



## 赫尔辛基大学图书馆资源共享服务的开发

(翻译： 庞萱)

艾琳娜·卡霍

访问服务，赫尔辛基大学图书馆，赫尔辛基，芬兰。

电子邮件地址：[Elina.Kaho@helsinki.fi](mailto:Elina.Kaho@helsinki.fi)

尤哈·莱帕玛基

访问服务，赫尔辛基大学图书馆，赫尔辛基，芬兰。

电子邮件地址：[juha.leppamaki@helsinki.fi](mailto:juha.leppamaki@helsinki.fi)



版权所有 © 2022 艾琳娜·卡霍、尤哈·莱帕马基。本作品的发表是根据知识共享署名 4.0 国际许可协议：<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

### 摘要：

#### 背景介绍：

在2019年，赫尔辛基大学图书馆的馆际互借服务包括许多系统：网络表格，票务管理系统、内部馆际互借软件和Voyager。系统之间没有相互通信。信息是在它们之间手动复制的。读者无法在图书馆系统中看到馆际互借服务。费用发票是手动创建的。

2020年，赫尔辛基大学图书馆系统从Voyage转换到Ex Libris Alma。测试Alma资源共享工作于同年开始。我们的目的是发现是否可以用Alma替换各种馆际互借平台。初步结果令人鼓舞，我们在2021年启动了一个开发项目，用以来实施Alma的资源共享功能。

#### 实施：

我们用Alma建立了一个资源共享图书馆，为不同校区的所有图书馆提供服务。通过Alma API，图书馆的Alma用户记录以及来自内部馆际互借系统的记录被转换为资源共享合作伙伴记录。

两个新表格取代了馆际互借申请表。Primo资源共享表格用于借入请求。对于借出请求，我们为图书馆创建了一个表格。该表格使用Alma API将借出请求直接发送到Alma。

我们配置了双语资源共享信件（芬兰语和英语）用Alma进行电子邮件通信。Alma分析功能用于报告和收集统计数据。我们正在努力根据Alma分析的报告自动创建发票。

#### 成果:

用户现在可以直接从检索系统发出馆际互借请求，并通过用户登录来管理他们的请求。对于馆际互借工作人员来说，减少了在系统之间复制信息的工作。总之，我们成功地将整个馆际互借工作流程整合到一个Almanac系统下。

#### 前景展望:

未来的前景包括从电子邮件协议转向ISO协议，国家存储库图书馆面向用户的请求，将文档交付服务链接到Alma资源共享。

**关键词:** 开发项目，资源共享，综合图书馆系统

---

## 背景介绍

赫尔辛基大学图书馆是芬兰最大的大学图书馆。该图书馆为四个校区和在线的国际学术界提供服务，该学术界拥有超过5万名学生和教职员工。图书馆为超过5万名学生。图书馆服务也向公众开放。

关于馆际互借，赫尔辛基大学图书馆是芬兰最大的借入馆和第二大借出馆（迄今为止最大的借出馆是国家资料储存库图书馆）。赫尔辛基大学图书馆的馆际互借团队每年处理约3000至4000个借出接入服务。

2019年，赫尔辛基大学图书馆结合使用了多种系统来提供馆际互借服务。网络表格用于收集读者和其他图书馆的馆际互借请求。主要的网络表格位于图书馆主页上。此外，图书馆还分布着几个特制的网络表格供图书馆的在线服务使用。所有网络表格都以相同的方式运行，通过电子邮件将请求发送到费用票务管理系统（Efecte）。

内部馆际互借系统用于管理请求。该系统还生成费用发票报告。

对于图书借阅， 借阅图书馆作为图书馆系统中的读者记录存在（Voyager和后来的Alma）。否则，图书馆系统不参与馆际互借服务。

总而言之，馆际互借服务分布在许多系统中。这样操作的主要问题是不同的系统没有互相通信能力，网络表格未连接到馆际互借系统。相反，必须手动将请求从票务管理系统复制到内部馆际互借系统。因此用户无法在用户信息中看到馆际互借。馆际互借系统不与图书馆系统通信，费用发票是根据馆际互借系统的报告在SAP中手动创建的。

在2020年，赫尔辛基大学图书馆系统Voyager转换成Ex Libris Alma。这为图书馆重新考虑如何提供馆际互借服务提供了机会。在转换之前，2019年，我们已经在Alma资源共享方面进行了研究，但是，我们决定不立即转换到Alma资源共享。我们希望有更多的时间来进行测试和规划，因为资源共享系统是相当复杂的。

最初测试使用ISO协议进行Alma资源共享是在图书馆系统转换后的2020年，与一些芬兰使用Alma图书馆开始的。目的是找出我们是否可以用Alma的资源共享功能替换我们用于馆际互借的全部或部分系统。由于最初的测试结果令人鼓舞，我们决定在2021年开始使用Alma的资源共享功能进行馆际互借。

## 实施

我们组建了一个由五名专家组成的项目团队：项目经理、馆际互借服务开发人员、馆际互借客户服务操作员、软件开发人员和通信专家。该项目的主要任务是阐明我们的馆际互借流程和更新系统。该项目计划于2021年3月至9月进行，系统启用日为9月7日。

Alma资源共享基于合作伙伴记录，并具有用于与每个合作伙伴通信的定义协议。通信包括发出借阅请求、请求续借、答复借出请求等。

借阅和借出请求具有单独的工作流程。其他要素包括用于借阅材料的临时书目记录和书目记录以及资源共享图书馆向其他图书馆提供资料并从其他图书馆索取资料。

我们选择建立一个资源共享图书馆，为不同校区的所有图书馆提供服务。实际上，馆际互借服务位于主图书馆，所有借出服务都由馆际互借部门在那里处理。

创建合作伙伴记录所需的信息可在Alma和用户记录以及内部馆际互借系统中找到。有一些重复，但两个系统都拥有独特的记录。我们决定首先从Alma用户记录中输入合作伙伴信息，然后把剩余的独特记录添加到内部系统。

在这两种情况下，我们都使用相同的方法。我们输出了现有记录的数据，并将该数据映射到Alma合作伙伴记录字段。然后，我们用Alma API输入数据来创建合作伙伴记录。结果是大约生成了560条合作伙伴记录用于资源共享。

## 馆际互借申请表

以前，我们使用相同的网络表格收集来自我们的读者和其他图书馆的馆际互借请求。在

Alma资源共享模型中，资源共享的借入方和借出方是两个独立的工作流程。我们用两种新表格取代了现有的馆际互借申请表。一个用于借入，一个用于借出。我们使用PrimoVE作为我们的检索平台。Primo包括借阅请求的资源共享表格。配置选项有些有限，但我们发现了Primo资源共享形式足以满足我们的目的。

Primo没有提供表格来收集来自其他图书馆的借阅请求。但是，可以通过 Alma API 导入借出请求。我们创建了自己的表格，该表格使用 Alma API 将借出请求直接发送给 Alma。除了普通借出申请表外，我们还为合作馆创建了此表格的定制版本。

## 交流和资源共享信件

虽然我们测试了 ISO 协议,但我们使用电子邮件协议实现了 Alma 资源共享。这是因为芬兰馆际互借严重依赖电子邮件并且没有任何其他图书馆使用 ISO 协议。芬兰也没有全国馆际互借系统。

我们检查了所有Alma的资源共享电子邮件，并检查了每封信中应包含哪些字段。我们还修改了信件中的文本，使信件双语（芬兰语和英语）。

关于与用户的沟通，我们专注于修改图书馆网站上的指导说明，将用户从旧的网络表格重定向到新服务，并使服务易于发现和使用。这个想法基于从设计用户服务，以便在实施过程中指导用户。

## 从用户的角度来看结果

从用户的角度来看，馆际互借服务现在更容易发现。图书馆数据库 Helka 的的的首页上有一个指向馆际互借申请表的链接。当顾客找到 Helka 中没有的信息资源时，他们还会看到 Helka 中资源共享申请表的链接。在这些情况下，书目参考会自动复制到馆际互借申请表中。用户还可以使用 DOI 或 PubMed ID。

现在，当读者登录他们的 Helka 帐户时，他们可以在与本地借阅和请求相同的位置上找到他们的馆际互借和请求。他们可以看到每个请求的状态，并请求馆际互借的续期。他们还可以取消馆际互借工作人员尚未处理的请求。

## 从工作人员角度看的成果

馆际互借服务团队也参与了新资源共享系统的规划和实施工作。培训于 2021 年夏季完成的。项目启动后，我们继续与馆际互借团队以及图书馆客户服务部门定期举行会议。这有助于进一步开发工作流程和解决实际问题。

从工作人员的角度来看，现在的手动复制的次数大大减少，因为我们直接收到借入和借出请求列表中的请求。我们还可以直接从Alma向顾客发送请求电子邮件以及查询。当然，我们仍然使用外部系统，例如Subito和NLM Docline 它们不接受电子邮件请求，并且目前无法与Alma合成。

Alma的分析报告用于产生和收集用户使用数据。本图书馆正在开发一种解决方案，根据 Alma 分析报告或使用 Alma API在 SAP 中自动创建馆际费用发票。

总而言之，我们的开发项目成功地使用更加集成的系统取代了我们的馆际互借服务所用的各种系统。

## COVID-19 期间的馆际互借服务

在 COVID-19大流行期间，赫尔辛基大学图书馆一直尽最大努力确保用户借阅印刷材料并提供对电子材料供求。

最困难的时候，图书馆不得不关闭，大多数工作人员都在远程工作。即使在那些时期，赫尔辛基大学的学生和教职员工也能够从图书馆获取馆存的印刷材料。

当疫情好转时，图书馆再次向公众开放。为了确保安全，图书馆采取了图书馆采取了减少学习空间、限制馆藏访问以及建议佩戴口罩。

赫尔辛基大学图书馆在整个疫情期间提供馆际间借阅服务，但我们告知用户，由于不同国家的封闭和关闭图书馆，借阅的资料可能会受到限制或延迟。

从疫情期间馆际互借的文章数量来看，与 2019 年相比，2020年的借出量减少了21%，借入量减少了 9%。然而，这与多年来的总体下降趋势相符。事实上，百分比下降几乎与上一年相同（与2018年相比，2019年的借出下降为20%，借入下降为8%）。因此，我们不能直接得出2020年的下降是由疫情造成的结论。

2021年，这一数字持续下降。然而，2021年的下降百分比远小于前几年：借出下降 5%，借入下降6%。仔细观察发现，总数的减少只是由于借出和借入的文章减少造成的。事实上，借出和借入的服务的书目数量都有所增加。这是不寻常的，因为前几年的下降趋势同时影响了图书借出，借入书目和文章总数量。

我们怀疑图书借入量的增加可能部分原因是因为近年来赫尔辛基大学图书馆一直在向国家资料库图书馆发送大量印刷资料。有趣的是，这种趋势是否持续下去，需要进一步研究造成这种趋势的原因。

## 展望

未来，我们有兴趣尽可能从资源共享的电子邮件协议转向ISO协议。国家资料库图书馆目前有一个项目，旨在提供一个系统，以满足用户对其馆藏的资料提出借阅请求。我们特别感兴趣的是将Alma资源共享与这个即将到来的系统联系起来。该系统还可以构成芬兰国家馆际互借系统的基础。其他计划包括将CCC Get It Now和Article Galaxy等文档交付服务与Alma资源共享的链接。

然而，随着信息资源的开放和发展，我们相信未来的馆际互借服务将更多地集中于难以获得的材料，例如较旧的非数字化资料。