

英國文獻傳遞服務

Document Delivery Services in UK

王美玉
Mei-yu Wang

玄奘人文社會學院圖書資訊系助理教授
Assistant Professor
Dept. of Library and Information Science
Hsuan Chuang University
E-mail: meiyu@hcu.edu.tw

【摘要 Abstract】

由於資訊與網路科技的共振反應，近年來文獻傳遞服務的變化要比以往快速且鉅大。英國的文獻傳遞服務，尤其是大英圖書館文獻提供中心的服務，惠及遍佈世界各地的圖書館與個人，本文將深入了解英國文獻傳遞服務之內涵與運作模式並據此探討未來應該發展的方向。

Document delivery services have been transformed more quickly and greatly than ever due to the synergy of information and networking technologies. The document delivery services, especially the one provided by the British Library Document Supply Center (BLDSC), have already benefited many libraries and individuals all over the world. This paper will discuss their features and operations models, and explore the future based on the current developments.

關鍵詞 Keyword

文獻傳遞服務 大英圖書館文獻提供中心 英國

Document delivery services ; British Library Document Supply Centre ; UK



一、前言

早期的文獻傳遞服務可謂是館際互借服務的延伸，因為多半是由圖書館為其當地的讀者向他館申請複印期刊論文，譬如 Finnie 認為廣義的文獻傳遞服務指的是「藉由共享資源的機制分享文獻」(Finnie, 1998)。近年來由於圖書館的預算與實體空間趕不上出版品的持續成長及其價格的不斷上揚，加上使用者要求更好更快的服務品質與電子出版品、資訊技術以及網際網路的推波助瀾之下，文獻傳遞服務的角色日益重要，形式也跟著多元化。依其是否使用新科技的程度來分有傳統文獻傳遞服務與電子文獻傳遞服務。文獻使用

者 (End-user) 可以直接向文獻傳遞服務業者訂購，不需經過中介者，有時候則必須經過中介者 (多半是圖書館或資訊服務業者) 代訂。就其收費的動機來看則有非營利性與營利性的文獻傳遞服務，前者多為圖書館所提供，後者可能是出版商、資料庫製作者等等。非營利性文獻服務提供的文獻並不一定是免費，但多半比較便宜。有些必須是其資料庫或出版品之訂戶才能使用其所提供之文獻傳遞服務，有些則是每次計費。此外，有些文獻傳遞服務業者本身有典藏，有些沒有，必須借助出版商或圖書館概允合作 (參表一)。

表一：文獻傳遞服務之類型

分類準則	文 獻 傳 遞 服 務 類 型	
是否使用新科技	傳統文獻傳遞服務 conventional	電子文獻傳遞服務 electronic
訂購方式	需要中介者 mediated	不需要中介者 unmediated
收費動機	非營利性 non-profit-seeking	營利性 profit-seeking
收費方法	訂戶 by subscription	每次計費 by pay-as-you-go
文獻來源	有典藏 collection-based	無典藏 non-collection-based

另一方面，雖然不斷增加的文獻需求刺激了許多業者投入，但是也有一些業者無法在市場上存活，例如 EBSCO 在 1998 年停止其提供的文獻傳遞服務，主要乃因為出版商的權益金與所需的技術投資所費不貲，而文獻傳遞的利潤又偏低 (Prowse, 1999)。大英圖書館的文獻提供中心在這波詭譎多變的環境中，依然屹立不搖，每年約略提供四百多萬件的文獻到 90 多個國家的兩萬

個使用者，並讓出版界每年有美金三百萬的收益。

貳、大英圖書館文獻提供中心

大英圖書館文獻提供中心前身是國立科技借閱圖書館，該館成立於 1962 年以滿足科技研究的需求，1973 年併入大英圖書館的借閱部，1985 年正式改名為大英圖書館文獻提供中心 (薛理桂，



1995)。大英圖書館文獻提供中心向來為人所津津樂道的主要原因有二：一是大英圖書館提供的書籍外借與傳遞文獻服務惠及遍佈世界各地的圖書館及個人；二是該中心典藏豐富，包含三百萬本圖書、二十五萬種期刊、三十萬冊會議論文集、五十萬本博士論文與各領域的專門著述。

早期要使用大英圖書館文獻提供中心之文獻服務必須透過中介者 (Mediated)，使用者必須透過圖書館申請所需要的文獻，圖書館可以信件、傳真、或使用 ARTTel 系統送出申請單。幾乎所有在大英圖書館文獻提供中心內的典藏皆可外借，期刊論文與會議論文只要合乎它們與英國的著作權機構 (Copyright Licensing Agency) 的約定，即可以影印複本的形式提供，文獻則以郵件或傳真的方式遞送。申請的圖書館可以銀行帳戶或點卷繳款。所以早期該中心提供的是傳統、需中介者、每次計費、非營利性且本身具有典藏的文獻傳遞服務。其中本身具有典藏是其最大的優勢，因為大英圖書館文獻提供中心本身可以滿足幾乎 90% 的申請件，其餘 10% 則透過英國其他圖書館去滿足使用者的需求。但是傳統且需中介者的文獻傳遞服務需要文獻使用者到圖書館填申請單，或電洽圖書館請館員代填，然後必須等上少則數日，多則上月的時間才能拿到文獻，運氣不好的時候會碰到影印品質不良的文件，如果想快一點拿到文獻，則必須付出很貴的價錢卻可能拿到一份模糊不清的傳真。為了因應時代潮流，並改進這些缺失，大英圖書館文獻提供中心採取一些變革與創新的措施：在 1992 把 48 種期刊掃描以試行電子傳遞的效用，但是目前仍然只有少部分的文獻是以電子化方式傳遞，絕大部分的文獻是以紙本的形式提供；提供 OPAC97 (網址：<http://opac97.bl.uk>，是美國亞馬遜書店所贊助的免費 Web-Based 服務) 讓文獻需求者可以直接上網查詢其典藏並直接線上訂購，勿須透過中介者。

參、英國的館際互借

除了大英圖書館文獻提供中心，在英國館際互借仍是較受歡迎的方式，申請件數一直居高不下 (參圖一)。因為電子傳遞服務的提供範圍有限，不見得每一份文件皆可循此途徑取得；反之，透過館際互借則較易取得偏僻的文獻 (Obscure items)。而代為申請的館員多具備相關的經驗與技能 (Know-how)，相對地不需仲介者的文獻傳遞服務則需使用者本身具備查檢功力並親自去處理臨時突發的狀況，更嚴重的是費用又較高，又常需要以使用者不喜歡的信用卡付款方式付費。何況並不是所有的文獻需求者均會上網，加上另一個英國的調查則發現大部分使用者不知道有不必要透過中介者文獻傳遞服務的存在 (Chambers, 1999)，這些林林總總的原因使得館際互借仍然在英國頗為盛行。

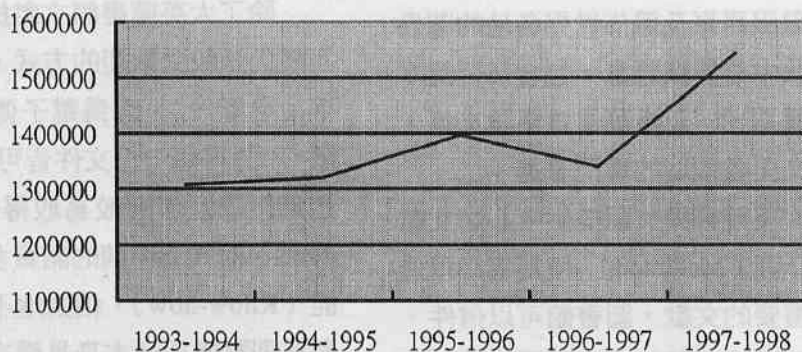
肆、英國其他重要文獻傳遞服務

除了館際互借與大英圖書館文獻提供中心，英國的其他重要文獻傳遞服務略述於下：

一、BIDS：於 1991 年創立，是英國 Joint Information Systems Committee of the Higher Education Funding Councils 所資助，位在英國巴斯大學 (University of Bath)，訂購的學術團體可使用其所提供之各種不同主題書目資料庫。同時，BIDS 允許使用者透過網際網路檢索大英圖書館的主要期刊與會議論文集，含 250,000 期刊，20,000 當期期刊和 16,000 會議論文集，訂購之文獻通常以傳真、郵件方式遞送，但是 BIDS 亦提供使用者 2,700 種全文電子期刊。

二、Inside：是一個允許使用者透過 CD-ROM 與網際網路檢索大英圖書館文獻提供中心的





圖一：英國館際互借申請件數

資料來源：S. W. Prowse, "A Review of Interlending in the UK in 1998," *Interlending & Document Supply* 27:2 (1999), p.87.

20,000 期刊、16,000 會議論文集的系統，1997 正式啓用但必須是訂戶才可以使用。使用者在搜尋期刊與論文集的篇目之後，可直接訂購所需的文獻，且目前已有約 1,000 期刊可以用電子傳遞方式傳送。

三、Derwent 是著名的專利文件提供商，已建立一每年收羅有約 280,000 筆專利的資料庫。使用者可直接線上檢索並擷取專利全文，或循傳統的方式，請 Derwent 以郵寄或傳真的方式遞送。

四、Emerald Intelligence + Fulltext 是英國 MCB 出版商所提供的全文服務，訂戶可以直接從其網頁檢索 1993 年以後的期刊並下載全文，1989 到 1993 的期刊全文則循傳統的方式遞送。

上述文獻傳遞服務的特點有二：一是強調使用者可直接線上檢索並訂購，另外就是利用電子傳遞來提高傳遞文獻的速度。其缺點則是以電子

傳送的文獻種類及年代有限，而且收費較高。

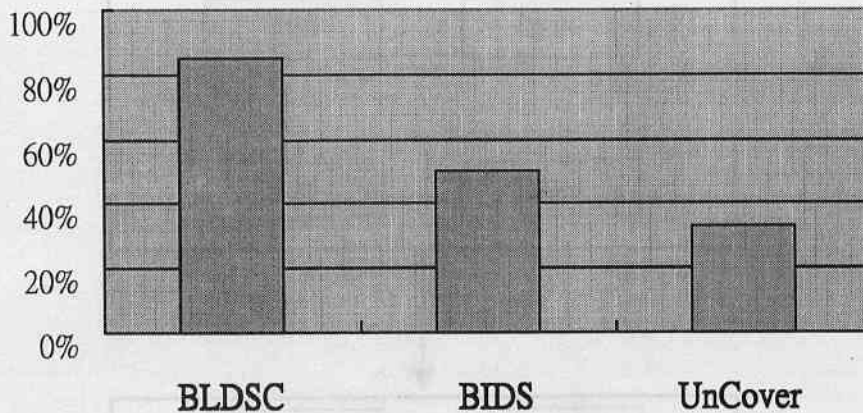
伍、使用狀況

雖然有英國本身與其他國家的文獻傳遞服務可供選擇，根據 Morris 的調查，除了館際互借之外，英國學術圖書館還是最偏好使用大英圖書館文獻提供中心的服務，BIDS 居次，而美國的 UnCover 則為第三個最被常使用的文獻傳遞服務（參圖二）。

主要乃因大英圖書館文獻提供中心所能提供文獻的範圍涵蓋最廣且收費較廉（Morris, 1999）。

但是與電子傳遞服務和不需仲介者的文獻傳遞服務比較，大英圖書館文獻提供中心有個致命傷：速度。例如 Inside 可以在 48 小時內將文獻送達，大英圖書館文獻提供中心卻可能要花上 32 天（Morris, 1999, 140）。為了增加其本身的競爭力，大英圖書館採用一些競爭策略。





圖二：英國學術圖書館最常用之文獻提供服務

資料來源：A. Morris, A. and E. J. Blagg, "Current Document Delivery Practices in UK Academic Libraries," *Library Management* 19:4 (1998), pp.271-280.

陸、競爭策略

在 1998-1999 年間大英圖書館文獻提供中心與下列二手出版商合作：PubList、SilverPlatter 和 CAS，讓使用者線上查詢書目與索摘資料後，可以直接連結到大英圖書館文獻提供中心並作線上訂購。此外，大英圖書館文獻提供中心亦與 OCLC 之館際互借服務結盟，讓 OCLC 七千多個館際互借圖書館可以直接向大英圖書館文獻提供中心下訂單。

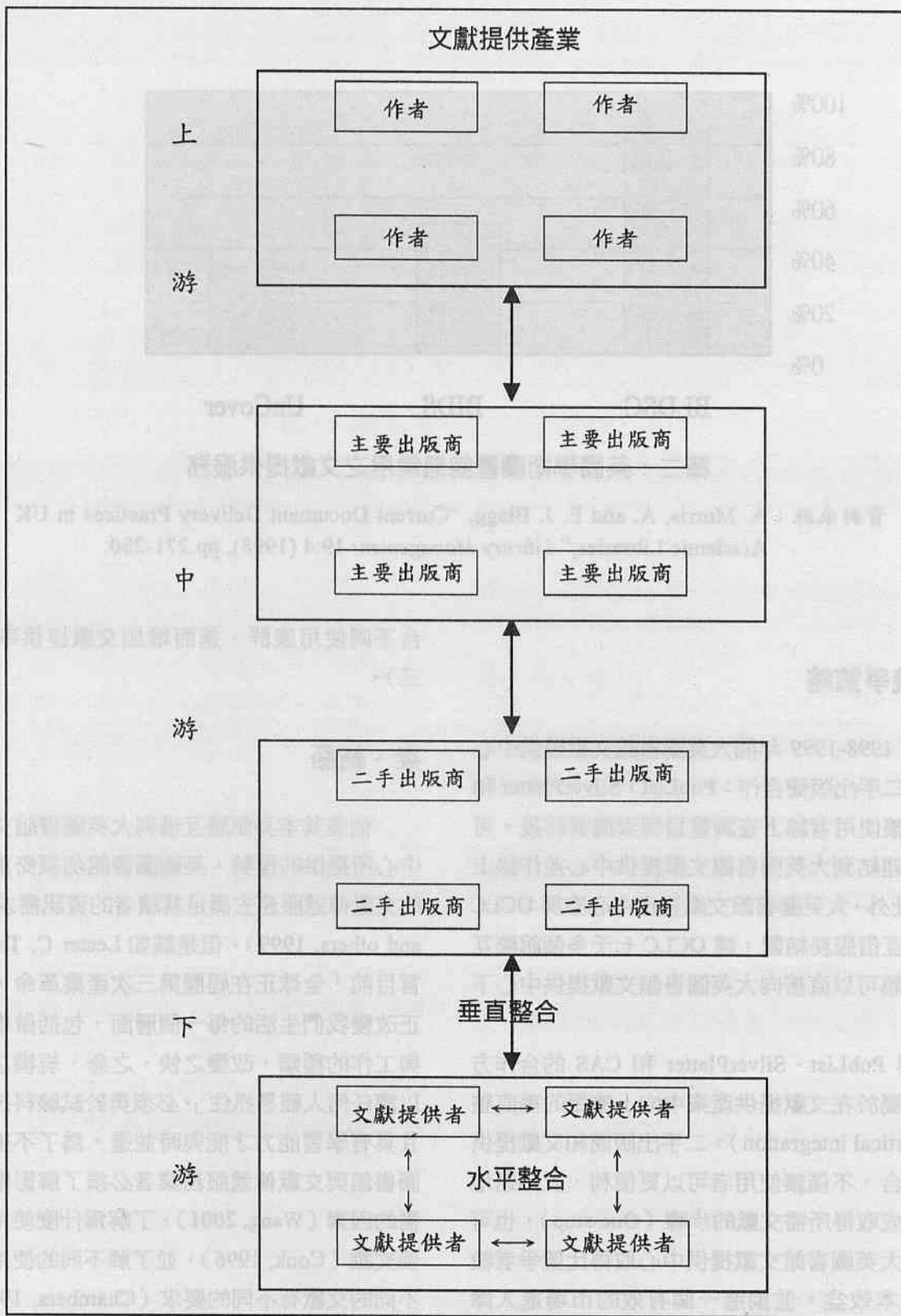
與 PubList、SilverPlatter 和 CAS 的合作方式，是屬於在文獻提供產業中向上擴張的垂直整合 (Vertical integration)，二手出版商和文獻提供者的結合，不僅讓使用者可以更便利、更迅速地一次完成取得所需文獻的步驟 (One-stop)，也可以幫助大英圖書館文獻提供中心取得比競爭者較大的成本效益，並創造一個有效的市場進入障礙。與 OCLC 的合作方式則屬水平整合 (Horizontal integration) 可以幫助大英圖書館文獻提供中心迎

合不同使用族群，進而增加文獻提供率 (參圖三)。

柒、結語

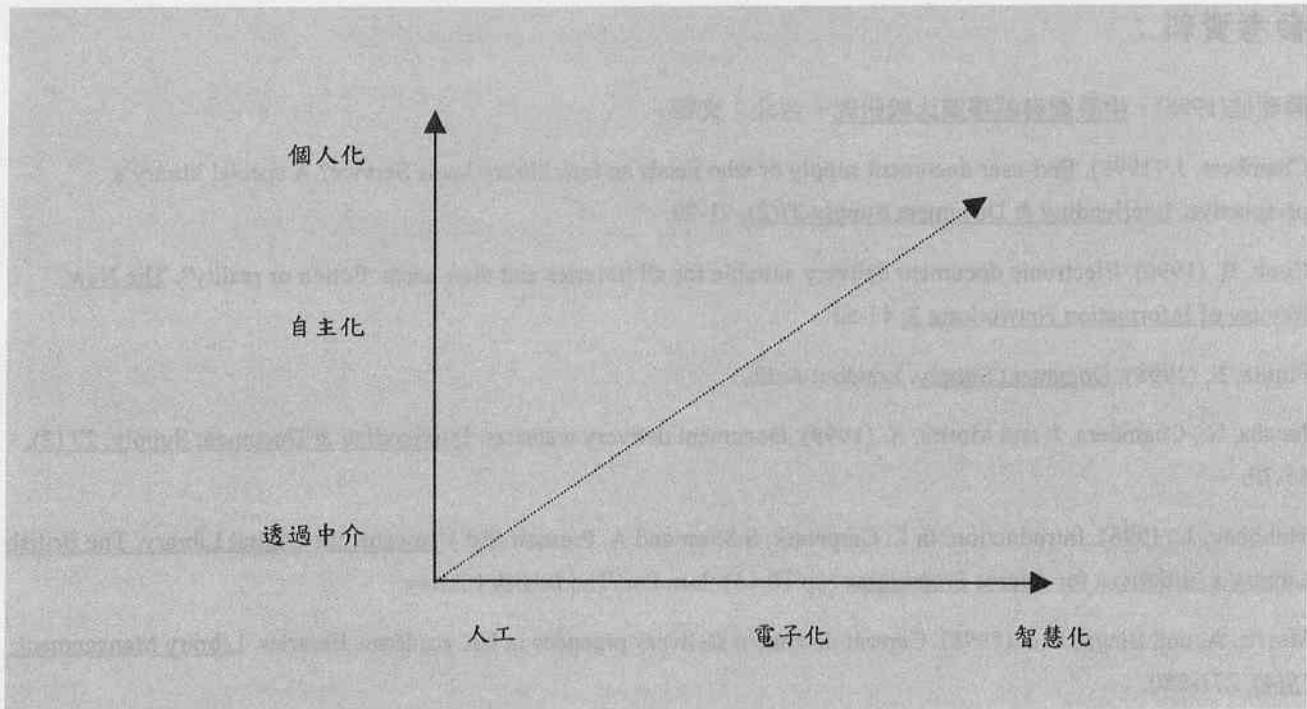
佔著其本身館際互借與大英圖書館文獻提供中心所提供的優勢，英國圖書館勿須倚重營利性的文獻傳遞服務去滿足其讀者的資訊需求 (Jacobs and others, 1999)。但是誠如 Lester C. Thurow 所言目前「全球正在經歷第三次產業革命，新科技正改變我們生活的每一個層面，包括做事的方法與工作的種類，改變之快、之急、規模之大，難以讓任何人輕易抓住」，必須勇於試驗科技創新並且具有學習能力才能與時並進。為了不被淘汰，圖書館與文獻傳遞服務業者必須了解影響文獻供需的因素 (Wang, 2001)，了解為什麼使用者會需要文獻 (Cook, 1996)，並了解不同的使用者對於不同的文獻有不同的要求 (Chambers, 1999)。因此英國的 FIDDO 計劃就是在提供最新文獻傳遞服務的消息給圖書館界做參考，英國的圖書館也





圖三：縱向與橫向整合





圖四：文獻提供服務趨勢圖

體認到圖書館員應該對不同的文獻傳遞服務作深入了解，再依照讀者是要快速地拿到文獻、要偏僻的文獻亦或要付費最少的服務等不同的要求，去做適當的選擇或推薦 (Chambers, 1999)。文獻傳遞服務業者的重點則在應變，例如從大英圖書館文獻提供中心所採取的競爭策略與英國其他重要文獻傳遞服務的內涵，可看出其著眼點在讓文獻使用者可以線上查詢、訂購，並且儘量以電子化方式快捷有效地遞送文獻給使用者，這個趨勢就如最近亞馬遜書店所打的廣告雷同，訴求的是使用者在網際網路作完查找與訂購的動作之後就可以放輕鬆並且去烤一些栗子 (Relax and roast some chestnuts, because you're done)。但是和電子

書商比起來，文獻傳遞服務業者還是比較被動，雖然有些文獻傳遞服務結合了當期刊目錄與期刊新知服務 (CAS-IAS)，但沒有像亞馬遜書店以 Data Mining 的方式挖取使用者的相關資訊以作強力的推銷。在使用過電子書商的服務後，文獻需求者可能會要求更高品質的文獻傳遞服務，這意味著目前標榜自主化與電子化的文獻傳遞服務不可能百分之百滿足使用者的要求。文獻傳遞服務業者仍需整合新方法和工具，調整他們的行銷組合 (Marketing mix) (Wang, 1999)，並往個人化甚至智慧化的方向邁進 (參圖四)，才能提高其功能並建立其未來的能力。

(收稿日期：2000年12月8日)



參考資料：

薛理桂(1995)。中英圖書館事業比較研究。台北：文華。

Chambers, J. (1999). End-user document supply or who needs an interlibrary loans Service? A special library's perspective. Interlending & Document Supply 27(2), 71-79.

Cook, B. (1996). Electronic document delivery suitable for all libraries and their users: fiction or reality?. The New Review of Information Networking 2, 41-53.

Finnie, E. (1998), Document Supply. London: Aslib.

Jacobs, N., Chambers, J. and Morris, A. (1999). Document delivery websites. Interlending & Document Supply. 27 (2), 65-70.

Mahoney, J. (1998). Introduction. In L. Carpenter, S Shaw and A. Prescott (Ed.) Towards the Digital Library: The British Library's Initiatives for Access Programme (pp.10-15). London: The British Library.

Morris, A. and Blagg, E. J. (1998). Current document Delivery practices in UK academic libraries. Library Management. 19(4), 271-280.

Morris, A., Woodfield, J. and Davis, J. (1999). Experimental evaluation of selected electronic document delivery systems. Journal of Librarianship and Information Science, 31(3), 135-144.

Prowse, S. W. (1999). A review of interlending in the UK in 1998. Interlending & Document Supply, 27(2), 80-88.

Wang, M. Y. (1999). Competitive strategy analysis in the international document delivery services. Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply, 10(2), 101-113.

Wang, M. Y. (2001). The document supply industry: supply and demand. [will be published in] Library Review, 15 (2).

