

高校图书馆社会化信息服务中需注意的问题

董琴娟^{1,2}

(1.武汉大学信息管理学院,湖北武汉,430072;2.临沂师范学院图书馆,山东临沂,276005)

摘要:提出高校图书馆在进行社会化信息服务时要注意服务定位、资源配置、人力资源建设、管理制度更新、知识产权保护等问题,以便更好地开展社会化信息服务。

关键词:高校图书馆;社会化信息服务;服务定位

中图分类号:G258.6

文献标识码:A

目前,高校图书馆社会化信息服务已经成为学者关注的热点问题之一。2009年11月,由教育部高等学校图书馆情报工作指导委员会主办、广州大学图书馆承办的“全国高校图书馆社会化信息服务”学术研讨会在广州大学召开,全国高校图书馆的120多名专家、学者代表就相关问题进行了讨论与交流。高校图书馆逐步向社会用户打开了大门,广州大学、中国人民大学、中国矿业大学、四川大学、上海交通大学、上海大学、重庆大学图书馆等表现尤为突出,他们的实践探索将把高校图书馆社会化信息服务推向深入。但仍然存在一些影响高校图书馆社会化信息服务的问题。笔者认为,在推进高校图书馆社会化信息服务时应注意以下几个问题。

1 服务对象及服务内容的定位问题

服务对象定位问题即为谁服务,提供什么样的服务问题。这一问题需要好好研究,因为这个问题会直接影响服务内容的确定、资源的配备、工作人员的安排等。“高等学校图书馆是学校的文献信息中心,是为教学和科学研究服务的学术性机构,是学校信息化和社会信息化的重要基地。”可见,高校图书馆最主要的任务是为本校的教学、科研服务,即服务于本校的教职员工、广

大的学生。近年来,随着共建共享观念的普及以及人们权利意识的觉醒,要求高校图书馆提供社会化信息服务的呼声越来越高。顺应这一潮流,越来越多的高校开始了社会化信息服务的探索。如广州大学图书馆与广州市人民政府政务管理办公室、广州市档案局合作共建了广州市政务中心政务资讯厅。经过建设期运作,资讯厅服务功能已扩大到为市政府服务的层面。武汉大学图书馆信息分馆利用本馆在测绘学方面的资源、人才、技术、服务等优势,在坚持服务院校的基础上,努力为国民经济建设和行业发展提供科技信息服务。更有部分高校图书馆面向一般社会公众提供图书借阅、期刊浏览、参考咨询等服务。任何一个图书馆的文献信息资源都是有限的,而全社会的文献信息需求是无限的。因此高校图书馆开展社会化信息服务不能是盲目的、无限的、不讲重点的、泛泛的服务。各级各类图书馆应该首先结合自身的特点与优势,找准自己的定位,明确自己服务的对象及内容,有重点、有目标地做好服务,起到在全国图书馆服务体系中特有的、无可替代的作用。

2 资源配置问题

在高校图书馆的制度设计中,高校图书馆资源主要是为本

吉林大学东北亚研究院世界史专业,馆员,吉林大学大学图书馆,吉林省长春市,130012.

第一作者简介:王秀华,女,1972年8月生,2007年毕业于

The Management and Utilization of Foreign Periodicals of the University Library under Network Environment

WANG Xiu-hua, QIAN Xiao-rong

ABSTRACT: According to the current management and utilization of foreign periodicals of university library, and connecting with some new features of the current service and management of foreign periodicals, especially in the light of the situation that the utilization rate of foreign periodicals is lower, this paper puts forward some corresponding measures for improving the management and utilization of foreign periodicals of the university library under network environment.

KEY WORDS: network environment; university library; foreign periodicals; management of periodicals; utilization of periodicals

校的教学科研服务的。其资源专业性强,适合教学科研使用,不适合大众化的阅读。如果高校图书馆面向一般社会公众开放,就需要考虑一系列的问题,如高校图书馆是否会考虑大众的阅读水平,配置一些浅显的读物;假如对儿童开放,是否考虑配置儿童读物?如果答案是肯定的,本已紧张的经费如何分配?是否有额外的经费支持?经费的来源在哪?经费是否可持续?当然,在网络资源非常丰富的今天,高校图书馆可以考虑充分利用共享资源,但前面的问题依然不容忽视。

社会公众呼吁高校图书馆提供服务的原因之一是公共图书馆及公共图书馆资源缺乏。现在国家已经意识到这一问题,准备加大投入把公共图书馆服务延伸到社区。那么当务之急就是如何协调和处理好高校图书馆和社区图书馆的关系,如何合理地配置好资源。

3 高校图书馆的人力资源建设问题

高校图书馆的人员是按照高校图书馆馆藏资源、服务对象及学校规模配置的,人数相对固定。提供社会化信息服务后,高校图书馆的工作量肯定要增加,那就要考虑原有人员能否完成增加的工作量,是否需要增加新的工作人员等问题。虽然近年来高校图书馆的门槛越来越高,高校图书馆引进了一批高学历的人才,但他们的学科背景、学科结构、实际工作能力能否承担起知识服务的重担,还不能确定。而高校图书馆主体人员普遍年龄偏大、学历偏低,做一般性的普通工作尚可,开展深层次的服务尚需培训。

高校图书馆开展社会化信息服务需要加强人力资源建设,提高原有工作人员的服务能力。引进新馆员时要考虑他们的年龄、学历、学科背景是否符合图书馆的需要,尤其要引进既掌握图书馆业务知识与必要的信息技术,又具备参加社会实践、从事社会宣传、开展社会调研以及分析解决实际问题的能力的实用人才。高校图书馆需要构建一支年轻化、知识化、结构合理、实战能力强的团队,切实提升高校图书馆的服务能力,这也需要高校领导层和人事管理部门的大力支持。

4 高校图书馆的管理制度建设问题

高校图书馆的规章制度、工作流程是针对校内用户制定的,是围绕教学科研服务的。高校图书馆开展社会化信息服务有可能会冲击原有的规章制度,如可能会影响图书馆开放时间、工作质量的认定、工作人员的激励机制等。为使图书馆的社会化信息服务有效地展开,高校图书馆必须改革原有规章制度中一切不利于社会化信息服务的条条框框,取消不必要的限制,从社会用户的角度出发,建立健全带有普遍意义的合理性、规范性、可操作性的规章制度,以保证社会用户的正当权益。

5 知识产权问题

高校图书馆是信息的收集和传播机构,在传播和利用信息时,势必会涉及相关的知识产权问题。作为图书馆人要熟知《中华人民共和国著作权法》《信息网络传播权保护条例》《计算机软件保护条例》《互联网出版管理暂行规定》等法律法规。其中著作

权法对图书馆信息资源建设和服务影响最为直接,图书馆员更要牢牢记住。图书馆业务中所涉及的著作权问题最常见的是复制权和网络传播权问题。图书馆要严格遵守《中华人民共和国著作权法》等法律法规,按照“先授权、后传播”的作品使用原则,合法使用和传播作品。各图书馆要建立合法使用作品的工作制度和有效机制,杜绝未经许可复制或通过网络传播他人作品的行为,以免引起不必要的法律纠纷。另外,高校图书馆要积极参与《图书馆法》的制定工作,促进著作权法的修订,妥善处理图书馆所代表的公众利益和旨在促进创作的著作权之间的关系,平衡图书馆与作者的利益,促进图书馆事业和知识产权保护的和谐发展。

6 校内外用户关系问题

高校图书馆要以本校教职员工和在读大学生为主要服务对象,这是高校图书馆根本职责和主要任务。高校馆的日常工作和工作人员的主要精力都要放在全心全意为高校的教学和科研服务上,即放在高校图书馆的主要服务对象身上,否则,就是本末倒置。高校图书馆一方面要制定具体措施来保证校内人员利用图书信息资料的优先权,同时也应注意尊重社会用户,不能在服务态度、服务质量上有所差异。在本馆无法满足用户的要求时,要耐心解释并且联系社会同行,努力寻求解决方案,争取得到每位用户的认可。

在信息资源共建共享的今天,在人们权利意识普遍觉醒的今天,高校图书馆对社会敞开大门,为社会提供服务是大势所趋。高校图书馆要顺应潮流,及时为社会提供服务。同时要注意可能面临的种种问题,及早谋划,做好准备,更好地为社会服务。

参考文献

- [1] 河北省高校图书馆工作委员会. 全国高校图书馆社会化信息服务学术研讨会纪要 [EB/OL]. [2010-07-25]. <http://tgw.hebiace.edu.cn/funonews.asp?id=128>.
- [2] 唐晓阳. 高校图书馆信息社会化信息服务新探索——参与广州市政务服务中心政务资讯厅建设的实践 [J]. 图书馆建设, 2010(1):63-66.
- [3] 高仕健,段晓玲,袁爱平. 论高校图书馆科技社会化信息服务——武汉大学图书馆的实践 [J]. 图书馆建设, 2010(1):55-62.
- [4] 帕提曼. 高校图书馆向社会开放的障碍举要——基于《图书馆合作与信息资源共享武汉宣言》的冷思考 [J]. 图书与情报, 2007(6):21-23.
- [5] 赵晖. 我国高校图书馆社会化信息服务的困境及对策 [J]. 图书馆学刊, 2010(3):6-8.
- [6] 孙雷. 浅谈图书馆业务所涉及的著作权问题 [EB/OL]. [2010-07-29]. http://www.npc.gov.cn/npc/xinwen/rddl/fzjs/2010-05/21/content_1574333.htm.

(实习编辑:唐尊进)

第一作者简介:董琴娟,女,1971年12月生,1995年毕业于聊城师范学院,现为武汉大学信息管理学院情报学专业2007级在职硕士研究生,馆员,临沂师范学院图书馆,山东省临沂市兰山区通达路18号,276005.

浅谈数字时代图书馆参考咨询服务人力资源的管理

郭学军

(湖南工业大学图书馆,湖南株洲,412000)

摘要:分析了图书馆参考咨询馆员人力资源缺失的原因,探讨了图书馆参考咨询馆员应具备的素质,并提出了相应的解决对策。

关键词:图书馆;参考咨询服务;人力资源管理

中图分类号:G251.6

文献标识码:A

进入数字时代,图书馆参考咨询服务事业方兴未艾,而作为参考咨询服务主体的馆员,其作用突显,对他们的要求也越来越高。但目前图书馆参考咨询服务人力资源管理尚存在许多问题,在很大程度上影响了图书馆参考咨询服务事业的发展。因此,要加强参考咨询馆员的培训,组建一支优秀的参考咨询人才队伍,以支持知识的生产和传递,提升图书馆的整体服务形象和参考咨询服务水平。

1 图书馆参考咨询服务中人力资源缺失之因

人类已经进入数字时代,随着计算机技术和网络技术在图书馆的广泛应用,参考咨询服务工作已经成为图书馆服务工作的重中之重,其作用和地位越来越突出。目前,图书馆参考咨询读者日渐增多,参考咨询问题也越来越复杂,给图书馆参考咨询服务及其管理工作带来了新的挑战。然而,由于图书馆参考咨询服务人力资源管理方面存在一些问题,造成图书馆参考咨询服务管理人力资源的缺失,影响着图书馆参考咨询服务工作的开展。

(1)参考咨询服务人力资源管理中观念的缺失。人力资源管理的作用在于对人的动机的激发和引导。为参考咨询馆员提供良性发展环境,开辟自我实现的道路,这是图书馆参考咨询服务人力资源管理应该树立的基本理念。图书馆作为一个公共服务部门,目前主要采用的是以韦伯的理想行政组织体系理论为基

础而构建的官僚体制,在观念上往往对人力资源的流动持保守的态度。尤其是在参考咨询人力资源管理中,不能根据馆员自我发展和用户服务需要,给予咨询馆员更多的自主权、责任心和管理层对其更多的信任,以帮助咨询馆员实现个人价值。这种传统的管理体制和管理理念,不利于激发和调动参考咨询馆员的积极性和主动性,在很大程度上影响了参考咨询服务工作的顺利开展。

(2)图书馆人力资源管理激励机制的缺失。人力资源的合理配置能够产生最大的效益,但许多图书馆一贯采用的是职业终身制,缺乏激励机制,干好干坏一个样。如此一来,馆员没有职位危机意识,特别是在参考咨询这个担当图书馆咨询服务创新前沿行列中,不利于馆员将危机感转化为努力工作的内在动力,因而不能实现人力资本的不断增值。同时,由于经济杠杆和利益驱动机制方面存在的缺陷,影响了参考咨询人力资源的协作化过程。尤其是在合作参考咨询服务中,由于各馆参考咨询工作量的差异性和难易程度不同,需要建立一定的激励和补偿机制,以调动协作各方咨询馆员的积极性。

(3)参考咨询馆员结构及自身的素质与能力难以满足要求。参考咨询队伍的素质和能力与其服务质量成正比。没有一个图书馆的馆藏和馆员学科结构是完善的,总是各有侧重。目前,许多图书馆参考咨询馆员的群体素质存在着很大的差距,知识结构不合理,能力不足,制约了参考咨询向更深层次发展。这主要

Discussion on Some Problems Needing Attention in University Library's Socialized Information Service

DONG Qin-juan

ABSTRACT: This paper points out that university library should pay attention to the service orientation, resource allocation, human resources construction, management system update, intellectual property protection and other issues in the course of carrying out the socialized information service in order to develop better the socialized information service.

KEY WORDS: university library; socialized information service; service orientation