

博采众长 探求发展

——欧洲六大图书馆访问考察见闻

□ 宋姬芳 刘春鸿

摘要 重点介绍了德国慕尼黑工业大学、慕尼黑大学、瑞士苏黎世大学和奥地利维也纳大学等图书馆的资源和服务特点,以及捷克布拉格大学图书馆和德国巴伐利亚州图书馆的简况,在此基础上提出了对我国大学图书馆发展带来的启迪和思考。

关键词 慕尼黑工业大学图书馆 慕尼黑大学图书馆 苏黎世大学图书馆 维也纳大学图书馆 布拉格大学图书馆 巴伐利亚州图书馆

2011年6月,应德国慕尼黑工业大学、慕尼黑大学、瑞士苏黎世大学、奥地利维也纳大学等图书馆的邀请,中国人民大学图书馆代表团访问考察了欧洲6所图书馆,深入了解了各馆先进的管理、技术和服务理念,与各馆在相关业务领域,特别是数字图书馆和特藏建设等方面进行了交流探讨。

对于欧洲图书馆的了解,最初来自于北京化工大学杨守文的介绍^[1],此次笔者作为代表团成员,实地感受了欧洲大学图书馆的资源和服务特色,感触颇深,在此记录下访问考察中的见闻,以期与国内高校图书馆同仁共享。

1 各图书馆的见闻和特点

1.1 慕尼黑工业大学图书馆

慕尼黑工业大学(以下简称慕工大)是德国最古老的工业大学,因其卓越的创新精神和优异的科教质量被德国科研联合会(DFG)评为首批三所“精英大学”之一,被德国政府列为“未来计划”中重点资助的对象。

该校图书馆具有180多年的历史,拥有10个分馆,正式工作人员100人,其他工作人员30人,学生工70人。每年总预算310万欧元,总藏书量超过500万册。特色数字资源中较有代表性的有:3万张农业机械图片、28000张木质结构建筑图片、200多个视频资源库、40000张电子地图,并对170年前的图书进行了数字化。开馆时间为周一至周五8:00—

24:00,周六、日10:00—22:00^[2]。

该馆的管理和服务特色主要体现在以下方面:

(1)以规范化的管理提高工作效率。慕工大图书馆是德国图书馆界最先采用质量认证标准的大学图书馆。他们认为,只有改进管理方法和手段,才能给读者提供高质量的服务。开展质量管理工作之初,对全馆各岗位的工作流程进行描述,按照认证标准的要求对岗位职责和流程进行规范化,并且请馆外质量认证专家进行评价、挑毛病,反复修改,认真落实。该馆于2007年顺利通过了ISO9001质量认证,建立起一整套规范化的管理和工作制度,自此图书馆的管理水平上了一个新台阶,管理过程更加透明,岗位工作效率大大提高。在此基础上,该馆把分散在不同区域的10个分馆的工作人员以项目团队的形式组织起来,为读者提供高效优质的服务。

(2)以现代化的技术和设施支持传统的借阅服务。慕工大图书馆实行开架阅览,同时也向读者提供远程借阅服务。基本流程是:读者通过远程借阅系统提出借阅请求——工作人员通过系统收到申请,在阅览区或书库提取图书——通过快递公司将书邮寄给读者。在整个服务流程中,远程借阅系统由慕工大图书馆配合校软件开发部设计开发,非常切合读者的借阅需要。另外,在该馆的密集书库和储存书库,设置有现代化的图书传送装置,工作人员找到图书后,可通过该装置将书输送到借阅服务中心。借助这些先进的技术和完备的设施,慕工大图书馆

图书馆将传统的借阅服务赋予了现代化和人性化的内涵,节约了读者到馆借阅图书的时间。

(3)以专业知识和畅通的渠道为读者提供信息服务。该馆一直秉承以读者为中心的服务宗旨,努力做到精准地满足读者的需求,为读者提供专业化服务。技术人员在 WEB2.0 的基础上开发出各种网络服务系统软件,如开发电子课程教学软件,加强文献检索课教学和读者培训工作;开发实时咨询解答系统,便捷地与读者进行沟通。同时还充分利用 Facebook、博客、论坛等方式拓宽与读者交流沟通的渠道,让读者咨询渠道随处可见、随处可用。

(4)搭建便捷的馆员交流平台。该馆建立了 Staff Blog,提供了一个内部馆员交流平台,有 12 名馆员在互联网上寻找一些利于图书馆发展的点子放到论坛里供大家讨论,论坛由馆长秘书主持,并及时将论坛中有利于图书馆的发展信息反馈给馆领导层。馆员也可以利用该平台交流工作中存在的问题,互通工作中的信息。

(5)在全馆开展“E Research Support”(电子研究支持)。鼓励馆员进行各种科研和开发活动,并以此促进全馆技术和业务工作的开展。该馆很多技术开发成果得益于这种鼓励政策,如成立软件开发部,负责研究、考察市场上所有的图书馆应用软件,在此基础上开发了文献管理——多媒体管理系统。该系统是源代码开放系统,可以管理 30 万个单元的文​​献。此外还有前文提到的远程文献借阅管理系统。

1.2 慕尼黑大学图书馆

慕尼黑大学(全称路德维希马克西米利安慕尼黑大学, Ludwig Maximilian Muenchen Universitaet)始建于 1472 年,是德国历史最悠久,文化气息最浓郁的大学之一,也是被德国科研联合会(DFG)评出的首批三所“精英大学”之一。

该校图书馆始建于 1573 年,除位于校本部的中心图书馆外,还有 13 个分馆,以及分属各研究所和各学院的资料室 201 个。中心图书馆的藏书多为基础书籍、日常书籍和某方面的专用图书,达 140 万种,加上各研究所的藏书,共有 440 万册,其他资料室藏书有 220 万册。开馆时间为周一至周五 8:00—24:00,周六、周日 8:00—22:00^[3]。经费的使用以 2010 年为例:购置图书 11 万册,使用经费 580 万欧元。

该馆的资源和服务特色主要体现在如下方面:

重视特色数字资源建设。2002 年开始,利用 Eprints Software 建成数字化管理平台。该平台可以同时管理多种语言、多种数据库,且源代码公开。通过该平台,慕尼黑大学图书馆完成了博士论文的数字化制作、本校科技工作者文库、电子图书集成、经济学文献专题库和统计数据库。这些特色数字资源可实现按章节下载,并从技术上防范侵犯版权的使用。近年来,该馆又启动了一系列数字化扫描项目。根据著作权法的规定,将 1795 年前的图书进行扫描;将教科书进行扫描,在阅览室范围内供读者使用。

重视特色馆藏资源的收集和利用。悠久的历史 and 浓郁的文化氛围,造就了慕尼黑大学图书馆丰富的特色馆藏。如:1674 年出版的南怀仁绘制的《新制仪象图》,1669 年出版的《康熙八年四月初一日癸亥朔日食图》,附有彩色插图;1660 年出版的《植物图》;1664 年出版的《地图册》,封面为羊皮面。还收藏有一些珍贵的手稿,如 1508 年撰写的《巴伐利亚衣着规矩》手稿以及费尔巴哈的手稿等。对于这类特色和珍稀的馆藏,慕尼黑大学图书馆安排专门人员进行收集和整理研究,并据此形成专题文献研究综述。

1.3 苏黎世大学图书馆

苏黎世大学是瑞士的一所州立大学,成立于 1833 年,在分子生物学、神经科学、人类学等领域享有盛誉,产生了爱因斯坦等 12 位诺贝尔奖得主。

苏黎世大学图书馆主要有三个功能:一是满足本校师生的信息需求,二是对合作企业、研究所提供服务,三是重点全面收集自然科学文献资源,瑞士出版的自然科学文献 95% 在该校图书馆。馆藏门类齐全,有图书、报刊、标本、地图、照片、硬币、奖牌等,特别有 5 万册环境生态类图书^[4]。还有很多珍品收藏,如:1687 年出版的 Newton 的 *Philosophiae naturalis principia mathematica*, 1540 年出版的 Petrus Apianus 的 *Astronomican Ingoldstadt*, 以及爱因斯坦的部分手稿。经费的使用以 2010 年为例:总经费 1450 万瑞士法郎,其中 1200 万瑞士法郎用来购置电子期刊。

该馆的特色主要有如下方面:

灵活人性化的用人机制。全馆有 187.5 个岗位(编制),145 个固定职位。有三个主要业务部门:数字化信息部、借阅收藏部和市场创新部。目前使用

了280位员工,有全职工作的,也有半天工作的,另有80个学生工。全职或半职工作视岗位要求而定,也和员工的工作兴趣有关,如对于技术研发性工作可以选择灵活的半职工作。这种状况已维持了七、八年,员工的工作效率很高,如该馆的技术人员不仅承担了本馆的信息技术支持工作,还负责全瑞士87个图书馆的网络管理工作。

注重馆藏数字资源建设和服务。该校图书馆的数字资源由总馆统一采购,纸本资源采购权限下放到各个分馆,不同学科的馆藏资源选购都有一个学科专家指导。另外,非常重视数字图书馆技术在业务工作中的应用,对于本馆的特色资源,开展了一系列数字化项目,在对自动化管理系统深入研究的基础上,挖掘出各种应用功能,并将开源软件和商业软件互为补充,致力于资源的整合检索并取得良好效果。如对瑞士文档、地图、照片、报告、学位论文、教材等进行数字化,供读者在校内使用,与购买的数字资源互为补充。近年开展的E-LENDING项目,通过原文传递、馆际互借服务,实现了馆藏数字资源对市民开放。

1.4 维也纳大学图书馆

维也纳大学是奥地利历史最悠久的大学,成立于1365年,是27位诺贝尔奖获得者的母校。该校图书馆总藏书量为680万册,期刊数达16649种,居全国各大图书馆之首。图书年增长量为79856册,经费使用以2010年为例:总经费2100万欧元,其中1100万用于购置文献资源:500万用于购买电子书、电子期刊,300万购买纸本期刊,300万购置纸本书。按照国家规定,奥地利出版的图书都要呈交给维也纳大学图书馆收藏。该馆还有很多关于东方以及中国的馆藏,如:有关中国的图书180本,另有许多卡片和地图;有关印度、日本、中国的东方文献,主要是传教士对于当地风土人情、植物、动物、地貌等的描述,并配有精美的图片。这些文献成为欧洲人了解东方世界的一手资料。

该馆开通远程借阅,读者可在网上预约借书。馆员根据读者需求,从书库中利用传送带将书送到指定借书处,读者可以到馆自取,也可以通过物流公司,将书送到读者家里或指定地点,传递费由读者支付。每天有6000册图书被读者预约,通过预约系统以及条形码标识,确保读者精准地拿到所需要的图书。

另外,该馆在购买数字资源时,与奥地利21所大学联合(类似于我国的CALIS集团购买方式),数字资源的购买价格大大降低。同时这些大学图书馆都对社会公众开放,与公共图书馆并无严格界限。

1.5 布拉格大学图书馆

布拉格大学成立于1348年,是捷克最古老、最大的大学,也是中欧最古老的大学。主校区的建筑如今已经成为历史文化遗产,由于空间限制,该校没有设立自己的图书馆,而是与位于布拉格市区的捷克国家图书馆结成合作伙伴,把国家图书馆作为该校的图书馆,学生都在国家图书馆办理借阅证,查阅文献、做研究、写论文均在国家图书馆完成。

捷克国家图书馆建筑也是国家历史遗迹保护单位,该馆重点收集布拉格大学艺术类藏品,以及珍贵的有争议的文献,无论是建筑本身还是收藏文献都具有巨大的历史文化价值。该馆布局既有国家图书馆的严谨,又有高校图书馆的开放,高校图书馆的学术服务职能和公共图书馆的文化普及职能均得到充分发挥。

1.6 巴伐利亚州图书馆

位于慕尼黑的巴伐利亚图书馆是欧洲最重要的综合型图书馆之一,同时也是一座享誉全球的顶级国际学术图书馆,与柏林国立图书馆、德意志国立图书馆一起承担着德国国家图书馆的角色。

该馆创建于1558年,原为维特尔斯巴赫皇族的公爵奥尔伯伦特五世开设的一家宫廷图书馆,1919年正式更名为巴伐利亚图书馆。三百多年前该馆即享有获得巴伐利亚地区所有出版社呈缴本的权利,同时又是联邦德国政府和州政府出版物的贮存馆,也是联合国、联合国教科文组织和欧洲共同体出版物的贮存馆。这样的地位使得该馆馆藏收集较为齐全,拥有丰富和广泛的人文科学藏书和许多专藏,对文化史研究有很大价值。目前该馆古版书的藏量位于世界之冠,期刊收藏量在欧洲各大图书馆中居第二位。截至去年,馆藏图书已达939万册,贵重本和珍本85784册,缩微品1007500件。

该馆有730多个阅览座位,每年接待读者4万人次,出借图书70多万册。普通阅览室开放时间为8:00—24:00,室内存置约130000册开放图书,其中大部分是工具书。每天约有1500册读者预定的图书运往普通阅览室。报刊杂志阅览室备有18000种最新流行杂志。善本古籍部、地图图片部、音乐部、

东欧部、近远东部都拥有自己独特的书籍开放阅览室。慕尼黑一些高校图书馆资源不足,使高校学生和教师成了巴伐利亚州图书馆的主要读者。

2 访问考察获得的启示

通过对欧洲6个重要图书馆的访问考察,笔者在图书馆管理、馆藏资源建设、数字化建设、读者服务等方面感触颇多。这些图书馆在业务工作方面的很多理念和经验,值得我们学习。

(1)协调馆藏资源建设,特别要重视珍贵馆藏、特色馆藏的深度挖掘和揭示、整理、开发工作。

欧洲大学图书馆在馆藏资源建设中,对于纸本书刊和电子资源的建设同样重视。尽管各馆也看到了数字化资源使用的上升趋势,但认为纸本资源并不会消亡。虽然这些图书馆也都存在书库空间紧张的问题,也在筹划建新图书馆,但没有哪个图书馆采取大规模剔除图书的做法。另外,这些图书馆对于特色馆藏、珍贵馆藏的收集、整理、揭示和保护一直不遗余力,每年都会投入相当多的经费和人力进行这类资源的整理和数字化揭示。

国内大学图书馆的馆藏建设也应在完备、经典、学术、系统上下功夫,要调整好纸本与电子资源的比例关系,要对各馆现有的古籍馆藏做深入的挖掘整理,摸清特色馆藏的家底,进行专题、系统的揭示。同时要加强专业人才培养,要培养专家型人才从事馆藏资源建设、特色馆藏整理和揭示开发等工作。

(2)加快资源数字化建设工作,在已有的数字化基础上,有选择、有重点地对特色馆藏进行数字化。

所考察的各图书馆,基本上完成了无版权限制图书的数字化工作,另外对本校的学位论文、教材、教科书、著作、图片、视频等各类文献进行数字化,限制性地提供给本校读者使用。其中,慕尼黑大学建立了开放的经济文献平台;苏黎世大学图书馆拥有完备的数字化制作室和高档的数字化扫描仪,对所有数字文献进行整合,集数字化文献、图书馆管理等诸多内容于一个平台上;慕尼黑工业大学图书馆自主开发了多媒体管理系统,大大提高了多媒体资源的管理内容和能力。

国内大学图书馆大多已开展了数字化建设工作,特别是针对特色资源的数字化建设,借助各类项目建设开展得如火如荼,很多图书馆专门成立了数字化建设中心或特色数字资源加工中心等。但数字

化建设工作不是一时之功就可以奏效的,需要有持续的资金和先进设备支持,以及专业人员的深入研究。要加快特色资源数字化建设步伐,就要多种途径争取更多经费支持,利用先进数字化设备,特别要加强对特色资源的深度研究性开发和利用。

(3)强化以读者为中心的服务理念,在信息技术大环境下努力为读者提供高质量、人性化服务。

所考察的各个图书馆,在每个细微之处都体现了其管理和服务的的人性化。苏黎世大学图书馆,读者可通过网上预约的形式借阅图书,如果需要送到读者家里,图书馆会通过快递服务,让读者足不出户就拿到所借图书;巴伐利亚州图书馆的咨询台可以升降,针对不同读者的身高进行调节;在阅览区设有耳塞售卖机;配备带台灯的单向阅览座位;单独开辟学者阅览区等;所有图书馆都为读者配备了各类自助扫描、复印设备,读者可以很便捷地获取所需要的纸质文献。

国内大学图书馆近年新馆不断涌现,很多新馆都运用了先进的信息技术,力求体现图书馆是集藏书、阅览、展览、研究为一体的智能化、信息化、数字化图书馆;同时在服务内容方面也有新的拓展,如应用RFID系统对书刊进行管理、实现自助借还,为读者提供自助复印设备,另外还设置学习室、研讨室以及视听欣赏区、休闲讨论区等。一流的环境和超前的设备为图书馆的人性化服务提供了保障。在此基础上,高校图书馆需要加强馆员素质教育和业务培训,将员工人性化的服务理念与环境设施的人性化有机结合,使服务水平迈上新台阶。

(4)加强与公共图书馆合作,充分利用其资源优势、地域优势、服务优势为高校读者服务,提高高校馆的文献保障水平和服务能力。

所考察的欧洲大学图书馆与公共图书馆紧密合作、取长补短。一方面,大学图书馆对公众开放,承担为社会读者服务的功能;另一方面,公共图书馆利用其丰富、完备的馆藏以及人性化的服务,吸引学生、教师、研究者。慕尼黑大学图书馆与巴伐利亚州图书馆紧密合作,慕尼黑大学的很多读者都喜欢在巴伐利亚州图书馆阅读学习,为此巴伐利亚州图书馆专门开辟了已获得学位的读者阅览区;布拉格大学主校区不设图书馆,而与国家图书馆紧密合作,该校学生全部在公共图书馆看书、学习,这样既解决了空间紧张问题,又减少了文献资源重复购置的浪费。

这种大学图书馆与公共图书馆的互补长短的合作,值得我们借鉴。近年来,很多高校图书馆与国家图书馆及科学院图书馆等建立了良好的合作关系,开展了馆际互借和文献传递服务。但由于图书馆类型和管理方式不同,这种合作还有很大局限性,广泛的合作还未能展开。高校图书馆应该适时拓展更多合作空间,加强与公共图书馆合作,充分利用其资源优势、地域优势、服务优势为高校读者服务,真正实现不同类型图书馆空间、资源和服务的最佳共享。

参考文献

- 1 杨守文. 欧洲大学图书馆的文献信息服务. 大学图书馆学报, 2003(5):89-90
- 2 慕尼黑工业大学图书馆. [2011-11-26]. <http://www.ub.tum.de/>
- 3 慕尼黑大学图书馆. [2011-11-26]. <http://www.ub.lmu.de>
- 4 苏黎世大学图书馆. [2011-11-26]. <http://www.hbz.uzh.ch/>

作者单位:中国人民大学图书馆,北京,100872

收稿日期:2013年2月20日

Report On the Visit to Six Libraries in Europe

Song Jifang Liu Chunhong

Abstract: The delegation of Renmin University of China Library visited six libraries in Europe last summer. The article introduces the six libraries, and puts forward the enlightenment and thinking to Chinese university library.

Keywords: Munich University of Technology Library; Munich University Library; Zurich University Library; Vienna University Library; Prague University Library; Bavaria Library

(接第 49 页)

From Scientific Management to Cultural Management

—Strategic Thinking on Organizational Culture in Libraries

Ke Ping

Abstract: With the development trend of management from scientific management to cultural management, organizational culture become one of the core issues in library management. On strategic view, it is of great significance to enhance organizational culture construction for library management and library development. The paper explores the meaning of organizational culture in libraries, describes the limitation of library scientific management and challenges on library management. At last, the author proposes some comments and suggestions on organizational culture construction of libraries in China and points out that the current organizational culture construction should focus on building the core value system in library.

Keywords: Organizational Culture in Libraries; Scientific Management; Cultural Management; Library Management