

高职院校文献传递服务现状及发展研究

祝春晖

(广州城市职业学院图书馆, 广东 广州 510405)

[摘要] 通过对广州市高职院校图书馆文献传递服务内容、服务方式、服务对象和收费政策的分析, 指出影响高职院校图书馆文献传递服务开展的因素主要是: 用户需求量有限、经费预算缺乏和用户知晓度低; 建议在制度上要给予政策指引、加强宣传力度、完善经费投入机制, 以促进文献传递服务的发展。

[关键词] 高职院校; 图书馆; 文献传递; 信息资源共享

DOI: 10.3969/j.issn.1008-0821.2012.08.032

[中图分类号] G252.4 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1008-0821(2012)08-0136-03

Situation and Development on Document Delivery Among the Higher Vocational Colleges

Zhu Chunhui

(Library, Guangzhou City Polytechnic, Guangzhou 510405, China)

[Abstract] This paper analyzed the service contents, service mode, service object and charging policy of document delivery among the higher vocational college libraries in Guangzhou. There are some main factors that influence document delivery service such as limited user demand, lack of budget and low user awareness. In order to promote the development of document delivery service, some countermeasures are put forward such as giving policy guidance, strengthening propaganda and improving the funding system.

[Key words] higher vocational college; library; document delivery; information resource sharing

1 广州市高职院校图书馆文献传递服务现状

广州地区大规模的文献资源共享活动开展得比较早, 最早始于广东省中心图书馆委员会的成立^[1]。广东省中心图书馆委员会作为广东省公共、高校和科研三大系统图书情报单位的业务协作协调机构在广东全省图书情报单位的文献资源共建共享方面开展了很多工作。时至今日, 广州地区的图书馆文献资源共享工作取得了很多建设成果, CALIS、CASHL和NSTL等一些在全国范围内有影响的图书馆联盟在广州都有不少成员单位。中山大学图书馆作为CALIS华南分中心向广州地区高校图书馆提供使用编目和电子文献传递服务, 广东省立中山图书馆利用“珠三角数字图书馆联盟”向全国各地用户开展网上联合参考咨询服务和文献传递服务, 其接受咨询量和文献传递量在全国都排在前列。

广州地区高职院校之间的馆际合作起步要更晚一些。在2009年, 由广东省高等院校图书情报工作指导委员会高职高专分委会组织与策划, 成立了“广东省高职院校区域文献共享联盟”(以下简称“联盟网”), 以期实现省内高职高专图书馆之间的资源整合, 达到文献资源共知共享的目的。经过几年的运行和推广, 目前联盟网的运作也较为成熟, 影响也日益扩大, 广东省内大部分高职院校图书馆是其成员馆。广州市属高职院校图书馆基本上都已加入了这一联盟, 借助“联盟网”这一平台, 广州市高职院校图书馆开展了文献传递服务。除此之外, 一些高职院校图书馆还加入了其他的文献资源共享系统。

1.1 服务内容

广州市高职院校图书馆的文献传递服务主要针对联盟内成员馆的馆藏资源进行访问, 提供包括期刊论文、会议论文、学位论文、报纸、专利文献在内的数字资源全文文

收稿日期: 2012-05-29

基金项目: 本文系广州市属高校科研项目“广州市高职院校数字图书馆区域联盟的研究”(项目编号: 10B051)研究成果之一。

作者简介: 祝春晖(1976-), 女, 副研究馆员, 硕士, 研究方向: 信息服务, 发表论文15篇。

献。其提供的文献内容以数据库中的全文文献查找为主,全文文献提供是文献传递服务基本要求,如果全文可在数据库中方便检索,响应较快,用户可以很快获取。绝大部分文献需求是属于这种类型。但仍有少量文献需求需要人工复制、扫描和传送等附加服务,响应很慢,回复率也比较低。至于馆际互借业务则鲜有高职院校图书馆开展。

1.2 服务方式

开通文献传递服务的高职业院校图书馆基本都实现自动化传递。在文献传递系统中,用户提出检索要求,在检索结果列表中选定所需的特定文献,在线提交文献申请,资源所属馆的参考咨询馆员接收到申请,检索下载全文,将检索结果返还给用户邮箱。这种方式响应快,通常在1个小时内能将结果返还给用户。检索结果直接发送到用户指定邮箱,不需要通过用户所在馆,用户所在馆只需提供检索入口即可。

1.3 服务对象

广州市属高职院校图书馆文献传递服务的对象以校内读者为主,包括校内教职员工及所有在校学生,使用文献传递服务的主要是教师用户群体。在校园网范围内的任何终端上均可提交文献传递服务需求。文献传递服务不需要对用户身份进行任何认证,通过网络终端即可方便使用。参考咨询馆员也无法从用户名称判定其所属学校,仅根据用户需求提供全文文献到指定邮箱。因而,也有部分社会读者可以使用到此项服务。

1.4 收费政策

不同的文献共享体系针对文献传递服务有各自的收费政策,各成员馆也有相应的补贴政策。有的共享体系中,用户甚至可以免费使用此项服务。联盟网内提交的文献传递申请均不收取任何费用,即使是需要额外负担的复印、扫描费用,用户也不需向资源传递馆支付。

2 影响高职院校图书馆文献传递服务开展的因素分析

纵然如此,文献传递服务在广州市高职院校图书馆的运用仍然有限。一是并非所有的高职业院校图书馆都开展了此项业务;二是开展此项业务的图书馆,其服务链接不在图书馆网站首页显现,有的需要进入二级或三级栏目,这也一定程度上反映出文献传递服务的需求程度及知晓程度都较低。综合来看,影响文献传递服务在广州市高职院校开展的因素主要有以下几个方面。

2.1 用户需求量有限

图书馆自有资源对读者需求的满足率会直接影响到文献传递服务的需求量。如果馆藏资源已能较好地满足本校读者的需要,对文献传递服务的需求就会低一些。高职院校的教学虽然包含一定的理论知识,但在内容上侧重于实践性的教学,理论知识以够用为度。因而,满足高职院校学生专业学习的文献类型仍以图书为主,且种类多属教学

参考书、实训指导用书、职业资格类用书,数字资源的利用也以电子图书、试题库、图片库这类资源为主,对论文型数据库的使用量偏少。而论文恰恰是文献传递中最多的类型,因此,学生群体对文献传递服务的需求量非常少。文献传递服务的需求主要存在于教师用户群体。目前,各馆的馆藏发展政策都是优先保证本馆读者的主体需求,一些需求比较集中、使用量大的数字资源本馆都会持续购买。近年,广州市高职院校图书馆都加大了数字资源的建设力度,据调查,近三年,市属高职院校图书馆数字资源的年均建设经费总计达500万元,但各校之间差距较大,有3所院校平均每年达40万以上,有2所年均建设经费则不到10万。这种经费预算水平基本上可以保证常用中文文献数据库的购买。因此,在大部分高职院校中,教师用户群体的文献需求基本上都可通过本馆购买的数据库可以得到满足。一些需求小或价格昂贵的数据库则要视经费预算制订购买计划,当经费减少时,首先砍掉的就是需求量小的数字资源。只有在查找这些数据库里的资源时,才会需要用到文献传递服务。

2.2 经费预算缺乏

文献传递会产生一定的费用,这笔费用的支出主体也直接影响到此项服务的开展。文献传递费用的高低以及用户负担的比率对文献传递服务的使用量有极大的影响。用户对费用支出比率非常敏感,如果文献传递所产生的费用大部分由用户负担,用户对文献传递服务的使用量就会大幅减少,部分用户甚至会放弃使用此项服务。目前,高职院校图书馆的经费还是较为紧张,经费支出主要用于在馆舍建设、设备投入和文献购置方面。由于基础较差,很多院校把文献购置经费用于购买图书,以实现馆藏数量的明显增长。数字资源建设方面,主要采购常用的几个数据库,而文献资源共享这类服务项目的经费支出由于使用效果并不显而易见而常常被忽视。因此,在文献资源共享系统中,涉及需要费用的文献传递服务,高职院校图书馆极少会使用。

经费缺乏也会对资源共享体系内成员馆之间的合作带来影响。如果同一资源共享体系中成员馆之间的信息拥有情况差别较大,势必会出现某些成员馆贡献多而索取少,某些成员馆则索取多贡献少的局面,而且这种不平衡还会愈演愈烈,最后可能导致整个资源共享体系的崩溃。如果对资源的使用不是完全无偿地,贡献越多的成员馆,其获得的收益也越多,这会提高其参与文献传递服务的积极性,也就不至于陷入贡献和索取完全失衡的境地。尤其是对采购价格昂贵的资源申请文献传递,向拥有资源的成员馆支付相应费用,这是理应付出的。适宜的收费政策有利于文献传递服务的长远发展。

2.3 用户知晓度低

随着高职教育的发展,高职院校的教师队伍也发生了结构性的变化,近年也引进了很多高学历专业人才,教师队伍从事科研的能力有了很大的提高。在做好教学工作的

同时,教师也很重视科研工作地开展,相应地对学术文献有了更多更高的需求。高职院校图书馆的馆藏资源虽然能够满足本校教师用户的大部分文献需求,但仍有部分资源无法在本馆获得。一般说来,这部分资源购置成本高,超出高职院校图书馆能够承担的范围。再加上这部分资源主要是少数教师群体需要,需求量在读者群体总需求量中所占比例不高,即使是在经费宽裕的情况下也很难被纳入采购范围。但是,这部分需求又不因此而被忽视,它应该是教师用户需求中的核心部分,对于其从事科研工作有着至关重要的影响。这些文献需求部分可以通过文献传递服务来获得,但是,如果对此项服务宣传力度不够,导致用户无法得知此项服务,就无从谈起使用此项服务。这也是限制文献传递服务开展的一个因素。

3 保障机制

文献传递服务对于资源基础整体较差的高职业院校图书馆来讲,其意义是非常重要的。在论及影响此服务的三大因素中,用户的需求度和知晓度是首先需要提升的。长远来看,使用此项服务的用户仍然以教师群体为主。高职教育的发展必然对教师专业素质提出更高的要求,使用文献传递服务的需求是客观存在的,且是逐渐增长的。文献传递不同于图书馆的其他服务,它需要用户独立操作完成,因而,用户学会使用此项服务,掌握使用申请文献传递的基本方法,也会对文献传递服务的推广产生影响。至于经费方面,由于广州市高职院校图书馆通过联盟网开展的文献传递服务目前对用户仍然是免费,经费缺乏反而不是影响用户使用的主要因素。当然,一些更高层次的资源共享体系中文献传递是有偿的,用户使用资源,是要支付费用的。针对影响文献传递服务在高职院校图书馆中开展的因素,建议着重在制度、宣传和经费方面加以保障。

3.1 制度保障

图书馆需要开展什么服务项目?开展的效果如何?相关政策的规定就是指引,制度上的保障是必需具备的。例如,图书馆评估指标体系对“馆藏总量”、“年净增量”等项目的具体规定,促使图书馆文献资源建设必须重视这些项目。评估指标体系就是指引图书馆发展方向的纲领性文件。目前,并非所有的高职业院校图书馆都开展了此项服务,一些高职院校图书馆对文献传递服务的认识还不清晰,也就没有推广此项服务的动力。随着图书馆资源和服务内涵的拓展,相应的评估指标也有所更新。在2011年底试行的《广东省高职高专院校图书馆评估指标体系》中,对“馆际互借与文献传递服务”给予了明确的规定,虽然被赋予的分值并不高,但仍可视为一个良好的开端,毕竟它打破了文献资源“拥有”和“使用”之间的藩篱,赋予了馆藏资源崭新的含义。虽然其只对文献传递数量进行了评估,在服务质量的测评上提供的标准还可以进一步的完善,但纳入到评估范围内,对文献传递服务的推广是有着重要的

指导意义的。

3.2 宣传保障

对于广州市高职院校图书馆而言,文献传递服务的宣传力度也有待加强。几乎所有的文献传递都是自动化服务模式,用户提交文献咨询表单,由参考咨询馆员查找相关文献,并将文献全文发送到用户邮箱。联盟网已参与到“珠三角数字图书馆共享联盟”,用户可以通过联盟网向全国参考咨询联盟的参考咨询馆员寻求帮助,其可利用的馆藏资源已超出本市、本省的限制,文献需求的满足率得到大幅提升。这种高效、经济、方便的服务模式,一经使用,就广受欢迎。我们也调查过教师用户对文献传递服务的使用意见,用户都给出了很高的评价,但同时也有不少用户表示之前对联合参考咨询一无所知,只知道馆藏资源的查找,不知道如何利用馆外的资源。所以,宣传不力也是这项服务使用受限的主要因素。高职院校图书馆应加强此项服务的宣传力度,一是要完善相关网页的建设,在图书馆主页上要有明显的入口,丰富网站栏目内容;二是要开展此项服务的专题培训,详细介绍文献传递服务的内容、办理程序及收费标准,让更多的用户了解。

3.3 经费支持

虽然联盟网范围内的文献传递服务是免费,但是一些影响较大的文献资源共享体系仍采取了适当收费的策略。高职院校教师用户群体的需求虽与普通高校有所不同,但也有科研的需要,在一些文献信息需求方面有相似之处。很多时候,高职院校图书馆提交的文献传递服务需求是通过普通高校图书馆或省市级公共图书馆来解决的。一些大型的文献资源共享体系也开始接纳高职院校图书馆作为成员馆,如CALIS三期建设已经把高职院校图书馆纳入到成员馆范围。CALIS的文献传递服务所实施的补贴政策也促进了成员馆间信息资源的共享和使用。酌情减免服务费用,加大补贴力度,制定合理的补贴政策,减轻用户负担,可以激发用户利用此项服务的积极性。目前,高职院校图书馆使用文献传递服务的经费支出来源还缺乏相应的预算和规划,这还需要制定相应的预算科目来保障。

参 考 文 献

- [1] 广东省中心图书馆委员会简介 [EB/OL]. <http://web.zslib.com.cn/cn/weiylh.asp>, 2012-05-10.
- [2] 鄂丽君, 许子媛. 高校图书馆馆际互借与文献传递服务的调查与分析 [J]. 图书馆杂志, 2011, (11): 59-63, 42.
- [3] 李毅博, 温怀琴. 高职院校图书馆开展文献传递服务初探 [J]. 情报探索, 2010, (12): 115-117.
- [4] 蔡卫平. 广州地区文献资源共享存在问题及其原因分析 [J]. 图书馆论坛, 2008, (6): 135-139.
- [5] 高波, 李田章. 中南地区高校图书馆馆际互借与文献传递的现状、问题及建议 [J]. 图书馆论坛, 2007, (6): 196-200.

(本文责任编辑:孙国雷)