

● 王细荣, 李仁德 (上海理工大学 图书馆, 上海 200093)

# 主动服务型大学图书馆的构建

——以上海理工大学图书馆数字文献资源为调研对象

[关键词] 大学图书馆; 图书馆服务; 主动服务; 数字文献资源

[摘要] 基于上海理工大学图书馆数字资源的一些具体使用数据以及对读者的实地问卷调查, 给出较为客观的统计分析结果和相应的服务策略。同时, 结合上海理工大学的实际, 构建一套图书馆主动服务学校二级学院的方案。

[中图分类号] G258.6; G253.1

[文献标志码] A

[文章编号] 1005 - 8214(2014)01 - 0077 - 04

随着信息环境的不断变化, 高校图书馆的文献信息、服务方式也随之发生了巨大的变化。从表面上看, 用户对图书馆物理实体的要求在减弱, 到馆获取信息的需求在减少, 但在实质上却要求图书馆在服务的涉及面和服务的方式上要不断地进行变革, 传统的“坐等读者上门”的服务模式, 已无法满足用户的信息需求, 即当今的复合型大学图书馆应该实施与当前信息环境相适应的主动服务模式。本文从上海理工大学图书馆数字文献资源的分类、服务和利用的角度出发, 基于其数字资源使用情况的统计数据、数字资源建设与使用的现状与不足, 提出一些将主动服务的理念融入图书馆服务与建设中的设想或对策, 以期对同行起些抛砖引玉的作用。

## 1 数字文献资源的分类与服务

### 1.1 数字资源的分类

根据适用读者的程度, 上海理工大学图书馆的数字资源, 可分为学习型数据库、学习研究型数据库和研究型数据库。

其种数及购置费用情况见表 1。由表可知, 上海

理工大学图书馆购置研究型数据库(如 SCIE、CPCI-S 等科研类核心数据库)的种类和经费均已占绝对优势, 这契合了学校近年确立的“以科研促教学、以科研服务社会”的研究教学型大学的发展目标。

表 1 学习型、学习研究型、研究型数据库统计

数据库类型	数据库数量	购置金额(元)	购置金额占电子文献总金额的百分比
研究型	22	4957198.71	86.7%
学习研究型	4	379253	6.63%
学习型	8	380914	6.67%
总计	34	5717365.71	100%

截至 2012 年 12 月, 上海理工大学图书馆所购的电子数据库投入的经费达 610 万元, 占文献资源购置经费总额的 66.52%, 能够覆盖学校 90% 以上学科, 基本满足学校绝大部分专业的教学与科研需求。

### 1.2 数字资源的服务

近年来, 上海理工大学图书馆非常注重所购数据库或免费数据库的后续服务, 具体方式包括设立数据库咨询馆员、<sup>[1]</sup> 学院责任馆员等制度, 定期制作数据库使用的纸本和在线说明, 公布数据库咨询电话, 基于微博、BBS 的问答, 馆长信箱等。

数据库咨询馆员制度创建的宗旨是: “改善提升图书馆的整体形象, 拓展图书馆高端服务范围, 提升图书馆员业务素养, 营造学习型图书馆氛围。”数据库咨询馆员主要由具有硕士及以上学位的馆员担任, 他们分别有理工、经管、人文、社科等不同专业背景, 工作岗位分布在图书馆各个部门, 但数据库咨询馆员的调和职责则由信息部统一操作和制定。

学院责任馆员制度于 2012 年 9 月的图书馆第四届服务月期间正式推出, 是图书馆主动服务模式下的直接产物。根据所服务学院(部)的办学规模和师生

[基金项目] 本文系上海市教育委员会科研创新重点项目“基于循证理念的图书馆用户教育研究——以研究生文检课学术素养培养为中心”(项目编号: 14ZS121)的研究成果之一。

人数,该项制度确立了“多对一”和“一对一”两种服务模式,前者为两至三名馆员服务于一个院(部),后者为一名馆员服务于一个院(部)。学院责任馆员是从图书馆各个部门选拔出来的,大多具有硕士及以上学历和相关专业背景,以兼职的形式走进学校各教学学院(部),开展主动服务,其中包括数字资源的推介等方面的服务。

## 2 数字资源的使用情况与分析

数字资源的使用情况基于两个方面的统计数据:一是数据库商或数据库责任馆员提供的点击率或使用率,二是对各学院电子数据库资源使用情况的问卷调查。

### 2.1 数据库使用的排行情况

通过统计、综合分析,得到图书馆各类数据库使用的排行情况(见表2、表3)。

表2 使用排行前10位的数据库

排行	数据库	使用率	使用量
第1	CNKI的中文期刊全文数据库	81.33%	下载量 873309
第2	CNKI的中国优秀博士学位论文全文数据库	72.67%	下载量包含于CNKI平台
第3	万方学位论文	68.33%	下载量 143286
第4	中文科技期刊数据库(维普)	68.00%	下载量 104883
第5	万方数字化期刊	65.67%	下载量包含于万方平台
第6	ScienceDirect 电子期刊	63.67%	下载量 145320
第7	“SCI科学引文索引”数据库	62.00%	点击量 16528
第8	超星电子书	60.33%	使用率数据参考问卷调查
第9	Springer Link 全文电子期刊	59.00%	下载量 19530
第10	EI 数据库	58.67%	使用率数据参考问卷调查

注:使用率数据来源于问卷调查;使用量数据来源于数据库商或数据库责任馆员的统计(2012年之前所购的数据库为2011年数据,2012年新购的数据库统计时间节点为2012年1月1日-2012年6月8日。表3同)。

中文数据库排名前10的情况中,CNKI、万方、维普这些常用数据库的使用在图书馆的使用中位列前茅。而外文数据库,尤以Science Direct和Springer Link数据库使用较多。2012年上半年新进购入的SCIE数据库刚使用不久,排名就位列前十,也反映了师生对此类研究型数据库的强烈需求。

排名后10位的数据库中,除了有部分新购入的数据库,像Project MUSE数据库、起点自主考试系统以外,其他数据库还是图书馆购置已久的资源,如

数据库咨询馆员的职责包括:负责数据库日常正常运行、使用量的统计;负责数据库使用指南的制作、更新,承担数据库使用的培训及其相关工作;利用各种形式(包括电话、电子邮件、提问表单、QQ或微信等)回答用户在数据库使用时所提出的问题;针对数据库存在的问题,主动与数据库商或技术部工作人员联系,以寻求最快、最有效率的解决方法。

表3 使用排行倒数10位的数据库

排行	数据库	使用率	下载量
倒数第1	Project MUSE 数据库	44.67%	使用率数据参考问卷调查
倒数第2	SAGE Journals Online	45.00%	下载量 267
倒数第3	起点自主考试学习系统	46.00%	2012年点击量 20667
倒数第4	美国土木工程师学会(ASCE)	46.00%	下载量 1567
倒数第5	MEDLINE 数据库	46.00%	点击量 12296
倒数第6	中国统计数据应用支持系统	46.00%	使用次数 2423
倒数第7	Emerald(爱墨瑞得)数据库	46.33%	下载量 6837
倒数第8	EMIS 数据库	46.33%	下载量 9246(页)
倒数第9	EBSCO.SRC.LRC.CMMC 数据库	46.33%	使用率数据参考问卷调查
倒数第10	Ebrary 电子书	46.67%	使用率数据参考问卷调查

EBSCO平台的SRC、LRC、CMMC数据库,Emerald等,这些常用数据库并未充分地发挥其功效。图书馆应当加大宣传力度,通过用户教育使读者了解、熟悉、最终熟练并高效地使用这些优秀的馆藏数字资源。

在数据库使用率的情况中,存在一个突出的特点,即中文常用数据库的使用频繁,而常用外文数据库的使用分布不均。尤其四大常用外文检索平台Science Direct, Springer Link, EBSCO和Emerald,有两大平台使用率相对较低。因此,图书馆在数据库宣传的过程中,需加大针对这些外文数据库的介绍。

### 2.2 读者对数据库的满意度与需求情况

#### 2.2.1 数据库的使用满意度情况

此次调查的结果中,读者对数据库总体使用率达到55%,满意度达72%。使用率和满意度之间的差距主要体现在两个方面:其一,常用数据库的使用率相对较高,而使用率较低的一些数据库受到学科使用范围的限制,部分学院使用率相对较低,使得总体的认知度降低,导致总体使用率较低;其二,由于图书馆对数据库资源的采购经过精挑细选,并设立了数据库咨询馆员,确保了每个数据库都专人负责,因此在维护和使用的过程中保证了服务质量的良好。

#### 2.2.2 数据库的需求情况

此次问卷调查中教师占25%,管理人员占4%,教辅人员占5%,博士占2%,硕士生占36%,本科生

占 27%，其他占 1%，并分别得出不同类型读者对图书馆电子资源的需求情况（见表 4）。

表 4 不同类型的读者需求情况

您如何看待图书馆现有电子资源对读者需求的满足度	完全满足 21%	偏多 9%	基本满足 51%	偏少 19%
您认为图书馆提供哪种培训形式更好	专题讲座 26%	编制指南 29%	视频指南 31%	不需要 14%
您使用电子资源的主要目的是	学术科研 68%	等级考试 10%	课外阅读 13%	其他 9%

首先，不同类型的读者对图书馆现有电子资源基本满足；各种类型的培训形式，如专题讲座、编制指南、视频指南，都为读者所需；使用电子资源的主要目的是学术科研。其次，对于不同身份读者而言，对图书馆的需求程度有所区别（参见表 5）。不同的用户，对图书馆现有的电子资源满足度不同。对于管理人员，教辅人员以及博士生、研究生、本科生等其他身份的读者，图书馆现有电子资源基本满足了他们的科研学习需求；但是对于教师而言，现有的电子资源还不足以满足其科研需求，完全满足的仅占 15.23%，觉得现有资源偏少的占了 34.01%，基本满足达到 47.21%。因此，图书馆在未来的主动服务中，需要为学院教师提供更有效、更个性化的服务（如文献传递服务的宣传），满足其在科研过程中的文献需要。在用户教育与培训的形式上，教师、管理和教辅人员对于图书馆服务形式中编制指南的需求较大，分别达到了 30.96%、36.36%、35.14%。而博士生、硕士生、本科生则更倾向于图书馆提供视频指南，分别占 40.00%、30.18%、42.59%。因此，在以后的工作中，图书馆需要针对不同类型的读者群体，采用不同的服务形式。对于针对性强、专业性高的用户群体，编制相关的指南资料供其参考；对普及型、学习型的读者群体，制作相关视频资料，并辅以其他类型的用户培训形式，提升图书馆资源的利用率。

表 5 不同类型的读者需求情况明细

身份	不同身份的读者对培训形式需求的看法				不同身份的读者对培训形式需求的看法			
	完全满足	偏多	基本满足	偏少	专题讲座	编制指南	视频指南	不需要
教师	15.23%	3.55%	47.21%	34.01%	25.89%	30.96%	21.83%	21.32%
管理人员	15.15%	9.09%	66.67%	9.09%	18.18%	36.36%	30.30%	15.15%
教辅人员	32.43%	8.11%	45.95%	13.51%	21.62%	35.14%	32.43%	10.81%
博士生	5.00%	20.00%	65.00%	10.00%	25.00%	25.00%	40.00%	10.00%
硕士生	15.44%	13.33%	51.23%	20.00%	32.28%	30.18%	30.18%	7.37%
本科生	26.39%	6.94%	51.85%	14.81%	19.44%	22.69%	42.59%	15.28%
其他	18.18%	18.18%	54.55%	9.09%	45.45%	36.36%	0.00%	18.18%

## 2.3 基于统计的数字资源服务策略

### 2.3.1 加强用户教育，提高数据库利用率

对于一些常用的数据库，使用率仍然偏低，很多优秀的资源仍未被读者了解和使用，这是图书馆开展主动服务的一项重要使命。即图书馆通过数字资源的推广和普及，提高读者使用数据库的效率和图书馆数据库的使用率，充分挖掘数字资源的潜力，以更好地服务教学与科研。

### 2.3.2 增强服务的针对性

对于不同类型的读者，其使用图书馆的情况与其对图书馆的要求也不同，需根据读者的类型和特点，制定相应的服务方案，通过多元化的服务方式，满足各层次类型读者的文献需要。同时在服务学院的过程中，按不同类型读者的个性化要求，拓展服务的形式。

### 2.3.3 注重电子文献资源采购与建设

在已购买的电子数据库中，根据读者需求迫切的数字资源，适当扩展其回溯年限；同时对访问量较大的数据库，增加并发用户数量。对于未购买的数据库，应依据学校的专业特色，结合学校师生的需求，购买特色数据库或者自行开发一系列特色专题数据库，使数字资源建设紧密结合学院教学科研的需要。

## 3 主动服务模式的构建

上述数字资源使用的结果，反映了当前图书馆服务面临的一个普遍问题，即服务的方式较为被动，服务的内容没有适应用户的体验与感受，用户处于被动地位，即信息是从资源到用户单向流动。在数字化推动下的复合型图书馆背景下，主动服务将成为图书馆数字文献服务的高级方式。为此，上海理工大学图书馆试图通过建立一套图书馆主动服务学院的初步方案，以便在图书馆服务工作的开展中，积极践行主动服务，尤其是针对数字文献资源的主动服务的理念，构建一种主动的服务模式。

### 3.1 服务对象

以我校各学院教师、研究生为主，兼顾本科生、专科生以及上海理工大学系统内的上海医疗器械高等专科学校、上海出版印刷高等专科学校师生。

### 3.2 服务渠道

跟踪对口学院相关学科的重点读者，跟踪学术研究动态，对一些热门问题、代表论著、新观点等进行收集并分析研究，并以二次文献的形式将学科新动态和新观点及其潜在的内涵揭示给读者，为教学科研提供参考。熟悉对口学院相关学科的图书和电子资源馆藏情况，包括图书、期刊工具书、数据库的使用情况

及其使用方法,按学科进行电子资源的整合。定期推送或发布最新文献信息,负责搜集、鉴别、整理网络资源并在图书馆主页上按学科大类建立学科网络导航。为对口院系师生开展利用图书馆资源的讲座,协助他们进行相关课题的文献检索,通过培训,揭示馆藏,及时通报为适应新需求采用的新服务方式的手段,指导读者充分利用馆藏学科文献的最新信息,大力宣传馆藏资源。定期开展定题咨询服务和其他咨询服务,适时开展问卷调查或座谈会,征求对口学院各专业、学科对图书馆资源建设、服务内容的意见和要求,及时向图书馆的有关部门反映,负责督促落实。有条件的,也可以通过博客、微博、论坛等传播工具将服务内容通过网络传播扩大影响。

### 3.3 服务内容

(1) 基础服务。包括:文献购买(老师如有购买某种图书或者电子文献的意愿可以和学院责任馆员联系);文献捐赠(老师如有某些具有一定保留价值的文献希望捐赠给图书馆可以和学院责任馆员联系);VPN的使用;其他的图书馆传统服务(凡是和图书馆相关的需求,可与学院责任馆员联系)。

(2) 高端服务。包括课题检索与课题查新、图书馆利用培训、图书馆资源与服务利用有奖知识竞赛、馆际互借与文献传递、图书馆新增文献资源的推送、定期推送图书馆馆刊、展板制作与巡展、定题服务、投稿指南等。

### 3.4 服务体系与制度

上海理工大学图书馆主动服务最直接的体现就是建立学院责任馆员制度。学院责任馆员重点为对口学院提供包括数字资源服务在内的各种信息服务,接受图书馆与学院的双重监督。此外,还扩展了学院责任馆员这种主动服务模式,构建了包括学院责任馆员、学院联络员、教师顾问、学生顾问等岗位的服务体系,建立包括学院责任馆员、学院联络员、教师顾问、学生顾问在内的在线交流平台(如QQ群)。

(1) 学院责任馆员及其职责。学院责任馆员从图书馆中的馆员中选出,主要工作任务是在图书馆与对口院系间架起沟通信息的桥梁,负责图书馆与对口院系的信息交流与联系。学院责任馆员的工作职责包括:深入了解对口院系的学科科研情况和发展动态,熟悉对应学科的文献资源分布;参与对口学科的资源建设,提供参考意见;推动对口院部与图书馆合作订购资源;开办相关图书馆讲座,解答深度课题咨询,逐步提高对口院部师生的信息素养;深入院部,征求

读者意见及信息需求;与学院联络员密切合作,编写、更新相关学科的读者参考资料,包括学科服务网页、资源使用指南等;通过多种渠道宣传推广图书馆的资源与服务,以提高文献资源利用效率,使读者更加关心图书馆建设;负责试用、评价对口院部学科的专业文献、参考工具和电子资源,收集反馈意见,为图书馆资源建设提供参考;为对口院部的重大课题提供文献层面的特别帮助;与对口院部学术带头人建立联系;协助对口院部的教师进行相关课题的专题文献检索,逐步做到有针对性地为教学科研提供定题服务和决策参考服务;策划、推进学院联络员、教师顾问、学生顾问的产生。

(2) 学院联络员及其职责。学院联络员由各学院行政人员(科研秘书、行政秘书、辅导员、教务等)或青年教师担当,帮助图书馆了解所属院部对文献信息资源的需求和对图书馆各项服务的意见,及时向所在学院的教师和学生(重点为研究生)通告图书馆的新服务和新资源,保证图书馆与各学院的顺畅沟通。2012年9月,上海理工大学图书馆聘任了首批学院联络员,并举行了“图书馆—学院联络员”座谈会。<sup>[2]</sup>学院联络员的工作职责包括:每两个月至少反馈一次学院教师对图书馆各方面的需求信息;对学院责任馆员向院部发布的通知与需求及时回应,并做出相应安排;提供所在院部骨干教师的email地址等现代化通信方式,便于图书馆开展个性化信息服务。

(3) 教师顾问及其职责。教师顾问制度是图书馆聘请各院部相关学科教师或科研院长从学科和文献资源的角度为图书馆出谋划策。所聘的教师顾问,其中绝大多数为学校图书馆管理委员会委员。教师顾问的工作职责包括: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,积极推动图书馆与院部合作购买文献信息资源;推荐优秀文献资源,对重要试用资源提出评价意见,或推荐其他专家进行评价;为图书馆的发展献计献策;及时反馈教师对图书馆的意见与建议;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;与学院责任馆员密切联系,为开展学科服务提供指导意见;提供所在学院的学科建设方向和重要科研项目情况,以便学院责任馆员有针对性的提供资源、服务情况。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;积极向图书馆推荐个人在研究和学习过程中发现的具有学术价值的网上资源。

(4) 学生顾问及其职责。学生顾问从校团委、校

● 苏学昌 (宁夏图书馆, 银川 750011)

# 公共图书馆信息服务定位与拓展再思考

[关键词] 公共图书馆; 信息服务; 知识服务

[摘要] 在面临竞争的环境下, 公共图书馆需要寻求差异化的信息服务优势, 弘扬“平等服务”和“平民化服务”精神, 关注信息弱势群体的信息援助服务。同时, 需要处理好知识服务和信息服务的关系, 进一步拓展信息服务的方式和内容, 提升自己的竞争力。

[中图分类号] G258.2

[文献标志码] A

[文章编号] 1005 - 8214(2014)01 - 0081 - 03

随着计算机技术、网络技术及通信技术的发展,

学生会、研究生会推荐的学生代表中选取, 通过图书馆与校团委、校学生会、研究生会共同商定, 任期为1年, 可连任。学生顾问以密切图书馆与广大学生联系为宗旨, 广泛吸收学生群体对图书馆的意见和建议, 促进学生参与图书馆的建设与管理。上海理工大学图书馆所定的学生顾问, 其中有的成员为学校图书馆管理委员会委员。学生顾问的工作职责包括: 为图书馆的发展献计献策, 及时反馈同学们对图书馆的意见与建议; 为图书馆不断改善读者服务工作提供咨询; 协助宣传图书馆的资源和服务; 帮助同学们更好地了解图书馆和利用图书馆; 组织同学们参与图书馆举办的各类活动; 协助图书馆开展读者层面的工作。

## 4 结语

数字文献资源服务构成了大学图书馆主动服务的重要内容。为了让读者能更充分利用图书馆的数字文献资源, 更好地为学校师生提供全方位的立体服务, 图书馆必须将服务前移, 深入地了解读者潜在的需求, 转变用户教育模式, 加大资源宣传力度, 将用户需求研究与用户服务密切结合, 根据图书馆资源建设的客观规律与用户需求的主观特点, 循序渐进, 形成

图书馆的生存环境发生了重要变化。为了应对挑战, 作为图书馆事业重要组成部分的公共图书馆, 需要在信息服务领域中找准定位, 拓展服务类型, 增强自身的竞争力。

## 1 公共图书馆要寻求差异化信息服务优势

### 1.1 公共图书馆的服务特色

相比于其他的信息服务业, 公共图书馆最大的特色就是服务的公益性和资源的广泛性。随着未来信息、知识竞争的持续激化, 公共图书馆应在坚持公益性服务原则的前提下, 从成本效益的角度提升图书馆服务的价值。同时, 要在立足以文献信息组织加工服务的基础上, 规划深层次信息咨询服务等知识服务, 在必要的时候借助“外脑”, 联系各学科、各行业的专家与权威人士建立“专家库”、“智囊团”, 进一步

不断完善的主动服务体系。

(本文的一些统计数据, 由上海理工大学图书馆青年先锋队成员搜集整理获得, 在此谨致谢忱。)

## [参考文献]

- [1] 上海理工大学图书馆. 数据库咨询 [EB/OL]. [2012 - 12 - 20]. <http://library.usst.edu.cn/s/21/t/79/1a/7e/info6782.htm>.
- [2] 上海理工大学图书馆. 图书馆举行“图书馆—学院联络员”座谈会 [EB/OL]. [2012 - 12 - 21]. <http://library.usst.edu.cn/s/21/t/79/8b/32/info35634.htm>.

[作者简介] 王细荣 (1968 -), 男, 博士, 上海理工大学图书馆副研究馆员、信息部主任, 研究方向: 图书馆高端服务、科学传播, 出版著、译作6部, 发表学术论文近20篇; 李仁德 (1985 -), 男, 硕士, 上海理工大学图书馆研究实习员, 研究方向: 应用图书馆学、统计学, 发表学术论文近10篇。

[收稿日期] 2013 - 03 - 18 [责任编辑] 邵晋蓉