

高校专业图书馆发展的思路及对策

张景奇,申亚华,廖冰

(重庆大学工商管理学院,重庆 400044)

摘要:本文结合专业图书馆的特点,认为要办好专业图书馆,其专业图书馆管理人员必须具备专业知识素质和图书馆知识素质,并具备一定的英语水平;专业图书馆的布局要合理有序;图书采购可由各基层单位完成,并由专业图书馆统一协调;通过对读者的教育培训以达到为读者更好服务的目的;同时,要及时收集读者要求的信息变化,通过PDCA循环使专业图书馆的服务质量、管理水平不断提高。

关键词:专业图书馆;馆员素质;馆藏建设;读者服务

中图分类号:G251.5 **文献标识码:**A **文章编号:**1008-5831(2002)06-0197-02

Tactics to Manage the Specialized Library Better

ZHANG Jing-qi, SHEN Ya-hua, LIAO Bing

(College of Business Administration, Chongqing University, Chongqing 400044, China)

Abstract: Considering the special dimension of specialized library in the university, this paper probes the tactics to improve the management quality of specialized library in the university, it is as follows: the librarian must have the knowledge of English, speciality and library science; the physical layout of the library must be reasonable; it should train the readers with the special knowledge of library in order to serve them better, using the PDCA circle to improve the service quality continuously.

Key words: specialized library; librarian quality; library construction; reader service

高校专业图书馆(资料室)是高等院校二级单位(院系)设立的为本专业教学、科研服务的二级图书馆(资料室),它不仅弥补了高校综合图书馆的不足,同时也是高校综合图书馆的必要补充。高校专业图书馆(资料室)肩负着为本专业教学、科研服务的重任,搞好专业图书馆的建设,对提高专业教学、科研水平具有极为重要的意义。

一、馆员素质要求

图书馆员素质的高低决定着专业图书馆的管理水平与质量。以管理专业为例,笔者认为必须具备以下素质:(1)图书馆的一般知识结构,如专业分类、检索、管理等知识结构。(2)管理专业知识结构。它要求馆员必须对管理各专业的技能有一定熟悉和了解,如金融、管理、会计、市场营销学等。(3)英语水平。由于高校图书馆不仅有大量的中文资料,还有大量的英文资料,若馆员不懂英文就无法对英文资料进行检索和分类。(4)爱岗敬业精神。爱岗敬业表现为忠于职守,虚心好学,努力钻研业务水

平。以上四种素质相辅相成,缺一不可。图书、期刊分类的正确与否会直接影响对读者的服务质量,图书馆管理人员要能正确分类,仅仅具有中图法分类知识是不够的,还要具备专业的知识结构和一定的英文水平。图书馆员的爱岗敬业精神也是必备素质之一,不爱岗敬业有再好的知识结构都不可能搞好管理工作。因此,可采取以下措施达到图书馆员满足素质的要求:(1)聘用具有必备素质的馆员。聘用图书管理人员时必须考察其以上素质要求。(2)培训。可在现有图书管理人员基础上进行培训,增强其素质。(3)激励。激励是促进努力工作的重要手段,可采取一定的激励措施并创造一定的环境,使图书管理人员提高其业务素质。

二、馆藏建设

第一,硬件环境建设。高校专业图书馆是学生进行阅览和专业学习的场所,其环境的好坏直接影响读者的学习情绪与心情,从而最终影响对读者的服务质量。理想的读书、阅览环境包括以下内容:

收稿日期:2002-06-10

作者简介:张景奇(1966-),男,河南人,重庆大学工商管理学院教师,主要从事管理研究。

(1)布局合理。书架、期刊架的布局要合理,这就要求在图书馆建设初期就有整体的设计考虑。(2)色彩要协调。图书馆需要一个宁静的学习环境,不同色调会对读者的心情发生重要影响,应注意标记、提示语颜色的使用。(3)标志、提醒物要书写清楚。因为读者刚到图书馆时对其环境一般不太熟悉,因此有必要把各种图书的排放位置、注意事项等用文字标写清楚,以便读者查阅。

第二,图书、期刊及设备建设。图书、期刊的质量最终影响着读者获取知识的选择。专业图书馆应根据图书、期刊容纳数量计算出每年订购图书期刊的数量,根据订购计划数量将其分解到各系、教研室及其它研究机构,由各基层部门上报每年的图书、期刊订购计划,并由专业图书馆统一协调,以免重复购买。同时,专业图书馆还应与校级图书馆协调,征订、购买互补的书籍,以免与校级图书馆重复购买。

三、服务读者

第一,读者教育与培训。读者一般对图书馆的检索知识都较陌生,影响了他们检索图书的能力并浪费了他们的检索时间。同时,也使他们易把图书、期刊放错位置并影响其他读者的检索,同时也给图书管理人员的工作带来了难度,并最终影响到对读者的服务质量。因此,建议高校专业图书馆对读者进行培训。如要求新生入学时都必须到专业图书馆接受1-2节课的实践考察教育,由图书馆管理人员介绍规章制度和图书排放情况、藏书情况等,并带领学生实地参观,同时把印有管理制度与检索方法的资料发放给每个学生。这一方面有利于读者检索,另一方面也有利于管理和更好地为读者服务。开设文献检索课,由校图书馆和专业图书馆共同承担对本专业学生的授课任务,这样不仅使学生学习了一般图书馆的检索知识,而且学习了专业图书馆的检索知识。

第二,读者监督与控制。对读者服务的质量越高,专业图书馆付出的成本就越大。在人力资源成本不断增加的今天,如何在不增加成本的情况下提高图书馆服务质量是一个值得关注的课题。资料室有数千数量的期刊和数万本图书,而每一种图书、每一本期刊只有一个排放位置,若读者取书后放错位置,就会造成其他读者查阅不到的后果。因此,图书、期刊位置的存放正确是图书馆管理质量水平的重要标志之一。但是,由于专业图书管理人员往往

身肩数职,图书的征订、分类、监管往往由一个人完成,在图书馆管理人员有限的情况下,要维护图书、期刊的正确排放秩序有一定难度。因此,必须要读者配合与参与,要求读者自觉在取书后放回原位置。专业图书馆要根据自身条件及读者群的特性制定出有利于提高服务质量的管理制度,并利用制度对读者进行监管。专业图书馆对于违反制度的读者有权进行惩罚,如批评、罚款、取消阅览资格等。惩罚的目的是为了维护其他读者的利益。

第三,读者需求信息的识别与满足。专业图书馆的服务对象是读者。因此,对读者需求的满足程度直接决定着各专业图书馆服务质量的高低。要了解读者这种需求,不仅要了解服务对象的特征,如读者群的同质性、读者群服务需求的相对稳定性、大学生读者群信息行为的可塑性、服务需求的规律性及研究生和科研人员为学术服务需求的层次性等,而且要掌握被服务者所需求的服务内容。为此,一方面可设立意见箱收集读者的需求信息,同时还可以主动询问,了解不同服务对象的需求,在现有的物质条件和管理条件下,尽可能满足大多数服务对象的需求,并且及时改进服务内容。

第四,服务质量的不断改进与提高。对读者的服务质量的提高是永无止境的。可利用全面质量管理学家戴明发明的PDCA循环方法不断提高服务质量,即计划—实施—检查—处理循环的方法。具体如下:首先,及时收集读者需求信息的变化,并且制定出提高服务管理水平的计划措施;其次,在计划实施中不断发现问题,并根据新的问题的出现提出进一步的改进措施,同时根据读者需求的变化进一步提高服务质量,PDCA的每一次循环都会使服务质量走上一个新的台阶。

参考文献:

- [1] 白君礼.影响图书馆质量的几种差异分析[J].图书情报知识,2001,(4):36-38.
- [2] 梁芸.高校专业资料室文献信息资源建设新探[J].图书情报知识,2001,(1):37-38.
- [3] 李海萍.新世纪高校图书馆图书采访策略刍议[J].图书情报知识,2001,(3):41.
- [4] 徐引麓,霍国庆.现代图书馆学理论[M].北京:北京图书馆出版社,1999.
- [5] 田玉洁.高校图书馆是素质教育的重要基地[J].金融理论与实践,2002,(1):62-63.