

「資訊組織委外作業實務」專題講座分享

鄧鈺璇（技術服務股）

由中華民國圖書館學會與國家圖書館主辦的九十七年度「資源組織基礎班」於今年七月二十八日至八月一日假國家圖書館進行為期五天的課程。第一天因鳳凰颱風來襲停止上班上課，課程因此延誤了一天，但為了方便遠道而來的中南部同學，工作人員與學員們討論後決定將五天課程濃縮成四天，並調整課程順序。課程包括資訊組織委外作業實務、編目規則的應用、文獻編目分類實作、主題分析、非書資源編目以及合作編目與書目網路資源。課程內容從最基礎的分類編目、主題分析說起，由身經百戰、經驗豐富的講師們解說各種分類編目狀況，並且指導學員們如何分析圖書資料的內容，給予圖書資料最適切的分類和主題，以充分揭示豐富的館藏內容。課程內容豐富，但囿於本刊篇幅有限，筆者就國家圖書館編目組吳英美主任專題講座之「資訊組織委外作業實務」與大家分享。

編目人員在進行編目作業時，希望能將資料的內容與形式詳實地紀錄，並把正確的資訊呈現給檢索者，將知識組織與分析做到最完整。檢索者則是希望無論從任何角度切入都可以查找到館內所有類型的各種資料，實體或非實體的都能一網打盡，甚至最好有買一送多的加值服務，而且能快速取得資料。如此一來，造成編目人員在速度與品質兩者間拉扯，加上不可或缺的資訊加值服務，對編目人員來說，後續的工作流程和負擔變得更多、更重了！然而編目最終目的是讓檢索者能夠查找出所需的資料，所以編目人員必須具備同理心，與檢索者站在相同的角度。在描述資料內容時，不能僅依照自己的立場來想，而必需要考慮檢索者的想法，同時也要將檢索者查找資訊的方法納入考量。簡而言之，編目人員必須拋開自我中心的想法，思考檢索者的需求並且運用自身的專業技能、經驗等，配合各項規範以完整呈現資料的內容與外在形體，以滿足檢索者的資訊需求。

許多圖書館經費短少，人力亦無法增加，在質與量的雙重要求下，即使改變工作流程、編目政策，仍然緩不濟急。所以在有限經費許可下，編目工作委外是一個應變的方法，但編目作業委外是否能兼顧書目品質，就必須透過審慎評選受託廠商以及完工後的品質審核來彌補。編目委外方式分為圖書與書目的合併採購以及編目單獨委外，計價方式也不同，廠商會依照圖書館需要的書目詳簡程度規格，作為計價之參考。以編目作業單獨委外來說做法有兩種：一是「待編書送館外」，館員需負責將書打包、點交、審核、自行轉入自動化系統，或是圖書加工也一起委外製作，此方式較多圖書館選用。第二種是大型圖書館常選用的「廠商派員駐館」，通常設備由圖書館提供，人員由廠商調派與管理。編目委外後，圖書館要面臨的問題不單只是行政作業增加，例如公文來往頻繁、雙方須定期開會討論等，還必需扛起書目紀錄品質控制的責任，有時也要面對共享編目資源的圖書館反應書目品質不佳的問題。各館可根據各自的需求以及館藏現況規劃編目委外作業，以下說明委外作業的步驟：

步 驟	說 明
1.招商作業	<ul style="list-style-type: none"> (1) 擬訂外包業務政策：包括經費預算、資料類型、數量、執行進度、外包方式、交貨方式。 (2) 決定招標策略：公立圖書館依照政府採購法，私立圖書館自行辦理。 (3) 撰寫招標規範需求書及草約：說明需求以及廠商應盡義務，明訂雙方權利義務。其中驗收方式以及罰則需要詳細列出，以免日後衍生其他問題。 (4) 進行招標程序：廠商議價或公開招標。 (5) 付款及結案。
2.履約管理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 風險管理：委外資料的保管與品相維護。 (2) 書目紀錄驗收：數量、品質。 (3) 加工作業驗收：書標、磁條、章戳。
3.人員管理	<ul style="list-style-type: none"> (1) 業務委外與人力派遣：差勤管理與計酬方式。 (2) 駐館人員資格審核：專業背景、語文能力。 (3) 依約處理相關人事問題。
4.書目紀錄 品質控制	<ul style="list-style-type: none"> (1) 書目品質為驗收標的之一。 (2) 人員因素：承包廠商負有教育訓練之責任。 (3) 編目政策：於招標文件中詳列。 (4) 工作手冊：流程、參考文件。

吳主任在演講最後提到，書目紀錄品質其實是一分錢一分貨，因為賠錢的生意沒人做，即使廠商確認契約中所有的規範，但最後數量與品質是否真的能兼顧呢？這點還是需要圖書館來做最後的審核。因應數位科技時代編目人員不再只是傳統編目的角色，而是知識分析與整理的組織人員，編目工作委外後，編目人員的工作不只是描述資料，更需提升專業能力、掌握工作細節、與廠商加強合作關係，以善盡書目品質控制的監督工作；編目工作委外後，館員也將更能專心致力於改善技術服務、提升讀者服務品質，並學習新技能、善用新的知識，以提供讀者更精準、完備的資訊加值服務。

參考資料

中華民國圖書館學會編。中華民國圖書館學會97年資訊組織基礎班研習手冊。臺北市：編者，民97。

林靜莉。「淺談編目委外作業管理」。臺北市立圖書館館訊19:4（民國91年6月）：頁78-84。