

# 地方院校图书馆学科服务认知偏差的主要表现

吴玉玲

(渭南师范学院 图书馆, 陕西 渭南 714099)

**摘 要:**地方院校图书馆学科服务认知偏差,集中反映在学科服务的管理者图书馆管理层、实施者学科馆员及接受者学科用户三者身上,具体又表现在许多方面,严重制约和阻碍学校学科建设及图书馆学科服务发展。

**关键词:**地方院校;图书馆;学科服务;认知偏差

**中图分类号:**G258.6 **文献标识码:**A **文章编号:**1007—6921(2018)18—0139—02

学科服务是指高校图书馆基于高校学科建设发展需求,以学科馆员为核心,以各类馆藏资源为服务载体,以学科服务平台为依托,以满足学科用户需求为目标,通过不同方式、途径向学科用户提供的专业化、个性化、知识化的服务<sup>[1]</sup>。它是高校图书馆发展到一定阶段的产物,是图书馆传统服务的创新与延伸。

学科服务起源于美国的内布拉斯加大学图书馆。该馆于1950年设立分馆并配备学科馆员<sup>[2]</sup>,开启了高校图书馆学科服务的先河。1998年清华大学图书馆学科馆员制度的创建,标志着我国高校图书馆学科服务的开始<sup>[3]</sup>。随后,北京大学、上海交通大学、西安交通大学、东南大学等高校图书馆纷纷效仿实施,对所在高校学科建设及图书馆学科服务发展都产生了重要的推动作用。截至目前,全国高校图书馆都不同程度地开展学科服务工作,但开展情况及效果却参差不齐。总的说来,部属高校图书馆实施学科服务着手早,措施得力,模式新颖,成效显著,地方院校图书馆学科服务则明显滞后。

形成地方院校图书馆学科服务整体上明显滞后的原因是多方面的,诸如观念保守、人才匮乏、资源欠缺、平台滞后、信息不畅等,都不同程度地阻碍着地方院校图书馆学科服务发展,影响着服务效果。此外还有一个鲜为人知却很重要的隐性原因,即围绕学科服务的图书馆相关人员在学科服务上存在严重的认知偏差,也严重影响地方院校图书馆学科服务健康发展。从目前来看,这已成为制约地方院校图书馆学科服务发展的瓶颈和桎梏。笔者拟就地方院校图书馆相关人员关于学科服务认知偏差的主要表现略作探析,以期引起业内人士的共鸣和重视,并采取积极有效的措施,切实予以纠正,从根本上改变地方院校图书馆学科服务滞后的局面。

学科服务是图书馆传统服务内容的延伸及服务模式的创新,主要由学科资源、学科馆员、学科用户、服务平台4个因素构成<sup>[4]</sup>。其中学科资源是服务载体,学科馆员是服务主体,学科用户是服务对象,信息平台是服务的依托。也就是说,学科服务是由人、物和平台组成的。人即学科服务的实施者和接受者,物即学科资源,平台即图书馆开展学科服务的主要依托。其中,人在学科服务过程中居于主导地位,

人对学科服务的认知到位与否和学科服务发展相辅相成。认知全面、正确、科学,就会创造性地开展服务和积极主动地寻求与接受服务,推动学科服务的快速发展;反之,就会影响甚或阻碍学科服务的发展。长期以来,地方院校图书馆,无论是学科服务的管理者,还是学科服务的实施者,也还是学科服务的接受者,对学科服务都存在着不同程度的认知偏差,严重制约并阻碍了图书馆学科服务及学校学科建设发展。

## 1 图书馆管理层认知偏差表现

图书馆管理层居于图书馆的领导与核心地位,对图书馆事业发展有着十分重要的作用。管理层的正确认知与适时正确决策,可以推动和引领图书馆事业不断与时俱进,推动高校扎实有效地履行人才培养、科学研究、社会服务及文化传承与创新的使命,如果认知滞后或者是带有偏颇性的认知及决策,则不仅贻误图书馆事业,而且影响高校整体事业的发展。同样,图书馆管理层对学科服务的正确认知及决策,无疑可有力促进学科服务向深度和广度发展,不断提高服务效果,推动高校学科建设的快速发展;否则,就会制约学科服务发展,影响服务效果,迟滞高校学科建设和发展。大致说来,目前地方院校图书馆管理层对学科服务的认知偏差主要体现在以下几个方面。

### 1.1 认为学科服务是一流大学图书馆的服务项目,与地方院校图书馆关系不大

在举国尤其是高等教育界十分迷信985、211院校的背景下,地方院校由于客观存在的区位、交通、信息、教学、科研、资源等诸多劣势,极易使地方院校图书馆管理层内心滋生惰性,安于现状,不求进取,只是局限于做好日常工作,至于站在学校发展全局高度,紧跟时代发展潮流与图书馆发展趋势,与时俱进,更新理念,主动作为,积极谋划图书馆改革发展大计,在他们看来根本不是地方院校图书馆管理层考虑的事情,也根本不是地方院校图书馆需要做的事情。至于学科服务,认为那是一流大学图书馆的服务内容,地方院校图书馆不完全具备推行学科服务的条件,或者说学科服务与地方院校图书馆关系不大。地方院校图书馆只需搞好传统的借阅服

收稿日期:2018-06-08

基金项目:陕西省教育厅科研项目“高校图书馆学科服务体系构建研究”(项目编号:14JK1230)。

作者简介:吴玉玲(1971—),女,渭南师范学院图书馆副研究馆员,研究方向:图书馆学科服务,曾在《图书馆论坛》《图书馆工作与研究》《新世纪图书馆》等刊物上发表论文30余篇。

务工作就行了。这是目前地方院校图书馆管理层对学科服务的普遍认知,导致图书馆学科服务缺乏包括制度、政策、资金、措施等在内的实质性的支持和具体做法。

### 1.2 认识不到学科馆员及其工作的重要性与特殊性

目前,已经推行学科服务的地方院校图书馆,就其管理层的动因而言,或是迫于时势的被动而为,或是出于将学科服务作为一项业务创新、学校年终考核图书馆时的加分点来对待,而并不是基于学校及图书馆发展大计或顺应新时期图书馆发展趋势的主动而为。因而,疏于对学科服务理论的深入研究,围绕学科服务的概念、内容、宗旨及意义等理论问题,都是一知半解,对具体实施学科服务的学科馆员及其工作的重要性与特殊性认识不足,不仅降低学科馆员的任职条件,疏于对学科馆员的严格筛选与科学管理,也不注重对学科馆员的培养历练;缺少对学科馆员工作合理有效的考评体系;职称评审、津贴分配、激励奖励等方面对学科馆员也没有体现出多少倾斜,难以调动学科馆员工作的积极性,影响学科服务效果。

### 1.3 缺乏对数字资源与纸质资源优劣利弊的正确认识,将学科服务等同于数字资源服务

随着网络的广泛普及与数字资源的迅速发展,图书馆的馆藏资源由原来单一的实体纸质资源变为实体纸质资源与虚拟数字资源并存的局面。数字资源因其使用的便捷、高效而深得读者青睐。其实,纸质资源与数字资源,各有优劣利弊。面对数字资源的优势及读者需求的多元化,图书馆不断加大数字资源建设力度,提高数字资源在馆藏资源中的比重,本亦无可厚非。但问题是,有的地方院校图书馆管理层过分看重数字资源建设,而忽视纸质资源建设。在学科服务问题上,认为学科服务就是数字资源服务,主要依托信息平台,与纸质图书无多大关系。在学科资源建设上,不切实际地购置大量数字资源,忽视购置学科建设急缺的纸质图书资料,影响了学科建设发展。

## 2 学科馆员认知偏差表现

学科馆员是实施学科服务的主力军和中坚力量,是联系学科资源与学科用户之间的桥梁与纽带,学科资源的有效开发与合理利用全赖于学科馆员的创造性工作,因而,学科馆员素质直接关系到学科服务效果<sup>[1]</sup>。学科馆员的职责,主要是依托馆藏文献信息资源,面向研究机构、学科建设团队、科研课题组和个人,开展个性化、定向化、专题化的服务,向其提供针对性较强的文献信息,进而帮助其提升文献信息获取与利用的能力,推动研究机构做大做强、学科建设团队在学科建设上不断取得新突破、科研项目组和个人项目按期结题并实现滚动发展。学科馆员要出色完成好学科服务工作,必须得对学科服务的职责、内容、宗旨及意义有透彻的了解和清醒准确的认知。然而,长期以来,地方院校图书馆的学科馆员对学科服务在认知上都不同程度存在一些偏差,直接影响了学科服务的效果和质量。

具体来说,地方院校图书馆学科馆员对学科服务的认知偏差主要体现在:①不完全了解推行学科服务的重要意义,认为学科服务是一个可有可无、可

为可不为的东西,和学校的学科建设发展关系不大;②对岗位职责不甚明了,认为学科馆员只不过是新时期对图书馆员的另外一种称呼罢了,服务内容一如传统,并无太大变化,根本谈不上对学科专业文献进行收集、整合与分析研究并以二、三次文献的形式提供给学科用户,以及向学科用户提供个性化、定向化、专题化的服务,只是被动去所联系院系分发几张资源需求调研表格、征求师生的文献资源需求而已。③ 学科用户认知偏差表现

作为学科服务的受众对象,学科用户是图书馆特定学科资源与服务的受用者,也是图书馆学科服务工作的服务对象,处于学科服务的中心地位。学科用户的学科信息需求是图书馆推行学科服务的原动力和立足点。学科用户对学科服务的正确认知,不仅有利于和学科馆员深入沟通满足自身教学科研需求、提高自身利用图书馆学科资源的能力,也有利于推动图书馆学科服务工作的健康持续发展。然而,长期以来,地方院校的学科用户对学科服务的内涵把握不准、意义认识不足,与学科馆员之间沟通不畅,说到底还是对学科服务存在认知偏差,不仅制约了自身对学科文献信息的借阅利用,也无益于学校学科建设与图书馆学科服务的健康发展。

具体来说,地方院校学科用户围绕学科服务存在的认知偏差主要体现在:①认为图书馆学科服务只是对应学校学科建设办公室,属于图书馆与学科建设办公室两个部门之间的业务合作,与自身没有多大关系,从根本上淡化忽视了自身在学科建设中的主心骨作用,也是对图书馆学科服务的误解;②认为图书馆学科服务与传统的书刊借阅并没有质的不同,给自身提供不了多少方便,可有可无;③不熟悉学科服务的内容、宗旨及意义,不清楚学科馆员提供的二、三次文献信息服务的价值和重要性,不能主动与学科馆员进行有针对性的沟通,获取教学科研所需文献信息;④囿于对图书馆员工的固有成见,认为图书馆员工学历和文凭低下,能力与水平有限,不屑于和学科馆员沟通交流;⑤觉得诉诸图书馆学科服务渠道获取文献信息需要求人,比较麻烦,还不如通过其他渠道来得简捷一些。

综上所述,地方院校图书馆相关人员围绕图书馆学科服务存在认知偏差的表现是多方面的,危害也是较为严重的,必须引起学校及学校领导、图书馆及图书馆管理层与图书馆员等各方面的高度重视,并采取切实有效措施予以纠正,从根本上改变图书馆学科服务认知偏差、图书馆学科服务和学校学科建设发展滞后局面。

### [参考文献]

- [1] 吴玉玲. 高校图书馆学科服务滞后原因分析及改进措施[J]. 新世纪图书馆, 2017, (1): 41~45.
- [2] 王磊. 国内图书馆学科服务现状可视化分析[J]. 图书情报工作, 2013, (2): 136~142.
- [3] 刘金玲. 论高校图书馆多位一体学科服务体系的构建[J]. 图书馆学研究, 2014, (4): 81~83.
- [4] 万文娟. 高校图书馆学科服务体系构建策略研究[J]. 情报理论与实践, 2012, (9): 50~53, 65.