

館際互借申請特質之分析

The Analysis of Interlibrary Loan Request Characteristics

黃綠琬

Huang Liuh-Woan

台北市立圖書館

Taipei Municipal Library

【摘要 Abstract】

任何一所圖書館，其館藏再豐富，亦無法滿足每一個讀者的需求。因此，為了彌補此項缺憾，圖書館界紛紛進行館際合作活動，其中，尤以館際互借最為頻繁。針對讀者所提出的館際互借申請特質加以分析，除了有助於圖書館服務品質的提昇，亦可使採訪業務能夠順利進行，並且在擬定館藏發展政策時有所依據。

Even though library has large collection, it can not still fill every reader's need. Thus, libraries supply the interlibrary loan service to improve the above-mentioned disadvantage. To analyze readers' interlibrary loan requests is helpful to raise the quality of library services, and to promote acquisition business. Meanwhile, the collection development policy will be set up.

壹、前言

圖書館之所以會進行館際互借活動，無非礙於本身館藏沒有蒐集讀者所需要的資料（姑且不論什麼原因），而希望經由與其他圖書館或資料單位的合作，向擁有此項資料的館藏處調借給所需要的讀者，藉以彌補因館藏不足而無法滿足讀者需求之憾。

如果仔細探討「為何圖書館沒有蒐集讀者所需要的資料？」這個問題，撇開缺乏經費及館際合作方式的因素，剩下的恐怕與採訪政策和館藏發展政策問題有關。假設有充分的購書經費，館

際互借活動依舊會很活躍。這種現象可能是由於圖書館員採訪資料的認知與讀者的需求之間有所不同而造成差距，導致雖然有豐富的館藏，仍無法與讀者的需求配合。同樣地，若圖書館在擬定館藏發展政策之前，沒有對讀者需求進行分析，則這樣的館藏是圖書館員主觀認定的館藏，而非讀者真正需要的館藏。

圖書館是為讀者而設立的，若沒有讀者，則圖書館事業便無法蓬勃發展。因此，鑑於今日館際互借活動頻繁，我們可從館際互借所提出的申請進行分析，藉以瞭解其中所存在的問題。例如，何種類型的圖書館較常提出申請？那種學科

的研究人員較常提出申請？申請資料本身的特性為何？館際互借申請成功率如何？……等問題，將這些分析資料彙整，可知館藏的強弱，以及採訪政策是否有所缺失，相信有助於處理館藏發展方面的問題。

貳、特質之分析

由於館際互借所涉及的時間及成本問題，另有許多專文探討，故本文將不分析此兩項特質，僅討論申請(borrowing)與提供(lending)圖書館之大小及類型、申請之主題、資料類型、語文及出版地、出版年及申請結果。不同類型的圖書館直接或間接地影響到申請主題、資料類型、語文及出版地、出版年等特質，而提出申請的讀者類型亦佔舉足輕重的角色。這些特質彼此習習相關，分述如下：

一、申請與提供圖書館之大小及類型

雖然美國圖書館學會(American Library Association)的「館際互借處理手冊(Interlibrary Loan Procedure Manual)」中列有：圖書館必須善用地方上的資源，藉由使用書目工具、及聯合目錄盡力找出複本。申請必須向鄰近擁有所需資料的機構提出，而避免集中於少數的圖書館^①。但是，論及館藏大小，眾所周知，館際互借勞逸不均現象普遍存在，大館通常負擔了絕大部份的館際互借申請，在得到的利益比付出的少，以及缺乏人力的情況之下，遂產生了一些現象：一是抗拒，即制定嚴格的館際互借政策。希藉由嚴格的規定來限制讀者的館際互借活動，以減少申請的件數；二是「大館症候群(big library syndrome)」，即事先不管提供圖書館是否擁有資料，沒有經過書目工具的驗證，申請圖書館即直接向大型知名的圖書館提出申請^②。其心態是大館一定什麼資料都有，並沒有考慮各館可能因為館藏特色的不同，而造成所需資料不

在其蒐藏的範圍之內。前此現象都將館際互借原有的精神給扭曲了！

湯普森(Sarah Katharine Thomson)與帕毛爾(Vernon E. Palmour)都指出，提供圖書館的所在地區，與圖書館的大小有直接的關係。因為，大館比小館有較多遠距離的申請^③。而來自遠距離的館際互借申請，也與提供圖書館的館藏特色有關^④。

分析申請與提供圖書館的類型，在威格(Robert B. Winger)、史蒂文生(Rolland E. Stevens)、楚威特(Melissa D. Trevvett)、帕毛爾、湯姆森等人的研究中，都指出學術(研究)圖書館是申請館際互借最多的圖書館類型，甚至同時扮演申請與提供兩種角色^⑤。這個結果並不令人驚訝，因為研究人員非常重視資料的蒐集，資料對於研究計劃的影響相當顯著。此外，史蒂文生與帕毛爾的研究，不約而同地，都指出排名第二位的圖書館類型是專門圖書館，其次是公共圖書館^⑥。但比較不同的是，針對紐約州發展的館際互借系統(New York State Interlibrary Loan System簡稱NYSILL)進行研究，結果卻是公共圖書館(74%)多於學術圖書館(24%)，其造成的因素是圖書館之間自行處理館際互借申請，並沒有經由NYSILL系統處理^⑦，因而使得系統記錄的正確性及完整性受到影響。

二、資料類型

圖書館館藏資料的類型，以傳統的印刷式資料為主，但所蒐集的資料類型卻不在此限。許多文獻依圖書館類型來探討其館際互借申請的資料類型，華德哈特(Thomas J. Waldhart)比較麥當勞(D. McDonald)及布希(C. G. Bush)，與史蒂文生及史密斯(D. L. Smith)兩項研究。他指出，在麥當勞及布希全國性的研究中，所有的申請有61.1%是圖書，33.8%是期刊，而5.0%則是其他資料，或沒有註明資料類型；此外，史蒂文生及

史密斯針對田納西地區(Tennessee) 進行研究發現，所有的申請中48.3% 是圖書，45.0% 是期刊，「其他」資料則佔6.7%^⑧。

華德哈特認為申請資料類型中，圖書的百分比比較低而期刊的百分比比較高。這個結果可能反映的是，學術及專門圖書館對館際互借申請有異常高的需求^⑨。在這個比較中，列為「其他」的資料，必須再深入研究。因為，若將「期刊」及「其他」的百分比相加，則麥當勞及布希的研究是65.0%，而史蒂文生及史密斯的研究則是64.0%，兩者相差並不大^⑩。另外，所有來自公共圖書館的申請，主要集中在圖書。這一點與專門圖書館的申請截然不同，比起圖書或其他的文獻類型，專門圖書館申請較多是期刊^⑪。因為學術圖書館的主要館藏是期刊文獻，故專門圖書館在辦理館際互借申請時，相當依賴學術圖書館。

三、語文及出版地

館際互借申請資料的語文別，無庸質疑的，當屬英文最多，將近佔了三分之二。帕毛爾的看法是，資料的主題與類型和語文有很大的關係^⑫。但，此處所要探討的是，除了英文以外，還有那些語文是較常出現？其用意無他，無非是提供採購部門在進行採訪時作為參考。

除了英文之外，申請資料的語文別若依多寡而分，在湯普森的研究中，依次是德文、法文、俄文、西班牙文及義大利文^⑬。而帕毛爾將人文學家、社會學家、科技專家所提出的申請加以分析，其語文別則依次為德文、法文、西班牙文、義大利文及俄文^⑭。

湯普森認為，雖然有86% 的英文資料是在美國或英國出版，但是，另有來自其他四十一個國家的英文出版品仍必須注意^⑮，這個發現值得採購部門參考。其他像德文、俄文及法文資料，也有相同的情形，只是隨語文在世界各地使用的廣度而有所增減。例如，俄文絕大部份是來自前蘇

聯。針對出版地而言，美國和加拿大的出版品佔申請數的45.9%；歐洲出版品佔41.5%；亞洲出版品只佔3.1%；拉丁美洲出版品為1.7%；太平洋洲出版品為0.7%；而非洲出版品則只佔0.5%^⑯。

四、出版年

資料的出版年與資料內容的新穎性有關，不同學科背景的讀者對資料新穎性的要求也隨之不同。人文學者要求的資料出版範圍回溯至數十年前的可能性很高，至於，科技人員則由於講究新發現，對於資料新穎性的要求，也相對地提高。

總括來說，將近20% 的申請，集中於最近三年內的出版品；對最近十年內的出版品之申請，則超過50%^⑰。帕毛爾在一九七一年出版的有關學術圖書館館際互借一書中，將出版品的年代分作四個時期：1900年以前、1900-1960年、1961-1968年及1969-1971年。若不論出版品的類型和內容的主題，則1900-1960年與1961-1968年之間的資料最常被申請。也就是說，館際互借申請主要集中在最近三年內，以及最近十年內的出版品^⑱。

五、申請之主題

華德哈特認為要分析館際互借申請的主題最為困難。相對地，造成很少學者對主題這一特質進行分析^⑲。大部份的研究，都將主題劃分為人文學科、社會學科及科技三方面探討。

在史蒂文生的比較中，他認為人文學科、社會學科及科技三方面的申請需求，並沒有明顯的差別，（參見表一）。不過，這些研究中「其他」一欄各代表不同的意義。湯普森所指的「其他」，是專門學科(professional schools)。而在其他學者的研究中，「其他」一欄，則是包括小說、傳記及未分主題的種類^⑳。

此外，史蒂文生與史密斯兩人所共同的研究中，卻發現三者之間有所差異。他們提出田納西地區的館際互借申請中，20.9%為人文學科，17.1

表一 申請資料之主題

研究	人文學科	社會學科	科技	其他	未知	總數
Thomson	26%	23%	15%	15%	21%	100%
Palmour	27	21	40	12		100
NYSILL	24	16	35	12	13	100
Currier	38	17	25	12	8	100
Reynolds						
U. Of						
Washington	42	18	40			100
Washington						
State Lib.	41	21	28	10		100

資料來源：Rolland E. Stevens. "A Study of Interlibrary Loan." *College & Research Libraries* (Sep 1974): 339.

% 為社會科學，48.6% 為科技，其他種類的主题則有11.9%。顯然地，三者中以科技這一主题的申請最多^②。若以圖書館的類型來看館際互借申請的主题，則公共圖書館多為人文、社會及其他三類；帕毛爾等人則認為學術圖書館以科技最多（佔40.4%）；葛德荷(H. Goldhor)在一九七九年對伊利諾地區館際互借的調查研究中發現，社會科學的申請排名第一（佔39%），其次才是人文學科、科技類^③。這些研究所得結果皆不太相同，或許值得我們再深入探討。

六、申請結果

幾乎所有探討館際互借的文獻中，均會對「申請結果」此一特質加以論述，尤其討論為何會造成申請失敗？其原因有那些？這個特質非常重要，可讓我們知道館藏的弱點，藉以彌補這項缺點，以達到滿足讀者需求之目的。

(一)成功率

絕大部份的文獻界定「成功率」，是以第一個提供資料單位(single pass)即能取得申請文件為基準^④。一般而言，成功率約佔申請總數的三分之二。華德哈特指出，影響成功率高低的主要因素有：

- 1.申請本身的困難度；
- 2.確實館藏資訊的可及性(availability)；

3.申請的正確性；

4.申請單位不屈不撓的精神^⑤。

史蒂文生發現成功率約在68%至83%之間，他指出圖書館的類型、不同的語言、出版年、主題及不同的文獻類型，對於成功率的影響並沒有造成多大的差異^⑥。

(二)失敗原因

申請失敗的原因有很多種，如不在館藏之內、遺失、使用中、保留用書、裝訂中、期刊卷期缺期、不流通等。所謂的「不流通」是指已破損(poor condition)的資料或珍善本(rarity)，不考慮外借^⑦。在這些失敗的原因中，威格認為最常造成申請失敗的原因是「不流通」這一項^⑧。而史蒂文生卻認為「不在館藏之內」較常造成申請失敗，佔全部申請的50%，其次是「無法取得(not available)」、「不流通」^⑨。

若以資料類型來看的話，則申請失敗的百分比各不相同。整個失敗的比率高低順序：最高的是官書，其次是技術報告、期刊及論文（參見表二）^⑩。

參、建議與結論

根據以上的特質分析，可讓我們能夠以較真

表二 不同類型資料的申請結果

類型	成功率	無法取得	不流通	不在館藏之內	失敗總數
圖書	64%	15%	8%	18%	36%
期刊	63	12	16	9	37
官書	59	11	9	21	41
微縮	85	0	6	9	15
報紙	69	11	13	7	31
技術報告	61	4	4	31	39
論文 (Dissertation)	63	5	25	7	37
碩士論文 (Master's essay)	82	4	9	5	18

資料來源：Rolland E. Stevens, "A Study of Interlibrary Loan," *College & Research Libraries* (Sep. 1974): 338.

廣的想法來看待館際互借的模式。茲於下文提出幾點建議，以期改善讀者對館際互借需求的滿意程度：

一、除圖書及期刊，其他類型的資料必須要兼顧

由於圖書館的館藏偏重圖書與期刊的蒐集，其他像官書、技術報告、論文……等資料類型，由於採訪途徑的不同而導致這些資料的蒐集不夠完整。因此，相關交換及贈送單位的名錄必須完善且正確。

二、除英文之外，各種語文出版的資料仍須考慮

蒐集

雖然英文出版品佔全部出版品的三分之二，但是，不能就此斷定英文出版品就能使讀者得到完全的滿足，必須考慮蒐集其他常用語文的出版品，以應付讀者的各種需求。

三、注意回溯性資料的蒐集

讀者學科背景的不同，對於資料出版年的要求也隨之不同。因此，除了最近幾年的資料以外，對於回溯性資料也應加以蒐集。若已絕版或缺貨，可考慮購買像微縮這類的資料型態。

四、維持聯合目錄之完整性及新穎性

館際互借活動中，聯合目錄為最不可或缺的

工具。若聯合目錄上的書目資料不夠完整、正確，沒有常常更新的話，則造成許多的不便。因為，資料可能因為遺失、缺期或不在某一館的館藏範圍之內，而導致讀者錯誤的申請，這樣的申請失敗率相形之下也增加許多。

五、館際互借政策的制定及公佈大眾

對於那些資料是不流通或是列為保留用書等，必須制定一個明確的館際互借政策，詳細地說明，並公佈大眾周知。如此，亦可避免申請失敗的情形發生。

瞭解館際互借申請的特質，除了可以讓圖書館的採訪作業能夠更周全、讓館藏發展政策更完滿之外，亦可提高讀者對於館際互借服務的滿意程度。若館際互借申請的失敗率過高的話，容易使讀者對圖書館失去信心，甚至從此不再利用圖書館！因此，我們必須重視這方面的問題，並試著去改善問題。總而言之，提供讀者完善的服務是圖書館館員應盡的責任。

附註

註①：Robert B. Winger, "Characteristics of Interlibrary Loan Requests Received

- by the Joseph Regenstein Library, 1980-1981," Library Quarterly 55 (1985): 425.
- 註②: *ibid.*
- 註③: Rolland E. Stevens, "A Study of Interlibrary Loan," College & Research Libraries (Sep 1974): 338.
- 註④: Winger, 428.
- 註⑤: Stevens, 337.
- 註⑥: *ibid.*
- 註⑦: *ibid.*
- 註⑧: Thomas J. Waldhart, "Patterns of Interlibrary Loan in the U.S.: A Review of Research," LISR 7 (1985): 222; D. D. McDonald and C. G. Bush, Libraries, Publishers and Photocopying: Final Report of Surveys Conducted for the United States Copyright Office Rockville, MD: King Research, 1982.; R. E. Stevens and D. L. Smith, "Interlibrary Loan in Tennessee" Southeastern Librarian 27 (1977): 175-180.
- 註⑨: *ibid.*
- 註⑩: Waldhart, 222-223.
- 註⑪: Waldhart, 223.
- 註⑫: Stevens, 339; Vernon E. Palmour, et al., "Characteristics and Magnitude of Interlibrary Loans," A Study of the Characteristics, Cost, and Magnitude of Interlibrary Loans in Academic Libraries, (Westport, Conn.: Greenwood Publishing, 1972), 40-41.
- 註⑬: Sarah Katharine Thomson, "Language, Country of Publication, and date of Materials Requested," Interlibrary Loan Involving Academic Libraries (Chicago, Illinois: American Library Association, 1970), 31.
- 註⑭: Palmour, 40.
- 註⑮: Thomson, 32.
- 註⑯: *ibid.*
- 註⑰: 同註12.
- 註⑱: Palmour, 39.
- 註⑲: Waldhart, 223.
- 註⑳: 同註12.
- 註㉑: 同註10.; R. E. Stevens and D. L. Smith, "Interlibrary Loan in Tennessee," Southeastern Librarian 27 (1977): 175-180.
- 註㉒: Waldhart, 224; Palmour, 43; H. Goldhor, "An Evaluation of the Illinois Interlibrary Loan Network (ILLINET)," Illinois Libraries 61 (1979): 13-18.
- 註㉓: Thomas J. Waldhart, "Performance Evaluation of Interlibrary Loan in the United States: A Review of Research," LISR 7 (1985): 315.
- 註㉔: *ibid.*
- 註㉕: Stevens, 341.
- 註㉖: *ibid.*, 340.
- 註㉗: Winger, 431.
- 註㉘: Waldhart, "Performance Evaluation of Interlibrary Loan," 315; R. E. Stevens, A Feasibility Study of Centralized and Regionalized Interlibrary Loan Center (Washington, D.C.: Association of Research Libraries, 1973).
- 註㉙: 同註26.

