

略论采访编目工作中的读者服务理念

陈小慧

(厦门大学图书馆,厦门,361005)

[摘要] 本文围绕着“为读者找好书,为好书找读者”这个服务理念,论述藏书建设、文献编目工作与读者服务的关系,强调只有树立读者服务意识,才能做好网络环境下的采访、编目工作,提高图书馆文献信息的利用率。

[关键词] 藏书建设 文献编目 读者服务

[中图分类号] G254 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1003-2797(2004)01-0077-02

一提起图书馆的读者服务,许多从事采访、编目工作的同行都觉得那是流通、阅览、参考咨询人员的份内之事,其实不然。采访、编目部隶属图书馆的基础业务部门,与读者没有直接的接触,但并不等于与读者服务没有任何关系。藏书建设与文献编目的最终目的是“为读者找好书,为好书找读者”。

1 藏书建设如何更好地“为读者找好书”

1.1 制定藏书发展规划,适应教学科研发展的需要

高校图书馆是学校文献信息中心,其藏书结构与学校的办学方针、办学模式、专业设置相吻合。图书馆的采访部门担负着藏书建设的重要任务,因而在制定藏书发展规划时应考虑到学校发展的情况及专业设置的变化。确定学校重点学科与一般学科、各种载体类型及各种文献的入藏比例。高校图书馆的藏书特点是教学用书的稳定性和集中性、科研用书的针对性、课外阅读用书的广泛性。因此,必须保证教学用书的系统入藏,科研用书的重点入藏,课外阅读用书全面广泛的选择入藏。高校图书馆的专业面广,任何一个采访员都不可能对所有专业的了如指掌,因此必须成立一个专家选书组。由分管各学科采访的采访员与相关学科的选书专家保持联络,可通过图书馆的网页进行新书荐购,也可通过e-mail进行信息反馈。一般情况下,各学科的专家对自己本学科的学术动态跟踪及时,对相关的出版物有一定的了解,通过专家选书组推荐的专业用书,有较高的专业性和针对性。对于一些应试型图书,最好采用现购方式,因为目前许多网上的征订目录不规范,信息不全,甚至有明显的错误,采访员往往无从判别。如一些计算机类的图书和英语四、六级考试的图书选题雷同的较多,时效性非常强,最好采取现购方式,有所比较,才能选出好书。

1.2 确保合理的藏书布局,提高图书的利用率

近年来,许多高校通过合并,兴办分校等措施来扩展办学规模,随之引发的现实问题是图书馆的合并和专业分馆的建设。那么如何根据不同的读者对象开展图书馆的业务工作,藏书的合理布局则显得尤为关键。目前多元一体化的服务一直是近年来图书馆界倡导的主流管理模式。该模式将图书、期刊、数据库等多种载体的文献集中管理,文献按学科分开管理,实行借、阅、藏一体化的管理,不再按读者身份的不同提供不同的服务。这就使藏书建设的典藏分配目的性更加明确,免去了过去僧多粥少的尴尬局面。典藏主管人员在图书分配时应该遵循优先保证专业分馆的原则,提高图书的利用率。对于一些提高英语阅读水平的教学参考书,应根据不同学科,灵活处理。如法律类的英语读物应归入法学分馆,经济类的英语读物应归入经济分馆,而不应采取一刀切的办法。

1.3 建立合理的藏书评价体系

为了提高图书馆的馆藏质量,更好地“为读者找好书”,图书馆应建立合理的藏书评价体系。首先是通过图书馆系统的流通模块,定期跟踪各学科图书的利用率。其次是在网上定期对藏书质量进行问卷调查。合理的藏书评价是对图书馆的藏书规划的客观验证。图书馆应在全面了解读者的评价及本馆藏书质量的前提下,制定下一年度的藏书发展计划,确定新的采购方向。

20世纪70年代中期以来,西方学者对以顾客满意度为标准的服务质量评价体系进行了大量的研究,提出了一些理论模型。最有代表性的是美国学者奥立佛提出的“期望—实绩模型”和韦斯卜洛克与雷利提出的“需要满意程度模型”。根据“期望—实

绩模型”理论,读者都带着一定的期望来图书馆,接受图书馆服务后,会根据自己的期望,评估服务的绩效。根据“需要满足程度模型”理论,图书馆服务越能满足读者需要,读者就越满意。两者都是以满足读者需求为目标。因此,藏书质量的评价应以图书馆服务质量为指标,而读者则是图书馆服务质量的最终裁判。

2 编目工作该如何“为好书找读者”

2.1 把读者服务意识纳入编目的业务范围

图书馆的编目工作是一项技术性很强的内部业务工作,包括对图书、期刊及电子资源进行有效分类和主题标引,并用MARC格式进行编目。编目质量的好坏,会影响读者服务的质量。馆藏目录是读者与馆藏文献信息之间的一座桥梁。编目工作的目的就是无序的文献信息有序化,使编目后的文献按照一定的顺序排列,并编制出目录供读者检索,提高文献信息资源的利用率。同样一本书,一个有读者服务意识的编目员,会随时考虑到读者的检索习惯,在编目过程中为读者提供多个有效的检索点。提高图书利用率是编目员应尽的职责和义务,对不同的图书要用不同的方法灵活处理。目前可套录的编目数据很多,但要根据本馆的图书排架等实际情况进行修改,这有助于图书利用率的提高。例如:通常情况下丛书都是分散编目的,但对于学科类目相对集中且又是一次性入藏的丛书,可以根据读者的专业需求和阅读倾向,将这类图书进行特殊处理,按多卷书的方式进行编目,使整套书排架集中在一起,为读者借阅提供方便。

同时,应积极参与联机编目,发展馆际互借业务。联合目录不仅实现了远距离的编目成果共享,也使读者服务发生了质的飞跃。编目员通过联合目录上载及下载,将本馆的馆藏代码加入所在的目录,不仅可以宣传本馆的书目,也为馆际互借提供强有力的保障。

2.2 提高编目的深度和广度,提供多元一体化的目录体系

随着文献信息内容的不断丰富和深化,编目工作已不局限于纸质文献的目录制作,机读目录和元数据的发展,提高了编目工作的广度和深度。文献编目的范围从图书、期刊,发展到多媒体、网上资源、光盘数据库等非书资料的编目。通过机读目录提供的856字段作相关的链接,使读者通过图书馆的OPAC,就可以登录相关的网站及数据库,查找相关的信息。联合目录的成果共享,将编目员从繁琐的

图书编目中解放出来,编目工作可以借此机会拓展新的编目业务,如多媒体资源、本校学位论文、本馆购买的光盘数据库,甚至网上资源的编目都是新的编目课题,需要编目工作者不断去探索。编目工作的宗旨是“为好书找读者”。如何将许多“好书”(好的信息)介绍给读者,利用机读目录就大有文章可做。早在1998年,OCLC已将“编目资源共享”的概念引入网络资源的组织与控制,目的是在自动化编目工具与图书馆合作有机结合的基础上,建立共享的网络资源数据库,InterCat与Netfirst便是其中两个具有示范意义的网络资源数据库,它们是将传统的文献信息的选择、描述、标引及利用应用于网络信息的有意义的尝试,也是联机联合目录向网络信息领域的扩展。OCLC开发的CORC系统提供了用DC元数据描述网上资源的编目功能。图书馆可将网上资源的编目数据从DC格式转换成USMARC格式,存入本地的系统,为读者提供与本校学科和专业相关的网上资源的目录,使图书馆的目录资源具备多元一体化的检索功能。

2.3 编目员应充当图书馆目录的宣传员

许多高校图书馆为更好地开展读者服务工作,通常在公共查询系统设立参考咨询员,随时为读者服务。令人遗憾的是,这项工作往往忽视了编目员的参与。众所周知,编目工作的两大重点和难点是分类和主题标引,也是读者深层次利用图书馆目录的保障。试想一下,一个没有编目常识的人如何做好读者的目录咨询工作?其效果是可想而知的。要做好图书馆的目录咨询工作,必须配备具有相关的分类和主题标引知识的编目人员,随时引导读者利用目录及专题索引,为不同的读者提供专门的目录咨询。随着图书馆目录的多元一体化功能的不断提升,编目员参与目录咨询尤为重要。因为编目员具备了这方面的专业知识,参与目录咨询更能提高目录的查全率和查准率,从而提高文献信息的利用率,真正做到“为读者找好书,为好书找读者。”

参考文献

- 1 谭祥金. 图书馆服务评价标准初探. 中国图书馆学报, 2001(1)
- 2 沈玲. 论编目工作与读者服务. 图书馆论坛, 2002(4)
- 3 索传军. 对网络化的高校图书馆的几点认识. 大学图书馆学报, 1998(6)

作者简介:陈小慧,女,1967年出生,图书馆编目部主任、副研究馆员。

(收稿日期:2003-07-30)