

高校图书馆学科服务化研究

Research on Discipline Service in University Libraries

刘结实

Jieshi Liu

咸阳师范学院图书馆 中国·陕西 咸阳 712000

Xianyang Normal College Library, Xianyang, Shaanxi, 712000, China

摘要: 学科化服务作为一种主动性、专业性、个性化的创新服务模式,实现了图书馆从以自我为中心到以用户为中心的深刻变革,给用户带来了全新的服务体验和切实的服务效果,在很大程度上拓宽了图书馆的服务领域,提高了图书馆的核心竞争力。

Abstract: As an initiative, professional and personalized innovative service mode, disciplinary service has realized the profound transformation of the library from self-centered to user-centered, brought new service experience and practical service effect to users, widened the service field of the library to a great extent and improved the core competitiveness of the library.

关键词: 学科化服务; 图书馆; 学科馆员

Keywords: discipline services; library; discipline librarian

DOI: 10.12346/sde.v4i1.5687

1 现状

自1998年清华大学图书馆建立学科馆员制度到2006年国家科学图书馆开展面向一线的学科化服务,中国图书馆学科化服务实现了两次重大的跨越。中国20世纪90年代末引入学科馆员制度,明确提出学科化服务概念则在2003年。中国科学院文献情报中心张晓林提出“科学化知识服务”概念。李春旺将张晓林“学科化知识服务”凝练为“学科化服务”,并提出学科化服务的主要目标。学科化服务现已成为高校图书馆的工作重点与发展方向,业界在学科化服务理论研究与实践探索方面均取得了显著成绩。

学科化服务起步阶段(1998—2002年),主要是对其他国家学科馆员进行宣传、介绍,学科馆员研究也属于起步阶段、主要以介绍其他国家经验为主。清华大学图书馆、东南大学图书馆、西安交通大学图书馆、北京大学图书馆、武汉大学图书馆相继建立学科馆员制度,开始了中国学科化服务的实践探索。学科化服务推广阶段(2003—2005年),随着对学科化服务理念认识的深化,学科化服务在高校图书馆普遍开展,学科服务化研究也成为图书情报领域的研究热

点。学科服务发展阶段(2006年至今),业界结合本馆实际,对学科化服务深层次问题进行了大量卓有成效的理论研究与实践探索,学科化服务研究深度与广度都有了大幅度的提高。在学科服务化过程中,涌现了清华大学图书馆、上海交通大学图书馆、沈阳师范大学图书馆等不同层次、不同特色的高校图书馆学科化服务的典型代表^[1]。

2 存在的问题

中国学科服务团队建设虽然取得了较大进展,但在团队建设涉及的诸多方面尚缺乏较为系统的理论研究与实践经验总结,学科化服务团队的作用还没有得到充分地发挥,与团队之实仍存有一定的差距,团队建设诸多问题亟待深入的研究与探讨。

2.1 组织机构与管理机制亟待加强

学科化服务工作需要投入较大的精力与集中的时间,其工作的开展耗时耗力,工作成果不易在短时间显现,缓解矛盾的通常做法导致学科化服务的暂缓或停滞。图书馆缺少专门机构来组织、推动、深化学科化服务工作的开展。学科化

【作者简介】刘结实(1980-),男,中国陕西咸阳人,硕士,馆员,从事图书馆理论与情报研究。

服务工作不成系统,管理较为涣散。学科化服务工作的深入开展,在相关管理体制、机构设置方面存在的问题已成为制约其工作开展的关键所在。要重视高校图书馆组织结构变革和调整的可行性研究,积极探索建立适应中国图书馆发展的新型图书馆组织机构,以推动学科化服务工作的深入发展。

2.2 团队成员学术科研素质有待提升

学科化服务人员在科研课题申报、学术论文撰写方面存在着较大的不足。一方面从事学术科研工作表面上看是学科服务人员自身单方面的问题,但不从事实际学术科研工作,学科服务人员在为对口用户教学科研的实际工作提供服务时,就无法深刻体会用户的切实需求,致使在学科化服务中的主观判断程度增强。另一方面,没有从事实际学术科研工作,没有高质量的学术科研成果,学科服务人员在给用户提供学科化服务的时候,也很难得到用户的实际信任。

2.3 团队整体工作业绩考核显著缺失

单个或几个学科馆员不是学科化服务的“全能冠军”,学科化服务是图书馆乃至学校的“全民运动”。对服务个体的考核只是学科化服务成效的侧面反映,不能代表图书馆学科化工作整体的真实情况。要在服务个体业绩考核的基础上,加大学科服务团队整体研究与实施力度,特别是以往的服务质量评估、绩效评估逐步向学科化服务成效评估转变,对学科化服务工作作出客观、准确地评价,才能为高校图书馆学科化服务工作的改进及发展提供全面科学的决策依据^[2]。

3 实施措施

3.1 建立健全学科服务管理体制

建立学科化服务专门机构及部门,从组织结构、管理体制上为学科化服务营造良好的环境,在此基础上组建学科化服务团队,并建立如学科资源建设团队、学科用户培训团队、学科技术支持团队等分团队。整合全馆资源、以学科化服务为主线、以学科资源建设与服务统领图书馆各部门业务工作。图书馆各业务部门团队成员将本部门工作在学科化方面进行强化与突显,其工作成果既是本部门工作的升华,又是学科服务团队工作的重要组成部分,两者相辅相成、共同促进学科化服务整体水平的提高。

3.2 提升团队整体学术科研水平

学科服务团队成员必须从事实际的学术研究工作。一是加强学科化服务相关研究,为学科化服务的拓展与深化做好前期准备工作;二是在实际科学研究工作中,切实体会服务对象的信息需求,做好与服务对象的角色换位思考。团队成员参与学术科研要多方面进行,一是积极申报各级各类科研课题,撰写相关论文;二是图书馆重点扶持,为其提高锻炼机会,有条件的图书馆还可以设立学科服务专项基金;三积极争取和各学院人员的实质性合作,通过学术科研活动的促进,逐步实现“被动服务用户课题——团队成员主导课

题——实质性参与用户课题组——参与用户课题决策”的平稳推进^[3]。

3.3 强化知识管理提升团队绩效

构建学科化服务体系,进行学科知识开发,促进学科知识共享。加大学科服务人员的个人知识管理,并在团队中共享具体成果,以便相互提高。注重团队学习。发展团队成员的整体协作能力,使团队整体产生出色的成果,提高团队成员成长速度,加强团队显性知识的整合及隐性知识的开发,促进知识共享特别是隐性知识共享,营造以人为本的知识主导型团队文化,形成一种能促进学习知识、交流知识、共享知识的良好环境,树立自觉合作、自觉交流、自觉共享的价值观。促进隐性知识与显性知识的融合与提高,使团队创新与持续发展保持强劲动力。

3.4 保持团队持续健康良性发展

保持学科服务团队持续健康良性发展,是高校图书馆学科化服务永葆生机活力的关键所在。学科化服务是一项涉及面甚广、专业性极强的系统工程。要建立适宜的学科化服务机构、部门及团队,建立适合校情、馆情的管理体制、规章制度,建立团队带头人及成员遴选标准等。赋予学科化服务机构及团队应有的职与权,保证学科化服务工作不受其他因素干扰,以营造学科化服务良好的发展环境,有效编织图书馆学科化服务内部网,凝聚团队精神,全馆一盘棋,最大限度地发挥学科化服务合力。强化团队创新,学科服务团队经过合理构建运行后,要随着外部环境和内部条件的变化不断进行调整和变革,使其顺利成长与发展,采取积极措施提高团队凝聚力,保持团队的稳定发展^[4]。

4 结语

学科化服务理论研究与实践探索中,要特别注意品牌效应在学科化服务中的应用,特别是品牌的权威效应等效应作用的发挥,并积极进行学科化服务品牌延伸的探索与实践。通过学科化服务品牌建设与品牌营销,逐步带动高校图书馆学科化服务向更广的范围和更深的层次发展,通过学科化范围品牌的广泛影响,激发相关部门和人员的工作积极性,强化用户需求的深层次挖掘,推动高校图书馆工作的全面发展。

参考文献

- [1] 熊欣欣.中美高校图书馆数字化学科服务比较分析[J].图书情报工作,2011,55(13):130-134.
- [2] 蔡屏.勿忽视高校图书馆首要职责:“Buyer”——从美国高校教师的视角谈起[J].图书馆杂志,2013,32(2):57-60+78.
- [3] 张玲.国外高校图书馆服务战略规划的分析与启示[J].图书馆建设,2009(10):89-96.
- [4] 陈定权,郭婵.中美高校图书馆学科导航服务比较研究[J].情报资料工作,2011(1):98-101.