

## 館際合作和文獻提供：資訊時代的定位和展望

### Interlibrary Loan and Document Delivery: Changing Roles and Perspectives in the Information Era

吳文慧

Wen-hui Wu

國科會科學技術資料中心專案助理研究員

Assistant Researcher, Science and Technology Information Center

National Science Council

E-mail: whw@mail.stic.gov.tw

#### 【摘要 Abstract】

館際合作(Interlibrary Loan)隨著資訊環境的進步與更高的服務需求而調整其經營模式。豐富的資料庫，檢索工具容易使用，及全文的最終需求，更使文獻提供服務(Document Delivery Service)因勢進入市場。而館合系統功能的持續加強，及聯盟合作模式的採用，改變了傳統館際合作的面貌，也使得館際合作角色更具多樣性，但因此館際合作與文獻提供服務的分別點也愈顯模糊。電子資源的持續問世，改變了圖書館的採購方法與館藏內容，而電子全文的方便擷取，逐漸改變讀者的研究行為及使用資訊管道，圖書館及文獻提供服務者必須審視自身的功能及未來的變化，並思考在資訊社會中扮演如何的角色。

Parallel to the need to evolve a new service mode for library loans in response to advances in information technology and growing demands from patrons is the need to introduce document delivery services in response to the readily available databases, user-friendly search engines and the ultimate need to access full-text documents. While developments in interlibrary systems and alliances have resulted in an array of interlibrary loan services, they have also blurred the lines between interlibrary loan services and document delivery services. The emergence of electronic resources is altering the nature of library acquisitions and holdings, while the ease with which full-text databases may be accessed is changing users' research habits and their channels through which information is obtained. Libraries and document delivery service providers will need to examine their own changing roles in the information era.

#### 關鍵詞 Keyword

館際合作 館際互借 文獻提供 策略聯盟 電子全文

Interlibrary Loan ; Interlibrary cooperation ; Document Delivery ; Consortium ; Electronic documents



## 壹、前言

館際合作傳統的角色是為彌補圖書館館藏之不足，但這傳統角色則因資訊環境的變化而必須隨著調整。今日圖書館或資訊機構無法避免的就是預算的縮減，出版品的大量問世，及圖書期刊的不斷漲價，在此情況下圖書館必須量力擴充自身的館藏，但又要求能滿足各種服務需求，因此資源共享(Resource sharing)是必然趨勢，經由此合作模式，圖書館更能充分使用館藏，並提供讀者多方面的資訊管道，進而增加圖書館的服務功能。近十年來Internet及WWW的快速發展，出版品跳脫傳統紙本型式，愈來愈多電子出版品進入市場，傳統的館際合作面臨了新的考驗，而未來何去何從也引人關切。

Interlibrary Loan 此名詞在國際上使用多年，近年來也有人提出此用法在字面上似乎已無法表現出現今的實質服務內容，但就如同圖書館(Library)一詞，隨著時代改變，可賦予新的意義，因此大多數圖書館目前仍是以Interlibrary Loan來進行文獻提供服務。就國內而言，Interlibrary Loan譯為館際互借，或是館際合作稱為Interlibrary cooperation，就翻譯而言十分貼切，涵蓋內容也很完整，但就文獻提供及圖書借閱服務，館際合作(Interlibrary Loan)仍是被廣泛使用及了解的。而對此相關的服務，一般在工作上、溝通上、系統設計上、或是研討會上，亦普遍使用館際合作此名稱，而館合或ILL更是圖書資訊從業者言談或用字時常用的簡稱，因此本文採用館際合作及Interlibrary Loan來表示圖書館的文獻提供服務。

## 貳、館際合作(Interlibrary Loan, ILL)和文獻提供(Document Delivery, DD)

無論讀者使用何種檢索模式，一般最終目的是為得到全文，因此文獻提供(Document Delivery)成

為圖書館重要服務項目之一。有人不禁會問：館際合作與文獻提供這兩者間究竟有何不同？有的說法是圖書館間互通有無的資源共享模式，如圖書借閱或全文複印是屬館際合作(Interlibrary Loan)，而透過代理商或資訊提供業者獲得資料的方式則歸於文獻提供服務(Document Delivery Service)，是為單向的提供方式，並常帶有商業行為在內；也有種說法是館際合作其實就是文獻提供服務其中的一種方式，只是偏重館對館之間的互通行為而言；另有種更簡單的說法就是文獻提供亦就是館際合作的重新命名而已。

但隨著網路的發達，功能強大的館合系統也跟著發展與建立，愈來愈多的大學圖書館有能力將本身館藏或他館的各種資源，透過館合系統，以網上點選、傳真、郵遞及電子郵件或是到館領取等方式，把資料直接提供讀者(End user)使用，而這種文獻提供服務的具體表現，也使得館際合作與文獻提供間的分別似乎就更為模糊了，並且一般圖書館在經營上，無論是館際合作(ILL)或文獻提供(DD)往往隸屬於同一部門，更使得二者在作業上無法作清楚的畫分。因此同類型的服務在不同的圖書館可能會使用不同的服務名詞，如館際合作(Interlibrary Loan)，文獻提供服務(Document Delivery Service)，館際互借(Interlibrary Borrowing, Interlibrary Lending)等，但無論圖書館是採取何種名稱，了解其在使用的名詞下所呈現出的實質服務內容是什麼、能達到什麼樣的功能、並採取何種服務方式、所服務的對象是誰，這才是最重要的。

## 參、國內館際合作的轉型

台灣館際合作服務雖進行多年，但一直採用十分傳統的申請流程及資料提供方式，而資訊時代來臨，這種狀況不禁令人感到焦急，很多圖書館從業人員亦了解國內館際合作系統的建置和使用是刻不容緩且必須達到的目標。其實有兩種想法，如直



接引進國外已發展成熟的系統如 OCLC PRISM ILL，再根據國內環境及實際需求量身訂做 (Customize)。針對這方向也曾討論過許多細節，如書目資料如何上傳、國內圖書館軟硬體如何配合及系統如何推廣等等，只是最後仍是缺少臨門一腳沒有實行。另一就是完全由國內自行開發，對此館際合作系統之設立及過程在此不多敘述，但必須一提的是，對於早期堅持理念並立意建立系統的主持人，及一些醫學圖書館的熱心參與，因著他們的執著與努力，而奠定了全國館際合作系統的重要基礎。而等待多年，全國期刊聯合目錄暨館際合作系統於 1999 年正式啓用。

國際間使用館合系統多年，如知名的 OCLC、RLIN 及 DOCLINE 等，但早年系統均為指令操作，館員必須熟悉各種指令及操作方式，台灣起步雖晚，卻也正逢其時，Internet 及 WWW 技術的快速發展，Web 界面的使用，使得全國期刊聯合目錄暨館際合作此新系統易使用易推廣，館員不必花上多天的時間進行教育訓練，新手上路亦能很快上手，加上使用新系統相較使用傳統方式能立即而彰顯許多優點，因此國內大小圖書館很快的就能使用此系統，接受此系統，大夥的參與更是讓此館合系統的功能充分發揮。而 Ariel 的出現，這套由美國 Research Libraries Group (RLG), Inc. 所開發的軟體，利用 Internet 將影像傳輸至對方圖書館的 IP address，提供了快速及高品質的文件傳遞服務，而國內圖書館界的適時推廣及廣泛採用，解決了原本郵遞資料耗時及易遺失的困擾，因此全國館際合作系統加上 Ariel 傳輸，國內的館際合作改頭換面，有著新的面貌。

#### 肆、館際合作與策略聯盟 (Consortium)

圖書館間基於互惠原則，在館際合作的功能下可建立所謂策略聯盟 (Consortium)，尤其屬中小型圖書館且具有館藏獨特性者，或是基於地利之便，

或是基於館藏互補，在合作的架構下，使用同一圖書館自動化系統，在此同一系統下，聯盟成員可共同編目，可聯合採購，可開放館藏彼此流通等，當然館際合作也是其中一項服務。在策略聯盟下，合作成員彼此可訂定較具彈性的政策與服務模式，如訂定聯盟彼此優惠的費用，建立自己文獻複印或圖書的傳遞管道。而成員們定期聚會，提出問題討論，修正作業模式，也是聯盟能進步並取得共識的必需方法。

電子資源的大量出版也影響了館際合作及文獻提供的服務方式。引進此類資源時，圖書館一般會採策略聯盟方式以增加與廠商的議價空間，並爭取更多種資料的使用權。電子資源中有許多不同的資料庫可檢索，其中包含了許多電子全文及電子期刊，基於容易使用、快速擷取及資料及時的因素下，只要預算許可，圖書館都很樂於接受此種資訊模式，並利用這些電子資源來擴充或是取代原紙本館藏。許多電子資源的使用需遵守合約上的條款，出版商各有其考量而有不同程度的使用設限，如有些出版商同意將電子全文列印成紙本並以郵遞方式傳送，或以 Ariel 形式提供，有些出版商更同意可以電子資源提供館際合作。電子資源的出現，改變了圖書館的採購、館藏儲存及服務方式，當然也改變了傳統館際合作的經營模式。

#### 伍、文獻服務之市場機制

隨著環境的轉變，讀者獲取資料的管道和方法愈來愈多，而研究型或資料需求大的圖書館，因為服務的需求，可審視自己的經營方式，評估人力物力，以加強軟體硬體設備，加入數個館合組織，或使用不同的館合系統等方法，來增加自身文獻的搜尋管道，另外也可考慮尋求文獻提供代理商 (Document delivery vendor) 的途徑，並爭取合理的價格及有效的服務來協助圖書館取得資料。

今日文獻提供的市場十分競爭，在眾多的文獻



提供者中，圖書館可比較各家的價格是否合理，服務項目是否完整，提供的顧客服務是否符合要求，在比較各家的長處和弱點後於其中做個取捨，再決定一個確實符合圖書館需求的資料提供單位或代理商。有些文獻提供單位或代理商為簡化工作流程及提高服務效率，會在提供的優惠條件下要求圖書館配合一定的申請和傳遞方式，因此圖書館亦需評估內部作業與軟硬體設備是否能達到要求，而工作人員為因應新的作業方式是否能作適當的調度。

圖書館選擇資料申請的方式，往往是先考慮價格和速度，因此可先透過館際合作來申請資料，尤其是選擇有互惠關係的圖書館為優先申請對象，如此可以相當低廉的價格來取得文獻。再來是透過圖書館固定或經常來往的代理商來協助申請資料，之後或許更還有一專門解決圖書館不容易取得或稱之「疑難雜症」之申請的資訊單位或代理商。其實具有一定館藏的圖書館，也可考慮與文獻提供代理商建立某種合作架構，如圖書館提供館藏(In-house collections)給代理商，代理商協助圖書館搜尋館合系統以外的資料，彼此各取所需各得其利，形成一合作互惠關係。

大英圖書館文獻提供中心(British Library Document Supply Centre, BLDSC)及加拿大科技資訊局(Canada Institute for Scientific and Technical Information, CISTI)是十分著名及重要的文獻提供單位，其以本身的館藏為主，並加上一些合作夥伴的資源，而形成一豐富的館藏資源，雖為圖書館身份，但角色扮演上更屬文獻提供服務(Document Delivery Service)，是為資料提供者。豐富的館藏是從事文獻服務的重要基礎，一些所謂文獻提供單位，往往因無館藏作後盾，而需外求購買資料再轉售給申請者，增加作業流程及多層的開銷，造成價格無競爭性或無法產生利潤，再者，一個仰賴他館館藏的文獻提供單位，比較無法有效控制獲取率、處理時限、提供時效及文獻影印品質等，而這些都

是文獻提供服務是否優良的衡量標準。文獻提供服務市場相當競爭，很多廠商躍躍欲試，但退出市場的也不在少數。

## 陸、文獻服務面對環境的改變

電子出版品的大量成長、讀者擷取資料的管道增加、智慧財產權的問題、有限預算的有效運用、市場爭食下仍必需維持競爭性，這些無法避免的因素下，在在都壓縮著文獻服務業者的生存空間，因此應當順著時代的潮流，建立新的經營模式，增加館藏資源使用管道(Access)，提供更迅速有效的服務，並與其他資訊單位進行合作，以爭取市場空間。

BLDSC 為例，即使有如此豐富的館藏，如此悠久的服務歷史，亦必需面對此嚴苛的挑戰，M. Osborne 及在 B.Lowery 4th Nordic Interlending Conference 提到大英圖書館的因應方法，如 British Library Public Catalogue (BLPC)的推出，增加館藏目錄的內容外，也加強檢索功能及使用效益，並可從檢索書目直接聯結到文獻申請的表單。更進一步，Inside 的出現，此資料庫收錄有大量的期刊及會議論文，並結合新知通告(Current awareness) 和文獻服務的功能，易檢索、易申請，並配合不同的傳遞方式，以滿足讀者快速取得的需求。大英圖書館亦改進原有的作業模式，強調自動化的使用，縮短內部的作業流程及時間，方便完成處理申請步驟，亦提供讀者多種的申請管道及多樣付費方式。大英圖書館也有電子化圖書館的構想，因此擴充電子資源，內容如圖書、期刊、專利、圖片、地圖等，或將珍稿及善本資料轉換為電子型式，讀者可在不同的付費架構下，透過個人電腦看到不同型式的電子資源。大英圖書館也了解到在資訊時代獨立生存的困難性，因此積極尋求英國境內及國際合作夥伴，以求能提供完整的服務。



## 柒、館際合作工作人員的角色

有人說道，圖書館走向自動化，館員的工作量應減輕不少，是否如此？事實上科技進步，工具的發達，可以做到以前達不到的功能，讀者的要求也跟著不斷提高，而圖書館館員的責任和壓力也跟著增加。

在圖書館的功能分配裡，館際合作隨著圖書館的人員數量和資源的多寡，可附屬流通部門 (Circulation dept.) 或是期刊部門 (Serial control dept.) 或是參考部門 (Reference dept.) 亦或是獨立自成一部門。館員是讀者與圖書館及讀者與資料間的橋樑，而館際合作館員亦在其中扮演著重要的角色，除了要了解館藏，了解工具的使用外，更要面對讀者，與讀者進行良好的溝通。以館際合作系統而言，一個很重要的精神就是建立在館對館的機制上，讀者必須透過所屬圖書館向外延伸館藏資源，達到搜尋資料的目的，換言之，圖書館館員是讀者的對外窗口，館員必需了解讀者的問題，修正問題並適時確切向他館反映問題；直接把讀者推至第一線與其他館直接溝通不是適切的作法，此作法不但中斷了館合機制的正常操作，也可能造成讀者與他館因不清楚事情原委而溝通不良，而讀者若因此成為本館與他館間的中間傳話者則更是不合理的現象。

館際合作部門與圖書館其他部門一樣屬於一共同成長體，館員間需彼此合作，互相尊重，館內運作才能協調，才會流暢。圖書館是永續經營，但個人的工作崗位卻有變換，因此館員彼此間要有共識，在圖書館所訂的政策下取得服務方式及品質的一致性。

館際合作是十分花費人力與時間的，無論圖書館如何的自動化，有些基本人力是省不了的，如查證書目、架上取資料、影印或掃描及計價等，每一環節的工作品質都會影響整個文獻提供的服務成

果。今昔之比，現今的館際合作館員在工作上需面臨更多的要求，要有專業知識，能使用自動化工具，具有語文能力，而一個有經驗的館際合作館員，更能有效的使用檢索工具，正確的辨識書目，懂得面對讀者，尤其能正確處理工作上的各種狀況。圖書館館員輪調有其理由，各館可依經營模式及人力予以調整工作職責，但變動不宜過於頻繁，以免造成經驗的浪費，或經驗的無法累積。

## 捌、館際合作(Interlibrary Loan)和文獻提供服務(Document Delivery Service)的未來

電子期刊 (Electronic Journals)、電子全文 (Electronic full-text articles) 等電子資源的出現，多少影響讀者使用行為，如有些讀者習慣定期的閱讀電子期刊，對他們而言，這些資訊或許已能滿足課業或工作上的需求，而電子全文的使用又是如此方便，資訊與讀者 (End user) 間有暢通的直接管道，無須透過中間者 (Mediator) 如圖書館等的服務，在此情況下不禁令人想到館際合作和文獻提供服務未來是否仍會存在？館員的工作機會是否會被取代？或許我們不該直接回答這個問題，而是換個角度來思考。

目前的電子資源主要範圍是最近五年的出版品，主題也較偏重於科技及醫學類，歷史性的資料則是十分缺乏。而電子資源或許能滿足一些中小型圖書館，但對於大型的學術圖書館，研究者的研究範圍較深較廣時，則仍需經由館際合作或文獻提供服務來搜尋各種研究資料。另一個思考的方向，現今讀者可使用的資料庫何其多，加上各種不同的搜尋工具，讀者能比以往快速大量的找到可用書目，再經由館際合作及文獻提供服務取得全文，由這幾年很多圖書館的館合服務量不減反增可為證明。

但不可否認的，電子資源愈來愈多是個趨勢，圖書館紙本資料的保存相對愈來愈少，加上電子全



文的發展愈來愈成熟，讀者因管道暢通愈來愈習慣使用電子全文，因此目前電子全文雖因出版量的因素尚未明顯影響館際合作的申請量，但在可預知的未來，電子全文有一定的可能性會壓縮館際合作的需求。因此答案很簡單，當讀者不再需要某種服務時，就是這項服務告別市場的時候。有人說至少這十年館際合作及文獻提供服務仍會存在，我們拭目

以待。資訊世界變化快速，電子時代的來臨對文獻服務是會產生一定的衝擊，但大家不妨以正面的態度來面對，留意潮流走向，跟上市場需求，隨著科技的進步，圖書館也需重新檢視存在的功能與目的，以新角色新方法，在資訊時代取得一席之地。

(收稿日期：2003年6月16日)

## 參考書目

1. Fuller, David H. Jr. "From Document Delivery to Distant Learning: An Interlibrary Loan Perspective." Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply 11: 4 (2001): 51-59.
2. Jason, Mary E. "Research Collections and Digital Information: Will There Be a Role for Interlibrary Loan and Document Delivery Services." Journal of Library Administration 31: 2 (2000): 15-26.
3. Osborne, Mick, and Lowery, Betty. "The Changing Role of Document Delivery Services in the Electronic Age: the Example of the British Library." DF Revey 23:10 (December 2000): 314-316.
4. Solar, David "Electronic Full-text Articles as a Substitute for Traditional Interlibrary Borrowing." Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Information Supply 11:1 (2000): 99-117.

