

文献传递服务突击性工作实施管理暂行办法

为了应对 CASHL 中心文献传递服务各种优惠服务等突击性工作，保障我馆文献传递服务工作有序高效地运行，在开展好常规性文献传递服务工作的同时，避免文献传递申请积压现象，同时规范工作人员的服务行为，特制定本服务实施管理暂行办法。

一、参与人员

除现有文献传递工作人员外，各分馆的部主任、副研究馆员、咨询馆员及部分研究生毕业人员必须参与此项工作；必要时，信息服务中心的学科馆员和相关人员也须参与此项工作。

二、管理模式

采用集中管理分级服务模式，即由文献传递服务小组视各部门参与文献传递服务的人员情况统一分配文献传递申请。每个参与文献传递的服务部门均开设有一个文献传递服务账户，各部门工作人员使用这个账户登录馆际互借系统，保质保量并及时地完成分配在本部门账户文件夹中的申请。部门主任或其委派的专人负责每天检查所在部门账户文件夹中每笔申请的完成进度。

文理分馆馆长负责协调整个文献传递服务工作，并与主管馆长保持沟通。文献传递服务小组随时与各部门进行联络，了解各部门处理进展情况。

三、服务流程

- 1、进入文献传递服务系统，查看文件夹中分配的文献申请；
- 2、检索本馆馆藏目录或电子资源，确定已分配文献申请的详细馆藏地点以及是否能提供；
- 3、若为电子资源，下载为文献PDF或TIF格式的原文；若为html文献，统一复制、粘贴到Word中保存；
- 4、若为纸质文献，工作人员如果能在本部门找到原始文献，须统一扫描成PDF或TIF格式文献并保存好。如果本部门没有找到原始文献，则标注馆藏后交由文

献传递服务小组解决；

5、将已下载或扫描的文件统一用馆际互借系统中的事务号作为文件名保存，并上传到FTP服务器上；

6、按照CASHL管理中心规定的补贴方案和收费标准进行系统处理；

7、对于无法提供文献的有关请求，须在系统中进行“无法提供”的回答处理，并说明无法提供的原因。

四、工作要求

1、每位专兼职工作人员在收到申请后须及时进行处理，不积压；

2、在2个工作日（加急1个工作日）内通过系统回复读者能否提供文献，并在3个工作日（加急1个工作日）内将文献上传到FTP服务器上，同时在文献传递系统中完成有关记载；

3、对于无法满足的请求，在系统中说明原因并发送email通知读者；

4、对所上传的文献文档做好记录和保存工作；

5、若读者提出没有收到文献，需免费并及时地重发一份。

五、考核办法

1、专职文献传递工作小组应随时注意检查其它参与文献传递人员的工作质量和响应时间，发现问题及时指出；

2、年终由图书馆组织专门小组对参与文献传递工作的人员进行考核，主要考察完成工作量、响应速度、完成质量等等；考核结果作为年终劳酬分配的依据之一。

武汉大学图书馆
二〇〇九年十二月八日