



CALIS新版馆际互借系统 测评与优化研究

杨薇

厦门大学图书馆



- 01.问卷调查
- 02.平台调研
- 03.系统优化建议



PART ONE

问卷调查



问卷调查

厦大、复旦、北师大、东北师大

全面测评

联合设计、调查

问卷发放与回收

调研结果统计分析





用户与系统
的交互方式



系统与系统
的交互方式

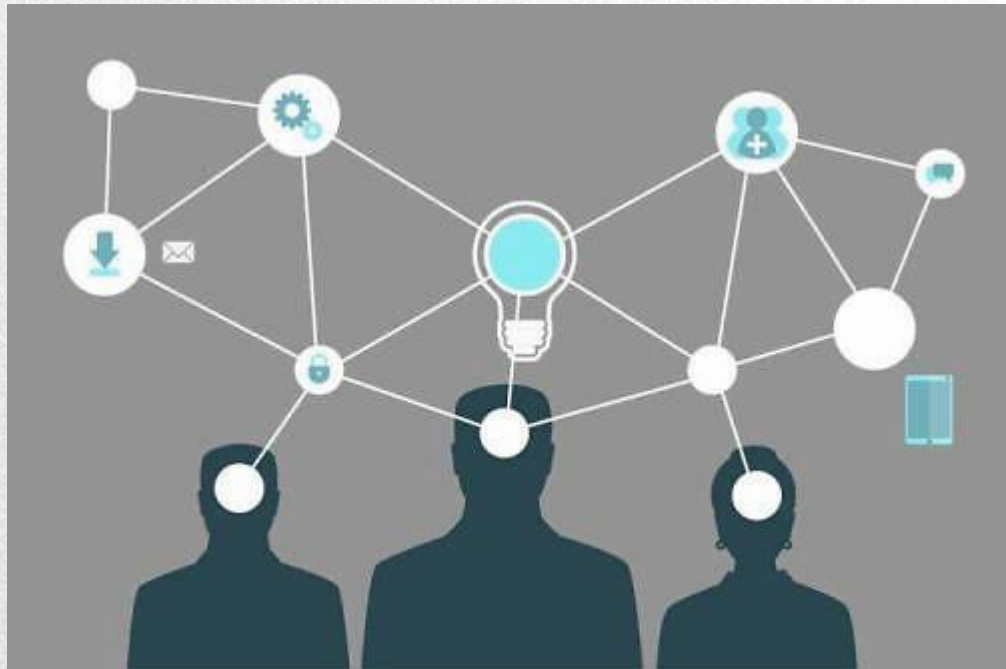


馆员与系统
的交互方式



四大部分 47 题

- 馆员身份与职务
- 系统功能评价
- 服务方式调研
- 组织模式调研



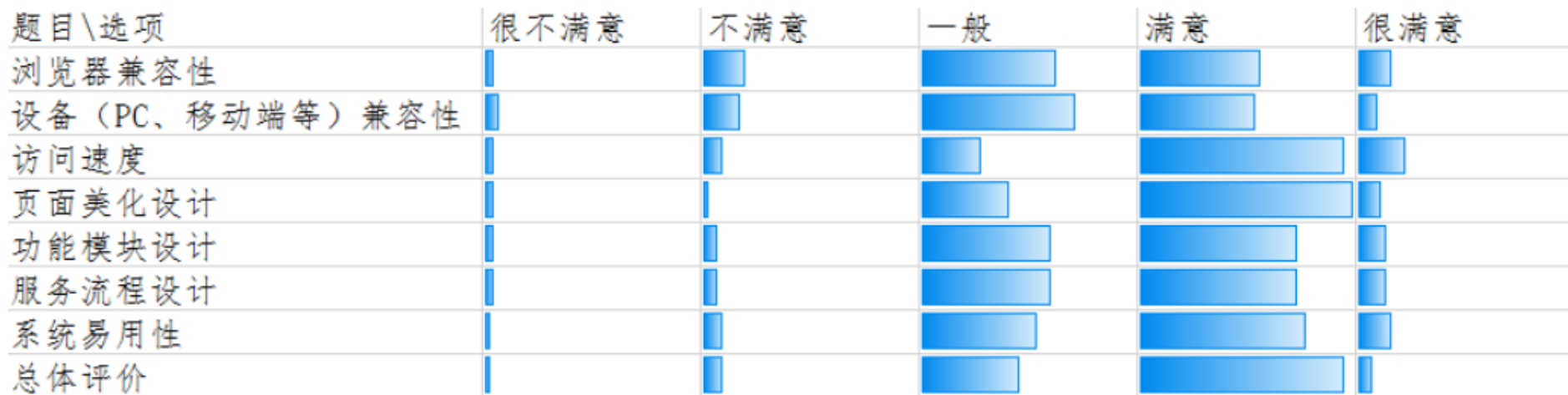
六大部分33题

- 用户身份
- 资源服务平台使用评价
- 用户注册与登录
- 提交申请模块
- 用户咨询模块
- 其他功能模块调研



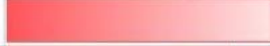


馆员版：馆际互借服务平台总体使用评价



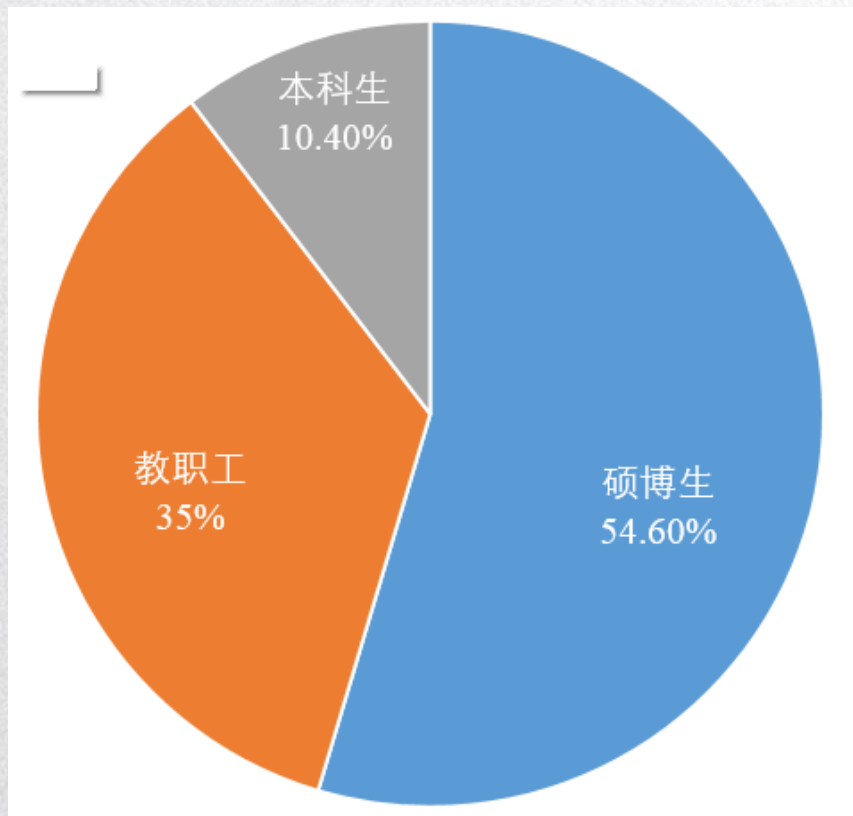


馆员版：馆际互借业务管理平台综合评价

题目\选项	很不满意	不满意	一般	满意	很满意	没用过
请求处理						
读者管理						
馆员管理						
结算管理						
查询统计						
系统管理						
参数配置						

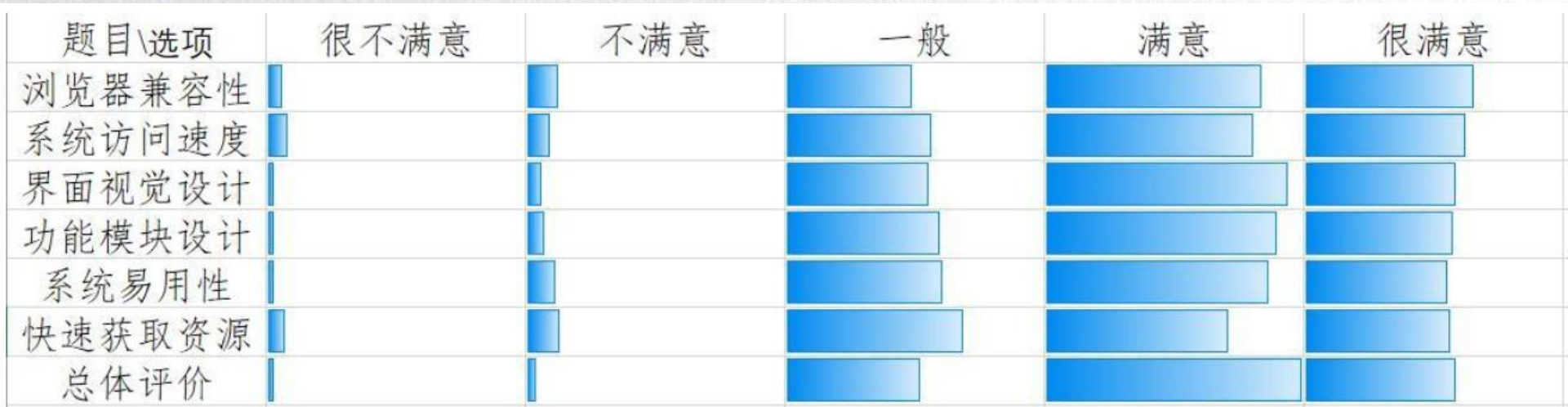


用户版：身份





用户版：用户对馆际互借系统的总体评价





整体调查结果

CALIS 馆际互借新系统被公认为**最受馆员认可**的系统/平台的第一名！

理由：流程规范清晰、保障率高、方便、系统智能、操作简单、响应速度快、性价比高、文献全面、页面布局简洁、效率高、网页反应速度快、设计友好...

- ✓ 馆员对于 CALIS 新系统改进了**馆馆费用修改流程**100%满意。
- ✓ 60.3% 的馆员认为 CALIS 新系统的**抢单模式+指定服务馆**的方式**效率很高**。

47.6%的用户最认可 CALIS 馆际互借系统，位列其他文献传递平台/系统之上。

理由：方便、满足率高、提供馆多、稳定、资源丰富、传递速度快、借阅纸质版方便、效率高、服务专业、海外文献馆藏地丰富等。

66.4%的用户认为 CALIS 馆际互借系统的**用户注册流程便捷**。

87.7%的用户对通常**查询文献处理结果**或**获取文献全文链接**的方式感到满意。



问卷调查总结

1

自动化方面

- ✓ 自动识别重复提交的申请；
- ✓ 自动识别电子馆藏并自动发送文献；
- ✓ 根据各馆服务时间自动关闭/开启服务；





问卷调查总结

2

开放性方面

- ✓ 在账户变动、借书等环节与图书馆自动化管理系统进行数据交互；
- ✓ 与快递公司进行数据交互；
- ✓ 开发移动端工作平台；
- ✓ 与资源荐购系统交互；





问卷调查总结

3

个性化方面

- ✓ 增加费用与补贴的自定义功能；
- ✓ 自定义用户身份字段；
- ✓ 自定义用户通知邮件内容；
- ✓ 自定义服务公告板；
- ✓ 自定义系统界面模板；
- ✓ 开发英文版用户界面；





问卷调查总结

4

服务方面

- ✓ 提供各馆的借阅规则、提供馆员联系方式、职责、服务时间等；
- ✓ 定期提供业务培训；
- ✓ 检索结果中展示馆际互借的预估成本；
- ✓ 每年做服务评估，细化评估指标；





PART TWO

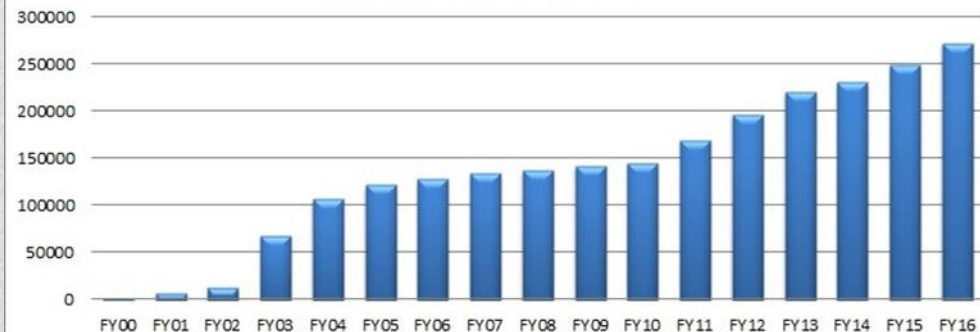
平台调研



borrowdirect



Total Borrowing by Fiscal Year





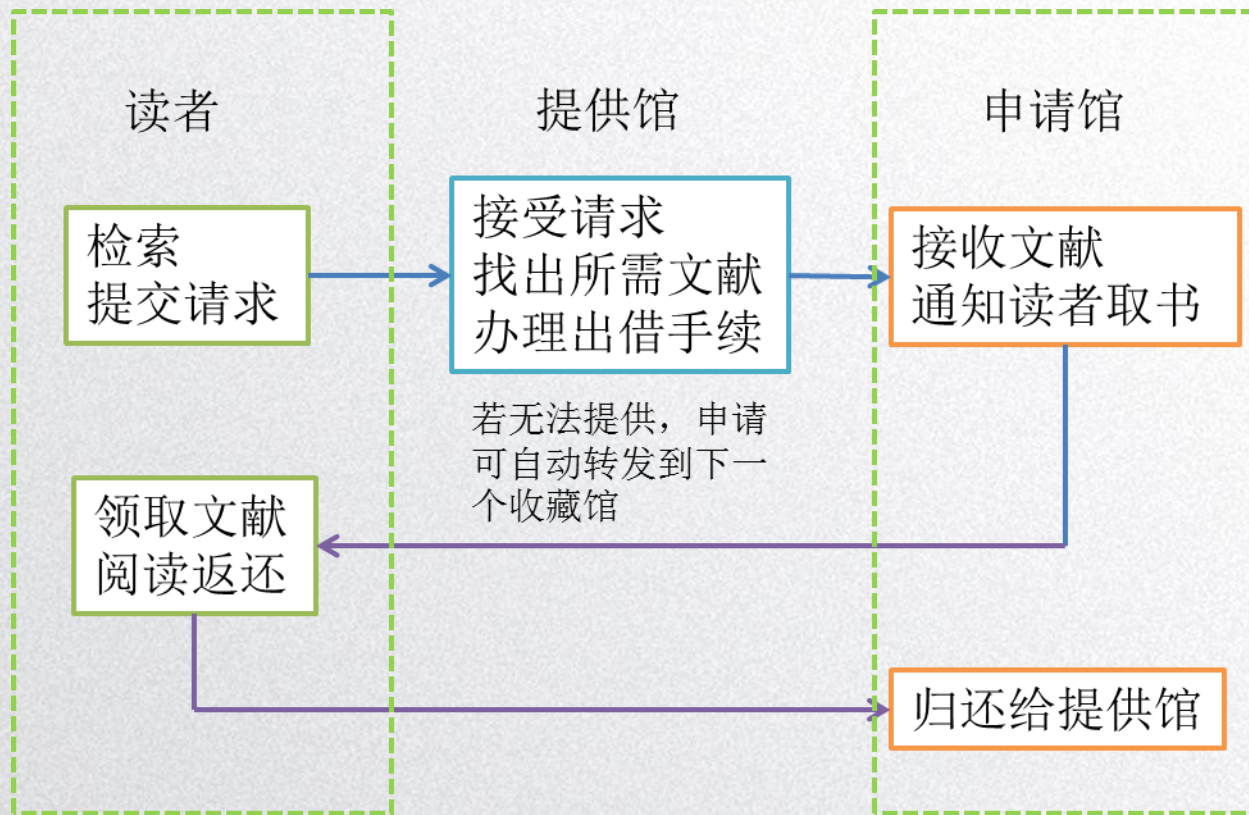
处理流程

检索入口：题名、著者名、ISBN

若提供馆的图书被借出或丢失，系统会显示“不可用”

选择取书地点
选择取书时间
(默认第五天)

邮件通知内容：
申请提交成功
图书无法提供或延迟提供
发出图书
取书通知
图书已归还到提供馆





Borrow Direct平台特点



读者认证

成员馆用户只要输入所在大学的 NetID，系统会自动链接到联盟各自独立的图书馆流通系统、访问读者个人资料并完成读者身份认证。



同步资源的流通状态

利用 NISO 流通交换协议可以查询到成员馆自动化系统中的实时资源状态，避免申请到已借出或不提供的资源。



申请单附索书号和馆藏地

提供馆馆员只需根据申请单上的信息去书库里取书后寄送即可。



负载均衡机制

可以根据负载均衡算法，将申请发送到工作压力最小的收藏馆。



邮件通知功能

在馆际互借的全过程，系统会向用户发送馆际互借申请确认、运送通知、取书通知和取消通知等，保证用户了解事务的处理状态。



RAPIDO – TURNING RESOURCE SHARING INTO AN OUTSTANDING EXPERIENCE

Rapido turns a complex process, mediated by staff and, in many cases, incoherent to patrons, into an outstanding experience for both. For staff, Rapido automates and simplifies borrowing and lending, helping library staff manage a high volume of requests efficiently. For patrons, Rapido provides a frictionless discovery-to-delivery experience, with a central location to quickly find and receive the resources they need.



会员制：双重角色（提供馆+申请馆），可加入群组

设置费：加入RapidILL的头一年需要一次性缴纳配置书目数据的设置费，之后的更新不用续费。

年费制：根据馆藏量、地理位置、参与群组等因素缴纳固定年费

承诺完成时间：24小时以内回复

匹配馆藏：ISSN+出版年，自动匹配，自动转发



Rapido平台特点



与第三方系统集成

- ✓ 可以通过标准开放系统接口与第三方系统如下一代图书馆服务平台Alma、发现与获取系统Primo、其他馆际互借系统和外部物流系统等集成。



利用群组与规则提供快速传递

- ✓ 优先在成员馆指定的群组中转发和获取；
- ✓ 基于下一代图书馆服务平台的全媒体资源索引自动匹配馆藏。



负载均衡机制

- ✓ 优先将申请件转至有馆藏但申请量少的图书馆。



灵活敏捷的服务管理模块

- ✓ 允许馆员设置合适的借阅规则
- ✓ 用户管理功能
- ✓ 个性化页面管理



PART THREE

服务优化建议

