

总第 7 期

2006 年第 1 期

2006 年 5 月



C 通讯 CASHL

- ◆ 本期专题——CASHL 华东北区域中心文献传递服务
- ◆ 业务规范与评估
- ◆ 会议专题
- ◆ 2006 年 CASHL 系列优惠活动
- ◆ CASHL “两周年庆典特惠周”文献传递服务情况通报

中国高校人文社会科学文献中心 编印

本期专题--CASHL 华东北区域中心文献传递服务

- CASHL 华东北区域中心介绍 1
CASHL 华东北区域中心文献传递服务 1

业务规范与评估

- 高校馆际互借业务规范(修订稿) 3
CASHL 中心馆文献传递服务评估方案 6

会议专题

- CALIS 文献传递网暨 CASHL 文献传递服务工作会议纪要 ... 9
CALIS 文献传递网暨 CASHL 文献传递服务工作会议讨论问题
汇总 10
第二届高校馆际互借协调组会议纪要 11
第二届高校馆际互借协调组成员名单 12
CASHL 中心馆工作会议纪要 13

- 2006 年 CASHL 系列优惠活动 14
CASHL“两周年庆典特惠周”文献传递服务情况通报 ... 15

本期专题——CASHL 华东北区域中心文献传递服务

CASHL 华东北区域中心介绍

CASHL 是中国高校人文社会科学文献中心 (China Academic Humanities and Social Sciences Library) 的简称, 是全国唯一的全国性人文社会科学外文期刊保障体系, 是教育部根据高校人文社会科学的发展和文献资源建设的需要引进专项经费建立的公共服务项目, 是教育部高校哲学社会科学“繁荣计划”的重要组成部分。目前, CASHL 已拥有近 150 家成员单位, 包括高校图书馆、社科院图书馆等一些与社科领域相关但非高校系统的单位。CASHL 是由全国中心、区域中心和成员图书馆组成的三级服务体系, 全国中心设在北京大学和复旦大学, 五个区域中心分别是华中的武汉大学、华东北的南京大学、西南的四川大学、东北的吉林大学、华南的中山大学, 区域中心上联全国中心, 下联成员图书馆, 在服务上处于信息枢纽的地位, 在资源上与全国中心互为补充、互为备份, 统一为全国高校系统和非高校系统提供文献传递服务。

南京大学是国家教育部直属的重点综合性大学, 现有 17 个学院, 52 个系, 其中人文社会科学类院系 11 个, 分别是中国语言文学系、历史学系、哲学系、新闻传播学院、法学院、商学院、海外教

育学院、外国语学院、社会学系、公共管理学院、信息管理学系; 同时拥有 3 个教育部人文社会科学重点研究基地, 分别是古典文献研究所、历史研究所、宗教研究所。南京大学图书馆拥有纸本藏书 430 万余册、电子期刊 15000 种, 具有良好的教学、科研支撑条件, 更以丰富的人文社会科学资源收藏成为 CASHL 华东北区域中心, 承担着文献资源建设和文献服务的双重任务。在资源建设方面, 华东北区域中心以本馆馆藏资源为基础, 在 CASHL 管理中心的统一协调下, 按照中心采购原则, 根据本校学科特点和本馆文献资源建设规划, 分工采购国外人文社会科学学术期刊, 力求所收藏的期刊覆盖人文社会科学的所有学科领域, 同时对入藏期刊进行日常管理和长期保存, 保证这些资源的完整有序。通过 CASHL 管理中心协调, 我馆 2005 年负责订购语言学、历史学、文学、哲学等 11 个人文社会科学学科的 469 种期刊, 这样就避免了重复订购和盲目订购, 将有限的经费用在人文社会科学外文期刊资源全面建设上, 不仅丰富了 CASHL 期刊目次库的数据, 也使本馆的馆藏特色更加突出。

CASHL 华东北区域中心 文献传递服务

◆ 服务推广

在 CASHL 文献传递服务活动中, 华东北区域中心根据 CASHL 管理中心的要求, 建立了区域中心管理体制, 制定了工作计划, 并组织具体实施。

1. 由主馆业务的馆长直接领导成立管理小组, 同时配备 CASHL 文献传递专职人员 1 名, 兼职人员 2 名以及系统管理员 1 名, 在此基础上根据文献申请量大, 涉及学科多的情况及时调整人员, 增加

服务能力。

2. 在硬件上投入专项资金，配置了文献传递服务必须的基础设备，包括服务器一台，计算机两台，扫描仪两台，打印机一台，为读者提供高质量高速度的文献传递服务。

3. 作为区域中心，我们一方面为全国高校及部分科研单位提供文献传递服务，同时也承担着向本校师生和华东北地区高校读者宣传和推广 CASHL 的任务。具体措施有：

1) 在图书馆主页及相关主页上建立 CASHL 华东北区域中心网站，对 CASHL 的资源建设、服务方式、优惠活动等做专题介绍和报道。

2) 在图书馆举办的“90 分钟系列讲座”中，把 CASHL 服务作为专题重点宣传，内容有“CASHL 的性质、服务对象、服务范围，服务方式、收费标准、用户如何注册以及如何获取文献”，并根据 CASHL 管理中心的宣传材料，结合本校师生实际情况编印了《CASHL 服务简介》和《CASHL 用户须知》，现场免费发放给师生。

3) 由馆长组织学科馆员参与 CASHL 的推广工作，深入文科院系，为教授和研究生进行专门讲座宣传 CASHL 服务。

4) 对华东地区各高校以 E-mail、电话、网上发布等形式宣传 CASHL，同时拟定《CASHL 华东北区域中心服务指南》，使这些高校的读者能够很快了解 CASHL 并使用 CASHL。

5) 做好 CASHL 的日常咨询工作，通过 E-mail、电话、现场辅导等形式回答读者关于 CASHL 注册、使用，费用等一系列相关问题。

通过上述宣传活动，使广大注册用户掌握了 CASHL 的使用方法，获取文献服务更感快捷方便。对于临时需要文献而未注册用户的读者，工作人员代为发送文献请求，极大方便了读者。

4. 制定适合 CASHL 长期稳定发展的优惠补贴政策。

通过 CASHL 文献传递服务获取一篇文献，每页是 0.5 元，CASHL 管理中心提供 50% 的文献补贴，成员馆根据各自经费情况，给予本校读者二次补贴。自 CASHL 服务启动以来，华东北区域中心考虑到学生都是不太富裕的群体，同时为发展

CASHL 用户，一直为本校的用户提供剩余的 50% 补贴。此措施执行以来，极大的鼓舞了用户的积极性，在本中心注册的用户数量大大增加，提交的文献请求数量不断上升，CASHL 服务更加深入人心。

5. 自 CASHL 服务开通以来，我中心工作人员认真履行职责，实行全方位服务，对读者的注册申请即刻确认，对读者提出的全文申请，保证在 1~3 个工作日按照读者要求的方式以电子邮件或邮寄方式送出，对于无法满足的申请，会在系统中说明原因发送 E-mail 通知读者。服务质量的保证加深了用户对 CASHL 服务的信任。

◆ CASHL 华东北区域中心服务效果

本中心严格按照 CASHL 服务流程和服务规范对全国范围内的注册用户开展文献传递服务，按照统一的服务时间、收费标准认真履行服务承诺。截止到 2005 年 12 月 31 日，共收到全国 108 所高校 6555 条申请，提供原文传递 5759 篇，满足率 87% 通过多层次、多渠道、大规模的长期宣传推广，加上各种补贴政策，截止到 2005 年 12 月 31 日，我中心发展成员馆 16 个，占全部成员馆的 15%，注册用户 1087 个，占全部注册用户 20%，共提交申请 28995 条。

◆ 今后工作计划

1. 完善 CASHL 文献目次库的建设，对馆藏地真实性和卷期的缺失进行准确揭示，这与文献传递服务的满足率和效果相关紧密。

2. 继续加强 CASHL 文献服务在本地区的影响，不断扩大受益群体，以弥补本地区人文社会科学资源缺口，不断完善资源建设。

3. 对服务中出现的一些向外馆提交本馆已有馆藏的申请，有些是不熟悉本馆资源，有些是不知道如何利用本馆资源，更有一些是因为补贴政策随意提交申请，说明对用户开展长期的信息检索培训和加强素质教育是很有必要的。

业务规范与评估

高校馆际互借业务规范(修订稿)

■ 高校馆际互借协调组 ■ 2005年3月起草 ■ 2006年3月修订

高校馆际互借业务规范自2005年4月制定和实施以来,在推动高校馆际互借工作的规范化和整体化发展方面发挥了积极的作用。随着CALIS文献传递网和CASHL文献传递服务网络的发展扩大,高校馆际互借业务在内容、形式和服务规模上都有了一定程度的发展和变化。为进一步推动高校馆际互借工作的发展,更好地适应当前的现实需求,高校馆际互借协调组于2006年3月讨论决定对《高校馆际互借业务规范》进行修订。本次修订的要点包括:

- ◆ 第五部分 馆际互借的工作流程的2.1: 馆际互借(返还式);
- ◆ 第六部分 馆际互借的服务时限中的第1条: 馆际互借(返还式);
- ◆ 第九部分 馆际互借与知识产权保护中的第3条和第4条。

第一部分 总则

1. 各图书馆本着发展友好合作关系的宗旨,按照平等互利互惠的原则,开展馆际互借服务工作。目的旨为读者提供本地图书馆不收藏的文献。

2. 本业务规范整合了《CALIS馆际互借与文献传递网服务手册》和《CASHL文献传递服务规范》的共性内容,是指导高校馆际互借工作的规范文件。二者的个性化内容和要求作为本规范的附件,要求CALIS馆际互借与文献传递网成员馆和CASHL成员馆分别遵守。

3. 本业务规范的解释权、修订权归高校馆际互借协调组。

第二部分 馆际互借的相关名词

1. 服务馆:已安装CALIS馆际互借与文献传递应用软件并利用其向其他图书馆提供馆际互借与文献传递服务的图书馆。服务馆提供服务的文献来源既包含本馆馆藏文献,也包含其他图书馆或文献提供机构的文献。

2. 用户馆:未安装CALIS馆际互借与文献传递应用软件,仅从服务馆获取馆际互借与文献传递服务的图书馆。用户馆仅面向本馆读者服务,不承担向其他图书馆提供服务的任务。

3. 请求馆:在馆际互借事务中,向其他图书馆提出文献请求的图书馆。

4. 提供馆:在馆际互借事务中,向其他图书馆提供文献的图书馆。

第三部分 馆际互借服务内容

1. 馆际借阅(返还式)。提供本馆收藏的中文书和部分外文书的馆际借阅。馆际借阅方式有直接借阅、邮寄等。

2. 文献传递(非返还式)。提供本馆收藏的期刊论文、学位论文、会议论文、科技报告、专利文献、可利用的电子全文数据库文献等。文献传递方式有E-mail、网上文献传递系统(Ariel/CALIS)、传真、邮寄、自取以及人工专送等。

3. 特种文献。古籍、缩微品、视听资料等文献是否提供服务,各图书馆可根据本馆情况自行决定。

4. 代查代索。接受用户馆委托服务请求,帮助查询国内外文献信息机构的文献和代为索取一次文献。

第四部分 馆际互借服务模式

1. 馆际服务模式,指两个图书馆间开展馆际互借服务的工作方式。可分为集中式与分布式两种。

2. 各图书馆可根据本馆的实际情况选择合适的馆际互借模式。

第五部分 馆际互借的工作流程

1. 馆际互借的工作流程包含请求馆与提供馆两个方面。而他们各自的工作流程与服务模式密切相关,服务模式不同,相应的工作流程也不同。

2. 请求馆的工作流程

2.1 馆际互借(返还式)

2.1.1 通过本馆馆际互借系统,或者书面、email、电话、传真等方式(未安装 CALIS 馆际互借系统的图书馆),接收读者提交的申请。必要时与用户交流,包括确认请求,向用户说明版权要求及馆际互借条件,向用户解答他所关心的问题,如费用、服务周期等。

2.1.2 检索本馆馆藏目录,确认读者所需图书在本馆没有可以提供的馆藏。

2.1.3 利用各种检索工具查证读者提供的文献信息,必要时需更正或补充文献信息,以保证向提供馆提交的书目信息准确、充分。

2.1.4 确定馆藏地点,以费用、时间、满足率、结算方式等作为选择依据,选择合适的文献提供馆,通常优先考虑馆际互借网络内部的图书馆。

2.1.5 向某一服务馆发出馆际互借请求,说明费用、时间和传递方式等要求。

2.1.6 收到图书后与提供馆进行系统应答处理,通知读者领取图书或直接将图书传递给读者,并与读者进行费用结算。

2.1.7 催还逾期图书或办理续借。

2.1.8 接收读者返还图书并做相应的系统处理。

2.1.9 包装文献,邮寄(或以其他传递方式)返还提供馆。

2.1.10 遇有损坏和丢失文献情况,负责处理赔偿事宜。

2.1.11 定期进行借阅统计。

2.1.12 定期与提供馆进行费用结算。

2.2 文献传递(非返还式)

2.2.1 通过本馆馆际互借系统,或者书面、email、电话、传真等方式(未安装 CALIS 馆际互借系统的图书馆),接收读者提交的申请。必要时与用户交流,包括确认请求,向用户说明版权要求及馆际互借条件,向用户解答他所关心的问题,如费用、服务周期等。

2.2.2 检索本馆馆藏目录,确认读者所需文献在本馆没有可以提供的馆藏。

2.2.3 利用各种检索工具查证读者提供的文献信息,必要时需更正或补充文献信息,以保证向提供馆提交的文献信息准确、充分。

2.2.4 确定馆藏地点,以费用、时间、满足率、结算方式等作为选择依据,选择合适的文献提供馆,通常优先考虑馆际互借网络内部的图书馆。

2.2.5 向某一服务馆发出文献传递请求,说明费用、时间和传递方式等要求。

2.2.6 答复文献提供馆可能有的疑问或条件。

2.2.7 接收文献并进行登记,通知读者领取文献或直接将文献传递给读者,并与读者进行费用结算。

2.2.8 定期进行处理申请统计。

2.2.9 定期与提供馆进行费用结算。

3. 提供馆的工作流程

3.1 接收和查看他馆的文献请求。

3.2 检索本馆馆藏目录或电子资源,确定详细馆藏地点及是否能提供。

3.3 办理借出手续,或下载、复制(扫描)文献。

3.4 在承诺的服务时限内以请求馆要求的方式送出文献,并进行系统处理,说明是否需要返还、出借期限及费用等情况。必要时根据情况决定是否给以文献传递补贴。

3.5 如果无法提供,在系统中进行“无法提供”的回答处理,并说明无法提供的原因。或者提出相应的出借或提供条件。

3.6 验收归还的文献,并做相应的系统处理。

3.7 定期进行借阅统计;

3.8 定期与请求馆进行费用结算。

第六部分 馆际互借的服务时限

1. 馆际互借(返还式)

1.1 借阅范围限定为文科专款购置的普通外文图书,工具书、教学参考书等不在此范围。

1.2 服务馆保证在收到请求的3个工作日内送出文献。加急借阅请求在1个工作日内送出文献,遇节假日顺延。

1.3 馆际互借图书的借期为1个月,包括传递过程中所花费的时间。

1.4 馆际互借图书是否可以续借,由提供馆根据本馆规定决定。

2. 文献传递(非返还式)

2.1 基于本馆馆藏的文献传递的服务时限为3个工作日(遇节假日顺延),从请求馆发出文献请求的时间开始计算。

2.2 基于本馆馆藏以外的文献传递的服务时限视提供馆的具体服务而定。

第七部分 收费标准、经费补贴与结算办法

图书馆获取CASHL文献传递服务时,遵循《CASHL文献传递服务规范》规定的收费标准、经费补贴政策与结算办法;获取CALIS馆际互借与文献传递网馆际互借服务时,遵循《CALIS馆际互借与文献传递网服务手册》规定的收费标准、经费补贴政策与结算办法。

第八部分 馆际互借的业务要求

1. 对服务馆的业务要求

1.1 安装CALIS馆际互借与文献传递系统,并指定1名计算机技术人员,作为系统运行维护人员。

1.2 设置至少1名专职馆际互借员,并指定主管馆长。

1.3 建立对本馆馆际互借系统的监控和管理机制,至少应做到每天进行一次自查,确保系统运行稳定和协议机通讯正常。当系统出现问题后,有义务在第一时间解决问题。若本馆无法解决,要及时寻求技术支持,确保尽快解决问题。

1.4 遵守本业务规范及附件,确保所提供文献的质量和准确送达,应认真准确地进行系统处理。

1.5 对于复制性文献请求(请求本馆有馆藏的文献),应告知请求方如何获取或直接提供文献给请求方。

1.6 努力提高文献传递服务的满足率,并遵守知识产权法的有关规定。

1.7 在所属地区、省市(自治区)内宣传和推广文献传递服务,开展馆际互借业务培训,发展用户馆。

1.8 在本校读者中宣传和推广文献传递服务,积极发展用户。

1.9 定期提交统计数据,并按照规定的时间进行费用结算。

2. 对用户馆的业务要求

2.1 遵守本业务规范及附件,设有专职或兼职馆际互借员,并有固定的email地址、Ariel站点或FTP站点接收电子文献。如果有改动,应该及时通知提供馆。

2.2 在本校读者中宣传和推广文献传递服务,积极发展用户。

2.3 接收本馆读者的文献申请后,在1个工作日内准确查询和定位馆藏地点,选择合适的文献提供馆发出请求。

2.4 在向其他图书馆提交馆际互借请求时,应该确认文献信息准确,有联机检索条件的图书馆应尽量给出提供馆的详细馆藏地点及索书号。

2.5 了解并遵从提供馆的馆际互借政策,遵从提供馆对个别文献提出的特殊要求。

2.6 做好对本校读者的审核、管理和费用结算工作。

2.7 培训和引导读者有效利用本馆馆藏文献资源,减少复制性文献请求。

2.8 在邮寄途中丢失的文献,如果借出馆可以提供足够的证据,证明其确实寄出,由此造成的损失应该由借入馆承担;

2.9 按照规定的时间与提供馆(或结算中心)进行费用结算。

第九部分 馆际互借与知识产权保护

1. 各图书馆在开展馆际互借工作时要遵守知识产权法的有关规定。

2. 请求馆在申请如学位论文或古籍等特殊文献时,应遵守提供馆的具体规定。

3. 同一读者请求同一期刊上的文献不可超过4篇。

4. 超出版权限制和同一读者重复提交的请求,提供馆不予提供文献原文,系统做"0运送"处理。

CASHL 中心馆

文献传递服务评估方案

■ 高校馆际互借协调组起草 ■ CASHL 管理中心审订 ■ 中心馆馆长会议 2006 年 1 月通过

一、 评估目标与对象

1. 通过对 CASHL 各中心馆文献传递服务工作的评估，达到对 CASHL 的服务质量进行综合性、整体性评价的目的，从而促进 CASHL 文献传递服务的发展，调整 CASHL 文献传递经费的使用，提高服务效益。

2. 通过问题的发现，改进各中心的文献传递服务工作，规范文献传递服务的发展，提高服务质量，最大限度地满足用户信息需求。

3. 促进各馆文献传递服务的整体发展，提高各个馆在资源整合与开发、系统维护和利用、服务手段创新等方面的水平。

本方案的评估对象是：

- 1) CASHL 全国中心：北京大学，复旦大学
- 2) CASHL 区域中心：武汉大学，吉林大学，中山大学，南京大学，四川大学

二、 评估内容

1. 服务基础设施评估：包括网络通讯条件、软硬件投入、人员配备等，以检查是否具备良好的服务基础。

2. 服务能力评估：包括可提供服务的资源和资源揭示情况、系统运行情况等，以评估中心馆是否具备良好服务的能力。

3. 服务质量评估：从文献传递业务量、文献传递满足情况、对用户请求的响应速度、文献传递的成本核算等方面，综合评价服务质量。

4. 服务效果评估：包括在本地区和本校宣传推广和培训的情况，以及用户对服务的感知程度的评估。

三、 评估方法与步骤

1. 确定评估目标与评估内容，建立评价指标体系，指标体系包括一级指标和二级指标，以及指标定义。

2. 确定评估模型，给出指标的权重比例，以及每个指标的具体分值。

3. 采用以下方法收集指标数据：

a) 直接评估：通过馆际互借系统统计和各中心上报，直接获取数据；此类数据是从 CASHL 的主观需要出发收集，因此有一定主观性；

b) 间接评估：在 CASHL 中心门户网站和各中心馆主页开展“用户满意度调查”，通过设计和发放调查表，直接了解用户对 CASHL 服务的感受和满意程度。

4. 对数据进行统计、分析和研究，得出评估结果。

5. 分析评估结果，总结分析问题。

6. 根据实际情况，修订评估指标。

四、 评估指标体系与计分方法

1. 评估指标的设计原则

a) 主观性与客观性：既要有自我评价，也要有用户评价。

b) 共同性与差异性：各个中心馆开展服务的模式、内容相同，但开展文献传递工作的时间、可供服务的资源保障等方面有一定差异，因此要充分考虑这些共同性和差异性。

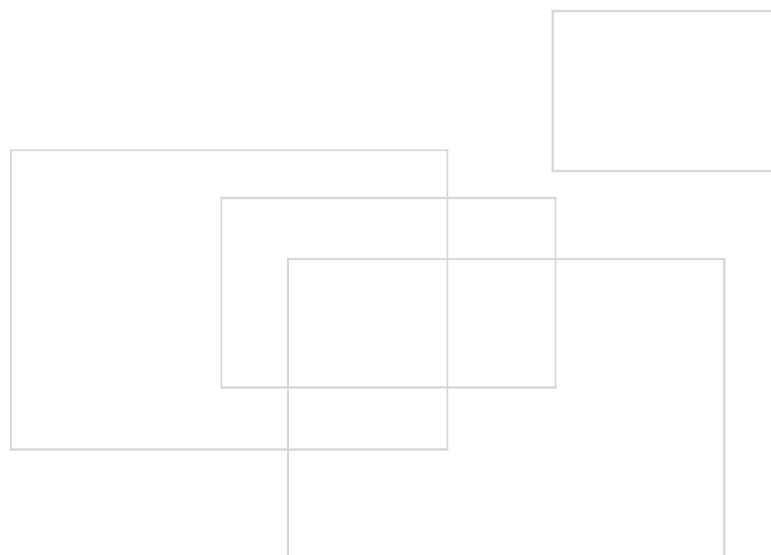
c) 科学性与可操作性：能真实客观地反映 CASHL 服务和各中心馆的实际情况，同时在指标的收集、统计上也具备实际意义和可操作性。

d) 导向性原则：要体现对 CASHL 服务发展的宏观引导，把握 CASHL 的发展方向。

2. 指标体系与计分方法

一级指标	分值	二级指标	分值	指标定义	数据来源	评分方法
基础设施	15	网络通讯条件	5	服务器接入速度 / 网络主干速度	由各中心馆上报	100M/1G 得 5 分、100M/100M 得 4 分、10M/100M 得 3 分、10M/10M 得 2 分
		软硬件设备	5	文献传递管理系统及软件、硬件设备(服务器、计算机、扫描仪、打印机、传真机)	由各中心馆上报	每配备 1 项且运行良好得 1 分
		人员配备	5	专职从事 CASHL 文献传递服务的工作人员数量、学历 / 职称	由各中心馆上报	1 人 1 分;本科及以上学历(中级及以上职称)人数每人加 1 分,总和不超过 5 分
服务能力	15	资源数量	6	可提供服务的人文社科类纸本图书和期刊种数; 电子期刊种数	由各中心馆上报	纸本图书 150 万种以上得 2 分, 150 万种以下得 1 分; 纸本期刊 2 万种以上得 2 分, 2 万种以下得 1 分; 电子期刊 10000 种以上得 2 分, 10000 种以下得 1 分
		资源报道	4	可提供服务的人文社科书目数据条数占人文社科类纸本书刊种数的比例	由各中心馆上报	50% 以上得 4 分; 30% ~ 50% 得 3 分; 30% 以下得 2 分
		系统运行	5	本地文献传递系统停机次数	管理中心统计	每停机 1 次, 扣除 0.5 分, 最低扣至 2 分
服务质量	40	业务量	20	完成的 CASHL 文献传递业务量(件 / 年)	管理中心统计	全国中心: 12000 以上得 20 分; 10000 ~ 12000 得 18 分; 8000 ~ 10000 得 15 分; 5000 ~ 8000 得 12 分
						区域中心: 5000 以上得 20 分; 3000 ~ 5000 得 18 分; 2000 ~ 3000 得 15 分; 2000 以下得 12 分
		满足率	10	满足率	管理中心统计	90-100% 为 10 分、80-90% 为 9 分、70-80% 为 8 分……10-20% 为 2 分、1-10% 为 1 分
		响应时间	5	事务接收日期和系统响应日期之差的平均数	管理中心统计	符合承诺工作日(3 日)为 5 分, 每拖延 1 天, 扣 0.5 分
成本核算	5	(文献传递补贴 + 软硬件投入 + 人员工资 + 复印成本) ÷ 完成的 CASHL 文献传递业务量	由各中心馆上报	25 元以下得 5 分; 25 ~ 30 元得 4 分; 30 ~ 35 元得 3 分; 35 元以上得 2 分;		

一级指标	分值	二级指标	分值	指标定义	数据来源	评分方法
服务效果	30	服务导航	5	是否设立 CASHL 分中心门户以及是否有对 CASHL 服务的清晰指引、介绍和导航	由各中心馆上报	设有分中心门户且服务指引清晰得 5 分；有导航且指引清晰得 4 分；有但指引不够清晰得 3 分；没有导航或介绍得 0 分
		注册用户数量	5	本项仅适用于区域中心，全国中心取平均数 本地区已注册用户数占 CASHL 用户比例	管理中心统计	15% 以上为 5 分，10%~15% 为 4 分，10% 以下为 3 分
		提交请求数量	5	本项仅适用于区域中心，全国中心取平均数 本地区用户提交的请求量占 CASHL 总请求量比例	管理中心统计	15% 以上为 5 分，10%~15% 为 4 分，10% 以下为 3 分
		培训	10	开展 CASHL 文献传递服务培训次数、培训人数	由各中心馆上报	一年内每开展一次培训得 0.5 分，最高得 5 分；每培训 50 人得 0.5 分，最高得 5 分
		用户满意度	5	用户对服务的满意程度	通过读者调查获得	非常满意得 5 分；比较满意得 4 分；一般得 3 分；不太满意得 2 分；很不满意得 1 分



会议专题

(2006年3月20日,武汉)

CALIS 文献传递网暨 CASHL 文献传递服务工作会议纪要

CALIS 管理中心, CASHL 管理中心

2006年,CALIS各建设项目将接受教育部的验收,馆际互借文献传递服务网将在5月进行验收。2006年3月,CASHL已正式开通两年,通过这两年的服务,CASHL为全国高校和科研单位提供了高水平的文献保障,文献传递量持续增长。

为了迎接验收,进一步推动和规范各馆馆际互借文献传递工作,CALIS管理中心和CASHL管理中心于2006年3月20日在华中科技大学召开“CALIS文献传递网暨CASHL文献传递服务工作会议”。

本次会议得到了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、华中科技大学校长助理杨思学、华中科技大学图书馆副馆长兼书记卢惠萍、副馆长孟惠玲以及CASHL各中心和部分用户馆、CALIS各中心和服务馆等近50所图书馆的主管馆长或馆际互借工作负责人。国家图书馆文献提供中心负责人刘庆财作为特邀代表参加了会议。

在上午的工作会议上,校长助理杨思学首先代表华中科技大学向与会代表表示热烈欢迎。CASHL管理中心、北京大学图书馆肖珑副馆长介绍了CASHL的发展现状与建设成果,分析了人文社会科学信息资源平台的重要性。CALIS管理中心陈凌副主任就CALIS“十五”项目验收工作做了详细安排,并公布了“CALIS文献传递网服务馆评估方案”。CASHL管理中心副秘书长李军凯和CALIS管理中心馆际互借工作负责人曾丽军分别对2005年度CASHL文献传递工作和CALIS馆际互借文献传递

网进行了工作总结。两位老师同时向大家通报了CASHL和CALIS2006年度的工作计划和实施方案,主要包括:2006年度CASHL管理中心继续开展一系列的宣传推广活动,进一步扩大CASHL文献传递服务的影响。同时制定了纸本期刊、电子期刊、文科专款图书服务等方面的发展计划,提出对文科专款图书开展返还式服务的想法。2006年度正值CALIS项目验收,CALIS管理中心制定了服务馆评估方案,以及馆际互借系统升级工作计划,为文献传递网验收工作做好充分准备。

在接下来的发言中,国家图书馆文献提供中心负责人刘庆财介绍了国家图书馆文献提供中心业务发展现状;华中科技大学图书馆罗利玲老师就“馆际互借与图书馆资源的优化配置”做了深入细致的分析,提出了馆际互借文献传递不仅可以弥补馆藏,而且在图书馆的资源优化配置中发挥着重要作用。

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,主要进行的是协调组工作汇报和自由讨论。首先由协调组副组长复旦大学图书馆陈永英老师汇报了高校馆际互借协调组2005年工作总结和2006年工作计划;协调组副组长北京大学图书馆李军凯老师介绍了高校馆际互借业务规范修订内容、CASHL课题情况通报、CASHL评估方案;CALIS管理中心曾丽军老师向与会代表仔细讲解了“CALIS文献传递网服务馆评估方案”中的

各项评估指标。

随后代表们围绕馆际互借系统、补贴经费、业务规范、项目验收等问题展开了积极而热烈的讨论。CASHL 管理中心和 CALIS 管理中心的负责人对问题一一做了解答。

最后，CALIS 管理中心副主任陈凌对本次会议进行了总结。陈主任指出高校馆际互借从系统到规范化工作尚处于探索阶段，各图书馆需要结合自身的实际情况，积极开展和推动馆际互借与文献传递

服务。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，对照评估标准检验自己，顺利完成项目验收工作。

本次会议在各方的积极配合下，开得圆满成功，达到预期目的，收到良好效果，对各馆的后续工作具有指导意义。在 CALIS 和 CASHL 两个项目的合力推动下，馆际互借工作在各馆已经逐步推行开来，使得高校的资源建设、特别是资源共享工作又前进了一步，真正实现了高校文献资源共享。

CALIS 文献传递网暨 CASHL 文献传递服务工作会议讨论问题汇总

1. 馆际互借业务规范中增加了返还式操作流程，非常好。建议将返还式操作涉及的细节问题，如丢失赔付原则、收费标准等，需仔细制定和说明。

答复：在业务规范完善过程中，考虑增加相应内容。

2. 馆际互借服务时限规定了 3 个工作日提供文献，但对于 CASHL 优惠活动期间，不能达到，是否可适当延长？并且优惠活动期间，是否允许加急？

答复：考虑到 CASHL 优惠活动期间请求量剧增，在优惠活动期间服务时限可延长至 5 个工作日。不允许加急申请。

3. CALIS 馆际互借系统中费用出错，结算包丢失的问题，如何解决？

答复：协议机 3.0 以上版本已经基本杜绝了结算包丢失的问题。近期会给各服务馆更新。

4. 对于没有补贴的服务馆，按 1 元/页收取费用，和有补贴的服务馆在费用上存在差

别。CALIS 管理中心是否可提供补贴？

答复：对于没有补贴经费的服务馆，管理中心给予了鼓励。希望这些服务馆继续开展好馆际互借服务工作，最后通过评估，工作做的非常好的服务馆，CALIS 管理中心考虑调剂部分补贴经费作为奖励。

5. 在统计用户馆的数量时，一个用户馆可能在多个服务馆注册，是否可重复计算？

答复：可以。

6. CALIS 系统目前在结算时需要与多个馆做结算，结算方式比较麻烦，管理中心如何解决？

答复：可以考虑中心结算模式，具体采用何种模式实现，可提交到馆际互借规范组，由其制定具体流程。

7. 业务规范中规定“同一读者请求同一期刊上的文献不可超过 4 篇”，但对于 CASHL 的机构用户如何对待？

答复：该规定主要是针对个人读者。

第二届高校馆际互借协调组会议纪要

CALIS 管理中心, CASHL 管理中心

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”)。协调组是高校馆际互借的最高业务组织, 在推动高校馆际互借工作的规范化和整体化发展方面发挥了积极的作用。协调组共分业务规范、系统应用和统计评估 3 个工作小组, 分别围绕不同主题开展工作。

经过一年的运行, 为了对工作中取得的成绩和遇到的问题及时进行总结, 并推动后续工作的展开, CALIS 管理中心和 CASHL 管理中心于 2006 年 3 月 19 日在武汉华中科技大学图书馆联合召开第二届高校馆际互借协调组会议。会议由 CASHL 管理中心、北京大学图书馆肖珑副馆长主持。主要就以下四个方面的议题进行了讨论, 并达成了共识:

一、首先, 各分组组长对一年来开展的工作进行了总结, 对遇到的困难进行了分析, 并提出了 2006 年度工作计划。

规范组介绍了在读者调查、开展宣传、研究工作和培训工作四个方面的工作。在宣传手段上采用了 BBS、QQ 等大学生喜闻乐见的方式, 在宣传范围上不仅仅局限在上海地区文献资源共享协作网内的高校, 还包括了许多民办高校。开展的培训工作包括馆际互借系统培训、业务规范培训、馆际互借员操作方法培训等, 采用专题讲座和在电子资源培训讲座中留出 5-10 分钟时间介绍馆际互借业务等多种培训方式。对工作中遇到的问题进行了分析并提出了解决的建议。包括数据处理不及时的问题、扩大文献来源, 加强特种文献的保障率、借鉴 I-FLA 和美国 ILL 经验, 开展跨地区的馆际互借等, 并提出完善馆际互借规范和开放培训课件的要求。

评估组的工作包括建立评估指标体系构建原则、规范评估指标的描述、初步拟定评估方法、采集国内外成功案例、完善各项统计指标、收集意见和建议等。

系统组的主要问题集中在系统易用性、效率、编码问题、称谓的统一问题 (本馆/外馆, 借入/借出在系统说明书中加以统一说明)。2006 年计划开展的工作包括: 收集意见; 清理垃圾数据; 加强培训, 理顺流程, 提高效率。建议编制操作流程手册和常见问题分析、解决办法手册。

2006 年协调组的工作任务主要集中在修订高校馆际互借业务规范; 加强宣传推广, 提升馆际互借业务量, 扩大受益范围; 加强培训咨询, 提高高校馆际互借的整体服务水平; 收集汇总 CALIS 馆际互借系统需求; 开展 CASHL 和 CALIS 文献传递服务评估; CASHL 研究课题结题和开展馆际互借相关研究性工作七个方面。

二、随着 CALIS 文献传递网和 CASHL 文献传递服务网络的发展扩大, 高校馆际互借业务在内容、形式和服务规模上都有了不同程度的发展和变化。为进一步推动高校馆际互借工作的发展, 更好地适应当前的现实需求, 协调组对《高校馆际互借业务规范》需要修订的内容进行了讨论。对于开展返还式馆际互借的工作流程、借阅范围与服务时限、收费标准、知识产权保护四个方面的修订内容初步达成了共识, 形成了《高校馆际互借业务规范》(修订稿)。协调组成员均对 2006 年度 CASHL 计划开展的一系列优惠活动表示赞成。

三、讨论了 CASHL 和 CALIS 计划于 2006 年正式开展的评估方案, 对各项评估指标的合理性和评估方案的可操作性进行了热烈的讨论, 统一了认识, 为下一步工作的开展奠定了基础。并通过了新

一年的高校馆际互借协调组成员名单。

四、最后，就大家比较关心的系统问题及其解决办法进行了沟通。CALIS 管理中心、北京大学图书馆陈凌副馆长就期刊馆藏的提交问题向与会成员

馆提出了要求：3.0 版协议机更新时由于与旧的协议机兼容性存在的问题，将暂缓在所有服务馆进行更新；关于垃圾数据清理问题，将分步骤、有计划地实施。

第二届高校馆际互借协调组成员名单

组 长：姚晓霞 (CALIS 管理中心)
 副组长：李军凯 (北京大学图书馆)
 雷 霆 (武汉大学图书馆)
 陈永英 (复旦大学图书馆)
 联系人：曾丽军 (CALIS 管理中心)

职责分工	姓名	单位
馆际互借业务规范工作组	李军凯 *	北京大学图书馆
	陈华全	厦门大学图书馆
	袁国竞	上海交通大学图书馆
	付小爱	中国人民大学图书馆
馆际互借系统应用和发展工作组	雷霆 *	武汉大学图书馆
	孙维莲	清华大学图书馆
	曾丽军	CALIS 管理中心
	谢 敏	浙江大学图书馆
馆际互借统计评估工作组	陈永英 *	复旦大学图书馆
	姚晓霞	CALIS 管理中心
	罗利玲	华中科技大学图书馆
	李雪溶	南京大学图书馆

注：带 * 号者为各工作组负责人。

CASHL 中心馆工作会议 纪要

CASHL 管理中心

2006年1月12日，CASHL中心馆工作会议在四川大学召开。本次会议由CASHL管理中心主办，CASHL西南区域中心——四川大学图书馆承办，会期一天。CASHL管理中心以及北京大学、复旦大学、武汉大学、吉林大学、中山大学、南京大学、四川大学等7所中心馆的主要负责人参加了会议。会议总结了2005年CASHL在资源建设、文献传递服务以及服务平台建设等方面的工作进展，讨论了下一步的发展方向和发展策略，达成了若干建设性意见，取得了圆满成功。

教育部社政司何健处长因故未能到会，CASHL管理中心负责人之一、北京大学图书馆戴龙基馆长代为传达了何处长的书面发言。何处长首先肯定并感谢了各中心馆的努力工作和已取得的工作成绩，并报告了一个好消息，即CASHL已被列为2004年高校人文社会科学建设的10件大事之一。教育部将继续加大对哲学社会科学的投入，希望管理中心不断充实资源，改进管理，完善服务，扩大影响，最终将CASHL建设成为国家基础建设的一部分。

戴馆长在随后的发言中也强调了CASHL当前面临的大好形势，指出我们要抓住机遇，加快发展，借鉴NSTL建设的成功经验，进一步扩充资源类型和资源数量，努力做好各项服务，力争把CASHL建设成为国家级的人文社会科学信息资源平台。

随后，北京大学图书馆肖珑副馆长总结了2005年度CASHL在资源、服务体系以及管理体制建设等方面的已有成果，并对人文社会科学研究的资源与服务需求进行了深入分析，提出了建设国家级人文社会科学信息资源平台的建设方案。

接下来，与会代表就CASHL的各项工作和下一步的发展方案展开了热烈的讨论。大家高度评价了CASHL在2005年的工作成绩，充分肯定了管理中心提出的进一步增加资源、做好服务、建设国家

级人文社会科学信息资源平台的发展规划，同时也提出了若干建设性意见，总结如下。

通过CASHL平台对文科专款外文图书进行揭示并提供服务，是CASHL下一步发展的重要任务之一。

武汉大学图书馆燕今伟馆长向与会代表介绍了武大图书馆开展的人文社会科学文献需求调研的情况。通过馆员与相关院系师生的访谈交流，结果显示，人文社会科学工作者对图书资源的重视和需求程度非常高，目前CASHL虽然在一定程度上满足了他们的文献需求，但是CASHL还存在着资源品种不足、语种不足以及回溯年限短的缺憾。因此，尽快增加文科专款外文图书的资源揭示和馆际互借服务，对于增加CASHL的资源、提高文科专款外文图书的利用率、实现资源的优化配置、保障读者的文献需求，具有非常重要的现实意义，必将在短期内收到良好的社会效益。

增加人文社科类电子期刊，在短期内提高CASHL的期刊数量和期刊拥有年份。

CASHL各中心馆目前都收藏有一定数量的人文社会科学类的电子期刊，在此基础上，如能增加采购部分电子期刊，再加上各馆已有的部分电子期刊，并对这些期刊做目次报道服务，可以在短期内快速提高CASHL的资源数量，为提高CASHL的服务水平奠定基础。

增加建设重点学科中心，进一步扩充和完善CASHL服务体系，不断扩大项目影响和受益范围。实践证明，CASHL的建设模式和发展方向是符合人文社会科学研究的资源需求和发展要求的，项目发展前景良好。目前，单纯依靠7所中心馆的资源数量和服务力量已远远不能满足读者的文献需求，也跟不上项目发展的快速步伐。为此，以开放的态度和较低的门槛吸收更多的高校作为重点学科中心加入CASHL服务体系，有助于在短期内大幅度扩

充 CASHL 的资源体系和服务队伍, 尽快扩大项目影响和受益范围。

加强资源的组织和整合, 加强资源的深层次揭示和报道, 尽可能完整地在 CASHL 平台上报道人文社科研究相关的书刊目次资源和资源线索, 为读者搭建一个人文社科研究的综合性、全面性的资源平台, 使读者通过 CASHL 平台即可获得完善的一站式文献服务。

采用多种手段加强宣传推广, 注重宣传策略, 不断优化系统界面和操作流程, 方便读者使用 CASHL 服务。

加强与国家图书馆、社科院图书馆等单位的合作, 借鉴 NSTL 建设的成功经验, 探索高校与非高校在资源建设与服务方面的合作模式。

在下午的会议上, CASHL 管理中心副秘书长李军凯汇报了 2005 年度文献传递服务的工作情况, 并向与会代表通报了各中心馆的文献传递服务评估结果。此次评估从基础设施、服务能力、服务质量和效果等四个方面综合评估了各中心馆的文献传递服务工作。各中心馆一致认为评估结果较为公正和客观, 也通过了管理中心提出的 2006 年度根

据评估结果下拨文献传递补贴经费的操作方案。

接下来, CALIS 管理中心冯英汇报了 CASHL 数据库及服务平台建设的情况以及目次数据的分散加工方案。随后, 代表们就文献传递服务和目次数据加工工作等进行了热烈讨论。

最后由 CASHL 管理中心负责人之一、北京大学图书馆戴龙基馆长进行了会议总结。戴馆长指出, CASHL 目前正处在项目建设和发展的关键时刻, 我们要把眼光和工作思路再放开阔一些, 站在更高的层面上去规划 CASHL 的建设方案。要认真分析人文社会科学的研究特点和用户需求, 在 CASHL 项目的构思、资源的构成以及服务模式和服务效果的体现方面下功夫, 一切以读者的需求为出发点, 努力增加服务点, 借助当前繁荣哲学社会科学的大好时机, 把 CASHL 建设成为国家级的人文社会科学信息资源平台。

本次会议既是对 2005 年度 CASHL 各项工作的很好总结, 又对 2006 年及日后 CASHL 的发展进行了规划和部署, 取得了突出的成效, 对 CASHL 项目的快速和可持续发展起到了重要的作用。

2006 年 CASHL 系列 优惠活动

时 间	活动名称	内 容
3.6-3.19	两周年庆典特惠周	CASHL 文献传递服务启动 2 周年, 新老用户均可免费获得文献, 限 CASHL 馆藏
5.15-5.28	年度优惠周	免费提供文献传递服务, 限 CASHL 馆藏
9.1-9.10	教师节服务周	教师可免费获得文献, 限 CASHL 馆藏
11.1-11.15	论文开题特惠周	2007 届毕业生可免费获得文献, 限 CASHL 馆藏
2006 年全年	西部文献保障工程	配合国家“西部大开发”战略, 重点支持西部院校的教学科研文献需求。对西部地区的 CASHL 成员馆全年实行 2 元 / 篇的优惠价格 (优惠服务周时免费), 限 CASHL 馆藏

CASHL“两周年庆典特惠周” 文献传递服务情况通报

2006年3月6日—3月19日，CASHL推出2006年度第一项优惠活动——“两周年庆典特惠周”。即在优惠活动期间，CASHL文献传递服务实行100%补贴（限各中心馆有馆藏的文献）。这一优惠措施得到了全国高校的热烈欢迎，在广大读者中引起了强烈反响。

在CASHL各中心的大力宣传下，特惠周期间CASHL的注册用户和文献传递请求量急剧上升。面对迅速增长的文献需求，CASHL各中心馆紧密团结，努力奋战，圆满完成了特惠周的服务任务，共同为全国高校的教师与学生提供了方便、快捷、高质量的服务。现将“两周年庆典特惠周”的文献传递请求和服务情况通报如下：

◆ 新注册用户和发送文献传递请求数量

1. 活动期间，CASHL新注册用户达696个。其中高校用户占99%，非高校用户占1%；个人用户占95%，机构用户占5%。机构用户下又包含几十个、上百个人用户。注册个人用户中高级职称、硕士研究生、博士研究生和本科生分别占21%、21%、17%、33%。

2. 提交文献传递请求22671份。其中南京航空航天大学、四川大学、南京理工大学、西南师范大学提交请求数量分别占总数的41%、15%、11%、6%。

◆ 文献传递服务情况通报

“两周年庆典特惠周”中心馆服务统计（2006年3月6日—2006年3月19日）

中心馆名称	发给该中心馆的请求总数	中心馆收到的请求总数	完成的请求				未完成的请求数（处理中）	因协议机故障未收到的请求数
			完成的请求总数	满足的请求数	未满足的请求数	满足率		
北京大学	10477	10477	9800	8826	974	90%	677	0
复旦大学	133	148	148	146	2	99%	0	0
武汉大学	3688	3360	3360	3129	231	93%	0	328
吉林大学	1865	1912	1898	731	1167	38%	0	47
中山大学	1270	341	341	205	136	60%	0	969
南京大学	2580	2077	2077	1786	291	86%	0	503
四川大学	2658	2636	2636	1899	373	72%	0	22
总计	22671	20951	20260	16722	3174	83%	677	1869

说明:

1. 上表中数据列 1 是从 CASHL 管理中心的馆际互借系统数据库中统计得来的, 统计条件以申请提交时间在“两周年庆典特惠周”期间(2006 03 06-2006 03 19)为依据。数据列 2 是从各中心馆的馆际互借系统数据库中统计得来的, 统计条件以各中心馆收到请求的时间在特惠周期间为依据。

2. 数据列 3~列 7 是从各中心馆的馆际互借系统数据库中统计得来的。满足的请求数统计依据为: 发送过“运送”的请求数, 未满足的请求数统计依据为: 发送过“服务不能被提供”的请求数, 其他请求均作为未完成(处理中)的请求。

3. 数据列 3~列 7 的统计条件以各中心馆收到请求的时间在特惠周期间为依据, 但因为请求量大, 所以对申请的结束时间限制在 4 月 25 日。

4. 数据列 8 为列 1~列 2 的数据差。由于 CASHL 的请求都是由管理中心通过系统自动转发给各中心馆, 管理中心或者中心馆任何一方出现停电或者协议机故障, 都会导致部分请求滞留在管理中心, 而中心馆并未收到这些请求。

5. 由于系统数据处理错误, 使复旦大学图书馆有馆藏的 300 多种期刊没有在“高校人文社科外文期刊目次数据库”中得到揭示, 造成复旦大学图书馆特惠周期间仅收到 148 件文献请求。

6. 北京大学图书馆截止到 4 月底仍有 677 件请求在处理中的原因是由于复旦大学馆藏未得到揭示, 文献传递请求因此大量集中发到北京大学图书馆, 达 10477 件, 造成来不及处理的情况发生。

◆ 已获成绩

1. CASHL 的影响和收益读者日益扩大, 成员馆加入踊跃。截至 2006 年 4 月 28 日, CASHL 成员馆达 149 家。

2. 在成员馆的积极宣传下, 特惠周期间新注册用户数和文献传递请求量增长迅猛。仅仅两周时间, 收到文献传递请求 22671 件。

3. 特惠周期间, 各中心馆馆际互借员面临工作量成倍增长的巨大压力, 克服困难, 加班加点, 牺牲个人休息时间, 团结一致, 协同作战, 较为圆满地完成了服务任务, 创造了平均满足率达 83% 的好成绩。

◆ 存在问题及对策

1. 资源不足使得各中心馆都有一部分未满足

请求件数, 其中, 吉林大学、中山大学和四川大学满足率分别为 38%、60%、72%, 低于各中心馆的平均满足率。具体原因正在和各馆核查。

2. 由于系统数据处理错误, 使复旦大学图书馆有馆藏的 300 多种期刊没有在“高校人文社科外文期刊目次数据库”中得到揭示, 造成复旦大学图书馆特惠周期间仅收到 148 件文献请求。同时, 使得北京大学图书馆面临接近总请求量 50% 的文献请求的巨大压力。

3. 馆际互借系统运行还不够稳定, 部分中心馆的馆际互借系统出现频繁宕机, 因协议机故障造成的滞留在系统的请求数量有 1869 件。各中心馆今后应加强系统监控与管理维护, 发现问题及时解决。

4. 发现南京航空航天大学图书馆在特惠周免费服务期间多次提出复印整本期刊论文的请求。根据高校馆际互借业务规范(修订稿)关于版权问题的规定, 对这类违反版权规定的申请均予以拒绝。管理中心并会对南京航空航天大学图书馆进行书面提醒。希望各馆在今后的优惠活动中严格按照版权法的规定执行。

5. 各中心馆在文献传递请求急剧增长的情况下, 导致文献传递服务的响应周期超出承诺的优惠周期间 5 个工作日。今后在优惠活动期间, 各馆可采用聘用临时工作人员或学生工等方式, 提高处理速度, 缩短处理时间。

