

不同类型图书馆文献传递及读者服务调查研究

宁夏大学图书馆 郝志红

图书馆间的合作由来已久。馆际互借作为图书馆间合作活动中必不可少的一项服务内容，存在着一定的局限性。在实际工作中发现，文献复制比馆际互借更为便捷。文献传递是将用户所需的文献复制品以有效的方式和合理的费用，直接或间接传递给用户的一种非返还式的文献提供服务方式，正以它快速、高效、简便的特点，成为目前各文献信息单位为读者提供的最主要的服务方式。

本次调查选择的样本具有普遍性，分别代表着我国三大图书馆体系。公共图书馆体系中的国家图书馆、科学院系统中的中科院文献情报中心、高校图书馆体系中的北京大学图书馆、清华大学图书馆、北京师范大学图书馆，将以上三馆的资料与笔者所在的宁夏大学图书馆进行比较，可以看出不同类型、不同层次的高校在文献利用与读者培训上的差异。

一、国家图书馆

国家图书馆每年大约要接待海内外读者 400 多万人次。作为国家藏书机构，根据“呈缴本”制度，中国国家图书馆依法接收中国大陆各出版社送缴收藏的出版样书，此外还收藏中国大陆的非正式出版物，例如各高校的博士学位论文均在中国国家图书馆的收藏之列。是图书馆学专业资料集中收藏地和全国年鉴资料收藏中心。从藏书量和图书馆员的数量看，国家图书馆是亚洲规模最大的图书馆，也是世界上第三大图书馆，是世界著名的国家图书馆。

国家图书馆的服务对象主要为年满 18 周岁的中华人民共和国公民和持有有效证件的其他国家公民，依照读者的受教育程度、专业技术职称和行政级别不同为读者办理不同层次水平的借书证或阅览证。

不同于其它图书馆的职能使国家图书馆的服务也有不同，分布于各大部委与部队的分馆是特色之一，也是作为国家图书馆的基本服务。在文献传递方面，目前国图主要以出借与文献提供为主，每年的馆际互借也文献传递量大概 10 万件左右，馆际互借量大约占总数的一半。造成这种结果的原因分析起来主要有两方面，一是由于国图丰富的馆藏，作为版本图书馆为全国各地的公共图书馆、高校图书馆等提供服务，二是作为 BALIS 的服务馆，每年为北京地区用户提供的馆际互借服务量占国图馆际互借量的大多数，其中北大图书馆和清华图书馆是国图文献最大的受益者，北京地区的用户充分享受了国图的丰富的文献资源服务。

另外作为国家图书馆，还有处理国际事务的职能，每天大概需要处理 20 件左右的国外文献传递申请。翻译服务也是读者服务之一，这是更高层次的服务内容，需要很高的外语水平和很强的专业知识。

作为全国馆际互借中心，与全国 558 家文献信息提供单位正式建立馆际互借关系，并与 67 个国家和地区的 550 家图书馆保持国际互借关系。

目前，国图基本与所有的“211”签订了馆际互借协议，让更多的人能够享受到国图的资源。另外国图计划与各省（区）图书馆为依托，在全国范围内开展馆际互借与文献传递服务的计划对资源相对缺乏的西部来说，无疑是一个福音。

由于读者的特殊性，国图的读者培训主要有两方面：其一是面向社会，面向

大众推出的双休日学术文化系列讲座。多年来，国图推出了一系列形式多样、内容丰富的公益性学术讲座，举办了众多高规格的学术研讨会，为专家学者与普通大众搭建了沟通交流的平台。目前，举办的系列讲座有“文津讲坛”、“世界图书馆馆长论坛”、“中国典籍与文化”、“艺术家讲坛”、“教育家讲坛”、“科学家讲坛”、“企业家讲坛”、“文津读书沙龙”、“联合国与中国讲坛”等。

其二是依托本馆资源，与国内外知名学术与文化机构交流合作，针对社会各界需求长期开展学历与非学历教育，以及各种继续教育等项目，为业界内外输出专门人才目前主要从事读者培训、各类型图书馆的业务辅导、组织馆外有关的社会教育与培训、并承担首都联大国图分校的正规学历教育和员工的学历认证等工作。

二、中科院文献情报中心

中国科学院文献情报中心，也就是中国科学院国家科学图书馆，于 2006 年 3 月由中国科学院所属的文献情报中心、资源环境科学信息中心、成都文献情报中心和武汉文献情报中心四个机构整合而成，总馆设在北京，下设兰州、成都、武汉三个分馆，是集文献信息服务、情报研究服务、科学文化传播服务和图书馆学情报学高级人才培养功能于一身的研究型国家科学图书馆。

国科图主要服务的是中科院一百二十六个研究所以及中科院研究生院。针对高素质、高学历的读者群，开展的特色服务主要包括 IC 与 LC 以及问图书馆员等方式。

1. IC (Information Commons) 研究生信息交流学习室：从院内广大研究生对图书馆利用的需要出发，采用国外新型的一站式服务理念，以 IC 模式——信息共享中心——对原有空间、服务和资源进行了重新规划、组织和集成，面向中国科学院研究生院的广大研究生提供多样化的、虚拟与实体相结合的多项服务。

2. LC (Learning commons) 学习共享空间：将原来的电子阅读室进行整合，新开辟 LC (Learning Commons) 学习共享空间集馆藏目录查询、上网浏览、个人学习、小组讨论、集中培训于一体，给读者建造了一个温馨、舒适的学习环境。

3. 问图书馆员：通过实时在线咨询、延时表单提问以及电话或 Email 咨询等方式，学科馆员尽可能在最短的时间内，回答读者的问题。

除此之外，国科图的网络服务也是非常强大的。e 图淘宝、e 划通、随易通等服务保证读者用简单的方式能查到图书馆的资源，并且减少限制条件，使读者不管在什么地方都能使用图书馆的资源。

由于国科图服务的对象的特点，它的读者培训工作也别具特点。国科图拥有“图书馆学”和“情报学”两个专业的博士、硕士学位授予权，这是不同于其它类型图书馆的方式。其次国科图也举行各种类型的继续教育班，这又是一种谈及性教育方式，另外还有交换馆员计划，自 2007 年开始，来自 16 个研究所的 19 名交换馆员，结束学习与培训并顺利通过考核，获得了《中国科学院文献情报系统交换馆员证书》。从他们的学习培训总结报告中看出，短短一个月的学习实践，他们开阔了眼界，转变了观念，增长了知识，提升了能力，为回所更好地开展工作提供了非常有力的帮助。

国科图另一项富有特色的服务是学科馆员服务，40 多位学科馆员服务于 126 个研究所，这些学科馆员不仅学历高，而且服务水平也是一流，中心还要求学科馆员深入到院所、课题组，到科研人员最需要的地方，并且要求做到：“知道你、

想到你、找到你、用到你”。看起来简单的几个字，却已经把图书馆对读者的信息服务做到了最需要服务的地方。

三、高校图书馆

高校图书馆用北大图书馆、清华大学图书馆与北京师范大学图书馆作为样本。

北大图书馆与清华大学图书馆在国内属于一流图书馆，无论是他们的读者以及他们的资源是其它一些学校不能比拟的，在拥有强大资源的同时，他们的读者服务工作也突出体现了读者至上的服务理念。从每年四万条左右的文献传递量，其中一半左右是为本校读者提供的数据来看，这两所学校的科研活动相当活跃，别外这两所学校利用国家图书馆的资源也是国内最高的，得天独厚的地理条件以及学校的相关优惠条件，使这两所学校利用国图的资源少了很多限制条件，北大图书馆的：“毕业墙”以及“机器人”活动在学生中引起了强烈反响，清华大学配合学校百年校庆开展的一系列活动中，“图书馆，我想对你说……征言”给了读者说出自己对图书馆无限情怀的空间。这两所学校的读者服务工作不仅限于“提供服务”这个层面，已经扩展到与读者互动的层面，使服务更加人性化，更加具有针对性。

这两所学校的读者培训也各有特点。北大图书馆是讲座式。根据本馆资源，由本馆负责相关类型文献的工作人员按专题形式开展教学工作；清华大学图书馆的教学更具有系统性，包括图书馆概论、工文工具书等，这与两所学校的传统有一定的关系。

北京师范大学图书馆在国内具有很高的地位，不仅是 211 学校，也是 985 学校，他的藏书也相当丰富，总量不在清华大学图书馆之下。由于学校的特殊职能以及本馆的丰富馆藏，师大图书馆的文献传递以传出为主，主要是为其它学校的读者提供服务，最主要的是作为 CASHL 学科中心为国内高校的读者提供服务，每年的文献传递量一万有余，与前两所学校相比，利用国图资源很少。

在读者培训方面，师大图书馆的方式具有普遍性。《文献检索课》作为一门课程，从最基础的理论到网络资源的利用，系统全面的详细介绍。北师大图书馆别具特色的读者服务体现在图书借期上，图书到期七天之内归还，都不算超期，这样就给了读者一些缓冲的空间，真正体现了罚款不是目的，只是手段的思想。