

总第 11 期

2007 年第 3 期

2007 年 9 月



CASHL 通讯

- ◆ 华南地区高校文献传递工作会议纪要
- ◆ 第二届高校馆际互借协调组扩大会议暨 CASHL 中心馆文献传递服务工作交流会议纪要
- ◆ 中心馆工作经验交流
- ◆ CASHL 专家组第四次工作会议纪要
- ◆ 2007 年下半年区域优惠活动预报
- ◆ CASHL 圆满完成首次结算工作

中国高校人文社会科学文献中心 编印

您想了解吗?

有关CASHL的资源和服务的最新数据

CASHL项目作为全国性的、唯一的人文社科外文期刊收藏和服务中心，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而设立，是高校哲学社会科学“繁荣计划”的重要组成部分，自2002年开始规划建设，2004年3月15日正式启动，短短三年来，资源建设与服务都获得了长足的发展：

一、完整的外文资源体系

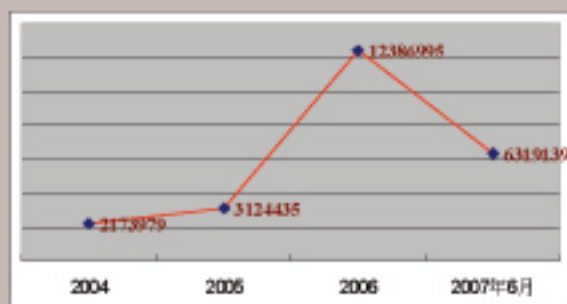
- 期刊数量7534种，核心期刊3219种，是启动时的3倍多；
- 外文原版图书24万种，其中文科专款引进图书18万种；
- 外文期刊目次数据库523万条；
- 900余种国外著名的人文社会科学电子期刊回溯数据，最早始于16世纪；
- 26万种国外早期外文图书，最早始于1473年；

二、面向全国开展服务，取得良好服务效益

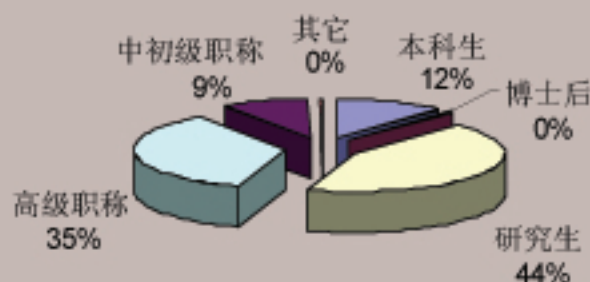
- 网络检索用户30万人次（按IP统计）；
- 文献传递服务成员单位达217家；
- 文献传递用户近两万；
- 文献传递请求总量已超过17万笔；
- 期刊目次数据库访问突破千万次；
- 平均每种期刊被使用2,332次，使用频率最高的期刊为483,695次；
- 2007年3月正式开通的四个电子资源数据库，已创下检索80万次、下载78万篇全文的良好记录；
- 一系列宣传推广活动效果显著，影响不断扩大，主页访问人次持续增加。

	登录/访问人次	检索(请求)次数	下载全文(篇)	打印页数
Jstor电子期刊		723, 249	708, 310	1, 450, 497
PAO电子期刊	15, 242	24, 118	22, 141	
ECCO电子图书	14, 650	45, 325	39, 490	
EBBO电子图书	12, 356	10, 013	10, 794	
总计		802, 705	780, 735	

三个月电子资源已创下检索80万次、下载78万篇全文的良好记录(2007.3-2007.6)



期刊目次数据库访问突破千万次



文献传递用户近两万

中国高校人文社会科学文献中心 (CASHL) 专家组第四次工作会议 2007.7.30 延吉



第一排左起：关志英、肖珑、葛剑雄、周亮、黄进、袁振国、张国有、陈力、戴龙基、刘兹恒、罗依丽
第二排左起：孙坦、朱强、姚乐野、燕今伟、史梅、李书源、杨沛超、何健、陈凌、程焕文、申水平

第二届高校馆际互借协调组扩大会暨CASHL中心馆文献传递服务工作交流会

2007.7.19 昆明



本期编辑部:

CASHL 华南区域中心——中山大学图书馆

责任编辑: 陈冰云 王晶晶

总第 11 期 2007 年第 3 期 2007 年 9 月

CASHL 华南区域中心专题	1
华南地区高校文献传递工作会议纪要	1
用户馆经验交流	2
嘉惠学林, 功在千秋: CASHL 走入华南理工	2
CASHL: 文献资源共享的典范	3
CASHL: 农业院校获取社科类文献资源的福音	4

高校馆际互借会议专题	5
第二届高校馆际互借协调组扩大会议暨 CASHL 中心馆文献传递服务工作交流会议纪要	5
中心馆工作经验交流	6
CASHL 东北区域中心工作的回顾与展望	6
挖掘地区潜力, 推荐 CASHL 资源与服务	8
立足本馆资源 服务全国高校	11
共享资源, 共同发展: CASHL 服务在浙大	12
CASHL 文献传递服务评估办法	15

CASHL 专家会议专题	18
CASHL 专家组第四次工作会议纪要	18

优惠活动专题	19
2007 年 CASHL“教师节服务周”文献传递情况通报	19
蓬勃发展的 CASHL 文献传递服务	20
2007 年下半年区域优惠活动预报	21
CASHL 圆满完成首次结算工作	21

CASHL 华南区域中心专题

华南地区高校文献传递工作会议纪要

中山大学图书馆 陈冰云

2007年6月8日,CASHL华南区域中心在中山大学图书馆召开了华南地区高校文献传递工作会议。会议由中山大学图书馆罗春荣副馆长主持,CASHL华南区域中心领导程焕文、CASHL管理中心领导肖珑,以及华南地区各高校图书馆馆际互借负责人参加了会议。

程焕文馆长在会上作了精彩的演讲,回顾总结了以往的馆际互借和文献传递工作,并展望未来的发展,鼓励大家同心协力做好馆际互借和文献传递服务工作。

CASHL管理中心领导肖珑介绍了CASHL的业务概况,并作了题为《人文社会科学研究的的信息资源保障》专题报告。中山大学图书馆陈冰云总结了华南地区各高校图书馆使用CASHL服务情况,并介绍了CASHL优惠活动计划和补贴方案以及中山大学图书馆文献传递工作。此外,华南地区各高校图书馆代表分别介绍各馆的馆际互借和文献传递工作及经验,包括华南理工大学图书馆,暨南大学图书馆,华南农业大学图书馆,广东外语外贸大学图书馆,湛江师范学院图书馆等。会后,大家也进行了积极的讨论与交流。

为进一步推动华南地区各高校馆际互借和文献

传递服务工作发展,贯彻本次会议精神,我中心将在2007年下半年对馆际互借服务做进一步调整,具体工作包括以下几方面:

(1)加强宣传力度,探索更有效的宣传方法。包括在图书馆主页发布公告,宣传文献传递优惠服务信息;加强读者培训,提供文献传递流程注册和申请方法的详细教程;在研究生院系、食堂、宿舍等生活区发放宣传单和粘贴海报。

(2)缩短响应时间,严格按照3个工作日内响应读者申请的要求进行操作。

(3)加速馆藏资源整理的进程,包括馆藏外刊清点等工作,以提高文献传递请求的满足率。

(4)积极配合CASHL管理中心下半年的工作计划,在优惠服务时间段加强人员配置,确保优惠服务工作顺利进行。

(5)为华南地区其他高校的文献传递工作提供全方位的支持和帮助,协助各校做好推广服务工作。

此次会议给大家提供了很好的交流学习机会,为华南地区各高校馆际互借和文献传递服务工作的发 展起到了重要的推动作用。华南区域各馆要以本次会议为契机,使馆际互借工作更上一个新台阶。



● 用户馆经验交流 ●

嘉惠学林, 功在千秋: CASHL 走入华南理工

华南理工大学图书馆 林毅忠

我馆于 2004 年 5 月 20 日加入 CASHL, 掀开了 CASHL 文献传递工作的序幕; 于 2005 年 5 月 26 日与中山大学图书馆签订协议, 正式加盟华南地区高校 CASHL, 展开了 CASHL 文献传递工作。

首先感谢中山大学图书馆 CASHL 中心热情的支持, 帮助我馆 CASHL 文献传递工作逐步建立起来; 也感谢北京大学图书馆同事的耐心辅导, 协助我馆解决 CASHL 文献传递工作过程中出现的疑难问题。

华南理工大学是一所理工特色突出的学府, CASHL 工作具有以下特点:

图书馆收藏以理工文献资料为主, 读者也以使用 CALIS 系统居多。我校有 11 所学院在专业上对人文社科类资料有需求, 但我馆在馆藏结构上不足以提供全面的资源, CASHL 资源共享正好弥补了我馆馆藏的不足, 是必要的补充。另外, 高校师生都是分享“CASHL—国家级哲学社会科学资源平台”的主要对象, 我馆一视同仁, 师生均可享受 CASHL 服务。

CASHL 优惠补贴政策在我馆广受欢迎, 也是我馆重点推荐的馆际互借工作。特别受到研究生撰写毕业论文搜集资料时期的热烈欢迎。

CASHL 工作流程简单快捷, 读者与接收申请的服务馆直接联系, 减轻了我馆馆际互借处的转发工作量, 同时也提高了工作的效率。

开设图书馆账户供师生在优惠期间统一使用, 有效控制了不必要的费用纠纷的发生。

我馆馆际互借处在开展 CASHL 工作中也遇到不少困难, 主要表现是:

费用管理经验不足, 预付款的收支管理存在操作上的困惑, 影响了 CASHL 业务的推广。通过这次推广及交流会的学习, 我们开拓了思路, 发现了同行

许多宝贵的经验值得我们认真借鉴, 如中大的“优惠与限制相结合的收费结构”、华农和广东外语外贸大学图书馆专项经费补贴等经验, 相信这些将有效促进我馆 CASHL 工作的合理部署。

CASHL 优惠补贴期间, 出现了我馆读者提交的申请被收取了费用的意外事件。这反映出图书馆界馆际互借系统的统一培训达成共识必不可少, 馆际互借工作有赖各位同仁的互相支持。我馆也是属于迫切需要各方位培训的馆际互借系统之一。

本馆开展工作的人手不足, 也影响了 CASHL 业务的推广。我馆领导重视 CASHL 及 CALIS 业务开展, 虽然在 CALIS 业务我们取得了一些成绩, 但限于人手现状, CASHL 和 CALIS 的大规模推广一直未能展开。

过去一年来, 我馆与华南地区中心——中山大学图书馆之间的沟通不足, 在申请响应方面略显滞后。希望今后响应更加迅速、每个申请都有确切回复, 以提高馆际互借系统的形象和影响力。

我馆馆际互借处开展 CASHL 工作的心得体会:

馆际互借工作人员的爱心和责任心是关键。我馆为读者提供服务时, 尽可能为读者着想, 以良好的、耐心的态度, 想方设法为读者指引途径。在“中国高等教育文献保障系统‘十五’建设子项目”读者回馈调查中发现, 良好的服务态度可赢得读者更多的理解和认可。

善于沟通和学习借鉴, 提高本馆的工作质量。我馆注重向同行虚心学习, 如北大、中大、清华大学、厦大等图书馆; 同时注重与读者的沟通, 减少不必要的误会。

密切配合 CASHL 优惠补贴活动, 让 CASHL 馆际互借业务惠及更多的师生, 惠及我校的教学科研

工作,提高我校师生的人文素质水平。

后记:

在这次会议中,我看到了中山大学图书馆用心服务,营造图书馆和读者双赢的成果;看到了暨南大学图书馆、华南农业大学图书馆、广东外语外贸大学图书馆“补贴+积极宣传”的CASHL推广模式;看到湛江师范学院图书馆满腔热情积极推广服务的感人态度。

我发现,获取原文的费用目前仍是制约CASHL推广的因素之一,专项经费的补贴是推广的良好手段。除了CASHL中心每年固定的优惠补贴活动外,许多图书馆针对不同的读者群给予了50%~100%不等的补贴。

各馆在宣传推广过程中,各出奇谋,在这次会议中传递了许多值得我们借鉴的宝贵经验:

利用INTERNET的网络优势,在学校主页、图书馆主页、论坛BBS等贴出专栏或广告;制作直观的操作

流程图PPT课件,发布给读者模拟使用;搜集整理FAQ,发布给读者查询解疑。

利用学校的群发信息平台发布CASHL信息,让更多的读者了解相关动态,特别是优惠活动消息。制作富有吸引力的传单,在图书馆、院系等目标人群较多地方分发、张贴。

积极开展馆际互借讲座和培训,如:图书馆专题讲座、数据库培训班的专题简介、学校或院系会议前后的专题简介、教师岗前培训和新生教育的专题简介、一线馆员的专题培训等。

这些宣传是长期的、反复的、见缝插针式的公关工作。

通过这次CASHL华南地区高校推广及交流会议,开拓了我们的服务工作视野,我馆受益非浅,相信我们的馆际互借工作和文献传递服务将得到更好的支持,也希望今后CASHL中心提供更多的交流机会。

CASHL: 文献资源共享的典范

广东外语外贸大学图书馆 张爱优

轻轻点动鼠标,就能享受到全国17所重点高校的外文期刊资源,这已不是梦,而是在校师生实实在在可以享受到的服务。从前,要想从其他图书馆获得资料,那是何等的麻烦,图书馆要到邮局排队邮寄,读者要到邮局排队取件,费时费力费钱,很多图书馆还因为担心图书的丢失而不愿意进行异地馆际互借,因此,馆际互借实际上只是在本地图书馆少数馆之间进行,这大大制约了文献资源的共享和充分利用。CASHL为我国高校图书馆文献资源的共享开辟了新的篇章。

我馆从2004年11月开展文献传递的服务。截至目前,我馆已与中国高校人文社会科学文献中心(CASHL)、全国文理中心(北大图书馆)、中国科学院文献情报中心、中山大学图书馆四个文献资源中心建立了文献传递关系。注册用户数111个,主要是研究生和教师,共传递了1272篇左右文章,发生费用近11500元,馆馆补贴8690元。

为了推广文献传递服务,我馆在宣传方面主要

采取以下措施:

一、在我馆图书馆主页上专门设置一个“文献传递”栏目,具体介绍文献传递服务。

二、到学院做培训,重点推荐文献传递服务。

三、因为文献传递对象主要是教师和研究生,在教师岗前培训和研究生新生培训时重点介绍文献传递的操作流程。

四、因为文献传递是由信息咨询部门承担,而与读者直接接触的是流通阅览部门,所以对一线部门的同志也要让他们知道文献传递工作的内容,使得在做读者咨询时能够指引读者到信息咨询部门进行文献传递。也就是说只要有机会我们会宣传。

五、CASHL每年几次的优惠活动是一个很好的宣传机会。2007年起,每次优惠活动,我馆除了在学校主页和图书馆主页进行宣传,还通过学校的办公邮箱进行群发,使每个老师都能获得通知,达到了较好的宣传效果。仅2007年9个月的时间在CASHL就申请传递文章609篇,达近3年文献传递总量的

一半。

在费用方面,我馆给予了大力支持,对于教师我们实行全免费,研究生免一半,这是为了让教师更多地了解这项服务。但即使这样,使用这项服务的老师还是不多,所以我们的工作还要进一步深入到各个院系去宣传。

最后提几个建议:一、不能提供的文章希望也能

够通过 EMAIL 给读者一个回应。二、增加多一些可以提供文献的图书馆,以便减轻现有 17 个馆的压力和提高满足率和响应速度,使读者更加信任文献传递服务。三、增加提供电子资源期刊导航检索,从而除了可以检索到提供馆的纸本期刊目录,还可以检索到提供馆购买的丰富的电子期刊目录,从而提高电子期刊的利用率。



CASHL: 农业院校获取社科类文献资源的福音

华南农业大学 卢炳卫

华南农业大学是一所面向全国,农、工、文、理、经、管、法等多学科协调发展的教学研究型大学,人文社科类学院有 5 个(经管学院、公共管理学院、艺术学院、外国语学院和人文学院)。截止 2006 年底,图书馆通过 CASHL 共传递人文社科类文献 1204 篇,提高了我校师生文献需求的满足率,为教学科研提供了有力的文献支撑与保障。

华南农业大学图书馆采取多项措施积极推进原文传递工作的进展,收效显著。主要包括:

1、扩大宣传范围

配合 CASHL 每年的优惠措施,图书馆在学校主页和本馆主页上及时公布,同时在图书馆大厅、电子阅览室等读者较多的地方张贴大幅的宣传单,以生动具体的形式在师生中广泛介绍原文传递的相关内容。在图书馆举办的每周 2 次的数据库培训讲座中,每位讲课老师也都会适时宣传原文获取和传递服务。

2、加大补贴力度

图书馆拿出专项经费为开展原文传递服务进行补贴。2006 年 12 月份开展的“华南农业大学图书馆原文传递免费服务月”活动,对所有传递文献进行全额补贴。2007 年还将加大补贴力度和范围,让全校更多师生了解原文传递,使用原文传递,享受原文传递。

在通过 CASHL 进行原文传递过程中,图书馆也遇到了一些问题:

1、有些文献的响应时间比较慢。

2、文件名太复杂。在 CASHL 将结果 email 给我们的时候,我们只看到很多的代号或数字,在提交的申请的量比较多的时候,我们往往比较难区别这些文献哪篇应该是给对应的读者的,这给我们工作造成一定的难度。

成绩与困难并存,我们相信,在 CASHL 管理中心及各中心馆的关心和帮助下,在我馆工作人员的不懈努力下,华南农业大学图书馆原文传递服务工作将会开创更光辉的明天!



高校馆际互借会议专题

第二届高校馆际互借协调组扩大会议暨 CASHL 中心馆文献传递服务工作交流会议纪要

CASHL 管理中心 CALIS 管理中心

2007 年 7 月 19 日, 第二届高校馆际互借协调组扩大会议暨 CASHL 中心馆文献传递服务工作交流会议在云南师范大学图书馆召开。CASHL 管理中心副主任肖珑, CALIS 管理中心副主任陈凌, 第二届高校馆际互借协调组组长姚晓霞、业务规范工作组小组长关志英、系统应用和发展工作组小组长雷霆、统计评估工作组小组长陈永英, 高校馆际互借协调组其他成员, 以及 CASHL 和 CALIS 部分中心馆馆际互借工作负责人参加了会议。

上午的会议内容有 CASHL 和 CALIS 文献传递工作总结和发展规划, 成员馆区域宣传与推广经验交流。下午的会议是高校馆际互借工作中相关问题的讨论, 包括馆际互借系统问题、升级需求讨论, 通报了 CALIS 馆际互借系统问题收集基本情况, 对馆际互借系统问题中一般性问题进行了集中解答, 同时对一些用户馆提出的共性问题如用户注册问题、仿真事务管理功能、系统数据备份、数据库统计等进行了讨论, 经过讨论, 在简化用户注册界面、增加仿真事务管理功能及完善数据统计功能方面达成了初步一致意见。还讨论了馆际互借服务质量评估工作, 馆际互借业务规范、费用结算问题, 馆际互借服务的宣传、推广与培训等。

会议最后对高校馆际互借协调组 2006—2007 年度的工作进行了总结, 商定了下一步的工作计划。按业务规范、系统应用和发展、统计评估三个工作组分别总结如下:

一、业务规范工作组

1. 馆际互借服务宣传推广

1) 扩大文科专款外文图书的借阅范围到 CASHL 的 17 个中心馆

2) 培训 CASHL 中心馆馆际互借员, CALIS 馆际互借系统管理员

3) 各中心加强和开展对本地用户使用馆际互借服务的培训

4) 通过组织宣传活动, 进一步扩充用户馆

5) 继续开展 CASHL 全国优惠活动, 扩大地区宣传与推广, 提升馆际互借业务量, 扩大受益范围

a) CASHL 管理中心计划下半年下调收费标准: 从 0.5 元/页 降为 0.3 元/页; 同时免收 2 元查询费

b) 如果 CASHL 教师节优惠周后, 总请求量比去年同期差得很多, 就考虑在 11 月增加一次论文开题优惠活动

2. 完善文献传递服务环境

1) 不断完善馆际互借工作常用检索工具, 添加回溯数据和没有目次的纸本期刊的目次数据到“高校人文社科外文期刊目次数据库”, 添加 CASHL10 个学科中心的文科专款外文图书到“高校人文社科外文图书联合目录”

2) 对馆藏数据进行核对, 确保数据源的准确性, 进一步提高文献满足率

3. 开展电子资源文献传递

1) 添加 JSTOR、PAO 两个电子期刊数据库资源到“高校人文社科外文期刊目次数据库”; 添加 ECCO、EEBO 两个电子图书数据库资源到“高校人文社科外文图书联合目录”

2) CASHL 将开展以上四个电子资源的文献传递工作

a) 电子资源不在发送请求页面挂馆藏, 请求通过后台在 CASHL17 个中心馆自动分配

b) 电子图书不做整本书的传递, 仅传递部分章节, 一次不超过全书的 1/3

4. CASHL、CALIS 结算

a) CASHL 结算模式通过下一步调研, 考虑调

整为成员馆缴纳一定的会费后，不对最终用户收费的模式

b) CALIS 下一步考虑开发中心结算软件，变目前的馆馆结算为中心结算

二、系统应用和发展工作组

1. 馆际互借系统改进与升级需求

1) CALIS 中心系统结算需求实现

2) 馆际互借系统改进需求

a) 在系统增加配置开关

b) 统计功能需要完善

c) 增加待处理申请中按照选定项排序的功能

d) 设定仿真事务处理后不允许读者取消

e) 用户 / 账户注册页面屏蔽银行账户项目

f) CALIS 系统中用户提交申请表中费用限制项添加文字提醒说明

3) CASHL 学科中心升级系统，开展外文图书的返还式借阅

4) CASHL 中心馆安装软件，由管理中心统计事务完成时间

2. 各馆重视数据备份，应由系统部指派专人

负责，数据备份到专用服务器，便于以后恢复。

3. 对系统中超过两年的历史数据导出后保存

4. 定期收集成员馆的意见，和成员馆及时沟通系统改进情况

5. 馆际互借系统与二次文献检索系统的整合需求

6. 协助管理中心做好系统的升级工作

三、统计评估工作组

1. 对“高校馆际互借工作评估指标”进行修订

1) 确定 CALIS 文献传递网服务馆评估指标

2) 确定 CASHL 学科中心评估标准

3) CASHL 全国中心、区域中心评估指标调整

2. CALIS 和 CASHL 评估指标对比分析

3. 协助管理中心开展评估工作

各小组负责人将根据以上讨论结果，制定具体操作方案，在协调组的统一规划与协调下，使高校馆际互借工作不断向前推进。会议还提出了继续开展馆际互借与文献传递前沿问题研究，这些软课题的研究将以高校馆际互借协调组为主，并欢迎有兴趣的馆际互借工作人员参加。

● 中心馆工作经验交流 ●

CASHL 东北区域中心工作的回顾与展望

吉林大学图书馆 李书源

一、东北区域中心的概况

吉林大学图书馆是 CASHL 东北区域中心，承担着人文社会科学文献建设和文献服务的双重任务。吉林大学是教育部直属的重点综合性大学，又是 211 工程和 985 工程重点建设的大学。学科门类为全覆盖，即包含了所有 12 个一级学科。吉林大学图书馆由原吉林大学图书馆、吉林工业大学图书馆、长春科技大学图书馆、白求恩医科大学图书馆、长春邮电学院图书馆、中国人民解放军军需大学图书馆合并组成，馆舍总面积 97629 平方米。纸质藏书 620 余万册，是东北地区藏书规模最大的图书馆。整个图书馆由

中心馆(文理馆)、工学馆、医学馆、地学馆、信息学馆、农学馆组成。人文社会科学馆藏主要集中在中心馆。其中，文学、史学、法学、哲学、地方志、古文字学、谱牒学、东北亚研究文献、满铁资料等学科领域文献的收藏具有优势和特色。线装古籍 40 万册，其中善本 8000 册，另藏金石拓片万余种，包括完整的一套房山石经。吉林大学图书馆长期使用教育部专款，以 CASHL 专款和自有经费订阅的人文社科类外刊 346 种，人文社科类中文刊 2300 余种。还系统地引进了 50 种中外文数据库，和 120 余万册电子图书，其中包含了大量的人文社科信息资源。雄厚的资源基础

是做好 CASHL 工作的前提和基本保障。

在机构、人员配备方面,吉林大学图书馆建立了一套行之有效的模式,具体的服务工作由参考咨询部负责,进行具体的宣传、文献传递、意见收集与反馈工作,设置专职馆际互借员 3 人,还长期聘用勤工助学的学生 3--4 人。同时设立由主管馆长负责的工作协调小组,包括期刊部、流通部、采访部、系统部负责人在内,负责相关工作的统筹协调。在设备上,除了用管理中心下拨的经费购买相关设备外,还用馆里的发展基金弥补不足,添置了快速扫描仪、专用微机、激光打印机、复印机等设备。以保证和提高效率。

二、文献保障工作

吉林大学图书馆是从 2004 年 10 月正式开展文献保障服务工作的。但在初期,满足率并不理想,常常是排在后面。不能满足请求量。在了解到这种情况后,馆里组织相关人员进行了认真分析,找出了原因,一是旧馆向新馆搬迁时,两年的外文期刊同时下架装订,使得相当一部分期刊积压在装订室不能及时回架;二是提交给管理中心的馆藏期刊数据不准确,工作人员无法按请求提供文献;三是工作关系没理顺,各部门之间配合不够,人手与设备也不充分。但关键的问题还在馆领导重视不够。针对找出的问题,馆班子进行了认真的研究,由馆长负责协调布置,逐件抓落实,一个一个地解决问题。调整了期刊特别是外文刊的装订、回架、上架的节奏,与装订室订立合同,及时组织人力,重新核对了馆藏期刊的数据,建立了协调小组,加强了各部门之间的配合,增加了人员和设备,使得局面很快出现了改观。以此为基础,又抓了这样几点改进:

1、建立外馆索取文献的数据库

为了提高工作效率,馆际互借处建立了文献请求二次库,即将已传递过的扫描文献数据集中建库。当有用户请求我馆文献时,先于该库中查找,如在库中就可即时传递。这样既减少了重复劳动,又缩短了响应时间,提高了文献的使用率,也减少了对原版期刊因反复扫描而造成的损害。现库存数据 3257 条。随着文献传递工作的深入与全面开展,二次库的文献数量会逐渐增加,作用也会越来越大。

2、对本校读者索取 CASHL 外文期刊文献(中心馆所藏)实行 100% 的补贴,对于用户预存款的存入量及如何使用,进行仔细认真的研究,做到花钱心中有数,使读者能快速、省钱、省时地获得自己所需要的文献。

3、加大宣传工作的力度

CASHL 中心成立已有三年,但无论是校内还是校外,仍有一些人还不十分了解它。为了扩大影响,我馆通过以下几种途径来宣传:① 开设人文社科文献检索课和馆际互借与文献传递的专题讲座,深入到各院系为全校校生宣传;② 在图书馆主页的显著位置上建立了 CASHL 区域中心网页,对 CASHL 的资源建设、服务方式、优惠活动等信息进行及时报道;③ 与学校科研处经常保持联系,掌握最新信息,及时沟通进行宣传;④ 通过 CALIS、吉林省高校图工委等形式组织针对东北地区、吉林省高校的宣传与培训。

这些工作取得了直接的效果,2006 年中心的文献传递量超过了前两年的总和。

2007 年上半年,我中心主要做了这样一些工作:

1、举办“东北地区 CASHL 文献传递服务宣传推广工作会议”

今年 3 月 29-30 日在吉林大学图书馆召开了“东北地区 CASHL 文献传递服务宣传推广工作会议”,东北地区共有 37 家高校图书馆参加,与会的馆长及馆际互借工作人员 65 人。我们还特别邀请了公共图书馆和省市社会科学院研究院图书馆馆长参加了会议。不仅对 CASHL 资源与服务进行了广泛的宣传与介绍,而且还对东北地区各高校和研究机构的特色文献资源进行了全面的挖掘,也为今后更好地揭示、利用这些资源做好了前期准备工作。

2、东北地区优惠活动

吉林大学图书馆是今年开展地区优惠活动的第一站,在 4 月 10-30 日的活动期间,东北高校加入 CASHL 成员馆数由原来的 16 家增至 33 家,新注册用户数 149 个,请求数为 609 笔,占优惠活动期间我中心总请求量的 66%。特别值得一提的是,一些理工类大学在活动中表现积极,哈尔滨理工大学图书馆虽然是新加入 CASHL 并首次参加文献传递优惠活动,但在新用户注册数、发出文献请求数量上都名列前茅。这说明理工科大学由于本校馆藏的限制而对人文社会科学文献信息有较大的需求,要加大对这部分潜在用户的挖掘。

3、增加“文科专款”图书的返还式借阅服务

对七家中心馆的高级职称用户开通“高校人文社科外文图书联合目录”外文图书的返还式借阅服务,目前已同北京大学图书馆、复旦大学图书馆之间完成了几笔业务。从读者的信息反馈看,读者对此项

业务的开展是非常欢迎的,但认为 80 元/本(复印并返还)的费用过高(目前中心对图书传递这一项目还没有补贴)。

4、读者培训工作

继续定期开展 CASHL 资源与服务讲座,今年 CASHL 又新增三个数据库 EEBO、ECCO 和 PAO,针对这些新增的数据库,我们组织咨询馆员进行了几场专题讲座,并对数据库的使用进行了用户跟踪服务,取得了良好的效果。

5、用户调查工作

今年 5 月,我馆还进行了一次校内用户的调查工作。依据读者的不同层次,发放《CASHL 读者使用调查》表,得到了不少有价值的反馈意见,如个别学校文献扫描的质量有待提高(尤其是过刊);文献响应时间不能保证;外文期刊目次信息揭示的不准确(包括核心期刊),找到后却没有馆藏地址;下调“文科专款”图书的借阅费用;等等,对今后改进工作大有裨益。下一步我们还想把调查做到其它院校中去,

2007 年上半年外馆的请求满足率稳中有升。1 月-7 月之间共收到期刊请求 1293 笔,完成 1174 笔,满足率为 91%。

三、CASHL 东北区域中心下一步工作的打算

1、进一步展开宣传培训工作。基本目标是使 CASHL 服务为区域内各高校图书馆、文科教师和其他人文社科研究者所知晓,同时也使在校文科大学生、硕士研究生对 CASHL 资源、服务方式有一定的了解。特别是后一部分人员,过去有所忽略。尽管 CASHL 收录的资源目前以外文为主,对于文科大学

生、硕士研究生来说,使用有一定的困难,但是,不可以忽视这部分群体对与 CASHL 资源的了解和需求。至少应让他们了解 CASHL 资源以及服务,这样可以使他们较早地接触外文资料,提高他们运用外文资料参与科研的能力。在措施方面,除了在校内继续利用校园网对 CASHL 的资源建设、服务方式和优惠活动进行专题报道和介绍,结合资源进行读者培训外,要把重点向区域内其他高校和科研机构逐渐转移,进行馆际沟通,校外培训,发掘和激活潜在用户,扩大用户市场。

2、进一步整合资源。首先是整合校内资源,整理本校其它语种人文社科外文期刊,扩大收藏范围,使资源系统化、特色化;其次是挖掘东北地区各高校及研究机构、公共图书馆的人文社科文献,力争打造出具有东北特色的资源。

3、拟建立本校读者使用 CASHL 的数据统计库,将对不同层次、不同需求的用户,有针对性地开展个性化服务,拓展服务领域。

4、拟建立人文社科方面的专家资料库。先建立我校的专家库,然后是市、省乃至全地区的专家库,了解专家的科研背景、方向、课题、文献需求,由等待服务逐渐过渡到主动服务。

在工作上,我中心虽然取得了一些成绩,但与其它中心馆相比还存在着明显的差距,还需要管理中心领导的大力支持。我们也将积极配合管理中心工作,充分发挥区域中心的职能,更好地为高校人文社会科学的教学科研服务,为高校哲学社会科学“繁荣计划”做出贡献。

挖掘地区潜力,推荐 CASHL 资源与服务

——CASHL 华中区域中心文献传递宣传推广工作介绍

武汉大学图书馆 雷霆

一、CASHL 华中区域中心文献传递工作简介

武汉大学图书馆作为 CASHL 华中区域中心,为了全面推进 CASHL 资源和服务在本地区四省的应用与服务,从 2004 年起,根据 CASHL 建设项目要求,建立了 CASHL 华中区域中心管理机制,制订了

全面工作计划,对相关内容进行规范,并组织具体实施。

(一) 建立组织机制,形成管理制度

首先,在区域中心设立之初,即成立了由主管馆长牵头的 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；其中主管馆长全面负责 CASHL 区域中心各项工作的管理、监督和审核；采编部主任负责 CASHL 外文期刊经费的计划、帐目管理和期刊采集工作；期刊部主任负责 CASHL 外文期刊的统一管理和对外开放服务；信息服务中心主任负责 CASHL 文献传递服务的运行和开展；CASHL 区域中心联系人负责与 CASHL 全国中心和本区域成员馆的双向沟通与联系；在成立管理小组的基础上，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 2 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。

其次，建立了一系列的工作制度，确保各项工作的顺利开展。建立了完善的 CASHL 期刊采集制度，明确工作职责，规范期刊采集流程，做好经费计划与管理、提高外文期刊的采集质量。在此基础上又形成了 CASHL 外文期刊管理办法，以确保 CASHL 外文期刊集中采集后，实行统一验收、统一馆藏地、统一财产帐管理，并集中对外开放服务。为了提高文献传递的服务质量和服务水平，我们又在 CASHL 文献传递工作规范基础上制订相应华中区域文献传递规范。

(二) 协助建立 CASHL 资源和服务体系

首先，按照 CASHL 管理中心的部署，与 CASHL 全国中心和其他四个区域中心、十个学科中心建立良好的文献协调关系，利用 CASHL 经费和本馆自有经费，购置了 660 种外文文科现刊，其中 CASHL 专款订刊 254 种，加上本馆资源，初步建立起覆盖所有外文核心期刊的资源网络。

其次，向 CASHL 管理中心提交本馆的 1431 种外文人文社科类文献馆藏信息，加入 CASHL 外文期刊目次数据库；7 万多种外文图书进入联合目录库，从而为广大用户建立起一个快速浏览和检索全国高校人文社会科学资源的数据库系统。

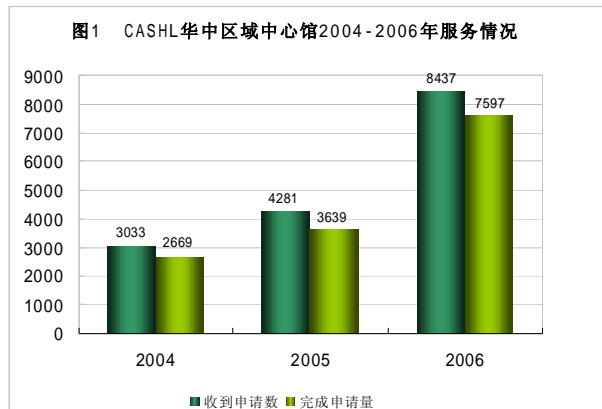
第三，配合两个全国中心，和其他四个区域中心、十个学科中心一起，构架了一个面向全国用户的文献传递服务网络，实现了更大范围的资源共享。

(三) 面向全国开展 CASHL 文献传递服务

文献传递服务是 CASHL 最重要的服务项目。为了最大程度的推进此项服务的发展，华中区域中心积极配合管理中心，较好的完成了各项任务。

2004 年区域中心启动以来，严格按照 CASHL 文

献传递服务工作流程和服务规范向全国高校开展 CASHL 文献传递服务，并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。尤其在 CASHL 管理中心组织的十次优惠活动中，积极调配人力、物力，保证活动期间超量文献申请的及时处理和高质量的原文提供；图 1 为 CASHL 华中区域中心馆 2004-2006 年服务情况。



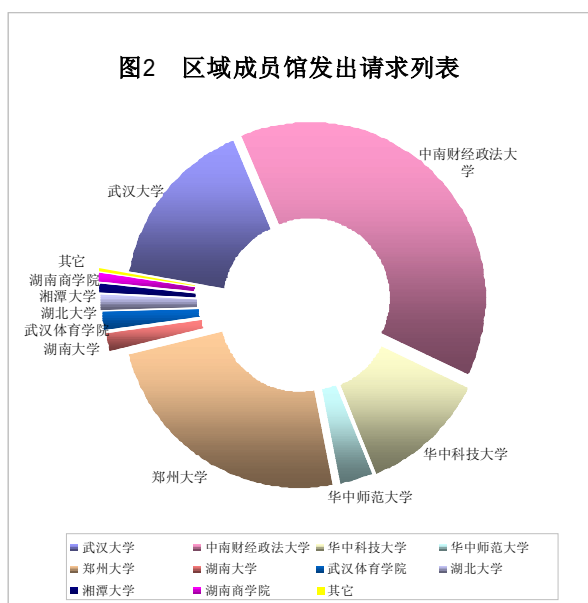
(四) 开展馆际互借 / 文献传递的研究和评估

作为 CASHL 管理中心馆际借借协调组成员，积极配合 CASHL 管理中心进行系统更新测试、各种评估指标的制定，并参与评估工作；积极参与管理中心《国内外馆际互借的比较研究》的课题研究（2005—2006），对其中“馆际互借与文献传递的成本效益分析”、“利用馆际互借与文献传递优化配置馆藏资源”等相关内容进行撰文研究，目前该课题已结集为《学海津梁》一书出版。

作好 CASHL 管理中心和成员馆的桥梁，收集服务期间成员馆的意见，做好备案，及时向 CASHL 管理中心反映；同时区域中心形成工作统计制度，统计范围包括：CASHL 文献资源提供数据；本中心文献传递服务统计（包括纸本和电子资源）；本区域各高校利用 CASHL 文献传递服务情况统计等，以定期评估本中心的服务水平，并及时向管理中心通报服务情况。

(五) 推动本地区高校图书馆开展 CASHL 文献传递服务

根据 CASHL 管理中心统计的数据，至 2006 年，已发展华中区域成员馆 24 个，占 CASHL 成员馆总数的 14.7%；据各成员馆初步统计，本地区注册用户 862 个，提交文献申请 17,364 笔，图 2 为华中区域成员馆发出请求列表。



二、华中区域中心文献传递的宣传推广服务

1. 建立专门的“CASHL 华中区域中心”网站,从资源建设、服务方式、最新活动等不同角度对 CASHL 进行全方位推荐;

2. 通过 E-mail、电话、邮寄、网上发布等各种形式将 CASHL 的各项优惠活动信息通知华中区域各高校图书馆,组织华中区域各成员馆积极参与;

3. 编写并印制 CASHL 宣传材料广为散发,包括《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;

4. 举办 CASHL 华中区域中心文献传递服务工作会议,推荐 CASHL 资源与服务。2007 年 5 月 11 日,为了推广 CASHL 区域优惠活动计划,CASHL 华中区域中心召开首次“CASHL 华中区域中心文献传递服务工作会议”,华中区域四省 42 家高校图书馆的主管馆长或馆际互借员以及四省省图书馆、社会科学院文献中心的负责人等,共 81 人参加会议,此次会议对于优化华中区域高校、哲学社会科学研究机构和工作者的文献信息利用环境,挖掘华中区域的文献需求潜力,使更多的高校师生、人文社会科学工作者和工作者认识、了解 CASHL,共享 CASHL 的资源和服务,提高华中区域的整体文献资源保障水平必将起到极大推动作用。

5. 建立华中区域中心文献传递服务 QQ 群,设有专人及时解答本区域成员馆在 CASHL 服务中遇到的各种问题;协助用户向各中心馆索取未收到的

文献。

6. 制定了针对华中区域的更为优越的补贴办法。为了吸引华中区域各成员馆的注意力,提高广大用户对 CASHL 的利用率,针对华中区域的实际情况,制定了更为优惠的补贴办法。华中地区四省各高校用户在 CASHL 主页上提交的申请,享受 CASHL 管理中心补贴方案,即在 CASHL 管理中心举行各种优惠活动期间,统一遵循 CASHL 管理中心优惠补贴政策;无优惠活动期间,享受半费补贴。而若在 CASHL 主页上未找到所需人文社会科学方面的外文文献,直接向区域中心索取,则享受全额补贴(图书、学位论文除外)。

三、2007 年下半年 CASHL 华中区域中心工作计划

1. 积极配合管理中心做好 2007 年度 CASHL 系列优惠活动,保质保量完成工作任务。

保证人力、物力,做好文献的加工和传递工作,为全国高校用户提供及时、准确的文献传递服务。

2. 加强 CASHL 资源与服务推广宣传,扩大 CASHL 在读者中的影响

CASHL 文献传递服务开展至今已近三年,CASHL 管理中心及各区域中心馆、各成员馆均采取了一系列宣传推广措施,不论是文献传递服务的使用范围和申请量都有很大提高,但目前仍然有些高校和用户还不了解 CASHL 的资源与服务,甚至有一部分已成为 CASHL 成员馆的单位从没有申请过 CASHL 文献。据 CASHL 管理中心的统计,CASHL 系统中 96% 的注册用户和文献请求集中在 27% 的成员馆中,而我们华中区域,CASHL 成员馆中也有未提出过文献申请的单位,这有多方面的原因,其中用户对 CASHL 资源与服务的了解是首要问题,因此坚持不懈地向更多的图书馆和用户宣传推广 CASHL 服务,使更多的用户享受 CASHL 的文献资源,将是一项长期而重要的任务,必须长抓不懈。

3. 充分利用各种优惠活动的契机,提高文献保障率

为全面推进 CASHL 文献传递与馆际互借服务在全国的影响,CASHL 管理中心每年都会针对不同地区、不同的需求开展多种形式的优惠活动,有免费或少量收费等。

密切关注活动新消息,及时进行宣传报导,充分利用这些有利的时机,让更多的读者享受 CASHL 的优秀资源和优质服务,借助 CASHL 人文社会科学文

献保障系统的平台，共同提高本区域外文人文社会科学的文献保障能力。

4. 定期不定期开展“CASHL 文献传递服务用

户问卷调查”活动，搜集用户反馈意见，总结经验，进一步推动 CASHL 的宣传工 作，促进 CASHL 文献传递服务工作的长期开展。

立足本馆资源 服务全国高校

北京师范大学图书馆 李晓娟

北京师范大学图书馆于 2006 年 12 月被教育部批准成为 CASHL 十个学科中心之一，开始为全国高校读者提供馆际互借与文献传递服务。目前此工作由参考咨询部科研信息服务组负责，设有专职人员 2 名。

一、服务现状

自 CASHL 学科中心成立以来，北京师范大学作为十个学科中心之一，其服务总体情况如表 1 所示：

表 1：北师大学科中心文献请求量及满足率

时 间	请求量(件)	满足率(%)
2006. 12. 7 ~ 2007. 2. 2	67	70. 15
2007. 2. 3 ~ 2007. 3. 11	48	93. 75
2007. 3. 12 ~ 2007. 3. 19	1222	99. 84
2007. 3. 20 ~ 2007. 7. 17	692	99. 71

从表 1 可以看出，在学科中心授牌初期，北师大学科中心满足率仅为 70. 15%；与 CASHL 学科中心

总体服务情况相比较，北师大学科中心服务水平处于较低水平(见表 2)

表 2：北师大学科中心与 CASHL 学科中心总体服务情况对照表

(2006. 12. 14 ~ 2007. 2. 2)

学科中心馆名称	请求件数	满足件数	未满足件数	处理中件数	满足率(%)
北师大学科中心	67	47	20	0	70. 15
CASHL 学科中心(10)	188	145	42	2	77. 13

从表 2 可以看出，北师大的文献请求量超过了十个学科中心请求总量的三分之一，而未满足件数占十个学科中心未满足件数的二分之一，满足率低于 CASHL 学科中心的平均满足率。体现出的特点是：北师大学科中心的服务优势与劣势同样突出，在十个学科中心中，请求量排名第一，满足率倒数第二。请求量高凸显出北师大文献资源优势，满足率低也反映出我们的服务有待改进，服务水平亟待提升。

二、主要举措

针对 CASHL 学科中心授牌初期服务中存在的不足，我们进行了认真分析，逐一查找每件未完成请求的原因：

在未完成的 20 件请求中，13 件为无馆藏，1 件为重复递交，1 件为试用期内拒绝，4 件为递交信息不全无法检索，1 件为书籍丢失。

在 13 件无馆藏请求中，原因主要有三种：

1) 个别期刊书目数据信息不完整;
2) 个别学科资料室室内装修, 期刊打包无法提供服务;

3) 个别期刊的部分卷期漏藏。

就以上各项工作中存在的不足, 我们主要采取以下几点应对措施:

1) 加强文献资源基础建设, 完善书目数据信息。

2) 缩短学科资料室的修缮工期, 降低装修对文献传递工作的影响。

3) 制定馆际互借与文献传递规章制度, 规范相关工作。

4) 强化岗位职责, 明确岗位要求。

5) 加强人员队伍建设, 提高人员素质。

6) 优化工作流程, 提高工作效率。

通过以上各项举措, 我馆在馆际互借与文献传递服务工作方面有了明显的改进, 在 2007 年 3 月 12 日 -19 日 CASHL 组织的 2007 年度第一次全国性优惠活动中, 满足率攀升到 99.84%, 位于 CASHL17 家中心馆之首。自 2007 年 3 月 20 日 -7 月 17 日, 满足率高达 99.71%。

三、对 CASHL 未来发展的几点建议

1、完善 CASHL 管理的激励机制

在 2007 年 3 月第一次全国性优惠活动中, 从读者请求的学科类别角度来看, 除了教育学外, 全国高校读者对于北师大语言学、经济学和心理学等学科的文献资源需求量也相对较大。

表 3: 读者请求的学科类别排名表

(2007. 3. 12 ~ 2007. 3. 19 第一次全国性优惠活动周)

排名	学科类别	请求件数	排名	学科类别	请求件数
1	语言学	258	4	心理学	62
2	教育学	219	5	文史、图书馆学	57
3	经济学	82	6	法学	7

从表 3 的统计来看, 作为 CASHL 教育学学科中心, 北师大图书馆不但具有教育学科资源的优势, 而且语言学等学科资源的优势也有所凸显, CASHL 评估是否可以在本学科中心作用充分发挥的基础上, 对其他学科的高满足率也采取有效的激励机制, 充分调动各学科中心的积极性。

2、CASHL 中心馆文献传递服务评估, 不但要关注满足率, 而且要关注文献传递的质量。对 CASHL

中心馆文献传递服务评估应逐步由只重视数量向数量与质量并重过渡, 找好数量与质量的平衡点。

3、鼓励各中心馆以免费期活动为契机, 推广和扩大 CASHL 文献传递服务的影响, 加强对读者需求的引导, 以及对读者知识产权保护意识的培养。

4、不断强化系统功能, 提高系统的智能化, 提高文献传递工作效率。

共享资源, 共同发展: CASHL 服务在浙大

浙江大学图书馆 谢敏

CASHL 和 CALIS 服务现已深入人心, 如果说浙江大学图书馆馆际互借与文献传递服务工作能得到大家的认可, 那么我们要感谢 CASHL 和 CALIS 各级领导的宏观运筹和具体指导以及各成员馆对我馆文献传递工作的大力支持与帮助, 因为 CASHL 和

CALIS 是我们开展文献传递工作的主脉。在此想与各位代表就我馆基于 CALIS 文献传递网开展工作的一些体会做些交流。希望得到各位的进一步指教。

我馆馆际互借与文献传递工作开展于 2000 年底, 虽然起步较晚, 但在馆各级领导的支持下, 馆际

互借与文献传递工作发展得较快。特别是自 2004 年 6 月“CALIS 馆际互借 / 文献传递服务网”启动大会以来,我馆从馆领导到具体的馆际互借员都非常重视馆际互借 / 文献传递服务工作,成为该系统的首批试用馆,有工作认真负责、检索能力和沟通能力较强的工作人员组成了非常敬业的馆际互借团队,按照 CALIS 馆际互借与文献传递服务手册所规定的条例来执行,全面履行本馆的各项义务,比较全面系统地试用“CALIS 馆际互借 / 文献传递服务网”的各项功能,在各方面都取得了明显的成效。

一、宣传 CALIS 馆际互借服务及 CALIS 馆际互借系统

(1) 建立了本馆的馆际互借主页 (<http://libweb.zju.edu.cn/gjhj/index.htm>), 在主页中介绍了 CALIS 馆际互借服务、CALIS 馆际互借系统以及 CASHL 的主要功能, 和利用该系统实现远程登录网关提交申请的工作流程、注意事项等。主页中还对馆际互借服务的内容、服务对象、收费标准及运送方式、优惠消息、补贴政策、各分馆馆际互借员联系方式、查找文献所用的相关数据库及搜索引擎等做了链接。

(2) 在本馆举办的每周“数字资源利用的讲座”活动中,开展了“原文获取、文献传递”、“期刊信息的获取与利用”、“开放期刊的检索与利用”等一系列讲座,向读者介绍了网络环境下获取原文的主要路径,以及把馆际互借作为获取原文文献的一个重要途径向读者介绍。在数字资源规范利用宣传月活动中,深入各学院对师生就原文传递的概况、申请办法、补贴政策作了宣传。

(3) 为了使全馆的职工都关心、了解文献传递服务工作,成为文献传递服务的宣传者,成为读者获取本馆缺藏文献的有效解答者,我馆在全体职工的“图书馆服务知识”培训中将其具体内容作为考试的要求。实际效果明显,由于读者所需的信息大部分是来源于期刊,所以期刊阅览室会经常推荐使用文献传递服务的读者,真正使我们的馆藏得到无限的延伸。

二、CASHL 和 CALIS 管理中心实施的补贴政策以及适时调整我馆配套的补贴政策

费用问题是制约读者获取文献的重要因素之一,我们就不定期地向读者宣传补贴政策。即通过 CASHL 和 CALIS 获取的文献,CASHL 和 CALIS 管理中心就给予每篇 50% 的补贴。为了更好地满足我校读者对文献的需求,我馆也于 2003 年颁发了浙江大学图书馆馆际互借、文献传递专项经费补贴办法,

即从图书馆采访经费中划拨一定的经费用于通过文献传递处获取文献的经济补贴。补贴对象:本校在在职的教授、副教授和在站博士后。补贴标准:博士生导师每人每年给予 20 篇传递文献的补贴,补贴比例为 50%,即本人承担 50%,图书馆补贴 50%;教授(非博导)、副教授和博士后每人每年给予 10 篇传递文献的补贴,补贴比例等同博士生导师。这样本校读者通过我馆文献传递处获取的文献,既能享受 CASHL 和 CALIS 的优惠又可以享受本馆的补贴。

补贴政策得到广大师生积极响应,在一定程度上缓解了某些从国外图书情报机构文献传递费用过高的问题。而且根据读者的反馈意见 2006 年的 10 月我馆又调整了本校读者通过文献传递处从国外图书情报机构获取文献的补贴额度,从原来的 50% 调整为 70%。这样读者就会更愿意利用我们的馆际互借与文献传递服务获取到自己教学与科研所需的资料。2007 年 3 月我馆在没有购买国内学位论文全文数据库的情况下,考虑到读者的需要,我馆决定对我校师生获取国内硕博学位论文给予补贴,补贴后实行按篇计费,费用为 10 元 / 篇,受到读者的普遍欢迎。

推广 CASHL 免费月(周)和本馆文献传递服务免费月活动。

为配合迎校庆 110 周年,我馆于今年 5 月推面向本校师生的免费文献传递服务月活动,即 2007.5.8—2007.5.31 期间,本校师生通过图书馆各分馆馆际互借与文献传递处均可免费获得 3 篇中外文原文文献或者借书服务;本校读者利用 CASHL 服务,可以获得图书馆提供的 100 元 CASHL 文献使用费,此项活动也得到读者的积极响应,仅 5 月我们就处理本校读者的申请 1000 余篇。通过这次免费月活动使更多的读者享受到了实实在在的优惠同时也更加了解了我们的文献传递服务。

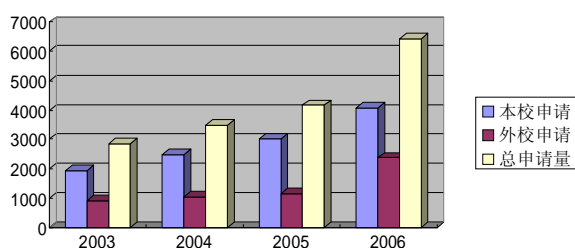
三、加强馆际协作,不断扩展业务

为了最大限度地满足读者的需求,我们的业务在不断地扩展。

我们除了依托 CALIS 文献传递网外,还与国家图书馆、上海图书馆、国家科技图书文献中心以及 UMI PQDD 代理商、国外文献情报机构如大英图书馆文献提供中心、美国匹兹堡大学图书馆等建立了业务联系。目前和我馆有业务联系的馆有 78 家。其中 CALIS 文献传递网 46 家成员馆就有 43 家和我馆有业务联系。

我馆能遵守 CALIS 的服务承诺,2 个工作日内

发送文献，以高效率的优质服务在成员馆中得到了大家的认可，近 2 年我馆的外校申请量发展比较快。



四、基于 CALIS 馆际互借系统实现了多校区间的文献传递服务

我馆现有一个非常敬业的馆际互借团队，工作认真负责，我馆共有专职馆际互借员 2 名、兼职馆际互借员 7 名。

2005 年 3 月首先在科技分馆试用对读者开放网关，读者可以远程登录该系统注册、提交申请以及跟踪申请处理状态，经过一段时间的试用，这种文献传递模式已被读者认可，（虽然还有些功能需要进一步完善）我们工作人员也积累了一定的工作经验，半年后我们各个分馆的读者都在使用该系统获取原文文献，首先我们在系统的操作员管理中添加了各分馆的馆际互借员信息，并分配给他们直接处理本馆申请的相关权限，为了准确地操作该系统，我们对各分馆的馆际互借员进行了读者网关管理以及操作系统的培训，使他们能独立操作该系统，刚使用时遇到很多问题，我们就建立一个馆内文献传递 QQ 群，即时解决问题，效果不错。由于我们各分馆之间距离比较远，我们就让读者就近选择一个分馆进行注册用户信息的确认，同时要求馆际互借员在确认读者信息时，开户单位中加上分馆的名称，比如浙江大学农业分馆+学院+姓名，以方便分配待处理本馆申请（是哪个分馆读者提交的申请就分配到该分馆的馆际互借员名下的文件夹中）和方便日后读者就近到馆取文献。待处理外馆申请也是一样，经过负责外馆申请的馆际互借员检索到馆藏地，然后分配给相应馆的馆际互借员文件夹中。把在成员馆信息中的信箱设置成公用信箱，让每个馆际互借员都能及时看到对方馆的信息反馈，以便及时解决问题。除了系统中 46 家成员馆，我们还在系统中添加了有业务联系的仿

真馆，方便馆际互借员发送申请和统一业务管理。这样使我馆的文献传递服务从传统的服务模式走向了系统化管理，大大提高了我馆文献传递的效率。目前我馆基于 CALIS 馆际互借系统实现了多校区间的快速文献传递服务。

五、充分发挥 CALIS 省中心的作用

作为 CALIS 省中心馆，能在浙江省高校图书馆中积极宣传 CALIS 馆际互借系统，发展该系统的用户馆。到目前浙江省高校图书馆与我馆签订馆际互借与文献传递协议的馆共有 20 余家，并已经发展为 CALIS 馆际互借系统用户馆。这些用户馆已经使用 CALIS 馆际互借系统来共享浙江大学图书馆以及国内外高校图书馆的馆藏资源。特别是对我们的用户馆实行了文献传递补贴政策以来（补贴额度是总费用的 50%，等同 CALIS 成员馆），得到各用户馆的积极响应，各馆的文献申请量都在增加，真正为我们浙江省高校用户获取文献提供了实实在在的优惠。随着申请量的增加，也发现了一些问题，同时也应用户馆馆际互借员的要求，我们在今年的 6 月份举办了为期 2 天的首届浙江省高校图书馆馆际互借员培训和经验交流大会，会上我们安排了“CASHL 文献传递服务介绍以及优惠政策”、“CALIS 文献传递系统用户端的各项功能以及补贴政策、CALIS 文献传递系统操作界面的演示、原文获取技巧探讨”等专题讲座，其间还邀请了浙江工业大学图书馆参考咨询部副主任卢振波老师为大会做了国内外馆际互借发展现状及未来发展趋势的报告，以及杭州电子科技大学图书馆的老师做了经验介绍，大会取得了一定的成效，使我们的用户馆能更加规范地从事文献传递服务，开拓了思路，提高了原文检索的能力。

馆际互借与文献传递服务是弥补馆藏的不足，最大限度满足读者的需求，真正实现资源共享的有效之路，是图书馆事业发展的一种趋势。

把本校读者和外校读者通过文献传递获取的期刊进行统计，就会为图书馆的馆藏资源优化配置提供依据。

馆际互借与文献传递服务工作任重而道远，相信在各位领导的支持和同仁的努力下，定会开辟出广阔的天地。

CASHL 文献传递服务评估办法

CASHL 管理中心
2005 年 12 月制订
2007 年 7 月修订

一. 评估目标与对象

1. 本方案的评估目标是:

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。

2. 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

3) CASHL 学科中心: 北京师范大学、东北师范大学、华东师范大学、兰州大学、南开大学、山东大学、清华大学、厦门大学、浙江大学、中国人民大学

本方案是在“高校馆际互借协调组”起草的“高校馆际互借工作评估指标”(2005 年 4 月)基础上, 针对 CASHL 项目特点制订的。

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的服务能力。

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。

其中第 3、4 部分是最主要的评估内容。

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:

1) 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;

2) 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

1) 主观性与客观性: 既要有自我评价, 也要有用户评价。

2) 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。

3) 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。

4) 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	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, 总和不超出 5 分 学科中心: 1 人 2 分; 本科及以上学历(中级及以上职称)人数每人加 1 分, 总和不超出 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 学科中心: 纸本图书 50 万种以上得 2 分, 50 万种以下得 1 分; 纸本现期期刊 1000 种以上得 2 分, 1000 种以下得 1 分; 电子期刊 8000 种以上得 2 分, 8000 种以下得 1 分
		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
		资源报道	3	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 3 分; 30%~50%得 2 分; 30%以下得 1 分
		系统运行	3	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 1 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: 15000 以上得 20 分; 10000~15000 得 18 分; 8000~10000 得 15 分; 6000~8000 得 12 分; 6000 以下得 10 分 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 学科中心: 6000 以上得 20 分; 4000~6000 得 18 分; 2000~4000 得 15 分; 1000~2000 得 12 分; 1000 以下得 10 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
服务质量	40	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
		完成时间	5	事务完成日期和事务申请日期之差的平均数	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;
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。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	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
						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。代行区域中心职责的全国中心、学科中心:中心馆用户提交的请求量占CASHL总请求量的比例	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
						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	发展的成员馆数量占全部成员馆数量的比例	管理中心统计	10%以上得5分;8%-10%得4分;6%-8%得3分;4%-6%得2分;4%以下得1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2分;每培训100人得0.5分,最高得3分
用户满意度	5	用户对服务的满意程度	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		

CASHL 专家会议专题

CASHL 专家组第四次工作会议纪要

CASHL 管理中心

2007年7月30日,由CASHL管理中心主办,延边大学承办的"CASHL专家组第四次工作会议"在吉林省延吉市召开。参加会议的有教育部社科司袁振国副司长、何健处长,北京大学张国有副校长、武汉大学黄进副校长等CASHL各中心主管校领导、CASHL专家咨询组全体专家,以及CASHL管理中心有关负责人。

北京大学张国有副校长,社科司袁振国副司长,CASHL和CALIS管理中心领导肖珑、陈凌、关志英分别就CASHL的发展和现状作了重要讲话和报告。

社科司袁副司长希望本次会议成为CASHL项目发展中的一个里程碑,是对CASHL工作提出的新要求,要改变过去仅靠投入的做法,要求新求变,通过管理创新和制度创新提升效益;要从最终用户的角度出发,在不断完善现有服务的基础之上,提出新的更加方便快捷、简单优化的方案。

社科司何健处长在发言指出,作为以国家级大型文献中心为发展目标的CASHL,国家投入和社会需求之间存在着很大的矛盾,争取更多的投入是一个方面,更重要的是要通过管理创新和内涵发展,提高经费使用和服务效率,使中心在繁荣发展哲学社会科学中发挥更大的作用。

北京大学图书馆副馆长肖珑在题为《加强“国家级人文社会科学信息资源平台”建设》的报告中,重点介绍了CASHL发展现状,并对今后工作提出了战略性的发展思路与规划。CALIS管理中心副主任陈凌在会上就CASHL印本期刊目次加工和文科专款图书集中编目作了详细的方案报告,为今后相关工作的分配和流程明确了方法和方向。CASHL管理中心副秘书长关志英在《CASHL文献传递工作总结》中对2006和2007年的CASHL工作作了全面的汇

报,并对取得的成绩和存在的问题进行了深入的探讨。

与会专家经过热烈讨论,就CASHL建设达成以下几点共识:

1. CASHL定位为国家级人文社会科学信息资源平台,是国家人文社会科学研究发展战略发展的需要。根据CASHL的发展目标,CASHL的投入应保持持续的增长,特别是服务的投入比例应该有所增长。

2. 在资源建设上,CASHL应该本着“藏用并举”的方针,从国家的战略发展角度考虑,优化收藏结构,特别要加大电子资源和数据库建设。

3. CASHL要注意整合系统内外资源,整合中外文文献资源与服务,整合网上免费资源;要关注人文社会科学文献资源的战略保存并有所投入。

4. 要采取必要措施,进一步改善服务,加大人员的投入,缩短服务周期,提高满足率,要建立相应的评估指标。

5. 要进一步扩大对CASHL的宣传,主页服务要有所改善,要突出特色,方便用户使用。

6. 要对现有人文社科文献资源的使用情况进行认真分析研究,在如何用好现有的7500多种期刊上下功夫。

7. 专家们还就CASHL主页的建设提出了建议。

这次会议既是对CASHL项目成功经验的总结,更是对该项目未来发展方向的一次深入探讨。会议产生了一系列有建设性的想法,达成了很多共识,管理中心将进行认真总结,对一些重要的决议,如收费方式,馆藏体系建设等进行调研,调研结果将以报告的形式提交社科司。

优惠活动专题

2007年CASHL“教师节服务周”文献传递情况通报

CASHL 管理中心

2007年9月10日-9月17日,CASHL推出2007年度第二次全国优惠活动——“教师节服务周”。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CASHL各中心的大力宣传下,优惠周期间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,圆满完成了优惠周的服务任务,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“教师节服务周”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808个。注册个人用户中,高级职称、中级职称、硕士研究生和博士研究生和分别占86%、1%、7%、4%。

2. 提交文献传递请求25520份。其中郑州大学、南京航空航天大学、四川大学、中南财经政法大学和西南师范大学提交请求数量分别为1859、956、846、674、669份,占总数的7.3%、3.8%、3.3%、2.7%、2.6%。这5所大学的用户发出的文献传递请求约占优惠周期间请求量的20%。

◆ 文献传递服务情况通报

在为期一周的优惠活动期间,各中心馆共收到25520条请求,再次刷新了CASHL提供服务以来的历史新高。北京大学图书馆、南京大学图书馆、复旦大学图书馆、四川大学图书馆、武汉大学图书馆、华东师范大学图书馆、北京师范大学图书馆、吉林大学图书馆分别收到5591、3560、3296、2375、2184、1514、1394、1102件请求。

◆ 已获成绩

1. 用户数量和文献请求数量增长迅猛

为了扩大CASHL的影响和服务的受益面,CASHL各中心馆和成员馆提前做了大量的宣传工作。在为期一周的优惠期间,CASHL新增注册用户数量808个,提交文献传递请求25520份,再创历史新高。

2. CASHL学科中心表现突出

作为第二次参加全国服务的CASHL学科中心馆,表现出了很强的服务能力。目前,因为还有一些申请未最后完成,具体文献申请满足率将于下次进行报道。

3. 团结一致,协同作战,圆满完成服务任务

优惠周期间,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,充分体现了CASHL团结一致,协同作战的整体形象。

◆ 存在的问题及对策

1. 出现个别滥用情况

优惠周期间,郑州大学的个别用户大量提交整期期刊的文献传递请求。由于版权限制,同一期期刊最多可以提供四篇文章的文献传递服务。希望各馆在今后宣传活动中注意加强对版权限制的宣传。

2. 同一申请反复提交。

同一申请的反复提交,给本来工作压力就很大的馆际互借员增加了工作量,影响了对正常申请的处理速度。各馆应在今后的培训中注意对用户申请提交流程的培训。

3. 申请处理速度有待提高。

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。希望在今后的优惠活动期间,各馆要提前做好准备,增加人力投入,提高处理速度,缩短处理时间。

蓬勃发展的 CASHL 文献传递服务

中国人民大学图书馆 黄智武

金秋 9 月,伴随着教师节轻盈的步伐,中国高校人文社会科学文献中心 (China Academic Social Sciences and Humanities Library 简称 CASHL)推出的“教师节服务周”优惠活动。我馆通过图书馆主页、图书馆的各宣传橱窗、Email 发送、bbs、发送宣传材料、学科联系人深入院系等各种渠道的广泛宣传,使我校师生较充分地享受到了 CASHL 免费提供的外文社科期刊全文传递服务,本次活动中,我校读者提出全文传递申请 2344 条,在全国高校名列第二。

CASHL 是全国性的唯一的人文社会科学外文期刊保障体系,收录了北大、复旦、武大、吉大、中大、南大、川大、北师大、人大、华东师大和清华等 17 所大学图书馆 7534 种人文社会科学外文期刊,每年都会推出系列优惠活动。今年 3 月 12 日至 19 日,我馆作为“经济学与法学学科中心馆”,在 CASHL 推出的“三周年庆典暨年度特惠周”中,首次作为服务馆向全国各成员馆提供服务,接受和处理外馆的文献请求 752 条,满足件数 650 条,文献请求满足率 86.44%。而在这次“教师节服务周”活动中,我馆文献传递服务组首先争取到了馆领导重视和馆内各部门的积极配合,并在总结以往优惠周活动经验的基础上,进一步规范系统数据提取、文献查找、期刊提取、文献扫描、系统处理和文献发送等各环节的工作要求和 workflow,使活动忙而不乱,按质、按量、按期地完成了文献请求。在短短 1 周的时间内接受和处理外馆的文献请求 686 条,满足件数 683

条,文献请求满足率达 99.56%,完成时间和满足率在全国服务馆都名列前茅。

在 2006 年 10 月以前,我校读者在 CASHL 的原文传递申请总量为 735 条。在 2006 年 11 月 6—17 日的“论文开题特惠周”活动过程中,我馆推出了许多新的举措,如开通“读者网关”,扩大认知程度等。经过不懈的努力,特惠周活动文献申请量提升到 1274 条,接近前两年申请总量的 1 倍。CASHL 中心的《2006 年 CASHL“论文开题特惠周”文献传递服务情况通报》中写到“中国人民大学图书馆的读者在本次优惠活动期间提交 1274 笔文献申请,首次跃居使用量排行榜第三名。”07 年 3 月的我校读者的申请量又上升到 2142 条,07 年迄今的我校读者的申请总量已达 4565 条,在 2005 至 2006 年总量的基础上提高了 100% 以上。

CASHL “鼠标轻点,资源尽揽!”的服务特点得到了我校读者的认可,校内许多读者通过电话、Email 甚至专门写来感谢信表示了对该项服务的认可。我校哲学院的一位老师在 Email 中写道“你们所做的工作非常有意义,会对我们的教学和科研有很大助益的”;外语学院的一位老师收到有关 CASHL 的宣传材料时候写道“内容真是太好了!如雪中送炭,谢谢啦!我将在近期注册办理申请文献传递手续”;在一次 CASHL 优惠周活动中,国际关系学院的一位博士生还代表同学专门写来了感谢信。

2007 下半年区域优惠活动预报

CASHL 管理中心

地区优惠活动分别由 CASHL 全国中心和区域中心负责组织、宣传、推广工作,分时间分地区开展优惠活动,对参与高校在活动期间实行 2 元 / 篇的优惠价格。由 CASHL17 家中心馆共同提供服务。

华东北地区(江苏、山东、安徽)——南京大学图书馆(10 月)

华北地区(北京、天津、河北、山西、内蒙古)——北京师范大学图书馆(受管理中心委托)(11 月)

华东南地区(浙江、福建、上海)——复旦大学图书馆(12 月)



CASHL 圆满完成首次结算工作

CASHL 管理中心

CASHL 项目自 2004 年启动以来,除了平时对各成员馆提供 50% 的文献传递补贴外,每年还开展多次针对全国高校的免费提供文献的活动。这些活动不仅惠及众多高校师生,促进了人文社科教学和科研的发展,而且将 CASHL 的资源共享的理念也带到了上万名读者的心中。今年 4 月,CASHL 管理中心与 29 家成员馆进行了首次结算,结算的时间段为 2004 年 3 月 15 日至 2006 年 12 月 31 日。日前,在各 CASHL 成员馆的大力支持与配合下,结算工作圆满结束。接下来,CASHL 管理中心将在系统内对所有缴费成员馆进行付费登记并平账,同时将收上来的费用转拨给提供文献传递服务的全国中心和区域中心共 7 家服务馆。由于各学科中心是在 2006 年 12 月下旬才启动试运行服务,提供的文献数量很少,所以,此次结算不涉及学科中心服务产生的费用。

本次结算的对象是在非优惠活动期间使用文献传递服务较多的用户馆。所收费用是扣除了 CASHL 补贴和优惠活动后实际发生的费用。对于费用发生相对较少的图书馆将于下次进行结算。

CASHL 的中心结算模式——即由 CASHL 管理中心代替服务馆统一收取费用,避免了各用户馆和各服务馆之间一对一的结算,在很大程度上节省了服务馆和用户馆的人力和物力。各馆对 CASHL 管理中心的这种结算方式纷纷表示非常欢迎和满意。