



CASHL文献服务评估标准

王晶晶

CASHL管理中心

2014年7月

目标

1. 通过评估，对各中心馆或服务馆文献传递服务进行综合性、整体性的评价，促进CASHL文献传递服务的发展，调整CASHL文献传递经费的使用，**CASHL 提高服务效益。**
2. 通过评估**发现问题**，改进和规范各中心馆或服务馆的文献传递服务，**提高服务质量**，最大限度地满足用户的信息需求。
3. **促进各馆文献传递服务的整体发展**，提高各馆在资源整合与开发、系统维护和利用、服务创新等方面的水平。

与时俱进的评估标准

- 2005年12月制订
 - 2007年7月第一次修订
 - 2009年3月第二次修订
 - 2012年12月第三次修订
 - 2014年 3月第四次修订
- 调整图书评估**20+**分为**100**分
- 新增对馆际互借服务馆的评估

标准的修订

- I. 全国馆际互借协调组**统计评估组**共同商议，形成方案，全组讨论通过。

统计评估组成员：

陈永英，姚晓霞，陆宏弟，梁南燕，

曾英姿，孙林，王晶晶。

- I. 馆长联席会通过。
- II. 发布，执行。

评估对象

1. 文献传递服务评估对象:

I. 17家CASHL中心馆

II. CASHL 中国社会科学院图书馆

2. 图书服务评估对象:

CASHL馆际互借服务馆 (31家)

2014年CASHL中心馆馆长工作会议



评估标准



CASHL

➤ 文献传递

➤ 图书

文献传递评估标准

一级指标	分值	二级指标	分值	一级指标	分值	二级指标	分值
综合能力	30	网络通讯条件等	3	服务质量	45	业务量	20
		软硬件设备	3			满足率	15
		人员配备	5			完成时间	5
		资源数量	6			服务规范	5
		馆藏提交	3	服务效果	25	注册用户数量	5
		资源报道	5			提交请求数量	5
						发展成员馆数量	5
		服务导航	3			培训	5
		成本核算	2			用户满意度	5

如何取得好的文献传递评估成绩 (1)

- 综合能力：30分

涉及馆藏建设、软硬件配置、人员配置等服务开展的必要条件。

示例：2013年，北京大学综合能力得分：

一级指标	分值	二级指标	分值	指标定义	数据来源	评分方法	中心馆数据
综合能力	30	网络通讯条件等	3	服务器接入速度/网络主干速度以及网络运行情况	由各中心馆上报	100M/1G得3分、100M/100M得2分、10M/100M以下得1分；网络运行故障一次扣0.5分	100M/1G
		软硬件设备	3	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、数码相机）	由各中心馆上报	每配备1项且运行良好得0.5分	均配备且运行良好
		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	全国中心、区域中心：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	3人；本科及以上学历（中级及以上职称）3人数
		资源数量	6	可提供服务的人文社科类纸本图书和现期期刊种数；电子期刊种数	由各中心馆上报	全国中心、区域中心：纸本图书80万种以上得2分，80万种以下得1分； 纸本现期期刊2000种以上得2分，2000种以下得1分； 电子期刊10000种以上得2分，10000种以下得1分	纸本图书80万种以上,纸本现期期刊2000种以上,电子期刊10000种以上
		馆藏提交	3	提交本馆馆藏的数据与本馆订购期刊数的比例以及每年馆藏维护情况	管理中心统计	80%以上得2分；80%以下得1分；每年提交馆藏维护数据得1分，不提交不得分	80%以上，2013年度数据已维护。
		资源报道	3	可提供服务的人文社科书目数据条数占本馆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3分；30%~50%得2分；30%以下得1分	80%以上
		系统运行	2	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	0次
		服务导航	3	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	管理中心统计	设有分中心门户且服务指引清晰得3分；有导航且指引清晰得2分；有导航但指引不够清晰得1分；没有导航或介绍得0分	经检查，北京大学图书馆有明确的引导。
		成本核算	2	（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2分；25元以上得1分；	24.7元/笔

如何取得好的文献传递评估成绩 (2)

- 服务质量：45分

四个硬指标：业务量，满足率，完成时间，
服务规范

数据来源：系统统计，投诉记录。

示例：2013年武汉大学服务质量：

一级指标	分值	二级指标	分值	指标定义	数据来源	评分方法	中心馆数据
服务质量	45	业务量	20	完成的CASHL文献传递业务量(件/年)	管理中心统计	区域中心：10000以上得20分；8000~10000得18分；6000~8000得15分；4000~6000得12分；4000以下得10分	14494，得20分
		满足率	15	满足率	管理中心统计	95%以上得15分、90-95%得12分80-90%得10分、70-80%得8分、70%以下得6分	97.17%，得15分
		完成时间	5	事务接收日期和系统运送日期之差的平均数	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	6.92天，超出4天，得3分。
		服务规范	5	CASHL服务规范的执行程度(计费0运送的使用等)	管理中心统计	违规操作率超出平均数1%扣1分	无违规，零运送在。得5分。

如何取得好的文献传递评估成绩 (3)

- 服务效果：25分

注册用户数量、提交请求数量、发展成员馆数量、培训、用户满意度五个指标。

示例：2013年北京师范大学（代行华北区域之功效）服务效果：

一级指标	分值	二级指标	分值	指标定义	数据来源	评分方法	中心馆数据
服务效果	25	注册用户数量	5	本指标适用于区域中心本地区已注册用户数占CASHL用户数的比例。	管理中心统计	区域中心：15%以上为5分，10%~15%为4分 10%以下为3分	1119个注册用户，占比12.38%，5分
				代行区域中心职责的全国中心、学科中心：中心馆注册用户数占CASHL用户数的比例		全国中心、学科中心：10%以上为5分，5%~10%为4分，5%以下为3分	
		提交请求数量	5	本指标适用于区域中心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	区域中心：15%以上为5分，10%~15%为4分 10%以下为3分	5535.笔，占比7.61%，得4分。
				代行区域中心职责的全国中心、学科中心：本地区用户提交的请求量占CASHL总请求量的比例		全国中心、学科中心：10%以上为5分，5%~10%为4分，5%以下为3分	
		发展成员馆数量	5	本区域本科院校成员馆数量占本区域所有本科院校的比例。	管理中心统计	本区域本科院校成员馆数量占本区域所有本科院校的比例，前三名为5分，中间3名为4分，最后两名为3分。	58.67%覆盖率。排名第6,得4分。
培训	5	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3分；每培训100人得0.5分，最高得2分	10次，累计500人		
用户满意度	5	用户对服务的满意程度	管理中心统计	非常满意得5分；比较满意得3分；一般得2分；不太满意得1分；很不满意得0分	4		

图书评估标准

		指标		分值
图书借阅	服务数量	借阅量	借出	40
			借入	10
	服务质量	满足率		20
		完成时间		10
		系统应答操作规范		15
	服务效果	满意度		5

数据来源：全部来自管理系统统计。
以2013年图书数据试评估：

关于图书评估的几点说明

- 返还式图书借阅。
- 当某项服务数据为0时，该项服务指标则不得分。
- 服务馆借入与借出量均为0时，则不参加评估。



图书评估指标解读 (1)

	指标		分值	指标定义	数据来源	评分方法
服务数量	借阅量	借出	40	CASHL 图书借阅量	管理中心 统计	前5名得40分；后10名得20分；中间名次得30分。
		借入	10			前10名得10分；后10名得6分；中间名次得8分。

	服务馆名称	借出量	借出量得分
1	北京大学	939	40
2	复旦大学	125	40
3	武汉大学	116	40
4	厦门大学	100	40
5	清华大学	90	40
6	华东师范大学	86	30
7	南京大学	82	30
8	上海图书馆	76	30
9	南开大学	73	30
10	中国人民大学	60	30
11	北京师范大学	56	30
12	浙江大学	50	30
13	中山大学	47	30
14	四川大学	47	30
15	广东外语外贸大学	40	30
16	吉林大学	38	30
17	东北师范大学	20	30
18	兰州大学	19	30
19	华中科技大学	18	30
20	山东大学	14	30
21	华中师范大学	11	20
22	内蒙古大学	10	20
23	暨南大学	4	20
24	西北师范大学	3	20
25	广西大学	2	20
26	辽宁大学	2	20
27	山西大学	2	20
28	西北大学	1	20
29	电子科技大学	1	20
30	福州大学	1	20

	服务馆名称	图书借入量	图书借出量得分
1	武汉大学图书馆	334	10
2	浙江大学图书馆	160	10
3	南开大学图书馆	159	10
4	中国人民大学图书馆	156	10
5	复旦大学图书馆	100	10
6	四川大学图书馆	100	10
7	厦门大学图书馆	95	10
8	北京大学图书馆	88	10
9	东北师范大学图书馆	82	10
10	兰州大学图书馆	77	10
11	中山大学图书馆	76	8
12	清华大学图书馆	55	8
13	华东师范大学图书馆	53	8
14	北京师范大学图书馆	51	8
15	广东外语外贸大学	35	8
16	山东大学图书馆	32	8
17	南京大学图书馆	30	8
18	吉林大学图书馆	19	8
19	西北师范大学	16	8
20	西北大学	14	8
21	华中科技大学	13	6
22	暨南大学	13	6
23	电子科技大学	3	6
24	上海图书馆	0	0
25	华中师范大学	0	0
26	内蒙古大学	0	0
27	广西大学	0	0
28	辽宁大学	0	0
29	山西大学	0	0
30	福州大学	0	0

图书评估指标解读（2）

指标	分值	指标定义	数据来源	评分方法
图书借出满足率	20	满足率	管理中心统计	80%以上 20分； 70%~80% 18分； 60%~70% 16分； 50%~60% 14分； 50%以下12分。

	服务馆名称	满足率	得分
1	西北师范大学	100.00%	20
2	广西大学	100.00%	20
3	西北大学	100.00%	20
4	电子科技大学	100.00%	20
5	福州大学	100.00%	20
6	上海图书馆	97.26%	20
7	四川大学	93.33%	20
8	复旦大学	93.16%	20
9	中山大学	90.91%	20
10	兰州大学	89.47%	20
11	华中科技大学	88.24%	20
12	东北师范大学	85.71%	20
13	武汉大学	84.82%	20
14	北京大学	82.25%	20
15	中国人民大学	79.31%	18
16	南开大学	78.57%	18
17	南京大学	76.71%	18
18	厦门大学	75.27%	18
19	华东师范大学	71.79%	18
20	清华大学	66.67%	16
21	北京师范大学	57.14%	14
22	内蒙古大学	55.56%	14
23	暨南大学	50.00%	14
24	辽宁大学	50.00%	14
25	山西大学	50.00%	14
26	广东外语外贸大学	48.00%	12
27	吉林大学	41.18%	12
28	山东大学	38.46%	12
29	浙江大学	26.83%	12
30	华中师范大学	9.09%	12

图书评估指标解读（2）

指标	分值	指标定义	数据来源	评分方法
完成时间	10	事务接收日期和系统运送日期之差的平均数	管理中心统计	3个工作日内完成得10分，每拖延1天扣0.5分。0分为最低得分。

服务馆名称	完成时间	得分
北京大学	1.16	10
复旦大学	1.83	10
武汉大学	2.76	10
吉林大学	1.71	10
中山大学	1.48	10
南京大学	15.32	4
四川大学	1.15	10
北京师范大学	2.00	10
东北师范大学	3.25	10
华东师范大学	1.57	10
兰州大学	0.18	10
南开大学	1.70	10
清华大学	2.69	10
山东大学	3.80	9.5
厦门大学	4.23	9.5
浙江大学	2.27	10
中国人民大学	0.93	10
上海图书馆	0.83	10
广东外语外贸大学	2.68	10
华中科技大学	1.60	10
华中师范大学	28.00	0
内蒙古大学	9.00	7
暨南大学	4.00	9.5
西北师范大学	5.50	8.5
广西大学	1.50	10
辽宁大学	1.00	10
山西大学	1.00	10
西北大学	5.00	8.5
电子科技大学	1.00	10
福州大学	1.00	10

图书评估指标解读 (3)

指标	分值	指标定义	数据来源	评分方法
系统应答 操作规范	15	CASHL图书借阅 服务规范的执行程 度（收到处理、计 费、结算、响应时 间、归还时间、超 期罚款等）	管理中心 统计	违规操作率超出 平均数1%扣1分

图书评估指标解读（4）

指标	分值	指标定义	数据来源	评分方法
服务效果	满意度	5	用户对服务的满意程度	管理中心统计

根据用户满意度调查表进行统计。

预祝大家：
CASHL 在2014年度评估中
取得好成绩！

咨询邮箱：ref@cashl.edu.cn
电 话： 010-62767165