

关于构建高校复合图书馆读者服务体系的认知

靳 峥

摘 要 读者服务工作始终是高校图书馆工作的重点。在数字化时代,构建一个适合高校复合图书馆的读者服务体系,不仅可以有效地提升图书馆服务质量,而且也图书馆读者服务工作的发展开辟了一个新的领域。

关键词 高校;复合图书馆;读者服务;体系

分类号 G252

Abstract Reader service is the focus of the university library,at the sustainable development of the hybrid library, the reader service must keep up with the pace. Building a reader service system for university hybrid library,can not only effectively enhance the quality of library service,but also create a new field for the development of library service.

Keywords University; Hybrid library; Reader service; System

Class Number G252

1 复合图书馆研究现状

20 世纪九十年代中期,英美等国家就开始进行数字图书馆的建设。1996 年,国外图书馆界首先提出了“复合图书馆”的概念。这一概念的提出得到了专家们的广泛认可,引发了国内外一系列围绕复合图书馆的研究热潮。英国图书馆学家 S. Sutton 在《未来的服务模式与功能的融合:作为技术人员、著作者和咨询员的参考馆员》一文中提出:在复合图书馆中可以实现传统馆藏与数字馆藏的并存,复合图书馆是传统图书馆和数字图书馆融为一体的兼容性图书馆。这是“复合图书馆”概念的首次提出。1997 年,英国信息系统联合委员会通过了这一概念,认为复合图书馆仍然是图书馆,并同时存在于物理空间和网络空间,现代信息技术并没有改变图书馆的本质,其最根本的特征仍然是对“人类记录”的控制和使用。

国内外对于复合图书馆的研究已经涉及很多方面,主要包括馆藏资源建设,资源体系构建等,也有一部分涉及读者服务和复合图书馆的管理方面。大部分学者认为,作为集成了传统图书馆与数字图书馆的资源、技术、方法与服务环境的独立图书馆形态,复合图书馆的特征不会是传统图书馆与数字图书馆特征的简单合成。复合图书馆特征总结起来应包括信息载体多样化;管理服务集成化以及功能复合化三个方面。其中黄宗忠教授基于复合图书馆的要素,将复合图书馆的特征归纳为“混合性、

多样性、独立性、整体性、两面性、非赢利性、人文性、信息性、存储性、适应性与先进性。”还有一些学者将复合图书馆的特征概括为:文献信息资源的多元化;通过统一机制相互联系并互为为基础的传统业务与现代业务并存;人员结构与素质的复合化;内部机构的重组;体制与功能的一致性。

2 建立高校复合图书馆读者服务体系的意义

复合图书馆已成为目前图书馆的发展主流形态。笔者认可为在新形势下,探索复合图书馆读者服务体系,是高校图书馆的一项重要研究课题。

2.1 促进图书馆读者服务工作的深入开展

在新的数字信息环境下,图书馆作为校园文化核心,已经在学生、教师和科研人员的学习、工作、科研和生活中发挥着越来越重要的作用。高校复合型图书馆在为研究和教学提供专业化信息服务的同时,必须更加强调以用户为中心,为师生的教学和研究团体提供个性化的服务。通过对高校复合图书馆服务现状的分析研究,本文提出了构建读者服务体系的构想。进而设计一套适合高校复合图书馆的读者服务体系,使得高校图书馆服务质量得到进一步的提升,从而使资源得到更加合理地整合利用,进而促进高校图书馆读者服务工作的飞跃式发展。

2.2 完善并提高图书馆的管理工作

复合图书馆是在传统图书馆的基础上,运用现代信息技术对传统图书馆与数字图书馆的资源、技术、服务方式等图书馆要素进行整合的产物。

2013 年 3 月 March, 2013

对复合图书馆的管理将有别于传统图书馆及数字图书馆,构建一个合理完善的读者服务体系对实现复合图书馆的管理体系的多元化、精细化、系统化将起到一定的促进作用。当图书馆的管理体系形成一个系统的整体后,其中的馆藏体系、服务体系、人员体系互相影响,互相促进,从而使整个图书馆的发展形成良性循环。例如,服务体系促进人员体系、馆藏体系的优化,馆藏体系支持服务体系、人员体系的发展,人员体系随着馆藏体系、服务体系而循环。这对复合型高校图书馆的管理无疑是有极大的促进作用。

在当今复合图书馆的大环境下,一个图书馆服务质量的衡量标准之一就是其提供出色的读者服务的能力。一般的高校图书馆读者服务工作都是穿插在各项业务工作之中的,例如流通工作、阅览工作、数字化中心工作等等,都是围绕着读者服务这一核心开展各自的业务工作。但由此产生的问题也体现在各个方面,这是由于各个职能部门之间缺乏有效地沟通,一个问题的出现,也许涉及到许多部门,但由于没有一个系统的管理,导致信息滞后,问题得不到快速有效地解决。

读者服务体系的构建,正可以解决这方面的问题。不但可以在提高读者满意度上取得一定的效果,而且在扩大图书馆的影响力、树立图书馆品牌方面也会起到积极地作用。

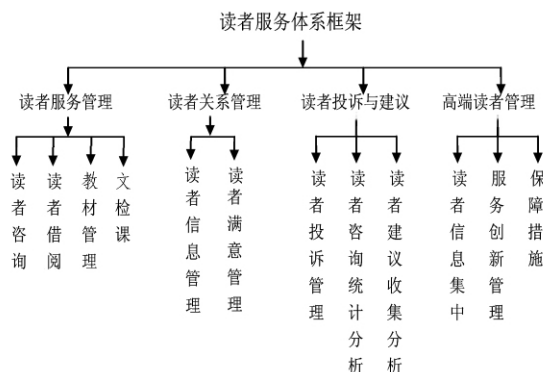
3 高校复合图书馆读者服务体系框架

现今,国内外对复合图书馆以及高校图书馆读者服务的研究较多,也取得了一些非常有价值的研究成果,但对于高校复合图书馆读者服务体系的研究还没有十分深入。部分研究者介绍了一些读者服务的模式,也有少数研究者对读者服务体系的构建进行了一些初步的研究,但侧重于复合图书馆高校读者服务体系还没有形成。在复合图书馆存在并将长期存在的前提下,如何构建合理完善的读者服务体系,如何建立长效的服务管理机制,建立健全读者服务评价标准,国内外还没有进行系统的研究。

通过对高校复合图书馆读者服务工作的调研分析,不难发现现今图书馆的读者服务工作并没有形成一个有机的整体,也没有构建一个完整的体系。尽管读者服务工作涉及方方面面,但并没有形成有效地管理体系。各个部门开展的读者服务工

作也各有千秋,将这些服务工作进行整合,形成体系,不仅可以成为提高读者服务工作水平的重要途径,也是今后读者服务工作研究的发展方向之一。

高校复合图书馆读者服务体系框架如下图所示:



通过构建读者服务体系,可以将高校图书馆的读者服务流程进行优化,使得服务流程更为清晰流畅、更加便于操作,缩短了读者需求的处理时间,同时可以更全面、更容易地发现在读者服务工作中存在的不足;也可以从流程的实施和部门间的合作中找到一些改进读者服务的措施,对改善与提高高校复合图书馆的读者服务水平的改善起到一定的促进作用。

此体系中还增加了为高端读者提供的服务管理系统。高端读者的定义是有别于一般读者,对读者服务工作有一些特殊需求的读者群体,例如科研人员、教师、学生工作管理者等。此类读者的需求不仅仅停留在日常的读者服务需求层次,而且对图书馆提供的服务有更高的要求,比如科研支持、文献资料深层次整理加工等等。在读者服务体系中,将高端读者的服务单独进行管理,有利于为此类读者提供更加快捷专业的服务指导,同时避免了以前的服务工作中遇到此类读者出现的互相推诿的现象。

参考文献:

- [1]曾英姿.基于用户中心理念的复合图书馆发展策略[J].图书馆,2010(4):40-42.
- [2]盛兴军.基于复合图书馆背景下的研究型大学学科化个性服务[J].情报科学,2009(11):1623-1629.
- [3]解金兰.新形势下高校图书馆读者服务工作的特点与对策[J].情报杂志,2011(6):186-188.
- [4]王 姝.复合图书馆与读者服务的创新[J].重庆教育学院学报,2010(11):109-111.

作者简介:

靳 峥(1979—),女,馆员,天津财经大学图书馆,天津,300222。