

# 淺談編目委外作業管理

## The Aspects of Cataloging-Outsourcing Management

林靜莉

Jing-Li Lin

國立高雄應用科技大學圖書館

讀者服務組組長

National Kaohsiung University of Applied Sciences

Reader Services Director

### 【摘要】

委外對圖書館技術服務部門而言，不是新的作業方式，只是隨著時代轉變，而有著不同的演進。成功的編目委外，需要妥善的計畫、審慎的執行與謹慎的管理。本文即就編目委外角度，以探究圖書館可行之作業方式、品質控制重點及編目人員對委外的因應之道，供技術服務管理參考，以促進編目委外作業效能。

### 【Abstract】

This paper aims at the management of cataloging-outsourcing including types of cataloging-outsourcing, points of bibliographic quality and the cognizances of catalogers are also concerned. To improve the efficiency of cataloging-outsourcing and supply management way to managers are the purposes of this paper.

關鍵字：委外、編目委外、外包、編目外包

Keywords: Outsourcing, Cataloging-Outsourcing, Outsourcing of Cataloge

## 壹、前言

委外 (Outsourcing) 一詞的定義相當廣泛，它是內製 (In-house) 的相反詞，主要係指企業將特定功能與服務的執行工作和管理責任委由第三者來承擔，使得原本應由企業員工承擔的工作和責任轉由承包夥伴來承擔。(註 1) 對圖書館而言，經由代理商、商業廠商、書目中心或個人工作單位的合約關係，來執行編目鍵檔作業，即稱為編目委外。(註 2) 編目委外可以讓圖書館的技術服務部門運作得更有彈性，讓館員投注更多心力於專業領域上，因為將技術服務的內部作業委由廠商代為執行後，館員不用再進行傳統的分類與編目工作。雖然館員不需再花大量的時間於逐本分編及逐筆書目之鍵檔工作上，但對於如何掌控委外的編目品質、如何因應作業方式的改變，都將成為編目委外的挑戰，故本文以編目委外角度來探討圖書館作業管理方式，期對技術服務有所幫助。

## 貳、編目委外方式

編目委外方式依圖書館的需求與廠商的能力而定，只要符合圖書館的目標，都算最佳的選擇。若以書目檔建立方式而言，其編目委外方式可以是：(一) 書籍與書目檔同時訂購；(二) 僅訂書目檔；(三) 圖書館將簡略編目格式交給廠商，委託完成編目；(四) 讓委外廠商進駐圖書館進行編目工作。其中書籍與書目檔同時訂購方式，是向書商或代理商採購圖書時，同時訂購書目資料檔，此方式屬於採編同步作業。若沒有於圖書採購時即將書目資料檔購進，可透過單獨訂書目資料檔的方式將編目委外，例如回溯鍵檔即可採行這個方式。自動化之後，許多圖書館於採購作業時即建立了簡略編目資料，將簡略編目資料交由廠商委託完成編目，也是委外方式之一。而讓廠商進駐圖書館則是將編目委外的方式帶入另一個新的境界，進駐的方式有溝通迅速、錯誤可隨時修正、急件立即處理、易於掌握進度等優點(註 3)，但國內目前並不盛行此作業方式，而書籍與書目檔同時訂購為國內圖書館較常採行的編目委外方式。(註 4)

書籍與書目檔同時訂購的採購作法，可以採行規格標的途徑，將編目委外的規格以標案的方式讓有能力符合規格的廠家，透過投標作業由圖書館做規格審查且列出審查內容與結果，來選定編目委外承包商。但此作業方式對館員而言，必須有能力將編目委外的規格鉅細靡遺地羅列清楚，包括機讀格式欄位的應用與所採行的編目政策與規則。尤其是自用格式 (Internal Format) 部分(註 5)，需要圖書館因本身的作業需求，針對標準的機讀編目格式，對欄號、指標及分欄等欄位訂好修改內容，廠商才能在機讀編目格式的大標準下，再量身訂做適合各館書目要求的書目檔。機讀格式雖然是標準的格式，但因各圖書館自動化系統需求與設定不同，欄位會有不同的使用情形，例如為配合資料庫的索引規格，被索引的欄位成為必備的欄位，廠商若沒有鍵到該欄位，將會影響到公用目錄查詢的結果，整個編目委外即失去了功效。也正因為欄位的應用與系統運作

息息相關，編目委外時，圖書館應確實將系統的需求告知廠商以利作業。

將含有自用格式的書目規格透過規格標的方式，評選合格廠商當編目委外承包商的目的，在於防止廠商與圖書館對規格要求，有認知上的差距而造成日後合作困難。從有能力符合書目規格的廠商中，圖書館可再以議價或比價的方式，選出符合預算額度的廠商為編目委外承包商。

規格標的作業過程需有評量的標準與項目，且要加上公開報告結果，需經過相當嚴謹的過程。若是僅依採購金額進行招標，自認符合能達到圖書館自動化書目資料庫的轉檔規格者，皆有機會成為與圖書館合作的對象，是較易執行的作業方式。圖書館可在上網公告之際，即將書目規格納入招標條件，願意依圖書館要求的廠商可參加投標。但在廠商得標後，圖書館應透過前測方式，檢測廠商書目鍵檔的能力，甚至從旁輔導以控制書目品質要求，以免交貨時，才發現廠商與圖書館對書目鍵檔格式之認知有差距。

目前國內一些較有規模的機構或政府單位都有一套行之有年的固定採購程序，圖書館要透過圖書採購作業將編目委外，需要不同於以往採購程序的新做法。為得到好品質的編目委外服務，圖書館除需要於編目規格中，做更多的準備工作外，尚需配合整體組織文化的作法，為帶檔採購作業方式發展出適宜的路。

## 參、編目委外品質控制

編目委外帶給圖書館最大的不安是書目品質的問題，因為書目記錄為圖書館自動化作業的基石，若是書目資料庫品質不良，不但影響讀者書目檢索時效，而檢索錯誤資料更可能造成難以彌補的遺憾。為避免品質不符圖書館作業需求，圖書館在提供作業標準時，須注意規範以下重點：

### 一、機讀編目格式

中文機讀格式是我國國家書目資料庫的標準格式，國內以此格式處理中文資料，以美國機讀格式處理西文資料的圖書館居多，但仍有少數圖書館僅採美國機讀編目格式處理中西文資料。目前我國國家書目資料庫雖已提供了圖形編目（GUICat）的書目建置方法，供合作館轉錄書目資料，或許未來廠商和圖書館之間的轉檔，將不用費力於不同機讀格式書目資料庫轉置的問題，但目前選擇編目委外的圖書館，要確保編目品質，仍需注意掌握機讀格式轉檔之處理成本，因為編目委外後，廠商提供書目資料庫是以轉檔的方式上載自動化系統，轉檔過程若未能百分百對應，應由廠商負責修正資料，以符合圖書館書目資料庫之規格，才能達到編目委外之真正功效。未來技術服務部門是否會一直利用機讀格式，處理日益增長且變化多端的網路資源，雖然是個未定數，但在未全面變革之前，書目資料庫建置的方法仍仰賴機讀格式，所以編目委外的機讀書目能否正確轉入圖書館的自動化系統中，是品質控制的首要注意事項。

## 二、字碼

除了機讀格式以外，對於中文圖書編目委外之品質，尚需注意字碼問題，因為在真正交換的資料中，字集是一個不可忽視的重要環結。中文字集為數者眾，有些圖書館也曾於書目資料交換時深受其擾。目前我國已統一以中文資訊交換碼為資料交換之標準，但該字碼有所謂 3 位元組及 4 位元組的不同產品，編目委外廠商若缺乏字碼轉換的處理能力，將造成書目資料檔轉檔的諸多困難，也會浪費聯絡溝通成本。所以圖書館於編目委外時，應注重字碼轉換上混亂的問題，掌握電腦處理文字資訊的重要媒介，方能減少資料的錯誤與成本的浪費。然而諸如此類的問題，館員也常於經驗中學習，仍免不了基本的學習成本。

## 三、圖書加工作業

雖然圖書加工未涉及艱深技術，館內作業一般都交由工讀或非專業人員處理，一旦委外，必須將圖書加工作法製成正式規範，以免稍有疏忽影響了圖書館整體的作業效能。以條碼、書標的正確性而言，一旦貼錯，不僅浪費書標紙及護貝材料，也浪費修改作業中所需拆書標、重新繕打與粘貼的人力。又如有自助借閱機或為了盤點作業方便，條碼位置若未言明規範（貼於書脊朝人立起右側封面或封底之左上角，距上方書緣及書脊幾公分處），恐怕也會影響其它部門作業方式，所以圖書加工業務之規範也是舉足輕重，合作雙方都不容忽視。

## 四、重複書目之處理方式

欲擁有良好的編目委外品質，圖書館除了應在委外前將編目與鍵檔規格詳列清楚，以控制服務品質外，對於重複書目資料之處理方式，也是品質控制之重點。因為重複的資料會降低資料庫效益，一旦資料庫中充斥著重複的記錄，將使得資料在檢索、辨識與選擇上倍加困難。編目委外容易忽略複本問題，為了維持書目的唯一性（即同書名的同版書，只有一筆書目資料存在於資料庫中），避免一書二分的情形產生，編目委外必須注意複本書目資料統整的問題，以控制書目品質。國內有些編目委外承包商，在進行編目之初，會先替圖書館查核複本，但未必每個委外的圖書館，都有要求廠商做到複本查核的工作。雖然圖書館可以靠自動化系統批次抓取重複記錄，但後續書目資料之整合與書標之重新繕製工夫，費人力也造成成本浪費，所以於編目委外之初即先行與廠商約定重複書目之作業範圍與方式，也是品質控制的重要機制。

## 肆、館員應有的認知

編目和分類的技術，一直是圖書館技術服務中，相當主要的專業技能，但編目委外

容易造成此專業技能被外部企業所取代，而令館員有失去專業地位的錯覺。其實編目委外後作業程序改變，館員不必再花大量的時間作逐本編目的工作，所節省的人力勢必要有所調整，以較具競爭力方式作業，才能妥善運用人力，達到編目委外的功效。委外後編目人力可以朝以下方向發展：

## 一、扮演主導的角色

編目委外品質控制之重點，在於書目資料檔或圖書加工的結果能不能符合圖書館要求的標準。要改善編目委外品質的問題，需要圖書館於委外的過程中，當個主動引導的角色，而不應於承包商的風險中試運氣。當廠商承擔採購案後，圖書館需從旁輔導，以確認廠商對規範的認知是否與圖書館相同。與廠商保持密切的聯絡，時時關心作業情形，以控制品質確實符合要求，以免貨到出差錯，雙方既要回頭追究責任所在，又要付上善後代價。所以圖書館應該努力將編目規範納入採購作業，將需求說明與採購標物一同公告，並將品質納入合約程序，以改善合作關係並加強合作能力。

為了因應編目委外的需求，館員應學習新的作業方法，來改變傳統的採購作業流程。朱碧靜指出，館員必須變成有效的領導者及管理者，具備技巧及能力；且引羅吉（Rogers）的話指出：1990年代，技術服務人員必須負責複雜的訓練、管理監督非專業人員，並管理工作流程，使其跟上不斷進展的資訊科技。（註6）何況今已邁入21世紀，館員更應提升專業能力，深入明瞭機讀格式的應用，在進行編目委外轉檔時，能有足夠的能力掌控諸如以下所列之專業問題：主要款項段是否有依圖書館需求處理、標點符號是否有需要再做特殊的處理、資料代碼段是否有轉換成功、著者著錄段是否有姓與名分載或合載的錯誤、團體作者與會議名稱是否有同置於同一欄號的錯誤。換句話說，採行編目委外，館員必須在本館系統之外，多加明瞭廠商的作業方式，及明瞭該作業方式，在書目轉換時會產生什麼問題以事先防患問題與杜絕問題的發生。但是館員的背景、素質與經驗是否足夠掌握這些問題，是編目委外工作的挑戰。無論如何館員應負起編目委外作業之主導角色，加強面對挑戰的能力。

## 二、改變技術服務的理念與方式

圖書館今於資訊潮流下，資料載體推陳出新；陳仲彥指出，資訊科技帶給分類編目的另一影響是：圖書資料之多樣化與複雜化，增加了處理的難度。（註7）而多媒體套件、視聽資料甚至電子媒體資料都尚未有預行編目的情況下，網路資源的整理又是一責無旁貸的任務，都是編目委外後，技術服務人員可集中心力去發揮之處。

館藏政策是圖書館館藏發展的指引，透過館藏發展政策確定館藏之目標，可使館員、讀者、行政主管及其他圖書館了解館藏範圍，性質以及未來計劃，並讓採購館員在實際執行採購業務時，能依理性與計劃來善用經費建立並強化館藏。（註8）但國內並不是每個圖書館都有自己的館藏發展政策，以大學圖書館而言，採購也多由各系圖書委

員提購書單。如何分析圖書委員所提購之資料，又有能力掌控館藏發展方向，將是編目委外後，館員可以致力發展之處。加上近幾年來政府大幅增設、改制專科學校為技術學院，或進一步改名為科技大學之學校圖書館，要配合學校的轉型，更是需要館員投注更多的心力於館藏的發展上。重新確立館藏目的、對現有館藏做分析、依館藏的發展目標來逐步充實館藏。尤其許多新學校新系所的成立，館員於館藏的選擇遇到學科背景不足時，尚需有更多的採訪功夫，才能確保館藏發展的方向能與學校的成長同步。採訪與編目是技術服務的重要工作，但是編目委外似乎代表了採編外包，但事實上採訪中「訪」的功夫，是影響整個館藏發展的關鍵因素，值得在編目委外後，將人力成本轉移發展時，多加考量之處。

淘汰也是館藏發展的重要一環，黃靖斐指出，淘汰後續工作的處理，是整個館藏淘汰流程中，較為繁瑣的工作項目，首先必須整理淘汰的圖書資料，並將註銷的圖書從相關的檔案中註明其處理結果，其間需耗費相當的時日才能完成，故淘汰人員應和其他部門的人員加以溝通，取得共識，如此方能幫助淘汰工作的順利進行。（註 9）編目委外後，所節省的人力成本，便可移轉至館藏淘汰之館藏記錄修正的工作上，甚至結合選書委外，一起為館藏把脈。

圖書館在今日快速變遷的環境下，傳統的工作藩籬已被經濟、技術及管理特性所打破，以致於編目館員擔負了更多編目以外的業務。（註 10）而編目委外後，館員更可以致力於新的服務作業與內容，例如將委外的書目做使用率與成本分佈圖、館藏增加冊數與流通量的比較圖、編目圖書流通量圖等情形，來徹底了解讀者的需求。而這些讀者需求的情形，可利用圖書館的網頁宣告，將資料再做增值服務。圖書館網頁是個可將技術服務從幕後展現至幕前的舞台，需要技術服務人員，以技術轉移的方式，將其服務內容展現出來，讓讀者因了解圖書館的作業，而進一步妥善利用圖書館。殷特爾（Intner）認為，依技術服務及讀者服務區分的傳統組織型態，將不再適用。（註 11）所以館員的技術及責任，不論採購及編目或館藏發展，都須經由讀者服務的角度，來獲得讀者需求所在，以進行符合讀者需求之業務，也是技術服務人員可再發展之處。

## 伍、結語

今日越來越多的企業已將非核心業務外包，為的是要保留精簡人力及核心專長來締造組織的競爭優勢。而委外服務的理念在圖書館界應用甚早且行之有年，然而國內圖書館界卻鮮少為文討論。未來電子資料交換的時代裡，圖書出版即具有書目檔或許可取代編目委外作業，但目前編目委外仍是許多圖書館為了節省人力、財務與解決書目資料庫需求所採行的方式，是圖書館與廠商合作應重視的問題。假如圖書館將編目委外只侷限於減輕工作負擔，無疑是放棄專業、推託責任的作法，若編目委外帶來品質不佳的書目資料庫，不但不適當的編碼會造成公用目錄無法正確顯示資料外，連帶影響資料之檢

索、整合與轉換，影響所及處處可見。編目委外圖書館除需注意規範作業內容外，也要注意人力轉移與運用的內涵，才能提昇競爭優勢，對讀者提供更優質的服務。未來圖書館不僅需考量如何管理委外業務，亦應該多加考量有那些業務適合委外，以迎合時代的腳步，用企業經營的方式，來達到良善管理圖書館之目的。

## 註釋

- 註 1： 陳郁雯，「外包，再造競爭優點」，人力發展理論與實務月刊（第 75 期，民 89），頁 39。
- 註 2： Marie A. Kascus and Hale Dawn, Outsourcing Cataloging, Authority Work, and Physical Processing : a Checklist of Considerations, ( Chicago : A.L.A.,1995 ), p. ix.
- 註 3： 廖秀滿，「淺論圖書館委外服務之理論及實務」，國家圖書館館刊（89 年第 2 期，民 82），頁 194。
- 註 4： 林靜莉，中文圖書編目委外機制之研究（淡水鎮：淡大碩士論文，民 90），頁 136。
- 註 5： 陳亞寧，「機讀編目格式的再認識」，計算中心通訊（第 9 卷第 2 期，民 82），頁 213。
- 註 6： 朱碧靜，「圖書館館務委外之決策與管理探討」，大學圖書館（第二卷第二期，民 87），頁 107。
- 註 7： 陳仲彥，「現代資訊科技對圖書館經營之影響」，圖書館學與資訊科學（第 22 卷第 1 期，民 85），頁 43。
- 註 8： 蘇玉惠，臺灣地區公共圖書館圖書採購相關因素研究（淡水鎮：淡大碩士論文，民 86），頁 39。
- 註 9： 黃靖斐，台灣地區大學暨獨立學院圖書館館藏淘汰之調查研究（台北市：漢美，民 84），頁 42。
- 註 10： Sandy L. Folsom, "Out of the nest: the cataloger in a public services role," Library Collections, Acquisitions, & Technical Services 24 (2000), p.71
- 註 11： 朱碧靜，「淺談自動化對技術服務之影響」，臺北市立圖書館館訊（第 11 卷第 1 期，民 82），頁 2。