

中国医学科学院图书馆依托 NSTL 进行文献传递服务工作的思考

梅 梅 唐小利

(中国医学科学院/北京协和医学院医学信息研究所/图书馆 北京 100005)

〔摘要〕 阐述新的信息环境下用户对于文献传递服务需求的变化趋势,概述中国医学科学院图书馆依托国家科技图书文献中心(NSTL)进行原文传递服务的流程、现状和存在的问题,在此基础上提出提升服务能力、优化服务的建议。

〔关键词〕 国家科技图书文献中心;医学图书馆;原文传递服务

Thinking on the Library of Chinese Academy of Medical Sciences Carrying out Document Delivery Services Relying on NSTL

MEI Mei, TANG Xiao-li, Institute of Medical Information/Medical Library of Chinese Academy of Medical Sciences/Peking Union Medical College, Beijing 100005, China

〔Abstract〕 The paper expounds the changing trends of user's demands for document delivery services in the new information environment, outlines the processes, status and existing problems of document delivery services, which are carried out by the Library of Chinese Academy of Medical Sciences relying on NSTL. Finally, it proposes advices to enhance the service capabilities and optimize the service.

〔Keywords〕 NSTL; Medical library; Document delivery services

1 引言

随着科学技术的飞速发展,图书馆面临着文献的指数增长与图书馆经费紧缩、用户日益增长的文献需求与图书馆有限的文献资源这两大尖锐矛盾,资源共享成为一种迫切的社会需要。而馆际互借与文献传递是当前实现文献资源共享的最基本、最直接的手段^[1]。在这种背景下,由科技部牵头,理、工、农、医 4 个领域的 9 家成员馆共同建设成立国

家科技图书文献中心(NSTL),以虚拟中心为共建共享组织的核心,进行科技文献信息资源的采集、收藏和开发,为科技创新提供文献信息保障^[2]。NSTL 中心通过网络向读者提供科技文献资源检索和全文提供服务,提供分布式全文文献服务,用户在中心站点网站上发送原文传递请求后,一般 48 小时内就可以得到回复。NSTL 采取的是面向注册用户的有偿服务模式,只收取复印费和文献传递费。中国医学科学院/北京协和医学院医学信息研究所/图书馆(以下简称“医科院图书馆”)是 NSTL 医学分中心,承担为医药卫生领域事业发展与科技创新提供文献信息服务的任务,近年来在 NSTL 的支持下医学文献全文传递服务工作稳步推进^[3]。

〔收稿日期〕 2010-12-02

〔作者简介〕 梅梅,助理馆员,发表论文 4 篇;唐小利,副研究馆员,发表论文 10 余篇。

2 用户对原文传递服务需求的变化趋势

2.1 文献需求类型多样且日益增长

随着信息环境的变化、经济的发展、文献信息资源数量的不断增长,用户对文献信息资源的需求也日益增长。信息的需求也逐渐由印本资源转为电子资源,需求的文献资源的时间范围从回溯年代很久到最新出版的,从国内到国外,资源类型不仅是期刊、图书,还包括专利、标准、会议论文、学位论文等。用户对原文传递的需求较为强烈。

2.2 文献需求时效性较高

网络化数字化时代,用户对信息需求的紧迫性和时效性要求也越来越高,当用户向图书馆提出文献传递申请时通常希望能立即或在最短的时间内获取最需要的文献信息。如果能够为用户提供高效率的文献传递服务,会对他们研究起到积极的推动作用^[4]。

2.3 降低文献传递成本

用户希望以合适的费用获取到所需文献,只有制定合理的收费标准,积极探索和其他机构或者联盟协作的机制,尽可能地降低文献传递成本,这样才会吸引更多的用户利用文献传递服务。

2.4 文献传递服务的用户群不断扩大

在资源共享的网络环境下,文献传递服务群已逐渐扩展到本地区、本领域、国内其它地区和领域乃至全球提出申请的个人机构用户。

3 依托 NSTL 进行原文传递服务的现状

3.1 基本流程

依托 NSTL 进行原文传递服务的基本模块,见图 1。依托 NSTL 进行原文传递服务的流程,见图 2,用户在 NSTL 网站上进行文献检索时如果能检索到需要的文献,则选择拥有该文献的成员馆,向该成员馆发送原文传递申请,如果没有检索到需求的

文献,可填写代借代查申请单,通过代借代查获取所需要的文献。当填写代借代查申请单时,可选择 NSTL 的任何一家成员馆进行代借代查服务,成员馆负责原文传递的馆员接收到用户的原文传递申请单和代借代查申请单时,进行处理后将结果反馈给用户,最后用户如果获取到自己所需要的文献,就付费并进行文献的管理。

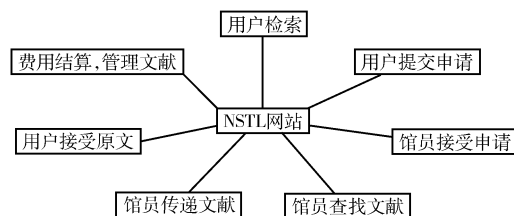


图 1 依托 NSTL 进行原文传递业务

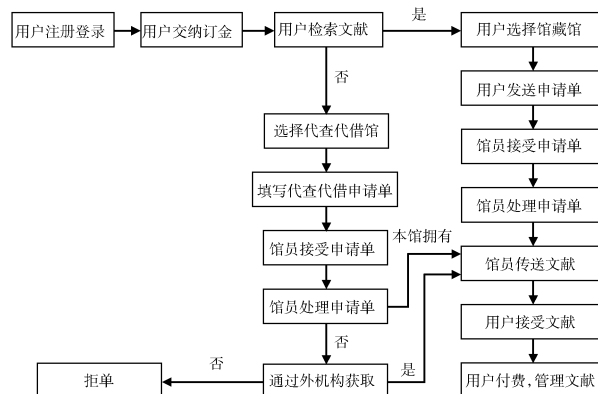


图 2 依托 NSTL 进行原文传递服务业务流程

3.2 原文传递服务存在的问题

3.2.1 信息资源共享程度较低 当用户通过 NSTL 网站查找不到文献时,会通过代查代借的方式获取自己所需要的文献,但通过代查代借的方式获取文献时会出现相当数量的拒借率,主要是因为信息资源的共享程度还比较低,无法从外部机构获取所需要的信息资源。

3.2.2 馆员的业务能力有待进一步提高 文献传递馆员需要对用户提出的申请进行快速、准确的处理,并能够及时地为用户提供所需文献。对于馆员来说不但要能充分利用各种联合目录查馆藏,而且还要尽可能地用 Google、百度、论坛贴子、国际联机数据库等多种途径为用户提供还原英文缩写名称

和查寻免费资源等服务^[5]。

3.2.3 文献传递服务的相关研究滞后,理论无法真正指导实践 通过调研已发表的文献,关于文献传递和馆际互借的研究主要集中在3个方面:介绍国外做法、国内现状与问题、国内成功案例的阐述^[6]。文献传递服务作为一种服务实践出现,缺乏一定的理论指导,因此一些切实的问题得不到深入的解决,也不能从根本上进行解决。

3.2.4 宣传力度不够,缺乏用户培训 NSTL 文献传递服务的对象、范围都有一定的局限,用户对于通过 NSTL 获取所需要文献的方法也不够了解,各个成员馆在进行 NSTL 宣传时的力度、强度和频次不够,成员馆对 NSTL 原文传递服务的用户培训的效果也不太明显。

4 依托 NSTL 进行原文传递服务的建议及未来展望

4.1 电子资源和印本资源互为补充,成为一体

网络环境下电子资源不断发展,医科院图书馆进行原文传递时也较多使用电子资源,但由于受到版权等因素的限制,印本文献传递服务也将在文献提供领域中继续存在并得到进一步的发展。因此未来医科院图书馆进行原文传递服务也将保持印本资源和电子资源互为补充,共同发展。

4.2 开发医学灰色文献以及网络文献数据库

网络上存在着很多灰色文献,这类文献出版方式灵活,通过非正式的途径发行,用户难以获取,具有较强的实用价值。用户对此类医学信息也有一定的需求。医科院图书馆可开发此类医学灰色文献数据库,填补正式出版文献中的空白区域,提供供应商和出版商不愿提供、也不能提供的资源,开拓新的发展空间。

4.3 建立资源集成机制,有效保障原文传递服务

资源集成是指人们根据标准资源本身的特点或属性,运用各种工具和方法,对各类数字资源进行搜集,经过分析、标引、著录、排序、存储、链接

等整合优化手段^[7],将各类医学信息资源组织成一个有序的、便于用户理解和查询的信息系统,以满足人们信息需求的活动过程。医科院图书馆需要对不同类型的信息资源进行集成,最大化地对原文传递信息服务进行保障,也应当尽可能扩充开放性、社会性资源的保障力度,挖掘利用多方资源渠道,持续提升保障能力,最大限度地构建医学信息保障体系。例如,采集开放获取类的医学资源以及网络上能免费获得的医学信息资源,统一标引、著录、组织后,建立医学信息的一站式检索平台。

4.4 开展多馆协作,提高文献服务能力

医科院图书馆应该和不同类型的机构进行协作,充分满足读者需求。实际的文献传递服务工作中,为提高馆际互借和原文传递文献的满足率,应尽可能地通过各种途径为用户找到所需文献。用户发送代借代查申请后,医科院图书馆也存在一定的拒借量,为了减少拒借量,更好地满足用户需求,与各种信息资源收藏与服务机构建立合作关系是非常必要的。医科院图书馆不仅需要和 NSTL 成员馆单位进行协作,还应该和国内外各种类型图书情报机构、企事业单位建立协同合作的关系,以构建强大的信息资源网络,和不同的文献保障系统协作共享资源,充分满足用户的需求。

4.5 统一协调管理,满足用户需求

NSTL 原文传递信息保障涉及诸多问题,如管理体制问题、政策问题、成本效益问题等。NSTL 需要在各个层次上组织和协调资源的保障工作,使不同成员馆加强联系与协调,合作开展原文传递信息服务,形成一个强有力的信息保障体系,满足用户个性化、多样化的需求。为了 NSTL 系统的正常运行, NSTL 中心通过统一协调管理,构建基于 NSTL 的文献传递服务体系。医科院图书馆作为 NSTL 的医学中心馆,依托 NSTL 进行原文传递服务时,需要遵循 NSTL 的管理体制,快速有效地满足医学用户的信息需求。

4.6 建立利益平衡机制,最大化实现信息共享

用户在 NSTL 网站上检索不到所需要的信息时,

通过代查代借方式保障自己的需求,这种代查代借信息服务需要和国内外各种机构进行协作共享。国内外信息资源数量众多,来源广泛,时效性强,既有来自商业化机构的,又有来自非营利机构的。一方面,需要考虑如何协调平衡各方利益,使不同利益主体实现利益均衡,协同构建完善的原文传递信息保障体系,促进最大化地实现知识共享^[8];另一方面,通过建立这种利益平衡机制确定共同认可和接受的服务收费和结算机制,能使信息保障体系各利益主体之间获得相应的利益,促成“多方共赢”,保持信息保障体系持续、长久的活力。

4.7 进行原文传递服务政策、规范和制度研究

医科院图书馆可针对原文传递服务中可能出现的问题和对策进行研究,从理论和政策上规范原文传递服务,保障医学信息资源的文献传递服务。

4.8 建立学习型组织,提高馆员素质

彼得·圣吉总结出学习型组织需要5项修炼:自我超越,改善心智模式,建立共同愿景,团队学习,系统思考^[9]。医科院图书馆依托NSTL进行文献传递服务,为了更好地满足用户需求应该构建学习型组织,加强对文献传递馆员的培训,提升医科院图书馆文献传递的服务能力。

4.8.1 共同愿景培训 共同愿景包括了社会效益和经济效益,医科院图书馆既要满足科研用户的文献需求,保障医学文献信息的正常传递以及医学文献的正常使用;也要考虑一定的经济效益,通过医学文献的传递提升服务水平,辅助医学创新,加速医学成果的转化,为社会积累经济财富做贡献。

4.8.2 NSTL系统管理方式培训 从NSTL系统的角度考虑问题,进行NSTL的管理规范、制度、原文传递服务相关的培训,从宏观上让医科院图书馆的文献传递馆员了解NSTL文献传递服务系统,并由此加强NSTL各成员馆之间的标准化建设。

4.8.3 团队间相互学习 首先,医科院图书馆文献传递馆员相互之间应该加强关于作业流程、文献资源的交流,其次要建立即时信息反馈机制。此外还应创建一种学习机制,以团队学习为特征,树立

主动学习、自我超越、竞争学习、终身学习、全员学习、全过程学习和团队学习的先进学习理念^[10],营造一种主动快速学习、交流提高、组织和个人都奋发向上的学习氛围。并对文献传递馆员开展继续教育和技术更新培训,组织不同内容、不同层次的组织学习、培训与交流活动,提高员工的素质。

4.9 加大宣传力度,挖掘潜在用户,扩大用户范围

虽然已有很多用户了解NSTL的文献传递服务并从中受益,但是实际上仍有更多的用户不知道可以通过NSTL文献传递这项服务来满足自己的需求。可通过一些宣传推广手段,深入挖掘潜在客户,扩大NSTL原文传递的用户范围。例如,可以设定免费服务日、服务周、服务月等类型系列活动^[11],帮助各成员馆扩大宣传力度,各成员馆也应充分利用好NSTL的优惠活动形式,在所负责的范围内进行多渠道宣传,诸如举办NSTL服务专题讲座、服务信息群发、网站宣传、开办宣传栏等,主动积极地宣传,最大范围内扩大NSTL的影响力,调动用户利用资源的积极性。

另外,大卫·布朗通过统计发现,科研和教学人员一般可以利用机构、集团购买的数据库和文献来满足日常研究需要,但是机构所能覆盖的人员有限。相当数量的技术工人和知识工人通过远程教育学习专业知识,对资料的需求量很大,却不在覆盖的范围内,被剥夺了信息获取权^[12]。医科院图书馆也可以针对这类需求者提供文献传递服务,此外一些小型单位因为财力有限,无法购置大量信息资源,但却有一定的信息需求,也可将其纳入医科院图书馆文献传递服务的潜在客户。

参考文献

- 1 许桂菊. 网络环境下资源共享研究 [D]. 北京: 北京大学, 2000.
- 2 <http://www.nstl.gov.cn/index.html> [EB/OL]. [2009-12-20].
- 3 阮学平, 蔡汾岚, 王兆令, 等. 以NSTL网络服务系统为依托开展医学数字化文献服务 [J]. 医学情报工作, 2005, 26 (3): 202-203. (下转第93页)