



项目编号: 2016007

CALIS 全国农学文献信息中心研究项目 结题报告

项目名称: 中小型高校图书馆文献传递满足率的影响因素分析

项目关键词: 文献传递; 满足率

项目单位(盖章): _____

通信地址:(详细地

址含邮编)

北京市昌平区回龙观镇北农路 7 号 102206

项目主持人: 刘冬梅

联系电话: 18601331334

电子邮件: liudm@mx.study.org.cn

提交日期: 2016.3.21

项目结题验收单

1 专家验收表（主持人所在单位组织 3-5 名专家对项目进行验收、自评。）

项目名称	中小型高校图书馆文献传递满足率的影响因素分析				
主持人	刘冬梅	职务/职称	馆员		
所在单位	(加盖公章)				
专家意见	本研究是实证研究，以北京农学院图书馆为例，以文献传递满足率为研究方向，采用理论与实践相结合的研究方法，从图书馆层面、读者层面、馆员层面，分析了不同层面的文献传递满足率的影响因素并提出了相应的解决之道，本研究对工作有一定的指导意义。 (如需要可增加页数)				
专家签字	宁楷	邢建勋	叶青青		
职务/职称	副研究馆员	研究馆员	副教授		

结题报告

题目：中小型高校图书馆文献传递满足率的影响因素

关键词：文献传递；满足率

1 研究背景、目的及意义

文献传递作为资源共享的一种方式，已成为诸多高校图书馆为读者提供文献保障的重要途径。很多图书馆，特别是中小型高校图书馆，由于数字资源采购经费的限制，所采购的数字资源尤其是外文资源已远远不能满足学校科研人员对外文全文文献的需求，因此对文献传递的满足率提高了更高的要求。文献传递满足率是指文献传递申请总量与圆满满足请求数量的比率，它是文献传递服务满足读者需求的直接反映。从广义上来说：由于文献传递平台的原因、读者文献传递的素养原因、文献传递的宣传培训原因、以及馆员与读者沟通等原因，都直接或间接的影响了中小型高校图书馆文献传递的满足率。

本研究的目的在于：1) 了解中小型高校图书馆的原文传递现状；2) 分析中小型图书馆文献传递满足率的影响因素并提出相应的解决之道；3) 提高读者的文献传递素养，拓宽文献传递的培训渠道；4) 促进学校科研水平的提高。

本研究的意义在于了解了中小型高校图书馆文献传递的现状后，对影响文献传递满足率的因素进行分析，并针对这些影响因素提出解决之道，从而改进工作，提高读者的文献传递满足率；提高读者的文献传递素养，拓宽文献传递的培训渠道，改进读者的教育手段；满足读者对外文全文文献的需求，为中小型高校的科研工作保驾护航。

2 研究内容及方法（思路、方法、具体内容）

本研究是一项实证研究，以北京农学院图书馆为例，以文献传递满足率为研究方向，采用理论与实践应用相结合的方法，从不同的层面分析文献传递满足率的影响因素，从而提高中小型高校图书馆文献传递的满足率，为学校的科研工作打下坚实的基础。

1. 通过调查，以中小型图书馆的代表北京农学院图书馆为例，分别从图书馆层面、读者层面、馆员层面三个维度考察文献传递不能满足的原因。

2. 通过图书馆层面、读者层面、馆员层面三个维度的影响因素分析, 提出有针对性的解决之道, 从而提高中小型高校图书馆的文献传递满足率。

3 结论与建议

1 文献传递满足率的影响因素

1.1 导致文献传递不能得到满足的图书馆层面原因

导致中小型高校图书馆文献传递不能得到满足的图书馆层面的原因有很多: 1) 本馆资源外文资源匮乏, 外文资源配置不合理 资源保障不全, 存在资源配置盲区; 2) 本馆原文传递平台多, 各有特点, 导致读者偏好较大; 3) 外馆资源缺失, 原文传递请求失败, 导致服务不能被提供; 4) 中小型图书馆大多由于经费的原因, 成为完全的文献传递输入馆, 对外馆的依赖性强; 5) 用户使用不方便, 需注册、审批、馆员向外馆二次投递等环节; 6) 传递周期长, 一般需 3 天左右, 有的还造成不明原因的申请死档, 无回复; 7) 联合目录馆藏信息不准确; 8) 数据库不完善, 图书馆因种种原因, 未能及时更新维护数据库, 如有的数据库停订, 有的新数据库增加, 类似数据库更新的情况没有及时上传至统一检索平台, 从而导致文献传递工作人员不能查找到请求的文献, 间接影响到文献满足率的提高。9) 网络的复杂原因导致文献传递率, 读者能够顺利登录文献传递平台是文献传递工作得以顺利开展的基础条件之一, 但由于种种原因, 特殊时期, 如政治敏感期、防御黑客攻击、IP 地址变动等多种复杂原因, 使原文传递用户无法顺利登录平台, 从而间接导致了文献传递满足率的提升。

1.2 文献传递申请不能满足的读者层面原因

由于中小型高校图书馆读者的文献传递的素养不同, 也导致了文献传递满足率的差异, 其中: 1) 读者不了解原文传递, 图书馆宣传培训工作不到位, 读者在没有用到之前不感兴趣, 读者获取原文传递习惯于其他途径; 2) 读者曾注册并使用过文献传递, 但选择不用, 因检索不到想要的文献信息, 传递的时间长, 想要的文献全文对方馆没有 (文献传递平台在读者使用时不稳定, 还有的读者因登录不上等原因导致读者对该平台失去信赖。3) 原文传递读者填写申请单内容不详备, 导致外馆检索困难, 而且读者提供的文献信息不准确或有误, 如文献出处有误, 篇名不完整等等; 4) 读者缺乏检索外文技巧, 由于读者不能准确的利用关键词, 导致读者不能获取想要的文献, 从而影响读者对文献传递的满足率。

1.3 文献传递申请不能满足之馆员层面

中小型图书馆文献传递不能得到充分满足的影响因素有馆员层面的原因: 1) 各中小型图书馆配备的从事文献传递的馆员数据不足, 无法满足读者日益增长的对文献传递的需求; 2) 中小型图书馆从事文献传递工作的馆员的自身素质不强, 如计算机和外语能力、服务创新能力、科学研究能力等, 这些因素都间接影响了中小型图书馆文献传递满足率的提高。

2 中小型高校图书馆文献传递满足率的提高方法

2.1 中小型高校图书馆提高文献满足率图书馆层面

在图书馆层面, 中小型高校图书馆应加强: 1) 加强本馆的馆藏建设, 合理配置外文资源, 把有限的资金合理配置, 把钱花在刀刃上。提高本馆满足读者外文全文的能力。对已有的原文传递数据进行分析, 提高本馆的资源建设水平; 2) 推荐资源整合, 加强单一馆藏目录和联合目录数据的维护和更新; 3) 与传递合作单位及读者建立快捷便利服务, 有效解决遇到的问题。

2.2 中小型高校图书馆提高文献满足率读者层面

在读者层面, 中小型高校图书馆提高文献满足率的方法有: 1) 与时俱进, 建立文献传递读者微信群, 方便及时解决读者在文献传递申请及使用中遇到的各种问题; 2) 加强读者外文资源检索培训; 3) 加强原文传递的读者培训工作, 拓宽原文传递的宣传途径。尤其是实操工作, 使读者能详备原文传递申请单; 4) 追踪没被满足的原文传递申请单, 与外观沟通, 提高原文传递满足率, 积极与原文传递读者沟通, 发现问题及时追踪反馈。

2.3 中小型高校图书馆提高文献满足率馆员层面

中小型高校图书馆提高文献满足率的馆员层面, 重点需要: 1) 培养原文传递工作人员爱岗敬业, 读者至上的服务理念, 首先树立“以原文传递读者为中心”的服务理念, 想读者所想, 急读者所急, 善于与文献传递读者交流与沟通, 尽自己最大的努力满足原文传递读者的需求; 2) 增加从事原文传递工作人员的人数: 首先需要领导重视原文传递工作, 善用文献传递是中小型图书馆快速满足读者需求的捷径, 它是本馆资源建设强有力的补充。目前, 多数中小型高校图书馆配置的原文传递工作人员数量少, 不利于原文传递工作的深入开展。3) 提高文献传递工作人员的能力, 包括开拓创新的能力、检索的能力、计算机及外语水平的能力; 4) 建立各种渠道, 让更

多的读者知道并了解文献传递服务，让他们能熟练使用文献传递服务获取所需的外文资源；5）文献传递馆员应努力提高科研能力，通过往年的文献传递数据统计分析来了解目标读者，知道了目标读者，就可以把文献传递馆员有限的时间和精力聚焦于目标读者，从而提高效率，进而间接提高文献传递满足率，另外通过以往文献传递数据可以了解读者的需求，了解读者传递的热点，可以把握文献传递的总体态势，从而更加熟悉读者的传递领域、专业和习惯，从而间接提高文献传递满足率。

4 项目成果（发表的文章、开发的软件、取得的实践效果等）

1 研究报告一份

5 参考文献

参考文献：

- [1]肖景.提高文献传递满足率的对策[J].四川图书馆学报,2015,(02):74-75.
- [2]谷玉荣.高校图书馆提高文献传递满足率的思考[J].科技情报开发与经济,2012,(14):15-17.
- [3]丁楠.文献传递中申请未满足的原因分析及对策研究[J].图书馆学研究,2011,(08):49-51+18.
- [4]唐惠燕,包平,任延安.高校图书馆文献传递调查与分析[J].扬州大学学报(高教研究版),2010,(06):68-70.
- [5]范超英,姚丹丹,贾苹,李兆艳,冯之珏.文献传递服务满足率之探讨——以中国科学院文献情报中心文献传递服务为例[J].图书情报工作,2006,(04):92-95.
- [6]陈永英.如何提高文献传递的满足率[J].大学图书馆学报,2005,(01):66-67+83.