

整合资源融合服务 CASHL 面向开放模式的服务体系的构建

庞蓓

摘要

关键词

1 引言

中国高校人文社会科学文献中心(China Academic Social Science and Humanities Library, 简称 CASHL)是教育部统一领导下,本着“整体建设、分布服务”的建设方针,为高校哲学社会科学教学和研究建设的文献保障服务体系,是教育部高校哲学社会科学“繁荣计划”的重要组成部分,也是全国性的唯一的人文社会科学文献收藏和服务中心,其最终目标是成为“国家哲学社会科学资源平台”。¹

经过几年的发展,CASHL 取得了有目共睹的成绩,2010 年全年文献传递申请突破 10 万篇,文献传递成员馆总数达到 594 家,馆际互借成员馆达到 70 家,累计注册总用户数达 49696 个(含机构用户),受益用户总量超过 500 万人。² CASHL 如何能在日新月异的环境中,不断调整自己的服务内容和服务方式,构建可持续发展的服务体系,是值得我们去探讨的一个问题。

2 CASHL 面临的挑战

2.1 来自数字时代的挑战

文献传递服务作为图书馆实现资源共享的重要途径和手段,一直以来都是图书馆业务的重要组成部分。但是近年来,随着计算机技术的发展,大量电子期刊数据库的引进,用户日益习惯的数字阅读环境,使得图书馆传统以印本资源为主的服务模式受到越来越大的挑战。

在 2009 年德国举办的国际图联第 11 届馆际互借和文献传递大会上,《馆际互借和文献传递期刊》的主编 Mike McGrath 估计目前期刊文章所引用的参考文献中,大约有 50%~60% 可从网上免费获得,而且由于开放期刊、机知识库的不断发展,各个文献服务机构可以从本地以及网络获取的期刊文献大幅增加。³大英图书馆作为全球最大的馆际互借和文献传递机构,也因为受到知识产权法的修订、开放获取、以及用户习惯于通过 Google 等搜索引擎检索图书馆馆藏目录,并通过网络获得文献等诸多因素的影响,自 2001 年以来业务量下降了 60%,⁴德国、法国等国的文献传递机构也面临业务量持续下滑的状况⁵。但是中国和印度是一个例外,这个例外一方面与两国的经济发展速度相关,同时中印两国在文献传递业务上起步较晚可能是另外一个原因。但是总体而言,图书馆的文献传递服务正面临着巨大的挑战。

2.2 来自用户需求的挑战

2.2.1 来自最终用户的需求

¹中国高校人文社会科学文献中心.项目概况.

<http://www.cashl.edu.cn/portal/portal/media-type/html/group/whutgest/page/gxmgk.psml,2010-04-07>.

² CASHL 管理中心.CASHL2010 年大事记.CASHL 通讯,2011 (1): 15.

³ 张晓林.从文献传递到知识传递:面向未来的模式转变——参加 ILDS2009 会议有感,图书馆杂志,2010 (2): 2-5.

⁴ Andy Appleyard. British Library document supply – a fork in the road. *Interlending & Document Supply*.2010,38(1):12-16.

⁵ Uwe Rosemann,Markus Brammer. Development of document delivery by libraries in Germany since 2003.*Interlending & Document Supply*.2010, 38(1):26-30.

用户希望快捷、方便、一站式获取到原文服务，且文献传递类型的多样化，能满足人文社会科学研究者对人文社科的多种需求。

目前CASHL的文献收藏，一是SSCI和A&HCI收录的外文社科期刊文献，以英美国家期刊居多；二是通过文科专款引进的印本和电子图书；三是JSTOR、PAO、ECCO、EEBO四个回溯性全文数据库；四是大型特藏文献，五是17家图书馆的学科特色资源。但是目前这五类资源没能进行有效的整合，除了期刊和图书能进行简单检索，其他资源尚未整合成一站式检索，CASHL系统目次库对文献信息的揭示停留在分类、书/刊名、篇名、作者、中心馆藏、页码等字段，缺乏对文献的深度报道，不便于用户进行更深层次的特性检索，且CASHL目前提供的文献传递类型全面性尚显不足。

2.2.2 来自成员馆的需求

17家成员馆拥有大量的学科特色资源，但是目前CASHL仅提供了一个资源指向，无法对各成员馆的特色资源进行检索，需到各个成员馆的网站上进行检索。一个分布的多元资源的集成检索，能给用户极大的便利，也有利于成员馆的这些特色资源能为社会所共知从而实现共享。

2.2.3 来自用户馆的需求

CASHL没有实现与馆藏电子期刊全文的动态链接，在通过个人用户模式提交文献传递申请的过程中，多数用户不经过本地信息查重就直接提交申请，导致人力、物力的浪费。

2.3 来自组织机构内部发展的需求

目前CASHL的服务，主要以文献提供为主，辅之以参考咨询。在知识产权保护日益受到重视的国际环境的影响下，CASHL的单一文献提供方式，受到了越来越多的限制。在服务平台方面：用户需要访问CASHL中心网站进行文献的检索和文献传递请求的提供。这无形中降低了用户使用CASHL的积极性，流失了部分潜在用户。在系统开放性方面，CASHL与本馆馆藏数据的链接、与CALIS、国图、NSTL等国内文献传递系统的无缝链接、与国外文献传递系统的互操作等，目前没有开展。上述状况都会影响到CASHL的可持续发展。CASHL如何能利用自身优势，盘活各项资源，创新服务方式，是CASHL今后面临的一个重要问题。

3 CASHL开放模式服务体系的构建

CASHL开放模式的服务体系，意味着CASHL从系统构建上说，是一个开放的服务系统，能与其他系统实现无缝链接，自由调度；从资源集成上，是一个多语种，多文献类型的服务系统，能与本馆、本地区、全国的馆藏实现集成检索，可以分布、多层次地调用文献资源，满足用户需求；从CASHL的宗旨上，CASHL的目标用户群，不仅面向全国高校开放服务，而且要面向社会开展服务；从CASHL的范式演变，由文献传递逐步转向知识服务。具体体现在：

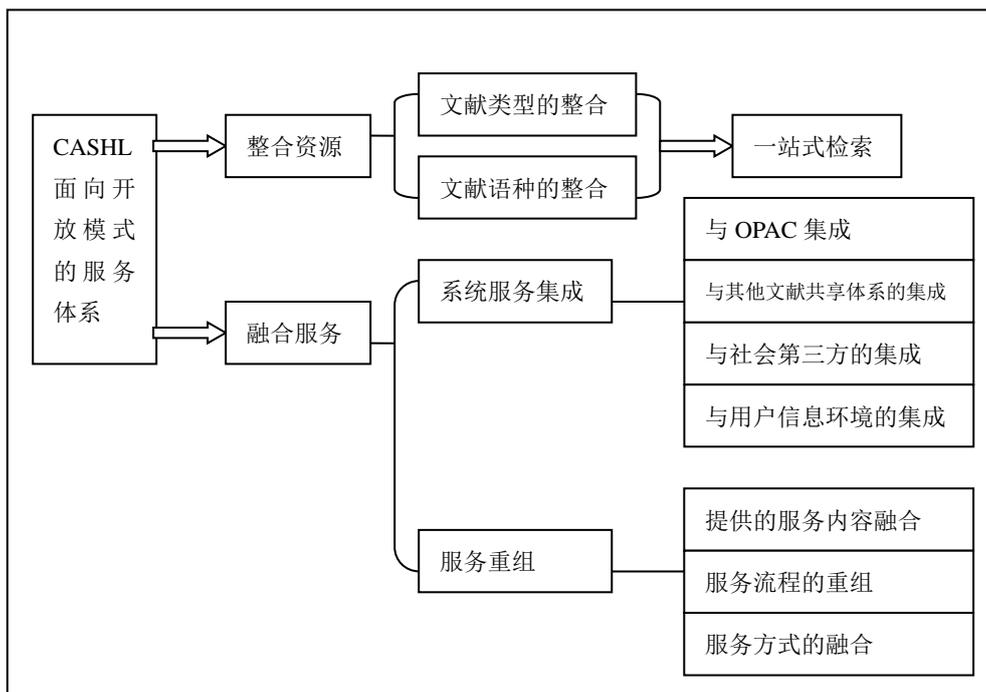


图1: CASHL面向开放模式的服务体系构建

3.1 CASHL文献资源的整合

作为一个文献资源保障体系，CASHL在人文社会科学外文期刊的保障是全国绝无仅有的。但是作为一个文献资源保障体系，也必然要求其收藏的文献语种具备多样性、文献类型具有全面性，并有一套有效的资源整合和发现机制，提高文献的可获得程度和速度。

(1) 文献语种的整合

尽管以OCLC-ILL和BLDSS为代表的国际化综合文献传递系统在文献传递方面发挥了重要的作用，但是在一些专门研究领域，如非主流语言、非欧美国家、灰色文献和特殊资源，目前国际上主要的数字化系统还没有覆盖到这些资源，并且需要专门的知识 and 渠道去获取。随着我国与周边国家联系的日益频繁，俄文、日文、东盟国家小语种这些我国人文社科研究者使用较多的语种文献也应增加收藏，且能与国外文献传递机构实现检索语言的互转换。

(2) 文献类型的整合

科研用户需要的并不仅仅是期刊文章或图书章节，还包括具体的人文社会科学理论信息、学科发展信息、学术动态信息、专题信息、综合信息、对策、决策性信息、数据信息以及相关知识的总结性内容等。这些资源等对我国人文社科研究水平的提升都有很重要的作用。

(3) 业内文献提供机构的做法

用户不仅需要丰富的文献信息资源，同时也需要简单的“Google”式的检索界面。目前国内外几大文献传递系统都初步实现了各类文献资源的整合，实现一站式检索，并与馆藏数据进行了动态链接，能随时调用文献传递系统。

- 法国国家科技情报研究所于2010年推出了一个新的文献传递服务平台“Refdoc”来替代之前的文献传递服务系统Article@inist, Article@sciences以及Form@inist。这个平台包含了法国1847年至今的有关科技医药和人文社科方面超过四亿五千条数据，文献类型涵盖期刊、图书、学位论文、科技报告和会议文献等，数据每日更新。⁶
- 大英图书馆今年刚推出的BLDSS检索平台，提供期刊、图书、会议文献、会议报告和论

⁶ Joachim Schöpfel. A review of Interlending and Document Supply in France – 2010. Emerald预印本

文、缩微研究资料、乐谱、报纸、政府出版物、原生资料、专利、科技报告、俄罗斯和东欧资料、学位论文、译本、馆藏发展政策等多种类型的文献资源。⁷

- CALIS推出的学术搜索引擎，能有效整合CALIS目前建设的学位论文、联合目录、外文期刊、特色库资源等各类文献资源。⁸
- 国家科技文献中心(NSTL)作为我国科技信息保障机构，其主要资源不仅包含了中外文的期刊，还有会议论文、科技报告、学位论文、标准等，其中还专门有日文、俄文库，最近还推出了科学信息资源与服务集成揭示系统，实现对多种分布式信息资源系统的整合与揭示，实现了对资源和服务的动态发现、获取和管理，从而形成一个开放式的、可以不断扩充的共享服务平台⁹。

因此，CASHL进行文献资源整合，不仅需要持续完善自己的馆藏，而且要建立一套完整有效的资源整合和发现机制。除了对不同类型的文献进行整合，同时也需要整合来自各成员馆的不同特色资源，并能深入揭示馆藏文献，增加文摘信息，方便用户选择文献时进行判断。此外，运用联合目录、搜索引擎等多种资源搜索发现工具，获取和管理各类信息源，特别是埋藏在深度网络(Deep Web)下的灰色文献，并支持专业学科馆员和文献传递服务团队建立合作关系，提高特殊文献的可获得程度和速度。

3.2 CASHL服务的融合

3.2.1 系统服务的集成

2008年，“CASHL走入广西”之际，广西高校图工委针对CASHL服务进行了调查，参与调查的图书馆反馈，CASHL利用率不高的原因在于用户的认知度不高，且根据CASHL的统计，2009年教育部公布的2305所高校中，CASHL的成员馆数为594家，占25.8%，因此，CASHL的潜在用户群是非常广泛的。但是目前用户都是通过访问CASHL网站获取服务，为了让CASHL的服务更为广知并方便快捷利用，需要将CASHL服务与图书馆业务融合，需要CASHL与其他服务体系的融合，需要CASHL与社会第三方机构的融合，需要将CASHL融入用户的本地信息环境中。

(1) CASHL服务与图书馆OPAC的融合

图书馆用户进行图书馆OPAC检索，当检索结果提示无馆藏信息时，部分用户会因为对文献传递服务了解的缺乏，放弃继续检索。因此，可以考虑提供CASHL开放式检索接口，在图书馆OPAC检索界面直接嵌入CASHL的检索接口，当用户检索的时候，系统自动启用本地知识库进行情景敏感，如果本地有馆藏，直接获取印本馆藏信息或者直接电子全文的下载，如无本地馆藏，则启动CASHL调度，提交CASHL检索请求并获得原文传递服务。如OCLC通过Worldcat实现与本地馆藏的动态链接，并在本地缺藏的情况下调度ILL系统进行文献传递。¹⁰

(2) CASHL与其他文献资源共享服务体系的融合

CASHL与其他文献资源共享服务体系的融合，可以有效提高CASHL的可发现性和易用性，扩大CASHL的服务范围和影响。

- 高校系统内：CASHL与CALIS省中心的融合

目前，CALIS已经在全国30个省区市建立了省中心，形成了管理中心——地区中心——省级中心自上而下的服务体系。CALIS三期的一个重要目标是使全国高校能免费获得CALIS的各项服务。借助于CALIS的服务，可以很大程度扩展CASHL的用户群和使用频率。

⁷ British library. <http://www.bl.uk/reshelp/atyourdesk/docsupply/collection/index.html> .2011-04-07.

⁸

⁹ 国家科技图书文献中心. <http://allin.nstl.gov.cn/nstldis/index.html>. 2011-04-07.

¹⁰江向东. 欧盟92/100指令对图书馆公共借阅活动的影响[J]. 图书馆杂志, 2003, (9).

以 CALIS 广西省中心为例：目前广西有 70 所全国高等院校，但是截止到 2010 年 12 月，只有 4 所高校成为了 CASHL 的成员馆。因此 CASHL 在广西大有可为。CALIS 广西省中心是从 CALIS 三期直接启动建设，可以直接利用 CALIS 的门户配套软件搭建自己的省中心门户，并在门户中定制 CALIS 的学术搜索引擎、外文期刊网、联合目录等服务，届时 CALIS 的服务将覆盖到全区高校。因此，将 CASHL 服务与 CALIS 省中心服务体系集成，将扩大 CASHL 的文献传递和馆际互借服务覆盖范围。具体做法如下：

用户登录 CALIS 广西省中心门户网站，通过 CALIS 学术搜索引擎进行检索，如有本馆馆藏，则直接获取馆藏信息或电子版全文。如无，则优先调用 CASHL 服务，再无，调度 CALIS 馆际互借系统，在全国高校范围内提交文献传递申请。

- 全国范围内：CASHL 与国内其他文献传递服务体系的集成

目前，国内大部分的文献传递服务体系，由于行政隶属关系的不同，分属不同部门主管，导致单一文献服务体系在本系统内运行较良好，但是跨系统合作方面则进展不大。因此，CASHL 可以看作是一个资源的发现和揭示系统，同时 CASHL 又是一个全文的传递和获取服务系统。除了将 CASHL 的检索接口开放之外，CASHL 还可以将其全文传递的接口向 NSTL、国图等文献提供服务系统开放，使这些机构可以通过标准的接口向 CASHL 提出原文请求，将 CASHL 作为一个对这些信息服务机构的原文传递和代查代借的支持单位。如 NSTL 与 CALIS 学位论文库进行了无缝链接，目前已经实现了资源的整合检索，但是资源调度还没实现。

(3) CASHL 与社会第三方机构的融合

随着信息获取渠道的增多，很多用户在进行信息检索的时候，图书馆并不一定是他们的首选，他们往往先通过搜索引擎去查找。结合用户的这一习惯，可以考虑将 CASHL 服务嵌入 Google，百度等搜索引擎，将 CASHL 的文献资源与网络资源进行整合，增加 CASHL 资源和服务的能见度和影响力。如果用户需要，可以调度 CASHL 文献传递系统提交原文请求，达到面向社会服务的目标，将部分游离于图书馆服务的用户重新吸引回图书馆。

(4) CASHL 与用户信息环境的整合

提供嵌入式 CASHL 服务是将传统单向式、集中式、坐等式的文献提供模式，改造成为用户需求驱动、主动交互、灵活支持知识创新的开放式信息交流服务模式；通过开发浏览器工具条等嵌入式工具，主动将 CASHL 的最新动态、文献检索和原文传递服务推送给用户，将 CASHL 资源和服务嵌入用户终端的信息环境中，使 CASHL 资源和服务作为第三方系统过渡到成为用户信息活动的有机组成部分，通过一站式服务全面满足用户的信息需求，从而吸引更多用户使用 CASHL 服务，建立与用户的良好关系，提升 CASHL 在学习、教学和科研中的地位 and 影响力。

3.2.2 CASHL 服务流程重组

科研信息环境的发展和科学研究形态的变化，用户的科研需求已是图书馆传统馆藏所不能满足的了。因此，CASHL 以馆藏出版物为基础的文献提供服务系统，如何能在用户需要的时间便捷经济地获取到所需要的信息，而不仅仅是文献？2009 年德国举办的国际图联第 11 届馆际互借和文献传递大会上，与会专家提出：文献传递服务不应该仅仅停留在文献的提供者阶段，而应该转变成为“信息提供者”。我国学者张晓林由此提出文献传递的范式演变：从文献传递到知识传递。¹¹这就需要 CASHL 服务流程进行重组。

目前 CASHL 的服务包括文献提供、馆际互借、代查代检以及参考咨询。但是参考咨询与文献传递结合的紧密度不够，导致 CASHL 的服务还大部分停留在具体文献的提供上，参考咨询成为一种被动服务。强调 CASHL 从文献传递转向知识服务，就需要对 CASHL 的服务流程进行重组，将文献传递工作和系统服务与对用户的整体服务有机结合，在服务体制、系

¹¹

统服务、人员配备、资源搜集发现机制等方面进行改造。需要将文献提供团队和学科馆员结合起来，充分挖掘利用专业学科服务能力；需要充分挖掘利用各类文献和非文献内容发现、检索和利用系统，支持不断扩展的信息供应需求；需要使数字参考咨询服务从被动服务走向主动服务，从由用户直接提交文献请求，转变为关注用户的整个信息需求过程，随时提供知识服务。

4 结语

CASHL面向开放模式的服务体系的构建，是在当前数字化环境冲击和学术信息交流环境发生变化的前提下，文献传递信息服务模式的一种新探索，其提供的服务内容、服务方式、服务流程都需要通过实践的检验，需要不断进行改进和完善。相信这种尝试，对于CASHL应对当前文献传递行业面临的挑战，持续健康发展是有必要的。