

总第 12 期

2007 年第 4 期

2007 年 12 月



CASHL 通讯

- ◆ 热烈祝贺 CASHL 文献申请量突破 20 万笔!
- ◆ 年度盛宴, 创指华东—CASHL 华东南、华东北宣传推广活动专题报道
- ◆ 热点聚焦: CASHL 华北地区优惠活动
- ◆ CASHL 西部行系列报道
- ◆ CASHL 教师节优惠活动服务情况总结

中国高校人文社会科学文献中心 编印

CASHL

分享2007年的收获喜悦 —CASHL2007年大事记

1. 打造CASHL服务品牌，扩大CASHL影响力的一系列宣传推广活动成效显著
 - 丰富多彩的全国优惠活动：西部文献保障工程、三周年庆典暨年度特惠周和教师节服务周，文献申请量刷新了CASHL提供服务以来的历史新高。平均满足率达92.3%。
 - 全年不间断的地区范围优惠活动，挖掘了地区需求潜力：4月东北；5月中；6月华南；9月、10月西南；11月华北；12月华东南、华东北。
2. 期刊目次数据库年度访问量再次突破千万次！
3. 增加900多种电子期刊、26万种电子书，深受用户欢迎，开通短短三个月，创下检索80万次，下载78万篇全文的良好记录。
4. 成员馆总数超过260家，其中2007年新增100家。个人用户超过两万名，文献申请传递量突破20万篇！
5. 开展“文科专款”图书集中编目与借阅服务，显示项目建设效益
6. 下调收费标准，各项补贴和优惠切实落实到读者身上
7. 整合人文社科资源，提供“一站式”服务平台，CASHL新主页即将闪亮登场，值得期待！



你在我的航程上，我在你的视线里

—2007CASHL宣传推广活动回放



东北地区CASHL文献传递服务宣传推广工作会议 2007. 3



华中地区CASHL宣传推广会 2007. 5



华南地区CASHL宣传推广会 2007. 6



温馨的CASHL服务大家庭



CASHL走入西部之贵州省行 2007. 9



相聚京师，共谋发展：CASHL华北地区推广会 2007. 11



剑指华东：CASHL华东地区宣传推广会 2007. 11



CASHL华北地区宣传推广会 2007. 11

本期编辑部:

CASHL 全国中心——复旦大学图书馆

责任编辑: 杨光辉

目 录

总第 12 期 2007 年第 4 期 2007 年 12 月

• 热烈祝贺 CASHL 文献申请量突破 20 万笔	1
<hr/>	
• 年度盛宴,剑指华东—CASHL 华东南、华东北宣传推广活动专题报道	2
华东南地区宣传推广工作会议纪要	2
华东北地区宣传推广工作会议纪要	3
著名历史地理学家、复旦大学图书馆馆长葛剑雄致辞	4
“CASHL 人”谈 CASHL	5
CASHL 全国中心、区域中心、学科中心文献资源建设情况分析 ·	5
集思广益,共建 CASHL—CASHL 全国中心工作总结	9
复旦大学 CASHL 文献传递服务宣传推广心得	12
CASHL 学科中心—华东师大文献传递服务体会	15
让更多的读者受惠于 CASHL—浙江大学图书馆 CASHL 推广方略	17
解读 CASHL 文献传递服务	19
读者心语	20
使用 CASHL,完善 CASHL	20
复旦大学研究生利用 CASHL 情况调查分析—从机构知识库谈起	21
<hr/>	
• 热点聚焦: CASHL 华北地区优惠活动	25

本期编辑部:

CASHL 全国中心——复旦大学图书馆

责任编辑: 杨光辉

总第 12 期 2007 年第 4 期 2007 年 12 月

相聚京师,共谋发展—CASHL 华北地区宣传推广会议纪要 ...	25
北师大中文系教授、图书馆馆长刘利致辞	27
华北地区 CASHL 学科中心首度聚首,共谋发展	28
CASHL 文献传递服务使用与提供—清华大学图书馆之经验谈 ..	28
CASHL 在南开	32
“服务”与“用户”的交汇—作为 CASHL“服务馆”和“用户馆”的 工作体会	34
用户馆使用心得	35
服务至上,积极宣传推广 CASHL	35
在探索 and 实践中不断完善文献传递服务	38
关注读者需求,求得读者关注—CASHL: 工科院校获取社科类文 献资源的福音	39
齐心协力,共筑华北文献保障体系—CASHL 华北地区优惠活动总结	40

• CASHL 西部行系列报道	44
CASHL 西南区域中心工作会议纪要	44
“CASHL 走入西南”系列报道之贵州行	45

• 教师节优惠活动服务情况总结	47
-----------------------	----

热烈祝贺 CASHL 文献申请量

突破 20 万笔



据 CASHL 中心馆际互借事务信息管理系统的统计显示,2007 年 11 月 29 日零点, CASHL 文献申请量累计突破 20 万笔。山西大学外国语学院尹元幸运地成为第 20 万笔申请提出人。

年度盛宴,剑指华东 -CASHL 华东南、华东北 宣传推广活动专题报道

[编者按] 为了打造 CASHL 服务品牌,扩大 CASHL 影响力,使更多的高校师生从 CASHL 丰富的人文社科资源和方便快捷的服务中受益,在管理中心的统一部署下,2007 年推出了一系列面向全国和地区的宣传推广活动,取得了显著的成效。在总结上半年各项区域优惠活动的经验基础之上,下半年又分别在西南、华北、华东开展了一系列宣传推广与优惠活动。这些活动带动了一大批高校的积极参与,使得 2007 年新增成员馆 100 多家。文献申请总量累计突破了 20 万笔。以下即为对这几次活动的详细报道。



华东南地区宣传推广

工作会议纪要

CASHL 全国中心—复旦大学图书馆

11 月 23 日,中国高校人文社会科学文献中心(简称 CASHL)文献传递服务宣传推广会在 CASHL 全国中心——复旦大学图书馆举行。来自福建、浙江、上海的高校和公共图书馆的代表 80 多人参加了会议。

复旦大学图书馆葛剑雄馆长致欢迎词,并结合新时期图书馆发展的趋势,教育部对文科文献资源建设的支持,对 CASHL 资源共建共享、文献传递服务宣传推广的重要性作了讲话,强调“CASHL 当务之急就是推广,让更多的人从中受益,最终实现服务社会的功能”。CASHL 管理中心负责人、北京大学图书馆副馆长肖珑做了《人文社会学科研究的信息资源保障》的报告,从 CASHL 资源与服务、运行机制与管理以及发展规划等方面作了详细介绍。

会议由复旦大学图书馆副馆长钱京娅主持。来自 CASHL 全国中心和学科中心图书馆以及高校师生代表 10 余人,从服务和效益、建设与共享、成绩与不足、意见和建议等不同方面,分别作了内容丰富、数据翔实的发言。复旦 CASHL 工作组组长杨光辉简要介绍了本馆提供 CASHL 服务情况,作为 CASHL 全国中心之一,三年来复旦大学图书馆为全国其他高校师生提供了近 4 万篇的文献服务,同时复旦师

生也从其他高校获取了 4 千多篇文献。高校馆际互借评估组组长陈永英就系统操作做了培训演示。会议还组织了讨论和答疑。

CASHL 作为教育部高校哲学社会科学“繁荣计划”的重要组成部分,是全国唯一的人文社会科学文献收藏和服务中心。通过有计划、有系统地引进和收藏国外人文社会科学文献资源,CASHL 最终将建设成为国家级的哲学、社会科学资源服务平台。此次会议达到了总结经验、交流信息、相互学习的目的,有助于进一步提高 CASHL 文献传递服务水平。





华东北地区宣传推广

工作会议纪要

CASHL 华东北区域中心—南京大学图书馆

2007年11月30日,由CASHL管理中心主办,CASHL华东北区域中心承办的“CASHL华东北区域文献传递服务宣传推广工作会议”在南京大学图书馆举行。

此次会议旨在配合CASHL管理中心2007年度系列宣传推广活动计划,更好地推广CASHL的丰富资源和优质服务,有效开展地区优惠活动,挖掘华东北地区的文献需求潜力,推动区域高校图书馆文献资源共建共享工作,促进馆际互借与文献传递工作人员之间的交流,提高华东北区域的整体文献资源保障水平。

本次会议共有安徽、山东、江苏三省77个单位,150余位代表参会,除了高校图书馆外,南京图书馆、金陵图书馆、江苏省社科院图书馆等非高校图书馆的代表也参加了会议。

会议由南京大学图书馆史梅副馆长主持。南京大学校长助理、南京大学人文社会科学高级研究院院长周宪教授、江苏省高校图工委副主任兼秘书长、南京大学图书馆馆长洪修平教授、南京图书馆副馆长许建业研究馆员、江苏省社科院图书馆赵军副馆长等均到会讲话。周宪教授赞扬CASHL在解决高校人文社会科学外文资源不足问题上发挥了积极作用,CASHL的服务模式也为高校师生提供了全面、高效、便捷的外文文献资源保障。与此同时,作为一名从事哲学社会科学的研究人员、CASHL的长期用户,周宪教授希望CASHL能够不断发展壮大,除了用户数量增加外,更希望所收藏的文献资源的数量也能够不断增加,尤其是增加更多国外人文社会科学的电子数据库。洪修平教授代表CASHL华东北区域中心、江苏省高校图工委对来自山东、安徽和江苏各地高校图书馆的各位表示热烈欢迎,对CASHL全国中心对本次宣传推广会议的大力支持表示衷心感谢。洪馆长在简单介绍了南京大学作为CASHL区域中心所做的具体工作后,特别强调希望通过这次宣传推广会议,能使更多图书馆了解CASHL、加入

CASHL、使用CASHL,使华东北地区的哲学社会科学研究者充分享受CASHL给他们带来的便捷、高效的优质服务,使CASHL真正成为国家级人文社会科学信息资源平台!南京图书馆许建业副馆长、江苏省社科院图书馆赵军副馆长在各自的发言中均表示希望加强与高校图书馆的紧密联系和全方位合作。

短暂的开幕式后,CASHL管理中心负责人、北京大学图书馆副馆长肖珑,做了题为《人文社会科学研究的资源保障——CASHL资源、服务与发展》的主题报告,详细介绍了CASHL的业务概况和发展情况,重点介绍了CASHL的基本资料、资源建设、服务体系、运行保障以及CASHL的近期发展规划。

南京大学信息管理系华薇娜教授,从CASHL使用者的角度,谈了自己对CASHL的使用心得,并提供了多条宝贵建议和意见。山东大学图书馆和南京航空航天大学图书馆的代表分别介绍了本馆的文献传递工作情况和宣传推广工作的实际操作心得,给与会代表提供了不少值得借鉴和学习的宝贵经验。特别是南京航空航天大学图书馆的经验,引起了与会代表的关注,南航传统上是一所工科为主的高等院校,文科馆藏一直是该校的弱项,但随着学科的扩充与发展,社会科学院系数量不断增加,南航图书馆在文科馆藏增长幅度受到制约的情况下,大力推广面向社会科学系科的CASHL服务,坚持“不求为我所有,但求为我所用”的服务理念,取得了服务效益和经济效益的双丰收,创造了名列全国前列的服务业绩,也得到了广大教师科研人员的好评。

南京大学图书馆采访部部长张点宇,则从CASHL文献资源分布情况入手,向会议代表们详细介绍了CASHL拥有的文献收藏体系,以及南京大学图书馆外文社科期刊的收藏情况。

CASHL华东北区域中心负责人、南京大学图书馆副馆长史梅副研究馆员,做了题为《团结协作,为人文社会科学研究提供优质服务》的总结报告,报告

在总结了 2004 年以来, 华东北地区 CASHL 服务的推广工作成果以后, 重点指出了覆盖面不够大, 地区发展不平衡等问题, 并针对这些服务推广中的问题, 提出对策。最后, 史梅同志就今后华东北区域的 CASHL 文献传递工作, 提出了四点要求:

1. 发挥文献资源优势, 完善 CASHL 文献资源体系;
2. 健全管理机构, 完善相关制度;
3. 加强人员队伍建设, 提高人员整体素质;
4. 认真总结经验, 不断提升服务能力。

下午, 大会分为两个小组分别进行。史梅副馆长召集华东北区域各高校图书馆负责人对 CASHL 的工作和宣传推广情况进行了热烈的讨论。在此之前,

许多馆长对 CASHL 知之甚少, 更谈不上加入成员馆和推广使用。通过这次会议, 馆长们纷纷表示回去后立即加入 CASHL, 并制订相关的宣传推广计划, 使本校的读者能够充分利用 CASHL 优质资源。为帮助区域内更多图书馆开展 CASHL 文献传递服务, 在 CASHL 华东北区域中心联系人、南大图书馆系统部沈鸣老师的主持下, 由聂娜老师为各馆的馆际互借工作人员集中进行了 CASHL 使用的业务培训。

此次会议为华东北区域的各高校图书馆以及非高校图书馆了解 CASHL、使用 CASHL, 提供了一次良好的机会, 也对华东北区域各高校的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。



著名历史地理学家、复旦大学图书馆馆长

葛剑雄致辞

各位来宾: 我代表复旦大学对各位的光临表示衷心的感谢。

今天这个会议, 非常重要。接下来向各位谈一谈自己的体会。

首先, 对我们的工作要有充分的信心。据我了解, 中央政府对高校支持力度是不会减弱的。特别值得我们高兴的是, 周济部长表示文科经费不会下降, 而且相对而言, 会有较大幅度的提高。

第二, 分管我们工作的领导, 社科司袁司长表示一定会支持。他明确告诉我们, 只要我们 CASHL 宣传推广工作做得好, 教育部经费就会增加。何健处长亦对这项工作非常支持。因为这项工作利国利民, 对国家有好处。特别是全国这么多高校, 很多新办、新扩建的高校, 单靠自己的能力, 要具备这么多的人文社科资料是不可能的, 即使是北大、复旦, 靠自己的力量也是不可能的。另外, 如果各高校都去买这么多书、资料、杂志的话, 也会造成很大的浪费。我们做过一些调查, 有些杂志很重要, 但是每年看的人很少, 这让我们处于两难的境地。一方面, 我们不能因为用的人少就不买这些书或杂志; 另一方面这么多钱花在上面, 到底有没有价值。所以说, 资源共建共享符

合高校的发展趋势, 符合世界潮流。

以前图书馆一味扩大收藏, 一味增加书刊。其实, 世界所有图书馆都面临同一个问题, 馆址面积小, 经费不够多。如何解决这一问题, 就是要通过这样一项服务, 建立这样一个平台: 资源共享。但是, CASHL 到底有多少用户, 每天用量到底有多少? 我们投入这么多, 用户越多, 用量越大, 那么分摊到每一个人, 每一篇文章, 每一页资料, 成本就会越低。成本低了, 效益越好, 也可以使国家更多地投入。成本低了, 使用面广了, 在我们师生中影响扩大, 我们的服务工作才能做得更好。所以说, 当务之急就是推广, 要使更多的单位和个人来使用。这个建设符合世界潮流, 今后的发展趋势也是如此。纸本图书、纸本杂志永远有生命力, 但是很多场合, 它必然被数字化产品所取代, 数字化产品的高效、优质是毫无疑问的。

要使 CASHL 工作得到国家更多的支持, 就要拜托各位把推广工作做好。推广工作做得好, 它的效益就高, 就会得到社会、学校的认同。我们还可以将工作做到不仅要向高校, 还要向地方的党政部门推广, 同时也为地方党政部门服务, 实现高校服务社会的

功能。目前,要做好第一步,在我们力所能及的范围内,向高校做好推广工作。

希望会议务实,为推广多做工作。大家有什么问题,可以在会上充分讨论,肖珑馆长可以为我们上通

下达,帮助我们解决问题。

最后预祝会议成功,希望以后我们的服务更加快捷,更加高效。

谢谢大家!



CASHL 全国中心、区域中心、学科中心 文献资源建设情况分析

复旦大学图书馆 武桂云

一、前期调研

受科学院国家科技文献中心建设的启发,北大、复旦、武大图书馆馆长共同建议教育部同样成立高校人文社会科学文献资源中心。2002年,教育部在筹建高校人文社会科学文献资源中心前,首先进行了三项调查:

(一)计划购买的期刊情况;

1. SSCI 和 AHCI 中收录的人文社会科学期刊 2790 种;

2. 中图公司进口报刊目录 17600 种;

3. JSTOR 库中的 400 多种。

(二)了解全国重点院校馆藏情况;如北大、人大、南开、吉大、复旦、浙大、南大、武大、山大、川大、中大、厦大、兰州大学等学校。

(三)已经收藏的和尚未订购但又必需的期刊,以及所需经费缺口。

全国 15 所院校图书馆收藏核心刊 1275 种,未订购的有 1515 种。

中图目录期刊中的刊已收藏了 5710 种,未订购的 11990 种。

JSTOR 期刊中已收藏 65 种,未订购的 335 种。按当时价格,补足这些期刊需要近 8000 万。

二、全国中心分工及订购情况

2003 年,教育部批准成立全国中心,设置在北

大、复旦图书馆,先期投入经费 500 万元。中心的成立需要解决几个问题:

(一)该经费用于从 SSCI 和 A&HCI 收录的 2790 种期刊中选择订购,即先由二个全国中心订购其中的一部分,然后再由各区域中心选择订购其他期刊,争取在几年内全部订购 2790 种期刊的印刷版。2004 年这些期刊的总价为 950 万元。

(二)2790 种刊的分类情况与学科建设的需求关系,并考虑价格因素;

(三)两个全国中心的分工应该照顾到两校图书馆的收藏基础和特色。

三、区域中心

2004 年 6 月北京会议决定,武汉大学、吉林大学、南京大学、中山大学、四川大学 5 所学校的图书馆为 CASHL 区域中心,教育部增加投入 500 万元。这就产生了新的协调问题:

(一)区域中心与全国中心的关系;

(二)区域中心之间的分工与协调关系;

(三)7 个中心的总体协调。

7 个中心的订购的总原则是:互不重复(中大与武大在人类学上允许少量重复)、互相调剂,争取在中国高校范围内全部收藏 SSCI 和 A&HCI 收录的文科核心期刊,具体分工见下表:

CASHL 各校分工情况

学 校	类 别							
	哲 学	文 学	法 学	社会学	心理学	教育学	图书馆学	
北京大学	哲学	文学	法学	社会学	心理学	教育学	图书馆学	
复旦大学	语言学	历史学	地理学	经济学	管理学	政治学	传播学	护理学
吉林大学	哲学	教育学						
南京大学	文学							
四川大学	历史学	传播学	地理学	语言学	经济学	管理学		
武汉大学	社会学	法学	图书馆学					
中山大学	心理学	政治学						

经过 2 个月的反复协商、修改,最终确定了订购方案。有些期刊价格太贵并且已经购买有电子刊,不会影响文献检索;另有一些小语种期刊,估计读者面太窄,暂时未订。这些期刊共 126 种,金额为 661952 元。分别是:护理学 87 种,304398 元;社会学 5 种,47652 元;心理学 34 种,309902 元。

四、学科中心

2006 年 7 月,在现有 7 个中心的基础上又成立了 CASHL 学科中心,即北京师范大学、东北师范大学、华东师范大学、清华大学、中国人民大学、浙江大学、山东大学、南开大学、厦门大学和兰州大学的图书馆成为 CASHL 学科中心。教育部再追加投入 500 万元。

至此,在全国建立了由 CASHL 全国中心(北京大学、复旦大学 2 所高校)、区域中心(南京大学、武汉大学、吉林大学、中山大学、四川大学 5 所高校)和学科中心(北京师范大学、东北师范大学、华东师范

大学、清华大学、中国人民大学、浙江大学、山东大学、南开大学、厦门大学和兰州大学 10 所高校)的 17 个图书馆组成的高校人文社会科学外文期刊文献资源保障体系。

(一) 学科中心的分工如下:

学校名称	收藏类别
北京师范大学图书馆	教育学
东北师范大学图书馆	基础教育及世界史
华东师范大学图书馆	人文地理、教育学
清华大学图书馆	管理学
中国人民大学图书馆	经济学与法学
浙江大学图书馆	应用心理学
山东大学图书馆	文艺学、中国古代哲学
南开大学图书馆	欧美研究
厦门大学图书馆	台湾研究、东南亚研究
兰州大学图书馆	西北民族研究、敦煌学

十个学科中心现有文献资源建设情况

学校名称	订刊种数	金额
北京师大	410	991234
东北师大	179	378863
华东师大	3397	818785
兰州大学	27	49756
南开大学	435	978020
山东大学	396	890336
清华大学	16	43816
厦门大学	189	574949
浙江大学	219	589566
人民大学	456	1388419
合计	5724	6703744

五、CASHL 文献资源建设总体情况

(一) 印刷版期刊

1. 订购情况

CASHL 中心馆期刊订购情况汇总

学校名称	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
校经费(万元)	286	220	133	24	190	100	56
校订期刊种数	877	657	535	130	648	516	226
核心期刊覆盖率	309种 35.23%	210种 31.96%	231种 43.17%	26种 20%	119种 18.36%	165种 31.97%	118种 52.21%
CASHL 经费(万元)	250	250	95	95	95	95	95
CASHL 经费订刊种数	547	424	253	346	203	459	297
总计订购刊数	1424	1081	788	476	851	975	523
当前核心期刊覆盖率	856种 60.11%	634种 58.65%	484种 61.42%	372种 78.15%	322种 37.83%	624种 64%	415种 79.34%
核心期刊覆盖率增长量	24.88%	26.69%	18.28%	58.15%	19.47%	32.03%	27.13%

17 个中心馆印刷版期刊汇总

单 位	刊 数 / 份	刊 数 / 种	平 均	金 额 / 万
CASHL	2529	2093	0.2	1016
7 中心校费	3589	2218	1.6	1009
10 中心校费	5724	1569	3.6	670
17 中心校费	9313	2549	3.6	1679
C+17 校费	11842	4642	2.5	2691

2. 到货情况

全国中心与区域中心到货情况

学校名称	订刊种数	缺刊种数	到货率	应到份数	缺刊份数	到货率
北京大学	575	95	95%	2009	213	89.40%
复旦大学	456	21	95%	1557	207	86.70%
武汉大学	253	17	93.30%	817	114	86%
南京大学	459	73	85.10%	1097	125	88.60%
吉林大学	348	40	88.50%	1036	117	88.70%
中山大学	204	7	96.60%	761	87	88.57%
四川大学	304	44	85.50%	881	112	87.29%
总 计	2599	297	88.58%	7277	863	88.15%

17 个中心馆共订购 4642 种期刊的分类情况

类别	种数	类别	种数	类别	种数
传播学	185	经济学	688	心理学	386
地理学	23	历史学	369	哲学	448
法学	331	社会学	263	语言学	296
管理学	73	图书馆学	96	政治学	529
护理学	74	文学	501	艺术	57
教育学	323				

17 个中心馆共订购 4642 种期刊的国别分布情况

国别	种数	国别	种数
美国	1764	法国	139
英国	1080	加拿大	88
日本	264	俄罗斯	129
德国	237	港台	235
比利时	198	其他	508

(二) 电子信息资源订购情况

17 个中心馆统一订购 EEBO、ECCO、PAO 三个数据库:

17 个中心馆订购 Jstor 数据库, (包括新增加的 4 所学校: 山东大学、四川大学、东北师范大学、兰州大学):

北京师范大学、东北师范大学、武汉大学、厦门大学、北京大学 5 所学校购买了 EEBO Marc、ECCO Marc。

六、文献资源建设中存在的问题

(一) 到货率有待进一步提高

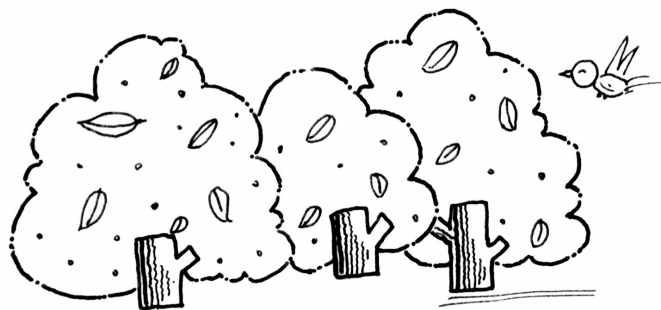
(二) 刊价涨太快

(三) 各中心馆学校经费订购刊复本较多

1. CASHL 经费订购 2529 份 2093 种平均复本 1.2;

2. 17 校经费订购 9313 份 2549 种平均复本 3.7。

我们相信有教育部领导的大力支持, 有图书馆人的共同努力, CASHL 发展过程中的问题会不断解决, 我们的文献资源建设一定会更好, 我们的目标一定会实现。





集思广益, 共建 CASHL--CASHL 全国中心 工作总结

复旦大学图书馆 杨光辉

CASHL (China Academic Humanities and Social Sciences Library, 中国高校人文社会科学文献中心) 目前由两个全国中心——北京大学和复旦大学图书馆, 五个区域中心——武汉大学、吉林大学、中山大学、南京大学、四川大学图书馆, 十个学科中心——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、中国人民大学组成。作为教育部哲学社会科学繁荣计划的重要组成部分、全国性的唯一的人文社会科学外文文献保障体系, CASHL 有计划、有系统地引进国外人文社会科学文献, 为全国高校的人文社会学科教学和科研提供高水平的文献保障¹。

CASHL 复旦大学全国中心成立于 2004 年, 当年 10 月, 曾成功举办“教育部 CASHL 区域中心服务启动大会”, 正式向全国高校科研工作者提供外文文献服务。三年来, CASHL 复旦大学全国中心为 CASHL 事业的繁荣发展作出了积极贡献。CASHL

管理中心按照“CASHL 中心馆文献传递服务评估方案”对 CASHL 中心馆 2006 年文献传递服务工作进行评估, 复旦大学图书馆被评为优质服务图书馆, 并特别予以奖励。复旦大学图书馆在 CASHL 文献传递业务规范、系统测试、评估方案等组织工作中的积极参与, CASHL 管理中心特授予我馆“特别贡献奖”。此外, 分别授予办事组成员毛雨禾、陈永英“CALIS 项目建设个人突出贡献奖”。

现从用户发展、文献传递、宣传推广、存在问题、工作设想五个方面, 对工作组三年多来的工作情况作一简要总结。

一、用户发展情况

复旦大学 CASHL 工作组正式开始用户注册以来, 对每个注册用户的账号注入文献传递服务费用 50 元。三年来, 正式注册的用户数已经达到 1042 位, 他们总共向 CASHL 提出 4661 篇外文文献传递要求, 完成事务总费用 27499.85 元, 具体表格见下:

复旦大学 CASHL 帐户及使用情况统计表

年 月	帐户数量 (个)	发出请求量 (篇)	完成事务总费用 (元)
2004.3—2004.12	311	857	4602.5
2005.1—2005.12	83	819	5825.1
2006.1—2006.12	595	1986	8883.8
2007.1—2007.10	53	999	8188.45
总 计	1042	4661	27499.85

二、文献传递服务

除了发展复旦大学 CASHL 注册用户、让复旦大学师生享受到 CASHL 的便捷服务外, 作为全国中心之一, 复旦大学图书馆 CASHL 工作组更多的工作任务是为全国的 CASHL 用户提供优质服务。三年来, 已经向全国 CASHL 注册用户提供了 33456

篇文献传递服务, 其中只有 4661 篇属于复旦大学用户, 占全部数量的 13.3%, 28895 篇为校外 CASHL 注册用户提供服务, 占到 86.7%, 可以说, 作为 CASHL 全国中心之一的复旦大学图书馆利用自身的馆藏资源、人力资源优势, 主要面向全国的 CASHL 用户提供服务。

1. 目前已从单一的外文期刊文献传递服务业务, 发展到部分图书馆馆际外文图书互借工作, 今后希望扩展到中文书刊, 成为一个国家级的社科文献保障中心。

用户情况	CASHL 文献传递服务量 (篇数)	百分比
复旦用户 13.3%	4661	13.3%
全国用户 86.7%	28895	86.7%
合计 33456 篇	33456	100%

而且满足率正逐步提高,从平均的 87.90%提高到今年 1-10 月的 96.45%。具体业务量如下:

复旦大学历年 CASHL 业务量统计表

年 月	CASHL 文献传递量 (篇)	满足率
2004.3—2004.12	6845	80.70%
2005.1—2005.12	10272	81.11%
2006.1—2006.12	8548	93.34%
2007.1—2007.10	7791	96.45%
总 计	33456	平均值 87.90%

三、宣传推广措施

为了扩大 CASHL 影响,鼓励师生使用 CASHL,除了配合管理中心的宣传工作外,复旦大学图书馆 CASHL 工作组还采取多种措施,努力宣传推广 CASHL。

继 2004 年成功举办服务启动大会以后,2005 年复旦百年校庆期间,工作组推出向全校教授提供每人 200 页文献传递服务项目。当年即向 638 位复旦大学在职正高级员工送去《复旦大学校庆文献传递优惠卡》以及《致复旦大学教授的一封信》,介绍图书

馆免费提供“学术文献传递”服务情况,极力推广 CASHL。2006 年,提供同样的文献传递优惠服务,向每位教授提供宣传卡及使用 CASHL 的呼吁信。

两年中,实际前来使用该项文献传递服务的教授计 115 人,传递各类文献 617 篇,共 9359 页,图书馆补贴金额(指支付给其他图书馆费用,本馆文献不计)7039.5 元。此项工作不仅扩大了图书馆文献传递服务影响,而且部分改善了图书馆的服务形象。

2007 年,工作组将此项服务扩大到复旦大学副教授级员工,发放免费宣传卡及呼吁信的人数达到 3185 位(出于经费,每人免费文献传递改为 100 页)。

免费文献传递服务宣传卡发放情况表

年 份	复旦用户情况	人数	免费文献传递数量 (页)/ 人均
2005	在职正高级员工	638	200
2006	在职正高级员工	638	200
2007	在职正副高级员工	3185	100

此外,又进行了下列宣传活动:

(一)新闻播报:在复旦大学邯郸、枫林两校区图书馆主页上宣传,推出包括弹出窗口宣传以及滚动新闻条宣传,同时在复旦大学主页上作专题报道、在复旦大学校刊上作专题宣传等。

(二)广告宣传:印发纸质宣传品,如利用学校文科科研处召开科研秘书会议、文科科研工作机会,散发 CASHL 宣传资料;在图书馆门口设置宣传资料,供读者自由取阅。

(三)到系所进行实地培训:向社会学系、管理学

院等单位的教师进行 CASHL 专场操作演示。委托图书馆情报咨询部馆员向主管的文科院系进行 CASHL 文献传递服务宣传。

四、存在问题

三年来,复旦大学 CASHL 工作组做了许多实事,亦存在一些问题。避开 CASHL 所掌握及能利用的外文文献资源有限、文献传递服务运营费用较高、“高校人文社科外文期刊目次数据库”准确性不够、“高校人文社科外文图书联合目录”新书有限等现实限制条件不谈,主要从复旦大学 CASHL 工作组的服务方面谈谈存在的三个问题。

第一,校内宣教力度不够,导致 CASHL 的利用率不高。

目前,复旦大学使用 CASHL 的用户数只有 1042 个,主要是研究生以及副教授以下的教师,本科生以及教授级员工使用很少。如果说,本科生的研究能力相对较弱,对外文文献资源的需求相对较小等原因外,那么,教授们尽管享有免费服务,却依旧使用很少,则无疑是对 CASHL 的了解掌握不够,直接制约了他们使用 CASHL。因此,加强宣传力度,让全校师生更好地了解并掌握 CASHL,对 CASHL 的未来发展具有重要意义。这就需要在 CASHL 宣传及具体操作方面继续加大力度,使 CASHL 更为响亮,更为普及。

第二,服务手段与方法尚有欠缺,影响 CASHL 用户的满意度。

三年多来,复旦大学图书馆 CASHL 文献传递的平均满足率为 87.90%,虽在不断提高,但由于目次库著录不准确、馆藏期刊需定期装订等主、客观原因,无法保证百分之百的文献传递率,一定程度上影响到使用者的信心。其次,传递费用过高。目前由于有 CALIS 和 CASHL 的双重补贴,收费标准较低,用户认可度较高。但是,长期免费既不可能,亦不现实。尤其是图书的传递服务,一次就高达 80 元,已经影响到使用者的热情。而研究生一般没有科研经费,除了免费活动期间,平时使用很少。所以,与其给教授们提供免费服务,不如直接拨给文科研究生,这样也许能增强 CASHL 的实际使用效果。再次,技术问题亦导致服务质量问题。如扫描件不清晰、没有在承诺时间内将文献寄给读者,用户意见就较大。有时由于网络技术出现问题,甚至导致整个图书馆的期刊目次

数据丢失,致使读者无法使用 CASHL。

总之,CASHL 文献传递服务作为图书馆服务新模式,需要不断提高服务手段与服务效率,日益提高读者对 CASHL 的信任度,使之真正成为文献服务的重要组成部分。

五、关于工作设想

CASHL 管理中心负责人肖珑《关于 CASHL 发展规划的考虑(2005-2006 年)(草案)》(《CASHL 通讯》总第 5 期)指出下列四大规划措施:

- (1) 加强资源建设,不断完善 CASHL 的资源体系;
- (2) 完善“高校人文社科期刊目次库”和服务平台建设;
- (3) 加强对服务的宣传,扩大服务范围,提高服务质量;
- (4) 开展相关课题研究,为 CASHL 的发展和规划提供依据和思路。

上述规划为 CASHL 的远程发展打下基础,复旦大学作为全国中心,除了紧密配合 CASHL 管理中心的规划措施外,下列工作对复旦大学 CASHL 事业的发展亦十分必要:

- (一) 建立各类信息资料库
 - (1) 创建用户信息资料库——用以了解校内、外读者的个人情况以及相关研究信息;
 - (2) 已提供论文的资料库——将已提供的论文信息建成数据库保存,便于统计分析 with 多用户服务;
 - (3) 未满足论文目次库——对未能满足的文献作统计分析,切实改进期刊订购、期刊目次库建设等基础工作。
- (二) 华东地区不同校区、校内不同院系乃至个人的外文期刊收藏使用进行调查
 - (1) 复旦大学面临邯郸、枫林、江湾、张江等多个校区并存的现实,不同校区的外文文献收藏情况需要调查清楚;
 - (2) 系所资料室亦藏有外文期刊与图书,CASHL 工作组需要与系所管理外文资料的工作人员加强沟通,了解系所外文资料收藏情况,包括订购、赠阅等;
 - (3) 复旦大学教师、研究生情况调查——对校内从事文科科研人员(教师、研究生)使用外文文献情况以及发表外文科研论文情况进行调查,展开有针对性地服务。
- (三) 开展专题研究
 - (1) 国内文献传递服务研究——加强与北京大学

以及五个区域中心、十个学科中心的联系,了解文献传递的进展情况;

(2)国际文献传递服务研究——加强与国外图书馆交流合作情况,了解现代文献传递脉络,关注知识产权等法律问题的具体事例。

总之,CASHL 是现代计算机网络技术推动下产生

的一项全新的图书馆文献保障体系,它的顺利运作,对于振兴中国学术,使中国学术与世界学术潮流相融合,具有重要的意义²。如何促进和推动该项事业的发展,是每个 CASHL 工作人员的责任与义务,复旦大学 CASHL 工作组全体同仁希望能够与全国同行一起,集思广益,共同建好 CASHL,用好 CASHL。



复旦大学 CASHL 文献传递服务 宣传推广心得

复旦大学图书馆 陈永英 席永春

复旦大学图书馆和北京大学图书馆同为 CASHL 全国中心,承担着为全国高校人文社会科学教学和科研提供高水平的文献传递和服务保障的职责。自 2004 年正式启动以来,复旦大学认真贯彻落实 CASHL 管理中心的各项部署和要求,积极努力,协调服务,充分发挥原有的学科资源优势和服务优势,积极参加期刊订购,热情细致地为全国高校和其他人文社科研究人员服务,开展了快速有效的文献传递服务。

一、复旦大学资源共建共享和 CASHL 服务架构模式

1、文献传递的硬件支撑

(1) 技术支撑

包括数字化技术、计算机技术和网络通讯技术。目前的数字资源已达到转换速度快、准确率高、存储空间小、传递速度快等较高水平。计算机硬件设备不断更新,软件配置不断升级,比如用于网上文献传递的 Ariel 软件,目前已升级至 4.0 版,使文献扫描、传递一气呵成。另外,随着我国四大骨干网(中国科技网、中国公共计算机互联网、中国教育和科研网、中国金桥信息网)的互联互通,极大地提高了网际接入速度,为文献传递构建了良好的网络环境。资源的整合和揭示,直接影响了文献资源的共享程度。为营造信息共享环境,2005 年,复旦大学购买了数字化图书馆软件 Exlibris 公司的 MetaLib 和 SFX,它具有较强

的跨库检索功能以及电子文献链接功能,可以将二次文献数据库、一次文献全文数据库有效地整合在一起。资源的整合,为文献传递提供了便捷的检索平台。

(2) 馆藏资源支撑

图书馆馆藏资源建设是顺利开展文献传递的基础性条件。复旦大学图书馆依据自身的任务,承袭多年来资源收藏的学科优势,科学、系统地进行馆藏资源建设。为了使复旦大学馆藏资源能更好地为教学科研服务,图书馆邀请了学校各学科的教授代表,精挑细选各学科的精品期刊,提高馆藏资源的质量和实用性。据最新数据统计,复旦大学 2006 年订购的纸本外文期刊 2746 种,其中有 1690 种是收录在 SS-CI、A&HCI 和 SCIE 中的核心期刊,占 61.5%。

复旦大学图书馆目前拥有 458 万册藏书,年订购中西文纸本期刊近 8000 种,中西文全文电子期刊 2.9 万余种,专业检索数据库 200 多个。可以说,复旦大学是国内馆藏较为丰富的大学之一,但仍然远远不能满足广大师生教学、科研对文献资源的需求。因此,复旦大学展开了广泛的资源共享实践,以期最大限度地满足读者的文献需求。

2、共建共享的 CASHL 服务架构模式

为扩大文献资源保障程度,图书馆之间建立广泛的资源共享协作关系,使协作馆的文献资源成为文献传递的一个重要文献来源。目前,复旦大学文献资源服务已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远程化,形成一个

2. 赵益. 传统文化研究参与国际学术对话的有力支撑——使用 CASHL“人文社科外刊原文传递服务”的若干体会.《CASH 通讯》总第 3 期,5-6 页。

从本馆到国内到国外,层次清晰的文献传递网。在网络技术高速发展的今天,复旦大学改变以往馆际共享的单一模式,采用馆内馆外相结合、校内校外相结合、国内国外相结合的多边共享。复旦大学资源共享模式分为如下几个方面:

(1)总校区与分校区图书馆间的共享

近年来,复旦大学实施了一系列的教学体制改革,目标是逐步完成教学研究型向研究型大学的转型,复旦大学除了总校区的图书馆外,同时拥有数个分校区图书馆。复旦大学依托网络技术,将分散在上海各个地区的各个分校图书馆连接在一起,实现了总校区图书馆与各分校区图书馆间的文献资源共享。

(2)图书馆与院系间的共享

复旦大学文献资源收藏采用的是图书馆和院系资料室二级分藏制,目前共有 27 个资料室和图书馆共建共享文献资源,携手为校内外读者服务。院系资料室一方面为本院系读者向图书馆提出传递申请,是文献传递的需求方;另一方面,院系资料室以其收藏的专业文献,为校内外读者提供文献服务,同时又是文献资源的提供方。这种二级传递,夯实了文献传递网络构架,充分发挥了院系资料室的作用。

(3)与本地区各高校间的共享

2004 年 4 月,由复旦大学和同济大学联合牵头实施“上海市东北片高校合作办学计划”,复旦大学图书馆在开展文献资源共享活动中,对上海市东北片的 10 所高校,实现了文献共享、传递技术共享,促进了区域的资源共享。

(4)与国内各高校间的共享

2004 年 3 月,中国高校人文社科文献中心(CASHL)成立,北京大学和复旦大学作为全国中心,与五个地区中心(武汉大学、南京大学、四川大学、中山大学和吉林大学)一起,开始向国内各高校提供文献传递服务;同年 6 月,CALIS 文献传递网正式启动,CALIS 和 CASHL 的运作,真正实现高校文献资源共享,极大程度上提高了高校文献联合保障能力。作为文献提供馆,复旦大学在三年时间内,为 CASHL 和 CALIS 读者提供了近 4 万篇文献。同时,作为文献请求馆,复旦大学向各高校获取了 4600 多篇文献。

(5)与国家科技图书文献中心(NSTL)间的共享

2000 年成立的科技图书文献中心(NSTL),

其发展目标是成为国内权威的科技文献资源收藏和服务中心,成为同世界各国著名科技图书馆交流的窗口。随着 NSTL 的日渐扩大以及本校科技文献需求量不断增加,复旦大学近年来从 NSTL 获取了大量的科技文献。

(6)与国内各科研单位间的共享

2005 年初,上海市科委组建了“一网两库公共服务平台”,对上海市近百名年轻的学科带头人提供文献传递服务,复旦大学承担了 36 位青年教授的文献服务工作。同时,国内众多医疗机构的读者也成为复旦大学的服务对象,例如:第二军医大学附属长海医院、安徽省药研所、中山大学肿瘤防治中心等。

(7)与国内外各协议馆间的共享

为了扩大资源保障来源,复旦大学与多家国内外大学和公共图书馆建立了协作关系,例如:中国国家图书馆、上海图书馆、中科院上海生命科学图书馆、香港大学图书馆、香港科技大学图书馆、台湾东吴大学图书馆、美国匹兹堡大学图书馆、美国哈佛大学哈佛-燕京图书馆等。

二、宣传推广及效果

为了使资源共享理念深入到每个读者,激发读者的文献传递需求,复旦大学在宣传推广方面作了若干尝试:

1、网页建设

在图书馆主页上建立了文献传递专栏,内设文献传递服务指南,从文献传递的服务范围、服务内容、服务流程、收费标准以及联系方式,做了详细的介绍。我们的文献传递工作组成员,在文献传递工作之余,设计制作了文献传递服务 FAQ,详尽的解答读者在文献传递服务过程中可能遇到的问题。常见问题解答与 CASHL 中心的介绍和主页,NSTL 原文提供服务、以及文献传递优惠活动的新闻一并链接在一起,方便读者使用和及时了解文献传递服务的信息。此外,我们还在图书馆主页设置弹出窗口,发布 CASHL 服务活动的新闻,让读者在打开图书馆主页的第一时间了解到文献传递的最新动态。

2、宣传材料

首先选择宣传对象,我们通过注册用户统计发现,硕、博士用户占了注册用户数的 90%以上,文献资源需求量大大超过本科生。针对这一需求特点,我

他们将宣传的主群体定位在硕、博士方面。为了让读者从不同的途径了解资源共享服务，复旦大学采用了多种宣传形式，包括：广告、新闻播报、校刊专题报道、Email 宣传等。复旦学生的学号对应着每个学生的邮箱，利用这一便利条件，我们向学生邮箱群发 CASHL 的宣传材料，让每个复旦学生认识这项便捷的服务。我们还依据 CASHL 管理中心的宣传材料，编印了 CASHL 简介，和我们的服务内容方式等宣传材料，发给各个院系每个班级辅导员，及学生宿舍邮箱，张贴在图书馆食堂门口宣传板。

3、问卷调查

通过问卷调查的方式，来宣传和推广文献传递业务。我们文献传递工作人员自行设计了一套问卷调查，针对读者的是否知道了解 CASHL 文献传递，对文献传递的速度，联合目录质量是否满意，文献传递费用意见等等问题作出调查，通过调查问卷形式宣传 CASHL 文献传递服务。

4、院系培训

通过发放读者调查表后统计发现，尽管文献传递服务正在迅速推广，但仍有读者并不了解这项服务。因此，我们改变了以往的宣传策略，由媒介宣传改为面对面直接宣传，走出图书馆，有选择地到一些院系做宣传，为师生演示文献传递系统的操作方法，解答读者提出的文献传递咨询。我们正在准备将这一培训课程作为新生入学教育的内容之一，列入图书馆新生教育的日程当中。另外，拟将这项服务对馆内工作人员进行培训，让每个馆员了解和掌握图书馆这项新的信息服务职能，以便更好的解答读者的咨询。

5、优惠补贴

2005 年 4 月，复旦大学开通了文献传递网关系系统，复旦大学的师生员工只要登录网关系系统，便能免费获得 50 元的保证金额，即 50 元的免费文献。另外，凡是本校读者在 CASHL 系统注册，同样也可以得到 50 元的免费文献。从 2005 年、06 年起，图书馆为学校每位教授提供 200 页 / 年的免费文献服务，07 年扩大优惠范围，正副教授免费 100 页 / 年。为方便校内师生获取收藏在本校其它校区的馆藏文献，只要读者有需求，一律免费传递。

通过形式多样、行之有效的宣传推广政策，复旦大学文献传递的注册读者数从 2004 年 3 月的 26 人

发展到 2007 年 10 月 1000 多人，同时，文献传递量也从 2003 年 3195 篇增加到 2006 年的校内和校外申请共计 2 万余篇，满足率达到近 96%。

三、资源共建共享实践成果

1、弥补馆藏资源不足，提高馆藏资源利用率

通过开展文献传递服务，2005 年度为本校师生向外馆索取了近 3000 篇文献，涵盖 2000 多种文献资源，在很大程度上弥补了馆藏资源的不足。提高馆藏资源的利用率。由于网络技术的发展，使联机访问、远程登录等方式得以实现，读者可以根据自己的文献需求，通过网络检索到图书馆提供的馆藏书目信息和链接的各种数据库，使图书馆的馆藏资源社会化，提高了馆藏资源的利用率。

2、优化资源配置，为馆藏建设提供事实依据

2005 年度，复旦大学订购的外文社科期刊约 1200 种，CASHL 向复旦大学申请现刊文献共 11915 篇，涉及期刊 812 种，文献资源使用率占 68%。其中申请量排列前 25 种期刊中有 23 种是核心期刊，占 92%，读者需求较大的是经济类和语言类的文献。可见，核心期刊在教学科研中所起的作用确实很大。通过文献共享服务，可以较为科学地分析我们馆藏资源的优势，同时也可以发现薄弱之处以及与读者需求间的差距，从而为馆藏资源建设提供事实依据。

3、减缓馆舍面积不足的压力

复旦大学在资源共享实践基础上，对于利用率较低的文献资源，拟定了一份较为详尽的减订或停订清单，采用以“获取”来“拥有”的方法，有效地缓解了库房压力。

4、提升图书馆形象

图书馆馆员在为读者提供文献资源服务的同时，自身的价值得到了充分的体现。同样地，广大读者可以借助于图书馆的服务，将更多的精力投入到教学和科学研究主题上来。目前，我们对于校内师生的文献申请满足率已经超过 90%，有效地保障了教学和科研的需求，受到校内众多读者的高度评价，图书馆的形象得以提升。数学系的一位教授表示：“校图书馆文献传递服务为我们提供了相当完整丰富的信息来源，给我们带来了极大的方便，实为我校教师的福音之一，使得我们的很多科研任务得以提前并更好地完成。在利用该项服务的过程中我们惊喜地发现图书馆的文献传递服务质量与效率堪与国外某些名

牌大学相比。”CASHL 文献传递服务,促进了图书馆进行资源整合,完善数据库建设,改进信息传播方式,以快捷的手段为读者服务,强化了图书馆信息服务的职能。

5、共享成本不断降低

读者的文献传递,大大激活了复旦大学拥有的文献资源,使馆藏资源,尤其是资料室的资源利用率大大提高。文献资源的经济效益和社会效益不断增加,从而降低了资源的使用成本和文献传递成本。据最新 CASHL 统计,随着文献传递业务量的增加,文献传递成本从 2004 年的 30.3 元/篇降低至 2005 年的 24.39 元/篇。文献传递成本包括文献资源成本、工作人员劳动力成本以及网络传递成本。

四、关于文献传递的几点思考

1、版权问题

随着网上文献传递的快速发展,版权日渐成为人们关注的问题。文献传递行为与版权法难免产生冲突,国外对于版权问题非常敏感,规范较多。目前,国内法律意识不断增强,在从事文献复制的同时,应尽量规避版权风险。CASHL 最新业务规范明确表示,对于同一份期刊,文献传递数量不可超过 4 篇。这种量化的限定,在文献传递具体操作过程中具有指导意义。另外,对于学位论文是否可以传递,各校的做法也不尽相同。由于学位论文还未公开发表,一旦传递,很容易造成侵权行为,这样给工作人员的实际操作带来困扰,同时对于不能传递的原因,还要反复向读者解释。因此,在开展文献传递的同时,应建立健全学位论文管理制度,使操作规范化。

2、读者满意度问题

对于读者来说,最能体现读者满意度的因素主要体现在三个方面:合理的传递费用、快速的传递效率以及高清晰的文献扫描质量。因此每个工作人员,必须具备很强的服务意识和敬业精神,努力提高自己的信息素养,首先应加强业务学习,掌握各种网上数据库的检索知识,快速识别读者提供文献信息来源的正确性,准确、快捷地定位文献资源的收藏地;另外还需和文献传递同仁交流沟通,便于顺畅地开展文献传递服务。

3、资源的整合与揭示问题

资源的整合和揭示,直接影响了文献资源的共享程度。虽然我们为此做出了很大地努力。但是,要真正将文献资源共享服务做好,我们还有许多基础工作要做。例如,复旦大学 458 万册藏书中,目前只有 235 万册的书目在网上揭示,在纸本文献资源与电子文献资源的无缝链接、整合利用上差距还很大。

五、结语

文献传递是运用现代网络技术,依托强大的文献资源保障体系,实现资源共享的一种手段,是人的互助观念和信息技术发展到一定水平的必然产物,是图书馆服务的创新与提升,是社会需求的体现。读者的信息需求,推动了网上文献传递服务的发展;网络技术的发展,为文献传递创造了技术条件;资源共享的理念,因文献传递服务的蓬勃发展而得以实现。

我们可以大胆地预测,未来的图书馆将会有更多的工作人员从事这项服务,并为社会的进步作出贡献。



CASHL 学科中心—华东师大文献 传递服务体会

华东师范大学图书馆 郭劲赤

华东师范大学图书馆于 2006 年 12 月被教育部批准成为 CASHL 十个学科中心之一。我馆藏书 360 万册,以教育科学、地学、哲学、文学、经济学、参考工具书、地方志书最为丰富。各类网络数据库 70 个(含 192 个子库),其中含电子期刊 25000 多种,电子图书

约 45 万种。以教育学、人文地理等学科领域文献的特色馆藏,以书目检索系统利用方便、馆际互借与文献传递深入开展的特色服务,不仅为本校师生提供我馆没有收藏的文献资源,而且为全国高校提供我馆收藏的丰富文献资源。

今年3月,2007年度CASHL第一次全国优惠活动在各高校开展,这是我馆成为学科中心之后,第一次作为提供馆参与其中。在活动期间,我馆接收的文献申请量非常大,出乎意料之外。刚开始是仅两名专职人员处理,完全措手不及;很快,馆领导及时安排了相关部门的“外援”;在时间紧任务重的情况下,馆际互借文献传递的专职人员加班加点,与全馆多个部门通力合作,以及院系资料室等大力支持,比较顺利地完成了任务。

在3月的这次CASHL全国优惠活动中,我馆提供的文献传递数量,名列CASHL十个学科中心的第二位,但由于种种原因,满足率比较低(77.26%)。

问题与改进

针对第一次参加全国优惠活动服务中存在的不足,我们进行了认真分析,查找未完成申请的原因:

- 1) 因期刊在装订导致无法提供服务的占总量的14%;
- 2) 因读者重复提交或信息有误的占总量的8%;
- 3) 由于CALIS系统刚安装不久,系统有时不太稳定,影响处理时间;
- 4) 个别期刊书目数据信息不完整;
- 5) 个别院系资料室准备搬迁新校区,期刊打包无法提供服务;
- 6) 各方面准备不太充分,各部门之间配合不够,人手也比较紧张。

针对找出的问题,进行了认真的研究分析,由馆长、主管副馆长负责协调布置,召集与CASHL文献传递服务相关的各个部门开会讨论,落实每个环节,一个一个地解决问题。

主要采取的应对措施:

- 1) 设立馆际互借与文献传递协调小组,包括情报咨询部、流通部、复印室、自动化部、数字化部等,加强各部门之间的协作与配合;
- 2) 调整期刊装订时间,尤其在每年的全国优惠活动服务期间,期刊不送装订;
- 3) 与CALIS其他成员馆相互做一些提交、接收测试,尽早解决一些问题隐患,让系统运行更稳定;
- 4) 加强文献资源基础建设,完善本馆书目数据信息;
- 5) 加强与院系资料室的联系,明确各院系资

料室在新校区的分布情况,提醒搬迁的院系资料室及时将所藏文献整理上架;

6) 制订馆际互借与文献传递规章制度,规范相关工作;优化馆际互借与文献传递工作流程,提高工作效率。

通过这些有效的举措,在今年9月的CASHL“教师节优惠活动”中,我馆的CASHL文献传递服务有了明显的改进。

体会与心得

参加CASHL文献传递的优惠活动,不仅对我馆的馆际互借与文献传递工作是个考验,同时也锻炼了我们参与CASHL活动的的能力,在这种锻炼中也吸取了不少如何开展工作的好的经验与做法:

1) 形成CASHL文献传递团队

全国优惠活动期间,在文献需求量大、学科涉及面复杂的特殊阶段,我们及时调整,增加服务力量,充分利用“外援”,形成CASHL的文献传递团队。以馆际互借与文献传递专职人员为核心,专职负责CASHL服务;以其他相关部门人员为中间层,协助查找纸本期刊和扫描;聘请我校研究生和本科生为外围,负责院系资料室文献的借阅、复印工作。团队以制度为纽带,以协助为保障,保证了文献请求在最短的时间内得到处理,并使用户获得原文。

2) 善于沟通和学习借鉴

我馆注重向同行虚心学习,如复旦大学图书馆、厦门大学图书馆,在此,也特别感谢提供热心帮助的同人们;同时注重与读者的沟通,减少不必要的误会。

3) 整合全校文科文献资源

将本校文科院系资料室的收藏和服务工作纳入整个CASHL服务体系,逐步完善本校文科文献资源建设框架,保证CASHL文献传递工作的正常进行。

4) 加强CASHL文献传递宣传力度

我馆为其他高校提供优质服务的同时,也希望本校师生能更多利用CASHL的丰富资源,而我校的注册用户、文献申请量还都比较低,需要我们进一步向全校师生宣传推广CASHL服务,使更多的读者享受CASHL的文献资源。

探索更有效的宣传方法,包括在图书馆主页、学校主页发布公告,向全校教师、研究生等群发邮件,宣传文献传递优惠信息;加强读者培训,积极开展馆际互借与文献传递的讲座和培训,提供文献传

递流程注册和申请方法的详细教程;在图书馆、院系等目标人群较多地方,发放宣传单和粘贴海报。

通过这次 CASHL 宣传推广会议,将开拓我们的

服务工作视野,我们的馆际互借与文献传递服务将得到更好的发展,也希望今后能提供更多的与大家交流的机会。



让更多的读者受惠于 CASHL——浙江大学 图书馆 CASHL 推广方略

浙江大学图书馆 蔡文彬

“中国高校人文社会科学文献中心”(CASHL)自 2004 年 3 月 15 日在北京大学正式启动以来,至今已经走过了三年半的历程。三年多来 CASHL 始终贯彻“以资源为基础、以服务为根本”的发展方针和“整体建设、分布服务、共知共享、讲求效益”的发展策略,目前在资源建设和服务方面均取得了比较大的发展。CASHL 外文期刊数量逐年增加,由 2003 年的 2313 种增长到 2006 年的 7505 种,其中核心期刊 3216 种,是项目启动时的 3 倍多,在国外人文社科期刊的占比由 1/6 增长到 1/2 多,基本涵盖全部人文社科学科领域。形成了由两个全国中心、五个区域中心和十个学科中心构成的三级资源与服务体系,其意义和效果必将随着时间的推移而得到显现。

为建设 CASHL 项目,国家教育部和各级各类图书馆投入了大量的人力、物力和财力,因此,宣传 CASHL、推广 CASHL,让广大人文社科工作者充分地利用这个国家级的哲学社会科学信息资源平台,成就了每个图书馆员应尽的义务和责任。我们浙江大学图书馆自 2006 年 12 月正式成为 CASHL 学科中心以来,一直致力于 CASHL 的宣传推广工作,用户数不断增加,文献传递量逐年扩大。作为新加入的文献提供馆,在 CASHL 的三次免费活动中,我们竭尽全力,很好地为全国的读者提供了服务。下面就我馆在宣传推广 CASHL 过程中的一些措施和做法向大家做个简单的陈述,恳请专家学者予以指正。

◆ 一、领导重视。我馆领导非常重视 CASHL 建设,为了加入 CASHL 学科中心,我馆的常务副馆长竺海康同志对申报的进展予以了高度的关注。高跃新副馆长出席了在吉林大学召开的“CASHL2006 年工作会议暨学科中心建设筹备会”,马景娣副馆长参加了“中国高校人文社会科学文献资源建设研讨会暨

CASHL 学科中心启动大会会议”。学科中心批下来以后,章云兰副馆长又主管了 CASHL 学科中心建设事宜。馆领导要求一定要把服务工作做好做细,为此,在人员编制紧张的情况下,新增馆际互借员一名,并新增了计算机、扫描仪等设备,保证了为全国读者的服务顺利开展。

◆ 二、宣传到位。采取多种途径,宣传推广 CASHL。建立本馆的馆际互借主页(<http://libweb.zju.edu.cn/gjhj/index.htm>),在主页中介绍 CASHL 的主要功能,文献传递的工作流程、注意事项等。主页中还对 CASHL 的收费标准及运送方式、优惠消息、补贴政策等做了链接;对 CASHL 每年推出的优惠月或优惠周活动进行重点的宣传和报道,活动信息除了在图书馆的主页上报道外,还在学校的行政办公网上发布,让很多的教职员工了解 CASHL;在新生的始业教育和图书馆定期举办的“数字资源利用的讲座”活动中,增加“原文获取、文献传递”的内容,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;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,收到了很明显的效果。我们图书馆还立足浙大,面向全省,进行馆际互借和文献传递的培训。2007 年 6 月 14-15 日,在浙江省高校图工委的倡议下,我馆成功承办了“浙江省高校图书馆馆际互借员培训与交流”。本次会议共有全省 27 所高校图书馆的 30 多位代表参加,我在会上做了关于 CASHL 资源及

服务利用的专题讲座,会议还安排了代表上机操作、答疑和考核,并为通过考核的代表颁发了证书。会议期间,代表们就馆际互借和文献传递面临的发展机遇、挑战和对策等问题进行了热烈的讨论,对浙江省高校图书馆馆际互借工作的发展产生积极作用。

◆ **三、经费保证。**我馆在 2003 年就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。为配合迎校庆 110 周年,我馆于今年 5 月推出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。今年 11 月 18-23 日,我校将迎接教育部的本科教学工作水平评估,图书馆为配合这次评估,推出了“读者服务宣传推广月”活动,馆际互借和文献传递的优惠服务是其中的一项重要内容,除了三篇文献免费获取外,还提供 100 元 CASHL 文献使用费。通过这些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。目前,我馆每年从采购经费里划出 15 万元用于馆际互借和文献传递的专项补贴。

◆ **四、工作扎实。**在我校加入 CASHL 学科中心不到一年的时间里,我馆受理了来自全国各地的文献申请共 1216 篇,满足请求数 1158 篇,满足率达到 95.23%。这些成绩的取得与我们的基础工作息息相关,充分反映了我馆报送给 CASHL 管理中心的馆藏数据是准确可靠的。本校区的藏书体系与复旦大学非常相似,很多专业性的刊物都存放在各院系资料室,而且四校合并以后,院系又进行了重新的布局,所以给文献传递服务带来了很多困难,但是我们的工作人员放弃了午休和双休日的时间,尽可能在

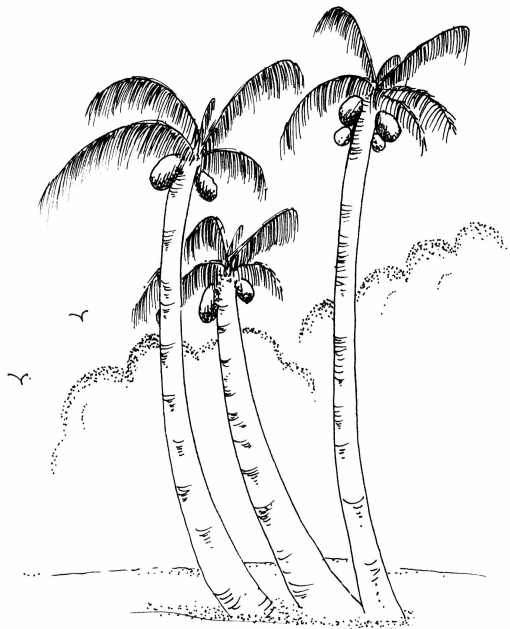
CASHL 的要求时间内完成用户的申请。

对 CASHL 的几点建议:

一、免费活动周给 CASHL 各中心馆带来了相当大的压力。特别是些资源丰富的大馆,压力会更大。一项优惠活动下来,馆际互借员往往身心疲惫,她们牺牲了本属于自己的许多闲暇时间,因此,建议 CASHL 管理中心对此引起高度重视,既要尽可能的服务于社会,也要保护馆际互借员的工作积极性。

二、因为免费,所以量大。我们非常理解学生的清贫,也理解她们渴望资源的心情,但是我们也希望读者能珍惜我们的劳动,优惠期间内个别读者大量提交整期期刊的文献传递请求,比如武汉大学一读者在今年 CASHL“两周年庆典特惠周”活动中,一次性对 FRENCH HISTORICAL STUDIES 一刊提出了 53 篇的文献传递请求。希望各馆在今后宣传活动中注意加强对版权限制的宣传。

三、通过对读者馆际互借和文献传递请求的统计和分析,我们发现读者对人文社会科学文献的需求中外文书占到了很大的比重。目前国内真正可以提供馆际互借的只有国家图书馆一家,虽然 CASHL 也进行了这方面的努力,在几大中心馆之间提供了返还式借阅,但范围太窄,收费太高,收效甚微。建议进一步扩大借阅范围,降低收费。





解读 CASHL 文献传递服务

厦门大学图书馆 杨 薇

CASHL 项目从 2004 年 3 月 15 日开始启动以来,一直获得业界的广泛关注。在短短三年内从资源建设到服务推广都在飞速发展。一个好的项目可以运转,少不了资源、系统、网络等方面的支持,但是这一切都是以提供服务为目的的。读者感受和触动最深的,还是 CASHL 究竟能够提供什么样的服务。厦门大学图书馆于 2006 年 12 月成为 CASHL 的学科中心,2007 年初正式对外提供服务。我们积极投入 CASHL 系列宣传推广活动。比如三周年庆典优惠活动、教师节优惠周活动。这两次活动的申请量很大,申请处理强度很高。还有地区优惠活动和西部文献保障工程等。下面,我想以 CASHL 的这五个英文字母入手,探讨我对 CASHL 文献传递服务的理解。

首先,C 就是 *do what you can*。在处理 CASHL 申请的过程中,我经常问自己这样一个问题:我可以为读者提供什么?我想答案应该是提供我们力所能及的所有服务。在前几次的文献传递过程中,如果我发现有些人提交的申请是他们本馆馆藏,我就会写信告诉他:"你们学校有馆藏,请自行下载。"可是我后来反思自己的这种行为,觉得是不妥的。既然他们有这个资源,我们也有这个资源,那么为什么不是由我来提供呢?如果他自己查找、下载和复印文献,那我们之间没有任何联系,如果他提交申请给我,由我来下载或复制然后提供给他,我们之间就建立了一种关系了。CASHL 既然是一种服务,我们就需要而且应该和读者建立起一种长期的、稳定的和相互依赖的关系,这也是服务的本质。

A 就是 *as soon as possible*, 速度是决定文献传递服务是否优质的一个非常重要的因素,速度可以体现服务态度。在文献传递过程中,我尽量加快自己的处理速度,能够让读者在第一时间拿到文章。一般,读者如果需要的我们数据库里的文献,我一定当天就传递给读者,纸本需要扫描传递的在 1-2 天内一定会给读者。我也发现这样会使你的服务处在一个良性的循环中。当我将文献非常及时送到读者手中时,你会发现第二天、第三天,甚至下一个优惠周,这

位读者还是会提交很多申请,这就证明他认可你的服务,愿意提交申请到你们图书馆去享受你的服务。厦门大学图书馆在 3 月份三周年庆典优惠周共处理申请 215 篇,而到 9 月份教师节优惠周共处理申请 318 篇,申请量增长了近 50%,有很多申请都是这种"回头客"提交的。

S 是 *smile always*, 也就是所谓的"微笑服务"。有人会问,我们做文献传递申请并不和读者直接接触,读者如何感受到你的微笑呢?我想起日本很多公司要求员工在与客户打电话时要面带微笑,因为你的心意如何,对方能感受到。因此我希望在文献传递的过程中也能够让读者体会到我们的心意。除了速度快,质量高之外,我们也会注意很多细节。比如在给读者的邮件中,会有问候语和详细的联系方式,方便读者有任何问题可以及时找到我们。事实证明,这些小小的细节会令读者十分感动。很多读者在收到我们的文献之后,也会回复信件表示感谢。

H 我定义为 *high quality*, 质量高一在速度快,二在扫描清楚,不错页,不漏页。三在准确地传递到读者手中。做到这三点,基本上就是好的文献传递服务了

最后是 L:*let everybody know*。好的服务需要让所有人知道,使受益地区更广,受益人群更多。厦门大学图书馆在宣传推广方面将要进行的举措有:针对校内读者,在图书馆主页的显要位置和 BBS 等师生比较关注的地方刊登 CASHL 每次活动的宣传通知,在图书馆门口的大屏显示器上打出活动通知,印发宣传单,举行 CASHL 文献传递服务专场讲座等。厦门大学图书馆作为 CALIS 福建省中心,也承担了整个福建省各个大专院校文献传递的培训工作。在去年的年度总结大会上,我们已经对 CASHL 服务及活动内容进行了专门推广介绍,在今年接下来即将举行的省中心会议上,我们还会加大对 CASHL 的宣传力度,并组织培训教会福建省各个院校文献传递员如何使用 CASHL 文献传递系统。

为了进一步提供优质的 CASHL 文献传递服务,我们还将原有的基础上再接再厉,继续提供优质

服务。除了以上所说的优质服务的各种特征之外,在服务模式上也可以进行一些新的尝试。目前大部分的申请都是优惠周提交的,但优惠周一年仅有几次,服务周期不长,受益范围还是很有限。能否有更好的服务模式替代它呢?这是我们接下来需要思索和尝试的。另外,厦门大学图书馆作为东南亚与台湾研究的学科中心,需要进行有针对性地文献资源建设,加强优势学科的资源建设,发挥学科馆藏优势。具体举

措包括加强以进口图书为主的文献资源建设,强化东南亚地区出版信息收集,举办东南亚进口书展,进行国际交换和委托采购等。

CASHL 文献传递服务是中国高校哲学社会科学文献的有力保障,很多在校师生都从该项服务中大受裨益。希望通过全国 17 个中心的共同努力,不断提高服务质量、优化服务模式,推进 CASHL 文献传递服务向更好的方向发展。

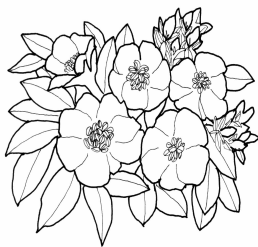


读者心语



使用 CASHL, 完善 CASHL

复旦大学国际文化交流学院 陶炼教授



今天非常荣幸,复旦大学图书馆给了我这个发言的机会,他们要我谈谈使用 CASHL 的体会,说说 CASHL 的好。个人的体会太个人,不谈了;但是 CASHL 的好是一定要宣传的。

CASHL 拥有相当丰富的资源,值得我们大家去关注和使用,也值得我们大家去宣传和期待,尤其是在经济、文化和学术日益全球化的今天;不过 CASHL 也还有很大的空间可以提升,并且应该去提升。所以,在 CASHL 与使用者之间建立一种良好的互动关系,就显得十分必要和重要。作为使用者,我们不但要积极利用 CASHL、宣传 CASHL,还要相信 CASHL 人的智慧和努力,积极建言献策,促进 CASHL 的发展和完善。这就是我要说的基本意思。

CASHL 是“中国高校人文社会科学文献中心”的简称,是全国唯一的人文社会科学文献收藏和服务中心,将通过有计划、有系统地引进和收藏国外人文社会科学文献资源,最终建设成为国家级的哲学、社会科学资源服务平台。现在提供的主要服务是“高校人文社科外文期刊目次数据库”和

“高校人文社科外文图书联合目录”两个数据库的浏览、检索和文献传递服务。

“高校人文社科外文期刊目次数据库”是 CASHL 最精彩的部分,目前汇聚了 4000 多种国外的人文和社科期刊,拿和我相关的“语言文字”学科来说,就有期刊 170 多种,确实实现了各高校资源的整合。虽然多数期刊可以回溯的时间不是太长,但是最近、最新的发展却是一目了然,所以价值也就自然不言而喻。但是,CASHL 在这里也还是有很多地方可以进一步改进提高。CASHL 提供的只有刊名索引和目录浏览,没有主题或关键词索引,也没有文章的提要,所以难以对文献资源进行深度的开发利用,仅凭文章题目要求文献传递,不免会有些盲目。在这方面,比如“读秀知识库”的某些做法就很值得 CASHL 参考借鉴。另外,不知为什么,有些目录的排列不是按照页码的顺序,甚至还会有重复,也给使用带来了不便。在传递服务方面,有时复制的质量欠佳,靠近中缝部分模糊不清;甚至有时不能提供电子文本,纸本复印以后邮寄过来,这确实让人感动,但也反映出服务规范上的一些不足;另外,传递文献的格式也不一致。

相对于期刊来讲,我个人感觉“高校人文社科外文图书联合目录”虽然也不乏精彩,但却没有那样精

彩。近 24 万种图书,不但数量不算大,如“语言文字”学科仅 15000 多种,而且新书尤其少。检索“应用语言学”、“第二语言习得”、“第二语言学习”、“第二语言教学”,最新的图书都是 2004 年的;检索“任务教学法”和“内容教学法”,这是近十几二十年来最受关注的两种新的外语教学法,新世纪的图书各只有 1 种(2003 年和 2000 年)。或许这是“语言文字”这个学科的特殊情况,因为我们注意到,CASHL 有十个学科中心,但没有“语言学和应用语言学”、“汉语言文字”学科中心。那我个人强烈期望能够尽早建立一个学科中心。CASHL 可以照搬“期刊订购推荐”的做法,设立一个“图书采购推荐”平台,同时建立一个相关学科专家咨询平台,尽快弥补图书采购上的不足。对于人文社会科学来说,图书的重要性并不亚于

期刊。在图书服务方面,另一个问题是费用太高。CASHL 文献传递的费用下调了,取消了查询费,复制费降到了 0.30 元/页;而图书借阅的费用却依然坚挺,80 元一次的收费,给人有商业运作的嫌疑,七借八借,连图书的成本都回来了。

总而言之,CASHL 为我们开启了一长排了解国外人文社会科学最新进展的动态的落地长窗,这一番西洋景,谁错过了都将追悔莫及。但我们对于 CASHL 也有着更为殷切的期望,期望 CASHL 能建立更加有力和有效的馆际协调机制、能够建立更加亲和和密切的与用户之间的互动,能够提供更加全面、深入和规范的信息。任重而道远,祝愿 CASHL 早日修成正果!



复旦大学研究生利用 CASHL 情况调查分析

——从机构知识库谈起

复旦大学图书馆文献信息中心研究生 杨宏

一、我如何接触 CASHL?

我接触 CASHL 缘于机构知识库 (Institutional Repository, 简称 IR), IR 是一个基于网络的学术机构智力成果数字库,集中了学术机构的所有研究成果,内容可以免费获取,它增加了机构研究成果的可见度,提高了机构的地位和声望,使机构更容易实现其科学、社会和经济价值。具有综合性、开放性、互操作性、动态性等特点。

由于国内 IR 的相关研究处于起步阶段,为了更好地了解 IR 的相关知识,就必须获取外文原文文献进行阅读研究。我对所在的复旦大学图书馆引进的几个外文数据库进行系统的检索,查找到了一些很有价值的参考文献,但是后来发现一个问题,这些外文数据库提供的全文阅读文献较少,导致阅读受到严重限制。如何才能获得全文文献呢?虽然可以直接向图书馆申请馆际文献传递服务,但利用这种文献传递方式,有些外文文献的传递费用偏高,另一方面手续也较繁琐。后来通过老师介绍,我知道了 CASHL,马上进行注册登记。首先对 CASHL 进行了解,发现 CASHL 所收录的图书馆学情报学的原文文献期刊多达 135 种,核心期刊为 34 种,查到 29 篇与

IR 相关的论文,而且全部可以提供原文文献传递服务,这些论文使我对国外研究 Institutional Repository 的情况有了大致的认识,亦使我认识了 CASHL 文献传递服务的好处。

简单说来,CASHL 服务的优势在于:服务费用对于一个学生来说,虽然偏高,但由于经常有优惠活动,基本可以承受。更主要的是,其文献传递快速,3 天之内就能收到原文文献,同时文献传递程序也非常简单实用,只须注册成功,查找到自己想要的文献资料,点击申请,就完成了文献传递的一切步骤,操作起来简单便捷。

二、CASHL 在研究生中影响的调查分析

可以说,CASHL 文献传递服务很好地解决了目前国内单一图书馆收藏外文文献资料缺乏的现实。通过利用 CASHL,我尝到了一些利用 CASHL 的便捷好处。听说图书馆要举办 CASHL 宣传推广会,作为复旦大学图书馆学社科文献方向的首位研究生,我萌发了调查 CASHL 在同学中的影响的想法,主要目的是了解研究生利用外文文献的情况,同时能够向读者宣传 CASHL,也希望能够根据同学反馈的数据,为促进 CASHL 的服务提供借鉴。

为了调查同学们对 CASHL 的实际利用情况,在图书馆从事 CASHL 工作的老师指导下,我设计了一个 12 个问题的调查表,对复旦大学文科专业的研究生利用 CASHL 的情况进行初步调研。

2.1 问卷统计与分析

此次调查共收到问卷 224 份,基本都为有效问卷。

2.2 被调查人员基本信息统计分析

调查问卷发放主要通过复旦大学校内邮件群发形式,调查对象为复旦大学文科研究生,包括:新

闻学院、经济学院、管理学院、法学院、社会发展与公共政策学院、历史系、文物与博物馆学系、文献信息中心、中国语言文学系、中国古代文学研究中心、哲学系、思政、国际政治系、政治学系、公共行政系等院系等。

对反馈的 224 份问卷的读者所在院系统计,上述不同的院、系、所的研究生均有问卷回复。下面表 1 对在反馈问卷中人数较多的前五个院系进行统计分析:

表 1 回收问卷的院系人数调查表(取前五名)

顺 序	院系名称	人数统计	百分比
1	经济学院	73	33.2%
2	中文系	23	10.5%
3	哲 学	18	8.2%
4	法 学 院	15	6.8%
5	历 史 系	12	5.5%

从数据中可以看出,经济学院回收问卷占总回收问卷数量的三分之一,这固然存在经济学院的调查人数多于其他院系的客观原因,也有经济学院研究生需要很多外文资料的缘故。同时哲学学院和法学院的数据反馈也占有较高比例,并且,在回收的调查问卷中,可以知道两院利用过 CASHL 的同学比例较高。

2.3 问卷具体内容统计分析

调查表首先设计了两个调查,了解同学对 CASHL 的认知程度以及通过何种渠道了解认知 CASHL 服务的问题。通过对这样两个问题回答的统计,我们可以初步了解 CASHL 在同学之中的影响,以确定如何进一步的开展 CASHL 服务。见表 2、表 3

表 2 读者对 CASHL 认识程度

	知道 CASHL 服务	不知道 CASHL 服务
人数统计	152	72
百分比	68%	32%

表 3 读者了解 CASHL 服务的渠道

	图书馆主页宣传	同学推荐	老师推荐	其他方式
人数统计	216	2	2	4
百分比	96%	1%	1%	2%

读者了解 CASHL 的服务渠道,主要通过图书馆的宣传,而通过同学推荐和老师推荐等方式非常少,可以看出,图书馆对信息资源利用与获取方式方法的宣传在同学中占据着非常重要的位置,因此,图书馆应该利用好这一优势,同时应该扩大对馆内资源的宣

传方式方法,让更多的读者了解知道的服务。

为了了解同学们在学习与科研中需要外文资料的情况,而设计了第三个问题,同时为了调查在同学中有多少人利用过 CASHL 而设计了第四个问题。根据反馈问卷,统计结果如下:

表4 读者在学习和科研中需要外文资料情况调查

	需要	不需要
人数统计	212	12
百分比	95%	5%

表5 读者在学习和科研中是否利用过 CASHL 的服务

	用过	没有用过
人数统计	58	166
百分比	26%	74%

在反馈的调查问卷中,有 95% 的同学在学习和科研中需要外文资料,但是知道与利用过 CASHL 的同学

却远远少于这个比例,反映出 CASHL 在同学们中还没有形成很大的影响。

表6 各院系专业利用过 CASHL 人数统计(取前五名)

名次	院系名称	人数	所占百分比
1	经济学院	12	21%
2	哲学学院	8	14%
3	法学院	7	12%
4	管理学院	5	9%
5	中文系	3	5%

从表中的数据可以看出,在收到的回收问卷反馈中,经济学院利用过 CASHL 的人最多,占全部用过的人数的 21%。同时管理学院虽然问卷的反馈数

量不多,但是根据现有问卷的反馈,管理学院的研究生的情况优于中文系,调查数据表明外文资料的利用与获取,与专业有着较为密切的关系。

表7 读者利用 CASHL 的服务次数

	5 次以下	5 次到 10 次	10 次以上
人数统计	217	7	0
百分比	97%	3%	0%

在现有问卷回收反馈的条件下,可以看出,读者利用过 CASHL 的次数普遍在 5 次以下,同时有很大一部分同学现在还没有利用过 CASHL 的服务。利用

CASHL 超过 5 次以上的同学有 6 人,其中有三名为哲学学院研究生,管理学院、法学院,经济学院研究生各一名。

表8 读者对 CASHL 给每一位新注册的学生充 50 元的经费情况调查

	用过	没有用过
人数统计	9	215
百分比	4%	96%

通过调查数据显示,只有 9 位同学利用了学校给提供的优惠经费活动,一方面与利用率有关,另一方也说明很多同学还不知道此项经费的存在。在调查的过程中,很多同学都表示不

知道此项经费的存在,因此,当错过 CASHL 优惠使用期时,便觉得利用费用高而不选择 CASHL 服务,如果知道此项经费的存在,便会在一定程度上缓解这种不认知的状况。

表 9 读者喜欢利用 CASHL 文献传递的方式调查

	Email	读者自取	传真	人工传送	普通函件	平信挂号	特快专递
人数统计	220	0	2	0	0	2	0
百分比	98%	0%	1%	0%	0%	1%	0%

通过上表可以发现,读者喜欢利用 CASHL 文献传递的方式主要以 Email 为主,一方面由于 Email 方

便快捷,另外是采用 Email 传递不需任何传递费用。

表 10 读者对 CASHL 的 0.15 元 / 页的收费制度支持理解的调查

	收费合理	收费偏高	收费偏低
人数统计	141	83	0
百分比	63%	37%	0%

表 11 在读者了解了 CASHL 的服务内容后,是否会选择利用 CASHL 调查

	选择	不选择
百分比	93%	7%

从以上两表的统计可以看出,虽然 CASHL 的各项服务费用与其它外文数据库的文献传递服务费用相比较低,但是仍然有三分之一的同学认为收费偏高,这和很多文科研究生没有科研经费有一定关系。虽然在调查之始有三分之一的同学并不知道 CASHL 服务,但在阅读整个基本调查问卷而对 CASHL 有了基本的了解之后,选择 CASHL 服务的同学仍然占到绝对多数,说明只要宣传到位,同学们在学习与科研中对 CASHL 服务有很大的需求。

2.4 调查结论

根据调查问卷回收的结果可以看出:虽然已有 60% 的同学了解 CASHL 的文献传递服务,但是仍然还有 40% 的同学对 CASHL 服务并不了解,对 CASHL 知之甚少。因此,应该加大对 CASHL 的宣传力度,扩大 CASHL 在同学中的影响力。

在问卷调查期间,我遇到很多知道 CASHL 文献传递服务的同学向我咨询如何利用 CASHL,也就是说他们不懂利用 CASHL,不知道怎么准确获取 CASHL 的文献信息。同时也有同学提出意见,希望 CASHL 的检索手段能够更加简单和人性化。我认为,CASHL 的检索手段已经较简单,同学提出这样的意见只是他还没有掌握检索文献的技巧,因此当读者在获取文献的最初阶段遇到挫折之后,他们就

没有信心及耐心进行下一步的检索,因而对文献检索产生不满情绪而中止文献检索行为,这尤其需要从从事 CASHL 文献传递服务的图书馆员,以耐心细致的方法,向学生介绍 CASHL 的使用。

三、我的建议措施

1) 可以考虑循环举办电子讲座,讲座内容可重点介绍 CASHL 服务以及 CASHL 的检索技巧。这样一方面对 CASHL 服务进行良好的宣传,同时又对同学们进行了文献检索的培训。在讲座内容结束后可将讲座的 PPT 放在校园网内,让同学下载浏览。

2) 可以考虑制作简单实用的宣传资料向读者发放,让读者尽可能多地接触 CASHL,使用 CASHL。考虑到很多同学有常在宿舍园区和院系资料室生活学习的习惯,因此,可以将宣传资料投递到宿舍园区的信箱之中,以及在各院系资料室中也适当放置宣传资料,这样可以将 CASHL 服务宣传得更加广泛。

3) 为了扩大 CASHL 在同学之中的影响,可以考虑适当增加一些与读者互动的文献检索服务活动。例如,培训讲座的主讲人员可以请经常利用并熟悉 CASHL 服务的同学进行讲解,特别是当为某个专门院系的师生进行培训活动时,采用此种工作方式,既减少了图书馆员的工作压力,又由于专业同学对本

专业资源分布状态熟悉从而对资源的利用检索讲解更加充裕,同时由于是本专业的同学进行讲解,也会更加吸引同学前来听讲,以体会和吸取同学利用资源的经验。

4) CASHL 可以在每个学期“优惠期活动”结束后的一段时间内,举办“有奖知识问答”活动,以保持同学持续利用 CASHL 的热情,同时这样也可以减少由于经常举办“优惠期活动”而给各中心图书馆带来的压力。“有奖知识问答”的问题设置应该让同学在回答了所有问题结束后,对 CASHL 的各方面知识,形成一个全面的了解。“有奖知识问答”的奖项设置可以考虑为获奖的同学提供“一定文献页数内的免费

传递”服务。这样既让同学在活动中了解 CASHL,又在一定程度上解决了想利用 CASHL 却缺少经费的同学的难题,同时也不会对 CASHL 各中心馆的服务造成巨大的压力。

5) 为读者充分提供文献资源保障,根据读者对文献资源反馈的意见而设定采购外文文献的规划。可以设立一个 CASHL 意见反馈机制,当同学或老师们有了新的想法和建议,可以及时传达到图书馆员,再根据具体情况而对意见给与回应,这样可以达到沟通读者与 CASHL 之间的交流。

参考文献: 魏宇清. 机构库的发展与图书馆的对策. 国家图书馆学刊, 2006 (04): 64-66.

热点聚焦

CASHL 华北地区优惠活动

相聚京师,共谋发展

——CASHL 华北地区宣传推广会议纪要

CASHL 学科中心—北京师范大学图书馆

CASHL 华北地区文献传递服务宣传推广工作会议于 2007 年 11 月 13 日在北京召开。会议由 CASHL 管理中心主办,北京师范大学图书馆承办。CASHL 管理中心负责人、北京大学图书馆副馆长肖珑、CASHL 管理中心副秘书长关志英、北京师范大学社科处副处长韦蔚、北京师范大学图书馆馆长刘利、副馆长黄燕云及相关部门主任,以及华北五省市 40 多所高校图书馆的 90 余位代表参加了会议。中国社会科学院图书馆馆长杨沛超应邀出席大会。

刘利馆长首先致欢迎词,对各位领导和与会代表表示热烈欢迎。刘利馆长简要回顾了北师大图书馆 CASHL 文献传递服务的发展历程,并对三年来 CASHL 为北师大图书馆的发展所给予的支持表示感谢。刘利馆长在讲话中强调,新的形势为图书馆的大发展和图书馆人展示自己的才华提供了难得的机遇和舞台。十七大报告提出要繁荣和发展哲学社会

科学,推进学科体系、学术观点、科研方法创新,鼓励哲学社会科学界为党和人民事业发挥思想库作用,推动我国哲学社会科学优秀成果和优秀人才走向世界。在这样的时代背景下,CASHL 文献传递服务发挥的作用和发展前景都将是不可限量的。最后,刘馆长表示,北师大图书馆将在 CASHL 管理中心的领导下,以科学发展观为指导,结合华北地区的文献需求特点,与各兄弟图书馆的同仁们团结协作,做好 CASHL 华北地区文献传递工作,为繁荣华北地区乃至全国高校的哲学社会科学事业作出新的贡献。

CASHL 管理中心负责人、北京大学图书馆肖珑副馆长代表 CASHL 管理中心讲话。她首先祝贺 CASHL 华北地区文献传递服务宣传推广工作会议的胜利召开,对北师大图书馆作为教育学学科中心的各项工作给予充分肯定,并代表管理中心感谢北师大图书馆承担华北地区 CASHL 的宣传、推广和培

训这项重要任务。随后她向与会代表简要介绍了 CASHL 资源与服务体系从筹备到迅速发展壮大的过程,并公布了 CASHL 管理中心的近期发展规划,即一方面要将 CASHL 的服务范围从高校扩展到其它社会科学研究机构,加强与各类研究机构图书馆的合作;另一方面 CASHL 区域中心布局也有待进一步完善,在暂无区域中心的地区,学科中心可以发挥区域中心的职能。CASHL 目前有 5 个区域中心,分别覆盖东北、华南、西南、华中、华东北五大地区,而华北、西北、华东南暂时没有区域中心。北师大图书馆作为学科中心为组织华北地区文献传递优惠活动及筹备本次华北地区文献传递服务宣传推广工作会议做了大量工作,为 CASHL 在华北地区的进一步发展发挥了重要作用。

中国社会科学院图书馆杨沛超馆长以 CASHL 用户代表和 CASHL 专家组成员双重身份在本次大会上发言。他首先高度赞扬了 CASHL 的两大创新:即地区加学科的组织形式与服务模式的创新,值得今后进一步推广;CASHL 充分利用现代网络技术提供面向最终用户的便捷服务,既扩大了服务面,又降低了成本,提高了服务效率。社科院图书馆在 CASHL 成立之初,就积极参与和推广这项服务,通过利用 CASHL,大大提升了社科院图书馆外文期刊的保障能力。杨沛超馆长还指出,中国社会科学院和地方社会科学院也是重要的人文社科研究实体,中国社会科学院图书馆收藏的外文期刊有 60%是独有资源,希望积极与 CASHL 合作,实现资源共享,为把 CASHL 打造为“国家级的哲学社会科学资源平台”这一目标而共同奋斗。最后,杨馆长从用户的角度对 CASHL 的资源及服务提出了重要的建议,希望教育部进一步加大对 CASHL 的经费投入,不断扩大文献资源的覆盖面,保证 CASHL 的可持续发展,进一步提高 CASHL 的服务质量和效益,提升 CASHL 的影响力。

肖珑副馆长代表 CASHL 管理中心,作了题为“人文社会科学研究的资源保障”的专题报告。主要介绍了 CASHL 的基本背景情况、资源与服务、运行与管理以及下一步的规划。不但对 CASHL 发展历史和取得成果进行了全方位的回顾,而且勾画了 CASHL 未来三年的发展前景,明确了 CASHL 近期主要工作任务。

南开大学图书馆苏东、清华大学图书馆邵敏和中国人民大学图书馆黄智武分别代表各个学科中心

汇报了各馆 CASHL 工作的基本情况,并介绍了各自工作中取得的成绩和经验,提出了服务中遇到的问题,对 CASHL 的下一步发展提出了设想和建议。北京师范大学图书馆李晓娟作了题为“提升服务能力,努力为人文科学研究提供优质的文献保障”的报告,汇报了作为 CASHL 教育学学科中心的工作情况和今后的工作思路,并就北师大图书馆承担 CASHL 华北地区工作的基本设想向各位馆长和代表进行了交流。作为 CASHL 的用户馆,河北师范大学图书馆陈军、天津大学图书馆褚金涛和北京航空航天大学图书馆田玥分别介绍了本校读者对 CASHL 的利用情况,分享了宣传推广 CASHL 的经验和举措,并对 CASHL 未来的发展提出了具有建设性的建议。

在各成员馆发言结束后,CASHL 管理中心关志英副秘书长就各成员馆共同关心的几个热点问题进行了集中解答。她首先向大家解释了 CALIS 和 CASHL 之间的关系及其各自的背景和 CASHL 的运行方式,其次说明了 CASHL 的经费使用方案、面向用户提供的无中介服务方式及文科专款购买外文图书的具体运作方法,最后向大家介绍如何成为 CASHL 的成员馆、成员馆的职能、结算方式、补贴方案等一系列问题,得到了与会成员馆的热烈响应。

在随后的分组讨论中,各馆负责人就 CASHL 资源建设、CASHL 宣传推广、区域中心作用的发挥、业务人员培训、CASHL 如何更好地向资源相对匮乏的地区提供服务以及 CASHL 的费用结算等问题进行了认真的讨论,提出了很多建议性的意见。并有多个图书馆负责人表示愿意早日加入 CASHL,将 CASHL 作为馆藏资源的有效补充,推动本校的人文科学发展。

在馆际互借员的业务培训中,北师大图书馆馆际互借员余献平老师通过电子阅览室的授课系统对用户确认和数据统计分析等功能做了详细的演示和说明,各馆馆际互借员利用 CASHL 管理中心提供的帐号在模拟管理系统进行了实际演练,通过现场解答大家在操作过程中的疑问,使大家全面掌握了 CASHL 馆际互借系统的使用方法。

本次会议议程紧凑、内容充实,在 CASHL 管理中心和各馆的大力支持与积极配合下圆满结束,达到了预期的目的,为华北地区 CASHL 文献传递工作的进一步发展创造了良好的开端!

北师大中文系教授、图书馆馆长刘利致辞

尊敬的肖珑副馆长、杨沛超馆长、各位领导、各位代表：
大家上午好！

在举国上下掀起学习贯彻党的第十七次代表大会热潮的时刻，我们欣喜地迎来了 CASHL 华北地区宣传推广工作会议，来自华北 3 省 2 市 40 多所高校图书馆的 90 多位同行齐聚一堂，共同商讨 CASHL 建设和发展的大计。在此我谨代表北京师范大学图书馆向参加今天会议的各位领导和各位代表表示热烈的欢迎！

众所周知，CASHL 项目是教育部设立的迄今唯一的全国性人文社会科学外文期刊收藏和服务中心。作为教育部高校哲学社会科学“繁荣计划”的重要组成部分，它的建立不仅对中国高校人文社会科学的发展具有切实的助推作用，而且非常具有前瞻性。

最近，为了筹备 CASHL 方面的工作，我仔细翻阅了有关 CASHL 的资料，从中获悉，CASHL 项目自 2004 年启动以来，在短短三年的时间里，资源建设和服务已经得到了长足的发展（数据见《CASHL 通讯》2007 年 9 月刊）。不难想像，在这由一组组数据显示的喜人进步里，渗透着多少图书馆人的心血和汗水。在这里我特别要说明的是，在项目启动之初，我馆就作为首批成员馆享受了来自 CASHL 的服务，两年后我馆又有幸被批准为 CASHL 学科中心，并于 2006 年 12 月向全国提供文献服务。从今年开始，我馆又非常荣幸地获得了 CASHL 管理中心的委托，承担 CASHL 华北中心的工作。在这一过程中，不仅我校师生享受到了 CASHL 提供的文献服务，我校图书馆也不断得到 CASHL 管理中心和华北地区各兄弟图书馆的指导、帮助、信任和支持，我馆的整体建设和服务水平也得到促进了和提高。借此机会，请允许我代表北京师范大学的读者和北京师范大学图书馆向 CASHL 管理中心和各兄弟图书馆的领导和同仁表示衷心的感谢和崇高的敬意！

北京师范大学创始于 1902 年的京师大学堂，是一所具有 105 年办学历史的高校。在一百多年的发展中，逐渐形成了以教师教育、教育科学和文理基础科学为主要特色，包括文、理、工、管在内的研究型综合大学。就文科来说，目前我校拥有 15 个学院，3 个与北京市共建的研究院，42 个实体和非实体研究所。3 个一级学科国家重点学科，5 个二级学科国

家重点学科，7 个教育部人文社会科学重点研究基地，专职教师 914 人。不论就教学科研机构、学者队伍，还是学生培养规模、学术成果而言，哲学社会科学都占据全校的半壁江山，而且具有明显的优势。为这样一支教学科研队伍提供可靠的图书资料支援，我们深感肩上的担子很重，我们衷心希望得到各兄弟图书馆的大力支持和帮助，同时我们也会竭尽自己的力量给各兄弟院校的读者提供热诚的服务，努力满足他们的文献需求。

党的十七大报告指出：要“繁荣发展哲学社会科学，推进学科体系、学术观点、科研方法创新，鼓励哲学社会科学界为党和人民事业发挥思想库作用，推动我国哲学社会科学优秀成果和优秀人才走向世界。”这表明，繁荣发展哲学社会科学，让中国气派的哲学社会科学走向世界，已经成为时代的呼唤。不难想像，随着人文社会科学研究与国际接轨程度的日益深化，外文图书资料的需求与单个图书馆供给能力之间的矛盾还将日益突出，馆际互借和文献传递的共享服务方式势必会为越来越多的读者所接受和欢迎。可以预见，CASHL 在未来发挥的作用将是不可限量的，它的发展前景将是不可限量的，图书馆人的作为同样也将是不可限量的。

前人说过，“潮平两岸阔，风正一帆悬”。时代为我国哲学社会科学的繁荣提供了大好的时机，也为图书馆的大发展和图书馆人展示自己的才华提供了难得的机遇和舞台。华北地区特别是京津两地高校密集，社会科学文献信息的储备十分丰富，但是地区间的文献分布仍然很不均衡，如何利用好 CASHL 这个国家级的文献保障系统，使整个华北区域的高校都能充分享受 CASHL 的文献服务，是需要我们大家共同探讨的课题。我们愿意在 CASHL 管理中心的领导下，以科学发展观为指导，与各兄弟图书馆的同仁们团结协作，进一步加强文献资源建设，提升服务水平，为繁荣华北地区乃至全国高校的哲学社会科学事业作出新的、应有的贡献。

预祝大会圆满成功，祝愿各位领导、各位代表身体健康，工作愉快！

谢谢大家！

华北地区 CASHL 学科中心首度聚首,共谋发展

CASHL 文献传递服务使用与提供 ——清华大学图书馆之经验谈

清华大学图书馆 孙维莲 邵敏

2004 年 CASHL 的启动对国内的人文社科界有着非常重要的意义,它的启动不仅整合了高校图书馆的人文社科文献资源,并且使该部分文献资源得以系统地有计划地收藏和发展。为人文社会科学的研究和创新提供了有力的文献保障。清华大学是一所具有理学、工学、文学、艺术学、历史学、哲学、经济学、管理学、法学、教育学和医学等学科的综合性和研究型大学,有着广泛的文献需求,清华大学图书馆积

极参与了它的推广使用与合作。

一、作为一个使用者,科学务实,积极向读者推介清华大学图书馆本着务实科学的态度,在推广实践中积极发现问题、分析原因、同时提出解决问题的办法。在整个的推广活动中,采取循序渐进的方式,尝试了多种不同的推介、使用方式。

1、于 2004 年 4 月进行第一次 CASHL 文献传递服务的推广

推广 CASHL 文献传递服务的通知

CASHL 是中国高校人文社会科学文献中心 (China Academic Humanities and Social Sciences Library) 的英文简称,该项目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……

CASHL 目前收藏 2300 多种人文社会科学外文期刊,其中近四成是被 SSCI 和 AHCI 收录的核心期刊……

清华大学师生如果需要 CASHL 收藏的文献,请将申请直接提交到[清华大学图书馆馆际互借系统](#),并在备注栏注明‘CASHL 申请’……

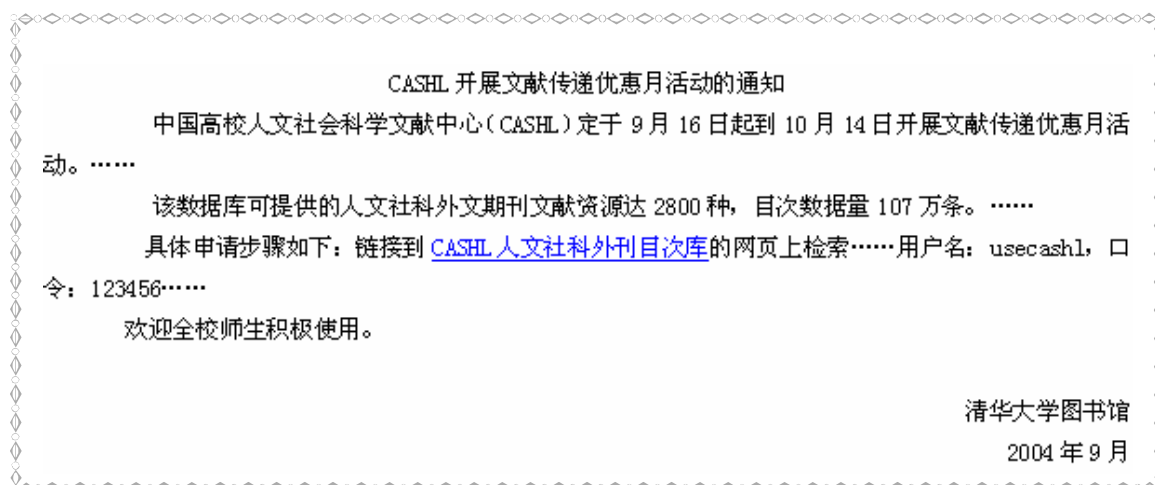
清华大学图书馆 2004.4.5

图例 1. 2004 年 4 月进行第一次 CASHL 文献传递服务的推广通知

在该次推广活动中,采取了慎重的态度,沿用了传统的文献提交方式,通过清华大学馆际互借系统提交 CASHL 文献传递请求,以探试文献的需求量。在全校师生当

中宣传、传递了 CASHL 服务这一讯息。

2、在 CASHL 第二次优惠活动中,以公用帐号方式向全校读者进一步推广使用



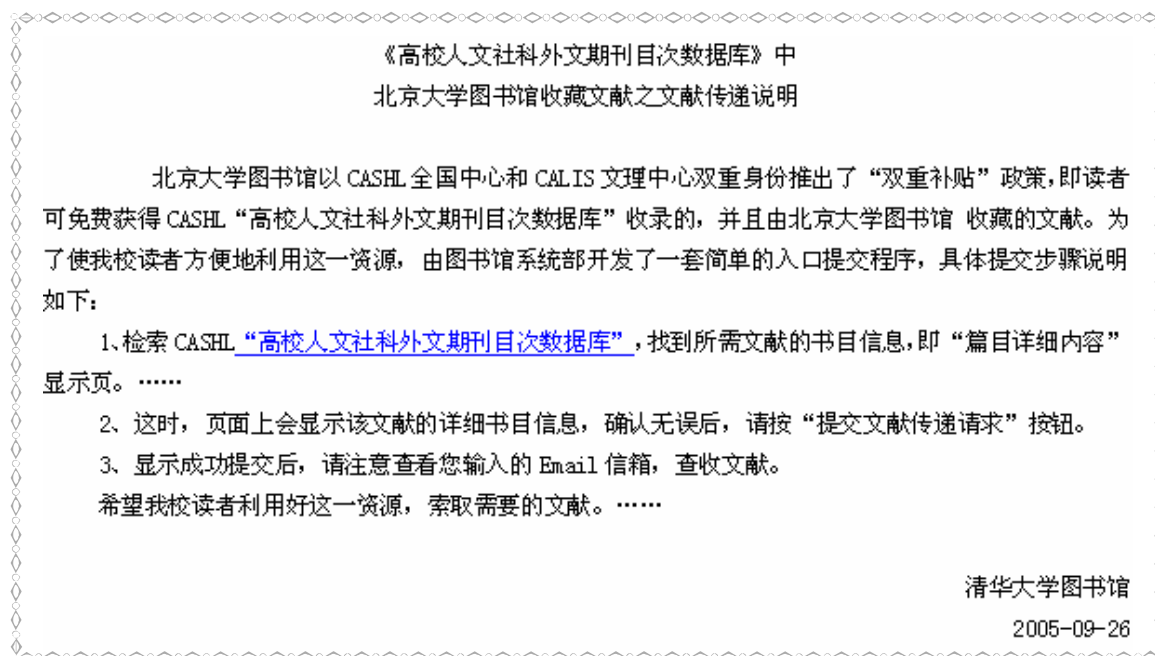
图例 2. 2004 年进行第二次 CASHL 文献传递服务的推广

在该次活动中,得到了人文社科院系学生的较好响应,申请量明显增加。

3、利用一切可以利用的机会,使用 CASHL 服务

CASHL 是非常便捷的人文社科文献提供源,我们并不满足于 CASHL 优惠期间对读者的开放使用。2004 年 9 月,CALIS 二期馆际互借补贴启动,文理中心推出双重补贴政策,即免费提供收藏于北大图书

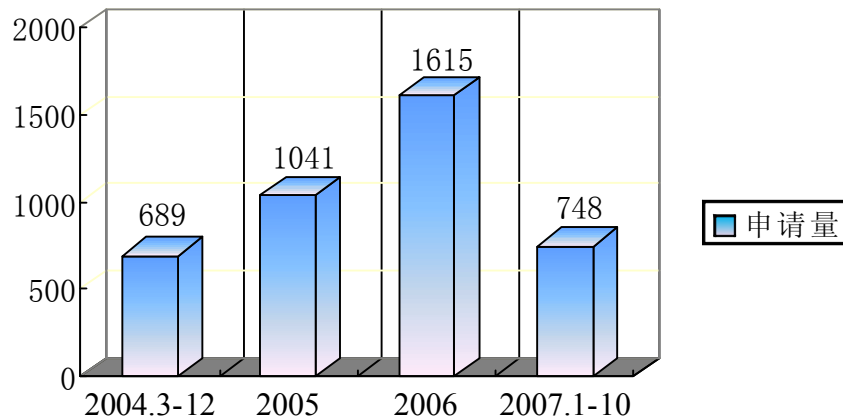
馆的 CASHL 文献。为了给读者提供一个相对稳定的人文社科期刊文献来源,借此机会,馆际互借与系统部协同努力,推出“北大免费”软件接口。该接口可以让读者免费使用 CASHL 外文期刊目次库中馆藏地在北京大学图书馆的所有文献,而不需要我馆工作人员的干预。该软件不仅方便了读者,也从另一个侧面介绍了 CASHL 服务。



图例 3. “北大免费”软件接口读者使用说明

清华大学可谓是一个积极的受惠者,把最好最方便的机会均交给读者。

4、经过长期不懈地推介和努力,清华大学文献的使用量在逐年增加



图表1 2004年3月至2007年10月清华大学读者提交的CASHL文献传递年度申请量(总计:4093)

5、在推介过程中,关注着读者的使用情况

在CASHL文献传递的使用中我们发现以下问题:

读者对CASHL文献传递优惠活动交口称赞,非常欢迎;

使用的读者中,以人文学院、法学院的读者居多,作为学科中心的管理学的读者居少;

优惠活动期间大量“囤积”文献,有的读者一周提交40余篇文献请求。

读者对CASHL文献传递的肯定,说明其有存在的需求基础,从需求上说明了其成长的必然性。读者以人文学院、法学院居多;作为学科中心的管理学的读者偏少,恰恰说明本校管理学科文献收藏丰富、文献保障率较高,凸显了管理学的学科优势;而人文、法学文献的对外需求较大,体现了文献传递的共建共享的理念。通过研究2007年9月10日到16日教师节优惠周读者申请,发现读者所请求的文献均是与读者所在专业方向一致的,

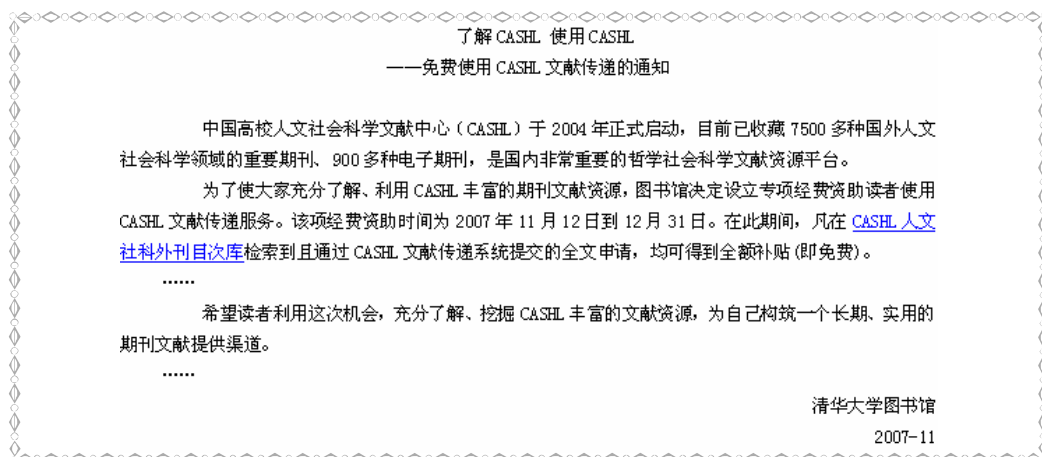
是读者真正需要的文献,因此排除了“研究需要”以外的目的。导致读者“囤积”文献的另一个原因可能就是“费用瓶颈”。

“囤积”文献不能以对错评定。但是要加强读者教育,增强读者的版权意识,对于以“专题”形式出版的某期刊物,读者可能会需要一期中更多的文章,是否可以给读者提供一个可以看到——REACH的途径?希望跟同仁们商榷。

6、进一步普及推广CASHL文献传递服务

图书馆于本年度11月份,以“CASHL文献传递费用降低”和“华北地区优惠活动”为契机,推出“了解CASHL使用CASHL”活动,所有在2007年11月12日到12月31日间提交的CASHL文献传递申请由图书馆全额补贴。

希望活动结束后,读者仍继续使用该“价廉物美”的服务。目的是让读者把CASHL作为一个长期、有效的文献提供途径。



图例4.“了解CASHL 使用CASHL”活动通知

7、其他的宣传推广途径

通过图书馆学科馆员对相关学科师生进行对口推介：

通过相关院系的学生顾问面向学生推广；

在培训讲座中加以宣传；

每次优惠活动，图书馆首页、馆际互借主页都发布醒目公告，最近新增大屏幕提醒...

二、作为一个提供者，认真部署，理顺关系

1、工作部署及流程设定

2006年12月清华大学图书馆作为CASHL管理学学科中心，开始参与CASHL文献传递服务。作为一个提供者，考虑最多的应该是协调与管理。清华大学图书馆在CASHI文献传递服务中主要以经管分馆的馆藏资源的主体对外提供服务，我们首先协调好

主、分馆关系，进而理顺了工作流程。

2006年底，专门召开主馆、经管分馆协调会，会议确定了“总体协调、专人负责”的方法，制定了相关工作职责、工作流程，使此项工作得以规范化运行。由主馆专人负责筛查申请、定位馆藏地点，将文献属于经管分馆的申请从系统中滤出，用邮件发送给经管分馆专人。

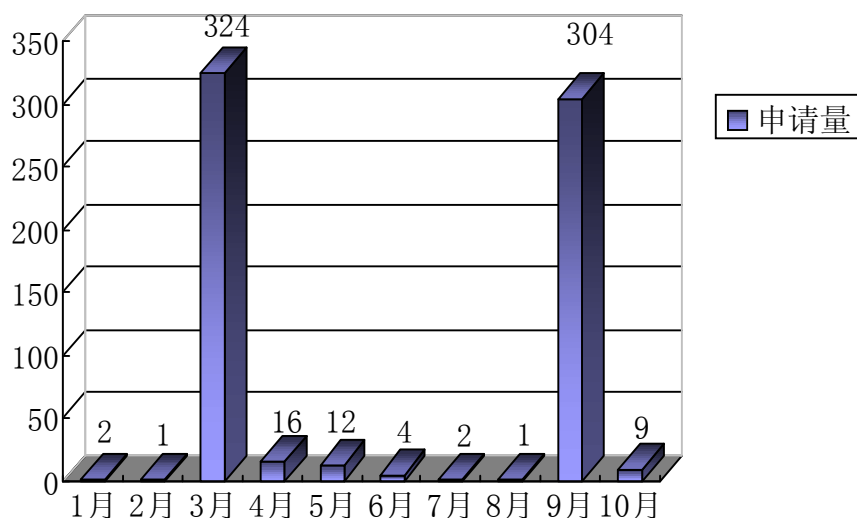
经管分馆在1~2天内完成文献复印（加急文献随时完成）。

由主馆负责从经管分馆取回文献。

由主馆进行系统操作及结算处理、扫描文献、将文献发至用户。

该工作流程经过几个月的磨合和尝试，运作良好。

2、综合统计



图表 2 2007年1~10月清华大学图书馆接受处理的CASHL文献传递申请量(总计:675;3月:CASHL三周年庆典暨年度特惠周;9月:教师节服务周)

文献提供过程中显示，优惠活动期间申请量剧增，文献传递工作人员的工作量出现阶段性高涨。此图表从提供者的角度反映出优惠期间的读者申请量活跃是一个普遍现象，希望CASHL文献传递降价以

后，该现象得到缓解。

清华大学图书馆作为三年多的CASHL使用者和不足一年的提供者，CASHL文献传递经验显然不足，希望能向各馆同仁学习、借鉴先进经验。

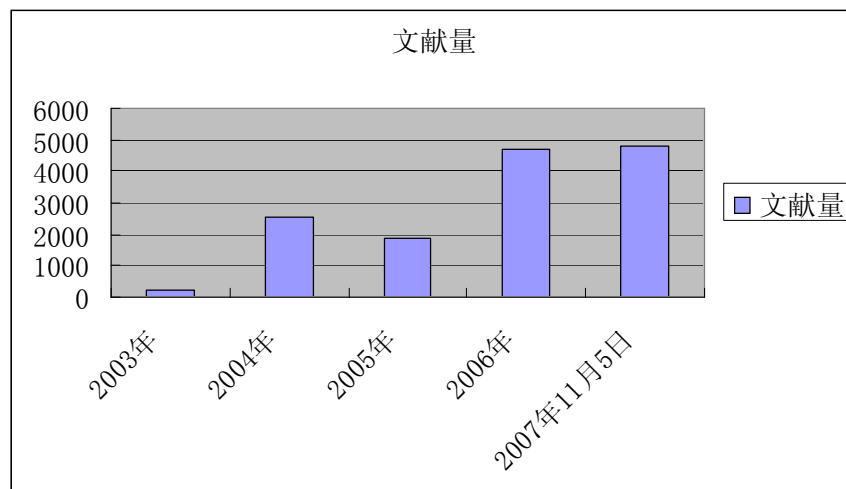
CASHL 在南开

南开大学图书馆 苏东

一、基本情况介绍

我馆的馆际互借与文献传递服务隶属于信息咨询部。2003年以前由于文献提供渠道有限,且没有补贴,费用高,另外宣传不足、缺少专职人员等因素造成馆际互借与文献传递量较少;2004年我馆成为CALIS和CASHL成员馆,同年配合CASHL中心开展了面向全校师生的免费CASHL文献传递服务,受到师生们的热烈欢迎,通过CASHL系统提交的申请

达到2082件。但是申请主要集中于免费期,平时读者囿于费用高而不敢使用加上频繁的工作人员流动,曾使文献传递工作一度受到影响。2005年3月后馆里配置专人负责文献传递工作,通过制定补贴政策,加大宣传力度、增加文献获取渠道等方法,让读者了解并乐于使用此项服务,文献传递工作又开始稳步发展。



我们的服务对象以高校的教师、研究生为主同时也为有特殊需要的本科生和其他读者提供服务。截止2007年11月5日,在CALIS和CASHL系统注册的用户总数为1032个(包括机构用户)。另有少量用户没有在系统中注册。

二、宣传工作

图书馆针对馆际互借与文献传递服务主要开展了以下宣传服务工作:

1) 通过图书馆主页开展宣传服务。在图书馆主页“读者服务”栏目下专门设立馆际互借与文献传递的网页,向用户宣传、介绍馆际互借与文献传递服务,包括馆际互借/文献传递的服务内容、注册方法、补贴政策、主要检索目录等内容。

2) 通过学科馆员开展宣传服务(E-mail推送+用户培训)。每当开辟了新的馆际互借与文献传递服务渠道,推出新的优惠措施时,图书馆的学科馆员都

会通过E-mail将这些信息直接发送到教师信箱中。在每次开展深入院系的用户培训时,学科馆员都会积极介绍馆际互借与文献传递服务的意义和实现方式

3) 利用馆办刊物开展宣传服务。图书馆自己创办的刊物《读者之友》,平均一个半月推出一期,面向全校师生和兄弟图书馆免费发放和寄送。图书馆会利用这个媒体宣传馆际互借与文献传递服务。

4) 利用学校的BBS进行宣传。在BBS的研究生版、博士生版以及各院系的版面上发布消息,向师生宣传、介绍馆际互借/文献传递服务。

5) 定期举行馆际互借与文献传递服务的专题讲座。

三、补贴政策简介

为减轻读者负担,鼓励读者使用文献传递服务,在经费紧张的情况下,馆里拿出部分资金对本校的

师生给与补贴：在 2007 年推出了 CASHL 系统全年免费活动；对于高校人文社科外文期刊目次数据库以外的 49 年后出版的中外文期刊论文全年实施 80% 补贴。

四、文献获取的渠道

2003 年时我们的文献传递途径主要是清华大学、NSTL 和国家图书馆。2004 年加入 CALIS 和 CASHL 后与全国几十所大学建立了联系。2005 年和上海图书馆、香港中文大学建立联系，2006 年加入美国 OCLC 国际馆际互借组织，建立起横跨国内外的文献保障网，做到读者需要的绝大部分图书资料都可以通过有关途径获得。

五、为天津市高校图书馆提供文献服务

在为本校的读者服务之外我们也积极开展和天

津市高校图书馆的馆际互借和文献传递服务。

目前我们和天津市 12 所高校图书馆签订了馆际互借、文献传递协议。

为了减轻天津高校馆的费用负担，从 2007 年 5 月 1 日起，对于我馆有馆藏的文献，我们对天津市高校图书馆的收费标准从每页 0.5 元降为 0.3 元；另外从 CALIS 服务馆代查的文献，给与天津市高校馆 50% 的补贴。

六、作为 CASHL 学科中心为全国高校用户服务

南开大学图书馆于 2006 年底成为 CASHL 首批学科中心之一，开始为全国的 CASHL 用户提供服务。

在 2007 年上半年 CASHL 学科中心服务情况的统计中，南开大学在 10 个学科中心馆中完成的申请总数位于第三位，满足率为 92.47%：

2007 年上半年 CASHL 学科中心服务情况			
中心馆名称	完成的请求总数	满足的请求数	满足率
北京师范大学	1594	1586	99.50%
华东师大	1345	1029	76.51%
南开大学	996	921	92.47%
中国人民大学	815	705	86.50%
浙江大学	607	517	85.17%
山东大学	398	246	61.81%
清华大学	359	336	93.59%
东北师大	282	268	95.04%
厦门大学	270	265	98.15%
兰州大学	107	85	79.44%

在向我馆提交的 CASHL 申请中大部分集中于经管、历史和语言类，体现出我们在这方面的学科优势。由于很多期刊分散于各个分馆及院系资料室，我们的工作人员往返奔波借还期刊扫描，有时第一次没有找到读者需要的期刊还会跑第二次甚至第三次，对扫描的每篇论文进行检查以确保扫描效果清楚、完整。

在提供服务的过程中有的工作人员也给 CASHL 系统的功能设计提了几点意见：1) CASHL 中心规定读者提交同刊同期中的文章不能超过 4 篇，如果系统中能够有个过滤器，就会提高工作人员的效率。2) CASHL 的申请信息可否向 CALIS 申请一样有可以修改的功能。

虽然我校图书馆的文献传递服务起步并不早但

在工作人员的努力下还是取得了一定的成绩并于 2006 年 8 月，在 CALIS“十五”建设项目评估中，南开大学图书馆获得文献传递服务二等奖。

七、总结经验, 改进工作, 提高服务水平

此次参加 CASHL 华北地区宣传推广会议，我们是抱着学习的态度来向兄弟院校学习先进的工作经验借以提高我们自身的服务水平和质量。我们认为自身需要改进的地方主要在以下几方面：

加强对服务的宣传、推广；

协调各院系资料室和总馆的关系；

优化工作流程, 提高文献申请的处理效率。

我们诚挚地欢迎各馆同仁为我们提供积极的建议和宝贵意见。

“服务”与“用户”的交汇

——作为 CASHL“服务馆”和“用户馆”的工作体会

中国人民大学图书馆 黄智武

CASHL, 作为全国性的唯一的人文社会科学文献收藏和服务中心, 自 2004 年 3 月 15 日正式启动, 飞速发展, 至今已有 200 多家成员馆, 完成文献请求 154829 件, 为高校及人文社科用户做出了卓越的贡献, 向“国家级哲学社会科学信息资源平台, 为国家人文社会科学研究提供最终保障”的目标步步迈进。我馆作为 CASHL 最早的成员馆和刚成为“经济学、法学学科中心”的服务馆, 集“服务馆”和“用户馆”与一体, 既为 CASHL 的发展欣慰和自豪, 也深感其发展过程凝聚着我们的一份辛勤, 工作中也颇有体会。

一、规范服务流程, 不断提升服务质量

1、总体服务情况

自 2006 年底开展服务迄今, 我们共收到用户文

献请求 1787 条, 满足 1651 条, 满足率为 92.39%。在我们的日常工作中, 专人负责处理外馆请求, 其中包括 CASHL 请求。

二、优惠活动期间的工作

1、优惠期间的服务完成情况, 见下表:

从表中可以看出, 我们所完成的大部分请求是在优惠活动期间, 在 3 月的优惠活动中, 我们首次面对大量请求, 经验不足, 再加上正值我馆外刊装订, 所以我们的满足量、满足率及完成时间都不为乐观。优惠活动结束后, 我们及时总结经验教训, 拟定下次活动的应对方案。

2、2007 年 9 月优惠活动服务措施

完成情况	3 月:“三周年庆典暨年度特惠周”	9 月:“教师节服务周”
申请量	752	686
满足量	650	683
满足率	86.44%	99.56%
完成时间	接近 3 周	1.5 周, 确保 3-5 日完成

(1) 规范服务流程: 在电子文献查找、扫描数据的提取与检查、期刊提取、文献扫描、系统处理和文献发送各环节都制定相应的规范。(2) 分工负责, 相互配合: 查找电子文献, 按时间段分工协作处理; 扫描数据提取与检查: 专人按时间提取与检查; 期刊提取、文献扫描: 专人协调; 系统处理和文献发送按时间段分工协作处理; 处理过程中相互配合。(3) 领导重视, 部门协作: 在馆领导协调下, 取得了馆内期刊部、采编部等部门的支持和配合。通过这些努力, 大大提升了我们的服务质量。

三、总结宣传经验, 加大宣传力度, 让更多的读者受益

本馆目前 CASHL 用户 588 人, 文献请求 8807 条, 而在 2006 年 11 月份以前, 本馆用户 46 人, 文献请求 922 条, 增长之迅速, 是与我们不断加强的宣传工作密不可分。日常工作中, 我们不仅利用专题讲座、《信息服务快讯》、图书馆馆报、学校校报宣传等多种宣传渠道宣传, 还直接面向读者宣传, 动员读者进行自身宣传。如其他馆一样, 我们大量的读者注册和请求是在优惠活动期间。

1、历次优惠活动用户数据统计, 见下表

时间/用户	05.5.15 -6.15	05.9.10 -9.23	05.11.1 -11.13	06.3.6 -3.19	06.5.15 -5.28	06.9.8 -9.15	06.11.6 -11.17	07.3.12 -3.19	07.9.10 -9.17
用户量	2	0	2	3	3	4	59	45	138
请求量	193	66	27	221	100	94	1274	2142	2344

2、2006年11月的工作措施及效果

从表中可以看出,06年11月份优惠活动期间用户数和请求量增长迅猛,我们当时的主要措施是:开通“读者网关”,动员和帮助读者通过网关直接向CASHL申请文献,直接获取文献;通过图书馆主页、图书馆各橱窗、校园bbs、院系学科联系人等多种途径进行宣传;通过email向800多名教师、300多名研究生发送宣传材料;邀请部分研究生来馆当面辅导并发动他们在同学中宣传;充分发挥馆内部门间的协助作用,如利用“经济与管理学分馆资源与服务宣传月”等时机进行宣传等。作为回报,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“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。”活动也得到用户的认可和好评,许多用户都表示感谢,国际关系学院一位博士生还代表同学专门写来了感谢信。

3、沿用06年宣传经验,拓展新的宣传渠道

加大学科联系人的宣传力度;加大各服务窗口的宣传力度;加大用户自身的宣传力度;通过email、电话、物理信箱直接宣传到教师;直接给院系有关领导进行电话宣传;结合其他咨询服务工作开展宣传活动等。

四、今后的工作设想和建议

身处CASHL“服务馆”和“用户馆”交汇处,深感责任重大,我们设想以后:进一步扩大宣传,扩大受益面;尽量调整馆藏期刊的装订时间,以保证文献传递满足率;进一步提高CASHL期刊篇名目录准确率,以确保传递满足率;与BALIS原文传递服务有机结合,努力让北京高校更多的读者使用CASHL。同时我们还建议:服务馆加强交流和协作。如,某服务馆如果收到缺藏请求,是否可以向其他服务馆获取再满足读者;成员馆的宣传工作做到深入细致,尤其有些请求规定要宣传到位,如一本期刊的请求量不要超过4篇等;目次库的数据最好都能让读者发请求。

用户馆使用心得



服务至上,积极宣传推广CASHL



河北师范大学图书馆 陈军

河北师范大学图书馆文献传递工作能够顺利开展,并且得到读者的认可,是与CASHL、CALIS各成员馆对我馆文献传递工作的耐心指导和大力支持、帮助分不开的,所以在此我们要感谢CASHL和CALIS各成员馆的领导和老师们,特别要感谢北大和燕大老师的耐心帮助和指导。下面就我馆文献传递工作的有关情况和华北地区的各位同行进行交流,希望得到大家的指教。

● 一、河北师范大学图书馆概况

河北师范大学是一所省属重点师范类院校,因是四个学校合并而成,所以学院分布比较分散。理科学院主要集中在东校区,文科学院主要集中在西校区,其中有11个学院在专业上主要需要人文社科类的文献,特别是对外文文献需求较大。

河北师范大学图书馆总建筑面积2万1千多平

方米,东西校区各有一个规模较大的馆舍,其它两个校区设有小型书库和阅览室。馆藏文献270余万册,电子资源数据库15个,自建了馆藏书目数据库和读者信息数据库,正在建博硕士学位论文库,并实现了统一的自动化、网络化管理。

现有在岗职工143名,其中具有本专科以上学历的占90%以上,有研究馆员5人,副研究馆员40多人。

● 二、我馆的文献传递工作情况

我馆在2002年申请成为NSTL的成员馆,从此开始了文献传递服务。

在2004年我们积极申请成为了CASHL成员馆,开始使用CASHL服务,到现在共申请传递文献4900余篇,由于我们没有对读者开放个人用户的使用权限,所以这4千多篇文献都是我们代为申请的。

作为我校文献资源的重要补充形式,我们的文献传递工作经过多年的摸索,取得了一定成绩,得到了广大师生的认可,我们主要是从以下几个方面开展工作的:

1. 领导重视,规范管理

作为地方院校图书馆,我们每年的经费投入远远不能适应教学科研工作对文献信息需求的需要,为了补充我馆文献资源的不足,我馆领导非常重视资源共享工作的开展,密切关注我国文献资源共享工作的发展动态,积极推动我馆加入我国现有的文献共享体系,比较早的成为 CASHL 和 NSTL 的成员馆。我们还先后制定了文献传递与馆际互借服务规则,设计了文献传递和馆际互借申请单、文献传递费用明细表等,使得文献传递工作逐步走向规范化。

2. 积极扩大文献传递馆际协作单位,拓展业务范围

为最大限度满足读者的文献请求,我们一直积极扩大文献传递的协作单位。到现在为止,已经成为了中国高校社会科学文献中心(CASHL)、国家科技图书文献中心(NSTL)、以及 CALIS 全国中心(北大图书馆)、CALIS 河北省中心(燕山大学图书馆)的成员馆,并且与国家图书馆、清华大学图书馆、中科院文献情报中心建立了馆际互借与文献传递关系;同时,与河北省内四所大学建立了馆际互借协议关系,包括河北医科大学、河北科技大学、河北经贸大学、石家庄经济学院,我校读者可以凭馆际互借证免费到这几所大学图书馆借书或阅览。这些关系的建立,有力的保证了文献传递和馆际互借工作的顺利开展,较好弥补了馆藏的不足,基本可以满足我校读者的文献需求。

3. 采用多种方法,广泛宣传文献传递服务

方法之一,就是利用网络进行宣传。

在图书馆主页中建立了文献传递和馆际互借网页介绍相关知识,如 CASHL 和 CALIS 服务的介绍,申请个人用户说明及课件,提交申请流程,最新的补贴政策等,使读者可以从网上详细了解这项服务的内容。

我们还搜集了文献传递工作中遇到的常见问题,放到 FAQ 中,发布到网上。

建立了读者咨询台,读者可以通过实时咨询(QQ)、留言(BBS)、E-mail 等方式随时向我们提问。

第二种方法,针对不同读者,抓住一切机会,进行多层次、全方位的宣传。

利用新生入馆教育的机会,向新生简单介绍什

么是文献传递;

利用每周一次的电子资源系列培训讲座的机会,向读者详细介绍文献传递服务的范围、申请方法、费用补贴以及原文获取的主要途径等。

为了让全校的老师们都了解文献传递服务的内容和作用,我们还不定期的到各学院、学校机关举办专题讲座,宣传 CASHL 和 CALIS 服务以及最新的优惠补贴政策。

对于申请较多的学院,我们特别为这些学院的研究生举办专题讲座,讲解 CASHL 文献的查找方法和提交申请格式等。

在馆领导的要求下,可以说,学校的每个学院,包括学校机关我们都讲到了。

2006 年和 2007 年,我馆举办了两届图书馆“优质服务宣传月”活动,我们把文献传递服务的内容作成宣传单向学生广为发放,进一步扩大了宣传面,并且配合现场咨询活动,及时解答读者的问题。

在宣传的过程中,我们注意把文献传递的优惠政策和活动作为宣传的重点。

在平时的工作中,我们感觉到费用问题是影响读者获取文献的主要障碍,所以,文献传递的优惠政策,如通过 CASHL 和 CALIS 的补贴优惠政策,就被我们作为重点加以宣传。特别是每年 CASHL 有几次免费传递活动,我们都会预先宣传出去,使读者可以第一时间了解文献传递的优惠活动,从而有所准备。我们采取给老师们发送电子邮件、到各院系发放活动优惠通知、张贴通知到学校通告栏、研究生宿舍,并在图书馆大厅制作宣传展牌,在网上发布最新通知等形式,争取让每一位读者都知道。

4. 加强业务培训,使每一位馆员都成为文献传递服务的宣传员

为了更好的宣传文献传递服务,我们对馆里的全体工作人员进行了文献传递和馆际互借业务知识培训,使馆里的老师们都了解这项服务,成为了文献传递的宣传员。比如学生在期刊阅览室没有找到需要的文献,值班老师就会向他们推荐利用文献传递服务,使我们的服务进一步得到延伸。

5. “以人为本,服务至上”,为读者提供热情周到的服务

在工作中我们始终遵循“以人为本,服务至上”这一工作理念,以高度的热情,为读者提供周到的服务,尽可能、尽全力为读者着想,满足读者的文献需求。如为了为读者节省经费,我们会优先向有补贴的

单位提交文献传递申请。经过我们的不懈努力,接受我们服务的读者人数和申请篇数逐年增多,文献传递工作取得了可喜成绩。在两届“优质服务宣传月”开展的读者调查活动中,我们的服务得到了广大读者的认可和肯定。

经过我们广泛宣传和热情的服务,CASHL 和 CALIS 推出的补贴优惠政策以及 CASHL 的免费传

递活动,受到我校师生的热烈欢迎。特别是 CASHL 的免费传递活动以及去年河北省 CALIS 中心开展的五一优惠月活动,读者申请非常踊跃,很好的满足了我校师生对社会科学文献的需求,受益的读者越来越多,文献传递服务的影响也越来越广。

CASHL 优惠活动期间,我馆提交的文献请求数量越来越多。

表 1 CASHL 优惠活动期间河北师范大学图书馆文献请求数量

年份(年)	成员馆提交数量排名	发出请求数量	完成事务总费用(元)
2004-2005.5	12	1478	7537.5
2005	8	1226	6784.1
2006	8	1935	11424
2007- 现在		1058	

2006 年 4 月 20 日 -5 月 20 日,河北省 CALIS 中心燕山大学开展了五一优惠月活动,这次优惠活动优惠力度比较大,涉及文、理的各个学科,我们采用多种形式向读者宣传,取得了非常明显的效果。在河北省内高校(燕山大学除外)中,我校提交申请量和享受补贴是最多的。

● 三、读者反馈意见以及使用中遇到的问题

自从我们开展 CASHL 服务以来,我校读者的反响非常强烈,许多读者纷纷给我们来信,表示对这项服务的肯定和支持。

比如,外语学院的一位老师给我们来信说“非常感谢你们提供的 CASHL 优惠活动的信息,CASHL 的资源非常丰富,对我的教学、科研非常有帮助”;政法学院的一位老师来信“你们提供的 CASHL 免费传递信息对我非常有用,我们搞好教学和科研,同你们的帮助是分不开的”。

但我们在利用 CASHL 服务中,也遇到了一些问题,比如:文献的响应有待提高;CASHL 的期刊目次

库尚不完善,有少部分期刊没有馆藏地,导致无法提交申请等等。

不过可以肯定的是,虽然 CASHL 服务还有不完善的地方,但是并没有影响我校读者对 CASHL 申请的热情。通过免费传递活动使我校读者得到了实实在在的优惠,也更加了解了 CASHL 的资源和服务。特别是 CASHL 今年大幅降低了申请文献的费用,对读者可以说是福音,我们相信 CASHL 的服务以后肯定会越来越完善,更上一层楼!

最后,我有两点希望:

1. 提供各种形式的培训和交流机会,使我们不断提高服务技能。比如能开通华北地区馆际互借 QQ 群,及时交流和解决我们遇到的问题等。

2. 我校与华北地区的许多重点院校相比,资源、经费上都处于弱势,希望大家能够多给我们一些支持和帮助,让我们的工作能开展的更好,共同前进。

祝 CASHL 服务蒸蒸日上,越办越好!





在探索和实践不断完善文献传递服务



天津大学图书馆 褚金涛

我馆文献传递服务起步于 2000 年。2005 年开始使用 CALIS 和 CASHL 馆际互借系统，目前是 CALIS 馆际互借的服务馆。我馆的文献传递服务隶属于期刊部，目前从事这项服务的专职馆员 3 人。从 2005 年到 2007 年 10 月底，累计传递文献 14381 篇。

一、服务思路和服务理念的确立

服务思路的形成是我们在这几年的工作实践中逐步确立的，是指导我们文献传递工作的主导思想。即以读者需求为中心，以“降低用户索取文献费用、加快文献传递速度、提高全文传递的满足率”为工作重点和努力方向。

1、降低用户索取文献费用

对本校读者，刚开始图书馆补贴 60%，但只针对副教授以上职称，文献传递服务推广的效果不明显。后来改为补贴 80%，其他政策不变，但效果仍不显著。后来，我们在补贴不变的情况下，将补贴对象推广到全校读者，并将收费标准下调，并对所有的文献类型都进行传递，只规定单篇补贴力度不超过 500 元。这项措施采取后，收效明显，文献传递数量增长迅速。

2、提高文献传递速度

(1) 刚开始我们手工接受申请、手工结帐，再以 EMAIL 方式对外发出申请，文献传递管理比较麻烦，渠道不畅通，延误了读者获取文献的时间。(2) 当 Calis 和 Cashl 文献传递与馆际互借系统平台搭建好以后，我们将文献传递服务全部纳入文献传递网络，并不断优化文献传递流程，方便了读者，也提高了我们的工作效率，从而缩短了文献传递时间。(3) 虽然我们 3 名专门从事这项服务人员，但我们培训多名兼职人员，一旦申请量大时，会抽调多名兼职人员参与文献传递服务，这也是传递速度的保证。

3、提高传递的满足率

(1) 针对读者因为提交信息不全或不准确，导致不能获取文献的情况，我们要进行预查找，对文献出处有误或不全的进行更正补充；(2) 尽力挖掘各类文献获取渠道，来帮助读者获取一些特种文献。除与 CALIS、CASHL 文献传递网进行传递，还与 NSTL (可利用 NSTL9 个成员馆的资源)、国图(外文图书)、

国防科技信息中心(美国政府四大报告)，以及天津市的十余所高校建立文献传递关系；(3) 针对外馆申请有时不能满足，原因在于文献传递所依据的各种联合目录和馆藏目录，我馆数据更新不及时、馆藏信息揭示不准确或未揭示，我馆组织人力对期刊资源的馆藏又进行重新整理揭示。

二、文献传递服务形成一定影响

这种影响的形成与我馆领导的支持、人员配置、硬件环境、我馆较为丰富的文献资源，以及我们的服务分不开的。我主要把我们在服务中一些做法做个介绍。我们的服务对象可以分成三块：一是本校读者，二是以天津市其他高校为主的校外读者，三是国内其他高校的馆际申请。

1、本校读者：结合工作特点，服务细致到位。

(1) 宣传：常规宣传+各种免费或优惠的文献传递活动，如免费传递文献、学位论文的优惠传递、从国外传递文献的优惠活动等。

(2) 注重与读者沟通：从读者提交申请到申请结束，对申请中出现的各种问题，及时与读者交流，让他们了解自己申请的状态，避免出现焦躁情绪。对不能满足的申请，通过电话或者 EMAIL 给读者解释原因，让读者做到心中有数。

(3) 重视读者反馈意见的收集：通过问卷调查和口头咨询，对收集上来的意见进行分析，及时调整工作思路。

2、校外读者(以天津市高校为主)：发挥大馆优势，带动各馆文献传递共同发展

我馆在天津市高校中最早开展了原文传递服务，也是最早引进 CALIS 馆际互借系统的。为了帮助天津市其他高校借助于 CALIS 这个平台，尽快开展起来此项业务，我馆通过对兄弟院校举办讲座、单独培训、电话指导、建立天津高校原文传递 QQ 群等方式，对他们开展此项服务中的诸多难点和疑点进行指导，并将我们工作中总结出来的经验毫无保留的传授给他们。

由于我馆对兄弟院校的这种热情无私的帮助，也为我们自己赢得了很好的服务效果。2004 年到

2006年,为天津市高校传递文献的篇数从489篇激增到2161篇,增长了3.4倍。

3、高校馆际间的申请:传递速度快,文献扫描质量高

我们在所有申请中,优先处理高校间的申请,保证当天甚至一两个小时完成申请。因此,在各馆同样有馆藏的情况下,很多高校在选择时都会优先考虑我馆。

对于文献扫描质量,我们进行严格把关。保证扫描出来的文献清晰、完整、美观。这也为我馆的文献传递服务赢得了不少赞誉。

三、内部管理规范

1、人员分工明确:对文献传递人员和所配备的学生工,职责划分明确,各司其职;

2、服务流程不断优化:使读者从用户注册——确认用户,缴纳费用——提交申请——发送文献,以及最后的统计整理,形成了一个较为完整的工作链。

3、文献传递服务的各种文字材料不断完善:包括一些文献传递的宣传资料、读者常见问题、内部工作细则以及学生工的培训资料等。

4、重视资源揭示,促进了期刊数据的规范:我们在文献传递服务中,深深感到资源揭示的重要性,因此在期刊数据的规范方面,我们结合文献传递总结的经验,进行了进一步整理。这对期刊工作也是一个很大的促进。

5、此外,我们还结合我馆科研立项,对传递的文献进行数据分析,从而为期刊订购和全馆的馆藏建设提供参考依据。



关注读者需求,求得读者关注

——CASHL:工科院校获取社科类文献资源的福音



北京航空航天大学图书馆 田玥

一 CASHL 项目简介

CASHL于2004年3月15日在北京大学正式启动,该项目引进专项费用,是教育部根据人文社会科学的发展和资源建设的需要而设立的。其宗旨是组织若干在学科、文献资源、技术服务条件上具有优势的高校,有计划、有系统地引进国外人文社会科学期刊,从而为全国高校的人文社会科学的教学科研提供高水平的文献保障服务。它是全国唯一的人文社会科学外文期刊保障体系,不仅可以为高校科研服务,而且也成为全国其他科研单位文献获取的基地。自该项目筹建以来,至今已取得了长足的发展,为实现我国文献信息资源共建、共知、共享作出了有益的探索。

二 北航图书馆参加 CASHL 背景

北京航空航天大学图书馆于2004年CASHL成立之初就成为它的用户馆,我馆参加CASHL的初衷就是要为我校的读者开拓一条获取人文社科文献的

重要渠道。众所周知,北京航空航天大学是一所传统的工科院校,近年来正逐步建设成为一所具有航空航天特色和工程技术优势的多学科、开放式、研究型大学。北航图书馆在藏书建设上,注重保持自己的航空航天特色,注意对航空航天类图书的收集,汇集了大量关于航空航天事业发展、航空航天工程技术等方面的图书资料,人文社科类的馆藏相对不足。北航有8个学院对人文社科文献有所需求(经济管理学院、人文社会科学学院/公共管理学院、法学院、国际学院等),CASHL的适时出现为我们广大工科院校解决人文社科类馆藏不足与读者需求日益增加这一尖锐矛盾提供了很好的途径。

三 积极宣传推广 CASHL

只是我们图书馆员认识到CASHL对于我们这类工科院校的重要意义还是很不够的,为此我们采取各种办法让每一位对人文社科类文献有需求的读者都了解、使用CASHL,我们采取各种措施宣传CASHL:

- 1.在图书馆主页显著位置设置 CASHL 链接
- 2.在图书馆大厅及社科系楼发放宣传单、张贴海报
- 3.在图书馆大厅滚动屏幕上发 CASHL 优惠活动通知
- 4.通过学校网络中心给全校老师群发介绍 CASHL 邮件
- 5.在学校 BBS 的 campus 版上发帖子宣传 CASHL
- 6.利用新生入学培训、本科生、研究生文献检索课宣传 CASHL

四 CASHL 在我校广大读者中产生巨大反响

通过我们的大力宣传和推广,我校截至 2007 年 10 月份的申请量为 2367 件,使我们图书馆员深受鼓舞。同时,CASHL 也在广大读者中产生了强烈的反响:外语系胥国红老师说:“CASHL 解决了社科信息资料获取途径严重受限的问题,可以方便快速地检索到当今世界最重要的外文社科原刊。”经管学院徐慧同学说:“通过 CASHL 服务我真正享受到了资源共享的便利,如果没有 CASHL 服务系统的帮助,

我的论文写作和答辩将会受到资料缺乏的影响,毕业工作也会受到影响。”

五 对 CASHL 的几点建议

在日常使用 CASHL 的过程中也发现了一些问题:

- 1.费用问题是制约我校读者使用的一个因素,因为我校的申请大部分都是发生在优惠活动期间。希望 CASHL 能多搞一些优惠活动。
- 2.希望外文期刊目次揭示信息应更加准确,避免查到文献却无馆藏地的情况发生。
- 3.希望对不能完成的申请也给读者回复。
- 4 希望增加站内搜索功能。
- 5 希望 CASHL 主页上的相关链接多增加一些。

同时,借此机会,对 CASHL 管理中心、CASHL17 家各级服务馆老师们的辛勤劳动表示感谢,我们作为用户馆一定积极配合 CASHL 的工作,做好本校的读者培训以及宣传推广工作,为 CASHL 的发展尽自己的一份力量。

祝 CASHL 早日成为国家级哲学社会科学资源平台!



齐心协力,共筑华北文献保障体系 ——CASHL 华北地区优惠活动总结



CASHL 学科中心 北京师范大学图书馆

受 CASHL 管理中心委托,北京师范大学图书馆根据 CASHL 管理中心的统一部署,组织开展了 2007 年 11 月 12 日 -12 月 2 日的华北地区优惠活动。从活动的前期筹备工作到 12 月 2 日活动正式落下帷幕,北京师范大学图书馆在 CASHL 管理中心的大力支持及华北地区各高校图书馆的积极配合下,取得了此次优惠活动的圆满成功!

一、优惠活动的筹备

■ 1. 结合地区实际,制定活动方案

从 10 月 24 日收到 CASHL 管理中心的委托函开始,北师大图书馆即开始了紧锣密鼓的筹备工作。CASHL 在华北地区拥有 1 个 CASHL 管理中心馆和 4 个 CASHL 学科中心馆,占 CASHL17 个中心馆的近四分之一;另外还有 40 个 CASHL 用户馆,其中非

高校馆 3 家;从地区分布来看,成员馆的 90%集中在京津冀地区;通过 CASHL 管理系统,我们对华北地区的文献传递情况进行了调查,目前华北地区共有注册用户 2870 个,其中北京地区 2438 个,天津地区 399 个,共占总数的 98.8%;申请量 48414 条,其中北京地区 35975 条,天津地区 6196 条,共占总数的 87.1%。说明京津两地对 CASHL 资源与服务的利用较为充分,而河北、山西和内蒙古三地 CASHL 作用的发挥还有相当大的潜力可挖,因此如何利用好 CASHL 这个国家级的文献保障系统,扩大 CASHL 的受益面,使整个华北区域的高校都能充分享受 CASHL 的文献服务,是北师大图书馆在本次优惠活动中主要解决的问题。北师大图书馆全馆上下高度重视 CASHL 文献传递工作,专门成立了以图书馆馆长为组长的 CASHL 华北地区工作管理小组;由主管

副馆长担任副组长,小组成员包括参考咨询部、文献建设部、系统部、数字化部、分馆管理部、借阅部、特藏部、办公室等全馆相关部门的主任。由管理小组调动全馆力量积极配合馆际互借与文献传递处的工作人员做好文献传递的宣传及各项具体服务。与此同时,我们结合华北地区文献传递的实际情况,经与CASHL管理中心协商后确定,此次优惠活动的时段为11月12日—12月2日,定于11月13日召开首次“CASHL华北地区文献传递宣传与推广工作会议”,并于11月1日在CASHL主页发布优惠活动通知,同时以电子邮件及电话的方式通知华北地区各高校图书馆的相关负责人。

■ 2. 以优惠活动为契机,加强CASHL宣传

为了充分调动本地区用户积极参与本次优惠活动,华北地区各高校图书馆抓住这一契机,加大CASHL的宣传力度。作为本次优惠活动的组织者,北京师范大学图书馆借鉴各区域中心的宣传经验,采取了如下举措:

(1) 制作大型宣传展板。具体内容包括:CASHL资源介绍、服务体系、获取CASHL文献的流程、服务成效及北师大图书馆CASHL文献传递服务情况展示等五部分,将展板摆放在图书馆大门口。

(2) 完善CASHL文献传递服务网页的内容。一方面从资源介绍、服务内容、使用流程、收费标准等方面对CASHL的资源与服务做全方位介绍;另一方面,以CASHL教育学学科中心为依托,从馆藏特色资源、纸本书刊、电子资源等多个层次对本馆馆藏资源进行深入揭示,同时展示北师大图书馆面向全国开展的CASHL文献传递服务所取得的良好成效。

(3) 制作优惠活动宣传单,通过多种途径宣传本次优惠活动。在北师大图书馆新、旧主页最新消息栏目发布本次优惠活动的宣传内容;将优惠活动宣传单放在图书馆门口显著位置供读者自由索取;到全校各个人文社会科学院系、研究所的师生信箱等处投放宣传单;通过各文科院系资料室工作人员发放宣传材料;通过学校社科处向全校文科教师及研究人员宣传;在校报发表本次优惠活动及文献传递会议的通讯稿,向全校师生介绍CASHL服务;到图书馆各阅览室向读者现场发放宣传材料;对到馆际互借与文献传递处办理各项服务的读者积极宣传CASHL。

华北地区其他高校图书馆在此次优惠活动中也采取了各种有效的宣传策略,如北京大学、清华大

学、中国人民大学、首都师范大学、北京第二外国语学院、北京语言大学、天津大学、南开大学、山西大学、中国农业大学、内蒙古民族大学等图书馆,针对本次优惠活动在各自学校读者当中采取免费或不同程度的补贴政策来鼓励本校读者积极使用CASHL。同时天津高等教育文献信息中心还组织天津地区的高校馆参加此次宣传推广工作会议,对所有参会馆及文献传递费用提供资助。

二、优惠活动的组织与开展

■ 1. 召开“CASHL华北地区文献传递服务宣传推广工作会议”

为进一步扩大CASHL资源与服务体系在华北地区(北京、天津、河北、山西、内蒙古)的影响,将宣传与推广工作进一步落实,北师大图书馆在优惠活动开始的第二天(11月13日)组织召开了“CASHL华北地区文献传递服务宣传推广工作会议”。来自CASHL管理中心、北京、天津、河北、山西、内蒙古等五省市40多所高校图书馆负责CASHL的领导及从事CASHL服务的工作人员共90多人参加了会议。此外,大会还邀请了中国社会科学院图书馆负责人参加。

本次会议的主旨在于通过加强华北地区各高校图书馆及其他研究机构图书馆之间的交流与合作,在CASHL资源及服务方面逐步缩小馆际差距和地区差距,进一步扩大CASHL资源与服务体系在华北地区的影响,使更多的人文社会科学研究者能够充分利用CASHL,推动华北地区人文社会科学的繁荣发展。

大会首先通过专题报告及经验交流的形式让各位代表从思想上提高对CASHL的了解和认识。由CASHL管理中心领导肖珑向与会代表介绍了CASHL资源与服务体系的相关背景、服务内容及未来的发展规划;本地区4家中心馆及3家在资源宣传与服务方面成效突出的用户馆的代表分别做了经验交流,使与会代表深入认识CASHL,并明确今后的工作思路。其次,通过安排上机操作对各馆CASHL服务工作人员进行业务培训和指导,共有40多位CASHL工作人员在北师大图书馆电子阅览室进行了上机练习。同时参会的各馆领导就CASHL的收费、CASHL服务的评估、优惠活动的形式等问题展开了深入的讨论,并达成共识,对于华北地区高校图书馆开展CASHL文献传递服务发挥了有力的推

动作用。

■ 2. CASHL 优惠活动期间的日常咨询

为了配合优惠活动的顺利开展,北师大图书馆的两位馆际互借与文献传递工作人员通过电话、E-mail、QQ 在线等方式及时解答用户(包括本校用户及华北地区各成员馆)在 CASHL 服务中遇到的各种问题。本次活动期间,馆际互借事务信息管理系统中的账户冻结问题是各馆集中反映的问题。由于 CASHL 的服务是直接面向最终用户的,因此用户的个人账户被冻结将会直接挫伤他们使用 CASHL 的积极性,也意味着前期的宣传工作功亏一篑。为此,北师大文献传递工作人员通过电话、E-mail 及时向 CASHL 管理中心反映这一情况。收到中心的答复后,在第一时间将中心反馈结果告知各成员馆:提醒各馆文献传递工作人员先将读者的透支权限改为无限,保证读者使用 CASHL 系统提交申请不受影响;同时按照中心提出的优惠活动期间系统计费方法操作,避免因计费错误引起的账户冻结。此外,还有一些图书馆询问有关优惠活动的宣传措施及 CASHL 系统的具体操作问题,都得到了满意的答复。

■ 3. 配合 CASHL 管理中心,做好各项工作

配合 CASHL 管理中心的整体安排,在华北地区宣传推广工作会议结束之后,及时整理会议内容纪要和相关材料,向管理中心汇报的同时,通过 E-mail 发给本地区各图书馆负责人,以便他们在各自学校尽快开展工作。除了完成日常的文献传递请求之外,我们还密切关注每天华北地区各校发出的文献请求量、注册用户的变化情况。在活动接近尾声之际,统计各校的使用情况上报到管理中心,并通过管理中心敦促用量较低的图书馆加强宣传,充分发挥 CASHL 的文献保障功能。

三、优惠活动的成绩与问题

■ 1. 取得的成绩

本次优惠活动为期 21 天,得到了 CASHL 管理中心的大力支持及华北地区各高校图书馆的积极响应,取得了显著的服务成效。

(1) 圆满地完成了 CASHL 华北地区优惠活动的宣传与推广任务

CASHL 华北地区优惠活动情况统计表

地区	时间段	成员馆	用户数	申请量
华北	优惠活动前	45	2870	48414
	优惠活动	12	541	8680
	优惠活动中	57	3411	57094
北京	优惠活动前	29	2438	35975
	优惠活动	3	409	4367
	优惠活动中	32	2847	40432
天津	优惠活动前	7	399	6196
	优惠活动	6	64	2346
	优惠活动中	13	463	8542
河北	优惠活动前	5	13	6045
	优惠活动	1	0	37
	优惠活动中	6	13	6082
山西	优惠活动前	2	10	75
	优惠活动	0	65	1922
	优惠活动中	2	75	1997
内蒙古	优惠活动前	2	10	123
	优惠活动	2	3	8
	优惠活动中	4	13	131

在本次优惠活动之前,华北地区共有 CASHL 成员馆 45 家,注册用户 2870 个,提交 CASHL 申请 48414 条。优惠活动期间,新增成员馆 12 家,新注册用户 541 个,发出文献请求 8680 笔。活动结束后,华北地区的成员馆增至 57 家,高校成员馆 54 家,占华北地区高校总数的百分比从活动前的 23.5% 增长至 30%。

在本次活动中,北京大学图书馆、清华大学图书馆、北师大图书馆、南开大学图书馆等中心馆发挥了模范带头作用,他们在服务全国读者的同时,所在学校读者对 CASHL 的利用情况也非常可观。特别是中国人民大学图书馆的表现最为突出,该校的注册用户数达 154 人、文献申请量 2993 条,高居榜首;在普通成员馆中,天津师范大学图书馆申请量突破 2000,位居第二;山西大学图书馆也取得不俗的成绩,文献申请量 1922 条。新加入的成员馆第一次参加 CASHL 的优惠活动,他们的表现也让我们看到了文献需求的潜力和 CASHL 进一步发展的必要性,如内蒙古民族大学图书馆,活动期间该校新注册用户 3 人,发出文献请求 8 笔,相信在以后的活动中会有更多的用户了解、利用 CASHL。

(2) CASHL 资源与服务在华北地区的影响得到进一步加强

与优惠活动同步召开的首次 CASHL 华北地区文献传递服务宣传推广工作会议,为本次 CASHL 华北地区优惠活动奠定了一个良好的开端。许多高校图书馆的代表通过本次大会对 CASHL 资源与服务体系有了深入的了解和认识,在认真听取 CASHL 管理中心领导及各学科中心馆、部分用户馆的相关介绍之后,他们深切体会到 CASHL 文献传递服务对于补充馆藏资源、满足读者需求所发挥的重大作用;而非高校的中国社会科学院图书馆作为 CASHL 用户已享受到 CASHL 资源所提供的便利,该馆负责人表示要将社科院图书馆收藏的外文期刊文献与 CASHL 合作,实现资源共享。从优惠活动结束后的结果来看,CASHL 资源与服务在华北地区的影响正逐步扩大。以本次活动中新签约的成员馆为例,内蒙古地区增加了 2 家、北京地区 3 家(其中包括 1 家非高校图书馆)、河北地区 1 家,天津地区最多,共有 6 所高校图书馆加入,占新增成员馆的一半,而且其新增用户数 64 人、申请量为 2346 条,仅次于北京地区,同时天津地区高校的参会人数也名列榜首,说明天津高等教育文献信息中心的资助对于天津地区的

文献传递活动起到了很好的推动作用,值得其他地区借鉴。(天津高等教育文献信息中心特意组织天津高校馆参加 2007 年 11 月 13 日召开的华北地区高校图书馆文献传递服务宣传推广工作会议,由中心负责报销各馆参会人员的交通及住宿费用;同时中心每年还给天津各高校图书馆一定额度的经费补贴用于文献传递工作。)

(3) 促进了本地区 CASHL 成员馆之间的交流与合作

由于 CASHL 文献传递服务在京津地区有较好的用户和服务基础,5 家中心馆(一个 CASHL 管理中心、四个学科中心馆)和 3 家成员馆代表(河北师范大学图书馆、北京航空航天大学图书馆、天津大学图书馆)在 CASHL 宣传与推广及服务等方面各具特色。在 CASHL 华北地区文献传递服务宣传推广工作会议上,上述图书馆代表详尽地介绍了各自开展 CASHL 文献传递服务的经验和心得,特别是各种别出心裁的宣传举措,如群发 E-mail、群发手机短信、建立读者信息库、CASHL 文献传递补贴等方法,通过各种途径鼓励读者踊跃使用 CASHL。这些宝贵的经验让参会的其他图书馆代表们既开阔了眼界,又明确了今后工作的基本思路和方法,对他们在各自学校宣传、推广 CASHL 服务提供了可资借鉴的范例。特别是 CASHL 文献传递的补贴举措在本次活动中得到了很好的推广,本次优惠活动能够取得良好的成效与前面提到的十几家图书馆的补贴政策密不可分。

■ 2. 存在的问题

(1) 地区差距

CASHL 华北地区文献传递服务宣传推广工作会议共有 24 家北京图书馆、15 家天津图书馆、2 家山西高校馆、2 家内蒙古高校馆和 1 家河北图书馆参加。其中参会的 2 家内蒙古高校馆分别是内蒙古科技大学和内蒙古民族大学图书馆,在此次活动中都加入了 CASHL,而山西地区参会的山西大学和山西师范大学图书馆已经是 CASHL 成员馆,没有非成员馆前来参会,在此次活动中也没有新加入 CASHL 的成员馆;而天津地区参会馆较多,相应的新增成员馆数也较多,表明文献传递服务宣传推广工作会议的召开对于扩大 CASHL 受益面具有非常重要的作用。同时,此次活动中的文献传递量也表明京津地区对 CASHL 文献传递服务的需求呈稳步增长态势;而山西、内蒙古等文献资源相对薄弱地区的高校用户对

CASHL 的需求尚处于初步阶段,这种局面是长期的资源积累造成的,很难在一次活动中立刻改变。内蒙、山西两地受交通、地理位置等多种因素的影响,参加 CASHL 华北地区文献传递服务宣传推广工作会议的图书馆比较少,因此在今后 CASHL 华北地区的各项活动中应重点扩大 CASHL 资源与服务在内蒙、山西等文献资源相对薄弱地区的影响。

(2) 资源滥用

在此次优惠活动中,一些学校的读者递交的请求通过 CASHL 系统可以发现该校的本馆资源中就有,但是该读者不加选择的一味通过 CASHL 系统索取,造成一定的浪费;还有部分读者一人递交文献传

递请求超过 50 篇。这些问题每次活动中都存在,是一味地满足,还是正确的引导?不可否认,信息化时代下的图书馆,为读者提供符合时代需求的服务,最大限度地满足读者需求是每个图书馆人的本职所在;但同时图书馆还担负着教育和引导读者合理、合法使用资源的责任。因此,只有在今后的 CASHL 宣传工作中坚持不懈地注意提醒读者,才能使有限的人力、物力资源更好地发挥作用而避免无谓的浪费。

星星之火,可以燎原。我们相信在全国图书馆界同仁的共同努力下,CASHL 的资源与服务一定能够覆盖整个华夏大地,为我国哲学社会科学研究繁荣做出更大的贡献。

CASHL 西部行系列报道

CASHL 西南区域中心工作会议纪要

为充分借助现代化的网络服务体系,优化本地区高校、科研机构和工作者的文献信息利用环境,进一步扩大用户,推动西南地区高校图书馆文献资源共建共享工作,促进馆际互借与文献传递工作人员之间的交流,使更多的用户共享 CALIS 及 CASHL 的资源和服务,提高西南地区的整体文献资源保障水平,CALIS 西南地区中心和 CASHL 西南区域中心于 2007 年 9 月 28 日在四川大学举行了“CALIS 西南地区中心馆际互借与文献传递研讨会暨 CASHL 西南区域中心工作会议”,西南地区 44 所高校图书馆的主管馆长及相关工作人员共计 88 人参加了此次会议。

会议由四川大学图书馆副馆长林平主持。CALIS 西南地区中心负责人、四川大学图书馆馆长姚乐野致辞,对与会代表表示热烈欢迎。四川大学图书馆副馆长林平研究馆员做了题为《CASHL 资源、服务及西南区域中心介绍》的专题报告,介绍了 CASHL 的具体情况,并分析了存在的问题,还介绍了 CASHL 西南区域中心工作的基本情况和未来规划。西南大学图书馆副馆长阮建海、乐山师范学院副馆长朱俊

波、西南财经大学信息参考部主任江佳惠分别就本馆馆际互借及文献传递服务情况做了介绍,并就文献传递服务的现状及存在问题进行了分析。

下午四川大学图书馆信息咨询中心副主任曾英姿副研究馆员作了题为《CALIS&CASHL 西南地区中心文献传递服务介绍》的报告,介绍了四川大学馆际互借的基本情况,发展成员馆和宣传文献传递服务的做法,并介绍了如何成为 CASHL 成员馆和加入 CALIS 文献传递网。四川大学图书馆馆际互借员何晓庆向大家演示了馆际互借系统业务流程的使用方法。随后,会议分为文献传递服务工作交流及相关问题讨论和文献传递流程上机实习两部分进行。在四川大学图书馆馆长姚乐野教授主持下,到会的 44 所高校图书馆馆长和相关负责人就馆际互借与文献传递的现状、问题及应采取的措施等问题展开了热烈的讨论,各馆对加入 CALIS 馆际互借/文献传递网表现出极大的热情。参加文献传递流程上机实习的各馆馆际互借人员围绕 CASHL 读者网关系统和 CALIS 读者网关系统进行,四川大学图书馆信息咨询中心的何晓庆、曾英姿和蔡娜就各馆馆际互借员

操作中遇到的问题和馆际互借工作的相关事宜进行了广泛深入的交流。最后，姚乐野馆长做了大会总结，大会圆满结束。

参会人员表示，此次参会收获很大，进一步提高了对图书馆文献传递服务及资源共享发展趋势的认识和理解，明确了今后的努力方向。同时，此次会议

的召开为充分借助现代化的网络服务体系，优化本地区高校、科研机构和工作者的文献信息利用环境，进一步扩大用户，推动西南地区高校图书馆文献资源共建共享工作，使更多的用户共享 CALIS 及 CASHL 的资源和服务，提高西南地区的整体文献资源保障水平起到了很大的促进作用。



“CASHL 走入西南”系列报道之贵州行

为了配合 CASHL 管理中心 2007 年度系列宣传推广活动计划，更好地推广 CASHL 丰富的资源和优质的服务，宣传 CALIS 西南地区中心和 CASHL 西南区域中心于 2007 年 9 月 28 日在四川大学举行的“CALIS 西南地区中心馆际互借与文献传递研讨会暨 CASHL 西南区域中心工作会议”精神，扩大 CASHL 在贵州省的影响，挖掘西南地区的文献需求潜力，使更多的高校师生能够受益于 CASHL 服务，共同提升

包括贵州省在内的西南区域的文献保障服务水平，2007 年 10 月 23 日，在贵州师范大学图书馆召开了“CASHL 贵州省高校宣传推广培训使用”会议。

本次会议得到了 CASHL 管理中心、贵州省图工委、贵州师范大学图书馆以及贵州省各高校图书馆的大力支持。来自贵阳、遵义、安顺、凯里、毕节、六盘水、黔南、黔西南等 20 家高校图书馆的主管馆长和馆际互借工作人员共 44 人参加了此次会议。



10月23日上午的会议由贵州省高校图工委秘书长、贵州师范大学图书馆馆长张伟云研究馆员主持，她首先代表贵州省高校图工委向专程前来的CALIS西南地区中心和CASHL西南区域中心负责人及工作人员，以及参会的贵州各高校图书馆的主管馆长和馆际互借工作人员表示热烈欢迎。四川大学图书馆馆长姚乐野教授做了题为《网络环境下高校图书馆文献资源建设与服务模式的转变》的专题报告，深刻分析了网络环境下图书馆范型转变和图书馆文献资源建设工作等情况。四川大学图书馆副馆长林平研究馆员做了题为《CASHL资源、服务及西南区域中心介绍》的专题报告，介绍了CASHL的具体情况，并分析了存在的问题，还介绍了CASHL西南区域中心工作的基本情况和未来规划。四川大学图书馆信息咨询中心副主任曾英姿副研究馆员作了题为《馆际互借与文献传递服务工作介绍》的报告，介绍了四川大学馆际互借的基本情况，发展成员馆和宣传文献传递服务的做法，并介绍了如何成为CASHL成员馆和加入CALIS文献传递网。随后，四

川大学图书馆馆际互借员蔡娜向大家演示了馆际互借系统业务流程的使用方法。

下午的会议分为文献传递服务工作交流及相关问题讨论和文献传递流程上机实习两部分。在四川大学图书馆馆长姚乐野教授主持下，到会的20所贵州高校图书馆馆长和贵州省高校图工委委员在轻松的气氛中展开了热烈的讨论，各馆对加入CALIS馆际互借/文献传递网表现出极大的热情。参加文献传递流程上机实习的各馆馆际互借人员围绕CASHL读者网关系统和CALIS读者网关系统进行，四川大学图书馆信息咨询中心的曾英姿和蔡娜就各馆馆际互借员操作中遇到的问题和馆际互借工作的相关事宜进行了广泛深入的交流。

参会人员表示，此次参会收获很大，进一步提高了对CASHL、CALIS文献传递的认识和理解。会后，贵州省多家高校图书馆签订了馆际互借/文献传递服务协议。本次会议对促进更多的用户共享CALIS及CASHL的资源和服务，推进包括贵州省在内的西南地区高校馆际互借/文献传递工作起到了很大的作用。



CASHL 教师节优惠活动服务情况总结

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”。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。

活动期间,CASHL新注册用户达808个,提交文献传递请求25520份。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。

“教师节服务周”中心馆服务统计(2007年9月10日—2007年9月17日)

中心馆名称	中心馆收到的请求总数	完成的请求			
		满足的请求数	未满足的请求数	处理中件数	满足率
北京大学	5591	4951	638	2	88.55%
复旦大学	3296	3214	82	0	97.51%
武汉大学	2184	1942	179	64	88.92%
吉林大学	1102	1064	38	0	96.55%
中山大学	943	332	123	488	35.21%
南京大学	3560	3416	138	6	95.96%
四川大学	2375	2369	5	1	99.75%
东北师范大学	367	351	16	0	95.64%
中国人民大学	684	681	3	0	99.56%
兰州大学	64	55	9	0	85.94%
北京师范大学	1394	1388	6	0	99.57%
华东师范大学	1514	1490	24	0	98.41%
南开大学	985	978	5	2	99.29%
厦门大学	318	318	0	0	100.00%
山东大学	349	335	31	11	95.99%
浙江大学	497	476	20	1	95.77%
清华大学	297	281	16	0	94.61%
合计	25520	23641	1305	575	92.64%

本次优惠活动在成员馆的大力宣传之下,申请量再次刷新了 CASHL 提供服务以来的历史新高。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。特别值得表扬的是,作为第二次参加全国服务的 CASHL 学科中心,在馆领导的充分重视下,及时协调解决了上半年优惠活动时表现出的一些问题,使满足率普遍得到大幅提升,获得了大家的好评。

