

转型中的CALIS

陈凌, CALIS管理中心

chenl@calis.edu.cn

2014.05.13 哈尔滨

- 1994年 在前期酝酿的基础上正式开始规划
- 1996年8月，“211工程”部署CALIS项目立项
- 1997年5月，教育部批准成立CALIS管理中心
- 1998年5月，国家计委批复CALIS项目建议书
- 1998年11月，国家计委批复CALIS项目可研报告
- 1998-2001年，CALIS“九五”建设
- 2004-2006年，CALIS“十五”建设
- 2010-2012年，CALIS“三期”建设
- 2013年，CALIS通过发改委评估，获教育部常规

- 建立三级文献保障体系建设
 - 全国中心
 - 地区中心
 - 成员馆
- 自主开发、建设印本资源共建共享应用系统
 - 联机编目
 - 联合目录：
 - 书目、期刊篇名、学位论文、特色库
 - 馆际互借与文献传递
- 开创数字资源集团采购模式

- “三级文献保障体系”为建立全国性高校图书馆“共建共享”联盟奠定了组织协调基础。
- 印本资源共建共享应用系统及相关业务规范，促进了高校图书馆自动化建设，为“共建共享”打下了技术基础。
- 数字资源集团采购大大加快了我国高校数字资源建设的步伐。
- 子项目建设与服务推广，为高校图书馆发掘和培养了一批优秀的专业人才。

“十五”建设主要成就



- 建立了分布式高等教育数字图书馆框架体系
 - 数字图书馆标准规范体系
 - 分布式高等教育数字图书馆应用软件体系
 - 数字资源与印本资源的整合
- 进一步规范了数字资源集团采购模式
 - 成立引进数据库工作组
 - 数据库培训周
- 省级中心与数字图书馆基地建设
- 多语种联机编目与名称规范数据库建设

- 在“共建共享”理念的基础上，推动了“开放互联”思想的传播与认同，为进一步的发展和大规模合作打下了基础。
- 推动了省级保障体系的建设，更多的图书馆受益。
- 为高校数字图书馆建设与整体发展，为三期的“普遍服务”提供了坚实的技术基础。
- 进一步促进了高校图书馆的整体发展与合作。
- 虚拟参考咨询为后续的学科服务埋下了“种子”。

“三期”建设主要成就



- 建立了“云上的”“普遍服务”体系
 - 从资源、技术、软件、应用平台多个层次全面支持图书馆基础业务的各个环节
- 建立了协同服务网络基础架构
 - 服务中心调度
 - 一个账号，全国获取
- 共享域建设
 - 大陆范围省级中心全部建成
 - 学科专业共享域与城市共享域
- 学科馆员培训与课题咨询

- “普遍服务”让1200多所图书馆受益，带动了1800余所图书馆的进一步发展。
- 云服务技术体系与共享域建设把上千个图书馆的服务整合到一起，为建立全国一体化的信息服务协作网络奠定了基础。
- CALIS真正成为“高等教育公共服务体系”基础设施之一。



— 已经完成“高等教育公共服务基础设施”建设

- 注册馆超过1800个，加入共享服务的逾1300个
- 对教育部其他项目的支撑与合作：
CASHL、CADAL、外国教材中心、精品课程、开放大学数字图书馆……
- 与国图、上图、NSTL的整合服务等
- 与方正Apabi、维普、EBSCO、万方、CNKI的服务整合

— 从项目建设期正式进入运维期：

- 获得教育部年度常规运维经费支持

- 长期运维机制与服务政策调整

一 目标：

在已经建成的高等教育公共服务基础设施基础上，进一步成为

国家教育事业公共服务基础条件之一

国家公共信息服务体系基础设施之一

一 三大主要任务：

- ◆ 继续推动图书馆的发展、转型与服务创新
- ◆ 建立世界先进水平的综合信息协同服务体系
- ◆ 建立高校图书馆与信息产业界的开放协同发展体系

- 从“项目建设、成果推广”为中心的模式转变为向“持续服务、不断创新”为中心的模式转变
- 坚持“共建共享”的指导思想，坚持“普遍服务”的基本原则，推动“可持续服务”与“可持续发展”机制的建设
- “老服务、老办法”，“新服务、新办法”



- 运维经费不足
 - 只能确保一些基础的, 成员馆数量大的服务
 - 三期的一些较为前沿的项目成果从“预研”、“试点”阶段达到“可推广”阶段进展缓慢
 - 服务质量改进缓慢, 难以及时响应成员馆需求
 - 组织面向全国的培训与推广宣传难以为继
- 缺乏建设经费因应新的发展需求



- “免费+补贴”服务机制难以培养“忠诚客户”，未能建立起“用户-服务”良性互动
 - 一项服务的落地，需要馆长的重视，以及与业务部门、骨干馆员的共识，要有一定的投入
 - “免费+补贴”导致获取门槛低，且“来去自由、心无挂碍”，通常没有引起足够重视，未能投入足够的力量，而对服务质量却有很高的要求
 - “免费+补贴”政策一定程度上拉开了与用户的距离，不能让用户建立“主人”意识，未能形成“用户-服务”的良性互动
 - 服务能持续多久？



- 成员馆与CALIS在共享项目中“角色错位”，导致一些服务难以为继——如需要成员馆提交数据的项目
 - 原有“项目经费拉动共建”的机制，已经成为影响“共享”项目持续服务的障碍
 - 混淆了“应尽义务”与“实际贡献”的界限
- 服务质量不高，导致一些CALIS服务成“鸡肋”，成员馆兴趣不大
- 单馆个性化与群体个性化需求抬头，服务设计不够合理，难以落地

- 服务质量工程
 - 数据质量
 - 文献获取服务质量
 - 咨询与运维质量
 - 服务的成熟度(可用性、易用性、稳定性……)
 - 服务统计与评估
- 可持续服务与可持续发展机制探索
- 联盟发展与共享域建设

- 基础数据
 - 中心数据库目录数据质量
 - 成员馆馆藏信息的准确性
 - 各馆数据质量
 - 外部数据源质量
- 数据及时更新
- 名称规范等
- 数据质量控制



- 缩短服务时间——如8小时？
 - 服务基地馆与基地馆群建设
 - 按资源划片，整合馆际互借力量
- 文献保障率
 - 全面整合：公共馆、情报所、境外机构、商业化资源、网络公共资源……
- 服务品种
 - 网络下载、文献传递、馆际互借、PPV、POD……



质量工程——咨询与运维质量



- 馆员培训
- 馆员咨询与读者咨询服务——沟通交流平台
- 故障报告与响应体系
- 运行监控



质量工程——服务的成熟度



- 需求与服务优化
 - 专家工作组
 - 示范馆计划
 - e读、e得……
- 服务升级机制
 - 定期小版本升级
 - 升级预告

- “老服务，老办法”
 - 较为成熟，已(或可)大面积推广的服务坚持“普遍服务”、“公益服务”的原政策不变
 - 运维经费尽力保障此类服务，
- “新服务，新办法”
 - 尚未全面推广的“新服务”在正式推出前必须考虑服务的可持续性。除非有国家“运维经费额度”持续支持，不然必须要设计切实可行的“可持续服务”方案。

- 需求确定
 - 需求的收集、梳理、分级、时限等
- BUG与需求的响应
 - 定期更新数据, 按需求发布小版本升级软件
- 培训、宣传推广与问题咨询
- 系统运维
- 设备维护与扩容
- 运维经费:
 - 支持以上工作的资金(人力、设备、<http://www.calis.edu.cn/>)

- **基本思路：**
 - ✓ 用户需求、服务质量和可持续发展是可持续服务的根本
 - ✓ 提供最高性价比与尽可能好的服务
 - ✓ 配备专业“物业管理团队”，“免房租，收物业费”以保证运维的可持续性
 - ✓ 服务的“成长期”由CALIS经费支持
- 建立利益平衡机制，坚持“以贡献换服务”原则，明确成员馆权利与义务。
- 对特殊成员馆群体，给予特殊优惠政策。

- 项目建设只能解决发展的某一个阶段，无法满足所有需求，解决所有问题
- CALIS目前的项目建设机制无法应对当前图书馆的发展
- 需要建立新的CALIS可持续发展机制，申请国家项目建设是可持续发展机制中的重要组成
- 要充分发挥成员馆和业界的力量

- 在中心负责人联席会议制度下，建立常设“CALIS专家工作组”体系。
- 专家工作组：
 - 运维工作：协助管理中心确定年度运维服务方案及经费分配
 - 项目建设：协助编制《可研报告》，并指导和监督项目建设
 - CALIS服务的发展规划

- 对具体发展项目，成立“共建共享联盟”或协作域
- 共建共享联盟（共享域）为CALIS与图书馆联盟共同建设
- 协作域
 - 以图书馆、图书馆联盟为中心的协作发展联合体
 - 向上：资源商与资源集成商
 - 平行：各类系统开发商、平台商
 - 向下：教学社区、科研社区、文化社区…
- 共享域与协作域均需考虑利益平衡机制

- 成员馆联盟是成员馆自发组织的，是CALIS向其提供服务的“有组织、有目标的用户群”。
- 类型：区域、专业（专科）、服务……
- 推动联盟发展是CALIS深化服务的一项重要举措：
 - 面向个性化的“群体共性”需求
 - 易于“互动”与“落地”
 - 易于提高服务质量

- 是CALIS对各类联盟的支持或服务方式，也是CALIS向联盟提供各类服务的总称。
- 共享域由CALIS管理中心与联盟共同建设与管理。
- 凡需要CALIS共享域服务支持的联盟需要在联盟中设立共享域中心：
 - 代表联盟提出共享域的建设需求和运维需求
 - 组织联盟成员参与共享域建设
 - 组织共享域服务在联盟成员中的推广培训

用好CALIS服务，支持CALIS，
就是对成员馆自身利益的保
护！

谢谢大家！