

BALIS 原文传递服务系统管理探析

丁永玲 黄智武

摘要 经历了近三年的发展,BALIS 原文传递系统不但扩充了成员馆数量,也与社科院研究生院、国家图书馆开展合作,其服务在北京地区得到广泛应用,用户注册数、使用量等各项指标快速增长。这与系统整体的管理特点密不可分,人性化与科学发展、强调协作的分布式管理、充分的激励机制,无不对原文传递服务的整体发展起到积极的促进作用。充分发扬优秀的管理经验,将有利于促进高校间的原文传递服务,平衡馆藏建设,深化资源共建共享。

关键词 BALIS 原文传递系统 科学管理 分工协作 激励机制

2007 年12 月,“北京地区高校图书馆文献资源保障体系(BALIS)”正式启动,旨在整合北京地区高等学校文献资源,实现信息共建互享。启动之初,设BALIS 管理中心和四个分中心(馆际互借中心、原文传递中心、培训中心、资源协调中心)。2009 年12 月,BALIS 联合信息咨询中心成立揭牌仪式暨高校学术信息分析与评价研讨会在北京科技大学召开。至此,BALIS 共有五个分中心,为北京地区高校读者提供资源共享服务。其中,馆际互借和原文传递是终端用户最直接接触的两项服务。由于原文传递的非返还性优势以及管理中心在推广服务方面的大力支持,因而在不到三年的时间里得到迅猛发展。

1 BALIS 原文传递服务发展现状

1.1 简介

BALIS 原文传递服务的对象是各成员馆的教师、学生、科研人员和其他工作人员。首先,读者要在系统进行注册。然后,各馆原文传递员对注册用户的各项信息进行审核,审核通过后,用户即可提交文献传递请求。可传递的内容包括两个方面:(1) BALIS 各成员馆收藏的期刊论文、学位论文、会议论文、科技报告、专利等纸本文献和可利用的电子全文数据库的原文复制传递;(2) 国内外文献信息机构的文献和代索取文献的服务,此项属于委托服务。传递时,图书只能提供整本内容的1/3,同本期刊只提供4 篇以内的复制。如果请求被满足,用户可在

1 - 2 个工作日内(委托文献需延长),通过E-mail 接收或网络下载请求文献。

BALIS 原文传递属于收费项目,费用标准同CASHL 文献传递标准基本相同。对于BALIS 馆藏范围内收藏的文献,收取复制费+ 加急费,复制费为0.3 元每页;加急费为选择收费,如需加急,标准为10 元每篇,无加急则不收取;对于通过委托BALIS 学科服务馆代查的外馆文献,读者需按照学科服务馆的实际支出进行付费。

1.2 服务现状

BALIS 原文传递服务于2007 年12 月17 日正式投入使用,最初加入的68 家成员馆在进行系统试用后开展服务。经过一年试运行后,正式开展服务的成员馆有47 家;2009 年底成员馆数量增加到73 家,正式开展服务的增加至55 家;2010 年6 月,成员馆数量为78 家。

费用方面,从2007 年系统试运行至今,中心承担所有费用,注册用户无需付任何费用。免费服务阶段经过了两次延长,并将继续延续到2010 年底。

管理中心一直将宣传作为工作重点,连续在2009 年4 月、2010 年4 - 5 月两年开展了统一部署的宣传月活动。经过大力宣传与工作推广,各项服务统计数据大幅增长,见表1。

从上表可以看出BALIS 原文传递服务在2009 年之后发展迅猛,这主要归功于:(1) 零费用。BALIS 原文传递系统在2008 年进行了一年的免费原文传递后,这种便捷免费的服务已广为读者所知,即

表1 2008 - 2010 年BALIS 各项统计数据

统计项 年度	读者注册 (人)	系统请求 (篇)	满足量 (篇)	满足率	平均完成 时间(天)
2008 年	1960	2931	2032	73.36 %	2.81
2009 年	7466	11869	8585	73.87 %	1.09
2010 年 (1 - 5 月)	3946	6740	4829	72.54 %	0.85

注:正在处理的请求数量不计入满足率统计。

使在系统和资源上与 CASHL 的文献传递还有一定的差距,对很多无法从学校享受再补贴的用户来讲,他们也更愿意使用免费服务;(2) 宣传作用。目前原文传递系统较多,有些用户认为使用起来比较麻烦,甚至认为免费期只是收费前期的陷阱。在 2009、2010 两年的宣传月活动中,各成员馆采用现场演示、讲座等方式手把手教学,澄清了用户的一些误解,也将免费的原文传递服务真正推送给了用户;(3) 与其他原文传递系统如 CALIS、NSLT、国家图书馆等系统相辅相成。虽然目前还没有做到接口统一,但几个原文传递系统之间搭配使用以及国家图书馆的丰富而权威的资源都让用户尝到了甜头;(4) 服务效率与满足率的提高,特别是完成时间的大幅缩短,都成为用户选择 BALIS 原文传递服务的重要因素。

2 BALIS 原文传递中心的管理结构及实践

2.1 BALIS 原文传递中心的组织架构

管理层面上,BALIS 原文传递中心由一个中心馆和四家委员馆组成。中心馆为中国人民大学图书馆,主要职能为协调各馆的资源及原文传递服务,提供服务支持,负责各成员馆的使用经费统计、发放补贴等。四家委员馆为北京理工大学图书馆、中央财经大学图书馆、首都医科大学图书馆和北京农学院图书馆。四家成员馆两两搭配,在事务管理上各有侧重。北京理工大学图书馆和北京农学院图书馆侧重负责原文传递系统技术方面问题的收集与反馈,中央财经大学图书馆和首都医科大学图书馆侧重服务方面问题的收集与反馈。

事务操作层面上,BALIS 原文传递系统内的所有成员馆既是原文传递请求发出者,又是原文传递请求满足者,不受图书馆规模限制。如中央财经大学图书馆作为成员馆,本校注册读者可以向任何其他成员馆提交原文传递请求,同时本馆原文传递员也可接收并处理其他成员馆用户发来的原文传递请

求。此外,为了满足非成员馆的原文传递请求,中心在成立之初临时设中国人民大学图书馆、北京师范大学图书馆、北京邮电大学图书馆和首都师范大学图书馆为学科服务馆,为读者提供代查代检代索取服务。2010 年,为规范学科服务馆的管理与服务,经过成员馆自愿申请报名与专家评审两个环节,中心重新对学科服务馆进行了审核评定,北京大学医学图书馆、北京交通大学图书馆、北京科技大学图书馆、北京师范大学图书馆、北京邮电大学图书馆、中国人民大学图书馆为现任学科服务馆。

2.2 主要活动实践

成立以来,BALIS 原文传递中心为促进服务的发展开展了不同层次的活动,制定了各项服务方案,做了大量准备工作和基础设施建设。本文选取部分重要活动,如表2。

表2 2008 - 2010 年BALIS 原文传递中心的部分活动实践

时间	参与者	活动内容
2008 年 2 - 7 月	成员馆	组织和培训利用《全国期刊联合目录》、CCC 西文期刊目次库等数据库作为参考工具,36 家成员馆向 CCC 数据库提交了馆藏外刊数据,将数据库资源整合到 CCC 平台
2008 年 11 月	委员馆	BALIS2008 年总结评比大会预备会,讨论评估方案、总结大会事宜
2008 年 12 月	成员馆	2008 年 BALIS 原文传递服务总结与表彰大会,分小组讨论交流(委员馆分组主持)
2009 年 2 月	委员馆	2009 年宣传月筹备会,讨论并确定 2009 年宣传月的整体策划与活动安排
2009 年 3 - 4 月	用户	BALIS 原文传递宣传月
2009 年 5 月	委员馆	BALIS 原文传递宣传月总结大会预备会,讨论并确定宣传月成果奖励方案
2009 年 6 月	成员馆	BALIS 原文传递宣传月总结大会,并邀请专家进行 CCC 平台利用培训
2009 年 11 - 12 月	成员馆	上报各项评估数据,召开 2009 年工作总结大会
2010 年 3 - 4 月	用户	BALIS 原文传递宣传月
2010 年 5 - 6 月	申报馆	BALIS 原文传递学科服务馆申报、专家评审
2010 年 6 月 17 日	成员馆	BALIS 原文传递员培训与在线考核,颁发合格证书

2.3 管理特色分析

优秀的管理方法和适当的激励机制,是 BALIS 原文传递中心取得成功的法宝。坚持自身的管理特色,充分尊重成员馆的意见,通过委员馆分工合作,将所有工作紧密联合在一起。

2.3.1 科学管理与人性化管理

原文传递方式中包含电子邮件、邮寄、自取等多

种方式,但网络还是首当其冲的媒介。从服务开展至今,90%以上的文献获取是通过邮箱,还有部分采用网络传递(馆员之间),几乎没有自取和邮寄。2010年,系统增加“网络下载”功能,将成为读者获取文献的又一重要途径。在充分利用网络便利的同时,也会碰到各种网络衍生问题,如读者注册或提交请求时遇到网络障碍,原文传递员不能及时处理请求等。

对此,管理中心起草和修订了《BALIS 原文传递服务评估办法》、《BALIS 原文传递学科服务馆申报办法》、《BALIS 原文传递经费补贴方案》、《BALIS 原文传递系统二期开发需求》、《BALIS 原文传递系统使用报告》等管理性文件,对如何完成原文传递请求做了科学规范,并在发展过程中及时对文件进行讨论和修订。同时,为避免由于沟通不畅造成时间上的延误或误解,管理中心选择了多种沟通方式,如电子邮件、系统公告、组建QQ群,并适当组织培训、会议交流机会等。尤其是QQ群的建立,在各成员馆之间建立了一种亲情式的实时参考咨询方式,当邮件传递出现问题的时候,馆员可以使用QQ传递文件,在最短时间内满足读者的要求,有利于各成员馆开展原文传递服务。遵循相关章程,通过各成员馆文献传递员之间的实时沟通,及时解决问题,这是BALIS原文传递管理的最大特点。

2.3.2 资源保证与分工协作

可利用资源的丰富程度是读者是否选择使用原文传递服务的首要因素。CASHL 由于其丰富的资源,赢得了全国的用户。BALIS 原文传递中心充分认识到了这一点,不但让所有成员馆担当起文献提供馆的责任,也积极拓展与其他资源共同体的合作,扩宽可利用的资源范围。2009年5月,BALIS 原文传递中心提出与CALIS 原文传递服务之间的合作需求,将BALIS 成员馆外刊数据整合到CCC 数据库,实现系统之间互相转发请求功能。同年6月,在中科院召开合作会谈,达成联合目录向BALIS 成员馆提供查询服务、转接原文传递服务等共识。2010年,与国家图书馆共同开展服务与培训活动。资源的联合势必推动BALIS 原文传递服务与北京地区整体文献传递服务的快速发展。

在BALIS 原文传递中心的管理中,分工协作是亮点。根据委员馆的特点进行任务搭配,不但能更好地组织活动,还能调动委员馆的积极性。宣传月活动是BALIS 原文传递管理中分工协作管理的成

功案例。每期活动由一家或两家委员馆负责,将活动组织分工到负责的成员馆,有负责活动整体设计的,有负责具体细节的,再通过中心将分工负责的各部分串联起来,形成一个协作的整体,做到公开公平。

2.3.3 积极的态度与激励机制

时效性差与回复率低严重影响文献传递的发展。如果不考虑资源不充足等客观原因,负责原文传递的馆员主观能动性与积极性就是最重要的因素了。在BALIS 原文传递服务系统中,各成员馆的积极性都非常高,这与管理中心的积极态度与适当的激励机制是分不开的。首先,中心负责人能积极联系各成员馆,多次解释与沟通,建立朋友式的联系,这给了各成员馆员非常积极的暗示,无形中带动了大家的积极性。每年年终总结的时候,管理中心根据评估方法,评选出优质服务馆一二三等奖、特殊贡献奖、最佳宣传奖(在开展宣传月的年份评选)、最佳进步奖、开户人数最多、发送请求最多、先进个人等各项奖励,从各个方面肯定大家的工作。不管是211、985 的学校,还是专业性强的小规模学校,都能在评估中看到自身的成就和进步。所有人都能看到自己工作的价值,得到了强烈的职业认同感,有信心将工作做好,也愿意投入更多的热情,将原文传递工作作为自己的事业并为之努力。

展望

总体来讲,国内用户现在能享受到的原文传递服务数量越来越多,CASHL、CALIS、NSTL、各个地区资源保障体系及行业联盟平台等,这不但为终端用户创造了广阔的文献环境,也为平衡各成员馆的馆藏资源,深化共建共享提供了发展契机。对用户来讲,费用和切入点是两个比较重要的问题。如果各个资源保障体系之间进行集成,搭建一个统一检索平台,同时高校图书馆读者作为各成员馆的合法用户不需要再多次单独注册,可直接简单地利用原文传递服务;或者将原文传递服务的检索平台嵌入到各成员馆的图书馆系统内,在本馆资源无法满足需求时,让读者的第一选择就是原文传递服务,读者对资源不足、服务不周的抱怨将会大大减少。合作与联盟加上成熟的技术带来的不仅原文传递服务的鼎盛,也将促进高校间的资源共建共享实现性价比最大化。

(转第95页)

12 ISO TR 28118 : 2009 (E) Information and Documentation -
Performance Indicators for National Libraries . Switzerland : the
International Organization for Standardization , 2009

作者单位: 海南大学图书馆, 海口, 570228

收稿日期: 2009 年 12 月 19 日

The Formation and Evolution of the Series of International Standards on the Library Statistics and Performance Evaluation

Zhang Hongxia

Abstract : The subcommittee of ISO Technical Committee - TC46/ SC8 "Quality - Statistics and performance evaluation", is responsible for the drafting and developing the series of international standards on the library statistics and performance evaluation. The author briefly introduces the basic steps for developing international standard and the 5 relative standards currently published by ISO, and especially narrates the formation and evolution of the two core standards - ISO 2789 International library statistics and ISO 11620 Library performance indicators, with their detailed information of revision, separation and integration, as well as limitations.

Keywords : Library Statistics ; Quality Evaluation and Measurement ; Performance Evaluation ; International standard ; ISO

(接第 89 页)

参考文献

- 1 BALIS 联合信息咨询中心成立揭牌仪式暨高校学术信息分析与评价研讨会在我校隆重举行. [2010 - 06 - 12] . http://news.ustb.edu.cn/html/article/Article_show22007.html
- 2 BALIS 原文传递管理中心服务介绍. [2010 - 04 - 12] . <http://balis.ruc.edu.cn/ywdwz/fwjs.htm>
- 3 BALIS 原文传递管理中心关于我们. [2010 - 04 - 12] . <http://balis.ruc.edu.cn/ywdwz/gywm.htm>
- 4 肖燕. 美国图书馆界关于文献传递的研究与实践评价. 图书馆杂志, 2000 (1) : 20 - 23

- 5 夏建群. CASHL 服务的现实困境与对策研究. 大学图书馆学报, 2008 (2) : 62 - 64, 87
- 6 金贞燕. 国外网络原文传递及服务系统实例. 科技创新导报, 2009 (1) : 236
- 7 王小琼, 南玉霞. 评 BALIS 原文传递系统. 图书馆学刊, 2009 (6) : 68 - 70

作者单位: 中央财经大学图书馆, 北京, 100081

中国人民大学图书馆, 北京, 100872

收稿日期: 2009 年 12 月 29 日

An Analysis of Management Method of BALIS Document Delivery System

Ding Yongling Huang Zhiwu

Abstract : BALIS document delivery is widely applied by academic libraries in Beijing area since 2007, which benefits much from the management method of the center in that it stresses scientific development and humanized management, and that it emphasizes collaboration and the division of responsibilities to promote efficiency, and proper motivation composed of rewards and encouragement. Based on the practice of BALIS document delivery system, this paper analyzes its management experience and features, so as to prompt the development of document delivery service, balance construction and deepen resources sharing among regional academic libraries.

Keywords : BALIS Document Delivery ; Scientific Management ; Division of Responsibilities ; Collaboration ; Motivation