

馆际互借服务机制在网络环境下的应用

► 涂建武 ◀

我国图书馆的网络环境形成于20世纪90年代中期。随着世界信息化进程的加快和因特网的接入,我国的公共信息基础设施建设和图书馆的自动化、网络化建设得到了迅速发展,网络环境得以逐渐形成。这为开展网络环境下的馆际互借提供了必要的技术保障。但由于我国图书馆的自动化网络化发展极不平衡,因此,自20世纪90年代中期以来,在外部网络环境逐渐形成的情况下,我国图书馆馆际互借存在着多种形式并存的局面:既有数字化全文传递服务,又有联机馆际互借和传统形式的馆际互借。其中传统形式的馆际互借仍占多数。尽管如此,我国图书馆的数字化全文传递服务和联机馆际互借仍取得了一定的成效。所谓基于网络环境的馆际互借是指获知其他馆书目信息、和办理馆际互借手续均通过网络来进行。目前国内做的比较成功的是CALIS(中国高等教育文献保障系统)和NSTL(国家科技图书文献中心)。

在文献传递方面,很多图书馆开始使用了数字化文献传递方式,如CALIS在自行开发的馆际互借系统中就有文献传递软件,该软件安装在各成员馆,既可独立运行,也可内嵌在馆际互借事务信息管理系统中运行,支持文献扫描、文献发送、自动接收外馆传来的文献。而更多的图书馆则使用Ariel进行文献的全文传递服务。目前,中科院文献情报中心、北京大学图书馆、清华大学图书馆和国家图书馆等研究型图书馆已经开展了运用Ariel进行数字化文献传递服务。

一、传统的馆际互借服务的障碍

传统的馆际互借服务作为现代图书馆的一项日常性服务一直没有得到很好的开展,究其原因,主要有以下几大障碍:

1 书目和馆藏信息的获取问题

在传统方式下,书目信息的获取主要通过书本式联合目录,读者只能通过馆际互借员查看,由于书目信息滞后,与流通信息分离,导致读者不得不奔波于各个图书馆之间,把时间浪费在文献检索上,严重影响了读者馆际互借的积极性。

2 服务质量:响应时间慢、满足率低、周转时间长

在传统方式下,由于没有规范的管理,缺乏有效的信息沟通机制,读者提交请求后只能长时间地等着对方图书馆的处理,相应时间通常比较长;另一方面由于书目信息、馆藏信息和流通信息的难以获取,馆际互借的成功率也不高,读者在经历了奔波和等待之后常常得到的是无法满足。因此在难以保证服务质量和效率的情况下,读者会嫌麻烦而不愿使用馆际互借服务。

3 资金问题

图书馆开展馆际互借服务涉及到人员设备费用、资源建设成本、文献传递费用和馆际交易费用等,当为提供馆际互借服务的次数比较少时,每个馆际互借事务所平摊的成本比较大,在图书馆没有专项资金补贴读者的情况下,很少有读者用得起馆际互借服务。

4 文献传递机制问题

传统的馆际互借服务没有一个迅速、多层次的文献传递系统作为支撑,而且文献传递也只好到图书馆一级,读者还得自己到图书馆去索取文献,手续比较烦琐。

5 管理问题

以往图书馆之间开展馆际互借服务往往没有一个统一的馆际互借规则。开展馆际互借服务的各馆对建立互借的目的、服务对象、双方的权利和义务、流程手续、服务期限、惩罚办法等没有一个统一的约定,导致很多图书馆不敢随便开展馆际互借服务。

6 体制障碍

图书馆作为公益性机构不能完全采用市场化的方法来处理馆际互借中各方的利益,同时行政体系上的条块分割又增高了馆际协商费用,最终导致馆际互借服务无法实际开展。

当前,随着数字化技术,计算机技术和网络技术的发展,日益改变着的网络化信息环境极大地影响着和改变了图书馆馆际互借的服务机制和管理理念,极大地提高了馆际互借的运作效率。

二、馆际互借的服务流程

传统的图书馆的馆际互借服务受技术环境的限制不得不采用“读者→本地馆→目标馆A→……→出借馆→本地馆→读者”这么一条长长的服务链,而在网络环境下,书目信息、馆藏信息甚至流通信息可以一览无余地呈现在一个网络平台上,读者可以直接向出借馆订借所需文献。

1 用户启动的一站式服务

这是一个用户启动式的服务,用户通过检索文献下订单启动一个馆际互借流程,直到收到文献后结束。在网络环境下,用户不再是一个被动的馆际互借流程的局外人,而是一个主动的参与者,用户可以跟踪查看馆际互借事务处理的整个流程并作出相应的操作。这也是一个一站式的服务。用户不再需要到处奔波查找出借馆,不再需要亲自到本地馆取文献,而只需登录一个网站,轻轻

点击,即可静候佳音。

2 全流程的数字化、可视化、标准化

与传统方式不同,这是一个数字化的流程,所有交互信息都会用数字化的方式存储下来随时提供查询统计,因此对用户是透明的、可视化的,用户可以参与其中监督。同时这还是一个标准化的流程,无论是数据单内容、数据包格式还是流程中的每一个环节都是统一的,易于管理,也易于服务体系的扩充和发展。

3 成为图书馆自动化联合服务功能的一个模块

它是图书馆网络化联合服务的一个有机组成部分,虚拟馆际互借服务与其他的联合采购、联合编目、分布式参考咨询等服务共同组成了一个虚拟联合信息服务体系。

三、馆际互借的服务对象

从理论上讲,用户启动式的馆际互借服务已经不再要求用户必须是某个图书馆的读者,任何一个有条件上网的用户都可以直接在网检索图书馆文献,并提出馆际互借与文献传递请求。但在实际情况中,由于受到管理和技术的限制,很多馆际互借与文献传递服务体系要求用户首先成为某个成员馆的真实用户。

首先,目前大部分图书馆的馆际互借与文献传递服务属于公益性服务,接受国家直接或间接的补贴,服务于特定的用户群。虽然现在的馆际互借服务大部分是有偿服务,但其制定的收费价格一般只够维护图书馆开展馆际互借服务的日常运作开支,尚不足以弥补文献资源采购、书目信息网络建设、设备人员配置等基础性投资,因此还不能对公众完全开放。但是也有一些商业性的文献供应机构采用商业化运作,对所有用户提供服务,但它是以牺牲部分用户需求的满足为代价的。其次,在技术上,用户身份认证技术尚不成熟。目前,虚拟信息资源系统在身份认证上主要采用通行词控制(password)、IP地址过滤(Ipaddressfiltering)、代理服务(proxy-

server)、电子证书认证(Certificateaccess)等方式。在使用授权上往往通过一个或若干集成的用户参数数据库来控制,这个数据库还可与用户经费分配或支付机制相连接。这几种技术方法各有优缺点,在实用中还不能满足需求。第三,用户使用的监督机制尚不健全。用户在享用馆际互借与文献传递服务时,将承担较多的责任和义务,并受到一定的限制。如用户在提交申请时必须提供真实准确的信息;在返还型馆际互借服务中,用户必须保证文献实物如期完好地返回给出借方;在使用时得遵循知识产权等相关法律规范等。

此外,用户信用体系的建立、电子支付方式的广泛应用等外部环境的欠缺也是目前图书馆馆际互借与文献传递服务不能直接面向所有公众的原因之一。

四、馆际互借的服务方式

传统的馆际互借服务有返还型的馆际借书服务和非返还型的复制传递服务,其中非返还型的复制传递服务也以邮政、传真等传递方式为主。在网络环境下,电子文献传递服务将成为馆际互借与文献传递服务的主要方式。返还型的馆际互借方式是图书馆馆际互借服务的最原始形式,也是“馆际互借”这个词的来源。但是随着社会和技术环境的变迁,这种方式将随着图书馆馆际互借服务的发展而逐渐消失。第一,返还型的馆际借书服务周转时间长、文献传递费用高、借期短、使用不方便等因素使得读者只有在

迫不得已的时候才会选择这种服务。第二,文献复制的费用大大降低,尤其是随着数字化技术的发展,电子文献复制费用低、质量好、使用便捷等优点吸引了大量的用户,很多原先需要采用返还型馆际互借方式的也可以用复制传递方式取代。第三,电子图书和网上购书方式的出现使得读者获取图书实物更加方便,在费用相差不大的情况下,读者还是更愿意选择直接购买文献实物。

另一方面,信息社会知识更新快,人们对知识和信息的时效性要求更高,要求以最快的速度获取最需要的知识。揭示到篇名甚至文摘的二次文献资源库和能够将文献迅速便捷地传送给最终用户的电子文献传递正好迎合了人们的需求。目前,能直接存取的电子信息资源还无法满足用户的需求,因此基于印刷型文献的复制、扫描、电子文献传递方式仍是近期内馆际互借的主要方式。

五、结语

现在乃至今后,图书馆馆际互借服务机制将逐步以网络资源共享为基础,实现多种共享模式并存的大规模的文献信息资源共享。图书馆也应抓住国家加强通信基础设施和计算机化建设的有利时机,总结过去的经验教训,充分利用现代化的信息技术开展网络化馆际互借、建立信息资源共享机制,并使这种共享机制适应信息时代的特点,遵循市场经济的发展规律,满足广大用户的馆际互借需求。

(作者单位:武汉市青山区图书馆)

