

情报工作研究丛书

激活与共享



——文献服务的实践与探索

陈顺忠 夏磊 编著

激活与共享

——文献服务的实践与探索

陈顺忠 夏 磊 编著

上海科学技术文献出版社

图书在版编目(CIP)数据

激活与共享——文献服务的实践与探索/陈顺忠,
夏磊编著. —上海: 上海科学技术文献出版社, 2012. 2
ISBN 978-7-5439-5001-6

I. ①激… II. ①陈…②夏… III. 文献服务—
研究 IV. ①G252

·中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 204250 号

责任编辑 祝静怡

激活与共享
——文献服务的实践与探索

陈顺忠 夏磊 编著

上海科学技术文献出版社出版发行
(上海市长乐路 746 号 邮政编码 200040)

全国新华书店经销
常熟市大宏印刷有限公司印刷
开本 787×1092 1/16 印张 14 字数 262 000
2012 年 2 月第 1 版 2012 年 2 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5439-5001-6

定价: 39.00 元

<http://www.sstlp.com>

“情报工作研究”丛书编辑委员会

主 任：穆端正 吴建中

委 员：何 毅 周德明 陈 超 朱帼英

刘 炜 缪其浩 吴建明 王汉栋

总 序

我国的科技情报事业已经走过了半个多世纪,几代情报人励精图治、奋发图强,为我国的科技与产业发展、知识与技术创新以及科学决策提供了有力的信息和智力支持。正是由于今天科技情报事业还面对着全球化、信息化和市场化的机遇与挑战,因此,我们的科技情报工作实践是如此的丰富多样。我们相信,来自实践的记录是最有价值的,基于实践的思考是最能启迪人的,我们更期待通过这样的知识分享为我们的科技情报事业加油。

“情报工作研究”是上海科学技术情报研究所为迎接 50 华诞而酝酿构思的一套系列丛书,旨在“记录情报工作实践,升华情报研究经验,分享情报工作智慧”。在全国科技情报界专家与同行的共同参与下,在上情所一线科技情报工作者的辛勤努力下,在 2008 年上情所成立 50 周年前夕,我们完成了丛书第一辑 5 本书的出版。

上情所的领导从一开始就决定要把这一小小的平台做成一个开放的、持续的出版平台。因此,我们将有计划地组织出版有关科技情报工作与研究的主题图书,以反映上海科技情报所和国内广大科技情报工作者共同实践和研究的成果。

我们欣喜地看到,在我国转型发展的新时期,科技情报工作得到了越来越多的关注和重视,科技情报研究也涉及越来越广泛的领域。让我们一起围绕真“情报给力创新,情报支持决策”建设我们的核心能力,我们也欢迎更多的科技情报人一起来“记录、升华、分享”!

“情报工作研究”丛书编辑委员会

2010 年 12 月修订

用研究态度工作,用情报方式思考

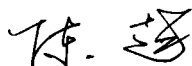
文献传递和馆际互借属于图书馆最传统的文献提供服务。在传统图书馆向数字图书馆逐步转型的过程中,在图情一体化的进程中,公共图书馆如何开展文献提供服务?图情合一以后的上海图书馆不仅用持续的实践来探索,而且用情报思维和方法开展思考和研究——这本书就是我们馆所的文献提供中心服务团队集体智慧的结晶,他们记录了自己的思考和实践。

虽然由于受数字化、网络化、开放存取等技术和制度环境因素变化的影响,图书馆的文献提供服务已经并且正在发生巨大的变革,但是在现代知识产权制度没有根本性变化的前提下,文献传递和馆际互借一定仍将是图书馆的核心业务之一,当然服务模式和方法手段一定会不断发展变化。因此,我们必须认真研究发展历史、持续关注发展态势,对文献提供服务的本质和规律有深刻认识,才可能把图书馆的这项核心业务发展好。我们的团队就是用这样的研究态度对待文献提供服务,在工作中研究、在研究中服务、在服务中提升。

图情一体、图情并重的实践机遇让我们对于各类图情服务有机会展开更务实的探索思考。于是我们对图情一体化进程中的文献和情报服务有了更深刻的认知——广义的情报服务应该是包括了从文献服务到情报服务的信息和知识服务;文献服务是基础,情报服务是目标;文献服务主要提供信息,(狭义的)情报服务本质是支持决策。更重要的是,我们同样可以用情报思维思考我们的文献提供服务工作:尽可能掌握一切关于文献提供服务的情报,开展对标研究,发现内在规律,进行SWOT分析等。文献提供服务的可持续发展路径就是从文献服务向知识服务的转型发展道路,这也是图情事业转型发展的关键战略之一。我们的团队就是基于这样的共识,用情报方式思考研究了文献提供服务,这本书就是对这种思考过

程和结果的记录。

通过此书的编撰,我们再一次体验和感悟到:只有用研究的态度对待工作才可能找到持续发展的路径,只有用情报的方式思考工作才可能发现科学发展的线索。这也是我们创立并坚守“情报工作研究丛书”这一平台的初衷。



2011-8-29 晚

一般而言,图书馆界已经达成共识,认为“文献提供”涵盖“文献传递”和“馆际互借”。近几年国内图书情报(以下简称“图情”)界的文献提供服务可谓如日中天,馆际互借与文献传递服务量越来越成为衡量图书馆工作的一个重要指标。

国家图书馆在 2007 年初调整了服务价格,公共图书馆文献提供服务的平衡一下子被打破,有文献提供服务的图书馆开始思考如何面对价格的调整、社会需求的变化和技术的进步等挑战,寻求此项服务的转型和发展。近几年国家科技图书文献中心网络服务系统(NSTL)、中国高等教育文献保障系统(CALIS)、中国高校人文社会科学文献中心(CASHL)等已迅速成为国内重要的文献提供服务提供方和请求方。各地也先后成立了以北京地区高校图书馆文献资源保障体系(BALIS)和浙江省高校数字图书馆(ZADL)等为代表的高校图书馆联盟,联盟中重要的服务合作是联合为区域高校提供文献传递和馆际互借服务。上述这些文献提供机构,一方面是上海图书馆(以下简称“上图”)的合作伙伴,一方面又是上图的“同行竞争者”。激活馆藏,资源共享,是国内外图情机构合作的基础;互相交流服务心得,总结服务经验教训,是共同提高很好的方式之一。

上海图书馆文献提供中心成立于 2003 年,经过 8 年的不懈努力,在文献提供服务上积累了一些经验教训,自行开发了一套系统,培养了一支有丰富文献检索、查询、服务和研究能力的队伍,形成了不少特色。把这些经验教训、特色记录下来,让图书馆同行分享、指正的想法产生于 2010 年年底。想法一经提出即得到了上海图书馆上海科学技术情报研究所(以下简称“馆所”)领导的大力支持,建议收入馆所“情报工作研究”丛书出版。文献提供中心的各位同仁对于本书倾注了很大的热情,共有 11 人参加撰写,他们是陈顺忠、陈燕梅、金家琴、彭伟、沈海莹、夏磊、徐凡、俞鸿、张帆、赵鸿强和周晨瑶。上图文献传递和馆际互借系统开发商上海万达信息系统有限公司的方建清工程师也倾情笔耕。本书以论文集的方式,将大家的论文根据内容归类到调研分析篇、技术与创新篇和工作实践篇 3 个篇章。论文集对馆所的文献提供服务、国内外的文献提供服务以及与文献提供服务配套的图书馆其

他服务和资源比如在线咨询、远程服务、馆藏特色资源等做一些文字归纳、分析和总结。

本书有一定量的调研和分析,并在调研分析的基础上提出建设性的对策,对未来的发展有一定的前瞻性思考;通过一些实实在在的文献服务技术介绍,让读者深入了解文献服务的流程和系统的特色;通过馆员实际工作总结的经验和资源介绍,让读者了解图书馆文献服务的特点、方法和资源。本书将理论分析与实践经验有机结合,对业内人员有一定借鉴和参考价值。

犹如我们的中心才成立 8 年,尚在成长期一样,我们的论文也略显稚嫩;但因为我们年轻所以不怕失败,愿意接受大家的批评。本书的调研部分主要是通过查阅国内外期刊、博硕士论文资料、各图情机构网站及访谈等形式获得相关资料。因获取信息的时间有间隔差异,部分数据和信息难免有误差,敬请批评指正。

在此感谢馆所领导对本书的关心和指导!感谢上海科学技术文献出版社领导和编辑对本书的出版给予的帮助!感谢参加本书撰写的所有同仁和朋友们!

编 者
2011 年 10 月

前 言	1
-----------	---

[第一篇 调研分析篇]

1 文献传递国内外现状调研和趋势分析	3
1.1 文献传递的发展历史	3
1.2 境内开展文献传递服务的现状	4
1.3 国际大型文献传递服务机构的现状	9
1.4 文献传递的运作模式	13
1.5 文献传递趋势分析及发展对策	14
2 馆际互借国内外现状调研和趋势分析	18
2.1 馆际互借历史	18
2.2 我国图书馆开展馆际互借服务现状	19
2.3 国外图书馆开展馆际互借服务现状	22
2.4 国外馆际互借服务经验给我国的启示	26
2.5 我国馆际互借发展趋势分析	28
3 基于 SWOT 分析的公共图书馆文献提供服务研究	30
3.1 发展公共图书馆文献提供服务的意义	30
3.2 我国公共图书馆文献提供服务发展现状	32
3.3 公共图书馆文献提供服务的 SWOT 分析	33
3.4 公共图书馆文献提供服务发展策略	36
4 国外馆际互借和文献传递研究的文献综述	39
4.1 文献定量统计与分析	39
4.2 文献的内容分析	43
4.3 关注的热点问题	46

[第二篇 技术与创新篇]

5 国内图书馆联盟文献提供服务系统比较研究	53
5.1 CALIS,CASHL,NSTL,BALIS 系统概况	53

5.2	CALIS,CASHL,NSTL,BALIS 资源建设	54
5.3	文献传递服务	56
5.4	馆际互借	61
5.5	结语	64
6	国内公共图书馆文献提供服务系统比较研究	65
6.1	中国国家图书馆文献提供服务	65
6.2	上海图书馆文献提供服务	71
6.3	中国国家图书馆、上海图书馆文献提供系统之比较	76
6.4	对公共图书馆文献提供服务的思考	78
6.5	结语	79
7	上海研发公共服务平台系统及服务创新研究	80
7.1	上海研发公共服务平台简介	80
7.2	上海图书馆文献提供中心概况	80
7.3	上图文献提供与公共研发服务平台合作创新	81
8	上海图书馆资源发现服务初探	85
8.1	文献检索现存问题	85
8.2	从 OPAC、电子资源导航到跨库检索	86
8.3	发现服务概述	87
8.4	源自下一代图书馆界面的发现服务前端	88
8.5	超越跨库检索的发现服务后端	89
8.6	上图 iDOC 平台对发现服务的探索	91
8.7	上图 iDOC 平台与文献传递服务的整合	95
8.8	发现服务的评价与选择	96
9	上海图书馆馆际互借服务系统的总体架构和关键技术	99
9.1	概述	99
9.2	上图馆际互借服务简介	99
9.3	上图馆际互借系统架构	101
9.4	应用整合关键技术介绍	105
9.5	系统现状和服务展望	111
10	网络环境下新技术推动文献服务发展	113
10.1	网络环境下信息需求的新特征	113
10.2	新技术应用文献服务新模式的案例研究	114
10.3	结语	117
11	最直接的文献服务方式——上图电子资源远程服务研究	119
11.1	电子资源远程服务提出的背景	119
11.2	国内公共图书馆电子资源远程服务模式概览	120

11.3 集网络接入、(读者)身份认证,授权电子资源访问和使用管理与一体的电子资源远程服务	123
11.4 远程访问的效果及经验总结	128
12 在线参考咨询服务促进文献提供服务发展	132
12.1 在线客服技术	132
12.2 在线客服技术在图书馆服务中的运用	133
12.3 在线客服技术与文献提供服务新探索	139

[第三篇 工作实践篇]

13 上海图书馆馆藏特色资源——科技类文献	147
13.1 标准数据库	147
13.2 馆藏美国政府研究报告数据库	149
13.3 美国航空航天学会(AIAA)报告数据库	150
13.4 上海图书馆馆藏日本科技报告数据库	150
13.5 其他数据库	151
14 上海图书馆馆藏特色资源——历史文献	153
14.1 馆藏历史文献介绍	153
14.2 历史文献检索数据库	156
14.3 需到馆检索的历史文献	160
14.4 结语	160
15 检索化学物质合成方法实践——CA 检索攻略	162
15.1 利用书本式 CA 进行检索	162
15.2 CA on CD 检索系统	164
15.3 SciFinder 检索系统	165
15.4 书本式 CA、CA on CD 与 SciFinder 的比较	166
16 专利性检索与检索技巧	168
16.1 专利性检索概念	168
16.2 判断专利性的法律依据	169
16.3 检索范围	170
16.4 检索流程及技巧	171
16.5 案例	173
17 用引文检索分析学科发展趋势——以“Web of Science”和“Essential Science Indicators”数据库使用为例	175
17.1 “Web of Science”和“Essential Science Indicators”简介	175

17.2	以研究某大学科研情况为例	176
17.3	总结	182
18	馆际互借服务在上海图书馆的实践和发展	183
18.1	馆际互借的含义	183
18.2	上海图书馆返还式馆际互借发展的历史和现状	183
18.3	SHLIB-ILL 运行概况	184
18.4	SHLIB-ILL 的特色与优势	186
18.5	SHLIB-ILL 存在的问题	188
18.6	SHLIB-ILL 的发展策略	189
19	利用参考文献提高科技术语翻译的质量	191
19.1	引言	191
19.2	标准文献的利用	192
19.3	专利文献的利用	194
19.4	结语	195
20	图书馆文献提供服务中的读者满意度研究	197
20.1	读者满意度对于图书馆服务的意义	197
20.2	如何研究读者满意度	198
20.3	读者满意度的取决因素	199
20.4	读者预期值的取决因素	200
20.5	读者感知值的取决因素	201
20.6	对于不足的地方如何提高	202
20.7	我们如何让读者更满意	203
21	图书馆文献提供服务的网络营销策略分析	205
21.1	文献提供服务网络营销面临前所未有的机遇	205
21.2	文献提供服务网络营销的应用平台	207
21.3	文献提供服务开展网络营销的策略探讨	208

第一篇 调研分析篇

1 文献传递国内外现状调研和趋势分析

文献传递是文献资源共享的重要方式之一。根据《新编图书馆学情报学辞典》的定义,文献传递服务是图书馆或其他文献收藏机构根据读者要求,直接向他们提供所需文献的服务方式^①。文献传递服务主要是通过复制、拷贝、扫描原文,然后采用邮寄、传真、e-mail 等方式将文献传递到用户。如今文献传递服务已经成为当代图书馆一个非常重要的服务领域,这项在世界发达国家图书馆已经开展了几十年的服务充分适应现代读者的需求和图书馆业务拓展的特点,已经越来越展示出它强大的生命力。

1.1 文献传递的发展历史

最初的文献传递服务是由图书情报机构以图书馆与图书馆之间的互相借阅形式(即馆际互借)出现的。19 世纪中期,德国的默尔(Robert von Mohl)首次提出了图书馆之间藏书建设分工协调的思想,到 1893 年德国就制订了馆际互借条例。1917 年,美国图书馆协会也制订了馆际互借规则,明确指出图书馆可利用他馆的资料供个人使用。以馆际互借为主要形式的文献传递服务主要包括异馆间的图书借阅、资料复印等,一般免费提供,用户几乎不承担费用,必要时采用邮寄方式传递给用户,这是最初的文献传递形式。

进入 20 世纪后,人们普遍认为由于世界上大量出版物的不断涌现,任何一个图书馆只依靠自身的馆藏已不能满足读者的广泛要求,必须要依靠图书馆之间的资源共享、相互协作来保障资源的提供,这个共识是文献传递发展的动因。随着计算机技术的不断推陈出新,在 20 世纪七八十年代涌现出一批大型文献传递服务机构,一些计算机数据库的建立向人们提供了远程信息检索的途径,使人们能够通过

① 丘东江. 新编图书馆学情报学辞典[M]. 北京: 科学技术文献出版社, 2006.

远程数据库检索并确认文献线索,然后获取原文的替代品,并以收费的方式获取资料。由此诞生了电子化文献原文传递服务。

到了 20 世纪 90 年代,文献传递服务进入成熟兴盛期。计算机技术、网络技术、数据库技术的成熟与发展给文献传递服务的发展带来了契机,一些界面友好、检索提问方式简单、功能齐全的综合型和专业型数据库纷纷涌现,特别是 Z39.50 协议的推出,打破了文献数据信息通信和传递网络化的屏障,实现了分布式数据库系统的透明互访,为用户检索提供了极大的方便。联合目录数据库、全文数据库和电子书、电子期刊数据库的大量涌现也为文献传递提供了更广泛的可供选择的资源保障。

如今随着信息化、网络化、数字化在图书馆领域的深入应用,开放的、互联的、便捷的、整合的文献传递网络体系已逐步形成,它突破了传统的空间局限性,使得文献资源在整体开发、交流,利用的深度、广度以及传播的速度上都发生着巨大的变化。在这个无边界的开阔的高速低廉运行的“大图书馆”环境中,文献传递服务正发挥着越来越重要的作用。

1.2 境内开展文献传递服务的现状

21 世纪以来,文献传递服务在中国大陆得以迅速发展。中国大陆文献传递服务的代表主要有国家图书馆、三大图书馆联盟(CALIS、CSDL、NSTL)和上海图书馆。

1.2.1 国家科技图书文献中心(NSTL)

NSTL 是国家科技图书文献中心(National Science and Technology Library)的简称,国内最早的联盟性质的虚拟式的科技文献信息服务机构,2000 年 6 月 12 日经国务院领导批准科技部联合财政部等五部委成立,以文献传递服务为主要业务。同年 12 月正式开通了 NSTL 网络服务系统。NSTL 采取“统一采购、规范加工、联合上网、资源共享”的运行机制,其目标是建立一个国家级的科技文献信息资源保障与服务体系。NSTL 网络服务系统作为对外服务的重要窗口,通过互联网向全国用户提供全方位的科技文献信息服务,具有以下鲜明的特点:

首先,NSTL 拥有丰富的文献资源。可供免费检索的二次文献数据库涉及期刊、学位论文、科技报告、专利、标准、计量检定规程、科技成果、研究报告、计量基准、图书、工具书等各文献类型。

其次,具有灵活多样的馆藏揭示和检索渠道。以目录、目次、题录、文摘和全文多种方式揭示馆藏资源,提供普通检索、高级检索、期刊检索和分类检索 4 种检索