

BALIS原文传递服务十年发展与思考

徐飞, 陆尧

(中国人民大学图书馆, 北京 100872)

摘要: 北京地区高校图书馆文献资源保障体系 (Beijing Academic Library & Information System, BALIS) 的原文传递服务已开展十年, 为保证BALIS原文传递服务的健康发展, 本文拟对BALIS原文传递服务十年发展状况进行全面总结、回顾与思考, 对目前发展中仍存在的内外部制约因素进行客观、多维评估, 并提出BALIS原文传递服务未来发展展望。

关键词: 高校图书馆; 文献资源保障; BALIS原文传递

中图分类号: G25

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2017.12.001

1 BALIS原文传递服务简介

BALIS原文传递中心 (以下简称“中心”) 是北京地区高校图书馆文献资源保障体系下设的五个分中心之一, 现有96家成员馆, 其中包括92家北京地区高校图书馆, 国家图书馆、上海图书馆、首都图书馆3家合作公共馆, 以及1个团体成员馆 (即北京地区医院图书馆协会, 中心办公室设于中国人民大学图书馆)。2007年12月, 中心正式启动服务, 为BALIS成员馆的注册读者 (包括教师、学生、科研人员及其他工作人员) 提供纸本期刊论文、学位论文、会议论文、科技报告、专利文献和全文数据库的原文传递服务。十年来, BALIS原文传递服务稳步发展, 系统逐步完善, 管理日趋成熟, 与中国高等教育文献保障系统 (China Academic Library and Information System, CALIS)、中国高校人文社会科学文献中心 (China Academic Humanities and Social Sciences Library, CASHL)、国家科技图书文献中心 (National Science and Technology Library, NSTL) 等全国性资源保障体系均开展了友好合作^[1]。

2007年12月1日—2017年6月30日, BALIS原文传递本地系统总服务量为172 075条, 满足量142 169条, 满足率82.62%, 平均每条申请完成时间1.86天, 共注册人数62 114人; 2013—2016年, BALIS/CALIS融合系统中, 北京地区高校图书馆总服务量为271 540条, 满足率

为82.25%, 平均每条申请完成时间4.07天, 共注册用户32 343人; 2014—2016年, CASHL系统中, 北京地区高校图书馆总服务量为15 269条, 满足率为87.88%, 共注册用户8 103人。

2 BALIS原文传递服务发展历程

回眸十年的工作, 中心历经了四个阶段的探索、发展和思考, 总结出“以读者为中心, 以资源和系统为保障, 以提升服务、宣传培训、拓展合作为重点”的发展战略, 如今正朝着“读者满意, 广泛利用”的方向稳步迈进。

2.1 服务与检索平台搭建

2.1.1 读者服务平台建设

2007年, 中心研发创建了BALIS原文传递读者系统与管理平台, 并在2008年、2010年分别进行了两期改进优化工程, 搭建自身服务平台。

(1) 平台搭建。平台建设期间, 考虑到平台运行的稳定性和安全性, 服务器使用solaris操作系统的TOMCAT5版本作为网站发布平台, 降低病毒对平台运行的影响。平台开发语言使用JAVA (JDK1.5版本), 充分利用JAVA语言的强大功能和稳定性。考虑到平台数

据量大及运行过程中数据量增长速度快,数据库采用ORACLE9i版本。稳定的服务器发布平台、先进的软件开发语言和数据库为平台运行保驾护航。

(2) 平台测试修改。平台测试阶段通过大量测试数据发现一些问题。突出问题是中文字符乱码,ORACLE数据库采用GBK字符集,solaris操作系统默认显示英文,网页间传递参数通过8859_1字符集,使得在提交中文文献信息时会出现乱码。通过对程序修改完善,将参数进行统一编码转换为GBK字符集,彻底解决乱码问题。在平台管理系统测试过程中发现统计功能显示结果速度慢,因而对ORACLE数据库表结构进行优化,增加索引列,优化SQL语句,使统计结果显示速度明显提升。

(3) 平台开始运行。平台正式运行时发现在集中访问的时间段易出现访问速度变慢的情况,影响平台正常使用。通过对程序和数据库的排查分析,发现是因程序占用过多数据库连接数导致的。通过优化程序,减少调用数据库连接数;使用数据库连接池,增加数据库并发连接数等相关修改,解决访问变慢的问题,使平台能够稳定运行。

2.1.2 资源检索平台建设

BALIS成员馆众多,资源总量虽然丰富,但分散于各成员馆的馆藏之中,如果不能有效整合成员馆的馆藏与数据库资源,则不利于读者“一站式”精确检索到所需文献。因此,除自身服务平台的搭建外,中心还积极搭建读者检索平台。2008—2009年,中心与中国科学院达成“全国期刊联合目录”合作协议,将BALIS成员馆资源整合到联合目录中,将40多个成员馆的外刊纸本资源和36个成员馆的外文数据库上载到CALIS西文期刊目次数据库。2010年,中心将国家图书馆的馆藏目录体系和上海图书馆馆藏目录体系整合到读者系统,至此,中心完成借助CALIS外文期刊网、全国期刊联合目录、国家图书馆文津搜索、上海图书馆馆藏目录等数据库,搭建资源检索平台的工作。

中心开展合作服务至今,读者从国家图书馆获取文献7 153条,从上海图书馆获取文献1 256条,具体情况如表1和表2所示。

2.2 融合系统共建

2011年,为进一步扩大读者资源的可获取范围,中

表1 国家图书馆服务情况统计

时 间	总服务量/条	满足量/条	满足率%	平均完成时间/天
2010年	314	219	69.75	2.36
2011年	1 705	1 224	71.79	4.14
2012年	1 134	669	58.99	1.78
2013年	864	540	62.50	1.93
2014年	745	517	69.40	1.63
2015年	797	550	69.01	1.84
2016年	669	465	69.51	1.12
2017年1—6月	925	659	71.24	2.17

表2 上海图书馆服务情况统计

时 间	总服务量/条	满足量/条	满足率%	平均完成时间/天
2010年	77	75	97.40	1.01
2011年	246	214	86.99	2.41
2012年	280	244	87.14	2.07
2013年	160	136	85.00	2.91
2014年	100	82	82.00	3.55
2015年	100	78	78.00	2.56
2016年	154	122	79.22	2.93
2017年1—6月	139	124	89.21	2.22

心与CALIS开启系统融合服务,以降低服务成本、提高服务质量为目标,在维护BALIS品牌的前提下,分阶段逐步实现与CALIS系统的融合。2012年底结算统计,系统请求约3万条,结算费用148 455元,约5.0元/条。2013年1月1日,融合系统正式服务,使得当年服务总量上升,服务成本却有所下降,约为1.8元/条。

2013年底,为充分利用CASHL建设成果,让BALIS原文传递成员馆经常使用CASHL的免费服务,BALIS与CASHL自2013年11月1日起开展合作服务。

合作以来,BALIS/CALIS融合系统与CASHL系统服务数据如表3和表4所示。

2.3 建立统一检索平台

2014年,BALIS管理中心主持建设北京地区高校文献资源统一检索平台,全面整合和揭示北京地区88所高校图书馆的纸本文献和数字资源,实现北京地区高校文献资源的共建、共知、共享。

在先后与国家图书馆、上海图书馆合作后,鉴于首

表 3 BALIS/CALIS融合系统2013—2016年服务数据统计

时 间	服务量/条	注册用户/人	满足率%	平均完成时间/天
2013年	50 327	7 426	81.60	4.61
2014年	75 725	8 089	84.46	3.73
2015年	87 973	9 292	84.06	2.04
2016年	57 515	7 536	78.89	5.89

表 4 CASHL系统中BALIS成员馆2014—2016年服务数据统计

时 间	服务量/条	注册用户/人	满足率%
2014年	6 539	4 732	89.78
2015年	5 021	2 001	87.25
2016年	3 709	1 370	86.60

都图书馆的资源特色与影响,2014年底,中心与首都图书馆正式签约合作。BALIS成员馆以6家学科服务馆为节点向首都图书馆提交原文委托请求;而首都图书馆作为北京市公共图书馆的节点,向BALIS提交原文委托请求。

2015年1月1日—2017年6月30日,首都图书馆总服务量403条,其中接收请求164条,满足39条;发送请求239条,满足146条。注册用户94人。在BALIS成员馆中,首都图书馆接收请求量排名18,发送请求量排名36。

双方的合作尝试对各自的馆藏资源均形成有益互补,便利了读者,也实现了服务双赢。而在合作的初期阶段,由于双方对彼此馆藏不了解、系统磨合等问题,造成读者的请求不能被满足的情况发生。

2.4 与NSTL合作

目前NSTL是我国最大的科技文献保障和服务机构,其资源能对BALIS形成有益的补充。因此,为更好地满足读者文献需求,经过充分调研与多次交流商讨,BALIS与NSTL于2016年底正式签订合作协议,达成合作意向:(1) BALIS在NSTL各成员馆馆藏范围内请求文献传递,执行NSTL收费标准的50%;(2) 为NSTL在BALIS系统中建立账号,分配相应权限;(3) NSTL各成员单位负责为BALIS提供文献传递服务,并由NSTL用户服务中心统一协调双方服务人员对接及联系;(4) NSTL配合完成与BALIS系统对接工作,并配合做好技术维护。

2017年初,BALIS与NSTL正式完成对接并上线运行,读者可通过BALIS统一检索平台直接检索到NSTL的资源并提出申请。截至2017年6月30日,BALIS成员馆读者向NSTL提交1 967条申请,成功1 828条;其中,普通申请675条,代查代检申请1 153条;最终共满足申请1 455条,其中普通申请满足670条,代查代检申请满足785条。

3 BALIS原文传递服务特色

历经四个阶段的资源、系统建设与拓展合作,BALIS原文传递服务形成四种特色发展模式。

3.1 民主集中式管理

BALIS原文传递系统采取民主集中式管理体制。其管理中心设立在中国人民大学图书馆,主要负责协调各馆资源及服务,提供技术支持,统计各成员馆的经费使用、补贴发放情况,对各馆服务进行评估和奖励,实现管理集中监控、资源集中配置与系统集中共享。

除中国人民大学图书馆外,中心还下设4个委员馆,即北京理工大学图书馆、北京农学院图书馆、首都医科大学图书馆和中央财经大学图书馆。其中,北京理工大学图书馆和北京农学院图书馆侧重技术方面问题的收集与反馈;中央财经大学图书馆和首都医科大学图书馆侧重服务方面问题的收集与反馈。重要政策的出台和重大活动的开展必须先经过委员馆会议讨论通过,再由中心或委员馆负责落实。为规范原文传递服务管理,中心还先后起草和修订《BALIS原文传递服务评估办法》《BALIS原文传递服务规范》《BALIS原文传递经费补贴方案》等各类管理性文件,以期更好地指导和开展工作^[2]。

为更好地服务读者,中心连续十年每年都会举行年终总结大会,公布各种服务统计数据和排行榜,对年度工作进行评估和总结,表彰先进集体和先进个人。在国内各大文献传递服务机构及BALIS联盟中,中心率先提出并始终坚持举办评估总结表彰活动,不仅凝聚了团队力量,促进了经验交流,还运用激励机制调动各成员馆文献传递人员积极性。在每年年终总结大会上,中心还组织成员馆就上一年度服务中发生的问题进行讨论和解决,要求各成员馆严格执行服务规范。在实际工作中,如果通过中心系统发现有成员馆出现问题,就

及时解决。如2008年,发现很多成员馆满足率较低,完成请求时间较长,针对该问题将满足率和平均完成时间纳入下一年的年终考核,激励成员馆更快、更好地为读者服务。

3.2 多层次便捷服务

3.2.1 分布式业务体系

BALIS原文传递的具体服务和读者由成员馆各自分散管理。成员馆既是请求发出者,又是请求的满足者。成员馆读者的申请可以直接提交至任意成员馆,并由该馆文献传递人员直接进行处理^[3]。该服务模式与CALIS等文献传递系统需要文献传递人员作为“中介”转发本馆读者申请的模式不同,能够实现以最低的成本、最高效率的满足读者需求。具体业务流程如图1所示。

3.2.2 多层次服务体系

为让广大读者共享系统外文献资源,中心特构建多层次的服务体系,即一般成员馆提供本馆馆藏文献传递服务,学科服务馆接收系统读者的委托申请。学科服务馆有6家,即北京大学医学图书馆、北京交通大学图书馆、北京科技大学图书馆、北京师范大学图书馆、北京邮电大学图书馆和中国人民大学图书馆。2016年,NSTL也加入BALIS原文传递学科服务馆行列。多层次服务体系的建立,使读者在统一检索平台无法定位馆藏时,不需要二次“转发”,可直接自助提交请求到学科服务馆进行代查代检,在一定程度上弥补了本馆资源更新不及时和不足,提高服务的满足率,缩短申请的完成时间。此外,学科服务馆也是BALIS原文传递与CALIS、CASHL、NSTL、首都图书馆等机构进行系统融合与合作服务的重要节点^[4]。

3.2.3 合作服务体系

BALIS原文传递作为区域高校资源共享系统,只有积极探寻合作服务之路,打破相对狭小的地域壁垒,才能充分满足读者多元化、个性化的文献需求。十年来,中心始终秉承“合作服务,探索前行”的发展战略,不断深化与国内外其他高校图书馆、公共图书馆以及各

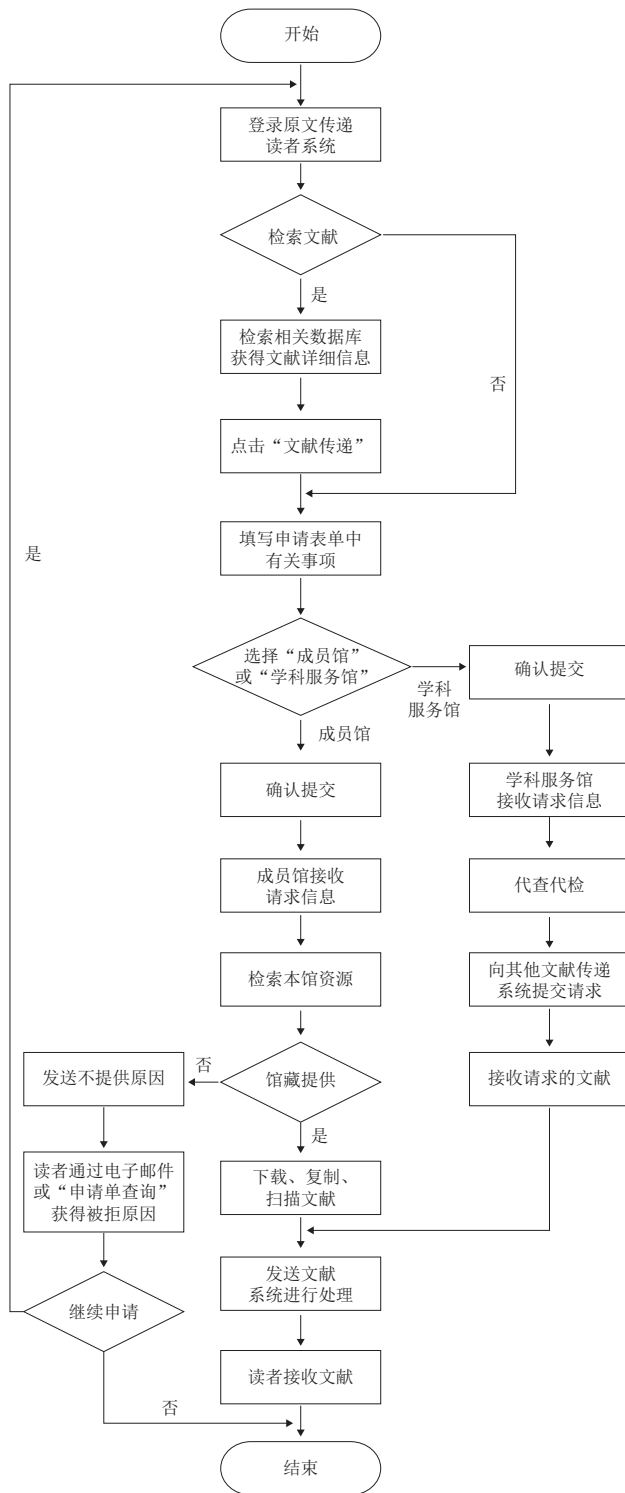


图1 BALIS原文传递服务流程

类型图书馆联盟的合作,不断拓展为读者服务的广度与深度。如在发展初期与上海图书馆、国家图书馆、中国科学院合作,2011—2015年与CASHL、CALIS合作,2015年与首都图书馆合作,2016年与NSTL合作等。通过与这些机构间资源、系统的共享共知,使读者享受到

更方便、快捷、丰富的文献传递服务。

3.3 特色宣传培训体系

宣传培训对文献传递工作而言任重道远,中心在BALIS联盟中率先尝试开展宣传月活动,经过十年坚持形成独有的三大特色:方案清晰,评估及时;宣传培训,齐头并进;统一部署,各显神通。

每年宣传月由中心制定统一计划,进行统一部署,制作宣传页、宣传展板,促使保障活动按计划有序进行。如2013年重点推广BALIS/CALIS融合系统服务,2014年重点推广BALIS与CASHL的合作服务,2016年着重宣传BALIS与NSTL的合作服务等。成员馆则结合实际情况,分别开展本馆特色活动。在宣传月活动前期,中心会事先向成员馆公开评估办法;在宣传月活动期间,中心会对3家以上成员馆的读者进行培训,而各成员馆每年针对不同类型读者组织的培训活动达上百次;在宣传月活动结束后,及时按评估标准汇总各项数据并进行评分,推举出先进代表并介绍成功经验。

此外,要做好读者服务,文献传递人员自身素质提升必不可少,因此,中心每年定期组织针对文献传递人员的各类服务培训与交流活动,帮助文献传递人员提升自身素养。中心还十分重视实时交流,先后建立BALIS原文传递邮件群组、qq群、微信群以及BALIS原文传递各类业务讨论群。各类型交流群的建立,方便中心与成员馆之间、成员馆之间、文献传递人员之间实现不同层面的培训、交流和沟通。

3.4 “走出去”发展战略

“他山之玉,可以攻石”。为比较地域性文献资源保障体系的发展特点,把握地域性资源共享的发展趋势,中心始终坚持“走出去”的发展战略,积极与联盟成员馆开展调研工作,学习对方先进工作经验,取长补短促进自身成长。如2014年,BALIS原文传递中心和馆际互借中心各委员馆馆长在BALIS管理中心带领下前往FULink、厦门大学图书馆、绍兴文理学院图书馆、绍兴图书馆、温州大学图书馆进行相关调研、交流和学习。2016年,中心组织所属委员馆馆长调研陕西省的5所高校图书馆。

4 BALIS原文传递服务效益分析

4.1 满足海量需求

BALIS原文传递借助现代化技术手段,搭建北京地区高校图书馆间的统一检索与管理服务平台,将分布于北京地区各大高校及公共馆的文献信息源连接起来,无形中扩大了各成员馆的文献资源,方便快捷地满足用户对本馆未收藏海量文献资源的需求。

从表5可见,BALIS北京地区各成员馆本地系统服务量于2012年达到高峰;由于2013年BALIS与CALIS共建融合系统,2014年BALIS与CASHL开展合作服务,部分读者请求分流至融合系统与CASHL系统,因此本地系统服务量略有下降;但BALIS/CALIS融合系统服务量在2013—2016年逐年上升,服务总量有了明显的飞跃;2016年之后,由于CALIS取消了对融合系统中文献传递申请的费用补贴,融合系统的读者申请量有所下降,本地系统的读者申请量有所回升。

表5 BALIS原文传递历年服务总量情况统计

时 间	BALIS本地系统 服务量/条	BALIS/CALIS融 合系统服务量/条	CASHL 服务量/条
2008年	2 180	-	-
2009年	12 123	-	-
2010年	18 918	-	-
2011年	26 245	-	-
2012年	27 337	-	-
2013年	23 458	50 327	-
2014年	19 645	75 725	6 539
2015年	15 017	87 973	5 021
2016年	14 592	57 515	3 709
2017年1—6月	12 560	-	-

由表6可见,在满足率方面,经过对资源的不断扩充以及对系统的不断完善,BALIS本地系统满足率从2008年开始逐年上升,2012年以后均超过80%。BALIS/CALIS融合系统的满足率也一直稳定在80%左右(见表3)。由于CASHL系统中北京地区各高校成员馆自身资源揭示的准确率高,资源满足率均超过85%(见表4)。

从每条申请平均完成时间看,BALIS本地系统服务平均完成时间从2008年开始逐年呈下降趋势,2009年以后基本稳定在2天以内(见表7)。BALIS/CALIS融合系统的平均完成时间在2013—2015年呈逐年下

降趋势,分别为4.61天、3.73天、2.04天,但2016年由于CALIS补贴取消,代查代检订单量较多的原因,使平均完成时间升回到5.89天(见表3)。

表6 BALIS原文传递本地系统历年满足请求情况统计

时 间	满足量/条	满足率/%
2008年	1 531	70.23
2009年	8 743	72.12
2010年	14 310	75.64
2011年	20 745	79.04
2012年	22 950	83.95
2013年	20 244	86.30
2014年	17 583	89.50
2015年	13 151	87.57
2016年	12 547	85.99
2017年1—6月	10 365	82.52

表7 BALIS原文传递本地系统历年平均完成时间情况统计

时 间	平均完成时间/天
2008年	6.29
2009年	1.59
2010年	1.16
2011年	1.59
2012年	1.15
2013年	1.50
2014年	1.28
2015年	1.15
2016年	1.09
2017年1—6月	1.80

在本地系统中读者学历与所属专业方面,BALIS原文传递在十年间满足了各学历层次、各专业领域的读者需求。从学历看,本科生56 093人,硕士生3 869人,博士生1 822人,大专生330人;从专业看,工学学科读者占比最高(39%),文献/新闻传播学/艺术学学科读者占比13%,其他如理学、心理学、经济学、法学、农学、哲学、医学、管理学等各学科读者均有涉及,但占比均不超过10%。这说明BALIS文献传递服务在十年来不仅促进教学发展,也为北京地区各高校的科研工作提供了有力支撑。

4.2 优化资源配置

随着科学研究和出版技术的发展,出版物不仅数量激增,价格上涨幅度也很高,尤其是各类外文期刊数

据库。以Elsevier为例,其刊物价格在1986—2000年上涨226%,而同期的平均通货膨胀率是62%,Elsevier的盈利在32%—35%,甚至更高^[5]。在这种情况下,由于不同层次成员馆的文献资源经费分配始终存在落差,部分中小型高校图书馆越来越难以负担高昂的学术期刊和数据库订购费用。因此,网络环境下的原文传递服务成为实现资源共享最有效的服务方式之一,也是满足读者个性化信息需求最有效的途径。

十年发展,中心以较少的成本支出构建了一个完备的资源保障体系,对所有读者始终秉承免费服务的原则,对提供文献服务的成员馆给予一定的经费补贴和奖励。这样的策略既能解决各馆在某一领域文献短缺与读者日益增长的文献需求的矛盾,又能提高各馆馆藏利用率,实现不同层次高校图书馆间资源的共享共建,节省文献经费。

本地系统中,从单篇文献的申请频次看,查重后统计得出文献125 706篇,单篇申请频次大于等于20次的文献有42篇,占比0.03%;大于等于10次的有141篇,占比0.11%;大于等于5次的文献有1 459篇,占比1.16%;大于3次且小于5次的文献有1 672篇,占比1.33%;而申请频次不超过10次的文献有125 565篇,占比99.89%;申请频次不超过3次的有122 575篇,占比达97.51%。从单本期刊或图书申请频次看,申请来源期刊或图书总数为59 257种,单本申请频次大于500次的有3种,大于100次的有82种,大于等于15次的有1 425种,大于等于5次的有6 196种,而小于5次的有53 061种(占比89.54%)。从语种与资料类型看,读者需求主要集中在更难获取、单篇或单个数据库购买价格更高的外文期刊论文方面。按语种划分,本地系统中英文文献申请量共140 172篇,其中中文31 447篇;此外,还有日文306篇,俄文126篇,其他语种24篇。按资料类型划分,期刊论文申请量为146 974篇,图书部分章节申请量11 026篇,会议论文和学位论文12 127篇,其他(如标准、专利、古籍、科技报告、缩微胶片等)申请量均不足2 000篇。

因此,BALIS原文传递服务申请大部分是个性化、零散的外文期刊论文需求,虽然每篇文献或每本期刊的申请量不大,但所有需求的总量非常庞大,正如“长尾效应”中“小利润大市场”原理,虽然这些需求零散,但如果要全部满足,所需要投入的资金却是巨大的。一般情况下,传统图书馆资源建设的目标是保障重点文献及大多数读者的文献需求,很难顾及“长尾数据”。BALIS原文传递利用联盟的特性,实现北京地区所有

高校图书馆乃至公共服务馆间的资源互补,用较少的补贴投入,丰富各成员馆馆藏资源的“长尾”,满足读者对“长尾数据”的需求。十年来,如表8所示,BALIS本地系统总补贴费用达1 035 101元,满足申请量142 169条,平均每条成本仅7.28元,相比从数据库商手中单篇购买动辄几十美元的成本而言,费用低廉。

表 8 BALIS原文传递本地系统历年补贴和奖励费用

时 间	补贴费用/元	奖励费用/元
2008年	15 867	3 062
2009年	71 836	17 486
2010年	136 806	28 620
2011年	156 015	41 490
2012年	142 342	45 900
2013年	138 419	40 488
2014年	116 944	35 166
2015年	96 422	26 302
2016年	91 673	25 094
2017年1—6月	68 777	17 858

首先,从经济角度看,BALIS原文传递服务比商业化文献传递服务更经济,比传统馆际互借效率高,比图书馆为满足读者的“长尾需求”而从数据库商处购买特定书刊或特定文献划算。

其次,按照“985”和“211”高校及科研院所、普通

本科、高职高专及民办学院、其他院所进行分类统计,从表9数据可以发现,“985”和“211”高校及科研院所的各项指标均优于高职高专及民办学院。成员馆中注册用户排名前10的除北京信息科技大学与北京联合大学应用文理学院,使用人数排名前10的成员馆除北京信息科技大学外,全部为“985”和“211”院校。这说明重点高校读者对“长尾数据”的需求量更大,需求人数也更多,BALIS原文传递服务很好地保障高校“长尾文献”需求,节约高校对非本校重点学科文献资源保障建设的投入。

最后,从表9的分类统计中还可以发现,“985”和“211”高校及科研院所接收的请求量超过发送的请求量。发送请求量排名前10名的高校中除“985”和“211”高校外,还有北京农学院、北京服装学院、首都医科大学3所普通本科院校,而接收请求量排名前10的高校均为“985”“211”高校或科研院所。这些数据都表明,服务馆更多为经费充裕、馆藏丰富、资源量大的重点高校或科研院所,而享受原文传递服务的更多为普通本科院校、高职高专及民办学院。

中心根据各馆服务量,给予相应的补贴和奖励。对中小型高校图书馆的读者而言,通过BALIS原文传递服务,使其免费共享“985”和“211”高校图书馆的资源与服务;对于重点高校而言,其所购买的数据库既得到更好利用,也获得部分经济收益。

表 9 BALIS本地系统学校分类数据统计

学校性质	学校数量/所	注册人数	使用人数	发送请求量/条	接收请求量/条	满足率/%	平均完成时间/天
“985”和“211”高校、科研院所	33	42 711	19 650	120 291	155 580	83.81	1.31
普通本科	41	16 893	5 521	50 305	11 534	70.04	2.69
高职高专、民办学院	12	2 210	353	779	860	89.16	2.53
其他	10	300	150	700	4 101	77.74	2.54

4.3 凝练科研成果

以科研促宣传、促工作,十年来,中心科研成果丰富,在业界发挥重要的宣传作用。以“BALIS原文传递”或“BALIS文献传递”为主题词在中国知网、万方数据知识服务平台、维普期刊中文期刊服务平台、百度学术进行检索,截至2017年,已发表各类期刊、会议论文共29篇。此外,中心还主持完成北京高校图书馆2010—2011年科研基金项目“面向区域高校原文传递系统的比较研究”;申报并完成中国人民大学图书馆馆内项目“BALIS

原文传递尝试社会化服务研究”“BALIS原文传递可持续发展研究”。

5 BALIS原文传递服务面临的挑战

(1) 资源建设的挑战。资源建设是文献传递服务的基础与重心,从平均满足率看,BALIS原文传递服务十年的总平均满足率为82.25%,仍有提升空间。一方面,由于BALIS统一检索平台目前虽然已整合北京地区88家高校图书馆的资源,但每年只有30余家能提供及

时更新服务,系统中庞大的文献资源并没有得到有效维护,导致读者在检索时常因为馆藏定位不准确等原因而无法获取所需文献。另一方面,虽然BALIS原文传递已经整合了北京地区高校图书馆的文献资源,但与CALIS、CASHL、NSTL及第三方服务商(如百链、读秀、百度学术等)相比,资源体量仍相差甚远^[6-7]。因此,如何与更多的机构进行合作,拓展可利用的资源范围,并对数据及时进行更新维护,保障读者一站式检索的准确率,是BALIS原文传递服务面临的一大挑战。

(2) 技术瓶颈的挑战。2010年以后,CALIS在全国范围内推广单点登录与联合认证服务,读者通过本校一卡通账号,可直接登录文献传递系统,享受文献传递服务,用户个人信息会通过一卡通自动导入,改善用户体验,文献传递服务由此进入以用户为中心的时代^[8]。目前BALIS原文传递服务除中国人民大学图书馆等少数图书馆与本校一卡通系统对接外,其他学校的读者注册仍需手工注册,提交申请与接收申请过程也相对复杂。此外,信息技术高速发展,移动服务迅速占领市场,新型商业模式不断出现,用户体验的需求不断提升。因此,BALIS原文传递服务在异构环境下,亟待优化整个服务流程,创新服务方式,真正提高用户体验。

(3) 服务空间的挑战。目前从国内外各大文献传递服务平台的研究报告可以发现,文献资源的数字化浪潮正导致全球性文献传递服务需求量下降。梁南燕等对CASHL的服务进行分析,2009年以后,CASHL文献传递数量呈下降趋势^[9];Munson等在2011—2015年开展的面向五大洲国际文献传递服务的调查统计显示,以OCLC为代表的国际大型文献传递服务网的服务量在该期间呈现大幅下降的趋势,同期,亚洲、欧洲的馆际互借服务量(如大英图书馆)也呈现下降趋势^[10]。

2015年以来,BALIS原文传递总服务量出现增长乏力的现象。截至2016年,BALIS原文传递本地系统仍有部分没有服务量的“睡眠馆”。十年来,服务量为0的高校有6所,服务量仅有1—9篇的高校有21所,服务量为10—99篇的高校有30所,服务量达100—1 000篇的高校有23所,而服务量超过1 000篇的高校仅有16所。即使在有服务量的成员馆中,服务量的差距也非常巨大,高职高专院校在使用单位数量、比例、最大请求量以及年度平均请求量等数据上都低于本科院校,有服务量的高职高专院校仅占高职高专院校总数的10%,覆盖面远低于本科院校。

因此,如何开拓服务的空间与范围,提高更多“睡

眠馆”读者的利用率,乃至扩展社会化服务的范围,是亟待思考的问题。

(4) 资金运转的挑战。BALIS是由北京市政府支持的区域图书馆联盟,定期获得政府财政支持,面向所有读者提供免费服务,而提供馆可以稳定地获得服务补贴及服务奖励。但随着未来服务量的拓展,系统需要不断优化,各类合作服务和社会化服务也需要不断地深化,对资金的需求也在不断加大。如何获取更多的资金支持,以及是否需要开放向社会读者收费的窗口,也需要进一步探讨与思考。

(5) 外部运行商的挑战。随着技术不断创新发展,目前期刊文章所引用的参考文献中,有50%—60%来自网络上可免费获得的文献^[11]。此外,文献传递服务的市场逐渐被第三方服务商侵入,因其拥有资源与技术优势,是图书馆用户的有力争取者。如读秀、维普、中国知网、百链云图书馆等,直接面向用户开展原文传递服务;百度文库、360doc、豆丁网等也逐步融入用户的生活与学习。这些新型文献服务能够实现查询、下载、支付,以及PC端、移动端、第三方平台各个环节的融合,便捷程度更高,对当代社会的年轻人更具吸引力。与商业化的公司相比,在抓住用户需求和提高用户体验方面,图书馆以及如BALIS一样的区域资源保障联盟体系始终处于劣势。

6 BALIS原文传递服务未来展望

(1) 全面推广,普遍使用。“以读者为中心”是BALIS原文传递服务的永恒主题。在今后的发展中,力争使北京地区的读者广泛使用该服务,持之以恒地做好全面宣传推广工作,积极探寻该项服务与资源建设、参考咨询、学科服务、机构库建设相融合,实现资源内容和传递渠道的扩展,使服务深入教学、深入科研、深入人心。

(2) 夯实基础,提高水平。不断提升服务水平是BALIS原文传递的追寻目标,服务的提升有赖于充分的资源保障体系、方便快捷的服务系统和服务人员的整体素质。BALIS原文传递应该充分利用本地资源和国家图书馆、上海图书馆、首都图书馆、NSTL等文献机构资源,夯实基础保障性工作,紧跟技术潮流与服务前沿,向外部服务商如百度学术、百链云图书馆、读秀等平台学习,建立移动端服务平台。同时,有针对性地做好馆员培训工作,提升整体服务水平。

(3) 创新合作,推进发展。合作服务是资源共享联

盟共同发展的大势所趋, BALIS原文传递更有必要打破区域壁垒, 积极探寻更多合作机会, 成为全国乃至全球文献资源共享网的有机节点。

(4) 服务区域, 服务社会。服务区域、服务社会是高校图书馆联盟的社会职能所在。BALIS原文传递应该逐步发挥自身的资源优势、技术优势、人才优势, 利用长期积累的服务推广经验、优势及地域号召力、凝聚力, 为区域建设和社会发展尽绵薄之力。

(5) 扶贫帮困, 凸显公益。资源扶贫、信息扶贫可进一步凸显BALIS原文传递的公益特点, BALIS原文传递服务今后将尝试选择西部等贫困地区的1—2所大学作为对口扶贫单位, 积累经验, 将扶贫工作逐步推广。

综上所述, BALIS原文传递服务十年来, 从“无”到“有”, 从“弱”到“强”, 逐渐发展壮大, 形成完善的管理机制、科学的服务体系以及自身独有的特色, 但仍然存在建设不足与日益增长的外部威胁。在未来发展中, BALIS原文传递服务将正视挑战, 继续深入发掘自身优势, 解决目前所面临的问题, 为读者提供更好的服务。

参考文献

[1] 汪永红, 黄智武. BALIS原文传递服务系统的可持续发展研究[J]. 图书

馆学研究, 2014(2): 59-64.

[2] 丁永玲, 黄智武. BALIS 原文传递服务系统管理探析[J]. 大学图书馆学报, 2010(5): 87-89.

[3] 丁永玲, 黄智武. BALIS原文传递服务的发展与管理[J]. 图书馆建设, 2010(6): 76-78.

[4] 黄智武, 丁永玲. 浅谈BALIS原文传递服务之发展对策[J]. 图书馆论坛, 2010(5): 105-106.

[5] 罗钧, 李雪溶. 江苏省高校图书馆馆际互借与文献传递服务的现状及态势分析[J]. 图书情报工作, 2016, 60(17): 70-77.

[6] 曹霞. 国内外著名文献传递系统的比较分析[J]. 情报资料工作, 2012(4): 75-77.

[7] 张艺缤, 郭劲赤. CASHL与NSTL文献传递服务及用户体验之比较研究[J]. 大学图书馆学报, 2011(4): 34-37, 51.

[8] 杨坚红. CALIS CASHL NSTL系统文献传递服务比较[J]. 情报科学, 2009(1): 83-88.

[9] 梁南燕, 刘素清, 李晓东, 等. CASHL的运行现状及其发展研究[J]. 大学图书馆学报, 2015(6): 72-78.

[10] MUNSON K, THOMPSON H, CABANISS J, et al. The world is your library, or the state of international interlibrary loan in 2015[J]. Interlending & Document Supply, 2016, 44(2): 44-57.

[11] 张晓林. 从文献传递到知识传递: 面向未来的模式转变?——参加ILDS2009会议有感[J]. 图书馆杂志, 2010(2): 2-5.

作者简介

徐飞, 男, 1964年生, 博士, 副教授, 中国人民大学图书馆党委书记兼副馆长, 研究方向: 图书馆管理、文献传递、用户服务, E-mail: xufei@ruc.edu.cn。

陆尧, 女, 1987年生, 博士研究生, 馆员, 研究方向: 文献传递、用户服务、学科服务, E-mail: yaolu@ruc.edu.cn。

An Expansion and Reflection of BALIS Document Delivery Service for Ten Years

XU Fei, LU Yao

(Renmin University of China Libraries, Beijing 100872, China)

Abstract: The document delivery service of Beijing Academic Library & Information System has already developed for ten years. This article made a summary and evaluated accomplishments of the BALIS document delivery service over the past ten years, and then put forward the outlook to the future of this service.

Keywords: University Libraries; Literature Resources Guarantee; BALIS Document Delivery Service

(收稿日期: 2017-09-15)