

总第 17 期

2009 年第 1 期

2009 年 4 月



CASHL 通讯

- ◆ 热烈庆祝 CASHL 服务量突破 30 万笔
- ◆ 拓展资源 高效服务 推动共享
- ◆ “2009 年 CASHL 中心馆馆长工作会议暨总结表彰会”会议纪要
- ◆ 第三届高校馆际互借协调组第一次会议纪要
- ◆ CASHL 中心馆馆际互借工作会议纪要
- ◆ 开世览文，惠及齐鲁
- ◆ CASHL 文献传递服务规范
- ◆ CASHL 五周年，文献欢乐送

2009年CASHL中心馆馆长 工作会议暨总结表彰会



1



2



3



4

- 1 何健处长为优秀团队颁发证书
- 2 戴龙基主任颁发宣传推广奖
- 3 朱强馆长颁发特别贡献奖
- 4 戴龙基主任颁发年度进步奖
- 5 会议合影



5



高校馆际互借协调组合影 2009. 3



“CASHL走入华东北之山东行”会议合影 2009. 4

热烈庆祝 CASHL 服务量突破 30 万笔	1
回顾与展望	
拓展资源 高效服务 推动共享	2
工作会议	
“文科专款图书馆藏发展小组”第二次工作会议纪要	9
“2009 年 CASHL 中心馆馆长工作会议暨总结表彰会”会议纪要	10
第三届高校馆际互借协调组第一次会议纪要	12
CASHL 中心馆馆际互借工作会议纪要	14
开世览文,惠及齐鲁	15
CASHL 业务规范文件	
CASHL 文献传递服务规范	16
沟通无极限,服务有新意	
厦门大学图书馆 CASHL 宣传推广经验	21
明确重点,提高服务质量	23
充分发挥 CASHL 西南区域中心职能,满足人文社科需求 ...	24
用心服务 悦人悦己	26

本期编辑部:

CASHL 管理中心

责任编辑: 王晶晶

目 录

总第 17 期 2009 年第 1 期 2009 年 4 月

探索与交流

IFLA 馆际互借与文献传递最佳实践指导方针 29

五年盛彩, 感恩回馈

CASHL 五周年, 文献欢乐送 32

2009 年“CASHL 走入...”预报 34

2009 年优惠活动预告 35

通知

关于委托兰州大学负责西北地区有关工作的通知 36

更多走入, 更多精彩 36

“开世览文”推出“我要评价”在线问卷调查 37

热烈庆祝 CASHL 服务量

突破 30 万笔

在教育部的正确领导下，在 CASHL 各中心馆的不懈努力和全国各成员馆的大力支持下，CASHL 已走过 5 个春秋。随着 CASHL 广泛深入的宣传和自身的蓬勃发展，截止 2009 年 3 月 25 日，服务总量已突破 30 万笔。福州大学卢汉阳同学有幸成为 CASHL 第 30 万笔文献传递申请的提出者。在此，管理中心再次感谢奋战在文献传递一线的馆际互借员们，您的辛勤付出是 CASHL 茁壮成长的坚实保障；同时也感谢广大用户，CASHL 的不断壮大离不开您的支持和信赖！

回顾与展望

拓展资源 高效服务 推动共享

——CASHL 2008 年回顾与 2009 年工作计划

CASHL 管理中心 肖珑副主任

2008 年,由于教育部领导的关怀、指示和资金的稳定投入,以及各中心图书馆的共同努力下,中国高校人文社科文献中心(CASHL)再次取得了突破性的进展和成就,包括:

1. 初步建立了全国第一个为人文社会科学教学和科研提供文献服务和最终保障的国家人文社会科学信息资源平台,并逐步进入运行。

2. 多元化地收藏了大量的人文社会科学文献,包括 9,148 种核心期刊和重要期刊(其中 CASHL 经费投入的期刊为 2,500 种左右);近 40 万种外文图书;1,370 种电子期刊以及 25 万种早期电子图书;以及包括《美国早期印刷品》、《日本立法资料全集》、《外交部中国文档》等国内唯一收藏的多种特色原始外文文献。

3. 构建了“开世览文”中心服务门户以及“高校人文社科外文期刊目次库”和“高校人文社科外文图书联合目录”两个数据库,面向全国免费开放服务,目前数据库的目次数据已有 75 万多条,达到 3,600 万次的检索量,其中用量最多的期刊被点击 60 多万次。

4. 发展了 92 家新成员,并为 135 个教育部高校人文社科重点研究基地和 16 所省部共建基地开通使用,目前用户总量已达到 369 家(含成员高校以及中国社科院在内的人文社科机构),注册团体用户 1277 个(每个团体用户可以包含无数个人用户)、直接注册的个人用户 2.2 万,其中 90% 为人文社会科学教师、研究人员和研究生。

5. 向全国人文社科教师和研究人员提供书目查

询、期刊目次检索、图书借阅、文献传递、全文下载、代查代检、课题咨询、特色资源等多项服务;其中期刊全文下载和原文传递服务持续增长,目前已累计超过 400 万篇,2008 年比 2007 年增长了 150%。

6. 响应党中央文化大发展大繁荣的号召,逐步开展与跨领域系统的资源共享合作,到目前为止已经吸纳中国社科院、金陵图书馆等 9 家机构在内的非高校成员加入 CASHL。

一、2008 年重点工作回顾

根据社科司杨光司长对 CASHL 的工作指示“CASHL 是重要的基础性工作,关乎哲学社会科学的繁荣与发展,应大力加强。2007 年工作有成绩,有进展,扩大资源、促进共享、提升服务质量是今年和今后一个时期的主攻方向。同意会议确定的规划与展望。要进一步加大宣传力度,在最大限度发挥作用中寻找进一步的发展”,以及 CASHL 的发展状况、“建设国家人文社会科学信息资源平台”的战略目标以及年度工作方针,CASHL 2008 年重点完成了以下工作。

1. 多种举措加强宣传,“开世览文”服务品牌影响扩大

继续开展“CASHL 走入…”活动,深入到各个省份宣传、推广 CASHL,与基层图书馆和教师科研人员一起研讨、座谈、培训。2008 年走入的省份包括黑龙江、江西、广西、山西、云南、安徽 6 省,并在甘肃兰州举办了“CASHL 走入西北”活动。所到之处,扩大

了 CASHL 在当地的影 响,受到用户和各高校图书馆的欢迎和好评。

举办了新主页“开世览文”发布会,邀请教育部领导、高校图书馆、中国社科院图书馆等人文社科研究机构、公共图书馆、媒体等参加,宣传 CASHL 的服务和主旨、目标等。

在“中国高校人文社会科学信息网”开辟 CASHL 专栏,同时利用专业期刊、海报、快报、通讯、主页等各类宣传手段广为介绍 CASHL 的服务。

通过以上工作的开展,CASHL 的影响愈加扩大,用户数量有了大幅度的增长。2008 年共增加 92 所成员高校,注册文献传递服务用户累积至 23123 个。

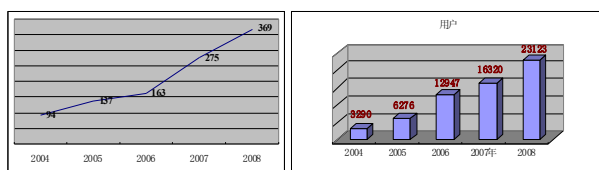


表 1: 成员高校(左)与文献传递用户(右,含机构和个人用户)增长情况

同时,还有很多著名学者、专家纷纷撰文解读“北京宣言”,讲解 CASHL 以及人文社科信息资源共享共建共享的重要含义。这些文章已陆续在专业核心期刊上发表。

2. 强强联手,开展跨领域合作,促进资源共享

为进 一步增加馆藏资源、扩大服务、促进资源共享,CASHL 与中国社会科学院图书馆于 2008 年 4 月签署战略合作协议,开展全面战略合作,双方共享期刊、图书等资源,互相提供了文献传递和图书借阅等服务,为全国更多的教师、研究生和人文社科研究人员提供更好、更全面的文献保障,达到了“互利互惠,双赢互补”的效益,实现了教育部和社科院之间跨系统、跨领域的资源共建共享,是具有开创性的战略举措。

3. 多元化拓展资源,协调采购,构建强大的资源体系

资源建设始终是 CASHL 的基础,没有资源就没有服务。2008 年,CASHL 在文专图书、文科期刊、电子资源、书目与目次数据库方面加强建设,同时突出自己的资源特色,取得了丰硕成果。

在高校内首次完成宏观文献资源建设规划——外文图书的多馆协调采购方案,即以教育部新增文科专款经费为基础,围绕人文社会科学学科研究和建设需求,建立国家层面的多馆联合保障和学科协调机制,以 1950-1990 年间外文图书的回溯补藏为

重点,同时分学科进行当前文献的全面收藏,为我国人文社会科学教学科研提供图书文献的最终保障。该方案目前已经通过 CASHL 专家组审定,开始进入软件平台建设和实施阶段。

首次完成 CASHL 特色收藏的建设工作。经社科司批准,本着 1) 学科集中,有相对完整的专题;2) 在国内(至少是高校范围内)具备相对唯一性,也是没有必要在国内买多个复份的;3) 系统性和完整性,需要在 一个地方收藏;4) 平时经费很难采购的文献;5) 能够成为文专图书建设的标志性收藏的;6) 能够揭示、报道并为全国服务等原则,共采购了 27 种大型特藏文献。

这批特色收藏涵盖历史、哲学、法学、社会学、语言学、经济学等多个一级重点学科,系北大、复旦、武汉大学等知名学者强力推荐,包括多种第一手的原始文献,涉及图书、缩微资料、数据库等不同介质,在国内基本都是首次和唯一引进。目前这批资源正在陆续到达,将于 2009 年正式提供服务。具体如下:

历史类:16 种

China Inland Mission, 1865-1951 (中国内地差会档案,1865-1952),档案,82 卷

China through Western Eyes, 1792-1942 (西方人眼中的中国,1792-1942),档案,153 卷

CHURCH MISSIONARY SOCIETY ARCHIVE (传教团档案),档案,262 卷

Foreign Office Files for China, 1949-1976 (外交部中国文档,1949-1976),档案,123 卷

China and Protestant Missions (中国与新教差会),档案,1752 张缩微平片

British Intelligence on China in Tibet (英国情报机构西藏文档,1903-1950),档案,576 张平片

Early American Imprints (美国早期印刷品),图书、档案、契约证书、地图、条约、活页文章等,缩微平片/网络数据库

Inscriptiones Graecae I-XII 卷(希腊铭文集成),图书,31 卷

Calendar of state papers(国务档案),图书/档案,8 种,208 卷

日本外交文書(日本外交文书 明治年间/大正年间/昭和年间),图书/档案,154 卷

外交通信全覽(正、続),图书/档案,61 卷

外務省警察史,图书/档案,54 卷

外務省帝国議會調書,图书/档案,114 卷

通商彙纂(復刻版)(通商彙纂), 图书/档案, 185 卷

通商公报(復刻版)(通商公报), 图书/档案, 146 卷

国家学会雜誌(復刻版)(图学学会杂志), 期刊, 177 卷

哲学类: 5 种

Supplements to Vigiliae Christianae (早期基督教研究丛书补编), 图书, 89 种

Sources Chretiennes(基督教原始文献集), 图书, 522 种

Gesammelte Werke(沃尔弗全集), 图书, 180 卷

Phaenomenologica (现象学研究丛书), 图书, 165 卷

Karl Marx, Friedrich Engels: Gesamtausgabe (马克思、恩格斯著作全集), 114 卷?

法学类: 1 种

日本立法資料全集(日本立法资料全集), 图书, 561 卷

社会学类: 1 种

International Library of Sociology (国际社会学图书馆), 图书, 271 卷

语言学类: 3 种

Trends in Linguistics: Studies and Monographs (语言学趋势: 研究与专论), 图书, 145 卷?

Current Issues in Linguistic Theory (语言学理论的新问题), 图书, 302 卷

Studies in the History of the Language Sciences (语言科学史研究), 图书, 113 卷

社会科学总论: 1 种

International Bibliography of the Social Sciences (国际社会科学书目), 图书, 166 卷

期刊和电子资源建设, 由于增加了大量电子期刊, 期刊总量又比上一年度增加了近 2200 余种, 如下表:

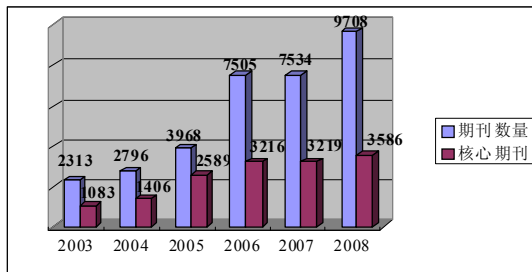


表 2: CASHL 期刊增长情况

在揭示和报道 CASHL 资源的数据库建设方面, 2008 年加强了电子期刊的目次数据以及纸本现刊目次数据加工, 期刊目次数据增长 146 万条(如图 3), 总量达到 756 万条; 西文图书统一编目也进展顺利, 全年共完成 2.22 万条书目数据, 截止到 2008 年底, 高校人文社科外文图书联合目录已经达到 395,700 条记录。

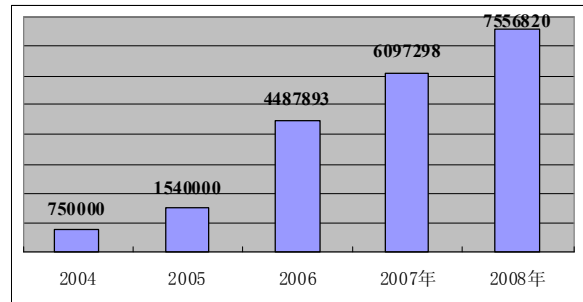


表 3: 高校人文社科外文期刊目次数据库增长情况

4. 多方位开展服务, 提高了服务质量, 效益明显
一是升级 CASHL 服务平台。

在系统软件方面, 发布了“开世览文”主页, 充分利用门户构建、全文检索、网络文献传递、统一认证、资源调度、个人服务等先进技术, 提升了服务性能。

在硬件方面, 增加了文献传递 FTP、馆际互借系统、数据备份存储等多台服务器, 构建了 CASHL 服务器群, 保证了 CASHL 数据和服务的稳定性。

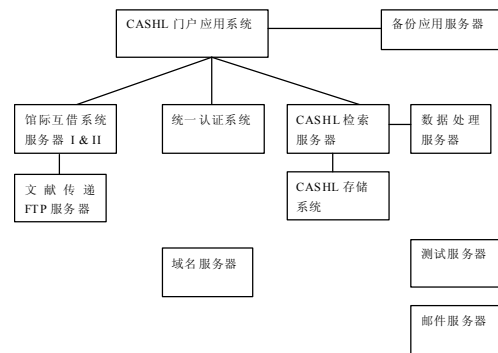


图 1: CASHL 服务器群示意图

二是增加了各种服务措施和服务手段。包括:

1) 把单纯的文献传递服务发展成为包括书目查询、期刊目次检索、图书借阅、原文传递、全文下载、文献代查代检、参考咨询、个性化服务等多种服务在内的综合性服务体系。

2) 继续开展全国性优惠活动, 包括“四周年庆典暨年度特惠周”以及“教师节服务周”。

3) 配合“CASHL 走入...”活动, 轮流开展区域性优惠活动。

三是加强服务管理,提升服务质量,包括:

保证 7 天 /24 小时开机服务;

提高文献传递服务满足率,最大限度地满足用户需求;

降低服务完成时间,尽可能为读者提供快捷的服务;

服务规范化:如假期统一提供服务、提高文献扫描质量、慎重采用零运送等;

及时更新维护馆藏:为 17 个中心馆和社科院图书馆更新馆藏 22 次,保障了服务的准确和快捷。

四是为全国 135 所教育部高校人文社会科学重点研究基地和 16 所省部共建基地开通使用。对推动我国高校人文社会科学重点研究基地的教学和科研工作具有十分重要的战略意义。

通过大量的宣传工作、文献资源建设、以及各类服务措施的实施,CASHL 的服务效益显著上升,2008 年的服务统计充分体现了这方面的建设成果。

1) 全年接受和处理了 79,964 条原文传递请求,比 2007 年增长 19%。借书 396 册,是 2007 年的 1.4 倍。请求满足率突破 90%达到 90.2%,比 2007 年有提升。

2) 在原文传递服务中,还包含了近 3000 条文献代查代检请求,即在 CASHL 没有收藏或者没有对文献揭示报道的情况下,为用户想方设法从其它途径查找文献,弥补了 CASHL 馆藏的不足。

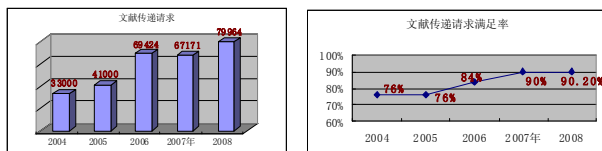


表 4: CASHL 原文传递服务请求(含文献代查代检)和满足率增长情况

3) CASHL 成员高校中,发送过文献传递请求的用户馆越来越多,即 CASHL 的服务利用越来越广泛,如表 5。其中使用量最高的用户馆为南京航空航天大学,全年共发出请求 5634 笔。

	发出请求的成员馆	未发出请求的睡眠馆	发出请求馆占全部成员馆的比例
2007 年	151	126	54.51%
2008 年	218	151	59.78%

图 5: 使用 CASHL 原文传递服务的成员馆在逐年增加

4) 电子资源受到广大用户欢迎,全年共下载全

文 260 万篇,比 2007 年增长了 1.7 倍。

5) CASHL 收藏的期刊文献全部被点击、检索和发送过文献传递请求,其中被发送文献传递请求最高的刊达到 2747 次,平均每种期刊被检索 3782 次。

6) “开世览文”门户主页全年点击量达到 1323 万次,“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”全年的检索请求量为 756 万次。

5. 民主集中,通力合作,加强内部运行管理

CASHL 管理中心与各全国中心、区域中心、学科中心、CALIS 管理中心、教图公司明确分工合作,精诚团结,在做好对外服务的同时,继续加强内部管理,完成了一系列内部运行管理工作。

1) 民主集中,共商 CASHL 未来的发展

2008 年 1 月,“CASHL 专家组第五次工作会议”在海南省三亚市召开。会议就 CASHL 发展中的问题展开探讨并达成一系列共识;通过对 2007 年度的工作总结;提出了 2008 年度工作计划和未来发展 3~5 年规划。

2008 年 4 月,召开了“首届 CASHL 中心馆馆长联席会议”。本次会议通过对上一年度工作的总结,讨论、部署和落实了 2008 年度工作计划。

2008 年 8 月,召开了“教育部文专图书项目发展规划工作会议”,共同讨论了“高校文科图书引进专款项目建设方案”,为建立外文图书的联合保障和协调采购机制、为我国人文社会科学教学科研提供图书文献的最终保障奠定了坚实基础。

2008 年 12 月,由北京大学图书馆、CASHL 管理中心等主办的“数字环境下的图书馆文献资源建设—挑战与对策”研讨会在北京大学图书馆召开,与会近 200 名代表共同探讨了文献资源建设的有关问题。

2) 完善组织机构。

除继续保持原来的 CASHL 专家咨询组、高校馆际互借协调组外,成立由北京大学、复旦大学、武汉大学、厦门大学图书馆专家组成的“高校文科图书引进专款项目馆藏发展小组”并在复旦大学召开了第一次工作会议,为图书文献资源的协调采购和发展建立组织保障。

3) 完成了 2007、2008 年服务评估工作。

通过评估工作的开展,促进了服务工作的改进和提高,各馆服务成绩均达到了优良。

2007 年服务评估中,获得服务优秀团队奖的有:北京大学图书馆、复旦大学图书馆、四川大学图书

馆、南京大学图书馆、华东师范大学图书馆、中国人民大学图书馆、北京师范大学图书馆。获得服务特别贡献奖的分别是：武汉大学图书馆、北京师范大学图书馆。来自 17 家中心馆的共 21 名 CASHL 工作人员获得 CASHL 文献传递服务先进个人奖。

2008 年服务评估中，中山大学、清华大学 2 所图书馆获得“年度进步奖”；武汉大学、吉林大学、中山大学、南京大学、四川大学、北京师范大学、兰州大学、厦门大学等 8 所图书馆获得“宣传推广奖”；北京大学、复旦大学、武汉大学、四川大学、北京师范大学、华东师范大学、中国人民大学等 7 所图书馆获得“优秀团队奖”；北京大学、复旦大学、武汉大学、北京师范大学、兰州大学、厦门大学等 6 所图书馆获得“特别贡献奖”；梁南燕、王庆浩等 21 人获得“先进个人奖”。

4) 财务管理工作的

认真做好 CASHL 经费的财务管理，包括预算、结算、拨款等工作。

由全国中心—复旦大学图书馆牵头完成了 CASHL2008 年期刊订购及其经费的结算、以及 2005 年期刊经费的清算工作。

5) 建立固定资产管理制度。

首次完成 CASHL 全国中心 2003—2005 年、区域中心 2004—2005 年的硬件设备清理和登记工作，管理好国家资产。

6) 加强工作人员培训，提高服务水平

2008 年 4 月，举办了 CASHL 中心馆馆际互借员培训会议，邀请“高校馆际互借协调组”资深馆际互借专家进行授课培训，来自 17 家 CASHL 中心馆和社科院的 30 位馆际互借员参加了培训会议。

7) 加强前沿性研究，为 CASHL 未来的发展奠定基础

由 CASHL 管理中心牵头，北京大学、复旦大学、武汉大学、厦门大学四馆联合申请了教育部人文社会科学研究规划项目“高校人文社科外文文献资源的布局与保障研究”。项目将从国家层面和宏观建设角度，通过一系列调研和比较分析研究，总结出我国高校人文社会科学文献资源的缺失与不足，提出高校人文社科文献资源(图书、期刊、电子资源)建设的学科收藏方案和协调机制，以及 1950—1990 年的人文社科外文文献缺藏目录和补藏方案，为人文社科文献的整体建设、全面保障奠定基础。

完成了《CASHL 通讯》的出版工作，全年共出版

四期，受到广泛欢迎。

二、目前仍存在的问题

1. 期刊和电子资源收藏量不足，无法提供全面和最终的保障服务

目前，CASHL 尚未收藏的、全球出版的人文社科类学术期刊大约有 1.7 万种，其中重要期刊大约 6000 种左右。由于收藏不足，我们经常收到用户增订期刊的要求，其中仅从“开世览文”主页上直接得到各高校教师和科研人员实名推荐采购的期刊就有 1300 余种。

在电子资源方面，目前即使如北京大学、复旦大学这样高水平的综合院校，人文社科类的电子资源也仅有 200 余个数据库(其中一部分为 CASHL 出资购买)，相比之下，国外一流大学如哈佛大学(773 个数据库)、耶鲁大学(768 个)、哥伦比亚大学(868 个)、牛津大学(504 个)都拥有数量众多的电子学术资源，其中在这些学校均有收藏的重要资源也有 321 个数据库，可见我国高校在这方面还欠缺很多，尤其是经典性、回溯性、通用性的资源。

2. 图书资源结构性缺失，不足以支撑高水平的人文社科研究

1949 年以后的人文社科外文图书的收藏量很低，某些方面的收藏存在着严重的缺陷甚至是空白。对于文献倚赖型的人文社会科学教学和研究来说，这种长达近四十年的缺口是无法支撑高水平研究工作的，急需补藏。

其次，当年出版的新书采购不足，造成文献资源缺漏，收藏品种减少，结构失衡，无法满足文科研究需求的增长。具体表现为：一是各高校图书馆自有经费困难，即使是基础较好的学校，文科外文图书的引进数量最多才能达到年度四、五千册，比欧美地区一流大学的十分之一还不到；二是文专每年 3 万册的进书量明显不足，与欧美地区年度文科学术图书出版量 6~7 万种相比，仅相当于出版量的 40% 左右，而在欧美地区的一流大学，仅一个学校即可将当年的文科学术图书收藏完整。

3. 现有资源的不稳定性和不可持续性问题

首当其冲的问题是，CASHL 资源体系中有 5000 多种期刊是 17 所中心馆利用各馆经费自行订购的。由于各图书馆都面临经费紧张、不得不削减期刊数量，因此导致这部分期刊出现了不连续和不完整的

问题,例如目前 CASHL 的近万种期刊中仅 40%左右是仍然保持订购的现刊,其余均为过刊;长此以往,将出现期刊的结构性缺失问题,给高校的教学科研带来难以弥补的损失。

其次,外文期刊按照平均 10%~15% 的涨幅在连年涨价。目前使用 CASHL 经费订购的国外核心期刊,经费额度已经不足以支持原有品种的继续订购。在尽可能保持期刊数量不减少的情况下,2007 年和 2008 年的订购款均已超出额度,共欠款 152 万;2009 年期刊预订款为 1093 万,超出拨款额度(975 万)118 万。

与此同时,电子资源的采购每年也均有上涨,上涨幅度为 5~10%,预计 2009 年会超出额度 20 万,2010 年会继续增长。

此外,电子资源的采购是需要同时购买存档和永久使用权的,否则一旦出现经费中断或公司倒闭、灾难性事件等,资源将无法获得。而 CASHL 目前购买的电子资源中,有一部分在国内是有存档和永久使用权的,如国家图书馆购买了 ECCO 和 EBBO 两个电子书数据库的存档和永久使用等。但还有一部分是需要 CASHL 购买存档和永久使用权的(如 PAO 过期期刊数据库)。

4. 共建共享建设投入不足,资源不能充分发挥作用和效益

目前,文专图书已经投入年度 400 万美元的采购经费,2009 年的年进书量将达到 3 万种、4 万册左右。文专项目虽然要求受益院校要面向全国高校服务,由于缺乏统一的信息加工和发布渠道,联合目录规模小、更新慢,服务基本上限于各收藏院校内部,馆际交流合作程度低,共知共建共享程度不高,没有为全国高校的哲学社会学科研究提供有效的服务。2006 年开始,由 CASHL 中心承担了文专图书的信息发布和面向全国高校服务的任务,但由于没有相关经费投入,工作进展比较缓慢。

在 CASHL 前期 1500 万元的投入中,共建共享费用总计为 230 万元,用于 5000 种印本期刊和 900 种电子期刊的文献传递服务、数据加工以及相关软硬件,相当于每种期刊的年度费用为 400 元左右,这个费用远远低于国家科技部所属国家科技图书文献中心的 1500 元/种的投入,随着服务的不断扩大,经费非常紧张。

5. 服务质量有待更加提高

经过 2008 年对服务质量的加强管理,CASHL 在各方面的服务水平均有提升,目前存在的最主要问

题仍是服务完成时间过长,由于个别中心馆的管理不够完善,因此平均完成时间仍徘徊在 3~5 天左右,与国家科技图书文献中心、中国科学院文献情报中心、国家图书馆等国家级机构的 1~2 天完成时间相比,落后比较多。

其它问题还有:少数中心馆的服务满足率还大大低于 CASHL 的平均满足率;少数中心馆不规范操作,错用“零运送”方式;个别中心馆校园网不够通畅,致使请求积压;个别中心馆未按常规要求进行系统备份,致使统计数据丢失;等等。这些都直接或间接影响了服务质量。

此外,很多用户反映,希望 CASHL 收藏、揭示、报道小语种(日文、俄文、韩文等)资源并提供服务。

三、2009 年工作计划

围绕着“国家人文社会科学信息资源平台”的最终建设目标,在 CASHL 目前发展的基础上,针对现存问题,同时根据 2008 年 1 月专家咨询组会议通过并得到社科司批准的近期 3~5 年发展规划,CASHL 2009 年的基本工作方针为:继续扩大 CASHL 影响,建设有特色的资源与服务体系,为用户提供高效率高水平的文献信息服务。

1. 以文专图书的协调采购为重点,建立 CASHL 的特色资源体系。

其一,根据社科司已经批准的“高校文科图书引进专款项目建设方案”,开展外文图书的协调采购工作,逐步建立国内西文图书的最终保障体系。具体安排:

加快文专图书采购平台的建设,初步实现中心馆的学科协调采购;4 月份完成“西文图书订购信息平台”的用户测试,5 月正式推出使用。

建立 1991 至今的西文图书订购基础书目数据库(数据来源:OCLC,教图公司,CALIS 联合目录),首先对 1991 之后缺藏的图书进行补藏;

挑选并建立 1950 年以后的图书缺藏书目数据库(数据来源:OCLC),开展回溯补藏工作。

提出当前图书文献的学科建设保障方案,对协调采购方案进行调整。

对 2008 年采购的特藏进行揭示、报道和宣传,邀请专家进行评估,保证这些特藏得到充分利用。

对文专图书继续进行统一编目,同时加深内容报道,提供封面与目次页浏览,为文专图书的借阅和

传递奠定基础。

其二,继续加强期刊和电子资源建设,突出对学科内容的报道,包括:

完成扩充期刊和电子资源建设方案,为进一步建立期刊和电子资源的最终保障体系奠定基础。

加强期刊的目次加工服务,特别是增加 Jstor 等电子期刊的目次报道(包括集中和分散加工),同时完成小语种(日、俄文)期刊和港台期刊的馆藏核对并开始进行目次报道。

增加电子图书 EAI 的书目数据,完成电子图书的深层次报道,完成电子图书的学科分类。

做好 CASHL 经费的印本期刊协调订购工作,包括结算、清算、催缺等。

做好 CASHL 经费的电子资源订购工作,包括谈判、签署合同、结算等。

2. 了解用户需求,建立高效率的服务体系,服务水平达到国内一流。

其一,继续开展各类优惠服务活动,增加区域优惠服务时间,缩短全国性优惠活动周期,以充分发挥地区的作用。

全国性优惠活动:

3. 23~3. 27	五周年庆典暨年度特惠周
9. 9~9. 11	教师节优惠活动

地区性优惠活动:

时间	优惠地区
4 月	华东地区
5 月	华中地区
6 月	东北地区
	华南地区
9 月	西北地区
10 月	华北地区
11 月	西南地区
12 月	华东地区

其二,增加新的服务措施,包括:为 2008 年加入的文科基地提供专项专题服务;扩大代查代检服务的范围;增加文专图书的章节按页传递服务;在文专院校内分期分批扩大文专图书的借阅范围。

其三,通过协调、培训、评估等,抓好服务质量工作,特别是缩短服务请求的完成时间;对少数中心馆的问题单独检查处理;完成 2009 年服务评估工作。

其四,在“开世览文”主页上进行用户需求和用户满意度调查,为 CASHL 下一步的发展做好基础性

工作。

其五,继续更新、升级、维护“开世览文”及 CASHL 整体服务平台,保证服务的稳定。

其六,继续更新和维护期刊馆藏,为服务提供保障。

3. 继续开展“CASHL 走入…”活动,宣传推广 CASHL。

到目前为止,CASHL 在全国走过并宣传的省份已经达到一半,2009 年预计走入的省份包括:辽宁、河北、山东、新疆、重庆、海南、湖南等。我们将在走入活动中加强宣传,与用户广为接触。

还将与中国社科院图书馆合作,开展“CASHL 走入社科院”活动。

继续利用“中国高校人文社会科学信息网”CASHL 专栏,以及专业期刊、海报、快报、通讯、主页等各类宣传手段广为介绍 CASHL 的服务。

4. 努力尝试开展多方面的合作,促进更大范围的资源共享

在和中国社科院图书馆成功合作之后,CASHL 将努力探讨与其它国家文献信息机构(如国家图书馆)的合作,以扩大和促进跨领域的资源共享。

5. 做好内部运行管理工作,保障资源与服务建设的开展。

继续发挥民主管理、协调协商、精诚合作的工作机制,通过 1)第六次专家咨询组会议;2)2009 年中心馆馆长工作会议;3)高校馆际互借协调组工作会议;4)文专图书馆藏发展小组工作会议等,沟通协调,巩固 CASHL 的服务网络,共同做好 CASHL 的工作。

加强中心馆工作人员培训工作。2009 年准备设立“CASHL 馆员发展项目”,由 CASHL 管理中心部分出资,为中心馆表现出色的馆员提供学习、培训、进修和交换的机会;同时,继续做好集中培训工作,拟计划在 3 月份举办一次培训会议。

做好 2009 年的服务评估工作,并对 2008 年的服务评估结果进行表彰、奖励,并解决其中发现的问题。

做好财务管理工作,完成结算、清算和拨款等工作。

做好第二次固定资产(2006 年经费)的清理和登记工作,开展数据资产的管理工作。

完成《CASHL 通讯》的出版工作。

6. 规划未来发展,保障 CASHL 建设的可持续性

继续开展前沿性研究,重点做好以下研究工作:

1) 教育部人文社会科学研究规划项目“高校人文社科外文文献资源的布局与保障研究”,提出高校人文社会科学发展的最终保障方案;

2) CASHL 的知识产权解决方案;

3) CASHL 用户调查和用户需求研究。

在此研究的基础上,做好 CASHL 的未来发展规划,争取教育部更多经费支持,在资源建设、服务创新、运行机制等方面不断突破,真正将 CASHL 建成国家人文社会科学信息资源平台。

工作会议

“文科专款图书馆藏发展小组”

第二次工作

会议纪要



CASHL 管理中心 2009.2

2009 年 2 月 4 日 -5 日,CASHL 管理中心在厦门大学组织召开了“文科专款图书馆藏发展小组”第二次工作会议。参加会议的除“文科专款图书馆藏发展小组”成员外,还有 CASHL 区域中心武汉大学图书馆和学科中心厦门大学图书馆的馆长、CASHL 管理中心有关负责人。

CASHL 管理中心副主任北京大学图书馆肖珑副馆长首先总结了 2008 年文专图书各项工作进展情况,包括集中编目情况、特色馆藏资源订购、采购平台系统需求与开发等,指

出,为了更好地满足人文社会科学学科建设需求,致力于建立国家层面的多馆联合保障和学科协调机制,做好高校文科专款图书的订购工作,本次会议将讨论并制订“高校文科图书协调采购业务规范”,并制定落实小组 2009 年工作计划。

经过一天时间的紧张磋商,会议取得以下成果:

1. 讨论并细化了“高校文科图书协调采购业务规范”,

提出了具体修改意见,会后由组长综合大家讨论的意见整理出修改稿,再行征求小组成员意见后,提交



会议现场

CASHL 管理中心。

2. 预计在 3 月份完成对“外文图书订购信息平台”的测试,并提供测试报告。

3. 依据教育部社科司已经批准的“高校文科图书引进专款项目建设方案”开展外文图书的协调采购工作。

4. 对 2008 年已经订购的特色馆藏资源揭示、报道和宣传,邀请专家进行研讨。

5. 计划在 4 月份组织开展对高校文科图书协调采购的业务培训。

由于与会代表中大部分都参与了教育部“高校人文社科外文文献资源的布局与保障研究”项目,所

以会上也汇报了各自承担的项目任务的进展情况,并对相关问题进行了讨论与交流。负责图书的小组将根据研究成果进一步完成 1950-1990 年的缺藏目录,并负责制定挑选的标准,然后由各个中心馆按各自的学科分工选订,争取今年完成。详细情况参见“高校人文社科外文文献资源的布局与保障研究”课题组会议纪要。

本次会议日程安排紧凑,讨论深入,并取得了一系列成果。对于明确采购流程,并最终在全国范围内形成人文社科外文图书资源建设的学科协调与分工机制将产生重要影响。

“2009 年 CASHL 中心馆馆长 工作会议暨总结表彰会”



会议纪要

CASHL 管理中心 2009.2

2009 年 2 月 27 日,CASHL 管理中心在南京大学图书馆组织召开了“2009 年 CASHL 中心馆馆长工作会议暨总结表彰会”。本次会议旨在对 2008 年工作进行总结梳理,同时部署和落实 2009 年工作计划。会议由 CASHL 管理中心主任戴龙基教授和北京大学图书馆朱强馆长主持。来自教育部社科司的何健处长、南京大学的校长助理周宪教授、17 家中心馆 CASHL 项目的主管馆长以及 CALIS 管理中心、中国社科院图书馆、教图公司等相关负责人参加了本次会议。

周宪教授代表南京大学向与会代表和嘉宾表示

热烈欢迎。他高度评价 CASHL 项目对于南京大学开展文科研究的重要意义。他表示,作为 CASHL 华东北区域中心,南京大学将努力丰富本校馆藏,提升服务能力,全力支持与配合好管理中心的各项工作。

教育部社科司何健处长发表重要讲话。首先,他对各中心馆为 CASHL 项目的发展做出的贡献表示感谢,肯定和表扬了 CASHL 2008 年的工作和取得的成绩。回顾项目 5 年来走过的历程,何

处长将其总结为:“一步一个脚印,打下了坚实的基础,基本达到了最初的目标,形成了一定的影响,积累了许多成功经验。”他说:“对于今后的工作,教



会议现场

育部领导将努力争取更多的经费,做好相关的协调工作。各中心要用科学发展观来指导下一步的行动方向,进一步整合资源,扩大影响,铸就品牌。”最后,何健处长为 CASHL2009 年工作提出总体目标——“巩固、完善、提高”,即巩固现有基础、完善收藏、服务和管理工作体系,不断提升 CASHL 品牌。

北京大学图书馆朱强馆长赞扬 CASHL 工作踏实,且卓有成效。他将 CASHL 所取得的成绩总结为以下五个原因:第一,教育部领导的大力支持分不开,社科司司长和何健处长多次参加 CASHL 的会议并部署工作;第二,中心馆密切配合,每年都有明显的进步,指标节节攀升;第三,CALIS 的成熟技术支持;第四,教图公司的很好配合;第五,管理中心工作人员非常投入,工作抓得很紧。作为 CASHL 管理中心的所在地和 CASHL 全国中心,北大将继续努力做好这项工作。朱馆长还建议:随着我国国力的增强,中国越来越受到世界的关注。我们需要把中文资源有效组织起来,一方面更好支持中国的教学科研,另外也可以把我们的成果介绍到国外。高校独有的珍贵特色资源还没有很好揭示报到整合。如果有经费支持做这件事,这也许是 CASHL 发展的一个新的增长点。

CASHL 管理中心副主任、北京大学图书馆肖珑副馆长,CASHL 管理中心的副秘书长关志英和复旦大学的武桂云老师分别就 2008 年 CASHL 的各项工作和 2009 年的工作计划作了全面的汇报。肖珑老师在《高校文科图书引进专款项目建设方案》和《拓展资源高效服务 推动共享》两个报告中,详细介绍了高校文科图书引进专款项目建设方案的目标、策略及建设内容以及经费使用方案;回顾并总结了 2008 年 CASHL 工作所取得的成绩和发展中存在的问题;提出了 2009 年工作计划。与会代表认真听取报告,对 2009 年度的工作计划提出建议和要求。复旦大学图书馆的武桂云老师,介绍了 CASHL 期刊资源建设情况以及存在的问题。针对期刊涨价、到货率以及副本较多的问题,武老师提出了希望增加经费、教图公司让利等建议。同时,她呼吁各馆协调订购以避免复本,力争在几年内 7 个中心收齐 SSCI 和 A&HCI 收录的 2790 种印刷版期刊。CASHL 管理中心副秘书长关志英老师对 2008 年 CASHL 中心馆服务总体情况和评估情况及存在的问题进行了总结汇报,并提出各馆在今后的工作中要严格工作规范,努力为读者服务等要求和希望。

CALIS 管理中心张俊娥为大家演示了即将进入完成阶段的外文图书订购系统的总体构架和功能模块。该平台预计将于 2009 年 3 月底完成建设。教图公司申水平副总经理和裴建中经理就 CASHL 期刊与图书的订购和到货问题作了汇报。在经验交流与 2009 年工作讨论中,四川大学的姚乐野馆长、北京师范大学的李晓娟副馆长、南京大学的史梅副馆长和中山大学的罗春荣副馆长先后发言,分享在 CASHL 推广与服务工作中的成功经验,商讨所遇到的问题和困惑。与会代表争相发言,为 CASHL 的发展献计献策。经过热烈讨论,CASHL 各中心负责人就今年几项重点工作达成以下意见:

1. 开发并完成外文图书订购系统。
2. 以文专图书的协调采购为重点,建立 CASHL 的特色资源体系。
3. 继续开展各类优惠服务和“走入”活动。
4. 增加新的服务措施,包括:为 2008 年加入的文科基地提供专项专题服务;扩大代查代检服务的范围;增加文专图书的章节按页传递服务;将外文图书的借阅范围扩大到 70 所文专院校。
5. 继续更新、升级、维护“开世览文”及 CASHL 整体服务平台,保证服务的稳定。
6. 利用海报、开世览文、CASHL 通讯等手段宣传 CASHL 的资源与服务。
7. 2009 年准备设立“CASHL 馆员发展项目”,由 CASHL 管理中心部分出资,为中心馆表现出色的馆员提供学习、培训、进修和交换的机会。
8. 进行第二次固定资产(2006 年经费)的清理和登记工作,开展数据资产的管理工作。
9. 继续开展前沿性研究,为决策和发展提供依据。
10. 要做到最终的保障,努力争取更多的经费是当前的最大问题。

本次会议还对 2008 年贡献突出的单位进行了表彰。何健处长为获得“CASHL 文献传递服务优秀团队奖”的北京大学等 7 家图书馆颁发了证书;朱强馆长为获得“CASHL 特别贡献奖”的复旦大学等 6 家图书馆颁奖;戴龙基主任为武汉大学等 8 家图书馆颁发了“CASHL 文献传递服务宣传推广奖”,为中山大学图书馆和清华大学图书馆颁发了“CASHL 文献传递服务年度进步奖”。

最后,戴龙基主任做了总结性发言,他称赞 CASHL 项目在各中心馆的认真规划,协调配合下,

2008年取得了显著的成绩。对大家付出的努力表示感谢。戴主任在发言中说道:CASHL项目作为2004年教育部人文社科十大新闻之一,是“繁荣计划”的重要组成部分,来自教育部常规经费的支持,使得它可以平稳向前发展。但随着CASHL滚雪球似的快速发展,一些现实问题随之产生,特别是要做到全国人文社科资源的最终保障,还需要更多的经费支持。参

与项目的各中心馆要珍惜这样的发展机遇,团结起来共同把这项事业做好。本次会议通过对上一年度工作的总结,部署和落实了2009年度工作计划,内容充实、节奏紧凑,是一次高效率、高质量的会议。

本次会议得到了CASHL华东区域中心南京大学图书馆和江苏省高校图工委的大力支持,在此特别表示感谢!

第三届高校馆际互借协调组 第一次会议纪要

CASHL 管理中心、CALIS 管理中心 2009.3

2009年3月19日,第三届高校馆际互借协调组第一次会议在北京大学图书馆召开。CALIS管理中心副主任、北京大学图书馆朱强馆长,CALIS管理中心副主任陈凌,CASHL管理中心副主任肖珑,以及第三届高校馆际互借协调组所有成员参加了会议。会议由肖珑老师主持。

朱强馆长首先讲话。他回顾了高校馆际互借工作的发展历程,强调了馆际互借工作的重要性,指出馆际互借工作为CALIS和CASHL的合作开了一个很好的先例,希望协调组在今

后的工作中能更好地宣传和推广馆际互借工作,为广大读者提供更加优质的服务。

随后,朱强馆长宣布第二届协调组到期,根据《高校馆际互借协调组条例》,协调组进行换届,成立

第三届高校馆际互借工作协调组。第三届协调组由CALIS管理中心、CASHL管理中心,北京大学、清华大学、复旦大学、武汉大学、南京大学、上海交通大学、浙江大学、厦门大学、华中科技大学、中国人民大学、四川大学和北京师范大学图书馆馆际互借方面

的15位业务骨干组成。朱强主任给协调组所有成员颁发了聘书,协调组成员名单和分工详见附录。

CALIS管理中心副秘书长、高校馆际互借协调组组长姚晓霞对协调组的工作进行了总结和回顾,进一步明

确了协调组的职责和工作方式,提出协调组将要开展的工作和下一步的工作计划。

接着,CASHL管理中心副秘书长、高校馆际互借协调组业务规范组组长关志英对CASHL文献传



会议现场

递服务规范第二次修订稿进行了解释和说明；复旦大学图书馆期刊部主任、高校馆际互借协调组统计评估组组长陈永英对 CASHL 文献传递服务评估办法第二次修订稿进行了解释和说明。

随后 CALIS 管理中心研发部馆际互借工作负责人曾丽军介绍了 CALIS 三期馆际互借建设方案；数据部主任张俊娥介绍了 CALIS 三期期刊共享服务的目标与任务。

协调组成员就 CASHL 规范和评估办法, CALIS 三期馆际互借建设方案和期刊共享服务进行了热烈的讨论, 提出了具体的意见和建议。陈凌主任请协调

组成员参与上述工作, 做出更细致和更具操作性的规划。

最后, 由陈凌主任进行会议总结。他提出 CALIS 前期的工作为 CASHL 的馆际互借工作打下了良好的基础, 而后 CASHL 的工作又给 CALIS 三期馆际互借工作提供了一个新的起点。希望在双方的精诚合作下, 在馆际互借协调组成员的参与和积极支持下, 两个项目能发挥更多的效益。同时提出, 希望协调组能开展一些馆际互借前沿研究, 规范和指导高校馆际互借工作, 为两个项目今后的工作出谋划策。

附录:

第三届高校馆际互借协调组成员

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

职责分工	姓名	单位
馆际互借业务规范工作组	关志英*	CASHL 管理中心
	李雪溶	南京大学图书馆
	潘卫	上海交通大学图书馆
	黄智武	中国人民大学图书馆
	刘迎春	北京师范大学图书馆
馆际互借系统应用和发展工作组	雷霆*	武汉大学图书馆
	曾丽军	CALIS 管理中心
	谢敏	浙江大学图书馆
	孙维莲	清华大学图书馆
	杨薇	厦门大学图书馆
馆际互借统计评估工作组	陈永英*	复旦大学图书馆
	姚晓霞	CALIS 管理中心
	罗利玲	华中科技大学图书馆
	梁南燕	北京大学图书馆
	曾英姿	四川大学图书馆

注: 带 * 号者为各工作组负责人。

CASHL 中心馆馆际互借工作

会议纪要

CASHL 管理中心 2009. 3

2009年3月20日,CASHL迎来了五岁的生日。回首过去,CASHL在短短几年内,飞速发展,在全国范围形成了一定的影响。为了更好地服务我国的人文社会科学教学与科研,按照管理中心统一部署,文科专款图书的借阅服务将于今年扩大到70家文专院校。CASHL门户主页“开世览文和馆际互借系统”也进行了系统改版与升级,而且对相关业务规范和文献传递服务评估标准进行了修订。为了配合以上工作的开展,CASHL管理中心特举办CASHL中心馆馆际互借工作会议。

本次的培训会由CASHL管理中心邀请“高校馆际互借协调组”资深馆际互借专家进行授课培训,来自17家CASHL中心馆和社科院的40位馆际互借员参加了本次培训会议。

在上午的会议中,CASHL管理中心副主任,北京大学图书馆副馆长肖珑老师首先向各位参会人员致欢迎辞,接下来,肖珑老师通过回顾2008年CASHL的各项工作和所取得的成绩,详细介绍了2009年的工作计划。CASHL管理中心副秘书长关志英老师在题为《CASHL文献传递服务规范》中,就2009年新修改的一些规范作了详细解释和说明。根据2008年文献传递评估过程中出现的新情况,馆际互借统计评估

工作组修订了《CASHL文献传递服务评估办法》,复旦大学的陈永英老师就修订的要点为大家做了详细介绍。最后,管理中心的王晶晶老师向大家汇报了2008年的结算和评估工作。

馆际互借系统应用和发展工作组的曾丽军老师

详细演示了本次升级的页面,并带领大家做了一次完整的系统流程,保证各位馆际互借员在回去后能够顺利开展。厦门大学图书馆的杨薇老师、四川大学图书馆曾英姿老师、北京师范大学图书馆刘迎春老师和中山大学图书馆的陈静兰老师分别就各馆在CASHL宣传推广和文献传递服务方面的经验作了精彩的报告。各位老师的工作经验介绍,引起了与会者的欢迎和共鸣。自由讨论阶段,大家纷纷就各馆的具体情况相互交流,现场气氛热烈。

最后,肖珑老师为荣获2008年CASHL文献传递服务先进个人奖的馆际互借员颁发奖状和奖品并合影留念,同时为2007年的先进个人补发了奖品。她鼓

励在座各位再接再厉,为CASHL的发展再做贡献。

附:本次会议资料均上传至CASHL主页“开世览文”,欢迎浏览。



会议现场



为优秀个人颁奖

开世览文，惠及齐鲁

——CASHL 走入华东北之山东行宣传推广培训会议纪要

清明过后，春暖花开，人杰地灵的齐鲁大地、“家家泉水，户户垂杨”的美丽泉城，迎来了一场共享 CASHL 资源的文化盛宴。2009 年 4 月 9 日，“CASHL 走入华东北之山东行”文献传递服务宣传推广培训会议在逾百年历史文化积淀的山东大学隆重举行。

本次会议受 CASHL 华东北区域中心委托，由山东省高校图工委、山东大学图书馆联合主办，旨在配合 CASHL 管理中心 2009 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，挖掘山东省的文献需求潜力，推动山东省内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，提高山东省的整体文献资源保障水平。



会议现场

参加本次会议的有

来自山东省近 50 家高校图书馆、公共图书馆、山东省社科院文献中心的 90 多位代表。CASHL 管理中心副主任、CALIS 文理中心副主任、北京大学图书馆副馆长肖珑，南京大学图书馆副馆长史梅，南京航空航天大学图书馆馆长金明华，山东省图书馆副馆长王玉梅，山东省社科院文献中心副主任陈宝生等出席了会议。八方宾朋，汇聚泉城，一时间，山东大学图书馆高朋满座，蓬荜生辉。

本次会议由山东大学图书馆副馆长杨锦先主持，山东省高校图工委秘书长、山东大学图书馆馆长韩子军致辞。韩馆长首先向与会代表和嘉宾表示热烈的欢迎，对 CASHL 管理中心为山东省高校图书馆提供的优质服务表示衷心的感谢，并深信通过此次宣传推广活动将会使更多的高校师生认识 CASHL、利用 CASHL。肖珑副主任代表 CASHL 管理中心讲话，并做了《CASHL：共享资源，服务基层》的精彩报

告，着重介绍了 CASHL 的产生、资源组成、组织架构及其高品质的资源共享服务。她祝贺 CASHL 华东北地区文献传递服务宣传推广工作会议第一次在山东省召开，感谢山东省高校图工委、山东大学图书馆对此付出的极大努力和辛勤工作，希望通过这次活动进一步扩大 CASHL 在山东省的影响，提升山东省的文献保障能力。南京大学图书馆副馆长史梅女士介绍了南大作为 CASHL 在华东北区域中心馆的工作

情况，强调了 CASHL 在文献服务工作中具有举足轻重的地位。南京航空航天大学图书馆馆长金明华介绍了南航图书馆 CASHL 宣传推广工作的心得，“不求为我所有，但求为我所用”的理念引起与会代表的高度关注，多种形式的 CASHL 文献传递宣传推广办法以及取得的效

益与影响，给与会代表提供了很多值得借鉴和学习的宝贵经验。最后，山东大学图书馆业务主管蒋秀丽女士对 CASHL 读者用户注册、馆际互借员给读者进行帐户确认、处理事务等操作流程作了全面介绍。

下午图书馆负责人举行圆桌会议，讨论文献传递与相关工作，文献传递人员做文献传递系统上机培训。

本次会后，面向华东北（山东、江苏、安徽）地区优惠活动即将于 2009 年 4 月 15 日~4 月 28 日展开，活动期间，该区域的高校用户，获取 CASHL 馆藏的期刊论文将享受 100% 补贴。

山东省高校图工委
CASHL 学科中心—山东大学图书馆
CASHL 华东北区域中心—南京大学图书馆
CASHL 管理中心
2009 年 4 月 13 日

CASHL 业务规范文件

CASHL 文献传递服务规范

CASHL 管理中心
2004 年 6 月起草
2006 年 12 月修订
2009 年 3 月第二次修订

为保证 CASHL 服务的有序和高效,规范 CASHL 服务馆和用户馆的责任和义务,特制定本业务规范。

第一部分 总则

1. 本规范是在教育部社科司“‘中国高校人文社会科学文献中心’管理办法”指导下,针对 CASHL 的具体业务制定的实施规范,与“高校馆际互借业务规范”、“CASHL 文献传递服务评估办法”和“CASHL 文献传递经费补贴方案”同为指导 CASHL 馆际互借与文献传递工作的规范文件,要求 CASHL 服务馆和用户馆分别遵守。
2. 本业务规范的解释权、修订权归 CASHL 管理中心。

第二部分 相关名词

1. 服务馆:已安装 CALIS 馆际互借与文献传递应用软件,并利用其向其他图书馆提供馆际互借与文献传递服务的图书馆。目前为 CASHL 全国中心、区域中心、学科中心共 17 家高校图书馆以及中国社科院图书馆。
2. 用户馆:指与 CASHL 管理中心签署协议的未安装 CALIS 馆际互借与文献传递应用软件,仅从服务馆获取馆际互借与文献传递服务的图书馆。用户馆仅面向本馆用户服务,不承担向其他图书馆提供服务的任务。服务馆和用户馆是应用于 CASHL 服务体系的一般概念,CASHL 成员馆即由服务馆和用户馆共同构成。
3. 请求馆:在馆际互借事务中,向 CASHL 中心平台提出文献请求的图书馆。
4. 提供馆:在馆际互借事务中,通过 CASHL 中心平台提供文献的图书馆。目前与服务馆的组成相同。请求馆和提供馆是应用于馆际互借事务处理流程和系统中的具体概念。

第三部分 服务内容

1. 馆际借阅(返还式)。提供“高校人文社科外文图书联合目录”中外文图书的馆际借阅。借阅方式有平信挂号邮寄和特快专递等。
2. 文献传递(非返还式)。提供“高校人文社科外文期刊目次数据库”中收藏的外文期刊文献、“高校人文社科

外文图书联合目录”中收藏的外文图书中部分章节的文献传递。传递方式有 Email、网上文献传递系统(FTP)、传真、邮寄、自取以及人工专送等。

3. 代查代检。对于 CASHL 收藏范围之外的文献,代为查找并提供向国内、国外文献收藏单位索取的服务。

第四部分 服务对象与服务模式

1. 服务对象:全国高校图书馆、公共图书馆和哲学社会科学研究机构都可通过与 CASHL 管理中心签订《CASHL 文献传递服务协议》而成为 CASHL 成员馆,各成员馆的用户都可以享受 CASHL 提供的馆际互借、文献传递与代查代检服务。

2. 服务模式:CASHL 采用集中式馆际互借服务模式。即 CASHL 管理中心为成员馆开设一个管理员帐户,成员馆的馆际互借员使用管理员帐户登录 CASHL 中心馆际互借系统,管理本馆的机构用户和个人用户(包括确认帐户/用户、修改帐户/用户信息、与用户结算等),以及查询相关的统计数据等。

第五部分 组织和管理模式

CASHL 管理与服务体系由管理中心、全国中心、区域中心、学科中心组成。统一以“中国高校人文社会科学文献中心”(CASHL)的名义对外开展服务。

1. 管理中心:负责整体资源建设与服务规划,举办工作会议,承接教育部社科司的任务,管理与协调 CASHL 各中心,推动项目的整体发展。组织各中心馆开展文献传递服务工作以及相关评估,制定管理办法、工作规范和评估标准,建设和维护 CASHL 集中式网络服务平台(开世览文门户主页)以及文献传递服务系统、相关软硬件支撑系统等,下设“高校馆际互借协调组”(与 CALIS 管理中心联合)、“高校文科专款图书馆藏发展小组”两个业务组织,协助开展各项工作。

2. 全国中心:负责资源的整体规划、建设和服务,收藏印本期刊、电子资源,提供本校外文人文社科期刊馆藏数据,维护本地文献传递服务系统,配合 CASHL 管理中心开展数据加工工作,面向全国开展培训、宣传、文献检索和原文提供等服务并进行相关评估。CASHL 全国中心设在北京大学、复旦大学。

3. 区域中心:协助全国中心进行资源的整体规划、建设和服务工作,收藏印本期刊、电子资源,提供本校外文人文社科期刊馆藏数据,维护本地文献传递服务系统,配合 CASHL 管理中心开展数据加工工作,以本地区和本校为重点开展培训、宣传、文献检索和原文提供等服务,同时配合全国中心为全国高校提供服务并进行相关评估。CASHL 区域中心设在武汉大学、吉林大学、中山大学、南京大学、四川大学等 5 所大学。

4. 学科中心:按照学科特点规划、收藏电子资源和特色资源,提供本校外文人文社科期刊馆藏数据,配合 CASHL 管理中心开展数据加工工作,提供本校外文人文社科期刊馆藏数据,维护本地文献传递服务系统,配合全国中心和区域中心开展培训、宣传和原文提供等服务并进行相关评估。CASHL 学科中心设在北京师范大学、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、中国人民大学等 10 所大学。

5. CALIS 管理中心:承担技术支持工作,包括中心门户网站主页、检索系统、馆际互借与文献传递系统升级与维护等,并负责“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”的建设与更新。

第六部分 馆际互借的工作流程

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

1. 请求馆的工作流程

1)采用集团用户模式(该模式下,请求馆本地没有安装 CALIS 馆际互借与文献传递系统。)

- (1) 接受用户通过书面、email、电话、传真等方式提交的申请,必要时与用户进行交流,包括确认请求,向用户说明版权要求及馆际互借条件,向用户解答他们所关心的问题,如费用、服务周期等。
 - (2) 检索本馆馆藏目录,确认用户所需文献在本馆没有可以提供的馆藏。
 - (3) 检索“高校人文社科外文期刊目次数据库”或“高校人文社科外文图书联合目录”,查找到用户所需要的期刊论文或图书。
 - (4) 登录 CASHL 中心馆的馆际互借系统用户网关,代替本校用户填写并提交期刊论文或图书借阅申请单,说明时间和传递方式等要求。
 - (5) 接收提供馆提供的期刊论文并作登记,通知用户领取文献或直接将文献传递给用户,并与用户进行费用结算。
 - (6) 接收提供馆提供的图书,登录 CASHL 中心馆的馆际互借系统管理客户端,与提供馆进行系统应答操作,并通知用户领取图书或直接将图书传递给用户,并与用户进行费用结算。
 - (7) 催还逾期图书或办理续借。
 - (8) 接收用户返还图书并在系统做用户还书登记。
 - (9) 包装图书,邮寄(或以其他传递方式)返还提供馆,并做系统处理。
 - (10) 遇有图书损坏和丢失文献情况,负责处理赔偿事宜。
 - (11) 定期进行借阅统计。
 - (12) 定期与 CASHL 管理中心进行费用结算。
- 2) 采用个人用户模式(该模式下,请求馆本地没有安装 CALIS 馆际互借与文献传递系统。)
- (1) 以管理员用户名密码登录 CASHL 中心馆际互借系统管理客户端,对本校用户注册的帐户(用户)进行信息核实、身份验证和确认;处理本校用户提交的图书借阅请求,与提供馆进行系统应答操作。
 - (2) 遇有丢失文献或文献未收到的情况,协助接收和给用户转发文献,并处理协调事宜。
 - (3) 与 CASHL 管理中心和用户进行费用结算。
 - (4) 定期进行文献传递与图书借阅统计。
2. 提供馆的工作流程
- (1) 定期进行借阅统计;
 - (2) 定期与 CASHL 管理中心进行费用结算。

第七部分 馆际互借的业务要求

1. 提供馆的职责
 - 1) 收到请求馆的文献传递请求或图书借阅请求后在规定的服务时限内进行处理;
 - 2) 按照用户要求的方式送出文献或图书,并完成系统处理;
 - 3) 纸质期刊或图书章节扫描后,分辨率不应低于 300dpi,统一采用 PDF 或 TIF 格式上传发送;
 - 4) 上传到 FTP 服务器上的文献统一用馆际互借系统中的事务号作为文件名保存;
 - 5) 对于无法满足的请求,在系统中说明原因或发送 email 通知用户;
 - 6) 对于本馆无法满足的文献传递请求,有义务通过内部协调后满足;必要的话需与用户协商是否通过代查代检从 CASHL 之外获取;
 - 7) 如用户提出没收到文献,需免费重发一份;
 - 8) 统一以 CASHL 名义对外提供服务,严格按照 CASHL 业务规范与收费、补贴标准操作。
 - 9) 验收归还的图书;
 - 10) 定期进行借阅统计;
 - 11) 每年 10 月 15 日与 CASHL 管理中心进行费用结算。
2. 请求馆的职责

- 1) 负责对本校用户或馆际互借员在 CASHL 系统中注册的帐户及用户进行信息核实、身份验证以及进行帐户及用户确认;
- 2) 对本馆所确认的帐户及用户负责,包括所确认帐户产生的费用以及所确认用户发送的文献传递请求或图书借阅请求;
- 3) 代替未在系统注册的用户发送文献传递请求或图书借阅请求;
- 4) 接收提供馆发来的因本校用户原因造成的无法接收的文献,并负责转发给本校的用户;
- 5) 接收提供馆寄来的本校用户借阅的图书,与提供馆进行系统应答,并负责转交给本校用户;
- 6) 遇有图书丢失或损坏,负责向提供馆先行赔付;遇文献未收到的情况,负责协助处理协调事宜;
- 7) 对本校用户进行 CASHL 使用与遵守知识产权法的有关培训,指导本校用户合理使用 CASHL 资源与服务,不提出整期期刊与整本图书的复制申请。
- 8) 与 CASHL 管理中心和用户进行费用结算。

第八部分 服务周期与借阅期限

1. 普通文献传递请求或馆际互借的图书在三个工作日内送出文献,遇节假日顺延。
2. 优惠活动期间的文献传递请求在五个工作日内送出文献,遇节假日顺延。
3. 加急文献传递请求或馆际互借的图书在一个工作日内送出文献,遇节假日顺延。
4. 返还式图书的借阅期限为 30 天(含往返邮程时间)。
5. 代查代检服务时限依据文献获取的难易程度和索取范围而不同。
6. 寒暑假停止服务时间由管理中心统一制定。

第九部分 收费标准

从 CASHL 获取文献,执行 CASHL 的收费标准,从 CASHL 之外获取文献,执行提供馆的收费标准。

1. 文献传递

CASHL 文献传递费用 = 查询费 + 复制费 + 传递费 + 加急费

- 1) 复制费: ¥0.30 元 / 页(指复印+扫描);
- 2) 加急费: 10.00 元 / 篇
- 3) 传递费:

传递方式	投递地区	邮费、包装费等 (件 / 次)
Email		免费
网上文献传递系统(FTP)		免费
用户自取		免费
传真		¥1.00 元 / 页
普通函件	本地	¥0.30 元 / 页
	外地	¥0.60 元 / 页
平信挂号	本地	4元起(10页以内),以后每增加一页加收0.30元
	外地	6元起(10页以内),以后每增加一页加收0.60元
特快专递	本地	50页以下15元,以后每增50页加收3元(不足50页者,按50页计算)
	外地	50页以下30元,以后每增50页加收6元(不足50页者,按50页计算)
人工专送	本地	10元起(按实际费用结算)
	外地	20元起(按实际费用结算)

说明:上表中提到的本地指 CASHL 中心馆城市所在地区,外地指中心馆城市之外的地区。

2. 图书借阅

图书借阅费用=¥80.00 元/册(包括平信挂号+包装费);如采用特快专递方式递送,加收¥20.00 元/册。
逾期归还图书,每册图书须交纳逾期使用费 0.5 元/天。

图书丢失或损坏的赔付:遵照各提供馆的规定执行。

3. 代查代检

代查代检的文献执行提供馆的收费标准,在此基础上,依据查询范围不同收取一定的查询费。

高校系统内:2 元/篇;

高校外的国内其他文献收藏机构:5 元/篇;

国外高校或文献收藏机构:10 元/篇。

第十部分 经费补贴

按照“CASHL 文献传递经费补贴方案”执行。

第十一部分 评估办法

CASHL 文献传递服务评估包括对中心馆和其他服务馆服务工作的评估,以及对用户馆利用 CASHL 服务的评估。评估工作遵照“CASHL 文献传递服务评估办法”执行。

CASHL 管理中心根据评估结果,调整下一年度服务馆文献传递经费的划拨,以及用户馆文献传递补贴的使用额度。

第十二部分 结算办法

CASHL 服务采取的是中心统一结算模式。因此在 CASHL 文献传递服务过程中产生的、用户应支付给 CASHL 各中心馆与其他服务馆的文献检索、复制和传递费用,于每年 10 月 15 日,由 CASHL 管理中心按照本规范规定的收费标准和收费办法,去除 CASHL 补贴之后,向用户馆统一代为收取并支付给 CASHL 各中心馆和其他服务馆。各用户馆与本校读者的结算由各馆根据实际情况自行结算,管理中心不做统一要求。

第十三部分 馆际互借与知识产权保护

1. 各图书馆在开展馆际互借工作时要遵守知识产权法的有关规定。
2. 同一用户请求同一期刊上的文献不可超过 4 篇。
3. 同一本书中的提供文献传递的章节不超过全书的三分之一。



沟通无极限,服务有新意

厦门大学图书馆 CASHL 宣传推广经验

厦门大学图书馆 杨薇

厦门大学图书馆于 2006 年 10 月正式成为 CASHL 学科中心,开始向校内师生以及福建省各院校宣传推广 CASHL 服务。经过两年多的宣传推广实践,我们不断积累经验,吸纳新途径、新方法,力图使 CASHL 无中介文献传递服务被更多的师生所接受并从中获益。本文简要介绍我馆在 CASHL 宣传推广工作中使用的一些方法和途径。

传统的宣传推广是必不可少的,也是很多师生比较熟悉和容易获知的。比如:在图书馆主页的显要位置介绍 CASHL 服务、发布 CASHL 优惠周活动信息;在图书馆入口张贴海报;E-mail 群信通知各院系师生 CASHL 优惠周活动信息;优惠周前针对在校师生举行密集的培训讲座;接受读者到馆咨询以及在厦大 BBS 专门的版块“图书馆公告版”上发布 CASHL 各种信息等等。

除了使用以上这些传统的宣传推广途径之外,我们还利用其他手段来达到更好的推广效果:

1. 利用博客平台实现 CASHL 信息发布:“图书馆吱声”(http://news.xmulib.org/)是我馆馆员自发建设的图书馆博客平台,方便馆员和教职工的互动。博文内容有关于业务规范的、读者服务的、参考咨询的,以及图书馆的历史、人文趣事等。博文风格不一、生动有趣。吸引了很多校内的教职员工在博文后留

言,抒发感想、提出宝贵的建议和意见,大大增进了图书馆与读者的互动。我们将 CASHL 各种优惠周活动信息发布在这个平台上,有助于增加信息的可见度。

2. RSS 推送:RSS 是在线共享内容的一种简易方式(也叫聚合内容,Really Simple Syndication)。通常在时效性比较强的内容上使用 RSS 订阅能更快速获取信息,网站提供 RSS 输出,在不打开网站内容页面的情况下阅读支持 RSS 输出的网站内容,有利于让用户获取网站内容的最新更新。厦门大学图书馆利用 RSS 将“图书馆公告信息”、“信息参考库”、“讲座信息”以及“图书馆博客”进行知识整合和发布共享。所有发布到“图书馆信息公告”、“图书馆博客”中的 CASHL 活动信息全都可以通过 RSS 实时推送到读者的桌面上。

3. 通过“饭否”推送 CASHL 活动信息:“饭否”(http://fanfou.com)是一个迷你博客平台,是九零后的年轻人喜欢去的网站。这些年轻人不常来图书馆,也不常登录图书馆网站,却喜欢使用各种便捷的即时通讯工具接收信息。我们在“饭否”上建了一个“厦大图书馆”的小博客,将 CASHL 活动信息发布上去。所有在“饭否”上订阅“厦大图书馆”的用户都可以利用手机、QQ、Gtalk、MSN 接收到 CASHL 活动信息。

4. QQ 群——实现福建省内各院校在线宣传推

广以及业务咨询。厦门大学图书馆作为福建省中心，也担负着做好省内宣传与辅助咨询的义务。以前一般是通过邮件列表告知省内各院校 CASHL 活动的信息，利用每年一度的馆际互借会议宣传推广 CASHL 服务。但是在宣传推广以及使用过程中，有很多读者咨询需要实时解决，因此我们在网上建了一个“福建省馆际互借 QQ 群”，在 QQ 群公告栏中发布 CASHL 活动信息，及时回答不同学校的各种业务咨询。

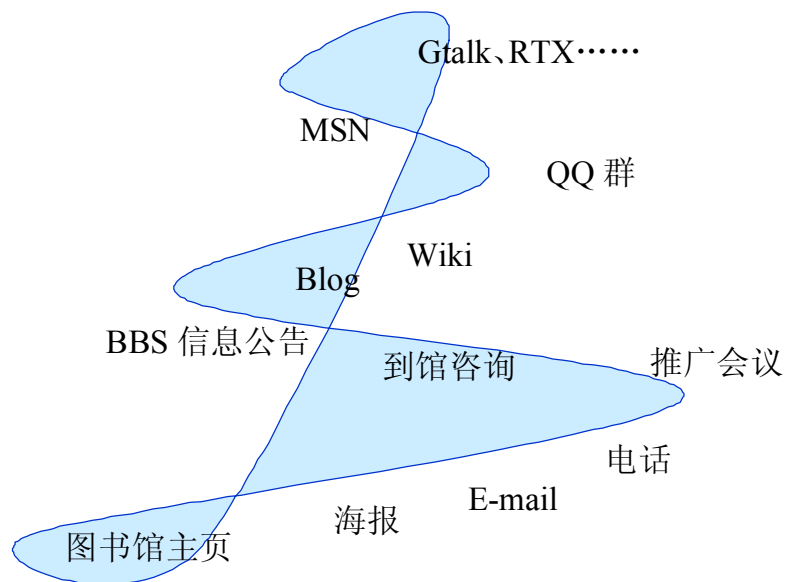
CASHL 的宣传推广仅仅依靠馆际互借员是远远不够的。在宣传推广的过程中涉及到前台读者咨询(主要由流通部负责)、访问网站时出现的问题(主要由技术部门负责)、目录数据有误(主要由编目部门负责)等各种各样的问题。如果没有团体的合作，就无法提供很好的服务。我馆的跨部门合作体系在一定程度上成了 CASHL 宣传推广及服务的有力支持。图书馆维基和 RTX 是跨部门合作的两个常用工具。

1. 图书馆维基: 维基是一个由志愿者自由贡献、共同编辑内容文本的工具。我馆馆员利用维基编写图书馆章程、内部事务、新闻信息等。我馆馆员也利用维基共同编辑 CASHL 馆际互借与文献传递事务规划、落实情况、出现问题及反馈结果; 一方面调动

了大家的积极性, 集思广益, 共同参与馆际互借与文献传递的服务。另一方面, 我们会将发现的问题、寻求解决的途径以及最终问题解决结果及时写入维基, 这样有助于我们不断积累经验教训。当区域中心和 CASHL 管理中心向我们收集服务建议、系统改进建议时, 我们就可以很快将维基中的工作总结及时传达给区域中心和 CASHL 管理中心。

2. RTX: RTX 是腾讯公司推出的企业级即时通信平台。企业员工可以轻松地通过服务器所配置的组织架构查找需要进行通讯的人员, 并采用丰富的沟通方式进行实时沟通。我馆于 2005 年下半年开始使用 RTX 作为馆内各个部门沟通交流的工具, 及时解决读者在试用、使用 CASHL 服务时遇到的各种问题。例如咨询台的服务人员(主要是流通部负责)利用 RTX 联系我们, 及时解答读者的咨询。有的读者发现 CASHL 主页无法登陆, 我们就通过 RTX 联系技术部的同事, 解决相关问题。RTX 在 CASHL 宣传推广方面起到了无可替代的作用。

我们还在不断完善以上介绍的各种宣传途径, 希望利用各种手段让 CASHL 的潜在用户都能够了解 CASHL, 使用 CASHL, 参与到 CASHL 的建设中来。



附图: 厦门大学图书馆 CASHL 宣传推广辅助手段

明确重点, 提高服务质量

中山大学图书馆 陈静兰

2008年对于中山大学图书馆文献传递工作组来讲是奋发进取的一年。以最大的努力面对挑战, 根据文献传递服务质量的几个指标, 有的放矢的总结经验教训, 改进工作方法, 务求将文献传递服务质量提升到一个新的高度。下面就几个方面向大家汇报我们的工作。

1. 清点馆藏。所谓公欲善其事, 必先利其器。我馆首先对馆藏的外文期刊进行了逐本清点。外文期刊阅览室从原来的全开架开放, 改为半开架开放。减少期刊丢失的同时, 逐条核对馆藏信息与对应的实际馆藏, 确保馆藏数据的准确性。在CASHL管理中心工作人员的配合下, 重新将数据上载。

2. 明确分工, 将文献传递工作流程分为电子版查找, 印刷本查找, 扫描和运送结算四个环节。以专人负责, 灵活调配的原则, 建立合理的文献传递工作流程。规定响应时间, 每条事务不论查找情况如何必须在3-5个工作日内得到响应。

3. 建立文献传递工作系统, 对每一笔交易实时跟踪处理进度。

事务号	申请日期	期刊名称	处理状态
PJL20080309100	2008-12-16 15:41	巴基印编, 已结算	
CAL20080823100	2008-12-16 09:29	有电子版, 已结算	
CAL20080830100	2008-12-16 09:29	有电子版, 已结算	
CAL20080823100	2008-12-16 09:29	有电子版, 已结算	
CAL20080819100	2008-12-16 09:29	有电子版, 已结算	
CAL20080811100	2008-12-16 09:29	有电子版, 已结算	

从文献传递管理系统导入当天要处理的事务记录, 为方便灵活操作, 设置不同形式的检索方式。

事务号	申请日期	处理状态
22120090947100	2009-02-24 14:45:06	未处理
301220040103400	2009-02-24 11:11:21	未处理

根据具体事务分析其处理方式并将其归类。

检索	导入	电子版	印刷版	结算	发送	统计
事务号	22120090947100		ISSN			
期刊名称	American Mineralogist		卷期	v. 93 no. 8-9		
出版日期	2008		文章题名	Thermodynamic properties of CaTi ₂ PO ₄ crystalline channels		
作者	Karin Papa, Tobias Strasser, Lena		页码	1356-1362		
申请日期	2009-02-24		数据库	编辑 点击进入编辑		
数据库	编辑		索书号	总页码		
纸质查找情况	编辑		处理状态	未处理		
申请人Email			结算日期			

每一条事务可在电子版与印刷版处理方式之间切换, 以变实时的对事务处理方式进行调整, 确保在最短时间内获取原文。

•未查到, 则直接进入“印刷版”状态, 由负责纸质文献的同事直接查找

•如查到, 则表明为哪一个数据库及总页码, 数据直接进行结算状态

检索	导入	电子版	印刷版	结算	发送	统计
数据库	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
ASP	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
ARL	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
BSP	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
EBSCO	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
ELSEVIER	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
Leis	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
SAGE	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
Springer	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
Blackwell	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
Emerald	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
Gale	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
JSTOR	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
Google	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到
其他数据库	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到	未查到

如文献是在数据库中查到登记其来源数据, 以便总结分析期刊数据库利用率和分布情况。

检索	导入	电子版	印刷版	结算	发送	统计
索书号			总页码			
纸质查找情况	已查到		无此种刊馆藏	无馆藏记录		
	无馆藏记录		缺期	期刊送装订		
	未到货		提供信息错误	其他原因		

没查获的文献将详细登记未获取的原因, 以便及时调整馆藏数据。

检索	导入	电子版	印刷版	结算	发送	统计
2009-01-01至2009-02-24的统计报表						
处理状态		数量	比例			
已有印刷版,已结算		9	30.00%			
有电子版,已结算		18	60.00%			
未查到,已结算		3	10.00%			
满足率		27	90.00%			
未满足						
无此种刊例数		2	66.67%			
期刊连续订		1	33.33%			

最后的统计功能中,对指定时段内的事务处理情况进行总结,分析,对查不到的纸本刊的原因进行归类总结,为进一步改善服务质量做准备。

4. 是加强与读者和兄弟院校的沟通协调。对于文献需求未得到满足的读者,我们给予其他途径获取的建议,并协助读者了解其他获取途径的具体获取方式。务求能使读者在最短时间内获得所需的资料。与兄弟院校之间加强实时的在线联系,及时调整事务处理流程中的迟缓和滞留问题。

一年之际在于春,中山大学图书馆正以全新的面貌迎接新一年的挑战。我们将在文献传递工作不断总结经验,不断进取。读者的要求就是我们努力的动力和方向。谨以此文就教于同行,希望在未来的日子里能有更多的交流,互相促进,共同进步。

充分发挥 CASHL 西南区域中心职能, 满足人文社科需求

四川大学图书馆 曾英姿

自 CASHL 2004 年 3 月全国中心的服务启动,2004 年 10 月 15 日西南区域中心服务启动以来,作为西南地区区域中心的四川大学图书馆,改变了在过去相当长的一个时期内提供的国外文献信息服务,多偏重于自然科学领域,而在社会科学及人文科学方面则相对薄弱的现状。为了使西南地区各高校广大读者都能受益于此项服务,四川大学图书馆采取了很多积极措施来推广此项服务,并使中心的馆际互借与文献传递量逐年攀升。

一、扎实做好本校宣传推广工作

作为区域中心,我们一方面为全国高校及部分科研单位提供文献传递服务,同时也承担着向本校师生和西南地区高校读者宣传和推广 CASHL 的任务。我们在图书馆主页及相关主页上建立了 CALIS 西南地区中心网站,对 CASHL 的资源建设、服务方式、优惠活动等也做了专题介绍和报道。CASHL 西南区域中心先后通过校园网及图书馆、社科处、研究生院公告栏发布相关服务宣传;利用四川大学图书馆多媒体教室或深入学院举办了多次关于 CASHL 培训讲座;学科联系人加强跟院系的合作,将相关服

务资料送到人文社科相关院系,并通过文献补贴的方式加大宣传力度;另外,在文献检索课上也要涉及馆际互借的内容,积极宣传 CASHL。

二、重视宣传,积极在本地区发展成员馆

四川大学的具体措施有:首先,组织西南地区 40 多所图书馆技术部、咨询部的工作人员开会,进行宣传和培训。其次,联合四川省高校图工委,制定统一的宣传材料,在 2004 年度召开的四川省高校图书馆馆长会议上,进行宣传。另外,在 2006 年 5 月 25 日在四川大学图书馆举行了“CALIS 西南地区馆际互借与文献传递研讨会”;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”。

三、加强宣传力度,探索更有效的宣传方法

随着各类宣传活动的开展,我们发现以本校为中心的“被动式”的宣传方式有它的局限。很多学校由于各个学校经费的限制,可能无法参加我们的推广活动。为了让更多的学校认识、了解、使用 CASHL,我们

一直在探索更有效的宣传方法。2007年我们率先提出了主动走出去,推出“CASHL 走入…”活动之宣传推广活动,深入重点省份、城市开展宣讲培训工作,带动意识薄弱的院校,以缩小地区间的文献资源建设与保障差距,扩大资源共享。

1. 2007年10月23日,“CASHL 走入西南”之贵州行由 CASHL 西南区域中心 -- 四川大学图书馆率先组织,在贵州师范大学召开了“CASHL 贵州省高校宣传推广培训使用”会议。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。会议以专题报告、讨论和培训等方式,吸引了贵州省多家高校图书馆加入 CASHL 体系。

2. 2008年11月14日,CASHL 西南区域中心 -- 四川大学图书馆在云南师范大学组织召开了“CASHL 云南省高校宣传推广培训使用会议”。来自昆明、曲靖、玉溪、红河、楚雄、大理等云南省的 22 家高校图书馆以及云南省委党校图书馆的主管馆长和馆际互借员共 81 人出席了此次会议。

3. 2009年,即将开展“CASLH 重庆高校宣传推广会”。

四、宣传的效果和效益

从 2004 年的西南地区只有几所高校加入 CASHL 到现在已有近 50 家高校加入 CASHL。

2004-2008 年西南地区成员馆使用 CASHL 情况统计表

年	注册数	提交申请
2004	473	2845
2005	346	11146
2006	564	16012
2007	404	7819
2008	765	10288
合计	2552	48110

通过西南区域中心全体同仁的努力,取得了如

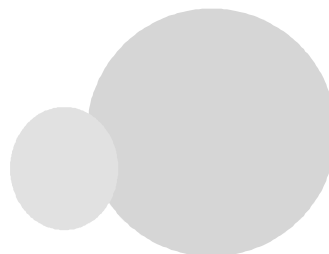
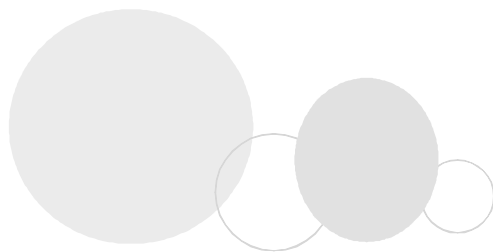
下成绩:

1. 2007 年 CASHL 文献传递服务优秀团队奖。本馆两位老师获得 CASHL 文献传递服务先进个人奖
2. 2008 年 CASHL 文献传递服务优秀团队奖。本馆两位老师获得 CASHL 文献传递服务先进个人奖

五、作好宣传推广工作的体会

通过举办了几次宣传推广活动,有如下体会:

1. 加强与各省图工委的协作
 - ①借助各图工委在各省的资源优势,推动 CASHL 宣传推广活动发展;
 - ②充分发挥各图工委的桥梁作用,搭建与更多单位的交流平台。
2. 领导高度重视,齐抓共管
 - ①宣传推广活动由馆长亲自带队,馆长与分管馆长共同到会做专题报告;
 - ②充分利用每次馆长会议宣传 CASHL;
 - ③加强与各图书馆馆长的联系,关注各图书馆 CASHL 的发展动态。
3. 筹划全方位,形式多样化
 - ①在推广活动前,要提前作好前期筹备;
 - ②宣传推广会邀请 CASHL 管理中心领导从管理者的角度宣传 CASHL;
 - ③邀请知名教授从用户的角度谈对 CASHL 的认识;
 - ④让馆际互借员从具体操作者的角度培训用户;
 - ⑤邀请本地区使用 CASHL 排名靠前的成员馆,从成员馆的角度宣传 CASHL。
4. 注重宣传效果跟踪,巩固宣传效果
 - ①在重视宣传推广的同时,也重视宣传后的信息反馈;
 - ②跟踪各成员馆的使用情况,提供完善的“售后服务”。



用心服务 悦人悦己

——北京师范大学图书馆 CASHL 服务情况汇报

北京师范大学图书馆 刘迎春

北京师范大学图书馆于 2004 年成为 CASHL 大家族中的一员, 在享受了两年多的服务后开始承担教育学学科中心的工作, 并于 2007 年开始代行华北区域中心职责, 开始为全国的 CASHL 用户服务。在为本校用户服务和为全国用户服务的过程中, 我们本着“用心服务、悦人悦己”的宗旨, 不断调整工作思路、优化工作流程, 最大限度地帮助读者获取文献, 并力争使各项工作进入良性循环, 保证该项业务持续稳定开展。

一、依托我馆各种软硬件优势, 建设 CASHL 文献传递高效服务平台

1. 组织机构

2006 年 10 月, 我馆成立 CASHL 学科中心(代行区域中心)工作小组, 成员来自包括总馆及分馆、学科资料室各个部门, 主要业务由参考咨询部的科研信息服务组完成。这种管理模式保证了主馆各阅览室及各分馆 / 学科资料室对于文献传递工作密切支持与配合, 既提高了馆际互借员取、还刊的工作效率, 又方便 CASHL 各类优惠活动的宣传。

2. 人员配置

我馆设有两名专职人员(博士 / 本科)、数名兼职工作人员及学生工。两名专职人员除精通业务规范及工作流程外, 各有所长, 一位擅长宣传推广, 一位精通各种软硬件系统技术。同时我们还注重对专职人员及兼职人员的相关培训。据初步统计, 约 50% 的文献请求可以通过电子资源满足。因此我们组织专职人员利用馆内的培训机会及时学习掌握已购资源, 甚至把试用电子资源也纳入资源来源。

3. 软、硬件设施建设

1) 功能强大的软件系统。

我馆馆藏纸质资源目录检索系统为 ALEPH500; 电子资源管理、检索与利用通过 MetaLib 和 SFX 实现, 这三套系统可以为馆际互借工作提供查找电子期刊和原文查找服务, 是我馆 CASHL 文献传递服务响应速度快的重要原因之一。

2) 设置完备的硬件设施。

除文献传递工作常用基础设施 Web 服务器、计算机、电话、打印机等之外, 我馆于 2007 年 9 月专门为文献传递工作配置了高速扫描仪, 既免去了馆际互借员邮寄复印件的时间, 缩短响应时间, 又降低了读者获取文献的经济成本和时间成本。

4. 以教育类馆藏特色资源为核心, 不断完善 CASHL 资源体系

丰富的馆藏资源是开展 CASHL 文献传递服务的根本条件。我馆依托百年师大的深厚人文底蕴, 形成了以教育类(教育学、心理学、各学科教育等)资源作为收藏重点, 兼及外国语言、文、史、哲、经、管、法等人文与社会科学资源, 馆藏特色鲜明、精品荟萃的文献资源特点。尽管在 CASHL 十七家中心馆中, 我馆馆藏人文社科资源的总量并不算多, 但由于特色鲜明, 外校读者向我馆发出的文献传递申请逐次递增, 详见下表。

2007 年~2008 年北师大图书馆服务情况

时间范围	请求量	满足件数	满足率(%)
2007.01.01~12.31	3955	3935	99.49
2008.01.01~12.31	5860	5588	95.36

在今后的馆藏资源建设上, 我馆将根据管理中心的部署逐步完善以教育类为核心、以文史哲等基础学科为重点的馆藏特色资源体系, 力求教

育类文献资源质量高、类型全、数量多,做到人无我有,人有我优。以完善我馆特色学科资源体系为根本,稳步提升服务能力。

二、用心服务,悦人悦己——让 CASHL 优质服务深入人心(核心)

作为 CASHL 成员馆和学科中心馆双重身份,我馆的 CASHL 文献传递工作也包含对内、对外两个方面:

1. 不断完善宣传策略,服务本校师生

1) 加强优惠活动宣传,不断完善活动宣传策略。

一方面是宣传材料的改进,即在宣传材料的内容与形式设计上更加新颖,站在读者的角度来思考问题,让宣传材料的措辞、形式对读者更具有吸引力;另一方面是宣传途径的扩大,即把一切需要 CASHL 资源的读者可能会去或关注的地方都宣传到,争取不留死角。

● 网络宣传:我馆主页、馆际互借与文献传递页面、我馆一楼大厅滚动屏幕、学校信息门户、社科处网页、研究生院培养处、校内 BBS(学生主流互动平台)

● 邮件宣传:对已注册用户群发邮件

● 海报宣传:在分馆/学科资料室、学生宿舍楼、校内各公共教学楼、校内各海报宣传栏、我馆大门口等处张贴。

● 印制宣传单页:我馆大门口、电子阅览室、各文科院系资料室

● 校报宣传:在北师大校报发优惠活动通讯稿

2) CASHL 常规宣传常抓不懈

● 专题系列讲座

图书馆资源与服务系列讲座、院系专场讲座、其他专场讲座、新生入学教育、“一对一”教师培训

● 公共选修课教学

《信息资源检索与利用》、《图书馆资源与服务》选修课

3) 建立馆际互借与文献传递服务网页

<http://www.lib.bnu.edu.cn/fuwu/wxcd&gjhj.htm>

4) 宣传推广效果——我校读者 CASHL 使用情况

在服务全国读者的同时,我馆也是 CASHL 资

源与服务体系的受益者。自 2004 年加入 CASHL 以来,我校读者从 CASHL 系统获取大量文献,极大弥补了馆藏资源不足的缺憾。因此在完善本馆馆藏特色资源体系的同时,我们也积极向本校读者宣传 CASHL,将 CASHL 作为本馆馆藏的有效延伸。

2004-2008 年北师大读者使用 CASHL 情况统计表

时间范围	注册用户数	请求量	完成事务总费用(元)	全国使用排行
2004.03.15~12.31	52	4548	23681.25	No. 1
2005.01.01~12.31	89	3853	29647.5	No. 4
2006.01.01~12.31	101	2102	11516.6	No. 6
2007.01.01~12.31	88	820	4919.4	No. 21
2008.01.01~12.31	259	5047	21934.36	No. 3

从上表中可见,2007 年我馆的各项指标均有明显下降。我们使用量明显下降产生的原因进行了认真分析,调整工作思路,并制定改进的方案。2008 年我馆的各项指标明显改观,并创我馆历年用量新纪录。

2. 优化文献传递工作流程,为全国读者提供优质服务

每年的两次免费活动是全国读者集中递交 CASHL 文献传递申请的重要时段,也是各中心馆 CASHL 文献传递服务最为繁忙的时候。为了按时、保质保量地完成免费期的任务,我馆在学习借鉴各中心馆同行宝贵经验的同时,在逐步形成了一套符合我馆实际的、行之有效的文献传递工作流程。

1) 分解 CASHL 全国性优惠活动相关工作,抓好各个环节

优化优惠活动期间文献传递工作流程(包括兼职人员业务培训流程、取刊流程、系统操作流程等)

● 兼职人员及时到位,提前做好兼职人员的培训工作

● 优化工作流程(取刊—还刊),提高工作效率

● 规范系统操作流程(包括扫描文件注意事项、操作规范等),保证服务质量

● 建立已传递文献数据库(特别是读者请求频率较高的纸本期刊)

.....

注重优惠活动工作总结,摸索 CASHL 优惠活
动工作规律

- 召开工作人员会议,总结经验与不足
- 撰写活动总结,提交馆讯

2) 服务全国读者效果

在管理中心组织的历次全国性优惠活动中,我
们的申请量、满足率、响应速度均位居前列,并于
2007 年、2008 年两次获得“优质服务集体奖”。

优惠活动期间北师大图书馆服务情况

时间范围	请求量	满足 件数	满足率 (%)	备注
2007. 03. 12~03. 19	1222	1220	99. 84	三周年免 费活动
2007. 09. 10~09. 17	1394	1388	99. 57	教师节服 务周
2008. 03. 10~03. 17	1724	1717	99. 59	四周年免 费活动
2008. 09. 10~09. 17	2698	2635	97. 66	教师节服 务周

三、华北地区宣传推广措施与效果(代行华北

区域中心)

1. 采取多种途径提供长期指导,加强 CASHL
宣传。

- 筹建 CASHL 华北门户网站(目前正在设计
中)、开通电话、QQ 在线咨询、建立华北 CASHL 成
员馆 E-mail 地址簿群发邮件

- 与管理中心联系,加强对零使用量馆的督促指
导

2. 组织华北各成员馆,开展宣传推广工作(效
果)

- 2007 年 11 月 13 日召开“相聚京师,共谋发展
——CASHL 华北地区宣传推广会议”

- 2007 年 11 月 12 日——12 月 2 日组织华北本
科高校馆参加优惠活动(新增成员馆 12 家,新增注
册用户 541 个,提交申请 48414 条)

- 2008 年 10 月 6 日~10 月 8 日组织“CASHL
走入华北之山西行”活动(发展成员馆 7 家)

- 2008 年 10 月组织华北本科高校馆参加优惠
活动(新增注册用户 382 个,提交申请 5812 笔)

探索与交流

IFLA 馆际互借与文献传递 最佳实践指导方针

厦门大学图书馆杨薇翻译 甘露校对

摘要:今年3月,IFLA 文献传递与资源共享常设委员会批准并发布了一个新文件来推动资源共享国际化并使其发挥最大的潜力。这篇新文件主要介绍了 IFLA 关于馆际互借与文献传递最佳实践指导方针。这份文件为世界上那些在推进资源共享运动中做出不断努力的图书馆提供一个有用的资料。这些指导方针是建立在对各个不同国家的馆际互借实践充分研究的基础之上,而且对任何一个提供馆际互借与文献传递服务的图书馆都具有可应用性。

这些指导方针分成一般性建议、职员、技术、用户、请求馆与提供馆建议几个方面。

该常设委员会接下来的任务是对《IFLA 馆际互借最佳实践指导方针》进行宣传、教育与推广,使馆际互借员能熟练使用。非常欢迎你们的加入。

要谈到最佳实践就不得不先谈到基准。基准可以被定义为:将你的政策、实践、哲学以及成绩与世界上任何一个高质量的组织或服务进行对比、衡量。基准调查可以使我们知道,提供什么样的做法、过程以及步骤可以将工作做好。然后,你可以开始将这些做法用于你自己的服务。基准有以下几个优点:

- 1、顺应变化及适应发展
- 2、打造一个学习型的团队
- 3、有助于打破不再有效的成规与思维定势
- 4、提供优秀的典范

你可能会想为什么要将最佳的实践模式贯彻于你的馆际互借与文献传递服务。你可能会想:“我的做法、政策以及步骤已经为我和我的员工服务很多年了,而且我已经教会我的用户如何使用这个服务了,为什么我还要引入别的做法来改变我现在的模式呢?”让我们在回答这个问题以前,先研究一些一

般的用户服务的数据。

20年以前,一个名叫 TARP 的全球性客户体验研究咨询公司为一些大型知名的公司作了一份用户服务调查。调查结果表明:

◆不满意的顾客中只有 4%投诉,剩下 96%的不满意顾客一般嫌麻烦,不会选择投诉。其中 25%有很严重的问题。换句话说,一个投诉就代表了由 24 个人不满意,6 个人很不满意

◆投诉者(占不满意人数的 4%)比不投诉者更愿意继续与公司保持业务关系。投诉告诉你体制中哪些地方需要改善,对适时地解决问题会有积极的影响

◆如果投诉者的问题得到了解决,大约 60%的投诉者会继续使用该服务。如果问题解决得很快,95%的投诉者会继续使用该服务

◆遇见问题的客户会把问题告诉其他 10-20 个人

◆问题已经解决了的顾客会告诉 5 个其他人该问题的处理结果

因此,当你在考察你自己的服务时,考虑到这些调查数字很重要。没有哪一个馆际互借与文献传递服务可以忽略他们。因为这些发现也同样的应用在我们自己身上,并影响我们的用户在接受我们的服务时所想做。

◆TARP 用公式表达了“85/15 规则”。这个规则说明 85%的问题是由体制或过程引起的,而只有 15%是由个人服务引起的。

换句话说,如果你将好的用户放在一个不好的体制中,体制将会占用 85%的时间。从另一个角度来看,解决了体制问题,就解决了 85%的服务问题。每一个人 and 每一个过程都存在潜在的正面和负面问题。发现这些问题有助于推动我们将最佳的做法应用在我们的服务中。

现在,我们有动力去改变目前的现状了,那么我们应该在哪儿寻找基准合作伙伴呢。可以考虑登录访问那些在馆际互借文献传递方面做得好的图书馆。或者学习那些已经拥有自己的基准,研究过最佳做法,并且发表其研究结果的图书馆。你也可以考虑从图书馆以外的地方来寻找基准。仔细考虑馆际互借与文献传递过程中每一步。UPS 与 Fedex 在运货方面上是一个很好的基准,Amazon.com 在快速供货和快速服务方面也是一个很好的基准。

IFLA 关于馆际互借的指导方针的优点在于:它过滤了来源于不同国家的研究结果,而且给你提供一个基于这些研究结果的建议。委员会在编纂这份指导方针时发现:各种各样的研究都有包含相似的结论。这更加确定了该指导方针的正确和有用。IFLA 指导方针结合了四个国家的研究结果,它包括:

- 1、美国:研究图书馆联合会(ARL)关于馆际互借文献传递的研究,由 Mary Jackson 主持开展
- 2、澳洲国家研究
- 3、北欧国家的研究
- 4、新西兰

因为 ARL 的研究对其他国家开展这方面的研究有重要的影响力,我们将从中了解最佳实践的组成要素。以下的数据是由 ARL 的高级项目官员 Mary Jackson 提供的。ARL 馆际互借研究调查了四个重要因素。

- 1、直接成本
- 2、周期

3、满足率

4、用户满意度

通过分析多项数据采集结果,ARL 通过横向对比研究找到高性能的借还操作。一旦确定了哪些机构做得很好,再通过访问这些机构的网站,研究这些机构作为借入者或借出者,什么样的做法,过程、政策以及步骤会收到好的效果。

ARL 确定以下做法会形成高质量的借入行为:

- ◆最大限度地利用技术
- ◆使用简单的信息发送系统
- ◆保持无纸办公
- ◆将文章直接发给读者
- ◆愿意付钱给文献提供方
- ◆任命对技术感兴趣的员工
- ◆争取主管的支持

高质量的借出行为有以下做法:

- ◆鼓励借书者优先使用他们的图书馆
- ◆将借出视为一种生意
- ◆最大限度地利用技术
- ◆将文献资料通过 Ariel、传真或更快的方法传递
- ◆检查整个过程(从邮件到账单)
- ◆只需一次即可在架上找到文献资料
- ◆为传递的图书或文章收费
- ◆接受信用卡,IFLA 券
- ◆争取主管支持

当文献传递与资源共享委员会在选择与编辑 IFLA 馆际互借与文献传递最佳实践指导方针时,将 ARL 的研究结果与其他地区如澳洲、新西兰、北欧等国的研究结果结合在一起。奥斯陆和挪威 IFLA 通过邮件讨论组讨论问题。在罗马、意大利召开的中期事务会议上,指导方针的草稿成型。

这些指导方针分成一般性建议、职员、技术、用户、请求馆与提供馆建议几个方面。我非常愿意介绍这几个方面的内容并和你们一起回顾一下。

委员会提倡以下的一般性建议:

- ◆优化图书馆的工作流程
- ◆确立服务水平和流通周期的效益指标,监控实施情况
- ◆评估自己的日常公务并作相应的改善
- ◆尽量减少申请的经手人数
- ◆所有的请求在一个电子系统中完成,最好能和馆际互借和文献传递系统兼容
- ◆做好统计以适应国家宏观指导的需要以及本

地需要

◆将馆藏放在联合目录上并保持更新，并说明可以提供资源共享

◆发掘合作单位并签订互惠协议

谈到员工，员工是服务的重要组成部分。委员会敦促你：

◆任用熟练的专业员工

◆员工应该不断地提高能力，并接受培训使用新工具与资源

◆鼓励本地或国际水平的经验交流

技术的合理应用对于资源共享与文献传递最佳实践来说是一个非常重要的组成部分，尤其是传递速度。

◆硬件与软件必须更新

◆鼓励用户利用电子手段提交申请

◆提供用户可以在线了解传递状态

◆用电子手段处理所有交流

如同我们以前谈到的，用户需求与期望既会促进也会影响你的服务，因此，将用户的因素放入指导方针很重要。

◆注重用户端的需求和喜好

◆定期进行用户调查

委员会赞成以下对文献请求馆的建议：

◆馆际互借员必须是图书馆用户服务的一个组成部分

◆利用各种途径介绍新的技术

◆不要限制用户的申请数目

◆使尽可能多的终端用户参与到申请中来

◆给终端用户提供机会访问联合目录

◆快速处理终端用户提交的申请

◆利用你的经验选择服务速度快、费用低的提供馆

◆遵守提供馆协议，仔细对待文献

◆用 IFLA 优惠券来作为支付方式

◆将文献尽可能快地传递给终端用户

◆如果可能，将复印件用电子方式传递

◆定期检查提供速度

对提供馆的建议包括：

◆使用有经验的员工收集申请单，尽量避免错

误

◆利用最快的传递途径

◆试图用最好的可能方式满足请求者

◆保证你的馆际互借文献传递遵循电子资源使用协议

◆建立在线的订购表或 / 和其他馆际互借文献传递系统可互操作

◆使你图书馆的借阅政策体现在你的网站和政策文件上

◆接受 IFLA 优惠券

这些最佳实践指导方针是一个坚实的基础，但他们并不是一成不变的。你可以根据你的机构、合作伙伴或用户的需要和期望来调整重点。一些可以附加的项目是：

◆设计用户友好的程序

◆了解并满足用户需求——进行用户研究（问卷调查，重点群体等）

◆使用 ILL 申请管理软件包

◆接待潜在文献提供者时，即时提出常规借阅请求（有难度的请求可能费时较长）

一个图书馆应该如何履行这些新的 IFLA 最佳实践指导方针呢？不要因细则繁多而裹足不前。大胆地从可能有问题的地方入手。另外一个很重要的步骤是优化工作流程。一个很有成效的方法是对你馆馆际互借借入借出过程的列出具体步骤。流程图的制作会使你和你的员工有机会去提出问题，发现多余或过时的流程，从而为工作流程的优化找到切入点。

另一个执行策略是建立一个愿意将本指导方针付诸实践的图书馆圈子，或向你自己所在的图书馆圈子推荐本指导方针。一些指导方针可能是文化性的，因为一些发展中国家在基础设施、经济与其他因素方面是很相似的。发展中国家可能需要对本方针做因地制宜地修改或自主研究开发适宜自身的指导方针。

该常设委员会接下来的任务是对《IFLA 馆际互借最佳实践指导方针》进行宣传、教育与推广，使馆际互借员能熟练使用。欢迎参加我们的工作并对所遇困难提供宝贵意见。

五年盛彩，感恩回馈

CASHL 五周年，文献欢乐送 ——“五周年庆典暨年度特惠周”优惠活动快报

CASHL 管理中心 2009.4

一样的阳春时节，一样是万象更新，一年一度的 CASHL 周年庆优惠活动又如期而至。为了庆祝 CASHL 项目启动五周年，更深、更广地宣传 CASHL 的丰富资源，扩大 CASHL 的受益用户，CASHL 管理中心特推出“五周年庆典暨年度特惠周”优惠活动。在 2009 年 3 月 23 日—27 日活动期间，所有注册用户申请 CASHL 馆藏的期刊论文原文传递服务，均可享受 100% CASHL 补贴。

在管理中心的统一部署和各成员馆的大力宣传下，在为期 5 天的优惠活动期间，文献传递申请量就

高达 41525 笔，创下 CASHL 启动以来优惠活动传递量最高记录，现将具体情况做如下通报：

(一) 活动期间新注册用户 1269 名，其中本科生 460 名，硕士研究生 564 名，博士研究生 199 名，分别占新注册用户的 36.25%，44.44%，15.68%。

(二) 提交文献传递请求量 41525 笔，其中厦门大学图书馆、福州大学图书馆、湛江师范大学图书馆、哈尔滨师范大学图书馆四所高校的申请量位居申请量排行榜前四位，分别为 3118 笔、3089 笔、2251 笔、2019 笔，具体情况如下表所示：

CASHL“五周年庆典暨年度特惠周”成员馆请求量排行榜(top20)

成员馆名称	新注册用户(名)	发出请求量(笔)	完成事务总费用(元)
厦门大学图书馆	101	3118	3646.3
福州大学图书馆	14	3089	6538.2
湛江师范学院图书馆 *	0	2251	1474.6
哈尔滨师范大学图书馆 *	1	2019	335.5
四川大学图书馆	27	1583	2125.3
南京航空航天大学图书馆	23	1533	1537.5
黑龙江大学图书馆	2	1496	2846
河北师范大学图书馆	0	1456	494.5
北京师范大学图书馆	23	1336	805.2
中南财经政法大学图书馆	95	1117	521.9
淮海工学院图书馆 *	53	1002	433.8
贵州师范大学图书馆	5	990	2630.2
杭州师范大学图书馆	10	961	2506.5
宁夏大学图书馆 *	11	925	60.3
华中师范大学图书馆 *	67	821	1189.2
辽宁师范大学图书馆 *	1	759	420.6
牡丹江师范学院图书馆 *	14	672	608.2
大连大学图书馆 *	10	671	463.6
华南师范大学图书馆 *	13	616	135
中国人民大学图书馆	68	615	1169.6

表中有*号标识的学校表示为首次出现在CASHL申请量排行榜前20中的成员馆。不难看出,在CASHL优质用户群中不仅增加了一批新面孔,更有一批像厦门大学图书馆、南京航空航天大学图书馆、四川大学图书馆、中南财经政法大学图书馆、杭州师范大学图书馆、中国人民大学图书馆等这样的铁杆用户单位,他们多次荣登CASHL成员馆使用量

排行榜前20。这说明,在各成员馆领导的重视和图书馆的大力宣传下,CASHL已经成为广大用户获取外文文献的重要方式,同时也表明,管理中心周密规划、统筹安排的“走入活动”卓有成效,有力地扩大了CASHL服务的覆盖面与影响力。

(三)文献传递服务情况

CASHL“五周年庆典暨年度特惠周”服务馆事务完成情况统计

服务馆名称	收到请求件数	完成请求			满足率	完成时间(天)
		满足件数	未满足件数	处理中件数		
北京大学图书馆	7663	7233	392	38	94.39%	2.8698
复旦大学图书馆	5447	4914	40	497	90.21%	5.7571
武汉大学图书馆	2554	2376	123	55	93.03%	2.407
吉林大学图书馆	1200	1149	44	7	95.75%	2.7296
中山大学图书馆	2443	2350	81	12	96.19%	3.5433
南京大学图书馆	3876	3171	431	276	81.81%	7.2007
四川大学图书馆	2678	2554	99	25	95.37%	1.2338
北京师范大学图书馆	3513	3173	312	28	90.32%	2.5712
华东师范大学图书馆	2032	1992	36	4	98.03%	1.2445
东北师范大学图书馆	779	776	1	2	99.61%	0.8041
兰州大学图书馆	861	851	9	1	98.84%	0.2867
南开大学图书馆	1219	1124	34	61	92.21%	3.8142
山东大学图书馆	813	799	9	5	98.28%	3.6824
清华大学图书馆	1627	1582	37	8	97.23%	0.9294
厦门大学图书馆	939	926	9	4	98.62%	1.2641
浙江大学图书馆	1433	1345	31	57	93.86%	2.5564
中国人民大学图书馆	584	569	14	1	97.43%	2.2794
中国社会科学院图书馆	115	99	16	0	86.09%	5.6667

注:上表中数据均由CASHL管理中心馆际互借系统数据库中统计得来,统计截止于2009年4月22日。

本次优惠活动期间,CASHL18家服务馆的服务质量都有大幅提升,据系统统计显示:

(1)平均满足率大幅提高。CASHL服务馆的平均满足率已高达92.82%,由上表可以看出,东北师范大学图书馆的满足率已经达到99.61%,还有厦门大学图书馆、山东大学图书馆、华东师范大学图书馆、兰州大学图书馆等服务馆的满足率均已超过98%;

(2)事务完成时间明显缩短。各服务馆的馆际互借员们面对成倍增长的文献传递请求,不惜牺牲个人休息时间,加班加点,才使得这次优惠活动平均完成时间保持在3天以内,其中清华大学图书馆、兰州

大学图书馆、东北师范大学图书馆的平均完成时间不足1天;

(3)规范馆际互借与文献传递业务。及时提醒用户不要重复提交文献传递请求、注意遵守出版版权规定、严格执行“高校馆际互借业务规范”,本次优惠活动期间服务馆的“零运送率”为3%左右,提高文献传递的整体水平。

虽然此次优惠活动取得了不凡的成绩,但是也存在一些问题,例如有用户反馈无法打开文献链接,因此影响了用户直接到FTP服务器获取文献。出现这种现象可能和本地网络情况、个人电脑配置等

原因有关。通过 FTP 服务器取文献有困难的用户可以通过如下途径获得文献:

(1) 请用户登陆开世览文 (<http://www.cashl.edu.cn>) 在“查看我的申请”中查到具体的每一笔申请的处理馆;

(2) 直接联系处理馆的负责老师,告知文献申请的事务号,索要无法获取的文献。各服务馆的具体联系方式请参见开世览文下方的“联系我们”。或者联

系本校图书馆负责馆际互借与文献传递服务的图书馆工作人员,请他们代为联系服务馆,索取无法获取的文献。

这次优惠活动期间申请量的急剧增长,再一次对 CASHL 各中心馆的工作提出了更大的挑战,在文献传递一线工作的馆际互借员们团结一致,加班加点,力争将文献更快、更准确的送到用户手中,圆满完成工作。

2009 年“CASHL 走入...”预报

CASHL 管理中心 2009.2

到目前为止,CASHL 在全国走过并宣传的省份已经达到一半,2009 年预计走入的省份包括:辽宁、河北、山东、新疆、重庆、海南、湖南等。我们还将与中

国社科院图书馆合作,开展“CASHL 走入社科院”活动。具体安排见下表:

时间	活动名称	组织单位
4 月	“CASHL 走入华东”之山东行	南京大学图书馆 山东大学图书馆
5 月	“CASHL 走入华中”之河南行	武汉大学图书馆
6 月	“CASHL 走入东北”之辽宁行	吉林大学图书馆
	“CASHL 走入华南”之海南行	中山大学图书馆
9 月	“CASHL 走入西北”之新疆行	兰州大学图书馆
10 月	“CASHL 走入华北”之河北行	北京师范大学图书馆
11 月	“CASHL 走入西南”之重庆行	四川大学图书馆
待定	CASHL 走入社科院	中国社科院图书馆

2009 年优惠活动预告

CASHL 管理中心 2009.2

全国性优惠活动:

3.23~3.27	五周年庆典暨年度特惠周	CASHL 文献传递服务启动 5 周年, 新老用户均可免费获得文献, 限 CASHL 馆藏
9.9~9.11	教师节优惠活动	教师可免费获得文献, 限 CASHL 馆藏

地区性优惠活动:

时间	活动名称	组织单位
4 月	华东东北地区	南京大学图书馆
5 月	华中地区	武汉大学图书馆
6 月	东北地区	吉林大学图书馆
	华南地区	中山大学图书馆
9 月	西北地区	兰州大学图书馆
10 月	华北地区	北京师范大学图书馆
11 月	西南地区	四川大学图书馆
12 月	华东南地区	复旦大学图书馆
待定	CASHL 走入社科院	中国社科院图书馆

地区性优惠活动说明: 除西北地区和西南地区优惠活动为 1 个月, 其余地区均为 2 周, 具体时间安排请随时关注“开世览文”的最新消息。

通知

关于委托兰州大学负责西北地区 有关工作的通知

CASHL 管理中心字(2009)第 002 号

西北地区各高校图书馆:

中国高校人文社会科学文献中心(简称 CASHL)自 2004 年启动以来,以“国家级人文社会科学信息资源平台”为发展目标,组织北京大学、复旦大学、武汉大学、北京师范大学等 17 所国内具有学科优势、资源和服务优势的高校图书馆,有计划、有系统地引进了大量国外人文社会科学印本期刊、图书和电子文献,为全国高校哲学社会科学教学和科研提供了高水平的文献保障。

按照 CASHL 管理中心统一部署,各地区的服务宣传、推广、培训与文献传递工作分别由各区域中心组织,日前在东北、华中、华南、华东等地区

已开展了多次区域性活动,取得了很好的效果。由于西北地区未设 CASHL 区域中心,现管理中心委托 CASHL 学科中心——兰州大学图书馆负责西北地区高校图书馆的培训、宣传、与文献传递工作。中心预计 9 月要举办特别针对西北地区各高校的优惠活动。届时将由兰州大学图书馆向各高校发送活动的具体方案、计划和相关日程安排并组织人员培训。请各馆密切关注。

此致

敬礼!

CASHL 管理中心
2009 年 3 月 12 日

更多走入,更多精彩 ——CASHL 即将走入华中和东北

CASHL 管理中心 2009.4

继 CASHL 于今年 4 月份成功走入山东之后,各区域中心和成员馆备受鼓舞,热切期待“CASHL 走入…”活动早日惠及本校师生。按照管理中心统一部署,CASHL 将于 5 月和 6 月先后走入河南省和辽宁省,宣传推广培训会议具体安排如下:

1.CASHL 走入华中之河南行

主办单位:CASHL 管理中心、CASHL 华中区域中心、河南省高校图工委、河南省高等教育文献保障系统(Halis)

承办单位:郑州大学图书馆

时间:2009 年 5 月 5 日~6 日

地点:郑州大学新校区

2.CASHL 走入东北之辽宁行

主办单位:CASHL 管理中心、CASHL 东北区域中心、辽宁省高校图工委

承办单位:辽宁大学图书馆

时间:2009 年 6 月 3 日~4 日

地点:辽宁大学

在“CASHL 走入…”活动期间,该地区高校师生均可享受长达 2 周的免费获取 CASHL 文献的优惠。具体优惠时段安排,请关注“开世览文”的最新消息。

更多优惠,更多精彩,期待您的关注与参与!



“开世览文”推出“我要评价” 在线问卷调查

您使用过 CASHL 的服务吗?
您了解 CASHL 的资源吗?
您对 CASHL 的资源与服务有什么建议和意见吗?

为了进一步了解用户需求,提升 CASHL 服务品质,扩充人文社科文献资源,CASHL 管理中心在“开世览文”特推出“我要评价”在线调查问

卷,无需登录,即可进行评价。问卷仅需占用您三分钟的时间。您的建议和意见将使我们更加了解您的需求,为您提供更好的资源与服务。欢迎广大用户积极参与,为 CASHL 的发展献计献策。

CASHL 的发展历程需要您的见证,更需要您的参与!非常感谢您的关注。



快来发表您的建议
吧!