

中国科学院公派出国留学计划

项目总结报告

国科图成都分馆 王春明

2012年2月到8月，笔者对匹兹堡大学进行了短期访问学习，现将访问学习结果汇报总结如下。

一、留学期间的工作概况

匹兹堡大学是一座有着悠久历史的综合性大学，在世界上享有盛名。该大学由一个主校区和4个分校区组成，学校设有18个院系，在社会科学、艺术、工程、医学、药学和信息科学方面具有较强的实力。学校下属的信息科学学院拥有信息科学、电信、图书馆与信息科学三个专业，可授予本科、硕士和博士学位。

匹兹堡大学图书馆的构成单元由大学图书馆系统、医学图书馆系统、法律图书馆三个单元组成。这三个图书馆单元是三个相互独立的图书馆机构，之所以形成这样的格局，是因为医学和法律这两个学科有着固定的专项基金和私人捐赠用于文献资源建设。这些专项基金和私人捐赠需要有以独立的学科名称命名的图书馆接受捐赠和参加活动。匹兹堡大学共有各类专业性图书馆17个，总藏书量560多万册，期刊3500多种。该校图书馆是美国最大的大学图书馆之一。

本人在匹兹堡留学期间，根据研究计划选修了以用户为中心的知识环境建设和科学数据管理2门课程，同时积极参与到匹兹堡大学图书馆建设以支持教学与科研为核心的学科馆员改革项目中，跟踪了整个改革进程，了解了匹兹堡大学学科化服务的新进展。

1. 研究型大学图书馆新的发展趋势

大学图书馆日益面临技术迅猛发展、用户需求变化以及预算大幅增加的巨大压力，迫使全球研究型大学图书馆在大学教育与研究中的角色与服务方式上不得不采取各种措施来适应变化。传统的大学图书馆作为书籍与期刊的物理保存地点的功能急剧衰落，不少大学开始改变图书馆的空间利用方式、服务内容与服务方式，图书馆传统意义上的功能发生了巨大变化，认清这些变化对于图书馆在新形势下的发展具有重要意义。

(1) 馆藏内容发生变化。一方面大学图书馆继续保持发展自己的特色馆藏，另外一方面则把更多的注意力从学术资源的拥有权放在了提供

资源的访问上。

(2) 大学图书馆对学术创新的支撑。许多研究型大学图书馆已经采取措施，加强对学生学习成果、保持率和毕业率的支持以及对教学与研究人员的科研产出和教学进行支撑。

(3) 发展开放存取。数据库价格大幅提高，而大学图书馆预算并未稳定增加，随着大学科技产出的不断增加，大学图书馆开始逐渐探索非盈利的开放存取的资源建设模式。

(4) 谷歌等新型信息数据资源库的发展。

(5) 对于传统图书馆的服务需求大大降低。越来越少的教师和学生在学习与科研过程中会选择去图书馆或者通过图书馆的网站获取资源，大学图书馆的传统核心服务内容流通与参考请求已经逐步下降至边缘地步。研究型大学的教师与学生越来越多地通过搜索引擎或者特定的学科科研资源获取所需信息。

(6) 知识组织的需求。今天的用户要求学术型图书馆能够提供一系列新型服务，这要求图书馆必须进行战略模式的转变，从向教职员和学生提供丰富的馆藏转变为嵌入其研究与学习过程中，为研究与合作提供虚拟和物理的学术支持空间，进行知识组织，激发教职员与学生的创造能力。

2. 匹兹堡大学图书馆系统发展现状

2011年，匹兹堡大学图书馆系统开始着手进行建立以支持教学与科研为宗旨的学科服务体系，为把握匹兹堡大学图书馆在老师、科研人员和学生教学、科研与学习过程中的使用情况，明确用户需求以及对匹大图书馆的服务反馈等，用户调查报告显示，匹大图书馆流通与参考咨询服务台的服务功能大大减弱，约60%的用户从未到馆进行参考咨询服务，越来越多的用户尤其是科研用户和教师已经不再直接到图书馆来获取资源，电子期刊和电子图书已经成为自然科学领域科学家的主要信息来源。

3. 匹兹堡大学图书馆新时期的使命

鉴于图书馆面临的新形势，匹兹堡大学图书馆系统2011-2014长期规划紧跟需求与变化，重新调整发展目标和使命，将匹兹堡大学图书馆的使命调整为提供和促进信息利用，建设匹兹堡大学在教学、学习、科研、创造力以及社区服务方面的领导地位；加强合作，建设有效的文献、教学与学习体系。匹兹堡大学图书馆服务于匹兹堡大学的学生、教师和教职员，并通过与全球范围的组织机构、研究团队合作扩展服务范围。这一新使命更加强调了图书馆服务与教学、科研之间的紧密结合以及国内外合作。

4. 匹兹堡大学图书馆最新战略规划

匹兹堡大学图书馆通过制定发展规划来指明图书馆的发展方向。匹兹堡大学图书馆的发展规划与目标有两种类型，一种是中长期规划，作为一段时期（4年）指导本馆发展重点的纲要性文件，分析当前的发展形势，对图书馆使命、发展目标与发展任务提出要求；另一类是年度目标与预算计划，具体指明本年度（财年）需要完成的任务，包括发展策略、实现手段、资金预算、资金要求和完成目标与时间节点等。

匹兹堡大学图书馆的中长期规划四年为一个周期，这种中长期战略发展规划主要阐述四年里匹兹堡大学图书馆发展的目标和期望，涉及了图书馆发展的主要方面，从收集整理的近10年的中长期发展规划来看，2003-2006规划包括十项内容，2007-2010规划有九项内容，2011-2014规划精简为5项内容。从这些中长期发展规划中的建设目标变化可以清晰地看出匹兹堡大学图书馆的发展方向与重点。

5 匹兹堡大学图书馆学科化服务新框架

5.1 支持大学科研与教学体系的学科服务组织框架

(1) ULS 的组织体系

ULS 的组织管理体系如图 1 所示。

ULS 管理委员会与高级职员委员会 (ULS Administration-Senior) 对 ULS 的行政事务、发展规划进行管理。委员会成员 5 名，由 ULS 馆长、副馆长和 2 名助理馆长以及研究与教学支持部负责人组成。2011 年匹兹堡大学图书馆从 OCLC 引入一名副馆长 Karen Calhoun 实施图书馆改革计划，副馆长主管组织发展与评估工作组，对建立新的学科化服务体系进行建设评估。

(2) AUL 组织发展与评估工作组

匹兹堡大学图书馆除正常的组织架构中各部门各司其职完成本部门各项工作外，还根据任务内容成立永久或临时性的工作组。2011 年 9 月，ULS 组建了为期 3 年的 AUL 组织发展与评估工作组 (Assistant University Librarian Organizational Development and Assessment)，建设以学科化服务为核心的组织建设与战略规划。该工作组包含 2 个工作组：2013 财年 (FY13) 计划工作组 (ULS FY13 Planning Task Force)，制定 2013 财年年度计划与预算报告以及未来 3 年详细的发展计划，包括机构目标、任务计划、年度完成指标等；ULS 用户服务工作组 (ULS User Service Task Force) 设计支撑科研与教学为目的的用户服务战略。这 2 个工作组的发起人为 ULS 馆长，由负责此次改革的副馆长领导，成员涵盖整个 ULS 内部各个层面员工，包括部门主任、分馆馆长、学科馆员和技术人员等，

真正将每个图书馆的工作人员都纳入此次改革重组中，所有的工作文件在内部平台 Sharepoint 全体共享。

5.2 ULS 科研与教学支持部

2011-2014 中长期规划以及 2012、13 财年计划中，强调了图书馆应在支持与推进匹大教学和科研过程中发挥重要作用。2011 年底匹兹堡大学图书馆组建成立了科研与教学支持部，该部门将参考咨询、流通、资源访问、书库管理、影音资源、文献传递服务等纳入到这一新单元进行统一管理，以支持 ULS 为用户提供一站式服务，更紧密地联系用户。该部门的成立既促进了 ULS 内部交流，也满足了与校内用户交流的需求。

研究与教学支持部明确提出要成为匹大科研与教学合作伙伴的愿景，为学生培训、教学、科研以及学术成果发布提供全过程服务，实现图书馆专业知识和资源与教学与科研的有效嵌入。尤其强调了以用户为中心的服务设计与服务实践的出发点，而不仅仅提供满足用户需求的手段与方法（如馆藏、阵地服务与服务系统）。

科研与教学支持部创建了学科馆员这一服务模式，扩大了图书馆的服务内涵，促使图书馆员积极主动地与教职员和学生联系，参与支持学位课程、新知识创新和开拓性研究成果，振兴图书馆服务以支持匹大的科研与教学。学科馆员项目将加强已有学科领域的学科化服务，还将尽可能覆盖匹大所有的学科领域。学科馆员除向年度计划中确定的优先服务的院系和重大科研项目提供服务外，还需加强与其他院系的联络，保持开放与沟通，为个人、匹大各分校、院系、科研中心和重大项目提供针对性的个性化服务。

此外，科研与教学支持部建立了一站式服务台，将参考咨询、流通、馆藏、文献传递等服务统一在一起，以一站式服务窗口开展对外服务，提高了服务效率，更好地控制了成本。同时一站式服务台与学科馆员之间建立了问题分配体系，确保咨询服务中涉及学科领域的专业问题能得到学科馆员的专业解答。

6. 开放获取与知识共享服务

匹兹堡大学图书馆信息技术部已经在匹兹堡大学的学术交流与出版方面进行了多年探索与部署。2001 年 1 月，ULS 开放了 PhilSci 档案，自此一直积极与匹兹堡大学的教师和各研究中心合作，建设了多项开放获取的学科领域的知识仓储与电子期刊，至今 ULS 已出版发行 22 种电子期刊，其中 17 种能够开放获取，多个刊物从建刊起就作为 OA 期刊出版发行。此外 ULS 还建立了 5 个学科领域的知识仓储和多个在建项目，这 5 个作者自存档知识仓储包括 The Aphasiology Archive、The Archive of

European Integration (AEI)、The Industry Studies Working Paper Series、The Minority Health and Health Equity Archive、PhilSci-Archive。在 D-Scholarship 平台上已经有 7000 多条数据，其中 4500 余份为硕博士学位论文。

二、个人体会与收获

从上述匹兹堡大学图书馆建设以支持科研与教学的学科化服务体系的长期规划与年度规划以及组织体系框架中，不难看出匹兹堡大学图书馆近年来围绕建设以用户为中心的服务体系的发展思路。匹兹堡大学图书馆的改革思路着重在以下几个方面：

1. 彻底转变为以学科化服务为核心的服务模式

自 2011 年 ULS 成立科研与教学支持部以来，标志着匹兹堡大学图书馆从组织架构上已经转变为开展以用户为中心支持匹兹堡大学科研与教学的学科化服务，图书馆服务重点已经从原来主要的学科馆藏建设向学科联络员、面向学科的用户教育和嵌入科研全过程转变。

从学科馆员岗位职责看，学科馆员所起的是桥梁与窗口作用，是图书馆与学科之间的桥梁，也是图书馆与用户之间的桥梁，是推送图书馆资源与服务的窗口。区别于图书馆提供的普通服务功能，学科馆员的学科化服务必须以更具体、更有针对性地架起“学科”与“图书馆的功用”之间的桥梁为前提。因此，学科馆员与学科之间的联系可以说直接决定着学科服务的效果。

学科馆员除了通过日常工作保持与学科的联系之外，往往还通过参与学科组织的各种活动来加强与院系的联系。如各种学术讲座、新教师的见面会或欢迎会、本科生、研究生的毕业纪念会等。其结果是各学科的主要教授、学院的主要行政人员都与图书馆的学科馆员非常熟悉，有所需要时能立即想到请求学科馆员的帮助，从而广泛地推介 ULS 服务，如学术交流、开放获取、机构知识库、数字馆藏和信息素养培训等。通过预约、电子邮件和在线交流工具等途径为教职工与学生提供基于需求的高品质参考研究咨询支持和在线服务环境。

2. 进一步强调了服务评估与反馈

从 2011 年开始，ULS 进一步强调了服务评估与反馈，从服务内容构建与服务基线设计、空间调整、文献交流与开放获取、资源保障能力建设以及组织机构建设等方面都必须基于各种评估结果进行设计，利用 ARL 的 LibQual 系统建立了匹兹堡大学图书馆自评估体系，同时利用 DeskTracter 数据建立服务基线。另外，学生的信息素养评估使用 SAIL 系统进行测试，完善下一年度的信息素养教育计划。

3. 强调开放获取与资源共享

2011 年以后，匹兹堡大学图书馆加强了开放获取资源与共享建设，专门设立了学术交流与出版办公室，制定了未来 10 年的发展规划，促进匹兹堡大学图书馆在开放获取和出版发行领域发挥更大作用。