

· 海外眺望 ·

非研究型大学图书馆的学科服务

——以纽约市立大学图书馆为例

杜慧平

(上海师范大学图书馆 200234 南京大学信息管理系 210093)

文 摘 依据对纽约市立大学 5 所分校图书馆的实地考察,介绍美国地区高校图书馆学科服务现状,详述纽约市立大学图书馆学科服务的组织形式、内容、拓展方式和对学科联系人的评估方法,据此提出我国非研究型大学图书馆开展学科服务的建议和措施。

关键词 学科服务 学科馆员 大学图书馆

On Subject Service of Non Research - oriented University: Taking City University of New York Libraries as Example

Du Huiping (Shanghai Normal University ,200234;

Information Management Department of Nanjing University ,210093)

Abstract: According to the survey of five college libraries of City University of New York , this article introduced the current situation of subject services in United States , detailed the organization , content , outreach of subject services in CUNY libraries and how they review the work of subject liaisons , finally made proposals and gave corresponding measures to carry out subject services for non research - oriented university libraries in China.

Key words: Subject service , Subject librarian , University library

自 1998 年清华大学图书馆在国内首先设立学科馆员,学科服务在我国各高校图书馆已经推行了十几年,虽然国内业界普遍认为这一服务模式是图书馆发展的方向和出路之一,但是至今真正实行学科化服务并取得实质性成果的图书馆却为数不多。究其原因:一方面,学科化服务源于美国,而我国的教育体制和教学习惯与美国高校有很大区别,显然将这一舶来品直接运用于我国高校是不适宜的;另一方面,我国高校数量众多,高校之间尤其是图书馆之间的差别很大,大多数高校属于非研究型大学,有自己的特色专业,但是整体水平不高,因此初始以“高层次的服务形式”标榜的学科服务很难得以推广。所以很有必要考察国外高校图书馆,特别是普通高校图书馆的学科服务,分析其成功运行的重要因素以供我们借鉴。

借助于上海师范大学图书馆与纽约市立大学图书馆之间签订的馆员交换协议,笔者于 2010 年 11

月至 12 月赴美交流和学习,在此期间深入考察了该校 5 所高级分校图书馆的学科服务(斯塔顿岛分校、巴鲁克分校、布鲁克林分校、里曼分校和皇后分校图书馆)在此基础上撰写此文,通过介绍和分析该校的学科服务情况,结合我国普通高校的实际情况,提出非研究型大学推行学科服务的途径。

1 学科服务在美国高校图书馆的发展

经笔者考察发现,美国地区高校图书馆学科服务由来已久。为了使得图书馆所购买的资源和设备得到充分利用,即资金投入收益最大化,图书馆在购买资源之前会通过各种途径获悉院系的实际需求,并根据院系学科和专业配给具有相应教育背景的馆员以提供“点对点”的服务,这就是学科服务的由来。以担任学科服务的人员名称来划分,目前美国地区高校图书馆有 3 种形式的学科服务^[1]:

①学科联系人(liaison)。学科联系人指图书馆与院系的主要联络人员,他/她可能有一定学科背

景,但不必须具备这个条件,其任务是根据需要与院系联系资源建设和图书馆教学相关事宜。学科联系人由来已久,是美国图书馆界最常见的基础性学科服务形式。

②学科馆员(subject librarian)。学科馆员与院系保持了更紧密的联系,往往具有一定学科背景或者是对该学科具有浓厚的兴趣。除了承担学科联系人的任务外,还给院系教职工和学生提供研究相关的专业咨询。

③嵌入式馆员(embedded librarian)。嵌入式馆员有两种存在形式:第一种,馆员参与到某一专业课程的整个教学过程中,提供课程资源链接和咨询,与教师合作授课、设计作业和参与讨论等^[2]。第二种,图书馆员到所负责的院系中工作,这样从物理位置上缩短了馆员与院系教师和学生之间的距离,服务更加直接和方便。早在1994年,弗吉尼亚理工大学就启动了“学院图书馆员项目”,学科馆员在院系拥有办公地点,保障其75%的工作时间都服务于院系教师和学生^[3]。

值得说明的是,由于每个图书馆中每个馆员所提供的学科服务深入程度不同,虽然名称统一为学科联系人或者学科馆员,但是他们所提供的服务可能有的只停留在学科联系人的层次,有的则已经达到嵌入式馆员层次,所以以上3种形式的区分在实际操作中并不是很明显。这在纽约市立大学图书馆的学科服务中可见一斑。

纽约市立大学是美国纽约地区最大的公立社区大学,提供副学士、本科、硕士三种学位教育,在各分校分布着20所图书馆。其整体情况与我国普通本科高校类似,注重实用型人才的培养,图书馆注重基础服务,因此其学科服务的具体操作对我国非研究型大学图书馆来说具有一定借鉴意义。

2 纽约市立大学图书馆的学科服务

2.1 学科服务的组织形式

纽约市立大学以上5所分校图书馆设有10到20个全职馆员不等,除了负责技术性工作的馆员如网络服务、视听资源管理等岗位,其他馆员均为学科联系人,每人负责1到3个学院的学科服务,负责的学院数量一般根据院系大小而定。图书馆会按照学校的学科设置来招聘馆员,一般情况下学科联系人需具备两个硕士学位,除了图书情报专业外,几乎每个馆员都具备某个学科教育背景。学科联系人除了承担学科服务外,每人都承担一定的管理工作,即图书馆基础业务工作。除了流通服务全部由兼职人员完成外,其他如特藏、编目、采访、馆际互借、参考咨询、网络服务、电子资源管理、期刊管理、视听资源管

理等分别由一个全职馆员负责,其手下可能有几个到十几个兼职人员辅助。

2.2 学科服务的基础内容

(1)馆藏建设和学科资源维护。与国内图书馆不同,纽约市立大学图书馆的资源建设由采购人员与学科服务馆员共同承担,每个学科联系人负责自己的学科所有纸本书的选书任务。每个学期初,图书馆都会把采购额度分配给各个联系人,学科联系人按照出版社提供的书评信息挑选出需要采购的书单,并交给自己所负责的学院方面的联系人,征求他们的建议,再把确定下来的书单提交给采购馆员去购买。此外,每个学科联系人负责维护本学科的研究指南网站。

(2)与院系保持联系。与院系领导、院系里的图书馆联系人、院系行政助理和教师通过电子邮件、电话或者见面的形式保持联系。学科联系人会征求学院建议,主要是关于资源建设方面的建议,包括纸本资源和电子资源,如在电子资源方面,询问老师对试用数据库的想法等,此外学科联系人还能获悉院系里的重要决策、研究项目、教学大纲等信息,以保障图书馆提供了他们所需的信息服务。

(3)参考咨询工作。主要包括两个部分:第一部分为参考咨询台值班,每个正式馆员每周轮流坐岗咨询台提供面对面咨询和网上即时咨询服务,一般为每周8个小时,保障图书馆从早晨8点到晚上7点之间都有正式馆员在咨询台上,另外设兼职咨询馆员,一般是从其他图书馆请来的专业馆员。咨询台设在图书馆正门对面,是人流量最大的地方。咨询内容涉及图书馆各个方面,一般为较为浅层次的问题。第二部分是通过电话和email预约咨询,咨询内容一般为较为复杂和深入的检索课题。皇后分校图书馆还在咨询台旁边设立咨询室,由本馆学科联系人轮流值班,在入门的咨询台上接到比较复杂的问题时,学生便被指引到咨询室,由专业馆员来回答问题,这样把问题分类处理,提高工作效率。

(4)图书馆教学服务。图书馆的课堂教学与院系教师合作,以讲座形式开展,有三种类型:①新生入学培训,如图书馆OPAC的使用、实地介绍图书馆、如何评价和筛选出有用和可靠的信息等;②为学生和教师提供的专题讲座,如防剽窃软件Turnitin的使用、Blackboard的使用、Refwork的使用、如何撰写研究论文等;③与课程相关的授课,主要讲授如何查找信息资源,如信息源的选择以及检索技巧等。授课内容由教师或者学科联系人决定,教师带学生到图书馆的教研室听学科联系人的讲座,并算作其课程的一部分。这样,每个学期每个学科联系人大大

概讲8次-20次课,有的达到30多次课。

除了管理工作和科研外,学科联系人以上几项工作内容均针对学科开展。这些任务占每个学科联系人所有工作量的比例不同,其中参考咨询、图书馆课堂教学、馆藏建设占了很大比例。

2.3 学科服务的拓展^[1]

学科服务绝不是等待用户上门提出服务请求,而是图书馆与学院的互动过程。为了使提供的学科服务更有用和有效,在图书馆方面,学科联系人需要采取一些措施把图书馆的资源和服务推介给相应院系。服务拓展的形式和措施主要有以下几种:

①面对面的交流。学科联系人会参加学校和院系举行的各种活动,争取与教师交流的机会,询问他们的研究兴趣,了解和协调教师在利用图书馆的过程中遇到的问题,必要时还会联系其他图书馆建立资源共享协议,帮助教师和学生获取到更多信息。在新学期开始,与新教工和研究生见面,介绍图书馆提供的教工检索入口和图书馆中与该学科相关的资源与服务,以支持他们的教学和科研。学科联系人还会主动与学院主管人见面,了解学院的建设方向、最新动向和对资源的需求,索要课程教学大纲和研究项目资料,以保障馆藏中收录有学生所需课本,为学生成功的完成研究项目准备了恰当的资源。

②利用网络发布信息。图书馆充分利用了电子邮件、社交网络等媒介来传递服务。学科联系人会定期发送电子邮件给院系教师,推送图书馆的资源,包括试用数据库、新书和新课本等。图书馆还特地编辑了《图书馆快递》,介绍图书馆服务、资源、展览等更新信息,并要求每个学科联系人根据自己的工作撰写稿件。新学期开始,给教师和学生发送欢迎邮件,介绍图书馆的新服务和使用规则,当学科联系人看到教师可能感兴趣的信息后,还会以电子邮件发送给对方。学科联系人还利用 Facebook、Twitter、YouTube 等发布图书馆资源更新情况、图书馆新闻、图片和视频等,提供 RSS 订阅,扩大宣传面。

③举办讲座和参加会议。学科联系人每个学期都会安排各种专题数据库的培训讲座,给学生讲授专业相关信息素养课,为教师和学生提供引文指导、被引率查询、馆际互借指导、研究咨询等。图书馆每年都会举行一些会议,如馆藏建设会议,交流和讨论图书馆新变化,如新的服务、资源和图书馆预算问题;在图书馆阅读系列会议中,阅读和推荐学校教师撰写的新书。这些活动都会邀请感兴趣的教师、学生和公众来参加。同样的,学科联系人也会参加院系举行的会议,参与本科生奖学金评奖和发放活动。

④建立和维护研究指南网站。研究指南是学科

联系人建立和维护的学科信息门户。在该网站上,汇集了某一学科的信息资源链接入口,如数据库、免费网络资源、统计数据、写作指南、课件等。里曼分校图书馆利用 libguide 软件建立研究指南,并为课程建立了信息素质教育模块,提供学习该门课程和完成课程作业有可能用到的资源链接,指引学生如何查找该专业的书籍,提供该门课程最相关的数据库、期刊的链接,指导如何写论文和参考引用他人的研究成果等等。

⑤嵌入科研和教学。把图书馆服务嵌入到教师的专业课程教学过程中是一种较为深入的学科服务形式。斯塔顿岛分校学科联系人 Judy 与她负责的护理学系教师合作,利用教学管理软件 Blackboard,在其中建立信息素养模块,链接了该课程相关的信息资源,提供相关软件的操作指南,并建立了两个讨论版,每日负责回答学生提出的有关防剽窃软件 Turnitin 和在利用图书馆资源过程中遇到的问题。在遇到共性问题时,及时制作视频课件挂到网上供学生参考,并发送电子邮件提醒学生关注对他们有用的信息。经调查发现,这种嵌入式学科服务得到了学生和教师的一致肯定^[4]。与此类似,在教师完成科研项目过程中,往往需要大量参考资源,熟知专业信息源和检索技巧的馆员提供跟踪服务,辅助教师完成研究,这是嵌入式馆员的另一做法。

2.3 学科联系人的评估

学科服务的推动除了依靠学科服务人员的主动和对工作的热情外,定期对学科联系人进行评估从制度上起到了很好的监督、评价和激励功能。在市立大学各图书馆,鲜有专门对学科联系人的评估条例和举措,而是采用了与院系教师一样的评价标准^[5],从几个方面进行粗评,但是在具体操作中,评估委员会会根据每个馆员的具体工作内容和特点,权衡各项指标的权重。这些指标应用到馆员评估上解释如下:

①课堂教学和相关活动。考察馆员在课堂上的表现,包括上课次数和授课效果。

②管理工作。考察馆员承担的管理工作的业绩和表现。管理工作内容在上文已提及。

③科研表现。考察每个馆员在本研究领域内的表现和影响。

④学术写作。考察发表学术论文和撰写书籍的情况。

⑤部门、分校和大学任务。考察馆员的职业活跃程度,如出席和参加各职能委员会情况、担任社团职务情况等。

⑥学生指导情况。考察参考咨询工作,包括与

学生和教师的各种交流情况。

⑦课程设计。考察为教师设计作业、制作课件和举办讨论会的情况。

⑧在本学科的创新性工作。考察在工作上是否采用了新方法,开拓了新服务领域等。

⑨在本研究领域内的公共和职业活动。考察参加学术会议,在不同层次会议上做报告的情况。

每年由馆长带头组成的五人评估小组都会对馆员进行一次总体评估。按照纽约市立大学规定,具有两个硕士学位的图书馆全职工作人员工作满7年之后凭自己在以上各个方面的表现可以申请“永久职位”,英文叫“tenure”,拿到 tenure 后的馆员才能继续申请副教授及以上职位,但对馆员来说拿到 tenure 有更重要的意义,即成为 tenure 后就不会被轻易辞退了。因此每年的评估对每个馆员来说都很重要,在他们得到稳定工作职位之前,每年都可能被辞退。评副教授和教授的馆员需要在工作 and 科研上有更突出的表现,往往需要外审论文。

3 启示和建议

目前,国内很多非研究型高校图书馆推广学科服务时会遇到以下困境:在图书馆方面,缺乏具有学科背景的人才和推广学科服务的有效途径,此外很难突破传统服务模式;在服务环境方面,我国高校教学以灌输为主,缺乏教师与学生之间的互动,另外社会对图书馆和图书馆员的认识存在偏差,认为图书馆仍只是借借还还的地方,对馆员的认同度也不高。实际上,人才可以通过招聘解决,但惯性思维和服务模式却很难克服和突破。通过此次考察,笔者认为,学科服务只有与教学科研紧密结合才能取得成功。成功的学科服务是有针对性的、主动的和互动的服务。

(1) 针对性服务。OCLC 于 2006 年对大学生的调查显示“89% 的大学生在检索信息时首选网络搜索引擎”^[6]。这一调查结果提醒我们,需要采取措施引导学生使用图书馆花费重金订购的书籍和数据库这类最权威和最准确的信息资源。把课程相关图书馆资源无缝地嵌入到专业课程教学中是一个有效的解决途径。可以通过 Blackboard 及类似的网络教学平台或者是在图书馆网站建立课程模块,把图书馆 OPAC、课程相关数据库、教学大纲、实验素材、研究软件等学习资源链接其中,提供一站式检索入口,并结合使用讨论版、邮件群发这类工具,及时解决学生的提问。

(2) 主动性服务。要真正地做到学科服务,馆员需要深入了解教师和学生所需,与教师紧密合作。

目前各个图书馆都面临着来馆读者越来越少的问題,这促使我们转变思想,改变以往只注重资源建设和等待读者上门的做法,以学校重点和优势学科作为示范,主动和定期与教师和学院主管人员联系,了解他们的实际需求,寻求合作的前提和基础。在服务过程中遵守承诺,如保障在一定时间内回复读者咨询,以树立专业形象,获取教师的认同。此外,在复合图书馆形态向数字图书馆过渡阶段,图书馆不再只依赖实体馆藏,而是把注意力逐渐转移到虚拟馆藏的建设和服务。无疑馆员在其中将起到至关重要的作用,担负着筛选、评价、组织、推介和传递信息以及肩负培训、指导、协调等任务,这些技能的提高和服务的推广都需要馆员积极主动地参与其中。

(3) 互动性服务。成功的学科服务是馆员与教师和学生之间的良好互动的过程。在了解读者所需并提供针对性资源和服务基础上,保持交流才能保障服务质量。除了与他们面对面的交流外,可以借助教学软件、电子邮件、讨论版和 SNS 等 Lib2.0 技术搭建起与学生交流的平台,打破时间和地域限制,促进双向沟通。此外,定期调查读者对学科服务的想法和建议,作为改进工作的参考依据。

参考文献

- 1 Jennifer King. Outreach in U. S. Academic Libraries [OL]. [2010 - 1 - 30] http://libguides.lehman.edu/shnu_outreach
- 2 Kaijsa Calkins, Cassandra Kvenild. Embedding in the 21st century academy: crossing curriculum and geography [OL]. [2010 - 1 - 30]. <http://www.ifla.org/files/hq/papers/ifla76/74-calkins-en.pdf>
- 3 Colorado Denver. Embedded library services: an initial inquiry into practices for their development, management, and delivery [OL]. [2010 - 1 - 30]. <http://www.sla.org/pdfs/sla2007/ShumakerEmbeddedLibSvc.pdf>
- 4 Judy Xiao. Integrating information literacy into Blackboard-librarian - faculty collaboration for successful student learning[J]. Library management 2010, 31(8): 654 - 668
- 5 Marlene Springer. CSI faculty handbook [OL]. [2010 - 1 - 30]. http://www.csi.cuny.edu/facultystaff/faculty_handbook.pdf
- 6 OCLC. College students' perceptions of libraries and information resources [OL]. [2010 - 1 - 30]. <http://www.oclc.org/reports/perceptionscollege.htm>

杜慧平 女 上海师范大学图书馆馆员 南京大学信息管理系统在读博士生。

(收稿日期: 2011 - 02 - 14 编发: 刘 娟)