

学习中心:高校图书馆 信息共享空间的构建研究

汤满满

(浙江大学宁波理工学院图书馆 宁波 315100)

摘要 基于移动互联网时代高校图书馆面临的生存困境,阐述高校图书馆构建信息共享空间的可行性与相关诸要素,提出信息共享空间的构建除了加强并支持信息技术资源的功能整合外,还应充分考虑到高校图书馆可能面临的所有环境因素,并对高校图书馆信息服务模式的创新提出若干建议。

关键词 信息共享空间 高校图书馆 服务

随着互联网的普及和数字资源的快速增长,图书馆正处在教学、研究、出版和信息技术不断进步的交叉点上,尤其以手机为主的移动终端延伸了互联网,阅读已不再受时空限制,用户学习的随意性大大增强。与此同时,以建构主义为代表的现代协作式和探究型学习理论的盛行,教育界一直以“教师”为主的传授知识教学方式逐步向以“学生”为主的创造知识教学模式转变。因此,高校图书馆亟需满足用户新的信息需求,重新定位图书馆的使命,调整空间布局,重构服务组织,拓展相应的服务项目,提升高校图书馆的核心竞争能力。

1 高校图书馆面临的技术环境

由于纸质图书无法承载海量的信息资源,随着互联网的迅猛发展,就信息承载量及传播速度而言,网络无疑是纸本最好的替代物。

1.1 数字阅读改变了用户的阅读习惯

由中国新闻出版研究院组织实施的“第九次全国国民阅读调查”近期公布,调查结果显示,更多的用户增加了数字阅读量,减少了纸本阅读量。2011年中国国民手机上网率

与2010年相比,增幅高达53.0%;数字化阅读方式(网络在线阅读、手机阅读、电子阅读器阅读、光盘阅读、PDA/MP4/MP5阅读等)的接触率为38.6%,相比2010年,增幅17.7%^[1]。这些数据表明,数字化浪潮正在影响用户的阅读行为。

在高校,用户的学习与研究方式也在不断变化,一方面学科之间的融合、交叉不断增强,需要相互协作、沟通与交流;另一方面,用户的学习和研究的个性化、专业化趋势却又十分明显。根据统计,虽然用户对信息资源的依赖度在不断提高,但国内外各高校图书馆的纸质图书阅读率与流通率近年来持续走低。由此可见,用户对图书馆的依赖程度在不断降低。

1.2 数字阅读与教育革命

数字技术的不断发展,网络成为用户阅读的新载体。对教育来说,网络技术将从技术层面全面冲击传统的教育理念、教育手段、教育设施和教学方法,网络能创造“一对一”因材施教的教学环境,教师可以为学生提供即时辅导与在线交流。相对于纸本阅读模式,数字信息资源的组织与检索方式更有利

于用户利用相关资料,而且数字出版物具备双向互动与开放式信息交流的优势。

2009年秋,亚马逊公司将其电子书阅读器 Kindle DX 正式推向美国佩斯大学、普林斯顿大学等6所高校,用来取代纸质教材^[2];2012年5月21日,上海市教委与中国电信上海分公司签署协议,共同推进教育信息化,有效提升上海教育与“智慧城市”建设的融合度,助力智慧城市建设,并惠及全民教育。“十二五”期间,上海大、中、小学校将全面覆盖无线网 WIFI,以支撑电子书包、电子校徽等的普及应用^[3]。

当成长于网络时代的网络新生代(Net Gen)将数字阅读当作学习的主要手段时,高校图书馆亟待应用现代教育信息化手段,成为高等教育改革的学习中心,创新现有的信息服务模式来适应移动互联网环境下用户对图书馆的新需求,吸引更多的用户有效地利用图书馆的信息资源。

1.3 信息共享空间的产生

信息共享空间是围绕综合数字环境,利用方便的互联网络、功能完善的计算机软硬件以及附属外设设施和内容丰富的图书馆资源,在参考咨询馆员、IT专家、写作指导专家以及各专业的教师的共同支持下,积极为用户提供无缝一站式信息服务,促进用户们的学习、交流、协作和研究^[4]。

1992年,爱荷华大学(University of Iowa)图书馆最早出现信息共享空间,不过那时称为信息拱廊(Information Arcade),随着1994年进一步扩建后,才正式被称为信息共享空间(Information Commons,以下简称IC)^[5]。随后,IC在国内外许多研究型图书馆得到了成功实践。

IC构建的最初目的是通过信息技术的支持,为用户提供协作的信息交流空间。后

来,用户期望在提高,要求高校图书馆推出个性化服务。移动互联时代,IC作为一种新型的服务环境和协作学习空间,侧重加强对用户协同式学习过程的全面支持,增强用户知识创新技能,不仅为用户提供电子学习(e-learning)与移动学习(m-learning),还能提供广泛的交流讨论方式。IC的构建不仅对用户的学习与研究影响深远,也为我国高校图书馆的信息服务模式创新提供了较好的选择。

2 IC的构建研究

高校图书馆秉承“以人为本”的服务理念,构建IC不仅可以为用户提供汇集技术、服务于一体的良好环境吸引用户到图书馆学习与研究,同时针对不同用户的各种需求提供个性化的信息服务,利用网络主动服务于每个用户。

2.1 构建IC的可行性分析

首先,馆藏条件改善,保障实体空间建设。随着近些年来许多高校扩招与合并,各高校积极扩建或新建了图书馆。图书馆建筑面积增加对高校图书馆规划好实体馆藏与信息交流区,尤其是设立新的服务项目都提供了良好的物理空间条件。

其次,良好的信息资源与传统的服务积累,为IC建设提供现实基础。目前,高校图书馆已成为国内研究性信息资源最集中的机构,完全有实力满足用户科研的各项信息需求。随着信息技术发展,图书馆馆员的素质也从中得到提升,为IC构建提供了服务基础与人员保障。

软硬件设施的配备与完善,有利于各高校图书馆结合本馆实际需求构建IC,扩展与整合好图书馆的各项功能,改善空间环境,实现信息服务的创新,成为每个用户的“学习中心”。

2.2 IC的构建内容

IC基于传统图书馆参考咨询的基础上发展,通过加大现代信息手段的应用而使服务更加开放和现代化。

IC是由图书馆基础设施、信息资源、图书馆文化、用户等构成的信息服务环境与用

户信息活动空间的总称,它不仅包括信息资源空间(实体空间与虚拟空间),还包含图书馆文化精神与用户信息环境等组成部分^[6]。IC构建除了加强并支持信息技术资源的功能整合外,还应充分考虑到高校图书馆可能面临的所有环境因素(见图1)。

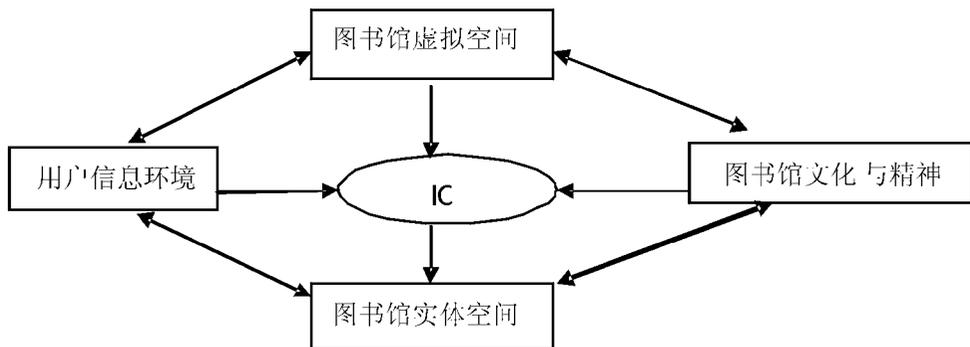


图1 图书馆IC构建模型

2.2.1 实体空间构建

IC实体空间是保障用户在馆学习、交流与协作的物理空间^[7]。实体空间依据用户需求和实现目标,遵循“因需而变”的原则,具体侧重于馆内合理布局与环境美化,提升IC信息交流、协作和“一站式”服务功能。根据各高校图书馆的实际需求,IC实体空间一般包括开放获取区、休闲区、学习交流区、促进小组研究的讨论室、提高用户信息技能的信息咨询台和多媒体制作室等。

IC实体层可具体划分出信息服务台、公共学习区、个人学习室、小组协作讨论室、多媒体制作室和休闲区等空间,辅助以各种计算机配置、网络设备等硬件设备,以及信息咨询馆员、信息技术人员、专家学者和学生助理等组成的人力资源,以满足用户多方面的信息需求。

2.2.2 虚拟空间构建

除了实体空间的支持,IC还需要虚拟空间的构建支持。虚拟空间是借助于现代化网

络工具提供用户知识交流和共享的学习门户。它提供的服务主要有在线咨询、协作学习社区、网上课堂以及数字图书馆资源等^[8]。用户不仅可以通过虚拟空间搜索信息,还可以通过它与其他用户实时交流或知识分享,而且IC信息咨询馆员会随时利用各种有效的信息资源向用户提供整合、检索的帮助。

随着网络Web2.0技术及移动互联网的发展,网络原生代的壮大及以即时通讯工具、博客、知识库等软件工具应运而生,IC为用户提供信息知识的交流和共享提供了新的技术媒介。IC凭借构建虚拟空间这一平台与社会信息网络的联通,可以紧密联系馆与馆间、用户间、馆员与用户间的信息沟通与合作,最终体现IC无处不在的交互学习模式。

2.3 优化用户信息环境

用户信息环境是以用户为核心,主要通过学科馆员,依托高校图书馆和公共信息资源,面向特定机构和用户,建立基于高校科研与教学、多方协同、面向一线用户的一种新的

服务模式和服务机制,为教学科研提供有力的信息保障与支撑。根据用户的使用频率和时间,IC拓展受用户欢迎的服务,调整或舍弃使用频率偏低的服务项目,积极优化用户信息环境,保障IC开展的各项服务有较高的利用率。

IC优化用户信息环境的服务地点不局限于图书馆中,而更多是到用户的环境中,特别是网络平台,服务定位由图书馆到用户,服务深度已经超越文献服务和信息服务,强调知识服务,服务内容不再是咨询与培训,而是优化用户信息环境,开发、激励用户需求,组织用户信息活动,提升用户信息利用能力。

IC对资源与服务的综合利用、协调、组织与创新,突破“馆”的概念与范式,推动了图书馆的转型与变革。

2.4 图书馆文化与精神

图书馆文化与精神具有宽泛的内涵。就服务层面而言,IC体现的是馆员与其他工作人员的团队协作精神;就IC的社会价值而言,文化与精神侧重于时代精神及社会文化的体现。IC作为先进的服务理念 and 信息服务方式,通过先进的图书馆文化与精神理念传播,必将使整个图书馆的动力系统富有生机与活力。

图书馆是一个拥有浓厚学术文化氛围的地方。IC构建出的实体空间,提供协作学习的讨论区域与舒适优雅的阅览环境,有利于吸引更多的用户到图书馆来利用信息资源,使高校图书馆成为培养用户成长的最佳处所;虚拟空间的社会网络有助于弘扬IC独特的个性化文化风格,把知识文化与社会价值理念传递到整个IC社区及更广泛的地区,使IC物理环境与之紧密融合在一起。

IC被建成为一个聚集技术、信息和专业知识的联合的学习中心,目的是帮助用户更

好地把握在高校研究和学习的机会。它通过提供无缝服务环境支持用户的协作与研究,从而提高高校图书馆的总体服务水平。

3 IC对高校图书馆服务创新的启示

IC能适应变化的信息环境与技术发展,推动用户的学习研究与信息交流,作为用户的学习中心,提升了用户的求知与科研能力。

3.1 营造学习环境,提升用户求知能力

在网络信息技术迅速发展和建构主义学习理论应用的年代,教育学家重视学习环境在教学与学习方面的作用。IC构建的现代而独特的空间环境,激发用户去掌握新的信息技术,积极参与到学习与研究中来。这种为满足用户课外理论与社会学习的需要而营造出的协作式学习环境,相比传统高校图书馆的布局,IC提供用户的能动与自主、协作与指导的学习氛围,提高了用户认知力、思辨力与创造力。

IC通过融合传统与现代技术整合的图书馆服务与资源,不仅有益于信息获取与学习的支持,更有利于高校形成充满热情的学习与钻研氛围。

3.2 优化服务功能,有效利用信息资源

现代高校图书馆的服务内容不仅仅是向用户提供丰富的数字资源,而且是要告诉用户如何有效地利用好这些信息资源。

IC是一种动态发展的服务模式,将随用户的期望、教育学及社会的发展而持续发展。无论是桌面互联网,还是移动互联网,IC都会不断根据用户需求调整服务项目,涉及的内容甚至可以涵盖到原本整合分列在其他部门的就业辅导、用户心理咨询等职能,这都将更有益于高校制定更加合理的信息服务政策。只要用户有需求,图书馆就会不断创新服务,这些服务措施使IC真正成为一个集学习、研究、协作与社交的中心。

尤其在移动互联网和云计算的时代,各种移动终端将成为人们交流的必备工具,人们无论何时何地都能信息联通。这些信息技术新模式将以可靠、方便的优势提供便捷的交互平台,使 IC 进入社会互联的知识服务时代,服务内容向广域化、虚拟化、学科化、深层化方向拓展,服务能力也将不断增强,实现知识和资源的共享。

与此同时,IC 融合教学技术与教学中心的服务,并将数字图书馆系统与高校的课程管理系统关联,将学术研究、学术规范、教学支持、写作指导以及求职顾问等功能引入到 IC 中,重构机构知识库,可以形成全方位、连续的立体信息服务环境,确保高校各级用户的求知、教学与科研需求。

通过对国内几所高校 IC 服务效果调查表明,IC 环境温馨、设施先进,图书馆的服务功能得到增加与完善,逐步得到广大用户的认可,进馆读者及有效利用图书馆信息系统的用户数都有了较大的增长^[9]。

4 结 语

信息环境中,高校图书馆必须做出改变以满足用户新的预期和需求。IC 能有效地跨越图书馆和因特网之间的边界,克服图书馆组织与网络新生代(Net Gen)用户间的文化差异,将是 IC 构建时的最大挑战。

IC 的构建,将对图书馆传统的满足用户信息需求的目的与互联网强大的以用户为中心的网络工具进行整合。今后,构建 IC 所面对的任务就是实现“泛在图书馆(ubiquitous

library)”的愿景,为用户提供一个“知识发现系统”;图书馆将成为校园中的典范和最佳实践的来源”。这是有效应用 IC 所能带来的希望和机遇^[10]。

参考文献

- [1] 第九次全国国民阅读调查[DB/OL]. <http://media.sohu.com/20120423/n341334324.shtml>, 2012-5-23.
- [2] 李东来. 数字阅读[M]. 北京:国家图书馆出版社, 2010:6.
- [3] 无线网将覆盖上海大中小学以支撑电子书包等应用[DB/OL]. <http://media.people.com.cn/GB/40606/17949426.html>, 2012-5-23.
- [4] 任树怀. IC 的规划与建设[J]. 图书情报工作, 2006(5):122-124.
- [5] 任树怀,孙桂春. 信息共享空间在美国大学图书馆的发展与启示[J]. 大学图书馆学报, 2006, (3):24-26.
- [6] 郭海明. 信息共享空间下的图书馆服务共享空间构建[J]. 图书馆理论与实践, 2010(12):1-4.
- [7] 任静,等. 试论大学图书馆信息共享空间的构建[J]. 情报资料工作, 2007(2):86-89.
- [8] 钟华. 论 Web2.0 与信息共享空间[J]. 图书馆, 2009(4):94-95.
- [9] 任树怀,等. 信息共享空间实现机制与策略研究[M]. 上海:上海人民出版社, 2011:406.
- [10] Leeder, Christopher. Surveying the Commons: Current Implementation of Information Commons Web Sites. The Journal of Academic Librarianship[J], 2010, 35(6):533-547.

(责任编辑:王欣)

图书馆科技查新人员情绪劳动研究

熊晓英 沈利华

(浙江大学图书与信息中心 杭州 310027)

摘要 情绪劳动(emotional labor)是与体力劳动、脑力劳动并列的第三种劳动,在服务行业被认为是一个非常重要的因素。情绪劳动中的情绪控制技术,对于要接触各种不同用户的图书馆科技查新人员来说,是一门不可或缺的技能。文章阐述了情绪劳动的内涵,着重分析了查新人员情绪劳动的实践、情绪劳动影响结果并就此提出了提高查新人员情绪劳动质量的相关策略,以为科技查新人员情绪劳动管理提供方向。

关键词 图书馆 科技查新 查新人员 情绪劳动 情绪管理

一般来说,图书馆科技查新业务既有脑力劳动也有体力劳动。除此之外,科技查新人员科技查新过程中还有一种与此完全不同的劳动也在做功,即情绪劳动。情绪劳动和体力劳动、脑力劳动一样,都需要耗费个体精力。在销售和一些人需要频繁接触他人的服务岗位中,有效管理情绪的能力及情绪劳动的合理运用显得十分重要。例如飞机乘务员、医院护士等在与乘客和病人接触时,要求有意识地把个人情绪的控制作为劳动的一部分。像这样在职务上按一定的要求管理和控制情绪,叫做情绪劳动。

1 研究现状

1.1 情绪劳动的概念

美国社会学家 Hochschild^[1](1979年)首次提出情绪劳动的概念。她将情绪劳动定义为“管理好情绪以创造公众可以觉察到的面部和肢体表现,而且其表现是为了获得报酬,因此,具有交换价值”。Momis 与 Feldman^[2](1996年)等人认为情绪劳动是指在人际互动中,个体为表达组织所期待的情绪所需要付出的努力、计划和控制。随着研究的深入,

情绪劳动的定义不断完善。Zapf^[3](2002年)指出,情绪劳动本质上是个体根据企业制定的情绪行为管理目标所表现适当情绪的行为,个体可以根据他人的信息而有目的、有意识地调节自己的行为,意识到他们对自己产生所希望的印象,从而创造一种特定的人际氛围。学者们从不同视角定义了情绪劳动,我们将他们的观点综合起来,情绪劳动必须具备以下特征:1)情绪劳动是员工与顾客在面对面或声对声的互动过程中完成的;2)员工在工作时必须以达到影响他人的情绪、态度和行为目的来表达和控制情绪;3)情绪劳动要遵循一定的展示规则。即情绪劳动是在特定工作时间内,依据组织要求的展示原则,通过表情向顾客传达信息,以达到影响对方的行为、态度和情绪并使其向有利于组织发展的方向变化的一种行为过程。

1.2 国内外情绪劳动研究现状

近30年来,情绪劳动一直是西方组织行为学研究的一个新兴领域。现代医学对情绪劳动的研究证明,体验到情绪和压力会伴随着激素分泌的变化和自主神经系统的生理唤

起(心跳,呼吸,血压,皮肤导电性的变化等)^[4],心理学家也发现情绪以及情绪的管理与健康问题如癌症和心脏病相关^[5]。本世纪初,日本和美国图书馆界有关图书馆业务与情绪劳动关系的研究开始增加^[6-9]。我国在企业人力资源管理、教师、护士等行业已有情绪劳动的研究报告^[10-14]。但我国图书馆界关于情绪劳动的研究尚属空白。鉴于情绪劳动中的情绪控制技术,对于要接触各种各样读者、处理各种图书馆业务的图书馆员来说,是一种不可或缺的技能。图书馆员情绪劳动在给图书馆带来工作绩效提高的同时,也导致图书馆员情绪耗竭而身心疲惫,严重影响图书馆员身心健康。因此,加强这方面的研究并探讨相关对策,显得十分必要。

1.3 科技查新人员情绪劳动

科技查新(以下简称查新)是通过文献检索,运用综合分析和对比方法对科研成果、科研课题的先进性、实用性及新颖性等方面提供文献依据的一种信息咨询服务。首先,查新人员在查新过程中必须与用户有面对面、声对声的接触,符合特征;其次,查新人员面对的用户中,有的对查新工作不理解、不配合,这时查新人员内心必须作必要调整,使外表看上去很平静,符合特征;最后,查新人员必须遵循图书馆的规则而表现自己的情绪,符合特征。结合情绪劳动的概念和查新工作的特点,我们可以对查新人员情绪劳动作这样的解释:它是指查新人员在查新工作和人际互动中,表达图书馆以及查新工作所要求的情绪过程。这种情绪的表达既包括按照工作要求,个人情绪的自然流露,还包括以伪装的方式展现其外在的情绪,以及查新人员尝试改变内在的感受,从而与查新工作要求的外在情绪表达一致。查新人员在检索思路及检索策略制定前协助用户填写委托书表格、

确定主题词、了解课题内容等,都需要与用户进行电话或面对面的沟通和互动,这一过程都需要有合适的情绪参与,而且情绪表达频率高,因此查新人员是典型的情绪劳动者。

2 科技查新人员情绪劳动的表现策略

情绪劳动主要是员工按照组织的要求对自己的情绪加以控制和表达的过程。那么查新人员在查新过程中如何进行情绪控制和表达的呢?根据 Hochschild 情绪劳动理论,查新人员主要有自主行为、表层行为和深层行为三种表现策略。

自主行为指的是查新人员在情绪劳动中可以自然地表达自身的情绪感受,而这种感受与图书馆要求展现的情绪相一致,是一种真实行为的体现,而不需要查新人员有意识的努力。

表层行为(也称表层扮演 surface acting)指的是查新人员自身情绪感受和图书馆要求展现的情绪不一致时,通过面部表情、语音、姿势等外部行为使外在情绪符合图书馆要求,但内心的情绪感受并不发生改变,简单地说表层行为就是“戴上面具”的伪装行为。

深层行为(也称深层扮演 deep acting)是相对于表层行为提出来的,它指的是一种内心的伪装,当查新人员情绪与图书馆要求展现的情绪不一致时,通过控制内在的想法和感受,调动或压抑某种情绪,再将图书馆要求展现的情绪由内心真实地展现出来。这种行为方式,主要是致力于内在感受的改变。

这三种表现策略是相互联系的,查新人员在进行情绪劳动时会产生自动情绪调节,当自主行为表达不能实现图书馆期望的情绪表现时,他们便采取表层行为或深层行为来伪装或掩饰自己的情绪。表层行为和深层行为可以说是查新人员在面对困境或消极情绪状态时的补偿策略。

3 科技查新人员情绪劳动实践

图书馆查新服务用户主要有两类:第一类用户一般是科研项目的主要负责人,或主要参与者,他们熟悉研究课题内容,对项目所涉及的研究领域通常有较深的理解。与这类用户进行沟通时,双方通常能很快进入查新话题,围绕核心问题展开互动,并能按要求准确提炼项目内容及创新点,规范填写查新委托书。另外,这些用户往往对课题已经形成了较清晰的思路,已经做了一些前期的文献调研工作,与他们进行有效的沟通,能帮助查新人员在接题之初就清晰了解课题内容,把握项目的实质问题和技术要点。这时查新人员自然地表达自身喜悦、充满希望的情绪感受,而这种感受与图书馆要求展现的情绪相一致,是一种真实行为的体现,而不需要查新人员有意识的努力,此时查新人员情绪劳动负荷小,也不会有任何心里压力,有利于工作顺利进行和查新人员的身心健康。

第二类用户往往不是项目负责人,有时甚至是与课题毫不相干的人,他们不了解课题核心内容。很多时候,他们会罗列一大堆假想创新点、或根本提不出申报课题的新颖点,难免在就课题内容进行沟通时,导致查新委托人“讲不清”、受理人“听不懂”的情况,干扰了查新人员的检索思路及检索策略的制定。这时查新人员内心一定很着急、甚至不高兴。但是他们需要“戴上面具”伪装出耐心、高兴的样子,让自己的情绪表达符合图书馆的要求。还有一部分查新委托用户在委托查新时心存戒备,担心核心技术泄密,在提供检索词和要点时,总是模棱两可,含糊其词,将简单的课题复杂化,误导了查新人员的思路,使本来就对查新课题相关专业不甚了解的查新人员在查新过程会面临更大的困难,检出的结果和作出的查新结论之间存在

不同程度的误差,无法很好完成查新课题。遇到这种情况,查新人员一定感到十分困惑,如果他们将困惑等负相情绪带到工作中,必将引起沟通障碍。此时查新人员与用户进行耐心的、开诚布公的交流,显得十分重要。让他们了解查新委托的规范流程,认真提炼属实、针对性强的新要点,让他们明白课题中的技术秘密正是查新报告结论的重要支撑。

还有一种情形就是科研管理部门将查新时间安排得过分集中。以我馆为例,每年的查新高峰集中在2月-5月,有时甚至规定某日必须完成,否则就影响课题报奖或立项。这种情形对查新人员心理造成很大压力,尤其是碰到需要查阅国内外文献或查新年限较长的情况,查新人员的情绪波动厉害,甚至焦头烂额。但为了按照图书馆的要求,顺利完成查新课题,他们内心得努力控制这些负相情绪,不让它们表露在自己的脸上或声音里。力求与用户进行有效沟通,营造良好的交流环境和谈话氛围,适时捕捉与课题相关的重要信息,全面理解和吃透委托用户的课题内容,掌握其技术关键和创新点。此时,查新人员调整情绪所做耗费的心理资源多,情绪劳动强度也大。这种调节方式不仅要抑制正在感受的负相情绪,表现或伪装出图书馆要求的正相情绪,而且要从认知上进行更多的加工,要从所处的情境中尽可能地去感受有积极意义的信息,进行必要的自我认知评价调节。这种致力于内心感受的改变,更能由衷地表现图书馆所要求的情绪劳动。因为他们在内心极度烦躁时表面仍要装得平静,与用户进行耐心、细致的沟通,在不违反图书馆原则的前提下,还要帮助他们归纳课题相关的技术要点,提炼出课题闪光点。

4 查新人员情绪劳动的影响结果

查新人员情绪劳动影响涉及到查新人员

个人和图书馆两个层次,查新人员“个人内在情绪感受”到“外在情绪表现”过程中所付出的努力一般遵循图书馆的情绪表现规则。然而,图书馆可以规范表现规则,却不可能要求馆员如何感觉。因此,我们需要从查新人员和图书馆两个方面来分析查新人员情绪劳动的影响结果。依据西方学者的研究结果,我们得出查新人员情绪劳动与其它医务人员、教师的情绪劳动一样,也具有正反两方面结果。

4.1 情绪劳动对个人的影响

查新人员在查新过程中通过情绪劳动(如表层行为和深层行为)将正面的、积极的情绪反应给用户,保证了查新工作的顺利实施。这种体现图书馆要求的情绪劳动一方面赢得了用户的赞誉,是查新人员能力的一种展现,可以增强查新人员的成就感和荣誉感。另一方面也能得到图书馆的肯定和认同,进而在某种程度上对查新人员起着激励作用,形成一个良性循环,促进员工更加努力工作,取得更好成绩。然而,情绪劳动也会带来诸多的负面结果,查新人员在查新过程中经常与用户面对面地接触和互动,需要以特定的情绪展示来维系与用户的互动。如此长期的情绪劳动,尤其是查新人员采取表层行为和深层行为进行情绪管理时,由于其自身感受与情绪表达总是处于背离状态,特别容易产生情绪耗竭、工作倦怠、工作压力等现象。许多学者认为,情绪劳动所产生的情绪耗竭与不和谐状况,会降低情绪劳动者的工作满意度。过高的情绪负荷会造成情绪失调,不但挫伤员工的积极性,还影响员工身心健康。

4.2 情绪劳动对组织的影响

查新人员作为情绪劳动从业者,是图书馆查新服务的直接执行人,他们对情绪的管理将给服务对象传达不同的信息。如在查新

过程中对用户态度和蔼、耐心细致会使用户产生愉快和信赖感。这不仅有利于查新工作的有效执行,也有利于图书馆目标的达成,进而提高了图书馆信誉度和整体绩效;如果查新人员将自己的负面情绪,在图书馆受到的不公平待遇、工作时间长、工作压力过大等造成的不满情绪一一发泄到工作中,忽略查新用户的要求,甚至对用户的要求采取回避、抵触的态度,这无疑将影响用户对图书馆的认同感,进而影响图书馆形象,最终导致妨碍图书馆目标的达成和图书馆整体绩效的提高。

5 提高查新人员情绪劳动质量的相关策略

情绪劳动作为一种受到内在调控后外显的情绪表达行为,既影响个人身心健康又对组织意义重大。因此图书馆在从事人力资源管理时要努力营造良好的情绪劳动氛围。要从查新人员招聘选拔、培训引导、绩效评估、薪酬激励等方面齐抓共管,从而提高查新人员情绪劳动质量,缓解或消除情绪劳动的负面结果。

5.1 招聘选拔

图书馆在招聘查新人员时应充分考虑查新工作性质,严格人员招聘标准。在考察他们的专业知识、现代信息技术知识和综合分析、比较能力的同时,还应结合多种面试工具,挖掘应聘者的价值观、动机等深层信息,力求聘用具有激情、热忱、耐心等正相情绪特质的或能够进行深层扮演且自愿提供情绪劳动服务的情绪密集型从业者。从应聘者的角度来说,如果图书馆事先告知其应聘职位的真实面貌,例如进行“真实工作前瞻”(RJP, Realistic Job Preview),事先尽可能详尽地告知应聘者所应聘职位的要求,目的在于为应聘者提供所有跟图书馆查新职务相关的真实信

息,有助于减少应聘者事后认知差距过大产生的额外负面效应,也更有助于图书馆有效甄才。

5.2 培训引导

查新作为一个具有强大生命力的信息咨询服务业,要求查新人员具备一定的情绪劳动技能。心理学家 Goleman 的研究发现个体的情绪觉察与管理等能力并不像智商那样由先天遗传决定,在很大程度上可通过后天的学习和开发而获得。因此,图书馆有必要系统地对查新人员进行情绪劳动技能的开发和培训。

(1)应重视岗前培训,储备积极情绪。由于积极情绪特质可以通过培训得到一定程度的提升,因此图书馆要重视对情绪劳动从业者查新人员进行岗前培训。如图书馆的愿景、使命的培训可提升查新人员对图书馆的认同度和归属感,有助于缓解工作中的不良情绪。

(2)图书馆绩效考核、晋升机制的培训可以让查新人员设定合理预期,有助于消除查新工作投入产出不平衡而带来的不满。

(3)加强工作技能培训,疏导负面情绪。查新服务过程中突发事件的紧急预案培训能够让员工做好准备应对可能的冲突,减少工作中产生消极情绪的可能。查新人员情绪调控能力的提高不仅需要自我调整、修炼,更需要图书馆管理者在日常管理中有效指导和培养。因此,图书馆管理者应利用各种训练课程、援助计划,提高员工的情绪调节能力,以保持良好的服务心态,以便减少服务障碍。

(4)创造情绪发泄机会。从事查新工作的情绪劳动从业者长时间积累的负面情绪,需要图书馆管理者建立适当的情绪疏通渠道,例如设立心理健康日、安置情绪发泄室、

配备心理辅导员等,均可以对查新人员的负面情绪进行疏导、控制,以便减少他们的情绪耗竭,工作怠倦,保证其身心健康。总之,对查新人员进行全方位的管理是需要发挥图书馆管理者创新能力的。

5.3 薪酬激励

情绪劳动既然是与体力劳动、脑力劳动并列的第三种劳动,当查新人员在付出情绪劳动后,也应该像付出体力劳动和脑力劳动那样获得相应的报酬。人力资本理论的核心是假设员工的知识、技能是资本的一种形态,人力资本的质量与薪酬成正比关系。虽然其中并未明确地提及情绪劳动,但有学者指出人力资本包含员工向顾客提供服务的能力,而有效地从事情绪劳动无疑就是这种能力的体现。所以,对情绪劳动要求较高的查新工作而言,人际技能、情绪表达能力以及情绪控制与管理能力等传统薪酬设计所未虑及的技能也应当计入绩效考核中,并且给予相应的报酬。将查新人员情绪劳动纳入到绩效考核中,明确地将情绪劳动呈现在员工面前,可以提高查新人员情绪劳动绩效,帮助他们正视工作中需要处理的情绪问题,并且可以鼓励他们在工作中积极表现情绪,释放活力。同时,还可以通过不断改善福利、提供发展机会等方式使查新人员因长期情绪劳动而损耗的心理资源得到补充,从而减轻对他们身心健康的危害。

6 结 语

本文提出了图书馆查新人员的查新业务既有脑力劳动、体力劳动,同时还有情绪劳动。情绪劳动中的情绪控制技术,对于要接触各种不同用户的图书馆查新人员来说,是一种不可或缺的技能。情绪劳动既有在与人接触过程中所获得的满足感和充实感的积极一面,又有由情绪摩擦使人(下转第18页)

浙江省建设公共图书馆服务体系的探索实践

蔡彦

(绍兴图书馆 绍兴 312000)

摘要 以浙江省为例,总结了当前公共图书馆建设中的一些做法、体会。

关键词 图书馆 服务 研究

2011年初,文化部、财政部联合下发了《关于推进全国美术馆公共图书馆文化馆(站)免费开放工作的意见》,规定到2011年底全国所有公共图书馆要实现无障碍、零门槛进入,公共空间设施场地全部免费开放,所提供的基本服务项目全部免费。文件的发布对我国图书馆事业发展具有里程碑意义。但应该正视的是,免费开放只是公共图书馆在普惠化领域走出的第一步,如何更好地满足公众对知识文化及审美情趣等方面的期待,如何营造全社会尊重知识、尊重文化的良好氛围,构筑内容丰富、方便灵活的公共图书馆服务体系,提高竞争能力,还需要我们做更多的工作。

1 牢牢把握社会主义文化的前进方向

新中国建立后,党和政府十分重视图书馆工作。1955年初,北京图书馆十二年工作规划纲要(1956-1967)提出图书馆的工作重点是:“以种类齐全的巨大藏书,为我国的社会主义建设事业服务,特别要把大力配合发展科学研究工作当成重点,以便发挥本馆应有的作用”。1955年7月,文化部发布的《关于加强和改进公共图书馆工作的指示》指出:“公共图书馆是以书刊对人民进行爱国主义与社会主义教育的文化事业机构,是党和政府进行宣传教育的有力助手”。无论在什么情况下,都要“坚持为无产阶级政治服务”的

原则,把握“社会主义方向”。1982年,文化部《省(自治区、市)图书馆工作条例》规定:“省(自治区、市)图书馆是国家举办的综合性的公共图书馆,是社会主义科学、教育、文化事业的组成部分”。“国家举办”被写入其中。进入新世纪,作为文化改革发展的一项重要内容,党的十七大把建立“覆盖全社会的公共文化服务体系”列为全面建设小康社会的重要目标之一。2012年《公共图书馆服务规范》把公共图书馆的性质确定为“具有文献信息资源收集、整理、存储、传播、研究和服务等功能的公益性公共文化与社会教育设施”。《规范》肯定促进公共图书馆事业发展是建设覆盖全社会的公共文化服务体系的重要组成部分。

1.1 坚持为人民服务、为社会主义服务和百花齐放、百家争鸣的方针

公共图书馆要坚持为人民服务、为社会主义服务的原则,最大限度地发挥文化引导社会、教育人民、推动发展的职能。坚持以科学的理论武装人,以正确的舆论引导人,以高尚的精神塑人,以优秀的作品鼓舞人,挖掘文化内容,提高文化产品的感召力和生命力。

1.2 坚持以人民满意为宗旨

公共图书馆不仅是社会主义文化的阵地,也是人民群众参加文化活动的前提条件。1950年,浙江省文教厅曾专门委托浙江图书

馆选购合适图书分发给 92 个县的图书馆、文化馆。1956 年,中共浙江省委《关于加强县图书馆工作的领导的通知》明确要求在杭县等 27 个县建立图书馆。2008 年《浙江省推动文化大发展大繁荣纲要(2008—2012)》将公共文化服务体系与社会主义核心价值体系、文化产业发展体系并列为文化发展的三大体系。《纲要》要求“加强面向基层、面向群众的精神文化产品的创作生产,充分发挥图书馆等公益性文化单位在公共文化服务中的骨干作用”。2011 年 12 月,中共浙江省委、省政府办公厅《关于贯彻省委十二届十次全会决定 重要举措分工方案》提出“实施重大文化设施建设计划,重点建设浙江图书馆新馆

……等一批标志性文化设施,打造浙江文化地标”。通过完善公共图书馆服务网络,让群众广泛享有免费或优惠的公共文化服务。

2 充分发挥各级各类公共图书馆的引领作用

无论从文明的发展阶段还是从文明发展的形态来看,人类社会的发展都是建立在生产力和生产关系深刻变革以及相应的文化观念基础上的,是文化引领的结果。在我国,公共图书馆不仅数量多而且分布广。据统计,我国现有公共图书馆 2884 个,其中 90% 分布在县、乡(表 1)。浙江省有公共图书馆 97 个,这个数字与全省文化馆、博物馆的数量基本相当。

表 1 全国公共图书馆概况

	总计	中央	省级	地 市级	县级
个数	2850	1	37	321	2491
藏书量(千册)	585206	27783	160744	149633	350070
古籍(千册)	27447	1925	13816	6719	6803
讲座数量(个)	37982	213	2583	10337	24849

·据《中国图书馆年鉴 2010》。

表 2 浙江省公共图书馆及其他文化设施概况

单位:个

	1990 年	2000 年	2005 年	2008 年	2009 年	2010 年
公共图书馆	69	83	90	94	96	97
文化馆	80	96	99	99	100	101
文化站	85	1836	1493	1494	1513	1511
艺术表演场所	90	95	76	69	69	69
国有博物馆	51	65	73	81	90	100

·据《浙江省文化及相关产业统计概览 2010》、《2010 年度全国博物馆名录》。

2.1 坚持开放的原则,充分发挥公共图书馆的中介平台作用

2003年3月发布的《浙江省公共图书馆管理办法》把图书馆的性质确定为“满足公众对科学文化知识的需求,促进社会主义物质文明和精神文明建设”。《办法》规定“读者凭借阅证免费借阅普通书刊”,明确了开放的原则。坚持开放就是要推进公共图书馆体制、机制创新,通过“一卡通”、“开放日”、“联盟制”等形式进一步降低服务的门槛,构建起不同形式、不同所有制并存,适应基层需要的公共图书馆服务体系,进而提高图书馆的整体竞争力。完善学科馆员和志愿服务者制度,放手接纳科教文卫和工青妇群团组织的辐射,实现图书馆从单一功能向多功能的转变。从浙江省的实际看,“十一五”期间全省实现县县有图书馆目标,主要乡镇(街道)建立文化活动中心,设置了图书阅览、科普、教育培训室,多采取联办、联动方式,都是综合性的。

2.2 加大文化保护和创新力度

创新是文化发展的不竭动力,这种创新是继承前代基础的创新。保存、整理文化资源是各级图书馆的一项重要职能。联合国教科文组织《公共图书馆宣言》指出:“公共图书馆是开展教育、传播文化和提供信息的有力工具,馆藏资料必须反映当前趋势和社会发展过程,以及记载人类活动和想象的历史。2007年《国务院办公厅关于进一步加强古籍保护工作的意见》发布以后,国务院先后公布了9859部珍贵古籍和150家全国古籍重点保护单位,超过半数在公共图书馆。这些古籍蕴含着中华民族特有的精神价值、思维方式和想象力、创造力,是中华文明绵延数千年的历史见证。提高对文化遗产的认识、对艺术及对科学成就与发明的了解,促进文化间对话和文化多样性,是公共图书馆有别于其

他文化机构的特点。

浙江历史悠久,文化积淀深厚,资源丰富,具有创新发展的先天优势。公共图书馆要大力弘扬以爱国主义为核心的民族精神,引导公众把爱国爱乡热情转化为推动浙江科学发展、率先发展的实际行动,统一人心、凝聚力量。要高度重视对历史文化遗产的保护使用,发挥图书馆的学术优势,广泛开展优秀传统文化教育普及活动。要正确处理保护与创新、传承与发展的关系,坚持新视角新气度,为经济社会发展提供文化支撑。2012年由绍兴市图书馆筹建的书法文献馆向公众开放。该馆馆舍面积450m²,收藏书法文献3500种7000册。在活动区内,有包括王羲之、王献之、贺知章等18位绍兴历代书法名家的介绍以及字帖作品和文化创意展示。从历史看,浙江各地的图书馆往往乐于从事学术研究,愿意在发扬中华文化方面尽自己的力量。从浙江图书馆出版《文澜学报》到温州图书馆编辑《温州文献丛书》、绍兴图书馆重印《民国绍兴县志资料》,无不凝聚着几代浙江图书馆人的追求。

2.3 明确公共图书馆的性质定位,提高服务水平

要正确认识图书馆的意识形态属性,把满足人民群众日益增长的精神需求作为公共图书馆建设的出发点和落脚点,努力缩小图书馆自身和群众精神期待之间的距离。要以提高公民素质为重点,大力宣传社会主义核心价值观,倡导爱国、敬业、诚信、友善的社会风气。以提高科学素质为重点,开展科技文化普及活动。推出或引进一批高质量、高水平的文化活动,积极鼓励公共图书馆举办国际性会议、论坛。2002年,经省委同意,浙江图书馆承办了3届浙江论坛,扩大了影响。不久,作为一种新的服务手段,浙江省公共图

书馆讲座联盟在浙江图书馆内成立。在全省性的公共图书馆服务体系建设中,浙江图书馆的作用往往是导向性的。2008年,经省机构编制委员会批准,浙江图书馆增挂“浙江省古籍保护中心”牌子。浙江图书馆还充分利用业界领头地位,牵头组建浙江省公共图书馆展览联盟和信息服务联盟。

3 建立起与经济、社会发展水平相适应的公共图书馆考核评价机制

3.1 统一建设标准 逐步以服务人口为依据来确定文化场馆建设的规模

按照这一原则,今后公共图书馆的面积大小不再取决于行政级别,而主要服从于服务人口的多少。2008年发布的《公共图书馆建设标准》将这一指标设为每千人10-80m²。2010年浙江省每万人拥有公共图书馆面积为106.71m²,主要地市公共图书馆及经济社会概况见下表3。

表3 2010浙江主要地市经济社会及公共图书馆概况

	面积(km ²)	人口(万人)	人均生产总值(万元)	人均文化事业费(元)	公共图书馆(个)	万人拥有公共图书馆面积(m ²)
杭州	16600	870	6.8	54.35	15	183
宁波	9816	760	6.7	57.14	12	107
嘉兴	3915	450	5.1	43	6	125
绍兴	8279	491	5.6	35.24	6	93
舟山	1440	112	5.6	90	4	103
金华	10918	536	4.5	29.58	10	95
温州	11786	912.21	3.2	29.03	13	79.36
全省	约10.18万	5442	5.2	44.46	97	106.71
全国	约960万	137053	2.9	24.11	2884	62

·据《浙江省文化及相关产业统计概览2010》、《2010年度全国博物馆名录》、《中国统计年鉴2010》。

3.2 更加重视对公共图书馆的环境布置

公共图书馆定点的一般要求是人口集中,交通便利,相对安静,在外观造型、室内装修和环境设计上具有地方特色,体现文化建筑的应有氛围。采用先进的设施设备一方面能够起到高效便捷的要求,另一方面也能够体现一个地方的文化发展水平,发挥典型示范作用。

3.3 重视网络技术和数字资源的作用

关注网络技术发展和数字资源丰富对实体场馆的影响,推进公共图书馆服务方式、传播手段创新,提高对外吸引力和影响力。

3.4 坚持政府主导,发挥公共财政作用

近代图书馆起源于英国,1850年英国议会通过《公共图书馆法》,规定每1万人的地区设1所图书馆,经费从房地产税中提取,从

此确立了公共图书馆由政府主办的原则。据统计,“十一五”期间我国各级政府不断加大对文化的投入,全国文化事业费总计支出1220亿元,年均增长19.3%。2011年中央财政拨付公共图书馆、文化馆(站)免费开放经费18.23亿元。2010年浙江省文化体育与传媒支出77.15亿元,同比增长20.4%,2011年为85.09亿元,同比增长10.3%。从总数上看,均高于全国水平。

首先要建立政府投入的稳定增长机制,确保财政投入增幅高于本级财政经常性收入增幅。建立健全专项资金、基金,同时创新财政投入方式,发挥财政资金的引导示范作用,采用招标、定向资助、贴息、税收减免等手段带动社会资本投入。改革财政拨款形式,通过设定公共图书馆建设和服务标准,实行以奖代补。鼓励对公共图书馆的捐赠(助)。其次是建立联席制度,因地制宜加快各项硬件建设。落实从城市住房开发投资中提取1%文化资金制度,推动各级公共图书馆的综合利用和共建共享。按照属地管理原则,将公共图书馆建设纳入政府年度目标责任考核。

事实上早在2008年,中共浙江省委、省政府《浙江省推动文化大发展大繁荣纲要(2008-2012)》就将公共图书馆建设纳入文化阵地工程,要求以县级以上城市公共图书馆为骨干,乡镇和社区基层图书室为基础,实现统筹规划,合理布局。在乡镇“组建集图书阅读、宣传教育、文艺演出、科技推广、科普培训、体育和青少年校外活动于一体的综合文化站”。2011年印发的《浙江省文化发展“十二五”规划》提出到2015年,县级图书馆上等级馆比例达90%以上,其中一级馆占1/2以上;乡镇(街道)全部建有符合省定建设标准和功能的综合文化站(中心);探索推进省级中心镇图书馆(县图书馆乡镇分馆)建设。

3.5 推进绩效管理,规范服务内容、服务标准,建立健全科学的公共图书馆服务指标体系

提高公共图书馆利用效率,实现公共图书馆从以“建”为主向“建、管、用”并重转变。贯彻落实中宣部等六部委《关于加强地方县级和城乡基层宣传文化队伍建设的若干意见》,加强人才队伍建设,在人员编制、培养、待遇等方面进行统筹协调。逐步提高基层图书馆工作者素质,实行公共图书馆从业人员资格准入。健全奖惩激励机制,探索完善“首席馆员制”、“课题负责人制”等行之有效的好做法,充分发挥各级图书馆工作者的积极性。

3.6 加强城市新区的公共图书馆建设

在推动现有图书馆免费开放的同时,要大力加强城市新区的公共图书馆建设。不少地方在大力建设新城区时往往侧重其经济及行政功能,文化配套建设往往被忽视,造成公共图书馆成为一种稀缺资源。

4 充分发挥政府在公共图书馆建设中的作用

4.1 杭图模式

杭州是浙江省的省会,2011年全市财政总收入1488.92亿元。杭州市很早就确立了“生活品质之城”的城市定位,明确建设“生活品质之城”的目标是:“经济生活品质显著提升、文化生活品质显著提升、政治生活品质显著提升、社会生活品质显著提升、环境生活品质显著提升”。在公共图书馆建设上强调“把城市化与新农村建设结合起来,各区、县(市)图书馆全部达到国家一级馆标准,全市90%以上街道(乡镇)文化站图书室达到省、市‘东海明珠’建设标准”。全市公共图书馆主要指标处于全省领跑、全国领先。

为了落实这一目标,杭州市着力推进全

市性公共图书馆服务体系建设。一是公共图书馆硬件强。2008年开放的杭州图书馆新馆一度成为杭州的文化新景观。2012年杭州市《关于进一步加强公共图书馆服务体系建设的实施意见》提出:各区、县(市)公共图书馆标准要适当上浮,人口在100-150万人的区、县(市),图书馆馆舍建筑面积应达到1.35-2万平方米,馆藏总量不少于100-135万册。杭州市拱墅区出台了支持民营资本投资图书馆政策,规定“建筑面积在1000m²以上,每平方投资4000元以上,区财政按照每平方500元给予一次性补助;建筑面积不到1000m²,按照每平方300元给予一次性补助;单个项目最高可享受400万元”。二是杭州图书馆以“平民图书馆、市民大讲堂”的办馆理念,在国内逐步确立了公共图书馆建设的“杭图模式”。以杭图为中心馆,区县市馆为总馆,乡镇(街道)馆为分馆,村(社区)图书馆室为亚分馆的四级公共图书服务体系逐步建立。杭州市规定凡新建的村(社区)图书室(农家书屋),今后一律作为各区、县(市)图书馆的亚分馆,其购书经费由区、县(市)图书馆集中管理,统一采购、加工和配送图书。全市12个县(市、区)全部实行公共图书服务“一证通”。2007年,杭州图书馆图书信息“一证通”工程获得文化部第十四届“群星奖”。此后杭州市每年对“一证通”相关单位进行考核,先进单位给予2万元扶持经费,优秀基层服务点给予0.4万元扶持经费,基层扶持点给予0.2万元扶持经费。目前,全市各级公共图书馆藏书量已超过800万册,全市常住人口人均图书拥有量接近1册;按户籍人口计算,人均达到1.26册,提前实现《浙江省文化发展“十二五”规划》中提出的“力争到2015年底,人均图书拥有量1册”的目标。图书信息“一证通”工程累计建成基层

服务点1421个,年服务量超过210万人次。三是文化信息资源共享体系初步建成。杭州数字图书馆率先在全国实现文化信息资源“进家庭,上桌面,入电视,连手机”村(社区)服务点全覆盖。

2011年1月,《杭州市国民经济和社会发展第十二个五年规划》将公共图书馆建设分成二部分,即第四章统筹城乡区域发展部分的建立农村文化投入保障机制,推进农村图书室等文化惠民工程建设和综合利用;第八章建设学习型城市部分的加强文化设施建设,基本形成布局合理、设施完善的公共文化设施网络,推动公共图书馆等向社会免费开放。根据这个《规划》,杭州将建设3个城市文化中心、8个文化副中心、5条文化景观带、若干文化片区。3个城市文化中心即武林广场和湖滨、钱江新城、大城西地区,它们都将各建一个公共图书馆。与其他地区不同的是杭州把公共图书馆建设放在学习型城市的大框架下,通过大投入构筑大网络是杭州在公共图书馆建设上的主要经验,较强的地方财力为图书馆建设提供了充分保证。为了配合学习型城市建设,杭州图书馆提出“大书房”和“小书房”计划,即“杭图”是一个“大书房”,家家建一个“小书房”。一个人借10册书,一家就有30册书,这样整个家庭的阅读量就会提高。今后,市民还将在“杭图”看到所有本科一级的专业书。杭图希望借机提高自己在学习型城市建设中的话语权和档次。

4.2 宁波—纳入公共文化服务示范区

改革开放以后,宁波市把文化大市作为加快建设现代化国际港口城市、全面建设小康社会的重要组成部分加以推进,着力实施宁波图书馆新馆在内的重大文化设施建设,扩大“三江文化长廊”的辐射力。宁波市明确提出各个县(市)区都要建成国家级公共文化

服务体系示范区。示范区内所有县级及县以上图书馆全部达到国家一级标准,公共图书馆通过纳入当地“十五分钟文化活动圈”,来保证功能布局和设备配套。

宁波图书馆“天一讲堂”、“天一展览”是宁波市委“理论宣传普及周”活动参加单位,重点理论宣传品牌。“天一讲堂”听友会以“搭建文化平台、促进文化交流、提升文化素质”为宗旨,每年评选出若干“听友之星”、“年度优秀会员”。宁波市鄞州区图书馆总建筑面积28287m²,同时又增挂宁波高教园区图书馆牌子,隶属于宁波市教育局。该馆集高校图书馆和公共图书馆两种属性于一身。鄞州区图书馆的“明州大讲堂”、“明州展览”在基层群众中具有一定影响力,知识性和文化味是它们的特点。

4.3 嘉兴经验——三级共建

从2007年起,嘉兴市将公共图书馆服务体系建设列入政府民生工程。全市探索建立以市、县两级图书馆为中心,乡镇分馆为纽带,并延伸到村(社区)图书流通站的公共图书馆服务网络。每新建一个乡镇分馆,开办预算30万元,由市、区、镇三级财政各负担10万元。同时嘉兴市财政给予市图书馆30万元资源购置费补助,专门用于新建乡镇分馆的一次性资源购置,市政府为作为总馆的市图书馆增加编制1人。目前,已建成图书馆乡镇分馆54个,基本实现市区乡镇分馆全覆盖。嘉兴市还在主要乡镇建起57家新华书店“农村小连锁”,让农民不出乡镇就能买到好书看到好书。“农村小连锁”激发了农民读者对图书的热情,具有准图书馆的作用。嘉兴市还借助发达的图书馆网络,大力推行文化共享工程VPN技术服务模式。市、县两级财政总投入2000余万元,建成了比较完整的村级文化共享工程室。2008年,嘉兴市被文

化部命名为“全国文化信息资源共享工程示范市”。

2011年7月,为进一步增强各个公共文化场馆之间的联系,实现从“守着门”向“走出门”转变,嘉兴市文化局设计推出了“文化有约”——嘉兴市公益性文化场馆免费开放深化工程及信息平台。通过网站,市图书馆会及时告知自己最新的活动。网络平台开通以来,点击量已突破15万。

4.4 绍兴、金华——文化中心模式

近年来,绍兴市始终把公共图书馆作为“文化强市”建设的一项重要内容来抓。市本级通过实施“基层文化三年扶持行动(2008—2010)”,采用统建统补、使用管理一起考核的办法,根据新建、改造文化活动中心面积的不同分别给予5—30万的一次性专项资助,图书室是文化活动中心的必建项目。在建的绍兴市文化中心位于绍兴市镜湖新区,包括公共图书中心和群文中心。项目总投资36409万元,其中市财政安排29346万元,按照《绍市府办抄第204号抄告单》精神,由市文广局通过市场化运作及争取上级专项补助7063万元。项目总投资中不包括拆迁费用,拆迁费用由镜湖新区管委会在土地出让收益中列支。项目业主绍兴市城市建设投资集团有限公司,属绍兴市政府直属企业,注册资本8亿元,总资产131亿元,主要承担城市重大工程、城市路桥基础设施工程、政府代建工程和政府保障房建设任务及以后维护运营。需要注意的是绍兴市城市建设投资集团有限公司承建的范围并不限于公共图书馆,交其代建只是希望解决建设资金和按市场规律运作问题。2005年,绍兴县将文化馆、图书馆、博物馆集合在一起建设综合性县文化中心的做法曾被作为先进经验在全国介绍。

2009年开工的金华市文化艺术中心是

一个融金华市少儿图书馆、艾青纪念馆、群众文化艺术馆为一体的综合性项目。金华市文化中心采用设立建设指挥部,财政拨款,集中解决项目申报、设计、施工各个环节,并一次性移交给使用单位的形式。事实上公共图书馆是否采取文化中心形式,是否设立指挥部,大多由地方政府及拨付形式决定。2011年,金华市把农家书屋与公共图书馆分馆建设相

结合,市财政拿出1800万元专项资金用于村级农家书屋建设补助,其余资金由各县(市)落实。金华的做法得到浙江省领导的肯定。

参考文献

- [1] 中国图书馆年鉴编委会. 中国图书馆年鉴(2011)[M]. 北京:北京图书馆出版社,2011:195.

(责任编辑:王欣)

(上接第10页) 感觉人际关系紧张以致让人身心疲惫的消极的一面。查新人员情绪劳动内容会随着图书馆环境、查新人员的雇佣形式、职龄、年龄、性别等的变化而变化,很难在此一一探讨。我国对情绪劳动的研究才刚起步,这一领域的研究还有很长的路要走,笔者只期在此抛砖引玉。

参考文献

- [1] Hochschild, Arlie Russell. Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure[J]. American Journal of Sociology, 1979(3):551-575.
- [2] Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor[J]. Acad Manage Rev, 1996, 21(4):966-1010.
- [3] Zapf, D. Emotion work and psychological well-being: a review of the literature and some conceptual considerations[J]. Human Resources Management Review 2002(12):237-268.
- [4] Bolton SC. Changing faces: nurses and emotional labor[J]. Social Health Illn 2001 23(1):85-100.
- [5] Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: the influence of identity[J]. Acad Manage

Rev, 1993, 18(2):88-115.

- [6] 鈴木和雄. 圖書館員と感情労働[J]. LISN, 2005(124):9-12.
- [7] 池田貴儀, 呑海沙織. 感情労働の視野から見た大學圖書館業務の今日の課題[J]. 圖書館界 2008, 60(2):134-140.
- [8] 池田貴儀. 圖書館業務と感情労働[J]. 情報科學と技術 2010(60):428-423.
- [9] Heidi Julien, Shelagh K. Genuis. Emotional labor in librarians' instructional work[J]. Journal of Documentation 2009, 65(6):926-937.
- [10] 刘国珍. 情绪劳动视角下零售服务人员的人力资源管理[J]. 经济论坛, 2009(15):116-118.
- [11] 陈晓宁. 高校青年教师情绪劳动的实证研究[J]. 黑龙江高教研究, 2010(12):23-26.
- [12] 王慧, 杨敏. 护士情绪劳动表现策略与工作倦怠相关性分析[J]. 护理学杂志, 2008, (2):1-3.
- [13] 谭亚梅, 武超. 情绪劳动对员工身心健康的影响[J]. HR经理俱乐部 2007(11):98-99.
- [14] 陈芸, 马红宇. 情绪劳动在服务性组织中的作用[J]. 科学与管理 2007(2):94-95.

(责任编辑:池晓波)

基于 Web2.0 的图书馆信息导航研究

郑丹

(南京图书馆 南京 210018)

摘要 阐述了 Web2.0 的定义、主要应用技术及与 Web1.0 的对比分析,并就 Web2.0 在信息导航中的应用进行探讨。

关键词 Web2.0 应用 信息导航

时至今日,网络传播对于社会的影响是全面的,不仅影响着政治和经济方面,而且影响着我们的生活方式和思维方式。网络传播正在以不可抵挡的势头,迅速渗透到世界各国政治、经济、思想以及文化等诸多领域,改变着人们的生活,改变着世界的面貌。

随着互联网从以静态 HTML 和门户网站为代表的 Web1.0 时代开始向以 Blog、TAG、SNS、RSS、Wiki 等社会软件的应用为核心,依据六度分隔、XML、Ajax 等新理论和技术实现的互联网新一代模式—Web2.0 逐渐过渡时,Web2.0 所主导的用户参与、互动的平台构架方式,使互联网开始从以数据库为核心到以用户为核心的转变。Web2.0 时代,本质上是指互联网的个人时代。Web2.0 的精髓就是以人为本,提升用户使用互联网的体验。

Web2.0 作为互联网近年来新兴的一种观念和 Information 组织模式,受到各界广泛关注。Web2.0 是近几年网络发展的趋势,也是学界研究的热点。Web2.0 为我们描绘了一种全新理念,是当前网络环境下的一种全新服务模式。众多的 Web2.0 服务,特别是 Blog、RSS、Wiki 等,便捷、自主性强,为图书馆工作提供了全新的视角。

1 Web2.0 与 Web1.0 的区别

Web1.0 是以数据为核心和门户网站为

代表,而 Web2.0 则是以用户为主,以简便随意方式通过博客和维基等技术让用户自己主导信息的生产和传播,从而打破了原来门户网站所惯用的单向传输模式。从交互性的角度看,Web1.0 是网站对用户为主,Web2.0 是以 P2P(用户对用户)为主,Web2.0 相对于 Web1.0 具有更好的交互性和粘性。从信息传递的角度看,Web2.0 与 Web1.0 相比主要呈现出以下几个特点:Web2.0 是个人化的,Web1.0 是群体化的;Web2.0 以满足单个用户的多种需求为目的;Web1.0 以满足多个用户的共同需求为目的;Web2.0 是互动化的,Web1.0 是广播化的;Web2.0 是服务化的,Web1.0 是信息化的。

通过表 1,我们可以看出,Web1.0 到 Web2.0 的转变,是一次从外部应用到核心内容的变化,具体地说,从模式上,是由单纯的“读”向“写”、“共同建设”发展;从基本构成单元上,是由“网页”向“发表/记录的信息”发展;从形态上,由以信息为中心向以服务为中心转变;从工具上,是由互联网浏览器向各类浏览器、RSS 阅读器等内容发展;从运行机制上,由“ClientServer”向“WebServices”转变;内容建立者由程序员等专业人士向全部普通用户发展;应用领域则由初级的应用转向大量成熟应用。从而实现更广泛的信息共享。

表1 WEB2.0与WEB1.0的比较

	WEB1.0	WEB2.0
发展时间	1993年-2003年	2003年-未来
信息传播目的	满足尽可能多的用户的共同需求	满足尽可能多的用户个性需求
模式	读取	写入
主要内容单元	网页	发布/记录的信息
形态	静态	动态
浏览方式	WEB浏览器	各类浏览器、RSS阅读器及其它
体系结构	客户服务器	网络服务器群
内容创建者	网络程序员	任何人
应用领域	电脑高水平玩家	业余人士

更多的人赞同“Web2.0是一种态度,而不是一种技术”的观点,也就是说与Web1.0相比Web2.0代表的并不只是特定的技术,而是一种全新的理念和服务于客户的态度。

2 Web2.0主要应用技术元素

2.1 Blog(博客)

Blog是Weblog的简写,翻译成中文又叫网络日志。Web2.0时代最典型代表的應用就是Blog。Blog是管理个人内容的一种工具,是一种平台,也是一种技术,更是一种思潮。归纳而言,博客是一种按时间顺序排列日记的个人网页。Blog以网页方式显示和发布,借助于互联网,人们就可以彼此分享自己的经验、想法、感受等,并由此形成一种新型的网络虚拟社群和人际交往方式。

2.2 RSS(简易聚合)

RSS全称为Rich Site Summary或Really Simple Syndication(真正简单的整合),是其首字母的缩写。它是Web2.0标杆式的技术,它以XML为基础,是站点用来和其他站点之间共享内容的一种简易方式(也叫聚合内容),通常被用于新闻和其他按顺序排列的网站。网络用户可以在客户端借助于支持

RSS的新闻聚合工具软件(例如Sharp Reader, News Crawler, Feed Demon),在不打开网站内容页面的情况下阅读支持RSS输出的网站内容。网站提供RSS输出,有利于让用户发现网站内容的更新。

2.3 Tag(分类分众标签)

就是一个文章或者一个Blog的标签,这个标签命名可以来自关键词,也可以来自分类,作为关键词标记。但是作为分类标记,Tag又不同于一般的目录结构的分类方法,可以自由地不考虑目录结构给文章进行分类,各个Tag之间的关系是一种平行的关系,但是又可以根据相关性分析,将经常一起出现的Tag关联起来,而产生一种相关性的分类。Tag体现了群体的力量,使得博客日志之间的相关性和用户之间的交互性大大增强。

2.4 Wiki(维基)

在这里Wiki指的是一种网上共同协作的超文本系统,可由多人共同对网站内容进行维护和更新^[1]。与其它超文本系统相比,Wiki有使用方便及开放的特点,所以Wiki系统可以帮助我们在一个社群内共同收集、创

作某领域的知识,发布大家都关心和感兴趣的话题。这种技术最著名的应用当属维基百科(wikipedia),它是网上免费开放共享的百科全书,它依靠众多用户来增加和编辑其中的百科词条,并实现完全免费共享。

2.5 SNS(社会性网络软件)

SNS(Social Network Software),它依据著名的“六度空间理论”^[2],以认识朋友的朋友为基础,扩展自己的人脉,并且无限扩张自己的社会关系。

除了以上几个极具代表性的应用技术之外,Web2.0还有:Podcas(播客)、开放式API(开放式应用程序接口)、Bookmark(社会性书签)、Ajax(异步传输)等应用技术,而这些应用又都是在一些Web2.0体系下的理论和思想指导下形成的,包括:六度空间理论、长尾理论、去中心化等等^[3]。

3 Web2.0在图书馆信息导航中的应用

众多的Web2.0服务,特别是Blog、RSS和Wiki等技术使得图书馆在升级检索工具、搜索引擎、网络书评及目录数字化等方面,以及在网络环境下延伸信息服务、拓展信息资源、实现与提升信息服务理念提供了无限可能。

3.1 Blog的应用

Blog在图书馆信息导航中的主要应用有:(1)发布图书馆的新闻事件,包括图书馆公告、日程安排等;(2)图书馆资源建设,主要包括书目检索、书籍推荐及交流、图片报纸资源和网络在线资源;(3)发布各种专题的信息,如图书馆发展、就业信息、相关技术和对公共馆的建设专题等内容。例如:在南京图书馆2011年的招聘工作中,有应聘者是看到了该馆方书记微博上有关招聘工作的博文前来报名的;(4)参考咨询,如美国俄勒冈州立公共图书馆在咨询服务中建立的Blog群,由每个咨询馆员的Blog集合而成。据调查,美

国州立公共图书馆主要将Blog应用在新闻和信息、资源建设、专题信息、参考咨询等方面。Blog内容丰富且更新及时,均有详细分类并按时间顺序归档,提供查询,还可对Blog的博文和评论等进行RSS订阅。另外,大部分图书馆都在Twitter上以微博的方式发布相关信息。可见,国外图书馆对Blog的应用已比较成熟,值得我国图书馆创建机构博客时借鉴^[4]。

3.2 RSS的应用

RSS是一种基于动态网站技术(如ASP/JSP/PHP等)和XML标准,将不同的单一门户网站中满足用户需求的信息资源概要提取出来,动态生成若干RSS Feed,并将其链接发布到网站中供用户选择的一种信息推送和信息聚合的有效手段。在图书馆的采访工作中,采访人员可以通过对相应的出版社、书商网站进行RSS频道订阅,在第一时间获得出版社的最新书目。图书馆利用RSS信息推送技术,将本馆需要的图书制成RSS Feed发布,出版社和书商通过聚合器获取图书馆所需资源,并及时将相应信息发送给图书馆。同时,运用RSS技术的信息推送特性,图书馆对新书内容进行分类组织,根据用户定制类别,向不同的用户发布不同的新书信息,从而将最新图书信息及时准确的推送到用户面前。目前国内多所高校图书馆已推出此项服务,如清华大学图书馆、上海大学图书馆等。新书信息推送基于不同用户的阅读兴趣和爱好,有针对性地为用户提供新书信息,凸显服务的主动性,为用户提供便利。

3.3 Wiki的应用

Wiki在图书馆的应用为信息知识交流带来革命性的影响。利用Wiki技术开辟用户合作空间,有高校图书馆在重点学科知识库建设过程中,图书馆学科馆员目前还没有能力独自完成这项工作,必须邀请该专业的专家、教授参与到学科知识库的建设中来。

这就要求提供一个在他们分享别人知识的基础上添加自己所掌握知识的空间,构建一个开放的、共享的、不断完善的知识库系统,而这项工作可以通过 Web2.0 中的 Wiki 技术来完成。总体而言,图书馆在利用 Wiki 方面还是处在比较初级的阶段,未能全方位地开放。

随着 Web2.0 应用的不断深入,Web2.0 在信息导航中的应用元素会越来越丰富,更多的应用也将陆续产生,基于 Web2.0 的信息服务将以上服务全部整合为一体,从而提供服务更完善、功能更出色、体验更丰富的信息服务。

4 总 结

Web2.0 的特点与当前信息导航以用户为中心的互动模式的构想不谋而合,Web2.0 的应用对于提供更加完善的信息导航大有可为。但就目前的应用情况来看,国外图书馆对 Web2.0 技术的应用,处于一个有一定建设基础并在广泛实施的阶段,大部分图书馆

积极运用这些技术吸引用户参与来提升自己的服务;而国内对于 Web2.0 应用于行业的信息导航都只是处于初级阶段,各个行业主体只是将 Web2.0 作为一个辅助工具,还没有将 Web2.0 的优势完全发挥出来。可以预见,随着 Web2.0 信息导航研究的深入,Web2.0 在政府、企业、科研和教育等领域的应用将会更加深入并取得实效。

参考文献

- [1] 游大鸣,等.基于 Web2.0 的军校图书馆创新信息服务研究[J].情报理论与实践,2011(6):91-93.
- [2] 六度空间理论. <http://baike.baidu.com/view/357796.htm>.
- [3] 中国互联网协会.2005-2006 中国 web2.0 现状与趋势调查报告[R].2007.
- [4] 司莉,等.Web2.0 技术在美国州立公共图书馆应用的调查与分析[J].情报科学,2011(7):1036-1040. (责任编辑:张根彬)

浙江同济科技职业学院图书信息中心 举办萧山高教园区信息共建共享活动

为更好地促进萧山高教园区学院图书信息资源共享,提高园区图书信息工作的学术水平,由浙江同济科技职业学院图书信息中心主办的萧山高教园图书信息部门业务学习活动于 5 月 23 日上午在学院报告厅举行。活动邀请了原浙江师范大学图书馆副馆长何华连研究馆员作《漫谈图书馆员的课题申报》讲座。萧山高教园区四所学院图书馆的馆员参加了此次活动。

何华连研究馆员从图书馆员课题申报的

意义、课题申报的途径、课题申报应注意的几个问题以及课题论文的写作等几方面作了深入的阐述,并根据实例系统地讲述课题论文写作的特点和要求。他还根据自己在申报项目过程中的亲身经历和大家分享了经验和感受,鼓励馆员克服畏难情绪,积极参与课题申报,开展学术研究,提高萧山高教园区图书馆的信息资源管理水平。

(浙江同济科技职业学院图书信息中心)

浙江省高校图书馆 特色数据库的建设与实践

余静涛 王醒宇

(浙江工业大学图书馆 杭州 310014)

摘要 浙江省高校数字资源数据库建设是 ZADL 建设整体框架下的重要内容之一,它遵循“分工建设、统一检索、资源共享”的原则,力争成为 CALIS 的基础数据之一。介绍利用 ZADL 软件项目子系统——自建资源管理平台实现自建特色库的技术路线,重点阐述了特色库建设过程中的相关技术。并以建设浙江省大学生人文素质教育特色数据库为例,讨论自建资源管理平台门户网站的二次开发。

关键词 ZADL CALIS 特色数据库 自建资源管理平台

数字资源的建设是数字图书馆的核心,特色数字资源的建设是数字图书馆发展的生命线,当前特色数据库的建设成为高校数字图书馆的重要工作之一^[1]。浙江省高校特色数据库建设是 ZADI(Zhejiang Academic Digital Library,浙江省数字图书馆)建设整体框架下的重要内容之一,它遵循“分工建设、统一检索、资源共享”的原则,力争成为 CALIS(China Academic Library & Information System,中国高等教育文献保障系统)的基础数据之一^[2]。

浙江工业大学图书馆作为 ZADL 特色数据库第二期子项目成员馆,开发建设了浙江省大学生人文素质教育特色数据库,旨在提供一个丰富多彩、具有浙江省地域文化特色的且易于被大学生接受、易于获取的人文素质教育资源支持系统。数据库从筹备到建成历时两年多,利用 ZADL 软件项目子系统——自建资源管理平台,实现特色库系统。特色库系统遵循中国数字图书馆标准规范建设项目中制定的各种元数据标准规范和技术标准。浙江省大学生人文素质教育特色数据库目前已经通过验收,完成了初步建设。

1 ZADL 特色数据库建设的背景

ZADL 是在浙江省委省政府贯彻落实科学发展观、高度重视浙江要全面协调可持续发展,不仅要打造绿色浙江、生态浙江,而且要把浙江建成文化大省、教育大省、信息资源大省的环境下,在兄弟省市数字图书馆卓有成效的建设成就的影响下和信息数字化的时代浪潮推动下,有关部门经过充分调研、多次论证,借鉴当今数字图书馆建设的成功经验,结合浙江的实际,决定由全省各类高校共同参与、统一建设的浙江省高等学校数字图书馆^[3]。

2008 年初,浙江省政府和各有关单位共同筹资近 1.4 亿元作为 ZADL 一期工程的建设经费,并在杭州、宁波、温州等地设立 1 个省中心和 5 个分中心,省中心和 5 个分中心同步建设。随后不久 ZADL 特色资源数据库项目也正式启动建设。ZADL 分两批报请省教育厅、财政厅批准立项了 33 个特色资源数据库建设项目,由 27 所不同类型的高校分别承担,省教育厅统一管理、按期结题^[4]。目前,所有的特色资源库建设项目二期已经完

成,网上试运行基本达到预期效果。

2 ZADL 特色数据库建设技术思路

特色数据库的建设是一项系统的工程,根据 ZADL 特色数据库建设规程,ZADL 特色库在建设过程中一般要经历以下九个阶段:

2.1 前期调研,确定选题

ZADL 特色数据库建设选题的内容分为三类(1)学科特色资源:根据学校教学科研特点,在馆藏政策的指导下,跟踪学校重点学科需求,重点收藏、重点建设具有系统完整性,或具有交叉学科和前沿学科特色的资源;(2)地方特色资源:具有一定的地域和历史人文特色,或与地方的政治、经济和文化发展密切相关的资源(3)馆藏特色资源:为参建馆所有,且具有他馆、他校所不具备或只有少数

馆具备的特色馆藏,或散在各处、难以被收集和利用的资源。

2.2 系统功能设计,确定软件系统

ZADL 特色数据库建设项目一般采用 ZADL 软件项目子系统——自建资源管理平台。特色数据库建设需要使用规范化的特色资源加工工具来编目和管理特色资源,用具有个性化的门户网站和特色功能来展示特色资源。ZADL 自建资源管理平台的资源加工工具使用 C/S 架构,服务器端数据库采用了 SQL Server 数据库。客户端程序基于 Net 2.0 框架,采用 C# 编写。特色库 Web 应用程序使用 JAVA 编写,使用 Tomcat 引擎执行代码。自建资源管理平台的逻辑结构图如图 1 所示。

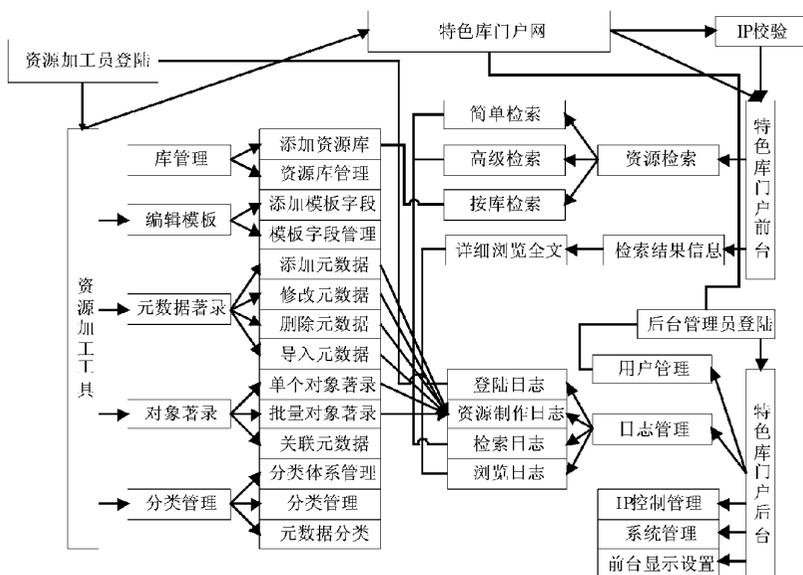


图 1 自建资源管理平台逻辑结构图

2.3 特色数据库信息的采集、加工

根据特色数据库的选题以及对文献类型及范围的定位,多渠道进行相关信息资料的采集,在这一过程中要确保采集的资料完整、准确、可靠^[5]。文献的类型一般包括题录、文

摘、会议资料、学位论文、教学课件、全文、图像、音频、视频等。对于一些纸质资料需要完成扫描等加工工作,对于一些多媒体资料需要完成格式转换、大小转换和剪辑制作的加工工作。

2.4 特色数据库信息组织和标引

特色数据库中信息组织、标引的好坏直接关系到数据库的检索效果。因此图书馆应该组织具有专业背景的馆员进行组织整理、分类标引,对期刊论文、会议论文、电子书、网络资源、音频资料等进行元数据的加工和对对象数据的加工。针对特色数据库信息组织、标引问题,ZADL资源发展组参考了CALIS与JALIS在特色库建设中的公开文档制定了资源的元数据规范、数据质量要求(含质量和数量)等。

2.5 文献资料元数据的导入

将经过查重、标引的文献资料元数据导入ZADL自建资源管理平台。ZADL自建资源管理平台的资源加工工具内建有多种元数据模板供资源加工员选择。模板支持修改、导入和导出等操作。资源加工工具支持关系型数据库、流式文件两种方式的元数据批量导入。

2.6 特色数据库对象的导入

将加工过的文献资料对象通过资源加工工具导入ZADL自建资源管理平台。导入的过程实质上是上传的过程,即将文献资料对象上传到服务器上去,并且和元数据绑定起来以供用户检索查询。

2.7 特色数据库索引的建立

文献资料元数据和对象导入完成后,通过ZADL自建资源管理平台可以自动生成索引,提高系统检索、查询的速度。

2.8 特色数据库门户网站的二次开发

ZADL自建资源管理平台提供了统一界面的特色库门户网站。该门户网站界面单调、功能简单,需要承接ZADL特色库项目的高校通过二次开发,开发出具有符合特色库选题的个性化界面和个性化功能的门户网站。

2.9 特色数据库测试、改进和完善

特色数据库基本完成后,还需要对文献资料元数据和文献资料对象再次进行检查以保证数据的正确性和唯一性,对网站的各项平台功能进行测试以保证平台正确、稳定的运行。

3 浙江省大学生人文素质教育特色数据库建设实践

3.1 浙江省大学生人文素质教育特色数据库简介

浙江省大学生人文素质教育特色数据库的建设旨在为大学生提供一个丰富的人文素质教育资源的支持系统,同时提供一个自由的学习空间,以期达到培养学生人文素养和综合素质的目的。基于这样的定位,浙江省大学生人文素质教育特色数据库设计了涵盖文、史、哲等学科的七个类别,每个类别又包含了几个子类别。具体类别的组成如下(1)文学天地:百部经典、感悟经典、文学名家、文学数据(2)史林漫步:史书评介、历史事件、史学名著、人物传记、历史名人(3)哲学之窗:哲学名著、哲学史、哲学流派、人生哲学、哲学故事、哲学名家(4)艺术殿堂:艺术精品、艺术名家、艺术书籍、影视精品(5)吴越文化:民风民俗、吴越传说、吴越建筑、吴越名家、地方戏曲、饮食文化、吴越书籍、吴越研究期刊论文、吴越研究学位论文(6)人文视频:文学艺术、历史地理、科学普及、讲座访谈、体育游戏(7)教学资源:精品课程、教研著作、人文教材、教育名家。

3.2 浙江省大学生人文素质教育特色数据库建设技术思路

浙江省大学生人文素质教育特色数据库在研究ZADL特色数据库内容规范的基础上,根据各种数据的加工规范和标引细则,包

括元数据规范处理标准、数据交换标准、数字化加工标准、服务标准等,解决建立数据库的相关技术问题。在每个特色库建设阶段开展学习、调查,对照相关规范和要求,结合特色数据库建设的实际情况,提出相关意见及实施方案。

3.3 ZADL 特色库门户网站界面的二次开发

浙江省大学生人文素质教育特色数据库门户网站的二次开发主要集中在门户网站界面开发和个性化功能开发上面。

3.3.1 门户网站界面的开发

浙江省大学生人文素质教育特色数据库门户网站(<http://210.32.205.42:8011/>)的页面风格需要符合人文素质教育这一主题。经过项目组成员的调研和设计制作,门户网站页面风格独特,界面友好,具有浓郁的人文气息。

3.3.2 ZADL 特色门户网站个性化功能开发

浙江省大学生人文素质教育特色数据库的个性化功能主要有在线咨询、特色库统计、在线视频播放和读秀书目链接。具体的实现方法如下:

(1)在线咨询功能的实现。在线咨询的功能是通过修改配置开源免费的在线客服系统 Livezilla 来实现。Livezilla 是用 PHP 语言编写,功能非常强大。它的功能包括:数个操作管理者、多群组、实时监测访客、离线留言、评级/反馈表、GeoTracking 地图跟踪、多网站支持、访问统计、安全、过滤器、在线聊天、SSL 安全支持、在聊天室、提供可下载的客服名片、推荐网页、打字显示、显示访问者关注和登陆网址、显示访客记录、个性化和品牌自由定制、声音与视觉警报、摄像头支持。修改配置后的界面如图 2 所示。



图 2 浙江省大学生人文素质教育特色数据库在线咨询界面

(2)特色数据库统计功能的实现。特色数据库统计功能是通过直接在页面中嵌入

JavaScript 代码调用专业统计网站上的统计模块来实现。网站(<http://www.clicki.cn/>)是一个专业的行为统计系统,功能包括全站实时统计、实时更新统计数据、及时反馈网站访问动态等功能。

(3)在线视频播放功能的实现。特色库中视频的格式采用 FLV 视频格式。FLV 是 FLASH VIDEO 的简称,FLV 流媒体格式是随着 Flash MX 的推出发展而来的视频格式。由于它形成的文件极小、加载速度极快,使得网络观看视频文件成为可能。实现的具体作法是 ①使用 EXCEL 表保存视频资料元数据,元数据中需要有个字段保存视频资料的文件名;②将录入好的 EXCEL 表导入到 ACCESS 数据库中;③使用资源加工工具将指定的 ACCESS 数据库导入到 SQL Server 数据库中;④将视频资料和 FLV 视频播放器保存在服务器的指定位置,并修改网页代码,实现的代码具体如下:

```
<%.....else if( dbname.equals(" 文学艺术") || dbname.equals(" 历史地理") || dbname.equals(" 科学普及") || dbname.equals(" 讲座访谈") || dbname.equals(" 体育游戏")){% > //判断特色库的类表名称
```

```
< object classid = " clsid : D27CDB6E - AE6D - 11cf - 96B8 - 444553540000 " codebase = " http://download. macromedia. com/pub/shockwave/cabs/flash/swflash. cab # version = 7 , 0 , 19 0 " width = " 450 " height = " 337 ">
```

//嵌入 FLV 播放器对象,并设置对象属性

```
< param name = " movie " value = " flvplayer. swf ">
```

```
< param name = " quality " value = " high ">
```

```
< param name = " allowFullScreen " value = " true ">
```

```
< param name = " FlashVars " value = " vcastr-file = $ {filename }&LogoText = Copyright 2010 ZJUT All Rights Reserved&BufferTime = 3&IsAutoPlay = 1 ">
```

```
// $ {filename }保存的是文件路径和文件名
```

```
< embed src = " flvplayer. swf " allowfullscreen = " true " flashvars = " vcastr-file = $ {filename }&IsAutoPlay = 1&LogoText = Copyright 2010 ZJUT All Rights Reserved " quality = " high " pluginspage = " http://www. macromedia. com/go/getflashplayer " type = " application/x - shockwave - flash " width = " 450 " height = " 337 ">
```

```
</object >
```

```
<% }% >
```

(4)超星读秀书目链接的实现。读秀学术搜索是目前全世界最完整的文献搜索及获取服务的平台之一,其后台建构在由海量全文数据及元数据组成的超大型数据库基础上。以 10 亿页中文资料为基础,为读者提供深入内容的章节和全文检索、部分文献试读、文献传递等多种功能。读秀封面、卡片页调用接口说明如表 1 所示。

width="96" height="124"> </iframe >

页面的显示效果如图3所示。

题名: 《悲惨世界》

责任者: (法) 雨果

摘要: 雨果作为19世纪前期积极浪漫主义文学运动的领袖,法国文学史上卓越的资产阶级民主作家,贯穿他一生创作活动的主导思想是人道主义,以爱制恶,而《悲惨世界》是最能代表他的思想艺术风格的作品,曾多次被拍成电影,在世界上广为流传,成为经典之作。在这部史诗性的作品中,雨果刻画了从拿破仑在滑铁卢的失败直到反对七月王朝的人民起义这一阶段的历史现实,绘制了一幅规模庞大的社会和政治生活的图画。

出版社: 南昌二十一世纪出版社

出版时间: 2003

语种: chi

附注: book//210.32.205.32/01/dianxun/nraw/98/08/100001.pdg

读秀书目链接:

关闭本页

图3 特色数据库书目详细信息页面

4 小 结

特色数据库的建设使得各馆的特色资源为省(市)或更大区域范围的资源统一共建共享打下基础,从而盘活了资源的存量,共享了资源的增量,根据用户需求有效、动态、智能地聚合各种资源。浙江省高校数字资源数据库建设是ZADL建设整体框架下的重要内容之一,力争成为CALIS的基础数据之一。本文以浙江省大学生人文素质教育特色数据库的建设为例,详细介绍了建设特色数据库的技术思路以及特色数据库个性化功能的实现。完成后的特色数据库门户网站风格独特,界面友好,资源丰富,人文气息浓郁,得到了师生的认可和欢迎。

参考文献

- [1] 陈海燕. 高校图书馆特色库的建设与实践[J]. 高校图书情报论坛, 2009(4): 22-24.
- [2] ZADL项目服务中心. ZADL特色数据库建设规程[R]. 2009.
- [3] ZADL项目服务中心. 浙江省高校数字图书馆(ZADL)应用体系建设可行性研究报告[R]. 2009.
- [4] 丁祖荣, 刘翔. 浙江省高校特色库文献数据库建议与管理机制探析[J]. 浙江高校图书情报工作, 2010(6): 20-25.
- [5] 冯君. 高校图书馆特色库建设中的知识产权问题分析[J]. 科技情报开发与经济, 2009, 19(1): 18-20.

(责任编辑:王欣)

国家图书馆与海外特色“孔子学院” 所在大学图书馆国际交换初探

段洁滨

(国家图书馆 北京 100081)

摘要 随着我国国际地位的提升和“汉语热”在全球的迅速发展,“孔子学院”近年来在世界各地快速发展。主要介绍了在中国文化走出去的大环境下,国家图书馆国际交换部门与国外特色“孔子学院”所在大学图书馆的文献交换情况。

关键词 文化交流 图书交换 孔子学院

1 从18世纪的“中国风”到今天的“汉语热”

1.1 18世纪——欧洲劲刮“中国风”

元代以前,西方人对中国所知甚少,直到忽必烈的骑兵横扫欧陆之后,西方才逐渐知道了中国的存在。1295年,《马可·波罗游记》问世,欧洲人被书中对中国的美好描述所倾倒,这大大增加了他们前往中国一探究竟的好奇心。“中国热”在欧洲初见端倪,葡萄牙、法国、意大利等国的传教士先后来到中国,对中国的文字、典籍、园林、农业进行了广泛的研究,出版了很多具有开拓意义的著作,为西方了解中国提供了早期文献。

每当提起18世纪的中国,人们想到的多是闭关锁国,很少有人注意到这一时期中国的丝绸、锦缎、瓷器、建筑以及哲学思想,也在向万里之外的西方展示着东方文明的风姿,“这些中国特产,就像是一枝枝红杏探出国门,赢得了西人的青睐,形成了欧洲近代史上充满中国情调的‘罗可可’时代^[1]。法国启蒙运动旗手伏尔泰就把当时的中国视为“举世最优美、最古老、最广袤、而且治理最好的国家”。

随着东西方交流的日益频繁,中国的悠

远文明和器物深深吸引了西方人,文艺复兴时期的德国哲学家莱布尼茨也说:“相隔遥远的民族,应该建立起一种新型的交流关系,交流各自的文明,点燃智慧之光。”^[2]此时,在欧洲掀起了一股以崇尚中国文化为特征的“中国风”,中国瓷器、丝绸的视觉冲击,使“中国风”在欧洲持续了近两个世纪。

1.2 当今世界——再现“汉语热”

200多年过去了,随着时代的变迁,“中国风”再度在世界刮起。今天的“中国风”已不再仅仅是对物质的追求,更多的是融入了中华传统文化的内涵。

中国改革开放的成就举世瞩目,随着我国对外交往的日益频繁,汉语已经成为具有实用价值的国际通用语言。近年来,海外“汉语热”不断升温。目前,全世界有100多个国家的大学都开设了汉语课,全球学习汉语的外国人近亿。因此,满足海外汉语爱好者的需要,进而让中国文化走向世界是时代的必然。

1973年12月18日,联合国大会通过决定,将中文列为联合国大会和安理会的工作语言。2006年,第七十二届国际图联大会决定将中文作为国际图联工作语言。中国在国

际事务中话语权的加重是“汉语热”在世界高涨的推力,这无疑为中国文化在世界的传播奠定了基础。语言是文化的载体;当一个国家的民族语言被作为外语普遍学习的时候,就在相当程度上反映了该国国际地位的真正提升和国际影响力的深化^[3]。英语被世界普遍接受就是一个很好的明证。

2 “孔子学院”建立的时代背景

2.1 “孔子学院”的建立与文化软实力

中国经济的快速发展,为汉语文化的推广创造了机遇。“孔子学院”是在借鉴国外语言推广机构(法语联盟、歌德学院)经验的基础上,在海外设立的以教授汉语和传播中国文化为目的的非政府组织。它秉承孔子“和而不同”的理念,推动中外文化的交流与融合。

以儒家思想为主流的中华传统文化是对世界的一大贡献。1982年在美国旧金山举行的祭孔大典中,时任美国总统的里根在致函中说:“孔子的高尚行为与伟大的伦理道德思想不仅影响了他的国人,也影响了全人类。”1988年,诺贝尔奖得主在巴黎发表宣言提出:“如果人类要在21世纪生存下去,必须回头2500年,去吸取孔子的智慧。”1993年“世界宗教会议”通过的宣言中,把孔子的名言“己所不欲,勿施于人”确定为全球伦理之一。而以孔子命名的“孔子学院”,正是吸收了孔子智慧的一种选择,这表明中国文化的基本精神已经被世界各国普遍接受。

“从历史的长河来看,孔子学院的设立,是我们第一次真正有意识的和世界一起分享我们的语言和文化^[4]。美国《华尔街日报》的英文网站说:中国文化对全世界的影响将会越来越大,世界上任何一个主流媒体都不可能忽视中国文化的影响。“‘孔子学院’传播的是语言和文化,向世界揭示的却是中国

文化的内涵,表明了中国在平等基础上进行文化对话、文化沟通的意愿^[5]。

近年来,中国在文化软实力上最大的亮点就是“孔子学院”的建立,它已经成为中国文化“走出去”的一个符号。古人所说的“不战而屈人之兵”,《道德经》里所说的“天下之至柔,驰骋天下之至坚。无有入无间,吾是以知无为之有益”,都是对软实力的精辟论述。

历史早就证明,文化是一种力量,缺少强势文化的跟进,耀眼一时的物质文明不会走得更远。以文化为核心的“软实力”,不再是经济和军事“硬实力”的“附加物”。英国前首相撒切尔就曾说过:“中国不会成为世界大国,因为中国出口的是电视机,而不是思想观念。这话的深刻含义是:如果中国文化不能‘走出去’,那么中国在世界这个文化大市场上,只能充当‘提篮小卖’的小角色。”

2.2 中国文化以何种姿态“走出去”

中国有过“盛唐气象”的辉煌,也有过被动挨打的不幸,并由此开始了西风东渐的百年征程,但古老的中华文明不但没有湮灭,反而开始了新的复兴,维系中国长盛不衰的因素正是不朽的中国文化。中国文化“走出去”是中国经济“走出去”在文化产业上的延伸,是中国文化市场对外开放的必然结果。有形的物质产品要走出去,无形的文化观念也要走出去,中国在向西方“拿来”了一个世纪以后,也要把自己的精神产品“送出去”,让世界更好的了解我们。如何在海外传播和展现中国文化的核心价值,也是国家图书馆国际交换部门长期思考的一个课题。

3 国家图书馆与海外“孔子学院”文献交换的现状

3.1 国家图书馆国际交换的早期实践

从1886年布鲁塞尔国际交换公约算起,

真正意义上的国际文献交换不过 100 多年的历史。在这当中,国与国之间的文献交换工作发生了翻天覆地的变化,许多国家的图书馆从对这项工作的知之甚少到今日的全面开展,走过了一条漫长的道路,我馆的交换工作也经历了这样一个过程。

新中国成立后,国家非常重视对外文化交流,把我馆定为唯一可以用全国出版物进行书刊对外交换的单位,指示全国公共图书馆和其他系统图书馆的国际书刊交换业务统一归我馆办理。联合国教科文组织出版的《联合国教科文组织图书馆通报》也把我馆列为了中国的图书交换中心。1951年,为了更好地开展文化交流和文献交换工作,我馆成立了国际交换组,负责书刊的国际交换工作。

国际交换在我馆的文献收藏上,一直扮演着重要的角色,是我馆外文文献的重要来源之一。上世纪 50 年代,在文献交换上,我们取得了如下一些成绩 (1)领袖著作的交换。解放初期,我们就从前苏联得到了《马恩全集》、《列宁全集》,这些文献大大丰富了我馆马列文献的馆藏。“此外,我们还征到 1833 年巴黎出版的《工厂制成品与机械节约论》,1807-1811 年西德《技术史》1-3 卷,这些都是马克思写作《资本论》时曾经参考过的文献,对国际共产主义运动的研究,对翻译、注释与辨别与《资本论》有关的马克思手稿有重要的参考价值^[6]。(2)敦煌写经的交换。世界闻名的敦煌写经,由于帝国主义的掠夺,失散于世界各地,其中存于英国的就有近 7000 卷。1954 年,我馆通过交换,从英国剑桥大学图书馆换回了藏在英国的敦煌资(胶卷),这不但补充了馆藏,更为我国敦煌研究者提供了难得的第一手资料。(3)《永乐大典》的交换。“1951 年和 1954 年,苏联先后两次把帝俄时期遗留下来和原藏在日本满铁图

书馆的《永乐大典》六十三册赠还我国^[7]。

(4)科技文献的交换。国家建设离不开借鉴国外的先进科学技术,解放初期,我们就系统地收集了世界知名科学家,如牛顿、爱因斯坦、居里夫人等人的著作,这些难以通过正常贸易渠道获取的文献,都是通过国际交换得到的,这无疑大大满足了我国科研人员的需要。

3.2 与特色“孔子学院”所在大学的交换实践

自从 2004 年首家“孔子学院”在韩国首尔开办以来,“孔子学院”发展迅速,目前我国已在 102 个国家和地区建立了 300 多家“孔子学院”。而经过 60 多年的业务发展,国家图书馆也与全世界 117 个国家的 500 多家单位建立起了文献交换关系,其中大学图书馆有 92 家,在这 92 所大学馆当中,有 18 家设有“孔子学院”。近年来,在普通“孔子学院”的基础上,我国还在国外创办了很多具有中国传统文化特色的“孔子学院”。对此,国家图书馆在与这些“特色孔子学院”进行文献交换时,制定了“根据特色购书,尽力满足需要”的方针和“半年一问询”制度。

3.2.1 “根据特色购书,尽力满足需要”方针

(1)2009 年 11 月,中国戏曲大学与美国宾汉顿大学共同建立了全球第一家“戏曲孔子学院”,该学院在宣传中国戏曲的同时还为学生举办各种戏剧讲座,将中国戏曲文化穿插在汉语教学中。根据这些特点,我们在和他们交换时,除了正常的交换书目外,还特请书商专门制作了含有戏曲艺术、地方戏剧类的目录,如《中国戏曲文化》、《中国戏曲十五讲》、《京剧盔头与彩塑脸谱制作技法》、《中国少数民族舞蹈》等,我们这样考虑:当远在他乡工作的中国教师,一时找不到教学中所需要的资料时,他们可以在该校的图书馆找到

我们为其提供的资料,解决他们在教学中遇到的困难,而该校的学生,更可以通过我们的交换图书,了解我们的国粹,了解我们的文化,这是我们为文化走出去所能做的实实在在的事情。

(2)中医是中华民族优秀文化遗产之一,中医走向世界一直是人们关注的一个问题。英国伦敦南岸大学是第一所也是唯一一所我国在国外建立的“中医孔子学院”,该大学与我国多所大学建有协作关系,这种大学间的协作关系推动了中英两国在教育文化领域的深层次合作,促进了两国教师和学生间的了解和友谊,他们把语言学习、职业教育和文化体验很好地结合了起来。为此,作为国家图书馆文献交换部门的工作人员,我们平时十分关注收集相关信息。我们了解到南岸大学的学生非常喜欢中国的中医、武术、养生、饮食、气功类的图书,我们专门为他们挑选了《太极拳》、《推拿学》、《中国气功》、《孔子长寿养生经》等图书。另外,我们考虑到有些学生的中文可能还不是太好,在阅读上还会有一些困难的情况,我们就专门为他们采购了一些我国出版的英文图书,如《中国传统医药(英文版)》等。我们希望通过我们的图书,能让博大精深中医走向世界,能让南岸大学的学生更好地了解我们的中医。前不久,英国卫生部公布了《草药与针灸立法管理议案》,通过该议案,英政府首次考虑确立中医在英国的合法地位,这在欧美地区还是第一次,在海外还没有完全认同中医文化的时候,这对中医在英国的发展大有益处。我们相信,有英国学生的学习兴趣,有英国政府的认同,有中国国家图书馆的文献支持,英国伦敦南岸大学“中医孔子学院”一定会越办越好。

(3)全球首个“旅游孔子学院”在澳大利亚格里菲斯大学成立。2011年4月9日,全

国政协主席贾庆林出席了该校“旅游孔子学院”的揭牌仪式,贾庆林在仪式上说:“国之相交在于民之相亲,民之相亲在于心之相通,文化交流是沟通各国人民心灵和情感的桥梁,可以说它比政治交流更久远,比经济交流更深刻。”该校的酒店管理和旅游专业被公认是全澳最好的,他们以鲜明的旅游特色创孔子学院发展的先河。为了让他们了解中国的风情,我们有意识地为对方挑选了很多中国各省旅游方面的图书《传统节日与非物质文化遗产》、《平遥古城》、《西藏贵族(英)》、《品读云南》、《中国中国节俗文化》等,他们通过阅读我们提供的图书,对中国的风土人情有了更加深刻的了解,对中国的历史文化有了更清晰的认识,增加了他们来中国走一走、看一看的兴趣,进而更能增进了两国人民的友谊。图书的交换是文化交流的一个内容,通过图书的交换,使他们认识中国,进而维护世界和平,共同发展才是我们的最终目的。

除了上述三所“特色孔子学院”外,我们与其他国家“孔子学院”的交流同样开展得有声有色,如匈牙利罗兰大学“孔子学院”。近年来,他们在宣传中国文化上做了很多事情,举办了“中国文化日”、“北京奥运会图片展”,每年还为在匈的中国企业举行春节联谊会等。2007年,由我馆与匈牙利罗兰大学“孔子学院”联合举办的“津渡——匈牙利与中国的图书对话”展览在中国国家图书馆举行。展览展示了匈牙利文学作品的中文译本,中国作家作品的匈牙利文版以及匈牙利有关中国学的文献。国家图书馆国际交换部门十分珍惜这些发展前景良好的海外“孔子学院”,我们每年都力争扩大与他们的书刊交换数量,满足他们对中文学习的需要。

3.2.2 “半年一问询”制度

我们在与其他国家“孔子学院”所在大学

图书馆进行文献交换时,同样考虑对方的特点和需求,制定了“半年一询问”制度。一年当中,我们会不定期地给对方发去我们的书目供其挑选,对方是否满意我们提供的图书?对方还需要我们的什么图书?哪些中文图书是对方最满意的?通常我们都会通过电子邮件或直接去信征求对方的意见,接到对方的回信,我们会针对以往发出的书目进行分析,然后根据对方的要求,专门请书商有针对性地购书。我们知道,满足对方的要求就是满足我们自己的要求,因为文献交换是双向的。

4 今后的打算

海外“孔子学院”是发展的,随着“汉语热”的升温,还会有很多国外大学会和我国的大学对接,共建“孔子学院”,形成文化的互动。为了做好这项工作,我们首先以俄罗斯的远东国立大学为试点,做了一些探索性的工作。

俄罗斯远东国立大学是俄罗斯东西伯利亚地区最大的一所大学,有近40000名在校生,中国留学生近200名^[8],现有藏书200多万册^[9],包括与黑龙江大学在内的12所国内大学有合作关系。2006年,在汉学系的基础上开设了“孔子学院”,这是由中国前外长李肇星在2005年提议的,国家副主席习近平在俄罗斯访问时,还特别参观了该校的“孔子学院”。目前我馆与俄罗斯的交换单位大多分布在俄罗斯的欧洲地区,在远东的很少,而该校是离我国最近的一所俄罗斯重点高校,但目前我们却没有和他们建立文献交换关系,这多少有些遗憾。他们组织的“中国文化体验之旅”、“庆祝中华人民共和国成立60周年俄中大学生联欢节”等活动有声有色,了解到这些情况后,我们就有了与他们建立图书交换的想法并发去了建交信件,我们试图通

过一点打开全面,为同其他国家的“孔子学院”发展文献交换关系探索出一条可行之路。

中国国家图书馆的文献交换单位是多样的,大学图书馆只是其中的一部分,但可以说是重要的一部分,今后我们将密切关注海外“孔子学院”的发展动态,特别是特色“孔子学院”的情况,把现有的海外“孔子学院”重新梳理一下,根据特色“孔子学院”的情况及时与他们联系,建立起图书国际交换关系,及时询问他们的教学情况,了解学生们的兴趣爱好,争取和那里工作的国内教师取得联系,把外国学生最需要的图书,通过我们图书馆的国际交换部门送到他们手中,为中国文化走出去作出我们的贡献。

参考文献

- [1] 武才娃. 18世纪欧洲的中国文化热[J]. 国际关系学院学报, 1998(2):19.
- [2] <http://www.china.com.cn/culture/guoxue/2010-08/12/content-20691562.htm>.
- [3] 张志洲. 中国机会:汉语热的背后[J]. 世界知识, 2006(11):21-24.
- [4] 历史一定会记得孔子学院这件大事[N]. 光明日报, 2012-01-06.
- [5] 张西平. 汉语国际推广中的两个重要问题[J]. 长江学术, 2008(1):127-129.
- [6] 李哲民, 成喻言, 赵振丰. 国际书刊交换工作的回忆[J]. 北图通讯, 1982(3).
- [7] 四年来北京图书馆与苏联图书馆的书刊交换[J]. 文物参考资料, 1954(3).
- [8] Библиотека России [M]. СПб: Издательство Российской национальной библиотеки, 1996.
- [9] Библиотека высших учебных заведений Российской Федерации [M]. Москва: Логос, 1998, 9.

(责任编辑:邵利勤)

新时代的参考咨询服务与咨询馆员

钟 灵

(中国美术学院图书馆 杭州 310002)

摘 要 信息时代的来临,网络信息海量传播,数字图书馆的飞速发展,给传统图书馆和图书馆人带来巨大的冲击。对新一代图书馆员,尤其是咨询馆员而言,从其基本素质、培养机制到服务模式和方法,都与传统图书馆时代有了巨大的变化。新的时代、新的环境,催生新的需求、新的标准,也催生了新时代的咨询服务和新时代的咨询馆员。新时代的图书馆咨询馆员,面临的是新的挑战,也是新的机遇。本文仅从中选取几个方面进行研究和探讨。

关键词 咨询馆员 信息时代 参考咨询

网络信息时代的来临,以计算机为代表的微电子技术等高新技术的产生和发展,网络信息技术的突飞猛进,给人类社会生活带来了翻天覆地的变化。同时,信息时代的来临,给传统信息服务带来了巨大的冲击,这也使得传统的信息领域面临着机遇和挑战。数字图书馆在新的时代应运而生,使得传统图书馆的工作和服务内容以及运作模式发生了巨大的变革,而这种变革对于身处信息服务第一线的参考咨询馆员则提出了更高的要求。

1 当前咨询馆员面临的信息环境

1.1 信息资源的激增

传统的参考咨询工作,利用的参考源主要是工具书,例如书目、索引、文摘、字典、辞典、年鉴、手册、名录、百科全书等,有时也利用到其它一些馆藏文献。而在信息环境下,咨询馆员在工作中几乎要涉及一切信息资源,除了传统的印刷型资源外,网络的发展使得图书馆能够从因特网上检索、下载、传递极其丰富的网上信息资源。信息技术的发展使得微缩载体、声像载体、光盘数据库、多媒体

光盘图书等非印刷型出版物在参考咨询信息源中占据越来越重要的地位。

总的来说,信息技术的发展使得某一类型或某一特定的图书馆,在馆藏上突破了空间上的限制,其馆藏资源不仅包括本馆拥有的实体馆藏,还包括大量虚拟馆藏,在这其中,除了本馆的数字馆藏,网络信息资源也占了很大的比重。网络信息技术的发展大大突破了图书馆的馆藏空间的限制,同时网络信息资源又以其丰富性、虚拟性、共享性、不稳定性、分散性等特征带给信息咨询工作一定的难度,这是咨询工作者必须面对的一大问题。

1.2 信息需求的变化

当前,信息需求的日益大量化、高级化及多元化。对于图书馆这样的信息机构来说,信息需求的多元化表现在多个方面。

1.2.1 需求主体。需求主体即用户的类型发生跃变。网络环境下未来信息咨询的服务对象——用户群中,管理决策层是大的用户阶层,学术研究和开发应用层用户是主体,学习培训层用户市场广阔,社区及家庭信息服

务潜力巨大。

1.2.2 需求内容。不同的需求主体,所需的信息内容也不同,需求主体的多元化必然引起需求内容的多元化。另外,对于信息内容的精确性也有更多要求,用户已不再满足于对某一文献的需求,而是对文献中所包含的知识内容的需求,即对信息内容的专度与深度有了更高要求。另外,对于用户需求内容衍生的隐性需求,从某种层面来说,是咨询服务质量高低的关键所在。也就是说,是否能发现并提供给用户与用户需求点相关的信息,并且该相关信息为有效信息,即为用户所认可,是现代咨询服务提升的关键。

1.2.3 需求信息形式。以前用户的需求形式以文献信息为主,而今,随着信息技术的发展,多种信息载体的出现,用户的信息形式也由文献型为主到多种载体形式并重。

1.2.4 需求手段。过去,用户的信息获得多为手工方式,而如今用户更愿意采用信息检索技术和计算机网络技术等现代技术手段或多种技术相结合的方式来获取信息。

1.2.5 需求意识。以往,用户认为参考咨询是一项服务性工作,应该是无偿的,但随着社会的发展,用户的信息需求意识开始市场化,表现在对网络信息有偿服务的认同和对信息产品实用性需求的增长。但与此同时,有偿服务对信息服务的质量也提出了更高的要求,特别是其专业性及深度。

1.3 信息技术的高速发展

信息技术的高速发展对图书馆工作的影响是显而易见的,对参考咨询工作同样不例外。信息技术对咨询工作的影响可主要体现在以下三个方面:①信息技术的发展促使信息参考源的多样化,数字参考源发挥越来越重要的作用;②数字信息检索系统及网络的运用,改变了咨询馆员只能通过卡片、书本目

录、文摘、索引等传统检索工具检索所需要文献的手段的途径,从而既可进行传统检索又可进行数字检索,还可利用因特网进行网络检索;③日益复杂的技术条件使得用户自己获取信息有了一定困难,由此针对各类用户分别授权技术要求越来越高。

信息技术带给信息咨询工作的影响是不可避免的,咨询馆员应当正视这些问题。21世纪计算机技术和网络通信技术行业的发展与变革将更加激烈,因特网的发展周期也越来越短,而进入因特网领域的行业也是日新月异,图书馆的参考咨询必须适应这种快速多变的节奏,由此,也对新一代咨询馆员提出了更高的要求。

2 咨询馆员的任务及角色

2.1 咨询馆员的任务

在国外一些文献中,一般将咨询馆员的任务分成三个部分。

2.1.1 信息服务。信息服务包括三种形式:①便捷式咨询。即一些最简单基本的问题,多是一些事实型或数据型的,如某城市的地址,某单位的电话号码等;②研究性问题。这主要针对一些研究型用户,此类咨询问题往往要花费咨询馆员较多的时间与精力。有时为了提供较精确的答案,咨询馆员要了解用户已经拥有何种信息,所需信息是作何用等;③网上咨询。即通过网络进行咨询解答。

2.1.2 用户教育。即让用户学会如何有效地使用图书馆资源,教会他们信息检索的方法、技巧和策略,尤其是如何使用专题信息资源。在国外,一般由参考馆员担任用户教育的任务,教育用户如何获取有效信息。

2.1.3 深层次咨询。这应该说是个性化服务的一种体现,要引导用户理解并挖掘其更深一步的信息需求,然后更准确地选择可以满足此需求的相关资源。

2.2 咨询馆员的角色定位

咨询馆员所面临的任务,要求咨询馆员要有准确的角色定位。关于此方面,许多学者及信息工作者进行了研究,概括起来,咨询馆员应担当起以下角色:①信息宣传员。深入社会了解信息需求,有针对性地推销服务,可以通过开办讲座或网络宣传介绍等;②信息提供者。充当信息资源与用户之间的桥梁与纽带,将各种信息资源快速、有序地传递给用户;③信息指导者。为用户信息查找提供实时有效的方式指导,对用户进行技能教育与培训,帮助他们掌握各种检索方法等。

3 咨询馆员的素质要求

现代意义上的图书馆,不再是一个单纯收藏、整理和利用文献的相对封闭的系统,而应是一个以传递信息为主、全面开放的信息系统。图书馆作为一个信息的聚集地,其宗旨就是要为用户服务,图书馆的服务质量关系到图书馆的形象、地位及发展,而作为在用户服务工作中起到重要作用的参考咨询服务也越来越受到重视。无论什么工作,人才都起到重要作用,要提供优质的参考咨询服务,就要有参考咨询的相关人才,新一代的咨询馆员应当具备多方面的素质。

咨询馆员应该具备什么样的素质?美国学者P·W·谢伊在对美国的咨询公司考察后结合自己的经验,总结出美国对咨询人员的素质要求如下:身体健康;通晓职业规则和礼仪;举止稳重;有自信心;有效率;正直;有独立性;机智;善断;有分析和解决问题的能力;具有创造性想像力;具有交际和沟通能力;具有表达和说服力;心理成熟。按此总结,咨询人才素质其实应包括三个方面,即基本素质、知识素质和技能素质。

3.1 基本素质

咨询人才的基本素质包括了身体、品质、

心理、职业道德等四个方面。具体到图书馆咨询馆员而言,概括起来表现在两个方面:为用户服务的观念和个人品质。

3.1.1 为用户服务的观念。咨询业往往被认定为一份高深的职业,但到图书馆,却实在是一块清贫之地,其宗旨是要最大限度地为用户服务。作为图书馆的工作人员,尤其是咨询馆员,对此要有深刻的认识,从而树立起全心全意为用户服务的观念。

3.1.2 个人品质。知识和技能可以通过教育和实践来获取,但个人品质,是兴趣、气质和性格的综合,是一种个性。工作效率、速度、准确性、条理性、细心、耐性等都与个人品质有关。作为一名优秀的咨询工作人员应具备的个人品质,在刘圣梅、沈固朝的《参考服务概论》一书中是这样要求:

(1)移情。即把自己置于另一个人的位置上,去考虑问题,如读者需要什么样的信息,为什么需要,要多及时等。另一方面要把自己的内心情感移入对方,和对方一起感受,急读者所急,想读者所想。只有这样,才可以与读者进行充分的沟通,达到彼此的信任与了解。

(2)工作兴趣和热情。即对本工作有没有兴趣,有多喜欢等。可以说,兴趣是干好某一工作的基础。没有兴趣,就难以投入热情,难以认真地去完成工作。只有对本工作充满兴趣,才可能情愿去干,并在工作中倾入满腔的热情。咨询馆员只有对咨询工作有兴趣,才可能愿意在工作中投入时间与精力。

(3)毅力。指选择、决定和执行各种活动及克服困难的心理品质。参考咨询并不是一项简单的工作,特别是随着技术的发展,服务对象不断拓宽,内容不断深入,技术越来越复杂,信息资源也越来越丰富,这些都可能给咨询工作提出挑战。咨询馆员必须有充分的思

想准备,能够妥善地处理各种可能出现的情况。

(4)谦虚。简单一点说,咨询馆员只不过是联系读者与信息资源的中间媒介,无论经验多么丰富,技能多么熟练,他都不可有丝毫炫耀之意,要认真对待每一个用户的提问,哪怕最简单、基本的问题,都应耐心、谦虚地向其解答。

3.2 知识素质

咨询馆员要求具备的知识素质主要有四个方面:基础知识、专业知识、相关学科知识、咨询理论知识。

3.2.1 基础知识。基础知识一般指人文社会科学、自然科学以及工程技术知识等。随着科学技术的迅速发展,新学科也不断涌现,如现代交叉学科、横断学科、比较学科、元科学等等,都应该是咨询馆员应当关注了解的。

3.2.2 专业知识。主要指图书情报学及信息管理方面的专业知识。没有图情的基本理论知识和实践方法,以及信息管理理论及方法,不熟练掌握馆藏资源及各种检索工具的使用方法,就无法对信息进行大量的、高效率的过滤、筛选、分析、加工和序化。

3.2.3 相关学科知识。图书馆学、情报学的相关学科较多,粗略可概括为四个方面:与之相关的理论基础学科,如哲学、系统科学、管理科学、社会学等;与之相关的工具学科,最主要的是计算机科学技术;与之相关的方法科学,如社会学、历史学、逻辑学、统计学、数学等;与之相关的交叉科学,如教育学、心理学、经济学等。

3.2.4 咨询理论知识。咨询学是研究咨询和咨询活动一般规律的科学,它的研究目的主要是总结和归纳并提炼咨询实践的经验和知识,充分开发和利用人类咨询资源,更好发挥现代咨询的功能。咨询馆员具备这种知

识,就能运用理论指导实践,更好地开展咨询服务工作。

3.3 技能素质

咨询馆员仅有信息意识和知识结构是不够的,他的能力必须体现并服务于具体的业务工作,因而咨询馆员应具备综合化的技能素质。如:信息分析与综合的技能;计算机与网络技术的运用;掌握一至多门外语;对信息的创新和研究的能力;对自身服务的营销与交流的技能;自学能力等等。

4 咨询馆员的设置与培养

4.1 咨询馆员的设置

咨询馆员的设置,指的是按照图书馆的规模与性质,将咨询馆员有效地组织起来,优化设置,建立起良好的参考咨询队伍,以满足用户对于参考咨询的需要。咨询馆员的设置可以依据以下几点作为参考:

(1)建立参考馆员制度。工作的质量,不能仅凭参考馆员的工作热情,有具体的考核制度,才能有规范的参考咨询服务。实行参考馆员制度,可以促进参考馆员间的良性竞争,提升参考馆员对自身素质的要求,从而形成更强有力的参考咨询队伍,更好地为用户服务。

(2)采用人才任用试用制。图书馆对于参考咨询馆员的任用,应采取试用制。在实际工作中,更能够发现人才,挖掘潜力,也便于淘汰不适合的人员,使参考咨询队伍更强大精练。

(3)按岗位性置安排适当的人员。参考咨询也应按各种岗位设置不同层次的咨询馆员。有人将咨询馆员分为不同的层次,即大厅和楼层咨询员、部门咨询员、总咨询员、课题组等。不同的岗位,有不同的要求,依岗位的具体职责特性,设置不同(下转第45页)

谈图书馆工作装备的标准化建设

于成志 (解放军总后勤部档案馆 北京 100842)

杨 婷 (西安边防学院图书馆 西安 710108)

摘 要 随着新技术的不断涌入和工作发展的需要,图书馆使用的设备也越来越多。但是对于这些设备,却没有一个统一的标准供借鉴,给各单位的配备、使用、管理带来了诸多不便。为此,笔者提出了图书馆工作装备的概念及工作装备标准化建设的建议。目的在于全面梳理现有设备,加强设备的体系化建设,为图书馆设备工作提供一个全面参考。同时,促进各馆间有关设备的共享,防止重复建设,避免设备闲置,提高设备的使用效益。

关键词 图书馆工作 工作装备 工作设备 标准化

新技术的不断涌入、图书馆新职能的不断拓展、信息化水平的不断提高,给传统图书馆工作带来了巨大变化。与之相对应的,大量的新设备、新系统进入图书馆。但是,目前各图书馆采用的设备来源不一、厂家五花八门,质量和性能难以得到保证。

为促进图书馆工作设备和用品的规范性建设,可以对有关设备和用品进行认真梳理,从总体上做个统一的规划,制定通用规范,使这些设备和用品成体系。对此,笔者提出了图书馆工作装备的概念,图书馆工作装备是图书馆业务工作中涉及到的设备和用品的统称,与图书馆工作相关的,都应纳入。笔者认为图书馆工作装备可以走标准化的路子,为各图书馆软硬件建设提供一个参考模板,促进图书馆工作的可持续发展。

1 图书馆工作装备标准化建设的意义

1.1 有利于规范图书馆的业务建设

图书馆工作装备的标准化建设,有利于构建起图书馆间工作的统一战线,避免出现各自为战的局面,促进正规化建设。首先,有利于图书馆的规范化建设。工作装备的标准

化和制式装备的配发,不仅便利了工作人员的工作,而且有利于工作质量的统一。其次,有利于形成图书馆馆际间的整体优势。在资金匮乏、基础建设薄弱、人力资源不足的大环境下,通过标准化建设可以增强馆际间通用设备的互通有无,从整体上形成合力,以整体优势弥补单一图书馆的不足。再次,有利于图书馆之间的信息交流。特别是信息化建设方面,各馆若各自为战,信息网络难以实现互联互通,造成一座座信息孤岛。通过软硬件设备的标准化,基础数据结构的统一,解决“有路难通”的问题,实现各单位之间的信息交流和共享。

1.2 有利于优化图书馆的资源配置

单一图书馆自身所拥有的各种资源总是有一定限度的,特别是新技术的不断引进和图书馆专业分工的不断细化,图书馆所需要的装备就越来越多。在资金不足的条件下,图书馆如果采取面面俱到的应对策略,把所需设备全部购置齐全,必然难以兼顾,甚至走入“样样具备,但都不专业”的尴尬境地。由于图书馆工作装备的标准化,有关装备可以

在不同馆之间通用。因此,图书馆可以通过建立合作组织的方式,加强相互之间的协作关系,突破资源有限、设备缺乏的瓶颈,形成一种优势互补的良好格局。工作装备的标准化,有利于打破编制、体制的局限,促进资源上的互通有无,避免重复建设和浪费,使图书馆的有限资源得到最大限度的利用。

1.3 有利于提高图书馆经费的使用效益

图书馆工作装备的标准化,有利于提升图书馆有限经费的使用效益。首先,有利于单一馆专注于自身优势项目的发展。由于设备的通用性和标准化,各馆可以把问题的焦点放在合理地支配、调用有关装备上。如一些大型装备,不必每个馆都配备,可以共享使用,其他馆就可以腾出这部分经费专注于自身优势项目,拿出更多的共享装备和成果。这样就可以以较小的投入,获得较大的效益。其次,有利于降低图书馆工作成本。一个馆对于工作装备的需求量小,其形成的购买力也相对较小,但对于某一区域的图书馆整体来说,其需求就会变大,形成一个相对较大市场。可以利用这种规模优势,将图书馆工作装备的购买引入市场竞争机制,进行招标,发挥规模效益,降低价格。再次,有利于装备的质量保证。通过装备的集中采购,质量可以有保证,避免经常性的维修,或因质量问题提前报废,而额外增加费用。

2 图书馆工作装备标准化建设的内容

2.1 图书馆馆舍建筑的标准化

图书馆馆舍建筑是图书馆开展工作的基础条件,对于提供服务和图书保护具有特别重要的地位。同时,图书馆馆舍建筑是百年大计的工程,要有一定的稳定性,一旦建成,若存在缺陷或功能不达标,再改动非常困难。因此,图书馆馆舍建设标准化的目的在于为新建的馆舍和老旧馆舍的改造,提供参考依

据,特别是为馆舍的长远规划提供参考意见,馆舍建设标准化的内容要涵盖馆舍的选址、配属用地、建筑结构、建筑材料、业务用房配置、功能区划分等方面,保证建筑的实用性、经济性和艺术性,尽可能地满足工作要求,促进馆舍建设水平上台阶。

2.2 计算机设备的标准化

计算机设备是图书馆工作的重要工具,给图书馆工作带来了极大的便利。但是计算机技术发展太快,从世界第一台计算机诞生到现在不过60多年的时间,却经过了几代的发展,大多数图书馆的报废设备里,都会有大量因升级换代而淘汰的计算机设备。其实,图书馆工作对计算机设备性能的要求是有一定限度的,不是越先进越好,紧跟发展而不断升级换代,反而会造成不必要的浪费。因此,可以根据各项工作对计算机性能的要求,建立计算机配置标准。同时按照配置标准,确定质量好、信誉度高的品牌,为采购、配备提供参考。

2.3 信息化管理软件的标准化

随着信息技术的普及,图书馆对图书的管理也逐步实现信息化。但是,在信息化过程中,由于缺乏统一的规划,各馆都开发了自己的信息管理软件,这些信息管理软件之间往往数据结构不一,难以实现数据的交互。各馆对图书的管理方式是一致的,可以由上级主管部门牵头,统一标准,共同研制软件的基本功能模块,而各馆再在这个基本功能之上开发个性化的需求。对报纸期刊等有关文献资料的管理软件,也可以依托标准化,共享有关功能模块,如文献资料信息的全文检索。通过信息管理软件标准化,避免同类软件的重复开发,以及信息孤岛的出现。

2.4 图书馆数字化装备的标准化

图书的数字化是建设数字化图书馆的基

础资源,为图书馆工作带来了极大的便利。伴随着信息化的进程,各馆也投入大量的人力和物力对馆藏图书进行了数字化。但是由于图书的数字化工作也是从无到有,处于一个不断摸索的过程,各馆根据自身的情况开发数字化软件,采购数字化设备。软件五花八门、设备质量参差不齐。各馆对数字化要求有所差异,但数字化的功能是一致的,可以对数字化所需的硬件、软件提供一个通用标准,确实不能标准化的,要提供相应的参考意见,以提高软件的使用效率,确保设备的质量。

2.5 图书信息存储设备的标准化

由于技术的发展,图书馆数字化信息存储载体呈现出多样化的趋势,如信息数据可以存放于光盘、硬盘、磁盘阵列、磁带、缩微胶片等。各种存储媒介都有自身的优点,也有不可规避的缺点。对于各种信息数据存储设备种类的选择,应该制定一个标准提供参考选择。如,由于硬盘磁性介质的不稳定性,重要的信息应有光盘备份等。特别是对于馆藏数据信息备份设备的选择,要有个可供借鉴的标准,确保馆藏数据信息的安全。同时,对于各种存储介质,也应该进行广泛的调查,确定质量高、信誉度好的公司的产品,制定一个标准,供各单位选择。

2.6 图书修复用材的标准化

馆藏资料由于用户的重复利用,或因保管不善会产生破损。资料的修复也是图书馆工作的重要环节。影响图书修复质量的因素有很多,如:修复方案的选择、修复的工艺水平等。其中,修复用材是进行图书修复工作的物质基础,其质量是成就图书修复成功的重要保证。通过修复用材的标准化,可以为修复用的纸张、粘结剂的选择、使用、保存提供一个参考。避免由于修复用材选择不善,

而导致修复失败,对图书产生二次破坏或污染。

2.7 图书馆杀虫、除霉设备的标准化

馆藏资料的构成材料极易遭受有害生物破坏,应加强有害生物的防治工作,以确保资料的可用。图书馆对有害生物防治的设备比较多,但在防治工作中,没有一个可参考的标准,以采取最恰当的治理措施。图书馆杀虫、除霉设备的标准化,可以规范有害生物防治工作,为防治方法的选择提供依据。如物理药剂防治,要对有害生物的鉴定、药剂的选择、使用等方面有一个操作标准,以最大限度地发挥治理效果,降低对图书的损伤。

2.8 图书馆安全管理工具的标准化

图书馆的安全管理工作涉及到大量设备,包括温湿度调控设备、监控设备、防盗设备、消防设备等。图书馆配备这些设备,也带有茫然性。对于具体设备的选择,虽能达到使用标准,但不能保证最优,也导致一些设备的重复建设。如监控设备,每个单位采用的设备以及监控软件都不一样。实行安全管理工具的标准化,就可以统一标准,降低设备采购费用,避免监控软件的重复开发。

2.9 其它设备工具的标准化

图书馆工作所涉及到的其它一些工具、设备,能够进行标准化,有利于规范工作质量、形成规模采购效应、便利图书工作开展的,也应进行标准化。

3 图书馆工作装备标准化建设应注意的几点问题

3.1 做好图书馆工作装备标准化的推行

加强图书馆工作装备的标准化,重点在于标准化装备的推行。首先,有关标准化要在系统最大范围内进行充分调研,推行以前要进行试点,广泛听取意见,并积极进行改进,以提高对口率,防止有关(下转第64页)

高校图书馆三育人工作探讨

吕跃英 郁笑春 杨 燕

(浙江工商大学图书馆 杭州 310018)

摘 要 阐述了高校图书馆在学校“三育人”工作中所担负的重任,及其主要育人功能。重点介绍了高校图书馆应如何针对目前流行的“浅阅读”现象,举办形式多样的活动来引导大学生多读书、读好书、深读书,从而达到育人的目的。

关键词 三育人 高校图书馆 阅读 读书节

1 引言

“三育人”工作是教育工会的传统工作,即在学校各项工作中要体现出教书育人、管理育人、服务育人的特色,体现出教育工作的本色。高校的育人体现在学校的各个部门和学校工作的各个方面,而图书馆作为高校办学的三大支柱之一,在“三育人”工作中有着举足轻重的地位。在日常服务工作中,高校图书馆可以通过健全管理规范,发挥图书馆管理育人功能;可以通过做好馆藏建设,发挥图书馆知识育人功能;可以通过提高馆员自身素养,发挥图书馆服务育人功能;可以通过美化图书馆环境,发挥图书馆环境育人功能……在日常服务工作中潜移默化地使学生在道德、心理、知识素养等方面受到良好教育,一直是高校图书馆员终身追求的目标。

2 高校图书馆主要育人功能

2.1 健全高校图书馆管理规范,发挥其管理育人功能

高校图书馆管理分为工作人员管理、馆藏资源管理和读者管理三大块,这三大方面可谓处处发挥着管理育人的作用。例如通过对工作人员的管理,提高工作人员的职业道德水准,增进他们的业务技能,增强他们的服务意识和能力,可以给学生以无形的影响,使

学生提高了社会公德意识、职业道德意识,激发了他们的学习劲头和服务社会的奉献精神。

2.2 搞好高校图书馆馆藏建设,充分发挥图书馆知识育人功能

高校图书馆是学生的第二课堂,是大学生学习知识的加油站,对启迪学生的智慧、开发学生的智力、培养大学生的兴趣爱好和才能起着重大作用。高校图书馆作为学校的文献信息中心,馆藏丰富、资源齐全,不仅能以其丰富的专业文献帮助学生理解、消化、吸收教师传授的专业知识,而且还能帮助学生广泛涉猎相关学科知识,开阔视野、拓展知识面,帮助其早日成为社会需要的复合型人才。

2.3 提高高校图书馆馆员自身素养,做好学生心理健康教育工作

馆员是高校图书馆的灵魂,大学生在通过馆藏资源获取心理健康知识、解决心理问题的过程中,接触最多的就是图书馆馆员。馆员自身的心理健康状态、心理健康知识及围绕大学生心理健康教育进行的服务,将成为大学生心理健康教育的现实读本,将对大学生产生潜移默化的影响。健康的心理状态、高尚的情操、健全的人格,能以积极向上的情绪感染学生;丰富的心理健康知识及对

大学生心理健康状况和心理活动规律的了解,能协助维护大学生的心理健康,使大学生的心智得到协调发展。

2.4 调整组织机构和业务布局,更好地发挥图书馆服务育人功能

高校图书馆作为大学生课外活动的重要场所,以其丰富的藏书为基础而开展的各种文献信息服务活动,都与育人工作有着密切关联,都渗透着育人的内容,都产生着育人的效应。图书馆合理的组织机构和业务布局、高雅的文化环境和文明的服务氛围,对培养大学生良好的思想道德起着春风化雨般的作用,能使学生在无意识中领悟人生的真谛,调适自己的偏颇,约束自己的行为,发挥完善自我、提高自身素质的主观能动性。对学生来讲,这种无形教育比有形教育更容易接受,也更为有效。

2.5 做好图书馆硬件建设,发挥高校图书馆环境育人功能

高校图书馆是师生汇集的场所,良好的环境可以使学生受其熏陶,在潜移默化中受到教育。图书馆育人环境包括物质环境和精神环境两大方面。物质环境包括高校图书馆舍的建筑样式、风格和布局、周围环境和室外室内装饰等,安静肃穆的读书环境、浓郁的读书氛围,会给学生以相互激励的学习兴趣;精神环境主要指图书馆工作人员敬业的精神、娴熟的技能、周到的服务、得体的语言、会心的微笑等等,这些都能使学生受到心灵感染,能为大学生提供一个优美、舒适的心理环境,使大学生在这样的氛围中,心灵得到净化,人格得到升华。

3 开展丰富多彩的读书活动,引导学生多读书、读好书、深读书

高校图书馆员除了在日常工作中发挥以

上育人功能外,还应特别重视创新服务举措,举办“读书节”等活动来引导大学生多读书、读好书、深读书,从而改变目前大学生日益减少的阅读量及较为流行的“浅阅读”方式。

“浅阅读”是指一种浅层次的、以简单轻松甚至娱乐性为最高追求的阅读形式。网络的普及,无形中成了浅阅读方式流行的一个推手,在线浏览正在取代传统青灯黄卷式的经典阅读,以快餐式、跳跃性、碎片化为特征的“浅阅读”正在成为阅读的新趋势。这种不求甚解的“浅阅读”有可能演化成有百害而无一利的“浅思维”。倘若再以这种“浅思维”为指导做出“浅决策”,其弊端可想而知。对大学生而言,功利性“浅阅读”将不利于其人格的完善、精神的发育、知识构成的合理化,甚至对其世界观、人生观、价值观的塑造也会产生不良影响。

阅读决定着一个民族思维的深度和高度,对于文化传承、国家发展有着重要的意义,一个浅薄、浮躁的民族是无法强大和发展的。已有专家指出,如果仅仅满足于“浅阅读”,或者过分热衷于“浅阅读”,对于国家和民族将是灾难性的。这就是为什么在高科技浪潮中,很多网络发达的国家反而更强调传统式阅读,像美国政府陆续提出的“美国阅读挑战”、“阅读优先”等计划;英国政府设定的“阅读年”,要打造一个“读书人”的国度。近年来,世界很多国家都把提倡阅读风气、提升阅读能力列为教育改革的重点,通过实施这些措施来重新唤起“深阅读”。

鉴于阅读的重要性,高校图书馆人更应想方设法吸引学生多阅读、深阅读。

3.1 做好日常优质图书推荐工作

浙江工商大学图书馆流通阅览部每月编辑一期新书月报,把一个月来入藏的新书名录打印成册放在图书馆大厅及出纳台等醒目

处,供读者查阅了解到馆新书情况,便于学生及时借阅最新图书。编目部从2011年9月开始,每周都在图书馆网站的“墨香苑图书电子导读园地”的新书推荐栏目向全校师生推荐最新入藏的优质精品图书。内容包括:所荐图书封面的扫描图片、书名、作者、出版社、国际标准书号、索书号、内容简介以及馆藏信息。通过这一栏目,师生足不出户就能及时了解最新馆藏优质图书,以此来吸引和激发读者的阅读愿望与激情,引导学生及时借阅所藏精品图书,进而养成良好的阅读习惯,培育浓厚的校园阅读氛围,促进学生整体文化素养的提高。

3.2 开展丰富多彩的读书活动,做好读书育人工作

我国每年出版的图书不下30万种,然而户均消费图书只有1.75本,而作为世界上最大的图书生产国,我国却是人均阅读量最少的国家之一。不仅是普通民众,大学生也没有好的阅读习惯。如据复旦大学的一个调查,大学生阅读本专业经典著作的,只有15.2%,阅读人文社会科学经典著作仅有22.8%,阅读专业期刊的只有9.3%,阅读外文文献的只有5.2%。这就是当前我们大学生阅读的一个普遍状态。而美国大学生平均每周的阅读量是500-800页。可见,学生阅读的现状是十分令人担忧的。为了进一步繁荣校园文化,营造积极、健康、向上的读书氛围,以此培养大学生严谨踏实的优良学风,浙江工商大学图书馆每年3-4月举办一届“读书节”,至今已举办了五届“读书节”,开展了“让好书漂起来”、“书虫结伴书库寻宝”、成立“钱塘读书会”、“传送经典 同沐书香”、“魅力讲座 智慧阅读”等丰富多彩的读书活动,收效颇丰。本人认为还可开展以下的读书活动以激发学生的阅读兴趣:

3.2.1 可开展形式多样的阅读评比活动。评比是推动学生阅读的有力杠杆,通过与读书相关的形式多样的评比活动,如读书知识竞赛、读书演讲比赛、读书征文活动、中华经典阅读大赛、校园阅读之星评比等活动,来促进学习型学院、班级和社团的建设。可在全校范围内开展学习型班级的创建活动,评选“学校阅读十佳”班级,设立读书奖,可采用个人借阅量与班级总借阅量相结合的方式进行比较,分别评出个人“阅读之星”与“学校阅读十佳”班级,这不仅能提馆藏利用率,还能促使读书成为热潮,丰富学生的业余生活,促进他们多读书、读好书、好读书。

3.2.2 可开展“优秀图书奖”评选活动。“优秀图书奖”评选应不以专家推荐意见为主,而是由图书馆根据图书的阅读情况以推荐书目方式供读者评选。在读者评选的基础上,再由书评、图书出版发行、图书馆和相关人士所组成的专家委员会,确定30种提名图书和10种优秀图书。通过“优秀图书奖”的评选活动,引导广大读者关注传统出版的书籍并对其产生兴趣,进而养成良好的个人阅读习惯。

3.2.3 可开展“唤醒沉睡的借书证”活动。全校师生人手一张的借书证,究竟有多少证在使用,有多少证在沉睡,流通阅览部可以统计一下,从而有针对性地采取相关措施以唤醒那些沉睡中的借书证,让更多的读者来图书馆借书、阅读。据了解,沉睡证通常分以下几种:从未图书馆借阅过图书的;因所借图书丢失未处理的;因超期需罚款而未及时处理的;借书证遗失未补的。图书馆可根据不同原因的沉睡证采用不同的措施来唤醒它们。对从未使用过的证可通过短信作温馨提示;对丢书或超期的证,可在读书节期间用优惠处理的方法来吸引读者再次走入图书馆。

我们坚信图书馆一年一度、主题明确、内

容丰富的“读书节”能增长学生的知识,提高学生的文化素养,培养学生的阅读习惯,它形成的整体社会意义将是巨大而深远的。

4 结语

总之,高校图书馆只要不断创新服务举措,改善现状、提高服务能力,充分利用图书馆的独特优势,全力配合学校的两课教学和思想政治教育工作,全面发挥高校图书馆知识育人、服务育人、管理育人、环境育人的作用,就一定能辅助学校为国家培养出全面发展的高素质人才。

参考文献

- [1] 明政,大葆.把全民阅读作为国家战略来实施设立“国家阅读节”意义重大[J].中国职工教育,2010(4):33.
- [2] 朱小玲.校园文化品牌活动构建与阅读推广[J].大学图书馆学报,2011(2):31-37.
- [3] 王余光.让阅读成为我们的一部分[J].中国图书馆学报,2006(5):17-19.
- [4] 邹婉芬.构建阅读社会:图书馆的使命与对策[J].图书情报工作,2007(3):113-116,86.
- [5] 杨建波,阳宗峰.“浅阅读”现象分析[J].政工学刊,2010(9):72-73.

(责任编辑:孙晓)

(上接第38页)

层次的咨询馆员显然是必要的。

4.2 咨询馆员的培训

针对咨询馆员的素质要求,应该重点在基本素质、知识素质和技能素质三个方面来培养现代信息咨询人才,培养方法应包括理论学习 and 实际操作。同时,对咨询人员的培养应考虑各个方面,如应注重培养的原则、要领和方法,严格挑选培养对象,精选培训的内容,考核培训成果等,通过专门的训练和较长时间的 actual 磨练,培养出合格和优秀的咨询人才。

5 结语

从事咨询服务的咨询馆员,因其从事的是一项处于不断改革的事业,应与时俱进,无论是图书馆或是咨询馆员本身,都应有这个

意识,加强和提高咨询服务的水平,作为信息服务第一线,在新时期完成好图书馆服务读者的根本使命。

参考文献

- [1] 詹德优.信息咨询理论与方法[M].武汉:武汉大学出版社,2010.
- [2] 刘圣梅,沈固朝.参考服务概论[M].南京:南京大学出版社,1993.
- [3] 王艳棠.浅谈图书馆参考咨询员的素质培养[J].科技情报开发与经济,2012(2):33-36.
- [4] 王伟,吴信岚.关于图书馆参考咨询馆员的研究现状[J].图书馆学研究,2011(24):11-17.
- [5] 王春莲,曹杰.大学图书馆面临的新需求[J].吉林建筑工程学院学报,2011(06):109-111.

(责任编辑:王欣)

试论网络环境下高校图书馆读者服务创新

徐坚真

(浙江工商职业技术学院图书信息中心 宁波 315012)

摘要 随着移动互联网的发展,数字图书馆的兴起,读者对信息需求和获取方式都发生了巨大变化。本文分析了网络环境下高校图书馆读者工作的新特点,提出了读者服务工作的新举措,力争在创新中求发展、求提升,为读者提供更加便捷、满意的服务。

关键词 网络环境 高校图书馆 读者服务

随着移动互联网的迅速发展、普及,数字图书馆的兴起,读者的信息需求和获取方式发生了巨大变化,图书馆事业正面临着前所未有的严峻挑战和全新的机遇。要适应信息社会发展需要,跟上时代改革步伐,高校图书馆必须积极研究和探索图书馆事业发展的方向和趋势,充分发挥自身优势,实现传统服务和现代信息化、网络化、数字化服务的有机结合,创新服务理念,深化服务内容,拓展服务渠道,优化文献资源,加强队伍建设,提高服务效率,使高校图书馆读者服务工作取得长足的进步和持续发展空间。

1 网络环境下读者服务工作新特点

1.1 读者信息需求的多样化和个性化

在信息社会中,读者获取信息的途径不再单一,借助计算机和移动通讯技术,可随时随地检索、浏览、阅读,面对每天涌现出的海量信息,读者的信息需求呈现出多样化、个性化特征。高校图书馆的主要读者是从事一线教学的教师、在校学生和科研工作者。这几类读者对自己所学习研究的专业领域方面的文献,有明显的针对性,期望得到来源广泛且经过筛选、整合,描述清晰、形式多样、复合型知识信息,以便随时了解、掌握本学科的新动

态、新成果和新发展。因此对文献的深层次开发、加工和提炼,为读者提供个性化、高效的知识信息是对图书馆提出的更高要求。很大一部分学生读者则在大量无序的信息资源面前感到无从下手、难以选择,他们希望图书馆能对庞杂的信息去伪存真,选择性地预筛选,以便节省时间,获取更多的有用知识。

1.2 文献信息载体的多元化

信息存储和数据库技术使图书馆文献载体呈现多元化,除传统印刷型文献外,缩微型资料、声像视听资料及各类电子资源占到了一定比例,且有不断上升的趋势,电子资源以其存储密度高、信息量大、不占物理空间、内容新颖、更新速度快、便捷且易实现资源共享等特点,越来越受读者的认同和青睐。我馆这几年用于电子资源采购的经费已超过了纸质资源,且品种、数量、涉及领域不断增多和扩大,成为广大师生及科研人员获取信息的重要来源。

1.3 服务手段和模式发生了巨大变化

网络环境下的图书馆,其工作手段主要采用现代信息技术,大大缩短了业务流程,简化了工作步骤,节省了大量时间,提高了工作效率。传统的图书采购、编目、外借、阅览和

书目检索等服务工作也逐渐被现代化手段取代。读者服务工作的模式也正在由传统的手工模式向现代化模式转变,传统的分室管理、坐等读者上门的封闭服务向借阅藏一体化、全开放的服务模式转变,以文献保存中心向用户需求为中心转变,从书刊借还服务向信息咨询服务转变,图书馆员角色由保管员向信息组织、生产和知识管理者转变。

1.4 服务深层次化

置身于信息社会的高校读者,对图书馆的要求不再满足于书刊借阅、资源检索和常见问题咨询等,他们对信息服务从低层次需求转移到更高层次的信息咨询服务。为适应读者新的需求,高校图书馆纷纷成立了信息服务部门,由本馆业务强、技术精、学历高的专业人员组成,专门从事信息参考咨询服务工作。参考咨询馆员需综合地利用各种信息检索方法,借助计算机网络技术,解决读者在查找信息过程中遇到的各种疑难问题,利用各种有效手段为读者提供信息服务,对现有的馆藏资源进行多层次的开发利用。目前图书馆深层次服务有:面向课题的信息推送服务;以学科馆员为纽带的院系对口服务;以网络技术为手段的参考咨询服务;信息素质教育;建设高校信息资源共享体系;参与建设区域性数字图书馆,等等。

2 读者服务工作新举措

2.1 强化现代服务理念

服务是图书馆的本质属性,永远是第一位的。图书馆的工作成败很大程度上取决于服务理念的转变和创新。处在信息化、网络化、数字化环境下的高校图书馆若不转变服务理念,提高服务意识,拓展服务渠道,创新服务机制,就会失去生机和活力。图书馆服务应真正体现“服务第一,读者至上”的宗旨,让读者倍感温馨、贴心、舒心和省心。

2.1.1 提高服务意识,弘扬图书馆精神。在信息技术快速发展的今天,尤其是在计算机技术、网络化、数字化迅猛发展的形势下,图书馆作为信息传递的重要场所,更多的是为读者提供快捷有效的服务。网络环境下的图书馆要求服务手段更先进,服务的内容更丰富,服务方式更灵活。要适应图书馆事业的发展 and 读者需求的变化,图书馆员只有充分认识到图书馆工作的意义和价值,发扬爱馆敬业、爱读者、乐于奉献、开拓进取的图书馆精神。

2.1.2 转变服务观念,提高服务效能。长期以来图书馆固有的“重藏轻用”、“重管轻用”的思想已根深蒂固,部分图书馆员思想保守、观念落后,服务停留在借借还还、坐等上门、按部就班,服务观念薄弱。随着科学技术的迅速发展,图书馆服务工作的内容和形式都有了许多新的变化,旧的坐等上门的服务方式已不能适应网络时代的要求。网络环境下的图书馆不再是获取信息的唯一场所,知识宝库的地位面临巨大的挑战,只有主动、细致、周到、便捷的服务,丰富、多样、简单、易用、集成、融合的信息资源才能留住读者变化挑剔的目光。图书馆应积极采取有效的服务方式和先进手段,以读者的信息需求为出发点,对海量的网络资源进行搜集、整理、加工、组织、存储、链接、传送和开发利用,通过信息推送、定制服务和科技查新等方式为读者开展深层次的服务。

2.1.3 创新服务机制,拓宽服务渠道。以人为本的服务绝不仅局限于表面的服务形式,要实实在在让读者体会到人文关怀,创新服务机制势在必行。科学严谨的管理方法,奖惩分明的激励机制,常规化的培训机制,公平、公正的竞争机制,科学有效的整合机制,与时俱进的创新机制将提高图书馆的服务质

量,想读者所想,急读者所急,为读者提供便捷、及时、细致入微的高品质服务。比如借助网络平台建立图书馆微博,进行新书推荐、发布图情资讯、数据库试用信息、推送图书馆知识、书刊排架和书刊检索知识,进行互动的读者服务信息传播,读者舆情监测和学术交流;手机短信服务则是图书馆拓展服务的新渠道,建立以手机为移动终端的图书馆短信服务系统,可随时随地、双向互动实现信息流通,快捷方便地进行讲座预定、书刊逾期提醒、读者证件挂失和查询书目信息等短信发送。

2.2 建设特色馆藏,合理配置资源

网络环境下文献资源建设既要着眼于本馆的特色藏书建设,又要注重电子出版物的发展,进行合理配置,协调电子文献与印刷型文献的购置比例,并充分利用网络资源,建立特色鲜明的文献体系。

2.2.1 建设本校特色的馆藏。特性性、专题性馆藏体现了每个图书馆区别于其他馆的价值和特色,建立特色资源不仅有助于提高馆藏质量,保证教学、科研需求,还能通过资源共享发挥作用,满足其他院校和社会用户对馆藏特色资源的需求。图书馆特色资源建设应统筹规划,制定长远的馆藏发展计划,选择合适的建设目标,有目的、有方向地建立形式多样的资源体系,与本校的教学、科研、人才培养方案相配合,与本地区的政治、文化、经济建设相适应。在数字图书馆建设中,结合本校特色专业,运用图书馆特色资源,充分利用网络公共文献信息进行整理、加工,建设数字化资源库,按一定方式链接到图书馆主页上,更好地实现资源的共建共享,使高校图书馆资源服务于经济社会。

2.2.2 适时调整馆藏资源类型结构。在馆藏资源建设中,应结合本馆实际、读者需求以

及各种形式资源自身的特点,根据本校专业发展、学科建设及本地区的社会风貌,合理安排印刷型、电子型、网络型资源的入藏比例,使不同存储载体和传输介质的文献资源得到合理的配置,实现从单一实物形态载体向多种形式的实物形态载体与虚拟形态载体长期并存的方向发展。这包括印刷型和电子型资源的类别、层次、数量、文种、内容和门类等各个方面的合理比例。具体而言,经典文化著作、传统民族文化、文史哲、智慧、励志类读物宜采用印刷型纸质载体形式保存,内容更新变化快、时效强、题材新的文献,及各类索引、文摘、期刊宜购买数字化产品,这样既能保证有限经费的最大效率化,弥补物理空间的不足的缺陷,又能提高文献的利用率。

2.3 开展基于网络技术的深层次服务

随着现代信息技术和数字图书馆的发展,图书馆读者服务工作的环境、内容和信息服务方式等都发生了巨大的变化,一般性的咨询服务已越来越不能满足读者的需求。对用户进行深入研究,借助网络技术的参考咨询服务和提供个性化一站式学习研究空间是对图书馆提出的新要求。

2.3.1 开展针对性、特色化服务。在知识管理的今天,图书馆应建立完善的用户信息资料库,尽可能全方位、多渠道搜集到详细的相关信息,对用户进行深入研究。根据用户数据库的有关信息进行统计分析,揭示图书馆各项资源的使用情况和用户需求情况,就能够有的放矢地开展信息服务和读者服务。不仅可以了解到用户的现实需求,挖掘读者的潜在需求,还可以根据用户需求改进图书馆的工作,调整文献的品种、数量和结构,提高服务质量,开展个性化服务,针对不同需求读者开展信息推送服务,根据需要充当科研课题查新的咨询员、导航员,设立学科馆员对相

应学科专题资源进行识别、筛选、描述和评价,并组织成目录信息或资源站点供所需读者选择。

2.3.2 提供一站式、个性化服务。现代图书馆功能正发生着巨大的变化,是一个综合体,集学习空间、交流空间、灵感空间、表演空间于一身。一站式信息服务模式是全新的服务模式,有条件的图书馆已在尝试和建设的信息共享空间(Information Commons 简称 IC)就是基于一站式构想的个性化服务模式。它整合了图书馆中各种软、硬件资源,为用户提供了一个可以进行信息检索,并能进行学习、交流和协作的空间,在技能熟练图书馆员的帮助下,培养读者信息素养,促进学习、交流、协作和研究。

2.4 加强图书馆员队伍建设,提高服务保障能力

人是生产力中最活跃的因素,馆员是图书馆中最具创造力的能量源泉,决定着图书馆工作的质量和效率。图书馆队伍建设是图书馆各项工作的保障和焕发生命力的强力支撑。提高图书馆专业队伍素质,是网络环境下开展读者服务工作的关键。

2.4.1 树立终身学习理念,推动图书馆事业发展。图书馆是一个发展的有机体,馆员作为其中的一分子,要与其一起成长和发展,必须不间断地学习,参加各项业务的培训。随着知识的更新,现代化程度的提高,读者需求的变化,图书馆人须始终保持对知识的渴求,不断提高学习能力,调整知识结构,研究图书情报学最新动态和前沿方向,掌握各学科之间相互渗透和交叉情况,学习新兴技术,具备敏锐的信息意识和较强的信息处理能力;加强技能培训,具备外语应用和语言文字表达能力,具备计算机知识和网络运用能力,并且

能持续学习,树立终身学习理念,紧跟图书馆事业发展的步伐。

2.4.2 加强团结协作,发挥团队精神。图书馆有多个业务部门,每个部门都能独立开展工作,执行自己的职责。但图书馆又是一个统一的整体,部门间进行配合、协作和沟通,加强联系,紧密团结,增强全局意识,才能使图书馆整体工作环环相扣,运转自如,效率增倍。不同部门人员在工作中通过交流、学习和协作,不但能提高工作效率,增进了业务能力,还能增进团结,促进友谊。优秀的团队能使图书馆各项工作朝着健康、良性的方向发展,推动图书馆事业向前迈进。

3 结 语

网络环境下图书馆各项工作都发生了巨大的变化,既为图书馆读者服务工作改进和发展提供了新的契机,更对图书馆今后的工作提出了更高的要求。高校图书馆作为教育和学术性机构,肩负重要的使命,须根据读者的需要,充分利用网络优势,抓住机遇,迎接挑战,在创新中求发展、求提升,为读者提供便捷、满意的服务。

参考文献

- [1] 陈建英. 信息时代高校图书馆服务机制的创新研究[J]. 高校图书馆工作, 2012(2): 79-81.
- [2] 王 敏. 高校图如何构建条符合馆情的信息共享空间[J]. 高校图书馆工作, 2012(1): 75-77.
- [3] 隋彦明. 信息时代的图书馆管理[M]. 北京: 中国水利水电出版社, 2010.
- [4] 陈 洁. 网络环境下图书馆读者工作新模式[J]. 情报杂志, 2010(6): 241-243.
- [5] 刘 平. 网络环境下图书馆的期刊工作[J]. 图书馆学刊, 2011(7): 62-63.

(责任编辑 邵利勤)

浙江省高校图书馆 2008 - 2010 年度先进集体

嘉兴学院图书馆

2008年以来,嘉兴学院图书馆在省图情工委的关心支持和学校党政班子的正确领导下,坚持以“读者至上,服务育人”为宗旨,深入贯彻落实科学发展观,不断丰富馆藏文献资源,大力提高图书馆工作人员素质,努力增强图书馆为学校教学、科研服务的能力与水平。通过全馆职工的辛勤努力,嘉兴学院图书馆在加强文献资源建设、提高服务质量、强化内部管理、优化队伍结构等方面,取得了较好的成绩。

一、增加投入、突出特色,努力提高文献信息资源建设的质量

1. 不断加强馆藏资源建设的力度

几年来,我馆文献资源购置经费逐年增加,由2008年的400万元增加到2011年的480万元;在经费使用上,逐步增加数字文献在馆藏文献中的比重,以适应读者阅读习惯的改变。图书馆现有藏书270万余册,其中纸质藏书150万余册,电子图书120万册,中外文期刊2000余种,生均年购文献量达到4册以上。

2. 不断满足学校重点学科的文献需求

图书馆及时了解学校教学、科研的发展变化,特别是重点学科和新增专业对文献信息的需求,广泛搜集出版信息,精心组织了《精品教材书目》和《政府出版奖书目》,对所列书目文献进行了采访;对部分核心出版社的书目与我校图书馆馆藏书目进行了比较,在此基础上补充了生化、纺织等学科的图书馆藏。经过相关统计并对照学校的学科、专

业设置和馆藏情况,确定了我校图书馆馆藏核心出版社目录,使我馆的馆藏资源建设质量得到进一步提高,为学校的发展提供了文献资源保障。

3. 建立了图书情报工作联络员制度

我馆聘请各学院的学科专家作为图书情报工作联络员,在文献资源建设中充分听取联络员的意见,发挥他们在文献资源建设中的作用。图书馆在制定文献购置计划、数字文献的采购方案等方面,充分听取他们的意见,在具体图书采购时,我馆把所有的采访数据按学科专家的学科背景分类,通过电子邮件发给专家,图书选订时主要以专家意见为准;几年来还多次组织图书情报工作联络员参加各种书展的现场选书活动,收效显著。图书情报联络员制度的建立,在院系与我馆之间架起一座相互沟通的桥梁,提高了我馆文献资源建设的针对性和主动性。

4. 注重特色文献的收藏

我馆通过馆藏检索、网上订购、书摊搜寻、图书捐献等多种途径,不断完善地方文献室的建设。利用建设浙江省教育厅科研项目《嘉兴名人全文数据库》的契机,通过与嘉兴地方有关单位互换资料、赴市级及各县市有关部门上门搜集等措施,有针对性地开展特色文献的收藏,补充增加地方文献。现已收藏较丰富的包括有关陈省身、朱生豪、李叔同、张元济等嘉兴名人的文献,地方文献室也成为地方文化研究者的资源库。

二、以人为本、服务第一,不断拓展

读者服务工作的深度与广度

1. 创新传统服务模式

图书馆实行“藏借阅一体化”的服务模式,全馆周开放时间达94小时,依托文献资源和网络平台,开展了文献外借、阅览、检索、参考咨询、原文传递、馆际互借、读者培训等服务。近年来,我馆更新升级了自动化系统,读者可以在网上查询借书记录,进行自助续借等;开通了EZproxy校外远程访问系统,读者可以在校园网外直接访问本馆的大部分电子资源。这些举措在很大程度上改变了图书馆的服务模式和用户使用图书馆数字资源的方式,深受读者的欢迎。三年来,图书馆入馆读者达400多万人次,纸质图书借阅量为110万册次,图书馆电子图书、电子期刊和其他数据库的利用率均比上年有较大幅度的提高。

2. 深化信息咨询服务

为弥补馆藏资源的不足,我们在原有与浙江大学图书馆、省科情所、国家科技图书文献中心、浙江工大图书馆等单位建立馆际互借关系的基础上,新增加与国家图书馆的文献传递关系。三年来共计传递各类文献2053件。图书馆还提供了课题跟踪、收录检索等服务,2010年全年课题跟踪9个,提供四大引文检索工具论文收录检索报告900多份,为科技处、二级学院提供重点学科和专业建设的统计材料10多份。同时我馆还利用QQ和网站留言板开展网上信息咨询,及时解决读者在利用图书馆过程中遇到的问题。

3. 增强读者教育工作

为了不断提高我校大学生的信息素养,培养学生获取和利用信息的能力,我馆采用多种途径对读者进行信息素质教育。加强新生入馆教育,让大一新生了解如何更好地利用图书馆,使他们获得信息素养的初步教育,三年来共进行新生图书馆入馆教育近20000

人次,加强对我馆现有数据库的推广普及工作,开办信息利用方法一小时讲座,三年来共举办数据库利用方法的知识讲座48场,参加人数7700多人;普及文献检索知识教育,我馆承担的文献检索课已成为全校公共限选课,从2009级开始全校所有的学生都必须选修修课,接受基本的文献检索知识教育。

4. 加强阅读宣传推广

2009年,我馆指导成立了嘉兴学院大学生读者协会,如今读者协会会员已遍布全校各个学院与年级,影响力逐年攀升。几年来,读者协会成功举办了书香人生——“我与图书馆的故事”有奖征文、畅游书海——找书比赛、读者签名、读者调查、读者导读、图书漂流、“世博”知识竞赛等丰富多彩的“世界阅读日”系列活动,图书馆还大力表彰了借阅量排名前二十的“悦读之星”。系列活动的开展激发了大学生的阅读热情,拓展了读者的阅读视野,提升了读者的阅读品位,同时营造了健康、浓郁的校园文化氛围。

5. 积极服务地方发展

为了满足嘉兴市高层次科技人才对文献信息的需求,2008年9月由嘉兴市人事局、科技局和我馆共同组建成立了嘉兴市科技人才文献中心。目前,该中心办理检索卡的单位共36个,办卡1600余张。2010年全年接待读者5701人次,平均每天20人次,是2009年的2倍。读者在中心可以检索到我馆以及其他大学图书馆的电子资源,使他们在从事科研工作时获益匪浅,中心受到愈来愈多教师和校外科技人才的欢迎。

三、规范制度、科学管理,建立健全了内部管理长效机制

1. 不断完善规章制度

为了更好地服务读者,加强内部考核和

管理,近年来,我馆制定和修订了各岗位职责和工作细则,在原有的基础上增加了一些制度和规定,进一步完善了会议议事规程,形成了馆领导碰头会、馆务会、全馆职工大会、学术委员会、支部委员会等形式的会议制度和议事规则,通过加强工作的调查研究,为科学决策打好基础。通过制度建设,各项工作进一步规范化、制度化,馆务公开和廉政建设不断加强,使我馆工作人员岗位职责明确、工作思路清晰,推进了图书馆各项工作的深入开展。

2. 大力开展工作督察

我馆成立工作督查组,加强对平时各项管理、服务工作的全面督查,保证了各项规章制度能得到切实有效的贯彻执行。督查内容包括岗位职责的履行情况和工作计划落实、完成情况。督查程序包括听取部主任工作汇报并回答问题、提供佐证材料、实地检查。督查组在检查后针对存在的问题提出限期整改任务书,并进行复查。图书馆工作督查组完成督查后还在全馆大会上反馈督查情况。通过督查,推进了图书馆各项工作的深入开展,促进了图书馆管理和服务水平的提高。

3. 全力畅通沟通渠道

从2009年开始,我馆实行馆长接待日,每周都有馆长负责接待馆员和读者,及时听取他们的意见,了解馆内工作及读者动态,招聘学生协管员,让他们每天巡查图书馆,负责反映图书馆存在的问题与读者的需求,组织召开了三次读者座谈会,充分听取读者对图书馆工作的意见和建议。这些措施增强了读者与馆员之间的互动与了解,促进了图书馆的良性发展。

4. 高度重视平安校园建设

三年来,我馆积极组织全馆职工参加消

防安全培训、学习消防知识,增强了职工的消防安全意识和防范能力,认真落实值班制度,及时排查隐患,确保图书馆一方平安。2008年、2009年、2010年连续三次被评为嘉兴学院平安校园建设先进集体。

四、优化结构、搭建平台,图书馆人力资源团队建设成效显著

1. 不断优化馆员队伍结构

馆员队伍是搞好图书馆工作的基础,我馆现有正式职工50人,近几年利用老职工退休较多的有利时机,采取引进和培养的方式,优化队伍结构。近三年,我馆共引进硕士及副高职工6名,有2名职工晋升了研究馆员,3名馆员晋升了副研究馆员。目前本科以上学历的职工占70%以上,副高及以上职工占28%,形成了一支作风良好、凝聚力强、结构合理的馆员队伍。

2. 加强馆员的业务学习和培训

我馆大力加强馆员的培训,提高了人员素质,为图书馆不断取得新的进步奠定了良好的基础。近三年,先后有35人次参加了各种培训和学术会议。图书馆还利用周五下午的时间开展了多种形式的学习活动,包括学术报告、工作研讨等,使图书馆队伍的素质和凝聚力得到增强。

3. 鼓励职工以科研促工作

我馆倡导以科研来促进工作,以研究来带动工作,科研工作取得了一定的成果。三年来,馆员共发表论文近百篇,省哲学社会科学规划课题1项、市厅级课题11项、校重点课题2项,出版专著1部、教材1本,有11篇论文分获省社科联、省图书馆学会优秀成果奖,其中在浙江省图书馆学会第三届优秀论文评选中,我馆6篇论文分别获得了二、三等奖,占全省所有获奖优秀论文的26%。

[本刊编者按]本刊上期刊登了杭州师范大学图书馆“十二五”发展规划,受到许多高校图书馆的关注。本期我们刊登杭州电子科技大学图书馆“十二五”建设与发展规划,供各高校图书馆学习、交流。我们欢迎其他高校图书馆向本刊提供本馆的发展规划,通过交流共同促进我省高校图书馆的发展。

杭州电子科技大学图书馆 “十二五”建设与发展规划

一、图书馆建设与发展取得的成绩和面临的问题

“十一五”期间,是学校实现跨越式发展的时期,图书馆以科学发展观为指导,本着以人为本的理念,围绕拓展图书馆文献资源建设和信息服务的功能,较好地实现了既定目标和任务。

近五年,学校对图书馆的文献资料购置费投入相对比较充足。图书馆根据教学科研和学科建设的需求,合理安排采编计划,逐步形成了电子信息特色明显,经济管理学科优势较强,工、理、经、管、文、法、教等多学科相互渗透的藏书体系。“十一五”期间,图书馆加大了数字资源的采购力度,购买了包括 IEL、EBSCO、Elsevier、Web of Science 和 CNKI、万方、超星数字图书馆等在内的 30 余种数字资源。从 2010 年开始,图书馆启动了自建特色数据库工作。

目前,图书馆拥有馆藏中外文文献(含期刊合订本)累计 186 万册,电子图书 130 万册。

在认真做好传统书刊流通阅览的基础上,图书馆积极探索新的服务方式。如利用图书馆网站的读者留言和红色家园的“图书馆论坛”板块,做好网上参考咨询工作;同时利用馆际合作,充分发挥学科馆员作用,通过

邮件加强和教师的联系,使教师对文献传递服务增强了解,文献传递的数量逐年大幅度增长。从 2010 年开始,图书馆接受校科技处的委托,对我校教师进行 SCI、EI、ISTP 等三大检索工具论文收录检索,极大地方便了广大教师,也提升了图书馆的服务层次。

“十一五”期间取得的成绩,为“十二五”及长远的发展创造了有利的条件。但是,我们也看到,图书馆在馆舍、资源、人员和服务等诸多方面还有许多不尽人意的地方,主要表现在以下几方面:

1. 馆舍空间严重不足。下沙图书馆当时是按照 1.5 万学生规模建造的,目前藏书空间已严重饱和,学生的学习空间严重不足。

2. 馆藏文献资源结构不尽完善,馆藏总量有待充实。

3. 缺少既有学科专业背景,又有图书情报知识的高层次复合型人才,工作人员的业务素质、服务质量整体还不高,人才队伍建设有待进一步加强。

二、“十二五”建设与发展目标和举措

(一)“十二五”建设图书馆的发展目标

以学校的总体发展规划为建设方向,紧紧围绕学校教学、科研工作的中心任务,以科学发展观谋划图书馆的发展,以管理创新、服

务创新为中心,以队伍建设为关键,以文献信息资源建设、开发、利用为重点,以数字化图书馆建设为方向,努力建设成为与学校发展相适应的高水平、综合性、研究型的大学图书馆。建成比较完善的文献资源保障体系和知识服务体系,为学校的教学、科研和人才培养提供强有力的文献信息资源保障,使图书馆成为师生进行学习、研究和交流的综合性信息服务中心。

到2015年,图书馆纸质藏书达到235万册,电子图书250万册。

(二)“十二五”建设图书馆的发展举措

1、制定科学合理的馆藏发展政策,构建基于学科的文献资源保障体系

根据学校学科建设及教学科研情况合理制定资源建设方案,在文献采集中兼顾纸质文献、电子文献和其它载体文献,使之形成有机互补,建立起科学、合理的文献信息资源体系。

图书采选的重点以保证本科教学为主。适度提高面向新办专业、特色专业及重点学科、新增博士点所需文献的采选比例。从2012年起,将逐步降低中文纸质图书采购量及复本量,每年中文图书采购量在10万册左右,每年投入50万元购买以英文为主的原版图书,满足高层次科研发展的需要。

纸本文献资源建设应建立图书采购反馈机制,通过强化网上图书推荐、网上选书系统、学科馆员等多种方式,实现图书馆与读者、学院的有效沟通和互动,提高文献资源建设的针对性和质量。在满足教学科研需要的前提下,注重人文素养、心理健康、素质教育、港台优质图书方面馆藏的建设,根据实际发展不断优化几个校区之间的馆藏结构和复本数量,外文纸质图书以现场书展、样书挑选的方式为主,辅以电子书目、专题推荐等多种形式满足不同老师的需求,并针对每个老师实施跟踪、提醒等个性化服务,向科研化、专业

化发展。

进一步加强和完善图书馆的数字文献资源建设,通过数字资源的试用情况和读者对资源的评价为依据,做好电子文献资源建设规划论证工作,在保持年数字资源维护费约450万元基础上,重点建设和完善专业数据库和特色数据库,分批引进具有学科特色或提高学生素养的部分优秀数据库。

2、加强数字图书馆硬件建设,构建良好的网络基础设施和功能完备的自动化系统支撑

硬件基础建设将注重完善基础网络、网络服务器、存储设备等方面的基础设施建设,实施图书馆机房改建项目,建设图书馆主服务器的双机备份系统,提高自动化管理系统的稳定性、可靠性;实现集中存储模式,到2015年集中存储设备达到100TB以上,满足基于网络的文献服务的需要;分期完成电子阅览室改造项目(包括下沙校区、东岳校区),更新微机及其他设备等;引入全新的阅读理念,增加电子书设备(如手持阅读器)等。

3、以网络为依托,积极构建数字图书馆服务体系

(1)建立科学的基于网络的管理机制,进行图书馆资源整合,针对学科建设开展专题服务,建设数字资源统一检索平台,为读者提供集成化服务。

(2)创新服务模式,开展虚拟参考咨询服务,建设专业咨询馆员队伍,加强网络环境下的虚拟咨询服务和跟踪定题服务;

(3)完善馆际互借和文献传递服务系统,加强与国家图书馆、NSTL、CALIS、CASHL等机构的合作以及高校图书馆间的协作与资源共享,实现信息资源的优化配置和有效共享。

(4)筹建查新工作站。按照教育部科技查新站建设的要求,在人才队伍上加大建设力度,培养查新人员,为查新工作的开展做好

准备。

(5)积极参与浙江省数字图书馆建设,努力实现文献资源的共建共享。

4、完善基础设施建设,在临安校区新建图书馆、扩建下沙图书馆

图书馆的馆藏空间不足制约了图书馆职能的发挥。“十二五”期间,将在临安校区新建一座现代化的图书馆,满足信息工程学院师生需要;在下沙图书馆的南面扩建一个图书馆,增加阅览座位,建设信息共享空间(Information Commons),打造读者学习交流中心和创新中心,促进师生的学术创新和交流。

5、构建专业化的文献信息服务队伍

开展信息服务的关键是拥有一支高素质的人才队伍,应积极补充具有学科背景的信息服务人员,重点引进计算机人员和有一定信息服务实践经验的人员,五年中计划引进3-4名专业人员。同时通过业务培训、引进人才与馆内培养相结合、学术研究与实际应用相结合、馆际交流和协作等多项措施,努力培养一批专业的文献信息服务队伍。

6、加强党建工作和图书馆文化建设

(1)围绕学校及图书馆的中心工作,充分

发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用,为实现图书馆十二五发展目标提供有力的保证;加强领导班子建设。坚持民主集中制,班子成员和部室主任要做到廉洁自律、公道正派,使之成为一个团结进取、联系群众、办事高效、坚强有力的领导集体。

(2)加强图书馆文化建设。图书馆文化对馆员具有凝聚、激励、约束、导向的功能。其中馆员文化和服务文化是图书馆文化的核心、灵魂和主导。馆员文化是一种以提升馆员职业素养为要求的文化。图书馆的各项职能、工作目标都是通过馆员良好的职业素养来实现的,馆员职业素养的高低决定着图书馆的服务水平和整体形象。为了提升馆员的职业素养,在馆内必须形成一种努力学习、团结协作、积极进取的风气,尊重读者、对工作认真负责的作风。服务文化实际上就是观念文化,图书馆要真正做好读者服务工作并使其成为一种文化,就要创造最好的条件,最大限度地满足读者的要求,形成具有图书馆行业特色的服务模式和体系。因此,通过图书馆文化的建设来提高工作人员的服务意识、业务素质,达到服务学校教学科研的目的。



温州科技职业学院图书馆馆员 获市级经费资助赴北京大学图书馆进修

2012年2月底,温州科技职业学院图书馆参考咨询部杨捷同志赴北京大学图书馆进行为期6个月的进修学习。杨捷同志于2011年6月获得“温州市‘新世纪551人才工程’培养人员赴国内外进修”项目的经费资助,进修内容主要是图书馆参考咨询业务,并参观北京知名高校的图书馆及业务学习交流。

“温州市‘新世纪551人才工程’培养人员赴国内外进修”项目已经实施多年,要求进修目标是国内外一流大学、科研机构或知名企业,是贯彻落实省、市新世纪人才工程,加快培养高层次优秀青年人才,推进“创业富民,创新强市”战略实施的一项重要举措。

(温州科技职业学院图书馆)

浙江省高校图书情报工作委员会 2012年工作报告

章云兰

各位领导、同志们：

受浙江省高校图书情报工作委员会常务委员会的委托,我向大会报告图工委2011年工作和2012年工作思路,请大家审议。

一、浙江省高校图书馆发展状况

2011年是贯彻实施国家中长期教育改革和发展规划纲要的第一年,也是筹划和启动“十二五”规划的第一年。浙江省高校图书馆认真总结“十一五”期间取得的成果,坚持科学发展观,紧紧围绕学校教学、科研、社会服务的需求,以提升服务质量为核心,扎实工作,勇于创新,各项事业呈现持续、健康、积极向上的良好发展态势。

1. 馆舍面积持续扩大

根据已上报数据的57所高校图书馆的资料统计,我省高校图书馆现有建筑面积均约为2.08万平方米。有7所高校图书馆上报在建馆舍,建筑面积总计约为11.3万平方米,馆均约为1982平方米。浙江财经学院东方学院图书馆新馆于2011年11月28日正式投入,馆舍建筑面积为2.65万平方米。

2. 经费投入稳定增长

2011年,我省高校图书馆经费投入稳定增长。57所高校图书馆上报的2011年度数据表明,年度经费总计约2.56亿元,用于文献资源购置费约2.14亿元,平均每个馆约491万元。其中用于纸质文献购置费约1.53亿元,馆均约268万元,用于电子资源购置费约6350万元,馆均约105万元,均值均多于

2010年。

3. 人员素质不断提高

各高校图书馆十分重视人才的培养和引进,通过制度建设,人才引进等措施,完善高校图书馆的人力资源结构,满足学校教学科研对专业人才的需求。各馆上报的2011年度数据表明,57所高校图书馆有正式在编工作人员1952人。其中正高级职称66人,占3.38%;副高级职称340人,占17.3%;中级职称1032人,占52.86%;初级职称326人,占16.7%;其它188人,占0.96%;博士21人,占1.08%;硕士374人,占26.84%;本科1033人,占52.92%;大专353人,18.08%;大专以下171人,占0.87%;本科及以上学历人员占总人数的73.15%,相比2010年67.4%,提高了5.75%。

4. 文献资源保障力度稳步提升

我省高校图书馆馆藏资源日益丰富,截止2011年底,57所高校图书馆文献资源累积总量约1.12亿册,馆均约为196万册。其中,图书累积总量约1亿册,馆均约175万册,期刊合订本累积总量约1.2千万册,馆均约21万册。2011年新增中文纸质图书约362万册,馆均约6.35万册;外文纸质图书约4.47万册,馆均约786册;中文电子图书约916万册,馆均约16万册;外文电子图书41.8万册,馆均约7.3万册。

有的图书馆试行与院系联采、统编、统一系统揭示的新模式,有力推进专业馆藏建设,

提升了文献资源保障力度。如浙江大学图书馆加强与院系资料室的合作,完成36个院系资料室书目回溯建库工作,建立以图书馆文献资源为主体,院系、研究团队资料室为补充的全校文献资源保障体系。

5. 重视服务创新,开创工作新局面

我省高校图书馆围绕师生的信息需求,在提升常规读者服务质量的同时,紧密跟踪新技术、新环境、新需求的变化,及时大胆地进行服务创新,不断推出新的、深层次的服务,为读者提供优质的信息服务。

有的图书馆尝试建立校区间的图书物流服务,读者当天预约的图书在第二个工作日就可以在预约地取到,大大缩短了读者预约取书的时间,促进了优质资源的充分流动。还有许多高校图书馆启动学科咨询服务,建立以学科馆员为核心的学科服务工作模式。大部分本科院校图书馆保持每周98小时对外开放,网络数字化资源每天24小时对校园读者开放。

6. 网络化、数字化设施全面普及

各馆上报的2011年数据表明,57所高校图书馆共有网络交换机端口总数27276个,馆均约479个;个人电脑(含笔记本电脑)约13242台,馆均约232台;服务器843台,馆均约14.8台;57所高校图书馆中,9所扫描加工过文献,总量约为39.9万页,平均到57所,馆均约7016页;57所高校图书馆中,28所向外传递过文献,总量约为9万篇,平均到57所,馆均约1578为篇。

7. 高校数字图书馆建设进展

浙江省高校数字图书馆2010年12月27日开通试运行。经过一年调试、改进、完善,系统运行稳定。2011年10月开始,教育厅高教处组织省内外图书、情报、计算机、信息管

理等方面专家,对各分中心、工作组工作进行了分项目验收。到11月底,各中心及各项工作已经全部通过验收。

专家验收意见及评价:浙江省高校数字图书馆服务平台建设项目达到了预期目标,在国内区域数字图书馆同类项目中位于领先水平。

目前ZADL服务平台已实现全省50多家成员馆全部可用资源(包括纸本馆藏书刊和各类数字资源)的一站式揭示,以及文献资源查找与获取服务的无缝集成。成员馆师生可通过联合目录方便地浏览查找全省高校馆的文献资源;通过统一检索(联合搜索)提供全部可用资源的一站式检索,检索结果提供全文链接,用户可直接下载具有全文访问权限的全文资料。同时,对于本校没有的资源,可在线提交文献传递请求,由拥有资源的成员馆传递全文。

截止2011年12月底,ZADL文献传递已经为成员馆读者传递各类文献原文19万余篇,其中通过ZADL系统平台总计传递文献1万余篇,云文献传递近18万篇,有效弥补了单个成员馆馆藏资源的不足。

二、2011年图工委工作回顾

2011年,在教育厅的关心和领导下,在七届常委会的集体领导和全省各高校图书馆馆长的大力支持下,省高校图工委紧密结合高校图书馆事业发展需求,在开展学术交流、加强人才培养、扩大业务协作、做好刊物编辑出版、促进事业发展等方面做了大量工作,取得了实实在在的成效,主要表现在以下几个方面的工作。

1. 协助教育厅加强高校图书馆建设

一是对高职高专院校图书馆工作进行第二次调研。为进一步了解我省高职高专图书

馆工作的现状,促进“十二五”期间图书馆建设和管理服务水平的提高,省教育厅高教处决定对高职高专院校图书馆建设进行第二次调研。受省教育厅高教处委托,我委组织两个专家组,分赴浙江水利水电专科学校、湖州职业技术学院、金华职业技术学院、浙江广厦建设职业技术学院4所院校图书馆进行实地调研,并形成调研报告上报教育厅。从调研的情况看,经过教育厅的一系列措施,我省高职高专院校图书馆的整体水平有了比较明显的提高,图书馆的软环境和硬环境都得到了不同程度的改善,特色资源建设和特色服务也取得一些实际成效。在调研中也发现存在着一些共性问题,如人员业务素质还不是很、经费比例未能达到规定、数字资源的共建共享程度不高等。

二是着手建立“浙江省高校图书馆馆员省内访学研修制度”。为进一步加强我省高校图书馆人才队伍建设,发挥省内高校图书馆人才和学术方面的资源优势,加快业务骨干的培养,省教育厅研究决定,建立省高校图书馆馆员省内访学研修制度。我委积极配合协助,深入调研,起草相关办法初稿,为主管部门制订相关政策提供依据。

三是协助教育厅落实有关长三角地区高校图书馆联盟框架协议。2011年4月8日,长三角地区教育主管部门就建立长三角地区高校图书馆联盟的有关事宜达成了框架协议。作为协议的组成部分,长三角高校图书馆联盟将在区域内实现图书馆资源的共建、共知、共享。为具体落实协议精神,经长三角高校图工委协商,于2011年7月18—19日在浙江大学图书馆召开长三角地区高校图书馆联盟第一次会议。会议商讨联盟协作项目的确立和启动等事宜,对联盟办公室前期所做的调研报告和预设方案进行了审议。会后,

筹备成立长三角地区高校图书馆联盟领导小组和办公室,起草联盟的章程,明确职责与权利。开展长三角地区高校图书馆联盟的服务平台(包括门户认证系统)、期刊联合目录项目、(随书)光盘资料共享云项目的方案调研工作。2011年10月12—13日,在江、浙、沪三地高校图工委的联合倡导与协调下,委托长三角地区高校图书馆联盟办公室主办了长三角地区高校图书馆学科服务培训班,为长三角地区各级各类高校图书馆培养一批具有良好综合素养的学科服务馆员。

2. 继续加强高层次人才培养和业务培训工作

我委一贯注重图书馆人才的培养和培训工作,在提升图书馆工作人员整体素质等方面发挥了积极的作用。

一是继续抓好与武汉大学合作开办的软件工程领域工程硕士(数字图书馆工程方向)研究生班的教学管理等工作,利用节假日组织学生进行为期16天的课堂教学。学员经过两年的学习,各科目考试取得了良好的成绩。接下来将在导师的指导下完成硕士学位论文的撰写及答辩,取得学位。

二是根据工作需要,图工委高职高专分委会有针对性举办了《中国图书馆分类法》第五版培训班,29所高职高专院校图书馆的48位分类编目人员参加了培训。此次培训系统讲解了《中图法》第五版修订要点及分类方法、《中图法》第五版的理论与应用、《中图法》第五版文献分类规则、《中图分类主题词表》的使用方法等,使大家掌握了《中图法》新旧版本交替标引工作的衔接以及《中图法》第五版在实际工作中的应用问题,为在工作中正确使用第五版《中国图书分类法》打下坚实基础。

3. 组织开展学术研究、学术交流和科研成果评奖

一年来,图工委依靠各分委会和专业委员会,积极开展形式多样、内容丰富的学术交流活动,组织开展了学术研究和科研成果评奖。

一是为推动我省高校数字图书馆建设与服务事业的发展,进一步活跃学术气氛,在全省高校范围内开展以“数字图书馆技术的研究与发展”为主题的课题申报工作,共有38所高校图书馆申报了72个课题项目。经图工委学术委员会评审,有18个课题批准为课题立项。现有16个课题已结题,大多数研究成果都在核心刊物上发表。

二是举办了“浙江省高校图书馆馆长论坛”。杭州师范大学“钱塘学者”、美国新墨西哥州立大学教授 Charles Townley 博士为“馆长论坛”作了题为“学习型机构的高校图书馆 亚利桑那大学图书馆的机构、服务及采购”的主题报告。与会代表对主题报告表现出浓厚兴趣,并就相关问题与 Charles Townley 博士进行了互动交流。

三是各专业委员会通过各种各样的学术活动,积极开展专业性的学术研讨,为图书馆学研究和工作经验交流提供了平台和渠道。

信息咨询与用户教育专业委员会与 ZADL 项目服务组联合举办了 ZADL 服务推广培训业务研讨会。60所高校图书馆的84名图书馆员参加了会议。会议围绕 ZADL 学术资源、学习资源、全省高校联合目录、ZADL 文献传递服务等,探讨有效的资源与服务推广模式,促进 ZADL 门户资源与服务的推广应用,提高 ZADL 项目在高校师生中的影响力,使更多的用户受惠于 ZADL 项目的建设与服务。

期刊专业委员会与浙江省图书馆学会资源建设与共享分委会联合主办了浙江省图书馆“文献资源建设:历史、现状与展望”学术研讨会,探讨了在信息跨界、三网融合、移动阅读和信息全媒体化的发展背景下,如何总结以往成功的经验,解决现实工作中存在的问题,认清未来的发展方向,主动实现文献资源建设重心和工作中心的转移等。

网络数字化专业委员会与浙江省图书馆学会网络与数字分委会联合召开了年会。会议围绕“移动图书馆建设与云服务”这一主题进行交流和探讨,同时还邀请相关技术专家作专题技术报告,使参会代表对当前的移动图书馆建设现状与技术发展有一个更为全面更具前瞻性的认识,为浙江省移动图书馆全面建设打下良好的基础。

读者服务工作专业委员会召开2011年浙江省高校图书馆读者服务工作研讨会。会议主要交流了高校图书馆读者服务工作的经验,并讨论了工作专业委员会2012年工作等。

同时,为激发和鼓励图书馆工作者开展学术研究的积极性和创造性,促进我省高校图书馆科研水平的整体提高,图工委在全省范围内开展了浙江省高校图书馆2009—2010年度优秀成果评选活动,组织学术委员会对个人申报的166项成果进行认真评审,共评选出优秀成果44项,其中一等奖5项,二等奖10项,三等奖18项,优秀奖11项。

4. 召开了全省高校图书馆馆长工作会议和高职高专图书馆馆长年会,承办了华东地区高校图工委秘书处工作会议

2011年4月26日—28日,在丽水学院召开全省高校图书馆2011年馆长工作会议。会议听取了浙江省高校图书情报工作委员会

工作报告、浙江省高校数字图书馆(ZADL)项目建设情况报告,邀请了专家作《教学评估工作与图书馆建设》的专题报告,浙江大学等4所高校图书馆馆长分别在大会就“十二五”发展规划制定等工作进行了交流。

2011年11月2—4日,省高职高专院校图书馆馆长年会在台州科技职业技术学院召开。会议总结了一年来的工作,讨论了下一年度的工作计划,通报了对全省8所院校贯彻落实《浙江省高职高专图书馆建设指标体系》进行实地调研的情况,浙江工商职业技术学院图书馆、浙江纺织服装职业技术学院图书馆分别就专业特色数据库建设工作中获得的宝贵经验作了交流。

协助省教育厅召开全省高职高专图书馆建设工作会议。2011年6月2日,省教育厅高教处专门召集高职高专院校分管图书馆工作的院长、图书馆馆长召开工作会议,总结交流《浙江省教育厅办公室关于印发浙江省高职高专图书馆建设指标体系的通知》下发以来我省高职高专院校图书馆建设的经验,商讨高职院校图书馆建设与发展等问题。

承办了华东地区高校图工委秘书处工作会议。来自江苏、福建、山东、江西、安徽、浙江、上海六省一市高校图工委秘书长等20余位代表及省教育厅高教处领导出席了会议。会上,六省一市高校图工委秘书长分别通报了各省、市高校图工委近一年来的工作,介绍了各自的情况和经验,大家还就“十二五”期间华东地区图工委之间、长三角高校图书馆之间的进一步合作与协调等问题进行了研讨。

5. 努力办好刊物和网页,服务图书馆事业

一是继续办好刊物《浙江高校图书情报

工作》,为全省高校图书馆学术交流提供良好的平台。编辑部的同志为提高刊物质量采取了一系列的措施,严把审稿关,一年共出版6期,刊登学术论文75篇、图工委工作动态和各类活动信息报道22篇。

二是对图工委网页进行了改版,充实和更新了网页内容,完善了成员馆信息,及时发布工作动态和各类活动信息,促进了信息交流与研究成果共享,使网站成为图工委发表信息、推广先进经验,展示形象、沟通联系的渠道。

6. 加强组织建设,为广泛开展活动提供了有力保障

一是召开七届八次常务委员会。在七届八次常务委员会上,全面总结了图工委2010年的工作,确定了2011年度图工委工作要点,听取了浙江省高校图工委2010年财务报告、《浙江高校图书情报工作》编辑部工作报告,讨论审议了秘书处提交的《浙江省高校图书情报工作委员会章程(修改讨论稿)》、《新增专业委员会推荐名单和部分专业委员会委员调整名单》。

二是因工作需要,对各专业委员会作了适当的调整,同时为了加强对读者服务工作的研究和指导,促进高校图书馆读者服务的深化和创新,根据《浙江省高校图书情报工作委员会章程》规定,结合本省高校图书馆工作的需要,经我委七届八次常委会研究决定,成立浙江省高等学校图书情报工作委员会读者服务工作专业委员会,为更好地开展专业性工作奠定了组织基础。

7. 完成2008—2010年度省高校图书馆先进集体、优秀馆长和先进工作者的评选工作

为树立典型,弘扬先进,表彰在浙江省高

校图书馆事业中作出优异成绩的先进集体和先进个人,经研究并报经省教育厅高教处同意,在全省范围内开展浙江省高校图书馆2008—2010年度先进集体和先进个人的评选活动。经全省各高校图书馆推荐,浙江省高校图工委七届八次常务委员会评选,浙江大学图书馆等16家单位被评为先进集体,何立民等16位同志被评为优秀馆长,董其军等87位同志被评为先进工作者。

8. 组织开展文体活动,营造高校图书馆的良好氛围

为进一步加强各高校图书馆之间的交流与合作,增进馆员之间的了解和友谊,不断发展和繁荣全省高校图书馆文化体育事业,图工委于10月26日—28日在浙江农林大学举行“2011年浙江省本科院校图书馆‘读秀杯’羽毛球赛”。来自全省本科院校26支代表队的130余名运动员参加了比赛。经过两天的激烈角逐,浙江师范大学图书馆代表队夺得“团体赛”第一名,浙江农林大学图书馆列第二名,湖州师范学院图书馆和浙江科技学院图书馆代表队并列第三名,浙江科技学院图书馆任志宇获得馆长友谊赛第一名,湖州师范学院图书馆龚景兴列第二名,浙江工商大学图书馆张杰、宁波大学园区图书馆李建峰并列第三名。

2011年12月16日,在杭州师范大学举行了高校图书馆馆长联谊会,120余位馆长欢聚一堂,以ZADL分中心为单位演出文艺节目。馆长们奉上的一个个精彩绝伦的节目,展示了图书馆人继往开来、团结创新的精神风貌。

9. 做好日常工作和统计工作

秘书处及时认真处理各项日常事务和主管部门交办的临时工作,起草了中国图书馆

年鉴(2010)有关浙江省高校图书馆事业综述、馆员研修基地办法初稿等,完成了浙江省高校图书情报工作委员会章程的修订工作;积极协助各专业委员会开展工作,审核、发布各种会议通知、报道,指导和督促全省高校图书馆做好教育部高校图工委2010年度事实数据的填报工作,并做好全省数据的汇总统计工作;抓好财务管理和各项服务工作,发挥了组织、协调和服务的作用,确保了各项工作的正常开展。

2011年图工委的工作虽然取得了一定的成绩,但由于主观、客观的原因,还存在着很多的问题与不足,很多方面都还达不到教育厅的要求及全省高校图书馆的期望,有待于我们进一步的改进。我们也希望在今后的的工作中得到教育厅和各位馆长更多的支持和帮助!

三、2012年图工委工作计划

2012年是全面实施“十二五”规划的关键之年。浙江省高校图工委要坚持以科学发展观为指导,认真学习领会党的十七届六中全会精神,继续在业务培训、人才培养、学术交流、刊物出版、协作发展等方面取得新进展,为推进全省高校图书馆事业科学和谐发展做出新的贡献。

2012年重点抓好以下工作:

1. 进一步加强高校图书馆建设,促进我省高校图书馆的整体发展

(1)继续协助省教育厅抓好高校数字图书馆建设,推进图书馆事业的科学化和规范化建设;

(2)召开全省高校图书馆馆长工作会议;

(3)举行图工委成立30周年庆典活动;

(4)协助教育厅做好浙江高校图书馆馆员访学研修工作;

(5)筹备换届事宜。

2. 结合高校图书馆需要, 继续加强人才培养与业务培训

(1)组织开展全省高校图书馆科技查新与检索技能的培训;

(2)在调查摸底的基础上, 根据需要, 继续与武汉大学合办图书馆学研究;

(3)组织开展 ZADL 相关培训;

(4)根据发展要求和专业技术人员的实际需求, 积极探索专业技术人员继续教育的新机制。

3. 着力搭建学术研究与交流平台, 提高学术交流质量与实效

(1)充分发挥学术委员会的作用, 做好2011年立项课题的结题评审工作。

开展与图书馆重大现实问题和实践工作密切相关的理论研究; 在全省高校图书馆范围内开展以青年骨干为主体的课题研究工作, 提高高校图书馆青年骨干的科学研究能力。

(2)召开以“面向移动互联网的图书馆服务创新”为主题的第三届青年学术论坛。

(3)各专业委员会有针对性地开展不同层次的学术研讨和交流活动; 期刊专业委员会召开以“文化变迁与期刊发展变革”为主题的学术研讨会; 网络数字化专业委员会召开“浙江省图书馆网络数字化年会”; 读者服务工作专业委员会与高职高专分委会举办“高职高专图书馆服务工作研讨会”; 高职高专分委会召开“高职高专图书馆馆长工作年会”。

4. 继续办好刊物, 加强宣传和交流

(1)继续办好刊物《浙江高校图书情报工作》, 不断提高刊物的质量和学术水平, 及时

反映广大图书馆工作者的学术研究水平和成果, 促进学术研究与图书馆事业的发展;

(2)加强和完善网站建设, 增强网站的可读性, 及时发布图工委及成员馆的工作动态和各类信息。

5. 加强对外合作与交流

(1)进一步加强与长三角高校图工委的协作与协调, 做好长三角地区高校图书馆联盟的资源共建、共享方面的相关工作, 促进长三角地区资源共建与共享的实质性进展;

(2)加强与相关部门的交流与合作, 邀请具有影响力的图书馆专家作相关讲座或专题报告;

(3)为加强浙赣两省高校图书馆之间的交流与合作, 经两省高校图工委秘书处友好协商, 于2012年5月23-24日在杭州举办浙赣两省高校图书馆羽毛球友谊赛, 参赛单位为获得两省高校图书馆“读秀杯”羽毛球赛前四名的参赛队。

6. 认真做好日常工作和数据统计工作

(1)抓好2011年度全省高校图书馆数据统计填报工作, 并做好全省数据的汇总统计工作;

(2)完成《中国图书馆年鉴》有关浙江省高校图书馆发展综述的撰稿任务;

(3)编辑出版《浙江省高校图书馆通讯录》;

(4)做好图工委的日常工作和主管部门交办的任务。

艰辛成就伟业, 奋斗创造辉煌。让我们团结一致, 振奋精神, 锐意进取, 为推动我省高校图书馆事业发展作出新的贡献!

2012年浙江省高校图书馆馆长工作会议 在宁波大学隆重召开

2012年4月24—26日,由省高校图书情报工作委员会主办,宁波大学图书馆承办的2012年浙江省高校图书馆馆长工作会议在宁波大学隆重召开。浙江大学副校长、省高校图工委主任罗卫东教授,宁波大学副校长赵伐教授,省教育厅高教处副处长金仁康、副处级调研员韩天琪出席了会议。来自全省高校图书馆的馆长、图工委各专业委员会主任等100余人参加了本次会议。

会议开幕式由宁波大学图书馆常务副馆长刘柏嵩研究馆员主持。宁波大学副校长赵伐教授代表学校致辞祝贺,并向与会代表简要地介绍了宁波大学的基本情况,以及图书馆在科学管理、资源建设等方面所取得的成绩。省教育厅高教处副处长金仁康,浙江大学副校长、省高校图工委主任罗卫东教授作了重要讲话,他们对高校图书馆的工作给予了充分肯定,并对今后的工作提出了希望与指导性意见。

省教育厅高教处副处长金仁康代表省教育厅宣布了首批确定的4家浙江省高校图书馆“馆员访学研修基地”名单,并进行了研修基地授牌仪式,浙江大学图书馆、浙江工业大学图书馆、浙江师范大学图书馆、宁波大学图书馆榜上有名。

省高校图工委副主任兼秘书长章云兰研究馆员代表浙江省高校图书情报工作委员会在大会上作工作报告。报告梳理了我省高校图书馆发展概况,回顾总结了2011年工作情况,并对2012年的工作作了部署和安排。浙江省高校图书馆紧紧围绕学校教学、科研、社

会服务的需求,以提升服务质量为核心,扎实工作,勇于创新,各项事业呈现持续、健康、积极向上的良好发展趋势。她指出,在过去的一年,浙江省高校图工委紧密结合高校图书馆事业发展需求,在开展学术交流、加强人才培养、扩大业务协作、做好刊物编辑出版、促进事业发展等方面做了大量工作,取得了实实在在的成效。在总结工作的基础上,部署了2012年的工作。

省高校图工委学术委员会主任赵继海研究馆员、文献资源建设专业委员会主任马景娣研究馆员、信息咨询与用户教育专业委员会主任舒炎祥研究馆员、期刊专业委员会主任陈益君研究馆员、网络数字化专业委员会副主任刘柏嵩研究馆员、读者服务工作专业委员会主任凤元杰研究馆员分别对专业委员会的工作作了汇报。文献资源建设专业委员会副主任张军作了《承前启后——中文图书馆藏建设新思维》的报告。

浙江工业大学图书馆馆长何立民研究馆员、杭州师范大学图书馆馆长赵志毅教授分别作了《提升学科服务 助力学校科研》、《图书馆学科服务的创新实践》工作报告,介绍了他们馆在为学校学科做好服务工作的经验,为各高校图书馆的服务创新与发展带来思考与启示。

大会邀请上海图书馆副馆长刘炜研究馆员作了题为《信息技术驱动下高校图书馆的变革》的专题报告。刘炜副馆长通过大量的数据,阐述了图书馆发展及用户需求行为的变化,分析了信息技术,如移动互联、人工智

能和基于语义的知识组织可能对图书馆未来发展带来的影响和突破性进展。他的报告资料详实、论述精辟,引起了大家的共鸣。

大会还分为二个小组进行讨论与交流。与会代表围绕图工委的工作报告以及图书馆的热点难点问题进行了热烈的讨论与交流。讨论结束后,浙江万里学院图书馆馆长鲁兴启、浙江财经学院图书馆馆长张守凯分别代表各自所在的讨论小组向大会作了汇报。最后,浙江省高校图工委常委、浙江交通职业技

术学院图书馆馆长张华作大会总结发言。本次会议安排紧凑、内容丰富、气氛热烈、交流充分,顺利完成了既定的各项议程,达到了预期效果。

会议期间,与会人员还参观了宁波图书馆。为了办好这次会议,宁波大学图书馆给予高度重视和大力支持,在此,对宁波大学图书馆各位老师表示衷心的感谢!

(省高校图工委秘书处)

(上接第41页)标准出现“水土不服”现象。其次,要加强统管力度,做好系统内装备资源的整合。特别是大型设备资源的共享,以提高各图书馆的积极性,引起共鸣,为标准化工作提供动力。再次,是加强标准化装备的配套建设。如编辑出版标准化装备配备丛书,为各类设备的配备提供依据;举办培训班,规范标准化装备的使用、管理。

3.2 图书馆工作装备的标准化要有所兼顾

图书馆工作装备的标准化,是一种满足工作需要的基本配置,并不是以一种标准和要求去应对工作中的所有问题。这些标准是应该达到的一个合理标准,可以向上拓展,但是不能低于标准的要求。各馆在执行过程中,要正确处理好标准化与个性需求之间的关系。在统一规划下,可以根据自身的实际情况,对标准化的图书馆工作装备进行拓展、变通。如图书馆馆舍的建设,做到标准化,不是要求各馆将馆舍建成一个样式,而是在于突出馆舍功能标准的统一,如业务用房配置、

建筑性能等。在馆舍的建筑外形等方面,可以充分展现自身的个性化设计。

3.3 图书馆工作装备的标准化要做到与时俱进

图书馆工作装备的标准化要做到与时俱进,满足现实工作的需要,才能真正成为促进图书馆工作的得力措施,反之将成为阻碍工作进行的桎梏。首先,要夯实标准化工作之基,确保装备标准化的稳定性,能满足一个时期的需要。如信息管理软件的标准化,要加强基础数据结构论证,做到通用性强,有前瞻性和可扩展性。其次,要加强对装备标准化的适时修正。以发展的眼光对待图书馆工作,以变革的态度对待图书馆工作装备,要善于利用新技术、新手段,及时采纳新的标准,以跟得上发展的需要、跟得上用户的需要。再次,对于图书馆工作装备的与时俱进又要采取审慎的态度,以免变动过频,给工作造成被动,带来不利影响。

(责任编辑 陈玲洪)

LIBRARY & INFORMATION SERVICE OF ZHEJIANG UNIVERSITIES & COLLEGES

NO.3 2012(Serial NO.113)

CONTENTS

Learning Center : Construction of University Library Information Commons	Tang Manmar(1)
Discussions on Emotional Labor of Science and Technology Novelty Searcher in Library	
..... Xiong Xiaoying Shen Lihua(6)	
Exploration and Practice of Public Library Service System Construction in Zhejiang Province	
..... Cai Yar(11)	
On the Library Information Navigation Based on Web2.0	Zheng Dar(19)
Construction and Practice of Characteristic Database of University Libraries in Zhejiang Province	
..... She Jingtao Wang Xinyu(23)	
International Exchange between the NLC and the University Libraries with Confucius Institute	
..... Duan Jiebir(30)	
Reference Service and Librarian Training of the New Era	Zhong Ling(35)
Standardization Construction of Library Equipment	Yu Chengzhi Yang Ting(39)
On the “ Three Aspects of Education ” of University Library	
..... Lv Yueying Yu Xiaochun Yang Yar(42)	
On the Reader Service Innovation of University Library in Network Environment	Xu Jianzhen(46)