

基于文献传递服务质量的综合评价层次结构模型，评析我馆文献传递服务

但 旺 聂峰英

(宁波大学, 宁波 315211)

【摘 要】 用户对文献的需求与图书馆文献资源建设之间日益尖锐的供求矛盾, 使文献传递服务成了近几年的热门研究, 笔者一直从事文献传递工作, 因此, 本文根据我馆文献传递服务实践涉及到的各个方面, 构建我馆服务质量综合评价层次结构模型, 对我馆开展的文献传递服务进行具体评析, 以便规范我馆文献传递服务与创新发展。

【关键词】 文献传递; 服务质量; 文献资源建设; 综合评析

【Abstract】 The sharpened contradictions between the users' needs of documents and the resources construction of libraries have made the documents delivery service become a hot topic in recent years. The author has been engaged in the work of the documents delivery. Therefore, according to the aspects involved in the documents delivery practice of our library, the article establishes the synthetic evaluation structural model of the quality of service and evaluates the documents delivery service in our library for the purpose of well ordered documents delivery service and development of our library.

【Key words】 documents delivery; quality of service; documentary resources construction; synthetic evaluation

【中图分类号】 G255 【文献标识码】 C 【文章编号】 1008-0821 (2007) 10-0157-03

宁波大学是一所在改革开放中崛起的新兴地方综合性大学, 涵盖了经、法、教、文、史、理、工、农、医、管等十大学科门类。随着学校的办学规模日益扩大, 科研力量日益增强, 用户自然对图书馆有新的更高的要求。尤其最近几年, 全球各种信息资源数量急剧增加, 书刊价格逐年上涨, 而学校由于自身发展的需要, 对图书馆的文献资源建设费却正在逐年减少, 2005 年 550 万, 2006 年 500 万, 2007 年只预计 405 万。显然我馆已无法依靠本馆自身的馆藏文献信息资源来满足用户多样性的文献信息需求, 用户对文献的需求与图书馆文献资源建设之间的矛盾也就日益尖锐, 如何解决图书馆文献资源的供求矛盾? 我馆正在积极采取各种应对措施, 其中文献传递服务是最直接、最有

效的形式之一。利用文献传递服务, 实现资源共享, 缓解因信息激增、文献资料价格上涨等因素引起的文献保障能力下降的问题, 是我馆的当务之急, 因此, 笔者基于范丽莉博士提出的服务质量综合评价层次结构模型, 对我馆开展的文献传递服务进行科学的评析, 用于考察我馆是否最大程度的满足用户文献需求, 以便规范我馆文献传递服务与创新发展。

1 文献传递服务质量的评价层次结构模型

图书馆文献传递服务是多方协作开展的服务, 根据我馆文献传递服务实践涉及到的各个方面, 并在范丽莉博士的文献传递服务质量综合评价层次结构的基础上, 构建了我馆文献传递服务质量的评价层次结构模型 (见图 1 所示)。

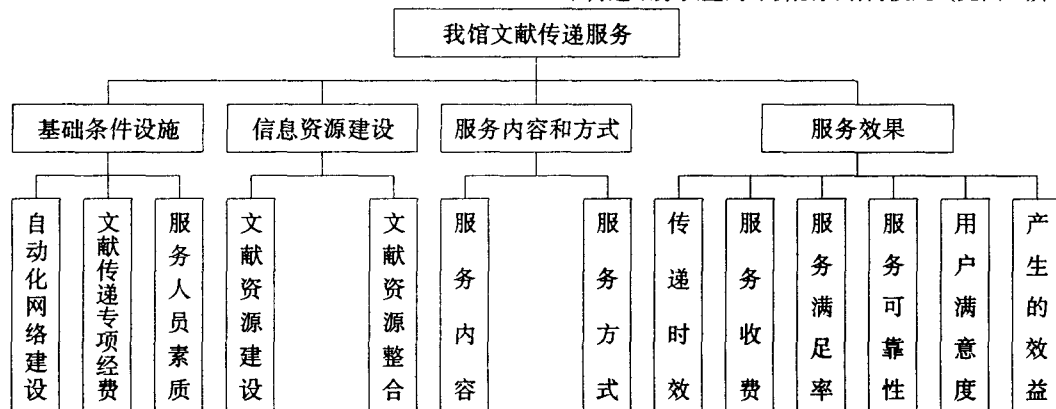


图 1 我馆文献传递服务质量的评价层次结构模型

收稿日期: 2007-07-30

基金项目: 浙江省哲社规划课题 (NM05GL02); 宁波市社科规划项目 (G2005A25.)

作者简介: 但 旺, 宁波大学图书馆信息部主任, 馆员, 华东师范大学硕士在读。

聂峰英, 宁波大学图书馆信息部馆际互借员, 助理馆员, 江西财经大学硕士在读。

2 我馆文献传递服务综合评价层次结构模型的具体评析

2.1 基础设施建设

基础设施建设包括图书馆自动化与网络化建设、文献传递专项建设经费、服务人员素质。

2.1.1 图书馆自动化与网络化建设

我馆早在上世纪90年代中期就开展传统的文献传递,主要是通过信件或电话发出请求,邮寄接收原文,这一方式程序复杂、手序慢、回复率低而费用高。随着Internet的普及和深入,我馆配备了计算机、扫描仪、打印机、传真机等硬件设备,我馆电子文献传递得到了快速发展,由开始的E-mail传递,到后来为了给文献传递服务的开展和交流提供无障碍平台,笔者在2005年开发了在线文献传递系统,该系统是笔者基于Web管理,结构是采用简单的易于管理和开发的ASP+ACCESS。形式是自由注册,审核管理。内容分五大块:用户界面,管理界面,检索界面(仅对校内开放,一是因为版权,二是服务器负载,目前没有开放出来),交流模块(有共同需求的人可以相互沟通),资源模块(利于用户查找资料,管理员查询馆藏等)。系统试用一年后,宁波大学图书馆文献传递系统界面如图2所示。

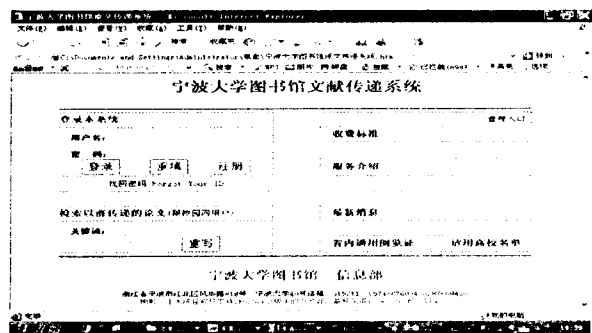


图2 宁波大学图书馆文献传递系统界面

2.1.2 文献传递专项建设经费

文献传递专项建设经费我馆从无到有,开始是凭文献提供机构的发票去学校财务报销,手序繁琐。2003年起从文献资源建设经费中专门划出文献传递专项建设经费,由最初的3000元预算,逐年提高,2007年我馆预算是3万元。

2.1.3 服务人员素质

服务人员素质主要考察文献传递服务人员的知识水平、业务能力、服务态度等。我馆在2003年以前没有专职的文献传递服务人员。2003年开始由专人负责文献传递,努力做到想用户所想,急用户所急,善于同用户沟通和交流,深入发掘网络信息资源,千方百计满足用户的各种需求。关注相关领域的发展动态,不断更新知识,开阔视野。同时还善于总结,充分利用文献传递数据对用户群、用户需求、文献来源等进行分析,不断改进工作方式,以提高文献满足率,并使更多的用户从此项服务中受益。

2.2 信息资源建设

2.2.1 文献资源建设

经过20多年的发展,我馆在软硬件建设方面具有良好的积累。目前已有藏书160余万册,每年订购中外文现刊2000余种,并形成了与学校学科建设相适应的特色收藏体

系。1996年开始引进专业化数字资源库,在近十年的时空中,数字化资源经过了从题录文摘库向全文数据库、从单机使用过渡到全球互联互通、从单一数据类型发展至包含数十个学科范围、多种语言文种数据库的发展历程。特别近5年来着力加强了数字资源建设,除具备国际联机检索系统(DIALOG)外,还拥有国内外电子文献数据库40余种(含子库近200个),涵盖了图书、期刊、学位论文、会议论文、标准文献等各类型资源,涉及中外文全文期刊20000余种。

2.2.2 文献资源整合

在购买文献资源预算增长速度始终赶不上资源本身刚性增长的现实下,我馆以宁波大学师生合理、可靠使用文献资源为核心,以文献资源集成服务为本,整合化设计文献资源采集。这种整合化采集模式的核心是面向服务的设计,针对用户需求强度和特征,整合化考虑不同载体、不同类型、不同来源、不同使用强度、不同使用广度、不同定位、不同购买模式、购买方式、计价方式和组团模式以及保障服务模式的合理搭配,尽管有预算紧张下的“粗粮细做”痕迹,但却推动我馆文献资源建设从面向图书馆管理的设计向面向服务的设计的根本性转变(见图3)。

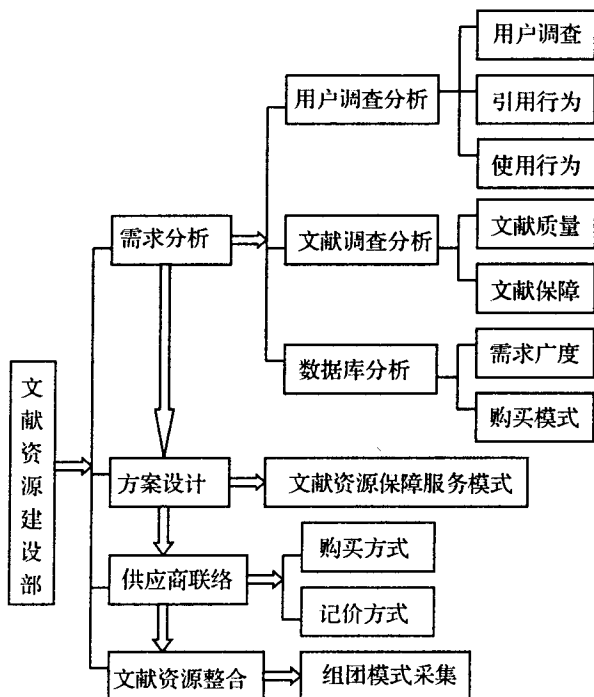


图3 文献资源整合化采集流程

2.3 服务内容和方式

2.3.1 服务内容

针对用户提出的已经确认文献出处的申请,为校内外用户从国内外的图书情报机构复印、传递期刊论文、会议文献、学位论文、标准、专利、技术报告等文献资料。

2.3.2 服务方式

笔者在2005年开发了文献传递在线提交申请系统,对申请的正文内容和格式进行规范,从而避免了因为申请信息不完整而带来不必要的麻烦。我馆文献传递服务方式为集成化服务模式(见图4)。

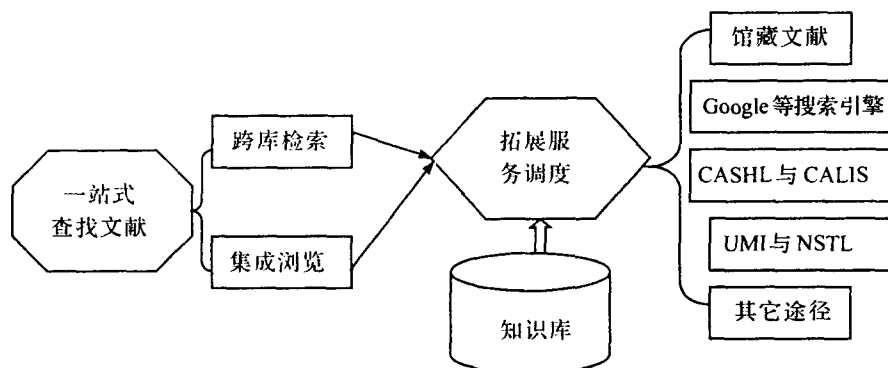


图4 我馆文献资源集成化服务流程

2.4 服务效果

2.4.1 传递时效

传递时用来衡量文献申请提出之时到需求得到满足所需要的时间。但传递时效受到很多因素的影响,比如提供申请信息的准确程度、文献获取的难易程度、文献传递的方式、文献类型和原始文献的存在状态等。因此,我馆服务时效承诺本馆馆藏文献当日响应并传递出去;非本馆馆藏文献当日响应,传递时间视具体影响因素需顺延,一般为3~7个工作日。

2.4.2 服务收费

我馆的文献传递服务收费对本馆馆藏文献只计算基本的显性成本,制作复本(复印、输出的纸张成本)、传递的实际费用;对非本馆馆藏文献按被请求馆文献传递费实收。每年的5月是我馆的服务宣传月,推出文献传递服务免费活动月。

2.4.3 服务满足率

服务满足率是指文献传递申请的总量与圆满足请求数量的比率,是评价文献传递服务对用户需求的的有效性和实用性程度的重要指标。由于文献建设经费所限,我馆以自身馆藏满足用户所有的文献需求悄然让位于资源的共建、共知和共享,以求最大限度地获取文献满足用户需求。笔者统计了我馆近五年的文献传递请求总量及圆满足请求数量,我馆文献传递服务满足率如图5所示。

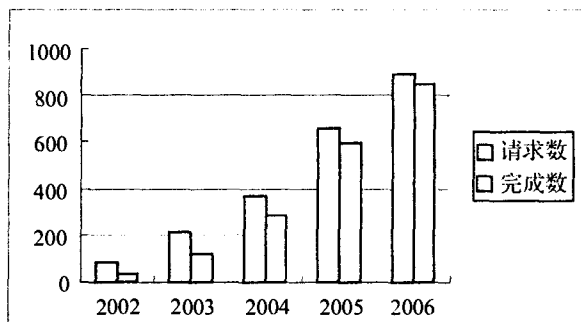


图5 宁波大学文献传递满足率统计

2.4.4 服务可靠性

服务的可靠性主要指文献供应机构馆藏资源列表中所反映收藏的文献是否能够获取,是否在服务所宣传的时间范围内传递文献,文献的传递和费用结算是否出现错误,此外还包括信息反馈速度。我馆本着为用户文献传递的可靠性及安全性考虑,用户可在我馆的在线文献传递系统跟踪文献处理状态,如果不能提供文献,会立即电话通知用

户并说明无法提供文献的原因。还可从网上实时查询资金账户情况。

2.4.5 用户满意度

用户的评价是检验图书馆文献传递服务水平的重要标准。该项指标笔者仅仅发了问卷调查,尚未统计分析结果,预作为后续研究。但从平时用户的信息反馈得知我馆自试用文献传递系统后,我馆的文献传递服务便捷、处理结果反馈及时有效多了。

2.4.6 服务产生的效益

文献传递服务产生的效益指文献传递服务取得的社会效益和经济效益。笔者统计我馆近五年的相关数据显示,削减期刊节约下来的经费加上所节约的书架空间、期刊装订费用和人工费用等,多于用于文献传递的费用。我馆将采集文献资源和使用文献传递结合起来,通过优化资源配置,提高文献利用率带来的隐性成本降低,弥补了我馆馆藏的不足。

3 评析结论

通过我馆文献传递的具体评析,显然文献传递已成为我馆为用户服务的亮点之一。文献传递经费力度逐年加大,文献传递服务日渐规范,从我馆近五年的文献传递服务满足率(图5)可看出,自2005年有了在线文献传递系统,能够极大地满足用户对文献需求的时效性和获取的简便性,从而文献传递申请量剧增,尤其集成化服务模式的开展,使2006年满足率高达95.4%,这不仅表明我馆的文献传递服务体系正走向成熟,而且文献资源保障渐趋完善,但服务内容缺乏主动性、多样性和深入性。因此,定题跟踪式的文献传递服务及期刊目次信息的推送将作为我馆下一步文献传递服务的扩展内容。

参考文献

- [1] 范丽莉,单瑞芳.试论文献传递服务的评价[J].情报资料工作,2006,(4):83-85.
- [2] 范丽莉.文献传递服务模式的分析[J].图书馆杂志,2005,(10):24-29.
- [3] 宋利敏.提高外文期刊保障能力的有效途径——文献传递服务[J].图书馆建设,2007,(1):63-66.
- [4] 吕晓妍,夏雪雁.以读者需求为中心的文献传递服务研究[J].图书馆学研究,2006,(7):66-69.
- [5] 陈军.图书馆文献传递服务的实践及思考[J].图书馆建设,2006,(2):84-86.
- [6] 许桂菊.网络文献传递服务:面向最终用户的资源共享[J].大学图书馆学报,2006,(5):16-19.