

高校图书馆如何适应多元一体化的服务模式

⑥

20-23

丁利珍

(中国计量学院图书馆 杭州 310034)

G 258.6
G 252

摘要 文章主要阐述了高校图书馆实行多元一体化服务模式的基本特征,并提出了一系列改革配套措施,主要从“内容改进”、数据库建设、优化用人机制、优化人才群体、改善传统情报教育体制等问题进行了展开。

关键词 多元一体化 服务模式 高校图书馆

读者服务,

1 多元一体化的服务模式

随着计算机、网络技术、自动化的发展,图书馆在结构、功能、服务方式上将会发生巨大的变化。传统图书馆以自我保障的方式运作,其结构是封闭式的;现代图书馆是开放式的。传统图书馆信息资源主要以印刷媒体为主,以收藏和借阅为主要功能;现代图书馆信息资源是多种媒体的,并以数字化资源为重要特征,集信息收集、检索、获取、传递于一体,是多功能的。传统图书馆的服务方式是被动式的应答式服务;现代图书馆注重信息的发布、传播,其服务是主动的。

因此,实行多元一体化的服务是作为文献信息服务机构的现代高校图书馆普遍追求的服务模式。所谓多元一体化的服务模式是指:“集咨询功能、信息检索功能和文献提供功能于一体,用户只需坐在自己的计算机终端前,敲敲键盘,就可以直接下载或通过在线订购获得自己所需要的文献。”这种服务模式越来越体现其优越性。其实多元一体化服务模式的理论来源于90年代以来在图书馆界流行的“全面质量管理”思想,即“它是为了达到顾客的最大满意程度所进行的长期的、全面的和彻底的内部改进,使整个机构各个功能和过程从规划、组织、执行、服务到考核能够做到整体的配合,进而形成人人参与追求高品质服务的组织文化。”具体地说,必须是通过服务工作的内部改进,使读者获得最高程度的满意。多元一体化的服务模式可以归

纳为以下基本特征:

1.1 服务内容的整体化

多元一体化服务必须是将一个个服务单元根据需要通过精心规划与设计,有序地组织起来,以满足读者多方面、多层次的需求。如在检索方面,集各种文献的检索以及各种手段的检索为一体;在读者培训方面,集用户导读、文献检索、情报检索培训为一体。如果条件具备,还可进行远程信息咨询及原始文献的提供,实现资源共享。最终将文献服务与情报服务融为一体,使信息咨询、情报检索、读者培训和文献提供得以整体配合。

1.2 服务机构职能的综合化

多元一体化服务体系中各业务职能部门所履行的职责应当是经过精心安排的。各部门在完成本职工作的同时,也能进行相关服务。如文献提供部门,既能提供借阅服务,也应当能够解答读者在查找和利用文献信息的过程中遇到的问题和困难;信息参考部应当兼容用户教育、参考咨询、信息检索及文献提供等。

1.3 服务方式与读者需求的协调化

多元一体化服务应当是以读者为中心的服务,强调的是使读者感到最便捷、周到、省力、高效的服务,同时也在服务时间、服务手段、服务环境、服务设施、服务水平等方面都力求对读者具有较大的吸引力。另外,多元一体化服务应当是开放式的服务,强调服务方式与读者之间的相互默契,读者不必以馆员为中介,就可以进行自我服务。

1.4 服务人员的多能化

多元一体化服务要求馆员们必须克服技能单一的弊端,做到一专多能。既是文献信息系统的组织者、建设者和传递者,又是文献信息使用的向导和顾问。只有这样才能做到真正的整体配合。

但目前我们的服务工作与读者需求之间存在严重的脱节。分析其原因,可以归结为两点:①我们采用图书、期刊、非书资料及非本馆文献各自为政的管理服务模式。一方面不同载体的文献由不同部门提供,各部门只熟悉本部门的文献;另一方面,信息咨询与情报检索部门一般另设,这些部门对于各部门馆藏也不能全面了解,因而造成了信息咨询与检索、馆藏文献提供、读者培训等工作相互脱节。加上各部门各岗位实行严格的部门负责制和岗位责任制,长期将一人固定在同一岗位上,限制了馆员掌握多种信息和服务技能,造成馆员只能进行单一封闭式服务,最终使读者不能得到最满意的服务。②当我们将先进的技术手段应用到图书馆时,比较注意的是对我们已有的服务会有些什么帮助,很少注意到引进一项技术就是引进一种新的服务方式,甚至是一种新的思想。我们较习惯于用现代技术去适应我们已有的各自为政的服务方式,而不习惯于认真研究我们的服务方式和服务思想如何适应现代技术手段以及我们应当如何充分利用现代化技术手段改进服务,使多元化的服务成为有机的整体,使读者真正感受到给自己带来的方便。

因此,作为高校图书馆除了做好各项基础服务工作之外,必须在各个工作环节的连接上加强自己的工作,更重要的则是必须加强对各项服务的精心组织和安排,使之形成整体配合的有机体。

2 高校图书馆应采取的相应对策

2.1 进行资源重组和机构重组

实施多元一体化服务除了进行长期、全面和彻底的“内部改进”,即除了积极进行自动化、网络化及服务手段的现代化建设外,最

重要的就是要进行资源重组和机构重组。

2.1.1 资源重组

针对图书馆文献资源分散、重复、陈旧、管理不规范的现状,应调整文献结构,以重点学科为主要对象,强化光盘和数据库的建设,同时努力确保文献资源保障体系的完善。在对文献资源实行统一采购,统一编目的情况下,保障馆藏特色与质量,同时将业务强、素质高的人员充实到编目中心,使文献管理从入口开始就纳入标准化、规范化的轨道。

2.1.2 机构重组

合理的组织机构是一个部门高效管理的重要因素。80年代以前,图书馆主要设立采编、流通、阅览、期刊四大部门。这是适应当时信息来源少、信息载体及品种较为单一,馆藏品种少、复本量大的实际情况。到了90年代,由于信息技术迅猛发展,我们面对的是信息暴涨、信息形式的多样化、信息不稳定、信息来源庞杂的局面,科学地调整组织机构,建立相应的服务部门,这是提高服务效率的重要保障。例如:清华大学图书馆对长期实行“一条龙”管理的期刊部进行了改造。首先将期刊采访、编目及刊名信息的计算机录入工作划分到采访部,其次将阅览、参考咨询等归入信息参考部,与原信息参考部的工具书阅览室、文献检索室共同组成了“一个既能提供一般参考工具书,又能提供中外期刊文献;既能提供印刷型载体文献,又能提供数字文献和网络文献;既能咨询又能培训的部门”。

2.2 重视图书馆数据库建设与管理

现代信息技术的应用是信息资源管理的重要标志之一。在现代管理方式下,提供各类文献数据库将成为图书馆的主要服务方式。因此,建立和管理数据库就成为图书馆的一项重要工作内容。目前,文献数据库类型主要有三种,即:规模较大的联机系统数据库、CD-ROM光盘检索系统和规模较小的专门文献数据库。对数据库的管理应制定具体的性能指标和评价标准,如数据收录的完备性,数据描述的准确性,数据描述中信息含量的充分性,词表和标引的适应性,数据库的及时

性等等。在图书馆管理工作中图书馆自建数据库多数属于书目数据库。随着文献需求的专深化程度不断提高,图书馆应加强自建事实型和数据型文献数据库的工作,并逐步建立具有自己馆藏特色的全文数据库。

2.3 优化用人机制

多元一体化服务更重要的是要求有一岗多能的高素质的服务人员队伍,因此实施多元一体化战略始终要把扩充和提高馆员的知识和技能放在十分重要的位置。面对全新观念的读者、全新学科知识的咨询,馆员必须能够应用全新的手段和全新方式进行解答。同时,图书馆还应当打破传统管理模式——将一人一岗的岗位责任制改变为一人多岗的岗位责任制。这样将不仅扩充和提高了馆员的知识和技能,十分有利于青年馆员的成长,而且由于岗位的交叉,增进了相互了解,非常有利于做到“整体的配合”。应当说,高素质的一岗多能是进行多元一体化服务的保证。

2.4 优化人才群体

一流的图书馆需要有一流的人才。作为高校图书馆必须根据本馆的具体的人才结构现状,采取必要的措施。

2.4.1 拟定人才培养计划

目前,各高校图书馆在人才群体结构上,缺乏相应的协调性。各层次的学历比例失调,在情报队伍中研究生占的比例不到0.2%,低层的中专生不到10%;其次,专业知识结构不合理,在图书情报队伍中,本专业人才、经济专业人才、计算机专业人才,尤其是高级人才和复合型人才比例偏低,导致专业人员的业务素质长期处于较低的水平;再次,在年龄结构上,老化现象严重,目前,约占40%的情报人员进入退休年龄,而48—57岁的人员仅占23%,这个年龄区出现了明显的断层。针对这一现象,合并后的浙大就制定出通过3—5年努力,力争造就若干名在国内有一定知名度、国际有一定影响的高素质人才和业务骨干。该计划目前已正式启动,3名高学历人员和14名青年骨干被纳入第一批培养对象,在经费、设备、时间上给予一定的保证,同

时根据发展需要选派这些同志到国内外进行培训、进修、攻读学位,以动态式的导师制育人措施进行培养。在知识结构上,应该综合考虑图书馆学、情报学、自动化管理、软件开发、网络建设等方面人才的引进和培养。只有这样才能保证图书馆更好地适应多元一体化的服务模式。

2.4.2 加强在职人员的教育,树立专业教育终身化的观念

信息技术的广泛应用和信息管理的演变对于在职专业人员的继续教育提出了新的更高的要求,加强在职人员的继续教育势在必行。在职人员继续教育包括学历教育 and 非学历教育。重视发展继续教育,要从单纯追求学历的文凭教育转向切实提高在职人员的素质教育。本着学用结合、按需施教的原则,以岗位培训为中心发展继续教育。在办学形式上,要发挥继续教育自身的优势,坚持多形式、多途径办学的路子。在教学内容上,要大量增加现代信息技术和信息资源管理理论与方法的课程安排,使学员形成适应现代社会要求的新的知识结构和能力结构。在学历教育方面,要改变目前继续教育主要集中在大学本专科层次现状,逐步形成结构完整的在职学历教育体系。在研究生层次,要根据用人部门的实际需要,重点培养具有复合知识结构,能利用现代信息技术从事信息资源管理和与服务的高层次应用型人才,尤其要重视面向企业培养CIO一类高级信息资源管理人才。大力发展在职继续教育,在体制上要打破正规教育和在职教育的森严界限,逐步把两种形式的教育沟通衔接起来。

2.5 改革传统高校图书情报专业的教育

确立多元一体化的人才培养模式,这要求①以“三个面向”为指导,按照信息资源管理人才的培养规律,调整、合并与职业对口的狭窄专业,扩大专业口径。对确有一定社会需求的专门人才,可通过在宽口径专业内设置柔性的专业方向或选修课程组进行培养。各专业教学单位要按照国家的教育方针政策和总体规划,根据社会实际需要和自身条件,确

定办学层次和类型,在统一规范的基础上自主确立具体的人才培养模式。在群体结构上,要以知识面宽、通晓信息技术、能干务实的应用型人才为主体,以富于创造、追求科学理论的研究型人才为先导,造就出受社会欢迎、富有时代特征的多元一体化的专业人才培养模式。②深化教学改革,提高人才质量。要培养掌握现代信息技术、具有复合知识结构的宽口径应用型人才,必须深化教学改革,通过具体的培养模式、课程设置、教学方法、教育手段和师资配合才能达到目的。在教学模式中,应以基础知识和相关知识为背景,以专业知识为主导,以外语和计算机知识为工具,形成一个科学、完整的知识体系结构,并通过提高选修课比例、主副修制、双学位制等完善课程体系,合理配置教师,更新教学内容,抓紧对非本专业毕业的信息资源管理人员的在职教育等方式来实现多元化、灵活性、整体化、复合型的培养模式,以适应社会发展的需要,尽早实现传统文化与现代文明的结合,最终与国际化发展趋势相适应。同时为加强新的学科理论和现代信息技术方面的教学内容,密

切注视国内外有关信息资源管理理论研究的最新动态,根据不同类型人才培养的要求,及时把最新的研究成果反映到教学内容中来,并广泛吸收相关学科和新兴的知识营养。要不断提高现代信息技术课程在专业课程中的比例,在这类课程教学中,突出对学生实际操作技能的培养和训练,使学生毕业后在计算机信息管理领域能够独挡一面地开展工作。

高校图书馆实行多元一体化的服务模式是时代所需,它代表了图书馆的未来,作为图书馆馆员只有跟上时代的脚步,不断学习,不断进取,树立终身学习的观念,才能保证图书馆顺利地向现代型转化。

参考文献

- 1 杨勇. 试论转型期高校图书馆的多元一体化服务. 大学图书馆学报, 1999(4)
- 2 李小梅. 对 21 世纪图书馆现代化的认识. 图书馆学刊, 2000(1)
- 3 刘磊. 我国信息资源管理人才需求预测分析. 图书馆, 2000(1)

(责任编辑:王欣)

(上接第 19 页)所以只要读者需要一般都能阅读到。此外,还可满足那些需要同时查阅多种图书资料的读者。从而加速了样本书的周转时间,提高其利用率。同时,读者来到图书阅览室,由于可以广泛浏览,如果在浏览中看到自己所需的书且又想外借,可通过电脑检索外借处是否有该书,是否借走,如果有就可到外借处借该书。这样一来,也提高了外借处图书的利用率。从而最大限度地提高了整个馆藏的利用率。而另一方面,从图书阅览室每天借阅的书籍情况看,新书(半年中进样本书库的所有新书)一般占所借阅图书的 50% 左右,新书的利用率也大大提高。

实践证明,在样本书库成立图书阅览室的作用是明显的,特别是对学生查找毕业实习资料、撰写毕业论文、外语等级考试、计算机等级考试、考研起到的作用特别大。半年来,已接待

读者上万人次,有几个读者几乎是每天必到,图书阅览室对读者的吸引力也越来越大。因此,可以说藏阅结合的样本书管理的尝试是成功的。

参考文献

- 1 周以诚. 高校图书馆样本书的开发利用. 浙江高校图书馆情报工作, 1995(3)
- 2 石柱林. 转变观念 加强管理 充分发挥“保存本书库”的重要作用. 图书馆论坛, 1994(4)
- 3 陈勤. 略论样本书阅览室的文献信息服务功能. 浙江高校图书馆情报工作, 1996(3)
- 4 刘瑛. “藏阅合一”的样本书管理. 津图学刊, 1999(1)
- 5 张怀涛. 书间觅理. 北京:海洋出版社, 1999
- 6 吴建中. 21 世纪图书馆展望——访谈录. 上海:上海科学技术文献出版社, 1996

(责任编辑:彭国柱)