

区域性文献传递网组织管理模式的变革 及对策研究

——以福建省文献传递协作网为例

杨 薇

(厦门大学图书馆 厦门 361005)

文 摘 组织管理模式的选择会直接影响区域性文献传递网的运作流程和运作方式。以福建省文献传递协作网为例,分析其组织管理模式从原始模式、集中模式向分散模式的转变过程中面临的主要问题,并提出相应的应对措施,为其他区域性文献传递网在组织管理模式上的转型提供参考。

关键词 区域性文献传递网 福建 组织管理模式

**Study on the Changes of Organization and Management Model and its Countermeasures in
Regional Document Delivery Network:**

Taking Fujian Province Document Delivery Network as An Example

Yang Wei (Xiamen University Library , Xiamen 361005)

Abstract: The organization and management model can directly influence the operational process and pattern of regional document delivery network. Taking document delivery network of Fujian province as an example , the paper analyzes the main problems in the transition of organization and management model from original mode , centralized mode to decentralized mode , and corresponding measures are provided in the hope of providing reference for the model transition of regional document delivery network.

Key words: Regional document delivery Network ,Fujian ,Organization and management model

1 引言

文献传递服务包括返还式的馆际互借与非返还式的原文传递两种服务方式,是网络条件下实现文献资源共享最有效的服务方式之一^[1]。由省内各图书馆或地理位置邻近的图书馆构成的区域性文献传递网是全国文献传递网的重要组成部分和有益补充。从20世纪50年代文献传递服务出现至今,区域性文献传递网在服务流程的组成环节、后台运作方式和组织管理模式上都发生了很多变化^[2]。其中,组织管理模式的选择会直接影响到文献传递网络的运作流程和运作方式,是决策者最关心的问题之一。

文献传递服务的组织管理模式分为集中管理模

式、分散管理模式和集中与分散相结合的管理模式^[3]。李军凯认为,集中模式适合国家级的大型文献中心,而在地区范围内,采取分散模式(或作分布模式)更加经济和便利,是未来的发展趋势^[4]。笔者作为福建省文献传递协作网的具体实践者,亲历福建省文献传递协作网组织管理模式由集中式向分散式的变革,总结在变革过程中存在的具体问题并提出相应的应对措施,希为其他区域性文献传递网管理模式的转型提供有价值的参考。

2 福建省文献传递协作网组织管理模式的变革

福建省文献传递协作网成立于2002年4月,由厦门大学图书馆牵头,当时愿意加入该协作网的图

书馆就有 27 个。福建省文献传递协作网的主要特点有: ①成员类型多样化。27 所协作网成员馆中, 本科院校占 69%, 高职高专院校占 15%。其他成员馆还包括福建省图书馆、厦门市图书馆等公共图书馆, 以及国家会计学院图书馆这种国务院事业单位图书馆等。②区域文献资源建设能力薄弱。协作网成员馆中只有厦门大学与福州大学属于国家 211 工程院校, 其他大部分是一般本科, 有些还是最近几年才由专科院校升为本科院校。因此, 没有太多学科优势互补或办学水平相当的院校共同承担文献资源建设的任务。相比较北京、上海等高校云集的地区, 福建省的文献资源建设能力比较薄弱, 文献资源相对匮乏。福建省文献传递协作网的组织管理模式经历了以下几个阶段的变革。

2.1 原始模式(2002 年 - 2003 年)

福建省文献传递协作网成立之初, 文献传递服务主要局限于馆际之间印本资源的互借, 也就是馆际互借。负责文献传递的馆员一般由一名流通馆员承担, 馆员通过 email、QQ 或电话等方式联系文献收

藏馆, 亲自到文献收藏馆办理借阅手续, 负责读者登记和催还, 整个流程全部由纯手工操作。

2.2 集中模式(2004 年 - 2008 年)

2004 年 6 月, 厦门大学图书馆成为 CALIS 福建省中心, 利用 CALIS 文献传递系统提供服务。2006 年到 2007 年间, 福州大学图书馆与福建师范大学图书馆也相继购买了 CALIS 文献传递系统, 成为 CALIS 文献传递服务馆。福建省文献传递协作网的组织管理模式逐渐由原始模式转变为集中模式。在集中模式下, 省内各成员馆可在三家服务馆中的一家或多家的文献传递系统内注册用户, 发送文献传递请求。服务馆馆藏的文献通过复印、扫描、邮寄等形式发送给协作网成员馆, 无馆藏的文献通过其他 CALIS 文献传递成员馆或协作单位获取后传递给协作网成员馆(如图 1 所示)。CALIS 文献传递系统的使用, 极大地提高了区域性文献传递网的自动化水平。文献传递服务不再仅限于返还式的馆际互借, 非返还式的原文传递请求量突飞猛进。

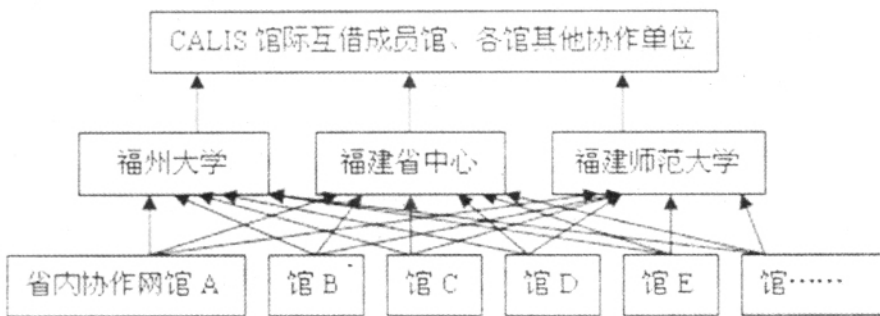


图 1 文献传递的集中管理模式

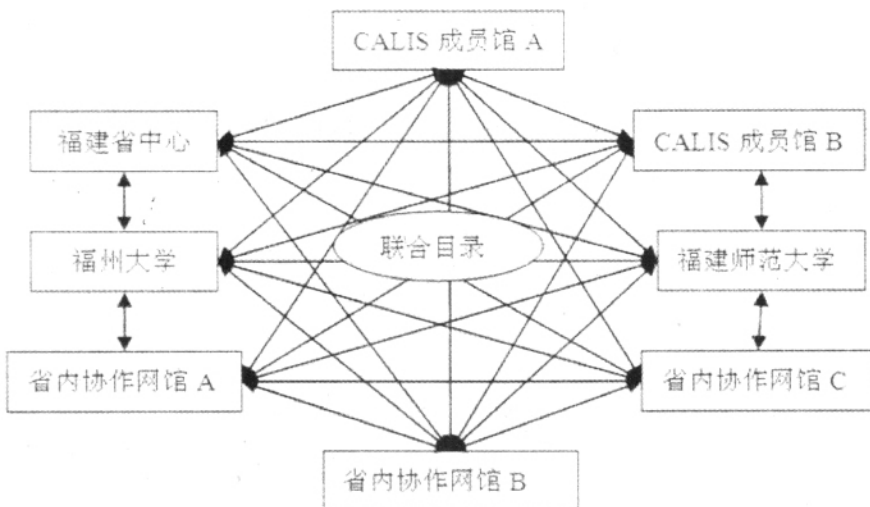


图 2 文献传递的分散管理模式

2.3 分散模式(2009年以后)

CALIS 管理中心为推动全国文献资源储备在省级院校的共享,特别是在文献资源相对匮乏的普通院校之间的共享,研发了基于 SaaS 技术的共享版文献传递系统。2009 年初,福建省文献传递协作网开始试用 CALIS 共享版文献传递系统。该系统由省中心维护,协作网成员馆可免费使用。协作网成员馆利用共享版文献传递系统,可以实现独立地向 CALIS 成员馆和其他租用馆互相发送文献传递请求的功能,福建省文献传递协作网的组织管理模式转变为分散模式(见图 2)。至此,省中心及其他两家服务馆在集中模式下的中介作用被淡化,与协作网成员馆共同成为全国文献传递网络的一个节点,共同承担文献的获取与提供。

3 组织管理模式变革中存在的问题

福建省文献传递协作网从 2002 年建立至今已运作了 9 年。在原始模式下,文献传递仅在邻近的若干馆之间以纯手工模式进行。在使用 CALIS 文献传递系统后,文献传递量从 2004 年的 160 份增加到 2008 年的 1463 份,文献传递服务从数量到质量上都得到了很大的提升。然而在进入分散模式后,协作网成员馆普遍反应很难适应这种新的服务模式,仍然倾向于在集中模式下开展服务。究其原因,主要有以下几个方面的障碍:

3.1 馆员的业务素质有待提高

在原始模式与集中模式下,成员馆文献传递员的主要任务是在本校范围内宣传推广文献传递服务,收集文献传递请求并将其发送到服务馆。成员馆的文献传递员只起到“中介”作用。因此,只需要一名全职或兼职的馆员即可完成。然而在分散模式下,协作网成员馆不仅需要进行宣传推广、收集和发送文献请求,还需向 CALIS 联合目录提交本馆的馆藏书目数据、接收来自其他馆的文献请求并提供文献传递服务。集中模式下,一个全职或兼职的馆员即可承担的事务,在进入分散模式后,可能需要采访、编目、文献传递及技术等多个部门的馆员共同合作才能完成。

然而,很多成员馆的馆员在五年的集中管理模式已经养成了惰性,既不愿意学习文献传递系统的使用方法,也不愿自己查找馆藏地。收到本校读者的文献传递请求后还是提交服务馆代为查找和传递,造成分散模式形同虚设。

另一方面,在分散模式中,协作网成员馆既是文献输入馆,也是文献输出馆。因此,成员馆需将自己

的馆藏书目数据提交到 CALIS 联合目录中进行揭示。2008 年,省中心受 CALIS 管理中心的委托,负责收集省内各高校图书馆的书目数据。从收集到的数据发现,各校的数据格式五花八门,数据质量参差不齐,严重影响最终的整合与揭示。

3.2 硬件设备的配套问题

在集中模式下,原文传递一般通过电子邮件接收,馆际互借的图书、学位论文等文献通过邮局寄送。因此,协作网成员馆只需要一台电脑即可工作。然而在分散模式下,协作网成员馆也需承担文献输出馆的角色,对本馆馆藏的文献需要复印、扫描后传递给文献请求馆,必要时还需通过传真联络。很多协作网成员馆考虑到文献传递量不大,不愿意配套相应的硬件设施,无法提供快速、高质量的服务,有的成员馆甚至拒绝提供服务。

3.3 传递费用的顾虑

区域性文献传递网的费用政策直接影响到协作网成员馆开展文献传递服务的积极性。一般来说,省中心或牵头单位会给予协作网成员馆更加优惠的补贴政策。以福建省文献传递协作网为例,省中心厦门大学图书馆一直用本馆的经费补贴协作网各成员馆,对每笔文献请求提供 80% 的补贴(CALIS 成员馆之间的补贴额度为 50%)。然而在分散模式下,成员馆若直接发送文献请求至文献收藏馆,则无法享受省中心给予的优惠补贴政策,这也是很多成员馆宁愿继续保持集中模式的重要原因。

3.4 结算模式的变化

原始模式下,文献传递仅在若干馆之间进行,文献传递量不大,涉及金额少。在集中模式下,协作网成员馆也只需与三家文献传递服务馆的一家或多家进行结算,现金流简单明确,工作量也不大。然而在分散模式下,协作网成员馆需要与各个文献提供馆进行单独结算,结算次数将成几何级数增长。如此复杂的结算关系令协作网成员馆对分散模式望而却步。

4 组织管理模式变革的应对措施

4.1 认清角色,转变观念

从集中模式到分散模式的转变过程中,协作网成员馆需认清自己从“文献中介”到“独立服务”过程中角色的变化。在分散模式下,文献传递员需熟练掌握文献检索方法与技巧,快速准确地查找文献馆藏地,熟悉文献传递系统的各项功能。省中心及其他服务馆应主动将检索技巧和经验介绍给协作网成员馆,使其能尽快独立地开展工作。福建省文献

传递网在试用 CALIS 共享版文献传递系统以来,利用每年一度的文献传递会议向协作网成员馆教授文献传递系统的使用方法及文献检索技巧。根据成员馆的反馈情况来看,培训力度仍需加强,最好有一对一的辅导和较长时间的上机实习。

除文献传递员需要接受一定的培训外,协作网成员馆也应注重提高馆藏书目数据的质量。质量高的编目数据有利于将来的整合与揭示,而书目的整合与揭示又有利于更好地提供服务。提高编目质量、重视馆藏特色文献的揭示将为建设全面、完整的联合目录扫清障碍,进而提高文献传递的效率与满足率。

4.2 硬件设施的解决办法

协作网成员馆一般是由文献资源建设能力相对薄弱、文献资源相对匮乏的小馆组成,主要以从外馆获取文献为主,对外提供文献的机会不多,量也不大。协作网成员馆不愿意为此增加额外的硬件设施也是情有可原。成员馆可以考虑用其他替代方法解决这个问题,比如联系文印店将复印、扫描的工作外包,或者将该部分工作转交给有复印机或扫描仪的部门合作完成,压缩服务成本。

4.3 争取上级主管机构的经费支持

福建省文献传递协作网中,由省中心通过本馆经费提供优惠补贴的做法并非长久之计。一方面,协作网成员馆为了获得更加优惠的补贴政策,不愿意与其他文献提供馆直接发生联系;另一方面,若遇到省中心本身经费紧张的情况,这样的补贴模式就难以以为继。

参考其他区域性文献传递网的做法,如天津高等教育文献信息中心(TALIS)^[5]与浙江省高校数字图书馆(ZADL)^[6],他们有天津市教委与浙江省教育厅下拨的专门经费支持文献传递网的运作,对文献传递网内所有成员馆实行全额补贴。因此,成员馆服务积极性很高。这样一来,不仅能推动区域文献资源的全面共享,而且还可以提升学校的科研水平。福建省文献传递协作网可参考 TALIS 与 ZADL 的运作模式,向福建省教育厅争取一定的经费来补贴协作网的文献传递工作,推动文献资源在福建省各院校的无障碍获取。

4.4 简化结算步骤

在分散模式下,协作网成员馆需单独与所有发生联系的图书馆进行财务结算,涉及单位多,工作量大。为了使结算更加便捷方便,有两种方案可供参考:第一种方式是由 CALIS 管理中心统一结算。

CALIS 管理中心负责平帐,根据账目平衡后的结果向各单位收取或发放款项,各成员馆只需与 CALIS 管理中心结算。第二种方式是由省中心统一结算。协作网成员馆与其他图书馆生成的费用统一打入省中心账户,再由省中心与其他各馆结算。运用这两种结算方式,协作网成员馆只需与 CALIS 管理中心或省中心进行一次结算即可,大大简化了结算步骤。

4.5 拓展文献获取渠道,优化网络结构

在分散模式下,协作网成员馆成为网络的一个节点,独立承担文献输入输出的双重角色。因此,协作网成员馆应积极拓展文献获取渠道,优化网络结构,成为文献传递网络中富有生命力的节点,以保证文献传递网持续健康发展。

拓展文献获取渠道的方式有二:一是在 CASHL 和 NSTL 等文献传递机构中注册,充分利用他们提供的非中介文献传递服务,降低文献获取成本,缩短文献获取周期,减轻其他馆的服务压力;二是积极发展有地域特点或学科特点的协议单位,丰富文献传递网的成员结构,提升整个文献传递网的满足率。

5 结语

区域性文献传递协作网是全国文献传递服务的中坚力量,是文献保障体系的终极保障。建立一个高效运转的文献传递网络对于文献资源相对匮乏的福建省来说尤为重要。福建省文献传递组织管理模式的变革旨在推动和扩大全国文献资源储备在福建省内各级院校的共享。在组织管理模式的变革过程中,积极面对、合理调整,使之适应职能和角色的转变,有利于减少阻力,促进文献资源在深度和广度上的共知共建共享。

参考文献

- 1 马红月. 资源共享的一种有效途径——文献传递服务[J]. 现代情报, 2009(3): 112-119
- 2 杨薇. 区域性文献传递网服务模式探讨[J]. 大学图书馆学报, 2010(3): 91-94
- 3 范丽莉, 詹德优. 文献传递服务模式的分析[J]. 图书馆杂志, 2005(10): 24-29
- 4 李军凯. 两种文献传递模式的比较研究[J]. 图书馆理论与实践, 2005(4): 34-36
- 5 天津高等教育文献信息中心. [OL]. [2011-1-4]. <http://www.tjdl.cn/index.jsp>
- 6 浙江省高校数字图书馆. [OL]. [2011-1-4]. <http://zadl.zj.edu.cn/wps/portal>

杨 薇 女, 厦门大学图书馆参考咨询部馆员。
(收稿日期: 2010-12-07 编发: 许桂菊)