



个人图书馆员服务的探索与创新*

——以北京大学图书馆“带班图书馆员”服务为例

□刘雅琼 张春红

摘要 总结国内外高校图书馆个人图书馆员服务的发展现状与特点,以北京大学图书馆“带班图书馆员”服务为案例,分析个人图书馆员服务的内容、模式与经验等,为国内高校图书馆开展相关服务提供借鉴。

关键词 个人图书馆员 带班图书馆员 信息服务 信息素质教育

分类号 G252

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2023.03.009

1 引言

个人图书馆员(Personal Librarian)服务指的是为了满足特定用户群体的信息需求,给群体中的每一位用户配备一名图书馆员,提供长期的、一对一的信息咨询及其他服务,帮助其更好地利用图书馆。

个人图书馆员服务于1996年由耶鲁大学医学院图书馆首创,后来在欧美高校图书馆界广泛开展并取得较好的效果,中国高校图书馆也非常重视该服务领域,近年来开展了一些理论研究,实践方面则以北京大学图书馆于2020年启动的“带班图书馆员”服务为代表。个人图书馆员服务作为图书馆常规信息服务的有益补充,因其服务的针对性、稳定性和长期性等特点受到用户的认可;同时,该服务因不同机构的学术环境和目标对象等方面的差异而呈现出不同的服务模式和特点。本文将在总结国内外高校图书馆个人图书馆员服务现状的基础上,介绍北京大学图书馆(以下简称北大图书馆)“带班图书馆员”服务的实践探索,以期为国内开展类似服务提供借鉴。

2 国内外个人图书馆员服务的发展概况

2.1 国外概况

个人图书馆员服务发端于美国。1996年,美国耶鲁大学医学院图书馆启动个人图书馆员服务,给

每位新生配备一名馆员,该馆员与学生在其大学生涯中保持联络,为他们熟悉和利用图书馆提供必要帮助。随后,该服务理念得到迅速认可,其他高校图书馆纷纷依照本校特点、用户需求等推出各具特色的服务项目,如芝加哥大学图书馆为每个新生班配备了班级图书馆员(Class Librarian),杜克大学图书馆以学生宿舍为单位配备了生活区图书馆员(Residence Hall Librarian),加利福尼亚州立大学圣马科斯分校图书馆为每位在校生分配一名学科馆员作为个人图书馆员等。国外的个人图书馆员服务具有以下特点:

(1)服务对象。各个图书馆根据各自的服务理念和服务目的,选取不同的用户群体开展工作,服务对象除了常见的新生群体之外,还包括转学生、留学生、远程学习者、即将毕业的学生、教师等。如圣塔克拉拉大学图书馆的个人图书馆员服务主要针对大二、大三或大四的转学生,希望能通过一对一的服务满足他们的信息需求^[1];而在埃默里大学牛津学院图书馆,每位教员都会被分配一位个人图书馆员作为教师和图书馆的联系人,为其提供教学和科研方面的帮助^[2]。

(2)服务年限。各个高校图书馆依照自身的服务目的和要求,设置了不同的服务年限。有的图书馆强调馆员和学生需要建立长期的联系直至该生毕

* 国家社会科学基金一般项目“助力‘双一流’建设的高校图书馆学科服务创新研究”(编号:19BTQ037)的研究成果之一。
通讯作者:刘雅琼,ORCID: 0000-0002-3067-2663,邮箱:liuyq@lib.pku.edu.cn。



业,如耶鲁大学医学院图书馆的个人图书馆员负责学生在整个大学阶段的服务工作;有的图书馆的个人图书馆员负责学生在大一、大二两年的服务工作,帮助学生逐步适应大学的学习生活,如耶鲁大学图书馆的个人图书馆员主要是服务新生和大二学生,大三以及之后的学业阶段可以向学科馆员寻求帮助^[3];也有的图书馆的个人图书馆员仅负责学生在大一的服务,如杜克大学图书馆的服务面向大一新生,生活区图书馆将在一年的时间里带领新生迅速了解图书馆^[4]。

(3)服务形式和内容。从已有的实践看,国外图书馆一般通过电子邮件、表单咨询、面对面咨询、电话咨询、举办介绍性会议等方式,提供如下服务:图书馆动态报道,图书馆政策、借阅流程、资源利用方面的咨询,信息获取、检索策略制定等方面的指导等。个别高校图书馆在服务内容方面略有不同,如耶鲁大学图书馆除了提供上述基本服务外,还为学生提供文献管理软件培训服务;埃默里大学牛津学院图书馆为教师提供课程研究指南、科研文献保障、嵌入课堂的信息素养教学、研究管理工具培训等。

(4)服务揭示。图书馆通常会将个人图书馆员服务放置于主页的显著位置,对服务对象、内容、服务年限等作详细介绍,并列出个人图书馆员名单及其详细信息,包括馆员的所属部门、工作岗位、办公地点、联系方式以及专业、学历、工作简历、特长领域等。此外,通过多种访问方式,方便用户迅速准确地找到为自己服务的个人图书馆员:如德州理工大学图书馆的用户可以通过输入所在的院系名称找到对应的个人图书馆员^[5],耶鲁大学图书馆通过输入图书馆账号和密码登录到服务界面,即可获取个人图书馆员的详细信息^[6]。

(5)服务评估。图书馆普遍重视对于个人图书馆员项目的评估工作,不少图书馆都通过发放调查问卷、收集馆员反馈意见、使用网络工具全程记录互动情况、分析电子邮件中网页地址的点击率等方式^[7],评价项目的实施情况,为改进服务作参考。

总之,从1996年耶鲁大学医学院图书馆启动个人图书馆员服务至今,越来越多的国外高校图书馆开展了适合本校实际情况的服务,不仅将服务对象从大学新生延伸到转学生、留学生、远程学习者、即将毕业的学生、教师等,还与课堂教学深度融合,取得了很好的效果。

2.2 国内概况

国外的个人图书馆员服务开展得如火如荼,已

形成较为成熟的服务模式,这也引起了国内部分学者的关注。笔者在中国知网中以“SU=(个人图书馆员+个人图书馆员)”为检索式搜到11条中文结果,这些论文主要聚焦国外个人图书馆员服务的实施情况,在总结其实践经验的基础上,对我国图书馆如何开展该类服务提出建议。例如,陆莉选取11所美国高校图书馆为调研对象,从服务揭示、服务组织、实施效果等方面总结国外个人图书馆员服务制度,继而指出我国高校图书馆应创新新生入学培训模式、重视面向低年级大学生的服务、在学科服务中配备个人图书馆员等^[8];尹梦茹采用文献调查和网站调研的方法,介绍了3所美国高校图书馆改进传统个人图书馆员服务的具体做法,并建议我国高校在有需求且有能力的条件下,应适时引入个人图书馆员服务^[9];还有的文献介绍某一所高校图书馆的服务开展情况,如范丽婷介绍耶鲁大学图书馆个人图书馆员服务的组织结构以及服务的对象、内容、方式、评估、营销^[6],王倩等总结多伦多大学图书馆的个人图书馆员服务在规模、主要服务方式、工作平台、评估方法等方面的特色^[7]。实践方面,从目前已有的报道看,尽管国内高校已经开展的服务中有类似的工作内容,如面向科研课题组或其他特定群体的学科服务、一对一的深度咨询等,但从服务的覆盖范围、针对性、长期性等方面看,都不是严格意义上的个人图书馆员服务。

总的来说,目前国内对于个人图书馆员的研究处于理念引入和经验总结阶段,相关实践工作尚未系统开展起来。

3 北大图书馆“带班图书馆员”的服务框架与实践

北大图书馆从2020年7月开始酝酿以新生为切入点、以班级为单位的个人图书馆员服务,于9月初正式启动该服务,命名为“带班图书馆员”。经过近两年的发展,“带班图书馆员”构建和实施了如下的服务框架:

3.1 服务定位:面向本科生、一对一的全程化信息服务

如何对服务进行恰当的定位,是开展服务前需要深入思考的问题。借鉴国家对于高校思政工作的“三全育人”理念,北大图书馆将“带班图书馆员”定位为一项面向本科生的创新型、全程化、融入式的信息咨询服务,通过为新生班级配备专属馆员,在大学四年的时间内不间断地向学生提供一对一的信息咨询和



科研协助等,帮助学生持续提升信息素质与学术研究技能,建构全员育人、全程育人、全方位育人的服务格局。

服务对象方面,图书馆常规基础服务(如借阅服务)的对象一般是使用图书馆的所有用户,个性化服务的对象虽有一定的针对性(如科研支持服务主要针对教师、博硕士研究生以及本科高年级学生),但也主要是面向一个特定群体,未明确到具体的个人。而带班图书馆员聚焦于本科生,以大一新生作为服务的切入点,通过为每个新生班级配备一位专属图书馆员的方式,使得馆员能够直接与每位学生取得联系,有利于服务的精准化实施。

服务期限方面,有别于新生入馆教育的短期性特点,带班图书馆员从学生大一刚入学时就开始提供一对一的精准服务,直至他们毕业,在大学四年的时间内全程陪伴学生的学习和科研活动,更强调服务的连续性和持久性。

3.2 服务团队:跨部门协同合作,加强相关业务培训

带班图书馆员是学生的图书馆第一联络人,需要为学生解答和图书馆利用相关的各种问题,帮助学生提升信息素质和终身学习能力,这些职责对带班图书馆员的综合素质以及知识储备提出了较高的要求。为保障带班图书馆员服务的顺利有效开展,图书馆由协同服务中心牵头,在馆内各部门招募有兴趣、有能力的馆员,组建了一支专业背景多样、业务专长不同的跨部门团队。

协同服务中心是北大图书馆负责信息素质教育、情报研究与智库服务等业务的部门,馆员均有用户培训、学科服务、信息咨询等工作经历,与带班图书馆员岗位的能力要求较为契合,所以2020年9月由协同服务中心负责带班图书馆员服务的试点,探索服务的实施路径。在积累了一定的工作经验后,2021年6月开始在馆内其他部门招募精干力量,增加团队人力,继续扩大服务覆盖范围。新招募的带班图书馆员来自各个业务部门,平时的工作内容各有不同,为了使他们尽快熟悉学生常用的资源和服务以便更好地解答疑问,协同服务中心在他们正式开始服务之前举办了“带班图书馆员能力建设系列培训讲座”,内容涉及中文图书采访流程、《中国图书馆分类法》与图书排架规则、馆藏查检与借阅规则、馆际互借、特藏文献的收藏与利用、古文献收藏与检索、信息检索技巧等。团队分工方面,成员按照专业

背景、工作经历等匹配相关的院系,各自负责不同的班级;但考虑到每位馆员都有自己的业务专长,当遇到某些特定任务时,可以采取协同合作的方式完成。比如学生如果了解学科资源检索与利用方面的知识,而该带班图书馆员此前没有此类工作经历的话,团队会协调指派其他更适合的馆员开展培训讲座,尽量满足学生需求。

3.3 服务方式:嵌入学生信息空间,消除距离感

带班图书馆员采取线上线下相结合的方式多渠道开展工作,提升服务的便捷性和易得性:一方面,通过座谈、讲座、面对面咨询等方式与学生线下见面,拉近与学生的距离;另一方面,适应学生信息接收习惯,运用微信等即时通讯工具与学生互动。

(1)参与学生班会。为了使新生们在大一伊始就认识自己的带班图书馆员,通常带班图书馆员会在9月份就和所负责班级的班主任取得联系,去班会上和学生座谈交流,介绍自己以及带班图书馆员的服务内容。座谈会为馆员和学生提供了当面交流的机会,在宣传服务的同时也建立起双方的直接联系,为之后工作的顺利开展奠定基础。

(2)提供面对面咨询方式,学生如有需求,可以与馆员预约时间,当面沟通交流。

(3)加入班级微信群,与学生在线交流。微信群是每个班级的线上社区,几乎所有和学生相关的信息都通过班级群发送。带班图书馆员加入所负责班级的微信群,不仅方便第一时间推送图书馆的资源和服务的最新动态,而且也便于了解学生在学习、生活等各方面的情况,并在此基础上推出更符合需求的服务。

(4)通过邮箱、微信等在线工具,一对一解答学生关于借阅规则、书目查询、数据库检索、软件使用等方面的问题。

3.4 服务内容:强调服务精准对接用户需求

带班图书馆员服务强调服务内容的精准性,力求在把握用户需求的基础上设计开展更有针对性的服务。目前带班图书馆员服务已经开展了一年多的时间,带的是大一、大二两个年级的学生,围绕这些低年级学生的需求开展的服务内容主要有图书馆参观、消息推送、信息咨询、资源梳理与推荐、专场讲座等。

(1)组织学生参观图书馆。为帮助学生迅速熟悉图书馆,一般会在大一上学期带领学生参观图书馆馆舍,带他们实地了解图书馆的空间布局、馆藏分布,以及书刊借阅规则与流程、常用服务等。



(2)推送图书馆资源和服务的最新动态。带班图书馆员每周都会从图书馆微信公众号的推文中精选部分内容,转发到班级群中,转发的信息主要包括:常规的图书馆一小时讲座、图书馆南北配楼两个报告厅举办的科学交流以及艺术鉴赏类讲座、图书馆志愿者招募活动、新推出的服务、新购买的数据库资源、读者问卷调查、节假日开馆时间等。每周一到两次的发布频率,既能使学生第一时间接收到感兴趣的信息,也有助于维持服务的可见度、提升服务的存在感。

(3)答疑解惑,协助查找资源。向学生提供带班图书馆员的微信号、邮箱、电话号码,通过多种渠道提供一对一的信息咨询与指导服务。解答的问题主要包括几类:一是关于图书馆规章制度、借阅流程、开馆时间等一般性的问题,这类事实性问题一般都有明确答案,可实现实时解答;二是图书资料查找、信息检索策略、数据库使用方法、文献管理利用等科研学术过程中的个性化问题,馆员通常需要与学生深入沟通,通过检索技巧讲解、数据库操作演示、常用软件工具推荐等方式,指导学生的学术资源获取与利用方面的活动。

(4)定期梳理并推送学科专业的常用学术资源列表,推荐与其课程学习、科研课题相关的学习资料(包括图书、论文、教学视频等)。

(5)举办专场讲座。面向大一学生举办的讲座主要是介绍图书馆常用的资源与服务,为大二学生设计的讲座中开始引入文献调研方法、数据库检索技巧等方面的内容,以更好地融入学生的学习科研流程并提供协助和指导。

3.5 服务评估:建立服务台账,收集学生反馈

为了解服务的开展情况,不断改进服务,带班图书馆员服务正在逐步建立相应的统计评估机制。一是建立标准化的日常服务台账,要求带班图书馆员记录每次服务的详细信息;二是带班图书馆员在日常服务中注意收集学生的反馈意见,及时发现工作中的不足,为不断调整和改善服务提供依据。2020—2021年,带班图书馆员服务的整体情况统计如下:2020年是带班图书馆员服务启动第一年,团队共13人,服务对象为北京大学10个院系26个新生班级的1136名学生。2021年,团队扩充为24人,实现了对于北京大学校本部24个招收本科生的院系的全覆盖,共为3090位2021级新生提供服务,新生覆盖率为91.1%;直接与81个新生班级建立联系,班级覆盖率为93.1%。截至2021年12月31

日,带班图书馆员共有24人(占全馆员工数的17%),服务学生4226人,在所有班级微信群共发送3000余条消息,解答学生疑问337次,举办针对新生的讲座18场,参与者将近4000人次,受到了院系和学生的广泛欢迎与好评。

4 “个人图书馆员”本土化实施要点与创新

北大图书馆是国内首个为新生配备专属馆员、提供一对一信息服务的高校图书馆。虽然国外个人图书馆员服务已开展多年,形成了相对成熟的服务模式,但是因为国情和校情不同,无法直接照搬其做法。事实上,北大图书馆在实施服务的过程中,遇到了不少问题,比如服务第一步应该如何“破冰”,怎样与学生建立直接有效的联系,应该重点提供哪些符合学生需求的服务,等等。因此北大图书馆在参考和借鉴国外实践经验的基础上,根据实际情况对个人图书馆员服务进行了一些调整和创新,探索实施了具有本校特色的带班图书馆员服务。

4.1 直接联系院系学工老师,促使服务尽快落地

北大图书馆带班图书馆员服务的初衷是与学生建立直接联系、向他们提供更有针对性的服务,为了能尽快对接学生,馆员们在服务试点之初就通过之前已有的用户基础和人脉资源,积极联络部分院系负责学生工作的老师(如团委书记、班主任、辅导员等),宣传推介该项服务的目的、内容和意义,表明图书馆和他们一样非常关心学生的成长成才,希望能通过带班图书馆员服务帮助新生更快地熟悉和了解图书馆,更好地适应大学的学习生活。通过沟通交流,绝大多数老师都对该服务表现出浓厚的兴趣,并在开班会的时候邀请馆员与学生们见面、将馆员拉入班级微信群,顺利达成服务连接。

4.2 关注新生“图书馆焦虑”,注重新生服务的延续性

国外个人图书馆员服务面向的用户各有不同,有新生、转学生、留学生、毕业生、教师等,而“带班图书馆员”以本科新生作为服务起点,创新新生入馆教育服务模式,将短时“迎新”活动拓展成一项长期的、可持续性的服务。

本科新生是图书馆用户中的一类特殊群体,他们刚进入大学,面对完全陌生的图书馆时,他们不了解图书馆提供哪些资源和服务,也不知道图书馆员能提供哪些帮助,往往容易产生“图书馆焦虑”。因此,本科新生是图书馆需要重点关注的用户群体。



我国高校图书馆普遍重视新生入馆教育,通常在新生开学后的第一个月,通过组织实地参观、发放宣传手册、开展新生培训讲座、线上答题闯关等方式为新生介绍图书馆的资源与服务。虽然新生在经历入馆教育之后会对图书馆有一个整体了解,但很难通过这种短时培训会如何利用图书馆;而且,许多新生在使用图书馆的过程中会产生新的疑问,不知该去何处咨询。可见,这种集中式的新生培训活动,如果没有后续服务的补充和配合,很难取得实际效果。北大图书馆将带班图书馆员的服务起点放在新生群体,由带班图书馆员负责新生的入学培训,循序渐进地为其介绍图书馆的资源与服务,并和他们保持四年的长期联系,这种模式克服了传统新生入馆教育短期化的局限,十分契合学生对图书馆服务需求的特点。

4.3 基于班级开展服务,融入学生的学习社区

以班级为单位配置图书馆员,源于以下几方面的考虑:一是院系主要是基于班级管理 and 培育学生,班级微信群也是院系向学生传达消息、通知的一个重要途径,因此以班级为单位、以班级微信群为抓手有利于工作的顺利开展;二是,一个班级中的学生处在相同的学业阶段,所选的专业课、学习进度较为一致,易于形成学习共同体。带班图书馆员以班级为单位,直接融入学生的学习社区,提供主动的学习支持服务,有助于结成忠实稳定的客户关系,形成共同创造和分享信息的信息空间。

4.4 拓展服务内容,探索全程融入式信息素质教育

带班图书馆员的服务初衷是帮助学生更好地利用图书馆、提升信息能力,因此与国外个人图书馆员主要提供信息咨询不同,带班图书馆员在设计 and 实施服务方案的过程中,都非常注重与信息素质教育活动紧密结合,开创全程融入式信息素质教育的新途径。

传统的用户培训主要提供入馆教育、讲座、课程等活动,很大程度上是被动等待用户来参加,服务对象的范围、数量以及服务效果等有较大的随机性和不确定性;另外,这些培训活动大多为短时、一次性的活动,和用户建立的联系是偶尔的、短期的,对用户的黏着力有待加强。面对上述问题,带班图书馆员通过为学生提供图书馆固定联系人的方式,提供了一种可行的解决方案:从新生一入校起,带班图书馆员就与其建立直接的联系,在其大学本科四年期间,将信息素质教育与科研学术过程紧密结合,全程

满足用户的信息需求。一是加入学生经常访问的班级微信群,成为用户信息环境中的一个有机组成部分,或者更进一步与学生加为微信好友,提供便捷的信息咨询与检索指导的入口。二是主动融入到用户的各个学业阶段,针对不同阶段的需求提供更有针对性、更深入有效的用户培训。带班图书馆员目前带的是大一和大二学生,并针对不同年级提供差异化的服务内容:大二的信息推送与培训以图书馆资源与服务介绍、借阅规则与流程、数据库的一般性应用等基础性、常规性内容为主,帮助学生尽快熟悉图书馆,学会数据库资源检索的基本方法;大二开始循序渐进地讲解数据库检索技巧、文献调研方法、学术规范、论文投稿等方面的内容,为学生的科研学术活动提供支持。

5 服务展望

个人图书馆员服务是一种针对性更强、响应速度更快的信息服务,目前国内基本没有相关的实践可供参考。北大图书馆带班图书馆员服务已开展一年多,目前已经初步构建了服务框架,探索开展了一系列服务活动;当然,在此过程中也发现了一些不足和挑战,比如:(1)服务对接上,主要通过联系班主任或辅导员来推介图书馆的服务,如遇到对方不积极配合的情况,工作难免会受到一定的阻力;(2)服务内容上,因目前主要服务的是大一、大二的学生,服务的针对性和分阶段性尚未清晰体现;(3)服务团队上,随着服务的不断推进,必然面临人力资源不足的问题;(4)服务评估方面,尚未全面开展实施成效方面的调查分析。面对上述问题,笔者认为可以从以下几个方面继续完善和推进服务。

5.1 推动服务与学校人才培养体系的交互交融

个人图书馆员服务为学生配置专属的图书馆联络人,在大学四年期间持续提供直接的、点对点的培训和咨询,能够帮助学生提升信息素质、增强科研能力,应当成为高校人才培养体系的有机组成部分。未来,图书馆可向学校相关职能部门大力宣传个人图书馆员服务,从馆级层面与学校教务部、学生发展中心、技术支持部门等机构达成共识、通力合作,将个人图书馆员服务与学校的其他育人计划紧密结合,深度融入学校人才培养体系,以获得更多关注与支持,更好地发挥图书馆的教育功能。

5.2 根据学业需求,分阶段开展服务

学生在大学各个阶段的信息需求存在差异,带



班图书馆员需要在掌握学生学业动态和科研进展的基础上,制定细致的服务内容方案,结合学生信息素质水平分段、分科提供服务。在一年级新生刚入学时,应通过座谈会、入馆教育等介绍图书馆资源与服务的基本情况,包括空间布局、设施设备、书刊借阅规则、借还流程等,帮助他们更快了解馆藏分布、检索工具使用等,缓解“图书馆焦虑”。对于大二、大三学生,重点推荐专业、课程的相关资源,逐步引入学术文献检索方法、常用软件使用技巧、数据处理与分析、学术规范、论文写作与投稿等方面的内容,协助学生开展学术研究,培养其批判性思维能力。大四学年重点开展论文选题、研究策略制定、学术资料收集、论文写作、学位论文格式规范等方面的培训与指导。细化到每个学期,也应该在了解用户最新动态的基础上,针对某些关键时间节点(比如期中考试周、期末考试周、学校举办的科研类赛事等),提供个性化的支持与协助。

5.3 结合馆员业务培训,做好人力资源储备

个人图书馆员需要针对特定用户提供一对一的服务,随着服务范围的扩大和服务内容的深化,必然面临人力资源不足的问题。特别是如果服务对象众多、服务期限也很长的话,每一位个人图书馆员的工作量和压力可想而知。因此,应根据服务定位和工作职责要求,选择业务范围最相关的部门牵头,从其他部门选调合适的馆员,组建跨部门的工作团队,协同开展工作。另外,为了拓展团队人力来源,图书馆可以在对入职新馆员开展轮岗培训时,针对个人图书馆员服务所需的业务能力增加相应的培训内容;更进一步地,遵循“全员育人”理念,在图书馆整体的馆员队伍建设方案中加入个人图书馆员培养计划,在馆内举办大范围的专项培训,为服务的开展储备充足的人力资源,让每一位馆员都能成为用户和图书馆的第一联络人。

5.4 深化服务效果评估,不断提高服务水平

为了解个人图书馆员服务的开展效果,应定期

开展服务统计与评估。一方面,统计每位个人图书馆员的服务情况,包括服务的班级数量与人数、解答咨询次数、微信群发布图书馆动态的信息条数、发送资源推荐信息的数量、座谈会以及专场培训讲座次数等指标,了解服务的整体开展情况。另一方面,通过发放调查问卷、个体访谈、召开座谈会等形式,调研用户对于个人图书馆员服务的了解程度、参与度、满意度,广泛收集意见建议。后续应根据调查结果,总结现行服务中存在的问题,有针对性地改善服务,不断提升服务效果。

参考文献

- 1 Kealey S, Lafrance H. Developing a (boutique) personal librarian program for transfer students and other at-risk groups[EB/OL]. [2022-03-23]. <https://scholarcommons.scu.edu/library/142/>.
- 2 Oxford College Library. Personal librarian program[EB/OL]. [2022-03-23]. <https://oxford.library.emory.edu/faculty-support/personal-librarian-program>.
- 3 Yale University Library. Subject specialists[EB/OL]. [2022-03-23]. https://web.library.yale.edu/subject-specialists?_ga=2.48706278.1196579763.1648026720-2080385191.1646967557.
- 4 Duke University Library. Duke University Libraries residence hall librarian program[EB/OL]. [2022-03-23]. <https://library.duke.edu/services/firstyear/residence-hall-librarian>.
- 5 Texas Tech University Library. Personal librarians[EB/OL]. [2022-03-23]. <https://www.depts.ttu.edu/library/research-support/personalLibrarians/index.php>.
- 6 范丽婷.美国耶鲁大学图书馆个人图书馆员项目分析及启示[J].山东图书馆学刊, 2017, 162(4): 89-91, 103.
- 7 王倩, 王军, 黄扶敏.加拿大多伦多大学个人图书馆员项目研究及启示[J].图书馆建设, 2016, 261(3): 61-65.
- 8 陆莉.美国高校图书馆个人图书馆员服务及启示[J].图书馆建设, 2013, 228(6): 41-44, 48.
- 9 尹梦茹.美国高校对传统个人图书馆员项目的改进研究及启示[J].图书馆研究, 2021, 207(9): 50-57.

作者单位:刘雅琼,北京大学信息管理系,北京大学图书馆,北京,100871

张春红,北京大学图书馆,北京,100871

收稿日期:2022年5月28日

修回日期:2022年6月28日

(责任编辑:李晓东)

Exploration and Innovation of Personal Librarian Service

—Taking the “Class Librarian” Service of Peking University Library as an Example

Liu Yaqiong Zhang Chunhong

Abstract: This paper summarizes the development and characteristics of personal librarian service of university libraries at home and abroad, takes the “Class Librarian” service of Peking University Library as an example to analyze the content, mode and experience of personal librarian services, so as to provide reference for domestic university libraries to carry out relevant services.

Keywords: Personal Librarian; Class Librarian; Information Service; Information Literacy Education