

## 2020年度报告

中欧国际工商学院信息图书中心-图书馆

2020年的一场突如其来的新冠肺炎疫情打破了常规，使得我们有些措手不及，以往熟悉的工作环境、业务流程几乎都不复存在，接踵而来的是全新的挑战。在面临疫情冲击和挑战时，图书馆利用长期积累的技术优势，工作传统，馆员树立化危为机意识同时加强业务学习，使得图书馆在这不寻常的年头里表现出了较高的“创新力”与“复原力”。在过去一年里，图书馆深深地体会到最难的挑战是，计划没有变化快。在外部环境充满不确定性情况下，图书馆及时地应对变化并做出调整，支持学院教学、科研秩序的恢复，满足来自教、学、研上各种各样的需求。

### 疫情阶段图书馆服务延续和创新

在疫情最为严重的情况下，图书馆员工居家办公。根据学院疫情防控要求，图书馆梳理、完善《图书馆应急预案》，先后制定了《书刊消毒流程》、《图书馆开放准备和计划》、《送书流程》等。另外，馆员还及时调整适应疫情下的工作流程和模式，制定了《居家办公下图书采编流程》，安排远程工作例会定期讨论业务。

围绕持续改善用户使用图书馆资源、服务体验，图书馆还在疫情阶段开展了多样化的在线文献信息服务，主要有以下几个方面：

- 馆员利用图书馆微信公众号平台加强与读者之间的联络，指导读者正确、合法使用图书馆资源及服务。长期以来，图书馆一直致力于提升用户信息素养，肩负着信息素养教育的职责和担当。在疫情特殊时期，各出版机

构以及数据库厂商提供了不少免费资源,为此馆员编写了相关的信息指南,组织了20多场在线培训,引导用户充分利用这些资源进行研究及学习。

- 疫情不确定性造成了学院开课日程多次的变更,期间图书馆须不断地调整预案随时做好开学的准备。为保证教学不停滞,图书馆寻求数据库商、出版社及在线教材平台帮助,为MBA课程线上复课积极地筹备在线教学资源以及提供在线教学材料使用注意事项。
- 自2月底学院要求复校办公以来,为保证留校师生能一如既往地无障碍地借阅图书,图书馆迅速调整传统流通借阅服务的流程,利用线上功能,即当用户查询到在架图书后,向工作人员发出借阅图书申请,由工作人员代为借阅至其图书馆账号,工作人员对图书进行消毒后送书至指定区域。后期,图书馆还扩大了服务对象,为校外的学员提供快递送书上门服务。这项对借阅流通服务的创新,确保了疫情期间传统业务正常的开展。
- 因为疫情防控需要暂停图书馆楼内服务,造成用户无法入馆使用个别终端型数据库,起初这个问题令我们感到十分地棘手。图书馆一直在思考、探索变通的解决方案。在未找到合适解决方案前,图书馆提出由馆员代为查询数据资料来帮助用户度过难关。但随着疫情不断地持续,我们觉得有必要彻底解决这个问题,为此图书馆与厂商进行了多次协商和讨论,厂商最终同意提供我院彭博灾难服务计划来实现用户对彭博金融终端的远程访问。结合预约服务政策,用户可以很顺畅地在远程使用彭博终端数据库。据使用统计,该数据库使用率较疫情前有所提高。鉴于我馆是首家非金融机构用户成功采用彭博灾难服务计划的学术机构,我们在相关平台上与国内外商学院图书馆就此服务案例还进行了分享及指导,获得了同行的认可。

## 图书馆 2020 年新举措

---

### 引进OpenAthens联盟认证 提升校外访问图书馆电子资源的体验

电子资源已经成为图书馆最主要的学术资源，作为重要的文献资源保障机构，图书馆需要在提升资源广度和深度的同时，还需要保障资源的可用性。在当前的信息环境下，用户随时随地获取学术资源的需求日益增长。随着网络环境的不断地发展变化，科研人员通过出版社平台或学术社交平台或者使用Google、百度等搜索引擎获取电子资源的现象越来越普遍。基于IP控制的传统电子资源访问方式已经无法满足用户便捷获取资源要求。一方面为了提供更为友好、便利、顺畅的电子资源的访问与获取方式；另一方面图书馆希望在保护用户隐私条件下全面了解用户使用电子资源情况，图书馆于年初引进OpenAthens联盟认证系统，在原先基于采用URL改写的代理模式来保障校外用户使用电子资源的权利基础上，增加了基于SAML<sup>1</sup>的联盟认证。在OpenAthens联盟认证认证下，用户不再囿于校外使用电子资源时必须访问中欧图书馆页面特定链接完成用户授权这一限制。而是用户可以选择从他们所习惯的平台访问图书馆订购的电子资源。OpenAthens联盟认证平台已与中欧单点登录系统进行了集成，用户在校外访问图书馆电子资源的体验得到了大大地提升。随着该平台深入应用，图书馆可利用其来追踪、记录用户使用电子资源行为轨迹，建立用户画像，开展相关数据汇集、分析和挖掘，探索图书馆智慧化服务。

---

<sup>1</sup>SAML，英文全称是Security Assertion Markup Language，即安全断言标记语言，它基于XML标准，用于在身份提供者（identity provider）和服务提供者（service provider）之间交换关于主体的认证和授权数据。



## 优化图书馆移动门户和微信公众号平台 提供用户个性化图书馆服务

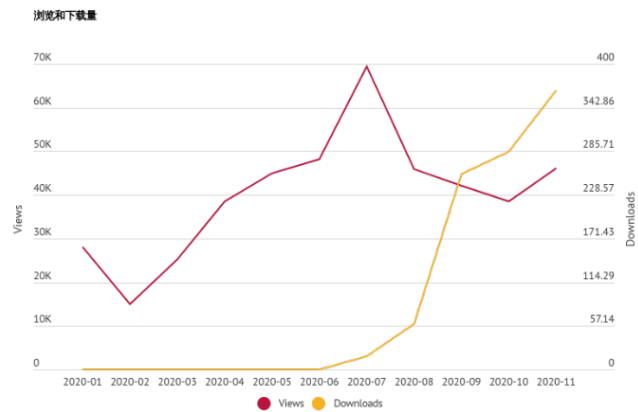
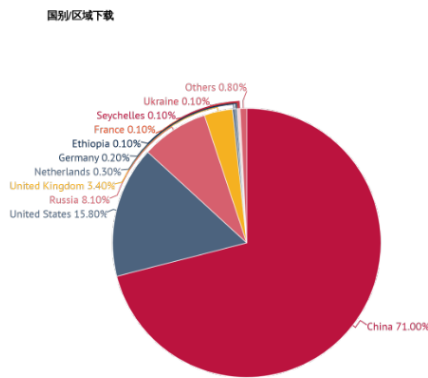
2020年上半年，图书馆对移动门户进行了再次升级，移动门户目前可以支持按用户语言习惯切换至相应的界面，并可根据用户借阅历史推送个性化图书。图书馆移动门户页面采用了HTML5标准技术，页面内容的展示可自适应手持终端屏幕尺寸大小，对用户比较友好。因此，馆员将图书馆移动门户中馆藏目录查询、图书借阅查询等页面整合至图书馆微信公众号平台相关链接。馆员还对国内高校和学术机构的微信公众号进行了广泛地调研，结合我院用户特点及情况，对原有的微信中的菜单进行了梳理和精简，在此基础上增加了“微阅读”、“在架图书预约服务-图书馆有约”、“电子借阅证”三个栏目。用户可以通过图书馆移动门户、图书馆微信公众号等多个平台来获得图书馆的服务，让用户深刻感知图书馆的泛在化服务。

## 进一步推动开放获取<sup>2</sup> 助力学院知识传播和创造

<sup>2</sup>开放获取 (Open Access), 严格来说: 是作者直接在互联网公开发表自己的科学成果, 允许社会公众自由获取、复制、传播或其他任何合法目的的利用, 但不得侵犯作者保留的权利。(《布达佩斯开放获取计划》, 2002)

2020年，图书馆利用机构知识库实现开放获取取得了突破性的进展，负责学科联络的馆员向中欧研究人员介绍和解释中欧机构知识库、开放获取以及相关的版权政策，并且向他们征集适合存储于机构知识库期刊的全文，这一工作获得了学院二十多名研究人员以及三个研究中心的响应，馆员还为在机构库中存储的全文设计专有封面，截止目前已上传期刊全文134篇。今年，馆员还努力钻研网页优化技术，向各大搜索引擎网站提交中欧机构库收录请求，中欧机构知识库的元数据目前已可被诸多搜索引擎进行发现和搜索。图书馆还申请了将中欧机构知识库加入至国际一些知名的机构知识库联盟/项目，如：CORE, OpenAIRE, OpenDOAR，中欧机构知识库元数据著录标准和全文开放要求已符合国际标准，因而成功地获得了这些联盟/项目审核通过。现在，这些联盟/项目可通过标准OAI接口收割中欧机构知识库元数据，全世界用户也可以通过这些平台查询到中欧成果产出，大大增加了中欧学术产出曝光度和国际影响力。根据中欧机构知识库后台统计分析，过去一年已有来自十多个国家用户访问了我院的机构知识库。

李克强总理早在2014年全球研究理事会北京大会开幕式的致辞中指出：“知识是天下公器，打造更加开放的平台，才能让每一个人分享科学知识的营养，实现普惠、包容发展”。开放获取是国际趋势，学院已积极参与并支持这项行动，图书馆作为开放获取坚定的推动者和倡导者，将继续借助中欧机构知识库实现开放获取，为助力学院实现管理知识传播和创造发挥应有的作用，也为学术与实践、知识与大众的有效对接开辟了新的途径和空间。



### 不断提升图书馆的资源建设创新能力 提供更为优质信息服务

2020年上半年，为支持教授科研开展，图书馆向学院积极筹措资金，引进了OrbisIP知识产权裸数据包，这也是图书馆首次引进裸数据包。图书馆制定了《裸数据管理及服务办法》，尝试开展知识产权裸数据的服务。

疫情冲击造成了学院课程收入减少，图书馆常规的经费削减，而学院教学、研究的开展对电子资源依赖度较高，而这些资源往往价格高昂，每年还都会有一定的涨幅，这就要求图书馆不断提升资源优化配置和创新能力，我们从以下三方面入手：

在不断变化的预算分配情况下，找出降低电子数据库成本的方法，而同时又要满足用户需求，以解决供需矛盾；

尽可能地寻求与公共、高校图书馆可能的合作机会，籍以达到资源合作和共享目的，又不损坏学院自身利益；

关注和引进适合学科发展相关开放资源及数据来支持学院科研，例如：图书馆于今年增加了开放获取期刊库-国家哲学社会科学学术期刊数据库。

2020年，图书馆优化了馆藏发展政策，重新考量了资源建设优先级。目前的馆舍至多拥有七万册印刷型书刊等资料。在纸质馆藏<sup>3</sup>发展方面，图书馆提出“量出为入”的理念，今年剔旧了纸质图书近2000册，而纸质图书的增量与剔除量保持基本的平衡。近年来，图书馆的纸质图书借阅率逐年下滑，尽管图书馆为此付出了诸多的努力，在MBA、EMBA和FMBA新生入学之际，图书馆工作人员专门举办了一场2020年入藏的新书展。在疫情冲击下，图书馆寻求优质的中文电子图书资源，经过半年的试用慎重地引进了京东读书校园版，以弥补和满足三地校园的阅读、学习需求，后期图书馆还将利用京东读书校园版探索个性化导读服务。

高质量的信息资源是图书馆为用户提供优质服务的基础。近几年，图书馆的工作重心已从资源建设为中心逐步转向以服务为中心，资源的建设出发点是为了更好地赋能于文献信息服务。过去一年，馆员一如既往地发挥文献信息服务方面的优势，为学院战略、管理决策，提供了大量的有关商学院教育的基础数据查询，编撰多份竞争情报。2020年，图书馆参考咨询服务的数量较去年提高了40%。

---

<sup>3</sup> 2020年新增中英文图书近1870种，截至11月底，中英文纸质图书总计约达68000册。

## 统计数据

	2019	2020
<b>参考咨询服务</b>		
问题回复（以邮件、电话及面对面方式，次）	1300+	1369
文献传递（全文，篇）	160+	121
馆际互借(图书，册)	15	14
培训指导课（次）	31	26
<b>电子资源及其利用</b>		
电子期刊（种）	48775	50029
电子数据库（种）	52	52
电子图书（册）	32830	33040
一站式检索（SUMMON）使用（次）	23830	21468
<b>纸质资源及其利用</b>		
图书流通（册）	7848	4118
期刊收到（期）	2547	2109
新增图书（种）	1800+	1870
通借通还（册）	27	21
<b>学院课程资料准备</b>		
为各课程购买案例（份）	227000	122198
为各课程购买教材及参考书（种）	120+	109
为教授及其他课程提供教材及参考书（种）	80	91
<b>编目</b>		
原始编目（种）	1240	1230
复制编目（种）	410+	575



## 图书馆员工

2020, 图书馆的行业培训、会议等业务活动大多被调整至线上, 线上的业务活动虽然为我们省去了大量的通勤时间, 但碎片化的线上交流、学习成效并不令人满意。原定于4月召开的美国商学院馆长、欧洲商学院馆长以及亚洲商学院馆长的联合会议由于疫情关系不得不取消。12月, 亚太商学院馆长会议首次以线上形式召开, 胡敏代表中欧图书馆与其他成员馆就疫情阶段图书馆业务的开展进行了广泛的交流。

### 员工名单

薛东明	馆长
胡敏	助理主任
陆玉婷	技术服务资深馆员
姚灵莉	公共服务馆员
黄尚	公共服务馆员
计美丽	技术服务馆员
乔伟	技术服务助理馆员
顾茵	馆员助理
卜程虹	馆员助理
李晓乾	馆员助理 (部分工作, 北京)
杨佳	馆员助理 (部分工作, 深圳)

## 2021 展望

2021年，学院现有的五年规划即将到期。为与国家“十四五”规划的同步，按照学院要求，图书馆提前制定下一个五年的发展战略子规划。图书馆子规划明确了“进一步融入学院的学习、教学及研究体系，成为学院的学术资源、知识学习及产出传播的中心，充分满足学院未来五年的发展要求”。

新的五年规划和“后疫情时代”必然带来学院许多变革和创新。学院提出将以“智慧校园”为抓手逐步落实学院数字化的转型，作为校园信息服务关键节点的图书馆，则需要加快图书馆数字化建设，提升馆员数据技术应用水平，提供更为智慧、多元以及现代的场所，更好地保障学院教学、科研以及学习的需求。

2021年本馆工作重心将围绕以下几个方面展开。

- 参与智慧校园项目，实现图书馆自助流通借阅，借助物联网将书与人连接，以此实现图书资料快速查找、发现和盘点以及对用户行为习惯的发现；
- 围绕学院打造4+2研究特色目标，提供相关信息专题指南，以此来纵深学科化服务；
- 完成新的机构知识库平台调研工作，不断完善学院机构库建设；
- 采用新的技术和手段，例如：增加以微视频方式，宣传和推广图书馆资源和服务，提升用户信息素养；
- 加强图书馆业务统计分析，持续改善用户使用图书馆资源、服务体验；
- 调研图书馆下一代服务管理系统，持续探索电子教参的解决途径。