

高校图书馆服务功能的实现

燕今伟

南宁·2010.11.9.

大 纲

- 现代高校图书馆的服务功能
 - 实现高校图书馆服务功能的条件
 - 实现高校图书馆服务功能的策略
-

一、现代高校图书馆的服务功能

- 1987年国家教委颁布的《普通高等院校图书馆规程》中规定，“高等学校图书馆应履行教育职能和情报职能”
 - 2002年《普通高等院校图书馆规程》（修订）第二条“高等学校图书馆必须……履行教育职能和信息服务职能”
 - 高校图书馆的两大职能都需要通过服务功能来体现
 - 随着信息技术的发展，在网络化、数字化的环境下，信息资源和读者需求都发生着变化
 - 图书馆的服务也随之不断深化，图书馆的服务功能在不断扩展，呈现出时代的特点。
-

服务功能归类

- 文献获取服务
 - 参考咨询服务
 - 信息素质教育
 - 技术服务
 - 学科服务
 - 知识服务
 - 文化服务
-

文献获取服务

- 文献获取服务是在读者能够明确指出具体的文献时，为他们提供所需要文献的服务
 - 图书外借
 - 纸本图书流通量普遍呈下降的态势
 - 新书难借、好书难找仍然是读者投诉的热点
 - 到馆阅览服务
 - 对于不宜外借的图书和期刊等资料提供就室阅览的条件
 - 馆际互借和文献传递
-

参考咨询服务

- 口头咨询 --- 面对面，电话
 - 网上咨询 --- 实时、表单、电邮
 - 代查代检 --- 帮助读者查找文献、查收查引
 - 书目服务 --- 核心文献确定、引文分析、学科竞争力评估
 - 定题服务 --- SDI、电子邮件推送服务
 - 课题查新 --- （半政府行为）
 - 专人服务 --- （Living library）
-

信息素质教育

- 独立的信息素质课程
 - 嵌入式的信息素质课程
 - 专题讲座
 - 学术论文写作辅导
 - 数字化制作技能培训
-

技术服务

- 技术支持服务 --- 对到馆和不到馆的读者提供现场技术服务
 - 文献复制服务 --- 复印、扫描
 - 数字化和多媒体制作服务 --- 提供设备和技术指导
-

学科服务

- 学科服务其实质还是参考咨询服务的深化，注重在专业教学科研活动的全过程中提供配套的文献服务
 - 围绕学科专业建设文献资源
 - 建立教学信息和教学参考书服务平台
 - 在科学研究的立项阶段提供文献检索和课题查新服务
 - 在研究过程中提供文献跟踪服务
 - 在研究成果发表后进行引用分析和影响力评估等
-

知识服务

- 知识服务是文献服务的高级阶段
 - 图书馆的工作对象从文献层面深入到知识层面，以解决用户的问题为目标，开展面向知识内容的管理和知识的增值服务
 - 相关服务
 - 机构知识库服务 为本校所产生的文献和知识进行收集、加工、管理和提供利用
 - 科学数据管理 为繁忙的研究人员管理研究过程中所产生的研究数据，并构建可以与同行共享的数据服务平台
-

文化服务

- 图书馆是校园的文化中心，是学校精神文明建设的重要阵地，是对学生进行素质教育的第二课堂
 - 图书馆的文化服务可以有两方面的内容
 - 文化展示 选择人文地理、历史回顾、社会热点、科学普及等方面的内容举办多种形式的主题展览
 - 文化活动 举办主题报告、演讲辩论、纪念活动等，陶冶学生的情操，扩大学生的知识面，提高学生的综合素质
-

二、实现高校图书馆服务功能的条件

- 在传统图书馆时代，实现图书馆服务功能的基本条件包括馆舍、文献（包括图书、期刊等纸质文献和缩微、声像等非书资料）、目录体系和专业人员四个方面
 - 在数字化、网络化时代，这四个方面仍然是图书馆服务的基本条件，但每个方面的内涵和外延都有了质的变化和发展
-

条件一：馆舍

- 馆舍突破了单纯的书库和阅览室的概念，出项了两类新的用房
 - 信息共享空间(Information commons)和学习共享空间(Learning commons)
 - 将文献资源、使用各种文献载体的设备、个人研究学习和集体研究讨论的设施，以及随时可以辅导读者的高素质图书馆员配置在同一个区域
 - 文化活动用房
 - 图书馆需要安排一定的文化活动空间，举办专题展览、专题讲座、互动沙龙等多种形式的文化活动
-

条件二：文献

- 各种载体的文献都可以通过数字形式存储、传播和再现，图书馆馆藏的概念发生了革命性的变化
 - 馆藏实体文献资源，包括纸质图书、期刊、舆图等，以及音像制品和缩微品等非书资料
 - 馆藏数字化资源，即储存在馆内设备上的各类电子文献数据库，包括电子图书、电子期刊、索引文摘库和以数字形式存在的多媒体资源等
 - 网上虚拟资源，包括图书馆订购的或免费的、不储存在图书馆本地的、通过网络获取的各类数字化资源
-

条件三：目录体系

- 有一套可以从多种途径揭示馆藏图书的目录体系是图书馆服务的基本手段
 - 曾经是革命性突破的卡片目录已经退出历史舞台，取而代之的是综合信息服务平台
 - 图书馆集成系统的OPAC → 链接全文图书/多媒体资源
 - 单个数据库检索系统 → 跨库链接和检索系统
 - 网上免费学术资源的导航系统
 - 信息资源服务门户
 -
-

条件四：专业人员

- 传统图书馆被认可的专业人员集中在编目和参考工作岗位，对服务岗位的人员往往没有明确的专业要求
 - 现在服务岗位的人员没有必要的专业素质很难胜任工作
 - 理想的专业人员应该具具备图书情报、某一个学科、外语、计算机四个方面的专业知识，其中最重要的仍然是图书情报专业素质
 - 加上服务营销理念和技能
-

三、实现高校图书馆服务功能的策略

- 树立以服务为导向的工作理念
 - 知道师生需要什么
 - 知道图书馆员能做什么
 - 做好我们会做的事情
 - 学会做我们还不会做的事情
-

树立以服务为导向的工作理念

- 只要有需求就应该提供服务
 - 自习问题、学科评价问题、机构库问题
 - 围绕服务组织藏书
 - 围绕服务安排馆舍
 - 围绕服务设计网上服务平台
 - 避免馆员自娱自乐
 - 围绕服务组织队伍
 - 文献传递团队、查新团队
-

知道师生需要什么

- 查找学习、教学、科研需要的文献资料
 - 学习、研究的环境
 - 信息素质的训练
 - 写作能力的训练
 - 陶冶文化情操
 -
 - 知道读者不需要什么
 - MARC数据?
-

知道图书馆员能做什么

- 我们现有的队伍并不是一支达到理想标准的专业队伍，但是我们有我们的长处
 - 我们熟悉馆藏书刊和传统的借阅服务
 - 我们有一部分人熟悉电子资源和检索技巧，其中有一部分人能够承担教学工作
 - 我们有一些人具有非图书情报专业的背景
 - 我们有一些人比读者更熟悉个人计算机和相关软件
 -
-

做好我们会做的事情

- 认真对待每一个到馆的读者，看我们能帮助他/她解决什么问题
 - 不能忽视纸质书刊的借阅服务，维护好馆藏数据和排架的准确性
 - 把专业素质好的人安排在读者服务的第一线
 - 安排讲课效果好的人上文检课和培训
 - 提供上门的个人计算机调试服务
 - 尝试安排有学科背景的人开展学科文献服务
 - 根据需要调整和重新布置馆舍空间
-

学会做我们还不会做的事情

- 根据我们已经掌握的知识，明确每一个业务岗位需要掌握的业务技能，制定培训纲要
 - 根据培训纲要，进行全员达标培训
 - 根据读者的需求和馆舍、资源、设备、人力条件，积极推出新的服务项目
 - 对于一时还没有需求，或还没有条件开展的服务项目，应有专人跟踪研究，保持对行业动态的了解，有条件时适时开展
-

谢 谢
