



# 机构重组与职能超越：美国高校馆际互借与文献传递服务的长尾式生存

□黄静\*

**摘要** 传统馆际互借与文献传递业务颓势明显,长尾化处境已成为高校馆际互借与文献传递服务的新常态,其长尾式生存的应对之策也成为国内外高校图书馆的共同命题。文章介绍了美国高校图书馆通过机构重组,将馆际互借与文献传递融入新技术服务和新馆藏服务的具体做法;呈现出美国高校馆际互借与文献传递服务者走出舒适区实现职能超越的各种示例,认为通过机构重组和职能超越,不但能为高校馆际互借与文献传递服务带来长尾式生存的新动力,而且将为这项传统服务建立起全新和更高的价值目标。

**关键词** 高校图书馆 馆际互借 文献传递 机构重组 职能超越 长尾

**分类号** G252.4 G258.6

**DOI** 10.16603/j.issn1002-1027.2020.04.007

## 1 引言

馆际互借与文献传递服务(Interlibrary Loan and Document Delivery Service, ILL&DDS)至今已有100多年的历史,这项在20世纪80—90年代有着繁荣景象的图书馆业务,在进入21世纪后遭遇到了空前的危机:国际著名的联机计算机图书馆中心(Online Computer Library Center, OCLC)、大英图书馆、加拿大科技情报所等机构的文献传递服务量均大幅下降,并且这一趋势很快蔓延全球,包括我国的CALIS、CASHL、JALIS、BALIS等图书馆联盟都相继有所显现<sup>[1]</sup>。这种行业颓势引发了 *Interlending & Document Supply* 的主编麦克·迈格拉斯(Mike McGrath) 2009年在国际馆际互借与文献提供(ILDS)会议上的疑问“速变环境中的文献传递:今天存在、明天消失?”<sup>[2]</sup> 尽管全球范围内的古籍文献、稀有文献、地方文献的获取对用户来说依然存在很大困难<sup>[3]</sup>,这部分文献需求的存在使得ILL&DDS尚不至于骤然消失,但是在日益复杂的信息环境下,图书馆馆际互借与文献传递业务的“被边缘化”正在加剧——2015年美国图书馆学会(ALA)的参考和客户服务协会共享与转换资源访问分会(RUSA-STARS)在全球开展的一项调查显示“当前,对于本

地无法获得的文献,ILL只是众多获取渠道之一。在某些情况下,对于获取或提供最低限制使用的文献,ILL可能并不是最有效的方式”<sup>[4]</sup>。

## 2 高校馆际互借与文献传递服务的长尾化处境

在身处学术研究与交流前沿的高校,这种“被边缘化”尤其明显。因为高校本身就是新的学术交流实践、新的学术出版方式的策源地和聚集点。开放获取运动、机构知识库、扫描公共领域文献的数字图书馆、社交媒体互助、合法以及非法的学术论文共享站点等新的多样化信息源的出现,各种免费获取途径的增多,迅速截流了拥有较强检索能力又习惯于即时满足的高校用户,使得过去凭借资源优势的高校馆际互借与文献传递服务优势弱化;而面对越来越多涉足文献服务的商业网站和专业平台,高校图书馆馆际互借与文献传递业务因受版权限制,在同业竞争中往往处于劣势。尽管国内外高校图书馆“外引内强”,不断扩大和加强馆际互借与文献传递合作联盟,努力缩短文献提供的周期,提升申请的满足率,却依然很难扭转服务需求大幅减少的态势。

当科研数据管理、空间再造、学术出版等应用户所需而生的新兴项目成为转型发展的高校图书馆工

\* 黄静,ORCID: 0000-0003-2879-5522,邮箱:hj@ntu.edu.cn.



作的新“头部”,需求零散少量的馆际互借与文献传递业务就后退至了不受关注的“长尾地带”。这种转变其实早在 2016 年就有所兆示, *Interlending & Document Supply*——国际上唯一以馆际互借与文献传递为主题的被 SSCI 收录刊物——更名为 *Information Discovery and Delivery*。“馆际互借与文献传递”一词的隐去,代表这项业务在图书馆的重要性已然下降<sup>[5]</sup>。尽管现实很让人唏嘘,但是作为从业者,我们不应消极气馁,因为长尾理论告诉我们,“非热门”不代表没有发展前景;但也不能放任自流,因为被动等待并不能自动获得长尾效应的赋能。当长尾化处境已成为高校馆际互借与文献传递服务的新常态,其长尾式生存的应对之策就成了国内外高校图书馆的共同命题,而美国高校图书馆已率先对这一命题给出了自己的解答。

### 3 美国高校馆际互借与文献传递服务的长尾式生存:机构重组

多年来,不少研究旨在衡量 ILL&DDS 在图书馆机构中的位置<sup>[6]</sup>。除了作为独立部门,早在 20 世纪 60 年代,馆际互借与文献传递服务就已开始与其他部门整合。1998 年玛丽·杰克逊(Mary E. Jackson)针对北美地区的一项调查显示,ILL&DDS 一般由研究性图书馆的公共服务部或存取服务部提供,而在高校图书馆中,其最有可能由公共服务部或参考咨询部提供<sup>[7]</sup>。2013 年的一项调查表明,82% 的美国研究图书馆协会(Association of Research Library, ARL)成员馆,其馆际互借与文献传递服务由存取服务部提供<sup>[8]</sup>。这些整合方式无疑都根植于传统纸质馆藏,服务于图书馆作为资源中心的角色定位。

#### 3.1 重组环境分析

然而信息环境已经发生了剧变,技术改变了高校图书馆的馆藏构建方式,为响应用户的需求与偏好,图书馆已将其主要馆藏从印刷型稳步转变到数字馆藏,与馆藏的选择、获取和管理相关的角色与技能也由此发生了改变<sup>[9]</sup>。图书馆不再是用户获取文献的首选,涉及传统馆藏与技术服务的人员需求缩减;大宗交易、用户驱动的采访又使用户的可选择面扩大,进一步显著削弱了联络馆员和学科专家的传统功能<sup>[10]</sup>;此外,当用户以新的方式发现、交互和重用信息时,图书馆参考咨询与用户指导的角色功能也被弱化……当高校图书馆作为传统机构的职能都

已优势殆尽,解体旧的组织秩序,重组新的战略合作势在必行。与此同时,根据 OCLC 的博奇(Birch K)等的研究,北美高校图书馆员人数呈现出稳步下降的趋势<sup>[11]</sup>,对于人员退休或离职留下的空缺,图书馆可能不再招聘新人予以填补。馆员人数减少,但用户仍然期望获得高水平的服务,高校图书馆被迫要用更少的资源去做更多的事情。重新构想馆际互借与文献传递服务,找到其合适的位置,高校图书馆会发现 ILL&DDS 能做得更多。

#### 3.2 重组案例

##### 3.2.1 融入新技术服务

2015 年前,田纳西大学图书馆拥有传统的技术服务和馆际服务组织结构。采访、编目和连续出版物相关工作由技术服务部门主管,馆际服务则是一个独立的单元。采访部负责订购图书和处理付款事宜;编目部负责图书编目;连续出版物部负责期刊等连续出版物所涉及的订购、编目、签收、付款和提供使用等,当新增电子资源许可等相关工作后,该部门自动将其纳入并更名为许可与电子资源部(Licensing & Electronic Resources, LER)。但随着 LER 主管和多名馆员的退休,再加上即将上线新的资源发现系统 Alma,图书馆需要重新设计工作流程,从而能以更少的人力来维持正常的服务。新成立的部门被命名为采访与连续性资源部(Acquisitions & Continuing Resources, ACR),设有四个分支:“资源采购”负责包括图书的一次性购买和期刊等连续性订购在内的所有采购工作;“资源管理”负责资源访问和故障排除工作;“资源共享”承担以前馆际服务的所有职责;“支持服务”则负责电子资源许可权的更新、绑定等。所有格式的编目都抽离并迁移至编目和元数据部,以反映其既处理传统机器可读编目(MARC)又处理非 MARC 编目的特点。重组后,田纳西大学图书馆不但实现了纸电一体化管理,还串联起了图书馆资源链的上下游,有利于新核心服务能力的凸显。如以前发现馆藏资源 URL 谬误时,需要跨部门通知技术人员才能修正,这中间有不可避免的时间差。如今通过 ACR 部门内的业务交叉培训,馆际互借员自己就有能力并且有权限在新系统中轻松地完成更正工作<sup>[12]</sup>。这无疑加大了馆际互借员的主观能动性,也有效提升了服务的品质。

与此类似的还有美国爱荷华州的路德学院,其



将馆际服务从参考咨询部迁出,与编目、采访、连续出版物和电子资源管理共同组成了图书馆新的技术服务部,馆际服务主管作为技术服务部的一员,还同时兼任电子资源馆员和网络管理员。这种设置被认为“有利于图书馆资源可访问性和所有权之间的平衡”<sup>[13]</sup>;而新佛罗里达学院的技术服务部除了辖管采访、编目、馆际服务外,还纳入了存取与元数据服务,以充分利用这几者在馆藏服务中的协同作用<sup>[14]</sup>;加州大学伯克利分校图书馆更是将馆际服务和图书馆计算基础设施、远程图书馆、编目与元数据服务、图书馆应用与出版等共同纳入数字化与合作服务部<sup>[15]</sup>,进一步挖掘和整合了图书馆的技术服务能力。

### 3.2.2 融入新馆藏开发

馆际互借与文献传递旨在满足用户当前特定的文献信息需求,而采访与馆藏建设传统上是为了预测用户未来的文献信息需求。然而由于技术和学术出版领域的变化,用户对文献信息的即时获取有了越来越高的期望,图书馆预算的缩减等都促使图书馆员必须重新审视之前孤立的馆藏建设、馆际服务和采访之间的关联有效性。不少高校图书馆开始将上述三个相关的职能整合为一个部门。例如,俄勒冈州立大学图书馆和出版社(OSULP),该馆拥有200万册的实物馆藏,但为了支持俄勒冈州众多远程研究项目以及泛在学习环境下的更多用户,该馆目前已转向专注于通过电子资源进行即时获取的馆藏建设模式,由此构建起名为“资源采访和共享”(Resource Acquisitions & Sharing, RAS)的新部门。RAS受馆藏委员会支持,整合了采访与馆藏维护、馆藏评估和资源共享三个职能单位,其中“资源共享”承接了原有的馆际互借与文献传递服务,其负责人也担任整个RAS的部门主管,以突出“以用促藏、以用检藏”的重组战略目标。用户提出申请后无需了解其在RAS的内部流通过程,因为所有需求会在部门内统一汇总、分析和分发——符合直接购买标准的由采访馆员受理,超过标准的首先由馆藏评估馆员审核;符合按需购买、按量付费标准的由馆际互借员受理;多种渠道皆可的选择成本效益最高的获取方式……RAS部门内部协作机制的建立、工作流程的统一优化以及沟通渠道的畅通,使得三个职能单位紧密度增加,服务效能获得提升,“消除了用户获取障碍并确保用户可以在需要时获得他们所需要的资料”<sup>[16]</sup>。该部门因此在俄勒冈州立大学也被

昵称为“Get It”<sup>[17]</sup>。

随着数字信息和开放获取资源成为图书馆采购、访问和资源共享的主要对象,馆际互借与文献传递服务需要以更多的方式提供信息,从容应对许可、版权以及合理使用的复杂性和信息共享数字版权管理的限制等。堪萨斯大学图书馆整合了相关的五个职能部门,新组建了“采访和资源共享”部,将管理人员和服务馆员重新分配到“申请满足”“付款、续约和许可”和“发现与信息管理”三个新单元中,以增加对数字化资源获取的支持,有效应对学术环境变化带来的新挑战<sup>[18]</sup>。

不仅协同工作的理念已经建立,支持跨业务融合服务的新工具也已出现。例如,纽约州立大学图书馆工作人员在信息传递服务(IDS)项目的支持下创建的获取系统工具包(Getting It System Toolkit, GIST),使馆员可以在处理用户申请的进程中实现相互之间以及与用户之间的及时交流。并且当购买比馆际传入更快、更便宜或对多名用户有用时,可以便捷地将申请从ILLiad馆际互借系统中转出到采访系统中<sup>[19]</sup>,直接缩短馆际、采访和馆藏建设人员之间的反馈周期,加快购买决策,更快地响应和服务好用户。

过去,馆际互借与文献传递被视为传统文献获取服务和技术服务之间的桥梁,也被视为用户服务与馆藏服务的结合<sup>[20]</sup>,但是在高校图书馆旧有组织架构中,其业务被合并多是行政性的而不是功能性的<sup>[21]</sup>,因此依然没能摆脱孤岛的处境;如今,它与更广义的新技术服务、新馆藏服务实现了信息流、工作流、数据流的统一,以矩阵协同的方式共同承担起了高校图书馆支持用户信息获取的使命,这将是其长尾式生存的全新动力。

## 4 美国高校馆际互借与文献传递服务的长尾式生存:职能超越

然而仅仅是机构重组还不够,馆际互借与文献传递服务馆员必须走出舒适区,摒弃传统的“面向用户传递单篇文献”的角色认知<sup>[22]</sup>,立足高校图书馆发展新趋势,通过自我革新,实现职能超越,从而创造不可替代的价值。

### 4.1 凭借用户视角促进高校图书馆服务管理的优化

馆际互借员是图书馆的“超级用户”,他们是高



校图书馆各类型资源较为全面和高频率的使用者。在日常工作中,他们能注意到联机公共查询目录(OPAC)中的谬误、发现不匹配的超链接(SFX)以及其他可能影响用户使用的潜在问题,也能从用户视角提出解决问题的办法。美国中佛罗里达大学(UCF)馆际借出申请未满足部分绝大多数是由于找不到对应的馆藏,这其中包括 OCLC 显示该校有馆藏但实际并无馆藏,且 OPAC 中也没有记录的文献。UCF 馆际互借员因此发动了“不在架”和“本地馆藏记录”(LHR)专项行动:整理出 9 年间不在架的 3600 种图书清单,回溯盘查每一本书的流通记录并巡架查找,情况梳理后汇总成报告交予流通部进行不在架的再次核实,确认后从本地 OPAC 和 OCLC 记录中撤回约 400 种出版物;同时对丢失或错误的连续出版物 OCLC LHR 数据进行了清理,在部门期刊编目馆员(该馆新的技术部由采访、编目、馆际互借与文献传递组成)的分步教程指导下,馆际互借员可以自己完成 LHR 数据的及时更新、创建和删除操作,从而使该馆的 OCLC LHR 数据能始终保持准确反映实际馆藏。扫清了校内外用户的获取障碍,也减少了图书馆员的无效劳动,直接优化了馆藏流通管理的同时也间接提升了馆际服务的满足率。在做有效“减法”的同时,UCF 馆际互借员也从用户角度给 OPAC 做有益“加法”。该馆的特藏缩微文献涉及期刊、书籍和报纸,3 年间共收到 4300 个文献传递申请,但用户获取却不易。一是由于 OPAC 不显示缩微文献详细内容信息,用户无法得知所需是否在其中;二是缩微胶片在日常保存中遭遇醋酸综合症,造成文献毁坏无法读取。因此馆际互借员联合技术部人员,盘点和评估了胶片损毁情况,重新审查每张胶片上的内容,制定更为细致的分编规则,为每一张胶片创建新的索引标识码,完善了缩微文献的 OPAC 目次检索功能以方便用户查询,并通过 HathiTrust 数字化存储项目保障对其的永久访问<sup>[23]</sup>。

由此可见,凭借独特的用户视角,馆际互借员可以立足本职工作发掘高校图书馆服务改进的切入点,通过部门内外的联合行动加强不同业务间的信息共享和沟通协同,对内实现图书馆运营效率的提升,对外赢得更多用户。

#### 4.2 拓展多元能力开辟高校图书馆服务的新场景

高校图书馆为应对新形势作出的转变或始于机

构重组,重在组织工作流程的规划调整,但一定成于馆员服务理念、服务技能的转变和提升。矩阵化的组织架构不但要求打破传统业务间的壁垒、消除冗余,还要求馆员具备“一专多能”的“超级馆员”素养。印第安纳大学露丝·莉莉(Ruth Lilly)医学图书馆 2017 年进行了机构重组,将采访、编目、文献传递、电子资源管理、馆际互借等合并为“内容管理与传递”(Content Management & Delivery)的新部门。部门内实行业务交叉培训,增加馆员对各项业务技能与工作任务的理解和掌握,有效避免因为某人缺位带来的工作延误,从而获得“仍然有‘专家’,但每个人都可以解决任何问题”的工作新局面<sup>[24]</sup>。在此语境下实现的“多能”可以说是高校馆际互借服务馆员职能超越的初步,挖掘资源共享服务潜在“专能”,开辟高校图书馆服务的新场景才是馆际互借服务馆员职能超越的高阶目标。

##### 4.2.1 版权素养教育

法律规定高校图书馆必须向用户警示版权公告,但其中条款通常涉及法律语言,多是用户无法完全理解的行话,同时版权法的复杂性还在于其表述有时含糊不清,允许灵活的、充满灰色地带的、取决于图书馆管理部门风险规避程度的不同解释存在<sup>[25]</sup>。馆际互借与文献传递作为高校图书馆面向用户开展的与版权政策密切相关的一项服务,其服务者的“专能”不是向用户传递版权政策的复杂性,而是要能通过版权视角评估用户的每份申请,赋予用户在版权允许范围内使用的相关知识。在馆际服务中渗透版权素养教育,承担起用户版权咨询、规范用户使用行为的专业职能。

##### 4.2.2 学术出版支持

在了解版权法保留作者某些权利的情况下,馆际互借员可以引导用户思考自己作为作者的权利。说服用户更多地去了解版权条款或许并不容易,但引导他们从读者到作者的思维转换可能是一种卓有成效的策略。无论是否有确凿的学术出版意向,了解学术出版的面貌,有助于他们选择和评估研究资料、熟悉本领域的学术文献、了解出版商对图书馆的限制、认识图书馆提供专有资源的价值。高校图书馆为用户提供昂贵的资源和馆际互借服务的事实,可能会让用户对传统学术出版模式带来的不便产生共鸣,从而意识到开放获取运动和专有出版替代模式的必要性,自觉成为学术出版模式变革的积极拥



护者。馆际互借员可以(或者和学术交流馆员共同)开发一些数字资产,比如撰写一些经典案例发布在图书馆博客或社交媒体平台、制作有趣的五分钟PPT、创建快速单击教程等方式来积极辅助用户学术出版,并将这些资源链接嵌入到馆际服务日常电子邮件模板中或学校课程管理系统中以便师生参考。还可以设计制作讲义或传单在图书馆嵌入式课堂上分发或张贴到图书馆公告板;举办参与式活动,组织用户结合实际与同伴共同研讨等,支持和促进用户科研成果的发表。

#### 4.2.3 外部合作拓展

以往馆际互借员可能不会直接参与面向公众的图书馆活动和高校跨部门间的合作。但这一观念已被颠覆。鉴于研究生是馆际互借与文献传递服务的主要用户群,美国密苏里堪萨斯城大学图书馆设立了“资源共享与研究生服务”主管,该职位需要履行两个截然不同但密切相关的职责:确保馆际服务满足研究生和其他所有用户群的需求;与校内其他部门建立联系,加强图书馆对这些部门工作的参与度,共同为研究生提供更好的服务。走出图书馆建立外部合作很难,但是如果找准时机积极作为,则可以创造进一步合作的可能。最初,馆际互借员应邀参加了由图书馆、大学写作工作室和研究生院代表所组成的调查组,共同摸底该校研究生写作支持情况。其结果就是正式成立了研究生写作咨询委员会(GWAC),为所有专业的研究生制定写作计划、组织一系列研讨会和写作活动,提供在线资源和同伴写作小组等支持手段。图书馆的资源共享与研究生服务主管被任命为该委员会常任理事,讲授或主持了文献管理工具的实践操作、论文作者的著作权等一系列专题研讨。基于在GWAC的专业表现和成功合作,资源共享和研究生服务主管又被邀请在该校研究生理事会任职,这是一个和研究生院政策制定和学位培养相关的重要决策机构。资源共享和研究生服务主管成为研究生学术基金的评审之一,同时还是所有与研究生及学术研究相关活动的图书馆方代表和发言人<sup>[26]</sup>。可以说,没有资源共享与研究生服务馆员这个桥梁,大学图书馆与该校研究生院之间如今密切牢固的合作关系就不可能建立。

这种以馆际互借与文献传递服务为桥梁实现高校图书馆与校内单位跨部门成功合作的案例绝不是个例。馆际互借员有着对用户需求的深度了解:一

个活跃的馆际互借员在传递文献之余,可以凭借自己的专业学识与用户在研究方法、数据分析、写作出版实践以及专业学术会议投稿等多方面进行密切交流;也能通过馆际互借管理系统中提取的数据,识别用户行为趋势,从而为图书馆和有关部门的合作建立价值起点。合作也并不局限在高校内部,在大学对社会开放服务的大背景下,馆际互借服务者可以获得更大的舞台,在支持科研成果产出、促进学术成果交流方面为外部机构提供帮助,为高校图书馆赢得更多的合作机遇。

总之,具备“超级馆员”素养的馆际互借服务者能够充分挖掘高校馆际互借与文献传递服务的各种潜能,为这项传统服务注入多样化的新内容,从而在今后长尾式生存中赢得更多主动权。

## 5 启示

在日益复杂的资源发现与传递生态环境中,馆际互借与文献传递服务在满足用户文献信息需求方面扮演着小而重要的角色<sup>[27]</sup>。与高校图书馆其他传统服务一样,ILL&DDS进入到了“量少关注低”的阶段,长尾化后的馆际互借与文献传递服务该何去何从?美国高校图书馆的探索与实践为我们揭示了方向:即不执念于对抗服务量减少的现实趋势,而是立足长尾化处境将“长尾化”从生存挑战转变为发展机遇——因为长尾理论告诉我们“聚合,是从长尾中找到价值的有效武器”。通过机构重组和职能超越,馆际互借与文献传递服务成为能够聚合起高校传统的文献获取服务、馆藏服务、技术服务、参考咨询服务的引擎,使这些失去“C位”的传统服务有可能重新爆发价值、再迎高光时刻;同时,馆际互借与文献传递服务也可以是引导用户融入版权服务、学术出版、外部合作等高校图书馆新的服务场景的桥梁,为高校图书馆升级发展畅通渠道、拓展空间。这种全新的价值输出,跳出了以“量”自证价值的固有思维,为今后的高校馆际互借与文献传递服务提供了更高的目标追求。这对于同样面临长尾化处境,尚没有相关研究和实践案例报道的国内图书馆界,无疑是很好的参考。但是对于组织机构改革相对保守、馆员服务能力相对滞后的国内高校图书馆,如何实践乃至本土化创新这一策略,还有待国内同行的进一步研究和探索。



## 参考文献

- 1 罗钧,李雪溶.江苏省高校图书馆馆际互借与文献传递服务的现状及态势分析[J].图书情报工作,2016(17):70-77,109.
- 2 张晓林.从文献传递到知识传递:面向未来的模式转变?——参加 ILDS 2009 会议有感[J].图书馆杂志,2010(2):2-5.
- 3 Munson K, Thompson H H, Cabaniss J, et al. The world is your library, or the state of international interlibrary loan in 2015[J]. *Interlending & Document Supply*, 2016, 44(2):44-57.
- 4 Munson K, Thompson H H. Giving your patrons the world: barriers to, and the value of, international interlibrary loan[J]. *Portal: Libraries and the Academy*, 2018, 18(1):17-34.
- 5 彭立伟,徐文静,吴晶.基于 WoS 数据库的馆际互借与文献传递研究综述[J].图书情报工作,2018,62(12):125-134.
- 6 Porterfield G. Staffing of interlibrary loan service[J]. *College and Research Libraries*, 1965(26):318-320.
- 7 Jackson M E. Measuring the performance of interlibrary loan operations in North American research and academic libraries[C]// IFLA. General Conference. 1996: N1098-N1107.
- 8 Wilson D. Reenvisioning access services: a survey of access services departments in ARL libraries[J]. *Journal of Access Services*, 2013, 10(3):153-171.
- 9 Tenopir C. Use and users of electronic library resources: an overview and analysis of recent research studies[EB/OL]. [2019-10-31]. <https://clir.wordpress.com/wp-content/uploads/sites/6/pub120.pdf>.
- 10 Levine-Clark M. Access to everything: building the future academic library collection[J]. *Portal: Libraries and the Academy*, 2014, 14(3):425-37.
- 11 Birch K, Goldner M, Parson K. Seven degrees of interlibrary lending[J]. *Interlending & Document Supply*, 2013, 41(1):12-17.
- 12 Bright N, Hodge V, Shaffer C, et al. Ch... ch... changes: restructuring through change[J]. *The Serials Librarian*, 2018, 74(1-4):133-138.
- 13 Beckendorf A. Interlibrary loan staffing in liberal arts college libraries[J]. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 2007, 17(4):15-32.
- 14 Shrauger K J, Calabrese C M, Spyers-Duran P. ILL data drives technical services projects[J]. *Technical Services Quarterly*, 2016, 33(1):14-22.
- 15 朱强,别立谦.面向未来的大学图书馆业务与机构重组——以北京大学图书馆为例[J]. *大学图书馆学报*, 2016(2):20-27.
- 16 Goergen-Doll K, Rathmel A, Leon L, et al. Library collection building: the interlocking functions of ILL, acquisitions, and collection development[M]//Posner B. *Library information and resource sharing: transforming services and collections*. Carolina: ABC-CLIO, 2017:73-92.
- 17 Chadwell F A, Nichols J. The "get it" department: Oregon State University's strategic realignment of collection service [C]// *Proceedings of the Charleston Library Conference*, South Carolina, 2010:273-285.
- 18 同 16.
- 19 Pitcher K, Bowersox T, Oberlander C, et al. Point-of-need collection development: the getting it system toolkit (GIST) and a new system for acquisitions and interlibrary loan integrated workflow and collection development [J]. *Collection Management*, 2010, 35(3):222-236.
- 20 同 16.
- 21 Austin B. Moving beyond the amalgam: restructuring access services[J]. *Journal of Access Services*, 2010, 7(3):145-158.
- 22 同 5.
- 23 同 14.
- 24 Bennett T, Grooten T. A star is born: the birth of content management & delivery[EB/OL]. [2019-10-31]. <https://pdfs.semanticscholar.org/a3af/330f86229c4aab8a8ca816d0ae5c79d409e3.pdf>.
- 25 Salvo-Eaton J. Interlibrary loan and serving graduate students [EB/OL]. [2019-10-31]. [https://mospace.umsystem.edu/xmlui/bitstream/handle/10355/66454/SalvoEaton\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://mospace.umsystem.edu/xmlui/bitstream/handle/10355/66454/SalvoEaton_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- 26 同 25.
- 27 Munson K, Thompson H H. International interlibrary loan in a changing environment: results from the 2019 RUSA STARS international ILL survey[EB/OL]. [2019-10-31]. [https://in-venio.nu.nl/cz/record/403555/files/idr-1417\\_1.pdf](https://in-venio.nu.nl/cz/record/403555/files/idr-1417_1.pdf).

作者单位:南通大学图书馆,江苏南通,226019

收稿日期:2019年11月1日

修回日期:2020年5月8日

(责任编辑:关志英)

## Institutional Restructuring and Function Transcendence: Long-tailed Survival of Interlibrary Loan and Document Delivery Service in American Universities

Huang Jing

**Abstract:** The traditional interlibrary loan and document delivery is declining obviously, and the long-tailed situation has become the new normal for interlibrary loan and document delivery services in universities and its long-tailed survival strategy has also become a common proposition of university libraries in domestic and on abroad. The specific practices of integrating interlibrary loan and document delivery service into the new technology service and the new collection development through institutional restructuring in American university libraries were introduced, and various examples of how interlibrary loan and document delivery service providers in American universities go out of the comfort zone to achieve functional transcendence were presented. It was believed that the restructuring of institutions and the transcendence of functions would not only bring new impetus for the long-tailed survival of the interlibrary loan and document delivery service in universities, but also establish a new and higher goal for this traditional service.

**Keywords:** University Libraries; Interlibrary Loan; Document Delivery; Institutional Restructuring; Function Transcendence; Long Tail