

文章编号: 2617-6084 (2024) 04-0108-06

智慧图书馆时代图书馆服务的守正创新

——以沈阳药科大学图书馆为例

董永飞, 谢奇, 关晶

(沈阳药科大学图书馆, 辽宁 沈阳 110016)

摘要: 信息技术创新深刻影响着图书馆的发展方向, 近年来, 云计算、大数据、物联网、人工智能技术的涌现, 促使图书馆建设向智慧图书馆转型。沈阳药科大学图书馆积极应对外部信息技术环境变化, 快速布局智慧图书馆建设, 同时不断创新图书馆服务, 提升服务质量与服务水平。

关键词: 智慧图书馆; 创新; 服务理念; 服务功能

中图分类号: G250.76 **文献标志码:** A

近年来, 随着云计算、大数据、物联网、虚拟现实、人工智能等信息技术的蓬勃发展, “智慧地球”“智慧城市”“智慧社会”“智慧校园”等概念不断涌现, 图书馆为了适应外部不断变化的信息技术环境, 跟上技术创新步伐, 更好地满足用户信息获取需求, 需要在变局中抓住机遇, 将战略中心由数字化建设转向智能化建设, 加快向智慧图书馆转型。智慧图书馆是图书馆在新时期、新环境下为满足用户新需求而产生的新型形态, 是图书馆发展的新目标, 是智能技术和人文智慧的融合^[1]。2021年国务院办公厅印发《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》中提到“迎接数字时代, 激活数据要素潜能, 推进网络强国建设, 加快建设数字经济、数字社会、数字政府, 以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革”及“积极发展智慧图书馆”^[2]。这标志着智慧图书馆建设将成为未来图书馆发展的主流趋势。沈阳药科大学图书馆人凭借对信息技术的敏锐性与对时代发展的洞察力, 快速布局智慧图书馆建设, 不仅在硬件上加强智慧设施建设, 而且在软服务上不断创新, 提升服务质量与服务水平。

1 图书馆服务理念的历史沿革

现代图书馆自19世纪创建伊始, 某些潜在的服务原则与服务定律便一直引导着图书馆的服务方向, 如1876年杜威提出的“三适当”服务准则, 即“在适当的时间, 给适当的读者提供适当的服务”。这条准则为图书馆提供开放服务奠定了基础, 为当时的图书馆提供了办馆宗旨, 对确立图书馆服务理念具有开拓意义。1931年出版的印度图书馆学家阮冈纳赞《图书馆五原则》被公认是图书馆服务不可逾越的金科玉律, 为现代图书馆服务理念的确立奠定了思想基础。随着时代的发展, 图书馆界普遍认识到“服务”是图书馆的基本宗旨, 是贯穿图书馆发展的主线, 是图书馆发展的基础。

投稿日期: 2023-08-28

基金项目: 辽宁省图书馆学会研究课题(2022tsgxhqknt-009)

作者简介: 董永飞(1985-), 女(蒙古族), 内蒙古赤峰人, 馆员, 主要从事数字图书馆及信息政策与法律研究, E-mail: dong340@126.com。

发展至第二次世界大战后,图书馆界提出了“服务至上、读者第一”的服务理念^[3]。

图书馆人在历史发展的长河中,通过不断总结和积累,逐步将“三适当”“图书馆五原则”“图书馆要素说”“图书馆社会交流学说”“图书馆事业说”等服务原则、发展学说概念化为图书馆服务理念,形成了以对全社会普遍开放、人人平等、尊重读者权利、给予特殊群体人文关怀、保护读者隐私等现代图书馆服务理念,用于指导后来的图书馆服务实践^[4]。

2 图书馆服务技术发展演进史

纵观图书馆的发展历史,可以肯定地说,图书馆是最积极的信息技术采纳者之一,图书馆的每一步重大发展,都离不开信息技术的支持^[5]。首先,图书馆集成管理从机读目录 MARC、图书馆集成管理系统,再到现在新一代基于云服务的图书馆管理平台,图书馆管理模式跟随信息技术创新的步伐不断升级完善。其次,图书馆资源数字化历经以纸质索引到以缩微胶片为代表的模拟影像技术,再到以磁带、光盘、本地镜像等电子文件为代表的数字影像技术,伴随数字化技术和网络技术的高速发展,海量的数字化资源主要以在线数据库方式出现。同时,通过 VPN 等远程访问技术,数字文献资源获取不再局限于本地或校园 IP 范围内,随时随地可获取且更加简捷易行。此外,文献资源管理从条码到 RFID,从自动化的图书馆到数字图书馆,再到今日正在建设的智慧图书馆,图书馆越来越智能。大英图书馆在其 2008~2011 年发展战略中谈及技术与图书馆的关系,大意是:我们所处的环境在过去 20 年里发生的变化超过了过去 200 年的变化,特别是技术发展的驱动。这种变化正逐渐改变传统的学术研究对物理图书馆作为重要信息源满足研究需要的依赖,而走向复杂的、有多种选择的网络^[5]。图书馆发展与信息技术紧密相连,信息技术发展现状深刻影响着图书馆的发展进程和发展方向。

3 智慧图书馆时代沈阳药科大学图书馆服务的守正创新

信息技术变革涌现出的 5G、人工智能、云计算、大数据等信息技术对沈阳药科大学图书馆的发展影响深远,沈阳药科大学图书馆紧跟信息技术革新步伐,利用建设新图书馆的契机,抓住机遇,重新布局图书馆发展战略,将建设智慧图书馆作为发展战略的首要任务,同时,不断创新服务理念与服务功能,将沈阳药科大学图书馆发展推向新的阶段。

3.1 服务理念的创新

习近平总书记在 2019 年给国家图书馆老专家回信中说“图书馆是国家文化发展水平的重要标志,是滋养民族心灵、培育文化自信的重要场所。”“坚持正确政治方向,弘扬优秀传统文化,创新服务方式,推动全民阅读,更好满足人民精神文化需求,为建设社会主义文化强国再立新功”^[6]。习近平书记的回信为全国图书馆推进图书馆事业、服务国家发展大局、服务文化强国建设指明了前

进方向,为传承中华文明、服务社会提供了根本遵循。

沈阳药科大学图书馆成立于上世纪 50 年代初期,自创建初始便以“以人为本”作为服务理念的核心,以学校发展方向为图书馆建设目标,以服务人才培养、科学研究为基本要求,为全校师生开展资源服务,如:提供资源采购服务、图书借还服务、电子阅览服务以及药学文献检索教学服务等。沈阳药科大学自 2017 年开始着手建设智慧图书馆,随着图书馆不断引进先进的信息技术和设施,读者对图书馆的服务需求也随之不断发生变化,原本的服务理念已不能与读者的服务需求和新的服务功能相匹配,迫切要求图书馆创新服务理念。沈阳药科大学图书馆在秉持“以人为本”服务理念不变的情况下,通过不断探索和实践积累,形成了以贯彻“以立德树人”根本任务为前提,以“以人为本”为服务核心,以传播知识、传播优秀文化、弘扬社会主旋律为目标,自觉承担“举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象”的使命任务,以先进的服务设施、高速的服务网络、智慧化的服务平台为依托,配以高素质的服务队伍,通过多层次和多途径服务方式为读者提供精准的高质量图书馆服务,这一新的服务理念将贯穿于图书馆未来发展实践。

3.2 服务功能的创新

习近平总书记在第三十四个教师节出席全国教育大会并发表重要讲话中强调:教育是国之大计、党之大计,培养什么人教育的首要问题,立德树人教育的根本任务^[7]。一直以来,沈阳药科大学图书馆在发展实践中全面贯彻党中央关于教育教学的方针政策,在教育部相关文件的指导下,围绕学校办学定位,突出药学学科优势,针对各学院学科特色,以读者需求为导向,提供具有针对性的图书馆学科服务。

3.2.1 以读者需求为导向,提供精准文献资源服务

馆藏文献资源是图书馆的服务之源,馆藏资源匮乏,服务便会成为无源之水无本之木。馆藏文献资源质量与增长速度是保障图书馆服务可持续发展的基本条件。沈阳药科大学图书馆为适应信息时代下智慧图书馆建设与发展需要,结合学校一流学科建设目标,围绕以“学科建设为重点,读者需求为导向”,布局文献资源建设。

沈阳药科大学图书馆采用图书馆集中采购和读者荐购等方式补充馆藏文献资源。图书馆在集中采购文献资源时,本着传播中华优秀传统文化、革命文化、社会主义特色文化,传播主流价值观为原则,在保障学校教学与科学研究的基础上,大力支持学校一流学科和一流高校建设。如:文献资源采购时,重点采购药学类、化学类、生物学类,辅以社会科学类、企业管理类、工程技术类等文献资源,严格把关文献资源质量,谨防有不当言论、传播负能量以及传播非主流价值观的文献资源出现。针对读者的个性化文献资源需求,图书馆开通了文献资源荐购进行补充。读者可通过以下几种方式进行荐购:①在图书馆官方网站图书荐购窗口荐购;②将荐购图书清单发送到荐购邮箱中;

③电话荐购;④通过学科馆员荐购。数字资源采购则根据读者需求量分为采购数据库全库、全库中的数据包等方式,针对使用率不高个别读者又有需求的数字文献资源,则采用文献传递的方式。

在读者文献资源获取保障方面,沈阳药科大学图书馆通过RFID图书定位系统、自助查询系统、自助借还系统、24小时自助借还机为读者提供便利的线下图书查询借还服务。同时,读者可通过图书馆网站、微信公众号查询文献资源馆藏借阅情况,通过图书馆微信公众号、超星图书瀑布流系统、歌德电子书借阅机、图书馆电子书数据库下载电子图书。此外,图书馆设有扫描一体机、自助文印设施,为读者提供自助文印服务与自助扫描服务,方便师生用户进行文献资源扫描、复印与打印。

3.2.2 开展个性化学科服务,拓宽图书馆服务路径

学科服务是图书馆面向院系和教师提供专业化、现代化、多元化的服务,由学科馆员作为桥梁和纽带,将院系、教师与图书馆紧密联系在一起。大力推动学科服务,有利于促进院系与教师对图书馆资源的实时了解,有利于图书馆及时、动态地了解院系、教师需求,同时,有利于各学院的学科发展。

沈阳药科大学图书馆为进一步拓宽图书馆服务范围、深化服务层次、加强图书馆与各学院之间的交流互动、提高文献资源利用率,于2005年成立学科联系工作组,实行学科联系人(学科馆员)制度^[8]。随着智慧图书馆建设,沈阳药科大学图书馆学科服务不断向纵深发展。目前,学科馆员主要职责为联络学院与教师、提供深度咨询服务、推介信息资源、文献资源共建、提供学科发展评价以及文献资源利用培训等。近年来,沈阳药科大学图书馆在调研院系、教师需求基础上,学科馆员开始为院系、教师提供深层次的个性化学科服务,如:学科发展分析、个性化定题讲座、企业微信图书馆咨询服务等。图书馆自2018年始,每两个月出版一期《沈阳药科大学学科发展分析报告》,报告中分析本校热点学科发展情况与高被引论文相关情况,为学校“双一流”建设提供有力数据支撑。其次,根据院系、教师服务需求开展个性化定题讲座服务,先后开展了《药物研发信息的检索与文献获取》《化繁为简——快速制作个人科研材料》《基于HistCite软件快速定位研究热点和趋势》等师生关切的热点论题讲座。

3.2.3 创新阅读推广新方式,弘扬中华文化主旋律

习近平总书记在2022年世界读书日曾对首届全民阅读大会致以贺信,他在信中提到:“阅读是人类获取知识、启智增慧、培养道德的重要途径,可以让人得到思想启发,树立崇高理想,涵养浩然之气。希望全社会都参与到阅读中来,形成爱读书、读好书、善读书的浓厚氛围”^[9]。

沈阳药科大学图书馆最早于2006年开始举办阅读推广活动,在2014年由图书馆组织成立学生读者协会,辅助宣传图书馆举办的阅读推广活动。2021年,图书馆成立了专门的阅读推广部门,同时成立了教职工读书协会。目前,开展阅读推广活动主要依托以下几种途径:①读书节活动,通过读书节举办丰富多彩的文化活动,让师生了解中华文化、传承中华文化,了解新科技,掌握新技能;

②沈药特色阅读推广活动, 阅读推广部门充分利用开学季、毕业季、世界读书日等特殊时间节点, 举办具有沈药特色的阅读推广活动, 如: 在开学季举办“药图慢递”明信片活动、“新学年、新起点、新 Flag”活动、新生入馆教育、开学季荐书活动等, 毕业季举办毕业荐书、毕业寄语、“图聚·我和图书馆的最后一次籍会”等特色活动。同时, 在图书馆公众号开设“悦·见”和“聚籍地”专栏, 定期向读者推送我馆馆员精挑细选的优秀图书; ③教职工读书协会举办“教师荐书”与教师“读书晨语”活动, 沈阳药科大学图书馆每学期均聘请本校教职工兼职“好书推荐人”与“读书晨语”分享者, 每周分享他们曾经或正在阅读的优秀图书与阅读感悟; ④招募阅读推广大使开展阅读讲座, 在开展读书节活动期间面向全校教师招募阅读推广大使, 被聘请的阅读推广大使将会定期为师生开展阅读推广人讲座, 如 2021 年我校马克思主义学院李慧副教授开展了题为《诗路觅踪 史鉴明智——重温党史一百年》的讲座; ⑤可视化大数据分析系统推荐热门图书, 沈阳药科大学图书馆于 2020 年采购了可视化大数据分析系统, 该分析以系统图表等方式展示今日\年度入馆次数、今日\年度借还图书数量、年度借阅热门图书、年度借阅之星、年度借阅最活跃的院系和个人等。多路径阅读推广活动大大地提升了阅读推广的辐射范围与阅读推广质量, 有效地将图书馆资源推介给师生用户。沈阳药科大学图书馆在阅读推广活动中向师生传播中华优秀传统文化、传播新知识、传播新思想, 塑造师生高尚思想品格, 塑造和谐美丽的校园文化, 启迪师生心灵智慧。

3.2.4 空间服务改造升级, 实施空间育人

图书馆空间再造与智慧图书馆空间建设是近年来图书馆界关注的热门课题之一。随着信息技术的快速发展, 以阅览、收藏为主要功能的传统图书馆已不能满足读者需求, 大数据、人工智能、物联网、云计算技术的涌现, 改变了读者资源获取方式与阅读习惯。外部环境的改变迫使图书馆功能转型与服务创新, 图书馆空间服务应运而生, 对图书馆的空间进行再造与升级成为众多图书馆不得不做的课题。

沈阳药科大学图书馆采用“大流通”管理模式, 整体为开放式布局, 提供“藏、借、阅、检、管”一体化服务。在社会科学图书阅览室、自然科学图书阅览室、期刊阅览室、信息共享服务区均设有阅览座位, 同时, 设有 5 个多人研讨间, 共可提供 2536 席阅览座位。其中, 多人研讨间面向具有研讨需求的读者开放, 其内配置有大屏触控一体机电脑, 可实现多人同时在屏幕上操作、演示和互动, 方便读者研讨、学习。沈阳药科大学图书馆采用学习空间管理系统对本馆内阅览座位、多人研讨间以及电子阅览区座位进行管理, 师生使用学习空间采用预约制。图书馆提供多种预约途径: ①图书馆官网读者自助服务窗口预约; ②图书馆官方公众号预约; ③现场座位管理机上预约。其次, 沈阳药科大学图书馆充分利用图书馆空间结构, 在信息共享服务区设新设备展示区、多媒体展播区、电子阅览区。其中, 新设备展示区用于展示市场上最新最流行的电子设备, 如: 3D 打印机、苹果一体机等设备。

4 未来展望

智慧图书馆是图书馆未来发展的目标,未来,信息技术的革新仍然是影响图书馆发展的重要因素,面对外部信息技术环境的不断变化,图书馆应积极探索新的发展方向。坚持创新在任何时候都将是图书馆建设全局中的核心,高质量的图书馆服务是图书馆可持续发展的动力引擎,积极探索智慧图书馆时期的服务模式、服务功能与服务方式,是高校智慧图书馆建设中需要长期思考的课题。

参考文献:

- [1] 初景利,任娇菡,王译晗.从数字图书馆到智慧图书馆[J].大学图书馆学报,2022(2):52.
- [2] 中国政府网.中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要 [EB/OL]. (2021-03-13) [2023-04-06]. http://www.gov.cn/xinwen/2021-03/13/content_5592681.htm.
- [3] 曹冲凌.简述图书馆服务理念的演变[J].西北第二民族学院学报(哲学社会科学版),2007(6):124-126.
- [4] 王秀香,李丹,黄国彬.现代图书馆服务理念的实践探索[A].图书馆学理论的使命与担当——第六次全国图书馆学基础理论研讨会论文集[C].深圳:国家图书馆出版社,2011:169-179.
- [5] 李广建.技术史是窥见图书馆发展规律的一面镜子[J].图书馆论坛,2016(5):1.
- [6] 央视网.《2019 习近平的信札》之国图专家篇 [EB/OL]. (2019-12-29) [2023-04-06]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1654218213631619755&wfr=spider&for=pc>.
- [7] 新华社.习近平出席全国教育大会并发表重要讲话 [EB/OL]. (2018-09-10) [2023-04-06]. http://www.gov.cn/xinwen/2018-09/10/content_5320835.htm.
- [8] 沈阳药科大学.学科服务内容 [EB/OL]. [2023-04-06]. <https://lib.syphu.edu.cn/xkfw1/xkfwnr.htm>.
- [9] 共产党员网.习近平致首届全民阅读大会举办的贺信 [EB/OL]. (2022-04-06) [2023-04-06]. <https://www.12371.cn/2022/04/23/ARTI1650682850214566.shtml>.

Innovative and corrective library service in the era of smart library

——A case study of Shenyang Pharmaceutical University library

DONG Yongfei, XIE Qi, GUAN Jing

(Library, Shenyang Pharmaceutical University, Shenyang 110016, China)

Abstract: The innovation of information technology has a profound impact on the direction of library development. In recent years, the emergence of technologies such as cloud computing, big data, Internet of Things and artificial intelligence has promoted the transformation of library construction to smart library. Shenyang Pharmaceutical University library actively responds to the changes of external information technology environment, quickly develops the construction of smart library; meanwhile, constantly innovates the library service to improve the service quality and level.

Keywords: smart library; innovation; service concept; service function