

对图书馆评估工作的设计、亮点和 公关等要素的思考

陈 鹰(长安大学图书馆,陕西 西安 710064)

[摘 要]评估是对图书馆水平考查的一种手段,如何做好迎接专家的评估工作,使其在短时间内了解图书馆的发展水平是至关重要的。该文结合自身的体会从设计、亮点、公关三方面对专家评估的准备工作进行了阐述。

[关键词]图书馆;评估;设计;亮点;公关

[中图分类号]G259.22 [文献标识码]B [文章编号]1005-6610(2009)08-0102-03

长安大学图书馆从2003年3月陕西省教育厅高校图书馆评估工作,到2006年11月教育部本科教学评估工作,以及建设部土木工程、环境工程等学科专业评估中对图书馆文献资源建设的考察等多项工作均得到了专家的好评。通过图书馆的建设发展及评估的准备和接待工作,对评估工作有了深刻的认识,对图书馆评估时期应重点做的工作也有了较深的理解,在如何将图书馆的建设成就和特色优势展示给专家方面有了更深的体会,下面就这些方面谈谈自己的看法。

1 设计

设计包含两个层次的设计,第一是定位的设计。如国家教育部办公厅印发的《普通高等学校本科教学工作水平评估方案(试行)》(教高厅[2004]21号)指标中图书馆状况(0.2):“图书馆管理手段先进,计算机网络利用好,利用计算机网络及其它现代化手段采集交流信息管理的状况,应达到使用方便,效率高,利用率高。”^[1]即是对评估要求的定位,包含当前图书馆建设目标的定位和图书馆的发展建设设计。高校图书馆的定位既要考虑符合学校学科专业发展的需要,又要考虑社会需求和社会发展的需要,同时还须考虑经费投入的多少以及是否符合教育、教学的发展规律和市场对图书馆需求变化的规律,在定位的基础上设计图书馆的发展思路或建设思路。第二是评估的设计。图书馆的评估工作要根据建设定位和发展建设设计的要求,明确图书馆的评建目标,制订自己详细的评估工作计划,同时通过自评、自检、自改的过程对发展建设

设计进行检验和修正,以科学发展观来设计并不断修改建设目标。只有这样,才能做好图书馆的特色建设,才能真正提高文献资源和服务的建设质量。

专家对图书馆工作的评价是通过查阅图书馆提供的材料和进馆后的参观考察来完成的。要让专家在几天的考察时间里对图书馆产生良好的印象,图书馆就要对专家的来访和考察进行周密的设计和安排。设计主要包括材料的设计和考察的设计,其中材料的设计要深刻理解指标的内涵,根据指标的要求提供数据和说明,并根据提供的数据和说明配备有力的支撑材料,让专家通过查看图书馆的材料即可了解图书馆的现状和发展成就,从而留下良好的印象。材料的设计应简明扼要、形式美观,所有的表格和说明要简单和精练,让专家一目了然,对重要的材料尽量提供原始材料,以便专家看后增强信任度,并节省专家的时间。考察的设计包括对专家来图书馆考察时的接待、讲解词、参观路线、专家现场考察时的安排、材料和亮点的展示、图书馆工作人员的精神面貌等等,要让专家在有限的考察时间里充分看到图书馆的亮点、特色和图书馆的精神。总之,所有的设计都是围绕评估指标来进行的,与评估无关的材料和设计不要展示,避免给专家一种混乱无重点和对指标内涵理解不够的错觉。

2 亮点

图书馆的特色是图书馆内在所蕴涵的,具有鲜明的个性特征和独特品质,是图书馆在长期的发展过程中积累出来的,作为一种特殊文化的沉淀,内

化于文献资源建设、服务品质、建筑风格、文化氛围等各个环节中。

亮点即特色和特色的展示。包括两方面的含义:一是特色的建设。即要有实实在在的特色,包括资源特色、服务特色和环境特色等;二是特色的展示。即如何在短短的一周甚至更短时间内将图书馆的特色展示在专家的眼前,让专家认可。特色的建设是长期的积累、细致的经营、人本的管理和辛苦的劳动的结果,而特色的展示是短期的表现、良好的设计、紧密的团结和充分的体现过程。

2.1 资源亮点

文献的亮点体现在文献的“专”、“精”、“深”、“新”、“全”等五个方面。

“专”即专业。是指图书馆馆藏文献要与所在院校的专业紧密相连,要为学校各个专业提供一定质量和数量的学科专业文献资源,并针对学校特色专业提供具有特色的馆藏文献。

“精”即精品。反映的是图书馆馆藏文献资源的质量。涵盖了与本校重点专业相对应的专业文献中的大作和专业图书的精品,代表了本专业的各种不同的观点和对各种观点的延续和分析。

“深”即馆藏文献的历史。许多图书馆的大书都来自对文献收藏的长久性和持续性,文献收藏的长久性和持续性不仅反映了一个学科的研究历程,同时也汇聚了本学科研究中的不同观点和研究新思路,对后人的研究具有深远的影响,对图书馆文献的建设也是一个挑战。

“新”即新研究文献。是指拥有最新的专业研究文献和最新学科领域的成果文献。包括现有专业的最新研究成果资料以及与之交叉学科的最新文献,特别是国外最新研究成果资料及相关文献。新文献主要体现在图书馆期刊以及学术会议资料和学术论文的质量和种类上。

“全”即系统性。这包括学校对学科专业文献建设特别是学校重点学科的建设进行长期连续稳定的收集和建设工作,使其在相关高校图书馆中具有鲜明的馆藏优势。它不仅体现图书馆的馆藏水平,还体现出图书馆的管理水平和对学校专业发展、教育变革、图书馆事业发展的洞察力和判断力。

无论哪个图书馆,在文献资源建设中都会形成自己的文献特色,这就需要各图书馆挖掘自己的特色文献宝藏,整理并展示自己的特色资源。许多高校图书馆无特色主要是看不到自己的特色,未对自己所拥有的特色馆藏进行全面和系统的整理,使原有的特色文献处于一种散乱的状态,这就需要图书馆重视文献的系统性和专业性,按照标准认真执行,并长期不懈,只有这样才能突出自己的文献质

量和特色。

2.2 服务亮点

目前各高校图书馆的服务水平普遍存在不如意之处,其实图书馆最基本的服务亮点就是做好图书馆现有的服务工作,使读者对图书馆现有的服务达到满意即可,在此基础上逐步增加高层次的服务,如科技查新等服务。如果一个图书馆能把最基本的图书借阅服务、文献阅览服务、电子阅览服务等与大多数读者息息相关的服务工作做好,那么图书馆的服务就已经形成了一个亮点,这个亮点也是最受读者欢迎和认同的亮点,否则你有再好的服务项目,由于基本的服务不好,也同样不会得到读者的认同。所以狠抓基本服务的质量是图书馆服务亮点的一个基本要求,也是图书馆服务最大之亮点。

馆员的精神面貌是图书馆服务质量好坏的关键因素之一。馆员保持朝气蓬勃的精神状态,不仅会感染读者,也同样会感染专家,饱满的精神面貌和热情的服务状态能很好的弥补资源的不足带来的负面影响,不仅让读者能深深的理解,也能让专家感受到图书馆的朝气和温馨。因为资源是通过人来完成其利用价值的,只有好的人本服务才能使资源实现其最大化的利用,所以馆员的精神面貌是一个图书馆发展的关键之一,也是体现图书馆最耀眼的闪光处。图书馆所有的工作归根结底都是围绕为读者服务这个中心任务来做的,评估指标中关于图书馆状况的要求最终也都是归结到服务中去的,所以服务水平的好坏是决定一个图书馆是否达标和评优的关键。

增加先进实用的仪器设备也是提高服务水平的一种方法,也可作为图书馆服务的一个亮点。如长安大学图书馆引进了西北地区首家拥有的图书“自助借阅仪”系统,它可以无缝链接到该馆的图书集成管理系统,实现了图书资料借阅、归还的自助处理功能。既缓解了读者排队借阅的时间,也减轻了工作人员的劳动强度。

2.3 环境亮点

图书馆环境亮点不仅仅是馆舍的明亮、宽敞、宏伟、幽雅等建筑的特色,而更多的是图书馆浓郁的文化气息和读者进入图书馆后有振奋向上的感觉,它是一种驱动读者上进的动力,一种让学生引以为豪的荣誉感和自豪感,这种环境才是真正的亮点。

很多学校图书馆因修建时间长久,馆舍陈旧,设计空间小,其环境的美化受到一定的限制,这就需要各图书馆根据各自的基本条件来进行环境设计。如以宣扬本校学科人才为亮点,在图书馆的适

当位置悬挂学校院士、长江学者、各学科学术带头人等学科精英的照片或画像,并对他们的贡献和成果做一介绍,不仅使读者进入图书馆后产生强烈的自豪感和奋发学习的动力,还使得这些学科精英们对图书馆产生高度的关注。另外还可以对学校的重点学科发展和重大科技成果等配以照片和文字说明装饰成宣传框,让学生通过了解本校科技成就产生自豪感,这些都可以大大提高学生的爱国爱校精神,并使之产生学习的动力和奋进的精神。

总之,环境是由人来创造的,也是由人来共建的,所有能激发读者奋进的环境都可作为亮点来展示,图书馆要抓住各校各馆的优势来塑造各自环境的亮点。环境的设计最终是要达到将人文理念、校园文化、图书馆品质等融会贯通在环境当中,只有这样才能真正感动读者和专家,才能得到读者和专家的认同。

3 公关

公关即公共关系。对图书馆而言包括两个对象的公关,一个是对读者的公关,另一个是对评估专家的公关。对读者的公关是长期的、服务的、沟通的和互动的;而对于专家的公关是诚信的、展示的、激进的和充分的。

对读者的公关属于长期性公关,要做好与读者的公共关系就需要建立长期的良好关系,使读者感受到图书馆的资源、服务、环境等的良好发展。这是一项长期而持久的工作,因为要想得到读者对图书馆形象的认同不是一朝一夕就能完成的,它的好坏真实地体现了图书馆的服务水平和管理水平,也必将影响到专家对图书馆的印象。图书馆不仅要做好平时的服务工作,还要通过“读者满意度调查”、“读者意见调查”等来了解读者的心声,满足读者的需求,改进图书馆的服务,健全图书馆的功能。

对专家的公关属于短期性公关,需要在较短的时间内让专家了解图书馆的发展水平、资源水平、管理水平等,包括图书馆对专家的接待、汇报、展示、回答专家的问题、特色的体现、材料的浏览和解释、图书馆的文化氛围、环境布局、人文关怀、读者服务、科学管理、馆员风貌以及对图书馆的参观等等。这些方面的好坏将直接影响到专家对图书馆的看法,所以是否做好对专家的公关对评估结果至关重要,因为专家在学校停留的时间短,要让专家自己去全面了解一个图书馆的各个层面是不现实的。所以图书馆在做好平时工作的同时,更应做好专家的公关工作,要让专家在短暂的时间里全面了解图书馆的特色、优势和亮点,要让专家感受到图书馆带给他们的温馨,读者的满意,资源的丰富,服务的优质,馆员的热情和敬业等,这些项目的展示

和展示的方法都体现在公关上。

每个图书馆都有其特色和不足,如何展示本馆的特色,弥补自身的不足对图书馆来说是很值得研究的。如果一个图书馆平时工作做得很好,各项指标都已达优,但由于公关的不足没有充分展示又怎能取得专家认可呢?

文献资源水平的体现不是一件容易的事情,如何在短暂的时间里展示图书馆资源的水平是图书馆针对专家进行公关的重点之一。对大多数图书馆而言,期刊的连续收藏是体现一个图书馆资源建设和管理水平的一个窗口。如将图书馆收藏的专家著作和发表的论文收集起来,复印并装订成册赠送给专家,一方面是对专家的尊重和对评估工作的重视;另一方面可通过整理和收集来展示图书馆资源收藏的广度和深度。教育部评估专家所学专业和研究领域大部分是被评估学校的特色和重点专业,其发表的论文和著作也都是被评估学校图书馆的特色馆藏,能收集其尽量多的论文和著作,既可体现图书馆的检索水平和电子文献的丰富,又可反映出图书馆的纸制文献的水平和质量。仅此一项就可同时考察图书馆的文献资源和电子资源的水平。

浓厚的学习氛围和积极上进的环境都会给专家留下良好的印象,也是最能使专家在短暂的时间里感受图书馆良好发展的窗口之一,故必然成为图书馆对专家进行公关的重点之一。如前面所说的图书馆在适当位置悬挂学校各学科领域专家的照片或画像,并对他们的贡献和成果做一介绍等方法就是对专家进行公关的又一有效方法。

4 结语

目前,我国各高等学校图书馆现有的发展水平普遍不高,学校对图书馆的重视程度也普遍不够,教育部对高校进行的本科教学评估工作给了图书馆一个难得的建设、发展和规范的良好机遇。通过评估工作可提高图书馆的地位,引起学校对图书馆的重视,改善图书馆的文献水平和管理水平。图书馆应结合评估指标的要求,针对自身的情况,抓住教学评估的契机来提高管理水平,同时对文献资源的建设和自动化建设找准发展方向并制订长远规划,保留和延续现有特色的发展,发现和开拓新的特色项目,并在建设中不断完善。只有这样才能真正形成自己的特色文献、特色服务、特色环境,使图书馆事业走向良好的发展轨道。

[参考文献]

- [1]教育部办公厅.普通高等学校本科教学工作水平评估方案(试行)(教高厅[2004]21号),2004.

[作者简介]陈 鹰(1969—),男,大学本科,馆员,已发表论文二十余篇。