

文献传递服务工作实践

周月琴

(复旦大学医科图书馆 上海 200032)

〔摘要〕 结合复旦大学医科图书馆工作实践,分析文献传递工作呈现的特点和发展趋势,提出提高文献传递服务质量的措施和经验,包括人员要求、配备相应设施、多方开展合作、实施文献传递补贴政策。

〔关键词〕 文献传递;服务质量;服务措施

Practices of Document Delivery Service Work ZHOU Yue-qin, Medical Library of Fudan University, Shanghai 200032, China

〔Abstract〕 Combining with the practices of document delivery service in Medical Library of Fudan University, the paper analyzes the features and the development trend, proposes measures and experiences so as to improve service quality, including personnel requirements, equipped with corresponding facilities, expanding multiple cooperation, carrying out allowance policy for the document delivery service.

〔Keywords〕 Document delivery; Service quality; Service countermeasures

近年来,我国图书馆文献传递服务工作得到了长足的发展。网络环境为图书馆实施高效快捷的文献传递服务提供了有利的条件。文献传递服务是指将用户需要的文献从文献源传递给用户的一种服务^[1-2]。网络的发展,加上联合目录数据库、全文数据库、电子书刊的大量涌现使文献传递工作可以突破传统图书馆时间、空间限制,得以快速发展并发挥出更大的作用。文献传递是图书馆资源共享的主要形式之一,如今,随着国内图书馆资源共享理念的深入和现代信息技术的发展,文献传递服务日益成为图书馆的重要业务之一。

1 文献传递工作特点和发展趋势

1.1 外文期刊文献需求多

复旦大学医科图书馆自 20 世纪 90 年代初就开

展了文献传递服务,随着新世纪的到来文献传递服务工作也发生了一些显著的变化。本文对复旦大学医科图书馆 1999 - 2009 年的文献传递情况进行分析。经统计,2009 年全年本馆文献传递共提供 7 013 篇文献,按文种分类外文文献占总数的 91%;按文献类型分类,期刊文献占 99.8%,10 篇为图书文献,4 篇会议文献。外文期刊文献 6 375 篇,可见文献传递服务中读者最需要外文期刊文献。

1.2 服务时间缩短

20 世纪 90 年代末,完成一次文献传递服务需 1 ~ 2 周左右时间,现在最快几分钟就可完成整个服务过程,工作效率得到极大提高。服务时间的缩短可从读者申请方式和图书馆提供文献方式的转变来实现:20 世纪末,大部分的文献传递申请和文献发送是通过邮局寄信实现的,通常需要几天时间;而现在,绝大部分的申请和文献发送是通过 E-mail,几秒内就可实现。本馆收藏的文献一般当天就可提供,最快的文章可在几分钟内完成。因此,E-mail

〔收稿日期〕 2010-04-20

〔作者简介〕 周月琴,馆员,发表论文 10 余篇。

的快捷性、方便性、免费性使它成为了文献传递的主要方式，文献传递的服务时间也大大地缩短。

1.3 文献传递满足率持续升高

经统计，本馆 1999 – 2009 年各年文献传递的满足率情况，见表 1。可以看出，外刊满足率在逐年递增。这与近几年国家对图书馆文献资源建设购刊经费投入的增加与重视息息相关。

表 1 复旦大学医科图书馆 1999 – 2009 年文献传递满足率			
年份	申请数（篇）	满足数（篇）	满足率（%）
1999	2 298	1 492	64. 9
2000	4 318	2 794	64. 7
2001	4 237	2 805	66. 2
2002	4 328	2 861	66. 1
2003	5 564	3 867	69. 5
2004	3 054	2 095	68. 6
2005	6 439	4 704	73. 0
2006	6 163	4 505	73. 1
2007	5 262	3 852	73. 2
2008	6 385	5 367	84. 1
2009	8 274	7 013	84. 8

1.4 电子文献利用快速增长

从 20 世纪 90 年代末起，国内各图书馆开始收藏电子资源。到目前为止，本馆共订购有 100 万种电子图书，10 000 种中文电子期刊，近 20 000 种西文电子期刊，数十万篇学位论文全文。复旦大学医科图书馆文献传递服务中历年提供电子文献全文的数量和所占比例，见表 2。可以看出，从 2000 – 2008 年不仅提供的电子文献全文的数量在增长，而且增长速度非常快，越来越多的电子资源被利用。

表 2 复旦大学医科图书馆提供外文电子文献情况			
年份	总文献提供量（篇）	电子文献	
		提供量（篇）	百分比（%）
2000	2 794	32	1. 2
2002	2 861	307	10. 7
2004	2 095	663	31. 7
2006	4 505	3074	68. 2
2008	5 367	3735	69. 6

2 提高文献传递服务质量的措施

2.1 人员要求

图书馆应配备高素质文献传递专职工作人员。文献传递服务的速度及质量好坏将直接影响到服务

效果和读者使用的积极性。工作人员不仅需要具备专业图书馆基础知识，还应熟练掌握全文电子数据库使用方法，掌握各类先进设备的操作和使用，而且需要具备较好的计算机知识和英语水平。

2.2 配备相应设施

应从读者实际、读者使用方便角度出发，接受包括 E – mail、信件、电话、传真等各种方式的文献传递申请，配置相应设备，如可供上网的电脑、传真机、扫描仪等现代化通讯设备，并按读者可接受的方式在规定期限尽快将文献发送给读者。

2.3 积极收集联合目录，多方开展合作

多收集全国性的、专业性的联合目录，以便提高文献查到率。一般较常用的全国性联合目录有：中国科学院国家科学图书馆编制的联合编目服务系统、中国高等教育文献保障系统（CALIS）和中国高校人文社会科学文献中心（CASHL）编制的联合目录数据库等。还应多开展与国外各图书馆间的文献传递合作伙伴关系，以求得更多的文献资源。现今国内虽拥有各类型的全国文献传递网络，但总体来说与国外图书馆间的文献传递联络较少，需要予以加强。

2.4 实施文献传递补贴政策

文献传递服务的收费制从一定程度上遏制了部分读者的使用热情。本馆近几年来先后在校内开展了教授、研究生、所有在校师生文献传递免费服务等活动，在校内进行这一系列活动之后，师生的文献传递使用量明显增多。为读者提供了高效优质的服务后，读者对图书馆产生了信赖感，使得这一服务在校内得到继续发展。

2.5 加强宣传工作

从本馆近年来开展的读者调查问卷来看，文献传递服务并不为广大用户所知，应用此项服务的人员数量会受到影响。因此图书馆应采取积极主动的姿态，向社会公众宣传此项服务。可在图书馆网页上介绍；在图书馆大厅张贴通知、指示牌等；学校

图书馆可在新生入学时介绍此项服务;当读者在图书馆遇到困难时,及时向其宣传该服务。

2.6 提高工作人员的敬业性

工作人员的效率和文献传递的满足率也是影响用户使用的一个重要因素。因此,不仅要对文献传递服务的完成时间有一个明确的规定并确保实施,而且,工作人员应想方设法提高文献的满足率,急用户之急,进而让用户对图书馆产生依赖。本馆对文献传递服务有详细的操作流程和服务规范,以提高服务效率和服务质量。

3 结论

在近年的工作中,如下做法非常重要:(1)由于文献的传递是依靠 E-mail 来实现的,因此在使用过程中往往会遇到难以发送大容量附件的文章。针对这种情况在网上开通一个大容量公共邮箱,将

文章发送至此邮箱中,然后告诉读者帐户和密码,由读者自行下载,这种方法简单易操作,解决了大容量文章的发送问题。另一种方法是将文章拆开发送,通过发送多封邮件来实现。(2)有时读者发送来的申请信息中的部分内容是错误的,这时,需要图书馆员仔细核对,根据其他线索帮助读者查找到申请的文章。(3)熟练掌握二次文献工具和搜索引擎的使用,对提高文献传递的服务质量也是很有帮助的。有时读者发来的申请信息并不全,这时馆员可以应用二次文献数据库或搜索引擎直接在网上检索到相关信息,可省去再向读者查询的过程和时间,提高服务效率。

参考文献

- 1 张帆. 网络环境下高校图书馆资源共享的有效途径——文献传递服务 [J]. 情报学报, 2006, (25): 154-157.
- 2 石春耕. 文献传递服务及其发展与对策 [J]. 图书馆理论与实践, 2004, (5): 5-7.

(上接第 59 页)

参考文献

- 1 李卓. OCLC 联机联合编目计划的新发展 [J]. 情报杂志, 2005, (1): 130-132.
- 2 姚向阳. 从 OCLC 和 RLIN 的比较看国外资源共享体系的特点 [J]. 情报科学, 2001, (7): 741-743.
- 3 OCLC 的资金来源 [EB/OL]. [2010-01-05]. <http://www.oclc.org/asiapacific/zhen/digitalpreservation/resources/funding.htm>.
- 4 王大可. OhioLINK 的网络建设与信息资源共享 [J]. 现代图书情报技术, 1999, (6): 39-41.
- 5 Progress Stalls with New State Budget [J]. OhioLINK Update, 2001, 7 (2): 1-4.
- 6 OhioLINK Snap Shot 2007 [EB/OL]. [2010-04-20]. http://www.ohiolink.edu/about/snap_shot2007.pdf.
- 7 JISC Catalogue of Online Resources [EB/OL]. [2010-04-20]. <http://www.jisc-collections.ac.uk/catalogue.aspx>.
- 8 英格兰高等教育基金会 [EB/OL]. [2010-04-20]. <http://www.hefce.ac.uk>.
- 9 苏格兰高等教育基金会 [EB/OL]. [2010-04-20]. <http://www.shhec.ac.uk>.
- 10 威尔士高等教育基金会 [EB/OL]. [2010-04-20]. <http://www.hefcw.ac.uk>.
- 11 Questel. Orbit 联机检索系统 [EB/OL]. [2010-01-05]. <http://www.qpat.com/index.htm>.
- 12 杨学进, 保天行. 专利文献信息电子化及网络化系统的发展与利用 [J]. 医学情报工作, 2003, (5): 346-348.
- 13 Questel · Orbit 介绍 [EB/OL]. [2010-01-05]. <http://files.ciptc.org.cn/elms/upload/course/ciptc/jiansuo/5-5-4.html>.
- 14 OCLC 发起 WorldCat Mobile 实验项目 [J]. 现代图书情报技术, 2009, (2): 113-114.
- 15 HathiTrust 将与 OCLC 合作以提高其数字馆藏的可发现性 [J]. 现代图书情报技术, 2009, (3): 51-52.
- 16 WorldCat [EB/OL]. [2010-01-05] <http://www.oclc.org/worldcat/default.htm>.