

# 馆际互借系统平台管理与服务功能对比研究

——以 OCLC 和 CASHL 为例\*

□牛爱菊 杨雪萍 卿蔚

**摘要** 伴随着国际学术交流的日益繁盛和研究水平的不断提高,我国研究工作者对外文文献的需求呈现迅速增长的趋势,这对图书馆馆际互借和文献传递服务提出了更高要求。联机计算机图书馆中心(Online Computer Library Center,简称 OCLC)的馆际互借平台——WorldShare ILL 作为全球最大的馆际互借和文献传递网络系统,支持世界范围的文献资源共享。通过和中国高校人文社会科学文献中心(China Academic Social Sciences and Humanities Library,简称 CASHL)馆际互借系统平台的对比分析,着重从管理与合作模式、资源建设、工作系统三个方面进行解构,认为 CASHL 服务若要实现可持续发展,需要在精细化管理、资源深度整合、强化技术支撑、规范工作流程、重视文化建设与传播等多个方面做出努力。

**关键词** OCLC CASHL WorldShare ILL 馆际互借 文献传递

**分类号** G251.5

**DOI** 10.16603/j.issn1002-1027.2016.04.010

## 1 前言

近 10 余年,我国研究工作者的国际学术交流更加频繁,研究水平日益提升,随之带来研究者对国外文献的需求也不断增长,这对图书馆馆际互借和文献传递服务的速度和质量都提出了更高要求。中国高校人文社会科学文献中心(China Academic Social Sciences and Humanities Library,以下简称 CASHL)作为全国性的、唯一的人文社会科学外文文献资源保障体系,自 2004 年以来通过自主研发的系统平台面向全国提供馆际互借和文献传递服务,为国内的学术发展提供了有力的文献支撑。但随着技术的飞速发展,终端用户的体验越来越受到重视,并成为衡量服务质量的一个重要指标。影响用户体验的因素众多,如资源的丰富程度、系统的易用程度、服务满足率、传递的速度等等。联机计算机图书馆中心(Online Computer Library Center,以下简称 OCLC)的 WorldShare ILL 平台(以下简称 WS ILL 平台)作为世界上最大的馆际互借和文献传递网络系统,跨越了文献语种、庞大的信息量和多币种结算

等多种障碍,在世界范围内运行并支持全球文献资源的共享。通过对比上述两个平台的管理与合作模式、资源建设、工作系统等三个方面,尝试为 CASHL 的可持续发展提出建设性意见。

## 2 馆际互借系统平台管理与服务功能简介

OCLC 创立于 1967 年,是全球最大的非营利性的图书馆会员制合作组织。该机构执行国际标准并促进国际标准不断发展,面向全球的图书馆、信息中心及其用户提供各种信息服务,帮助存取世界各地的信息,并以实现资源共享、降低信息使用成本为宗旨。OCLC 的服务产品众多,目前全球有 172 个国家和地区的 78000 多所图书馆在使用 OCLC 的产品和服务来开展文献信息的检索、采集、编目、出借、保存等业务<sup>[1]</sup>。

曾任 OCLC 总裁兼首席执行官的杰伊·乔丹(Jay Jordan)曾说过“高效的资源共享是 OCLC 合作的中心”。OCLC 的馆际互借服务的历史可以追溯到 1979 年,截止目前已完成了超过 2 亿条服务请

\* 中国高校人文社会科学文献中心(CASHL)前瞻性课题“新信息环境下 CASHL 资源与服务拓展设计研究”的研究成果之一。  
通讯作者:牛爱菊,ORCID:0000-0001-7007-2681,niuxf@bnu.edu.cn。

求,涉及各种类型的图书馆<sup>[2]</sup>。在37年的发展过程中,OCLC对该服务不断推陈出新。近年随着互联网技术的飞速发展,在云计算技术的推动下,OCLC对底层系统基础架构进行了改革,于2011年底推出了WorldShare云平台,目前OCLC的图书馆管理、元数据等多项服务已迁移到该平台。依托于新的底层架构,2013年OCLC推出了馆际互借新平台——WorldShare ILL。WS ILL平台支撑的是全球性资源共享网络,加入的会员众多,汇集了海量资源,在一个界面下集检索、创建、发送、管理和跟踪馆际互借和文献传递请求于一身,使工作步骤流程化,同时将工作中常用的信息进行了模块化设置,这种集中式、流程化的管理模式有效帮助工作人员提高了工作效率,同时也提升了终端用户的体验。

CASHL是教育部为振兴我国哲学社会科学的发展,于2004年建立的文献保障体系。其建设宗旨是组织若干所具有学科优势、文献资源优势和条件优势的高等学校图书馆,有计划、有系统地引进和收藏国外人文社会科学文献资源,采用集中式门户平台和分布式服务结合的方式,借助现代化的网络服务体系,为全国高校、哲学社会科学研究机构和工作提供综合性文献信息服务<sup>[3]</sup>。CASHL馆际互借服务于2004年启动,10余年来资源建设不断推进,并通过一系列宣传推广活动快速发展和众多成员馆和终端用户,形成了一个较为稳定的管理合作模式和资源共享网络。为提升用户体验,CASHL馆际互借服务系统在2008年改版,2014年升级,并一直沿用至今<sup>[4]</sup>。终端用户可以将CASHL主页检索到的文献直接提交给服务馆,去中介化的调度方式简化了流程,加快了读者获取文献的速度。但另一方面也存在一些问题,如CASHL系统依托中国高等教育文献保障系统(China Academic Library & Information System,简称CALIS)的技术,处理来源不同的馆际互借事物需要跨越两个后台,运行以来一直没有大幅度升级改版过,业务管理与跟踪不够集中,常用信息仍需借助系统外的辅助工具来实现,操作存在较多不便,亟待整合升级。

### 3 平台的管理与合作模式比较

#### 3.1 成员馆管理

在打算成为WS ILL的成员馆之时,图书馆需要明确自身的定位,可以选择成为借入馆或者借出/

借入馆。在OCLC主页即可完成在线申请。成员馆有权利获取该平台的资源,同时也要履行相关义务。如:规定图书馆的借出对象是集团内的所有成员馆、退还资料必须用航空邮件或快递、电子交付必须用于非返还资料、付款必须使用费用管理模块操作、图书馆需要维护和更新本馆的政策导览等<sup>[5]</sup>。OCLC鼓励更多的成员馆成为借出馆,以促进全球资源共享。同时,借出馆不仅可以支持用户的信息需求,还可以通过OCLC的馆际互借平台推广本地、本校或本馆的文化。

CASHL的成员馆被分为两种:一种是用户馆(只借入文献,不提供借出服务);另一种是服务馆(既借入文献,又提供借出服务)。在借入文献时,各馆还可获得CASHL专项补贴;服务馆在提供文献服务时,可获得CASHL的奖励性补贴,且在馆员交流培训学习上有一定的优先权;在义务方面,除借还书的常见规则外,成员馆都需遵守CASHL收费标准、岗位设置要求、联系方式上报和配合中心结算等方面的义务。CASHL同样鼓励更多高校加入平台获得服务。但相比用户馆,成为服务馆要经过一段时间的筹备期,然后由CASHL管理中心审核,具备服务条件和资源特色优势(如收藏小语种文献或区域研究相关文献等)的图书馆将被吸纳正式成为CASHL的服务馆<sup>[6]</sup>。

两个平台的成员馆的类型比较相似,但OCLC馆际互借平台趋向于“扁平化”的管理与合作模式,而CASHL馆际互借平台更趋向于“层级式”的管理与合作模式;CASHL成员馆在享有资源与补贴的同时,义务也更加细化。

#### 3.2 服务规模

目前,全世界9000多家图书馆(分布在全球49个国家,涵盖多种类型图书馆)都在使用OCLC的馆际互借网络相互借入和借出资料,每年通过这个平台处理的请求达到近1000万笔,平均每隔4秒就会有一个请求通过OCLC资源共享网络得到满足<sup>[7]</sup>。

CASHL已拥有782家成员单位,包括高校图书馆和人文社会科学研究机构,个人用户逾10.97万,提供文献传递服务110多万笔<sup>[3]</sup>,平均完成时间为1.90天(2015年的评估数据)。

相比WS ILL平台,CASHL平台的成员单位更多的是高校图书馆,未来可以考虑发展更多的公共图书馆;在处理文献传递的效率上,仍有进一步提升

的空间。

### 3.3 结算模式与补贴政策

OCLC 作为非营利性民间组织,不会获得来自美国政府的财政支持,需要对自己的财政负责。OCLC 在财政方面坚持成本分担的原则,向开通 WorldShare ILL 服务的会员单位收取一定的服务费来维持该项业务的发展。费用的高低与所在国家的发展程度、图书馆借入/借出的数量以及订购的相关产品多少有关。OCLC 不向每一笔申请提供补贴,更不会为申请全额买单。借出馆向借入馆收取的费用,由借入馆支付,每一笔申请的费用是由借出馆根据自身的馆际互借政策、文献传递方式等情况来决定的,OCLC 不作干预。在结算方面,委托第三方统一结算,大大节省了管理成本,因而与其说 OCLC 是 WS ILL 平台的管理中心,不如说其是 ILL 服务平台的提供方。WS ILL 平台“扁平化”的组织结构和它的财政政策有助于形成一条最短的反应链,即“真实的需求与供给”链。

与 OCLC 的政策不同,CASHL 作为文献中心得到了国家财政的支持,经费一方面可用来购买资源,一方面可用作服务补贴。CASHL 的补贴分为两种:一种是对终端用户、服务馆的直接补贴;另一种是通过 CASHL 管理中心做统一的收支结算,将服务的实际费用从用户馆收取后支付给各服务馆<sup>[8]</sup>。补贴政策一定程度上可以减轻图书馆、终端用户的费用负担,读者可安心获取文献,补贴服务馆则有助于促进服务质量的提升。但另一方面,每逢全额补贴时,就会有申请量“井喷”的现象出现,这种情形给服务馆带来突发性的很大工作压力,同时也增加了资源被滥用的风险。

## 4 资源建设比较

在资源建设方面,WS ILL 平台中的资源检索依托于 WorldCat 联合目录数据库,WorldCat 是世界上最大的书目记录数据库,包含 OCLC 近两万家成员馆编目的书目记录和馆藏信息。从 1971 年建库到目前,共收录有 486 种语言、总计达 3.2 亿多条的书目记录和 23 亿多条馆藏记录,可以说 WorldCat 展现的是世界图书馆的“集体馆藏”。全球共有 72000 家图书馆为 WorldCat 提供书目数据,这些图书馆的类型多种多样,不仅有高校图书馆,还有国家图书馆、公共图书馆、专门图书馆等其他类型图书

馆。WorldCat 数据库的文献类型多种多样,包括图书、手稿、地图、网址与网络资源、乐谱、视频资料、报纸、期刊与杂志、文章以及档案资料等,覆盖各个领域。该数据库平均每 10 秒更新一次<sup>[9]</sup>。在资源检索上,WS ILL 平台整合了相关资源,采取的是类似谷歌的“一站式”检索,检索高效、便捷。

与其相比,CASHL 的发展历程仅有短短的 12 年。目前收藏有 22781 种国外人文社会科学领域的核心期刊和重要印本期刊,2108 种电子期刊以及 41.7 万种电子图书,172.8 万种外文印本图书,并通过“高校人文社科外文期刊目次库”和“高校人文社科外文图书联合目录”等提供检索服务<sup>[3]</sup>。资源是服务的基础,CASHL 除了购买资源外,还需要吸纳多种类型的图书馆加入成为成员馆,并进一步整合成员馆的馆藏资源。曾有研究者指出“CASHL 作为专业性的文献传递平台有必要对文献资源进行高效整合,为人文社科学者提供一个国家级的全方位人文社科文献资源信息平台”<sup>[10]</sup>。资源的高效整合可提升终端用户体验,提高工作效率;在资源类型方面,不局限于目前的图书、期刊、缩微、特藏等文献,还应进一步丰富如试听资料、手稿、网络资源等;在资源揭示方面,CASHL 需要进一步向精确揭示发展,如目前期刊揭示的信息与实际馆藏不符的情况很多,导致服务满足率降低,从而影响服务质量与终端用户的体验。

## 5 系统操作与功能模块比较

由于对费用等多种因素的考虑,我国大部分 OCLC WS ILL 成员馆并未将平台面向读者终端完全开放,读者所需要的文献仍由图书馆馆员代为提交。下面基于馆员实际工作的角度,从系统的操作和功能模块两方面进行比较分析。

### 5.1 操作界面

WS ILL 工作平台界面采用 Web 界面,将以前分散在多个系统中的工作流程集中化,集检索、借入/借出、追踪管理、结算等工作流程于一体。通常提交一个馆际互借申请需要三个步骤:在 WorldCat 上搜索资料——确定服务馆——提交请求,若选择了多家服务馆,当第一家借出馆不能满足该请求时,申请会按照顺序自动跳转到第二家、第三家服务馆;交付电子资源也在同一个界面上实现,通过密码获取文献,同时也可以直接在交付链接下转发到读者

邮箱,无需登录其他邮箱系统。集中的界面管理、自动化的工作流程和简化的电子资源交付,不仅提高了工作效率,而且也大大节省了成本。

CASHL ILL 工作平台涉及两个系统,本馆请求的管理在 CASHL 馆际互借事务管理系统中,但 CASHL 外馆请求在 CALIS 馆际互借系统中,馆际互借工作人员需要每天登录两个系统去管理 CASHL 的事务,如果想要用 CASHL 检索定位文献时,需要到 CASHL 主页上检索,即在日常工作中,工作人员需要登录两个管理系统,打开 1 个 Web 网页来处理 CASHL 业务。由于 CASHL 服务采用服务馆直接面向终端用户的服务方式,用户将文献传递请求直接发往服务馆,免去中间定位和调拨环节,提高了传递效率;但当服务不能被提供的时候,用户第一步需要登录账号查看该申请状态,或由工作人员告知,然后重新检索,再次提交给第二家服务馆,这会影响到终端用户的体验。

相比 WS ILL 的工作系统,CASHL 还需要在集中界面管理、自动化流程处理方面有更多改进与提升。

## 5.2 功能模块

CASHL 事务横跨两个工作系统,功能模块包括账户管理、用户管理、事务管理、结算管理、数据查询、统计分析、参数配置、系统管理、成员馆管理,共九大模块<sup>[1]</sup>。提取与馆际互借和文献传递工作密切相关的核心功能进行对比分析。WS ILL 平台基于馆际互借和文献传递的日常工作,设计了常用的五大模块:OCLC 政策导览(Policies Directory)、OCLC 服务配置(Service Configuration)、OCLC 使用统计(Usage Statistics)、OCLC 文档交换(Article Exchange)、资源共享新闻(Resource Sharing News)。详细说明如下:

### (1) 政策导览。

OCLC 政策导览是图书馆馆际互借政策信息的展示平台。在此工作人员可以查看其他成员馆的馆际互借和文献传递政策,以及他们的联络信息、收费标准等基本信息,工作人员可以基于这些信息来选择借出馆,也可以发布和修订本馆的相关信息,以减少不能满足请求的数量。

与此相比,CASHL 平台中没有集中展示各馆联络信息、出借政策等的栏目,馆际互借员需要依靠 QQ/邮件/电话等其他系统外沟通工具去确认是否

可以出借或传递。在具体工作中,CASHL 管理中心需要每年定期收取和更新各馆联络信息,成员馆如要更新联络信息,需要用电子邮件通知中心,然后再由中心通知到各个服务馆。如果服务馆没有及时获取该信息,寄送文献就会遇到问题,甚至出现丢失的情况;另一方面,由于借入馆不能全面了解服务馆的规定,导致借出馆无法处理的请求相应增多,一定程度上借出馆也会在这些请求上花费时间和精力跟对方沟通,工作效率降低,同时也造成人力资源的浪费。基于以上分析,CASHL 平台推出集中信息展示平台是非常有必要的。

### (2) 服务配置。

OCLC 的服务配置模块可以创建和管理以下功能:自定义馆藏小组和路径(Custom Holdings Groups & Paths)功能可以让工作人员根据响应速度、价格等因素优选一些借出馆信息,而不必每次都进行挑选;常用资料(Constant Data)中可以设置一些工作中的常用字段,例如作为借入馆经常会处理借入复印或者需返还的资料,那么在常用资料中就可以分别创建 Copy(复印)字段和 Loan(借出)字段,方便提交申请时直接选择。与此相对的借出馆也可以做这样的设置,方便传递资料时使用;工作人员日常主要在主馆处理事务,但是申请资料有时候需要寄送到分馆,那么就可以创建 Ship To(发货)字段,借出馆就会按照该字段的内容直接寄送到分馆。作为借出馆,如果希望资料归还到分馆,也可以设置这个字段,从而省去了主馆转交分馆的这一过程。除常用的借入、借出资料外,还可以设置更多的个性化字段,如针对不同类型的资料,设定借阅数量上限设置、支付方式、应答条件、版权遵守、费用上限、读者信息等,仅在常用资料中就可以创建 43 个字段<sup>[12]</sup>,可以说在技术方面对借入、借出过程中可能发生的情况都做了设置,工作人员可根据自己的实际情况编辑这些字段,大大节省了双方沟通过程中所需要的时间,显著提高了工作效率。

CASHL 平台的参数配置模块主要功能有:代码表维护(涉及补贴经费种类、学科类别、职称/职务、币种等)、费用类别维护(涉及复印费、包装费、邮寄费等)、系统限定定义(事务处理页面刷新间隔、催取/催还间隔设置、借书数量上限等)。CASHL ILL 平台参数配置了一些共性字段,但其中一些字段在实际工作中并不起作用,例如催取/催还通知。相比

WS ILL 平台, CASHL ILL 平台缺乏更细致具体的个性化字段, 例如: 某一个申请由于其他原因不能及时满足时, 在 WS ILL 平台可以选择提出条件, 申请方在后台可以直接看到, CASHL 平台操作中虽然有该字段, 但当使用该字段表示“价格高于设置上限时”, 对方收到的却是“不能提供服务”的提示, 字段内容比较少(将提供、预约、估价)且不能编辑, 多数情况仍需要借助 QQ 或电话沟通; 国内不少高校都有自己的分校, 如果是分校请求的, 就会出现主馆转分馆, 返还的时候, 分馆转主馆的情况多数是靠人工去实现。因而可以说, CASHL ILL 平台的个性化字段比较少, 有待根据实际工作需要进一步开发和添加新的可用字段。

### (3) 统计功能。

工作人员用授权号和密码登录 WS ILL 平台查阅业务数据, 如: 按月导出费用报告、借入信息报告; 导出没有成功获取的文献报告, 了解对方拒绝提供的理由等; 在导出的 ILL 互通报告中直接可以查看与具体某一家图书馆的业务来往记录; 也可以查看单独生成的期刊请求报告; 通过借出馆信息报告, 可以查看对方的借出记录, 包括: 出借原书和拷贝文献的次数、响应请求的时间、满足率等信息; 该模块的功能有助于工作人员便捷提交工作报告, 并从数据中进一步挖掘有价值的信息, 从而为相关业务申请更多的经费支持、发现更加友好的业务合作伙伴, 为馆藏资源建设决策提供数据支持等。

CASHL ILL 平台的统计功能涉及两个系统, 本馆业务在 CASHL 馆际互借事务管理系统中, 外馆业务融合在 CALIS 馆际互借系统中。主要功能有: 事务完成情况统计、用户类型统计、账户统计、借阅文献类型统计、用户费用统计, 这些功能中存在一些统计字段不能使用、一些字段没有太大挖掘价值(如用户登录名等)或者统计结果与事实不符等问题。总之, 涉及 CASHL 业务统计功能的模块操作不便, 需要转换两个系统, 使用多种统计方法, 统计结果粗糙, 不利于做数据的深度挖掘, 无法为馆际互借和文献传递政策、馆藏建设提供数据支持。

### (4) 文档交换。

OCLC 文档交换模块的主要功能是用于文档分享, 它提供了一个简单、安全的平台, 可以让借出馆上传文献, 并自动生成唯一的 URL 和密码, 然后发给借入馆。借入馆凭借 URL 和密码即可方便地在

WS 工作界面下载文献。使用该功能, 用户无需担心因文献过大无法上传、Email 发送失败等文献传递过程中的常见问题。且这个网站可以上传 PDF、BMP、GIF、J2K、JIF、JFI 等 27 种类型的文件。可以说通过文档交换功能, 借出馆可以上传多种类型的文档, 借入馆凭借密码快捷下载传递的文档, 无需借助任何系统外的交流工具。

在交付电子资源方面, CASHL ILL 平台是通过 FTP 上传如 PDF、Word、GIF 等多种类型的文档, 读者可以从邮箱获取下载链接。但当上传失败时, 工作人员需要借助其他方式发给读者, 不能在同一平台界面解决。

### (5) 资源共享新闻。

OCLC 的资源共享新闻是以嵌入超链接方式实现的, 点击超链接后会直接进入有关 WS ILL 服务的新闻, 方便相关工作人员及时了解业内的一些新闻动态, 高效共享业内信息。

而如果要了解与 CASHL 相关的业界动态, 需要登录 CASHL 官方主页查看, 动态没有嵌入到日常工作的后台中, 因而很难保障及时获取业界消息。一些比较重要的消息均由 CASHL 管理中心群发邮件通知各馆, 信息沟通渠道不太畅通。

技术上的精细设置非常有助于提高工作效率, 在节省人力、物力和财力成本的同时提升工作体验。WS ILL 平台的五大模块, 满足了馆际互借和文献传递过程中多种多样的个性化信息需求, 大大降低了系统外沟通的几率, 避免了很多重复性劳动, 极大程度上方便了工作人员的实际工作, 为业界交流信息提供了窗口。

## 6 结语

OCLC 馆际互借和文献传递业务中的扁平化组织管理模式和第三方统一结算有效降低了管理成本; 资源方面依托世界上最大的书目数据库, 操作界面采用 Web 形式, 功能简约清晰、交互性好, 一定程度的自动化流程, 简化的电子资源分享, 方便实用的五大功能模块, 规范的操作流程, 很大程度上减少了重复劳动, 大大提高了馆际互借和文献传递的工作效率。可以说 WS ILL 平台为图书馆馆际互借和文献传递业务提供了集成传递和管理的一体化解决方案, 从而更好地实现了资源在世界范围内的高效共享。

