

学习交流长见识 对照比较找差距

——“CASHL/Emerald西部馆员培养与交流合作项目”学习交流心得

（西南交通大学图书馆 何雪梅）

2012年10月22日-11月23日，我有幸作为“CASHL/Emerald西部馆员培养与交流合作项目”的获选馆员之一，来到北京大学图书馆进行了为期5周的工作交流。虽然以前也有外出学习、交流的机会，但时间较短，通常只有1-2天，走马观花式的学习无法对自己感兴趣的内容做深入了解。而本次交流时间比较充裕，在交流期间，我们3位来自四川、云南和新疆的西部馆员不仅考察了北大图书馆，在CASHL管理中心的精心安排下，我们还考察了国家图书馆、清华大学图书馆、人民大学图书馆和中国科学院图书馆。这些图书馆我们平常只能通过网络进行了解，这次却能够身临其境，与同行们进行广泛交流，受益匪浅。

在此，要感谢CASHL，感谢北大图书馆，给我们提供了这么好的交流机会！

第一部分 印象篇

我们此次总共考察了5个图书馆，就总体印象而言，每个馆都有着自己独特的风格。北大图书馆实现了古朴与现代的完美融合，彰显着北大兼并包容的风度和独特的内在精神气质；清华图书馆典雅宁静，彰显着清华深厚的科学文化修养；人大图书馆的新馆条件优越，设计人性化，处处透着亲和力；国家图书馆恢弘大气，彰显着作为一个大国国家图书馆特有的海纳百川的胸襟和气度；中科院图书馆简明的形体与空透的造型，表达着科学文化建筑的庄重与典雅。

由于此次交流大部分时间是在CASHL管理中心进行的，因此在所考察的图书馆

中对北大馆的了解自然要多些。2010年底我曾经到过北大图书馆，但那次是参加一个工作会议，会期仅一天，由于时间匆忙没能入馆参观，仅在大门口留影纪念。当时只能眼巴巴的望着“百年书城”的牌匾，心里不免觉得有点小遗憾。这次交流，到CASHL管理中心办公室的第一天，关志英老师就为我们办理了读者借阅卡，我们在王晶晶老师的带领下参观了图书馆，对北大图书馆的印象也始于此。

非常幸运的是，此次交流恰逢北大图书馆110周年馆庆，我们到访的第二周有幸参加了“北京大学图书馆建馆110周年庆典”暨“变革与走向：重新定义大学图书馆的未来”和“环太平洋数字图书馆联盟2012年年会”国际会议，聆听了中外图书馆界多位著名专家学者的报告，这些来自国际上最先进的理念、最前沿的学术论点一次次给我带来冲击。

在随后的几周里，我们除了参与CASHL管理中心的工作，还先后到CALIS管理中心、分馆办公室、信息咨询部、多媒体资源部4个部门进行了走访和交流。领略了北大图书馆丰富的馆藏资源、人性化的服务理念与服务设施、高素质的人员队伍、不同一般的管理体制和浓厚的学术氛围，种种见闻都让我在感受差距的同时感触良多。

其中给我印象最深刻是北大图书馆馆员的工作热情和对图书馆事业的热爱。在与各部门馆员的交流中，从他们的言语和行动上，我们能强烈的感受到他们对能从事图书馆工作，为读者提供获取知识和信息的服务感到无上光荣和自豪。馆员们具有忘我的敬业精神，从不计较个人得失。每个馆员都在认真工作，没有闲聊或无所事事之人，大家所想的所做的都是怎样才能提高服务质量，让读者满意。

对工作的热情和对图书馆事业的热爱在全馆上下齐心协力办好110周年馆庆活

动上更是展现的淋漓尽致。为了办好馆庆，北大图书馆各部门工作人员在做好自己本职工作的同时，还加班加点分担馆庆相关事宜，大家都是全身心的投入，没有半句怨言。创意独特的微电影、精彩的学术报告、生动活泼的宣传展板……馆员们的无私奉献和通力配合，为嘉宾们呈现了一场难忘的盛会。青年馆员们精彩的才艺表演，更是获得全场嘉宾的称赞，为馆庆增色不少！

除此以外，各馆各具特色的人性化服务也让我印象深刻。

如人大图书馆和清华图书馆推出的信息共享空间(Information Commons , IC) , 是经过特别设计的一站式服务中心和协同学习环境。作为一种新兴的图书馆服务模式，IC以读者为中心，针对不同读者类型、学习风格与研究习惯，采用一站式服务理念，综合使用方便的互联网、功能完善的计算机软硬件设施和内容丰富的知识库（包括印刷型、数字化和多媒体等各种信息资源），在技能熟练的图书馆参考咨询馆员、计算机专家、多媒体工作者和指导教师的共同支持下，为读者（包括个人、小组或学术团队）的学习、讨论和研究等活动提供多项集成化学科服务，促进读者的互动交流和学习研究。

同时，北大、清华和人大图书馆还为读者提供了多项自助服务，包括自助文印、自助图书借还、自助缴纳图书超期罚款、自助预订使用学习室/研讨室和自助上机等服务，在方便读者、提高工作效率的同时，增加了读者使用图书馆服务的自主意识。自助式的服务模式也更加符合年轻一代读者的习惯和需求。

另外，清华和人大图书馆还提供手机短信服务。读者通过定制手机短信还可获得图书馆流通信息、提醒还书、催还通知、预约取书的服务。清华图书馆还推出了智能聊天机器人“小图”(新型虚拟实时咨询模式)、馆藏地图服务(基于Google Map

的馆藏详细架位地图服务)、RSS订阅(能直接将最新的信息即时主动推送到读者桌面,包括图书馆最新消息、图书馆中/西文新书通告、商业数据库RSS服务等)、图书馆工具条(轻松一点,即可访问图书馆的资源和服务)、人人网“清华大学图书馆”俱乐部等一系列“酷”服务,加强了与读者之间的互动,改变了过去图书馆服务守旧呆板的形象,使图书馆服务无处不在。

第二部分 启示篇

我在图书馆的工作岗位是信息检索教学,由于部门缺编,我兼职做过一段时间的文献传递与馆际互借业务,并且参与查收查引和论文检测业务,这些都属于信息服务或者学科服务的范畴。此次交流,我把关注的重点放在了各馆的信息服务、学科服务,以及读者宣传推广活动上。除实地考察交流外,还访问了各馆的网站,以便获得更全面的信息。总的来看,所考察的三个高校图书馆的做法有以下几方面值得我们参考或借鉴。

1. 教育培训方面

为了帮助读者更好地了解、利用图书馆,培养其信息素养,所考察的三个高校图书馆都开展了多层次、多形式的教育与培训活动。

清华图书馆的系列讲座“信息·资源·研究”于每学期的第二周开讲,持续2-3个月,讲座分为综合类、学科资源专场、研究指南系列、常用资源系列和实用软件系列。北大图书馆的“一小时讲座”也根据内容和对象不同分为资源查找、服务利用、软件培训和专场讲座四个模块,其专场讲座是面向各院系师生的学科专场讲座,分为教师专场和学生专场,根据各院系师生的需求以预约安排的形式举办。人大馆的“图书

馆资源与服务利用”系列专题讲座，分为通识篇与学科篇，通识篇旨在帮助读者全面了解图书馆的资源与服务，为了帮助不同学科师生更加有针对性地利用图书馆的资源与服务，在通识讲座的基础上，图书馆开设了学科专题讲座，主要由学科馆员主讲。

这三个馆的培训讲座虽然具体内容不同，但都具有常态化和层次分明的特点，并且都开设了专门的学科专场讲座，针对性强，能够满足不同学科对资源利用的需求。我馆虽然也开设有读者培训讲座，但讲座次数太少，一学期仅4-5次，其中还包括数据库商的宣讲，内容主要还是以单个数据库的使用为主，没有形成一个连贯的培训体系，也没有使培训工作常态化。虽然从2011年开始我们开展了“送服务到学院”的活动，先后到几个学院开展了全院性质的培训讲座，但与学科专场讲座相比，其针对性和培训效果还是不尽如人意。

因此，建议我馆参照这三个馆的模式，从内容和对象角度入手，构建层次分明的培训体系，同时改变原来仅由信息服务部教学岗位人员负责读者培训的模式，考虑采用由信息服务部与学科服务部牵头，其他相关部门参与培训的模式，壮大培训队伍。这种模式既有利于汇集各部门的人力和智慧，拓展培训的广度和深度，又有利于馆员综合素质的提高，特别是青年馆员的成长。

2. 学科服务方面

学科服务作为当今图书馆读者服务的一项重要内容，在高校图书馆也得到广泛推广。所考察的北大、清华和人大图书馆经过多年的探索与实践，都建立了相对成熟的学科馆员服务制度，积累了丰富的学科服务经验。

清华图书馆1998年率先在国内首家引进学科馆员制度，2002年成立学科馆员组，

2005年更名学科服务组，2006年又进一步扩大至部分专业馆。现有学科馆员20名，归参考咨询部统一管理。其主要工作分为：信息咨询、用户教育、学科服务三大类任务，以及因人而异分别参与资源建设等其他相关业务。为了加强图书馆与各院系的联系，建立起通畅的需求与保障渠道，清华大学图书馆从学科和文献资源的角度在各院系聘请图书馆教师顾问和学生顾问。图书馆教师顾问的工作职责包括：（1）把握相关学科的文献资源建设及馆藏调整方向，提出参考意见，推动图书馆与院系合作购买文献信息资源；（2）推荐优秀文献资源，对重要试用资源提出评价意见，或推荐其它专家进行评价；（3）及时反馈教师对图书馆的意见与建议，并为图书馆的发展献计献策；（4）提供需要图书馆信息服务的重大课题情况和重点研究方向，与学科馆员密切联系，为开展学科服务提供指导意见，并为学科馆员进入院系服务提供便利；（5）理工科图书馆教师顾问同时担任科技查新服务的学科专家顾问。

北大图书馆的学科馆员工作开始于2001年。学科服务小组现有学科馆员14名，都是从全馆各相关部门（如信息咨询部、读者服务部、文献资源建设部等）选聘，兼职开展工作，由信息咨询部主任负责，由主管副馆长指导工作。其学科服务分为人性化服务、个性化服务和知识化服务三个层面，主要内容包括：了解学科信息需求、建立学科资源导航、提供信息参考咨询、开展信息深层次服务。为了促进学科馆员和院系师生交流，更好地为师生提供服务，学科馆员们还利用新浪博客开辟了学科博客，旨在推荐图书馆的各类服务；推荐各个专业购买的最新资源；梳理与专业相关的各种资源，直击学科学术前沿。另外，学科馆员们利用图书馆资源为学校 and 院系层面提供的科研评估和竞争力分析服务，不仅为学校 and 院系的科研管理部门提供了准确把握自身科研实力发展情况的数据支持和参考资料，同时也为教师和科

研人员课题选择和基金申请提供了帮助，受到一致好评。为了给用户提供最适合、最精致的服务，北大图书馆的学科服务正沿着中心馆与分馆学科馆员相结合的思路发展。

人大图书馆学科服务正式开展始于2006年，虽然比清华和北大起步晚，但发展较快。图书馆根据学校学科群设置及学科特点，设置人文学科、经济学科、社会学科、法政学科、理工学科5个学科服务组，同时，还专门设立了机关服务组，以加强图书馆与学校各业务部门的联系。每个学科服务组有5-7名学科馆员开展服务，人力充足，既能保证学科服务的质量与效率，又能减轻学科馆员的工作压力。与北大图书馆相同，人大图书馆的学科馆员也是来自咨询部、采编部和分馆等不同的业务部门，并且由咨询部主任统一负责。学科馆员工作职责包括：学科信息联络、学科资源建设、学科资源宣传、学科用户培训、学科信息导航、学科动态跟踪等。

我馆的学科服务起步较晚，2010年才正式开展，现在还处于探索阶段。因此，以上三个馆的经验和做法能够为我馆学科服务的开展提供很好的参考。

就服务理念而言，建议我馆的学科服务仍然采用泛在化学科服务的理念，在加强图书馆原有服务个性化、人性化的同时，积极拓展一些知识化的服务内容，扩大图书馆在为学校教学科研服务中的影响，提升图书馆的地位。

就发展思路而言，我馆目前的学科服务由专门的学科服务部承担，这种方式便于学科馆员的集中管理和考核，但将学科服务与信息服务两个本应融为一体的服务切分开，不论是在服务的广度和深度上都会大打折扣，最终也很难达到开展学科服务的真正目的。因此，建议将学科服务与信息服务进行整合，这样既有利于学科服务水平的提高，也有利于馆员综合素质的提升。同时也可以参考清华的模式，从青

年教师和研究生中培养一批学科助理，壮大学科服务队伍的同时，进一步加强与学院的联系。

3. 宣传推广方面

俗话说酒香也怕巷子深，图书馆的资源与服务需要推广已在业界达成共识。图书馆应该让读者、让公众知道我们在做什么，我们能为他们提供什么，我们在哪些方面需要他们的帮助，这样图书馆才能发展。

北大图书馆在宣传推广方面的经验和做法值得我们学习。北大图书馆将宣传推广工作分为常规性宣传推广与特别活动宣传推广两类。

常规性宣传推广的内容主要是图书馆资源与服务的宣传，一般以各类宣传品（如面向新生的“图书馆欢迎您”手册、新生空间；面向馆员和校内各部门的《图书馆通讯》；面向所有读者的《图书馆视界》）、一小时讲座、阅读推荐（包括新书推荐、教授推荐、学子推荐、馆员分享）、社交媒体互动等形式开展，由各部门负责完成。

特别活动宣传推广是在常规性宣传推广之外，特别策划的活动，由专门的宣传推广小组策划并牵头完成，宣推小组现有成员11人，来自流通部、咨询部、多媒体部、办公室、资源建设部等部门，与学科服务小组一样也是兼职开展工作，由多媒体部主任负责，由主管副馆长指导工作。宣推小组的主要任务是策划并宣传相关活动，但具体实施仍由各部门配合完成，如此次110周年馆庆活动中与宣传有关的部分，包括微电影、读者征文等都由宣推小组牵头完成的。另外，每年的4月23日“世界读书日”前后，图书馆开展的系列活动也由宣推小组设计，其开展图书漂流、学科咨询日等活动深受读者的欢迎。

除此之外，图书馆还与学校团委、学生团体全方位展开合作，由社团发动学生

参与相关活动，在主题读书讲座的主讲人联系、宣传和组织等方面取得了很好的成效。良好的合作使图书馆的宣推工作以及学生社团的活动都更上一层楼、形成了双赢的局面。

我馆在宣传推广方面也积累了一些经验，每年由团支部策划的4·23世界读书日系列活动从2009年开展以来，已经成为我馆的品牌活动，受到师生欢迎。但在常规性宣传推广方面，我们却做得不够。存在宣传推广不到位、缺乏完善的宣传策略、宣传推广方式过于简单等不足。良好的图书馆服务是宣传推广的基础，图书馆的宣传推广不仅仅是个别推广人员的责任，而应该是每一个图书馆员的责任。建议我馆借鉴北大图书馆的经验，除了成立专门的宣推小组进行特别活动宣传推广外，还应该提高各部门参与宣传推广的积极性，丰富宣传方式和手段，加大对馆藏信息资源、图书馆专业人员、图书馆服务内容、服务项目及服务效果等常规性宣传推广的力度。同时要注重利用学生社团的力量加强图书馆的建设，提升读者对图书馆服务的了解，提高图书馆资源的利用率，扩大图书馆的影响，树立图书馆的品牌形象。

第三部分 结语

此次交流让我在开阔视野的同时，也感受到了差距，最大的感受就是图书馆要发展一定要紧跟时代步伐和读者需求。我会将在北京看过的、学到的先进做法和经验带回去，一方面与岗位工作相结合，提高自己工作能力和业务水平，另一方面通过向馆里汇报、与同事交流，起到提升我馆各个部门的业务工作的作用。

最后，要再次感谢CASHL管理中心！感谢北大图书馆！祝CASHL越来越好！
祝北大图书馆越来越好！

