

图书馆馆际互借和文献传递服务实践探索^{*}

——以上海理工大学图书馆为例

吕玉龙

(上海理工大学图书馆, 上海 200093)

摘要: 馆际互借和文献传递作为文献共享的一种服务模式, 在弥补馆藏资源方面对中小型图书馆发挥着重要作用。本文以上海理工大学图书馆为例, 从服务发展历程、服务模式演变、服务平台建设3个方面回顾馆际互借和文献传递服务的探索与实践之路, 并指出在实践过程中存在渠道选择困难、用户信息素养不高和服务宣传力度不强等问题, 进而给出开展一站式检索服务、加大服务宣传力度和加强服务团队建设等发展建议。

关键词: 高校图书馆; 馆际互借; 文献传递; 服务模式

中图分类号: G252

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2018.09.006

1 图书馆馆际互借和文献传递服务内涵

馆际互借是图书馆领域的一个传统业务, 其目的在于通过各个成员馆之间的协作, 实现资源共享、服务共担、优势互补, 是传统图书馆服务能力的扩展^[1]。由于受馆舍和经费的限制, 任何一个图书馆, 特别是中小型图书馆, 都无法完全满足读者对文献的需求。通过馆际之间的互借机制, 实现资源共享, 可在一定程度上缓解这一难题。用户向所在图书馆提出馆际互借请求, 所在图书馆充当中间人角色, 向其他图书馆申请资源共享, 并安排互借资源返回或者不返回。馆际互借最多的资源是书籍、期刊和学位论文。

随着数字化、信息化技术的发展, 从馆际互借发展出来一项新的服务——文献传递^[2]。文献传递是将用户所需的文献复制品以有效的方式和合理的费用, 直接或间接传递给用户的一种非返还式的文献提供服务, 具有快速、高效、简便的特点。在网络信息技术的支撑和保障下, 文献传递已经发展成为高校图书馆文献共享最有效的方式之一。国内三大文献传递系统CALIS、CASHL和NSTL为高校图书馆资源共享提供了很好的网络平台^[3]。许多商业信息服务机构也加入其中, 如超

星旗下的读秀、维普科技的文献传递服务等。

上海理工大学图书馆(简称“上理图书馆”)在保持传统特色、加强新办专业图书期刊建设的同时, 逐年加大图书馆网络建设和电子文献资源的购置力度^[4]。尽管如此, 限于馆舍和经费问题, 图书馆的馆藏图书和电子资源仍然无法满足读者日益增长的个性化需求。为适应学校的教学和科研发展, 上理图书馆积极开展多项文献资源共建共享工作, 以弥补资源不足, 满足读者需求, 取得一定的效果。上理图书馆将馆际互借和文献传递服务定位于公益服务, 并拨出一部分图书经费对学校师生进行全额补贴, 深受读者欢迎。

本文以上理图书馆为例, 回顾其馆际互借和文献传递服务工作的历程、服务模式的演变、服务平台的建设等方面的探索与实践, 分析目前该项服务在开展中存在的问题, 并给出下一步发展的建议。

2 上理图书馆馆际互借和文献传递服务发展历程

上理图书馆的馆际互借服务最早记载可追溯至1994年。1994年3月, 上理图书馆作为首批成员馆加入

^{*}本研究得到上海市教育委员会科研创新项目(人文社科类)重点项目“基于循证理念的图书馆用户教育研究”(编号: 14ZS121)资助。

上海市文献资源共建共享协作网(原上海地区文献信息资源协作网),通过办理阅览证和馆际图书的互借,弥补了文献馆藏短缺的问题;1995年12月,上理图书馆加入上海市东北部地区10所高校合作办学图书馆协作组;2004年3月,协作组在原有工作基础上,启动了网上文献传递服务项目^[5]。

上理图书馆的非返还式文献传递始于21世纪初期^[6]。2002年3月,伴随着外文期刊文献传递服务系统的正式开通,上理图书馆作为其成员馆第一次尝试了电子文献传递服务,该年度成功传递4篇文献;2004年3月,上海市东北部地区10所高校签订合作办学协议,实现东北部高校图书馆之间的资源共享,上理图书馆的文献传递工作也由此开始走向正轨,2004年成功为读者传递文献20篇;2005年,上理图书馆先后注册NSTL和CALIS系统用户,文献传递工作系统铺开;2007年,上理图书馆加入CASHL,实现国内三大文献传递系统的全覆盖,为学校的教学科研工作提供强有力的资源支撑和服务保障。

3 上理图书馆馆际互借和文献传递服务模式演变

上理图书馆馆际互借和文献传递工作在加入上海市文献资源共建共享协作网和国内三大文献传递服务系统的基础上,也积极探索立足于自身发展的服务机制,包括服务对象范围的扩大、服务平台的搭建、服务团队的建设等。

2008年底,上理图书馆决定进一步扩大馆际互借的服务对象,从原先的校内教职工扩大至教职工和研究生,并配备专职人员开展此项工作。同时,采取多种措施加大馆际互借的宣传力度。2008年馆际互借的外出借量为167册,比2007年的82册增加103.66%。同年,图书馆开办的馆际互借互阅服务被评为“2008年度上海理工大学文明创建特色项目”。

此时,上理图书馆馆际互借的工作模式为:读者通过邮件、电话,图书馆现场登记所需书籍信息,图书馆1周集中处理1次并电话通知读者到图书馆领取所借图书,所借图书到期后读者还至图书馆,再由图书馆工作人员返还至来源馆。整个过程较为烦琐,特别是前期申请阶段,给读者带来的体验度不高,并且不利于图书馆对外借图书进行统计。

2014年,上理图书馆在首届馆内“服务创新项目”

申报中,对“馆际互借服务管理平台”进行重点立项,2015年该平台正式上线运行使用。通过该平台,极大地方便用户提交申请和查看申请进度。当年度通过该平台申请的馆际互借量达到284册,为历史最高。在2016年和2017年,上理图书馆的馆际互借量连续两年排在“上海市文献资源共建共享协作网”第一位。

上理图书馆加入的国内三大文献传递系统不对用户开放,由图书馆专门人员负责文献传递工作。用户通过邮件将所需传递的文献信息发送至指定邮箱,图书馆工作人员获取全文后再通过邮箱发送给用户。整个文献传递过程操作上比较烦琐,并且不利于文献的统计和知识库的建设。2007年9月,由图书馆工作人员自行开发的文献传递系统正式面向教职工和研究生开放使用。首月通过平台申请的传递文献量有19篇,当年度有311篇,成功率100%。2008年全年文献传递量达到1392篇。2014年,图书馆根据留学生需求,对文献传递系统的界面进行了英译,上线英文版文献传递系统。

4 上理图书馆馆际互借和文献传递服务平台建设

面向用户提供主动性强、体验感高的服务是上理图书馆不断改革和发展的目标之一。面对馆际互借和文献传递操作流程的烦琐和用户体验感低的困境,图书馆工作人员利用PHP技术先后自行开发了文献传递系统和馆际互借管理系统。两个服务平台的上线运行,极大地方便了读者进行馆际互借申请和文献传递获取全文,在提高工作效率的同时,也给读者带来更好的服务体验。同时,图书馆也注重聚合面向用户自助式“免费”的文献传递平台,将这些资源归类汇总在导航菜单中,供读者自行使用,一定程度上弥补了三大系统不对读者开放的困境,也提高了读者获得文献全文的速度。

4.1 文献传递平台

尽管上理图书馆加入了CALIS、CASHL(仅限人文社会科学)和NSTL三大文献传递系统,但是三大系统不对读者开放,仅供图书馆工作人员使用。三大系统在系统资源、服务模式、使用方法、操作界面、访问模式等方面各不相同,给工作人员的使用带来不便。开发人员将系统的访问地址汇总在平台“工作链接”中,并且每个平台的访问用户名和密码以参数的方式传递给相

应系统,工作人员只需点击链接即可访问使用数据库。

上理图书馆的文献传递平台因只供教职工和研究生使用,因此需要用户先注册审核后才能享受该项服务。用户通过平台提交申请文献的相关信息,如文献标题、作者、文献来源、卷期号、年代、页码等,提交申请后可以通过平台查看申请进度,并通过平台下载文献全文。文献传递平台采取统一登录入口,通过“角色”分配不同权限和功能,不同“角色”显示的功能菜单不同。用户可以在“我的申请”栏目查看进度和下载全文。

截至2018年5月3日,用户通过该平台成功申请的文献全文共计13 641篇。该系统具有查重功能,当用户提交的文献信息已存在时,会提示用户已存在并链接到全文链接供用户下载。同时该系统还具有统计功能,可以按照用户类型(教师、博士研究生、硕士研究生)、数据库来源、期刊来源、用户所在学院、用户个人、年份等进行分类统计。

4.2 馆际互借管理平台

中国高校传媒联盟对912名大学生进行的一项问卷调查结果显示,54.82%受访大学生阅读仍以纸质图书为主,38.27%的受访者选择使用电子阅读器,52.85%的受访大学生选择使用手机进行阅读^[7]。随着移动阅读的兴起,读者到访实体图书馆进行借阅正逐年降低,此时图书馆的主动服务就显得格外重要。馆际互借是区域图书馆乃至全国图书馆馆藏资源共享的方式之一,以解用户燃眉之急。目前上理图书馆的馆际互借只面向教职工和研究生开放。为进一步提高读者馆际互借的良好体验感,图书馆于2015年上线“馆际互借管理平台”,后台管理界面见图1。读者通过平台进行馆际互借申请,查看申请进度等。申请内容可借阅无馆藏的中国国家图书馆、上海图书馆和上海其他高校图书馆收藏的图书。图书馆专职工作人员通过平台更新馆际互借进度状态,当状态为“已满足”时,读者凭证件到图书馆一楼流通部领取图书。当前,上海地区图书馆的图书借阅期限为1个月,中国国家图书馆的借阅期限为2周。2010年4月1日起,馆际互借借阅及运输过程中产生的费用(不含逾期费)全部由图书馆承担。

4.3 聚合自助式文献传递平台

在建馆际互借和文献传递平台的同时,上理图

上海理工大学图书馆馆际互借管理后台					
设为首页 加入收藏 联系站长					
已申请	已满足(未图书—按取书)				
处理中	序号	馆藏地	书名	索书号	申请时间
无法满足(暂时馆藏无)	1	国家图书馆	Dynamics of regenerative heat transfer	2-2002TK124W738	2018-07-11 15:48:56
无法满足(暂时馆藏无)	2	上海图书馆综合阅览室	兵商道 专著	E225/4133	2018-06-22 14:52:38
无法满足(暂时馆藏无)	3	国家图书馆	法社会学とマルクス主義法学	4-87D907.357 外文藏书阅览室	2018-06-24 07:46:58
无法满足(暂时馆藏无)	4	国家图书馆	マルクス主義法学講座. 3. 法の一般理論 / 日本評論社編; 片岡祥[ほか]著. [圖書].	4D90-5-40 外文藏书阅览室 (3册)	2018-06-24 07:44:00
无法满足(暂时馆藏无)	5	国家图书馆	マルクス主義法学講座. 4. 国家法の歴史理論 / 日本評論社編. 天野和夫[ほか]著. [圖書].	4D90-5-40 外文藏书阅览室 (4册)	2018-06-24 07:44:33
无法满足(暂时馆藏无)	6	国家图书馆	マルクス主義法学講座. 6. 現代日本法分析 / 日本評論社. [圖書].	4D90-5-40 外文藏书阅览室 (6册)	2018-06-24 07:45:25
无法满足(暂时馆藏无)	7	国家图书馆	マルクス主義法学講座. 7. 現代法學批判 / 日本評論社. [圖書].	4D90-5-40 外文藏书阅览室 (7册)	2018-06-24 07:45:57
无法满足(暂时馆藏无)	8	上海外国语大学图书馆松江中文图书馆	课堂观察与分析技术	G424.21/W1	2018-06-13 14:02:02
无法满足(暂时馆藏无)	9	上海图书馆	信息社会的知识劳工	G210/5444	2018-06-18 08:45:31
无法满足(暂时馆藏无)	10	国家图书馆	天下人の時代: 16-17世紀の京都	4-2004NK313.351 外文藏书阅览室	2018-06-02 08:36:46
共525条 每页10条 第2页/共53页 [前一页][上一页][下一页][最后一页]					

图1 馆际互借管理平台后台界面

书馆还重视聚合面向读者“免费”的文献传递平台,让读者开展自助式文献传递申请。在图书馆已购买的电子资源中,读者可以开展自助式文献传递的平台有读秀学术搜索、百链云图书馆、超星发现、维普资讯中文期刊服务平台等,汇总归类在“科研辅助与统一检索平台”栏目;同时,图书馆还整理一些开放获取资源供读者使用,如全球论文基金库、Open Access Library(OALib)、汉斯出版社(OA文献)等,汇总归类在“开放获取、预印本等文献”栏目。

2007—2017年馆际互借量和文献传递量年变化情况见图2。馆际互借量自2009年以来保持在200册左右,且在2015年馆际互借管理平台上线后达到历史最高的284册,近三年呈下降趋势。文献传递服务自2007年文献传递平台上线以来,年申请量保持在1 000篇以上,并在2011年达到历史最高的2 648篇,当年实际产生费用约2.8万元,对用户进行全额补贴。2011年以后,文献传递申请量呈逐年下降趋势,但仍有较大需求。馆际互借和文献传递年申请量下降的原因可能有二:一是读者自助式文献传递的推广特别是读秀学术搜索平台的使用,读者可以方便快捷地获取所需文献,无须通过平台申请;二是2009年图书馆首届服务月以来,每届服务月都会安排电子数据库使用的专题讲座。通过文献传递申请量及有馆藏量的逐年下降可以看出,随着电子数据库资源和使用技能的大力宣传,用户自身的信息素养在不断提高,图书馆电子资源和馆藏图书可以很好地满足读者的需求。

4.4 学术文献传递服务群

自建文献传递平台的优势是流程简单、便于统计,可以创建自己的机构知识库;劣势是工作人员无法与用户直接沟通。自助式文献传递平台需要用户对数据库

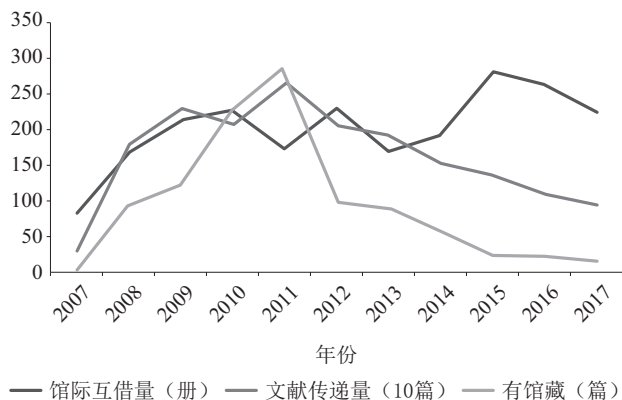


图2 馆际互借量和文献传递量年变化情况

资源有一定的了解和具备一定的信息素养能力。为解决这些困境，上理图书馆于2018年3月尝试开通“上海理工大学学术文献传递服务群”，探索服务群模式。该模式是通过QQ群、微信群将专业的文献传递工作人员和用户聚集在一起。用户直接在群里提出申请，工作人员直接将获取的全文通过群传送给用户。服务群模式存在的主要问题是无法对用户进行身份识别、已传文献无法重复利用和无法进行统计等。

5 上理图书馆馆际互借和文献传递服务现存问题

5.1 多种选择造成读者选择困难

从目前的文献传递流程来看，图书馆专业工作人员从文献传递平台接收读者申请，再选择三大国内平台或多个自助式平台代替读者申请；而读者自己也需要从多个自助式文献传递平台选择。一篇文献面对多渠道选择，往往会出现“选择困难”，而读者尤甚^[8]。经平台统计，2008—2017年，用户提交的文献传递申请中平均有馆藏率为5.05%。多数情况下，用户凭经验选择一个数据库平台无法检索到所需文献后，就认为图书馆没有该资源从而直接申请文献传递，增大了文献传递的申请量和工作量。图书馆工作人员在选择国内三大渠道为读者购买文献全文时，通常是按照协议价格从低到高进行逐个平台申请，一定程度上会增加获取全文的时间。

5.2 读者信息素养能力普遍不高

读者往往最关注的是如何直接、便捷、高效地获取

所需文献全文，而不理会图书馆有哪些数据库，提供哪些服务。用户并不熟悉图书馆拥有哪些资源和服务，对某一数据库涵盖哪些学科内容了解程度不深。有的用户甚至十分依赖一些搜索引擎，如百度搜索等。通过搜索引擎进行简单检索而无法获取全文后，就直接向图书馆提出文献传递申请。

5.3 服务宣传渠道单一，力度匮乏

上理图书馆于2010年创办《上海理工大学图书馆通讯》，并在创刊号上刊登《图书馆服务介绍——馆际互借与文献传递简介》，其后又在2013年第3期刊登《获得文献传递服务的几种途径》。但通过印刷版馆刊进行服务宣传的影响力有限。

近几年，上理图书馆对馆际互借和文献传递服务的推广渠道主要有新进教职工入职培训、文献信息检索课的课堂教育。2016年和2017年，图书馆加入到学校新进教职工培训阵营，由图书馆馆长向新进教职工介绍图书馆的资源和服务，其中包括馆际互借和文献传递服务。2011年开始，面向全日制研究生开设的“文献信息检索与论文写作”由限定性选修课调整为选修课，导致每年选修该课程的研究生不到300人。以上两种方式都面临受众面窄的窘境，导致大部分教师和研究生不知道图书馆提供馆际互借和文献传递服务。

6 图书馆馆际互借和文献传递服务发展建议

网络化、信息化和共享化是馆际互借和文献传递发展的趋势。各类商业数据库也在探索电子文献的共享机制，前提是单位购买商业数据库。而经费是限制图书馆、特别是中小型图书馆购置数据库的一大瓶颈，因此自建馆际互借和文献传递服务系统来集中为读者服务仍是缓解瓶颈问题的重要举措。上理图书馆通过搭建馆际互借平台、文献传递平台、整合开放获取资源、搭建服务群平台等措施来满足读者的文献需求，缓和文献资源短缺的困境，但也存在一定问题。通过对上理图书馆的实践回顾，提出如下发展建议，以期对我国中小型图书馆馆际互借和文献传递服务开展提供思路。

6.1 深入整合馆藏资源,探索开展一站式检索服务

传统的资源发现和获取模式使用户面临选择困难,增加用户获取资源的难度。随着信息技术的发展,一站式检索服务更简洁、更快速,对用户自身信息素养要求更低,如上海交通大学的“思源探索”,复旦大学的“望道溯源”,用户只需在检索框输入检索词就可以检索图书馆所有的相关资源。类谷歌的一站式检索越来越受用户偏爱,积极探索推进图书馆馆藏资源和电子资源的一站式发现和获取服务,对提高图书馆馆际互借和文献传递的服务效率具有一定的推动作用。上理图书馆一方面可以通过加大资金投入、引入现有技术实现统一检索入口,另一方面也可以依靠自己的研发人员开发适合的统一检索入口,但这对技术人员的技能提出更高要求。

6.2 多渠道加强馆际互借和文献传递服务的宣传力度,提高用户信息素养

图书馆除教师入职培训、研究生课堂教育外,可以进一步通过微信、微博等自媒体渠道进行不定期推送馆际互借和文献传递的服务宣传,如每周或每月推送提供馆际互借和文献传递的服务介绍,通过增加宣传次数来增大受众群体。同时,在文献信息检索课作为研究生选修课的基础上,积极推进文检课研究生必修课和本科生选修课的审批工作,实现研究生的全覆盖和本科生的可选择性,通过提高学生自身的信息素养能力来推动馆际互借和文献传递服务的开展。

6.3 加强馆际互借和文献传递服务队伍建设,统一平台入口

当前,上理图书馆的馆际互借服务由流通部负责,馆际互借平台由流通部技术人员采用PHP技术研发;文献传递服务由信息部负责,文献传递平台由信息部技术人员采用PHP技术研发。在两个平台的研发中,专门负责技术支撑的技术服务部极少介入其中。由上理图书馆的案例可知,图书馆可以通过成立专门的馆际互借和文献传递服务团队,汇聚相关服务人员和技术人员,将两个或多个服务平台进行整合,统一登录入口,方便用户使用服务。

参考文献

- [1] 陈维. 数字图书馆特色资源共享与服务研究 [M]. 杭州: 浙江工商大学出版社, 2015: 234.
- [2] 刘洁璇. “互联网+”文献传递服务升级问题研究 [J]. 图书馆情报工作, 2016, 60 (10): 55-61.
- [3] 向阿媚. 高校图书馆三大文献传递系统存在的问题及对策 [J]. 新世纪图书馆, 2011 (10): 51-54.
- [4] 上海理工大学图书馆. 本馆简介 [EB/OL]. (2016-02-29) [2018-05-01]. <http://library.usst.edu.cn/s/21/t/79/p/1/c/653/d/675/list.htm>.
- [5] 《上海理工大学》编纂委员会. 上海理工大学 [M]. 北京: 高等教育出版社, 2006: 307.
- [6] 王细荣. 大世界里的丰碑 湛思纪念图书馆的前世今生 [M]. 上海: 上海交通大学出版社, 2014: 142.
- [7] 孔德淇, 陈喜润, 崔颀. 54.82%受访大学生阅读仍以纸质图书为主 [N]. 中国青年报, 2018-04-23 (11).
- [8] 秦霞. 多平台文献传递用户体验模型的构建研究 [J]. 图书馆建设, 2015 (2): 73-76.

作者简介

吕玉龙, 男, 1983年生, 硕士, 工程师, 研究方向: 情报咨询、数字化服务和数字素养教育, E-mail: lyl198384@163.com。

Practical Exploration of Library Inter-Library Loan and Document Delivery Service: Taking University of Shanghai for Science and Technology Library as an Example

LV YuLong

(University of Shanghai for Science and Technology Library, Shanghai 200093, China)

Abstract: As a service mode of resource-sharing, inter-library loan and document delivery plays an important role in making up library resources of small and medium-sized libraries. Taking University of Shanghai for Science and Technology Library as an example, this paper reviews the practical exploration of inter-library loan and document delivery service from three aspects: service development course, service mode evolution and service platform construction, points out that there are problems in the process of practice: difficulty in channel selection, low users' information literacy and weak service promotion, etc. then gives some development suggestions, such as developing one-stop search service, more service promotion and strengthening service team building.

Keywords: University Library; Inter-Library Loan; Document Delivery; Service Mode

(收稿日期: 2018-08-30)