

· 专题研究 ·

网络环境下纸质期刊阅览服务创新探讨

姜晓岗 杨玉洁 贾 苹 周知平

(中国科学院国家科学图书馆总馆 北京 100190)

【摘要】 概述了网络化迅猛发展带给图书馆期刊阅览服务的冲击与挑战,分析了网络化存在的问题,从一站式服务模式、演示方式的咨询服务、期刊中会议文献的揭示、电子版期刊提示、宣传服务等多个方面探讨了深化阅览服务的策略与措施。

【关键词】 纸质期刊 期刊阅览服务 创新服务 中国科学院国家科学图书馆

【分类号】 G252.2

1 网络化冲击的影响

1.1 电子期刊激增

进入21世纪以来,信息环境发生巨变,数字信息呈指数扩张,中国科学院各研究所的图书馆和一些高校系统图书馆面临多元化资源类型的选择,迫于经费压力普遍调整了文献资源采购政策,用不断增加的电子版取代纸质资源,并且数字资源在馆藏中所占的比例越来越高。以中国科学院国家科学图书馆为例,截至2009年底,通过集团采购、借助国家平台(NSTL)和集成DOAJ等开放获取或免费全文科技期刊数据库,中国科学院外文期刊即查即得保障能力达到11,353种。

1.2 原文传递用户不断扩大

随着信息环境的变化,用户信息行为和需求也在不断变化,网络环境已经成为读者获取文献信息的主要途径,以网络为依托的文献传递服务,以其方便快捷特点,受到广大读者,特别是科研人员和高校师生的欢迎,成为他们获取文献的重要的、首选的途径和方式。同时,随着资源建设的观念的改变,传统的以资源刚性增长为主的资源增长方式已经无法适应用户的多元、综合的文献需求,资源建设也不再单纯的是购买方式,而是通过分析用户的需求特点,从需求的频度和广度的分析,来制定文献提供的途径和方式,从供应链的角度分析,文献传递已经成为资源建设的一个重要环节,成为资源建设不可缺少的一个组成部分,从以上两个方面分析,文献传递无论从资源建设角度,还是文献服务的角度都已经有着不可替代的作用。以中国科学院为例,自2003年建立文献传递服务系统并开始运行以来,服务得到了迅速发展,截止2009年底,服务已经100%覆盖全院120多个研究所和文献情报机构,注册用户数量从2003年的1400多个增长到9881个;年传递数量从2003年的10171篇增长到2009年的7万多篇;并且实现了每周7天、每天12个小时、周末和节假日不间断的服务承诺,和4小时/1天/天的高效的服务速度,成为中科院科研用户和学生获取科技文献的重要途径^[1]。

除了中科院的文献传递服务系统以外,高校的CALIS和CASHL文献传递系统,以及国家平台的NSTL系统也同样取得了很大发展,在高校范围和全国,成为重要的文献资源保障体系,成为科技工作者和高校师生的文献获取重要或者说是主要来源。

1.3 直接到馆读者数量日益下降

伴随电子资源的不断增长,原文传递服务系统的不断完善,人们即使不到图书馆也可方便快捷地获取文献,因此到馆读者数量呈下降趋势。以国家科学图书馆总馆三层期刊阅览室为例。

2 值得重视和研究的几个问题

2.1 电子期刊的潜在隐忧

电子资源带给人们方便快捷的优势无可质疑,然而人们在使用过程中发现它同时也存在价格飞涨与保障不稳定等缺陷。

2.1.1 价格飞涨。以ACS为例,集团订购合同期为5年,即2008年1月1日-2012年12月31日;订购费用:前三年的年度涨幅为15%,后2年涨幅为22.65%

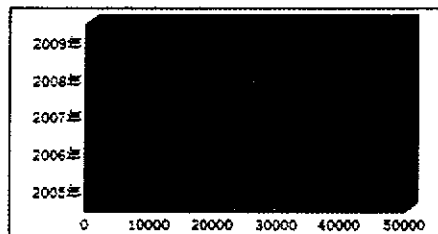


图1 到馆读者数量

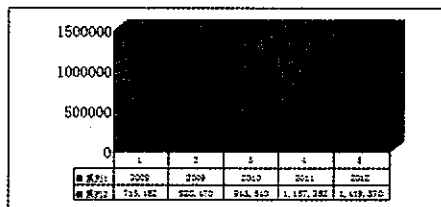


图2 订购费用增长状态(以美元为单位)

2.1.2 数字信息资源保障的不稳定性。网络数据库由于受技术、设备、环境等因素影响,有时会出现事务故障和通信故障,致使用户无法获取电子资源。比如:

- RSC——因出版商对数据库访问平台进行调整不能访问。
- Cell Press 数据库——由于Elsevier方面的服务器进行维护并进行平台升级等技术原因,影响了中国科学院Cell Press数据库订购单位对其所订购电子期刊最新内容的正常访问。
- Wiley InterScience 系统——因进行系统检修不能访问。
- PQDT 博硕士论文全文数据库——由于该数据库设在中国科学技术信息研究所的服务器进行维护的原因,用户无法通过该服务器进行访问。

2.2 数字文献长期保存尚未彻底解决

数字文献长期保存是一项复杂的系统工程,受版权、技术、设备、经济、环境等诸多因素的影响,数字文献的长期保存问题虽然已经引起广泛关注,但是在现阶段还没有成熟的、有普遍指导意义的解决方案^[2]。而那些只有访问权的数据库,一旦中断使用权限;图书馆就一无所有。因此,网络电子文献在一定的历史阶段内还不能完全替代纸质资源。

2.3 中国科学院国家科学图书馆的特殊地位

中国科学院国家科学图书馆成立于1950年,历史悠久馆藏丰富。2000年成为国家科技图书文献中心(NSTL)的重要成员之一,2006年在中国科学院第三期创新中又成为中国科学院国家科学图书馆总馆,因此,在信息平台建设和资源保障方面有着十分显著的优势,在支撑全院和全国科技创新的文献保障体系中肩负着重要的主体核心作用。

作为国家科学研究领域文献提供和文献保障重要基地,在数字化不断发展的环境下纸质期刊收藏仍然受到高度重视。由于国家科学图书馆的特殊地位和影响,可以从国家和科学院的全局性基础性项目投入中获

得一定的资金保障,特别是作为国家科技图书文献中心的成员馆,在国家科技文献的保障协调中成为自然科学基础学科的重点收藏单位,这些年在纸质期刊的订购方面不但没有受到影响,反而呈上升趋势^[3]。以西文期刊为例,2008年新增期刊数量达200余种。因此,国家科学图书馆应该充分发挥馆藏优势,努力构建新型服务体系。

3 深化阅览服务的策略与措施

3.1 一站式服务模式

在电子期刊与纸质期刊并存的时代,提高有效服务是我们追求的目标,一站式服务模式正是这一理念的具体体现。在到馆读者中,大多数都是以获取期刊全文为主要目的,在他们使用纸本期刊时,我们也会向他们推荐使用电子资源,如果馆藏满足不了其需求时,我们会引导、帮助读者查找全国期刊联合目录获得其他图书馆的馆藏信息,同时推荐原文传递服务系统,使服务的链条得以延伸。

3.2 演示方式的咨询服务

目前国家科学图书馆主页平台承载的目录体系比较丰富,读者在使用中难免产生一些误解。因此在咨询服务中我们会尽量用演示方式为读者进行目录检索指导,重点讲解各个目录的使用特点和检索策略。

比如,“找期刊”在远程原文传递服务和题名关键词检索等方面给读者带来了极大的方便。但在到馆服务中我们发现很多读者并不了解“找期刊”实际上是一个集成目录,而常常误解为只要在“找期刊”中检索到的期刊我馆都会有馆藏。因此,我们在耐心讲解的基础上,引导他们正确检索。另外,“总馆馆藏目录”具有独特的最新到刊信息,通过“联合目录”提供的超级链接寻找全文电子期刊最可靠等等这些特点,我们在读者服务中会有意识地进行宣传和引导。

3.3 期刊中会议文献的揭示

目前西文会议文献大部分是以图书为载体形式存在,读者可以将会议名称作为检索点查到该会议的专题文献。但也有相当一部分会议文献专著散落在西文连续出版物中,成为馆藏会议文献揭示的盲点,因其刊载无规律、不易检索很难为读者发现。从2004年我们在验收新到期刊时开始注意搜集这方面的数据,经过编辑整理以年度为单位将《西文期刊中的会议文献》打印成册,提供读者浏览、查阅,使这部分文献不再沉积。

现已积累数据1000余条,但这部分文献的检索游离于图书馆集成目录系统之外,读者还是无法实现一站式检索。因此,为了实现资源的有效利用,今后有必要将这部分数据通过技术手段整合到图书馆目录系统中,这样读者就可以通过会议名称顺利检索出所需文献的期刊出处了。

3.4 加强对电子版期刊提示

为了帮助读者在现刊阅览区获取电子期刊交集信息,从2007年开始,我们通过彩色架标的方式对西文现刊中同时购买电子版的期刊进行了揭示,并在每一个架标上加注“同时有电子版”的说明。这种做法一目了然,有效地宣传了电子馆藏,给读者选择不同版本期刊提供了方便。另外,用彩色架标提示电子版的方式得到了来馆参观同行业人员的极大兴趣,他们认为这种方式非常有效,值得借鉴。

3.5 对空架位状态进行说明

国家科学图书馆总馆现有西文现刊2800余种,涉及自然科学的各个领域,期刊获得渠道多样,到刊状况复杂,时常因一些刊物的到刊不及时而出现空架现象,给读者带来困惑。期刊装订是图书馆的常规管理工作之一,装订期间会造成所装订期刊架位空缺,发生找不到刊的状况。

为了方便读者更加清楚地了解到刊情况和装订情况,从2008年开始我们分别通过“此刊暂时未到”和“此刊暂时装订”蓝色和桔红色卡片的方式对未到期品种和暂时整理装订的期刊进行提示说明,从而解决了空架位带给读者的疑惑。

3.6 加强宣传服务

通过在期刊阅览室设立展板的方式,为读者提供更为广泛的知识服务窗口,2009年以前展板的内容多侧重于对馆藏期刊资源的最新信息报道,期刊目录检索指南、科技新闻等。伴随网络环境的发展,为了给读者提供更加多元的信息,从2009年开始我们将展板的内容由文献扩展到了更加广泛的领域,关注点更多地聚焦于网络热点信息和本馆情报信息成果的报道方面,比如:

- 中国科学发展态势:在希望与挑战中前行——2003-2008年SCI论文统计分析(信息来自:国科图总馆情报部);

- SCI投稿切忌因小失大(信息来自:科学网博客);

- 科研的5大法宝(信息来自:科学网博客);

- 时代周刊2009年十大新物种(信息来自:新浪科技)。

3.7 扩大服务领域-加强主动服务

目前中国科学院文献系统已经建立了学科馆员制度,各个研究所都有专人进行主动服务,然而对科学院以外广大的用户群体主动服务和宣传工作相对薄弱。作为国家科学图书馆尽可能多地为国家科学技术进步服务是义不容辞的社会责任,因此,我们应该致力于更加广泛的领域,有针对性的对高校和中科院以外的科研机构,甚至是企业开展主动宣传服务,加强与他们之间的联系和沟通,了解他们的需求,以此吸引更多的用户使用我们的资源和服务,不断体现和提升国家科学图书馆的社会价值。

3.8 拓展虚拟服务空间-多角色定位

由于到馆读者的日益减少,咨询台服务工作饱和度相应降低,阅览室服务面临十分尴尬的境地。走出这一困境的新思路是顺应服务需求变化,提升自身业务能力,增强综合服务能力,不断拓展虚拟服务空间,采取多角色定位的方式。咨询台服务由单一咨询服务方式向综合服务方式发展,在做好原本岗位工作的基础上,积极参与网络参考咨询、原文传递服务、科技期刊检索等服务,使阅览室期刊服务在变革中不断发展。

4 结语

综上所述,在网络技术日新月异、电子期刊不断增长的今天,图书馆的发展就是要围绕读者的需求而不断地创新,图书馆开展深化服务具有普遍意义。时代在发展,服务人员的知识结构要随之升级,服务方式才可能不断开拓与创新,笔者认为只要保持创新意识,就不会存在平庸的岗位。因此,只要不断学习、善于探索,就能不断改进和完善期刊服务工作,以最大限度地满足读者需要。

(来稿时间:2010年3月)

参考文献:

1. 贾苹. 第三方资源利用与资源共享的实践探索. 图书馆建设, 2009(9): 28-30, 34
2. 吴志荣. “藏阅分离”模式或将回归? ——关于数字时代图书馆布局的思考. 大学图书馆学报, 2009(6): 2-5
3. 姜晓岗, 任真, 刘婉琦, 熊川. 网络环境下科技图书馆馆舍空间合理利用研究——以中国科学院国家科学图书馆为例. 新世纪图书馆, 2007(6): 47-50

Innovation of the Reading Services of Paper-based Journals under the Network Environment

Jiang Xiaogang Yang Yujie Jia Ping Zhou Zhiping

(National Science Library of CAS)

[Abstract] This article summarized the great impacts and challenges brought by the rapid development of network, discussed the strategies and measurements of how to reinforce the reading services from several aspects such as: One-stop service model, consulting service of the demonstrations, the reveal of conference literature among the journals, prompts of electronic version journals and the advocacy services, etc.

[作者简介] 姜晓岗, 1957年生, 文献服务部, 副研究馆员, 已发表论文近20篇; 杨玉洁, 1964年生, 文献服务部, 馆员, 已发表论文数篇; 贾苹, 1964年生, 文献服务部副主任, 副研究馆员, 已发表论文近20篇; 周知平, 1964年生, 文献服务部, 馆员, 已发表论文数篇。