

●李 熙

高校图书馆专业集成化服务模式初探

图书馆学研究领域中,有一个极少被人提及或者说是被遗忘的角落,就是图书馆业务系统的分工模式与图书馆服务水平之间的关系问题。现在高校图书馆业务结构大多分为采访、编目、流通和期刊等部室。这种业务结构对图书馆工作的运行和图书馆事业的发展做出过贡献。但从它问世时起,便是为了实施“借还阅览”、“读者导向”这种服务模式建立起来的。它不适应现在已发展了的许多变化。尽管人们为了改进图书馆工作曾作过多种努力,例如增设参考咨询和情报检索等部室,引进电子计算机;这些努力确实使图书馆的服务工作获得了重大改进,但从宏观上来看,在为数众多的普通高校图书馆并不曾造成业务工作的质变,而使整体服务水平获得突破性提高。内容决定形式,形式反过来也会框架内容。正是图书馆旧有的分工模式在某些方面制约了服务水平的提高。当今图书馆业务工作的改进,大多不是来自内因,而常常要仰仗其他学科技术的推动,例如建筑学、电学、光学和计算机等。这些进步并不是充分启动图书馆内部机制的结果。当一门学科或一项工作需要其他学科的带领或“输血”才能前进时,这就敲响了有待变革的警钟。因此对图书馆的业务分工模式与服务水平之间的关系进行研究,就显得十分必要了。高等学校的教学基本上是按学科专业以系为单位进行的,图书资料也主要是按学科体系来分编的。高等学校图书馆业务部门的设置理应仿照,以便与学校的教学和科研工作具有某种对称性,提高图书馆学科服务的水平。所谓专业集成化服务模式,就是以上述分类集合论思想为基础来重组图书馆的业务系

统,即大体上按照学科专业分部门并对读者开展集成化综合性服务。具体方法是:根据读者的密集性和借书量的多少,基本上按学科及相依相近关系来分部门。例如设置:马克思列宁主义毛泽东思想、哲学部……文学艺术部……古籍、特种藏书部等。这里提出的只是一个基本思路,具体如何细分则应视各校各馆具体情况而定。在这种模式中,每一个部门都得承担采访、编目、目录管理、借阅、咨询直至书刊剔除等任务,有经济实力的还应配置文献复制与中小型电子计算机等现代化设备。全馆业务系统应设总典藏室和电子计算机总检室,以协调内外关系;但不再有单独的编目、采访等部门,也不再有期刊部;如果外文水平足够的话,也无须有单独的外文部或外文书库。不再强调出版物的类型,也无须突出语文学种的差异,基本上均以学科及其相近相依关系为转移,按学科专业归口划分部门。在每个部门内融书报刊、中外文于一体,集借阅等多种服务形式于一身。

这样,图书馆业务部门就大体上比照大学的学科专业组成,图书馆本身类似于一所大学的结构,犹如一所大学里的“小大学”,具有很强的学科专业性和浓厚的学术研究性色彩。这可使图书馆成为进行多种学科研究的独立实体,为服务工作的社会化走向奠定基础。

新的分工模式强调以下原则:

1. 实践性服务性。尽可能使众多的图书馆工作者直接投入到为读者服务的实践中去,以便更多地了解读者的需要和藏书的实际使用情况,形成紧密联系的工作格局。

2.学科专业性。注意业务部门分工的适度微型化,缩小每个部门的学科涉及面,使工作者的业务工作具有学科定向性,能进行高层次的学科服务。

3.互换互补性。在注重学科定向性的同时,要求实施服务技术的多样性。在部门内部一般实行工种轮换制,使工作者成为多面手。

4.集中性原则和方便读者的原则。一是文献的集中,二是服务项目和设备的相对集中。强调不同类型不同文种的书刊资料尽可能按学科归口,集中由一个部门管理使用;在同一部门内能开展多项服务,解决诸多问题,尽可能方便读者。

从理论上讲,专业集成化分工模式比现行的业务分工模式有以下优势:

1.能提高图书馆对多种学科人才的兼容性,稳定专业队伍。万千的读者来到高校图书馆,主要是为了获取各自学科专业方面的知识或信息。吸收各种专业的人员来图书馆工作,是迅速提高图书馆学科服务水平的捷径之一。但现行的业务分工模式除了易于引进图书馆专业人员外,对其他学科的专业人员缺少广泛的兼容性。现行业务部门不是按学科划线设置的,与其他学科人员的专业不对口,因此跳槽离馆的现象屡有发生。而在专业集成化分工模式中,因其业务部门是按学科或其相近相依关系设立的,各种人才不难找到相应或相近的岗位来发挥其特长。这种对人才兼容性的提高,使图书馆可汇集各种学科人员,增强智力的密集度,形成一支稳定性高学科面广的专业队伍,使科研工作得以拓广拓深。人才的兼容性问题,对于图书馆的发展具有深远意义。

2.有利于提高学科服务水平。专注地投入是成功的要素之一。工作和研究中的学科涉及面不宜太广。在专业集成化服务模式中因其分工注重学科专业性,缩小了个人工作的学科涉及面,增强了专业定向性,为“专注地投入”创造了条件,形成了一种工作者只与某门或某些学科相接触的格局。在他们不断反复使用这些学科书刊的过程中,在与这些学科读者的频繁接触中,自然而然

就能获得一些有关的学科知识,知道该学科有些什么主要著作和代表人物;如能通过进修培训就进而能了解其历史、现状和最新动态,为咨询工作、情报工作与专题研究的开展奠定基础。专业集成化分工模式是从实践中提高现有人员学科能力的基本途径。

3.能实现业务工作上的互换互补,有利于引进竞争机制。高校图书馆工作时忙时闲,某些部门还有“季节性”,各个部门之间节奏不一,忙闲不均。有时是分类编目工作量大,有时是借阅工作繁忙。有的人专门从事分编,有的专搞流通或咨询,彼此不能业务往来,各不熟悉对方业务。一旦某个部门工作繁忙,就只能孤军奋战,别人爱莫能助,容易忙中失误;当某人因公因病脱岗时,则几乎没有人能迅速顶替,只得把工作搁下来。新的分工模式由于打破了原有的分工界限,不复存在只搞某一工种的人。在同一部门内一般实行工种定期轮换,在个人力所能及的范围内,每个人要从事图书馆的多种业务工作,是身兼数职的多面手,处在同一部门的人均熟悉工作的业务与布局,能在工作中实现互相支援,不会因某人未到岗就位而影响全局,确保图书馆各项工作的正常运转。互换互补性促使工作人员认真学习,刻苦钻研,不然就可能失去工作;可以打破“铁交椅”,打破工作干好干坏一个样的局面,引发竞争机制,激起竞争意识,使图书馆充满活力与生机。

4.有利于改善馆藏结构。由于打破了分工界限,一般在部门内部实行工种轮换,绝大多数工作者都得面向读者背靠馆藏。在这种深入实践的服务格局下,能迅速了解读者的借阅取向和藏书的实际使用情况,对各学科的藏书建设心中有数,采购方向明确,重点突出,复本量适度。一些有关藏书建设方面长期悬而未决的理论问题,诸如复本量问题等,均可在实践中逐一得到解决。书刊的订购是由使用部门根据实践提出的。购回的书由他们自己去编目和使用,新进藏书的品种利用率和拒借率得承包下来,必能加强馆藏建设工作的责任心,使馆藏质量不断提高,馆藏

结构获得改善。

5.能提高图书分编的准确性和速度。由于图书分类编目人员个人对分类法理解上的差异,又由于各图书馆在分编上有自己的渊源传统,保持分类标目的连贯性是一个老大难问题。但在专业集成化服务的模式中,就在书库现场或近旁由使用部门自行分编,其难度就大为降低。大多数情况下,一种书究竟应分往何处,不一定要翻分类表和左思右想,可以直接利用书架上的排架作为参照系统。如有某书分编失误,一上架比较就可发觉,立即纠正。排架书作参照系统,便不难保持分类编目的连贯性;反过来又可以利用分类表核对原有藏书的分编是否有误。在这种双向检查的交叉作用下,能大大提高分编的准确性。

图书馆长期搞流通工作的人员,能背下许多书的分类号;常常仅看新书书名或翻阅内容提要就能判断应分往何处并给出分类号。把分编工作改在各书库或近旁,由使用部门直接进行,分编工作就从只靠少数人的状态下解脱出来,多人分编加快了分编进度。“购、编、用”融为一体,图书投入使用的速度之快能达到这样的水平:新书进馆,只要打上馆藏章和财产登录号并登帐后,就可以立即交读者使用,以财产号作为借还书的依据,待书还回后再行编目,以解某些读者的特殊需求。

6.能为优质高效服务奠定基础,极大地方便读者。在专业集成化服务模式中,藏书的质量将不断改善,分编迅速准确,对学科的投入专注,工作人员熟悉专业知识和文献的收藏方位与实际使用情况,并能在工作中互补互换互相支援。图书馆拥有一支汇集多种学科人才的专业队伍,这就为图书馆实施多学科多层面的优质服务奠定了基础。特别是它融书报刊于一体,集借、阅、信息和文献复制等多种服务项目于一身,文献和设备相距极近,多项服务能在一个部门内快速完成,这就极大地方便了读者,给读者留下良好的印象。

7.便于实行量化管理。在现行的业务分工形式下,各业务部门的工作对象、工作内容不同,

只有考勤具有共同性。在工作量的估算上部门之间缺乏可比性,难以推行量化管理。在新的分工模式中,各业务部门的工作性质和服务对象大体相同,具有可比性,因而便于增强工作评估的客观性。

8.有利于造就综合型人才,为向现代化图书馆过渡准备条件。在新的分工模式中,同一部门的工作者并不固定在某个工种上,有机会参与或目睹全部业务工作的流程。工作者既可以在实践中不断巩固和深化图书情报专业和其他学科专业方面的知识,又可在与多种书刊和读者的接触中获得信息和学习许多新的东西,并能在服务实践中学会运用现代化设备的技能,使自己成为综合型人才,具有独当一面的工作能力。这种人才不仅是当前图书情报行业所急需的,而且是实现图书馆现代化的必要条件之一。

9.能充分调动工作者的积极性。在新的分工模式中,由于一般要实行工种轮换制,人人不能避开艰苦或乏味的工作,都可获得展示才干的机会,实现公平原则和能力原则,可使工作者的心理得到平衡;同时,图书馆将不仅是工作的场所,而且还将是学习的园地。公平而充满希望,势必能充分调动工作者的积极性。由于专业集成化服务模式有以上优势,因而可以把它看成是由传统的借阅型服务发展到多学科情报型服务的阶梯。它的应用或许能引起图书馆工作的全局性变化。

高校图书馆专业集成化服务模式不可能完善无缺尽如人意,定有漏洞或不足之处。可先选择几门学科作试点,在实践中去修正使之逐步完善,再做推广。关键不在于这一模式的命运如何,而在于应当探讨高校图书馆业务工作的分工体制。

李 熙 湖南师范大学图书馆, 馆员。曾发表《藏书利用率分析》、《图书馆信息与高校思想脉搏》等论文数篇。地址: 长沙. 邮编: 410081

(来稿时间: 1992-09-01. 编发者: 刘喜中)

to library science research to get it onto the scientific track. The nature of man-made science makes library science become a strong action-oriented subject and a subject of strong technicality. The great part the technical progress plays should not be neglected in developing library science. ref. 4

Library science—Theories

Man-made science—Applications

G250

Opportunity and Challenge / Liu Xishen.—31~38

The economic, cultural, scientific and technical developments must be taken as the prerequisite in the development of library undertakings. Every time when a change of these undertakings has taken place, there is both an opportunity for the development of library undertakings and a challenge given to it. At present, to emancipate the mind, to enliven the management and to develop the third industry will be of great significance for the development of library undertakings. ref. 8

Library undertakings—Organizational management

Library work—The third industry

G259.2

A Exploration on the Service Type of Specialized Integration of the Library of the Colleges and Universities / Li Xi.—39~41

The libraries of the Colleges and universities can imitate the teaching system to set up the vocational departments according to the specialized courses. It blends cataloging, collecting, loaning and consulting, so as to improve the qualities of the internal vocational work and the service work.

The libraries of the colleges and university—the vocational departments

G251.2

Some Considerations Concerning the Theoretical Basis of Library Science and the Study of It / Qing Jiakang.—42~47

Less attention was paid to differentiating theoretical basis from basic theory in the theoretical study of library science in the past, with the result that a tendency of arbitrary nature, blindness and simplification was shown in the process of the study made for theoretical basis. The paper holds that the basic theory of library science refers to abstracting and generalized entirely and macroscopically the library representation so as to explore its essence, probe into its production and development and lastly, build the system of library science on the basis of summing up the rich library practices. The theoretical basis, however, starting with the greater and higher object coverage including the library itself, is an abstract recognition of higher level of the essential phenomenon embodied by the library activities. In many ways, the paper goes deep into and in detail the theoretical basis. ref. 14

Library science—Theoretical basis

Library science—Reviews

G250

The Object of the Study of Library Science and Documentary Information Science / Zhu Jianliang.—48~53

On the basis of Marxist philosophical standpoint, through the analysis of the nature, structure and function of the library, the object of the study of library science is none other than the library itself, so to speak explicitly. Take the nature, structure and function of the library for an organic whole and search after the interrelations among them and their contacts with the external relations, the internal relations of the library's development and changes will be able to find out. ref. 10

Library science—Objects of studies