

高校图书馆查收查引应急服务分析与展望

朱玉奴

(浙江大学图书馆, 杭州 310027)

摘要: 文章对教育部审批的102家科技查新工作站及其所在图书馆的查收查引应急服务策略和响应状况开展调研, 并对疫情前后查收查引的服务需求变化进行对比分析。研究表明: 高校图书馆查收查引网络化服务业态及多样化服务格局已经形成; 部分图书馆及时调整服务策略, 在应急服务方面做出了积极探索和实践, 但业界总体上还需进一步改进和完善; 建议图书馆建立常态化查收查引服务管理体系, 包括服务需求分析预测、服务模式调整、服务效果评价以及服务规划等。

关键词: 高校图书馆; 查收查引; 应急服务

中图分类号: G252 **DOI:** 10.3772/j.issn.1673-2286.2022.11.013

引文格式: 朱玉奴. 高校图书馆查收查引应急服务分析与展望[J]. 数字图书馆论坛, 2022 (11) : 67-72.

面对突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情(以下简称“疫情”), 国内外图书馆及相关组织采取了各种各样的措施以积极应对面临的巨大挑战^[1-3], 如何做好应急服务已成为图书馆界寻求发展需要着力思考的方向。徐晨琛^[4]对国内公共图书馆、高校图书馆以及科学图书馆开展服务进行调查, 发现图书馆应急服务能力存在不足, 并从应急管理体系、服务团队、服务平台、服务内容和形式、信息资源等方面提出相应措施。崔丽媛等^[5]对42所“双一流”高校的图书馆在委托借书服务、开馆复工举措方面进行调查总结, 从功能、人员、空间布局、管理等方面对疫情防控常态化下高校图书馆服务工作提出建议。蔡晓玲^[6]对应急参考咨询的读者需求、资源、技术、组织管理四要素及突发事件事前、事中和事后三个阶段知识服务流程进行分析, 构建了集数据基础层、读者服务层、咨询响应层、总结反馈层于一体的应急参考咨询服务模式。王福等^[7]针对疫情影响下高校图书馆学科服务的特点, 分析疫情影响下学科服务困境, 提出高校图书馆学科服务机理模型, 并设计高校图书馆学科服务的实现路径。

查收查引服务已有二十多年的发展历史, 一直是高校图书馆基础服务、常规服务的代表之一。以笔者对所在单位多年查收查引业务的统计和观察来看, 其需求量

稳定, 用户类型广泛, 服务内容多样, 具有较强的发展活力。此外, 有调研发现疫情期间我国137家“双一流”高校的图书馆中有半数以上开展了科技查新、查收查引等线上服务^[8]。疫情发生以来图书馆外部环境变化的复杂性和不确定性, 使服务主体、服务客体和服务模式等一系列内容面临新的变化, 从发展的眼光来看, 这种应急模式下的新变化实际上也为查收查引服务的发展优化提供可操作性方案, 为高校图书馆未来常规的查收查引服务工作指明方向。

1 研究方法与数据收集

本文基于查收查引服务需求及服务实际状况的深入调研, 采用定量和定性相结合的方法对已经发生和存在的服务业态进行揭示和剖析, 并尝试分析查收查引服务未来发展的方向, 探讨服务管理机制构建和发展规划。

首先, 分析查收查引服务需求。基于笔者所在浙江大学图书馆2018—2022年查收查引业务数据统计, 分析疫情前后服务需求的变化, 研究疫情对服务需求的影响, 深入剖析服务需求变化的原因。具体从用户来源、检索目的、委托月份、处理时间要求、取件要求等服

务需求指标^[9]出发,对疫情发生前(2018—2019年)、疫情发生初期(2020年)、疫情常态化(2021—2022年)三个阶段的需求数据进行对比分析,一方面分析和总结疫情发生初期服务需求的特点及其变化情况,另一方面深入分析和明确疫情对服务需求的影响,确定哪些服务需求指标受疫情影响较大,哪些服务需求指标不受疫情影响或影响较小。

其次,调研发查查引服务状况。以教育部审批的102家科技查新工作站及其所在图书馆为研究对象开展调研。调研对象在一定程度上反映了全国范围多种类型高校图书馆服务主体的情况。从区域分布来看,这些查新站及其图书馆分布于华北(21个)、华东(29个)、华南(11个)、华中(13个)、东北(6个)、东南(3个)、西北(10个)和西南(9个)等国内各个地区;从资源角度来看,上述查新站分为综合类(16个)、理工类(64个)、农学类(12个)、理工农类(1个)和医学类(9个)等各种类型。调研方法主要通过登录查新站、图书馆及其所在学校网站开展网络调研。调研内容包括服务网站、服务通知、服务方式、服务平台等多方面情况,调研时间分别针对疫情发生初期(2020年)和疫情防控

常态化阶段(2022年),以此开展对比分析。

最后,展望查收查引服务未来发展。基于上述调研结果,分析总结高校图书馆查收查引服务现状,继而探讨常态化服务管理机制和体系构建,具体包括需求分析预测、服务模式调整、服务效果评价以及服务发展规划等。

2 研究结果与讨论

2.1 服务需求

研究疫情对服务需求的影响,要回答两个层次问题:一是需求的存在与疫情的关系,或者说疫情对需求的存在是否有影响;二是疫情对具体需求指标包括用户来源、检索目的、委托时间、处理时间要求、取件要求等是否有影响以及影响程度如何。通过对浙江大学图书馆2018—2022年历年查收查引的委托总量以及各项具体指标的统计分析(见表1),得到以下结果。

(1)从2018—2022年委托总量的变化可见,需求数量有增有减。虽然2020年疫情发生初期委托总量

表1 2018—2022年浙江大学图书馆查收查引服务需求情况统计对比

人次

统计内容		2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
委托总量		1 097	1 563	1 033	1 491	1 600
用户来源	校内	924	1 275	861	1 166	1 142
	校外	173	288	172	325	458
检索目的	学生学业	251	513	716	820	581
	科研统计	450	725	182	321	591
	人才评聘	65	150	74	200	224
	其他(包括未提供)	331	175	61	150	204
委托时间	1月	193	78	13	120	56
	2月	281	700	148	302	633
	3月	623	785	872	1 069	911
处理时间要求	1天以内	796	1 133	669	417	437
	2~5天	163	326	238	1 032	1 124
	5天以上	53	88	92	23	20
	无或错误	85	16	34	19	19
取件要求	自取	949	1 307	163	894	1 080
	邮寄	147	252	866	597	520
	无	1	4	4	0	0

注:表中的统计时间参照疫情发生初期时间段进行设置。对于疫情发生初期时间段选取,以我国政府对疫情防控服务专区中关于疫情最新情况通报的起始时间为参考^[10],将疫情发生起始时间选定为2020年1月21日,结合实际疫情防控情况,同时为了便于统计和说明,将统计时长定为2个月,即统计截止时间选定为2020年3月20日。因此,表中2018—2022年各个年份的统计时间范围为每年的1月21日—3月20日

(1 033人次)与2019年同期(1 563人次)相比有所下降,但从较长时间来看(2018—2022年),2020年需求量下降并非单独的拐点式变化,并没有因为疫情的缘故而消失,说明疫情可能对需求量有一定的影响,但需求量的变化应该是各种因素(如政策、资源、突发事件等)综合影响的结果。

(2) 用户来源无明显变化,疫情前后校内用户占主体的特点没有变化。校内外占比每年可能有少许浮动,变动幅度在10%以内。

(3) 各类检索目的有增有减,没有明显变化规律。2020年疫情发生初期与2018年和2019年同期相比科研统计方面的需求占比变少,而学生学业方面的需求增加,达到69%;2021年和2022年科研统计方面的需求有所恢复。

(4) 委托时间有一定变化,可能与疫情发生有关。2020年1月和2月委托量与疫情发生前相比有减少,可能因为处于春节和学校放假期间的缘故,也可能与疫情相关,即疫情发生对科研活动产生一定影响,继而影响查收查引需求。3月份是高峰期,这与疫情发生前(2018年和2019年)甚至更早年份同期的委托时间分布特点^[1]一致。因此2020年3月份委托量占比明显升高,可能符合开学后需求反弹的常见规律,也有可能是随着疫情好转需求爆发的缘故。

(5) 处理时间要求变化明显。1天以内意味着当天取得证明材料或第二天取得材料,要求服务的即时性。2020年疫情发生初期与2018年、2019年类似,1天以内要求占比70%左右,但随着疫情的发展,这类占比逐渐变少,而2~5天的占比在增加,2021年、2022年变成以2~5天完成的居多,达到70%。

(6) 取件要求有变化,经历了从自取为主到邮寄为主,又到自取为主的变化过程。2020年疫情发生初期84%的用户选择邮寄方式,这与前一年同期以自取方式为主(84%)的情况形成鲜明对比。从自取到邮寄为主,符合因疫情的影响而产生的结果。而从邮寄为主恢复到自取为主,则表明疫情常态化防控后对服务影响变小。

2.2 服务状况

2.2.1 服务网站

服务网站是网络服务开展的基本条件,服务网站的

建设和能否正常访问直接影响网络在线服务的开展。调研发现,在疫情发生初期(2020年)和疫情常态化阶段(2022年)102个图书馆中服务网站可以正常访问的均超过80%,在服务网站或网页不能正常访问的图书馆(分别有19家和18家)中,包括图书馆网站打不开(分别为8家和14家)或服务链接不能打开(分别为11个和4个)的情况,如有的图书馆虽然公布了服务通知,但查收查引相关的服务网站或网页打不开。

为了更加全面地了解图书馆对疫情的响应情况,本文进一步考察了网上发布服务通知的情况,具体包括通知的发布途径、发布时间以及发布内容等方面(见表2)。

表2 2020年与2022年查收查引服务通知发布情况统计对比^个

统计内容		2020年 图书馆数量	2022年 图书馆数量
有无发布通知	有	57	39
	无	45	63
通知发布途径	查新站	6	4
	图书馆	57	37
	学校	2	0
通知发布时间	前一年	0	12
	1月份	9	29
	2月份	40	0
	3月份	8	0
通知发布内容	委托方式	53	18
	服务时间	17	23
	取件方式	28	8
	联系方式	36	22

注: (1) 调研时间为2020年3月1—20日以及2022年2月9日—3月27日。(2) 对于服务网站不能正常访问以及服务通知中未提及查收查引服务信息的均作无发布通知处理

可以看出,在2020年疫情发生初期有56%的图书馆发布了服务通知。2022年疫情进入常态化防控阶段,发布服务通知的图书馆数量占比为38%,与2020年相比减少。服务通知主要通过图书馆网站进行发布,还有部分图书馆同时通过查新站网页和学校网页发布,有个别图书馆只在查新站网页发布了通知。2020年70%的服务通知发布时间集中于2月份,另外有9家图书馆在1月份就发布了通知,有8家图书馆在3月份发布通知,其通知类型主要涉及图书馆闭馆、暂停开放的通知和疫情期间的服务指引、服务调整、工作方案通知以及专门的查收查引服务通知等。有关2022年服务的通知,其发

布时间主要集中在2021年12月以及2022年1月, 主要涉及寒假期间图书馆的开放与服务安排通知以及少部分的疫情期间图书馆服务通知。通过对通知中提及的委托方式、服务时间、取件方式、联系方式等信息进行分析, 发现提供服务完整信息的图书馆并不多, 2020年有17家, 2022年只有8家。

2.2.2 服务方式

服务方式主要考察服务委托和结果交付两个方面。通常情况下, 查收查引服务委托方法有多种形式。除了无法判断服务委托方式的图书馆外, 其余图书馆的委托方式情况如表3所示。

表3 2020年与2022年查收查引服务委托方式统计对比^个

服务委托方式	2020年图书馆数量	2022年图书馆数量
电子邮箱	63	54
系统	36	33
现场	17	9
在线表单	13	4
电话	2	1

可见, 目前高校图书馆查收查引服务已普遍采用网络服务方式, 其中以电子邮箱和系统委托为主要的服务委托方式, 这一点在疫情初期和疫情常态化阶段并没有太大区别。通过进一步对比分析, 笔者发现存在3种情况: ①一直有委托系统的图书馆有9家; ②从电子邮箱、在线表单等其他委托方式改为系统委托的图书馆有24家; ③从委托系统改为电子邮箱等委托方式的图书馆有4家。可见高校图书馆查收查引的网络服务方式并非只有一种固有模式。另外, 在疫情影响下, 图书馆还采取各种措施对服务范围和方式进行调整。如有些图书馆(2020年有9家、2022年有5家)在服务通知中提及只针对校内提供服务, 2020年有1家图书馆表明接收委托但不处理, 有1家图书馆只提供电话咨询, 2022年有6家图书馆提供电话或电子邮箱咨询, 但是否会处理没有明确说明。

在结果交付方面, 图书馆提供的证明形式包括电子版和纸质版。2020年和2022年各有14家和1家图书馆提供电子版证明(包括有章或无章), 用户可以通过电子邮箱接收或通过系统自行下载; 2020年和2022年分别有21个和7个图书馆提供纸质版证明, 交付方式有快

递、定点自取、预约取件、开学后取、错峰取件、沟通协商再定等。

3 研究结论与展望

当前高校图书馆查收查引的网络化服务业态已经形成。网络化体现在服务网站(网页)、沟通交流工具以及业务委托和管理软件等的建设和应用; 也体现在服务流程中的各个环节, 包括业务接收(用户需求获取)、业务处理(信息资源检索)以及业务完成(服务结果交付)。由于不同高校图书馆在查收查引服务网络化内容和程度上的差异, 整体呈现出多样化的服务格局。这种非单一化的格局体现了高校图书馆界在网络化服务中的理性状态, 有利于业界通过不同的实践活动优化服务策略。疫情期间, 网络化服务方式为图书馆查收查引工作的顺利开展提供了保证。

服务需求的变化是图书馆调整服务策略的驱动力。疫情发生后, 查收查引服务需求产生了一些变化, 但需求变化的结果并非单一因素(如疫情)所导致。为了应对疫情, 有些高校图书馆及时采取应急措施, 从服务通知发布、服务方式调整等方面做出积极响应, 表现出良好的危机应对意识和能力, 但也有部分图书馆的应对机制不是很完善, 还有部分图书馆被动观望, 未做出任何响应。可见, 高校图书馆在应急服务方面还有待进一步探索和实践。在疫情发生发展过程中, 图书馆调整原有服务模式或建立新的服务模式, 用户也在调整自身需求和适应新的服务模式, 服务双方共同寻求新的契合点。

疫情的发生, 不仅考验了图书馆在危急状况下的服务能力, 而且给图书馆提供了一次危机管理和演练的机会。从长远的发展来看, 高校图书馆应建立常态化的查收查引服务管理机制, 从服务需求的分析预测、服务模式的调整改进、服务效果的评价、服务规划方面构建一套较为完整的服务管理体系, 不仅能够对突发事件进行处理, 更重要的是实现图书馆服务理念的提升和服务状态的调整, 从而不断提升服务能力和水平, 也为未来服务发展提供保障。

(1) 服务需求的分析预测。要实现需求的分析预测, 就要分析和把握需求的具体内涵, 一般可以从用户指标和内容指标两个角度进行考量。查收查引用户指标包括单位、职业、学历、规模等, 内容指标主要包括检索目的、检索内容、时间、数量、获取方式、费用等。

在需求的分析预测过程中,一方面可根据实践经验预判需求是否存在,并分析需求的特点;另一方面要从需求的影响因素,如政策、技术、资源以及突发事件等角度出发,分析预测需求是否变化、如何变化以及变化的程度等,为后续的服务调整创新提供参考。

(2) 服务模式的调整创新。图书馆应根据内外环境的变化,对已有服务模式进行改进和优化,也可以采用新的服务模式。以笔者所在图书馆为例,针对此次疫情采取了多项应对策略,在疫情发生初期,图书馆于2020年1月28日就在网站发布服务通知^[12],公布了查收查引委托方法、服务时间、联系电话、取件方式等信息;在查新网站上进行温馨提示,让委托人关注业务系统状态和邮件通知,并及时获取处理进展。同时安排专人到现场受理电话咨询和负责盖章、邮寄等事宜;组织工作人员开展远程办公,及时培训人员进行业务系统访问设置,保证线上业务正常受理。因此,图书馆要结合网络化服务能力建设,不断丰富服务手段,提高服务灵活性;要加强与用户的沟通,及时清楚地向用户说明服务方式的变化,综合利用多种通信工具和手段,提高服务效率,增强用户体验。

(3) 服务效果的评价。查收查引服务效果可以从服务满足率、服务及时性、服务有效性等多个角度和层次进行评价。服务满足率是完成的业务数量占用户需求总数的比例,服务及时性是指能否按约定时间提供服务,服务有效性主要涉及技术、人员、质量、效率方面是否保证服务的有效开展。通过服务效果的评价,不仅可以发现现有服务模式的优缺点,而且可以进一步分析获得图书馆在技术条件、人力资源、管理制度等方面存在的问题,以便图书馆的服务改进和发展。因为疫情,查收查引服务效果不可避免要受到影响,而有效的网络化服务方式、合理的人力资源配置、科学的应急管理制度是保证服务效果的重要条件。

(4) 服务规划。互联网、大数据、人工智能、区块链等现代信息技术为图书馆服务的发展提供更多的创新机会。在新的技术环境下,高校图书馆应根据自身条件采取合适的查收查引服务工具和平台,要在深入分析服务需求的基础上,充分考虑系统平台的适用性、稳定性和安全性等各方面性能。在实现一站式网络服务的过程中,还需要身份认证、电子文档、电子印章、防伪、保密等一系列的技术支持。随着学术评价指标的扩展,

评价方法的升级和自动化要求越来越高,查收查引服务中涉及的数据类型将更加多样化,数据处理过程也将更加复杂化^[13],因此服务的专业化和标准化也将成为未来工作的重点。

参考文献

- [1] 吴保成. 全球图书馆抗击新冠疫情行动述要 [J]. 图书馆建设, 2020 (4): 161-170.
- [2] 王波, 周春霞, 陈凌, 等. 积极融入新冠肺炎疫情防控大局, 切实创新非常时期服务策略——全国高校图书馆疫情防控期间服务创新情况调研报告 [J]. 大学图书馆学报, 2020 (2): 5-17, 29.
- [3] 石婉雯, 徐军华. 国外高校图书馆应对新冠疫情的举措及启示 [J]. 数字图书馆论坛, 2020 (10): 18-24.
- [4] 徐晨琛. 新冠疫情下我国图书馆应急服务调查与思考 [J]. 数字图书馆论坛, 2020 (6): 68-72.
- [5] 崔丽媛, 徐跃权, 刘春丽. 我国高校图书馆委托借阅、复工开馆调查及常态化疫情防控下的服务建议 [J]. 国家图书馆学报, 2020 (4): 33-47.
- [6] 蔡晓玲. 面向应急管理的图书馆参考咨询服务模式及策略研究 [J]. 国家图书馆学报, 2021 (3): 64-74.
- [7] 王福, 刘俊华, 刘宇霞, 等. 疫情影响下的高校图书馆场景化学科服务机理及其实现路径——以学位论文指导为例 [J]. 现代情报, 2021 (9): 94-104.
- [8] 郭亚军, 杨紫楠, 杨志顺. 面向突发公共卫生事件的大学图书馆应急服务研究——基于我国137家“双一流”大学图书馆网络平台的调查 [J]. 大学图书馆学报, 2020 (5): 11-19.
- [9] 朱玉奴. 查收查引用户需求及高质量服务策略研究 [J]. 情报探索, 2019 (4): 65-70.
- [10] 最新情况 [EB/OL]. [2022-03-25]. <http://www.gov.cn/fuwu/zt/yqfwzq/zxqk.htm#0>.
- [11] 朱玉奴, 孙丽娟, 王慧. 高校图书馆查收查引服务发展现状的量化研究 [J]. 图书馆建设, 2020 (S1): 206-208.
- [12] 浙江大学图书馆暂停开放通知 [EB/OL]. [2022-03-26]. <http://libweb.zju.edu.cn/2020/0128/c39478a1958085/page.htm>.
- [13] 苏秋侠. 智慧图书馆背景下查收查引服务探析——基于“985工程”高校图书馆网站的调查 [J]. 图书馆学研究, 2019 (24): 61-68.

作者简介

朱玉奴, 女, 1979年生, 硕士, 副研究馆员, 研究方向: 信息咨询, E-mail: ynzhu@zju.edu.cn。

Analysis and Prospect of the Index and Citation Checking Emergency Service in University Library

ZHU YuNu

(Library of Zhejiang University, Hangzhou 310027, P. R. China)

Abstract: The article investigates the service strategies and responses of 102 sci-tech novelty search workstations of the Ministry of Education and their libraries in the initial stage and the normal prevention and control stage of the epidemic, and compares and analyzes the changes in demand for index and citation checking service before and after the epidemic. The research result shows that the network service format and diversified service pattern of index and citation checking of university libraries have been formed. In order to adapt to the development and changes of the epidemic situation, some libraries have adjusted their service strategies in time, and made active exploration and practice in the emergency services, but the industry as a whole still needs further improvement. It is suggested that libraries should establish a normalized index and citation checking service management system, including service demand analysis and prediction, service mode adjustment, service effect evaluation and service planning.

Keywords: University Library; Index and Citation Checking; Emergency Service

(收稿日期: 2022-10-02)

■ 书 讯 ■

《中国高被引分析报告2020》

中国科学技术信息研究所自2000年以来收录我国出版的学术期刊7 000余种, 累积5 500余万篇论文, 引文记录2.95亿余条, 形成我国最完备的中文期刊论文引文库。自2007年起依托这一数据库, 逐年编制出版用于期刊引用分析研究的评价工具, 最初以《中国期刊高被引指数》为书名出版, 自2012年起改名《中国高被引分析报告》。

《中国高被引分析报告2020》统计2019年我国正式出版的期刊论文, 在统计论文被引时, 将2014—2018年的论文数据统计在内。该书参考《中国图书资料分类法(第四版)》的学科分类, 将统计源论文划分为55个学科, 以表格和图谱的方式对高被引论文、高影响力期刊、高被引作者、高被引机构、高被引国外期刊进行分析, 所提供的数据包括发文量/载文量、高被引论文数量、总被引频次、篇均被引频次、被引率、5年影响因子、h指数等, 可以直观地展现学术领域内各种学术主体的被引、合作和主题关联情况。

《中国高被引分析报告2020》已于2022年6月由科学技术文献出版社出版, 定价198元。