

大學圖書館採購國外資料的理論與實務(五)

黃鴻珠

第六節 通知及催索作業

一、通知

大學圖書館中，資料的選購多半由圖書館員與教師共同負責，由於採購國外資料所需時間較長，從圖書館發出訂單之日起，到資料進館至少需要三個月的時間，一般估計為六個月，萬一郵遞遲誤，如聖誕節期間郵件擁擠，或工人罷工，則採購期限可能更長。為對介購者有個明確的交待及避免教師不瞭解作業的情況，提出質難，圖書館應將採購時的種種情況通知原介購者，以免他們有「苦等不得」之憾，因而怨言四起，既增多圖書館作業的困境，又降低教師與學生選介圖書的興趣。

在通常情形下，圖書館所發通知有以下幾項：

1. 復本通知：原介購資料經圖書館核查後，如發現已列入館藏、正訂購中，或正處理中，長期訂購、叢刊訂購等紀錄中，應立即將索書號、藏書地點、冊數，或其他情況通知原介購者，以便他們瞭解該項資料或即將被蒐藏的情況，而選擇適當的時間加以借閱。
2. 訂購通知：原介購資料經審核後認為可以訂購時，在發出訂單後，應將訂出日期、訂購編號，通知原介購者，如此一來對介購者有所交代，二來屆時未到時說不定介購者也會提醒圖書館注意。
3. 資料進館通知：資料購得後應及時通知原介購者，然就實際工作而言，此項通知最好移到資料完成編目工作之後再辦。因資料進館尚需經過許多技術作業方能納入典藏及出納系統，而介購者一接到新書進館消息，常常催促圖書館要書，形成對工作人員的干擾，再者讀者得不到立即閱讀的願望，也會減低使用資料的興趣，所以待編目完成後再通知較為恰當。
4. 未能及時購得通知：訂單開出後，如有缺貨、絕版、尚未出版或其他情況，都應隨時轉達介購者，因為凡此種種都足以影響資料進館的時間。外國資料進口原已緩慢，加上這些耽誤，結果資料進館的時間勢必延長許多，如不能使介購者及時瞭解，怨聲與催促便會頻頻而起，其對工作人員不無影響。設若能讓介購者知曉各項情況，就可免除這些無謂的干擾。

二、催索作業 (Claim)

資料的採購應以資料進館送交編目並完成付款手續後方算告一段落。如在預定時間內，資料未能及時進館，則應隨時加以催索。催索時一般採用二種形式。

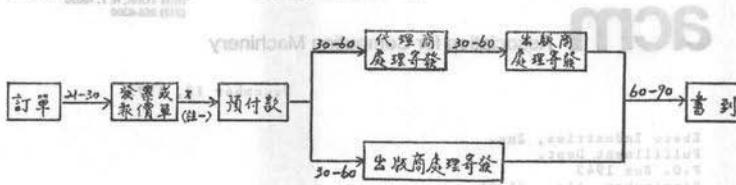
1. 系統性催索：即圖書館定期檢查資料購置的動向，對未能如期購得的資料，追查其原因。
2. 偶然性催索：即當讀者查詢時，再檢視資料購置的動向，如發現資料有逾期未到現象，再加追蹤。

這二種形式以第一種較具效率，但所需人力較多；第二種雖然在人力、時間方面較為經濟，但效率與第一種不能相比。因之如人力許可，最好採用第一種。

催索工作中，最重要的應掌握各項過程所需時間，否則如操之過急，則徒增追蹤工作的負擔與困擾，久延不決則往往在疏忽遺漏之處發生無法追補的現象。因之，催索前應善於控制時間，然時間的控制隨資料形態、訂購數量、運送方式、買賣雙方的距離及承購者的類型不同而有所別。茲簡述如下：

說，1. 資料形態及承購者類型：圖書館與個人、企事業團體、出版社與圖書館等。期刊以外的資料購買大致是一次購清，不若期刊隨出版週期次數而陸續進館。這類資料由於付款方式不同，催索所需時間也不一樣。

第一種是預付款購置法的催索，時間的控制最好如下圖：



預付款（催索）工作有二個階段。

a、報價單或發票的追蹤。報價單或發票是付款的根據，當訂單發出21—30天之內，如尚未接獲，應立即催查，因缺此項資料，採購工作即被阻止無法前進。當然如能獲得應付款額的正確資料，如書商自身的廣告，上頭已註明資料價格和服務、手續費，則此道程序可免。

b、付款後，資料未能及時進館的追蹤：

這一階段的催索隨購置途徑而有別，如直接向出版商購置，那麼只需出版商處理的時間加上運送的時間，如上圖所示為：

$$30 \sim 60 \text{ 天} + 60 \sim 90 \text{ 天} = 90 \sim 150 \text{ 天}$$

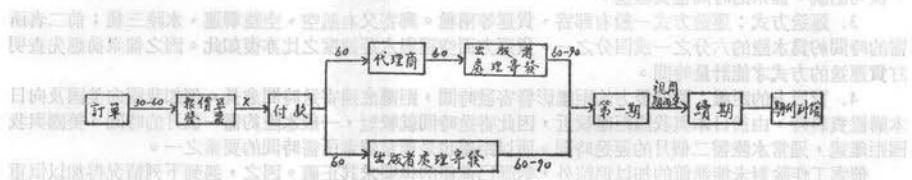
所以直接向出版商採購，書在付款後三個月以上尚未進館，則應開始注意，最好在預計最快寄達期限再寬限一個月，即四個月後進行催討。如透過代理商採購，則應加上其處理的時間，共為：

$$(30 \sim 60 \text{ 天}) \times 2 + (60 \sim 90 \text{ 天}) = 120 \sim 210 \text{ 天}$$

即四個月以後應着手催索。

上述是一般書商處理的平均速度，假若圖書館與承購者已有長時期的交易，速率可能更快，這時應依平常速度作參考決定所需的時間。另非營利機構及政府機關所需的處理時間更長，約為90天（註2），所以催索應視購置的途徑來研判所需的時間。第二種為後付款的催索工作。這種形式的催索工作由於不需先取得報價單或發票，因之預測資料寄達的時間可扣除21~30天的報價單或發票處理時間及X天的付款時間。這種形式通常易發生資料寄達後發票未寄，或登載錯誤的現象。因之應着重於發票的追蹤。

(2) 期刊的催補：



期刊發行是連續不斷的，其追蹤工作也就較繁，除訂閱期限內第一期的催索外，往後隨刊物的週期不斷追蹤。首期追蹤得視訂閱途徑有別。如直接向出版商訂閱則付款後應在 $60 \text{ 天} + (60 \sim 90 \text{ 天}) = 120 \sim 150 \text{ 天}$ 內寄達圖書館，也就是在第四個月之後如發現未到應立即催索。若經過代理商的，則應加上60天，換句話說應在第六個月接到第一期，否則也應馬上催索。以此計算假若希望出版者在出版時即能將刊物寄出，則直接訂閱的需在出版前二個月辦理，即欲使1977年元月的刊物在二、三月間收到，則需在1976年的十月發出訂單。交代理商訂閱的需在出版前四個月處理。續期的催討則視出版週期而定，以出版時間加上二到三個月的郵寄時間為限，超出此限即行催補。

期刊近年來受物價及紙張匱乏的影響，往往延誤出版。遇此情況大規模的出版者通常會預先通知訂戶，圖書館接獲此通知後應及時紀錄，視通知的期限作催索控制。如逾期而無通知應迅速處理。追蹤的工作對期刊的完整收藏相當重要，因一般出版商（者）沒有足夠的倉庫儲存過期刊物。本身保留的數目有限，而且時間也不會太長，往往發行三、四個月的滯貨即交售書商處理，所以如不及時催索，對缺期的彌補甚難圓滿。

期刊催索中，最難處理的是不定期出版品。因週期不定，如加上延誤出版又不通知，則更難追蹤，這只有靠圖書館不斷的查尋。如下列 A CM 的回函可知該刊物整年未出版，此種情形如訂閱的當年不及時清理紀錄，又碰巧該刊未標卷期號碼，則影響後人彌補缺期的工作。這會被視為缺期，即使花再多工夫也無從補全，所以為杜絕後患，善於控制催索時間，及時處理是相當重要的。

1133 AVENUE OF THE AMERICAS
NEW YORK, N.Y. 10036
(212) 265-6300

acm Association for Computing Machinery

December 12, 1975

Beasco Industries, Inc.
Fulfillment Dept.
P.O. Box 1943
Birmingham, Ala. 35201

Dear Sir/Madam:

Please be advised that we received your claim dated November 26, 1975 concerning a subscription to SIGBIO in behalf of:

CHUEH SHENG MEMORIAL LIBRARY
ACTING CHIEF ACQUISITION DEPT.
TANKANG COLLEGE OF ART & SCI
TAIPEI TAIWAN
REPUBLIC OF CHINA

Nothing has been published for 1975 for SIGBIO as of yet.

Thank you for your concern.

to my customer

Yours truly,
Victor Torres
Victor Torres
Subscription Services

以上就是資料形態及承購者類型對控制催索工作所需時間的估計。

2. 訂購數量：如一次訂購數量較多時，則承購者所要作的工作也多，因之應容許有較多的處理時間。換句話說，催索的時間也要緩些。

3. 運送方式：運送方式一般有郵寄、貨運等兩種。郵寄又有航空、空陸聯運、水陸三種；前二者所用的時間約為水陸的六分之一或四分之一。貨運方面空運與水運速度之比亦復如此。因之催索前應先查明訂貨運送的方式才能計量時間。

4. 買賣方的距離：買賣雙方的距離影響寄發時間，距離愈遠寄送時間愈長。例如我國向美國及向日本購置資料時，由於日本與我國距離較近，因此寄送時間就較短，一般水陸約需一個月的時間。美國與我國距離遠，通常水陸需二個月的運送時間。所以距離也是衡量催索所需時間的要素之一。

催索工作除對未能進館的加以追蹤外，對既已進館的也要求其正確。因之，遇到下列情況得加以慎重的處理：

1. 寄達的資料與所訂購的不符，諸如書名、作者、出版者、版次等不同。如所寄達的非屬圖書館真正需要的則退回更正。
2. 發貨單上的款目與實收資料不同，而未附說明時，則請求說明。
3. 寄達的資料如有毀損、不全，則要求更換。
4. 重複寄貨時，不僅多餘的要退回，同時注意發票不可重複開列。

催索時除善於掌握時間，要求正確寄貨外，圖書館應提供足夠的資料俾便對方儘速處理也是不容忽略的。應列的資料除書目資料外，應加列訂購日期、訂購號碼、發票號碼，如出版商或代理商編有顧客號碼時最好也能列入。以上是催索工作所需的注意事項。

附註

註 1：報價後到付款的時間由於各館財政手續不一，故以 X 代表。

註 2：Ford, Stephen. The Acquisition of Library Materials Chicago ALA 1970 p. 213

第三章 評 鑑

作任何事項都應有「反饋」(Feedback)工作，以審核既已實施的工作效率如何，圖書館資料的採購工作也不能例外。評鑑國外資料採購良窳的標準不外有五：一是求快、二是求廉、三是求全、四是求簡、五是求好。五者之中，除求購得好的資料與「選擇」有關，不在此處討論外，其餘四者與採購的途徑和圖書館本身的工作息息相關。茲討論如下：

第一章 採購途徑的評鑑

我國大學圖書館現在大部份採用直接向國外採購的方式，而直接採購不外是經由代理商或逕向出版商購置，故本文僅就這二個途徑的評鑑加以討論。

採購的途徑不外是重視選擇最優秀的承購者，以便在最經濟、最快速的原則下購全所需要的資料。欲達到上述的目的，對承購者不得不謹慎選擇，這問題古今中外的圖書館都相當重視。茲就美國普渡大學(Purdue University)與印地安那大學(Indiana University)對此問題所作的二個調查報告加以探討。

一九六〇年代普渡大學圖書館訂購部主任 Veenstra 和一位編目員 Mai 小姐，曾就該館某一年的購書情況加以統計(註 1)，結果如表五：

表五

出 版 商	優待折扣(百分率)		寄達時間(天數)		出版商與代理 商的速度差異
	出版商	代理商	出版商	代理商	
1. Academic	10	5	23.1	55.0	31.9
2. Addison Wesley	10	5	11.3	54.1	42.7
3. Appleton	20	13.5	10.0	35.8	25.8
4. Holt	20	14	13.8	40.6	26.8
5. Houghton-Mifflin	25	27	8.6	30.7	22.1
6. Interscience	10	5	12.7	48.0	35.3
7. Irwin	15	8	9.8	28.5	18.7
8. McGraw	20	10	12.7	45.2	32.5
9. Macmillan	25	14	13.1	27.8	16.7
10. Prentice-Hall	15	7	18.8	20.8	2.0
11. Saunders	10	8	8.3	50.0	41.7
12. Thomas	10	8	12.3	20.0	7.7
13. Van Nostrand	15	17	13.0	44.0	31.0
14. Wiley	10	5	11.6	25.7	14.1
平 均	15.3	9.7	12.8	37.6	24.8

由普渡大學的這項調查可以看出，優待的折扣並非出版商絕對優於代理商。例如表上有關 Houghton Mifflin 和 Van Nostrand 二家均超出出版商 2%，但一般還是出版商優於代理商。由表上的資料算出出版商與代理商優待折扣的差異為 $15.3 - 9.7 = 6.6$ ；速度上的差異至為明顯，其中最長的為 41.7，最短的為 2 天，平均向出版商直接購置要比代理商快 24.8 天。

這項調查報告據該館說明，是該校以科技方面為收集的對象。由於一般代理商或經銷商不設置這方面的現貨庫存，因科技方面銷路較小，因此速度上的差異非常顯著，如將此結果應用到其他類別的資料尚需另加考慮。然 1973 年印地安納大學在春夏兩季，以三十二種教育方面的資料作為調查(註 2)，兩者結果不謀而合。

印大的調查是將三十二種書同時分向出版商及四家經銷商：Richard Abel, Baker and Taylor, John Coutts and Midwest Library Service 購置，換句話說，該館每一種均重複購五本。在這四家經銷商中，前二家規模甚大，除庫存約有 100,000 種以上，全國各地均有分店；後二家規模較小，然也有約 10,000 種的庫存現貨。在訂單寄出後，每當書籍寄達，該館即記下七種資料：

1. 接獲日期。
2. 接獲日期與發訂單間的日數。
3. 定價。
4. 折扣。
5. 其他費用，如郵費、手續費、服務費等。
6. 實價。
7. 實價與定價的百分比。

就速度而言，出版商仍居第一位，訂單發出後，第二個禮拜的中期，圖書即陸續寄達，而到第三週其進書量已達總訂購量的87.5%，詳如下表：

購得冊數 名稱	週別	購得冊數							購置各書的平均日數						購得量	
		1	2	3	4	5	6	7	小計	8	9	10	11	12	13	
Publisher		10	18	1	2	1	32								18.2	32
Richard Abel					6	15	21			6		4			53.0	31
Baker and Taylor		21	1	1	23	3	3	1							31.5	30
John Coutts		6	12	11	29				1	1					35.3	31
Midwest Library Services		1	9	15	2	27	2			1					38.4	30

由上表可以看出：大的經銷商一次所能提供的書籍較多，例如 Baker and Taylor 首次即寄出二十一種，這是因為現貨較多，但如沒有現貨時則其速度却比小經銷商慢，從第七週起 Midwest 及 John Coutts 兩家的供應總量就高於 Baker and Taylor 和 Richard Abel。就每一書購得的平均日數言，出版商為18.2天，速度之快速在其他之上，較最慢的書商所需處理時間快了34.8天；如與經銷商所需平均日數39.60相比，則提早了21.4天。

就速度上的結果來看，它與普渡大學的調查，所獲結論是一致的。

就價錢來看，由該報告的資料可歸納如下：

	Publisher	Richard Abel	Baker & Taylor	Midwest	Coutts
定 價	185.15	182.95	172.70	168.60	174.75
折 扣	8.6%	-4.5%	13.5%	11.4%	9.9%
實 價	169.15	191.13	149.36	149.46	157.53

上表是經由各種方式所能購得的總數整理而得，結果查出優待折扣 $[100\% - (\text{實價}/\text{定價}) \times 100]$ ，最高者並非出版商的8.6%，而是 Baker and Taylor 的13.5%，次為 Midwest, Coutts。Richard Abel不但沒有折扣，加上其服務費用後的實價反而超出定價4.5%。因之就此所得的結果顯然與普渡大學的調查結果不同。價格調查本來就是較難以判斷，因各家定價不一，折扣有別，郵費、手續費的收法也不一樣，一般計算方式有下列四種情況。

收 費 要 項		優 待 折 扣	手 費 繢	郵 費
I	定 價	✓	○	○
II	定 價	✓	✓	✓
III	定 價	○	○	○
IV	定 價	○	✓	✓

(✓代表有) (○代表無)

而這四項要素的基準也不一致，例如在印大圖書館調查中，由 Borton, Terry 所著 Reach, touch and teach 一書，由於定價、折扣、手續費、郵費的差異，形成最高定價與最低差距為2.70元，實售價格最高與最低之差異為2.43元，折扣之差為30%。茲列舉如下：

	定 價	折 扣	手 續 費	實 價
1. Publisher	6.40—	(6.40×20%) +	0.14 =	5.26
2. Richard Abel	6.95—	(6.95×40%) +	1.65 =	5.82
3. Baker and Taylor	5.95—	(5.95×30%) +	0.10 =	4.27
4. John Coutts	6.95—	(6.95×10%) +	0 =	6.25
5. Midwest Library Services	4.25—	(4.25×10%) +	0 =	3.82

折扣最高的反而不是最便宜的，這種情況時而有之。因之如何才能真正尋得廉價的經銷商，不能僅依其折扣來決定，其他因素仍得慎加審核。依印大的調查 Kim Ung Chon，認為選擇一條最佳購書途徑的方程式為：

$$R E V = (A A D \times B I) + (\frac{1}{A D T} \times U I \times 100)$$

程式中 R E V 為效率值：Relative Efficiency Value 的簡稱。

A A D 為平均優待折扣：Average Actual Discount，

優待折扣計算方式為：100% - $\frac{\text{實價}}{\text{定價}} \times \%$ (註 3)

B I 為預算是否重要的指數 Budget Index，或折扣是否重要的指數 Importance of Discount Index，當：

B I = 0，代表折扣並不屬於主要考慮要素；換言之，急需的書可稱之。

B I = 1，普通情況。

B I = 2，折扣應列入考慮，經費緊促。

A D T 為寄達的平均日數：Average Delivery Time。

U I 為速度重要情況指數 Urgency Index。

U I = 0，速度並不重要。

U I = 1，一般的情況。

U I = 2，速度應列入考慮。

U I = 3，急需。

根據上面的調查結果，如在普通情況下，資料並不急用，預算也不缺乏，那麼上面五種方式的效率值各如下：

$$\text{Publisher} \quad R E V = (8.6 \times 1) + (-\frac{1}{18.2} \times 1 \times 100) = 14.1$$

$$\text{Baker and Taylor} \quad R E V = (13.5 \times 1) + (-\frac{1}{31.5} \times 1 \times 100) = 16.7$$

$$\text{Richard Abel} \quad R E V = (-4.5 \times 1) + (-\frac{1}{53.0} \times 1 \times 100) = -2.6$$

$$\text{John Coutts} \quad R E V = (9.9 \times 1) + (-\frac{1}{35.3} \times 1 \times 100) = 12.7$$

$$\text{Midwest} \quad R E V = (11.4 \times 1) + (-\frac{1}{38.4} \times 1 \times 100) = 14.0$$

也就是平常時候效率值最高的是 Baker and Taylor 公司，依次為 Publisher, Midwest, John Coutts, Richard Abel；但假若在急用的情況下，依此公式 U I 則改為 3，以結果則改為 Publisher 居第一，依次為 Baker and Taylor, Midwest, John Coutts, Richard Abel。

$$\text{Publisher} \quad R E V = (8.6 \times 1) + (-\frac{1}{18.2} \times 3 \times 100) = 25.1$$

$$\text{Baker and Taylor} \quad R E V = (13.5 \times 1) + (-\frac{1}{31.5} \times 3 \times 100) = 23.1$$

$$\text{Richard Abel} \quad R E V = (-4.5 \times 1) + (-\frac{1}{53.0} \times 3 \times 100) = 1.2$$

$$\text{John Coutts} \quad R E V = (9.9 \times 1) + (-\frac{1}{35.3} \times 3 \times 100) = 18.3$$

$$\text{Midwest} \quad R E V = (11.4 \times 1) + (-\frac{1}{38.4} \times 3 \times 100) = 19.2$$

假若希望取得最便宜的價格，那麼 B I 就是關鍵的因素，結果形成 Baker and Taylor 最優，Midwest 居次，然後 John Coutts, Publisher, Richard Abel。

Kim 所設計的這條公式不失為選擇及評鑑承購者的科學方法，但仍有值得商榷的地方。

1. 折扣的計算：

此法是採 $100\% - \frac{\text{實價}}{\text{定價}} \times 100\% = \text{圖書館實得折扣}$ ，看來似乎頗為合理和公允，但引用時應注意採用「統一價格政策」(Unique Pricing Policy) (註 4) 的承購商，其服務費收取率隨複本增加而相對減少。例如 Richard Abel, 1973 年間收費標準是每種書如購一冊，書價在 10 元以下收取 1.65 元，10 元以上收取 2.15 元。以此計算當書價為 43 元時 (註 5)，承購者所給的優待折扣與圖書館實際所得相差 5%，即承購者給 10% 的優待折扣時圖書館實際所得為 5%。如書價為 21.50 元，則相差 10%，即承購者給 10% 的優待折扣，實際上圖書館並沒有獲得優待。由此可看出，書價愈高，兩者差距愈小；書價愈低，差距愈大。當一書為 4,125 元時，即使優待折扣為 40%，實質上圖書館所得的折扣為零。但假若一書購兩本以上則情況又有所更動，因服務費每加一冊，僅加收 0.25 元，於是平均每一書的服務費降為 0.9 元。如以二冊計算，則當一書為 24 元時，承購者所給折扣與圖書館實際所得相差 5%，12 元或 9.5 元時相差 10%。由此可推斷，複本愈多，兩者距離愈小，所以只要複本愈多，書價愈高時，Richard Abel 所給的折扣可能高出其他代理商。因由此調查報告中，可看出 Richard Abel 的折扣比 Publisher 及其他代理商高 5%~10%；假設一書為 43 元，Richard Abel 紿 15% 的優待折扣，而其他者只給 10%，其結果如下：

$$\text{Richard Abel } 43 \text{ 元} \times (1 - 15\%) + 2.15 \text{ 元} = 38.50 \text{ 元}$$

$$\text{其 他 } 43 \text{ 元} \times (1 - 10\%) + 0 = 38.70 \text{ 元}$$

因此，套用 Kim 的公式時，優待折扣的算法則應力求公允、客觀，不能以一書作基數。

2. 時間與折扣不足以構成購書的效值數，應加上準確率、購得率、手續繁簡率。

A. 準確率：採購最忌不準確，當有差錯發生時，對時間、金錢影響很大。在不正確的情況下圖書館勢必將書退回，要求更正，表面上看來似乎只是一來一往的功夫，但如果承購者倉庫中沒有此書時，就得重新辦理購置手續，也許加上一倍的時間。另外，當承購者將書寄出時，帳務手續多半完成，換句話說，該書已列入圖書館帳目下，假若承購者不即時改過，被退回的書的帳目仍然存在，在此情況下即使再高的優待折扣也抵不過這種損失，所以準確率不能不列入考慮。

B. 效率：承購者如經常以利潤作為營業目標，所能購得的比率就不會太高。如購得率不高，圖書館得將購不到的轉求他種方式繼續找尋，在時間、人力的應用上都很不經濟。

C. 手續繁簡率：手續愈簡省圖書館更多的人力，成本就愈低，所以採購時人力成本應列入考慮。例如前述印地安那大學調查中，32本書分屬 22 家出版商，如採直接訂購勢必發 22 份訂單，作 22 份記錄，付 22 次帳；反之交由一家代理商或批發商承購，只要發一份訂單，作一次記錄，報一次帳目。就實際成本而言，後者不見得高於前者，說不定還優於前者。

綜合上述，筆者認為：購書真正的效率應是優待折扣、速度、準確率、購得率、手續繁簡率五項的總和。換句話說，評定承購者的效值率應如下：

$$\text{效值率} = \text{速率} + \text{優待折扣} + \text{準確率} + \text{購得率} + \text{手續繁簡率}.$$

當然這是平常時候的評鑑方法，實際作業時這五項要素的比重並非均等，有時得視情況加以應變，例如急需的書，應向出版商購置，此時速率的重要性高於一切，所以直接向出版商交易是不二法門。又如購置圖書館學不發達的國家資料，連記載圖書發行情況的書目都沒有人整理，即使直接採購恐怕也不得其門，反之，委託該國代理商收購，將是條經濟實惠的途徑，所以評估承購者應視情況而定。

第二節 對圖書館員的評鑑

直接影響圖書館資料採購工作效果的兩大要素是承購者與圖書館員。兩者的關係是相輔相成的，假若只有優秀的承購者而沒有效率卓越的圖書館員與之配合，也難臻於理想境界，因之，在評鑑承購者之外，圖書館員對自身業務也應加以考核。採購時圖書館員所擔負的職責不外是迅速、正確的提供訂購時所需的書目資料，儘快答覆承購者的疑問，盡力從各方途徑購得所要的資料。茲分述其評鑑要點如下：

1. 是否迅速、正確的提供書目資料

對圖書館而言，計算購置資料的速率應是從接獲介購單到資料購進館為止，其間可分為二個階段：



前一階段完全由圖書館員控制，即接獲介購單到整理完該發出訂單為止期間。後一階段是由承購者與圖書館員共同負責，即由訂單到資料進館期間。在第二階段中除非有特殊問題發生，需圖書館員協助解答，大部份是承購者自行負責。影響第二階段的速率，承購者方面圖書館無法控制，有關圖書館員的部份則歸入下列「是否儘快答覆承購者的疑問」討論。第一階段是決定速率快慢的關鍵，如處理得快，不但可以縮短此階段的時間，而且加速全程的處理時間，其影響之大，不容忽視。如前面所提美國賓州立大學圖書館，曾經發現此階段是他們購置資料速度慢的轉捩點。考核此階段應計算出查尋每一資料所需的時間，與此有關的應是：

- (1)是否直接有效的利用工具書，如第二章第二節所述。
- (2)是否由最適當的人選來執行，如第二章第二節所述。

2. 是否儘快答覆承購者的疑問

圖書館資料採購過程中，當承購者碰到下列各種情況，通常會請求圖書館協助。

(1)訂單資料不夠詳盡：例如一套叢書，出版者允許單冊出售時，如訂單上未註明為可分冊採購之叢書時，承購者會請圖書館加以註明。又如訂單上只寫出書名、作者，而無其他資料，承購者仍會退回圖書館要求查核補正。

(2)承購者所獲得的資料不能完全符合圖書館的需要。例如承購者現有的只是全套資料中的一部份，這時他們會徵詢圖書館的意見，是否先寄發現有的一部份，欠缺的待日後補購。圖書館員接獲此問題時應據叢書內容加以研判，假若各冊彼此間沒有相互影響關係的可就現有的先購；反之，彼此有連貫關係的，最好不要分開先購，因這類叢書來日要補單冊不太容易。假設這套書圖書館很需要，可以考慮先購局部，缺乏的再從他館影印。這類問題接獲應馬上答覆，最遲以不超過一星期為宜。

(3)複本問題：採購時如以代理商或批發商作為購置途徑，當他們發送訂單中列有複本時，會要求圖書館說明是否真正需要重複。這種情況在期刊訂閱方面經常發現，因期刊發行量少，而且無論透過何種途徑，最後均由出版者直接寄發訂閱的圖書館，因之在出版處很容易查出一個圖書館是否重複訂閱。

(4)承購者無法查獲或解決的問題：採購時假若透過代理商或出版商，有時圖書館雖然列出詳細的書目資料，但承購者無法查出版者的地址，或者工具書本身有誤，根據工具書所列的出版者無法購得所要的資料時，承購者也會試著要求圖書館幫忙，給予更詳盡或正確的資料。

以上種種情況表示承購者無法順利繼續履行其任務，假若圖書館不助以一臂之力，立刻答覆他們的難題，承購工作就會暫時停頓，資料的購得當然就遙遙無期。關於此點，圖書館員應有一認識，即承購者喜歡與回覆快的圖書館進行交易或優先服務，因當承購者發出問題時，如無法適時獲得答案，他們仍得一再追蹤，無形中增加其人力與時間上的消耗。所以一般承購者在預定時間內如不能取得答覆，即宣佈無法購得，由此可見圖書館對訂單發出到資料進館的這一階段仍居重要的地位。

3. 是否盡力購得所要的資料

如前述採購的途徑是多方面的，而每一方面都有它的特性，因之當採行其中某一方面，如未能得到滿意的結果，應另行他途。例如直接向出版商採購，當它宣佈絕版或缺貨時，設有庫存的批發商或代理商，甚至一般書店或舊書商是值得一試的。反之，當代理商或批發商通知絕版或缺貨時，出版商即是另一條可行的途徑。所以資料是否能購得，非作多方嘗試，不能輕下斷言。

上述是為求提高工作效率，對圖書館員本身應作的評鑑。總之，國外資料採購是環環相關的工作，圖書館員一定要本着慎始誠終的精神方能達到圓滿的結果。

附 註

註 1. Veenstra, John and Louis Mai "When Do You Use a Jobber? College and Research Libraries pp. 522-24 Nov. 1962.

註 2. Kim, Ung Chon "Purchasing Books from Publishers and Wholesalers" Library Resources and Technical Services V. 19 No. 2 Spring 1975 pp. 134-147.

註 3. 套用此公式時，以去掉百分率 (%) 的部份計算。

註 4. Unique Pricing Policy: 採統一價格政策時，承購者給予圖書館的優待折扣是根據出版者所給的保留一定的百分率作為自身的利潤，另加服務費。例如 Richard Abel 的算法是凡美國、加拿大和墨西哥出版的圖書，出版者給的優待折扣，其自身保留 6% 的利潤，其餘均給圖書館，但每冊書另加一定的服務費。

註 5. Andresen, David C. "Book Discounts and Cost-Plus Pricing" Library Resources and Technical Service V. 18 No. 3 Summer 1974 pp. 248-252.

(待續)