

关于到 CASHL 项目管理中心交流学习的体会

王本刚

一个月的交流和学习就要结束了,非常感谢 CASHL 项目管理中心和 Emerald 出版社提供的这次交流和学习的机会。

这一个月交流和学习的开阔了我的视野,增长了不少见识,学到了不少知识。通过访问调研、座谈、听讲座、旁听会议和具体的实践,我学到了不少东西。其中有好些是我以前工作没有接触到的;有好些是我以前还没有琢磨透的,但通过这次学习,我就豁然开朗了的。下面就我的学习体会做一个简单的汇报。

首先,通过访问调研,从人大图书馆和国家图书馆我见识到了无线射频识别技术(RFID)在图书馆中的应用,了解了自助还书系统、自助复印系统和电子报刊系统。这些先进技术和设备不仅给读者也给图书馆员带来极大的便利。作为一个图书馆员,我期望有一天我们也能用得上这些设备。因为,在边远的比较落后的西部地区,不要说能使用这样的设备,就连见上一见也不容易。我以前只是在网上或图书中了解一点,这次有机会见上一见,实在不知有多高兴。

第二,让我体会颇深的是北大图书馆留给教师的专用学习空间,我觉得这是非常必要的。教师在图书资料附近有一个安静的学习环境,不用拿着一大堆资料往家赶,避免了路之劳顿,节省了时间,对教师的科研有很好的帮助。由于大理学院现有的图书馆设计不是很科学,在计划新建的图书馆方案中,我真心期望领导也能把教师的个人学习空间考虑进来。

第三,无论是从访问调研过的图书馆看,还是从北大图书馆 110 周年馆庆的讲座来

看，人们都强调信息空间的应用。这可以说是现阶段图书馆最热门的主题。这或许是图书馆服务强调用户体验，强调服务打包的结果。而就信息共享空间本身而言，不同的图书馆的理念是不一样的，我觉得公共图书馆把信息空间搞得休闲一点是可以的，但高等学校的图书馆不宜搞得太休闲，毕竟高等学校图书馆服务的是学习者。而娱乐、休闲的空间可通过其他的基础设施来实现，比如建俱乐部，提供学者交流的咖啡厅或小茶馆。

第四，图书馆提供一些小组学习和讨论的空间是必要的，因为它对那些共同执行某一科研项目的团队成员非常有帮助。但是，就那种 2-3 名学者的访谈式的学术对话而言，据我的一些了解，有些教授通常约在餐厅讨论学术问题，不知道他们是否与图书馆预约并在图书馆提供的小房间中讨论学术问题，我想他们多半不会，因为他们嫌麻烦。所以，我认为提供那种轻松、友好、温暖和安静的，学者们可以随时来随时离开的咖啡厅或小茶馆是非常有必要的。因为，在这样的环境中，学者们不会受拘束，其思想的流露也会很自然。这种比较方便的基础设施在那种名师云集的高校，国际国内交流比较频繁的高校应该会很受欢迎。当然，这只是我随想而发的观点。事实如何，还需要试验和摸索。

第五，给我印象非常深刻的是，北大图书馆和 CASHL 中心工作人员体现出的务实和认真的工作精神。他们强调具体的实践，强调在实践中摸索，一点一点地实践，一点一点的积累，琢磨出味儿来，再推广。他们敢于尝试新的服务内容，然后再把这些实践中的服务内容上升到理论层次，这或许就是其他图书馆到北大图书馆学习的原因之一吧。在这个方面，我需要认真学习和体会，并在今后的工作中落实这种敢于尝试的务实精神。这就是说，图书馆服务的宣传方式需要突破单一的只印一些宣传的小册子的方式，策划某一主题的与读书或学知识有关的学生活动，为他们提供一些现实的活动平台是非常重要的。北大图书馆的领导认为，宣传不是一个单向的信息流动过程，而是一个馆员与读者的双向互动过程。就这一点而言，我们既可以采取现实的互动，也可以采取虚拟

的互动，比如通过博客、QQ、BBS 和微博等方式，但最有效果的可能还是现实的互动。因此，我们下一步的工作就是策划一些有积极意义的读书活动。

第六，对于非常规业务活动，北大图书馆强调策划，即选定一个主题，然后找适当的人来做适当的事情，共同完成某一项活动。这对我们来说，是一条宝贵的经验。由于非常规性业务活动的策划和执行能够调动图书馆员的积极性，增强彼此的认同感和责任感。在这个方面，我希望自己能做一些探索性的工作，并在以后的工作中积极地践行策划活动，增强策划能力。

第七，北大图书馆强调给学生提供活动的平台，强调学生与图书馆员的互动。这个方面，值得我们今后在工作中借鉴。另外，留言墙的应用也值得我们学习。与经过主题策划的留言墙的使用相比，传统的留言簿实际上并没有起到作用。其原因可能在于，第一，在反应速度方面，它不如面对面的直接的沟通；第二，即便是学生留言了，可能也只是应付应付而已；第三，留言簿中的信息是单向传递的，不具有互动性，所以效果不好。经过主题策划的留言墙实际上是一个馆员与读者互动的平台，它的信息传递方式是多向的。首先是，馆员选择一个适当的能激发读者兴趣的主题，馆员把信息告诉了读者；然后读者积极留言，最后，馆员把一些好的留言或信息摘录并通过适当的方式公布出来，这个过程中，读者把信息传递给了馆员，而馆员又充当了中介的角色，把这些信息又告诉了其他读者。这种循环的互动过程使大家都受益。比如，某一读者读了一本好书，然后把这本好书推荐给大家，然后我们大家都来读这本书。其实，这又可推动下一轮的策划活动，比如我们可以策划关于这本书中的某一问题的讨论活动，能做到这一步的话就非常有意义了。但现实的问题是，如何才能吸引读者的参与？

总而言之，在短短的一个月的交流和学习中，我不仅真正地见识了新技术、新设备在图书馆领域的应用，还了解图书馆现今最关注的前沿领域，即信息共享空间、供个人

学习的安静的小空间和小组讨论空间，同时还了解了北大图书馆推行的人性化服务、个性化服务和知识化服务。这其中尤其值得我们借鉴的是北大图书推行的策划活动和与读者的互动式服务。另外，新的服务途径和方式，比如博客、QQ、BBS 和微博等，虽然我们以前一直在倡导，但由于一些条件的限制，没有真正的落实。

我们下一步的工作是，把这些学习到的知识与我馆的实际情况结合起来，把策划和与读者的互动式服务这一块做起来。至于信息共享空间和其他新技术新设备的使用，只能等到条件许可时再说。另外，我们会积极配合 CASHL 管理中心，做好 CASHL 服务的宣传推广工作。争取能够吸引更多的老师充分和合理地使用 CASHL 提供的资源。我们以前采取的方式是在自制的小册子上，以及在网站上宣传 CASHL，接下来，我们希望能够做一个关于 CASHL 的专题讲座。

最后，再一次感谢北大图书馆的领导和 CASHL 管理中心的各位老师！感谢 Emerald 出版社！