

# 服务为本，创新发展

——北京大学图书馆学习交流心得

云南师范大学图书馆：杨霞

## 1. 引言

在春暖花开的五月，有幸获得“2018年CASHL/科睿唯安西部馆员培养与交流合作项目”的资助，开始北京大学图书馆一个月的学习。CASHL管理中心结合个人的专业背景、工作经历和访学计划，量身定做了周详的培养交流计划。在这一个月时间里，学习交流的内容主要有：（1）CASHL管理中心进行CASHL基础服务的学习。（2）在北京大学图书馆资源建设中心、研究支持中心、学习支持中心、信息化与数据中心、特色文献中心等业务部门学习。（3）前往科睿唯安北京总部进行为期两天的数据库使用及基于WOS的学科竞争情报分析培训。（4）参观访问清华大学图书馆、中国人民大学图书馆、北京师范大学图书馆以及国家图书馆。

（5）参加讲座及会议，参加了保定华北区域中心会议和北京大学数字人文论坛。选择性的听了北大图书馆开展的“一小时讲座”。通过这次学习，获益匪浅，感触良多。

## 2. 服务是图书馆的根本

图书馆的基本宗旨是服务，图书馆的核心价值观也是服务。在文献量持续增长，技术不断更新，阅读方式多样化情况下，如何提高服务，成为图书馆亟待考虑和解决的问题。通过一个月的北京大学图书馆的学习与了解，学习了其方法思路，我国顶尖高校图书馆在新形势下不断的开拓进取，以更好的提供服务，主要有以下几点：

一是加大图书馆宣传力度，让读者知道图书馆，了解图书馆。学校的师生只有在深入了解图书馆后，才能知道图书馆除了传统的借还书功能，还能提供更多的服务，能为他们的学习科研提供更多支持。很多图书馆提出嵌入式的学科服务方式，即高校图书馆员嵌入学院的学术团队和学术研究，提供定制化的信息服务。北京大学图书馆研究支持中心的学科馆员们，打破以往在图书馆等待读者的做法，积极联系自己负责学科的教师，每年针对教师定制纸本类的常用学术资源荟萃，以助理教师教学科研；同时，学科馆员还积极主动的与学院联系，进行嵌入课堂

的信息素养教育，这一做法既很好的宣传了图书馆，又提高了学生的信息素养。北京大学图书馆定期出版的“未名学术快报”，主要针对学院领导及教师发放，让他们认识到图书馆除了可以做传统服务，还可以深入做学科服务。这样深入到学院的工作，打破传统的图书馆工作模式，极好的宣传了图书馆。

另外图书馆的宣传推广活动作为宣传图书馆的主要阵地，积极主办特色活动，打造品牌效应，争取每次活动都能极好的宣传推广图书馆。

二是加强图书馆资源建设。要做好图书馆的服务，资源保障是必不可少的。图书馆资源建设从两个方面加强，一方面在资源配置上进行优化，资源建设要立足图书馆是学校的文化中心，所以在资源建设中，资源的选择就显得尤为重要。如北京大学图书馆资源建设中心为了优化本馆资源建设，改变传统的采编一体，将采访和编目分开，采访以学科为中心设有学科馆员，编目为专业编目人员。学科馆员既熟悉自己负责学科资源，又同学院教职工联系紧密，能有效的将教职工资源需求反映到图书馆。设置读者荐购，将读者需求传达到资源建设中来。

北京大学图书馆积极进行资源整合，引进学科服务平台，如“北京大学海洋学术信息门户”，在该平台将相关资源进行整合，改变资源散乱的状态，减少读者寻找资源的时间，协助读者更好的做科研教学工作。

另一方面是特藏建设，图书馆的职责之一是为学校保存和传承文化，这也是我们图书馆一直以来存在的原因。特藏建设中图书馆对自身独有的资源如古籍、硕博学位论文、知名校友文献等资源建设尤显重要。这次学习过程中，北京大学图书馆，及去参观走访的北京师范大学图书馆、清华大学图书馆、人民大学图书馆都极重视特藏建设，每个图书馆都有校友文库（具体名称不同）、硕博论文库。

三是加快各种形式的合作。图书馆需要加强多途径、广形式的交流合作。既要有图书馆之间的合作，如CASHL这种联盟，弥补单个图书馆文献资源不足；也需要有图书馆与学校各个职能部门之间的合作，如图书馆与学校规划处或者学科办之间的合作，图书馆提供的学科竞争力报告等可以为这些部门的决策提供强有力的支持，同时，这些部门也会为图书馆的进一步发展提供政策、财政上的支持。

### 3. 创新是图书馆的方向

目前互联网兴起并迅猛发展，创新是我们图书馆发展的必经之路，我们要善于学习，更要善于创新。这段时间学习中的所见，结合自己的所感，图书馆创新

体现在以下几个方面：

一是服务上的创新。传统图书馆服务就是文献资源的服务，目前图书馆服务内容上有了极大的扩充，如北京大学图书馆可以为教职工或者学校相关职能部门提供他们需要的竞争情报类的资料，可以协助教职工进行专利的申请工作，定期向教师推送专业性的文献资源，变以往被动为主动。在图书馆的系列讲座上，图书馆也不仅仅是针对图书馆资源的推广，而是根据读者需求进行改进，目前设置了“新手上路”、“解锁数据库”、“沉迷学术”、“软件达人”四大系列，27个专题，以满足不同读者需求

图书馆服务形式及空间都有了很大的改进。如清华大学图书馆的李文正馆（北馆）在空间服务上进行了优化，馆内布置及其人性化，有舒适宽敞的自习休闲空间、有个人或团队单独学习的研究小间。北师大图书馆在使用 RFID 之后，实现了 24 小时无间断还书。在图书预约服务上，北京大学图书馆通过图书馆系统，实现自助预约，只要读者需要的图书一归还，已预约读者立即会收到相关通知，可以第一时间来图书馆借阅图书。北京大学图书馆还进行系列手游的开发，在吸引读者的同时，进行图书馆的宣传。各个图书馆利用微信公共号，进行图书馆新资源的推送、个人图书馆的操作，拓展了图书馆服务的广度。

图书馆创新式的借助微信、微博等新型媒体，北京大学图书馆的官方微信设置了“个人中心”，读者在自己的移动终端媒体上就可以方便快捷的进行图书的预约、解约；设置“馆藏资源”，读者随时随地都可以检索到馆藏、利用碎片时间进行“新东方微课堂”的学习；设置“互动活动”，便捷读者与图书馆更好的互动。

二是图书馆机构的重组。为了适应新形势的变化，目前有很多图书馆进行了机构重组。如北京大学在 2005 年就进行了机构重组，改以往的以“文献流”为“信息流”为核心组织业务和设置部门，真正落实“以人为本”的理念。目前北京大学图书馆设置有资源建设中心、学习支持中心、综合管理与协作中心、特色资源中心、研究支持中心、信息化与数据中心多个中心，各个部门有各自明确的工作职责和任务，同时，为了调动大家的积极性，图书馆不是按照职称而是按照岗位级别来进行聘用。图书馆重视员工职业生涯规划。图书馆根据馆员自身的发展需求，争取更多的人员培训机会。就给我个人而言，在学习过程中，接触到的

北大图书馆各位老师的博学严谨、勤勉谦和，合作共进非常值得我学习。

总之，我通过对国一流高校图书馆工作的学习与了解，对西部偏远地区高校图书馆的发展有以下几方面的思考：抓住机会，争取多方面合作，加入多个图书馆联盟，以弥补自身馆藏不足；加快资源整合，进行学科服务；重视馆员的提升，创造馆员外出培训学习机会；创造更好的用户体验；加强自身特色资源建设。