

“彩云模式”：我国高校图书馆实施读者决策采购的本土参照

董燕（安庆师范大学图书馆）

摘要： 读者决策采购自 2011 年引入我国，已积累了丰富的理论研究成果。然而，真正意义上的读者决策采购在我国尚无一例报道。文章分析了现阶段我国高校图书馆实施读者决策采购的业界环境。以内蒙古图书馆“彩云服务”创新模式为例，阐述了我国类读者决策采购模式的雏形，分析了在高校图书馆实施“彩云服务”的合作模式，指出“彩云模式”对高校图书馆实施读者决策采购有着借鉴意义。

关键词： 读者决策采购;需求驱动采购;信息资源建设;高校图书馆

中图分类号： G253

1 前言

读者决策采购 (Patron-driven Acquisition, 以下简称 PDA), 又称按需购买 (Purchase-on-Demand, POD), 需求驱动采购 (Demand-driven Acquisition, DDA), 是一种基于读者实际需求与使用的全新的资源建设模式。早在 1990 年, 巴克尔大学图书馆即开始了对 PDA 的探索和尝试^[1], 之后, 因其满足读者个性化需求、优化资源采购质量和提高馆藏利用率等优势, PDA 迅速在欧美等发达国家得到广泛应用。我国对 PDA 的认知可以张甲、胡小菁发表在 2011 年第 2 期《中国图书馆学报》的《读者决策的图书馆藏书采购——藏书建设 2.0 版》^[2]为起始, 业内同仁以敏锐的职业观察力认识到 PDA 在资源建设领域广阔的应用前景, 从而迅速掀起 PDA 研究的热潮。根据对中国知网论文检索结果的分析, 国内 PDA 研究水平普遍较高, 80% 以上的相关论文发表在 CSSCI 来源期刊, 核心作者主要集中在各高校图书馆。在经历了概念译名的推敲^[3]、国外成功案例的介绍分析^[4]、我国的应用策略^[5]等理论研究之后, 国内 PDA 研究逐步转入实践测试阶段。但时至今日, 真正意义上的 PDA 应用在国内尚无成功案例。学习并借鉴国际图情界优秀的研究成果, 是我国图书馆事业在过去三十多年呈现飞速发展的原因之一, 但与此同时我们也应清醒地认识到, “舶来品”的生搬硬套是行不通的, 我国有着自己特殊的国情, 纸质图书、电子图书的出版、发行与销售、图书供应商的身份等都有别于欧美国家, PDA 的实践在我国一直没有实现突破, 本土化策略的缺失或是重要原因。

“以人为本”服务理念早已是图书馆行业的共识, 刚颁布的《中华人民共和国公共图书馆法》也以法律的形式明确规定, 图书馆服务与管理要体现以人为本的基本理念。在资源建设领域, “以人为本”理念的体现就是资源采集要以满足读者的需求为前提。传统的资源采购是馆员根据本馆的藏书规划, 运用工作经验和个人主观判断预测读者的可能性需求而实施。这种模式的弊病之一便是藏书利用率低, 研究显示, 美国丹佛大学图书馆 2005-2009 年

入藏的 89496 种图书中,从未流通的达 47257 (占 53%) 种,其中,仅 2005 年入藏的图书至 2009 年尚未流通的就达 9112 (占 42%) 种^[6]。国内有关藏书利用率的统计同样不容乐观,华南农业大学 2008-2010 年入藏的 8915 册外文书,截至 2010 年 12 月 31 日,零流通的图书高达 67.9%^[7]。信息资源的供需不对称是我国图书馆资源建设过程中的突出矛盾,因此,馆藏建设模式的多元化势在必行,读者决策采购则不失为有益的尝试。有学者明确指出,读者决策采购是一种拥有诸多优势的图书销售与采购模式,应该与传统的采购模式相互配合,共同促进馆藏建设^[8]。

2 我国高校图书馆实施 PDA 模式的不利因素分析

PDA 概念被引入我国已有数年,国内相关理论研究成果亦可谓丰硕,但 PDA 的实施是一个细致而复杂的系统工程,这也是该模式在我国尚未有成功案例的原因之一。制定严格的标准、选择合适的书商、设定科学的选购环节、及时跟踪与评价^[9]是成功实施 PDA 的关键,然而,这些因素在 PDA 本土化的过程中却遭遇重重阻力。笔者试从我国图书采购的业界环境进行解析。

2.1 前“纸电同步”阶段的出版现状

十年前,中文纸质图书馆配商和电子图书数据库商是图书馆馆藏资源建设的两条路径。随着出版市场的发展,为使出版销售生态链能适应行业发展需求,纸、电并存或融合逐渐成为资源建设者的共识。国内各大中文图书馆配商积极开拓电子书的供销,并已成功实施一批新的项目。2015 年 4 月,北京人天书店正式发布“畅想之星馆配中文电子书平台”,第一期《中文电子书目录》上线^[10];2016 年 3 月,湖北三新文化传媒有限公司推出“田田网”订购平台,为高校馆提供中文电子图书的单本订购服务^[11];2016 年 4 月 21 日,浙江省新华书店集团的开放式纸电相融馆配服务云平台——“芸台购”上线^[12]。这些项目为“纸电同步”的实现提供了可能。

但事实上,现阶段我国“纸电同步”并未真正实现。有学者对某纸电供应平台进行了考察,通过对当年出版的纸质图书与平台提供的电子图书进行适配发现,图书馆无法从平台购置当年出版的绝大多数电子本。与纸质图书相比,出版社相关电子图书的发行有一年的时滞。因此,国内电子图书与纸质图书还是未能“同步”,中文信息资源建设仍处于前“纸电同步”时期^[13]。

国外成功的 PDA 案例多见于电子图书 PDA 实践,借助导入 OPAC 中的 MARC 书目,若读者的检索及阅读行为达到系统对读者人数、点击数、阅读时长等项目的设定标准,便在不影响读者阅读行为的情况下自动触发购买指令。这些操作是在读者不知情的情况下通过系统设置在后台完成的。纸电同步是实施 PDA 采购模式对信息时效性要求的必要条件之一,尤其是电子图书 PDA。而我国尚处在“纸电同步”时期,电子图书长达一年的出版时滞无法满足读者对信息的即时需求。

2.2 书商的图书采购平台与图书馆图书集成系统的分离现实

PDA 的发展是现代信息技术和电子商务在图书馆业务中的直接应用。通信技术的发展加快了图书馆创新和变革的步伐，图书馆集成信息管理系统与书商系统的无缝衔接是 PDA 实施的技术基础和保障^[4]。书商系统与图书馆系统的集成，有助于书商在后台对触发采购指令的读者阅读行为做出实时反应和统计，便于迅速与馆员核实满足采购条件的书目，缩短采购图书到达读者手中的时间，体现 PDA 采购模式的高效率，节省读者的时间。

图书馆资源采购自本世纪初逐步采取招标采购的规范化运作方式，为保证市场占有率，国内一些大型馆配商顺势而为，馆配能力和服务水平不断提高，技术力量也日趋雄厚。如人天书店的网站，图书馆可以作为用户访问登录，下载定期更新的采访书目。在图书采访征订目录刚从纸质清单向电子书目过渡的阶段，电子书目尚未普及，出版社无书目可供，从书商的网站免费获取的电子书目极大地提高了各图书馆采购工作的效率。然书商平台提供的书目只对图书馆采访馆员开放，普通读者是无缘使用的。即便是前文提到的人天书店“畅想之星馆配中文电子书平台”、湖北三新“田田网”订购平台、浙江新华的“芸台购”，也并未实现读者、图书馆与书商的交叉联动。各大书商的图书采购平台与图书馆图书集成系统的分离，并非技术原因所致，而是推动技术实施的理念、政策缺失，笔者认为这也是我国实施 PDA 采购模式最大的障碍。

2.3 高校馆图书政府采购的经费支出方式

PDA 模式作为传统采购模式的有益补充，不应仅是短暂性的试验项目，而应通过制定科学合理的计划、划拨固定经费、进行过程监控和评估、发现问题及时作出调整并在下一轮实施过程中改进等环节建立起 PDA 模式的常态机制。其中，持续稳定的经费投入是 PDA 得以顺利实施的保证。

以笔者所在的高校馆为例，近十余年来的纸质图书采购均严格遵循政府招标采购的模式。受经费下拨时间、纸质图书采购项目归口单位的工作管理次序、负责招标单位的工作进程等因素的影响，招标结果往往到下半年方揭晓，而费用的支出又严格控制年底前结清，这势必要求馆配商在极短的周期内结束配货、物流及加工分编等任务，这就与 PDA 模式下读者的即时需求长期存在相矛盾。除此之外，我馆并无自主采购经费，实施 PDA 便成了无源之水。这种政府采购的经费支出方式在高校馆普遍存在。因此，主管部门应改革高校馆的经费管理模式，允许各馆调拨合理的经费比例用于自主采购，以满足自身资源建设的特色和需要，为 PDA 模式的持续、有效实施提供经济支撑。

3 “彩云模式”对高校馆实施读者决策采购的借鉴意义

PDA 模式的备受推崇源于其将读者从资源建设的末端提升至采购图书的主体，实现了读者从服务对象到图书馆主人的角色转换。其实我们不难发现，早在这种模式之前，我国高校馆在调研读者需求方面从未停止孜孜探求的步伐，深入院系调研、征求专家学者的采购建

议、邀请教师同赴现采、与馆配商组织“你选书，我买单”现场荐购活动、读者在线荐购等一系列举措，都旨在吸引更多的读者参与到图书采购业务中来，购其所需。但这些做法因存在到书周期长、读者荐购信息反馈不及时、活动时间短未能常态化等问题，并没有取得读者的广泛信任和持续支持，没有形成如 PDA 模式一般的影响力。

任何一种外来的先进理念和技术都有一个本土化的过程，国内图书馆界同仁在 PDA 模式实践领域不断探索，目前已形成了一批类 PDA 的采购模式。2013 年湖南大学启动 PDA 模式^[15]，上海大学图书馆设立 PDA 项目，进行 PDA 测试^[16]，武汉大学图书馆自建集成的荐购知识库，中山大学图书馆与人天书店合作，以读买网为平台，引导读者参与采书^[17]，佛山市图书馆与书店合作的“新书借阅处”^[18]，最耀眼的莫过于内蒙古图书馆的“彩云服务”^[19]。“彩云服务”虽是公共图书馆推出并成功实施的读者参与采购项目，但对高校图书馆而言同样具有重要的示范意义和推广价值。高校馆可悦纳之在于其同根同源性。

3.1 “彩云服务”能显著提升图书馆服务效能

“彩云服务”模式源于内蒙古图书馆对工作的思考和创新。为缓解馆藏图书与读者需求不对等的矛盾，内蒙古图书馆积极与书店达成协议，由书店将新书及热门图书送到图书馆请读者买书，活动结束后，图书馆则将余下的图书全部买下。这本是为鼓励书店共同承办活动的积极性的无奈之举，但却引发了内蒙古图书馆工作人员的思考，并开启了将广大读者的购书行为直接转化为图书馆图书采购行为的尝试和探索。该馆自主研发的《公共文化服务体系中读者、书店、图书馆集“借、采、藏”一体化服务管理平台》的安装与使用，为“彩云服务”模式的顺利开展提供了技术支持。该平台利用云计算、大数据技术与先进理念，实现了图书馆、书店乃至各出版单位的资源与服务的有效整合，为读者提供基于图书借阅、资源共享、联合编目等集成化动态数据的云服务，读者在任意合作书店皆可下单，极大地拓展了服务的空间，满足了读者的个性化、多元化和随机化需求，同时更促进了不同机构间的资源开放共享^[20]。

2014 年 5 月，“彩云服务”的启动获得了巨大成功，受到业界、学界甚至各行业的关注。5 月至 12 月，“彩云服务”模式共销售图书 400 多万元。内蒙古图书馆馆长李晓秋称，当年购书经费 800 万元，其中 60%即 480 万用于“彩云服务”。经后期跟踪统计，“彩云服务”所购新书流通率达 100%，这在全球图书馆界都称得上是个奇迹。“书是为了用的”是印度图书馆学家阮冈纳赞提出的图书馆学五定律之一，为读者找书，让书尽其用，提高图书利用率，是千百年来图书馆人一直努力的方向。图书馆是“彩云服务”的设计者、倡导者和践行者，“彩云服务”则在提高图书馆服务效能方面发挥了积极的作用，读者、图书馆、书店的多方共赢局面是对“以人为本”服务理念的最好诠释。

3.2 “彩云服务”是推进实体书店成长的源动力

“彩云服务”首次合作方是新华书店图书大厦。网络书店冲击下拓宽图书零售业的销售

渠道，是维系实体书店生存和发展的关键所在。“彩云服务”的购、借书模式得到读者的热烈拥护和积极回应，在内蒙古图书馆和新华书店图书大厦社会效益提升的同时，新华书店图书大厦经济效益的提高尤为明显，而优秀图书也因此获得了更多的读者。图书馆据协议每月和书店结一次帐，稳定的销售份额在一定程度上缓解了实体书店的生存压力。“彩云服务”模式实施后，书店由最初的被动参与活动转化为主动寻求合作，并且有更多的书店愿意与图书馆牵手“彩云服务”。缘于书店是图书销售的直接受益方，“彩云服务”于实体书店有经济利益的直惠，而这种利惠又反过来成为促进“彩云服务”长期开展的源动力。

3.3 “彩云服务”能有效提高读者满意度

在书店的图书销售链中，顾客是作为消费者存在的，是市场经济下的消费用户；在图书馆的公共服务体系中，读者是图书馆服务的对象，是图书馆开展工作的价值所在，可以说，图书馆是为读者而存在，为更多的读者提供更优质便捷的平等服务是图书馆的使命和职业精神的体现。“彩云服务”模式将顾客和读者两种身份巧妙地融合，不仅实现图书消费群体向图书服务对象的转移，更是“使处于最末端的读者一下子被提到了最前端，成为采购的决策者，这是颠覆性的创新”^[21]。“彩云服务”模式从购买行为采集读者的信息需求，实现了用户身份“书店顾客—图书采购主体—图书服务对象”三个角色之间的即时切换，而在节省读者购书支出的同时，也为更多的优秀图书找到了读者。统计显示，不仅是受读者热捧的莫言的相关文学作品达到销售高峰，各图书网站、相关机构评选的获奖图书也都入围销售榜单。“彩云服务”模式很好地体现了杜威的“三R”准则，这对于提高读者的满意度，提升图书馆的服务效能有积极意义。

4 高校馆实施“彩云服务”模式的策略分析

4.1 政策支持

2015年修订的《普通高等学校图书馆规程》明确指出：“高等学校图书馆是学校的文献信息中心，是为人才培养和科学研究服务的学术性机构”，高校图书馆在学校发展中有着举足轻重的地位。“彩云服务”是图书馆在文献资源建设中的一项创新服务模式，它的全面实施不仅需要正确理念为导向，一定额度的经费支持更是开展“彩云服务”的必要条件。从高校图书馆发展的实际来看，2000年以来，为了迎接教育部对本科学校的水平评估、教学评估等几轮评估，学校加大了文献资源建设经费的投入，各高校馆都迎来了文献资源数量迅速增长的发展期。然而资源数量的增长未必能直接提高图书馆的使用效果，资源建设中的供需不对称矛盾仍然突出。“彩云服务”是传统资源建设方式的有益补充，改革现行资源建设经费支出模式，将“彩云服务”以制度的形式确定为学校文献资源建设的常规工作，势必能确保开展“彩云服务”的持续性。

4.2 合作模式

是否有一定比例的自主使用经费决定了“彩云服务”的具体实施方案，从经费使用方式可以将高校图书馆的“彩云服务”划分为两种合作模式。

4.2.1 与实体书店合作的服务模式

拥有购置经费自主支配权的高校馆可以直接参考内蒙古图书馆的运作模式，选择有实力、高资质的实体书店联手打造本馆的读者决策模式。与公共图书馆不同的是，高校馆读者群体的活动范围集中在一定的地理区域，实体书店一般位居城市繁华区，这就给高校读者选书带来不便。因此，将书店引进学校，或开设合作的图书室，提供学术类与畅销图书兼顾的样本，是高校馆开展“彩云服务”的一大特点。

4.2.2 与中标馆配商合作的服务模式

正如笔者在前文中提到的，高校馆资源建设基本采取政府统一招标采购的方式。若不能获取经费自主权，与中标馆配商合作开展“彩云服务”亦有变通的途径。以我馆的汇文自动化管理系统为例，读者在线荐购功能的使用不可小觑。图书馆可以从学科分类、中图法分类、出版社分类等角度提供信息完备的新书征订目录，诚邀读者参与 OPAC 界面的在线荐购（亦可提供荐购表单），并将图书是否采购、到馆、分编、上架等动态信息及时以电子邮件方式通知读者，以便读者了解荐购意见是否被采纳，并能在上架后优先使用荐购图书。但是，这种将读者在线荐购的电子书目交由馆配商的合作模式还是有别于“彩云模式”的。首先，读者在线荐购的依据是电子书目，而“彩云模式”的实体图书更有利于读者进行准确的决策；在线荐购的到书率受出版、销售等多种因素影响，无法与“彩云模式”的所见即所需的 100% 到书率相提并论；在线荐购的图书需要读者至少等待一周以上，“彩云服务”却实现了读者的零等待。即便如此，这种鼓励更多的读者参与在线荐购的变通合作模式仍然值得探索和进一步完善，它对提高馆藏资源利用率和读者满意度的积极作用是显见的。诚然，电子书目的更新速度、学科主题的覆盖面、读者在线荐购的宣传力度、荐购信息反馈的及时性、到书的时效性将直接影响这种合作模式的效益和推广。

4.3 技术要求

与实体书店合作的服务模式自然少不了平台的支撑。内蒙古图书馆的“读者、书店、图书馆集‘借、采、藏’一体化服务管理平台”系自主开发，此平台的开发是基于本馆自动化集成管理系统和书店销售管理系统及开展“彩云服务”所需功能的整合，不具备普适性。而拥有雄厚技术开发实力的高校馆毕竟屈指可数，从绿色共享的角度来看，平台由专业的开发公司承担更合适。为了“彩云服务”管理平台适用于所有图书馆和书店，以行业标准为设计准绳，考虑各系统接口的兼容性，将是“彩云服务”得以全面实施和普及的技术前提。

与馆配商合作的服务模式，读者只需在 OPAC 界面完成荐购，员工从采访模块导入荐购

清单,然后反馈至馆配商,操作流程无须借助第三方平台。为了缩短读者等待的时间,荐购书目应及时交付馆配商,而馆配商的配货、物流、加工、上架等速度将决定了这种合作的效率,让读者等待时间的长短也直接影响读者继续参与荐购的积极性。这种合作模式离所谓的“彩云服务”尚有一段距离,却是在既有条件下开展读者决策采购的一种变通方式。从技术支持的层面来看,依赖集成系统的在线荐购,属于现有技术条件的功能应用,具备可操作性。

5 结语

高校馆服务教学科研的特性,对藏书多有学术性要求,馆藏学科的完整和连续性仍需要借助传统采购方式予以保障。但从构建高校馆特色性与时代性并举、充满生命活力的资源建设体系的角度,资源采购方式的多元化势在必行,PDA 模式即是有益的探索。但是,前“纸电同步”时期的出版现状、书商的图书采购平台与图书馆图书集成系统的分离现实、高校馆图书政府采购的经费支出方式构成我国高校馆实施读者决策采购的业界环境,也是高校馆一直没有成功 PDA 案例报道的背景原因。“彩云服务”模式是国外读者决策采购在我国的本土化实践,尽管源起公共图书馆,但对高校馆而言同样具有可移植性。我国诸多高校馆与新华书店集团一直有着良好的合作传统,在图书馆和书店的精心筹划下,在读者的踊跃支持下,具有多方共赢性质的“彩云模式”势必会取得预期的效果;而在政府采购为主导的当下,高校馆与馆配商、读者的通力协作,充分发挥现有管理系统的在线荐购功能,以变通的方式实现读者决策采购同样具有积极意义。

参考文献

- [1] 王春生.读者主导式采购:起因、类型与影响[J].国家图书馆学刊,2012(4):60-64.
- [2] 张甲,胡小菁.读者决策的图书馆藏书采购:藏书建设 2.0 版[J].中国图书馆学报,2011(2):36-39.
- [3] 王春生.读者主导式采购探析[J].图书馆建设,2012(10):21-24.
- [4] 刘华.以读者为主导的文献资源建设:美国学术图书馆读者决策采购(PDA)研究[J].图书情报工作,2012(5):89-93,127.
- [5] 白新勤.图书馆实施读者决策采购(PDA)的基本路径探讨[J].图书情报工作,2013(5):76-80.
- [6] Gerrit Van Dyk Interlibrary loan purchase -on -demand:A misleading literature[J].Library Collections,Acquisitions & Technical Services,2011(35).
- [7] 李铁梅.高校图书馆外文图书利用分析及对策[J].图书馆论坛,2011(3):144-147.
- [8] 王春生.读者主导式采购:案例、争论与思考[J].情报资料工作,2011(6):80-83.
- [9] 王玲.“读者决策采购”成功实施的关键因素分析[J].图书与情报,2012(5):117-119.
- [10] 中国新闻出版网.人天书店集团发布馆配中文电子书平台[EB/OL].[2018-02-05].http://www.chinaxwcb.com/2015-05/06/content_316594.htm.
- [11] 创印网.纸电发展之路:从“融合”到“同步”[EB/OL].[2018-02-05].
<http://www.chnyin.com/news/2016-03/18248.html>.
- [12] 北京汉图恒业图书公司.纸电相融开启馆藏业务新时代[EB/OL].[2018-02-05].
<http://www.bjhtcm.com/cbzy/zhzx/201604/245189.html>.



- [13] 段双喜.图书“纸电同步发行”趋势下的采购策略研究:基于华东师范大学图书馆利用数据的分析[J].图书馆论坛,2017(11):56-61.
- [14] 刘华.“读者决策采购”在美国大学图书馆的实践及其对我国的启示[J].大学图书馆学报,2012(1):45-50.
- [15] 胡蓉.高校图书馆文献资源建设中读者决策采购的障碍与对策[J].新世纪图书馆,2014(5):42-45.
- [16] 许新巧,刘华,张馨允.上海大学图书馆荐购系统实证研究[J].图书馆学研究,2014(24):5-9.
- [17] 侯君洁.读者决策采购在国内高校图书馆实现的问题和解决办法[J].图书馆论坛,2013(7):115-119.
- [18] 张彦静.我国图书馆自主采购的探索与思考:以佛山市图书馆“新书借阅处”为例[J].图书馆学研究,2013(15):54-58,76.
- [19] 韩冰,李晓秋.内蒙古图书馆“彩云服务”探究[J].图书馆论坛,2016(3):65-69.
- [20] 王晴,赖永忠.内蒙古图书馆“彩云服务”项目分析与思考[J].公共图书馆,2016(2):47-52.
- [21] 内蒙古图书馆推彩云服务:你看书,我买单 [EB/OL].[2018-02-05].
<http://gongyi.qq.com/a/20150206/021337.htm>.

Colorful Cloud Pattern:A Local Reference of Patron-driven Acquisition in Chinese Academic Libraries

Abstract: Since the introduction of Patron-driven Acquisition (PDA) in China in 2011,it has accumulated rich theoretical achievements.However,no real PDA has been reported in China. This article analyzes the current situation of the implementation of PDA in our academic libraries. Taking the innovation model of Colorful Cloud Service in Inner Mongolia Library as an example,this article expounds the similar PDA model in China, analyzes the cooperation mode of Colorful Cloud Service in academic libraries,and points out the significance of Colorful Cloud Pattern to the implementation of PDA in academic libraries.

Keywords: Patron-driven Acquisition; Demand-driven Acquisition; Information Resources Construction; Academic Library

作者简介

董燕(1977—),女,副研究馆员,安庆师范大学采编部主任。研究方向:信息资源建设。