



2017年新信息环境下 CASHL 资源与服务拓展设计研究

# “双一流”建设背景下 CASHL 的深度 学科服务研究

课题单位：南开大学图书馆

课题负责人：张蒂

课题组成员：苏东（南开大学图书馆）、赵麟（南开大学图书馆）

结项时间：二零一八年五月

**摘要：**建设世界一流大学和一流学科，是党中央、国务院作出的重大战略决策，对于提升我国教育发展水平、增强国家核心竞争力、奠定长远发展基础，具有十分重要的意义。CASHL 作为人文社科信息门户，其未来的资源和服务的深入拓展也应围绕高校和人文社会学科的发展格局，以学科建设为主线全面展开资源的整合和服务机制的深入，因此 CASHL 与学科服务的对接势在必行。目前，CASHL 的学科服务主要体现在针对不同学科文献传递的优惠活动，对于能体现知识服务特征的学科服务模式缺乏研究与实践。因此，在“双一流”建设背景下，将 CASHL 与学科服务深度融合，探究 CASHL 在新媒体环境下的深度学科服务模式是有前瞻性和实践性的课题。

作为与高校图书馆性质不同的信息服务机构，CASHL 有其自身独特的运行机制、服务内容和过程，如何依托 CASHL 本身的特点提出适合其发展的学科服务方式是十分关键的。在“双一流”背景下，CASHL 有深化学科服务的必要性。根据学科服务的理论基础，结合目前的服务和运行现状，通过对金牌用户学科服务需求的调研以及三项深化学科服务的实践，提出通过职能定位、服务内容和方式规划、服务执行者的多元化和服务合作机制的建立等策略来深化 CASHL 学科服务。

**关键词：**“双一流”建设 CASHL 学科服务

# 目 录

第一章 课题简介.....	3
1. 主要研究内容.....	3
2. 主要研究意义.....	4
3. 课题的主要研究目标、人员和成果 .....	5
第二章 “双一流”建设背景下 CASHL 深化学科服务的必要性.....	6
1. “双一流”建设背景下的学科服务.....	6
1.1. “双一流”建设背景下的解读 .....	6
1.2. 高校图书馆参与“双一流”建设的基点 .....	7
1.3. 学科服务在国内的理论研究和实践现状 .....	7
2. “双一流”建设背景下的 CASHL 深化学科服务的必要性 .....	7
2.1. CASHL 发展面临的挑战 .....	8
2.2. “双一流”建设背景下的 CASHL 深化学科服务的必要性 .....	8
第三章 CASHL 学科服务的发展现状.....	10
1. 学科服务与嵌入式学科服务.....	10
1.1. 发展历程.....	10
1.2. 理念梳理.....	10
2. CASHL 开展学科服务的现状分析 .....	12
2.1. 现状-浅层次的学科服务 .....	12
2.2. 未来-深层次的学科服务 .....	14
第四章 CASHL 学科服务中的用户需求调研.....	15
1. 学科服务中的“金牌用户” .....	15
2. CASHL 学科服务中的用户需求调研 .....	15
2.1. 对“金牌用户”的调研 .....	16
2.2. 分析调研结果.....	17
第五章 CASHL 深化学科服务的个性化实践.....	18
1. 实践案例 1-融入用户学术和生活情境的 CASHL 资源宣传 .....	18
2. 实践案例 2-嵌入用户学术微信公众平台的实践探索 .....	23
3. 实践案例 3-从学科评估中发掘有意义的 CASHL 定题学科服务.....	24
4. 实践案例总结 .....	25
第六章 CASHL 深化学科服务的个性化实践.....	25
1. CASHL 深化学科服务的理论思考.....	25
2. CASHL 深化学科服务的实践策略分析.....	25
3. CASHL 深化学科服务的未来展望.....	27
参考文献 .....	28

# 第一章 课题简介

## 引言

2015年11月，国务院正式印发《统筹推进世界一流大学和一流学科建设总体方案》（以下简称《方案》），《方案》指出建设世界一流大学和一流学科是党中央、国务院做出的重大战略决策，对于提升我国教育发展水平、增强国家核心竞争力、奠定长远发展基础，具有十分重要的意义<sup>[1]</sup>。“坚持以学科为基础”是《方案》总体要求中明确提出的四个基本原则之一，这充分表明了学科建设在“双一流”建设进程中的极端重要性。

近几年来，我国大学图书馆和学术性图书馆最大的服务创新就是学科服务制度的确立，清华大学图书馆、上海交通大学图书馆、中国科学院国家科学图书馆等机构都进行了卓有成效的实践。这些实践不仅提升了高校图书馆的服务能力，也契合了“双一流”建设的背景。建设世界一流大学和一流学科是党中央、国务院做出的重大战略决策，对于提升我国教育发展水平、增强国家核心竞争力，实现从高等教育大国到高等教育强国的历史性跨越具有十分重要的意义。中国高校人文社会科学文献中心（CASHL）与高校图书馆在运行机制和服务内容等层面上都有差异，如何实现CASHL与学科服务的深度结合是值得探讨的。

## 1 主要研究内容

CASHL作为人文社科信息门户，其未来的资源和服务的深入拓展也应围绕高校和人文社会学科的发展格局，以学科建设为主线全面展开资源的整合和服务机制的深入，因此CASHL与学科服务的对接势在必行。目前，CASHL的学科服务主要体现在针对不同学科的文献传递的优惠活动，对于能体现知识服务特征的工作模式则缺乏研究与实践。因此，在“双一流”建设背景下，将CASHL与学科服务深度融合，探究CASHL在新媒体环境下的深度学科服务模式是有前瞻性和实践性的课题。本课题的研究内容主要集中在如下方面：①了解背景：深入了解“双一流”建设的主要内容，解读高校图书馆参与“双一流”建设的基点。②理论整合：应用文献调研法，整合已有的学科服务的相关研究，特别是嵌入式学科服务的发展历程，分析学科服务的理论和实践现状。③用户调研：应用案例分析法，选择南开大学历史学院的历史学科、周恩来政府管理学院的政治学科和外国语学院的翻译学学科中的三位金牌用户进行调研，收集他们对于目前CASHL深化学科服务进程中的主要影响因素的认知，了解他们在应用CASHL服务中的反馈信息。④CASHL深度学科服务的个性化实践：根据调研结果，分析目前在三个不同学科的学科建设进程中，CASHL可以提供的深度学科

服务的方式及可拓展的功能。根据金牌用户的调研，课题组进行了三个有意义的实践，展示了如何通过融入用户学术和生活语境进行 CASHL 资源介绍的宣传、嵌入用户学术公众微信平台探索以及从高端学科评估服务中发掘有意义的 CASHL 定题学科服务的个性化实践，以期为 CASHL 未来拓展其学科服务职能提供基础。⑤为 CASHL 深度学科服务的提供策略分析：为 CASHL 的未来学科服务提出包括职能定位、服务内容和方式规划、服务执行者的多元化和服​​务合作机制的建立等实践策略来深化学科服务。

## 2 主要研究意义

本研究首次聚焦于 CASHL 文献传递之外的其他职能，通过对“双一流”背景的解读，深度挖掘 CASHL 的学科服务职能，其主要研究意义体现在：①认知了解“双一流”建设的内容，深入整合了在此背景下学科建设的主要影响因素，为高校图书馆的服务和资源的整合奠定理念基础。②拓宽了 CASHL 的职能与定位，凸显其作为学科信息门户的学科服务职能，为 CASHL 在“双一流”建设和新媒体情境中的发展提供了新的思路。③首次将深度学科服务融入 CASHL 的研究与实践中，不仅可以深入剖析学科服务自身的发展历程和特点，还将这种知识服务的理念融入 CASHL 服务的实践中，使课题具有前瞻性。④依托本课题主要负责人作为馆际互借员和学科馆员的双重身份，对所服务学科中应用过 CASHL 的“金牌用户”开展调研，分别开展了三种个性化服务模式，使课题具有实践性。⑤根据调研结果，提出 CASHL 深化学科服务的规划策略，为 CASHL 深度学科服务的功能设计奠定基础。

## 3 主要研究目标、人员、成果

本项课题的研究目标包括：①深入学习国家“双一流”建设的主要内容和策略，调研并梳理相关文件，分析图书情报机构和高校图书馆参与“双一流”建设的内容和方式。②整合国内外关于学科服务的理论和实践发展，收集诸如清华大学图书馆、北京大学图书馆、中科院、上海交通大学图书馆开展的特色学科服务的相关案例，提炼目前学科服务的路径和服务要素。③分析 CASHL 目前学科服务的现状，分析其主要服务方式、内容和实践宗旨，探索其从浅层次学科服务发展到深层次学科服务的主要路径。④调研南开大学历史学院、政府管理学院和外语学院应用过 CASHL 服务的金牌用户的使用反馈；分析他们对 CASHL 目前服务现状的个性化体验，以及对未来 CASHL 拓展学科服务内容的主要建议。⑤根据调研结果，设计三种实践案例模式，包括拓展通过融入用户学术和生活语境进行 CASHL 资源介绍的宣传、嵌入用户学术公共微信平台的探索以及从高端学科评估服务中发掘有意义的 CASHL 定

题学科服务的个性化实践等。⑥整合前期的理论与实践内容，为 CASHL 深度学科服务提供策略分析，提出职能定位、服务内容和方式规划、服务执行者的多元化和 Service 合作机制的建立等实践中的策略。

本项课题组的三名成员分别来自南开大学图书馆的学科服务部、多媒体服务部和读者服务部，她们既有长期工作在馆员互借与文献传递一线的工作经验，又有较强的实践和科研能力。同时，课题组主持人张蒂还兼任法学院、周恩来政府管理学院和外语学院的学科馆员，具备信息素养教学和嵌入用户学科服务的经验，保证了课题的顺畅进行。

本课题的研究成果包括发表论文一篇，提交结题报告一份，其中论文《“双一流”建设背景下 CASHL 深化学科服务的策略分析》已经发表在期刊《图书情报工作》2018 年 5 月 62 卷 9 期 56-62 页。

## 第二章 “双一流”建设背景下 CASHL 深化学科服务的必要性

### 引言

中国高校人文社会科学文献中心 (China Academic Social Sciences and Humanities Library, 以下简称 CASHL) 自 2004 年成立至今, 已经发展成为全国性的唯一的人文社会科学文献收藏和服务中心<sup>[2]</sup>。随着信息环境发生的巨大变化, CASHL 的发展面临着更多的挑战, 也引发了诸多探讨。在“双一流”建设的背景下, 作为与高校图书馆性质和运行机制都有差异的信息服务机构, CASHL 应如何拓展其它服务职能, 尤其是学科服务职能是值得从业者关注和探讨的。

### 1 “双一流”建设背景下的学科服务

#### 1.1 “双一流”建设背景的解读

建设世界一流大学和一流学科, 是党中央、国务院作出的重大战略决策, 对于提升我国教育发展水平、增强国家核心竞争力、奠定长远发展基础, 具有十分重要的意义。2015 年 11 月, 国务院正式印发《统筹推进世界一流大学和一流学科建设总体方案》(以下简称《方案》), 《方案》由总体要求、建设任务、改革任务、支持措施和组织实施共五大部分十八项具体内容组成, 其中“总体目标”等内容完整详细地阐释了“双一流”建设的方向和目标, 值得认真解读。

《方案》的第一部分总体要求中的总体目标对“双一流”建设的目标进行了详细阐述: 推动一批高水平大学和学科进入世界一流行列或前列, 加快高等教育治理体系和治理能力现代化, 提高高等学校人才培养、科学研究、社会服务和文化传承创新水平, 使之成为知识发现和科技创新的重要力量、先进思想和优秀文化的重要源泉、培养各类高素质优秀人才的重要基地, 在支撑国家创新驱动发展战略、服务经济社会发展、弘扬中华优秀传统文化、培育和践行社会主义核心价值观、促进高等教育内涵发展等方面发挥重大作用。

一到 2020 年, 若干所大学和一批学科进入世界一流行列, 若干学科进入世界一流学科前列。

一到 2030 年, 更多的大学和学科进入世界一流行列, 若干所大学进入世界一流大学前列,

一批学科进入世界一流学科前列, 高等教育整体实力显著提升。

一到本世纪中叶, 一流大学和一流学科的数量和实力进入世界前列, 基本建成高等教育强国。

根据总体目标, 《方案》在第二部分提出主要的建设任务包括: 建设一流师资队伍、培养拔尖创新人才、提升科学研究水平、传承创新优秀文化和着力推进成果转化等五大任务。

## 1.2 高校图书馆参与“双一流”建设的基点——学科服务

“坚持以学科为基础”是《方案》总体要求中明确提出的四个基本原则之一，这充分表明了学科建设在“双一流”建设进程中的极端重要性。《方案》的第一部分是“双一流”建设的总体要求，其中基本原则部分对“坚持以学科为基础”进行了详细说明：坚持以学科为基础要求引导和支持高等学校优化学科结构，凝练学科发展方向，突出学科建设重点，创新学科组织模式，打造更多学科高峰，带动学校发挥优势、办出特色。

高校图书馆及信息机构应利用资源和服务优势，嵌入科研教学过程，提供真正的知识服务，支撑科研创新，助力“双一流”建设，因此高校图书馆参与“双一流”建设的基点正在于以学科建设为基础，做好学科服务。

## 1.3 学科服务在国内的理论研究和实践现状

以促进学科建设为宗旨的学科服务不仅是图书馆界的学术研究重点，也是近年来我国大学图书馆和研究型图书馆开展的最为重要的服务创新，清华大学图书馆、上海交通大学图书馆、中国科学院文献情报中心等进行了卓有成效的实践。B. I. Dewey 和 D. Shumaker 和国内的初景利教授对学科服务和嵌入式学科服务的发展历程都进行过大量的研究<sup>[3]</sup>。一些馆员也积极从自身的实践探索学科服务，李剑等从厦门大学的实践提出将微信与学科主页结合起来为学科服务搭建可自我完善的专业工作体系<sup>[4]</sup>；刘姝等基于北京大学海洋研究院服务案例探讨了如何在供给侧改革背景下创新学科服务机制、提升学科服务水平和质量<sup>[5]</sup>；董颖等研究了大数据环境下的嵌入式学科服务动态特征<sup>[6]</sup>。这些研究更加注重学科服务与信息环境的深度契合，但研究的主体仍然囿于高校图书馆，对于一些图书情报服务机构的学科服务情况则较少涉及。

## 2. “双一流”建设背景下 CASHL 深化学科服务的必要性

中国高校人文社会科学文献中心（China Academic Social Sciences and Humanities Library）自 2004 年成立至今，已经发展成为全国性的唯一的人文社会科学文献收藏和服务中心<sup>[7]</sup>。随着信息环境发生的巨大变化，CASHL 的发展面临着更多的挑战，也引发了诸多探讨。其中，牛爱菊等基于 CASHL 与 OCLC 馆际互借平台的对比，提出精细化管理、资源深度整合、规范工作流程等多个可持续发展层面<sup>[8]</sup>；杨雪萍依托北京师范大学图书馆的工作实践探讨了思维导图在馆际互借工作中的应用<sup>[9]</sup>；赵发珍等总结归纳了移动环境下用户的体验特点及 CASHL 移动服务用户体验模型<sup>[10]</sup>。总体来看，学者们从 CASHL 馆际互借平台工作流程的完善、移动环境下的用户体验等层面进行了有益的探索，但这些研究基本上还是围

绕 CASHL 文献传递和馆际互借的传统服务职能展开的，缺乏对其他服务职能的深入研究。作为与高校图书馆性质和运行机制都有差异的信息服务机构，CASHL 应如何拓展其它服务职能，尤其是学科服务职能是值得从业者关注和探讨的。学科服务的研究和服务主体是否能进行必要和有益的扩充？在“双一流”建设的背景下，CASHL 是否有必要进行深层次的学科服务？

## 2.1 CASH 发展面临的挑战

CASHL 是教育部为繁荣发展哲学社会科学而设立的国家级、唯一的人文社科外文资源收藏和服务中心，是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，也被称为高校三大信息资源共享体系（CCC）之一。自 2004 年正式启动以来，其文献传递和馆际互借服务极大地丰富了高校人文社科的信息资源，支持了用户的教学科研需求，受到了广大用户的欢迎。

经过十多年的发展，CASHL 的运行进入了相对成熟期，面临着新的挑战，主要体现在文献传递数量的逐渐下降。梁南燕等学者统计了 2004-2014 年 CASHL 的主要业务数量<sup>[11]</sup>，其中文献传递量在 2009 年达到顶峰，将近 160000 条，此后就逐年下降，到 2014 年只有 110000 条，与此相对应的是图书的馆际互借请求量从 2007 年开展以来就呈现逐年上升的趋势，到 2014 年达 3000 册左右。CASHL 文献传递请求数量的下降是普遍存在于各个服务馆的共同现象，引发这种现象的原因是复杂和多层面的，但网络免费资源的增多、以“百链”为代表的方便快捷的文献解决渠道的应运而生是较为主要的因素。

## 2.2 “双一流”建设背景下 CASHL 深化学科服务的必要性

面对挑战，CASHL 从业者努力在实践中探索应对之策以使其重新焕发活力。在继续丰富传统文献传递和馆际互借职能的同时，CASHL 开始积极尝试拓展创新型服务，将学科服务纳入服务体系之中。2013 年推出了“CASHL 学科服务推广基地”试点计划，设立教育学和经济学两个“CASHL 学科服务推广基地”，负责分学科开展服务推广活动<sup>[12]</sup>，但这种学科服务是以提升使用量为目标的，此后 CASHL 开展的学科服务也多以学科资源优惠活动的形式出现，以提升文献传递使用量为服务导向，从而无法真正体现学科服务所应具备的知识服务的内涵本质。

学科服务是以用户为核心，建立基于科研与教学、多方协同、面向一线用户的服务模式，向用户提供个性化、专业化和知识化的服务，提升用户的信息能力，为科学研究的自主创新提供有力的信息保障<sup>[13]</sup>，是图书馆将被动服务变成主动服务的重要标志。学科服务并不等同于学科信息的简单推送，因为在现代信息社会中，我们的核心能力不在于所拥有的资源，而

在于我们具备利用广泛资源为用户创造价值的能力。因而，在新的信息环境下，仅从资源获取的角度将学科服务定位为提升学科文献使用量等，都无法真正满足用户的信息需求。在资源变得更加易得的情况下，用户关注的焦点已经不仅仅在于所拥有的资源，而在于是否能具备学术创新的能力，用户更加需要的是能提升其学术信息能力的知识服务。

“双一流”建设为高校发展指明了新的指导思想，作为高校科研教学的重要信息支撑基地，高校图书馆和相关图书情报服务机构理应抓住机遇，拓展学科服务内容。可见，在“双一流”建设的背景下，CASHL 必须改变目前以学科信息简单推送为特征的浅层次的学科服务现状，而发展成为能融入用户学术研究进程，为用户提供个性化、专业化和知识化服务，提升用户学术创新能力的真正的深层次学科服务，即 CASHL 必须深化其学科服务职能，进行深度的学科服务。

## 第三章 CASHL 学科服务的发展现状

### 引言

学科馆员及学科服务研究一直是近年来图书馆学术界的热门课题,其中理论分析及实践探索是重要的研究主题。清华大学图书馆是国内最早介绍学科服务和学科馆员实践的单位,上海交通大学图书馆、中国科学院文献情报中心等机构的学科服务工作也都各具特色。值得注意的是,几乎所有的学科服务的实践主体都是囿于高校和研究型图书馆,而对于一些图书情报服务机构的学科服务情况则较少涉及。中国高校人文社会科学文献中心(CASHL)与高校图书馆在运行机制和服务内容等层面上都有差异,如何实现 CASHL 与学科服务的深度结合需要对学科服务以及 CASHL 学科服务的发展现状做理论梳理和整合。

### 1 学科服务与嵌入式学科服务

#### 1.1 发展历程:

1999 年姜爱蓉介绍了清华大学图书馆建立学科馆员制度的具体措施<sup>[13]</sup>,但国外学科馆员制度的发展至今已有上百年历史。学科馆员最初是在书目员、参考馆员的基础上发展而来的<sup>[14]</sup>。20 世纪末以来,随着数字技术和网络环境的变化,图书馆的发展也经历着转变,国外图书馆的学科馆员开始由专业馆员承担。伴随着能力的提升,学科馆员制度开始逐渐完善。Michael Bauwens 于 1993 年发表了重要的“电子图书馆的宣言”一文,描述了自己作为图书馆员却脱离图书馆提供服务的经历,将嵌入式学科服务的理念逐渐引入研究和实践领域。2007 年 6 月 David Shumaker 和 Laura Ann Tyler<sup>[15]</sup>在美国专业图书馆协会年会上提交了“A Embedded Library Services: an initial inquiry into practices for their development management”的调研报告,提出了嵌入式学科服务方式和实践上中的相同点与个性化差异。嵌入式学科服务开始成为专业图书馆和研究型图书馆的研究和实践热点。近十年来,我国国内高校图书馆和专业图书馆纷纷开展学科服务和嵌入式学科服务,实践探索不断深化,但我们仍有必要对其理念进行梳理和整合,以为 CASHL 的深入学科服务奠定理论基础。

#### 1.2 理念梳理:

##### 1.2.1 概念辨析:以用户为中心的知识服务

在学科服务理念梳理中,最重要的内容来自对学科服务和嵌入式学科服务的概念辨析。学者们虽从不同角度提出了各自对学科服务和嵌入式学科服务的概念阐释,本课题小组经过深入的文献调研,更为认同初景利教授对学科服务和 David Shumaker 对嵌入式学科服务的

界定。在“第二代学科馆员与学科化服务”一文中，初景利教授提出学科服务是以用户为核心，建立基于科研与教学、多方协同、面向一线用户的服务模式，向用户提供个性化、专业化和知识化的服务，提升用户的信息能力，为教学科研提供有力的保障与支撑<sup>[16]</sup>。David Shumaker 在其 2012 年出版的专著《The Embedded Librarian -Innovative Strategies for Taking Knowledge Where It's Needed》一书中提出“Embedded librarianship is a distinctive innovation that moves the librarians out of the libraries and creates a new model of library and information work. (嵌入式学科服务是一种独特的创新服务模式，它是指图书馆员走出图书馆并建立一种创新型的信息工作模式) It emphasizes the importance of forming a strong working relationship between the librarians and a group or team of people who need the information expertise.” (它强调在馆员和需要信息专家服务的用户群体间建立一种相互融入的伙伴关系的极端重要性)。从概念解读来看，无论是初景利教授还是 David Shumaker，他们对于学科服务和嵌入式学科服务的定义都突出了这是一种新型的信息服务，其核心在于和用户建立的一种相互融入的关系的特质。从用户的需求出发，为用户提供个性化的、专业化的服务，这正是知识服务的特征，也就是学科服务以及它的渐进式发展阶段-嵌入式学科服务成为区别于传统的图书馆信息服务的真正的知识服务。

### 1.2.2 服务原则：学科服务三原则

知识服务最重要的 3 项本质特征是：以用户需求为起点，以实现用户的价值增值为目标，以动态连续性服务模式贯穿于整个服务过程。知识服务的 3 项共性特质，在学科服务中也有其个性化的呈现，笔者称之为“学科服务三原则”<sup>[17]</sup>。

(1) 以用户的需求为基点和核心。面向学科用户群，以用户的需求为基点，并围绕这一基点展开所有工作是学科服务的核心，也是其区别于传统信息服务的最重要特质。学科服务的基点始于对用户需求的分析和了解，如果越过这一点而直接将各种信息资源无目的地推送，那么它就只能是文献服务，而不是学科服务。学科服务立足于学科用户群的需求，而不是立足于对本馆学科资源的推介，因此学科馆员绝不是图书馆信息的中介人。以用户需求为基点和核心是学科服务发展运行规律中的首要原则，是学科服务的逻辑起点，贯穿于始终。同时，从用户的需求出发，还意味着学科服务的模式不具备唯一性。

(2) 以实现用户的价值增值为目标和宗旨。知识服务是通过显著提高用户知识应用和创新能力来实现价值的，这种价值增值在学科服务中体现为提升用户信息素养水平。学科服务的基点是满足用户的需求，但帮助用户形成问题解决方案的过程，决不仅仅是解决了实际问题，而是使用户在查询、分析和组织知识的过程中，有效地提升自身信息素养水平。

(3) 以动态和连续性为组织原则。与。与传统信息用户服务基于固定内容的静态性不同，学科服务的基点始于对用户需求的分析。用户的需求是在不断变化的，而这些变化之间又相互关联，这就要求我们在构建学科服务模式、制定服务策略时要遵循动态和连续性的组织原则，时时依据用户需求的变化来提供个性化的学科服务。

### 1.2.3 理念整合

通过对学科服务和嵌入式学科服务的概念辨析、服务原则的梳理，本课题小组对学科服务的理念进行了整合，认为：学科服务是关乎图书馆在信息时代得以生存和发展的重要的知识服务模式，是图书馆将被动服务变成主动服务的重要标志，它的发展有其自身的规律，应循序渐进进行。联络学科用户，充分调研需求是学科服务的第一要务，是任何形式学科服务的基础。学科服务的起点来自用户的需求。嵌入式学科服务是学科服务的发展方向，可以通过嵌入社团、嵌入教学、嵌入科研以及虚拟环境等多种服务模式来实现，实践嵌入式学科服务要与服务群体紧密协作。在学科服务中，学科服务执行者是用户群体中的一员，应积极融入用户群体的环境，成为用户的工作伙伴，参与用户的科研进程。

对学科服务和嵌入式学科服务的理念整合给课题组更多的启示：学科服务和嵌入式学科服务的主体一直是高校图书馆和研究型图书馆，CASHL 作为性质有别于高校图书馆的信息服务机构，能否开展以体现知识服务特征为主旨的深度学科服务？因此，在确定了 CASHL 有必要推进深化学科服务的必要性之后，为了实现学科服务与 CASHL 的有效融合，课题组依据相关理论的整合，分析了 CASHL 目前开展的学科服务现状。

## 2 CASHL 开展学科服务的现状分析

在建设“国家人文社会科学信息资源平台”的总体目标下，CASHL 以“全面统筹、整合资源、拓展服务、开放合作”为方针，以国家需求、教学科研需求为导向，深入拓展服务，CASHL 从业者努力在实践中探索应对之策以使其重新焕发活力。在继续丰富传统文献传递和馆际互借职能的同时，CASHL 开始积极尝试拓展创新型服务，将学科服务纳入服务体系之中。

### 2.1 现状-浅层次的学科服务：

2013 年推出了“CASHL 学科服务推广基地”试点计划，设立教育学和经济学两个“CASHL 学科服务推广基地”，负责分学科开展服务推广活动，同时将多个学科中心服务馆纳入学科服务的范畴，以学科中心馆的形式策划和提供未来的学科服务<sup>[18]</sup>。高校图书馆如有学科服务需求，可联系 CASHL 学科中心馆。由中心馆向管理中心申报，获得批准后即可

开展。这些学科中心馆和可推广学科服务的具体学科详见下表：

表 1 CASHL 学科中心馆与可推广学科服务的相关学科

CASHL 学科中心馆	学科服务的相关学科
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、教育学原理
兰州大学图书馆：	西北民族研究、敦煌学
南开大学图书馆：	欧美研究
山东大学图书馆：	文艺学、中国古代哲学
清华大学图书馆：	管理学
厦门大学图书馆：	台湾研究、东南亚研究
浙江大学图书馆：	应用心理学
中国人民大学图书馆：	经济学与法学

CASHL 对这种学科服务的宗旨是以以推广资源、提升使用量为目标。此后 CASHL 开展的学科服务也多以学科资源优惠活动的形式出现，例如 2018 年 6 月由南开大学图书馆组织开展的历史及相关学科的学科资源优惠活动<sup>[19]</sup>，详细活动内容可见下图：

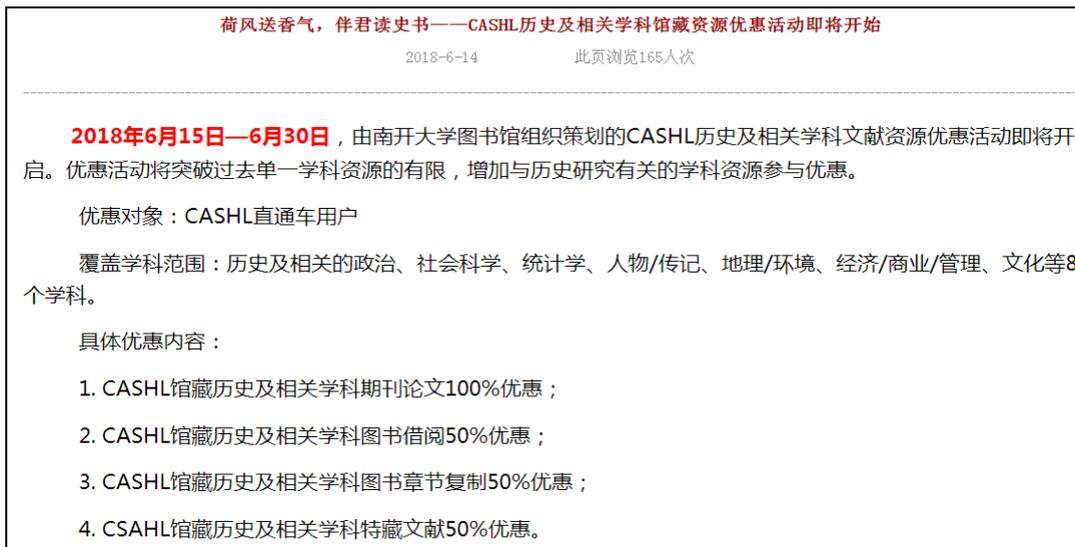


图 1 2018 年 6 月 CASHL 历史及相关学科馆藏资源优惠活动主要内容

从上图的优惠活动的主要内容来看，CASHL 目前的学科服务主要以提升文献传递使用量为服务导向和主要特征。就这个层面而言，学科服务在 CASHL 的服务体系中仍然是较为初级的信息推送服务，这种服务的本质尚没有体现出知识服务的内涵本质，不能反映出我们前文总结的真正的学科服务的本质，因而目前 CASHL 学科服务的现状是浅层次的，需要以全新的视角向未来的深层次的学科服务拓展。未来 CASHL 的深层次学科服务应该以什么状态出现，是否可以真正呈现出深层次的知识服务的本质呢？本课题小组就这个层面进行了对比分析。

## 2.2 未来—深层次的学科服务：

本课题小组应用学科服务的理念，从服务实质、逻辑起点、服务原则和工作方法和主要目标等维度对 CASHL 目前的浅层次学科服务和未来的深层次学科服务进行了对比，力图为 CASHL 的实践拓展提供理论支持，对比的主要内容见下图：



图2 CASHL 学科服务的现状与未来的多维度对比

从以上对比来看，CASHL 目前开展的学科服务的实质仍然是信息服务，主要表现在它的逻辑起点是以资源利用为起点，而服务原则是提供文献的使用量，这从多次学科资源优惠互动的主旨就可以窥见一斑；其主要工作方式是学科资源的推送，而其主要服务目标是满足用户的资源需求。当 CASHL 将目前的学科服务向深入拓展，它应该呈现何种服务状态？我们应用学科服务的理念整合，将学科服务的理念与 CASHL 进行深度融合，分析了未来 CASHL 深层次学科服务的主要特征，主要表现在其服务起点应从“以我为主”的资源信息服务转向以“以用户为主”的需求服务；其主要服务原则是满足用户的需求，而不是单纯推介某种资源；其主要工作方式是融于用户情境的嵌入式学科服务，其主要目标是提高用户的知识创新能力。因此，从对比来看，CASHL 未来的深层次的学科服务只要做好这几个维度的改变，才能真正体现其知识服务的本质。

CASHL 要开展深度的学科服务的意义是深远的，因为学科服务并不等同于学科信息的简单推送，CASHL 的发展更不能仅仅停留在信息的简单推送上。在现代信息社会中，我们的核心能力不在于所拥有的资源，而在于我们具备利用广泛资源为用户创造价值的能力。因而，在新的信息环境下，仅从资源获取的角度将学科服务定位为提升学科文献使用量是无法真正满足用户的信息需求。在资源变得更加易得的情况下，用户关注的焦点已经不仅仅在于所拥有的资源，而在于是否能具备学术创新的能力，用户更加需要的是能提升其学术信息能力的知识服务。

## 第四章 CASHL 学科服务中的用户需求调研

### 引言

CASHL 要在未来深入拓展学科服务，必须首先充分地了解用户的需求，以用户的需求为基点进行相应的学科服务职能设计和规划。因此，融入用户的学术研究进程，拓展其学科服务职能，成为真正的学术社区和信息门户，CASHL 要依照以用户为中心的原则，做好用户调研。本章根据学科服务理论中的“金牌用户”理念，选择了南开大学图书馆在 CASHL 服务过程中的金牌用户，进行用户需求调研，为 CASHL 学科服务提供案例分析基础。

### 1 学科服务中的“金牌用户”

许多高校图书馆的学科服务采用了学科馆员-图情教授（或联络人）的服务模式，由院系负责图书资料的主管领导或负责人担任“图情教授”或“学科联络人”。David Schmaker 对这种联络人也有详细论述，他在其著作《The Embedded Librarian -Innovative Strategies for Taking Knowledge Where It's Needed》的第七章中就对这种联络人的出现和意义进行了详细阐述<sup>[20]</sup>，他认为“respected professionals”的出现是顺利执行嵌入式学科服务的重要因素，具体来讲，他们表现为以下三个重要特点，他们首先是热心图书馆工作的用户（They are respected professionals who are avid library users），其次他们对学科服务以及嵌入式学科服务很有兴趣，并愿意与馆员结成伙伴关系，将他们共同的工作成就与团队成员分享（They are interested in expanding subject or embedded librarianship, and may be the partner for a pilot project that can demonstrate the value of librarianship to others in the organizations），同时他们本身也许不是决策层，但他们愿意以自身经历影响决策层或同事考虑学科服务的拓展和嵌入（These professionals may not be able to mandate or lead an initiative, but they may be willing to influence their managers and colleagues to consider it）。根据这种理论阐述，本课题组将这种特别的用户和联络人定义为“金牌用户”，通过对南开大学图书馆 CASHL 服务过程的整合，课题组挑选了三位“金牌用户”进行案例分析的用户调研。

### 2 CASHL 学科服务中的用户需求调研

本课题小组的课题负责人张蒂老师作为南开大学图书馆（以下简称“我馆”）的馆际互借员，同时还兼任学科馆员，主要服务院系包括南开大学（以下简称“我校”）周恩来政府管理学院、法学院、外语学院，主要工作内容包括信息联络、学科咨询、培训讲座以及嵌入

课程的嵌入式学科服务等。在嵌入式学科服务的实践中，积极融入用户的工作和学术环境，与不同层次的用户建立了工作伙伴的关系，本次调研的用户就是从其服务的院系选择了三位主要的“金牌用户”进行了相应的用户需求的调研。

## 2.1 对“金牌用户”的调研：

通过对我馆 CASHL 服务过程的总结，课题组选择了不同院系的三位“金牌用户”，分别是来自历史学院的吕 x x 博士、周恩来政府管理学院的刘 x x 副院长和外语学院的赵 x x 博士。他们都曾使用过 CASHL 的服务，对 CASHL 的工作机制和流程十分了解，同时也是学科服务的服务对象，在不同的学术情境下有迥异的学术需求，十分热心图书馆的服务创新实践，因此选择他们作为“金牌用户”是十分适宜的，2018 年 3 月上旬，课题组分别对三位用户进行了详细的访谈调研，下图是三位用户的主要背景以及访谈内容：

表 2 金牌用户的背景及应用 CASHL 服务的调研情况

金牌用户	学术背景	与学科馆员的合作情况	应用 CASHL 服务的情况	关于 CASHL 拓展学科服务的具体建议
吕 x x 博士	南开大学历史学院博士研究生（三年级）；  主要研究方向是美国加拿大外交关系	与学科馆员建立学科服务时间：2015 年至今  主要服务模式：信息推送、个性化资源订购	①攻读硕士学位，开始应用 CASHL 服务。  ②攻读博士学位伊始，就主动找到文献传递老师注册开通 CASHL 账号。  ③可以说是应用 CASHL 服务最忠实的“金牌用户”。	①由于专业的资源所限，我非常感激 CASHL 提供的服务，解决了资源获取上的大问题。  ②随着我学术研究程度的深入，希望 CASHL 能更进一步做好诸如文献获取渠道的整合、论文指南、学科资源细分等工作。  ③资源的优惠活动应该继续开展，我们这个专业的团队都很需要  ④如果未来的宣传上能 <b>更贴近我们的语言</b> 就更好了。
刘 x x 教授	南开大学周恩来政府管理学院副院长、博士生导师、“万人计划”青年拔尖人才。  主要从事国际理论和国际安全研究、发布中英文论文 60 多篇。	与学科馆员建立学科服务时间：2009 年至今  主要服务模式：信息推送、个性化资源订购、参与科研项目、合作嵌入式教学等。	①从 2009 年开始应用 CASHL 借阅图书、感受了服务的快捷和方便。  ②要求自己的硕博研究生都关注和应用 CASHL 服务。  ③同时积极参与图书	①非常希望 CASHL 能积极拓展学科服务，尤其是嵌入科研过程和科研环境的学科服务。  ②可以依托目前的新媒体环境下，有针对性地开展学科服务。  ③至于学术资源，应该说目

			馆资源的建设, 推荐订购 Gale Scholar 和一带一路等学术数据库。	前获取资源的渠道太广泛了, 但针对专业资源的深度挖掘 CASHL 还可以做得更好, 不能仅限于推送。 ④学科馆员可以继续和我们的学术社团、微信平台合作, 做好资源定题推送和学科评估等。 在新媒体环境下, 做好 <u>嵌入科研环境和资源深度挖掘的学科服务</u>
赵 x x 博士	南开大学外国语学院翻译学博士生 (调研时三年级), 目前毕业。 主要专业方向为翻译学和诗歌翻译理论。	与学科馆员建立学科服务时间: 2014 年至今  主要服务模式: 文献传递服务、个性化资源订购、信息咨询、合作嵌入式教学。	①2014 年开始图书馆论坛讲座和新生入学培训结识学科馆员。  ②通过博士研究生建立嵌入科研环境的学科服务, 依托 CASHL 开展个性化文献传递服务。  ③2016 年在 UC. Berkley 学习一年, 主动了解该图书馆的学科服务情况, 已经与学科馆员成为科研伙伴关系	①CASHL 的资源的服我从上博士以来一直在使用, 非常好。  ②但在学术研究上, 我还是觉得 CASHL 的服务“不够解渴”, 有一些学术微信平台做得更好, 更加专业的, 我就给予了更多的关注。  ③最近 CASHL 的变化我感到了, 例如名师讲堂部分, 我也看了部分内容, 但时间太长了, 而且语言专业性过强, 希望能更贴切我们的学术生活。  ④总之, 希望 CASHL 未来的 <u>学科服务一定要融入我们的学术生活。</u>

## 2.2 分析调研结果:

从调研结果来看, 代表了不同用户群的金牌用户的学术背景和科研层次是有较大差异的, 从刚开题的博士到写毕业论文的博士以及青年教授, 可以说覆盖了不同学术情境的用户群。学科馆员主动融入他们的学术情境中, 分别提供了文献传递服务、个性化资源订购、信息咨询和嵌入式合作教学等服务。同时, 对于 CASHL 的服务, 用户的体验较为一致, 他们通过使用 CASHL 的文献传递服务感受到了资源获取的便利和优质的服务。对于 CASHL 未来的学科服务, 金牌用户一致认为 CASHL 应积极拓展多层面的学科服务, 应依托新媒体环境、与学生社团和学术微信公众平台合作, 融入用户科研和学术环境以及语境, 贴近用户学术生活, 提供真正的知识性的学科服务。

## 第五章 CASHL 深化学科服务的个性化实践

### 引言

从对金牌用户的调研来看，不同层次的用户群都一致认同 CASHL 应积极拓展能融入、嵌入科研、学术情境和语境的学科服务，因此如何从机构职能的角度做好融入和嵌入是实践中的难点。本章主要介绍了南开大学图书馆的三个案例，展示了如何通过融入用户学术和生活语境的资源介绍、嵌入用户学术公共微信平台的探索以及高端学科评估服务践行 CASHL 深化学科服务的个性化实践，以期为 CASHL 未来拓展其学科服务职能提供基础。

### 1 实践案例 1-融入用户学术和生活语境的 CASHL 资源宣传

学科资源的优惠活动是目前 CASHL 主要的学科服务形式。通过前期的分析以及用户调研，课题组认为这种资源推动的形式仍应继续坚持，但需要通过新的服务模式让用户感受到资源与自身学术情境的深度契合。有鉴于此，南开大学图书馆馆际互借团队重新设计了历史学科的 CASHL 资源优惠活动，同时借助在南开大学十分著名的学校官方微信中的拟人化形式“南小开”，进行融入用户生活语境和学术情境的宣传，受到了用户的极大欢迎。

#### 1.1 案例创意：来自历史学院的用户调研

历史学院是我校各学院中 CASHL 用户数量最多的学院，全面覆盖了博硕士以及教师用户群。用户之间对 CASHL 资源和服务的熟悉程度差异很多，一些二、三年级的博硕士研究生对 CASHL 的服务流程以及每年的主要活动阶段较为熟悉，可以做到充分利用；但很多一年级博硕士研究生由于入校时间较短，对 CASHL 的资源和服务尚不能完全了解，虽然经过图书馆的馆际互借员以及学科馆员的下系培训，但效果欠佳。针对这一现象，课题组深入这些用户群中进行调研，了解到用户们已经注意到了 CASHL 的资源优惠活动的各种宣传，但这种宣传却无法吸引他们，他们对 CASHL 及其服务处于认知上的“懵懂”期。课题组根据这一调研结果，认为在目前的学科资源介绍的层面上，也应体现“以用户为中心的”融入和嵌入，积极融入这部分用户熟悉的语境和情境，做好资源宣传和推广。因此，如何寻找合适的切入点融入用户熟悉的语境和学术情境是实践中的关键点。

#### 1.2 案例实施过程：融入用户学术和生活语境的 CASHL 资源宣传

##### 1.2.1 制作《“南小开”带你邂逅开世览文》电子相册

“南小开”是南开大学官方微信的拟人（羊）化形象，是经常出现在南开大学官方微信中且受到用户们喜爱的宣传形象，因此将“南小开”与 CASHL 学科资源宣传紧密结合，

制作手机微信平台上的电子相册来宣传本次资源优惠活动是融入用户生活情境和语境的有益的学科服务拓展活动。在制作电子相册的过程中，课题组经历了知识产权的合法性、素材的收集和平台选择、确定适宜的题目和完成制作等多个不同的阶段。

①**知识产权的合法性**：“南小开”是南开大学官方微信的拟人（羊）化形象，我们是否可以使用在 CASHL 的宣传资源中，是否有知识产权的合法性？2017 年 5 月下旬，经过我馆办公室与我校宣传部门的探讨与协商，学校宣传部门授权我们可以使用“南小开”的形象，但需要自行有关的电子相册的内容。

②**选择平台与素材筛选**：我馆在制作电子相册时，选择了 BlueMP（麦片）平台，为南小开设计了各种图书馆造型，选择使用配乐《天使之城》。在整个过程中，馆际互借小组成员与本课题小组成员团结协作，进行了大量的资料收集和筛选工作，包括对“南小开”与 CASHL 对接的形象的拍照和设计以及 CASHL 元素和其他辅助材料的确定和筛选等，下图展示的是本次电子相册制作过程中的大量素材的筛选。



图3 南开大学图书馆服务团队在制作《“南小开”带你邂逅开世览文》宣传电子相册中使用的素材

③**完成《“南小开”带你邂逅开世览文》电子相册的制作**：经过团队的合作和努力，《“南小开”带你邂逅开世览文电子相册》顺利完成，电子相册从“南小开”的视角出发，为广大用户介绍了人文社科研究的好帮手—开世览文，从“什么是 CASHL”到“CASHL 的四个关键词”，伴着优美的《天空之城》的音乐，娓娓道来，还积极号召用户们注册参与历史学科的资源优惠活动。整个电子相册内容篇幅不长，但用词和画面都十分贴近用户的生活和学术

情境，在手机平台上展示起来，清晰易懂，令人愉悦。下图是该电子相册内容的具体截图展示：



图4 《“南小开”带你邂逅开世览文》宣传电子相册的分享二维码



图5 《“南小开”带你邂逅开世览文》宣传电子相册的主要内容展示

## 1.2.2 电子相册与 CASHL 资源优惠活动的对接

2017年6月15日，由学科中心馆南开大学图书馆组织的历史学科资源优惠活动通知在开世览文主页和微信公众平台同时上线，宣传内容中将《“南小开”带你邂逅开世览文》的电子相册巧妙融入，在宣传文案中写到“南开大学著名的学术网红“南小开”带你邂逅开世览文，敬请关注南开大学图书馆官方微信公众平台、CASHL微信平台”，实现了微信平台的宣传与CASHL传统宣传的对接，同时践行了在新媒体环境融入用户的学科服务中的学科资源的宣传，下图是开世览文主页中的相关内容展示：

## 案例1-----融入用户学术和生活语境的资源介绍- CASHL历史学科资源优惠活动宣传



图 6 融入用户生活和学术语境的 CASHL 资源宣传

## 2 实践案例 2-嵌入用户学术微信公众平台的实践探索

依据前期对金牌用户的调研，课题组进一步在政府学院以及外国语学院进行了多层面的用户访谈和调研，发现同学们目前获取信息的最主要的渠道普遍是关注“学术微信公众平台”，因此如何依托目前的新媒体环境下，有针对性地开展 CASHL 的深度学科服务，实现学术性微信公众平台的相互嵌入是课题组尝试进行的又一实践重点。

### 2.1 用户关注的学术微信公众平台的类型

来自周恩来政府管理学院的刘 x x 教授在接受调研时谈到希望 CASHL 的学科服务能依托新媒体，开展有针对性的学术合作。应该说，以微信、微博为代表的新媒体环境逐渐成为当前高校用户的生活和学术环境，在此种环境中接受包括学术信息在内的各种信息推送是用户们的生活和学术研究常态，因此，新媒体环境应该是 CASHL 开拓学科服务的主要阵地之一。有鉴于此，本课题研究小组积极联络了政府学院和外国语学院的学生学术社团-研学会，分别对政府管理学院的国际关系专业和外国语学院的翻译学专业的研究生用户进行了认真的访谈，调研了用户们最常关注的信息接受形式-微信公众平台，就用户们关注较多的学术性微信公众平台进行了简单统计和归纳，下图展示的是两个学院的用户关注的一些的学术性微信公众平台：



图7 南开大学国际关系专业和翻译学专业的用户关注的主要学术微信公众平台

从上图的调研结果来看，国际关系专业和翻译学专业的同学关注的学术微信公众平台比较丰富，基本上可以分为两类，一类是与自己专业直接相关的平台，例如国际关系专业的“政治学人”、“政治学与国际关系论坛”、“时政国关分析”等；翻译学专业的“当代外语研究”、“翻译教育与研究”、“语言学通讯”等，另外一类是一些相关学术机构的官方微信公众平台，例如“中国社科院世界政治与经济研究所”、“人民大学国政评论”、“清华布鲁金斯中心”等。由此可见，作为重要的图书情报服务机构的 CASHL 完全可以将利用自己的机构微信公众平台做好学科服务，引发用户的更多关注兴趣。什么样的微信内容能让用户给予更多的学术关注呢？针对这一点，课题组进行了进一步的深入调研的分析。

**2.2 用户关注的学术微信公众平台的主要内容：**

为了更好地了解微信工作平台上的哪些内容对用户更有学术吸引力，课题组选择了国际关系专业的同学进行了进一步调研。我校周恩来政府管理学院国际关系专业学生学术研究社团的谢 x x 同学接受了课题组的单独访谈，她介绍说他们专业的同学自己组织力量，做了微信公众平台“NKU 新视界”，在做其中的板块内容是，大家一致认为板块中应包括“新书推荐”、“学术资源”等学术资源的整合内容，根据同学们的建议，NKU 新视界微信公众平台主要有三个板块组成，分别是“读热文”、“学国关”和“新视界”三部分，其中“学国关”部分就包括“新书架”、“科研简报”、“学术资源”、“学术规范”和“名词解释”五个主要内容。NKU 新视界微信平台自从建立以来，就受到了本专业的同学广泛关注，下图是该微信公众平台的主要内容板块的展示：

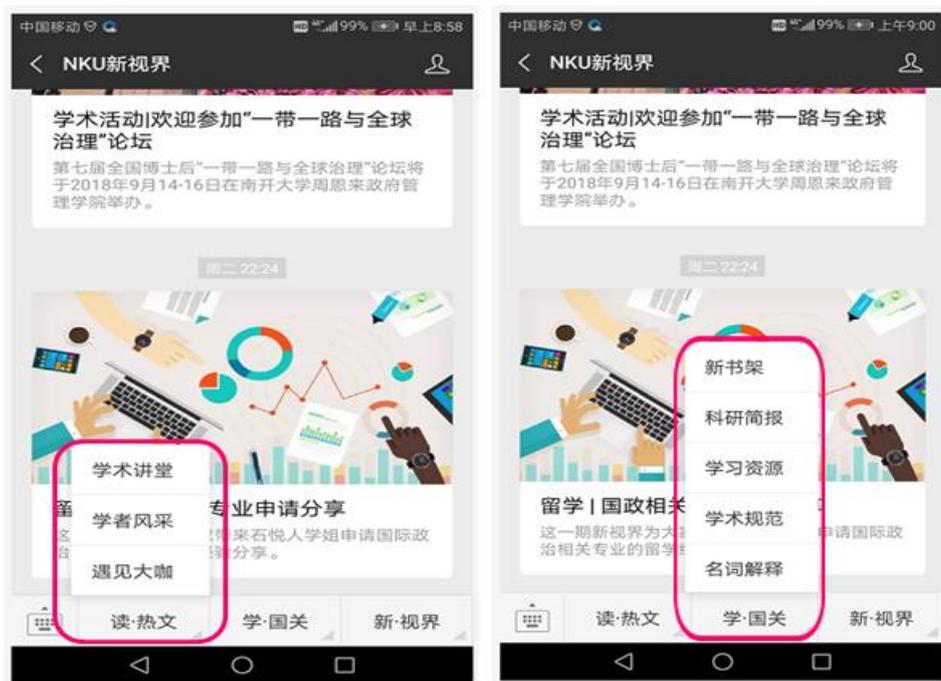


图 8 南开大学国际关系专业 NKU 新视界微信公众平台的主要内容

### 2.3 嵌入用户学术微信公众平台的实践探索：

经过前期的充分调研，课题组认为可以与 NKU 新视界进行合作，为微信公众平台提供专业信息资源的推送，满足学科用户们的专业需求，为未来 CASHL 的深度学科服务服务奠定基础。下图是课题组学科馆员为 NKU 新世界提供的学科信息推送的内容：



图 9 课题组学科馆员为 NKU 新视界微信公众平台提供的学科信息内容

经过案例 2 的实践探索，课题组认为依托新媒体环境，CASHL 可以应用学术性微信公众平台展开深度的学科服务，主要形式包括开世览文与其他学术性微信平台的互推、由学科中心馆的学科馆员定期提供学科信息推送服务、专业新书推荐点评等。

### 3 实践案例 3-从学科评估过程中发掘有意义的 CASHL 定题学科服务

在“双一流”建设的进程中，学科建设是基础。学科竞争力评估是图书馆积极参与双一流建设，做好精细化学科服务的重要方式。很多高校图书馆都在积极开展基于“双一流”建设的学科评估工作作为精细化学科服务的具体体现，例如北京大学图书馆于 2017 年 12 月 29 日发布的《北京大学学科竞争力分析报告（2017）》就是在运用多维文献计量和情报分析基础上，利用海量的科研评价文献资源、高效的分析工具，为 43 个博士点一级学科/30 个双一流学科进行了学科竞争力分析与梳理，完成的学科竞争力分析报告<sup>[21]</sup>。

本课题组主要负责人张蒂老师一直从事不同学科的学科服务工作，本学期在我馆统一安排下负责做好我校政治学一级学科的学科评估工作，于 2018 年 5 月完成《学科科研产出与学科影响力分析-政治学学科》报告。通过学科影响力分析，了解了学科发展的方向和趋势，全方位地展现学科发展的各项数据，挖掘潜在的优势和差距，为学科发展的战略化提供数据支撑和智库服务。报告的完成经历了确定评估学科、深入院系调研、确定指标体系、对标机构选择、整合数据源、数据下载和清洗、规划报告内容、撰写报告等多个步骤。每个阶段都是学科服务深入院系调研、积极融入学科发展的基础上顺利进行的。

通过与院系主要教师的交流和沟通中，院系用户反映可以在做大报告的基础上，做好阶段性的“系列小报告”，将阶段性的成果及时推送给院系教师。由此，课题组认为 CASHL 的学科服务的中高端层面同样可以在这种学科评估过程中发掘**定题学科服务**，为读者提供定期的学术评估定制内容，这也是 CASHL 未来学科服务深入化的研究重点。

### 4 实践案例总结

本章主要介绍了课题组进行的三个深度学科服务的案例，分别展示了借助电子相册以及其他手段，融入用户学术和生活语境做好 CASHL 学科资源优惠活动的宣传；嵌入用户学术公众微信平台的学科服务实践；以及在学科评估服务挖掘有意义的定题学科服务的探索。第一个案例已经实现了将学科服务与 CASHL 平台的顺利对接；第二个案例也已经在南开大学图书馆的学科服务中得到了很好的效果，未来 CASHL 完全可以与这些有益的学科微信公众平台进行互推，并在微信平台上展开 CASHL 的宣传与学科服务工作；第三个案例目前还处在探索阶段，如何在主体转换的情况下，由 CASHL 来做好高端学科定题服务是我们需要继续挖掘的实践重点。这些深化学科服务的个性化实践，可以为 CASHL 未来拓展其学科服务职能提供基础。

## 第六章 总结-“双一流”背景下 CASHL 深化学科服务的思考

### 引言

作为与高校图书馆性质不同的信息服务机构，CASHL 有其自身独特的运行机制、服务内容和过程，如何依托 CASHL 本身的特点提出适合其发展的学科服务方式是十分关键的。本课题研究从“双一流”背景下 CASHL 深化学科服务的必要性出发，对学科服务进行理论整合，结合目前的服务和运行现状，展开对金牌用户学科服务需求的调研，开展了三项深化学科服务的实践。本章将依据前面几章的研究内容，为 CASHL 的未来学科服务提出包括职能定位、服务内容和方式规划、服务执行者的多元化和 Service 合作机制的建立等实践策略来深化学科服务。

### 1 CASHL 深化学科服务的理论思考

虽然学科服务是近年来我国图书情报学术界的研究热点，但几乎所有的研究主体都仅囿于高校图书馆或者研究性图书馆，将 CASHL 的服务职能从单纯的文献传递和馆际互借拓展至学科服务，与学科服务进行对接，可以说在理论上就使学科服务的内涵更加丰富，拓展了其主体的广泛性。其次，CASHL 目前的学科服务模式仍停留在信息提供的简单层面，但信息环境的变化和用户需求的多样性决定了其必须向知识服务的深层面转化，将 CASHL 目前推送式的学科服务向主动型的知识服务转化是 CASHL 开展学科服务实践过程中需要始终把握的理论基点。

### 2 CASHL 深化学科服务的实践策略分析

#### 2.1 定位职能

CASHL 积极拓展学科服务的职能，与其建设“国家人文社会科学信息资源平台”的总体目标以及“双一流”建设的背景是十分契合的。而如何深化这种学科服务职能，则需要 CASHL 与学科服务本身的特点和发展规律也实现契合。作为有长期发展基础的人文社会科学文献收藏和服务中心，CASHL 的优势在于丰富的资源和较为流畅的文献传递和馆际互借服务，而学科服务的特点则在于以用户为核心，融入用户的科研环境，通过提供专业化和知识化的服务来提升创新能力。这两者深度结合的关键在于只有通过积极了解用户的学术需

求,嵌入用户的学术情境之中,资源和服务才能真正成为创新能力的信息支撑。因此,CASHL 学科服务不能仅以学术文献使用量来界定,而是需建立以 CASHL 用户需求为核心的、嵌入用户科研进程,通过提供多种文献资源、动态知识服务来提升用户科研创新能力和人文素养的学科服务模式。通过深化学科服务职能,CASHL 自身也将从“文献提供者”转变成为“能力培养者”,不仅有助于解决目前其所面临的困境,也是其积极参与“双一流”建设的突出体现。

## 2.2 规划具体内容

高校图书馆学科服务的内容是多层次整体化的,一般包括联络院系、日常咨询、学科资源建设、学科信息推送、嵌入式服务和高端科研支持等板块<sup>[22]</sup>。CASHL 学科服务的具体内容应从用户需求出发结合 CASHL 的服务特点进行合理规划。从用户调研来看,读者希望 CASHL 的深度学科服务向嵌入式发展,可以依托新媒体环境,嵌入用户的环境、语境和科研进程中。其中,学术性微信公众平台的互推是目前十分可行的方式,这依赖于各学科中心的馆员对所服务学科的新媒体资源的整合以及知识产权问题的合理解决,同时用户也十分期待以阶段学科评估基础开展专业定题服务为主要方式的学科服务,这也是课题需要进一步研究的内容。

## 2.3 培养多元化的服务执行者

学科馆员是高校学科服务的主要执行者。与高校图书馆的机构特点不同的是,CASHL 目前最主要的服务执行者是馆际互借员,因此这些学科服务的内容由谁来执行是个难题。各服务馆的馆际互借员工作情况各异,有的馆际互借员从事专职的馆际互借和文献传递工作,同时也有很多高校的馆员同时兼任馆际互借员和学科馆员的职务。面对这种情形,CASHL 应考虑学科服务执行者的多元化问题,培养馆际互借员向信息专家的角色转换,推动学科服务的切实执行。

## 2.4 建立协同合作机制

学科服务是一项基于多方合作开展的服务形式,很多高校图书馆主要依托学科服务团队、院系管理机构以及用户之间的紧密协作来完成。CASHL 学科服务的深化同样需要建立一种协同合作机制来保障工作的顺畅进行,令人感到欣喜的是 CASHL 管理中心已经开始着手建立服务工作组,通过多种工作服务组的紧密协作来拓展职能和实现转型。CASHL 微信公众平台 2018 年 1 月 17 日发布了 1 月 4 日至 7 日在厦门大学召开的“CASHL 服务工作组

成立”的相关消息<sup>[23]</sup>，成立服务小组，建立协同合作的工作机制正是 CASHL 推动自身服务转型，深化服务内容的体现。

### 3 CASHL 深化学科服务的未来展望

“双一流”建设的背景赋予了 CASHL 拓展服务职能的动力和责任。在助力学科建设的进程中，作为与高校图书馆和研究型图书馆运行机制完全不同的图书情报服务机构，CASHL 助力学科建设的方式和职能拓展都具有特殊性。本课题研究聚焦学科服务与 CASHL 职能的对接，从理论和实践上都给予了充分的分析与阐释。未来 CASHL 的发展需要在目前服务职能的基础上，充分挖掘自己的运行特点，发挥学科中心馆参与践行学科服务的积极性，培养馆员成为学科信息专家的专业素养，积极融入用户的学术情境，将自身的服务机制与学科服务机制深度融合，在新媒体环境下助力学科建设。

## 参考文献

- [1] 中国政府网. 国务院关于印发统筹推进世界一流大学和一流学科建设总体方案的通知[EB/OL]. [2017-06-20]. [http://www.gov.cn/gongbao/content/2015/content\\_2967215.htm](http://www.gov.cn/gongbao/content/2015/content_2967215.htm).
- [2] CASHL 中心主页. CASHL 项目概况[EB/OL]. [2017-06-20].  
<http://www.cashl.edu.cn/portal/html/article19.html>.
- [3] 罗亚泓. 国内外嵌入式图书馆服务研究及主要观点[J]. 图书情报工作, 2014, 58(6):123-128, 134.
- [4] 李剑, 陈俊杰, 张广钦, 陈萌宜. 基于“微信+学科主页”的学科服务探讨—以厦门大学为例[J]. 大学图书馆学报, 2017(2):69-74.
- [5] 刘姝, 唐勇, 周璟, 肖珑. 供给侧改革背景下的学科服务研究—以北京大学海洋研究院服务实践为例[J]. 大学图书馆学报, 2017(1):58-62.
- [6] 董颖, 张艳蕾, 任晓辉, 于子清. 大数据环境下高校图书馆嵌入式学科服务模式研究[J]. 大学图书馆学报, 2017(3):25-28.
- [7] CASHL 中心主页. CASHL 项目概况[EB/OL]. [2017-06-20].  
<http://www.cashl.edu.cn/portal/html/article19.html>.
- [8] 牛爱菊, 杨雪萍, 卿蔚. 馆际互借系统平台管理与服务功能对比研究—以 OCLC 和 CASHL 为例[J]. 大学图书馆学报, 2016(4):63-68, 12.
- [9] 杨雪萍. 思维导图在馆际互借与文献传递服务中的应用—以北京师范大学图书馆 CASHL 服务为例[J]. 大学图书馆学报, 2015(2):66-71.
- [10] 赵发珍, 陆为国. CASHL 服务移动应用的设计与用户体验测试[J]. 大学图书馆学报, 2015(2):84-87, 71.
- [11] 梁南燕, 刘素清, 李晓东, 王晶晶. CASHL 的运行现状及其发展研究[J]. 大学图书馆学报, 2015(6):72-78.
- [12] CASHL 中心主页. CASHL 学科服务[EB/OL]. [2018-01-17].  
<http://www.cashl.edu.cn/portal/html/article8.html>.
- [13] 姜爱蓉. 清华大学图书馆“学科馆员”制度的建立[J]. 图书馆杂志, 1999(6):30-31.
- [14] 孙坦, 初景利. 图书馆嵌入式学科服务的理论与方法[M]. 北京: 科学出版社, 2015:2-3.
- [15] Shumaker D, Tyler L A. Embedded Library Services: an initial inquiry into practices for their development, management and delivery [C]. The special libraries Association annual conference Denver, 2007.
- [16] 初景利, 张冬荣. 第二代学科馆员与学科化服务[J]. 图书情报工作, 2008(2):6-10.
- [17] 张蒂. 学科馆员服务从联络到嵌入的转变——南开大学图书馆的实践与思考[J]. 图书情报工作, 2015(7):90-97.
- [18] CASHL 中心主页. CASHL 学科服务-学科中心馆信息[EB/OL]. [2018-06-17].  
<http://www.cashl.edu.cn/portal/html/article8.html>.
- [19] CASHL 中心主页. CASHL 历史及相关学科馆藏资源优惠活动[EB/OL]. [2018-06-17].  
<http://www.cashl.edu.cn/portal/html/article545.html>.
- [20] Shumaker D, The Embedded Librarian -Innovative Strategies for Taking Knowledge Where It's Needed [M]. New Jersey: Information Today, Inc. 2014:131-132.
- [21] 北京大学图书馆主页. 《北京大学学科竞争力分析报告(2017)》发布的相关信息[EB/OL]. [2018-06-17]. <http://www.lib.pku.edu.cn/portal/cn/news/0000001616>.
- [22] 张蒂. 学科馆员服务从联络到嵌入的转变——南开大学图书馆的实践与思考[J]. 图书情报工作, 2015(7):90-97.

- [23] CASHL 微信公众平台. CASHL 服务工作组成立暨 2018 年工作会议、CASHL 新媒体宣传推广工作组 2018 年工作会议胜利召开[EB/OL]. [2018-01-17].  
<http://mp.weixin.qq.com/s/9gadzYzk7fenCKm9nP0O8w>.