

用户导向的信息服务^{*}

——纪念北京大学图书馆建馆 120 周年国际学术研讨会综述

□李 峰 王怡玫 邵 燕 刘雅琼 刘 丹 张慧丽
游 越 常雯岚 胡希琴 刘彦丽 徐 月

摘要 2018 年 10 月 24—25 日,北京大学图书馆举办“纪念北京大学图书馆建馆 120 周年·用户导向的信息服务国际学术研讨会”,并同期召开了“第四届全球高校东亚图书馆国际论坛”“第十二次中文文献资源共建共享合作会议”。来自美国、加拿大、新加坡等国以及海峡两岸暨香港、澳门的专家学者和图书馆界代表 350 余人参加了会议。会议就大学图书馆的“价值、使命和未来发展”“学科建设导向的信息服务”“用户需求导向的信息服务”以及“数字人文”“特色资源建设与文献资源共建共享”等研究热点进行了大会交流和专题讨论。此文对 50 余位发言人的报告进行综述和分析,总结此次研讨会的学术成果,探索大学图书馆的未来发展趋势。

关键词 大学图书馆 用户导向 信息服务 价值使命 未来发展 学科建设 数字人文
特色资源建设 共建共享 北京大学图书馆 120 周年

分类号 G259.2

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2018.06.003

2018 年 10 月 24—25 日,北京大学图书馆举办“纪念北京大学图书馆建馆 120 周年·用户导向的信息服务国际学术研讨会”,并同期召开了“第四届全球高校东亚图书馆国际论坛”“第十二次中文文献资源共建共享合作会议”。来自美国、加拿大、新加坡等国以及海峡两岸暨香港、澳门的专家学者和图书馆界代表 350 余人参加了会议。海内外图书馆界学者深入交流,共同探讨新环境下大学图书馆的困境和发展趋势,既有对图书馆自身价值的追本溯源和未来发展畅想,也有对具体业务的深入思考和创新探索。以用户需求为根本出发点,大会发言重点聚焦了大学图书馆的“价值、使命和未来发展”“学科建设导向的信息服务”“用户需求导向的信息服务”以及“数字人文”“特色资源建设与文献资源共建共享”等方面。

1 大学图书馆的价值、使命和未来发展

随着信息技术的飞速发展和社会转型,大学图

书馆正在进行着前所未有的大变革。大数据、人工智能、云计算等新技术的应用冲击着图书馆的技术体系和服务方式,互联网使得全球知识网络实现了高度互联与实时交互,教师、学生和科研人员对信息的需求和获取方式也随之发生了巨大变化,国内外大学图书馆积极应对挑战,深入思考新时期大学图书馆的价值使命,创新理念,共谋未来发展之道。

正如北京大学图书馆的陈建龙所指出的,推动大学图书馆的创造性和创新性发展,要充分考虑其本来、外来和未来。明确价值和使命,坚持“用户导向、服务至上”的理念,积极应对新技术、新需求的挑战,大学图书馆才能在新的信息革命浪潮中再创辉煌。

在有关大学图书馆的价值使命的阐述中,陈建龙认为大学图书馆的本来和根基就是人类知识和世界文明的揭示、组织和利用,既服务于学校使命,又服务于文化传承。思想文化、科学文化、信息文化汇集交融于图书馆,炼成了国家和民族发展的文化自信。多伦多大学图书馆的拉瑞·阿尔福德(Larry P.

* 本文由李峰、王怡玫、邵燕、刘雅琼、刘丹、张慧丽、游越、常雯岚、胡希琴、刘彦丽、徐月分别提供各研讨环节报告,邵燕负责第 1 部分修改,刘雅琼负责第 2、3 部分修改,刘丹负责第 4、6 部分修改,张慧丽和王怡玫负责第 5 部分修改。

通讯作者:李峰,ORCID:0000-0002-0620-7593,邮箱: lif@lib.pku.edu.cn。

Alford)认为,未来图书馆将处于信息发展的第五个阶段或称第四次工业革命开始阶段,因此大学图书馆会继续作为一个研究、合作、反思和学习的场所受到重视,空间和一定量的馆藏是必要的,但更重要的是要为学生提供更多的学习、合作的空间。南京大学图书馆的程章灿认为,转型期图书馆工作的核心是突显文化力、凝练服务力。武汉大学图书馆的王新才认为大学图书馆是学校的文献信息资源中心、教学支持中心、科研支持中心和文化教育与传承中心。同济大学图书馆的陈欣也秉持相同的理念,并介绍了其图书馆建成的四个中心:文献保障与共享中心、创新体验与学习支持中心、情报服务与研究支持中心、文化传承与创新中心。中山大学图书馆的程焕文则提出了图书馆证明自身价值的实证测度方法,并指出价值实证的具体范围应包括与学生、教师、学校有关的证据,测度方法应重点关注图书馆的财政价值和影响价值。此外,北京大学信息管理系的张劫圻认为,大学图书馆除了功能性的价值,它的精神价值、象征价值同样至关重要。大学图书馆应具有神圣性,只有用户对图书馆感到了神往、亲切与信赖,图书馆的其他服务才能顺利展开,图书馆也才能真正成为学术圣殿。

面对新形势下大学图书馆的未来发展,拉瑞·阿尔福德从技术角度提出未来发展方向:(1)发展基于文本与数据挖掘的数字化学术研究。(2)开发新的工具加强研究数据的保存以便重新利用。(3)促成与研究数据和开放获取相关的开放式科学研究。(4)成为一个中立的信息传递者,利用人工智能等手段开展学术审查,避免学术造假,以辅助开放式科学研究。(5)成为科研人员的全面合作伙伴,例如提供馆内合作空间、提供分析与可视化工具、管理并协助共享数据、进行元数据管理和数据库设计、提供版权在内的权利管理等等。(6)收集、保存信息并提供长期稳定的访问渠道,确保该信息是可靠和准确的。

北京大学政策法规研究室的任羽中结合习近平总书记 2018 年全国教育大会上的重要讲话的精神,指出当前国内大学迎来新的发展机遇,大学图书馆的重要性也将更为突显,尤其是在提供个性化的学习支撑,推进终身学习和全民学习,培养人文精神和传承中华优秀传统文化,提升全校师生的科研生产率,以及建立科学的评价机制等方面将发挥更为重要的作用。陈建龙认为大学图书馆在明确价值使命的基础上,应该吸取各方面的成功经验和先进做法,

满足学校教育和行业发展的决策需要,满足用户学习、教学和科研的信息需要,满足用户履职尽责和全面发展的绩效需要,搭建传统与现代、国内与国外交流互鉴的桥梁,以及跨学校、跨行业合作互赢的平台。同时,陈建龙分享了北京大学图书馆的 2035 年愿景、使命和 2019—2022 年行动纲领,提出了图书馆在新时代的使命、历史责任和发展战略。上海交通大学图书馆的陈进提出了一流大学图书馆建设的关键问题:顶层结构规划、服务体系设计、可持续运维机制,认为图书馆需在学校战略框架下明确自身的使命、愿景和发展目标,建立以用户为中心的、突破传统业务流程的组织机构,嵌入教、学、研、管全过程,培育服务品牌,成为学术交流中心、知识加工中心和文化传承中心;通过建立优质、多元、高效的文献信息资源体系,引入新技术、新方法,提升服务品质和服务效能,建立多功能、多元化、全方位、虚实结合的智能空间,建设一支高素质的馆员队伍,提高读者的参与度和贡献度,以及推行业务工作的生态管理等,实现可持续发展。程焕文借鉴了美国大学与研究图书馆协会(ACRL)的研究成果,指出大学图书馆未来发展的首要方向是:宣传图书馆的贡献、使图书馆评估与大学使命一致、将图书馆数据纳入大学数据集中、量化图书馆对学生成功的影响、增强与教学以及教育利益相关者的合作。程章灿则通过重新定义“图书”与“典藏”、“阅读”与“利用”以及重新定义“服务”,提出了大学图书馆应该构建人无我有、人有我优、人优我特的馆藏资源,将珍稀文献和特色资源的典藏与利用、保护与公开结合起来,利用网络技术和人工智能技术提高服务能力,改善服务体验,开展服务营销。王新才认为,大学图书馆服务应该从参考咨询向学科服务转变,要扭转被动服务的意识,转向全面深入支持教学科研工作,同时要积极开展阅读推广,支持学生、教师和科研人员的才华实现和信息需求的满足。陈欣阐述了突出目标导向和服务导向的服务规划设计,包括推进大学文化的保存、传承和教育意义的实现,推动深度嵌入科研团队的情报支持与数据支撑和知识产权信息服务。

可以看出,无论是过去还是未来,大学图书馆的价值都毋庸置疑,而面对未来的机遇与挑战,大学图书馆还需继续努力探索,并始终坚持以用户为中心,夯实信息资源保障,强化教学与科研支持,助力文化传承与弘扬,实现战略转型与创新发展。

2 以学科建设需求为导向的大学图书馆信息服务

2.1 学科建设规划与管理者的需求

图书馆是学校教学科研的重要支柱和学科建设的阵地之一,为了针对学科需求提供个性化精准服务,需要先明确学校各个学科的发展定位和学科建设对信息服务的需求。因此,梳理学科建设规划者与管理者对图书馆服务的需求尤为重要。

北京大学社会科学部的龚六堂以“面向未来的人文社会科学”为题,以 2018 年北京大学人文社会科学工作发展会议为切入点,结合党和国家政策,从人文社会科学当前的环境、面临的机遇与挑战几方面阐述了对人文社会科学发展的认识。基于上述会议形成的“尊重传统,开创未来”的共识,他深入分析了人文社会科学及其学者的需求,并由此提出图书馆在支撑基础研究、服务史学平台建设、数据平台建设,支撑最重要和最前沿研究,服务国家及学校发展战略,服务跨学科和国际性学术共同体,协助完善学术评价体系,建设学术支撑体系等方面,应有所作为。

北京大学学科建设办公室的张平文从北京大学学科建设的成就和举措、高校一流学科建设趋势、理工科教师科研活动变化三方面深入分析了学科建设对信息服务的新需求。他认为图书馆可以在科教融合、增强学科对于重大战略需求的服务能力方面做深入研究,例如在完善以社会需求和学术贡献为动机的学科专业动态调整机制、学科新增与退出机制、学科评价和学科建设协调机制方面,在完善评价和建设协调机制,建立多元评价、多维评价和多方评价体系,以及识别原创性研究等方面,提供信息服务支撑。未来应与科技界密切合作,建设国际科研信息数据库,建设高水平的科技智库,加强对国际前沿科技发展趋势的研判,着眼基于数据驱动的决策,为宏观科技提供强有力的支撑。

2.2 基于学科资源需求的图书馆服务实践

图书馆界专家学者从图书馆资源建设、学科服务与评价、创新知识服务等方面探讨了图书馆基于学科建设需求的思考和实践。

在基于学科发展的文献资源建设方面,复旦大学图书馆的陈思和提出要根据不同的服务对象,有针对性地建设馆藏,充分起到引导学科建设和培养专家的作用;要发现知识、制造知识,搜集、保存学科特色资源,如特色学科的精品课程、名师的课堂实录、专家的专题讲演、教师在科研过程中积累的特色

文献资源等,联合共建共享特色数据库,以促进与学科建设的良性互动。北京师范大学图书馆的张奇伟指出,大学图书馆在助力学科建设方面的挑战之一是普适化的文献资源如何保障重点学科,因此文献建设体系必须以某些学科知识体系的完整集合为重点;服务要以学科发展和研究进展的需求为导向,以文献资源满足为主。中国人民大学图书馆的刘春鸿强调资源服务与教学融合,提出图书馆应当探索基于学科发展和布局需求的文献资源建设,构建丰富、多元、易用的研究型文献资源保障体系。北京大学图书馆的别立谦在重新梳理该馆学科馆员制度的基础上,提出学科化采访与学科服务协同化发展、大学图书馆开展学科化资源建设的思路,并从岗位设置、运作模式、组织实施、用户导向和系统支撑等几个方面分析和总结了该馆近年来学科化采访转型的经验和思考,提出了今后的发展方向。东北师范大学图书馆的刘万国深度探讨图书馆信息资源建设问题,指出信息资源建设的科学规划与评估、以用户需求为导向的信息资源服务体系建设、全球化特色馆藏建设、联盟资源建设、资源与技术深度融合等热点问题,并提出文献信息资源建设需要关注出版模式的转化和进程、信息资源(数据)集成商的动态、利用社交网络的学术研究范式、人工智能等新技术应用,以及关注国家政策变化及图书馆界发展战略、用户需求、学校发展目标、本馆现状等。匹兹堡大学图书馆的科尔尼莉亚·坦切娃(Kornelia Tancheva)以该馆馆藏为例,阐述了馆藏独特性对学术图书馆的重要意义,指出馆藏独特性体现在内容、馆藏形态、应用场景的独特性和由于语言、地理位置、机构特殊导致的稀缺性,同时也提出了网络环境下面临的挑战,包括馆藏稀缺性质的转变、网络资源权威性的确定等,她提及要以用户需求为导向进行资源内容定制和个性化设计,以确定资源的遴选、回溯、规模、类型等。

在支持学科发展的信息服务方面,新加坡国立大学图书馆的沈俊平介绍了该馆 2017 年面向科研人员需求所开展的服务,例如通过在线反馈调查、焦点小组座谈、一对一访问等方式了解科研人员的需求,据此开展了诸如学科咨询服务、搜集推送学术资讯、科研数据管理服务、组织专利和研究相关工作坊、建设机构知识库、进行学术成果评估以及数字学术门户建设等支持服务,以更加深入、全面地参与到科研人员的研究工作,促进知识创造。美国乔治·华盛顿大学图书馆的日内瓦·亨利(Geneva Henry)

同样阐述了该馆对于学校教学科研活动的全方位支持,例如以训练营的形式帮助教师重新设计课程与大纲,举办各种面对面或者在线的教师工作坊,为教师提供如何利用教育技术教学的技能和指南;建立学术共享空间,提供学术性的技术设备,促进在线课程的建设,开发支持研究的软件工具,为用户提供全校范围内的学术服务与支持;以及设立本科生奖学金、研究中心,开展“研究日”活动,展现本科生的研究成果等。

西安交通大学图书馆的邵晶指出图书馆的职能定位是以支撑学校“双一流”建设为使命,为科研和教学提供文献资源保障,为创建“双一流”开展情报服务,为人才培养营造阅读与交流的环境,为文化传承提供适宜的环境和条件,并介绍了该馆开展的建立机构知识库,学科专题库,数据分析服务、决策支持服务,阅读推广、交流分享活动,以及创建学生自主实践的空间和条件等服务。张奇伟提出了大学图书馆在助力学科建设方面面临的挑战还有传统的信息服务如何嵌入优势学科,稳定的业务如何应对变动的学科态势,馆员能力如何有力支撑学科服务等,因此服务还要延伸和拓展到学科发展预测分析、学科生态变化、学科进展评估,另外要以新服务架构图书馆机构设置,以重点建设服务配置人员薪资资源,以拓展服务调配优质人力资源,以双一流建设持续推进馆员队伍建设。刘春鸿还提到图书馆应当加强资源聚合、揭示与发现,提升学科服务能力与水平,形成信息化、专业化、创新型的知识服务格局。陈思和也提出要通过学科情报和评估,直接影响学校决策层对学科建设的工作思路、决策制定以及相应的经费分配和学科布局。

图书馆作为高等院校的有机组成部分,在学科建设中发挥着不可替代的作用。图书馆面向学科建设进行了多层次创新型信息服务的模式探索,包括以学科需求建设研究型文献资源保障体系,利用特色馆藏建设引导学科发展方向,以科研需求提供个性化、信息化、多元化知识服务,同时以学科评价和研究前沿识别引导前瞻性基础研究、引领性原创成果的重大突破,全方位支持教学科研活动。

3 以用户需求为导向的大学图书馆信息服务

3.1 用户需求和用户行为研究

只有了解用户需求,才能真正根据用户的需求设计服务。北京大学青年研究中心的蒋广学以“消

费信息时代的自主学习与知识传承”为题,从图书馆在人类学习和文化传承中的作用,引申到由贫乏到过剩再到负累的信息时代的悖论,并基于此深入分析了传统阅读状况与新媒体阅读状况的差异、传统时代与消费信息时代的阅读形式的差异;同时,提出了大学教育、大学图书馆在信息时代应承担对新青年的引导与培养作用,应以“且合作且斗争”的态度与消费信息时代和谐相处。此外,还以“新青年享阅读”“阅读马拉松”这两个与图书馆深度合作的活动为例,介绍了与互联网深度融合进行知识传播的实践,并提出了对学习主体性、新时代的基本能力、解决人与网络信息世界基本关系的思考。

香港大学图书馆的苏德毅(Peter E. Sidorko)介绍了该馆以发掘用户需求为目的进行的各类调查,包括两年一度的用户调查、利用图书馆网页进行的用户调查、利用用户行为动线图或用户在图书馆内的行为方式观察研究用户需求。在此基础上,苏德毅详细介绍了基于“访客与长期使用者”模型架构的用户需求研究,并借用生物信息学中的“RFE 算法”将香港大学与加州大学洛杉矶分校的调查结果进行对比分析。香港大学图书馆利用上述调研结果进行了多种形式的服务探索,例如重新规划空间区域及其功能设定、充分利用社交媒体、改建图书馆主页等。

此外,北京大学信息管理系的刘畅通过用户实验,探究了在学习型搜索中用户的搜索与学习行为。研究发现,针对事实型和理解型两种不同的信息查找任务,用户有三种不同的记录策略:早期记录型、平均记录型和后期记录型。个人特征和任务特征决定用户选择怎样的记录策略,平均型记录策略是一种相对高效、有效的记录策略。中国科学院文献情报中心的涂志芳使用数据处理方式调查分析了北大未名 BBS 图书馆版的发帖和跟帖,以分析用户对图书馆的需求与反馈。北京大学图书馆的马芳珍通过整理分析北大图书馆 2012 年至 2017 年的 7477 条读者主动荐购数据,归纳总结了读者的推荐理由,重新审视了读者自主荐购的价值。常熟理工学院的梁爽通过调查问卷,梳理归纳了大学生创新团队在不同阶段的知识需求特征,对比了需求与图书馆现有知识服务模式的差异,提出了图书馆的知识服务策略。南京理工大学图书馆的周广西选取中美各 100 所大学图书馆网站作为调查对象,从用户视角对实施聊天咨询服务的普及率、便捷性、服务时间、用户

隐私保护等进行了对比研究。

从以上研究可以看出,在消费信息时代,用户的阅读习惯、对图书馆的利用方式、对图书馆服务的需求和反馈都发生了很大变化。图书馆界基于调研多方面了解用户需求,一方面主动出击,通过建立直接联系获取用户需求,另一方面以旁观者的视角,客观分析用户与图书馆有关的活动行为。合理的调研途径和有效的调研结果为大学图书馆开展面向全体用户的服务设计提供理论支持。

3.2 以用户需求为导向的大学图书馆服务设计

哈佛大学的包弼德(Peter K.Bol)从用户的视角出发,认为图书馆正面临如何长久保存有使用权限的资料,如何支持新的出版/发表形式,如何支持使用者自主创建数据库、网络工具或数据平台等挑战。同时,他提出应将建设健全的网络基础设施列入图书馆战略规划的重要组成部分,或可协同利用第三方提供的数字资源环境,为使用者提供更加便捷的操作、存储、检索平台,并举例介绍了一个由 11 家单位联合规划的全球智慧数据平台,此平台能够为用户提供一站式跨库检索服务,支持高校科研机构、学者定制科技查新功能,支持深度分析和展示用户的学术动态。

厦门大学图书馆的钞晓鸿介绍了该馆的“三位一体”的信息素养教育体系、积分制的借阅规则和包括 24 小时研习室在内的新型学习空间,以更贴合用户科研与学习的需要,该馆的龚晓婷还介绍了图书馆活动设计理念,以及在厦大图书馆年度报告项目——“围·我和你”、“围·时光”创意网站等项目对设计理念的运用,以提升用户的图书馆使用体验。四川大学图书馆的党跃武着重介绍了该馆的文化建设,阐述建设引领知识服务和创新服务的智慧图书馆规划,并计划逐步实现 7 * 24 全天候服务师生的图书馆服务体系。北京航空航天大学图书馆的姚仰平提出“中国云图书馆”的构想并积极推进实现,该馆也从 2017 年底逐步开放了 24 小时阅览区域。

上述案例均以用户需求为出发点,从系统建设、借阅规则、空间改造、活动设计等各方面,设计了很多提升用户使用体验、增加参与度、提高满意度的服务,体现了大学图书馆对于用户需求的重视。

4 大学图书馆与数字人文

近年来,数字人文作为数字技术与人文学科领域跨界交叉的新兴领域广受瞩目,不断发展的数字

技术为传统人文学科的研究洞开了新视野,拓展了新疆界,催生了新契机,也为图书馆构建数字人文网络基础设施、推动跨学科领域合作、充当数字人文项目孵化器等提出了新的方向和要求。

此次会议以探讨图书馆如何进行数字人文服务为主,同时涉及数字人文所处的开放获取大背景、数字人文的含义和研究范围、在国内外的的发展情况、数字文献的永久保存、图书馆的数字人文实践等内容。

在讨论数字人文所处的开放获取大背景时,澳门大学图书馆的吴建中回顾了过去 7 年来的国际开放获取周主题,分析了开放获取的增长趋势、存在的主要问题及其产生原因,他认为开放获取存在走向异化、利益驱动、收费模式固化等趋势,加剧了不平等性和不可持续性,因此 2018 年开放获取宣传周的优先目标是“多元化”“平等”“包容性”。为了解决这些问题,国际相关机构已提出并开始推行一些方案:开放获取知识库联盟(COAR)提出了超越开放获取的 5 个基本要件^[1],法国、英国和荷兰等 11 个国家基金会联手推出激进的开放获取计划^[2],开放获取知识库联盟(COAR)启动下一代机构知识库研究项目^[3],欧盟竞争委员会提出向开放科学系统转型^[4]。

在数字人文的含义和研究范围方面,北京大学图书馆的聂华认为数字人文不是人文领域的技术问题,是一个不断发展的概念,难于清晰界定;加州大学伯克利分校图书馆的周欣平认为,数字人文是一个特别热闹的领域,涵盖范围特别广。此外,学者们还就“数字人文是一个工具还是一个学科,以及未来能否发展成为一个学科”这一开放性问题的不同见解:包弼德认为数字人文缺乏系统的方法论,还不足以成为一个学科;王新才认为现在的目录学曾经也只是个工具,目前,数字人文也是个工具,研究的人多了,形成了方法论,就会成为一个学科;台湾大学图书馆的陈光华认为数字人文很有可能会成为一个学科,就像曾经的计算机科学一样。

在国内外数字人文的发展方面,聂华指出,中国的数字人文发展落后于北美和欧洲,但在 2016 和 2017 年呈井喷趋势,产生了大量实践,特别是武汉大学、北京大学、南京大学,多学科深入参与,建设了相关机构和团队,为中国数字人文的发展起了很大的推动作用;陈光华指出台湾地区在该领域的发展是通过数字典藏(Digital Archive)进行各种方式的利用,从“数字典藏”平稳过渡到了“数字人文”,他还通过关键词分析、话题分析、合著者研究等计量学

方法,对台湾地区的数字人文研究进行了全方位分析。

在数字文献的永久保存方面,周欣平认为数字文献的永久保存实际上是在重塑图书馆的发展史。如何构建数字文献永久保存的生命周期和可持续发展的架构及运作机制,是图书馆需要解决的问题,图书馆应该开发相应的平台和数字人文体系,向智慧图书馆转变。同时,他提出了一个遵循 OAIS 模型的数字化生命周期管理平台架构,并给出了能支撑该架构的相关技术和系统平台。

在图书馆已开展的数字人文实践方面,聂华分享了北京大学图书馆所做的相关工作,包括:(1)举办 3 届数字人文论坛;(2)开设数字人文工作坊;(3)进行大量数字特藏的建设;(4)出版《数字人文指南》。周欣平分享了他作为负责人的数字敦煌项目,历时两年为数字敦煌做了完善的数字保存方案。陈光华分享了台湾地区的相关实践,包括:(1)举办数字典藏与数字人文国际研讨会;(2)成立台湾数字人文学会;(3)出版《数字典藏和数字人文》期刊。哥伦比亚大学图书馆的程健介绍了该馆进行的档案特藏收藏(包括历史人文档案和团体组织档案)、多媒体特藏(包括电影、科技发展、口述史等)和数字化特藏(原生数字档案),并指出了在特藏收藏中所面临的一些挑战,包括编目标准、版权问题、资金,以及大数据的存储、管理与服务等,同时也给出了解决以上问题的途径和思考。上海图书馆的刘炜通过上海图书馆历史人文大数据中心开发的“家谱知识库服务平台”“中文古籍联合目录及循证平台”“上海图书馆名人手稿档案库”等数字人文平台,揭示出“只有到了数字化技术高度发达的今天,才真正有可能赋予我们前所未有的能力,将往圣绝学一网打尽,并将典籍中的内容提供全面的关系描述和推理功能”^[5]。

面对数字人文这一广受瞩目的新兴领域,虽然不同学者对其概念、学科性质持不同观点,但都一致认为数字人文的需求呈“火爆”形式,与会学者们就图书馆应该扮演的角色以及如何进行数字人文服务进行了充分探讨。针对“图书馆所扮演的角色”这一问题,包弼德基于他十多年建设中国历代人物传记资料库(CBDB)的经验,认为图书馆应该主动承担,作为枢纽,发挥关键作用;与会学者们也一致认为图书馆应该积极为从事数字人文研究的学者提供支持,推动数字人文的发展。针对“图书馆如何进行数字人文服务”这一问题,聂华提及,包弼德在 2017 年

曾指出“图书馆牵头主导并参与建设持久而稳定的数字人文计划,普及相关资源与工具,联络各领域人文学者和信息技术人员,提高研究与建设效率,促进学术交流与技术进步。”“数据平台的成功建立需要一个比较大的范围之内人文学者与图书馆技术团队的共同努力。”以此为指导,图书馆可以从 4 个方面进行实践:(1)普及数字人文专题信息服务;(2)建设数字人文网络基础设施;(3)充当跨学科合作的桥梁;(4)充当数字人文项目的孵化器。此外,哈佛大学、台湾大学、斯坦福大学、加州大学的学者也分享了该校推动数字人文服务的相关经验,包括:主动出击,抓住机会,先上路再调整;主动寻找资助,并做好相关的资源配备;说服校领导提供支持;与其他图书馆协同合作,等等,为国内外同行开展数字人文服务提供了诸多借鉴。

5 图书馆特色资源建设与文献资源共建共享

5.1 中文文献资源共建共享

在全球一体化的今天,跨国界跨地域的中文文献资源共建共享在中华文化的保存和传承中发挥着不容忽视的重要作用。全球范围的中文图书馆及中文资源收藏单位之间的交流合作成为一种必然趋势,此次会议主要围绕“一带一路”文献资源共建共享和特色中文文献资源的数字化等议题展开。

国家图书馆的张志清介绍了国家图书馆在贯彻共建共享原则下开展的“中华古籍保护计划”和“民国时期文献保护计划”。该计划针对不同时期的历史文献,通过搜集整理、修复保护、文献数字化等方式,加强珍贵文献的保护和利用。此外,国家图书馆展开了多种形式的文献保护推广活动,整合海内外各界资源联合培养人才,推进古籍、民国文献保护的学科建设。

在“一带一路”文献资源共建共享方面,澳门公共图书馆的邓美莲从天主教会在中国的印刷出版事业、英国基督新教教会在东南亚和中国的印刷出版事业、美国基督教会在华的印刷出版事业三个方面展示了澳门公共图书馆所藏“‘一带一路’上的十九世纪外文活字印品”特藏,同时体现出近代以来在西方活字印刷技术传入中国的过程中,澳门、香港等地所起的巨大作用。美国斯坦福大学图书馆东亚图书馆的杨继东梳理了印刷时代和数字时代丝绸之路研究资源建设历程中的编目、整理、缩微、影印出版及数字化等问题,认为数字技术的发展使得丝绸之路

研究资源的共建共享变得更加便捷,未来的相关项目应更加注重凸显丝绸之路文化、民族和语言的多元性和丝绸之路研究的国际性。

在特色资源数字化建设方面,台湾汉学研究中心的吕宝桂从授权与服务限制、建制目的和步骤、资料来源、数量及格式、常用功能、浏览及检索方式等方面介绍了台湾中央图书馆的数位影音典藏共享服务系统以及手机端服务。香港中文大学图书馆的刘丽芝介绍了香港地区主要高校图书馆和香港公共图书馆的中文数字化资源,并以香港中文大学图书馆为例,展示了其已有的和筹备中的特色数字化馆藏以及与其他院校的合作计划,从文献资源、技术、利用推广三个方面提出了香港地区中文特色资源数字化的未来发展方向。

信息技术的飞速发展为用户在网络上共享文献资源提供了便捷,中文文字的特殊性又为其数字化和网络化提出了挑战。面对挑战,海内外图书馆界应该加强交流与合作,借助和发挥整体优势,共同推动中文文献资源的共建共享。

5.2 少数民族文字信息资源保障与服务创新

此次大会还特别设立了少数民族文字信息资源建设论坛,以探讨少数民族文字信息资源的保障与服务创新等问题。

内蒙古大学图书馆的刘实重点介绍了内蒙古大学的蒙古文数字图书馆,基于此数字图书馆,可以进行蒙古文图书、期刊、古籍文献、缩微制品的数字化阅读,蒙古文学术期刊论文的网络检索,以及提供蒙古学及民族学信息的“互联网+”高层次资讯服务。该数字图书馆开创了少数民族文字全文数据库的先河,实现了以蒙古文记载的知识资源传播共享与增值利用。西藏大学图书馆的卓阳介绍了其图书馆的特色收藏及数字化工作,例如 2012 年开始建设的中国藏文文献资源网是国内外首个以藏文期刊、现代图书、古籍、学位论文、会议论文、视频、图片、非物质文化遗产等为主的特色资源网站;刚刚出版的《“菩日文献”精选本》影印本是藏文古籍抢救整理团队的重要成果之一;另外还基于跨界合作,广泛收集藏文资源并启动藏文古籍网建设等。云南师范大学图书馆的唐红以云南省高校图工委开展“云南高校数字图书馆共享平台建设”项目为例,介绍了云南高校图书馆的少数民族文献资源建设情况,全省 17 个高校图书馆开发利用各馆的馆藏特色资源,共同建设了 20 个具有该省经济、文化和民族特色的数据库,初

步形成了优势互补、资源和服务共享的良好局面。中央民族大学图书馆的董印红详细介绍了民文文献资源建设与创新服务经验,包括民文古籍的开发、整理、研究和数字化建设,民文文献学科建设与读者服务等,该图书馆还与其他类型的图书馆建立协作关系,资源互补,共建文献信息资源体系,推广民族文化,未来将建立民族地区高校采购联盟,实现民文数据共建共享,关注少数民族地区的教育与文化发展,并在“一带一路”文献资源建设中继续发挥特色和优势。

5.3 协同创新的全国高校文献保障体系

中国高等教育文献保障系统(China Academic Library & Information System,简称 CALIS)和中国高校人文社会科学文献中心(China Academic Social Sciences and Humanities Library,简称 CASHL)是为全国大学图书馆实现信息资源共建、共知、共享的联合保障体系。在应对大学图书馆面临的新挑战的过程中,CALIS 和 CASHL 对图书馆间的协同创新进行了探索和实践,积极推进大学图书馆的现代化建设。

CALIS 管理中心的陈凌指出 CALIS 始终致力于解决不同类型、不同发展阶段的大学图书馆群体在发展过程中普遍出现的、并且单馆难以解决的问题,联合内外力量服务中国大学图书馆的协同发展。他以“高校图书馆新生态建设”为题,阐述了 CALIS 建立的资源新生态、系统新生态和服务新生态,包括以采编一体化平台、馆藏质量与服务评估、“新书一月到馆”、电子书管理与服务平台、中文期刊服务平台为核心的中文馆藏质量提升工程,实现成员馆数据自管、业务自主与模式自选的 CALIS 新一代图书馆服务平台,以及持续推动新型联盟建设、外包质量控制以及馆员培养项目等。

CASHL 管理中心的肖珑指出近些年国家提出“一带一路”、“区域与国别研究”等发展战略,对人文社科的文献资源建设提出了更高要求,内外部环境的多重挑战对 CASHL 的业务发展和业务转型提出新的需求。为此,CASHL 推出六大行动,以服务国家战略、加强科研文献保障,包括扩大共建共享规模、完成全领域学科文献布局、扩大数字化资源建设、从文献共享到知识共享、调整管理运行体系、建设国家社科文献长期保存体系。CASHL 即将上线的资源发现与服务新系统,将成为 CASHL 转型的标志性节点,该系统将提高文献资源服务水平,并为

学科知识服务奠定基础。

馆藏资源是图书馆服务的根基,合理完善的资源建设体系对于大学图书馆发展具有重要意义,这一体系的完备,离不开特色资源建设与资源之间的共建共享。无论是全球中文文献资源的建设,还是民族地区少数民族文字信息资源建设,都体现出“因地制宜”发掘馆藏特色资源、突破资源同质化的努力,同时也为大学图书馆之间的资源共建共享增加活力。CALIS、CASHL 对图书馆间的资源共享、服务协作的探索也将在促进和推动全国科研文献保障和共建共享方面发挥重大作用。

6 结语

此次国际学术研讨会以“用户导向的信息服务”为议题,专家学者们以对环境变化的敏锐把握和对图书馆事业的崇高热爱,充分探讨了大学图书馆的使命价值、未来发展、战略转型,探索在传统业务升级的同时,面向学科建设、师生信息需求的服务与管理模式,回答了“图书馆如何更好地服务于学校”、“图书馆技术如何更好地服务于用户”、“图书馆如何才能应对挑战”等问题,促进了全球同仁的交流、沟

通、合作、共享。用户至上,方能固本应变;守正创新,方能引领未来,期待全球图书馆界在以人工智能为驱动的信息时代,行动起来,携手共进,协同创新,共创辉煌。

参考文献

- 1 Beyond Open Access: Five prerequisites for a sustainable knowledge commons [EB/OL].[2018-11-18].<https://www.coar-repositories.org/files/COAR-beyond-open-access-1.pdf>.
- 2 Holly Else. Radical open-access plan could spell end to journal subscriptions [EB/OL].[2018-11-18]. <https://www.nature.com/articles/d41586-018-06178-7>.
- 3 COAR. Next Generation Repositories [EB/OL].[2018-11-18].<https://www.coar-repositories.org/activities/advocacy-leadership/working-group-next-generation-repositories/>.
- 4 Council of the European Union. Draft Council conclusions on the transition towards an Open Science system [EB/OL].[2018-11-18]. <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-8791-2016-INIT/en/pdf>.
- 5 刘炜,林海青,夏翠娟.数字人文研究的图书馆学方法:数目控制与文献循证[J].大学图书馆学报,2018(5):121.

作者单位:北京大学图书馆,北京,100871

收稿日期:2018 年 11 月 18 日

User-oriented Information Services

—Summary of Peking University Library 120th Anniversary International Conference

Li Feng Wang Yimei Shao Yan Liu Yaqiong Liu Dan
Zhang Huili You Yue Chang Wenlan Hu Xiqin Liu Yanli Xu Yue

Abstract: In celebrating Peking University Library's 120th Anniversary, the International Conference themed User-oriented Information Services was held successfully from October 24th to 25th, 2018. The 4th International Forum on Cooperation and Sharing of Library Resources for East Asian Studies and the 12th Conference on Cooperative Development and Sharing of Chinese Resources were held in parallel. More than 350 representatives from the United States, Canada, Singapore and other countries as well as Hong Kong, Macao, Taiwan and the Mainland China attended the conferences. Topics about the current research hotspots in the library were discussed primarily, including “value, mission and future development” “subject-oriented information services” “user-oriented information services” of university library, and “digital humanities” “special resource construction and literature resource co-construction and sharing”. The article gives a broad overview of about 50 presentations, summarizes the academic achievements of the conference and explores the future development of university libraries.

Keywords: University Library; User-oriented Information Services; Value and Mission; Future Development; Subject Construction; Digital Humanities; Special Resource Construction; Literature Resource Co-construction and Sharing; 120th Anniversary of Peking University Library