

用户至上，内涵发展

——基于浙江大学图书馆的实践与思考



浙江大学图书与信息中心

杨国富

2013年4月25日

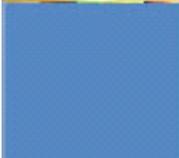
主要内容



1 数字环境下用户需求的新变化

2 图书馆的功能定位和服务探索

3 浙江大学图书馆的发展思考



数字环境下用户需求的新变化



数字环境下用户需求的新变化

- [需求驱使 (Need-driven)]

是图书馆生存和发展的根本动因

- 网络信息时代

图书馆不再是唯一的信息源和用户首选信息门户

- Pew Research Center 2012年的调查报告显示:

有54%的网络用户每天会至少使用一次搜索引擎

- OCLC的环境扫描报告显示:

只有2%的网络用户在搜索时, 会首选图书馆

伴随着信息资源的数字化和服务模式的多样化, 用户特点、信息查询行为和利用习惯等均发生了巨大变化

数字环境下用户需求的新变化

ACRL 2010 Top Ten Trends in Academic Libraries

- Collection** 用户需求驱动大学图书馆资源的增长和资源类型的多样化
- Budget** 预算持续削减挑战并促进图书馆的演变
- Skill** 高等教育的变革要求馆员具备多样化的技能组合
- Accountability / assessment** 图书馆要证明自己在教学产出、招生、就业率、科研立项以及职工科研生产力等方面的影响力
- Digitization** 特藏数字化持续增长并推动更广泛的资源共享
- Mobile** 移动设备和应用的激增驱动新型服务
- Collaboration** 不断增加的合作将扩展图书馆在机构内外的作用
- Technology** 技术仍将改变服务并要求提升技能
- Scholarly Communication** 图书馆将继续引领学术交流的革新以及知识产权相关服务
- Space** 图书馆的定义将随着物理空间的不断重塑和虚拟空间的不断扩展而变化

数字环境下用户需求的新变化

ACRL 2012 Top Ten Trends in Academic Libraries

Data Curation 数据类型及相关标准，以及各种数据(云)仓储不断出现

Digital Preservation 亟待创建，获取和长期保存的架构，政策，标准

Information Technology 技术继续驱动面向未来的思考社交网络，基于云计算的技术... Discovery systems, community-source LMS, vending machines to handle loans of equipment

Mobile environment 移动设备改变信息传递和获取的途径。使用 tablets 作为课件，讲义，培训资料以及相关出版物代替传统的纸质教科书。2013 数字教材将占11%的市场；租借替代购买

Patron Driven ebook acquisition: 电子书的用户驱动采购 (PDA) 即将成为常态

数字环境下用户需求的新变化

ACRL: 2012 Top Ten Trends in Academic Libraries

User behaviors and expectations 用户行为与期望：便捷，无处不在。
图书馆正竭力争取用户的关注，通过提供资源与信息的及时、无缝获取，维持自己的地位

Staffing 岗位再培训

Higher Education 现有高等教育模式正在瓦解

- 在线的课程和学历教育，复合型教育，教育的全球化，对大学学历投资回报率的质疑
- 图书馆馆藏建设和服务提供具有更为广泛的用户（顾客）群体

Communicating Value

- 通过有效沟通宣示其对教学科研的贡献及对学术进步的价值

数字环境下用户需求的新变化

- 为适应数字环境的日新月异，让图书馆能够提供最快捷、有效和优质的服务，大学图书馆应重新定义**核心内涵**、**规划服务功能**
- 积极**了解并主动适应**用户需求的变化，并依此为出发点来开展各项服务



数字环境下用户需求的新变化

《浙江大学图书馆服务质量与价值评估研究2009-2010》

- 涉及新环境下图书馆服务管理应变策略以及与各相关群体互信关系建设的探索
- 设计并编制了“浙江大学图书馆读者利用与需求”调查表(分教职工和学生版)

调查内容涉及:

师生利用图书馆现状, 以支持用户需求分析

师生利用图书馆的体验及其对图书馆服务的价值感受, 以确认图书馆服务的成效和影响力

用户未满足需求, 以确认图书馆从资源到服务整个价值链的薄弱环节或存在的问题

用户关于图书馆最具价值服务的观点及期望, 以增进图书馆对用户信息服务真实需求的理解



数字环境下用户需求的新变化

结果举例

？提问：受调查者利用图书馆(到馆)的目的

序号	选项	人数比例(%)	
		教职工	学生
A	借书	69.23%	68.12%
B	阅览室专业书刊阅览	42.31%	23.00%
C	查阅工具书	42.31%	16.88%
D	查获专业文献	78.85%	18.34%
E	作为放松休闲方式的阅读、看或听	19.23%	24.45%
F	自修	0	68.27%
G	其他(请说明)	3.85%	0.87%

？提问：您利用过图书馆提供的哪些常规服务？您认为今后哪些服务是有价值的？

序号	内容描述	我曾利用的项目	未曾利用,但有价值(以后会用)
A	图书借阅	72人(68.57%)	2人(1.9%)
B	图书(借阅)网上预约	33人(31.43%)	40人(38.1%)
C	利用图书馆网站的馆藏书刊目录查找纸本书刊的收藏或馆藏地信息	55人(52.38%)	15人(14.29%)
D	阅读或下载电子书	54人(51.43%)	21人(20%)
E	通过期刊导航系统查找或浏览专业期刊,在线阅读或下载需要的电子期刊论文	63人(60%)	14人(13.33%)
F	通过文献传递服务获取自己找不到的原(全)文资料	19人(18.1%)	57人(54.29%)
G	图书馆每周开设的讲座(如各类数据库或文献资源的检索与利用、文献管理工具的使用等)	14人(13.3%)	55人(52.38%)
H	馆员指导或帮助您查找与利用文献资源	25人(23.81%)	38人(36.19%)
I	专题(定题)文献服务	19人(18.1%)	53人(50.48%)
J	阅览室报刊阅览	39人(37.32%)	26人(24.76%)
K	开具论文收录和引用证明	34人(32.38%)	38人(36.19%)
L	委托科技查新	29人(27.62%)	48人(45.71%)



数字环境下用户需求的新变化

• 用户使用图书馆的目的

- 不仅可以在图书馆借阅图书
- 还可以完成作业，撰写论文
- 进行讨论、开展研究
- 参加各种旨在促进交流，启迪创新，增长知识、锻炼能力的活动



数字环境下用户需求的新变化

• 用户对图书馆的服务体验

- 成长于Web时代的“Google一族”，多数人期望在图书馆中的体验能与在沃尔玛（Wal-Mart）或麦当劳（McDonald）相类似——轻松、快捷、方便



数字环境下用户需求的新变化

• 用户对图书馆的服务要求

- 更加即时、主动、个性化、一站式的服务
- 更浓厚的文化氛围



文化是一种尊重、一种交流、一种展现

数字环境下用户需求的新变化

• 用户在图书馆中的角色

- 图书馆2.0和信息共享空间推崇“开放、共建、共享、互动”等理念
- 倡导用户参与、交流沟通、创新和分享
- 用户将成为图书馆的主人



数字环境下用户需求的新变化

用户的学术情报需求：以浙江大学学部为例

- 期刊\会议的影响力分析
 - 分学科大方向, 分级, 变动情况, 收录情况
- 一流大学动态分析
 - 分学科确定跟踪学校, 研究优势, 发展动态, 关键指标情况
- 新毕业博士论文分析
 - 清单, 特别针对跟踪学校
- 华人优秀人才分析
 - 简历\研究优势\代表性成就
- 学部有影响力论文分析
 - 如引文情况.
- 核心课程及教材: 跟踪学校的课程和使用教材

数字环境下用户需求的新变化



用户的学术情报需求：以浙江大学学部为例

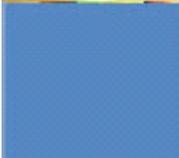
- 希望提供两类服务

定制: 面向方向, 团队, 个人 (包括便捷的检索服务)

推送:

- 定期各学科对比分析简报
- 每年期刊和会议影响力分析
- 每年各学科博士论文分析
- 学科发展趋势
- 人才库

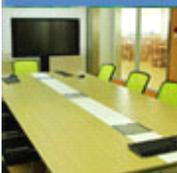




图书馆的功能定位和服务探索



图书馆的功能定位



馆藏为中心的“资源宝库”

用户服务为中心的“知识喷泉”



集成多种资源
嵌入用户环境
增强服务的渗透力和辐射功能



图书馆的功能定位

- 应基于通畅、快捷的无线网络
- 提供丰富、系统性的实体和虚拟馆藏
- 应嵌入到用户信息使用环境和知识创造过程
- 应提供知识化、学科化的深层次服务，成为教学、科研、创新的支撑平台
- 建立开放的信息共享空间，为用户提供高效、方便、快捷的信息存取服务和优雅、舒适、人性化的学习、研究和休闲环境



浙江大学图书馆的服务探索

服务探索

专业化的参考咨询服务模式——开展个性化、多手段的情报服务工作

协作化的资源采购模式——采取“书商-学科分馆-图书馆-院系”多方合作的形式，结合学科建设和教育教学需求，提供针对性采购

系统的知识存储服务模式——机构知识库建设

多层次的信息服务梯队模式——根据具体任务和实际需要，组建“部门-分馆-院系”服务梯队，满足不同层次的用户需求

无线网络已覆盖各校区



浙江大学图书馆的服务探索

- 集成化的服务管理和运行模式

——通过对资源、服务、管理、人力的整合，创建无缝存取的一站式服务平台

- 创新型的用户信息素养教育

——根据不同类型用户的信息需求特点，实施《图书馆多层次信息素养教育指导体系框架与实施方案》



Canon EOS 7D [EF24-105mm f/4L IS USM] F5.6 1/60s ISO800



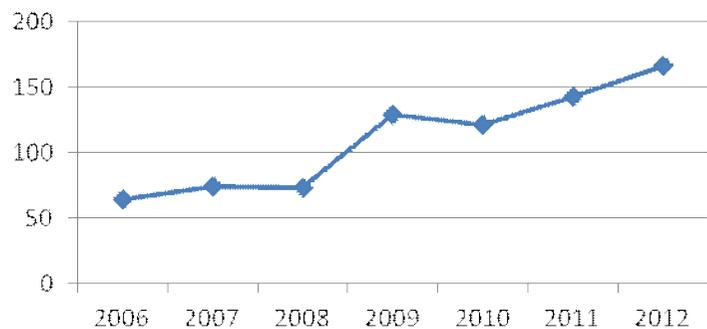
浙江大学图书与信息中心

浙江大学图书馆的服务探索

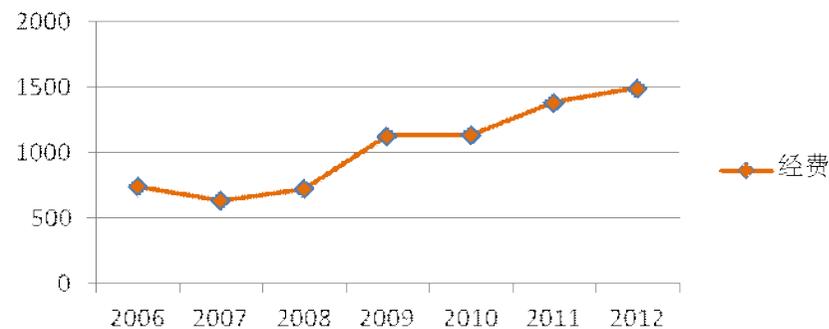
主要举措——资源建设

- 资源采购从源头把关，层层制度保障
 - 建立“文献资源建设委员会”
 - 制定《资源建设部文献资源论证工作流程》
 - 制定《外文电子图书采购原则》
 - 数字资源生命周期管理
- 与院系签订合作协议，共建资源
- 引进艺术与考古类外文资源
- 多方接受捐赠（IA赠书\名家藏书）

数据库



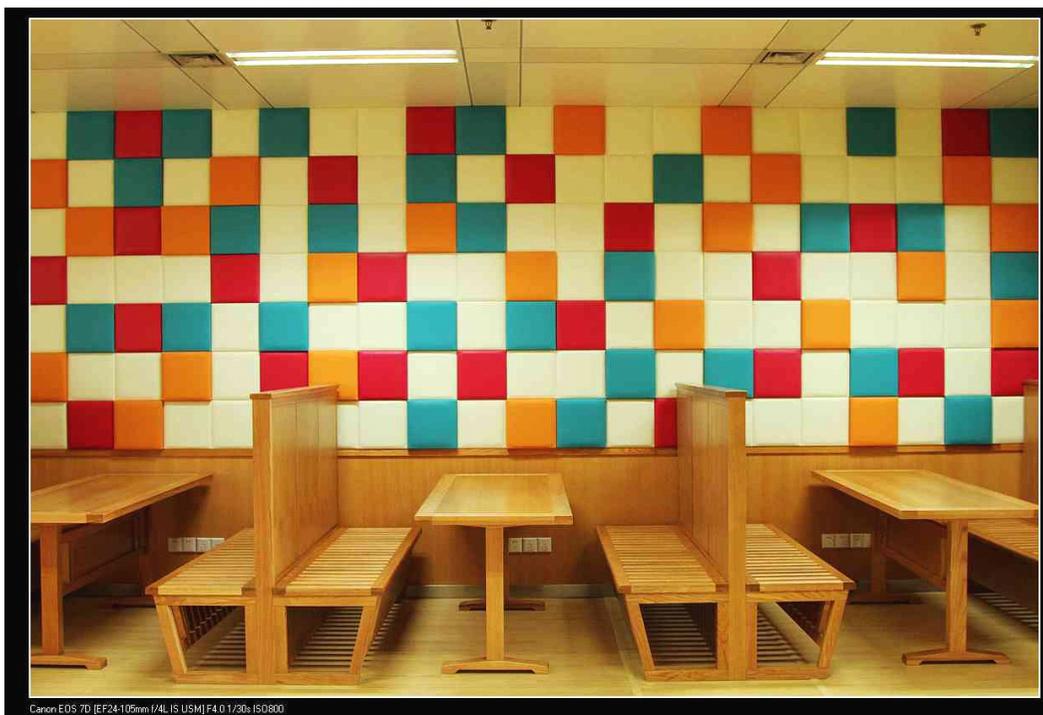
经费



浙江大学图书馆的服务探索

主要举措——读者服务

- 建立信息共享空间（IC）、学习共享空间（LC）
- 提供8个Commons
- 设置自助服务设备，包括：借还书机、复印机、扫描仪、打印机



浙江大学图书馆的服务探索

主要举措——信息服务

浙江大学机构知识库建设

建设目标

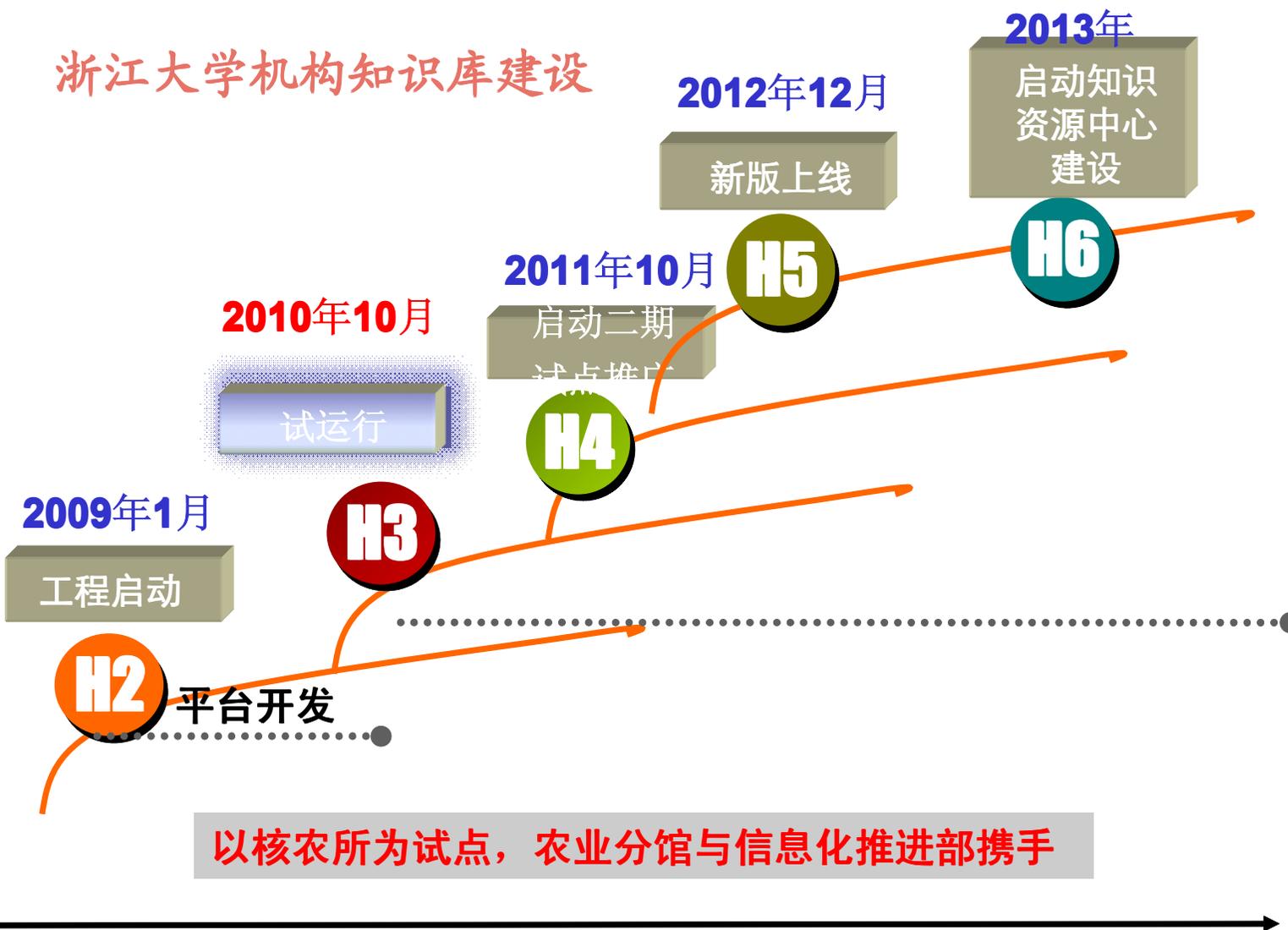
1. 实现学校知识资产的集中管理与保存
2. 实现学校知识资产的集中展示、传播与共享
3. 创建机构知识库增殖服务体系——拓展机构知识库的服务空间

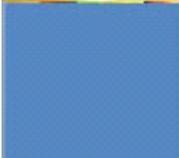


<http://zuir.zju.edu.cn/irdp/common/index.action#return false>

浙江大学图书馆的服务探索

浙江大学机构知识库建设





浙江大学图书馆的发展思考

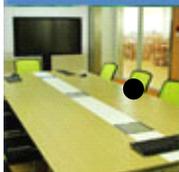
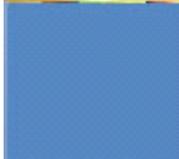


浙江大学图书馆的发展思考

- 图书馆通常被誉为“知识的殿堂”，不管在建筑结构上，还是馆舍上，都被赋予了神圣的使命 (Geoffrey T. Freeman. The Library as Place: Changes in Learning Patterns, Collections, Technology and Use)
- 大学图书馆不仅要在外观上成为学校的标志性建筑，更应在内涵上秉承优良校园文化传统，促进知识传承，支持创新体系，营造和谐校园氛围



浙江大学图书馆的发展思考



目 标

面向学校“在建校120周年前后基本建成世界一流大学”的建设目标，构建适应学校高素质人才培养、世界一流学科建设、科技成果创新的新型文献资源与信息服务支撑体系，打造资源多元化、服务人文化、应用智慧型的网络生态环境。



浙江大学图书馆的发展思考

目 标

- 建成全球领先、全面覆盖的泛在校园网，以及高效安全的信息化保障体系；
- 汇聚文献资源尤其是文科等专题资源，实现海量数据与学校教育资源的互联互通；
- 提供全新在线教育及校务管理服务平台，有效支撑人才培养模式创新及高效协同管理服务体系建设
- 创造一流的软硬件环境，使师生能在现实空间与虚拟空间中无缝存取优质信息资源，随时、随地、随需开展学习和研究；
- 深度挖掘、加工文献资源并提供个性化教育资源集成服务，有效缩短科学研究周期并促进协同创新；
- 传承浙大文脉，建设独具特色的文献特藏库；
- 构建大容量数据存储空间，探索建设一流数字图书馆和知识中心，为学校在数字化文明领域取得突破性进展提供强大支撑。



浙江大学图书馆的发展思考

宗旨

内涵发展、一流服务

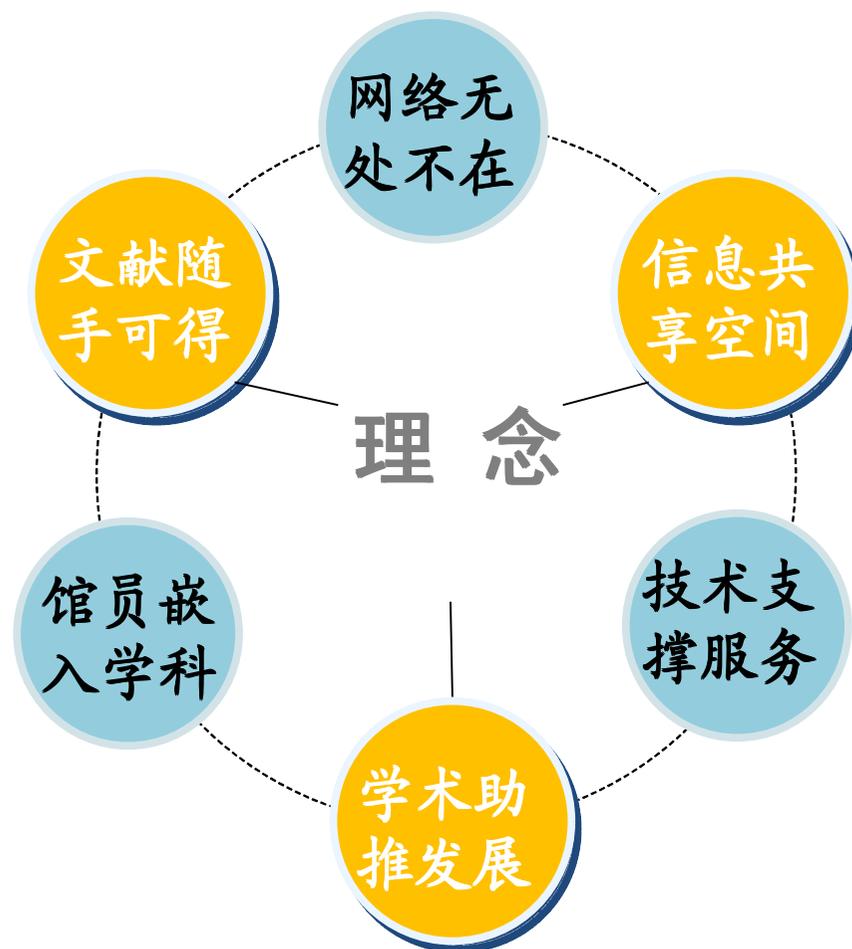
一站式、自助式

个性化、人性化

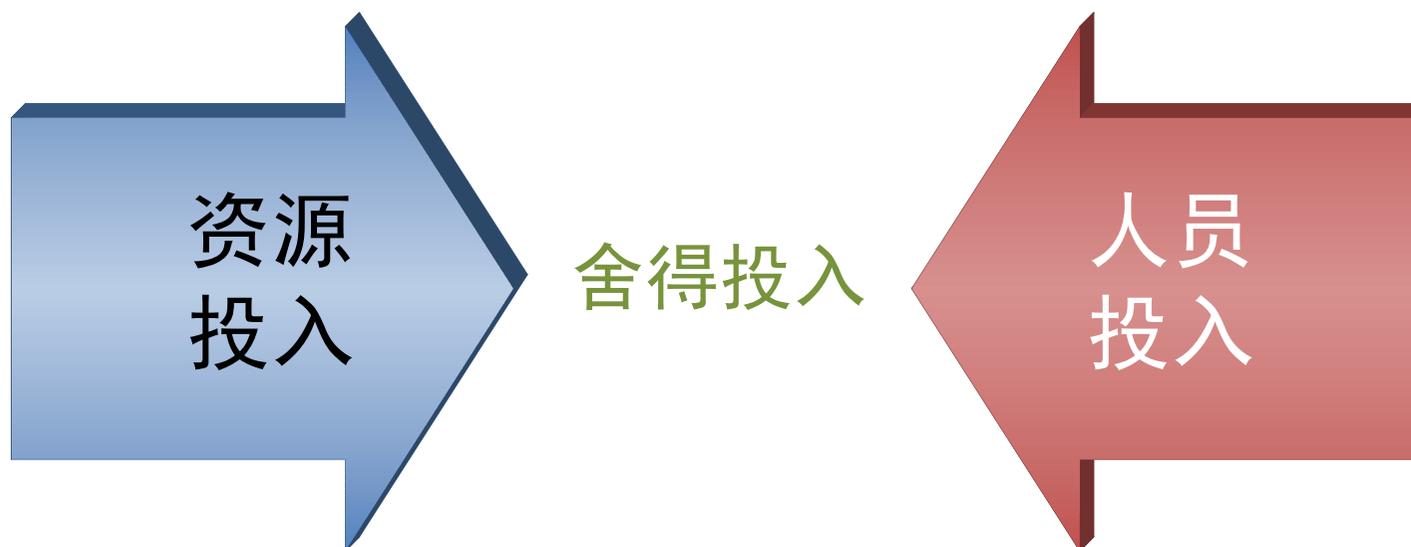
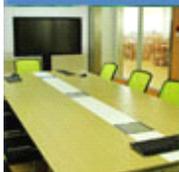
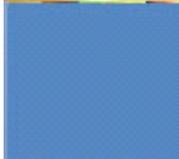


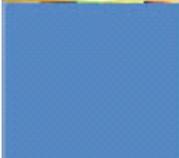
浙江大学图书馆的发展思考

理 念



浙江大学图书馆的发展思考





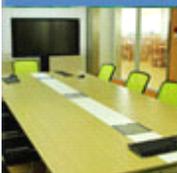
“Many values inherited from librarianship are present here: openness, liberalism, access to information, lifelong learning and innovativeness.”

I have often said that we should take a cue from the environmentalist credo of thinking globally, but acting locally.

图书馆事业传承的价值体现在：开放、自由、
信息获取、终身学习

我们应当按照环保主义信条——“全球化思考，
本地化行动”行事

——国际图联主席英格丽德·帕伦特在第78届IFLA大会开幕式上的致辞



谢谢!
请批评指正

