

区域性文献传递网服务模式探讨

□杨 薇

摘要 区域性文献传递网是全国性文献传递网的重要组成部分。研究区域性文献传递网服务模式的演变有助于厘清文献传递服务的发展脉络和发展趋势。通过对文献传递服务之中介与非中介模式、手工与自动模式、集中与分散模式的分析,探讨目前区域性文献传递服务存在的主要问题。结合国内外文献传递服务的相关经验,为区域性文献传递服务提供优化对策。

关键词 区域性文献传递网 文献传递 服务模式

1 引言

文献传递服务是实现文献资源共享最有效的方式之一,服务内容一般包括返还式的馆际互借与非返还式的原文传递两种^[1]。区域性文献传递服务是地区文献资源共建共享的重要手段。区域性文献传递网一般是由省内各图书馆或地理位置邻近的图书馆构成。由于基本上同属于一个行业系统,有共同的上级管理机构 and 资金来源,规模较小且具有较强的适应能力,区域性文献传服务已经逐渐成为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,区域性文献传递网的服务模式发生了很多变化。研究区域性文献传递网服务模式的演变过程,有助于我们判断文献传递服务模式的发展趋势并科学优化现有的服务模式。笔者对上海教育网络图书馆^[2]、天津高等教育文献信息中心^[3]、江苏省高校图书情报工作委员会^[4]、浙江省文献服务中心^[5]、苏北地区文献服务站^[6]等若干家区域性图书馆联盟的文献传递服务模式进行分析,着重研究区域性文献传递服务模式的演变和目前文献传递服务中存在的主要问题,并借鉴国内外文献传递服务的实际经验,为区域性文献传递服务提供优化对策。

2 区域性文献传递网的构成概况及文献获取途径

区域性文献传递网主要是由区域管理中心、区域服务馆和区域成员馆组成。区域管理中心负责监管文献传递网的发展运作、政策导向,与更高级别的文献传递体系保持联系,并在更高级别文献传递体

系中代表区域的利益。区域服务馆负责为各个成员馆提供文献传递服务,收集文献传递过程中遇到的问题并及时反馈给区域管理中心。区域管理中心一般也是区域服务馆之一。区域成员馆负责本校的服务推广、收集问题与反馈意见(见图1)。

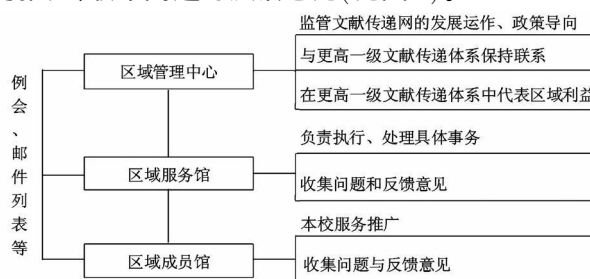


图1 区域性文献传递网的构成

笔者对上述几家区域性文献传递网的服务模式进行调查发现,大部分区域性文献传递网的文献获取方式分为依靠区域服务馆提供服务的垂直供给方式和依靠非中介文献传递服务(NSTL或CASHL)的水平供给方式。

3 区域性文献传递网服务模式的演变

文献传递的服务模式涉及到很多方面的内容,按服务流程的组成环节可以划分为中介模式和非中介模式,按后台运作方式可以划分为纯手工模式、半自动模式和全自动模式,按组织管理模式可以分为集中式、分散式和集中与分散相结合的管理模式^[7]。下面主要阐述区域性文献传递网服务模式的演变过程。

3.1 由中介模式向非中介模式过渡

文献传递服务模式按照服务流程的组成环节可

以划分为中介模式和非中介模式。中介模式是指用户、图书馆和文献提供机构三者共同组成文献供应链的主体,图书馆员担任用户与文献提供机构之间的转发环节。用户提交请求给图书馆员,由图书馆员根据文献所在地和费用限制等因素判断将请求发往哪个提供机构,图书馆员收到文献后再转发给用户。非中介模式是指用户直接提交文献请求到文献提供馆,并直接收取文献,图书馆员只负责初期账号分配、用户验证、经费管理、服务监控及问题解决,并不担任发送与传递的中介作用。

早期的文献传递服务主要采取单一的中介模式,由图书馆员负责文献收发。2000年国家科技图书文献中心(NSTL)的成立以及2004年中国高校人文社会科学文献信息中心(CASHL)的成立使文献传递的服务模式发生了很大变化。NSTL和CASHL提供非中介的文献传递服务,区域性文献传递网中的成员馆和服务馆均可在NSTL和CASHL内注册用户,直接利用NSTL和CASHL的馆藏获取文献。文献传递模式由单一的中介模式转变为中介和非中介并存的模式。

3.2 由手工模式向自动模式演变

文献传递服务模式按照后台运作方式可以划分为纯手工模式、半自动模式和全自动模式。纯手工模式是指文献传递的整个流程全部由手工操作。半自动模式是指采用了独立运作的文献传递系统,可以管理用户信息和收发申请,通过复制或扫描,使用传真、电子邮件或专用文献传递软件将文献传递给用户。全自动模式是指采用遵循国际馆际互借协议ISO10160/10161的文献传递系统,系统可实现与联合目录和馆藏OPAC的集成。用户查到需要的文献信息后可直接点击文献传递链接,发送文献传递请求,工作人员可在系统内进行文献扫描和发送,具有很高的时效性。

20世纪90年代以前,通讯技术尚不发达,区域性文献传递服务主要以纯手工方式为主。90年代中后期,随着计算机和通讯技术的发展,中科院、中国高等教育文献保障体系(CALIS)、国家图书馆等单位都开始设计本系统内的文献传递系统。CALIS遵循国际标准ISO10160/10161协议设计了分布式文献传递系统,于2004年在全国几十家图书馆推广使用,成为高校图书馆普遍使用的文献传递系统。这时的文献传递系统仍然是独立的系统,没有与联合目录及馆藏

OPAC互连,因此属于半自动的运作模式。

近几年,中科院联合目录集成服务系统、NSTL和CASHL都将联合目录与文献传递系统连接起来,用户查找联合目录,定位需要的文献资源后,经过统一认证体系,可以直接转到文献传递界面填写申请单,发送申请。统一认证、联合目录与文献传递系统的一体化建设使文献传递服务进入了全自动的运作模式。但目前只有中科院系统以及NSTL和CASHL的用户才能享受全自动的服务模式,其余大部分区域性文献传递网仍然处于半自动的服务模式。

3.3 集中与分散相结合的管理模式

文献传递根据文献传递机构的组织管理模式可以划分为集中式、分散式和集中与分散相结合的管理模式。集中式指以区域服务馆为服务提供馆,区域服务馆凭借自身馆藏或通过转发请求从他处获得文献后提供给用户馆。分散管理模式指的是文献传递服务由各馆自行协调,每一个图书馆都可以是文献输入馆,也可以是文献输出馆。

早期的文献传递服务主要局限于馆际印本资源的互借,也就是馆际互借。馆际互借对系统和设备的要求不高,区域性文献传递网在馆际互借服务上往往采取分散的管理模式。随着用户需求的变化及通讯技术的发展,在20世纪90年代中后期,原文传递服务逐渐兴起。原文传递服务需要复印机、扫描仪等基本设备,而且一份原文传递申请包含的信息较多,使用文献传递系统会较为方便。目前很多区域成员馆没有文献传递系统,硬件设施也不齐备。因此,原文传递服务主要还是依赖区域服务馆,采取的是集中式的管理模式。区域性文献传递网根据各自的实际情况,视不同的服务项目和需要,采取集中与分散相结合的管理模式。

4 区域性文献传递网服务模式的优化对策

4.1 因需而变,提升自动化能力

在区域性文献传递网中,一般只有区域服务馆才有文献传递系统,区域成员馆只能接受用户的纸本表单申请和到馆申请。再加上繁琐的身份认证和收费程序,导致很多用户在申请初期就望而却步。如何改善和提高文献传递服务的自动化能力是区域性文献传递网亟待解决的问题。提高自动化能力应包含两个方面的内容:第一是使区域成员馆拥有配套的文献传递系统,第二是改进现有的文献传递系

统的功能,主要包括统一认证、联合目录和文献传递系统的一体化建设。国内外的一些区域性文献传递网在提高自动化能力方面有可借鉴的经验。

4.1.1 充分利用服务馆的文献传递系统

天津大学图书馆是天津市高校图书馆联盟的工程中心,针对成员馆自动化程度低、文献传递员对文献传递服务的认识和服务水平不高的情况,采取了“模拟服务馆”模式^[8],将成员馆的文献传递员升级为本馆文献传递系统的管理员。成员馆用户可以在天津大学图书馆的文献传递系统中注册账户、提交申请,成员馆的文献传递员可以进行用户认证、处理申请等操作。此举大大提高了成员馆的自动化程度,成员馆的服务水平和服务能力也得到了很大的提升。

4.1.2 积极采用 CALIS 共享版文献传递系统

CALIS 管理中心馆际互借与文献传递项目组基于 SAAS 理念构建的共享版文献传递服务平台从 2009 年初已经开始在部分区域文献传递网中试用^[9]。共享版系统由省中心维护,区域文献传递网的成员馆可以免费租用该系统,向其他拥有该系统的图书馆发送文献传递请求。这也成为提高区域性文献传递网自动化水平的解决方案之一。

4.1.3 设计可与图书馆自动化系统交互的文献传递系统

设计可与图书馆自动化系统互连的文献传递系统会带给用户极大的便利。中科院联合目录集成服务系统^[10]具有独特的情景敏感功能,方便用户在查找联合目录的同时提交文献传递申请。超星公司的读秀知识库集成统一认证、联合目录、文献传递和参考咨询等功能模块于一体,用户只需要通过一个入口,就可以获取不同的资源和服务^[11]。美国常春藤盟校的馆际互借业务“Borrow Direct”和俄亥俄州图书与信息合作网“OhioLink”可实现文献传递与流通系统直接交互功能和图书借阅管理功能^[12]。如何改善文献传递系统的功能以及提高与其他系统的互操作能力是未来文献传递系统改造的趋势。

4.2 充分利用与合理控制非中介服务

非中介服务模式具有方便直接、耗时短的特点,既减少了文献传递的成本和工作量,也给用户更大的自主性,自出现以来发展十分迅速。但非中介文献传递服务无法控制用户行为,用户很可能在没有查找本馆馆藏的情况下就提交申请,造成不必要的浪费。国内很多区域性文献传递网在权衡利弊后采

取了较为保守的做法:他们虽然都使用了 NSTL 或 CASHL 这类非中介文献传递服务系,但提交申请的权利仍然掌握在图书馆员手中。用户在 NSTL 和 CASHL 的目录中找到需要的文献信息后,将文献信息提交给图书馆员,由图书馆员先进行本馆查重,确定本馆没有馆藏后再提交申请到 NSTL 或 CASHL,这实际上还是属于中介模式。如何既能充分利用又可以合理控制非中介的服务模式,很多图书馆做出了各种尝试。

4.2.1 限制用户提交本馆馆藏文献

丹麦奥尔堡大学图书馆从 1996 年开始使用非中介文献传递服务系统 UnCover,为了有效利用与合理优化该服务,奥尔堡大学图书馆做了一个实验:以一年为限,完全开放给用户使用并监控用户行为,一旦发现滥用立即制止。UnCover 公司每月向图书馆提交使用报告,内容包括订单号、日期、文章题名、期刊题名、卷期、页码、用户姓名与传真号码、价格等。实验发现,用户提交的文章中有 35% 是本馆馆藏。综合考虑经费使用情况和用户反馈意见,奥尔堡大学图书馆决定购买客户端软件来防止用户提交本馆既有的馆藏,并提供本馆馆藏的扫描传递服务^[13]。

4.2.2 限制文献请求数目或费用

为了充分发挥非中介模式的作用,又不至于造成浪费。一些图书馆采取与用户建立协议约定的方法来控制用户的行为。通常有以下几种做法:①限制费用:图书馆在用户账户中预存一定的保证金,用户用完保证金后,需再向图书馆提出申请,图书馆视经费使用情况确定是否再次增加保证金;②限制文献请求数目:在一段时间内只能提交一定数目的申请,超过该数目的申请需要用户自行付费。利用协议约定可以在一定程度上约束用户的行为。

4.3 合理优化区域性文献传递网的结构

目前区域成员馆多半依靠区域服务馆的馆藏、文献传递系统和文献传递网络获得服务。成员馆过分依赖服务馆的这种垂直供给模式不仅会使服务馆的工作压力过大,而且成员馆也会逐渐丧失积极主动性。如果出现经费不足或服务馆人员调整等情况,将不利于服务的可持续性发展。优化区域性文献传递网的结构,充分发挥文献传递网各个组成部分的作用,将会保证区域性文献传递网持续健康的发展。

为此,区域服务馆与区域成员馆都应当致力于

发展协议单位,利用方便获得的资源为区域性文献传递网服务。以CALIS福建省文献传递网为例,厦门大学图书馆积极与台湾、香港、韩国、美国等地区的图书馆建立联系。福州大学图书馆、福州师范大学图书馆分别与福建省图书馆,以及福建省内的高职高专院校建立联系。因此,福州的大学图书馆可以通过厦门大学图书馆从国外获取文献,厦门大学图书馆也可以通过福州大学图书馆、福建师范大学图书馆获取福建省图书馆的文献。CALIS福建省文献传递网就从垂直供给的结构变成了网状供给。发展的协议单位越多,各个成员馆之间的互补效应也就越大,不仅拓展了文献获取渠道,而且可以扩大获益面,带动整个区域文献传递服务的发展。

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. 现代情报, 2009(3): 112- 119
- 2 上海教育网络图书馆. [2009- 10- 4]. <http://www.shelib.edu.cn/>
- 3 天津高等教育文献信息中心. [2009- 10- 4]. <http://www.tjil.cn/>
- 4 江苏省高校图书情报工作委员会. [2009- 10- 4]. <http://calis.nju.edu.cn/>

- 5 浙江省文献服务中心. [2009- 10- 4]. <http://210.32.137.3/portal/index.jsp>
- 6 苏北地区文献服务站. [2009- 10- 4]. <http://121.248.104.155/index.files/zyjs.htm>
- 7 范丽莉,詹德优. 文献传递服务模式的分析. 图书馆杂志, 2005(10): 24- 29
- 8 褚金涛等. CALIS馆际互借与文献传递服务网在区域性图书馆联盟中的发展与创新. 图书馆工作与研究, 2009(1): 98- 100
- 9 钟文一. 基于SAAS理念构建馆际互借与文献传递服务平台. 大学图书馆学报, 2009(1): 48- 51
- 10 联合目录集成服务系统. [2009- 10- 27]. <http://union.csdl.ac.cn/indexxx.jsp>
- 11 伍清霞. 读秀知识库述评. 图书馆论坛, 2007(4): 58- 60
- 12 姚丹丹. 基于图书馆联盟的网上馆际互借图书服务——以美国Borrowing Direct与OhioLink为例. 图书情报工作, 2008(6): 146- 149
- 13 Elizabeth A. User initiated interlibrary loan. Interlending & Document Supply, 1998(3): 119- 122

作者单位: 厦门大学图书馆, 厦门, 361005

收稿日期: 2009年10月29日

Discussion on the Service Model of Regional Document Delivery Network

Yang Wei

Abstract: Regional document delivery network is an important portion of national document delivery network. The study on the service model evolution of regional document delivery network will help to clarify its development context and trends. The mediated and non-mediated mode, manual and automatic mode, centralized and decentralized mode and the main problems existing in regional document delivery service have been discussed. The optimized solutions are also discussed with the experiences of regional document delivery service in local and foreign countries.

Keywords: Regional Document Delivery Network; Document Delivery; Service Model

《北京大学文献信息资源体系管理办法》正式颁布

日前,北京大学正式公布了《北京大学文献信息资源体系管理办法》。该办法从起草、修改、试行到正式颁布,历经两年。2008年10月28日第697次校长办公会讨论通过。该办法的颁布使北京大学文献信息资源体系的建设、发展、管理和运行有法可依、有章可循,使为学校教学科研服务的图书馆相关工作有了更明确的操作办法。该办法的正式颁布成为北京大学文献信息资源体系建设与发展过程中的一个新的里程碑。该办法指出:“北京大学文献信息资源体系由学校多个不同规模的图书馆组成,包括总馆、学科分馆(含医学部图书馆)、院系分馆(含研究中心分馆,以及尚未成为分馆的资料室)等不同规模的图书馆,共同为用户提供文献信息资源的各项服务。它是为学校教学科研提供文献信息资源保障的公共服务体系,是学校学术竞争力的重要组成部分”。

(沈正华)