



2020 年 CASHL 前瞻性课题研究

文专项目图书资源建设成效与发展建议

课题单位：厦门大学图书馆

课题负责人：钟建法

课题组成员：王彬（北京大学图书馆）、陈娟（厦门大学图书馆）、
向佳丽（厦门大学图书馆）

结项时间：二零二一年六月

摘要:通过事件回顾和数据分析,梳理和揭示文专项目的发展历程、组织管理成效、资源建设成效及其在全国高校外文图书保障体系建设中的地位 and 作用。通过向文专院校图书馆发送问卷调查,调研和总结文专项目征订书目建设、文专订购平台功能设计、文专协调采购策略调整和大型特藏文献建设存在的问题、不足和发展建议。结合问卷调研结果、文专业务发展实际以及国家“双一流”建设和“一带一路”建设的战略背景,运用 4R 营销理论,从优化文专项目资源建设与服务系统的整体关联和组织效能、提升文专项目资源建设与服务集群的敏捷反应能力、与文专用户形成互动协作的伙伴关系、通过关系营销活动共促发展和双向共赢等 4 个方面,构建基于学科用户需求的文专项目图书资源建设与服务发展提升策略,以期通过文专资源建设与服务体系的政策调整、系统完善、资源拓展和服务创新,推动文专项目建设的整体发展以及学科服务质量和用户粘性的更大提升,为 CASHL 完善人文社会科学资源保障体系建设和制定十四五规划提供合理化建议。

关键词: CASHL 文专项目 4R 理论 外文图书 大型特藏文献
文科专款

目录

- 1 研究目标和研究方法
 - 1.1 研究目标
 - 1.2 数据来源
 - 1.3 研究方法
 - 2 文专项目组织管理成效和资源建设成效
 - 2.1 文专项目组织管理成效
 - 2.1.1 文专项目实现了从资源合作引进到统筹协调保障的变革和飞跃
 - 2.1.2 文专图书订购工作实现了从分散管理到集中管理的变革和飞跃
 - 2.2 文专项目资源建设成效
 - 2.2.1 文专图书已成为我国高校外文图书保障和服务的中坚力量
 - 2.2.2 英文学术图书回溯补藏工作成绩斐然
 - 2.2.3 大型特藏文献已建成国内标志性收藏
 - 2.2.4 非通用语种图书建设力度不断加大
 - 2.2.5 文专项目图书共知共享效益显著
 - 3 文专项目图书建设不足之处和发展建议问卷调查
 - 3.1 文专平台征订书目建设和部分系统功能有待加强
 - 3.1.1 文专平台征订书目建设比较薄弱
 - 3.1.2 文专平台部分系统功能有待开发和完善
 - 3.2 文专协调采购方案调整还需更加灵活适度
 - 3.2.1 适当调整协调采购学科额度比例和承建学科
 - 3.2.2 全面下调协调采购学科的旧书回溯补藏比例
 - 3.3 大型特藏文献深度揭示服务工作还需大力加强
 - 4 基于4R营销理论的文专图书资源建设与服务提升策略
 - 4.1 4R营销理论及其应用
 - 4.1.1 4R营销理论概述
 - 4.1.2 4R营销理论在文专项目建设中的应用
 - 4.2 优化文专项目资源建设与服务系统的整体关联和组织效能
 - 4.2.1 以深化学科服务为重心提升文专资源建设与服务体系的组织效能
 - 4.2.2 完善文专平台功能建设真正意义上的文专订购统一管理系统
 - 4.2.3 注重文专经费使用的审视和评价促进文专资源结构的优化发展
 - 4.2.4 依据用户深度检索利用特点构建大型特藏资源揭示和整合检索平台
 - 4.3 提升文专项目资源建设与服务集群的敏捷反应能力
 - 4.4 与文专用户形成互动协作的伙伴关系
 - 4.4.1 强化文专院校图书馆与选书专家团队之间的合作伙伴关系
 - 4.4.2 与较常利用文专图书的重点用户建立有效的沟通联络
 - 4.4.3 与高校研究机构及其学者形成大型特藏和特色领域收藏共建共推伙伴关系
 - 4.5 通过关系营销活动共促发展和双向共赢
 - 5 结论和建议
- 参考文献

1 研究目标和研究方法

1.1 研究目标

人文社会科学是“文献倚赖型”学科，文献信息资源是人文社会科学繁荣发展和科学研究的基本支撑和保障。“高校文科图书引进专款项目”（简称“文专项目”）启动于1982年，每年划拨文科专款用于引进国外以及港澳台地区出版的文科图书文献，是我国高校图书馆人文社科外文资源建设极其重要的经费来源。文专项目为我国人文社会科学的繁荣发展和走向世界提供了坚实的图书资源支撑，也是CASHL构建全国性的、唯一的人文社会科学外文文献资源保障和共享体系的重要组成部分^[1]。

本研究通过事件回顾和数据分析，梳理和揭示文专项目的发展历程、组织管理成效、资源建设成效及其在全国高校外文图书保障体系建设中的地位和作用。通过向CASHL文专项目经费受益院校图书馆（简称“文专院校”、“文专馆”）发送调查问卷，调研和总结文专项目图书建设中存在的不足、问题和未来发展建设。结合问卷调研结果和业务发展实际以及国家“双一流”建设和“一带一路”建设的战略背景，研究运用4R营销理论，构建基于学科用户需求的文专项目图书资源建设与服务发展提升策略，以期进一步优化文专项目的整体建设、资源配置和服务发展，为CASHL完善人文社会科学资源保障体系建设和制定十四五规划提供合理化建议。

1.2 数据来源

课题研究的数据来源主要包括：（1）由CASHL管理中心提供的CALIS和CASHL联合目录馆藏数据以及文专图书订购信息平台统计数据；（2）由中国教育图书进出口有限公司（简称“教图公司”）提供的2010至2020年文专图书到书数据；（3）CASHL文专30周年纪念的展示资料和历史统计数据，以及教育部基金项目“高校人文社科外文文献资源的布局与保障研究”的研究成果数据。

1.3 研究方法

（1）比较分析法

通过文专图书馆藏与高校人文社科图书收藏相比较，揭示文专图书的发展概况及其在全国高校人文社科外文图书保障体系中的地位和作用；通过文专协调采购订单统计数据与国外三校联合收藏基础数据相比较，揭示文专英文图书回溯补藏和协调采购建设效果；通过大型特藏的学科分布、深度揭示和典型利用分析，揭示文专大型特藏文献的建设成效；通过不同时期的文专图书馆际互借册数和学校比较，揭示文专图书共知共享作用和效果。

（2）问卷调查法

针对文专图书征订书目建设、文专订购平台功能设计、文专协调采购策略调整、大型特藏文献建设等实际问题设计调查问卷，邀请CASHL文专馆结合本馆文专图书建设和业务实际，通过问卷星平台填写问卷，调研文专项目建设的短板问题、改进措施和发展建议。

（3）理论移植法

将4R营销理论应用于文专项目建设研究中，以用户学术需求为导向，以深化学科服务为重心，构建有利于提升文专项目图书资源建设与服务发展的策略和方法。

2 文专项目组织管理成效和资源建设成效

2.1 文专项目组织管理成效

2.1.1 文专项目实现了从资源合作引进到统筹协调保障的变革和飞跃

纵观文专项目的发展历程，从文专院校合作引进外文图书到统筹规划、协调保障的发展脉络非常明显。1982年文专项目启动之初，目的在于改善大多数高校人文社科外文图书长期匮乏的历史现况，文科专款按额度分配给文专院校自主决定使用和购买，经费使用较为分

散，文献保障能力较弱。

为贯彻文专项目的“统筹规划、合理布局、突出重点、讲求效益”的原则，1992年12月，国家教委正式批准在北京大学等15所高校建立“国家教委文科文献信息中心”；1995年始，又在北京大学等6所高校设立“国家教委高校文科图书文献中心书库”，旨在集中部分财力发挥中心书库资源优势，克服以往分散、严重重复的资源建设现象，形成重点突出、结构合理的全国高校文科文献保障体系^[2]。

2006年，文专项目与CASHL实现了整合，以联合共建、资源共享、协调学科、提高效率、全面收藏、最终保障作为文专图书资源建设目标，逐步形成真正意义上的、全国高校有重点、按学科和核心收藏、按年代持续收藏的协调保障统一体系，以期实现文科专款效益的最大化和人文社科外文图书资源的国家保障。主要体现在：（1）在教育部的重视和大力支持下，文专图书建设的跨越式发展得到保障。文专项目的经费投入，从1982年的200万美元，分别增长到2003年的300万美元、2008年的400万美元和2013年的480万美元（见表1）；（2）从2008年开始，文专项目经费划拨出100至180万美元，作为文专协调采购建设专项经费，按照修订后的CASHL“高校文科图书引进专款项目建设方案”，大力开展由CASHL中心馆承担的学科外文图书协调采购建设、回溯补藏建设、大型特藏文献建设和小语种文献建设。经过十多年的努力和发展，旧书补藏规模明显，重复购买大大减少，保障品种大幅增加，学科协调保障和大型特藏建设成效显著，小语种图书保障逐步加强，实现了文专项目统筹布局、分工协调和联合保障的飞跃发展。

表1 1982年至2020年教育部文科图书引进专款项目经费额度

年份	1982-2002	2003-2007	2008-2012	2013-2016	2017-2019	2020
货币单位	万美元				万元人民币	
每年总经费	200	300	400	480	3299	2375.11
其中：每年协调采购经费	0	0	100	180	1170	876

备注：在协调采购经费中，小语种图书经费从2013年起每年投入5万美元；大型特藏文献经费2014和2015年为5万美元，2016年起增长到20万美元。2020年受新冠肺炎疫情影响文专经费有所压缩。

2.1.2 文专图书订购工作实现了从分散管理到集中管理的变革和飞跃

2009年之前，文专图书订购为多头分散管理。文专院校直接向教图公司发订，由教图公司反馈订单审批、发订和到书情况，CASHL管理中心、文专审核部门、教图公司和文专院校四者之间，信息分散，集中交流机制没有形成。

为整体规划、统筹安排、统一管理文专图书的订购工作，2009年10月，高校文科图书引进专款图书订购信息平台（简称“文专平台”）正式上线。平台集成了征订书目浏览与下载、订单发订与统计、订单审批与教图公司接收、经费使用与统计等模块和功能，搭起了文专图书采购从发订、审批、接收到管理的有机联系和桥梁，不仅实现了文专订购工作从多头分散管理到集中统一管理的质的飞跃，还为分析和研究文专图书建设的短版问题和发展方向提供了数据支持和依据。

2.2 文专项目资源建设成效

2.2.1 文专图书已成为我国高校外文图书保障和服务的中坚力量

CASHL网站“高校文科图书引进专款项目三十年纪念”资料显示，截止2011年，文专项目已累积引进外文图书120多万种^[3]；另据教图公司提供的文专到书数据统计，2012年至2020年共引进文专图书37.3万多种（见图1）。可见，截止2020年，文专图书累积数量已近158万种，其中英文图书占到95%以上。

根据CASHL管理中心提供的统计数据，截止2020年，CASHL联合目录上的人文社科外文图书总量为341.5万多种，其中英文图书总量为219.4万多种。比较可见，文专项目图书

总量约占高校人文社科外文图书总量的 46%，其中英文图书约占 68%，已成为我国高校人文社科外文图书保障服务的中坚力量。

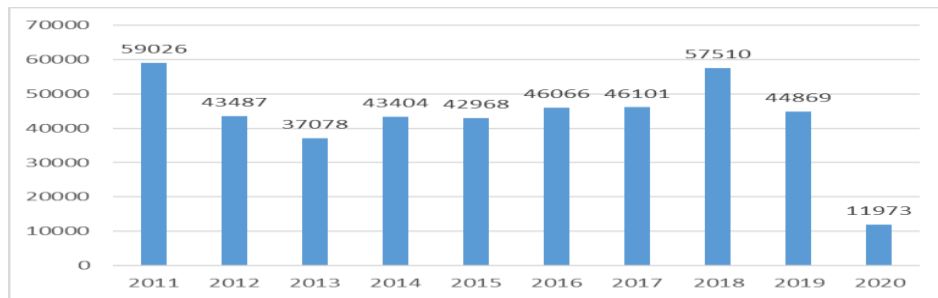


图 1 2011-2020 年教图公司文专图书到书种数

2.2.2 英文学术图书回溯补藏工作成绩斐然

建国以后由于经济和政治等诸多因素，外文图书资源建设缺口较大，结构性缺失严重，难以为人文社会科学研究发展提供高水平的保障。据教育部基金项目“高校人文社科外文文献资源的布局与保障研究”课题成果显示，截止 2008 年，CASHL 联合目录收藏的 1950-2007 年出版的人文社科英文图书为 44.74 万种，而哈佛大学、耶鲁大学和牛津大学三校的英文图书联合收藏量为 211.38 万种，缺藏率高达 78.8%。从学科图书缺藏率看，艺术与体育类高于 90%，哲学、语言文学、历史和社会学介于 70%-90%之间，法律、经济与教育学介于 60%-70%之间^[4]。

为改变人文社科外文图书的历史缺藏严重局面，CASHL 于 2008 年开始文献资源的宏观布局和协调采购，以英文学术图书为主要回溯补藏品种，建立科学的联合保障和学科分工协调机制，避免重复建设，大大提高了有限经费的保障数量和使用效益。截止 2020 年，CASHL 文专平台已发订的 1950-2007 年出版的英文图书协调采购订单多达 94332 种，历史缺藏率较高的历史学、哲学、文学/艺术等学科的学术图书补藏品种均在万种以上（见图 2），大大提高了人文社科研究早期文献的保障能力。

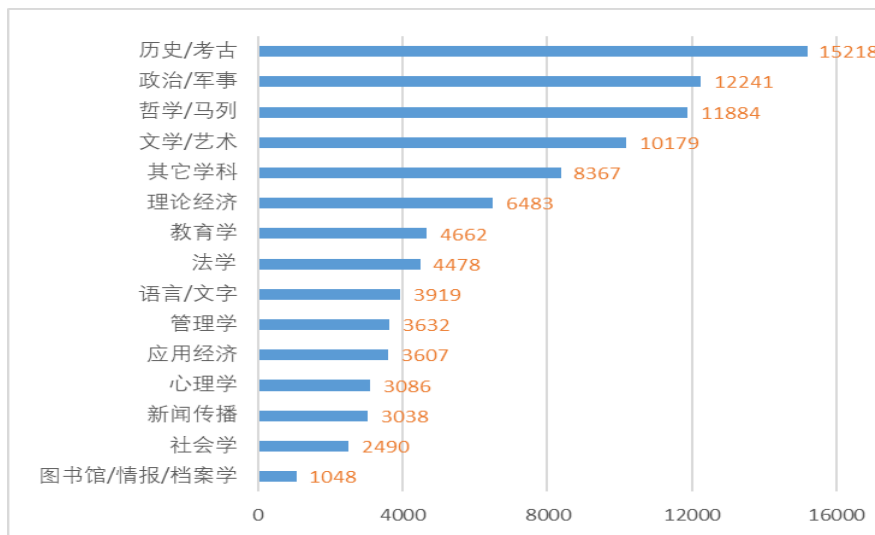


图 2 文专平台发订的 1950-2007 年出版的英文图书协调采购订单学科分布

2.2.3 大型特藏文献已建成国内标志性收藏

从 2008 年到 2020 年，文专项目引进的国外大型特藏文献已达 246 种，其中缩微文献（胶卷或平片）145 种，纸质文献（图书、档案、复刻本等）101 种，收藏规模国内首屈一指，且大部分为国内独有收藏。大型特藏文献以原始资料为主，具有主题特色鲜明、专题完整、内容庞大、价格昂贵的特点，已成为 CASHL 的标志性收藏，这些珍贵资料对满足全国人

文社科科研需求和弥补高校研究与收藏空白具有十分重要的意义和作用。

从大型特藏文献的语种分布看，英文文献占大多数，还有一部分是日文、俄文、德文、荷兰文、法文和阿拉伯文文献。从学科分布看，历史和考古学引进品种最多，约占总数的56%；图书馆学和经济学引进的品种较少(见表2)。从收藏馆分布看，北京大学、武汉大学、吉林大学、中山大学、东北师范大学、复旦大学等6个馆的收藏数量较多(见图3)，约占总种数的58%。从文献来源看，美国Gale和ProQuest公司是重要来源，其他来源还包括英国Adam Matthew Digital、日本近现代资料刊行会、荷兰Brill和德国Harrassowitz公司等。

大型特藏文献目前已成为部分高校科研机构的资源基础和研究支撑。例如，兰州大学申请购买的《阿拉伯边界报告》、《阿拉伯边界争端》、《现代沙特阿拉伯的崛起，1914-1939》、《阿富汗连续出版物(1931-1984)》、《阿富汗：美国视角》等大型特藏文献，已成为兰州大学中亚研究所、阿富汗研究中心等机构开展中亚各国和伊斯兰文化研究的重要文献支撑。又如，华东师范大学冷战国际史研究中心是国内目前唯一以冷战史为研究主题的学术机构，收藏有大量解密的原苏联档案文献和来自美国、东欧国家、韩国、日本等国的解密档案文献，《杜鲁门口述历史全集》、《日本教育改革 1945-1952》、《日本和原朝鲜的非军事活动总结(1945年-1948年)》、《美国战争海军协调委员会和美国陆海空军协调委员会的文件，1944-1949》、《尼克松白宫文件 1-8 专辑》等文专大型特藏文献，已成为冷战史研究资料库的重要构成部分。

表2 2008-2020年订购的大型特藏文献学科分布

学科	订购种数	占比
历史/考古	138	56.1%
政治/军事	22	8.9%
哲学/马列	17	6.9%
区域研究	16	6.5%
社会学	13	5.3%
文学/艺术	13	5.3%
法学	8	3.3%
语言学	8	3.3%
教育学	8	3.3%
经济学	2	0.8%
图书馆学	1	0.4%
合计	246	100%

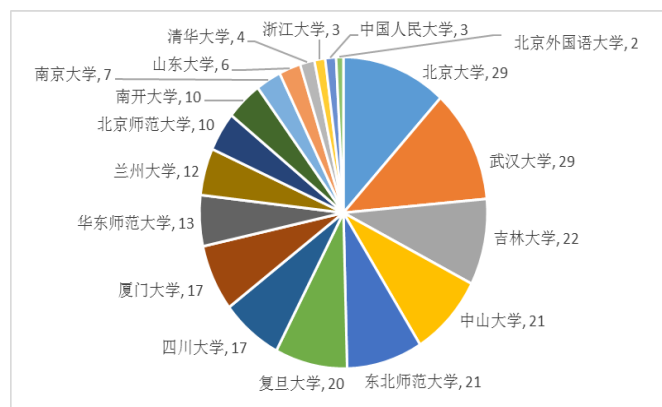


图3 2008-2020年订购的大型特藏文献收藏馆分布

2.2.4 非通用语种图书建设力度不断加大

在重点建设英文学术图书之外，文专项目建设还紧跟国家发展战略，密切配合国家“一带一路”建设，不断加强日文、韩文、东南亚和南亚地区诸文种文献建设，以及俄文、德文、法文等非通用语种图书建设。特别是从2013年起，从文科专款中每年划拨5万美元，作为小语种图书协调采购专项经费，由北京外国语大学负责建设，目前已取得较好成效(见表3)。

从CASHL联合目录的非通用语种图书统计数据来看，目前为全国高校提供使用的日文图书逾46万种、俄文图书近24万种、德文图书逾12.6万种、法文图书近11.4万种、韩文图书约6.6万种、东南亚研究文献近2.3万种、南亚研究文献8330种，对于开展中国周边国家区域战略研究和国别研究起到很大的作用。

表3 2016-2020年北京外国语大学使用文专经费订购小语种图书种数

年份	2016	2017	2018	2019	2020
到书种数	232	329	3431	585	119

2.2.5 文专项目图书共知共享效益显著

文专项目图书大多由文专院校的选书专家所荐购，是满足文专院校人文社科科研需求的重要支撑文献。同时，通过CASHL联合目录和馆际互借系统，文专图书能够为全国高校科研用户共知和共享。图4显示，从2010年至2019年，文专图书的馆际互借数量和申请学校数不断增长，十年间馆际互借册数增长了23倍，共知共享效益非常显著。

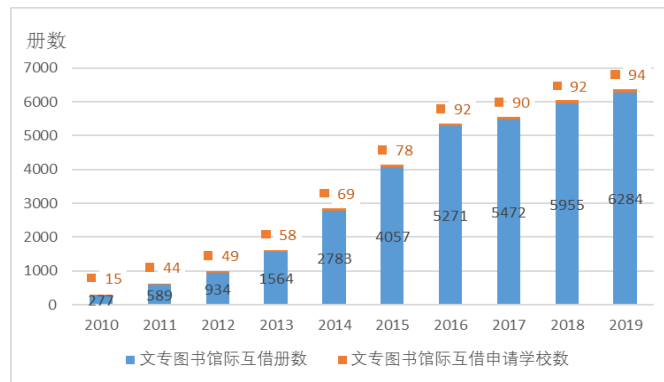


图4 2010-2019年文专图书馆际互借册数和申请学校数

3 文专项目图书建设不足之处和发展建议问卷调查

为促进文专项目建设更好的发展，2020年12月，课题组针对文专征订书目和订购平台建设、文专协调采购策略调整和大型特藏文献建设等问题，通过问卷星平台向文专馆发送调查问卷。有效填写问卷为33份，所有CASHL中心馆都参与了填写。以下根据调研结果，对文专项目图书和大型特藏建设存在的问题、不足和发展建议进行分析和总结。

3.1 文专平台征订书目建设和部分系统功能有待加强

3.1.1 文专平台征订书目建设比较薄弱

问卷结果显示，有45%的调研馆认为文专新书征订书目和回溯补藏书目数量不足，有21%的调研馆认为小语种书目数量不足，有36%的调研馆认为书目更新不够及时(见图5)。此外，平台“书目检索与浏览”功能栏下的“已订购馆”信息显示不准确，很多书目已被订购但信息没有标注。

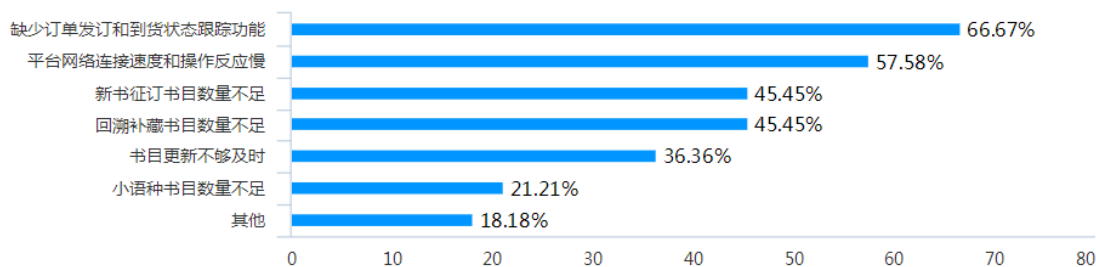


图 5 文专图书订购信息平台存在的不足调研

对于文专外文新书征订目录的收集和提供渠道,大多数调研馆倾向于由教图公司提供较完整书目,并由文专平台对书目进行集成和提供成员馆使用(见图6)

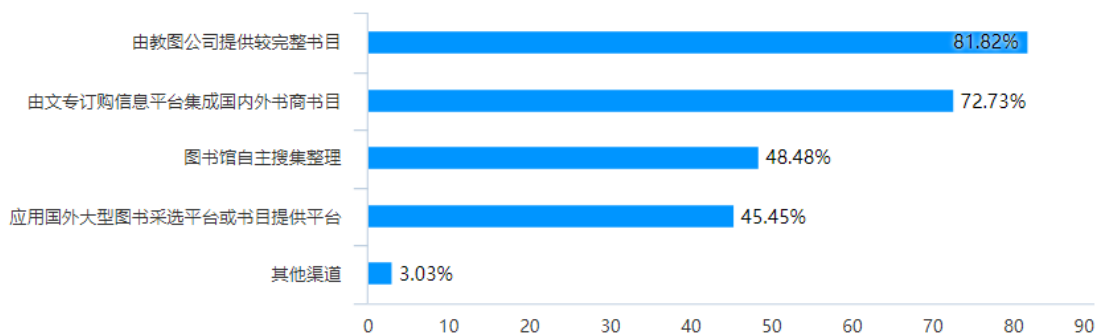


图 6 您倾向的文专外文新书征订目录的收集和提供渠道调研

3.1.2 文专平台部分系统功能有待开发和完善

文专平台的网络连接和操作反应速度慢,缺少字体缩放功能,对小语种文字的兼容性较差,这些都对文专平台的操作和应用产生不利影响。对于文专平台的新增功能,大多数调研馆认为迫切需要增加图书发订和到货状态跟踪功能、到书统计功能、征订书目按学科整体下载功能。还有个别馆提出需要增加订单审核通过后的邮件通知功能、图书荐购功能、订单撤回同步更新功能,以及目录价格与到货价格不一致时的更正显示功能(见图7)。

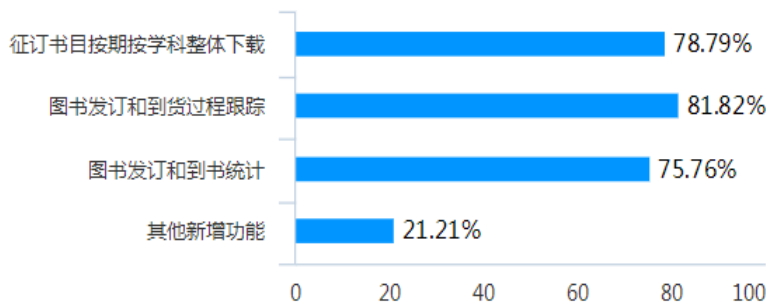


图 7 建议文专图书订购信息平台新增哪些功能调研

3.2 文专协调采购方案调整还需更加灵活适度

3.2.1 适当调整协调采购学科额度比例和承建学科

对于协调采购学科在当前额度比例,调研馆认为总体上比较合理,但对于语言学、社会学等少数学科和小语种图书专项经费,当前投入额度占比较低,希望未来能有较大幅度的提升;政治和军事学、法学等学科的额度占比建议适当减少(见图8)。

个别调研馆希望能对目前承担建设的协调采购学科做些微调,例如,清华大学图书馆希望增加哲学/马列和历史/考古这两个学校新列入建设的重点学科、浙江大学图书馆希望增加哲学和文学/艺术、北京师范大学图书馆希望增加历史学作为 CASHL 协调采购学科,以增强这些学校重点学科的图书建设力度。

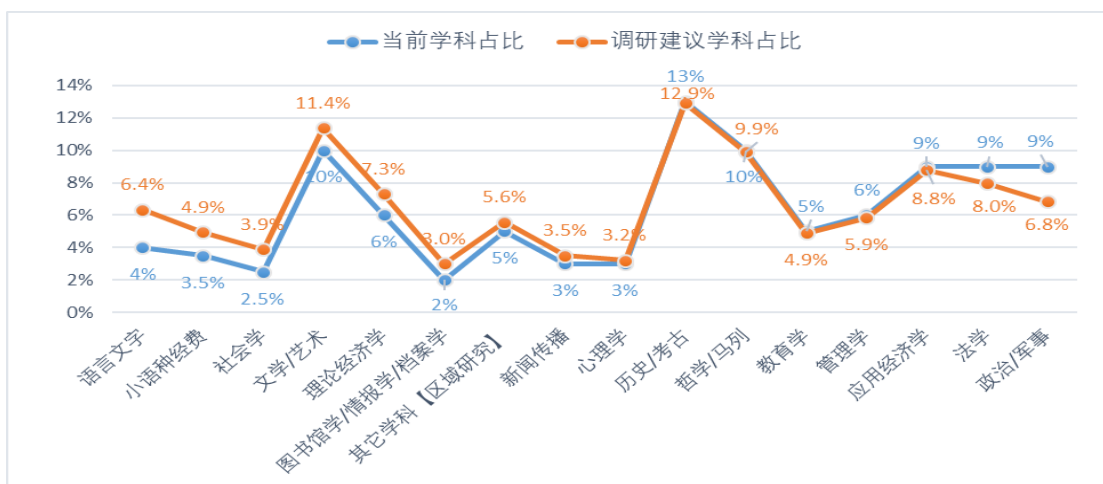


图 8 您认为哪些协调采购学科的额度比例需要调整调研

3.2.2 全面下调协调采购学科的旧书回溯补藏比例

对于文专协调采购回溯补藏方案，CASHL 在充分听取中心馆反馈意见和考察学科回溯补藏实际成效的基础上，分别于 2013 年、2015 年和 2020 年对文专协调采购的旧书回溯补藏年份和学科比例进行了三次调整。在本次调研中，15 个协调采购学科的旧书回溯补藏比例，除了图情档案学科之外，其余学科均建议继续下调，各学科平均下调幅度为 8%（见图 9），其中社会学、应用经济学、法学和管理学的建议调整幅度较小，介于 2%-6%之间，心理学、哲学、文学/艺术的建议调整幅度较大，介于 12%-14%之间。

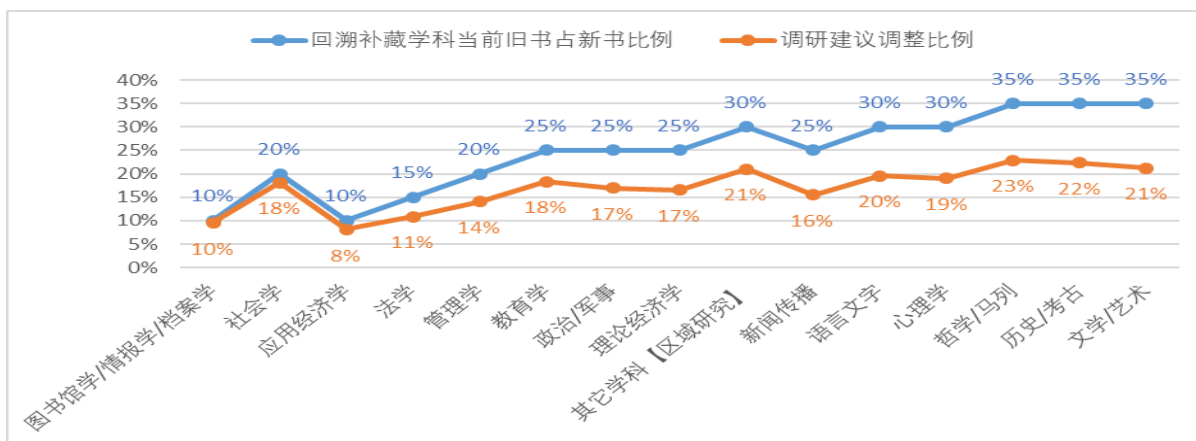


图 9 您认为哪些协调采购学科的回溯补藏比例需要调整调研

对于建议继续下调旧书回溯补藏比例的原因，半数调研馆认为，鉴于 CASHL 十多年持续的旧书回溯补藏建设已取得较大的成效，目前可供补藏的外文图书核心书目数量已较有限，能够补藏到的有价值的旧书数量不够充足，而同一协调学科不能重复订购、应用学科对旧书的需求较低、个别学科图书进口审读严格采选困难、某些学科可供利用的电子图书较多、图书馆学等个别学科的图书出版量较低等因素，亦增加了回溯补藏采购工作的难度（见图 10）。

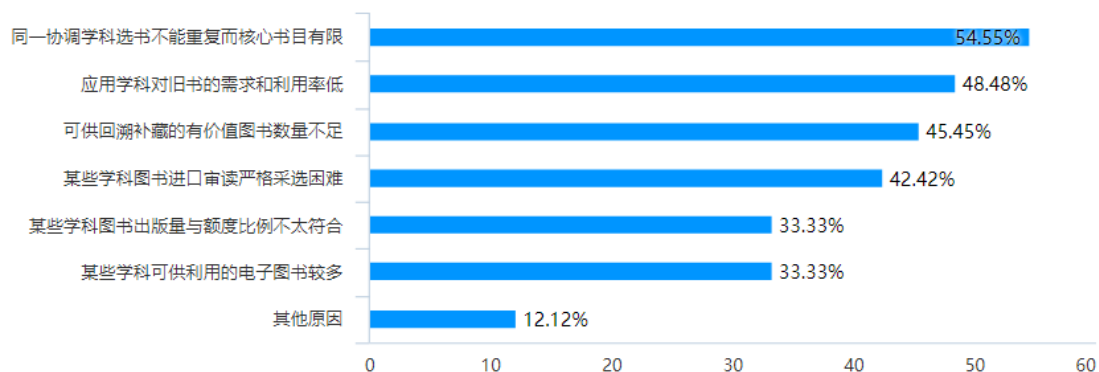


图 10 协调采购学科旧书回溯补藏比例需要调整的主要原因调研

做好文专协调采购回溯补藏工作的关键点，调研馆认为重在发动教图公司和国外出版社代理商共同提供更多有价值的回溯可供书目并做到及时更新，同时依据文专回溯补藏实际进展定期调整回溯补藏年份和经费比例（见图 11）。此外，希望文专平台的回溯补藏目录能够分学科按期整体下载，以方便采访馆员使用；通过定期调研各学科各校回溯补藏到书的利用情况，分析图书使用效益，调整回溯补藏方向。

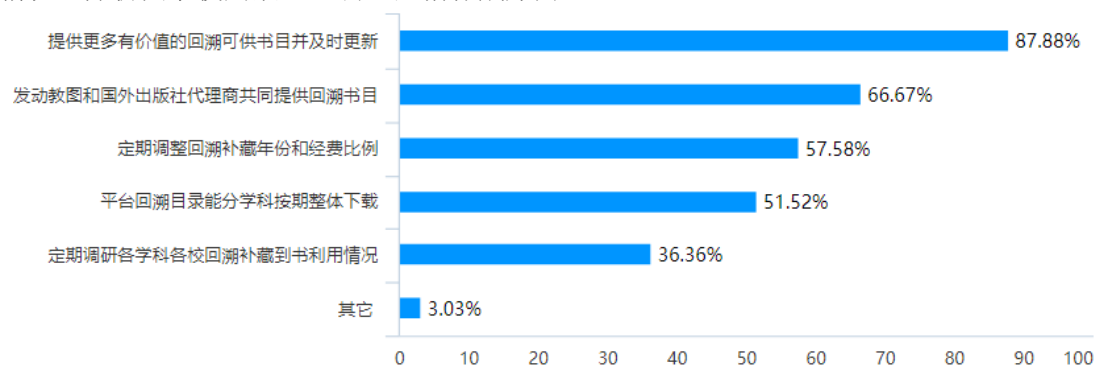


图 11 做好文专协调采购回溯补藏工作的关键点调研

对于文专协调采购学科回溯补藏年份的调整频率，有 14 个 CASHL 中心馆认为可按现有方案每年自动顺延一年，有 7 个中心馆认为每两年调整一次较为适当。对于文专协调采购学科的旧书回溯补藏占新书的经费比例，有 7 个中心馆认为每 3 年调整一次为宜（见图 12）。

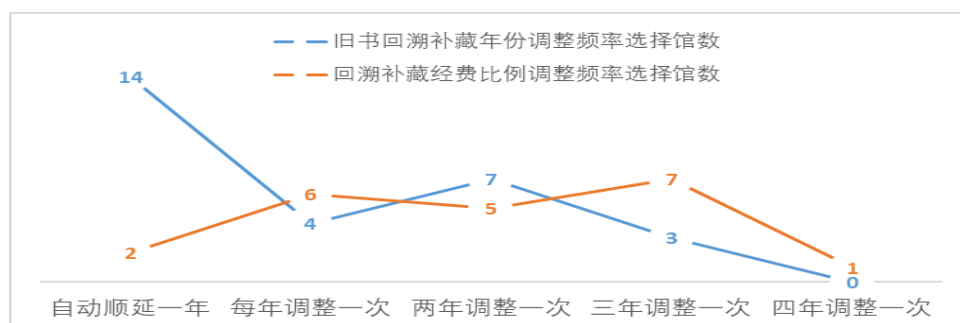


图 12 文专协调采购学科回溯补藏年份和经费比例调整频率调研

3.3 大型特藏文献深度揭示服务工作还需大力加强

由于大型特藏文献体量巨大、内容颇多，如果没有对文献进行更深层次的揭示，用户往往难以知晓文献的具体内容。对于大型特藏文献的深度内容揭示和服务工作，有 96% 的调研馆认为非常重要，也得到 CASHL 的高度重视，在 2015 年就启动了 CASHL “特藏++” 深度服务项目，目前申报项目共有 19 个，其中 13 个已建成，将大型特藏文献揭示到章节目录层次，并提供部分章节的文献传递服务，给科研人员利用这些文献提供了一定的便利。当前“特藏++”深度服务项目还处于成员馆各自开发和探索阶段，缺少统一平台和规范要求，平台复制

和推广范围有限，多数项目限制校内访问，还未能达到全国高校共享利用的初衷。

大型特藏文献揭示的内容层次，对于大型特藏服务来说尤为重要。大多数调研馆认为，提供特藏文献的总体概貌文字介绍、目次信息、章节标题和章节内容简介，是用户从总体上了解大型特藏基本情况的必备信息。在技术力量允许的情况下，希望能够进一步以多媒体形式总体介绍特藏文献，同时提供章节内容的图片预览，从而更加直观、生动地浏览和利用特藏文献（见图 13）。

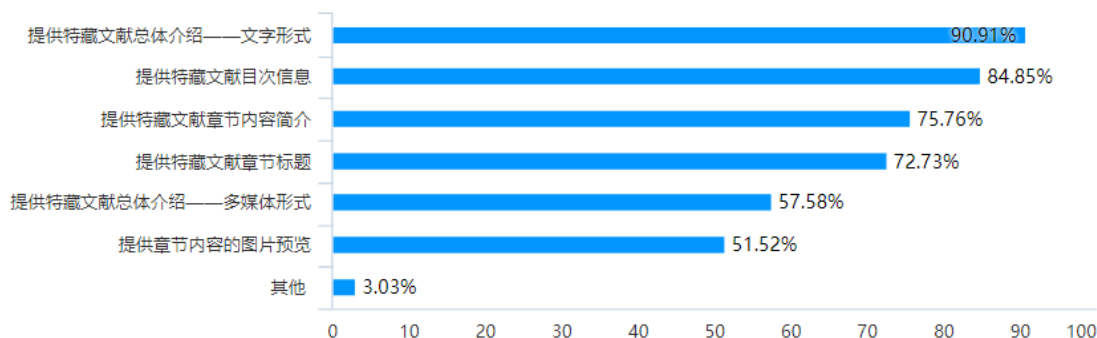


图 13 大型特藏文献深度揭示应包括的内容层次调研

在如何才能促进大型特藏深度揭示和服务工作更好更快地发展问题上，调研馆认为应该明确特藏收藏馆的深度揭示责任和义务，由 CASHL 提供一定的项目经费资助和统一深度揭示的格式与要求，在 CASHL 网站集中宣传和集成发布已建设的揭示项目，并为 CASHL 成员馆提供无限制的访问服务和章节文献传递服务（见图 14）。

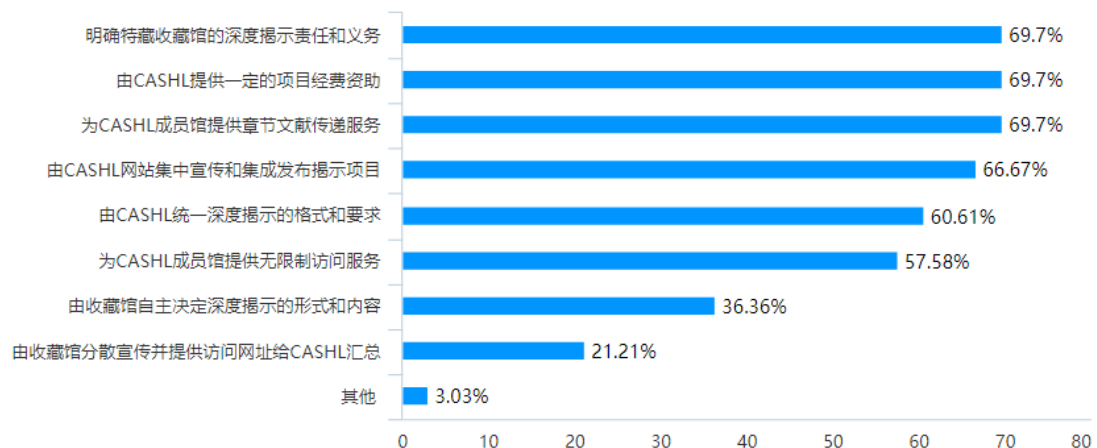


图 14 如何才能促进大型特藏深度揭示和服务工作更好更快地发展调研

4 基于 4R 营销理论的文专图书资源建设与服务提升策略

立足文专项目建设和业务实际，结合问卷调查的问题反馈和发展建议以及国家“双一流”建设和“一带一路”建设的战略背景，基于 4R 营销理论，以用户学术需求为导向，以深化学科服务为重心，构建文专项目图书资源建设与服务发展提升策略。

4.1 4R 营销理论及其应用

4.1.1 4R 营销理论概述

4R 营销理论是美国著名整合营销传播理论专家唐·舒尔茨（Don E. Schuhz）在 21 世纪初提出来的新营销理论，它以关系营销为核心，认为营销目标不仅要满足市场及消费者的需求，还要培养消费者的忠诚度，与之建立新型的主动性关系，是对以往强调以产品为导向的 4P 理论和被动适应消费者需求的 4C 理论的完善和提高。

4R 营销理论，指关联（Relativity）、反应（Reaction）、关系（Relation）和回报

(Retribution)。“关联”是指企业要以有效的产品或服务与消费者建立互相需要的关联；“反应”是指对市场的反应速度，能及时地接收消费者的需求反馈；“关系”即强调与消费者的互动关系；“回报”则是营销的源泉，必须注重企业营销活动的回报^[5]。

4.1.2 4R 营销理论在文专项目建设中的应用

从图 15 可以看出，文专项目是以文专用户为中心而开展的资源建设、资源服务和关系营销。文专资源建设体系由 CASHL 管理中心和上级管理部门、文专院校、教图公司组成，服务体系以 CASHL 管理中心和文专馆为主。文专项目以服务全国高校和哲学社会科学研究机构的用户为己任，文专资源建设体系在用户荐购基础上做好资源储备、资源揭示、资源管理和需求满足工作，文专资源服务体系围绕用户需求和反馈开展文献提供、宣传推广、学科服务和关系营销，通过资源与服务的紧密结合为我国人文社会科学研究提供强有力的外文文献资源保障。

用户需求是文专项目建设的出发点和创新动力。文专项目图书资源建设和服务提升策略的构建，关键在于围绕国家“双一流”建设和“一带一路”建设战略，以用户学术需求为导向，通过文专资源建设与服务体系的政策调整、系统完善、资源拓展和服务创新，推动文专项目建设的整体发展以及学科服务质量和用户粘性的更大提升。从 4R 营销理论的视角，就是要优化文专项目资源与服务系统的整体关联和组织效能、提升文专项目资源建设与服务集群的敏捷反应能力、与文专用户形成互动协作的伙伴关系、通过关系营销活动共促发展和双向共赢，从而推动文专项目建设更好、更快地发展。

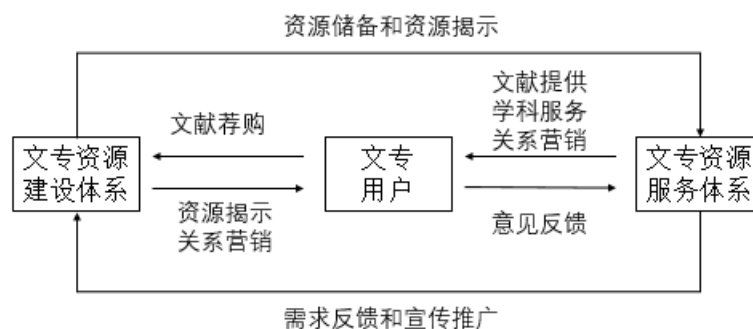


图 15 文专项目资源建设与服务系统

4.2 优化文专项目资源建设与服务系统的整体关联和组织效能

贴近用户需求，完善系统关联，促进技术发展，是文专项目资源建设与服务系统优化的着力点，也是提升文专项目建设与服务质量的关键所在。

4.2.1 以深化学科服务为重心提升文专资源建设与服务体系的组织效能

经过十多年的发展，CASHL 文专项目资源建设与服务体系的组织架构和管理运作已趋成熟。CASHL 管理中心通过专家咨询组会议、中心馆馆长联席会议对文专项目建设进行总体布局 and 协调规划，通过文专馆藏发展小组、服务工作组 and 新媒体工作组等三个业务工作组落实文专项目建设具体方案并组织实施。

长期以来文专项目建设的工作重心，主要放在提高外文学术图书保障率和文献传递使用量上，CASHL 各业务工作组围绕工作重心分头行动，业务工作组之间以及工作组与文专馆相关业务部门之间的沟通交流较少，尚未形成合力。在“双一流”建设背景下，文专项目建设的工作侧重点，需要从浅层次的“文献提供者”向更深层次的“科研需求伙伴”转变，以一流学科资源保障为经、以用户科研需求服务为纬，建立起 CASHL 组织体系和文专馆的业务交流和协同合作机制，通过组织效能的整体提升，达到深化学科服务功能和深度参与一流学科建设的目的。

4.2.2 完善文专平台功能建设真正意义上的文专订购统一管理系统

文专平台担负着文专订单集中统一管理的职能，也是连接 CASHL 管理中心、文专院校、教图公司和订单审批机构的中介，文专平台功能的建设与完善对于促进文专资源建设和用户服务发展非常重要。结合调研结果，建议加强以下平台功能的建设。

(1) 进一步优化文专平台的运行效能，提高平台的网络连接和操作反应速度，以及对小语种文字的兼容性。

(2) 加强文专平台征订书目建设。明确承担文专图书引进任务的教图公司在收集和完善的英文新书与回溯书目建设方面的责任和义务。由文专馆藏发展小组负责收集征订书目建设意见，并对教图公司征订书目的规模和质量进行定期评估和反馈。

(3) 开发文专平台的订单状态查询和跟踪功能。目前文专订单状态只能到教图公司网站查询，然而，94%的调研馆倾向于通过文专平台实现订单统一查询和管理。在技术实现上，可以通过建立文专订单唯一标识和开发 API 接口，实现文专平台与教图公司系统之间的订购和到书信息的及时传输和管理。

(4) 加强文专平台订购统计数据的可视化分析功能开发，通过图谱直观显示文专图书订购的结构和分布，为了解文专订单发展趋向和特点提供依据。

4.2.3 注重文专经费使用的审视和评价促进文专资源结构的优化发展

文科专款是人文社科外文图书资源建设的重要保障，面对有限经费、与欧美一流高校明显的收藏差距、文献资源建设不均衡、学术图书引进能力不足的现实，有必要加强文科专款使用的经常性审视和分析评价，以促进文专项目资源的重点建设、适度均衡和特色发展。

(1) 加强文专订单结构分析，促进文专资源建设的重点发展和适度均衡。在国家“双一流”建设和“一带一路”建设背景下，应结合文专院校的一流学科、优势学科和新晋重点学科建设，统筹规划、阶段调整、分析优化文科专款的利用，制定重点向一流学科资源倾斜、需求较为迫切的空白语种文献优先建设、成员馆原有优势特色资源优先保障的政策。同时，又要兼顾各学科之间、各语种之间的学科文献布局的适度均衡，促进资源结构的均衡发展^[6]。

从图 16 和图 17 可以看出，与早期文专图书收藏状况相比较^[7]，近十二年来，英文图书和南亚地区语种图书、历史学和社会学图书的收藏力度显著增强，法学和管理学、俄文和日文图书的发订力度明显减弱。在今后一段时期，从国家战略出发，应进一步加强中国周边国家语种文献的经费投入；从学科均衡建设出发，应适度加强法学和管理学、适度降低文学和艺术学科的建设力度。

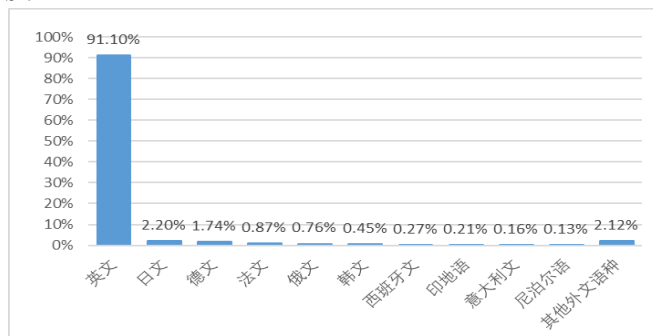


图 16 2009-2020 年文专平台图书发订品种的语种分布

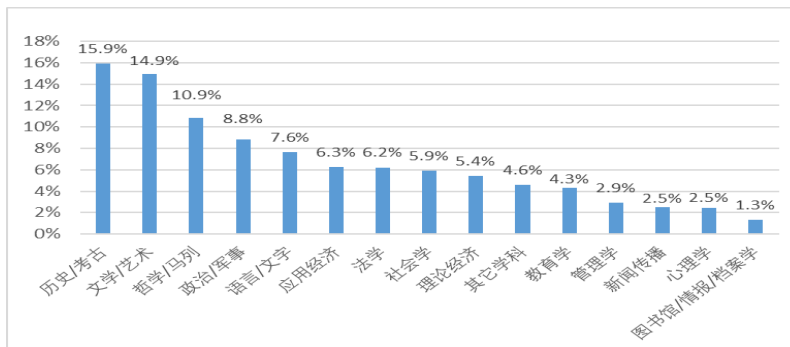


图 17 2009-2020 年文专平台图书发订品种的学科分布

(2) 加大国内独有性收藏和特色领域收藏的经费投入，突显文专资源的发展特色。目前 CASHL 的大型特藏文献收藏规模国内首屈一指，已成为 CASHL 的特色和标志性收藏。今后还可以在特色领域收藏方面加强布局，建设国家层面的区域国别研究文献中心和境外出版中文文献中心，以及与特色研究机构合作共建特色主题研究资料中心，为学术交流研究和资源共享提供强有力的特色资源支撑。

(3) 联合 CASHL 学科中心馆开展文专院校的学科馆藏利用调研和评价，分析文专图书馆藏的总体结构、学科分布、读者利用和文献传递情况，找到学科图书资源建设和利用的薄弱环节，为 CASHL 制定学科馆藏建设宏观指导政策、提高文科专款使用效益、促进文专图书学科结构良性发展提供依据。

4.2.4 依据用户深度检索利用特点构建大型特藏资源揭示和整合检索平台

目前大型特藏文献在提供用户深入了解和检索利用方面还存在一些欠缺。首先是 CASHL 开世览文主页上关于大型特藏的介绍比较简略，仅提供题名、学科主题、卷册数、出版社、载体形态、语种、来源等粗略信息，未提供特藏总体内容简介、目次和章节标题等信息；其次是 CASHL 网站大型特藏检索页面的可检索点非常有限，仅可按总名称进行检索，目次、摘要、主题词等深入检索无法实现；再次是已建成的大型特藏深度揭示服务项目较少，各个项目的内容管理平台 and 资源揭示格式未作统一，数据无法互通，开放获取不便捷，不同专题的大型特藏之间的交叉索引和相互关系难以揭示^[8]。

要解决以上问题，最理想的方案自然是由 CASHL 管理中心统一特藏资源建设平台，统一深度标引格式、元数据标准和文献著录要求，实现资源的统一揭示、语义关联、交叉索引和集成检索，既方便各特藏文献收藏馆直接利用和获得技术支持，也方便用户一站式浏览、检索与获取所有大型特藏文献的知识内容，还有利于构建大型特藏文献的主题画像、荐购画像、利用画像和关系图谱。

考虑到大型特藏文献有部分因知识产权问题不宜完全公开获取，且收藏馆大多建设有自己的特色资源内容管理平台和一支经验较为丰富的资源建设与技术维护队伍，因此，较易于实现的现实方案是，由收藏馆依托各自现有的特藏建设平台开展自主建设，在 CASHL 层面上，重点做好以下三方面管理和开发工作。

(1) 明确收藏馆在大型特藏资源深度揭示和提供利用方面的责任、任务和进度，争取在一定时期内完成全部或大部分特藏文献的揭示利用。

(2) 紧紧抓住大型特藏深度揭示工作的关键点，即获取更深层次的、详细的目次信息和提取可检索的元数据^[9]，统一深度标引要求、元数据标准和收割规范，为大型特藏文献统一检索提供目次、摘要、章节标题、主题词等细化功能、交叉索引和元数据项链接，进而揭示不同大型特藏文献之间的相互关系和数据关联，提升用户检索效率和效果，方便用户通过检索结果链接进行内容浏览和文献传递。

(3) 在 CASHL 网站上，以树形结构建立细颗粒度化的大型特藏资源描述和展示页面，

提供每个特藏文献的总体介绍、目次信息、章节标题甚至章节内容,对已完成深度揭示的大型特藏项目提供相关信息链接。此外,还可以加强大型特藏的荐购信息、评价资料、利用信息、资源推介课件和视频的收集整理以及主题标签、主题画像的开发应用,促进用户对特藏文献的深入了解和利用。

4.3 提升文专项目资源建设与服务集群的敏捷反应能力

提高文专项目资源建设与服务集群满足用户需求和回应馆员期待的敏捷反应能力,是文专项目建设提升服务效率和质量的关键。

(1) 充分发挥 CASHL 管理中心作为文专体系组织协调者的关键作用,收集和整理各方对提升文专资源建设和服务响应能力的意见和建议,集合群体力量,通过有效的制度和措施促进文专项目敏捷反应能力的建设。

(2) 紧紧抓住文献需求这一用户关注重点,促进文专到书能力和馆际互借能力的全面提升。通过提高文专选书、发订、审批、引进、编目、到馆各个环节的速度和效率,通过完善文专平台订单状态和到书跟踪功能,提供更加快捷高效的文专图书跟踪反馈和到馆服务;通过扩大馆际互借的文献资料来源范围,缩短文献传递等待时长,提供更多的文献传递补贴费用,以更多的资源、更好的服务、更短的等待、更低的费用,反映用户期待,提升文献传递敏捷服务能力。

(3) 提升文专资源建设体系回应内部馆员期待的敏捷性,及时调研和调整文专协调采购政策和回溯补藏方案,提高文专回溯补藏目录收集能力和学术图书引进能力,使文专协调采购工作更加高效和符合保障建设实际。从调研结果看,文专协调采购学科回溯补藏年份的调整频率以自动顺延一年为最佳,经费比例调整频率以每三年调整一次为宜;对于当前旧书回溯补藏比例占比仍然较高的心理学、哲学、文学/艺术、语言文字等学科,要给予特别关注,视补藏效果及时下调旧书回溯补藏比例。

4.4 与文专用户形成互动协作的伙伴关系

4.4.1 强化文专院校图书馆与选书专家团队之间的合作伙伴关系

选书专家承担着学院某一学科方向的资源建设重担,是文专图书的主要推荐者、重要利用者和宣传推广者,其积极性和责任心关系到学科外文图书建设的质量和效果。在专家遴选上,通过学院指定、专家互荐以及从经常利用外文图书的教师中遴选出来的选书专家,往往选书热情更高、责任心更强,较易成为长久的选书合作伙伴。在日常工作中,通过经常性走访选书专家及其科研团队,听取他们对外文图书资源建设的建议,通过节日问候、针对性的学科服务和关系营销,建立和维系图书馆与选书专家之间的良性互动和密切协作关系。

4.4.2 与较常利用文专图书的重点用户建立有效的沟通联络

通过整理分析文专馆的文专图书借阅数据和 CASHL 馆际互借数据,可以建立文专图书利用者档案,开发文专图书与利用高校、利用读者及其身份之间的可视化图谱。通过对较常利用文专图书的重点用户的走访、联系和调研,可以较好地收集文专图书建设与利用的问题和建议,针对用户需求和利用实际推出更具针对性的文专资源建设与服务措施和方案。

4.4.3 与高校研究机构及其学者形成大型特藏和特色领域收藏共建共推伙伴关系

与高校研究机构展开全面合作,鼓励学者依据科研需要积极提出大型特藏和特色专题文献需求,共建大型特藏和特色专题文献预推荐目录库,为 CASHL 发展特色资源做好充足储备。在推荐和收藏政策上,适当突破当前特藏文献只能由 CASHL 中心馆按分配的协调学科推荐和谁推荐谁收藏的限制,在承诺提供深度揭示、共享传递和推广利用的前提下,允许中心馆跨协调学科推荐和收藏,鼓励个别资源收藏特色突出的非中心馆参与推荐和收藏,既有利于做强做大收藏馆的资源特色,也有利于提高特藏资源推荐的范围、积极性和利用率。

4.5 通过关系营销活动共促发展和双向共赢

通过 CASHL 的关系营销和用户体验活动,培养用户对 CASHL 资源与服务的依赖和粘性,

通过用户的口碑宣传和建设参与，聚力谋发展，合作求共赢。

(1) 通过文专馆的关系营销活动，提高选书专家的荐购积极性，进而提升文专项目学科资源建设质量。营销活动包括：①选书专家礼聘和特别借阅权宣传活动。彰显选书专家对于学科资源建设的重要性，为选书专家提供荐购图书发订与到书通知、到书保留、借期延长、借书数量增加等特别借阅服务；②学者访谈活动。以选书专家为核心开展名师访谈和荐书活动，并利用图书馆官微等新媒体扩大宣传，借助选书专家的知名度和学术影响力，揭示 CASHL 资源对于人才培养与成长的作用和贡献，吸引更多读者利用文专图书；③院系学科资源建设座谈活动。向学院领导和与会人员通报和介绍图书馆学科资源建设情况和选书专家贡献，促进学院肯定选书专家的投入和奉献，吸引学院更多的专家学者参与到资源建设队伍中来。

(2) 通过 CASHL 差异化和多层次的学科服务营销活动，提升文专资源使用量，促进学科服务的科研融入和深化发展。

CASHL 从 2013 年开始推出了“学科服务推广基地”试点计划和系列学科资源服务优惠活动，以推广 CASHL 资源与服务、提升文献传递使用量为主要目标，这与 CASHL 建设“国家人文社会科学信息资源平台”的总体目标相契合，与提升文专项目资金使用效益相匹配，仍应继续坚持和加强。但在学科服务推广策略上，可以基于不同院校情况采取差异化、精细化的推广措施，对于新加盟的 CASHL 成员馆、学科服务推广起步较晚或仍较薄弱的成员馆，加大宣传推广力度并提供更多的优惠倾斜政策，大力拓展需求和发展潜在用户，促进这些院校更好、更多地利用 CASHL 资源与服务；对于服务基础较为稳固的院校，继续保持稳定的宣传推广活动并注重提升用户体验，通过邀请学科活跃用户参与活动、提供形式多样的活动奖励、定期评选优秀用户等形式，拉近与用户的关系，提高用户利用 CASHL 资源的积极性和主动性^[10]。

作为全国唯一的人文社会科学文献收藏和服务中心，“双一流”建设的背景赋予了 CASHL 拓展和深化学科服务职能的动力和责任，从针对学校层面的泛推广向针对学科院系科研团队和重点用户的深层次学科服务转变，积极融入用户教学科研过程，为用户提供需求化、个性化、专业化和知识化深度服务，通过资源和服务的无缝结合助升用户的学术创新能力。在学科服务措施上，从科研团队和重点用户的学术需求出发，嵌入用户学术情境，通过图书馆学科服务队伍和 CASHL 团队的协同合作，深度挖掘整合资源，追踪学科发展前沿信息，提供系统的学科文献信息资源支撑和快捷高效的文献提供服务，提供学科建设、学科竞争力分析与评估专题报告，开展信息素养教育提高科研团队的信息素养能力和水平。

(3) 通过 CASH 高端知识服务营销活动，与高校知名学者、业界专家聚力同行，借助专家学者的影响力和口碑宣传，更大地提升 CASHL 的知名度和关注度，为文专项目建设赢得更大的支持和发展空间。以 CASHL 现有高端知识营销活动为基础，重点打造两大活动版块：①“名师++”活动版块。CASHL 的“名师讲堂”活动目前已举办 20 多期，已成为 CASHL 高端知识服务的品牌。今后，还应继续发动成员馆，开辟名师访谈、名师品读、名师荐书、名师评价大型特藏文献等栏目，既丰富了栏目内容，也宣传了名师，宣传了文专资源与服务；②“经典共荐 好书悦读”栏目版块。组织 CASHL 成员馆按兴趣参与某一或某些学科的外文学术图书要目建设活动，充分利用联盟高校中丰富的师资力量和专家学者的学科知识，共同构建覆盖人文社会科学各个学科的外文经典图书和高利用率图书要目，发动专家学者对其中部分作品进行知识内容、作者生平和思想的深度解读，并提供作品的书评、馆藏、视频资料的链接，为青年学子提供一份学术入门和阅读参考必备学术要目清单，并与各校的阅读推广栏目相辅相成、相得益彰^[11]。

5 结论和建议

文专项目历经 40 年的发展，实现了外文图书资源从合作引进到统筹协调保障、图书订

购工作从分散管理到集中管理的变革和飞跃。特别是近十年来,文专项目英文学术图书回溯补藏工作成绩斐然,大型特藏文献已建成国内标志性收藏,“一带一路”沿线国家语种图书建设力度不断加大,文专项目共建共知共享效益非常明显。文专图书已成为我国高校人文社会科学外文图书资源保障和服务的中坚力量,为我国人文社会科学的繁荣发展和走向世界提供了坚实的资源基础。

文专项目总体建设已经取得显著成效和长足发展,但在局部发展上还存在一些不足和薄弱环节,比如文专征订书目建设比较薄弱,文专平台订购跟踪反馈和统计分析功能有待开发,文专协调采购方案调整还不够灵活适度,大型特藏文献深度揭示和整合检索平台建设仍有待加强,学科服务工作重心还需要从浅层次的“文献提供者”向更深层次的“科研需求伙伴”加速转变,文专资源建设体系和服务体系尚未形成强有力的合力。

文专项目是以文专用户为中心而开展的资源建设、资源服务和关系营销。在未来发展上,关键在于围绕国家“双一流”建设和“一带一路”建设战略,以用户学术需求为导向,以深化学科服务为重心,构建文专项目图书资源建设和服务发展提升策略。通过文专资源建设与服务体系的政策调整、系统完善、资源拓展和服务创新,扬长补短,聚力前行,推动文专项目建设的整体发展以及学科服务质量和用户粘性的更大提升。在具体措施上,通过优化文专项目资源建设与服务体系的整体关联,集合体系群体力量提高组织效能;完善文专平台功能建设,打造真正意义的文专订购统一管理系统;加强文科专款使用的分析评价,促进文专项目资源的重点建设、适度均衡和特色化发展;根据用户深度浏览和检索利用特点,构建大型特藏文献揭示和整合检索平台;根据学科用户需求和内部馆员期待,提升文专项目资源建设和服务集群的敏捷反应能力;与选书专家团队、文专重点用户和研究机构学者建立互动协作伙伴关系,提升文专项目资源建设的质量和效果;开展差异化和多层次的学科服务和关系营销活动,实现 CASHL 与文专用户的共促发展和双向共赢,从而推动文专项目更好、更快地发展。

参考文献

- [1]肖珑,张洪元,钟建法等. 建国后高校文科外文文献的发展状况与未来保障研究[J]. 大学图书馆学报, 2013, 31(02):5-13+92.
- [2]王炬. 谈谈国家教委文科文献信息中心文献布局的问题[J]. 四川图书馆学报, 1996(03):48-50.
- [3]高校文科图书引进专款项目三十年纪念[EB/OL].
[2021-05-30]. <http://www.cashl.edu.cn/wz30/ziy5ef3.html?art=tsfz&page=5>.
- [4]张洪元,崔琼. 高校人文社科英文图书缺藏分析与补缺策略[J]. 图书情报工作, 2010, 54(11):14-17.
- [5]雷鸣,闫阿雯. 数字环境下大学出版社图书产品的4R营销策略[J]. 出版广角, 2019(10):32-34.
- [6]张玲,牛爱菊,黄燕云. 基于部分成员馆现状的CASHL运行发展策略思考[J]. 图书情报工作, 2019, 63(05):61-67.
- [7]钟建法. 高校人文社科外文图书保障体系建设存在的问题与对策[J]. 图书情报工作, 2010, 54(11):10-13.
- [8]李彦霖,王乐. 利用开源平台ArchivesSpace进行大型特藏深度揭示与服务研究[J]. 大学图书馆学报, 2020, 38(06):89-95.
- [9]王铮,曾丽军,周春霞等. CASHL特藏++平台调研与框架设计[EB/OL].
[2021-05-30]. <http://www.cashl.edu.cn/qzktbg/3017.html>.
- [10]张蒂,赵麟. “双一流”建设背景下CASHL深化学科服务的策略分析[J]. 图书情报工作, 2018, 62(09):56-62.
- [11]杨薇,曾丽军,黄国凡等. 学术型图书馆联盟知识服务营销的探索与实践——以开世览文(CASHL)知识服务营销为例[J]. 图书馆学研究, 2019(04):92-95+87.