

自2004年加入中国高校人文社会科学文献中心(CASHL)项目以来,南京大学图书馆始终致力于为全国高校提供高质量的人文社科文献保障服务。通过增加经费投入、丰富馆藏资源、优化读者服务等多方面举措,南大图书馆不仅连续多年在全国使用排行中名列前茅,更在区域内外树立了典范。面对新时代的信息挑战,图书馆正谋划从加强馆藏到促进共建共享的全面升级,持续推动我国人文社会科学研究的繁荣发展。

# 钩深致远 守墨奋进 南京大学图书馆CASHL服务创新与实践

■袁晓园(南京大学图书馆副研究馆员) 戴娟(南京大学图书馆馆员)

作为教育部“高校哲学社会科学繁荣计划”的重要组成部分,2004年中国高校人文社会科学文献中心(China Academic Social Sciences and Humanities Library,简称CASHL)项目正式启动。同年,南京大学图书馆作为第一批加入CASHL项目的7个区域中心馆之一,以华东地区区域的江苏省、山东省、安徽省高校图书馆为重点,开展培训、宣传、文献检索、原书借阅、文献传递等服务,同时配合两个全国中心馆为全国高校提供服务,并接受CASHL管理中心的管理与评估。

近年来,在江苏高校图工委秘书长、南京大学图书馆馆长黄贤金的领导下,南京大学图书馆致力于将CASHL项目打造成为具有中国特色、世界一流的学术资源信息平台。为实现这一目标,南京大学图书馆从多个维度进行了深入探索与实践:增加经费投入、加强馆藏资源建设、完善读者服务、建立工作机制、融入新媒体、线下深度推广、树立典范等。通过上述举措,南京大学图书馆为外文人文社科文献保障体系的高质量发展构建了一条专业、科学、多元化的CASHL资源服务通路。

## 增加经费投入

作为华东地区区域中心,南京大学图书馆不仅积极履行中心馆的职责,同时逐年增加经费投入,为全校师生教学科研的高质量发展提供优质服务、免费的文献信息资源保证服务,所有文献资源的获取包括扫描、复印、快递等费用均由图书馆买单,让全校师生安心科研,不再为费用问题所困扰。因此在2021~2023年的“CASHL使用排行榜”上,南京大学图书馆连续三年排名全国高校图书馆第一。

### 2021年CASHL全国高校图书馆使用排行榜

CASHL使用排行榜												
2023年	2022年	2021年	2020年	2019年	2018年	2017年	2016年	2015年	2014年	2013年	2012年	2011年
2021年CASHL全国高校图书馆使用排行榜(TOP 20)												
馆名	使用用户数(个)	发出请求数(条)										
南京大学图书馆	93	1922										
中国人民大学图书馆	8	1751										
中国人民大学图书馆	191	1446										
北京师范大学图书馆	140	1207										

### 2022年CASHL全国高校图书馆使用排行榜

CASHL使用排行榜												
2023年	2022年	2021年	2020年	2019年	2018年	2017年	2016年	2015年	2014年	2013年	2012年	2011年
2022年CASHL全国高校图书馆使用排行榜(TOP 20)												
馆名	使用用户数(个)	发出请求数(条)										
南京大学图书馆	138	1909										
中国人民大学图书馆	128	937										
中国人民大学图书馆	143	937										
武汉大学图书馆	206	911										

### 2023年CASHL全国高校图书馆使用排行榜

CASHL使用排行榜												
2023年	2022年	2021年	2020年	2019年	2018年	2017年	2016年	2015年	2014年	2013年	2012年	2011年
2023年CASHL全国高校图书馆使用排行榜(TOP 20)												
馆名	使用用户数(个)	发出请求数(条)										
南京大学图书馆	77	1048										
武汉大学图书馆	227	885										
中国人民大学图书馆	100	841										

## 加强馆藏资源建设

为了丰富CASHL资源,南京大学图书馆充分利用CASHL高校文科图书引进专款项目经费,不仅配合CASHL管理中心采购大型特藏资源,还积极调动本馆经费采购图书、期刊、数据库等资源,鼎力支持CASHL资源建设,保障资源服务。

### CASHL支持南京大学图书馆采购的大型特藏

年度	册数	CASHL支持采购的大型特藏	题名	学科类别
2009	1	韩国史话(韩国)	韩国史话(韩国)	区域研究
2010	1	韩国史话(韩国)	韩国史话(韩国)	区域研究
2010	1	Sweet Union Physical Reports 1917-1919	苏俄政治报告(1917-1919)	历史
2010	1	Arabian Gulf Oil Concessions 1915-1963	阿拉伯海湾石油特许权	历史
2011	1	Persian Gulf and Red Sea Naval Reports	波斯湾和红海海军报告	历史
2011	1	The Iran-Iraq Border 1940-1958 11 Volume Handbook Set including Bound Maps	伊伊边境手册(1940-1958)	历史
2018	1	Military Intelligence in the Pacific, 1942-1946 Bullets of the Intelligence Center, Pacific Ocean Area and the Joint Intelligence Center	太平洋战区军事情报: 1942年-1946年; 情报中心、太平洋战区以及联合情报中心	历史/军事

由CASHL经费支持南京大学图书馆采购的图书,主要分布在中国图法B类(哲学、宗教)、D类(政治、法律)、F类(经济)、J类(文学)、K类(历史、地理)。另外也采购了C类(社会科学总论)、H类(语言、文字)、G类(文化、科学、教育、体育)图书。

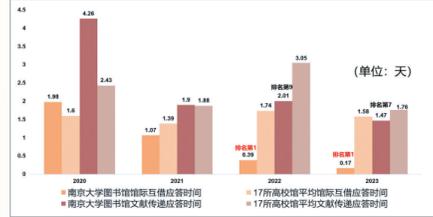
目前南京大学图书馆在CASHL资源服务平台上提交的数据主要为外文、人文、社科电子资源46.2万种,印本纸质外文、人文、社科期刊资源25.1万种,共71.3万种,资源主要开放了仙林外文图书、日文图书、艺术特藏、名人捐赠、犹太文献等的借阅和传

递,同时还包括外国语学院、哲学学院、社会学院、历史学院、政府管理学院、商学院、计算机学院、物理学院、法学院等学院资料室的外文特色馆藏资源。

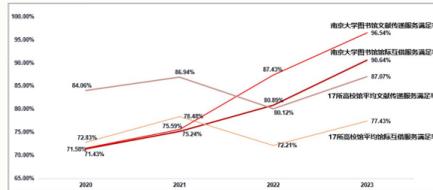
## 完善读者服务

作为华东地区区域中心,南京大学图书馆一直担任区域的服务主力,从2004年开始,向全国其他高校提供馆际互借服务110704次,占全国服务量的10%,文献传递服务4236次,占全国服务量的5%。为了提升用户体验,近年来,南京大学图书馆不仅加快服务响应时间,其中馆际互借服务响应时间减少了91%,文献传递服务响应时间减少了66%;同时还全力提高服务的满足率,馆际互借服务满足率上升了27%,文献传递服务满足率上升了35%,服务完成度提升明显。

### 2020~2023南京大学与17所高校的响应时间比较



### 2020~2023南京大学与17所高校服务满足率比较



为了将CASHL资源服务更好地融入图书馆的服务工作中,2022年南京大学图书馆构建了CASHL Line时间线,将CASHL资源服务及宣传推广融入每个月图书馆的具体工作中。

### 南京大学图书馆CASHL Line工作图



此外,为了更精准地对接每一位读者的个性化需求,从2022年起,南京大学图书馆馆际互借小组推出了24小时在线CASHL微信文献服务群,这一举措不仅为南京大学师生带来了前所未有的便捷体验,更彰显了图书馆在服务高质量发展上的卓越追求。

该服务群在运营过程中,始终秉持着“以读者为中心”的服务理念,不断优化服务流程,提升服务质量。为了确保信息的准确性和时效性,小组成员们需要具备扎实的专业知识和敏锐的学术洞察力,在海量的文献资源中迅速筛选出符合读者需求的资料。据统计,自24小时在线微信文献服务群成立以来,南京大学师生的文献获取速度显著提升。

## 建立工作机制

南京大学图书馆作为华东地区区域中心,长期以来致力于促进区域规范化管理,引领各项工作的有序进行。该馆不仅负责引导新成员的加入,还承担着区域内所有成员馆的培训与服务工作。目前,华东地区已汇聚了包括南京大学图书馆、山东大学图书馆在内的138所成员馆(含2所服务馆),其中江苏省占66所,山东省占47所,安徽省占25所,这些成员馆中含5所“双一流”大学和16所一流学科大学的图书馆。

此外,自2014年起,南京大学图书馆便兼任全国CASHL新媒体工作组组长一职,携手其他14所高校共同接受CASHL管理中心的指导。在担任组长期间,南京大学图书馆认真履行组长职责,不仅负责制定并修订新媒体相关的工作条例与办法,如《CASHL新媒体宣传管理办法》《CASHL微信订阅号上线及发布规划》及《CASHL Service 微信平台工作方案》等,还负责每年新媒体会议的数据统计与PPT汇报工作,并积极协助处理其他相关事务,充分展现了其在行业内的领导力和责任感。

## 融入新媒体

2013年,在CASHL管理中心的精心组织与协调

下,七所知名高校图书馆携手合作,共同创立了“CASHL新媒体/社交网络宣传应用”工作组。该工作组由南京大学图书馆牵头,负责协调、组织、策划及实施这一创新性的服务项目。同年9月,“@CASHL开世览文”官方微博正式上线,标志着CASHL在社交媒体领域的崭新起点。

2014年11月21日,在北京大学图书馆内,隆重召开了“CASHL新媒体工作组成立暨第一次工作会议”,为工作组的未来发展奠定了坚实的基础。随后,2015年1月15日,“CASHL开世览文”官方微博公众号也顺利启动,进一步增强了CASHL在社交媒体平台的影响力。

同时历经了多次的换届重组,CASHL在2016年、2020年及2024年均迎来了新的发展阶段。特别是在2024年6月,南京大学图书馆圆满承办了CASHL数据工作组、服务工作组及新媒体工作组的工作会议,为工作组的持续发展注入了新的活力。截至2024年9月,新媒体工作组已经汇聚了来自15所高校的15位精英馆员,共同推动CASHL新媒体事业的蓬勃发展。

在CASHL管理中心的坚强领导下,南京大学图书馆作为行业领军者,引领其他高校积极投身于CASHL微信与微博的运营之中。通过共创优质内容,CASHL新媒体的知名度与影响力得到了显著提升。截至2024年9月27日,微信公众号已累计推出910篇精彩推文,其中包括“好书共读”“馆·舍”“The Librarians”“馆·藏”“名师讲堂”及“览文学苑”等特色栏目。同时,官方微博也发布了多达1110条微博,展现了CASHL在社交媒体领域的广泛影响力与深厚底蕴。

## 线下深度推广

为了提升CASHL资源服务的美誉度,南京大学图书馆着力通过进高校、进学院、进课堂、进会议、近读者等多元、多维形式开展线下深度宣传推广工作。

一是走进三省高校。作为华东地区区域中心,从2004年开始,南京大学图书馆馆际互借小组一直承担区域内高校之间CASHL资源服务的推广工作。2016年11月南京大学图书馆馆际互借小组带领江苏高校走进北京师范大学,召开“共享美文 助力科研——CASHL走进江苏高校宣传推广会议”;2017年9月南京大学图书馆馆际互借小组跨省,走进山东大学,举办“孔孟故里润书香——CASHL走进山东高校宣传推广会”;2018年11月南京大学图书馆馆际互借小组跨省,走进安徽大学,组织“新资源新服务——CASHL走进安徽高校宣传推广会”。

二是走进学院。在每年9月份的学院开放日,南京大学图书馆馆际互借小组都会走进南京大学的外国语学院,为研究生、博士生新生介绍CASHL的资源种类、服务范围、申请流程及使用技巧。这一宣传得到了外院师生的一致好评。学生们纷纷表示,通过这项活动,不仅对CASHL有了更深入的了解,也掌握了许多实用的文献获取技巧。同时,他们也感受到了南京大学图书馆对于学术研究的重视和支持,更加坚定了自己投身学术研究的信心和决心。

三是走进学生课堂。在每年南京大学图书馆10月份召开的读书节活动期间,南京大学图书馆馆际互借小组都会走进教室,走进学生课堂,向同学们充分介绍馆际互借中CASHL和CALIS的所有相关资源及服务,这成为每年CASHL推广的一项经典系列活动。馆际互借小组以实际行动诠释了“知识共享、资源共建”的理念,为南大乃至全国的高校师生搭建起了知识的桥梁与纽带。

自读书节活动开展以来,南京大学图书馆馆际互借小组的宣讲活动已惠及数千名师生。通过小组的努力与付出,越来越多的南大学子开始了解并充分利用CASHL和CALIS的资源与服务进行学术研究和创作。这不仅极大地丰富了同学们的学术视野和知识储备,更为他们未来的学术道路奠定了坚实的基础。

四是走进学术会议。为了促进推广,提高CASHL资源的影响力与知名度,南京大学图书馆馆际互借小组紧抓契机,在2023年由南京大学图书馆主办的“悦读·书香”暨江苏省高校图书馆阅读推广精品案例交流会上,充分利用圆桌会议以及大会的茶歇时间,向江苏省内150多位高校图书馆馆长及馆员代表,宣传CASHL的资源及服务。

五是走近读者。为了探索读者的科研需求,南京大学图书馆馆际互借小组通过发放问卷、深度访谈,对使用CASHL资源服务的读者进行调研,调研活动采用了多种科学的研究方法。首先

是精心设计问卷,调研对象广泛覆盖了南京大学使用CASHL资源的读者群体。问卷内容不仅涵盖了读者对资源种类的需求、使用频率、满意度等基本信息,还深入探讨了读者在资源获取过程中遇到的挑战、期望的改进方向以及对于个性化服务的看法。问卷的设计力求全面而细致,以确保能够捕捉到读者需求的每一个细微之处。此外,为了弥补问卷调查可能存在的局限性,南京大学图书馆馆际互借小组还组织了一系列的深度访谈。访谈对象包括不同学科领域的专家学者、研究生以及科研辅助人员等,他们分别代表了不同的科研需求层次和使用场景。访谈过程中,小组成员与受访者进行了深入交流,不仅听取了他们对CASHL资源服务的直接反馈,还引导他们分享了在科研过程中遇到的资源获取难题以及对于未来资源服务的期待。这些访谈内容,为调研活动提供了宝贵的第一手资料和深刻的见解。南京大学图书馆馆际互借小组通过调研活动,不仅深入了解了读者的科研需求与期望,还为未来的工作调整及科学规划提供了有力的支撑。

## 树立典范

为了更好地激励华东地区区域内其他兄弟院校在CASHL资源服务中勤于付出、勇于担当,20年来南京大学图书馆馆际互借服务小组一直身先士卒,努力以个体带动整体,近年来因在CASHL资源建设和服务等方面表现突出,南京大学图书馆在2022年、2023年连续两年荣获全国CASHL优质服务一等奖。作为CASHL新媒体组长单位,南京大学图书馆在馆际互借推广工作中的有效组织,积极投入,贡献突出,在2022年、2023年连续获得CASHL特别贡献奖。

与此同时,馆际互借小组因为优质的服务,表现突出,在2023年学校机关党委表彰大会上获评“机关‘党员先锋岗’示范岗”。

此外,由于南京大学图书馆20年来在CASHL服务、建设中一直勇于担当和勤于付出,2024年4月25日,在“CASHL服务启动二十年·外文人文社科文献保障体系高质量发展研讨会”上,南京大学图书馆喜获“卓越贡献奖”,并且诚邀南京大学图书馆馆长黄贤金作为区域中心代表作主旨报告,报告发言获得来自全国近百家图书馆代表的一致好评。

## 未来发展与规划

在瞬息万变的信息时代背景下,如何更有效地服务于国家发展战略,深化我国与国际学术界的沟通与合作,进而为南京大学乃至全国、华东地区的人文社会科学教学科研、人才培养提供更为全面、及时的文献信息资源保障服务,是南京大学图书馆面临的重要课题。为此,我们规划从以下五个关键层面进行着力提升。

一是进一步加强馆藏建设。推动旧书回溯补藏工作可持续发展,及时购置新资源,并加强资源意识形态的筛选审查,确保资源的政治性、学术性和时效性。

二是进一步优化资源揭示。提高联合目录信息全面性,推进服务馆将更多馆藏书目数据上传至CASHL联合目录;提高联合目录信息准确度。对CASHL联合目录中的有目无书、馆藏信息有误等情况进行数据审核修改。

三是进一步完善服务系统。协助CASHL管理中心共同推进CASHL新系统的反应速度和效率;修改系统限制条件,突破CASHL用户每次只能选择一个提供馆及借阅书目限制等局限。

四是进一步提升用户体验。建立“一对多提交文献申请,多对一进行回复”的服务机制,缩短响应时间,提升服务满足率;推进宣传推广,开展馆际互借员培训,提升馆际互借员的业务水平;重视用户教育,在线提供CASHL使用指南,建立用户互动机制;提前通知系统暂停访问时间段,以便馆员充分准备。

五是进一步促进共建共享。通过数据共享、技术共享、人员共享等方式,与国内外文献提供机构展开广泛合作;不断吸纳国内文献提供馆,使CASHL资源与服务惠及全国各地;加强与国外文献提供机构的联系,尤其是加大与小语种文献提供机构的合作,帮助成员馆完成跨国、跨地区的资源共享,发挥国家级项目的战略保障作用。

综上所述,通过不断地自我提升,在CASHL管理中心的领导下,南京大学图书馆将在加快构建全面优质、结构合理的全国高校外文人文社科文献资源保障体系的新征程上,踔厉奋发,为推动人文社会科学研究的繁荣和发展贡献更大的力量。