

以用户为本的高校图书馆学科服务探索

赵凤林

(洛阳师范学院 河南洛阳 471934)

【摘要】新时代的高校图书馆学科服务是高层次的用户满意的学科服务。针对目前高校图书馆学科服务存在的服务方式陈旧、不成体系、人员不专业的问题,提出了以用户为本的高校图书馆学科服务。通过提供丰富的学科信息资源、加强高校特色学科的建设、组建学科服务人才,根据不同类别用户提供个性化的学科服务、建造图书馆学科服务云平台,为高校的科研教学提供支持。

【关键词】用户为本;高校;图书馆学科服务

DOI: 10.18686/jjyxx.v4i1.70523

随着时代的发展,高校图书馆学科服务也进入了一个新的阶段。传统的学科服务已经不能适用于现阶段的发展,探索新型学科服务十分关键。以用户为本的高校图书馆学科服务能够避免传统学科服务不关注用户的弊端,可以通过专业科学的学科服务,为用户带来个性化的学科服务需求。这为高校的科研教学服务提供了理论基础,使用户改变了对图书馆学科服务以往的看法,推动了高校图书馆学科资源的高效利用。

1 以用户为本的高校图书馆学科服务的内涵

1.1 高层次的学科服务

以用户为本的高校图书馆学科服务正是立足于用户的需求。针对不同种类的用户,为其提供专业化、科学化的服务。以“关注用户”为核心,重视用户需求,在图书学科服务过程中能够换位思考不同用户的感受和需要,分别为各个类型的用户提供相匹配的、高层次的学科服务。这需要三个方面的支持:第一个方面是高校图书馆的建设,如图书馆内外环境的建设、设施的配置;第二个方面是学科服务的建设,如学科服务的制度、学科服务的体系、学科文献资源的配置,图书馆的建设需要高校加大对图书馆的维护保养,学科服务建设则需要重点关注学科数据库的建设、学科服务人员的规章制度建设,选取业务水平能力较高、具有专业学科知识的学科服务人员从事学科服务工作;第三个方面,高层次的学科服务是长期的工作,离不开高校的大力支持,在图书馆自身为学科服务作出努力的同时,高校也加入共同建设,创造出合作统一、良性可持续发展的学科服务体系。

1.2 用户满意的学科服务

研究发现,服务与需求相结合的学科服务更受用户的喜爱,在高校图书馆为用户提供科研、教学相关资源的同时,学科服务的质量也是非常关键的一部分。中国图书馆学会曾提出观点“读者的需求应该作为图书馆所有工作的出发点”,在现在信息资源泛滥且没有秩序的环境中,用户的满意度是学科服务建设的根本。在高校图书馆内,用户作为学科服务的受益者和使用者,对于大部分的用户来说,当处于图书馆内就可以直接地感受到图书馆学科服务的质量,如图书馆的环境、书本的排序、图书学科服务员的态度,通过这些都能够反映出学科服务的好坏。用户的满意程度是衡量以用户为本的高校图书馆学科服务工作的

一项重要指标,这对图书馆学科员提出了更高的要求。因此在高校图书馆学科服务努力为学科资源建设的同时,学科服务的高质量化、科学化更能传递出专业的信息资源,也能够吸引用户广泛使用高校图书资源。

2 目前高校图书馆学科服务存在的问题

2.1 学科服务方式陈旧

在当今大数据时代的背景下,各种信息资源不断更新,导致用户无法快速便捷地寻找到所需资源。高校内用户对于信息资源的需要也呈现出不同的特点,但是有些高校图书馆学科服务依旧停留于以往的通过面谈、电话访问来配备专业资源的层面,没有对高校用户的不同特点提供个性化的学科服务。学科服务要求以用户为本,发挥图书馆的资源优势,为各种类型的用户提供便利。但是传统的学科服务难以发挥出高校图书馆学科服务的效果,没有紧跟信息化时代的步伐来创建新型学科服务体系,难以与当代高校用户对图书馆学科服务的需求相匹配,容易造成资源的浪费。

2.2 学科服务不成体系

在高校图书馆学科管理员制度引入的背景下,高校图书馆学科服务成为一项重要的内容。学科服务是一种面向高校开展的全面、系统、多层次的服务。学科服务应当为高校图书馆学科建设增添一份力量,提高用户寻找资料的效率,为用户带来良好的体验感。但是在实际应用中,高校图书馆学科服务的效果却未达到理想的预期。在实际实施过程中往往存在着一些问题,例如,学科管理员与用户进行学科资源沟通时,学科管理员没有意识到自己的职责,对用户缺乏耐心,导致用户对学科服务产生不信任感。在管理方面缺乏相应的管理制度,没有计划性,也没有制约因素。

2.3 缺乏学科服务专业人才

学科服务员是高校内建立院系与图书馆之间的桥梁,有着重要的沟通协调作用。能够为高校内的各个成员提供个性化、专业化的学科信息服务,对高校科研教学的帮助作用非常之大。学科服务员的主要职责有:广泛收集高校学术资源;对校内的各类学科资源进行整合;编撰图书馆资源使用指南并发放到各个院系;追踪用户需求;为用户提供针对性服务。所以,高校图书馆学科服务的发展离不开学科服务员这一专业人才的支持。但是目前的高校图书

馆内学科服务员的数量还较少,并且专业能力水平也不统一,甚至有的学科服务员不清楚自己的职责内容,人员素质良莠不齐,结构复杂,还有很大的提升空间。

3 以用户为本的高校图书馆学科服务策略

3.1 丰富学科信息资源

高校图书馆学科服务的特点就是种类丰富,内容专业,能够为用户带来专业知识的提升。内容的丰富关系着高校教学与科研的发展,所以在高校图书馆学科服务的建设中少不了高校图书馆学科图书资源的建设。丰富学科信息资源,首先,需要纸质化图书资源的配备。尤其要注意高校内的重点专业,一流学科建设都离不开纸质资源的参考,图书馆学科服务员应当将校内重点学科作为主要内容,配备专业文献资源。依据高校内的专业特点,针对性地侧重充实重点专业资源,建立起高校特色化的学科服务资源库。其次,是数字化资源的建设。网络时代下,数字化资源已经成为获取资源的主流渠道,高校也应当跟进时代的步伐建立网络数字图书馆,为其提供数字化的文献资源。最后,要做到资源整合,在广泛的文献资源收集后,资源的整理是最为关键的环节。在整合过程中,学科服务员要依据高校学科特色,抓住学科重点,选择性地整合资源,促使资源得到高效利用,达到图书馆学科资源建设具备完整的特性。

3.2 组建学科服务专业人才

学科服务在这几年成为高校图书馆的热门,但是由于高校没有准确理解学科服务与图书馆服务的区别,导致开展的工作没有达到应有的效果,造成人力物力的浪费,用户也不满意因此,首先学科服务专业队伍的建设显得十分有必要,能够使高校图书馆学科服务改变以往的低效性,转变为高效科学的服务。组建学科服务专业人才首先需要明确的是要以学科服务为核心,学科服务员需要主动联系学校科研团队,根据高校的专业设置,通过学科服务专业团队的研讨为用户配备相应学科专业资源。其次,是要扩大学科服务团队的人员,利用兼职和全职相结合的模式,向馆内、校内、社会这三个途径招聘专业人才,为高校图书馆的信息资源增添人力储备力量,实现有效的服务模式。最后是要发挥高校退休人员的优势,作为高校图书馆各个学科服务的主体,为其提供专业深入地指导,使学科服务团队人员的学科专业化水平得到提升。在高校自己组建学科服务专业团队的同时,也需要注意与不同高校建立联系,互相汲取学科服务管理模式的优点,更有效地完成组建专业化的高校图书馆学科服务。

3.3 根据用户特点提供不同学科服务

以用户为本的高校图书馆学科服务强调要依据用户的特点提供不同服务。那么要怎样了解用户的特点?第一,就是要认识用户,将用户做好分类,一共有校内工作

人员、教师、学生这三类用户。第二,就是了解不同用户的需求。校内工作人员有一个特点——忙,在图书馆学科服务员与其沟通时通常不会拒绝,有时甚至会因为忙而忘记图书馆学科服务员的沟通请求。面对校内工作人员,图书馆学科服务员应当在不打扰他们的情况下,让他们知道自己的存在,初次见面可以先了解基本信息如邮箱号码、姓名、职位等,随后以邮件的方式告知他们,能够为其提供一种便捷的联系方式。第三,就是图书馆学科服务员应该主动与校内工作人员联系,交流内容做到简洁明了,态度要积极。第四,是校内工作人员主动联系图书馆学科服务员的事情要给予重视,以高效的业务能力给对方一个满意的结果,增加信任感。这样做的原因是为了展现图书馆学科服务员的工作能力,也能够创建和谐友爱的校园氛围,为高校的优良校风作出贡献。

3.4 建造图书馆学科服务云平台

现在我们处于一个大数据为背景的信息化时代,大数据技术使人们获取用户的信息更便捷,渠道更为广泛。在这样的时代中,提供用户需要的服务变得尤为重要,为高校图书馆学科服务提出了新的挑战。首先,利用大数据虚拟技术整合大量数字化图书资源,高校图书馆以自己的数据优势为动力,高效地处理海量的数字化图书资源,为图书馆学科服务云平台提供资源支持。其次,云平台的建设离不开科学技术性的支持,只有将提高云平台的技术水平建设,才能发挥出它的高效便捷的特性,能够使得用户实现跨时间、跨空间的网络文化知识交流。所以,图书馆电子科技的创新是有必要的,为图书馆学科服务云平台提供有力的技术支持。最后,就是要建立高校图书馆服务评价机制,在这一板块中,用户可以对高校图书馆服务人员的评价反馈,对高校图书馆学科服务提出建议。评价机制的建立能够有效地促进云平台的发展,为用户提供可持续的图书馆学科服务,也能够对图书馆学科服务人员进行考核考评,优化管理模式,带动高校图书馆学科服务平台的构建。

4 结语

总而言之,在信息化时代的当下,高校图书馆学科服务也要紧跟时代步伐而快速发展。通过发展建设图书馆的学科服务,创新学科服务模式,组建一支有专业化素养的图书馆学科服务员。以图书馆学科服务员作为桥梁,建立起图书馆与院系的联系,发挥出图书馆有大量信息资源的特性,为高校中的不同用户带来个性化的学科信息资源,提高教学科研的效率,促进高校学科的专业化发展。

作者简介: 赵凤林(1978.12—),女,内蒙古呼和浩特人,助理馆员,研究方向:图书情报咨询与整理,中小学语文教学。

【参考文献】

- [1] 郁丽玲.信息时代高校图书馆学科服务与发展策略探索[J].产业与科技论坛, 2020, 19(13): 239-240.
- [2] 马静,王爱君,王智琦.高校图书馆学科服务途径探索与研究[J].科技风, 2020(18): 210-211.
- [3] 郭碧玉.“双一流”高校图书馆学科服务平台建设研究[D].沈阳:辽宁大学, 2020.