

总第 4 期

2005 年第 1 期

2005 年 5 月



CASHL

# CASHL 通讯

中国高校人文社会科学文献中心  
文献传递服务优惠月活动

- ◆ CASHL 华中区域中心文献传递服务
- ◆ “高校馆际互借协调组工作会议”与“高校馆际互借工作交流与培训会”专题
- ◆ CASHL 文献传递服务情况通报
- ◆ Becky 管理邮件

中国高校人文社会科学文献中心 编印

本期编辑部:

CASHL 华中区域中心——武汉大学图书馆

责任编辑: 鄢璐青

总第 4 期 2005 年第 1 期 2005 年 5 月

---

“本期专题——CASHL 华中区域中心” .....	(1)
CASHL 华中区域中心文献传递服务 .....	(1)
武汉大学图书馆文献传递服务与成本效益分析 .....	(4)

---

“高校馆际互借协调组工作会议”与“高校馆际互借工作交流与培训会”专题 .....	(13)
1. 高校馆际互借工作交流与培训会纪要 .....	(13)
2. 高校馆际互借协调组工作会议纪要 .....	(15)
3. 馆际互借评估工作介绍 .....	(16)
4. CALIS 馆际互借系统问题与改进 .....	(19)
5. 扩充资源、拓展服务, 开创人文社科繁荣	
CASHL2004 年度工作总结 .....	(21)
CASHL2005 年度工作计划 .....	(23)

---

CASHL 文献传递服务情况通报 .....	(25)
------------------------	------

---

Becky 管理邮件 .....	(26)
------------------	------

# CASHL

## 华中区域中心文献传递服务



### 一、CASHL 华中区域中心简介

CASHL 华中区域中心是中国高校人文社会科学文献中心 (China Academic Humanities and Social Sciences Library) 所设的七个中心之一。作为文献保障系统的一个环节,中心所在地武汉大学图书馆,上联北京大学、复旦大学两个全国中心图书馆,横向联系华南中山大学、华东南京大学、东北吉林大学、西南四川大学四个区域中心,下联华中区域三省的各高校图书馆,为全国高校提供 CASHL 文献传递服务。

武汉大学现有人文社会科学院系 12 个,包括文学院、历史学院、哲学学院、外国语言文学学院、新闻传播学院、信息管理学院、商学院、法学院、政治与公共管理学院、教育科学学院、WTO 学院、艺术系等;其中人文社科类国家重点学科 10 个,分别是:马克思主义哲学、西方经济学、世界经济、环境与资源保护法学、国际法学、马克思主义理论与思想政治教育、中国古代史、社会保障、图书馆学、情报学。同时,我校还拥有 7 个国家人文社会科学重点研究基地,分别是:环境法研究所、国际法研究所、中国传统文化研究中心、信息资源研究中心、经济发展研究中心、社会保障研究中心、媒

体发展研究中心。

武汉大学图书馆既是 CASHL 华中区域中心,还拥有教育部设立的引进文科文献中心书库、加拿大政府出版物收藏中心、欧盟资料中心、世界银行资料中心、联合国资料保存图书馆等多个国家级的文献中心,同时还是中国高等教育文献保障系统(CALIS)华中地区中心,承担下至地区一级的各种组织、协调和建设工作。

### 二、CASHL 华中区域中心工作

作为 CASHL 华中区域中心,武汉大学图书馆根据 CASHL 建设项目的要求,形成 CASHL 华中区域中心管理机制,制订全面工作计划,对相关内容进行规范,并组织具体实施。

#### (一)人员配备

由主管馆长牵头成立 CASHL 华中区域中心管理小组,由采编部主任、期刊部主任、信息服务中心主任和 CASHL 华中区域中心联系人等 5 人共同组成;同时配备 CASHL 期刊专职采购人员 1 名、CASHL 期刊兼职管理人员 3 名和 CASHL 文献传递专职人员 1 名、兼职人员 3 名,负责 CASHL 华中区域中心各项工作的具体开展和实施。

#### (二)CASHL 外文期刊的采购和管理

目前已经逐步建立了 CASHL 外文期刊采购制度,在做好经费计划与管理的同时明确了工作职责,规范了采集流程,以确保外文期刊的采集质量;外文期刊集中采集后,采取统一验收、统一财产帐、分散保管的管理方式。

#### (三)CASHL 宣传与服务

作为 CASHL 区域中心,我们一方面参加 CASHL 七个中心馆面向全国高校的文献提供服务,另一方面承担着面向华中区域三省高校的宣传推广工作,因此,为配合 CASHL 管理中心的工作,我们首先将本馆的馆藏信息加入 CASHL 期刊目次库,以分担一部分的文献传递任务,减轻两个全国中心的压力,实现更大范围的资源共享;其次面向华中区域三省高校加大宣传力度,并在实际工作中进一步规范工作流程,力争提高服务效益。具体措施有:

1) 向华中区域三省高校宣传推广 CASHL 服务。专门建立了“CASHL 华中区域中心”网站,从资源建设、服务方式、最新活动等方面对 CASHL 进行全面介绍;以弹出窗口的形式在图书馆主页揭示 CASHL 新服务,广泛吸引读者;拟定“CASHL 区域中心文献传递服务试运行及优惠月通知”,并通过 E-mail、电话、

邮寄、网上发布等形式通知华中区域三省各高校,同时辅以各种 CASHL 宣传材料,如:《CASHL 华中区域中心文献传递服务指南》、《CASHL 文献传递服务规范》、《CASHL 文献传递服务工作流程》等;

2) 严格按照 CASHL 文献传递服务工作流程和服务规范对全国高校开展 CASHL 文献传递服务,按照统一的收费标准、服务响应时间来认真履行 CASHL 的服务承诺。

3) 与 CASHL 全国中心和其

他四个区域中心建立良好的文献协调关系。同时,作好 CASHL 管理中心和成员馆的桥梁,收集成员馆的意见,做好备案,及时向 CASHL 管理中心反映;

4) 形成工作记录制度,对文献提供情况定期进行统计分析(包括纸本和电子资源),2004 年我馆文科文献资源利用状况是:电子资源 2311 篇,纸本文献 688 篇。

5) 以电话、E-mail、邮件等方式及时解答本区域成员馆在 CASHL 服务中遇到的各种咨询

问题;

(四) 服务效果

1) 为全国人文社会科学研究和教学提供高效、快捷的文科文献保障,2004 年收到全国 45 所高校读者提出的文献请求 3036 个,提供原文 2999 篇,满足率 88%;

2) 推动本地区高校图书馆开展文献传递服务,2004 年发展本地区成员馆 16 个,占全部成员馆总数的 17%;本地区注册用户 448 个,提交文献申请 2403 个。详见表 1。

表 1:华中区域 CASHL 成员馆 2004 年文献提交情况

序号	管理员姓名 登录名)	用户数量	发出请求数量	完成事务总费用(元)
1	武汉大学图书馆(whu)	365	1261	6588.5
2	中南财经政法大学图书馆(znufe)	31	533	3436.5
3	华中科技大学图书馆(hust)	2	278	1470.5
4	湘潭大学图书馆(xtu)	30	152	815
5	武汉理工大学图书馆(whut)	3	109	492
6	华中师范大学图书馆(ccnu)	1	43	222
7	河南科技大学图书馆(haust)	5	20	103
8	中南大学图书馆(csu)	1	6	37.5
9	三峡大学图书馆(ctgu)	2	1	5.5
10	湖南农业大学图书馆(hunau)	4	0	0
11	湖北大学图书馆(hubu)	0	0	0
12	河南师范大学图书馆(henannu)	0	0	0
13	湖北汽车工业学院图书馆(qcxy)	0	0	0
14	武汉体育学院图书馆(wipe)	0	0	0
15	河南农业大学图书馆(henau)	4	0	0
16	湖北工业大学图书馆(hubpu)	0	0	0
合计		448	2403	13170.5

\*本表以提交文献请求量排序

### 三、本校 CASHL 文献传递服务

#### (一)文献传递的组织与管理

1) 配备 CASHL 文献传递专职人员 1 名, 兼职人员 3 名, 兼职学生工 2 名。配备文献传递基础设备, 包括计算机、扫描仪、电话等;

2) 制订 CASHL 文献传递的优惠政策, 即目前本校师生在 CASHL 系统中进行原文传递给予 100% 的经费补贴, 由 CASHL 管理中心和图书馆各承担 50% 的补贴;

#### (二)CASHL 的宣传、培训和服务

1) 馆长主持召开了全馆文科学科馆员会议, 组织学科馆员参与 CASHL 的宣传推广, 深入文科院系, 联络学者、教授、教师和研究生, 针对各自的学科进行 CASHL 服务宣传;

2) 根据 CASHL 管理中心的宣传材料, 结合本校用户特点重

新编辑了 CASHL 服务简介资料及 CASHL 服务用户须知等宣传资料, 并将其摆放在图书馆人群集中场所——图书馆大门口和电子阅览室咨询台等, 让用户随意取阅;

3) 在图书馆主页设置 CASHL 文献传递专栏, 详细介绍 CASHL 服务项目及申请程序, 帮助读者快速准确的检索信息、提交文献申请、获取文献;

4) 配合 CASHL 管理中心开展两次优惠月活动, 在图书馆大门口挂起宣传条幅; 设置醒目的 CASHL 宣传活动支架; 召开 CASHL 文献传递服务推广座谈会, 广泛听取大家的意见和建议; 同时以 BBS、邮件通告、张贴海报等方式从多途径多角度宣传 CASHL 服务, 使更多的读者了解 CASHL 的服务内容, 使用 CASHL 服务;

5) 组织多种层次的专门培训, 针对图书馆学科馆员、在校博、硕士研究生、教师等进行 CASHL 服务使用宣传培训, 教会读者掌握基本的检索知识和检索技能, 在充分利用馆藏资源的基础上学会利用 CASHL 文献传递服务来进行文献保障。形式有:

① 学科馆员在各个院系组织文献检索培训和 CASHL 使用培

训;

② 在常规 90 分钟专题讲座中开设 CASHL 服务专题;

③ 在研究生新生入学培训中增加 CASHL 服务内容的介绍和使用培训;

6) 作好读者与 CASHL 管理中心和各区域中心的桥梁, 收集读者的意见, 做好备案, 及时向各中心馆反馈, 并协助本校读者向各中心馆索取未收到的文献。

#### 7) CASHL 日常咨询服务

① 通过 E-mail、电话等方式解答读者关于 CASHL 文献分布、系统使用、费用等相关咨询问题;

② 针对文科读者使用计算机检索文献信息相对困难的现状, 对每一个来图书馆咨询的读者进行现场辅导, 包括用户注册, “期刊目次库”的检索、文献申请提交等;

#### (三) 服务效果

从 2004 年 3 月 15 日 CASHL 服务启动大会至 2005 年 4 月, 本校注册用户达 365 人, 其中博士生 70 人、硕士研究生 235 人、教师 33 人, 本科生 33 人, 专业相对集中在法学, 商学、信息管理、哲学、语言与文学等, 提交文献申请 1261 个。



### 一、武汉大学图书馆文献传递服务现状

武汉大学图书馆从 2000 年 7 月正式启动文献传递服务,几年来,该项服务无论是在服务手段、服务方式还是服务质量和效果上都取得了长足的进步。

递网络。

截止 2004 年止,我馆已与华中地区四十所高校签订了文献传递协议;与国内二十多所著名高校和文献提供单位(如清华大学图书馆、北京大学图书馆、国家图书馆、国家科技图书文献中心等)建立了

# 武汉大学图书馆 文献传递服务与成本效益分析

1) 实现网上运作,规范工作流程。

武汉大学图书馆从 1997 年就开展了零星的文献传递服务,1999 年成立文献传递服务小组,2000 年 7 月正式启动文献传递服务,并在图书馆主页上建立文献传递服务相关网站;2002 年 5 月启用清华大学馆际互借与文献传递服务系统,2004 年 9 月启用 CALIS 馆际互借与文献传递服务网,文献传递从传统手工操作工作模式,进入一个高效率、集成化、自动或半自动化的工作模式,基本实现了读者提交申请网络化、业务处理程序化、日常管理规范化以及办公的远程化,工作得到规范,极大提高工作效率。

2) 开拓多种文献传递渠道,建立了完善文献传

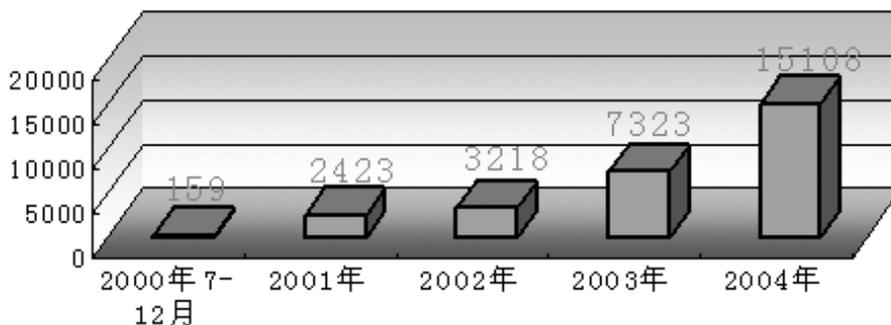
文献传递服务关系;与国际著名大学和文献机构(如美国匹兹堡大学图书馆、加拿大科学技术资料中心、德国 Subito e.V、英国大英图书馆文献供应中心等)建立了文献传递业务;2004 年 9 月与台湾国家图书馆建立文献传递关系。从本地区到国内到国外形成了一个层次清晰的文献传递网,为全校师生提供更加丰富的文献获取渠道。

3) 服务面不断拓广。

◆文献传递数量逐年上升

文献传递服务启动之后,尤其是实行补贴政策以来,文献请求量呈直线增长。图 1 是文献传递服务开展以来各年度文献处理情况;

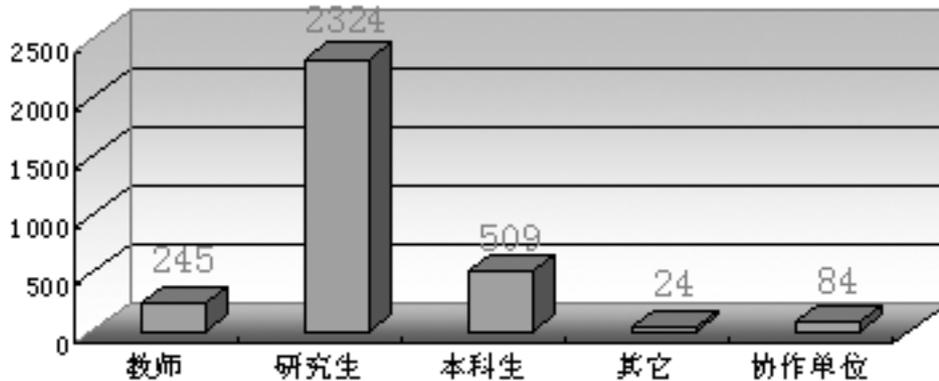
图 1: 文献传递服务开展以来各年度文献处理情况



◆使用文献传递服务的用户增多

截止 2004 年底,已达 3192 人,其中教师 245 人,研究生 2324 人,本科生 509 人,其它 24 人。协作单位达 84 家。下图是使用文献传递服务的人数分布情况。

使用文献传递服务的人数分布情况  
(截止 2004 年止)



◆校外文献传递服务全面铺开

由最初只对单个零散用户提供服务发展到面向全国高校的 CASHL 文献传递服务,请求量由最初年处理量为 65 篇发展到 2004 年年处理量为 4248 篇。

4)服务效果显著

◆文献请求成功率为 85%以上,有效保障教学与科研,受到校外用户的广泛好评;

◆更好的利用和激活本馆资源,尤其是资料室的资源;在 CASHL 文献传递服务时期,原本只对本院师生开放的院系资料室资源,因 CASHL 服务的开展,而被得以充分利用和激活。

◆为馆藏建设提供科学依据

通过对文献传递统计数据进行分析,可以了解用户的研究情况、文献需求的规律和学科分布及削减期刊文献的申请情况,从而侧面了解本馆现有资源对用户需求的满足情况,为文献的订购、剔除、选择核心期刊、调整馆藏学科文献的结构,合理配置各类型文献的比例提供客观依据。

## 二、武汉大学图书馆文献传递服务体会

### 1 有较好的文献传递组织管理机制

1)馆领导重视,为文献传递发展创造有利条件。

◆人员:由兼职 1 人,到目前专职 4 人负责。

◆设备:4 台微机、扫描仪、打印机、传真机、电话、Ariel 软件及馆际互借系统等。

◆资金:从文献购置经费中拨出部分专款用于文

献传递补贴

◆具体工作安排:及时组织与协调。理顺了总馆和分馆、部门与部门、部门内部、图书馆与院系资料室的关系,为文献传递服务提供有力保障。

2)工作人员有很强的服务意识和敬业精神。

◆及时处理每一笔申请:

◆热忱接待每一位来访用户;

◆与协作单位主动沟通,理顺与协作单位的关系;

3)制订了一整套文献传递工作规范及工作职责,工作人员严格按业务工作流程操作,降低了差错率。

4)岗位职责分明,并建立有严格考核制度。

◆岗位:按工作流程设高中低岗,职责分明并且责任到位,杜绝了因责任不明而产生相互推诿,耽误读者获取文献的现象;

◆考核:建立严格考核制度,差错率不能超过 5%,并与年终的奖金挂钩。

2 加大文献传递的宣传与培训力度,让更多用户了解和使用图书馆的文献传递服务宣传与培训方面:

◆在各院系宣传栏张贴广告召集全校文科院系及科研机构、资料室负责人会议发动学科馆员下院系散发有关文献传递服务资料 BBS/ EMAIL ALERT/图书馆宣传日推荐文献传递服务在图书馆主页上建立专门文献传递服务相关网站;在全校文检课及本馆 90 分钟专题讲座增设文献传递服务讲授内容;印制有关

文献传递服务的宣传小册子、服务指南摆放在人群集中地方,让用户随意取阅;开展文献传递优惠月活动;2001年12月份,我们开展了文献传递优惠月活动,仅一个月时间,收到文献传递请求达1151篇。在此基础上,从2002年9月份起,图书馆从有限的经费中拨出部分专款,制订了对全校教师、研究生从馆外获取文献的补贴暂行办法,并一直执行至今,以求最大限度地满足教师对文献的需求。2004年我馆已对9545篇文献进行补贴,补贴金额10万余元,受益师生达3100人。此项举措受到全校师生一致欢迎和好评。

3 设立文献传递专项资金,用于文献传递运作与补贴2002年9月,在文献传递优惠月的基础上,制订了针对全校教师、博士生、硕士生从馆外获取文献进行补贴的暂行办法。

◆ 补贴标准:

☆ 每篇文献10页以下(含10页)免费

10页以上,每页收费0.5元

☆ 学科馆员每年可免费获得50篇文献

☆ 每用户每年可以每篇100元的价格获取2篇国外博硕士论文

◆ 2004年9月制订了华中地区三省高校文献传递经费补贴方案补贴办法:凡是华中地区各高校,通过地区中心的馆际互借系统提交的所有文献传递请求均可享受补贴。补贴金额为申请总费用的50%

◆ 补贴政策的实行使多方收益:读者付出比应付费用少得多的费用甚至是免费就得到所需的文献,节省宝贵的时间与精力;图书馆付出并不大数量的款项就能很好地解决教学与科研的文献需求,促使科研的更好完成,提升学校的学术水平。图书馆馆员在为读者的服务中,自身的价值得以体现。

4 定期进行文献传递统计分析

◆ 了解用户需求、评价文献传递的效果、为馆藏建设提供依据。如根据我馆近年来的文献传递的统计,在用户提交的申请中,有近30%的需求可以在本馆的馆藏中得到满足。我们意识到读者对馆藏资源认识不足,于是加大了读者利用馆藏资源特别是电子资源的宣传与使用培训;在文献传递系统中提供本馆馆藏资源检索链接;提醒读者在进行文献传递时首先查找本馆馆藏资源。

我馆在多年的文献传递服务实践工作中积累了一定的经验,随着文献传递范围的不断拓展,服务请

求激增增加,文献服务成本已成为制约文献传递服务发展的一个重要因素。如何科学、合理地核算文献传递成本,最大限度地降低成本,满足更多用户需求,是我馆近年来着重研究的一个重要课题。

### 三、文献传递成本核算与分析

#### (一)馆际互借成本研究的现状

##### 1.国外研究状况

早在20世纪70年代国外就有文献对馆际互借成本进行研究。如美国研究图书馆协会(ARL Association of Research Libraries)的研究图书馆组(RLG Research Libraries Group)曾对北美80家研究图书馆的馆际互借成本调查结果进行了分析,测定出北美研究图书馆的实际借出成本是每本5.82美元,借入成本是7.61美元;1997年Ted E Naylor对堪萨斯州州立大学图书馆1995年6月至1996年7月的馆际互借成本进行统计分析,并利用Stephen Dickson和Virginia Boucher给出的馆际互借成本计算公式 $F=C/(f+0.55u)$ ,测定出该馆馆际互借的成本,即借入成本每本8.51美元,借出成本每本2.47美元。其成本核算项目包括六项,即:薪水、网络、运送费用、复印费用、设备和其它耗材等。1999年,Jian-zhong(Joe)Zhou提出增加边际成本,即在实际成本计算类目中增加版权费;另外还有一些图书馆在计算馆际互借成本时还计算了读者等待机会成本,机会成本即是用户等待文献传递所用的时间价值,纽约州立图书馆中心估算读者机会成本为每篇文献2.55美元。使成本核算更为准确。

##### 2.国内研究的基本情况

国内很少有正式的文献研究馆际互借的成本问题,目前所查到的仅有涂文波和陆敏在大学图书馆学报,2004年第2期发表的《文献传递成本核算方法及案例研究》。该文应用了经济学中成本计算方法,并借鉴国外图书馆馆际互借成本核算成果,结合我国实际情况,提出了我国图书馆文献传递成本核算方法,确定文献传递成本费用核算项目为:人工费、网络通信费、设备费、耗材费和支付给文献提供方的费用。并以2002年武汉大学图书馆文献传递为例进行了个案分析,测定出每笔本馆请求成本为58.62元,每笔外馆请求的成本为24.4元。

#### (二)馆际互借成本核算方法

馆际互借包括返回式馆际借阅和非返回式的文

文献传递两种。鉴于目前国内返回式馆际借阅处于萎缩状态,而文献传递处于一种迅速发展阶段,因此,本文仅针对非返回式文献传递进行成本核算与效益分析。

### 1. 文献传递成本核算方法

结合国外的研究成果和我国的实际情况,我们在进行文献传递成本核算时,可将文献传递的成本划分为两大类,即图书馆作为文献请求馆的成本  $F_{\text{本}}$  和图书馆作为文献提供馆的成本  $F_{\text{外}}$  两大类成本。

对于中介式图书馆的文献传递服务,  $F_{\text{本}}$  又可分为图书馆为开展文献传递工作所支付的成本  $F_{\text{本馆}}$  和文献提供馆处理请求所支付的成本  $F_{\text{提供馆}}$ , 其中  $F_{\text{本馆}}$  成本包括人工费、网络及通信费、设备费、复印/打印费、邮电费、耗材费,  $F_{\text{提供馆}}$  成本包括人工费、网络及通信费、设备费、复印/打印费、邮电费、耗材费等。

对于非中介式图书馆的文献传递服务,  $F_{\text{本}}$  为图书馆为开展文献传递工作所支付的成本  $F_{\text{本馆}}$ 。

$F_{\text{外}}$  为图书馆作为文献提供馆的成本, 包括资源费、人工费、网络及通信费、设备费、复印/打印费、邮电费、耗材费等。

参考 Stephen Dickson 和 Virginia Boucher 的馆际互借成本计算公式  $F=C/(f+0.55u)$ , 得出如下文献传递成本计算的公式:

$$F = \frac{C_1 + C_2 + C_3 + \dots + C_z}{f + 0.55u}$$

在此公式中, 其中  $F$  为每笔请求的成本;  $C_1, C_2 \dots C_z$  为文献传递各项目成本费用;  $f$  为完成的请求数量;  $u$  为未完成的请求数量, 该公式将未完成的请求成本以完成请求成本的 55% 计算。

作为中介式图书馆的文献传递服务  $F_{\text{本}}$  的公式:

$$F_{\text{本}} = F_{\text{本馆}} + F_{\text{提供馆}}$$

作为非中介式图书馆的文献传递服务  $F_{\text{本}}$  的公

式:

$$F_{\text{本}} = F_{\text{本馆}}$$

每笔外馆请求的成本  $F_{\text{外}}$  的公式:

$$F_{\text{外}} = \frac{C_1 + C_2 + C_3 + \dots + C_z}{f + 0.55u}$$

### 2. 文献传递成本核算项目

根据国内外的研究成果, 结合我国图书馆工作的实践情况, 文献传递成本核算项目包括:

1) 资源费: 指处理每笔外馆请求时使用馆藏纸本和电子资源的费用;

2) 人工费: 从事文献传递人员的工资总和;

3) 网络及通信费: 国际流量费及电话费 (市话和长途费) 及传真费;

4) 设备费: 文献传递所需的硬软件设备的折旧费;

5) 复印/打印费: 文献传递工作所复印/打印的纸张费用;

6) 邮电费: 邮寄资料及办理外汇结算的手续费用;

7) 耗材费: 文献传递工作所消耗的各种耗材, 如打印机用的硒鼓、装订机用的配件等费用;

8) 版税费: 传递电子版文献时所支付版权保护的费用。

9) 房屋水电支出费用;

10) 提供馆文献传递的成本费用: 指文献提供馆处理申请所花的成本。

### (三) 文献传递成本案例分析

下面以武汉大学图书馆 2004 年 1-12 月文献传递请求的篇数为案例具体核算文献传递成本。

2004 年武汉大学图书馆收到的读者请求共计 1, 5108 篇, 其中本馆请求 1, 0860 篇, 占全部请求篇数总量的 71.9%, 外馆请求有 4248 篇, 占全部请求篇数总量的 28.1%。如表 1 所示。

表 1: 2004 年武汉大学图书馆文献传递请求篇数统计

项 目	本馆请求 (篇)	外馆请求 (篇)	合 计
已完成请求 (f)	9545	3791	13336
无法完成请求	1315	457	1772
合 计	10860	4248	15108

根据上述项目我们可以计算出 2004 年武汉大学图书馆作为文献传递的请求馆和提供馆一年支出总成本如表 2 所示。

表 2: 2004 年武汉大学图书馆作为文献传递的请求馆和提供馆一年支出文献传递成本统计

项目	请求馆		提供馆		总计	
	成本 (元)	百分比	成本 (元)	百分比	成本 (元)	百分比
资源费	0	0	24642	37.45%	24642	13.78%
人工费	65823	58.2%	25725	39.1%	91548	51.18%
设备费	14087	12.46%	8683	13.20%	22770	12.73%
网络通信费	18615	16.46%	2068	3.14%	20683	11.56%
邮电费	2826	2.50%	829	1.26%	3655	2.04%
复印/打印费	4772.5	4.22%	3486	5.30%	8259	4.62%
耗材费	6954	6.15%	366	0.56%	7320	4.09%
总计	113078		65799		178877	

1.成本核算项目:只选择了资源费、人工费、网络及通信费、设备费、复印/打印费、邮电费、耗材费、提供馆文献传递的成本。在文献资源合理使用范围内,版税费,暂不列入计算;房屋水电支出成本在文献传递成本中所占比例较小,也暂且忽略不计。

#### 2.文献传递各项费用的说明

(1)资源费:外馆使用馆藏纸本和电子资源的费用。鉴于外馆使用馆藏纸本的资源费用不好计算,这里暂且只考虑使用电子资源的费用。2004 年武汉大学图书馆为校外读者提供原文 3791 篇。根据一些常用电子资源年订购价格和年全文下载次数,我们可以初步计算出每篇文章全文下载平均费用为 6.5 元。由此可算出 2004 年为校外读者提供原文所花费的资源费为 24642 元。计入外馆请求处理的成本中,本校师生使用本馆资源免费。

(2)人工费:2004 年武汉大学图书馆设有专职文献传递工作人员 4 人,其中一名为副研究馆员、一名

馆员、二名助理馆员,另外还聘请兼职勤工俭学的学生工 6 名从事文献传递一般事务工作。工作人员只计算基本工资和岗位津贴,尚不计其它的各项福利补贴,以一年 12 个月计算,学生工以小时计费,每小时 5 元,每月 40 小时计算,我们可以算出 2004 年文献传递的人工费为 91548 元。按照本馆请求和外馆请求的数量比例来确定本馆请求与外馆请求的人工费用,即 65823 元用于处理本馆请求,25725 元用于处理外馆请求。

(3)设备费:2004 年武汉大学图书馆用于文献传递的硬件包括清华同方电脑 3 台,蓝星电脑 1 台、联想电脑 1 台、惠普激光打印机 1 台,爱普生扫描仪 1 台、传真机 1 台,装订机 1 台,复印机 1 台,软件包括 Ariel 和馆际互借系统。以上所有硬件和软件费用合计为 91080 元。根据 ARL/RLG 的研究,我们假定硬件和软件的“寿命”为 4 年,不考虑价格变化因素,则硬件和软件每年的折旧费为其价格的 25%。因此

2004年用于文献传递的设备费为 22770 元。其中扫描仪、传真机、装订机、Ariel 软件主要用于外馆请求,我们将这四项费用 95%计入外馆请求,其它硬软件费用按照本馆请求的篇数与外馆请求的篇数比例分别计入本馆请求和外馆请求,因此计算出设备费中 14087 元用于本馆请求,8683 元用于外馆请求。

4)网络及通信费:2004 年武汉大学图书馆从国外 pitt、大英图书馆、加拿大文献资料中心、德国馆际互借系统)获取文献 1438 篇,为国外图书馆 (pitt)提供文献 305 篇。根据 2004 年从 pitt、Subito 传递过来的文献所占字节数,我们可以算出平均每篇文章所占流量为 1083KB,按照 CERNET 的收费标准(国内流量费免收,国际流入信息量按每千字为 0.01 元)计算,可算出 2004 年武汉大学图书馆用于文献传递国际流量费为 19483 元。电话费(市话和长途费)和传真费共计 1200 元。2004 年武汉大学图书馆用于文献传递的网络通信费为 20683 元,由于网络通信费的绝大部分用于查询、订购和接收文献,用于向外馆发送原文的网络费用较少,因此我们估算网络通信费的 90%即 18615 元用于处理本馆请求,10%即 2068 元用于处理外馆请求。

5)邮电费:2004 年我馆为国内高校图书馆办理文献传递邮寄业务费用为 680 元,计入外馆请求成本中;2004 年我馆与国外多家情报机构建立文献传递业务,与国外情报机构办理外汇结算手续费用共计 2866 元,主要用于处理本馆申请,2004 年办理国内电转业务手续费用为 109 元,也主要用于处理本馆申请,因此我们估算结汇费的 95%即 2826 元用于处理本馆请求,5%即 149 元用于处理外馆请求。即本馆请求的邮电费为 2826 元,外馆请求的邮电费为 829 元。

6)复印/打印费:2004 年我馆为全校师生提供文献 9545 篇,全部以打印件形式传递给用户,若以 1 篇 10 页,1 页 0.05 元计,其打印消耗纸张费用为 4772.5 元,计入本馆请求成本中;外馆请求主要以电子版发送为主,2004 年处理 CASHL 文献传递请求 2726 篇,近 40%需到各院系复印文献,其费用为 3486 元(有帐目记载)计入外馆请求成本中。处理本馆请求复印/打印纸张费为 4772.5 元,处理外馆请求复印/打印纸张费为 3486 元。

7)耗材费:这项费用取决于各种耗材的价格和使用量。2004 年我馆所用各种耗材如硒鼓等平均每月消耗约 610 元,则每年的硒鼓等耗材费约为 7320

元。主要用于打印本馆请求的文献,将其 95%计为本馆请求成本中,5%计为外馆请求中,处理本馆请求总耗材成本费为 6954 元,处理外馆请求总耗材的成本费 366 元。

8)提供馆文献传递的成本费用:2004 年我馆为全校师生提供原文 9545 篇,其中 70%文献需向协作馆索取。由于各协作馆情况不同,协作馆在处理这些请求的成本花费也不同,鉴于各协作馆处理这些申请的成本不好计算,我们可以用我馆为处理每笔外馆请求所花费的成本费用来代替提供馆文献传递的成本费用。

利用文献传递成本核算公式,我们可以计算出每笔外馆请求的成本  $F_{外}$  及每笔本馆请求的图书馆成本  $F_{本馆}$  如下:

$$F_{外} = \frac{65799}{3791 + 0.55 \times 457} = 16.28 \text{ 元}$$

$$F_{本馆} = \frac{113078}{9545 + (0.55 \times 1315)} = 11.01 \text{ 元}$$

每笔本馆请求的提供馆成本  $F_{提供馆}$ ,用每笔外馆请求的成本  $F_{外}$  代替。

故每笔本馆请求成本  $F_{本} = 11.01 + 16.28 = 27.29 \text{ 元}$

#### (四)比较分析

从上述案例分析可以看出,2004 年武汉大学图书馆处理每笔本馆请求的成本为 27.29 元,处理每笔外馆请求的成本为 16.28 元,与 2002 年武汉大学图书馆处理每笔本馆请求成本为 58.62 元,每笔外馆请求成本为 24.4 元相比,文献传递成本有较大幅度的降低,归其原因主要有:

1)在组织和管理上:首先采用文献传递管理系统来处理文献传递申请,废除了传统手工操作的工作模式,降低了差错率,提高了工作效率;其次优化了工作流程,按工作任务将文献传递工作岗位设为高中低档,将文献查询与一般事务性工作分开,采用学生工来处理文献传递一般事务性工作如打印、扫描等工作,工作人员则从事文献查询等工作。2004 在文献传递的高峰时期,我馆就聘请 6 名学生工来处理文献传递一般性事务,由于学生工的工时费用较工作人员的费用要低得多,从而降低文献传递人工成本。如 2004 年武汉大学图书馆文献传递人工费占本馆请求成本的 58.2%,占外馆请求成本的 39.1%,与 2002 年文献传递人工费占本馆请求成本

的 80.31%，占外馆请求成本的 75.12% 相比，文献传递人工成本有较大幅度的降低。

2) 在文献资源整合上: 对馆藏资源进行了有效整合, 比如: 武汉大学图书馆就将纸本书刊、电子书刊、数据库资源、网上免费数据库 (如 HighWire、BioMedNet 等) 进行了整合并建立统一的书目数据库 (OPAC), 方便用户和工作人员查询本馆资源; 另外对本馆馆藏电子书刊和数据库的整合已突破数字期刊级, 节省了工作人员查找本馆文献资源的时间, 提高了工作效率。

3) 在文献获取途径上: 建立多种文献获取渠道, 保障用户文献的及时获取。2004 年我馆已与华中地区四十所高校签订了文献传递协议; 与国内二十多所高校和文献提供单位建立了文献传递服务关系; 与国外著名大学和文献机构如匹兹堡大学、加拿大科学技术资料中心、德国 Subito e.V、英国大英图书馆等建立了文献传递业务。与 2002 年相比, 我馆建立了更为丰富的文献获取渠道, 可以为用户选择最经济、最省时方式帮助读者获取文献, 节省读者的成本。

4) 从设备利用率看: 文献传递设备利用率有大幅度提高。2004 年武汉大学图书馆文献传递请求篇数为 15108 篇, 是 2002 年文献传递请求篇数 5 倍, 打印机、扫描仪等设备被得以充分利用, 提高文献传递设备利用率, 降低文献传递设备成本。

#### 五) 效益分析

任何一项投入产生的效益都包括经济和社会两方面的效益。文献传递是一项具有明显成本消耗的服务, 图书馆开展文献传递服务需要投入一定的人力、物力和财力。图书馆投入文献传递服务产生的效益同样包括经济和社会两方面的效益。由于目前图书馆开展文献传递服务的模式是一种公益性的, 最大限度满足读者需要的图书馆服务, 收费是低廉的, 因此图书馆对文献传递服务投入所产生的效益难以获得相应的经济收入来衡量; 用户获得的效益中因使用信息获得的效益的比例是一个比较复杂的问题, 目前尚无法量化。所以, 图书馆文献传递服务的经济效益主要从文献传递服务是否在一定程度上节省图书馆文献订购经费, 是否通过优化图书馆文献

资源配置, 提高了文献资源的利用率, 从而降低了图书馆隐性成本等方面来衡量。图书馆文献传递服务的社会效益主要从是否最大限度满足读者文献需求方面来衡量。若文献传递服务能很好弥补馆藏资源的不足, 极大地满足用户对文献的需求, 在一定程度上能很好节省图书馆文献购置经费, 通过优化资源配置, 提高文献利用率使图书馆的隐性成本降低。则文献传递服务产生的效益就好; 否则, 效益就差。

1) 从满足读者文献需求上看, 文献传递服务具有较高的文献满足率。

从上述文献传递本馆请求的成本分析来看, 图书馆作为文献传递的请求馆, 向外馆索取文献, 平均每篇文献的成本为 27.29 元。2004 年我馆为本校师生提供原文 9545 篇, 图书馆支出总的成本为 260483 元。

若图书馆采用全额补贴, 即图书馆投入 26 万元, 就可为本校师生提供原文 9545 篇, 这些原文占本馆全部申请文献总量 87.9%, 也就是说图书馆投入数量很少的款项, 就可满足本校师生提出文献需求 (10860 篇文献) 近 87.9% 文献需求, 其社会效益不可谓不高。

若 26 万元用于订购外文原版期刊, 假设以每种外文原版刊物 500 美元计算, 图书馆只能购买 63 种外文原版刊物, 即只能订购数量很少的原版刊物。由于所订刊物一般专业性较强, 只能满足一部分师生对文献需求, 文献利用率较低, 其产生的效益与投入文献传递产生的效益相比要低得多。

2) 从节省书刊订购费用上看, 采用文献传递能很好节约图书馆书刊订购经费。

下面对武汉大学图书馆 2004 年被索取频次较高的期刊进行案例研究, 通过对使用文献传递获取文献的费用与订购这些期刊来获取文献的费用的比较, 看那种文献获取方式更具经济效益。

根据 2004 年武汉大学图书馆文献传递的统计, 被索取的 9545 篇原文主要分布于 4760 种不同的期刊, 其中被索取 20 次以上期刊有 33 种。如表 3 所示。

表 3:2004 年度被频繁索取的期刊

刊 物 名 称	索取次数	印刷型期刊订费 (美元)
Journal of Endodontics	76	316
international endodontic journal	66	1038.99
Cancer research	62	2,162.40
Circulation	59	781
Journal of Immunology	58	605
Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America	56	1,650.00
Journal of Biomedical Materials Research	51	5,934.00
American journal of pathology	45	520
Journal of the American College of Cardiology	44	483
Oncogene	41	5,193.00
Gastroenterology	39	774
The Journal of biological chemistry	37	105
Hepatology	33	1,350.00
Tissue Engineering	33	688
Circulation research	30	761
head neck	29	1312
Journal of cardiovascular electrophysiology	29	735
American journal of dentistry	28	105
Annals of the New York Academy of Sciences	27	683
Biochemical and biophysical research communications.	24	4,876.00
International Journal of cancer	24	2,690.00
Proteomics	24	1,424.00
Investigative ophthalmology & visual science.	23	645
The Journal of clinical endocrinology and metabolism.	23	516
Journal of dental research	22	360
Journal of endourology / Endourological Society	22	794
hypertension	21	485
American journal of respiratory and critical care medicine	20	370
Anticancer research.	20	2,162.00
Cancer	20	687
International journal of oncology	20	1,024.00
Oral Surgery Oral Medicine Oral Pathology Oral Radiology and Endodontics	20	439
Quintessence International.	20	319
合计	1146	41987.39

根据文献传递成本核算方法,图书馆向外馆索取文献,以平均每篇文献的成本为 27.29 元计算,1146 篇文献的传递费为 31274 元,而 33 种期刊一年的订购费达  $41987 \times 8.3 = 348492$  元,假设索取这些期刊中的文献的时间跨度为 5 年,图书馆采用订购期刊方式来满足 1146 篇文献需求,则要花费 1742460 元,文献传递传递费只占期刊订购费 0.02%,可见采用文献传递更为合算。

另一方面,对那些不属本馆核心收藏的,价格比较昂贵原版期刊,采用文献传递获取文献比直接订购这些刊物获取文献更具经济效益。如 *Journal of Biomedical Materials Research* 是 John Wiley & Sons 出版的生物方面的期刊,从上表看,这种刊物被读者索取 51 次,根据上述成本核算方法,图书馆向外馆索取文献,平均每篇文献的成本为 27.29 元计算,其文献传递费为  $51 \times 27.29 = 1392$  元,如果索取的该刊 51 篇文献的时间跨度为 5 年,采用订购现刊和填补过刊的方法来提供这 51 篇文献,总费用为 29670 美元 (以 2004 年订购费为 5,934.00 美元计算)。其价格比通过文献传递获取这些文献要昂贵得多;而通过文献传递获取这些文献,可节省订购经费约 24 万元。这也是为什么

现在有不少高校图书馆为了鼓励读者利用文献传递服务,以弥补本馆资源不足,从文献购置经费中拨出部分专款,对本校读者从外馆索取文献提供补贴的原因。虽然有的馆年补贴金额高达十万以上,仍乐此不疲。因为相对节省的外刊订购经费来说,补贴支出所占经费的比例很小。

另外,对于索取频次较高,而价格相对较便宜的核心期刊,如上表中 *Journal of Endodontics* 等,图书馆可采用订购方式收藏,以方便提供读者使用。

鉴于此,我们认为,将文献传递服务纳入图书馆文献资源建设中,作为图书馆文献资源建设一部分,对读者从馆外获取文献提供补贴,无论是对读者还是对图书馆均十分有益。

文献传递作为馆藏资源的一种补充,已成为图书馆不可或缺的服务,其支出经费应视同为文献购置费,所产生的效果与增加实际馆藏是一样的。图书馆应从读者的整体需求出发,权衡各方面的经费支出,或选择购买原文献收藏,或增加对读者应支付的文献传递费用的补贴,尽量客观地反映读者的文献需求。

武汉大学图书馆供稿)



## “高校馆际互借协调组工作会议”与“高校馆际互借工作交流与培训会”

# 专 题

近年来,馆际互借作为图书馆之间弥补馆藏不足、进行资源共享的重要手段得到了快速发展。特别是在教育部社政司和高教司的领导下分别启动的 CASHL 文献传递服务体系和 CALIS 馆际互借与文献传递网,更是将国内高校图书馆的馆际互借和资源共享工作推上了一个新台阶。

为进一步推广馆际互借服务,加强高校图书馆间的业务交流,总结汇报 CASHL 文献传递服务体系和 CALIS 馆际互借与文献传递网运行一年来的成功经验,2005 年 4 月 1 日,CASHL 管理中心与 CALIS 管理中心联合在广州中山大学图书馆召开高校馆际互借工作交流与培训会。

本次会议得到了教育部社政司和高教司的充分肯定,得到了 CASHL 和 CALIS 各中心馆以及广大成员馆的大力支持。参加会议的有 CASHL 管理中心、北京大学图书馆肖珑副馆长、CALIS 管理中心陈凌副主任、中山大学图书馆程焕文馆长以及 CASHL 各中心和部分用户馆、CALIS 各中心和试点馆等近 40 所图书馆的馆际互借负责人。国家科技图书文献中心(NSTL)孟连生教授、中科院文献情报中心馆际互借负责人贾苹也作为特邀代表参加了会议。

在上午的交流会上,程焕文馆长首先代表中山大学图书馆向与会代表表示热烈欢迎。北京大学图书馆肖珑副馆长代表 CASHL 管理中心和 CALIS 管理中心讲话,肖馆长指出教育部对本次大会非常重视和支持,她希望与会代表深入交流、认真培训、总结经验、找出不足,进一步提高馆际互借工作的规范化、系统化、科学化程度和整体服务水平。

随后,CALIS 管理中心曾丽军和 CASHL 管理中心李军凯分别对 2004 年度 CALIS 馆际互借工作和 CASHL 各项工作进行了总结,通报了 2005 年度的工作计划和实施方案。

在接下来的发言中,国家科技图书文献中心孟连生教授介绍了 NSTL 网络服务系统的建设现状与最新发展;CASHL 华中区域中心、武汉大学图书馆雷霆老师介绍了武汉大学文献传递服务的现状,并结合实例进行了馆际互借成本核算与分析;CASHL 华南区域中心、中山大学图书馆陈冰云老师介绍了中山大学馆际互借的现状以及在华南地区推广馆际互借的相关工作情况。

接下来,北京大学图书馆肖珑副馆长和 CALIS 管理中心陈凌副主任分别代表 CASHL 管理中心和 CALIS 管理中心向高校馆际互借协调组(以下简称协调组)成员发放了聘书,全场响起了热烈的掌声。

在下午的会议中,主要进行了馆际互借的培训和自由讨论。首先由协调组的三位副组长——北京大学图书馆的李军凯、清华大学图书馆的孙维莲、复旦大学图书馆的陈永英分别就高校馆际互借业务规范、馆际

### 高校馆际互借工作交流与培训会纪要

(二零零五年四月一日)

互借系统的应用与发展以及馆际互借的评估工作对与会代表进行了培训。

随后代表们围绕培训内容以及馆际互借的推广和发展展开了积极而热烈的讨论。作为馆际互借员,大家平时在网上的工作联系很密切,但见面的机会却不多,馆际互借员们相互戏称为“网友”。这次会上,很多相熟的“网友”见面,大家都感到格外亲切。一些代表高兴地说,“馆际互借是一项开放性的细致工作,我们在工作中经常需要与其他图书馆进行沟通和交流。遇到问题后,总要咨询 CASHL 或 CALIS 管理中心。这次能够和大家面对面地交流并接受培训,澄清了很多以前我不清楚的地方,解决了很多的实际工作问题。这次会议真是太有必要了!”最后,与会代表纷纷表示,将把本次会议的精神带回图书馆,并努力做好本馆乃至本省、本地区的馆际互借工作。

会议结束前,CALIS 管理中心副主任陈凌对本次会议进行了总结。陈主任首先感谢各图书馆对 CASHL 和 CALIS 馆际互借工作的大力支持,并高度评价了本次会议的重要意义。他殷切希望各图书馆进一步解放思想,加强对馆际互借工作的重视和支持,通过各图书馆的密切协作与配合,共同推动高校馆际互借工作再上一个新台阶!

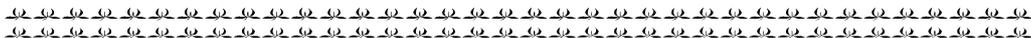
本次大会是高校图书馆第一次专门为馆际互借和文献传递工作召开的会议,是 CASHL 和 CALIS 馆际互借工作不断发展的必然性工作,堪称高校馆际互借工作的一个里程碑,具有相当重要的意义。这次会议,制定了馆际互借的业务规范,交流了很多的工作经验,进行了各方面的系统培训,解决了很多的实际问题,收到了预期的效果,为下一步有力地推动馆际互借工作打下了良好的基础。

2005 年将是 CASHL 文献传递服务体系和 CALIS 馆际互借与文献传递网快速发展的一年,两个项目都把扩大宣传、大幅度提高馆际互借用量作为今年的工作重点。

CASHL 管理中心制定了“三篇免费计划”、“年度优惠月”、“教师节服务周”、“论文开题特惠周”等一系列宣传推广计划,来推动文献传递服务的开展。此外,CASHL 还将进行课题立项,对国内外馆际互借的现状与发展进行调研和比较研究,并出版 CASHL 文献汇编,以有效地指导国内高校的文献传递工作,更好地服务于高校人文社会科学的教学和科研工作。

CALIS 管理中心则制定了大力发展用户馆和服务馆,进一步升级完善馆际互借系统,开展对各中心和服务馆的中期检查和评估等一系列工作计划。相信 CASHL 文献传递服务体系和 CALIS 文献传递网将协调发展,优势互补,共同促进高校馆际互借工作的发展。

CASHL 管理中心  
CALIS 管理中心  
2005.4



# 高校馆际互借协调组会议纪要

(2005年4月1日)

在教育部高教司和社政司领导的大力支持和肯定下,在成员馆的积极配合下,中国高等教育文献保障系统(简称CALIS)管理中心和中国高校人文社科文献中心(CASHL)管理中心于2005年3月31日,在广州中山大学,联合成立了高校馆际互借协调组(简称“协调组”)。这是高校图书馆之间首次在全国范围内开展大规模的馆际互借业务合作,协调组的成立对于加强“十五”期间高校馆际互借工作的管理和协调,推动高校馆际互借工作向规范化、正规化方向发展,并进一步推广馆际互借服务,具有非常重要的意义。

协调组成员是通过CALIS管理中心和CASHL管理中心直接推荐或者指定图书馆推荐产生的,分别来自北京大学、清华大学、复旦大学、南京大学、武汉大学、上海交通大学、浙江大学、中国人民大学、厦门大学和华中科技大学等10所高校,名单详见附件一。他们均有较强的参与高校馆际互借工作的意识,有较强的馆际互借工作能力,利用CALIS馆际互借和文献传递系统开展工作,并且能保证有一定的时间参加馆际互借协调组的工作。

高校馆际互借协调组被定位为高校馆际互借(包括文献传递,以下同)工作的最高业务组织,协调组在CALIS管理中心和CASHL管理中心的领导下开展工作。会议取得了圆满成功,并达成如下共识:

1. 协调组成员探讨了高校馆际互借工作组条例(详见附件二),统一了思想和认识,将协调组的职责概括为:建立业务规范、指导业务工作、推广系统应用、研究发展方向、协助项目建设、评估服务能力等六个方面。

2. 明确了协调组的组成和工作方式:协调组设组长一名,副组长三名,根据馆际互借目前的业务需要,分为三个工作组,分别为馆际互借业务规范工作组、馆际互借系统应用和发展工作组、馆际互借统计评估工作组,共有十二名成员;协调组成员任期一年,期满后,CALIS和CASHL管理中心对协调组工作进行审核和评估,视高校馆际互借工作的发展以及成员参与能力等因素,对协调组进行调整和重新聘用。

3. 深入细致的讨论了高校馆际互借业务规范、馆际互借系统应用与发展、馆际互借评估等三方面

的工作,达成了一致意见。并将在随后召开的“高校馆际互借工作交流与培训会”上给参会代表深入浅出地培训了这些内容。

4. 最后,通过了包括5项实施性任务和4项研究性任务在内的2005年协调组工作计划,主要有以下四个方面:

1) 制定馆际互借工作业务规范,对馆际互借活动开展宣传,对高校馆际互借工作提供咨询、指导和培训;提高馆际互借服务量,体现服务效果;

2) 对CALIS馆际互借系统提出修改意见和建议,提升系统的稳定性,配合CALIS馆际互借系统的升级或改版工作;调研国外符合ISO协议的馆际互借系统,尝试和CALIS馆际互借系统互联互通;

3) 构建高校馆际互借服务评估体系,制定实际可行的高校馆际互借工作统计和评估指标,在CALIS和CASHL服务馆范围内进行试验;

4) 参加CASHL的研究课题——国内外馆际互借的比较研究。该课题将系统调研国内外馆际互借的理论研究和运行现状,结合相关的重点案例,对国内外馆际互借的现状进行系统的比较分析。通过研究借鉴国外图书馆的先进经验和做法,找出我国的差距和不足,分析制约馆际互借发展的重要因素,提出我国馆际互借的发展方向和发展策略,为我国馆际互借的规范化、科学化和健康化发展提供理论依据和实践指导。

高校馆际互借协调组工作会议的召开是高校馆际互借工作的一个里程碑,相信通过协调组的努力会引领高校馆际互借工作登上一个新的台阶。



## 一. 馆际互借服务评估的目的

1. 评价各馆馆际互借服务工作的水平: 通过各项评估指标来分析和研究一个馆的馆际互借服务水平, 比用看法、猜想、推测去评估一个馆的服务水平更为具体和科学。

2. 确定改进馆际互借服务工作的方法和途径, 推动馆际互借服务项目的建设和可持续发展: 馆际互借服务项目是一项长远性的项目, 要使它健康长久地发展下去, 必须在工作中不断探索顺应其发展规律的理论依据和实践依据, 指导我们的工作。通过评估, 能发现工作中存在的问题, 并找出相应的解决方法。

3. 规范馆际互借服务和发展的, 避免服务的盲目性: 通过评估, 可以使各个馆的服务工作有理有据、有章可循、统一有序, 避免服务中的不合理现象。

4. 提升高校图书馆的服务水平: 一个图书馆要具有一流的水平, 不仅应有丰富的馆藏资源, 更重要的是要能提供有效的服务, 评估工作, 有利于提升高校图书馆整体的服务水平。

5. 最大限度地满足用户信息需求: 通过评估, 可以刺激各个馆在资源整合与开发、系统维护和利用、服务手段和创新等方

1.2 交易额统计: 包括交易单位、应收费用、已收费用、应付费用、已付费用以及平衡等;

1.3 用户统计: 包括注册用户的类别: 如本科生、研究生、中级职称、高级职称等, 以及各个类别的用户数量;

1.4 账户统计: 包括账户类别 (如个人用户、机构用户)、各类别数及所占百分数;

1.5 借阅文献类型统计: 包括各单位各种文献类型的借入、借出数;

1.6 用户费用统计: 包括各单位每个注册用户所用的传递费用;

1.7 工作量统计: 包括各馆管理员完成的请求数及满足率等。

2. 需要开展调查的项目

2.1 对用户的调查

① 培训人次统计: 通过各种方式 (讲座、网上培训、电话培训等) 进行馆际互借与文献传递培训的校内、校外读者的人数统计;

② 用户满意度统计: 包括用户对服务的时效性、文献复制的质量、收费标准的满意度等;

③ 服务效益统计: 包括社会效益和经济效益。社会效益指服务是否弥补了馆藏的不足, 满足了用户对文献的需求, 从而推动社会进步和科学研究的发展; 经济效益指用户获得服务后创造的经济利益;

④ 用户用途统计: 包括教学、科研、撰写论文和其他等。

2.2 对图书馆的调查

① 基础设施: 网络通讯、设备投入、馆际互借与文献传递专项经费;

# 馆际互借评估工作介绍

面下功夫, 满足用户对各种文献资源的需求。

## 二. 馆际互借评估工作的步骤

1. 确立统计指标。评估工作要以指标体系为准绳, 以事实为依据。通过统计指标, 系统地搜集主要的、有用的信息。现有的统计指标, 除了 CALIS 系统已有的, 还需确立应增加的统计指标, 有了这些统计指标, 就可以根据一定的方法将这些统计指标组合起来, 提出馆际互借工作的评估指标。

2. 分析评估指标, 根据各指标的权重比例, 给出一定的分值。

3. 收集统计数据, 展开评估工作, 并根据实际情况, 修订评估指标。

4. 分析和撰写系统需求, 使系统具有完善的统计功能。

5. 逐步实现通过 CALIS 系统进行评估分析, 得出评估结果。

## 三. 馆际互借工作涉及的统计指标

### 1. CALIS 系统中已有的统计项目

1.1 事务完成情况统计: 包括请求单位、请求人次、请求件数、满足件数和未满足件数等;

- ② 可提供服务的书目数据统计:各馆可提供服务的书、刊及电子资源、专业检索数据库等;
- ③ 人员配备情况:包括人员数量和工作人员素质。
3. 需要系统扩充的
- 3.1 满足率统计:在原有事务完成情况统计中,增加满足率的统计;
- 3.2 不满足原因分类统计:比如无馆藏、在装订、缺期等;
- 3.3 服务响应时间统计:可以根据每笔事务接收日期和系统应答日期,由系统产生出服务响应时间的统计;
- 3.4 CALIS 馆际互借系统正常运行时间比例统计;
- 3.5 人均服务量统计:根据各馆完成事务量和馆际互借员人数的比例得出;
- 3.6 各校已注册人数统计:对用户和帐户进行统计,并按个人用户和机构用户分类统计;
- 3.7 各用户申请量统计:按年、月、日对每个用户提交的请求量进行统计;
- 3.8 请求文献语种统计:可分为中文、西文、日文、俄文和其它语种;
- 3.9 请求文献的学科专业领域统计:可分文科、理学、工学、农学、医学、其它统计。

#### 四. 基本评估指标及评估方法

(注:用于对成员馆总体情况进行评估)

评估对象	一级评估指标	分值	二级评估指标	分值	评估所涉及的统计指标 以及评估方法
馆际互借与文献传递	服务能力	30	业务量	20	涉及指标:事务完成情况统计、交易额统计、工作量统计、人均服务量统计; 方法:通过系统统计功能获得。
			系统运行	10	涉及指标:CALIS 馆际互借系统正常运行时间比例统计; 方法:在本地机内做一个系统运行情况日志统计,在 CALIS 馆际互借的统计分析中增加系统正常运行的时间比例,一段时间内,系统正常运行时间比例越低,则分值越低。
	服务质量	40	满足率	20	涉及指标:满足率统计(包括本馆请求的满足率、外馆请求的满足率); 方法:通过系统统计功能获得。满足率 90-100%为 10 分、80-90%为 9 分、10-20%为 2 分、1-10%为 1 分。
			响应时间	20	涉及指标:服务响应时间统计; 方法:根据每笔事务的接收日期和系统响应日期,由系统产生统计表,得出平均数,在承诺工作日(3 日)内者为 10 分,每拖延 1 天,扣 1 分。
	服务效果	30	推广情况	10	涉及指标:各校已注册人数统计、用户提交的申请量统计; 方法:可以在本地机增加这些统计项目。通过系统统计功能获得。
			用户满意度	20	涉及指标:用户满意度统计、用户评价统计; 方法:主要通过调查方式获得。如通过系统统计,建议在 gateway 中增加用户选项,通过网关,让用户将满意度和评价信息写入数据库,CALIS 中心可在数据库内收集该信息进行统计。

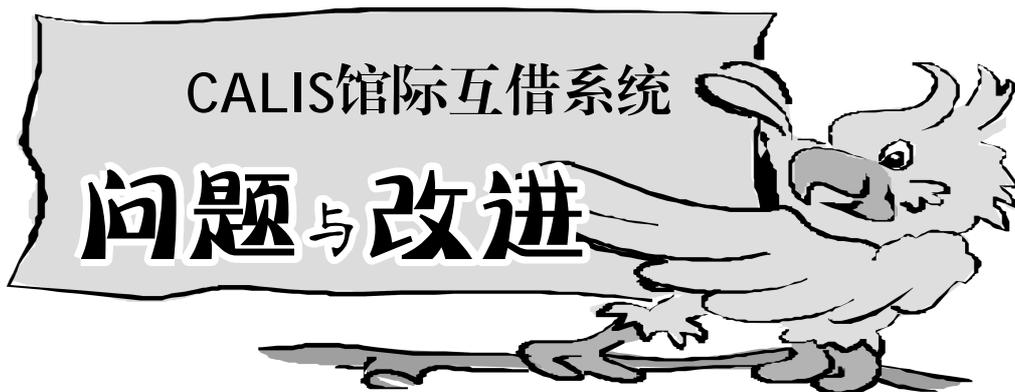
## 五. 全部评估指标及评估方法

(注:用于对馆际互借与文献传递工作进行专项评估的情况)

评估对象	一级评估指标	分值	二级评估指标	分值	评估所涉及的统计指标以及评估方法
馆际互借与文献传递	服务能力	30	覆盖率	10	涉及指标:请求文献语种统计、请求文献的学科专业领域统计、借阅文献类型统计、本地区和本省成员馆利用馆际互借服务的比例等;方法:通过系统统计功能获得。
			资源保障	5	涉及指标:可提供服务的书目数据统计;方法:通过图书馆调查获得。
			业务量	10	涉及指标:事务完成情况统计、交易额统计、工作量统计、人均服务量统计;方法:通过系统统计功能获得。
			系统运行	5	涉及指标:CALIS 馆际互借系统正常运行时间比例统计;方法:在本地机内做一个系统运行情况日志统计,在 CALIS 馆际互借的统计分析中增加系统正常运行的时间比例,一段时间内,系统正常运行时间比例越低,则分值越低。
	服务质量	20	满足率	10	涉及指标:满足率统计(包括本馆请求的满足率、外馆请求的满足率);方法:通过系统统计功能获得。满足率 90-100%为 10 分、80-90%为 9 分、10-20%为 2 分、1-10%为 1 分。
			响应时间	10	涉及指标:服务响应时间统计;方法:根据每笔事务的接收日期和系统响应日期,由系统产生统计表,得出平均数,在承诺工作日(3 日)内者为 10 分,每拖延 1 天,扣 1 分。
	服务效果	30	推广情况	10	涉及指标:各校已注册人数统计、用户提交的申请量统计;方法:可以在本地机增加这些统计项目。通过系统统计功能获得。
			培训	5	涉及指标:培训人次统计;方法:通过调查方式获得。
			产生效益	5	涉及指标:服务效益统计、用户用途统计;方法:主要通过调查方式获得。如要通过系统统计,建议在 gateway 中增加用户选项,通过网关,让用户将效益和用途信息写入数据库,CALIS 中心可在数据库内收集该信息进行统计。
			用户满意度	10	涉及指标:用户满意度统计、用户评价统计;方法:主要通过调查方式获得。如要通过系统统计,建议在 gateway 中增加用户选项,通过网关,让用户将满意度和评价信息写入数据库,CALIS 中心可在数据库内收集该信息进行统计。
	基础设施	20	网络通讯	5	涉及指标:网络设施条件;方法:通过调查获得。
			设备投入	5	涉及指标:文献传递软件、管理系统及相应硬件设备(计算机、扫描仪、打印机、传真机等);方法:通过调查获得。
			人员配备	5	涉及指标:专职馆际互借员及人数;方法:通过调查方式获得。
			专项经费	5	涉及指标:文献传递专项经费;方法:通过调查方式获得。

## 六. 评估结果的分析和研究

评估工作就是根据一定的管理目标和工作标准,通过系统地有步骤地搜集资料和数据,并采用科学的方法将这些数据进行整理,得出每一个馆的评估总分值。将评估结果汇总,分析出一些具有普遍意义的共性问题,根据实际情况,修订评估指标,科学地制定更适合我们工作的评估指标,逐步完善和提高高校图书馆馆际互借工作,以此来适应社会的需要。



“CALIS 馆际互借/文献传递服务网”启动后,CALIS 管理中心根据各成员馆反馈的意见和建议,对 CALIS 馆际互借系统做了进一步的修改和完善,到目前为止已经给各服务馆进行了两次系统更新。现将发现和反馈的主要问题及改进情况总结如下。

### 一. 问题汇总

	发现的问题	是否解决	说明
协议机	自动关机	解决	
	停顿		通讯堵塞的问题,通过重启协议机解决。根治的方法正在查找。
	死机		
	收不到确认信息		涉及原因较多,如协议机通讯机制的合理性,网络的稳定性等。
	结算包不能正确发送到请求馆		
	监控问题	初步解决	✓ 增加自我监控机制 ✓ 增加自动重发的机制 ✓ 增加通信日志
管理客户端	统计结算功能的完善	寻求最佳解决方案	增加“用户费用统计”功能。
	不能很好利用系统提供的“重发”操作	解决	增加自动重发的机制;指导馆际互借员操作。
	修改文献信息时卷号填不进去	解决	
	删除用户的操作		待讨论
	应答方发出不能满足请求后自动结束事务	解决	
网关系统	申请单必填项	解决	
	不满足的事务无法获知结果和原因	可以解决	
文献传递	没有反馈意见		分析原因: ✓ 各馆已经习惯使用 Ariel 软件; ✓ 采用邮件传送文献的比率较高; ✓ 与管理客户端系统不衔接,使用不方便。

## 二. 系统新增功能

### 1. 管理客户端

- 增强现有功能
  - ✓ “待处理本馆申请”处增加“本馆运送”操作,本馆可以满足的申请,可采用此操作完成;
  - ✓ “工作单打印处理”处增加“待处理本馆申请”的事务,“待处理外馆请求”的事务中增加读者信息;
  - ✓ 增加“用户费用统计”功能;
  - ✓ 配合系统采用管理员模式,将帐户和用户按管理员划分。
- 简化操作
  - ✓ 应答方发出不能满足请求后自动结束事务。系统优化
  - ✓ 与事务处理相关的页面,都增加了定位浏览功能,检索分为简单检索和复杂检索。
  - ✓ 增加确认用户操作的可配置项:对于注册的新用户是否需要确认,由各馆决定。但临时用户都需要确认。
  - ✓ 在补贴计算上,可支持多套补贴方案。

### 2. 网关

- 配合管理客户端增加确认用户操作的可配置项的功能,当禁止进行用户确认操作,读者网关帐户管理员增加用户操作中,需要填写用户有效期并发送用户生效留言和邮件。

### 3. 协议机

增强协议机的稳定性方面:

- 增加自我监控机制
- 增加自动重发的机制
- 增加通信日志

### 4. 文献传递

- 增加 EMAIL 发送文献的功能
- 提供附件和链接两种方式的

#### EMAIL 发送

- 自动上传文件到 FTP 服务器
- 增加相关参数的配置项

## 三. 系统尚需改进的方面

### 1. 协议机稳定性问题

### 2. 管理客户端

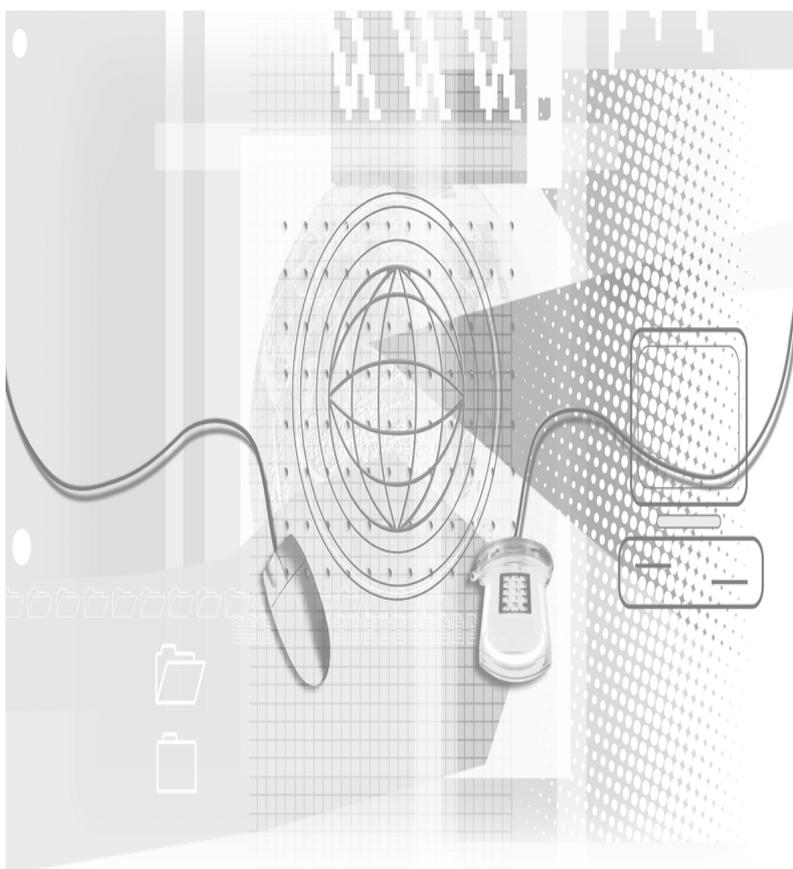
- ◆ 功能设置的合理性
- ◆ 操作的简便性
- ◆ 使用方面的问题

### 3. 网关功能的完备性和适用性问题

### 4. 文献传递系统的改造,以及与管理客户端

系统的集成问题。

### 5. 数据库的兼容性问题





## CASHL 2004 年度工作总结

### 一、CASHL 的定位

1. 全国性、唯一的人文社会科学外文期刊文献保障体系。

资源收藏中心：人文社科外文期刊文献的战略收藏

文献保障和提供中心：依托 CALIS 构建的馆际互借网络环境，为全国高校和其他科研机构提供高水平的人

2. 文社科文献保障。

3. 提高资源的利用率和整体文献保障水平。

4. 规范高校馆际互借工作，提高整体服务水平，扩大馆际互借的影响、使用范围和使用量。

5. 培养馆际互借业务队伍。

6. 促进与其他文献提供机构的合作。

### 二、2004 年度工作总结

#### 1、回顾

2002 年立项建设，2004 年正式启动并初现效益；

2004 年底，已收藏 2,796 种期刊，资源建设稳步发展；

3 月 15 日，CASHL 项目正式启动，北京大学和复旦大学两个全国中心正式提供服务；

10 月 15 日，5 家区域中心的资源收藏和文献传递服务正式启动；

CASHL 项目的影响和社会效益日渐扩大；

#### 2、工作目标

2.1 建设高校人文社科外文期刊的文献资源保障体系，以 7 所中心馆的馆藏为基础，集中收录 SSCI 和 A&HCI 所列的 2528 种核心期刊；

2.2 建设“高校人文社会科学外文期刊目次数据库”，全面而深入地揭示文献资源；

2.3 依托 CALIS 已经建立的文献信息服务网

络，面向全国开展文献传递服务；

#### 3、任务完成情况

##### 3.1 初步建成 CASHL 文献资源保障体系

■ 7 所中心馆的 2,796 种外文期刊；

■ 37 万种外文图书；

##### 3.2 高校人文社会科学外文期刊目次数据库

■ 包含 112 万条目次数据；

■ 检索次数达 244 万次；构架了 CASHL 文献

传递服务网络

■ 注册用户为 3290 个，文献传递量累计达到 33,000 份；

■ 成员馆近百家；

#### 4、成员馆近百家

4.1 从学科上弥补了我国人文社会科学研究文献保障的不足，符合人文社科研究工作者的共同愿望，得到了广大用户的热烈欢迎和广泛好评；

4.2 复旦大学余碧平教授：CASHL 造福后学，功在千秋；

4.3 武汉大学马费成教授：CASHL 将促进我国人文社会科学研究的国际化和成果的记录、发表、传递的规范化和标准化；

4.4 南京大学程章灿教授：对每一位学者来说，CASHL 所提供的是一篇篇具体的论文资料，而对整个学术界来说，CASHL 实际上是一个宝贵的资料库，它也将建设成为与学者们息息相关的一份值得珍惜的资源；

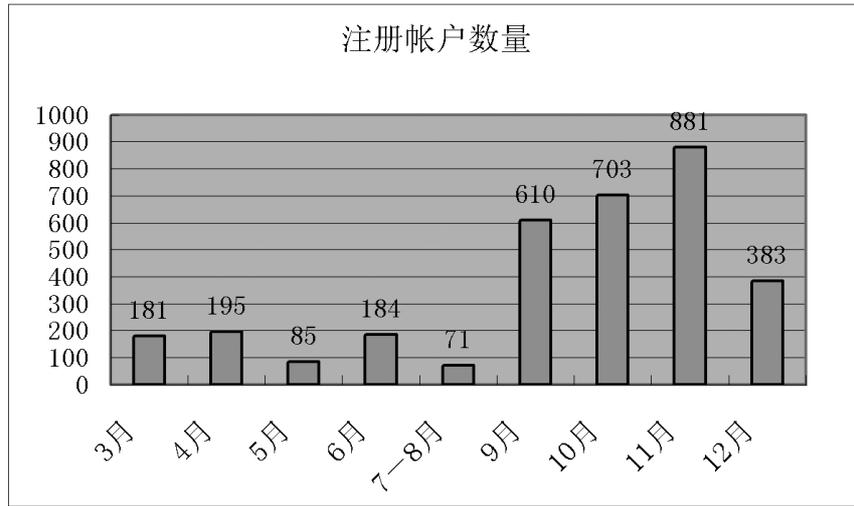
4.5 南京大学赵益教授：CASHL 本身及其外文信息服务可以推动传统文化研究参与国际对话的脚步；

4.6 目次集中揭示且报道速度快、文献传递时间短，有效地降低了读者的文献获取成本，文献传递需求量持续增长，社会效益显著。

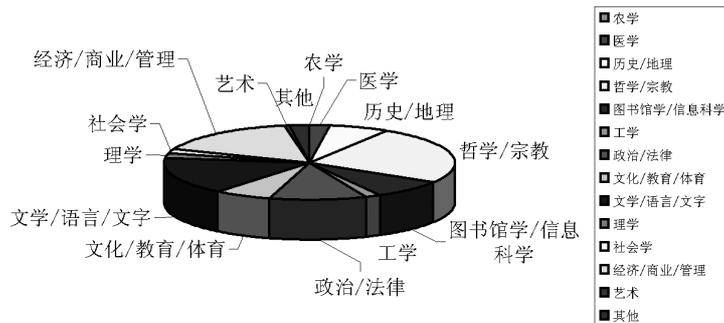
■ 新注册帐户数量稳定增长,项目受益人数不断扩大。其中哲学宗教、语言文学、经济以及政治、法律等学科最为突出。

■ 注册帐户达 3,290 个,含集团帐户 196 个,约占 6%; 每个集团帐户下面包含的用户数约有几十个、上百个甚至几百个。

用户注册数量:如下图示



注册帐户的学科分布如下图示:



4.7 文献传递请求量增长迅速。2004 年文献传递请求量累计达 3,3000 份;其中 3 月份以及 9 月 16 日-11 月 14 日的两次优惠月成效尤为显著。

4.8 实现了资源的优化配置,扩大了资源共享程度,从整体上提高了图书馆的服务效益和服务水平。

■ 集中经费,联合采购、完整收藏了国外人文社会科学重点学术期刊,实现了资源的优化配置。

■ 文献传递服务提高了资源的利用率,从而使国家经费投入的效益最大化。

■ 各中心团结一致,努力做好服务,带动了高校文献传递工作的整体服务水平,提高了服务效益。

4.9 成员馆加入踊跃,CASHL 项目的受益范围不断扩大。

■ 目前共 94 家成员馆,91 家高校图书馆,以

及中科院文献情报中心、社科院研究生院图书馆、上海社会科学院图书馆等 3 家非高校图书馆。

■上海社科院图书馆董一鸣副馆长指出：社科院系统的读者对于人文社科文献需求比较杂，所需求文献的层次水平也比较高，目前社科院自身订购的文献远远不能满足读者的需求，而 CASHL 的建设和文献传递服务很好地满足了读者对外文文献的需求。

4.10 各大媒体竞相报道，CASHL 项目的社会影响日益扩大。

■中央电视台一套《新闻联播》：CASHL 是教育部高校哲学社会科学繁荣计划中信息化建设的一项重要内容。

■《光明日报》：造福学人、功在千秋。

■《北京青年报》、《中国教育报》、《中华读书报》、《中国社会科学院院报》、《大学图书馆学报》以及中国新闻网等媒体都对 CASHL 进行了大量的报道。

## 5、存在问题

5.1 读者自主提交请求，存在复制性文献申请、重复提交、超出版权限制以及滥用补贴的现象；

5.2 文献传递服务的满足率不高，平均为 73%；

5.3 请求量迅速增长时，服务能力略显不足；

5.4 馆际互借系统运行还不够稳定，影响服务效率。

## 6、相关思考

6.1 请求量不足，与目标尚有较大差距。

■如何有效地扩大宣传，提高用量？

6.2 请求量增长与服务能力、服务质量、服务时限的矛盾。

■如何协调？

- 设立专职的 CASHL 服务人员；

- 严格遵守对外承诺的服务周期，努力提高服务质量和文献满足率；

- 建立灵活顺畅的人员调配和协调机制，以做好文献传递请求“旺季”时的服务工作。

# CASHL 2005 年度工作计划

## 1. 工作目标

1.1 深入分析读者需求，采取多种卓有成效的宣传手段，大幅度地提升文献传递服务的规模和数量，扩大 CASHL 的影响和社会效益。

1.2 进一步丰富和扩充 CASHL 资源体系，把文科专款外文图书和国外人文社会科学类的优秀电子资源纳入 CASHL 资源体系建设，将 CASHL 建设成为国家级的大型人文社科文献收藏中心。

## 2. 工作计划与安排

2.1 与 CALIS 管理中心联合召开“高校馆际互借工作交流会”。

2.2 召开 CASHL 专家组工作会议。

## 2.3 出版 CASHL 文献汇编

■全面反映 CASHL 的建设成果和用户评价；

■报导高校馆际互借协调组的研究成果；

- “国内外馆际互借的比较研究”

■有效指导国内高校的馆际互借工作；

■更好地服务于高校人文社会科学的教学科研；

■在更大的范围内宣传和推广 CASHL。

2.4 采取一系列措施加强对文献传递服务的宣传，扩大影响，大幅度提升文献传递服务用量。

■指导思想

- 以长期推广为基础
- 以各项活动为促进
- 充分发挥各成员馆的作用
- 把各项补贴和优惠落实到读者身上
- 继续完善 CASHL 目次库的数据建设

- 升级和完善馆际互借系统,进一步提升系统的稳定性和服务能力。
- 继续编辑出版《CASHL 通讯》,进一步宣传报导项目进展和管理中心及各中心馆的工作动态。

## 2005年 CASHL 系列宣传活动

时 间	活动名称	内 容
4.10-5.10	3篇免费计划	新注册用户,可免费获得 3 篇文献
5.15-6.15	年度优惠月	文献传递请求 100%补贴,限 CASHL 馆藏
9.10-9.23	教师节服务周	教师申请 CASHL 文献,补贴 80%-100%
11.1-11.13	论文开题特惠周	2006年的毕业生申请 CASHL 文献,补贴 80%-100%
2005年 全年	千篇工程	普通高校成员馆年文献传递请求量>1000 件,年度经费补贴参考限额升至 5000 元
		500件<请求量<1000 件,年度经费补贴参考限额降至 3000 元
		请求量<500 件,年度经费补贴参考限额降至 2000 元

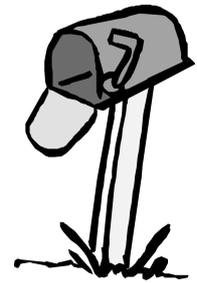
## 《CASHL 通讯》出版计划表

通讯期次	预计出版时间	责任编辑馆	责任编辑
第四期	2005.4	武汉大学图书馆	鄢珞青
第五期	2005.6	吉林大学图书馆	高 菲
第六期	2005.10	中山大学图书馆	陈冰云
第七期	2005.12	南京大学图书馆	李雪溶

为提高 CASHL 通讯的质量,突出宣传重点,从本期通讯开始,通讯内容将以该期通讯的责任编辑馆为主题进行组稿。即重点报导责任编辑馆所在中心的 CASHL 工作和馆际互借工作情况。

CASHL管理中心 李军凯

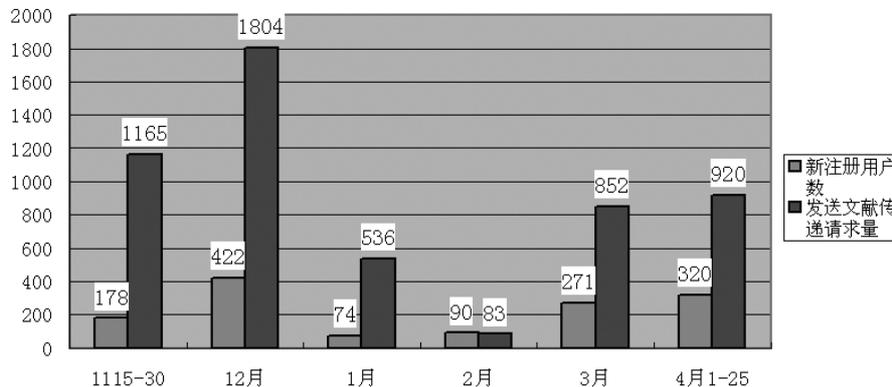
# CASHL文献传递服务情况通报



自2004年3月CASHL正式启动以来,经过两次优惠月活动,CASHL文献传递服务在全国各高校的影响和认知度日益扩大。从2004年11月中旬至今,CASHL文献传递服务逐步进入平稳增长状态。在CASHL管理中心与广大成员馆的积极宣传和引导下,读者提交的复制性文献申请(所申请传递的文献在本馆有馆藏)大大减少,重复提交申请和超出版权限制提交申请的情况也基本杜绝,可以说读者使用CASHL文献传递服务更加熟练和规范了。另一方面,由于在此期间文献传递请求数量不像优惠月时期那样集中和大量,因此各服务馆的服务效率和文献满足率也明显增长。此外,经过两次系统升级,CASHL馆际互借系统运行更趋稳定,系统的各项功能也进一步得到了改进和完善,方便了读者和馆际互借员的操作,为文献传递服务的开展提供了有力的技术支持。

2004年11月15日至2005年4月25日,CASHL系统新注册用户为1355个,发送文献传递请求5360份。

CASHL文献传递服务统计20041115-20050425



## 说明:

- 2004年11月下旬至12月,由于优惠月的余波影响,新注册用户数和文献传递请求数量仍然保持较高的水平。
- 2005年度1~2月份,由于时跨春节、寒假,注册用户数及申请数量相对较少。
- 2005年3~4月,CASHL文献传递服务进入平稳增长阶段。
- 这一阶段新注册的用户,学科分布较为集中。其中经济、哲学、文学、政治/法律等学科占的比例较高,分别为23%、21%、17%、10%。这表明,我们应该在其他专业加大宣传力度,鼓励更多的用户来使用CASHL,让CASHL能够更好的发挥其服务功能。
- 这一阶段用户所提交的文献传递请求中,山东大学、吉林大学、中山大学、华东师范大学等几所高校提交的请求数量分别占21%、19%、15%、9%,其他成员馆提交的请求数量占36%。
- 但是,有51%的成员馆在此期间没有注册新用户,有50%的成员馆在此期间没有提交文献传递请求,有39%的成员馆在此期间既没有新注册用户,也没有提交文献传递请求。

2004年11月15日至2005年4月25日,CASHL各中心馆服务情况见下表

成员馆名称	发给该成员馆的请求总数	完成的请求		未完成的请求数(处理中)
		满足的请求数	未满足的请求数	
北京大学	2267	1664	510	93
复旦大学	1433	1229	204	350
武汉大学	538	424	103	11
吉林大学	120	57	55	8
中山大学	407	184	139	84
南京大学	342	194	120	28
四川大学	254	119	12	123



## Becky管理邮件

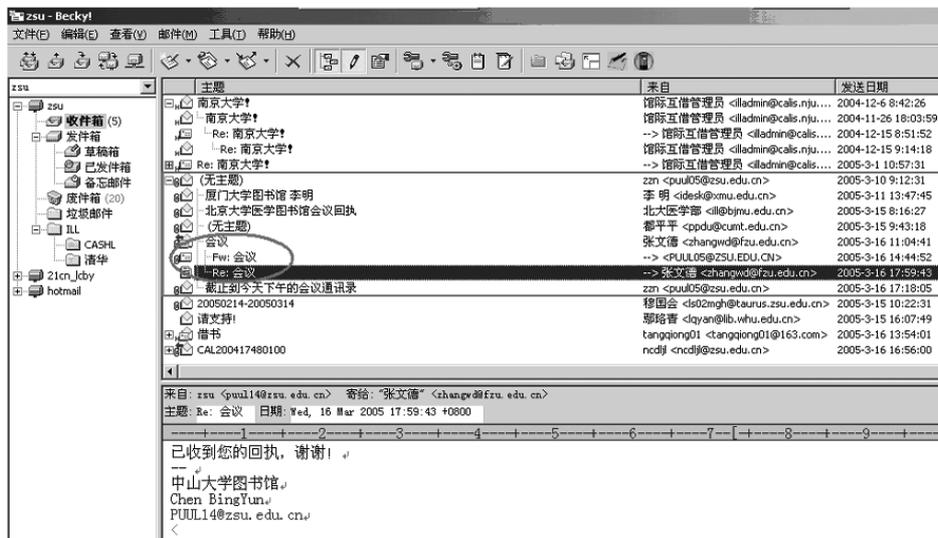
在处理馆际互借相关的事务中,一个馆际互借申请的相关操作可能包括:读者来信提出申请,馆员向其他馆提出请求,收到文献以后转发给读者,甚至可能过了一阵子,读者会说还没收到要求重发……与之相关的邮件常常有好几封,从大量的邮件中查找某一相关邮件,成了最头疼的事情。

“工欲善其事,必先利其器”。为解决这个问题,我找到了一个具备特

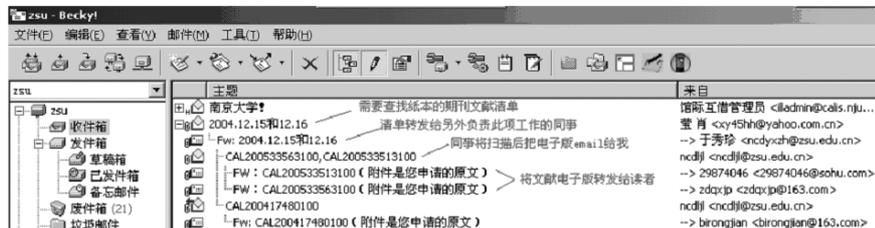
别功能的工具——Becky 邮件客户端管理软件,此软件具备使用“树状结构”管理邮件的功能,可以把相关事件的邮件组织成树状结构,大大提高了工作效率。注:在搜索引擎中输入“Becky”的关键字,即可找到该软件的安装程序)

下面举若干应用实例说明。

为联系将在广州中山大学举行的 CALIS 以及 CASHL 会议的相关会务工作,我收到了若干个邮件,包括与会者发来的回执,其中有些来信要求答复,另外,我又需要把邮件转发给同事以便她汇集整理与会人员名单,所有相关邮件被组织成树状结构(见下图红色方框中内容),就一目了然了。从下图红色圆圈中的内容还可以看到,答复信件和转发信件跟在与之相关邮件的“子树结构”中。



再举一例,在 CASHL 的请求中,有些我馆只收藏纸本期刊,我会定期收到由其他人整理的待查纸本期刊文献清单,我把该清单转发给另外负责此项工作的同事,由她找到相应期刊并扫描后把电子版 email 给我,我再将文献电子版转发给读者。这些相关邮件同样可整理成树状,查找、转发等操作就简便多了。如下图。



用这个软件的树状管理功能,可以有效地管理关系复杂的来往邮件,在此推荐给图书馆的同行,希望能给大家带来方便。

(中山大学图书馆 陈冰云供稿)