

從東亞館際合作現況與趨勢看 臺大醫圖館際合作服務

陳慧珍（讀者服務股）

一、背景

「2007年館際合作研討會」於96年5月31日假世新大學召開，本屆會議主題為「東亞現況與趨勢」。大會邀請到新加坡國家圖書館嚴立初館長、香港大學圖書館彭仁賢館長與會，與國內同道分享其在館際合作的心得與作法，期能透過此經驗分享，刺激國內圖書館思索合作的契機，以下分享此次參與研討會之心得，提供本館館際合作服務新的刺激與想法。

二、東亞地區館際合作之現況

館際合作（Interlibrary Cooperation）的意涵乃是圖書館間的資源共享、互通有無，由於各館經費有限，館藏內容無法完全滿足讀者之需求，因此促使圖書館攜手合作。尤以近幾年期刊費用高漲，期刊經費成為圖書館最大的經費支出，預算的增加往往敵不上期刊的漲幅，經費緊縮也促使圖書館間進行合作採購，以達成節省經費又能滿足讀者資訊需求之目標。以下即從館際合作服務內容，大略整理本次研討會中香港、新加坡、大陸等地之現況：

1. 合作採訪

先前曾提到期刊以及電子資源費用的高漲，形成圖書館沉重負擔，圖書館界開始尋求合作的方式因應情勢，與圖書代理商謀求合理的價格費用。香港在1999年成立CDC（Collaborative Development Committee），其目標主要是與供應商議價，以爭取到較佳的條件，另一方面也可促成合作館的資源共享。透過CDC的機制，節省下港幣約940萬的費用。大陸地區圖書館聯盟也有類似機制，以中國高等教育文獻保障系統（CALIS）為例，當CALIS管理中心決定引進新的電子資源時，便以組成採購聯盟之形式，利用群體的力量與代理商議價，一般來說可以將電子資源的價格壓到原價的6折左右，有效節省各校經費（註1），臺灣地區則有CONCERT聯盟、中區電子書聯盟等組織，從以上合作採訪的例子可以發現，在資訊時代裡，圖書館的採購形式不能再單槍匹馬的與廠商交涉，而是以群體的力量，為聯盟成員以合理的價格取得資源，節省下經費訂購其它的期刊，以避免資源的重複。

2. 圖書互借

香港地區於2005年10月開始啟動八所高等教育學校的圖書互借服務，由邵逸夫圖書館與香港大學及嶺南大學的圖書館共同創立了香港高校圖書聯網（HKALL），又稱港書網，透過INN-Reach系統平台，提供八校讀者館際借書之介面，讀者可經由該介面查詢所需資料，並直接向它館提出申請，可供互借之圖書資料已達五百萬冊（「港書網」

網址：<http://hkall.hku.hk/>）。而臺灣的讀者若需申請館際圖書互借，可透過全國文獻傳遞服務系統（NDDS）提出申請，讀者可使用科技資訊網路整合服務系統（REAL）檢索其它圖書館館藏，並可直接串聯至NDDS系統填寫申請表，但目前REAL系統僅涵蓋12個圖書館館藏，若讀者需查詢更多圖書館之館藏，亦可透過全國圖書書目資訊網（NBInet）、華文知識入口網之整合查詢系統、中正大學所建置之國內圖書館圖書虛擬聯合目錄、臺灣大學所建置之Meta@Cat系統等，查詢各圖書館館藏目錄。但相較之下，港書網介面簡明易懂，檢索結果也可立即呈現資料的流通狀態，僅需輸入閱覽證號、姓名、取書地等便可提出申請，對於讀者來說使用上較為簡便。

3. 合作參考服務

新加坡國家圖書館提供CRNS（Collaborative Reference Network Service）服務，該服務係因應蓬勃的電子傳輸環境而生，主動將圖書館的服務推展到讀者所持用的行動裝置上，讀者利用電腦、手機、PDA等媒體，透過網路傳輸即可提出參考諮詢服務，圖書館從以往被動的角色轉變成主動出擊，以貼近讀者的日常生活，也彰顯虛擬圖書館在人們生活的存在感。該機制結合了新加坡國內外一群學有專精的專家以及圖書館員，能夠為讀者的問題解惑，並將結果傳送到讀者的手機、PDA、email等，讓讀者可以快速的獲得解答，專家與館員們在網路上的互動，也有助於社群網路的形成。臺灣目前尚在建置中的虛擬參考服務平台—全國圖書館合作參考服務（Cooperative Digital Reference Service），簡稱CDRS，由國家圖書館委託國立交通大學圖書館建置，主要提供讓讀者於網路上提出參考問題的平台，並且將這些問題集結成知識庫，減低問題的重覆率，並且可提供讀者瀏覽與查詢。未來因網路科技將會改變許多圖書館既有服務的面貌，參考諮詢服務即為一例，人們慣於使用網路，對網路的依賴將日益提高，Yahoo!知識在臺灣的成功，顯示線上問答服務具有發展潛力，而圖書館應著眼於這一塊領域深耕，利用專業的資訊檢索與資訊組織之專長，為讀者提供有深度具品質的資訊，才能在新時代裡站穩腳步。

4. 合作典藏

雖然館藏數位化在未來將是不可避免的趨勢，但實體館藏也不會就此停止成長，對於許多讀者來說，手裡捧著書本翻閱書頁，才能體現閱讀的樂趣。圖書館的館舍空間有限，館藏資料量會不斷成長，屆時要如何容納實體館藏的存在？為因應此問題，哈佛大學圖書館早在1980年代便開始進行館藏儲存空間之規劃，在郊區興建大型的倉庫，將圖書館內罕用的館藏搬移到倉庫內，當讀者有需求時才取出，原來的館舍空間便可作靈活的運用（註2）。這樣的措施活化了圖書館的空間規劃，營造新的空間提供讀者舒適的閱覽環境。自此哈佛經驗也成為許多圖書館見賢思齊的榜樣。香港地區地狹人稠，圖書館也面臨館舍空間不足的問題，促使JURA（Joint University Research Archive）計畫因時而生，為解決香港當地八所大學圖書館逐漸緊縮的館舍空間，該計畫預計將興建一大型的分享式儲存系統，共同典藏各校圖書館使用率較低的館藏。香港大學彭館長在會中提到，此一計畫的實施遭遇到不少障礙，其中最大的阻力便是各校校長對於經費以及

計畫的必要性所提出的質疑，且香港地狹人稠，土地取得問題仍舊不易克服。而新加坡國家圖書館則是幸運的獲得政府的經費，即將興建館藏存儲系統。未來臺灣也將會面臨館舍空間的問題，圖書館界應著手研擬因應之道，以引起政府正視此問題。

5. 跨國合作

新加坡地處世界轉運樞紐，因其地利之便而有了更多與國際交流的機會，且因其居民組成包括華人、馬來人、印尼人等，雖然該國是英語系國家，但仍需其它語文的資料，促使新加坡國家圖書館與中國大陸、紐西蘭、印尼、馬來西亞等國家進行不同的合作計畫，包括人員交流、館藏互借、館藏發展等，例如中國國家圖書館即協助新加坡徵集中文館藏。此外新加坡也是IFLA亞洲暨大洋洲地區辦公室所在地，透過該組織亦可加強國際間的交流與合作。

6. 人員互訪

「他山之石，可以攻錯」，圖書館間的交流與溝通，能夠激發新想法，擴展新視野。有鑑於此，新加坡國家圖書館與中國國家圖書館、紐西蘭國家圖書館、馬來西亞國家圖書館透過人員互訪、訓練、演講等方式，派遣館員至合作館交流，吸取新知。新加坡國家圖書館嚴館長提到，開始實施此方式交流，頗受館員認同，也大幅提高合作館彼此間的友好程度。

三、影響館際合作之因素

1. 競爭與合作的心態

香港大學彭館長提到香港地區館際合作所遇到的難題，主要是因各校校長存有競爭心態，因此即使圖書館決定合作資源共享，但是各校校長不見得願意與他校共享資源，以JURA計劃而言，由於該計畫所投注的經費浩大，未來的維護費用亦高，且短期內看不出立即需要，因此導致學校高層不正視此一問題，而使此計畫執行困難重重。館際合作首要條件便是目標明確，建立共識，才能有效推展。

2. 電子資源使用問題

期刊費用逐年調漲，圖書館方必須研擬因應之道以面對出版商立下的層層限制，例如電子期刊不得作為館際複印之申請，此外電子期刊的購買又涉及Access與Ownership之問題，電子期刊往往有使用期間的限制，若圖書館都轉而購買電子資源時，文獻複印的申請很容易引發使用權的問題，致使讀者無法順利取得所需之資訊。

3. 政府支持程度

目前國內館際合作相關聯盟之運作缺乏政府的支持，主管機關所扮演的角色始終模糊，政府挹注經費也不穩定，礙於經費限制，合作的持續性令人擔憂。館際合作並非一蹴可及，規劃與執行都需要時間醞釀，本地政府對於圖書館事業若不重視，在館際合作計畫的推動與執行上難免窒礙難行，若政府可建立一完善制度輔導圖書館交流合作，並制定國家相關政策與標準，對於圖書館界的合作將是強力的後盾。反觀大陸地區的聯盟體制多由政府主導，也有國家穩定的專款經費所支持，在與代理商議價時，較易取得有利的價格。

四、臺大醫圖現有館際合作服務內容

沒有一個圖書館的館藏可以完全的滿足讀者的需要，尤以現在與日俱增的資訊量，大幅增加圖書館在經費上的負荷，因此館際合作的存在確有其必要性。本館目前的館際合作服務仍以文獻傳遞與圖書互借居多，以下大略介紹服務內容，歡迎讀者善加利用：

1. 全國文獻傳遞服務系統（NDDS）

透過NDDS系統，本館讀者可以向外館提出文獻複印與圖書互借之申請，同時本館也接受外館之申請件，為NDDS成員館中服務量前十名的圖書館之一。

2. 館際合作借書證

目前本館已與臺北榮總及北區16所大學、研究單位圖書館交換館際合作借書證（註3），讀者可持證至各合作館借閱圖書。而臺大總館與全臺各地百餘所大學校院及研究圖書館亦訂有圖書互借之協定（註4），可擴及醫學校區的讀者使用。

3. 五校圖書巡迴車服務

目前臺大與政治大學圖書館、臺灣師大圖書館、淡江大學圖書館（城區部）以及文化大學圖書館（城區部）合作，以圖書巡迴車之方式傳遞館際合作之申請件，可省去讀者親赴合作館舟車勞頓之時間，並減免郵資費用。

4. 與臺北榮民總醫院進行教學研究之合作案

本館與臺北榮民總醫院圖書館達成協議，自95年12月1日起，提供兩院讀者圖書互借與文獻傳遞服務，讀者可持館際圖書互借證前往臺北榮民總醫院借閱圖書，且向臺北榮總申請文獻傳遞服務時，僅需支付文獻複印之費用，不需負擔手續費，且一律使用Ariel傳遞，加速讀者取得資訊之時效。

5. RapidILL服務提昇資訊可及性

本館配合臺大總館開始啟用RapidILL服務，該服務係由美國科羅拉多州立大學圖書館（CSUL）之ILL部門所發展之文獻傳遞系統，其主要成員館多為美國當地圖書館，亞洲地區則有香港大學與臺灣大學圖書館加入該聯盟。之所以叫作Rapid的原因，主要是因為Rapid系統希望會員館能夠在24小時內將申請件處理完畢，為讀者提供更快速的服務，由於網路以及相關電腦軟硬體設備的提昇，使得資料的傳輸不受地域之限制（註5）。加入Rapid之後，除了可擴大讀者可使用的館藏範圍外，更加速了資料取得的時效，對讀者可說是一大福音！

五、勾勒臺大醫圖未來館際合作服務景象

1. 尋求理念相同的合作夥伴，發展合作關係

合作如同婚姻，雙方必須達成共識，才能攜手共創未來。根據新加坡國家圖書館館長分享之經驗，她認為影響該國圖書館合作主要是因為各館經費充裕，購買資源不虞匱乏，因此對於合作的意願並不強烈，意即不是每一個館都認為有合作的必要性。挑選適合的夥伴是影響合作成功的關鍵，唯有當合作館目標一致，願意持續穩定的付出，才能夠確保合作的長久。

2. 推展人員交流訓練之課程

資訊時代的館員必須熟悉網路環境，掌握讀者的喜好，才能提供令讀者滿意的服務，而館員繼續教育課程的實施將可有效提升館員的專業知能。人員培訓課程需要謹慎的規劃，教育成本支出對於圖書館來說可能造成額外的負擔，因此若能結合其它圖書館之力量，研擬合適的課程，共同推展館員訓練課程，將可節省教育訓練經費支出，且共同學習的環境裡也容易觸發意見的交流與經驗的分享，能夠有效的擴大館員視野，為館內引入新氣象。

3. 利用電腦通訊科技加強服務內容

網路的普及拉近了人與人的距離，實現天涯若比鄰的願景，善用資訊科技提昇服務內容，已是勢在必行。新加坡國家圖書館的CRNS服務即結合通訊科技，讓圖書館的服務融入至民眾的日常生活中。以文獻傳遞服務為例，Ariel已成為文獻主要傳遞方式，資料到達讀者手上了的時間大幅縮短。而圖書館網站的角色轉化為網路世界的虛擬圖書館，圖書館平日的服務項目都能在網路世界取得，不受時間、地域之限制，在讀者有需要時便能提供豐富且高品質的資訊。

4. 發展特色館藏

本館典藏眾多珍貴醫療舊籍，又是近代臺灣醫療起源的重鎮，若能善用此項特色，發展與它館有所區隔的館藏資料，進行深度分析與加值，賦予舊資料新面貌，也能豐富館藏內涵。

網路改變了人們的資訊行為，Google執行1次檢索僅花費不到1秒的時間，人們對於搜尋引擎的依賴程度遠大於圖書館，圖書館普遍面臨讀者流失的問題。且資訊量的激增、資訊類型的多元化都在挑戰圖書館的經營模式，而這已成為整個大環境的問題，圖書館應積極正面迎接此問題，透過合作的方式集結眾人智慧，為圖書館在資訊時代裡覓得新定位。

註釋：

註1：高凡、楊元，「對我國圖書館聯盟發展的思考」，在2007館際合作研討會東亞現況與趨勢論文集（臺北市：世新大學編，民96年），頁4-1。

註2：Weeks, David, and Chepesiuk, Ron, “The Harvard model and the rise of shared storage facilities,” *Resource Sharing & Information Networks*, 16:2(March 2002): 159-168.

註3：「臺大醫圖館際合作借書證服務」，<http://ntuml.mc.ntu.edu.tw/interlib/interlib5.htm> (accessed 22 June, 2007).

註4：「國立臺灣大學圖書館與合作圖書館圖書互借服務」，http://www.lib.ntu.edu.tw/CE/services/interlibrary_loan/ill_book.htm (accessed 22 June, 2007).

註5：Smith, Jane, “The RAPIDly Changing World of Interlibrary Loan,” *Technical Services Quarterly*, 23:4(August 2006): 17-25.