的服務是否可以再有所提升？除了目前的讀者群，我們可以再有所突破嗎？

三、結 論

在多次的提升品質會議及讀者服務諮詢會議中，每有委員建議圖書館應該確立定位，並深入瞭解讀者需求，才能相對提升服務品質，提高讀者滿意度。

大英圖書館在該館 2003—2004 年的策略發展中（註 13），對於該館的基本狀況，從使用者、服務、館藏、員工、資源、政府資助等 6 個面向做了深入的探討，其中對於使用者社群包括：研究者、商界人士、圖書館網路、青少年學生、一般民眾，針對這 5 大族群的使用者，大英圖書館逐一列出對於這些民眾的需求在到館及遠端兩大層面的服務，並進行檢討改進，也據以訂定該館的近期發展策略。

更值得注意的是，大英圖書館的 2005—2008

表 12 大英圖書館的使用者社群分析

1. 研究界	2. 工商界	3. 圖書館及資訊部門	4. 教育界	5. 一般民眾
(1) 高等教育 (2) 政府 (3) 寫作者	(1) 高度研發工業 (2) 技術導向的中 小型企業 (3) 創造性和媒體 業者 (4) 科學園區	(1) 高等教育及推廣教 育的圖書館 (2) 公共圖書館 (3) 健康圖書館 (4) 政府圖書館 (5) 其他國家圖書館 (6) 專門圖書館（如會 員制、學術社團等）	(1) 教師 (2) 中等教育學生（全英） (3) 初等及中等教育學校 學生（倫敦市內） (4) 大學部學生 (5) 終身學習者 (6) 推廣教育學院	(1) 社區會到圖書 館的民眾 (2) 終身學習 (3) 社會團體和學 會 (4) 家庭 (5) 來自英國和海 外的觀光客

筆者對於大英圖書館將讀者群的範圍掌握感到極大的興趣，因為同樣身為國家圖書館，讀者群應該與本館極為類似，我們是否也該有這樣的服務策略呢？大英讀使用者群者依序為：研究、工商

年發展策略，則明確點出一個現實的殘酷，在 Google 及其他搜尋引擎宛如革命式的資訊浪潮強烈席捲全球閱聽民眾的現實環境中，傳統圖書館的價值與意義，在 21 世紀的數位時代中是否應該重新思考？重新調整？於是 2005—2008 年發展策略被命名為「為圖書館重新定義」，此一策略計畫書除了就該館的基本狀況，從使用者、服務、館藏、員工、資源、政府資助等 6 個面向做了深入的探討，更將重點直接放在「重新定義大英圖書館在學術研究資訊循環中扮演的角色」，以及「回應主要研究群體的需求」兩個層面，可以充分感受傳統圖書館在面對數位化資訊壓力的力挽狂瀾的努力。

（註 14）

雖然目前國圖並沒有對專科閱覽室進行讀者資訊尋求行為的調查，但是從本文前述的幾個統計數字中，應該也可以粗略看出到館及線上讀者的一般需求。筆者認為在期刊資源的服務上，應該可以從以下幾個方面逐步改進，這些改進的方案，有些立可著手，有些卻是需要行政決策或是其他部門的協助，但是，相信只要目標明確，必能做出成效：

（一）研究讀者類型及其需求，瞭解讀者使用行為

前面提到大英圖書館將使用群加以細分，以便能更加呼應各類使用者的需求，該館的使用者群細分如下（註 15）：

界、圖書館及資訊、教育、一般民眾，這樣的服務優先序，應該也與我們的服務方向極其類似；個人覺得，本館對於研究者的服務，包括高等教育、政府、寫作者等對象，在政府單位及寫作者方面應該

【館務報導】



可以再加強，但對商界人士的服務，包括：高度研發工業、技術導向的中小型企業、創造性和媒體業者、科學園區等對象，在工商發達的臺北大都會中，則似乎更是目前本館較弱的環節，因為根據表1每年申請入館的讀者量顯示，商業界人士數量，每年都是排名第二的申請入館類型，所以也是深具開發潛力的服務範圍。

瞭解讀者需求，當然是改進讀者服務的最佳手段，建議進行讀者滿意度調查、資訊尋求行為分析或是期刊使用調查等實證研究，應該更能提供客觀的數據，作為改進方案的最佳依據。

（二）整合運用期刊資源，提供一步到位服務

隨著資訊科技的進步，期刊資源及其型態上，除了傳統的紙本期刊，更有豐富的電子及網路資源，以目前本館館藏的期刊資源而言，應該要提供一個更方便的入口介面，提供讀者一目瞭然的操作檢索環境。因此對於目前館內電子資源的整理與館藏目錄OPAC的改進，都應再加強。尤其是西文電子期刊及資料庫的整合，因為可補館藏西文紙本期刊較為不足的弱點，更應積極投入。

（三）鼓勵讀者使用數位產品，減低原件調閱數量

國圖基本任務之一是典藏國家文獻，因此館藏大部分係採閉架式管理，一般而言，讀者調閱閉架書庫的資料須等候人工取件，通常等候時間約為20至30分鐘，在時間就是金錢的資訊時代，鼓勵讀者使用數位產品是一件非常值得推動的工作，因為方便又快速，也可減少調閱原件的人力與使用頻繁對原件的損害。但是，這個工作，需要有許多方面的配合，例如檢索設備、列印設備、推廣人力及相關的教育訓練等，其中，筆者認為影響成敗的最大要素應該是複製資料的價格。

從統計上觀察，本館的使用者以學生族群為最多，學生族群的經濟能力有限，館內各式收費價格自然也會影響及使用型態，以目前的複製收費觀察，影印列印每頁費用差1元，相較之下，立見高下，學生族群為了荷包の考量，幾乎都會願意「以時間換金錢」，如此，當然無法將提閱原件的人潮予以紓解。因此，筆者強烈建議，影印價格可與列

印價格稍作平衡，才能改善本館影印人潮的盛況。

鼓勵讀者使用數位產品，當然就能減低原件調閱數量，對於紙本原件的保護也才能真正落實，而索書人員的數量也可以相對減少，工作效率自然能夠有效提升。

（四）落實西文核心期刊合作計畫，加強館際合作機制

鑒於西文期刊訂費的居高不下，不宜重複訂購，浪費資源，若經合宜的協調機制，可以在臺灣地區建構一份最基本的西文期刊，讓所有研究人員都能在島內就能取得基本程度所需的西文期刊。這個理念由國圖在92年委託國科會科資中心進行「西文核心期刊清單」的研究計畫，希望藉由客觀的調查、比對、評鑑等過程，篩選出一份國內大學校院圖書館的西文核心期刊清單，並且希望透過此一計畫，推動西文期刊認養活動，圖書館若能承諾對某些期刊3年內不停訂，則能便於協調各圖書館重複訂購的現象，並把國內應訂而未訂的刊物予以補齊。

這個計畫的構想極佳，但卻需要一個常設單位進行相關的調查與協調，如能順利運作，不但可以節省經費，更能透過館際合作的力量，讓臺灣地區的西文期刊可維持在各學科領域的最核心基礎，足以應付各學門基本的研究所需，達到西文核心期刊文獻保障率的理想。

國圖在西文期刊方面基本上以人文、社會及漢學等領域為主，近年由於經費的短絀更應該與附近地緣關係的圖書館建立合作關係，例如：臺大醫圖、臺灣師大圖書館、東吳大學城區部、金融研訓中心圖書館等，在學科領域上相互協調服務。

（五）加強大學中文期刊的採購，落實圖書館評鑑制度

西文期刊採購經費佔據了一般大學校院圖書館的70%以上，中文期刊是否就已處在相對弱勢，但是正如本文前面所提到的，中文期刊的訂購並非難事，因此，建議教育部能夠將中文學術期刊的訂購數量納入圖書館評鑑，如此應能讓訂購期刊在內容語言上達到平衡。



(六) 鼓勵使用遠距圖書服務，服務無法到館的網路使用者

對於無法到館或是已經離開校園的研究人士而言，例如：離島地區、留學國外學生、自由作家、業餘研究人員、公餘充電、終身學習等需求，文獻傳遞服務無疑是一項方便又快速的途徑。此一服務，應該更積極推廣，讓特別社群的民眾認識並使用，造福更多的研究者。

註釋

1. 王梅玲，電子期刊興起及其對學術傳播影響的探討，中國圖書館學會會報，第71期（民92.12），頁61-78。
2. 張保隆，謝寶媛，大學圖書館服務品質評估之研究，中國圖書館學會會報，第56期（民85.06），頁49-68。
3. 吳明德計畫主持，我國公立大學圖書館支援研究所學術研究之探討，臺北市：國立臺灣大學，民76。
4. 林龍德，私立大學碩士論文引用文獻特性、其所屬圖書館支援情況之探討，淡江大學教育資料研究所，民88。
5. 黃明居，柯皓仁，全國館際合作系統績效衡量與使用者分析之研究，大學圖書館，7卷1期（92年3月），頁56-74。
6. 同註4。
7. 鄭莞瓊，「國圖列印政策，令人困惑」，中國時報，92年2月22日，15版。
8. 簡國憲，「國圖自作聰明，扼殺學術發展」，臺灣日報，92年3月3日，7版。
9. 林呈漢，「大專校院圖書館」，中華民國九十四年圖書館年鑑，（臺北市：國家圖書館，民94），頁131-154。
10. 陳俊湘，華文世界圖書資訊傳播的全球化現象或依賴，資訊傳播與圖書館學，9卷2期（2002，12），頁72。
11. 石美玉、楊蕙琪，「我國學術圖書館館藏西文期刊之現況分析—從核心期刊談起」，中華民國九十四年圖書館年鑑，（臺北市：國家圖書館，民94），頁13-23。
12. 賴寶棗，研究生資訊蒐尋行為：以淡江大學研究生為例，淡江大學教育資料科學學系碩士，民87。
13. The British Library Providing services beyond the readings, Report by the controller and auditor general, HC 879 Session 2003-2004: 28 July 2004, London: The Stationery Office, <http://www.nao.org.uk>, visited in 2005/08/21.
14. "Redefining the Library: The British Library's strategy 2005-2008", <http://www.bl.uk/about/strategy.html>, visited in 2006/06/19.
15. 同註13。