

徐一新 应峻

学术图书馆服务的变革与挑战——以复旦大学图书馆为例

摘要 学术图书馆服务和以往相比发生了很大变化。本文以复旦大学图书馆的工作实践为例,探讨图书馆应对服务变革所采取的措施。参考文献 4。

关键词 学术图书馆 图书馆服务 信息服务 个性化服务

分类号 G252

ABSTRACT Services of academic libraries changed drastically. Based on the experience of Fudan University library, this paper discusses how to deal with the evolution of library services. 4refs.

KEY WORDS Academic library. library services. Information services. Personalized library services.

CLASS NUMBER G252

图书馆的发展历程告诉我们,图书馆之所以能够在历史长河中始终保持生命力,其原因在于图书馆能够不断顺应历史潮流,不断推陈出新,不断增加和强化服务功能。数字图书馆技术的深入发展使现代图书馆能够利用更多的资源和更好的方式来为用户提供信息服务。学术图书馆的服务无论是在服务内容、范围、对象、质量,还是在服务的过程、模式、体系、方法、层次上,与传统的图书馆服务相比都发生了很大变化^[1]。一些传统的图书馆服务在数量上已经逐渐减少,或正在被一些数字图书馆的工具所取代^[2]。以服务为导向、以需求为导向成为图书馆研究的热门话题,学术图书馆的用户服务已被作为当前数字图书馆的首要任务。作为学术图书馆,笔者认为只有从两方面入手,才能够提供适应现代图书馆读者需求的服务模式。一方面是选择优质资源并进行科学的管理,为现代图书馆服务提供物质基础,另一方面是利用现代的管理模式,培养优秀的图书馆馆员,为现代图书馆服务提供人员和技术保障。本文将结合复旦大学图书馆的一些实际工作,讨论学术图书馆面对变革所采取的措施。

1 学术图书馆的资源管理变革

学术图书馆特定的服务对象决定了其服务的特色,图书馆提供服务的基础是资源,所以学术图书馆提供优质服务的的第一步是在资源选择上严格把关。随着计算机技术的不断进步,图书馆面对的电子资源日益丰富,图书馆需要将更多的资金及人力投入到数字化资源的建设中。根据现代的信息资源管理理论,增加投入就必须提高其产出,对于图书馆资源来说,为用户服务就是其产出,最直接的产出结果就是资源的利用率。选择优质并且适合本机构需求的资源是保证资源利用率的基础,所以必须做好资源的优选工作。

1.1 资源的选择

图书馆需要建立一套比较完整又具有实用价值的综合评价指标体系,对不同类型的资源采取定性和(或)定量的方法进行综合评价。资源的评价实际上是对其质量进行评价,而质量并不是一个绝对概念,根据不同主体及同一主体的不同需求,质量往往表现出不同的要求和不同的内涵。图书馆为本馆制定的资源评价体系必须是建立在本机构用户需求的基础上。资源评价是一个动态性的过程,在通过资源评价,确定为优质资源进行订购后,还需要在使用过程中对资源进行动

态的、更为深入的研究和评价。资源处于动态变化中，在下一年度资源续订工作之前，需要根据资源使用统计数据结合用户的反馈情况，对本年度已订购的资源进行使用情况分析^[3]，用户使用情况的总结性数据是进行资源评价时最有说服力的指标。学术图书馆普遍面临着资金紧张的问题，必须将电子资源与印刷版资源纳入同一评估体系，综合进行评估与选择，才有可能在资金有限的情况下，构建最理想、最科学的馆藏资源组合，为高质量的图书馆服务打下坚实的基础。

1. 2 资源的管理

通过资源评价体系订购优质资源后，还需要应用科学的信息资源管理方法对资源进行管理，为专业研究人员查找资源提供便利，从而提高专业研究人员查找资源的积极性，达到提高资源利用率的目的。现代化的信息技术为图书馆的资源管理提供了许多工具，电子资源管理受到了学术图书馆的普遍关注，已出现了面向图书馆馆员的电子资源管理 (ERM) 软件，由于没有完全汉化的成熟产品，目前国内图书馆少有选用。许多图书馆选择了面向读者的电子资源整合管理软件，2005 年复旦大学引进了 MetaLib/SFX 平台构建图书馆信息资源门户，在资源整合的基础上对资源进行深入揭示，并可以对图书馆的电子资源进行跨库检索，也可以对电子期刊进行直接查找，同时提供个性化的定制功能，受到了图书馆读者的普遍欢迎，图书馆电子资源的平均利用率因此提高了 10%。

2 复旦大学图书馆服务模式

2. 1 服务部门管理模式

随着电子资源的不断增多，在保持传统图书馆服务的基础上，学术图书馆通过网络提供的信息服务不断增加，优质的服务需要科学的人员管理和配置。以复旦大学图书馆为例，由参考咨询部承担图书馆网页维护、电子资源研究和管理、网络信息资源服务、学科服务等工作，该部门硕士以上学历者占工作人员的 50% 以上。部门在人员管理上明确并公布每名馆员的岗位职责，每项面向读者的服务工作全部落实到人。在工作管理上推行工作例会制度，定期召开有分管馆长参加的部门工作例会，部署近期工作。部门工作人员分为 8 个工作小组：电子资源管理、服务与研究 用户咨询 用户教育 技术与新功能开发 学科服务 营销与推广 电子阅览室服务 科研促进。由工作小组为单位完成部门各项具体的工作任务。各工作小组之间人员存在交叉，根据工作任务的要求，各工作小组经常进行各种形式的小组讨论会，及时讨论和解决工作中遇到的问题，提高了工作效率。

目前图书馆营销成为图书馆界讨论的热门话题，为此参考咨询部专门成立了营销与推广小组，对图书馆的服务进行营销与推广。由营销与推广小组开展的读者调查活动，调查了不同类型的读者群选择使用图书馆的主要目的、不同读者的使用需求、不同类型读者对不同类型资源的了解和利用程度、读者对图书馆服务的满意程度，旨在能准确定位图书馆的服务功能，提高读者服务的质量。

2. 2 读者服务模式

为了能够提供优质的读者服务，我们将读者服务划分为三个层次：一般问题、群体问题及个性化问题。

2. 2. 1 一般问题

一般问题是几乎所有的图书馆用户都需要或期望了解的问题，这些问题由图书馆的公共服务设施来解决。这些服务通过图书馆网站的完善，为读者的到馆服务或者网络服务提供明确的指引。同时面向新教工和新入学的学生开展专门的图书馆利用培训。开设文献检索与利用课程，提高研究生信息搜索的基本技能，使他们能有效利用图书馆资源和各项公共服务。

2. 2. 2 群体问题

群体问题是研究人员、大学生、某学科人员等特定群体所可能遇到的问题，这类问题通过在图书馆网页上的用户学习中心、图书馆FAQ等途径来解决，同时为各学科配备具有专业学科背景的学科馆员，为各学科读者提供专业的学科服务。学科馆员负责与相关院系保持密切联系，使我们可以学科层次上更深入地了解用户需求，开展有针对性的培训和宣传服务。在培训内容上除了由图书馆安排的培训课程以外，还通过在图书馆网页上设置点播和预约培训内容。

2. 2. 3 个性化问题

个性化问题是由于个性化需求而产生的问题，这类任务由读者咨询服务来解决。在读者咨询服务的形式上，除了传统的面对面咨询、电话咨询、电子邮件咨询、表单咨询等形式以外，复旦大学图书馆从2003年起推出了自行开发的虚拟参考咨询系统，提供实时在线咨询服务。在工作时间内实时响应读者的咨询请求。同时在图书馆主页中提供RSS服务，由读者自行选择定制图书馆最新通告、图书馆电子资源动态、新书通告等信息推送服务，满足读者的个别需求。

3 应对图书馆服务变革与挑战的策略思考

学术图书馆面对服务变革与挑战，应该思考相应的应变策略。如何适应形势的要求，建立有效机制，培养和建立高素质的馆员服务队伍，是我们应对图书馆服务变革的需要解决的重要问题之一。只有不断提高馆员素质及业务水平，才能及时应用新技术、新理念，发挥学术图书馆在教学及科研工作中的积极促进作用。

复旦大学图书馆在岗位设置上不断调整，力求每位馆员在最适合的岗位上工作。支持图书馆员在图书馆和相关行业中的合理流动，支持馆员的在职深造。鼓励图书馆馆员参加不同形式的学术活动，尝试与国内外学术图书馆建立长期的合作关系，定期派遣优秀馆员前往国外图书馆进行交流或进修活动。支持图书馆员参加各种科研项目的申请工作，同时在馆内设立专项科研基金，资助本馆图书馆员进行图书馆学项目研究。图书馆在培养图书馆硕士研究生过程中，配置相关图书馆馆员参与研究生课题的讨论和辅导，同样也提高了馆员的科研能力。

无论我们如何努力，图书馆也不可能通过一个一成不变的服务系统来满足所有用户的信息需求。图书馆可以为用户提供大量的服务，个性化服务可以只为用户提供适合其特定需求的部分。个性化成为必将成为学术图书馆的深层次服务的核心内容。学术图书馆一方面要培养适合进行个性化服务的专业馆员，另一方面需要构建图书馆的个性化服务系统。

在高校和科研机构，重点学科是学术图书馆服务的重点对象，因此需要充分掌握各学科、重点课题组的前沿动态信息。只有掌握了各类用户的需求特点，才能有针对性地为特定用户提供他们需要的信息。许多高校图书馆都建立了学科馆员制度，香港有大学图书馆开展研究咨询服务，对读者研究课题提出的咨询请求，专业馆员进行充分分析、准备，与咨询者进行一对一咨询活动。国外有些大学的图书馆馆员参与到院系的科研项目中，在项目研究的每个阶段帮助科研人员对海量信息进行筛选和分析，紧跟该研究方向的最新动态，为科研人员提供更有价值的文献信息，对项目研究非常有益。这对专业馆员素质提出了更高的要求，我们图书馆在招聘工作人员时，也努力吸引不同专业的优秀毕业生加入图书馆事业，并加强培训，为图书馆提供高质量的学科服务提供人员保障。

学术图书馆的个性化服务系统建设也必须建立在符合服务对象需求的基础上。学术图书馆的个性化信息服务建设可以从两方面着手：一方面是为所有的用户建立一个公共学术门户，每个用户都可以通过身份认证来保存自己的设置；另

一方面是为特定学科定制个性化图书馆模板。尽管很多用户表达了他们对图书馆个性化服务的期待,但由于时间或知识结构的问题,他们不愿意自己来完成对所有资源的定制。根据国外学术图书馆个性化服务中的经验,许多图书馆的个性化服务系统仅被少量用户接受,只有较小比例的用户建立了自己完整的档案文件并利用个性化服务系统的功能来查找信息^[4]。通过团体定制功能,用户只需选择为自己所属团体定制的模板,对其进行适当的修改并保存为自己的个性化服务系统。团体定制内容可以有学科馆员与特定服务对象共同商讨,由学科馆员通过对各种信息的掌握将知识进行分析,由系统为相应学科提供团体定制的信息服务,这样可以帮助有共同需求的用户更方便地享受图书馆的服务。通过实践,我们会到图书馆服务系统的应用中,须认真分析服务对象的需求和实际系统的应用基础,才能使系统切合实践,发挥各种系统效益。

Internet 的出现使人们获取知识的方式发生了革命性改变,但图书馆始终是连接人类和知识的桥梁。数字图书馆技术的发展使我们能够用先进的手段为用户提供高质量的信息服务。图书馆应该紧跟新技术发展,不断接受新的服务理念,例如信息共享空间(Information Commons, IC)的建设,IC是图书馆的一种新的服务方式和基础设施,近两年台湾、香港的一些大学图书馆已经开始尝试构建IC,复旦大学上海视觉艺术学院已建成IC的鸟型,复旦大学江湾新校区图书馆也在筹建IC,并试图进行相应的理论研究。

学术图书馆的任务已经从单纯的信息管理上升为知识管理。现代图书馆服务是一个不断发展的整体服务系统,我们面对日益增长的用户需求,需要不断提高我们的服务能力和水平。我们只有在科学的管理、先进的技术和合理的人员配置上不断进步,才可以应对学术图书馆服务变革给我们带来的挑战。

参考文献

- 1 周敬治. 谈我国高校服务主导型数字图书馆建设. 中国图书馆学报, 2004(5)
- 2 Halm, J. Information Gateways, New Library Worlds. 2002, 103(6)
- 3 应峻, 徐一新. 如何提高图书馆网络全文电子资源利用率. 现代图书情报技术, 2004(3)
- 4 Pace, Andrew K. Should MyLibrary Be in Your Library? Computers in Libraries, 2001, 21(2)

徐一新, 复旦大学图书馆副馆长, 教授, 硕士研究生导师。通讯地址: 复旦大学枫林校区图书馆。邮编 200032。

应峻, 复旦大学图书馆参考咨询部副主任, 硕士。通讯地址同上。