

**2006 年中国科学院国家科学图书馆
文献资源建设与服务工作会议**

文献传递与馆际互借服务成员馆交流材料

二〇〇六年九月

编制说明

- 1、本汇编汇总了中国科学院文献传递与馆际互借服务系统部分成员馆向“2006年中国科学院国家科学图书馆文献资源建设与服务工作会议”提交的交流材料，主要目的是总结工作、交流经验、取长补短、反映问题，为服务的调整和发展提供依据。
- 2、本汇编按照文献传递与馆际互借服务系统的成员馆代码顺序排列。
- 3、本汇编为内部工作资料，请注意合理使用，妥善保存。
- 4、因时间所限，编者未对交流材料进行文字校正，特此说明。

中国科学院文献传递与馆际互借服务中心

2006年9月

26	中国科学院上海生命科学信息中心生命科学图书馆	54
27	中国科学院上海药物研究所图书情报室	58
28	中国科学院上海有机化学研究所图书馆	62
29	中国科学院上海微系统与信息技术研究所图书馆	66
30	中国科学院上海硅酸盐所图书情报信息中心图书馆	69
31	中国科学院上海应用物理研究所信息中心图书馆	72
32	中国科学院上海光学精密机械研究所信息管理中心图书馆	74
33	中国科学院上海天文台图书馆	75
34	中国科学院等离子体物理研究所信息文献室	77
35	中国科学院福建物质结构研究所图书馆	79
36	中国科学院海洋研究所图书馆	81
37	中国科学院国家科学图书馆武汉分馆	82
38	中国科学院亚热带区域农业研究所文献信息室	87
39	中国科学院广州化学所图书馆	89
40	中国科学院广州地球化学研究所图书馆	92
41	中国科学院国家科学图书馆成都分馆	97
42	中国科学院成都生物研究所信息中心图书馆	101
42	中国科学院光电技术研究所科技信息中心图书馆	104
44	中国科学院昆明动物研究所图书馆	107
45	中国科学院昆明植物研究所图书馆	110
46	中国科学院水利部水土保持研究所图书馆	112
47	中国科学院国家科学图书馆兰州分馆	114
48	中国科学院新疆生态与地理研究所文献情报中心图书馆	120

1 广东
广
南分院
年经省
业图书
也是我
广
分院图
科院广
网长单
科技强
广
所、大
天,每
机网
50座
馆
书40
料、玉
书总
中文
超1
2文
2.1
务,
子期
资源

国科图武汉分馆开展原文传递工作的探讨

邓兵 邵荣

中国科学院国家科学图书馆武汉分馆

摘要 本文简要介绍我图书馆原文传递的工作进展和服务方式, 分析了我们工作中出现的一些问题, 阐明了个人对问题的解读, 并提出了解决问题的对策和方法。由于时间关系文章中会有一些不妥之处, 敬请领导和老师们进行批评指正!

关键词 原文传递 文献服务

1 本图书馆开展原文传递服务的现状

我们图书馆一直对原文传递服务工作非常重视, 而且开展此项服务的也比较早, 大约在 1988 年就对读者需求进行服务有较好的影响, 但工作量一直没有形成规模, 只停留在简单的文献复印传递服务的单向响应上。2003 年, CSDL (国家科学数字图书馆 Chinese National Science Digital Library 的简称。) 原文传递系统为我们图书馆提供了信息服务和为读者方便快捷的获取文献全文提供了一个崭新平台, 同时也推动了这项工作全面规范的迅速发展。从此我们图书馆馆际互借工作以原文传递系统服务为中心逐步展开, 快速准确的服务响应最大限度的满足读者需求受到读者用户的肯定和广泛好评, 我们图书馆的文献传递服务的工作也步入了发展的快车道。

2 我图书馆原文传递工作的进展

武汉分馆文献传递服务是自 2003 年作为 CSDL 馆际互借成员单位开始, 就有了一个广阔的发展空间。平时认真履行自己的职责, 恪守服务系统的各项规定, 把为科研服务、为重点学科服务、为重点实验室服务放在首位, 为重点学科带头人进行服务不分节假日、确保服务及时到位。在努力做好原文传递工作同时, 积极宣传 CSDL 的文献服务, 深受读者和用户的好评。原文传递工作设在信息服务部, 配备专职人员为 1 人。经过三年多的发展, 目前通过系统确认的网上委托帐户有 50 个, 临时个人帐户 60 个、机构帐户 11 个, 在武汉地区已发展成员馆 6 个。

在开展服务承诺以后, 我们的读者和用户对原文传递服务的接受程度提高。

目前原文传递服务的发展态势良好,服务面在不断扩大,以武汉市区的高校、科研单位为核心向周边地区扩散,服务人数的数量不断增加,科研人员的满意度不断提升。我们的服务手段不断改进,电脑、扫描仪、打印机、复印机、数码照相机等科技产品配齐,信息查询体系健全,资源也不断丰富。

	2003	2004	2005	2006(上半年)
读者申请文献数量(篇)	1792	2795	3298	2239
原文传递满足量(篇)	1564	2459	2968	2016
接待信息咨询人数(人次)	2892	3895	4389	3394

3 分析本馆服务区域的读者需求与状况

3.1 本馆服务区域中我院研究所的需求情况分析

我们图书馆文献服务的主体是我院研究所的科研工作者,面对 7 个研究所、近 2000 多位研究者和研究生、40 多个专业领域,要确保文献服务需求达到满意相当不容易。由于我们服务的读者个人素质和学习能力较高,他们在经过获取文献信息知识的专业培训后,基本上自己能独立查找个学科领域的文献信息,所以他们最需要的是图书馆能提供一个供他们使用的文献信息平台和信息沟通以及培训的机会。

我们在针对他们进行原文传递服务需求时,他们的回答是都希望自己去找,实在无法解决时才通过图书馆工作人员,图书馆永远是我们的文献信息后盾,而原文传递服务是我们最后的选择。由于原文传递服务需要一些费用,所以限制了一部分需求,这并不是坏事,而是体现了原文传递服务的价值。

我们的原文传递数量每年提高,读者的需求也逐年增加。下面列表统计的是原文传递文献期刊年代的数据,从中我们可以看到我馆在原文传递信息服务中发挥的作用。

	2003	2004	2005
50 年代及以前的期刊	48	76	69
60 年代的期刊	324	368	388
70 年代的期刊	282	473	501
80 年代的期刊	361	584	692
90 年代的期刊	403	572	627
2000 年至今	146	386	691
合计	1564	2459	2968

3.2 本馆服务区域地方需求情况的分析

在武汉这个文化、经济都很发达的地方，原文传递服务的开展也较为普及，因为这里高校、科研院所众多，文献需求也各有渠道。我们在开展地方原文传递服务需求时，最大的感受是交流、宣传不足。由于服务地方经济和科研的经验和力量的局限，我们原文传递服务没有在这个领域发挥作用，使用原文传递服务单位用户和个人用户的发展数量不多，我们对地方重点学科领域、技术改造、支柱产业、城市规划与建设等相关领域的文献需求把握和调研不够，所以很难发挥影响。但由于我们图书馆的文献资源优势和较好的社会形象，来我图书馆参观学习和使用的地方读者近年来也是年年增加，这为我们原文传递服务提供了一个较好的宣传窗口。

3.3 读者对原文传递服务的理解与态度

原文传递服务的迅速开展又让读者体会到一次图书馆服务能力的提升，也看到了网络技术的应用对图书馆的服务能力的影响，从此读者对我们图书馆的要求也就进一步提高，我们的文献服务能力应快速适应读者的要求。读者需要原文传递服务，图书馆也有能力开展好着项服务。

4 现阶段原文传递工作中存在的问题与对策

通过几年推广文献传递服务业务，使我们每个工作人员都深深理解在当前网络环境下图书馆服务水平高低的重要指标之一是看读者需求文献的满足率，而提高文献满足率的重要方法之一是搞好文献传递服务业务。同时文献传递服务业务开展好必然能缓解图书馆经费紧张的压力，所以现阶段国内外图书馆界要团结一致克服有限经费对文献服务的冲击，积极开展文献传递服务业务。为了能在用户中较好推广原文传递服务，用最经济有效的方式获得所需的各种文献信息（如：国内外期刊论文、会议论文、学位论文、科技报告、标准、专利、产品信息等）满足读者需求，我在分析本图书馆原文传递工作的进展后提出了几点不成熟的看法，请各位专家和老师批评指正！

4.1 目前原文传递工作中存在的问题与对策

从原文传递服务项目的发展历程看我图书馆在这方面工作是相当不错的，但在发展的同时也有一些问题，所以我们要正确对待这些问题，努力改进工作的不足并采用科学方法提高工作效率，不断营造一个良好开放的原文传递服务的环境为三期知识创新做好文献信息服务。根据对图书馆原文传递工作近况分析，我图

图书馆原文传递工作有以下问题和不足:

(1) 原文传递工作人员的个人服务能力有待大力提升。解决该问题的方法是搞好在职岗位培训工作,建立学习型小组不断提升个人业务水平,并积极组织参加一些学术年会、培训班、专题讲座,不断扩展工作人员的视野,加强对外联系引进先进工作理念促进原文传递工作。

(2) 原文传递工作缺乏管理中的激励机制。由于文献传递人员的工作任务与图书馆服务联系紧密,在原文传递工作的开展涉及的人和事较多,所以要求工作人员要积极主动参与读者辅导了解读者需求,以便更好满足读者需求。

(3) 原文传递工作的宣传力度不够。目前还有许多读者对原文传递工作不了解,更多数读者没有使用过这项服务,所以今后我们的宣传工作要有计划进行。现在高校的原文传递系统与我院的原文传递工作已形成竞争态势,都有相对固定的使用群体,要正视竞争对手的实力,不断提高我们的服务质量。

(4) 检索信息平台的功能还不强。我们使用的信息检索系统它的反应慢了点,图书、期刊、会议论文、学位论文、专利没有专门的入口。以后要重点解决。

(5) 工作人员对读者用户的文献需求的后续跟踪和维护不到位。没有进行后续关注读者文献需求变化,这将影响了读者后续业务的拓展。

(6) 统一收费政策与补贴的等信息和做法要统筹考虑。

(7) 加强原文传递工作考核的科学性。对原文传递工作进行考评是一定要加强科学化手段的融入,针对工作本身进行量化管理。

(8) 调整好文献服务布局,兼顾好服务院知识创新、地方经济建设和日常接待服务等。

4.2 开展原文传递工作的思考

为了使原文传递工作加快发展,我们积极摸索适合本单位本系统文献传递工作的激励方法,推广文献传递服务,逐步创立一个具有深刻内涵的服务品牌团队,使它成为一个服务品牌。为此,我们将更努力的工作,并采用一系列措施去实现这个规划。首先,我们要加大宣传力度。通过主页、BBS、公共网、张贴宣传单等多种方式进行宣传。建立文献传递独立主页,不断丰富其服务内容,推出创新型服务模式。其次,文献传递工作要进一步规范化、制度化,不断完善服务手段提高工作效率。要积极开辟新的合作伙伴,不断构建具有特色文献充实我们的文献资源体系。不断降低原文传递的费用,提高读者文献请求的满足率。再次,我们要加快人才队伍的建设,不断培养并储备优秀的人才从事原文传递工作,确保

优良的工作作风得以延续。

我们在总结过去工作成绩的同时时刻提醒自己成绩是汗水的结晶但她已成过去，新的挑战 and 困难正向我们走来，要学会用新的思维和方法去面对未来。展望以后工作，我们将继续致力于扩展文献传递服务领域，尽可能方便更多的读者利用科技文献资源，尽我们的可能实现资源的最大化共享，为文献传递服务多做贡献。