

# 突显文化力 凝炼服务力： 转型期大学图书馆工作的方向与目标

□程章灿\*

**摘要** 转型期图书馆工作的核心是突显文化力、凝炼服务力。具体来说,就是要以服务为中心,在工作中树立“三个意识”,处理好“三个并重”的关系。所谓“三个意识”,是指专业意识、学习意识和创新意识。所谓“三个并重”,是指传统纸质资源和电子资源建设并重、珍稀文献和特色资源典藏与开发利用并重、技术先行与服务营销并重。

**关键词** 文化力 服务力 大学图书馆 转型期

**分类号** G251

**DOI** 10.16603/j.issn1002-1027.2018.05.004

谈论“转型期”,似乎是当前国内外图书馆界的一个时髦。在互联网和数字化发展日新月异的大环境下,图书馆人秉承居安思危的传统思维模式,积极思考新时期图书馆如何转型,思考应对策略,无疑是有必要的。事实上,历史发展变动不居,从这个角度来说,任何一个时间点都可以说是处于转化变动的过程之中,或大或小的转型几乎随时都有可能发生。图书馆事业也不例外。因此,在图书馆工作中,怀有一种转型意识,认真回顾过往、前瞻未来、思考新的工作方向,在任何时候都是有必要的。就高校图书馆来说,一方面,大家面临着共同的世界互联网和数字化技术发展以及中国高等教育发展的外部环境,另一方面,各个高校图书馆又有各自不同的具体情况,需要结合各自的馆情,思考应对之策。以南京大学图书馆为例,从鼓楼校区老图书馆到新图书馆,继而到浦口校区图书馆,再到仙林校区图书馆,从“211工程”“985工程”到“双一流”建设,既有空间的转移、馆舍的扩大与环境的变迁,也有工作重点的调整和目标的改变,可以说一直处于转型变化过程之中,至今犹然。

必须承认,互联网和数字化技术日新月异的发展对图书馆的影响是巨大的。这种影响可以说是双刃剑:它带来了资源建设与移动利用方面的种种便利,与此同时,也在一定程度上重新界定了读者心目

中的图书馆的功能和意义,重新塑造了图书馆的形象。有人说,新时代的图书馆应该用网络资源和电子资源替代传统的纸质资源;有人说,图书馆空间应该大力改造,转变为学习中心、交流中心,甚至是创业中心;还有人说,发展图书馆就应该技术先行,要紧跟最新网络技术乃至人工智能科学的发展,开发下一代图书馆系统,把图书馆服务映射到移动端……;可谓众说纷纭。对于转型期图书馆工作的方向与目标,南京大学图书馆也有自己的思考。概括起来,我们的思路是以服务为中心,在工作中树立“三个意识”,处理好“三个并重”的关系。所谓“三个意识”,是指专业意识、学习意识和创新意识。所谓“三个并重”,是指传统纸质资源和电子资源建设并重、珍稀文献和特色资源典藏与开发利用并重、技术先行与服务营销并重。

## 1 传统纸质资源和电子资源建设并重

从上世纪90年代初期计算机开始普及,到上世纪末互联网开始普及,图书馆由传统纸质资源向网络电子资源转型的步伐从未停止过。毋庸置疑,在新世纪新时代,将传统纸质文献资源电子化、网络化,是适应时代发展的举措。但是,这并不代表传统纸质资源可以偏废。南京大学是一所拥有文、理、工、医多学科的综合研究型大学,文科之中,既有

\* 通讯作者:程章灿,ORCID:0000-0001-6406-3869,邮箱:zcheng@nju.edu.cn.

经济、法学、社会学等社会科学,也有文、史、哲、外语等人文学科,每个学科都有大量从事各专业领域学习与研究的师生。因此,图书馆的首要任务就是竭尽全力满足各学科师生对于各类文献资源的各种需要。众所周知,不同学科、不同背景的学者对于文献资源的需求及其使用习惯并不相同。一般来说,理工科学者较多偏重电子资源,而文科学者尤其是人文文学科的学者则较多倚重传统纸质资源。这倒未必全是由于学者个人的偏好,而主要是由各学科发展的特殊性及其当下格局所决定的。新世纪以来,人文文学科领域很多有价值的数据库如雨后春笋般涌现,为相关领域的人文科学研究提供了大量便利。然而,一位优秀的人文文学科学者不能只注目于电子资源,除了需要挖掘本领域原始文献或者历史文献之外,还需要面对以纸本形式出版的各类大型文献丛刊,包括学者全集以及各种断代、分地、专题的大型文献丛刊等,除了阅读中国知网(CNKI)上相关学术论文,还必须阅读以纸本形式出版的各种学术论著。值得注意的是,近年来出版事业繁荣发展的势头,并未因网络化和电子化技术发展而减缓,其中,各类大型文献丛刊和最新学术论著的出版,不仅数量繁多,而且卷帙庞大、引人注目。这类大型纸本文献资源对于文化遗产和学术研究的意义,是显而易见的。而大学图书馆作为高校人文社科研究的文献资源保障基地,必须保证这一类纸质文献资源的配置、典藏和使用便利,也是不言而喻的。当然,我们也不排除这一点:对于许多学者来说,对于纸质资源的信任和偏爱已经融入到他们的血液之中。显然,这点信任与偏爱是无可厚非的。

根据近年的统计,南京大学图书馆每年纸质书刊的借阅量在 40 万册/次左右,其中主要是人文社科类书刊的借阅。这是刚性需求。如果我们能够进一步做好纸质资源的馆藏建设及其服务营销,相信这个数字还会有所增长。总之,我们认为,首先,在新的转型期,传统纸质资源和电子资源建设应该并重。其次,纸质资源的建设应该更加注重品质,而不是一味追求数量。所谓注重品质,主要指的是把握重点,突出特色,保证能够精准地服务于师生们的学术研究。2017 年,图书馆新购中外文图书 7 万 2 千余册,新入藏合订刊 6 千余册。其中大套书亦即各类大型文献丛刊共计 28 种,共计 2259 册次。具体目录见表 1。

表 1 南京大学图书馆 2017 年购入大型文献丛刊目录

书名	出版者	册数
国家图书馆藏稀见书目志丛刊	国家图书馆出版社	28
清代钦差驻库伦办事大臣衙门档案档册汇编	广西师范大学出版社	20
中国地方志集成·四川府县志辑(新编)	巴蜀书社	70
中国地方志集成·重庆府县志辑	巴蜀书社	35
近代史所藏清代名人稿本抄本(第三辑)	大象出版社	140
八编清代稿钞本	广东人民出版社	50
中国近代各地小报汇刊.(第五辑、第六辑)	学苑出版社	240
清代诗文集珍本丛刊	国家图书馆出版社	600
上海图书馆藏稿钞本日记丛刊	国家图书馆出版社	86
历代赋学文献辑刊	国家图书馆出版社	200
中国古籍珍本丛刊·东北师范大学图书馆卷	国家图书馆出版社	90
中国古籍珍本丛刊·保定市图书馆卷	国家图书馆出版社	40
温州市图书馆藏日记稿钞本丛刊	中华书局	60
傅斯年图书馆藏未刊稿钞本,集部	中央研究院历史语言研究所	30
傅斯年图书馆藏未刊稿钞本,子部	中央研究院历史语言研究所	20
傅斯年图书馆藏未刊稿钞本,方志	中央研究院历史语言研究所	31
傅斯年图书馆藏未刊稿钞本,经部	中央研究院历史语言研究所	33
傅斯年图书馆藏未刊稿钞本,史部	中央研究院历史语言研究所	36
徽州文书(第 2—6 辑)	广西师范大学出版社	50
稀见清代四部辑刊(第 1—4 辑)	学苑出版社	400

总体来看,电子资源的采购在 2017 年稳中有升。2017 年度新增电子资源计有 15 项,包括:

- (1) Taylor & Francis 出版社电子书(14 个学科,至 2015 版权年)。
- (2) Elsevier 出版社电子书(2013—2016 版权年)。
- (3) Wiley 出版社电子书(2014—2017 版权年)。
- (4) Emerald 期刊数据库。

- (5)EBSCO 公司一带一路数据库。
- (6)IOP 电子书(至 2016 版权年)。
- (7)BRILL 电子书新一期。
- (8)ProQuest 公司 EBC(科技版)电子书。
- (9)上图《民国期刊部分(第十一辑)》(增订)。
- (10)龙源期刊数据库。
- (11)EDS(find+)资源检索系统。
- (12)万方新方志(数据更新)。
- (13)科技查新数据库。
- (14)PRC 论文收录引证数据库。
- (15)《书香中国》数字图书馆电子书。

原因是这些书刊都很贵,尤其是西文报刊,故虽然总量不多,但是资金所占比例较高。与此同时,则尽量压缩中文期刊的数量,中文期刊占资金比例最少,只有 2%。这一方面是因为中文期刊数据库已经非常成熟稳定,读者上网阅读 CNKI、维普和万方数据库均比较方便,另一方面,纸质期刊的收藏价值相对来说也比较低。总体来说,对于中外文纸本图书采购这一块非常重视,尤其注重图书品质的遴选,为此不仅在图书馆组织了一支专业采购队伍,而且广泛征询各相关专业学者的意见,借助他们的专门素养,从事图书的甄选采购工作。

与前几年相比,电子资源建设稳中有增的情况,趋势如图 1 所示:

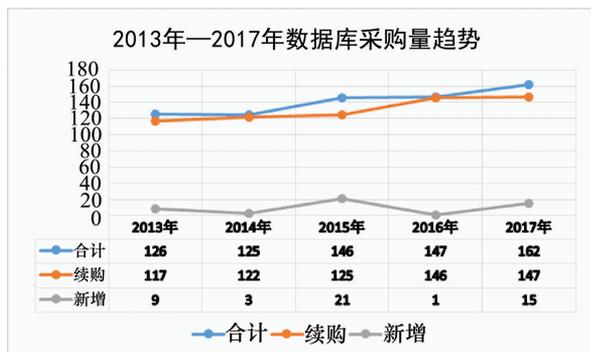


图 1 南京大学图书馆数据库采购数量趋势图(2013—2017 年)

在电子资源建设方面,相对于电子期刊,更加注重电子书的建设。近年来,电子期刊逐渐趋于饱和,而电子书的发展则方兴未艾,数据商在这一方面的技术和资源积累也逐步成熟。在电子资源建设方面,重点采选高品质的电子书库,可以较快地、有针对性地弥补纸本文献的不足,为教学科研提供支撑。

关于纸质资源和电子资源的资金分配比例,电子资源数据库占 58%,也就是二分之一强的比例,纸质资源占 42%,占二分之一弱。如图 2 所示:

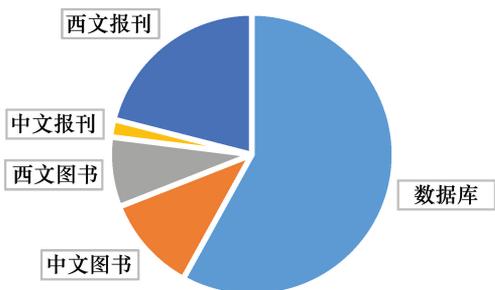


图 2 南京大学图书馆纸质资源和电子资源采购经费分配比例  
其中,西文图书和期刊占资金比例多一些,主要

## 2 珍稀文献和特色资源典藏与开发利用并重

南京大学有着悠久的历史,南京大学图书馆也有着与这段历史相匹配的珍稀文献和特色资源。借用经济学的术语来说,珍稀文献和特色资源典藏与开发利用并重,就是既重视优化和扩大现量,又重视盘活存量。

南京大学图书馆继承了中央大学和金陵大学两校的藏书,形成了自具特色的珍稀文献和特色资源。以特色资源而论,民国文献、校史文献、历代方志文献、各种稿钞本文献、名家批校本和名人藏书,都堪称特色典藏。在古籍方面,收藏古籍近 40 万册,其中古籍善本有 3000 多种,达 3 万多册。这些古籍收藏中,最具特色的是历代方志,多达 4300 多种、4 万多册。这批珍贵典藏来自原中央大学和金陵大学的藏书,历经百余年积累,凝聚几代人的心血,其数量和质量在海内外有相当影响,其中被列入善本的就 300 多种,稀见方志也多达 100 余种,孤本方志 40 余种。这些特色典藏是前人留给我们的财富,凝聚着前贤的无数心血,值得我们倍加珍惜。同时,我们也深切地意识到,要继续保持我们在这一典藏特色,也需要我们持续努力,用心收集并不断扩大这一方面的典藏,进一步完善方志文献资源的建设。为此,我们投入了大量人力与资金,丰富我们的方志典藏。

方志文献如此,稿钞本文献同样如此。这些年来,图书馆积极开展工作,并得到各方面尤其是海内外校友的支持,使潘重规日记、潘重规藏书及其手稿、汪荣宝手稿、汪东诗集等珍贵稿本及校史文献,成为最新的珍贵典藏。

古籍保护的最终目的,是为了中华优秀传统文化的传承。对于珍贵古籍典藏,要本着藏用结合的

理念,既要做好古籍保护,又要开放利用,通过古籍的影印、整理与出版,使珍稀古籍化身千万,嘉惠天下学人,这是古籍保护题中应有之义。2014年,我馆与国家图书馆出版社合作,影印出版了《南京大学图书馆藏稀见方志丛刊》,精选68种珍稀方志影印出版。这68种方志涉及19个省、直辖市、自治区,其中20种方志仅南京大学图书馆藏有完帙。可以说,每种入选丛刊的方志都是十分珍贵的文献资料。图书馆编纂人员为每种方志撰写的提要,言简意赅,有重要的学术价值,为这些方志文献的研究与使用提供了导引。

图书馆又与南京大学出版社合作,于2017年影印出版了《南京大学图书馆藏古籍珍本丛刊》的第一辑《稿钞本卷》,共44种,全40册。此辑丛刊选目涵盖经史子集四部,经过精挑细选,入选书目具有很高的文献价值、版本价值与学术价值,更有仅见藏于南京大学图书馆的海内孤本。这套丛刊编撰用心,装帧精美古雅,每种都配有提要,考辨版本,揭示书的内容与价值。值得一提的是,这部丛刊的选目与提要的撰写,皆出于我馆馆员之手,这既显示了他们的学术眼光,也体现出他们的专业能力。在2018年3月22日举行的2018南京书展上,这套丛刊还荣获“南京最美图书”提名奖。除了这两套大型影印古籍丛刊,近年还先后整理出版了馆藏珍本《东坡禅喜集》《鸚鵡洲》《南京大学藏近现代名人手迹选》等。

在古籍整理出版之外,古籍数字化也是古籍保护与传播的重要手段,更是大势所趋。图书馆不仅致力于购买包括“中国基本古籍库”“雕龙——中国日本古籍全文检索数据库”“明清实录”等在内的各种大型古籍数据库,也十分注意馆藏古籍及特色资源的数字化。近三年,我们共扫描古籍75万页,同时也在不断逐步推进馆藏民国文献和校史文献的数字化。

总之,将典藏与利用、保护与公开结合起来,使二者相辅相成,能够更好地利用我们的典藏资源,发挥图书馆在空间环境方面的优势,从而将图书馆打造成传承、展示与传播中华优秀传统文化的平台。图书馆积极参加国家古籍普查,围绕古籍保护与文化遗产,建立了文献修复中心,培训馆员掌握古籍修复和拓本制作等传统技艺。近两年,还协助博物馆举办了“楮墨留真——南京大学藏金石拓片展”,主办了“书之印象:倪建明藏书票艺术展”“笔墨意

象——梅国云作品跨年展”等专题展览,配合中国画、藏书票及拓本艺术的展示,宣扬中国文化,吸引了很多观众,取得了良好的社会效果。

### 3 技术先行和服务营销并重

在互联网和人工智能技术日新月异的时代,提倡技术先行是智慧图书馆建设的根本所在。利用网络技术和人工智能技术,进一步提高服务能力,改善服务体验,是未来图书馆建设持续不变的方向。目前,南京大学智慧图书馆建设已进入第二期。智慧图书馆建设项目主要包括如下三项:

第一,图宝机器人和盘点机器人。图宝机器人是咨询服务机器人,在后台将图书馆知识库与其对接,使其可以回答一些专业问题,做图书馆导引的工作。目前图宝机器人是最受学生欢迎的。而盘点机器人则是利用无线射频识别(RFID)技术,自动盘点书籍,这不仅减轻了流通部门盘点书籍的工作量,而且提高了书籍排架的准确度。

第二,致力于打造新一代智慧图书馆系统,这项工作的目标,是将现在的系统升级为新一代图书馆服务平台(Nanjing University Library Service Platform, NLS P)。目前,已在江苏省高等学校数字图书馆(JALIS)立项建设电子资源管理系统(ERM),以解决在没有升级为新系统之前的数字资源管理能力问题。

第三,打造自助式服务的图书馆大厅。秉持“大开放”的服务理念,实行通借通还,只在图书馆大门口设立门禁。同时,在位于仙林校区的杜厦图书馆宽敞明亮的二楼大厅,专门为读者设置了全自助式服务区。自助借还、自助打印扫描复印、自助朗读、自助咖啡等各项自助服务,都集中在这里,操作简便,体验良好。

无论什么样的新技术,无论怎样先进的智慧图书馆,归根到底,是要为读者服务的。如果没有达到方便读者、服务读者的目的,那么,技术先行也便失去了意义。为此,图书馆有意识、有计划地开展了服务营销。所谓服务营销,就是通过各种生动活泼的形式,积极主动地将我们的服务推送给读者。在图书馆工作中,服务意识一直是被强调的,每个图书馆工作者在自己的岗位上都应该具有服务意识。但是,以往我们对于服务营销不够重视,这一定程度上受“酒香不怕巷子深”的观念的影响。在新时代各种

新媒体、自媒体发展迅猛的环境下,利用新的社交传媒技术,可以使服务即时化,增强互动性,更加贴近年轻读者特别是大学生的接受习惯。

从今年开始,服务营销工作被提到了一个新的高度,在馆内建立了跨部门服务营销团队,从各个部门抽调精干力量,组成了一支包括馆长、副馆长、部门主任、馆员青年骨干力量在内的 24 人的专业团队,推广图书馆的服务,同时经营图书馆的形象。采取传统宣传推广和新媒体营销结合的经营方式,线上线下打通,即实体图书馆内的宣传和网络媒体的宣传同步进行。宣传渠道包括实体宣传、传统馆刊、传统网络渠道(主页、校园 BBS 等)、新媒体(微信、微博)和多媒体(宣传片拍摄)等。服务营销往往围绕活动而展开。从 4 月 23 日世界读书日、毕业季、迎新活动、读书节到年终微数据等,设置了一个全年无休的时间轴,根据不同时间点,设定不同主题,组织相关活动。例如,在 6 月毕业季图书馆组织一系列服务营销,主打“情怀”牌,激发毕业生对母校、对母校图书馆的依恋之情,反响相当热烈。

#### 4 结语

上述三个并重,着眼点各有不同。传统纸质资源和电子资源建设并重,是着眼于资源建设优先,以资源建设来夯实服务读者的基础;珍稀文献和特色资源典藏与开发利用并重,是着眼于开发图书馆的新功能,扩大服务的覆盖面;而技术先行与服务营销并重,则是着眼于在技术日新的时代与时俱进,提高学科服务质量。

三个并重只是我们的工作思路,如何将这一思路落实于工作中,真正提高服务质量,还需要图书馆同仁齐心协力地配合,需要在工作中树立三个意识。首先是树立专业意识,爱岗敬业,提升专业能力;其次是强化学习意识,致力于终身持续不断的学习;再次是培养创新意识,以专业知识带动服务创新。总而言之,这就是突显文化力,凝炼服务力,只有这样,才能进一步改进图书馆的工作,提升图书馆的服务质量。

作者单位:南京大学图书馆,南京,210023

收稿日期:2018 年 7 月 15 日

## Highlighting Cultural Power and Improving Service Capability

—Direction and Goal of University Library Services in Transition Period

Cheng Zhangcan

**Abstract:** The focus of the university library work in transition period is to highlight the cultural power and improve the service capability. The goal of the service-centered work is to enhance the consciousness of profession, the consciousness of learning and the consciousness of creativity. At the same time, we should pay equal attention to the collection development of paper resource and electronic resource, emphasize both the collection and the exploration of the special resource, and attach much importance to the technique as well as the service promotion.

**Keywords:** Cultural Power; Service Capability; University Library; Transition Period