



高校图书馆学科馆员制度 对档案管理工作的启示

文 / 薛金玲

一、学科馆员制度产生的背景及意义

随着网络信息技术的高速发展,信息的海量繁复与高校师生查找利用信息的时间、精力与能力之间产生了巨大的矛盾,传统的图书馆服务方式无法满足师生用户的信息需求,一种国际先进图书馆服务模式顺势悄然而至,进入我国高校图书馆,这就是学科馆员制度。学科馆员制度是指高校图书馆为延伸其服务功能,根据工作能力与知识背景选择素质较高的馆员作为“学科馆员”,指派他们与某一学科或院系进行对口联系,有针对性地、主动为对口院系开展全方位信息服务。学科馆员制度最早发端于二十世纪五十年代美国的研究型大学图书馆,我国学科馆员制度最早设立于1998年清华大学图书馆。目前,国内主要的大学图书馆几乎都建立了学科馆员制度,部分独立学院、民办院校、高职高专院校图书馆也开始推行这一新型的服务理念,开展学科馆员服务。建立学科馆员制度有利于图书馆与读者用户之间的沟

通与协作,方便更好地了解并满足读者用户的需求。学科馆员制度是未来高校图书馆的必然选择,是图书馆服务创新的必然产物。

二、高校图书馆学科馆员的角色定位

目前我国高校图书馆学科馆员角色分三个层次:信息联络员。学科信息联络员是学科馆员角色最基础的定位,是学科馆员发展的低级阶段。学科馆员作为图书馆的“大使”,负责与对口院系建立联系。向对口院系的师生宣传利用图书馆的知识、馆藏资源、服务项目,以及向图书馆反馈师生的信息需求、服务建议。学科信息联络员是图书馆的信息使者,核心能力是基于学科背景的沟通能力,即公共关系能力。

学科咨询馆员。学科咨询馆员是学科信息联络员角色进一步发展的结果,是学科馆员发展的中级阶段。学科咨询馆员具备更加专深的学科背景知识,能够在线或现场解答学科用户的咨询,帮助解决其学习研究中资源

利用方面的疑难问题,能够有针对性地开展学科信息咨询。学科咨询馆员的核心能力是信息能力和咨询能力。

学科文献专家。学科文献专家是高校图书馆学科馆员理想的角色定位,也是学科馆员角色实现的最终目标,其核心能力是研究能力与教学能力。学科馆员是教育者,帮助师生用户获得各自领域所必需的信息和知识,同时,学科馆员也是研究者,以“合作伙伴”的角色有机地融入到科研课题中,全程参与科研课题研究。

三、高校图书馆学科馆员的工作职责

与学科馆员角色定位相匹配,学科馆员的工作职责也可以归纳为中介性服务、指导性服务、研究性服务三个由低到高的层次。综合众多研究观点,学科馆员的工作职责一般有以下几方面:

中介性服务。(1)与对口院系建立联系,定期不定期地深入对口院系,了解对口学科的信息需求。(2)学科资源的推送,与对口院系通过E-mail、电话、面谈、培训等方式进行数据库和电子资源的宣传。

指导性服务。(1)建设对口学科的文献信息资源,有针对性地对本学科文献信息资源进行深层次的组织和开发,定期编写、更新相关学科的读者参考资料,搜集、鉴别、整理、组织本学科的网络信息资源,建立学科导航系统、专题数据库等,为用户提供优质的咨询导航服务。(2)利用Email虚拟参考咨询系统(VBS)等技术平台为用户联络咨询提供及时快捷的服务;熟练使用各种检索工具(特别是以搜索引擎为主的网络检索工具),指导学科用户使用计算机检索系统和相关软件,为科研人员提供多种信息检索途径,包括可视化检索、多媒体信息处理等,不断提升科研人员的自我服务能力。(3)延伸社会咨询服务,因为大多数企事业单位都不具备建立强大信息资源库的能力与条件,高校图书馆正可借助“学科馆员”的优势,向他们提供咨询服务,使学校图书资源从封闭走向开放,拓宽自身资源的覆盖面,既有利于加大对外宣传力度,提升学校的学术地位和形象,同时也可以通过服务获取一定的经济回报,实现社会效益和经济效益的同步增长,使资源利用最大化。

研究性服务。(1)打破时间和空间限制,从物理图书馆中走出来,以“合作伙伴”的角色有机地融入到科研课题中,与科研用户保持密切联系,了解学科需求,对课题提供跟踪服务,利用信息分析工具,对学科发展

现状、比较研究和发展态势等进行定量和定性分析,给用户的科研战略指明方向,为学科研究提供可靠的资源保障。(2)建设嵌入到用户和科研过程的专门化、个性化、集成化学科服务机制。比如在开题与项目申报时,提供课题的研究背景、研究综述、研究进展;在课题进行中提供实验方案、数据分析、国内外研究进展与动态;在结题和论文撰写中提供比较研究、检索查新、投稿指南等;在新产品研发或申请专利中,提供市场竞争力分析;在项目结题时,提供有关评审报奖信息;在项目完成后,提供查新、引证分析等科研评价信息。(3)作为信息技术专家,学科馆员与对口学科研究人员、学习型组织成员、技术专家等协同工作,参与数字图书馆技术研究,设计开发信息管理工具,实现数字图书馆系统和用户信息环境的无缝集成。

四、高校档案管理与图书情报管理的同一性

档案与图书情报的本质属性和工作性质相同。都是记录人类知识的载体,是社会和经济发展的历史记录,都具有信息性、知识性、服务性等相同特征,都可以被存储、传递和利用,在一定的条件下还可以相互转化。三者都讲究科学性、技术性、社会性、服务性,都来源于实践,又可脱离产生它的实践活动而被存储和传递,都有现实的实用性。档案与图书情报工作的性质都具有双重性,既是一项专业性的任务,又是一项服务性的工作。

档案与图书情报的服务对象和目的相同。它们宏观上都为社会的政治、经济、科技、文化、教育等发展提供文献信息保障。微观上根据不同的读者或者用户的需求提供各种类型的服务。它们有着共同的职能,如为领导层决策提供借鉴,为教学科研提供第一手数据,为宣传教育提供素材等。它们的最终目的都是为了存储、开发、利用信息,实现信息的价值。

档案与图书情报的工作程序和管理方式相同。都要经过收集、加工和整理有关的文献进行资源开发传递,并向用户提供信息服务。在信息的输入、加工、存储、输出方面,都要经过分类、标引、编目、组织目录等环节。都是采用外借、阅览、展览、编辑出版、咨询、跟踪服务等方式服务。管理手段在过去都是手工操作,现今大都是自动化管理。

五、高校图书馆学科馆员制度对档案服务的启示

档案管理与图书情报管理的同一性表明,高校图书馆学科馆员制度的一些理念同样适合档案管理。

树立以用户为中心的理念。研究档案用户的动态性信息需求,认真查找用户所需信息,并对信息进行分类、组织,分析其中隐含的关联,找出与用户需求相匹配的信息,提高服务的针对性,强调利用丰富的信息资源和工作人员的服务能力,帮助用户快速获取信息。要彻底改变传统档案馆仅限于“存”、“借”、“还”的简单服务状况,真正做到“以用户为本”,最大限度满足师生的档案需求。

强化主动服务理念。主动走出档案馆,深入院系及行政、教辅部门,与师生职工进行沟通和交流,了解他们的档案需求,征求他们对文书立卷、收集归档、资源(包括纸质档案、电子档案、数据库等)建设、服务方式的意见与建议,进行实话实说的反馈,共同商讨今后档案信息建设方向,优化档案信息服务的项目及方式方法等;积极宣传、推广档案部门的资源与服务,使“养在深闺人未识”的宝贵财富发挥应有的作用。

树立个性化服务理念。尊重师生的个性化需要,为他们提供更专业、全面和周到的服务。根据用户的具体需求,采取适合用户的个性化方式帮助用户寻找档案,解决问题。不同的用户需要解决的问题不尽相同,即使是拥有同一问题的用户也会因为自身特点和外在环境的影响需要差异性的解决方案,因此每个用户的解决方案是惟一的、特定的。从过去的以档案为服务单元、“我提供什么,用户接受什么”的传统方式转向网络信息环境下的以信息为服务单元、“用户需要什么,我提供什么”的个性化、多样化、差别化的信息服务。

树立知识服务的理念。知识服务是目前图书馆学科馆员服务的最高层次。所谓知识服务是面向用户的“集成化、一站式”服务,与传统信息服务不同。档案部门在完成信息化建设之后,随着网络数字技术的应用,知识服务将成为档案事业实现跨越式发展的一个重要标志。档案部门的知识服务,是在搜寻、组织、分析、重组信息的基础上,及时跟踪用户存在的问题,适应用户的环境,融入用户需要解决的问题,在用户解决问题过程中有效地提供支持知识应用和知识创新的服务,其服务内容是知识内容和解决方案,服务目标是提高用户知识增值和知识创新效率,最大限度满足用户的需求,服务方式是直接介入用户最困难部分和关键部分。

树立团队合作理念。当今社会,用户的档案需求常常

呈现为多学科多领域交叉的特点,这也意味着,档案部门在提供档案服务,帮助用户解决问题时,只从某一专业角度出发是不够的,必须注重与相关学科领域的交叉融合。然而,个人的知识结构是有限的,对知识的掌握常常无法兼顾精深和广博,这就对知识服务人员提出了更高的要求,强调服务人员的专家化、团队化。学科馆员服务实质就是一种团队服务的模式。面对档案用户复杂性专业性的问题,团队专家要发挥各自的专长,通力配合,提出合理的解决方案,引导用户在繁复的信息中迅速准确地找到所需知识。

六、高校图书馆学科馆员角色与岗位职责 对档案服务创新的启示

高校图书馆学科馆员服务是一种创新服务,档案部门也需要这样的创新服务。借鉴学科馆员的工作角色与岗位职责,笔者认为高校档案部门的创新服务可以从以下几方面进行尝试。

与各院系及机关教辅部门建立联络体系,通过联络,将用户的需求与档案部门的服务融合在一起。随时了解他们的需求,并向他们宣传开放档案的目录、摘要、索引等最新编研成果。

加强档案馆藏资源建设。优化馆藏资源结构体系,重视教学和科研档案的收集,以及电子档案的收集。加强档案资源的信息化建设,为档案服务创新提供基础条件。

加强信息资源的深层次开发。对档案信息资源进行分析、归纳和研究,并对这些信息资源进行再加工,为用户创造新的、高价值含量的知识产品,激发用户的潜在需求和创新思维。

参与科研活动。主动进行科研课题的跟踪服务。对院系教师的省部级、国家级课题进行摸底,开展档案文献的代查、代检、代复印、代传递等服务。与图书馆学科馆员合作,开展科研课题查新服务,对需立项的课题进行科技查新,并出示科技查新的报告,以论证课题的价值所在。

建立档案信息共享系统。通过一定的方式和途径与校内图书情报部门,以及其他数字档案馆建立起互惠互利、共建共享的合作关系,建立广泛的信息共享系统,联机共享各类资源,通过网络的协同和互动,为用户提供所需要的信息,从而达到创新知识服务的目的。

(作者单位:西安石油大学)