

“图书馆服务创新与发展”

学术研讨会

文集

(仅供会议交流)

《图书情报工作》杂志社
《图书馆建设》编辑部

联合主办

2006年8月 哈尔滨

编 排 说 明

《图书情报工作》杂志社和《图书馆建设》编辑部联合举办的“图书馆服务创新与发展”学术研讨会，定于2006年8月在哈尔滨召开。

此次征文活动，共收到相关文章近100篇，内容丰富，涉及征文主题及各个分主题。

为便于会议交流，特将之汇编成册。因时间仓促，我们在忠于原作的前提下，参照《图书情报工作》的编排规范，谨对文章格式略作调整，未作文字修改。不当之处，敬请大家指正。

因个别作者未投电子版稿件，我们仅以其纸质稿件进行文字扫描，未做任何格式及其文字加工，在此说明。

《图书情报工作》杂志社
《图书馆建设》编辑部
2006年8月

图书情报工作

Tushu Qingbao Gongzuo

目 录

信息的极限与实践中的学习——略谈学习型社会与图书馆	周剑英(1)
个性化服务——高校图书馆服务的新举措	郑月荣(5)
面向研究生的个性化信息服务模式探讨	史 册(7)
图书馆管理中的目标管理与激励机制	苗文菊(10)
加强馆员管理 提高服务质量	侯占奎(13)
公共图书馆服务理念和方式再思考	黄林强(16)
高校图书馆在线参考咨询服务的现在与将来	许 强(19)
公共图书馆开展“点菜式”服务的探索与实践	楼 卫(22)
进一步优化对社区乡镇的服务	包歧峰 宋忠烈 王丽娟(25)
编写图书馆史可以丰富城市的历史文化底蕴	宋忠烈 曹 楚 钱菊芬(29)
探究、启发、互动:少儿图书馆的社区服务	宋忠烈 曹 楚 张云萍 钱云芬(32)
发挥中小学校图书馆在育志育才导行中的作用	
——常熟市一所农村中学的考察报告	蒋飒英 宋忠烈 王丽娟(35)
新形势下高校专业图书馆采访模式探讨与实践	范淑兰 马晓梅(38)
信息时代图书馆服务与馆员素质及其竞争机制的思考	杨天解(41)
服务理念与时俱进 提升服务创新能力	曾健敏(44)
馆局合作——公安高校图书馆服务创新的新举措	何彩英(46)
从提高高职院校学生英语水平看高职院校图书馆功能的扩展	朱 颖(49)
党校图书馆现代化建设的几点思考	贾菡蓓(52)
欠发达地区基层图书馆建设的问题与对策	贾菡蓓(55)
大学分校图书馆特色服务探索	赵长林(57)
图书馆成立公益性少儿活动中心的研究与探讨	楼 卫(59)
网络环境下我馆期刊工作的几点思考	钱静敏(61)
浅谈图书馆创新服务与馆员素质及其激励机制	李秋艳(63)
用激励管理和人本管理克服图书馆员的职业倦怠	赵 东(66)
一个图书馆人的建设新农村实践报告	周晓季(72)
图书馆从业人员素质模型建立的理论基础与应用研究	陈有志 余俊丽(75)
高校图书馆开展大学生勤工俭学工作的探讨	肖雪花(79)
图书馆员素质与图书馆服务工作的关系	任亚肃(81)
浅谈针对老年读者群的图书馆服务	闫 昭(83)
浅谈高校图书馆电子阅览室的功能与服务	董明浩(85)
图书馆服务中高素质馆员及激励模式	贾亚平 陈 耕(90)
分型获取科技信息——以军事医学为案例	孙金立(92)
新时期公共图书馆区级分馆服务工作浅论	胡 萍(95)
图书馆岗位责任制实施与服务能力提高之我见	顾 萍(97)
浅析当代图书馆员职业精神	李佳红(99)

论图书馆在城市发展中的作用	齐丽娜(101)
我国情报学期刊的现状及其发展策略	丁明刚 谢阳群 贺暑贤(104)
从图书馆2.0的发展看图书馆个性化服务	王海兰 潘 筠(108)
对高校图书馆管理服务的几点思考和建议	叶红梅(111)
国防科技信息多元化服务模式之探讨	郭连惠 张宝印(113)
对中国科学院国家科学图书馆学科馆员制度建设的思考	陈漪红 朱 江 鄢小燕(115)
提高专业图书馆服务能力的对策	梁 恒 董小明(118)
高校图书馆过刊阅览室管理创新探讨	
——以中山大学图书馆过刊阅览室管理工作为例	黎洁华 谢春梅 刘雅琴(120)
从互联网的广阔空间搜集企业竞争情报	孙君洪(122)
开展深层次专题服务 提高信息服务水平	郝俊勤 扬春华 王丽明(124)
艺术院校图书馆参考咨询服务现状及问题分析	陈爱平(126)
面向我国科技自主创新提供知识产权信息服务	杨春华 王桂枝 张 利 崔淑艳(129)
加强电大图书馆内部管理的若干探讨	杨雪兰(131)
谈图书馆事业可持续发展与管理	李秋艳(133)
论信息化时代图书馆职业精神的重构	李伟芳(136)
以人为本, 服务创新	田春艳 黄 芳(138)
浅谈高校图书馆个性化信息服务	刘 红(140)
网络环境下图书馆服务新举措	凡 莉(142)
试论图书馆读者权利的保障	方 英 邢宏宇(144)
浅议高校图书馆知识化、个性化、特色化服务	方 英(146)
服务是图书馆永恒的主题——从读者流失现象看图书馆服务	刘菊花(149)
手机图书馆的文化引导作用	陈晓美(151)
高校图书馆隐性知识管理模式的构建	赵凤娟 唐振宇(154)
关于图书馆服务质量的探讨与思考	茹美霞(157)
浅论图书馆的特色资源建设与服务创新	于信文(159)
论以科学发展观为指导促进图书馆员的全面发展	易松英(161)
馆藏书目数据库的维护——图书馆提升服务能力的基要策略	李少芳(164)
图书馆特征极其服务形式的多元化	张玉忠 王达生(169)
构建中西部地区三位一体信息服务体系对策研究	吴志红(172)
构建图书馆与读者的和谐关系	张定南(175)
高校图书馆学科化知识服务模式研究	徐恺英 刘 佳 班孝林(177)
数字图书馆异构信息资源集成平台设计与研究	龚 昕 栾瑞鹏(181)
军队网络信息资源的挖掘、重组与服务模式创新	薛剑飞 龚 昕(183)
视频资源的管理与系统开发	齐晓璐 李一飞(186)
浅论特色阅览室的建立	张淑英(188)
数字图书馆个性化信息服务系统研究	刘燕平(190)
图书馆虚拟参考咨询服务	赵 辉(194)
创新办馆谋发展 人本服务惠读者——东莞图书馆创新发展的实践与探索	李东来 蔡 冰(196)
浅析目录学与创新教育的关系	卓漫红 刘伟一(199)

信息的极限与实践中的学习

——略谈学习型社会与图书馆

周剑英

(江西公安专科学校 南昌 330043)

〔摘要〕当人们发现信息以及信息技术的力量在强大社会制度惯性面前屡屡落败时候,才发现信息并非万能而是有极限的。有识之士提出 信息技术的设计和发展必须与现存的社会资源和社会制度联系起来才能发挥正面作用。信息的社会层面使人们渐渐关注知识的社会性和实践性,关注信息与知识的差别,关注实践学习与学校学习的差异。信息的极限启示人们学习并非是简单的信息吸取和传递。学习是对知识的个人建构和社会建构社会的过程。在这一过程中,图书馆是最好的实践学习的场所。作为承担社会文化教育职能的图书馆,怎样发挥自己的优势,革除不适应社会发展的种种弊端,调整好自己的角色,把图书馆建设成学习型社会的“学习中心”是值得研究和探讨的问题。

〔关键词〕信息 信息社会 实践学习 学习型社会 学习型图书馆

〔分类号〕G25

人们目睹了20世纪信息技术激动人心的发展,信息技术推动社会以排山倒海的气势取代工业社会而表现出新的社会发展特征。人类社会已进入信息社会发展阶段,人们的生产、消费、生活、工作、学习、休闲发生了许多革命性的变化。然而信息是有极限的,信息技术的发展并不是象信息拥趸者们想象的一样要冲破社会的“樊篱和牢笼”,扫除第三次浪潮的“残渣余孽”,相反,只有从整体上设计技术和社会制度,信息技术才能发挥正面作用。信息的极限启示人们,信息社会中的实践学习同样具有社会性,受到社会背景的渲染和限制,呈现出与学校学习不一样的特点。

1 信息社会的崛起

信息社会的概念提出最早从未来学家的预测开始。1959年美国丹尼·贝尔(Daniel Bell)提出“后工业社会”概念;1962年美国马鲁普(Fritz Machlup)提出“知识社会”概念;1962年日本梅桌忠夫提出“信息社会”概念;1981年美国奈斯比特和托夫勒提出“信息社会”概念。自此,信息社会概述逐渐被人们接受并流传开来。未来学家当年描绘的图景和事物切中时代潮流发展的在20世纪90年代就已逐渐变成现实,信息技术已极大地改变了整个社会各个层面的结构形式,人们的生活形态与农业社会、工业社会有着本质的不同。(如图1所示)

社会类型	农业社会	工业社会	信息社会
核心资源	土地	能源	信息
文化	井圈文化	河流文化	海洋文化
知识观	身份、地位、阶层价值	劳动价值论	知识价值论
时间观	面向过去的经验	注重现在和眼前	面向未来和预测未来

图1 三种社会的区别

进入21世纪以来,信息技术带给社会的变化呈现加速度的推进状态,与许多未来学家描绘的信息社会特征相比,又有了许多新的变化。我国学者熊澄宇综合各家观点归纳了当

今信息社会的四个主要特征:

信息世界消解真实世界与表象世界的差距鲍德里亚认为:从生产性社会秩序向再生产性社会秩序转变过程中,技术与信息的新形式占有核心地位,由于人们用虚拟、仿真的方式不断扩张地构建世界,因而消解了现实世界与表象世界之间的区别。

● 信息技术给社会带来革命性变化

1994年7月19日“行动计划”欧洲委员会所作的报告《欧洲通向信息社会之路》中称:“信息社会正在到来,‘数字革命’激发了可与上世纪工业革命及其相应高经济利益相媲美的结构性变化。这一过程是无法停止的,直到最终实现以知识为基础的经济。”

● 网络的多元与超链接

网络的自由度最为关键的是信息组合方式发生变化,在多元延伸这种基本法则上,人们正在个性化地获取、使用 and 组合内容。人们可以截取之、扭曲之、存储之、重组之、混合之、曲折之或联结之。在这个庞大而且相互连接的信念空间里,人们将这些内容重新打散成一些个人钟爱的碎片,然后根据个人的爱好将这些碎片随便以某种逻辑摆放。

● 信息价值的泛滥、过载、可信度下降

说到信息,人们会发现:好东西带来的后果往往无法预料。当输入到某个程度,收益递减则就开始起作用了;信息过剩一旦发生,信息就不再对生活质量有所帮助,反而开始制造生活压力和混乱,甚至无知。

2 信息的极限

令人激动兴奋的信息社会里,新技术的拥趸者和信息迷主张:只要我们能集中精力,全神贯注于信息,我们就能最快地到达我们想去的地方。而信息的社会环境、背景材料、历

史、普通知识、社会资源不予考虑,这种言论在约翰·希利·布朗和保罗·杜奎德看来是患有“视野狭隘症”的观点。“生活在信息时代,有时候觉得如像坐在一辆由患有视野狭隘症的司机驾驶的汽车上一样。这位不幸的司机丧失了左右两侧的感觉,他只能看到前方想去的地方,除此之外,他几乎一无所视。对司机来说,这种全神贯注于正前方似乎以深刻印象——他在选择最短的捷径。然而对乘客来说,由于他们能看到司机没有看到的景物,这就使得他们要经历一趟胆战心惊的旅程了。这辆车可能紧挨来往车辆擦身而过,它将危及近旁摩托车手及行人安全,有时还会和两旁墙壁和门柱相撞,甚至发生危及乘客生命的严重擦撞。”许多有识之士批评这种视野狭隘的观点将信息、技术与社会割裂开来,造成信息技术在许多领域碰得头破血流还不自知,仍认为是第三次浪潮留下的残留物如:社会机构、组织、制度阻挡了信息技术的前进的步伐,使得信息非但不能扫除旧有物,相反在它的面前停滞不动甚至后退。有识之士指出:与网络将重塑世界断言相反,信息是植根于社会关系之中,知识管理必须对社会层面及技术层面给予完全相等的重视程度。我们将生活在一个其经过设计的部分越来越多的世界,因而需要了解这种设计给我们提供的力量和限制,——我们要努力寻找各种资源去克服局限性。只有从整体上设计技术和社会制度,信息技术才能具有恰当的正面的影响。视野狭隘的设计只能是闭门造车,反受其害。技术拥趸者还认为:信息社会来临将带给人们自由张扬个性、组织机构扁平、数字代理流行、产品生产定制、生产导致消费、知识创新及知识转移流畅、数字大学取代现存大学——。社会将呈现“6D”化社会。即:消除大量化(demassification);消除集中化(decentralization);消除国有化(denationalization);消除专业化(despecialization);消除中介化(disintermediation);消除聚集化(disaggregation)。这种观点容易让人误认为社会是直线运动,平行运动,即社会是简单的两端运动:复杂到简单,集团到个人,个人知识到普遍存在信息,复合体到单元。然后社会实际上并未如技术拥趸者和信息迷所想像的那样。聚集化和大量化并未消失,相反,大量公司出现并购、收购狂潮。美国石油公司被英国并购。“大型石油公司宣告死亡,巨型石油公司万岁”。因为信息技术实际上更有利于大型网络型公司兴起,它可以生产高度标准化产品占有大量市场。中介化和集中化消除更加草率。机构组织并未扁平化,因为中层并不单是信息的收集、过滤、传递,它还执行其它管理、联络、对话、缓冲的功能。机构也并未变得平等,许多应用信息技术而提高生产率的重要事例却正是与高度集中的数据系统直接有关,这些数据系统之所以成功,乃是因为它们的一切组成部分都必须遵照一项来自最高层的统一设计行事。至于国有化消除,目前根本没有任何证据来支持,无论是资本主义还是社会主义的国家和政府控制了大量的社会财富。专业化的消除也没有出现,相反强调学

科和专业的深层次的细化呼声在大学专业教育中从来没有停止过。诸如此类消除观点反映了太过于神化了信息的力量,将信息与社会生活各方面隔绝开来,而没有考虑到社会层面上对它的限制。未来学家往往看到信息带给社会最迅速的变化并取出据以外推未来,而没考虑其它影响决定信息技术发展方向的力量。信息是手段而非目的,知识与信息必须置身于社会环境之中。“信息有信息的逻辑,人有人的逻辑。只有将信息逻辑符合人的逻辑时,才会发生巨大的作用。那些宣称纸张、打印机、复印机将退出人们的日常生活的预言在今天不但没有实现,反而这些工具越转越快,而宣称可视电话、可视会议工具、远地出席技术因代替不了人与人的面对面交流变得步履维艰。”就连信息技术能方便快捷地带给人们信息自由的优点,如今也变得怨声载道了。人们对信息饥饿的状态迅速转变成消化不良。

“仅仅是刚刚一打开信息的水龙头,其来势就像是在堤坝上炸开了一个缺口,而不像是轻轻地拧开水龙头,如何控制流量很快就成了紧急的问题。一度嫌水太少而无法游泳的地方,现在是难逃灭顶之灾了。‘第三次浪潮’已经迅速发展成一次海啸。而对着欢呼的狂热者,许多不太乐观的人就像是斯蒂维史密斯诗中那些可怜的游泳者一样,他们在悲叹:吾生诚不幸,飘零似浮萍,逐波谈何易,沉沦一小民”。至于信息万能和信息更多更好的观点已变得荒唐可笑无人再有兴趣了。

3 实践学习的社会层面

信息的神话与信息的极限反映了信息都不能脱离社会层面的影响。信息技术发挥巨大作用是因为有许多社会资源在背后支撑着他,而人们往往在时会戴上一层“护目镜”一样去忽视它。如我们兴奋地使用数字图书馆,往往忘记作者编辑、出版商、发行商、销售商、计算机工作人员、图书管理员、上下架、打印扫描、各处送档案的学生。又如我们获得新闻,德高望重忘记记者、编辑、新闻机构、无视或敌视社会资源只能使信息技术四处碰壁。实践学习同样具有社会性,学习发生在具体社会文化语境中。学习者在信息密集的环境中不是单独获得信息,而是与实践情境紧密联系在一起获得如何做的方法与程序。信息与知识是有区别的。约翰·希利·布朗和保罗·杜奎德认为:知识是依附于人而存在的,它是不独立的,它具有私人属性并且是主观的。信息则是独立存在并且可以共享,它不依附于人存在,是客观的具有公共属性。学习资源不仅存在于信息中,它还存在于让人们理解并利用该信息的实践中,以及存在于知道如何利用该信息的实践中,在其它情况下,知识是难于转移的,唯独在实践过程中知识转移格外流畅。从学习结果来定义学习概念。有学者认为学习分为两种:一是有关事实的知识的学习,称着“有关”(about);一种是成为其中一员的学习,称为成为(became);布鲁纳认为:学习是一种学得(learning about),也是一种学做(learning to be);赖尔认为:“学习是知其然(know that),更

是知其所以然(know how)”。莱夫和温格认为学习是一种实践,需要成为该‘实践群体’的一名成员,从而得以从内部理解该群体的工作以及它的交谈”。约翰·希利·布朗,保罗·杜奎德认为实践中的学习有下面几个特征:

- 学习为需要驱动。学习的动机是由需要引发并维持的,学习者学习需要越强烈,学习持续的时间和学习的效果越为显著。

- 学习与社会密切相关。社会资源相关的行为的学习较多,而与个人相关的行为则学习得较少。如许多人在生活中很快学会驾驶汽车,而很少去学会操作录像机的录放,尽管汽车驾驶比录像机的操作要复杂得多。因为汽车比录像机更多地使用在社会上,而录像机的使用则是一种典型个人行为,社会对此关注度远小于对汽车关注。

- 实践网络中的学习。实践网络是专业相同的人士聚在一起,拥有共同的技术标准、操作规范、研究方法、价值观,共同分享专业信息和专业文化及追求旨趣。在实践网络中的学习只是分享信息而未产生行动,所以不能创造知识。

- 实践群体中学习。实践群体是在一起合作共事而结成共同体,共同体中的成员交流、合作、共享、谈话、即兴表演。在此过程中创造知识,学习知识、分享知识、利用知识,实践与学习是密不可分的。

人们在工作中的学习看起来与学校中学习不是一回事,学校学习是与工作分隔开来,学习最后的结果造成学习者与社会严重脱节,学习者不能理解和解释社会现实发生的现象,不能适应快速变化的社会。学校学习与日常情境中学习是不一样的。(如图2所示)

学校中的学习	日常情境中的学习
心智工作	工具解决具体问题
个人化努力	合作
境脉化推理	抽象推理
解决问题独特 发现独特方法	普遍认可知识/经验
探索性	获得 接受性
复杂	清晰 简约

图2 学校学习与日常情境学习的区别

受到建构主义思潮的影响,当代学习理化中活动理论、分布式认知和情境认知理论,为实践中的学习提供了有力的解释,学习是发生在真实情境中活动,学习既有内部心理表征,又有外部制品力量的镌刻。研究人员指出学校学习与工作其实就是工作中学习,知识管理与创新依赖于一个错综复杂的社会网络,而这一网络又是过程与实践之间,条理性与自发性之间、技术所及范围与个人相互之间的诸多关系所构成。学习者在实践系统中,系统的总体智慧不属于任何单一的个人或制品,尽管所有的个体最终都能够通达这种智慧。学习者通过与系统的各要素之间以有意义的途径分享信息,在贡献自己的智慧的同时,与其它人员分享智慧。江泽民同志于2001年5月在亚太经合组织人力建设高峰会上提出“构建终身学习体系,创造学习型社会”的主张以来和十六大以后,创建学

习型社会的各种活动更是在全社会蔚然成风。作为传播先进文化和文化建设阵地的图书馆,要打造成具有持续学习力的学习型组织,增强竞争优势,服务创造学习型社会,必须结合行业自身的特点和实际情况,因地制宜,因势利导,把创建工作引向深入。

4 学习型社会与实践学习的场所学习型图书馆

人类社会的发展从农业社会到工业社会,再到信息社会,信息型社会是人类社会发展迈上的第四级台阶。早在31年前,联合国教科文组织就提出了“向学习型社会迈进”的目标,80年代,美、日等发达国家发出了由“学历社会”向“学习型社会”过渡的倡议,党的十六届三中全会通过的《中共中央关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》中又要求全国“构建现代国民教育体系和终身教育体系,建设学习型社会”,将学习型社会建设置于突出的位置,提升到战略的高度。在十届四次会议上有不少代表呼吁“让能力重于学历”!提出“博士里面有庸才,工人里面有人才。如果我们平价人才按学历,职称来进行,将难以培养、选拔、引进和激励真正的人才。路肯定会越走越窄”。我们惟有适应社会不断的变化和发展,惟有通过不断的创新,才有立足之本,立命之所。作为传承文明,承担社会文化教育职能的图书馆,在建设学习型社会中,怎样发挥自己的优势,革除不适应社会发展的种种弊端,调整好自己的角色,把图书馆建设成学习型社会的“学习中心”。

4.1 学习型社会

学习型社会是一个拥有学习运行体系作为核心管理方式,拥有社会创新体系作为核心生产方式,拥有终身教育体系作为核心生产方式的共同体。在这个共同体内部弥漫着时时学习、处处学习的氛围,学习将成为社会竞争的一大要素,这时的社会处于知识社会的高级阶段。在这一概念下的终身教育体系包括学校教育、家庭教育、社会教育。图书馆作为知识和信息收集、整理、存储、传播的重要基地,从它产生的那一刻起就担负着社会教育功能。21世纪人类正迈向知识经济时代,这种建立在知识和信息的生产、传播和使用之上的经济形态给以“知识宝库”著称的图书馆带来了机遇和挑战。

在全民学习、终身学习的学习性社会,原有的阶段性学习,学校教育已远远满足不了人们的需要,一种全新的教育体系和模式必将在全社会展开。作为社会教育机构的图书馆,将成为这种全新教育体系中的重要组成部份。作为文献情报信息集散中心的图书馆,为社会提供了取之不尽,用之不竭的教育资源。这是任何其它社会机构无法比拟的。图书馆被人们誉为“没有围墙的大学”,学校以外的“第一教育机构”(蔡元培语),它的服务宗旨是“一切为了读者,为了一切读者,满足读者在图书馆的一切”这就是说,一切人都可以利用图书馆,成为图书馆的受益对象、服务对象、教育对象,这种服务即是对读者进行全面教育、终身教育。社会是不断变化

的,为适应这种变化,人们必须需要不断学习。那种持续了几千年的“一次性学习,受益终身”,“在学校充电几年,到社会放电一辈子”的时代将一去不复返了。继续学习、终身学习成为必然。这也是形成学习型社会的必然。

4.2 学习型图书馆

在形成学习型社会这一理念下,作为图书馆员应该更新观念,使自己迅速成为学习型社会成员的一员。树立终身学习的思想,在学习问题上不但要有强烈的使命感、责任感,更要有强烈的危机感和忧患意识。时代呼唤有良好的职业道德、懂外语、具有多学科知识、掌握高层次的新技术、复合型人才,图书馆员不但要做好日常“借还”工作、参考咨询工作、“资料保管员”的工作、还要能担起“信息导航员”的角色,更要担起“学习指导员”的重任,充分利用馆藏和图书馆的现代化设备,千方百计“为人找书,为书找人”。营造一种良好的人文环境。图书馆是知识的宫殿,应当有优雅的人文环境,给读者以雄伟、典雅、神圣、肃然起敬的感觉,给读者一种向往感与吸引力。让读者有一种想来图书馆看书的欲望。它不仅是传播知识、启迪智慧的场所,而且要能以其丰富的

韵味,使读者能安心吸取科学文化知识,给人的心灵“润物细无声”的影响,使读者在不知不觉中接受教育,陶冶情操,美化心灵,从而有利于他们健康人格的塑造和整体素质的提高。树立没有围墙的大学形象。图书馆是一座社会大学,是读者的终身学校,是人们接受继续教育的场所。“没有围墙”就应该是每个人都可以来利用图书馆。降低准入门槛儿,简化借阅手续,强化了服务意识,完善了服务手段,想读者之所想,急读者之所急,让读者带着需要而来,带着满意而归,才能取得读者信任,才能让读者来利用图书馆。充分发挥“没有围墙大学的”作用,为提高国民素质,作出图书馆人应有的贡献,为形成学习型社会煽动翅膀!

参考文献:

- 1 熊澄宇著.《信息社会4.0》.长沙:湖南人民出版社,2002
- 2 [美]约翰·希利·布朗,保罗·杜奎德著.《信息的社会层面》.北京:商务印书馆,2004.24
- 3 [美]乔纳森编著.郑太年,任友群译.《学习的理论基础》.上海:华东师范大学出版社,2002
- 4 约翰·希利·布朗,保罗·杜奎德:2004

[作者简介] 周剑英,女,副研究馆员,期刊室主任。

个性化服务——高校图书馆服务的新举措

郑月荣

(邯郸学院 邯郸 056005)

〔摘要〕个性化服务,是高校图书馆在网络环境下开辟的一个新的服务领域。本文主要阐述了高校图书馆开展个性化服务的必要性、可行性及实现途径。并就高校图书馆个性化服务的发展提出了几点建议。

〔关键词〕网络环境 高校图书馆 个性化服务

〔分类号〕G252

个性化服务是网络时代高校图书馆拓展服务的新举措,也是高校图书馆发展的必然趋势。所谓个性化服务是根据用户的特征提供具有针对性的信息内容和系统功能。

1 高校图书馆开展个性化服务的必要性

随着网络技术的发展,用户获取信息的主要障碍已从距离上的障碍转变为选择上的障碍。这种转变决定了高校图书馆信息服务工作重心的转移,既从以我为中心的被动服务向以用户为中心的主动服务转移。通过依靠高校图书馆的现有优势,采取多种灵活的服务方式,针对不同用户的特定问题,从大量的信息资源中分析,解决不同的信息需求,为用户提供个性化信息服务。

1.1 高校的教学与科研需要图书馆个性化服务

随着我国高等教育体制改革的不断深入,目前高校师生人数急剧增长,专业增多。而且许多高校正在向教学与科研相结合的研究性大学转变。许多教师不仅肩负着繁重的教学任务,而且承担的各项科研项目越来越多。科研项目涉及面越来越广,科研的内容越来越深。广大师生对信息的需求和利用日益迫切,而且呈现明显的个性化特征。因此,为满足高校不同层次用户的信息需求,高校图书馆必须开展面向个人或面向科研课题的个性化信息服务方式。

1.2 培养具有创新能力的当代大学生需要图书馆个性化服务

大学生是高校图书馆的主要服务对象。从培养各类人才需要出发,高校图书馆应利用各种方法和途径,深入了解学生的个性,了解他们对不同文献信息的需求,营造符合大学生特点的良好信息环境,提供多层次的个性化信息服务方式,引导大学生有目的、有选择、有创造地学习。利用个性化信息环境影响,刺激学生阅读需要,使图书馆能用具有个性化的信息服务来造就具有创新思想的当代大学生。

2 高校图书馆开展个性化服务的可行性

高校图书馆拥有丰富的馆藏资源,近年来计算机技术和现代化通讯技术的广泛应用和飞速发展,高校校园网的建设,全新网络环境的形成,使高校图书馆开展个性化服务成为可能。

2.1 各种互联网为个性化服务的开展提供了便利的平台

根据互联网络信息中心2005年7月21日发布的,《第十六次中国互联网发展状况统计报告》显示,截止2005年6月30日,我国上网用户达1.03亿人,上网计算机数达4560万台。网络已经渗透到人们生活的各个方面。最近几年来,中国高等教育文献保障系统(ALLS)已经建成4个全国文献信息中心,7个地区文献信息中心和一个东北地区国防文献信息中心。连通了全国一千多所高校的校园网,发展了152个高校成员馆,采购了一大批国外文献数据库,为高校图书馆开展个性化信息服务提供了便利平台。

2.2 不断丰富的文献资源为个性化服务的开展提供了资源保障

目前,高校图书馆在文献资源建设方面有了快速发展。主要体现在:一是在文献类型上,已经由过去的印本资源占绝大多数的馆藏模式转变为如今兼顾印本资源与数字资源并逐步增加数字资源投入的馆藏模式;二是在利用方式上,已经由过去师生亲自到图书馆来索取各种文献转变为现在师生通过利用网络来索取各种文献资源或图书馆员利用网络主动把文献资源推送给不同层次需求的师生,实现文献资源的“拥有”与“存取”的并存;三是在资金投入上,近几年来,许多高校图书馆都增大了文献资源的采购资金,文献资源建设呈现逐年递增的现象,文献资源的日益丰富,为高校图书馆开展个性化服务提高了基本的物质条件。

2.3 信息技术的发展为个性化信息服务提高了技术支持

目前,支持图书馆个性化信息服务所需的支撑技术已经基本成熟。如Web数据库技术,完成用户登录、身份认证、数据匹配等。网页动态生成技术(ASP、ISAU、CGI)等根据用户数据动态生成网页。数据推送技术,实现主动服务,过程跟踪技术,跟踪用户身份,监控用户过程。例如:Cookie等。安全身份认证技术,提供安全严密的身份证管理,例如:X.509、PKI技术等,数据加密技术保障数据在网络环境下安全传播。例如:公开密钥技术,SSI协议等。信息挖掘与智能代理技术,

用于网络信息资源的管理与服务,是联系信息用户和网上信息的中介。基于这些信息技术的发展,高校图书馆可以逐步实现个性化信息服务的模式。

3 个性化服务的实际途径

3.1 科学信息导航服务

科学信息导航服务主要提供一些特点领域的信息服务。目前,学术资源类网站很多,用户要根据自己的需求寻找信息资源很难,于是,人们就利用互联网交换技术,让服务器自动完成这项工作,在用户和信息源之间架起一座桥梁。科学信息导航服务将互联网上的节点按某些主题加以归纳、分类,按照方便用户的原则,引导用户到特定的地址获取所需信息。如上海交通大学图书馆的“重点导航系统”收集“211”工程重点学科资源,包括专业介绍、学科导航、网上数据等。

3.2 信息检索帮助服务

网络环境下的信息检索与传统信息环境下手工检索有很大不同,其多样性、灵活性远远超出了传统的信息检索。当前,更多的是通过研究用户检索的特点,设计相应的检索智能帮助软件来提供此类服务。在线用户实施检索信息的过程中,系统能够辅助用户选择检索用词,这样可以通过检索,帮助用户选择更接近自己的检索目标,来提高信息查询效率。网络环境下的信息需求的多样性,决定了信息服务形式的多样性。信息检索帮助技术,一方面可以指引用户查询,有效地利用,另一方面,可以节省上网查询的时间和费用。

3.3 信息推送服务

信息推送服务是基于推送技术发展而出现的一种新型服务。所谓推送技术就是按照用户指定的时间间隔或根据发生的事件把用户选定的数据自动推送给用户的计算机数据发布技术。信息推送服务是传统定题服务在网络环境下的一种再现。目前已成为网上信息服务的一种较实用的方法,在这种模式下的服务具有主动性,可直接把用户感兴趣的信息推送给用户,而无须他们自己来取。这里突出的是信息的主动服务,是一种直接面向个人的主动服务。最大特点就是能够实现用户一次输入请求,可定期地、不断到接受最新的信息资源,是一种典型的个性化服务方式。

4 高校图书馆开展个性化服务的发展方向

4.1 建立图书馆网络个性化信息服务中心

高校图书馆拥有丰富的馆藏资源,在当今知识经济占主导地位的世纪,应抓住机遇,坚定自己作为现代信息服务中心的信念,成为网络个性化信息服务中心。利用自身的优势构建个性化用户动态需求模型。各部门将深加工的个性化的信息资源,不断地输送给信息服务中心,搜索与挖掘针对特需求的相关信息,按特主题,将搜索、挖掘到的信息进行加工和组合、整合,完成相对完整的信息集合,按照用户需求主动发送到用户或实行服务代理,实现信息支持。

[作者简介] 郑月荣,女,1963年生,馆员,发表论文数篇。

4.2 充分利用网络信息资源,建立虚拟馆藏

在网络环境下,高校图书馆要充分利用网络信息资源,建立虚拟数据库。(1)调研本馆的用户需求或本校专业设置情况,确立建库所需提供信息的学科主题范围。(2)研究Internet上建库所涉及的学科及专业文献信息资源的分布,信息含量与相关程度等。(3)指定信息跟踪采集、分析评估和套录、分类、建库所需采用的技术方案及工作细则,通过对收集的网络信息进行区分、整序和组织,按主题或专题建立虚拟数据库。

4.3 借鉴国外个性化服务的前沿成果

个性化信息服务是提高高校图书馆服务质量和信息资源使用效率的重要手段,信息技术的发展为高校图书馆全面实现个性化服务提供了良好的契机,其应用前景极为广阔。因此,应关注国外图书馆用户服务发展动态,借鉴发达国家个性化服务的成功经验和前沿成果,及时开发、利用个性化信息服务的功能,为用户提供灵活多变、增值性强的信息服务,以多种形式满足用户的需求,保证用户利用信息的针对性和有效性。

4.4 培养高素质的个性化信息服务人才

图书馆个性化服务水平的高低,主要是由工作人员的素质决定的。个性化信息服务与传统的信息参考服务不同,它呈现了信息量大、服务层次深、针对性强的特点。因此,不仅需要个性化信息服务人员具有广博而扎实的学科知识,较强的检索能力,分析综合能力,组织协调能力,调研能力,文字表达能力等。还要熟练掌握现代信息技术,网络技术,计算机技术和外语知识。其角色相应地由传统单一文献服务为主的图书馆员,向以提供知识单元力量的多元化角色转化。为此,必须培养一支高水平的图书馆网络个性化信息服务队伍,使其自觉地、全身心地投入到网络个性化信息服务中去,为用户提供满意的服务。

4.5 建立有效的图书馆专家知识库

为适应高校图书馆个性化信息服务发展的需要,图书馆不但要实施“学科馆员”制度,培养专职学科馆员,而且还要建立由学校各学科的学术带头人或资深学者组成的专家知识库,聘请这些专家回答一些馆员无法回答、不能解决的专业知识问题,图书馆利用网络技术与通讯技术,使图书馆与各专家之间时刻保持畅通的联系,以便专家能够及时回应图书馆发出的咨询申请,提高图书馆个性化信息服务的水平与效率。

参考文献:

- 1 卢小华. 网络环境下高校图书馆个性化信息服务研究. 情报理论与实践, 2004(2): 187-189
- 2 包虹. 网络环境下图书馆的个性化信息服务. 图书馆理论与实践, 2005(2): 25-26
- 3 王园春. 现代图书馆的个性化信息服务探析. 现代情报, 2004(2): 16-17

面向研究生的个性化信息服务模式探讨

史 册

(同济大学经管学院信息管理与信息技术研究所 上海 200092)

〔摘要〕我国高校不断实施个性化信息服务,但这些服务往往是针对高校图书馆所有用户的,然而统一的服务方式并不能满足高校用户不同的信息需求,尤其是针对研究生来说,这些服务并不能完全满足研究生的学术性信息需求。鉴于这种状况,本文提出了一种面向研究生的个性化信息服务模式。

〔关键词〕个性化信息服务 研究生 信息推送

〔分类号〕

1 个性化信息服务模式的提出

个性化信息服务是指根据用户的特征提供具有针对性的信息服务。当前个性化信息服务已成为高校信息服务所追求的、正在努力实践的理想目标,但到目前为止所探讨的、所实施的高校个性化信息服务针对的是高校的所有用户,其中包括了本科生、研究生、教师、研究人员、行政人员及其他员工等,高校个性化的信息服务并没有对复杂的用户群体的个性化信息需求作进一步的个性化区分和研究,事实上不同的用户群体有着不同的个性化信息需求,对于一个有着多元结构的高校信息用户的多元信息需求实施统一的服务模式其不足之处是显而易见的。仅以研究生为例,在研究生阶段,本科的一个专业会细分出多个研究方向,研究生不仅要有扎实的本科专业基础知识,而且要对整个学科体系、对于本专业相关的学科领域有较宽泛的了解,同时还要有一定的文献收集、综述的能力和一定的科研创新能力,可以说研究生群体集中的代表了高校研究型读者的信息需求。高校不同的读者层次决定了高校信息个性化服务的复杂性和层次性,如果对不同的读者部分层次的提供着同样的服务,则会导致信息营养缺乏和信息营养过剩,体现不出高效个性化信息服务的初衷和优越性。本文试图以研究生为对象,在图书馆资源按照高校学科设置进行分类整理的假设基础上,探讨面向研究生的个性化信息服务模式。

本文提出的面向研究生的个性化信息服务模式如下:

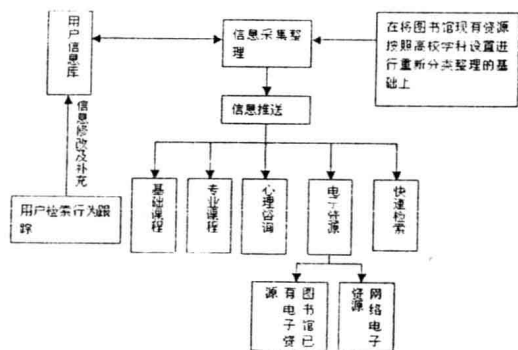


图 1

2 个性化信息服务模式实现

2.1 信息采集整理

在研究生入学前对其专业方向等个人信息进行录入,形成用户信息库,便于对用户进行基于专业方向的信息推送。

对图书馆新购入的各种资源(图书、期刊、报纸、杂志以及电子资源等)在按照传统分类的基础上,将其添加到按照学科设置划分的资源列表中,使得用户可以随时得到资源的更新。

对网上免费和收费的电子资源进行采集整理,以便于用户理解为原则,进行标引注解。

由图一所示的模式可以看出,在用户开始接受基于此模式的个性化信息服务后,此服务所依托的系统便对用户的信息检索行为进行跟踪,此点在本文的2.4中将作详细的说明。

2.2 信息推送

在研究生入学后,将与其专业方向相对应的个性化信息资源推送到研究生个性化信息服务页面中,为研究生尽快进入专业学习以及不断对专业知识进行更深入的研究提供保障。

2.2.1 专业基础课表及相关书籍推送

不同于本科生的学习模式,研究生的基础课程并不是很宽泛的,而是和专业课程紧密相关、相辅相成的,只有在专业基础课扎实的基础上,才能进入更深一步的专业学习。在研究生入学后便对其进行专业基础课程的推送可以帮助其更早进入专业相关基础课程学习,为进一步专业课程学习打下坚实的基础。

由于专业的基础课程是必修的,因此可以作为默认模块放入相应专业方向研究生个性化页面中,用户没有更改的权限。

2.2.2 专业课表及相关书籍推送

在基础课程的学习中,研究生生往往会产生对专业知识的强烈需求,尤其是对学有余力的学生来说,他们急切地希望在第一年基础课程的学习中,对专业课程有所接触,提早进入专业研究状态。专业课表的提前推送,能够让研究生对专业课的结构有所了解,并在自己专业方向课程选择的基础上,从中对自己感兴趣的相似专业课程进行选修。

对研究生专业课相关书籍进行推送时,列出的信息资源程度是由浅入深的,使得学生可以逐步对专业知识进行了解,为更深入的专业研究打下坚实的基础。

2.2.3 心理咨询书籍推荐及实时心理问题解答

在竞争日益激烈的今天,作为高学历拥有者的研究生,他们面临着越来越大的挑战,没有良好的心理素质是不能应对当今瞬息万变的社会的,这也是频频出现高校学生跳楼自杀的主要原因之一。如果研究生没有接受过良好的心理教育,没有形成应对压力、应对挑战的心理素质,当他不得不面对时,往往会选择消极逃避乃至自杀。同时,随着网络的盛行,人们的思想受着来自四面八方的侵袭。作为社会栋梁的高校研究生,他们肩负着建设祖国、实现富国强国的重任,但是在就读研究生期间,他们的人生观和世界观还没有完全稳定,因此,对研究生进行良好的心理教育显得极为重要。

当人们有心理疑惑和不解时,往往耻于咨询别人。对于拥有高学历的研究生来说,他们的羞耻感相对更强,在遇到心理问题时,更趋向于询问朋友或者漠视问题的存在,而不是咨询心理专家或心理医生,直到出现不良后果后才意识到心理问题的严重性。在高校的心理咨询中心,要面对的是心理咨询老师,这使得咨询者产生更强的抵触心理,因此学校的心理咨询中心往往形同虚设。

本文提出的个性化信息服务模式,可以使这一问题得以解决。对于不愿进行面对面咨询的学生,心理咨询老师可以通过网络对其进行教育指导,在个性化信息服务系统中添加基本的心理导读书籍,学生可以自己“对症下药”,选择相应的书籍进行自我治疗,当书籍不能解决问题时,学生还可以在网上进行匿名的Q&A问答,得到咨询师的在线回答,也可通过电子邮件向心理咨询专家寻求帮助。

2.2.4 专业相关电子资源推送

2.2.4.1 学校购置的数据库资源以及统一检索平台的实现

2.2.4.1.1 数据库资源

据有关调查表明,高校学生在选择纸质印刷品资源和电子资源时,大多数的研究生更倾向于选择电子资源而非传统的文献资料纸质印刷品,这在一定程度上表明了数字图书馆出现的必然性,同时它还说明,在研究生的科研过程中,“保鲜度”高的电子资源更能满足研究生对信息资源的求新、求准、求高层次的要求,也说明了电子资源在研究生学习过程中的重要程度。传统的图书馆往往只是在图书馆系统中列出电子资源,而在学生对自身学科电子资源不了解的情况下,很难有效的利用专业相关电子资源。

如图书馆应该将与用户专业和方向相对应的数字期刊和数字报纸等资源直接推送给专业相关用户,不用用户自己挑选数字资源,节省用户选择时间,提高用户检索效率。

2.2.4.1.2 统一检索平台

现在部分高校购买的数据库,在一定程度上实现了多种

数字期刊等资源的统一检索功能,但是还没有高校自己的统一检索平台。在笔者曾经就读的韩国庆熙大学,已经实现了学校自己的统一检索平台,用户在检索首页便可以选择全部的电子期刊,或者图书馆的所有数字资源以及印刷型资源进行检索,在首页的检索页面便可以实现图书馆所有资源的检索。我国的个性化服务应该大胆的借鉴国外的先进技术,实现对用户的统一检索平台,方便科研用户查找资料,节省用户查找信息时间,在用户的研究过程中起到良好的支持作用。

2.2.4.2 网上免费及非免费专业电子资源推荐

随着诸如BBS、BLOG等网络论坛以及学科垂直门户的出现,网络上的专业信息不断增多,这些网站常常对学科方向发展前沿进行探讨,这些网络资源可以为研究生的论文研究方向提供一定的启示,引导高校科学研究向健康良性方向发展。

我们提倡免费网络资源的获取,但是对于一些对学术研究很有帮助的收费站点,在考察其实用性的基础上,可以像购买数据库资源类似的方式,学校进行购买,或者提示给相关的研究生,由研究生与其导师商讨,视网站的信息有用性抉择是否对其付费购买。

2.2.5 快速检索服务

类似于元搜索引擎,个性化信息服务中集合搜索功能较好的搜索引擎,为学生提供综合查询功能。不用另外打开浏览器,用户在图书馆提供的个性化信息服务页面便可对网络资源进行直接搜索,并且可以对喜好资源在个性化服务系统中进行直接收藏,并可以随时删除无效信息、添加新的链接。

快速检索服务的提供使得用户不用另外打开浏览器便可以在个性化服务页面中浏览网页,从而留住了用户,使得个性化信息服务得到良好的重视,个性化信息服务资源得到有效的利用。

2.3 研究生个性化查询行为跟踪

在有信息需求进行检索时,用户并不一定能准确的形容自己需求,或许仅仅因为关键词的定义不准确便得不到预期的信息,因此对用户查询行为的跟踪是可行的,而且从辅助研究生进行学术研究的角度讲是有必要的。

鉴于用户隐私权的考虑,仅限于对用户在进行图书馆资源时检索行为进行跟踪,而不对用户的互联网查询行为进行跟踪。用户往往利用互联网进行生活等各方面的信息搜索,容易涉及到用户不愿为他人所知的搜索内容,因此容易侵犯用户的隐私权。本文提出的个性化信息服务模式,是为辅助研究生进行学术研究和论文写作,所以在图书馆中的检索行为已可以分析出用户的学术需求。将用户的检索行为进行分析后,将表征用户兴趣需求的信息录入用户信息库,为对其进行个性化信息资源推送提供依据。

2.4 信息修改与维护

2.4.1 用户基本信息修改

用户不能够对专业以及专业方向信息进行更改,但鉴于输入错误,以及研究生进行转专业等情况的存在,一些用户的基本信息必须更改,那么就需要研究生带着学院相关证明,到个性化信息服务部门进行修改,使用户可以获得与自身专业方向相符的相关信息。

2.4.2 用户提出信息推送请求

用户发现资源同时,如果用户在进行某一课题研究有跨学科信息需求时,可以在个性化信息服务系统中提出信息请求,要求个性化信息服务人员在相关的领域进行信息推送,辅助其进行研究。

2.4.3 用户查询行为跟踪

如2.3所述,根据用户查询行为,分析出用户兴趣爱好和学术需求,不断对用户信息库进行修改和完善,在用户不能清楚的表述自身信息需求的情况下对用户符合其真实需求的个性化信息。

2.4.4 用户推荐资源

当研究生通过各种途径,发现专业相关的有用网络信息

资源以及学术性很高的国内外图书或者期刊时,可以向个性化信息服务人员推荐,经过鉴定后,对所建议资源进行购买和链入,推送给相关专业方向用户。

2.4.5 相关推送

由于拜读同一导师的不同年级研究生的专业需求有很大相关性,因此除了对同一年级同一专业方向的研究生推送相同内容外,还应该利用已有资源,将对上一级研究生推送过的相关信息推送给下一年级拜读同一导师的研究生,使他们对相关专业的趋势以及导师的研究指导方向有更宏观的了解,辅助他们进行研究方向确定,从而有效利用信息资源,实现信息和知识的共享,为研究生用户提供更好的个性化信息服务。

参考文献:

- 1 曹树金,罗春荣,马利霞.论图书馆个性化服务的几个基本问题,大学图书馆学报,2005(6)
- 2 郑惠伶.高校图书馆个性化信息服务系统构建.图书馆建设,2005(2)

[作者简介] 史 册,女,1981年生,硕士研究生。

图书馆管理中的目标管理与激励机制

苗文莉

(首都图书馆 北京 100021)

〔摘要〕管理,自古有之。管理是人共同劳动的基础。直到近代,才被逐渐的重视起来。管理是一种社会现象,它的发展随着社会经济和科学技术的发展而发展。美国管理思想史上有名的女管理学家玛丽·福莱特认为,管理就是借他人之力把事情办好。当代著名管理学家赫伯特·西蒙认为:管理就是协调一个团体的活动以达到其共同的目标。那么给管理完整的下个定义:管理是运用计划、组织、协调、指导(指挥)、控制等基本功能,以期有效地利用人力、物力、财力等基本要素,促进其相互密切配合,发挥最高效率,以期最佳地达到总体目标。

〔关键词〕

〔分类号〕

图书馆管理是使图书馆能为社会的科学技术发展和经济、文化建设更好地服务而对人、财、物进行的一系列活动。目前,我国的图书馆事业取得了巨大的成就,图书馆的管理工作也日趋科学化和合理化,许多图书馆采用以岗位责任制为核心的管理方法,图书馆的基本工作秩序得到了整顿和加强,工作效率也有了不同程度的提高。即便如此,还是没能有效地调动起人们主观意识的能动作用,为组织和个人的行为作了限定,不能使组织和个人潜在的积极因素得到充分发挥,不少图书馆又将企业的目标管理引进了进来,试图实现图书馆的科学管理。

1 目标管理的含义

目标管理(man ahement by objective)是一套科学的管理方法,这一理论是美国企业管理专家纽约大学高级教授、经验主义学派的主要代表人物彼得·德鲁克(Pert Drunken)在《管理的实践》一书中提出的。目标管理是协调个人目标与组织目标的一种方法,是总结其它科学管理方法而形成的一套行之有效的方法。把组织的目的、任务转化为形象的目标,让工作人员参与各项工作目标的制定,积极创造条件,将个人目标和组织目标融为一体,使个人目标符合于组织目标,组织目标体现个人目标。德鲁克认为:在目标管理过程中,无论组织还是个人,都要以“自我控制”为主,努力实现既定的工作目标。

2 目标管理的规定性、先进性

目标是意识的产物。凡是人工系统,都具有明确的目标,人的劳动是有目的、有意识的活动。正如马克思所指出的:“在劳动过程结束时得到的结果,在这个过程开始时就已经在劳动者表现中存在着,即已经观念地存在着。这个目的是他所知道的,是作为规律决定着他的活动方式和方法的,他必须使他的意志服从这个目的。但是这种服从不是孤立的行为,除了从事劳动的那些器官紧张之外,在整个劳动时间内还需要具有作为注意力表现出来的有目的的意志,而且,劳动的内

容及其方式和方法越是不能吸引劳动者,劳动者越是不能把劳动当做他自己体力和智力的活动来享受,就越需要这种意志”。这里的目,即为目标。把每个人的行动统一于共同目标之下,使个人目标服从于共同目标,将人们组织起来从事共同劳动。那么,共同劳动所要达到的目标就必须要通过管理才能实现。

目标管理是考核管理效率和成果的标准。目标管理体系的内容体现:第一,要有目的要求,当然应该有确定的时间范围、理想结果、量的规定和质的要求;第二,具体工作内容和达到该项目的具体措施;第三,评价管理目标达到程度应有标准和手段方法;第四,在实现过程中,要协调、控制目标的动态平衡,协调、控制智力因素与非智力因素的动态平衡;第五,检验目标实现程度,以使总结工作经验,调整和修正目标。在市场经济的形成和运作过程中,图书馆作为依附于一定社会政治、经济和文化的产物,需要其管理工作适应市场经济的要求,不断更新管理办法,用现代化管理手段指导图书馆工作,充分发挥图书馆的社会效益。目标管理是以管理目标为工作的出发点和终结点。图书馆目标管理是运用图书馆的管理目标,对图书馆实施管理,当目标在实施过程中,图书馆应提供实现目标的各种条件,这不仅包括人力组织的支持,还包括物力与财力的支持等。

目标管理的先进性,能给图书馆的管理工作带来活力,起着其它管理方法所不能替代的作用。如定额管理,虽可以比较科学地衡量出每个人的工作成绩和效果,统计出工作量,提高工作效率,但是,它很容易引人们单纯注意明显的计量项目,忽略了不明显的而需要保持质量的项目,对工作产生副作用。而目标管理适用于图书馆的各项工作及环节,有定量目标,也有定性目标,提高了图书馆的宏观管理水平,也提高了工作人员的积极性。在管理中,通过自我控制,进行自我管理,发挥主人翁精神,通过自我分析和自我检查,进行自我调节,调整和完善工作人员的知识结构,提高工作人

员的专业知识和技能,完善图书馆的各项规章制度,加速图书馆的科学化、规范化进程。

3 管理目标的制定

图书馆管理目标的制定,离不开图书馆的任务。图书馆是收藏和传递文献情报的机构,同时也是人类社会不断创造物质财富和精神财富的生命有机体。各种规章制度的建立和实施,实质上便是图书馆的目标管理。对图书馆的目标、任务、完成目标与任务的策略和手段都有明确的规定,只因各馆的条件与情况各有不同,因此,图书馆的目标与任务及完成这一目标与任务的策略和手段也就各不相同,应反映出各自的特点。下面以成人院校图书馆为例:

3.1 目标

图书馆是为教学和科研服务的学术性机构。

3.2 任务

图书馆的社会职能,是通过所藏书刊文献来发挥的。藏书即是图书馆开展各项业务工作物质基础,又是完成整体目标的基础保证。那么,我们就应变单一的藏书体系,为多载体(视听、缩微、磁带、磁盘、光盘等),改进图书馆的服务方式。根据学院教学和科研的需要,开发文献情报资源,开展参考文献咨询和情报服务工作,为读者提供资料。对内要建立一支多专业、多知识层次的工作人员队伍,以适应计算机、视听、缩微等技术在图书馆的应用,满足业务、管理工作对图书馆的现代化要求。同时,在馆内积极进行图书馆学、文献学和情报学理论、技术方法、图书馆管理等方面的研究,组织、鼓励工作人员向省、部级刊物投稿。

3.3 策略和手段

机构的组织是以目标为基础的。图书馆的一切组织活动都是为使充分了解共同目标,并为达到这一共同目标一起工作。为保证组织的目标和任务的实现,要建立健全机构,明确职责范围,建立岗位责任制。岗位责任制应包括数量和质量两方面的任务。它的实施依赖于执行者的自我管理,增强上下级之间相互信任的气氛,提高向心理和责任感,使目标执行者凭借其创造精神和创造才能提高工作效率。

考核的目的是为了检查完成任务的情况,奖罚是为了保证目标实施而采取的行政措施和经济措施。图书馆各项业务规章制度、考勤制度、工作细则等的制定与实施,目的是对图书馆工作人员更好地进行考核与奖罚。我们把职工的工作表现与奖金、评优、进修等联系起来,制定出“图书馆目标管理考核办法”、“图书馆工作人员考核办法”,严格考核与奖罚制度,以提高图书馆的管理效率。

4 实行目标管理的同时,还应有激励机制

激励原是心理学术语,是指激发人的内在潜力,充分发挥人的积极性和创造性。心理学家认为,激励是一种刺激,是调动人的积极性的重要手段。美国哈佛大学詹姆斯教授对一些按时计酬的工人进行调查,发现一个人通过充分的激励,可

发挥原能力的三倍左右。这一概念应用于图书馆,即管理者在管理过程中运用物质时间、情感、荣誉等激励因素,调节图书馆工作人员的心态,激发和维持其工作动机,使图书馆管理的组织工作更和谐,从而更好地在管理工作中运用一系列技巧、方式、和方法。

4.1 激励机制的特征

对图书馆人员的激励,就是调动其积极性的工作过程。图书馆人员的物质的或精神的渴求,为领导对图书馆人员实行激励操作提供了心理依据。

就其特征,第一,有双向传递性。以管理者发送为主,工作人员的感知认可为辅的双向性,使领导和工作人员成为相互融合、相辅相成、共同为管理目标而努力的不可分割的整体。第二,有具体感知性。领导不断地满足工作人员在各方面的需要,唤起工作人员对管理目标的感知和认可,尽力地工作,从而使奉献和报报酬有机地结合起来。第三,艺术感染力。领导在管理过程中运用一系列的技巧、方式、方法,协调和平衡各部门的关系,既反映全馆的利益和要求,又反映个人的希望和要求,表现出强烈的艺术感召力。第四,导向调控性。领导应用增加各项措施的透明度,来增强工作人员对改革的心理承受力,唤起自我激励、积极进取的精神,使人的潜能得到发挥,创造一个适宜管理改革的整体环境。

4.2 激励机制在图书馆管理中的运用

4.2.1 物质激励

这是一种低层次的方法,以满足工作人员的基本生活需要来激励其工作积极性。但由于图书馆的服务性决定其财源有限,限制了物质激励的手脚,进而产生不稳定因素。所以,有许多弊端,应多采用其他激励方法。

4.2.2 精神激励

奋斗目标激励职工的励精图治精神,以集体荣誉感和良好的组织形象激励职工的敬业精神,以先进榜样激励职工的奉献精神,满足工作人员实现自我价值的需要。图书馆素有甘愿做人梯和默默奉献的光荣传统,用精神激励弥补物质激励的不足,继承和发扬光荣传统,提高思想觉悟,增强工作活力和发展事业的动力,这是领导的最佳选择。

4.2.3 荣誉激励

是以承认和尊重人的价值和工作绩效,满足人们的荣誉需要和受尊重的需要而唤起人们的敬业爱业精神的一种激励方法。

4.2.4 培训激励

是指通过满足图书馆大多数人的继续教育和成长教育所需要而发挥人的潜能的激励方法。培训的形式是多种多样的。这种激励方式在当前图书馆管理由手工向自动化过渡的时期,尤显重要。

4.2.5 领导行为激励

领导本身的才华具有一定的魅力,言行举止业是工作人

员的标率。如果能为下属创造人尽其才、才尽其用的良好环境,真心实意地帮助职工们解决实际困难,就能收到“投之木瓜,报以桃李”的效果,即领导行为激励的效果。

总之,激励的方法有多种,以上只是选择了其中的一部分,例如还有,工作环境激励、情感激励、信任激励、时间激励、处罚激励等等。只有合理地使用这些方法,才能达到激励的目的和作用。无论那一种都越不出物质激励和精神激励两大范畴。单独使用那一种,都不会收到好的效果。只有将其有机地结合其来,综合运用,才能充分发挥图书馆人员的作用。

〔作者简介〕苗文菊,女,1966年生,馆员,发表论文数篇。

参考文献:

- 1 张钦恩. 动态观念原理, 动态管理与现代图书馆. 图书馆通讯, 1989(4)
- 2 赵国庆. 图书馆实用管理学. 徐州: 中国矿业大学出版社, 1993
- 3 李祝文等. 目标管理理论与实践. 北京: 解放军出版社, 1986
- 4 郭建魁, 郭向东. 图书馆工作评价与管理目标. 图书馆理论与实践 1990(3)
- 5 孙东升. 图书馆实行目标管理体制的探索. 山东工业大学学报(社科版), 1992(2)
- 6 雷小云, 周海燕. 图书馆科学管理中的激励机制. 建图书馆学刊, 1994(1)

加强馆员管理 提高服务质量

侯占奎

(上海对外贸易学院图书馆 上海 201620)

〔摘要〕一流的馆员决定一流的服务。本文从论述流通阅览部馆员的重要性和现状出发,讨论了加强对流通阅览部馆员管理,提高馆员素质的必要性及具体方法措施。

〔关键词〕流通阅览部馆员 管理 素质 服务质量

〔分类号〕

1 流通阅览部馆员的重要性

高校图书馆是为教学、科研服务的,是高校的三大支柱之一,而图书馆的读者服务工作直接面对读者,是全图书馆的工作重心。从而,图书馆的读者服务工作集中体现了高校图书馆的性质、职能、方针和任务,图书馆读者服务质量的高低,则标志了图书馆的发展水平。流通阅览工作是现今高校图书馆读者服务的主要业务工作,是图书馆职能的直接执行者,是馆员与读者零距离接触的岗位,流通阅览部是图书馆业务工作中最繁忙也是与读者接触最多的一个工作部门。为此,高校图书馆流通阅览部必须围绕“读者第一”、“服务至上”、“一切为了读者”的宗旨来开展工作。

现代信息技术的发展,促进了图书馆的数字化进程。但是图书馆的核心工作——用户服务及围绕用户服务的其它一切工作,还是必须由人去操作完成,而图书馆员是图书馆各项工作中最基本、最活跃、最关键的因素,是服务工作的主体的同时,随着信息技术的发展,现代图书馆员已不仅仅是人类精神载体的传播者、管理者,更是人类智慧的开发者,是人们索取知识信息的向导。因此,加强对图书馆员尤其是流通阅览部馆员的管理,是现代图书馆管理的重心。

2 加强对流通阅览部馆员管理的必要性

2.1 一流的馆员决定一流的服务

流通阅览部是图书馆的一线窗口,而一线工作人员是图书馆读者服务行为的主体,直接与读者接触,因此他们的综合素质、知识水平、服务态度等对读者的满意度和对图书馆的认可度会产生直接的影响。流通阅览服务工作是图书馆的重要门面,服务工作的好坏,关系到读者对文献的利用率,同时直接反映图书馆其它部门的工作成效;流通阅览工作人员的素质,关系到图书馆在读者心目中的定位。只有高素质的馆员才能提供高素质的服务,而一个图书馆必须以流通馆员的优质服务来最终实现图书馆的管理的效能,否则图书馆的一切工作也就无从体现。

2.2 流通阅览工作现状

在图书馆工作的人都知道,在图书馆的工作中,流通阅览工作是最苦、最累,且地位最低的工作岗位,但同时流通

阅览工作又是图书馆读者服务宗旨的具体体现,流通阅览馆员是实践的主体。由于工作性质和工作环境等诸多因素的影响,流通阅览馆员常常处于身心疲劳的状态,直接影响工作质量、工作效率和服务效果,间接影响了读者对图书馆的满意度和认可度。主要原因有:

2.2.1 流通阅览工作地位低

流通阅览工作因其是直接面对读者的,从而在人们心里总认为只是些借借还还、简单机械和重复性的工作,从而使流通阅览馆员难以从工作中体验到自我价值的实现,对工作感到厌倦,缺乏主动性,进而降低了工作效率。

2.2.2 流通阅览工作量

流通阅览馆员整天和读者打交道,图书借还量非常大,尤其是每学期的开学还书与放假借书的借还高峰期,流通馆员更为繁忙。

2.2.3 工作艰苦,难被理解

经常承受各种心理压力。在流通阅览部,由于图书长年累月放置,书上存积了很多灰尘,馆员经常取书,上书难免受到灰尘的侵害。书库的通风性、采光性相对来说比较差,加之流通工作的服务形式比较单一、机械、重复,整天就是为人找书,为书找人,借借还还,大量的上架、整架、排架、倒架,加之有时遇上读者不理解,会与读者发生冲突、争执。因此在这种繁忙、嘈杂的环境下,往往导致流通阅览馆员对工作的厌烦心理,觉得失落、委屈,若再得不到领导的理解,更是心理失衡,工作情绪低落。

2.2.4 领导普遍对流通阅览工作缺乏正确认识

看不到它的重要性和知识性,因而轻视流通阅览工作,认为其科技含量不高,人人可以干。从而造成流通阅览馆员容易失去工作兴趣,变得工作不卖力,工作责任心不强而容易懈怠工作,从而对流通阅览工作造成巨大影响,进而导致图书馆形象和荣誉受损。

2.3 流通阅览部馆员素质需要提高

流通阅览部对工作人员的要求不仅仅在于熟悉本室文献、借还、整架等日常工作,还要求流通阅览服务工作变被动为主动,随着读者的阅读需求不断的变化、更新。而在现在的