

美国高校图书馆延伸服务及其对我国的借鉴意义

□ 肖永英 孙晓凤

摘要 延伸服务是高校图书馆冲出图书馆围墙的限制,主动为高校师生提供的服务。以案例分析的方式介绍美国高校图书馆面向不同用户群开展的延伸服务,其中包括:大学新生、少数民族生、住校生和专门院系的师生。美国高校图书馆延伸服务的创新对我国高校图书馆更好地开展延伸服务具有重要的借鉴意义。在开展延伸服务的过程中,高校图书馆应该在拓展服务内容的基础上,合理安排时间和空间,采用灵活多样的宣传方式,并积极与高校相关部门开展合作活动。

关键词 延伸服务 高校图书馆 图书馆服务

图书馆延伸服务的概念早已有之。20世纪60年代,美国学者 Westbrook 和 Waldaman 就将延伸服务定义为除参考咨询这一核心业务之外的图书馆服务。1993年,这两位学者又将之重新界定为图书馆在馆舍之外提供的所有服务^[1]。美国图书馆协会(ALA)扫盲和延伸服务办公室(OLOS)明确规定,这一组织的使命是“致力于关注不能享受常规服务的弱势群体(包括文盲人士、残疾人士、偏远地区人群、城市低收入者以及因种族、语言、年龄、性取向等因素受到歧视的人群)”^[2]。一直以来,我们通常把图书馆延伸服务局限于公共图书馆为吸引更多的用户而在原有服务的基础上开展的拓展服务。相对于公共图书馆来说,高校图书馆延伸服务的意识较为滞后。本文尝试澄清高校图书馆延伸服务的基本概念,并以案例分析的方式介绍美国高校图书馆开展延伸服务的主要模式,以供我国高校图书馆借鉴和参考。

1 高校图书馆延伸服务的概念界定

迄今为止,图书情报界尚未对高校图书馆延伸服务这一概念达成共识。在美国,“大多数高校图书馆员认为,延伸服务主要是针对高校图书馆所在的学校社区成员(尤其是高校师生)而开展的服务”^[3]。美国研究图书馆协会(ARL)则将高校图书馆延伸服务定义为“图书馆员为高校图书馆社区之外的用户

(包括附属和非附属的远程用户)提供的图书馆服务,这些服务活动超越了图书馆员的教学、研究和本职工作任务范围”^[4]。

笔者认为,高校图书馆延伸服务有广义和狭义之分。广义的高校图书馆延伸服务是高校图书馆在原有服务的基础上开展的所有新型服务的总称。从服务内容上看,延伸服务不再局限于图书馆的基础服务^①,而是以用户为中心,为用户提供的多种形式的服务;从服务对象来看,延伸服务惠及校内师生、校外用户以及虚拟用户;从空间范围来看,它不再局限于图书馆物理围墙之内,而是馆员走出图书馆馆舍、主动为用户提供的服务。狭义的高校图书馆延伸服务则是指高校图书馆在原有服务的基础上,冲出图书馆物理围墙的束缚,主动为本校师生提供的拓展式服务,其目的是为了使学生本校师生享受到基础服务之外的更多服务。本文所说的高校图书馆延伸服务主要是指狭义的高校图书馆延伸服务。

2 美国高校图书馆延伸服务的开展情况

2.1 面向新生的延伸服务

一般来说,美国高校图书馆不仅具有相对宽敞的建筑空间,而且有较为丰富的馆藏资源。Griffin

^① 图书馆的基础服务指图书馆为保障其基本功能的实现而长期形成或图书馆自身规章要求的常规性服务。

研究发现,“学生在初次进入大学图书馆时,通常会感到束手无策和害怕。这不仅不利于他们将来的学习和研究,而且会直接影响他们对高校图书馆的利用”^[5]。为了使新生在入学之初就能够了解图书馆的资源和服务、消除他们对高校图书馆的困惑和畏惧,奥克兰大学克莱斯格图书馆针对新生开展了多项延伸服务,具体内容如下。

2.1.1 高校“迎新”服务

克莱斯格图书馆主动与该校的学生会合作,共同开展“迎新”服务。在“迎新”服务中,图书馆员会根据新生的特点设计宣传手册并发放给新生,宣传高校图书馆的资源和服务。手册内容主要涉及远程信息获取、全文数据库检索、电子书籍以及电子邮件参考咨询服务。此外,由于新生的父母通常会对科技信息、图书馆资源和服务(尤其是在线资源和远程服务)等方面的信息比较感兴趣,图书馆员也会与学校的信息科技办公室合作,共同解答新生父母咨询的问题^[6]。

2.1.2 馆员与新生交流会

以往,奥克兰大学的新生一般会在入学后第二学期才能接受到较为系统的图书馆用户教育。现在,为使新生更早熟悉图书馆的运作和服务,消除他们在利用图书馆过程中产生的困惑,图书馆员会在新生开学的第一学期举办交流会。在交流的过程中,图书馆员只会对图书馆的资源和服务进行简单的介绍,以便留出充裕的时间与新生互动,馆员也能更好地解答他们有关图书馆利用的问题^[7]。

2.1.3 转校生研习班

转校生^①作为美国高校新生中的特殊群体,他们与大一新生最大的区别在于,在入学之前,他们通常已经在专科院校或者社区学院学习了两年时间。Staines 研究发现,由于大多数转校生对之前院校的环境更加适应,因此,他们会回到之前的院校从事学术研究^[8]。为消除转校生心理上对新图书馆的不适感,同时也考虑到奥克兰大学的转校生在其业余时间通常会做兼职或照顾家庭等因素,克莱斯格图书馆的馆员会定期为转校生开设短期研习班,介绍图书馆主要信息资源的利用。此外,图书馆还会举办“转校生日”(Transfer Day)活动,以“图书馆之旅”、“研讨会”和“免费咖啡”等形式,向转校生宣传图书

馆服务的具体内容^[9]。

2.2 面向少数民族学生的延伸服务

美国是一个多民族国家,其民族和文化均呈多样化的特点。同样,美国高校的学生也来自不同的民族。为保证向所有学生提供高质量的资源和服务,美国高校图书馆会针对少数民族学生的需求开展相应的延伸服务。Walter 研究发现,美国高校图书馆面向少数民族学生开展的延伸服务中,最受学生欢迎的延伸服务主要有两种类型:一是以密歇根大学为代表的伙伴式信息咨询服务,二是以华盛顿大学为代表的图书馆与多元文化中心合作开展的服务。

2.2.1 伙伴式信息咨询服务

伙伴式信息咨询服务(Peer Information Counseling, PIC)的理念最早由密歇根大学提出并实施^[10]。1985年,在密歇根大学教务处和大学图书馆的共同支持下,该校的本科生图书馆正式开展伙伴式信息咨询项目^[11]。在这一项目中,图书馆员会聘请不同种族的学生承担参考咨询工作,并对他们进行图书馆知识、计算机技能和咨询技能的培训,以便使他们能协助图书馆员为与他们具有相同文化背景的其他学生提供有针对性的信息服务^[12]。伙伴式信息咨询项目的主要目标是:①改变少数民族本科生对图书馆的态度;②提高少数民族本科生对图书馆和计算机的利用;③改善少数民族本科生的信息处理能力和计算机技能;④提高所聘学生的信息处理能力、计算机技能和咨询技能;⑤帮助学校留住因种族问题、文化背景差异而辍学的少数民族本科生^[13]。

在伙伴式信息咨询项目实施一个学期之后,密歇根大学本科生图书馆对他们所提供的这项服务以及学生的期望进行了归纳和评估。他们指出,伙伴式信息咨询项目为学生提供的服务内容主要包括4个方面:①参考咨询服务:伙伴式信息咨询项目中的参考咨询人员大部分上班时会在咨询台前为用户提供参考咨询服务。服务的具体内容主要包括实时回答用户咨询的问题、帮助用户查找图书和期刊以

① 在美国,转校生是指因经济、交通便捷性等因素的影响,在高中毕业之后,先在离家较近的当地大专院校或社区学院学习两年,然后转到四年制本科院校学习的学生。

及提供期刊索引和书目。②学期论文支持:在学生撰写学期课程论文的过程中,参考咨询人员帮助他们制定文献检索策略、进行文献检索,并辅导他们从事具体的研究。③计算机技能培训:图书馆下属的计算机中心会对参考咨询人员进行计算机相关技能的培训,经过培训的参考咨询人员再将所学技能传授给图书馆与之有相同文化背景的用户。④教学资料汇编:参考咨询人员会以浅显易懂的形式对教学资料进行汇编,为学生的研究提供相应的学科资源^[14]。

2.2.2 与多元文化学生中心合作开展服务

华盛顿州立大学多元文化学生中心主要由非裔美国学生中心、亚裔美国学生和太平洋诸岛原著居民学生中心、奇卡诺拉丁学生服务中心^①和本土美国学生中心4个部分组成^[15]。2004年,华盛顿州立大学图书馆针对这4个学生中心的学生信息需求进行了调查。在此之后,该图书馆决定与多元文化中心进行合作,共同开展多元文化学生指导项目。在这一项目中,馆员针对不同种族学生的文化背景和特点,为之提供有针对性的图书馆技能培训。此外,馆员会对图书馆的资源 and 所提供的服务内容进行汇编,并为少数民族学生编制特定的多元文化学生中心手册。每年的秋季学期,馆员将手册直接分发给不同种族的学生,这不仅有利于帮助少数民族学生了解图书馆的资源和服务,而且对图书馆起到了积极有效的宣传作用^[16]。

2.3 面向住校生的延伸服务

Garrett 和 Zabriskie 的研究表明,校园生活不仅有利于学生的个人成长,而且有利于其学术研究能力的培养^[17]。一方面,学生宿舍的人群较为集中、环境比较舒适;另一方面,美国的许多高校认为,高校宿舍也承担着教育使命,它是兼具学术研究和住宿生活两重作用的学生活动场所。Strothmann 指出,学生宿舍是高校图书馆开展延伸服务的理想之地^[18]。越来越多的美国高校图书馆开始意识到,图书馆在学生宿舍开展延伸服务相当重要。他们与学生宿舍管理人员积极合作,为住校学生提供图书馆延伸服务。通过分析相关案例,我们发现,美国高校图书馆面向住校生开展的延伸服务主要有两种类型:一是以俄克拉荷马大学图书馆为代表的住宿馆

员学生宿舍服务;二是以伊利诺伊大学为代表的宿舍图书馆服务。

2.3.1 俄克拉荷马大学图书馆的住宿馆员服务

俄克拉荷马大学图书馆的住宿馆员服务最初起源于该校的住宿教员项目(Faculty-in-Residence, FIR)。这一项目由俄克拉荷马州大学宿舍生活办公室发起,旨在促进师生沟通和互动,使大学宿舍成为学生学习和生活的理想之地^[19]。在FIR项目中,该校宿舍生活办公室在校园的6个宿舍区分别设立了“志愿者教员之家”,参与FIR项目的教员住在学生宿舍内,每名教员的服务期限为3年。2002年,图书馆员 Antell 和 FIR 项目的发起者 Riggs 成为 FIR 项目中的第一批志愿者。Antell 对高校图书馆延伸服务的开展具有浓厚的兴趣。他将图书馆的服务内容融入到 FIR 项目之中,将高校图书馆的延伸服务拓展到学生宿舍。2005年以后,Antell 不再在学生宿舍住宿,但该校图书馆又委派其他馆员接替了他的工作,继续在学生宿舍开展延伸服务^[20]。

住宿馆员为住校生开展的延伸服务主要采取3种形式:①研究支持:住宿馆员在学生宿舍大厅里为学生开展现场参考咨询服务,随时解答学生提出的问题。②讲座与讨论:馆员定期在学生宿舍休息室为学生举办讲座和小组讨论活动。讲座及讨论主要是围绕信息素养教育和学生关注的热点问题进行。馆员意识到,这些讲座和讨论不仅对学生起到了教育作用,而且为学生分析和解决问题提供了新的视野。③新生参考咨询服务:在新生开学的第一天,图书馆员在学生宿舍的大厅里设置“咨询台”,既可帮助新生看管行李,也解答新生及其父母咨询的问题^[21]。

2.3.2 伊利诺伊大学的宿舍图书馆服务

伊利诺伊大学的宿舍图书馆服务(Residence Hall Library System, RHLS)最初是为了支持伊利诺伊州大学厄巴纳—香槟分校的大学住宿项目,帮助住宿学生和教职员工而成立的。RHLS 主要为学生提供各种学习机会和信息资源,以满足他们对教育、社会和文化的需求^[22]。目前,伊利诺伊大学在

① 奇卡诺人是指墨西哥裔美国人或居住在美国的讲西班牙语的拉丁美洲人后裔;拉丁人同指拉丁美洲人后裔。

其校园内的宿舍区建立了7个宿舍图书馆,其中6个宿舍图书馆位于厄巴纳校区,1个宿舍图书馆位于香槟校区。此外,伊利诺伊大学还建立了大学宿舍网站(<http://www.housing.illinois.edu/>),学生可以通过此网站链接访问网上宿舍图书馆。

伊利诺伊大学宿舍图书馆项目提供的服务主要有:①流通服务:图书馆馆藏有小说类和非小说类之分,内容涉及传记、就业、科幻小说、研究指南和女性研究等多个主题。学校的师生和员工可以凭借他们的I-card^①在馆内查找、借阅图书和音像资料^[23]。②参考咨询服务:学生可以利用电话、即时通讯、手机短信、电子邮件、在线聊天等方式向馆员咨询问题。③网络课程下载服务:图书馆员会对校内课程资料进行网络存储,形成专门的数据库。学生可以根据自己的需要从数据库中下载所需课程资料。④读者建议服务:读者可以对宿舍图书馆的馆藏内容和服务提出自己的建议,图书馆员会对这些建议进行仔细处理,以满足读者需求^[24]。

2.4 面向专门院系师生的延伸服务

美国高校图书馆在为专门院系师生开展延伸服务的过程中,它们通常会与各院系办公室积极合作,并根据院系的学科特点、学生特点及其信息需求,拓展服务内容。美国高校图书馆会设置学科馆员制度,学科馆员作为院系和图书馆之间的联络员,他们会积极协调图书馆与院系之间的各种活动。以下介绍纽约州立大学布法罗分校图书馆和弗吉尼亚理工大学图书馆为院系师生提供的服务。

2.4.1 纽约州立大学布法罗分校图书馆的现场参考咨询服务

布法罗分校是纽约州立大学人数最多的一所分校,由南校区、北校区以及市内校区3个校区组成。目前,布法罗分校图书馆主要是由10个分馆组成,为该校28000多名全日制学生提供图书馆服务^[25]。截止到2011年,该校图书馆的36名学科馆员不仅为用户提供图书馆服务,而且承担着与各个院系进行沟通联络的责任。2009—2011年间,布法罗分校图书馆的5名学科馆员已经在该校的人类学系、古典文学系、通信工程学院、物理系等7个院系开展了现场参考咨询服务。学科馆员每周会在院系教学楼的走廊大厅、阅览室、实验室或者离院系办公室较

近、师生较多出现的地方设置参考咨询服务台。他们每周抽出大约1.5—4个小时在参考咨询台前为院系师生提供现场参考咨询服务,随时解答用户提出的问题。此外,学科馆员也会针对院系学生的学科特点开设相应的信息检索课程,培训学生利用图书馆专业数据库和相关网站查找专业信息资源,并获取全文信息资源^[26]。

2.4.2 弗吉尼亚理工大学图书馆的院系网站建设服务

弗吉尼亚理工大学图书馆的院系网站建设服务由该馆的学院图书馆员项目发展而来。弗吉尼亚理工大学图书馆于1994年实施学院图书馆员项目,其目的是为全校教职员提供信息服务,以满足不同人群的信息需求。学院图书馆员所提供的服务主要包括:为学院采购各种图书、期刊、电子出版物、数据库;开展信息技能培训;支持学术研究等^[27]。在该项目中,图书馆员利用微软公司以及学院延伸项目提供的资金,购买教学软件,建设教学软件馆藏,为学院网站建设提供服务。目前,该校图书馆的学院网站建设服务主要是根据不同学院的要求和学科特点,图书馆员为学院数据库、网站建设提供软件。在网站建设过程中,学院师生主要负责提供创建网站所需要的各种资源,图书馆员则负责提供软件,对各种资源进行组织、整理,以丰富学院网站的内容^[28]。

3 美国高校图书馆延伸服务对我国的借鉴意义

美国高校图书馆延伸服务的开展不仅有利于馆员与用户之间的沟通,而且有利于用户充分利用图书馆资源。总结美国高校图书馆开展延伸服务的经验,笔者认为,美国高校图书馆延伸服务对我国高校图书馆开展延伸服务的借鉴意义主要体现在4个方面:

3.1 拓展高校图书馆延伸服务的内容

从美国高校图书馆延伸服务的开展情况我们可以看出,美国高校图书馆延伸服务的内容并不局限于单一的服务,而是呈现多样化的局面。主要服务内容:①参考咨询服务:包括现场参考咨询服务和

^① I-card即校园一卡通,它集饭卡、借书证、银行卡等多种功能于一体,学校的师生员工利用I-card可以就餐、利用图书馆服务、参加校园娱乐活动等。

面向专门院系师生的参考咨询服务。②学术研究服务:包括学期论文支持和教学资料汇编。③技能培训服务:包括新生培训和信息素养教育。④其他服务:包括开展各种讲座、讨论会,组织图书馆参观活动等。我国高校图书馆可以借鉴美国高校图书馆延伸服务的内容,针对我国大学生的特点,开展特色化的服务。

3.2 合理安排高校图书馆延伸服务的空间和时间

从空间安排上看,美国高校图书馆通常会在教学区和生活区开展延伸服务。在教学区开展延伸服务时,图书馆员会选择教学楼的走廊大厅、学院办公室以及实验室、学生活动中心等学生经常出现的空间。在生活区开展延伸服务时,图书馆员除了选择食堂门口、宿舍楼大厅这些学生量较大的空间之外,还会选择学生宿舍休息室、学生宿舍活动中心等学生熟悉的、环境舒适的空间。此外,从时间安排上看,图书馆员会尽量避免在学生上课时间以及各种节假日等时间内开展延伸服务,同时协调好馆员正常上班时间、延伸服务时间及学生业余时间之间的关系。

3.3 采用灵活多样的宣传方式

美国高校图书馆重视对图书馆延伸服务的宣传,他们通常会采用4种宣传方式:①举办宣传活动:馆员会在教学楼、宿舍楼等学生量大的地方开展宣传活动,为学生发放图书馆宣传手册;②张贴海报:馆员通常会在图书馆或校园的公告栏上张贴海报,向用户宣传图书馆延伸服务的内容,吸引用户的注意力;③网络宣传:馆员会在图书馆网站上设置延伸服务专栏,介绍延伸服务的内容以及时间、地点的安排。④标识宣传。馆员会在食堂餐桌上贴上印有图书馆标识的标签,或者在计算机的鼠标垫以及馆员的T恤上印制图书馆的标识。我国高校图书馆可以借鉴美国高校图书馆的宣传方式,采用多种宣传方式对我国高校图书馆延伸服务进行宣传。

3.4 加强同高校其他部门的合作

美国高校图书馆在开展延伸服务的过程中非常注重与其他部门的合作,他们通常会与学生会或多元文化学生中心等部门积极合作,共同为学生开展服务。鉴于我国高等院校的具体情况,高校图书馆的合作部门可以有各学院办公室、学生会、学生社团

组织以及宿舍管理部门。高校图书馆在与其他部门合作开展延伸服务的过程中,必须与合作部门确立共同目标,并努力实现这一目标。此外,高校图书馆有必要与相关合作部门形成一个可持续发展的合作体系。简言之,高校图书馆与其他部门的合作是一种长期性合作。为此,他们应制定相应的规章制度,明确合作过程中各方的责任和义务。

4 结语

总结美国高校图书馆延伸服务的特点,我们可以看出,美国高校图书馆延伸服务的对象开始拓展到不同文化背景、不同种族的用户,服务的空间也不再局限于图书馆物理围墙之内,而是拓展到用户在校园学习和生活的其他场所,服务的内容和形式也呈现出多样化的局面。近年来美国高校图书馆延伸服务的经验对我国高校图书馆具有重要的参考价值。高校图书馆延伸服务的开展,不仅可以加强用户对图书馆的认知度,而且可以提高用户对图书馆的利用率,从而有利于高校图书馆的持久发展。

参考文献

- 1 Boff C, Singer C, Stearns B. Reaching out to the underserved: more than thirty years of outreach job ads. *The Journal of Academic Librarianship*, 2006, (32)2: 137-147
- 2 American Library Association. Office for Literacy and Outreach Service (OLOS). [2012-04-20]. <http://www.ala.org/offices/olos>
- 3 Courtney N. Breaking out of our shell: expanding the definition of outreach in academic libraries. In: Courtney N. *Academic library outreach: beyond the campus walls*. Colorado: Libraries Unlimited, 2009: 1-5
- 4 Lee T, Jenda C. The role of ARL libraries in extension/outreach: a SPEC kit. [2012-04-20]. http://books.google.com/hk/books?id=Qa_gAAAAMAAJ&pg=PA107&hl=zh-TW&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false
- 5 Griffin L S. Demystifying academic library services through outreach programs. *Louisiana Libraries*, 2000(Summer): 18-20
- 6 Kraemer E W, Keyse D J, Lombardo S V. Beyond these walls: building a library outreach program at Oakland University. *The Reference Librarian*, 2003(82): 5-17
- 7 同6, 10
- 8 Staines G M. Moving beyond institutional boundaries: perceptions toward BI for transfer students. *Research Strategies*, 1996, (14) 2: 93-97

- 9 同 6,10
- 10 Walter S. Moving beyond collections: academic library outreach to multicultural student centers. *Reference Service Review*, 2005, (33)4:438-458
- 11 MacAdam B, Nichols D P. Peer information counseling at the University of Michigan Undergraduate Library. *The Journal of Academic Librarianship*, 1988 (May): 80-81
- 12 同 10,441
- 13 同 11,80
- 14 MacAdam B, Nichols D P. Peer information counseling: an academic library program for minority students. *The Journal of Academic Librarianship*, 1989, (15)4:204-209
- 15 Washington State University. Student centers. [2012-05-09]. <https://mss.wsu.edu/centers>
- 16 同 10,449
- 17 Garrett M D, Zabriskie M S. The influence of living-learning program participation on student-faculty interaction. *Journal of College and University Student Housing*, 2003, (32)2:38-44
- 18 Strothmann M, Antell K. The live-in librarian: developing library outreach to university residence halls. *Reference & User Services Quarterly*, 2010, (50)1:48-58
- 19 University of Oklahoma. Welcome to the University of Oklahoma. [2012-06-12]. http://www.ou.edu/web/about_ou/presidentwelcome.html
- 20 同 18,48
- 21 同 18,54
- 22 University of Illinois at Urbana-Champaign. University Library: residence hall libraries. [2012-06-16]. <http://www.library.illinois.edu/learn/intro/tours/virtualtour/alllibraries/residence-halls.html>
- 23 University of Illinois at Urbana-Champaign. University Housing at Illinois: residence hall libraries. [2012-04-28]. <http://www.housing.illinois.edu/Current/Residence%20Hall%20Libraries.aspx>
- 24 University of Illinois at Urbana-Champaign. University Housing at Illinois: services. [2012-06-16]. <http://www.housing.illinois.edu/Current/Residence%20Hall%20Libraries/Services.aspx>
- 25 University at Buffalo. About UB: UB at a glance. [2012-07-05]. http://www.buffalo.edu/about_ub/ub_at_a_glance.html
- 26 Wagner A B. On-site reference services and outreach: setting up shop where our patrons live. [2012-04-18]. <http://scitech.sla.org/wp-content/uploads/2011/03/2004-Outreach-Conpaper-wagner.pdf>
- 27 Virginia Tech. University Libraries: instructional services. [2012-07-05]. <http://www.lib.vt.edu/instruct/clprg.html>
- 28 Schillie J E, Young V E, Ariew S A, et al. Outreach through the College Librarian Program at Virginia Tech. *The Reference Librarian*, 2000(71):73-75

作者单位: 中山大学资讯管理学院, 广州, 510006

收稿日期: 2012年7月19日

The Outreach Services of Academic Library in the United States and Its Implication for Academic Libraries in China

Xiao Yongying Sun Xiaofeng

Abstract: Outreach service of academic library is one of the proactive ways for academic librarians to provide services outside the walls of library buildings. By the method of case analysis, the paper introduces the outreach services of academic library in the United States for various user communities, including freshmen, minority students, students in university residence, and faculties and students at different schools. The innovation of outreach service of academic library in the United States has positive implications for academic libraries in China. It also suggests that academic libraries should broaden the scope of service outreach, consider better arrangement of time and space, take flexible measures of publicity, and cooperate with various administrative departments within universities.

Keywords: Outreach Services; Academic Libraries; Library Services