

你传我递众人织网，替人寻尽天下文章

李桂影

2013年7月，全馆重新聘任，我也走马上任，成为一名文献传递馆员。多年以来一直从事数据库培训工作，与文献传递馆员同在信息咨询部，但“隔行如隔山”，真要从事这项工作时才感觉对它懵懵懂懂，一头雾水。前任交待了几句就走了，留下自己慢慢琢磨、领悟。我在心里默默地说：先摸清文献传递系统，让日常业务运转起来。正所谓心中有目标，工作有劲头。在处理申请的间隙，我就在系统里“游来荡去”，查看记录、琢磨系统的功能和操作程序，统计以往数据并总结规律；下班以后，又借来文献传递方面的书籍，下载一大堆相关论文，恶补相关知识。终于，慢慢地我熟悉了CALIS文献传递系统，掌握了文献传入和传出的处理程序和技巧，同时总结归纳出了工作中存在的一些急需制度化的问题，如版权争议图书如何传递、申请应答及完成时间、本馆收费及补贴标准等，并在相关领导的关心和共同努力下，尽快制定出了《西安交通大学图书馆文献传递工作规范》草案，文献传递工作也逐渐走上正规。接下来的一次会议使我深入地了解了这项工作的意义以及文献传递馆员的职业价值。

众所周知，信息技术和经济危机是推动图书馆变革的两大动力。文献传递正是在信息技术的推动下，图书馆为了缓解经费压力采取的最有效手段之一。它源于馆际互借，又优于馆际互借，依凭图书馆协作网取长补短、互通有无，按篇购买，按需购买，以较高的文献获取满足率使得资源共享在很大程度上得以实现。2013年底我参加了在北京大学图书馆召开的第五届高校馆际互借协调组第一次会议，结识了大名鼎鼎的北大图书馆副馆长陈凌、肖珑和复旦大学的陈永英等文献传递专家；通过专家们的发言、报告和讨论，对于CALIS、CASHL的历史、资源及服务现状进行了更深入的学习，也使我深深感受到文献传递专家们的工作热情和无私奉献精神，更使我意识到我馆该项工作中的不足并感到肩上的重任。通过这次会议使我得知文献传递业务的开展适合我国国情，已经从图书馆的边缘性服务发展成为图书馆的主流业务之一，引起了各高校图书馆的重视并在纷纷开展，将成为图书馆的朝阳产业。

秉承“欲求多鱼，众人织网”的共建共享理念，全国范围的文献传递专家组建了馆际互借交流QQ群，群策群力，你传我递，我和我馆的文献传递馆员都有加入其中。不管哪个学校有文献需求，只要在群里一喊，就会一呼百应，能提供文献的直接提供，难找的文献大家也会在网上帮忙找线索，或者凭借经验给出建议。馆际互借交流QQ群每天都永不疲倦地不停闪烁，响应速度如此之快，可以13秒即给出准确的回复——有或没有。近半年，全国文献传递馆员的工作热情和工作高效率深深感染和影响着我，使我在日常工作中处处做有心人，积极宣传推广这项业务。在图书馆网络中传来递往，突然发现，我馆文献传递页面信息好久没有更新，使得学生常常来馆验证身份，尽管我已经通过了学生的注册申请。今年4月份我及时更新了图书馆主页相关内容，以便校内外读者随时查看最新规定。真是无巧不成书，香港科技大学图书馆的潘秀娉女士浏览了我刚更新的网页内容，主动与我联系建议关于文献传递建立馆际合作，这项提议后来得到了我馆领导的大力支持，7月份两馆将正式签约合作。不经意间的一个举措使得文献传递网络越撒越大，资源获取来源不断拓展，我们满足读者文献需求的能力在不断提升。

最近我察看 CLAIS 系统中统计数据，发现我们的文献传递申请数量和满足率均有所上升，特别是文献的传出。回想一年来，我效仿数据库商制作彩页宣传册，借鉴专家们的做法建立西安交通大学文献传递 QQ 群，在全国馆际互借交流 QQ 群中积极响应文献需求并提供文献，这一切都有助于文献传递数量的提升。为了提高外校对我校文献需求的满足率，我曾多次到外语学院、法学院、管理学院等学院资料室去借书并为外馆复印扫描。多数资料室都能热情合作，但也有不愿合作的单位，比如法学院资料室，以“图书一律不得外借”为由将我拒之门外。被人曲解后我顾不上委屈，为了能让渴望读书的人拿到他急需的图书，为了实现领导提倡的尽最大努力实现“帮书找人和帮人找书”，我反复宣传文献传递工作的重大意义，终于得到了对方老师的理解，最后不但实现了图书的顺利借还，还迎来了老师的微笑和“欢迎下次再来”的告别语。经过多次跑腿和罗嗦，我开始思索这项工作的性质，我们究竟算体力劳动者还是脑力劳动者？正如纸质文献的借还，文献传递业务具有不清晰的角色定位，倍受争议。从操作流程看，文献传递看似简单，类似于借还业务，只是借出去不用归还而已。在劳动技能上，只需将读者需求的文献在馆内或外馆查找馆藏地，再复印或扫描，然后通过邮寄或发送电子邮件即可完成。所以有人说，只要识字就做得了的事情。然而在日常工作中，我感到这件工作远远不是想象中那么简单，我们应该是脑体结合的信息工作者！

作为读者与数据库或国内外其他馆藏地间的桥梁，我们是直接的文献获取操盘手。利用各类检索工具对用户申请准确检索、资源定位，这是文献传递工作的重点和难点。馆员信息检索的熟练程度对文献请求的“满足率”有直接的影响。用户提交的申请常常不符合文献传递的要求，原始信息不全、不准的情况很多，让人看起来都头大！在一笔出处不明但要在全国甚至世界范围搜索的远程文献申请中，我常要确定文献语种、将出版物缩写转化为全称、对于文献信息不全(如没有注明页码、期卷号)或信息有误的，要补全信息，并利用全国联合目录查找馆藏地，指定服务快速高效和价格低廉的馆藏地提交申请。在一些较费周折的传递业务中，我常常累得眼花缭乱，腰酸背痛，仍然不能在网络的汪洋大海中准确定位文献。而耗尽心力，检索结果出现的一刹，也是我们最欣慰的时候，我们的辛勤汗水没有白流！当读者利用我提供的文献撰写的论文在刊物上发表，著作出版或科研成果获奖时，我为他们高兴，也更加明白了“授人玫瑰，手有余香”的真正内涵。我快乐，成为一只传递知识的小蜜蜂，畅游于文献信息的花海中，替天下人采尽天下文章！