

数字信息环境下图书馆管理模式与运行机制的案例分析——以匹兹堡大学图书馆为例¹

徐军华

(湖北第二师范学院图书馆, 湖北武汉, 430205)

摘要: 通过分析匹兹堡大学图书馆在数字信息环境下在管理模式和运行机制方面的具体做法, 以为我国高校图书馆树立标杆作用。

关键词: 数字信息环境 高校图书馆 管理模式 运行机制 案例分析

中图分类号: G251

数字信息环境下, 我国高校图书馆的管理模式和运行机制到底应该如何开展? 我们拟以美国的匹兹堡大学图书馆 (University Library System, University of Pittsburgh, 以下简称匹大馆) 为案例来分析, 希望能为其提供借鉴、参考作用。

1 制度管理模式

匹大馆对制度建设非常重视, 制度的制定比较完善, 如有:《大学图书馆系统任务声明》、《大学图书馆系统工作人员招聘程序》、《大学图书馆系统工作人员任命、评价、提升与上诉指导原则》、《大学图书馆系统工作人员离开政策》、《大学图书馆系统工作人员出差与旅行政策》、《大学图书馆系统学生工手册》、《大学图书馆系统紧急事件处理程序》、《大学图书馆系统公共网页政策》、《大学图书馆系统计算机故障报告程序》^[1]。

他们拥有较为完备的借阅制度, 如通过制定相关制度帮助读者从宾夕法尼亚州其他的图书馆、馆际互借馆获取图书, 并通过 Email 通知读者取书; 匹大的师生通过获得一张特别的借阅卡, 被允许直接从其他馆借阅资料, 如卡内基梅隆大学 (Carnegie Mellon)、迪凯纳大学 (Duquesne University) 和匹兹堡卡内基图书馆 (Carnegie Library of Pittsburgh)^[2]。

而且, 他们通过制定制度来管理日常业务工作处理, 如通过文字计划、工作报告和工作评估来进行工作中的信息交流, 使得部门之间的协调、整个业务工作的开展都较规范, 极少人为性和随意性。

另外, 匹大馆对于数字资源的建设和管理也非常重视, 如其图书馆主页的名称即为“PITT Digital Library”, 其还设立有专门的部门如数字研究图书馆、网络服务部、信息系统部等部门来建设和管理数字化资源[3]。而且, 还制定有关于数字资源的管理制度, 如《大学图书馆系统公共网页政策》、《大学图书馆系统计算机故障报告程序》。

从匹大馆的制度管理模式来看, 其重视制度建设的完备性, 特别是对图书馆基本服务的相关规定更是体现即使在数字信息时代, 匹大馆依然将传统服务视为不可忽视的一大内容, 通过制度建设予以强化。

另外, 对数字资源的建设和管理有具体的行动, 也有相关的制度, 与我们构建的管理模式里要求对数字资源建设与管理作出相应的回答相符合。

而且, 其还对住校园外面的师生读者如何使用图书馆的电子资源作出了详细规定, 这也符合我们认为的数字信息环境下, 图书馆的制度管理还应增加如何管理、服务馆外读者的条例的要求。

¹ 本文为教育部人文社会科学重点研究基地重大项目“数字信息时代的图书馆管理研究”(07JJD870221)和湖北第二师范学院项目“E-learning 环境下的高校信息素养培育机制研究”(2007B004)成果之一。

2 信息资源管理模式

我们认为，数字环境下的信息资源管理模式应通过三种方式加强数字资源建设，如加大数字资源建设采集、建设力度，加大开放存取资源建设，建立共建共享的联盟等。

在匹大馆中，他们将全校所有资源集中编目，并记录输入 ULS 的联机目录 PITTcat。其描述性数字出版资源 (D-scribe digital publishing) 是关于匹兹堡大学数字出版的涵盖性术语，主要创建和管理数字出版服务 (帮助读者的数字化项目)、电子杂志、课本收藏、照片收藏、口述史、电子学位论文、预印本和灰色文献库、匹兹堡大学出版社的数字化版本^[4]。其自建资源有 19 世纪的教科书、匹兹堡的历史资料 (文字、地图、图片) 等。

匹大馆的预印本/灰色文库包括：失语症学文库 (收藏关于临床失语症会议的论文)、欧洲经济一体化文库、匹兹堡数字学术库 (是一个收藏关于匹大学术产出的机构库)、少数民族卫生健康文库、宾夕法尼亚数字图书馆、哲学文库。其数量和内容均相当丰富，且基于开放存取的原则，机构内所有的资源对于全球学术圈来说均免费可获取。另外，与匹大出版社组成合作伙伴，由后者提供出版物的数字化版本作为图书馆系统的描述性数字出版项目的一部分，基本上，大多数出版两年以上的出版物将通过开放获取平台获取^[5]。

资源共享方面，匹大馆除了通过与宾夕法尼亚州其他的图书馆和其他馆如卡内基梅隆大学 (Carnegie Mellon) 开展馆际互借外，未见更多的开展关于数字资源共建共享的举措。

3 信息服务管理模式

匹大馆在开展信息服务时，主要从以下几方面展开：

(1) 传统服务注重细节。如其总馆希尔曼图书馆 (Hillman Library) 在开放时间上尽量做到与正常的教学时间一致，并考虑学生的个性化需求。如其在考试期间通宵开放，让那些想多花点时间复习备考的学生能在图书馆看书，其平时正常教学期间的开放时间也尽力为学生考虑，如周一到周四的开放时间是从早晨 7:50 到第二日凌晨 2:00，这样能让那些习惯早起和喜欢深夜学习的学生都能在图书馆享受相应的服务。另外，其还建立了许多研究室，大一点的研究室内还配有黑板、会议桌等，给读者讨论和研究问题带来了便利^[6]。这些都体现了其在服务细节上的周全考虑。

(2) 全球服务。匹大馆通过 OCLC 的在线联合目录 WorldCat 数据库为读者在全球范围的图书馆范围内检索信息资源^[7]，另外，其还开展了全球文献传递服务。

(3) 集成化服务。匹大馆开发文章搜索引擎 Zoom，可一次性检索 50 个学科的相关文章信息^[8]。

(4) 数字化服务。匹大馆通过以下方式开展数字化咨询服务：即时通讯服务 (Instant Messaging)；移动服务，可将欲咨询的问题通过手机以文本形式发送到图书馆方，图书馆提供相应服务；Email 服务；自我服务，图书馆通过创建指南帮助读者自我查找资料，开展研究^[9]。其还开展数字化学科服务，如其数字研究图书馆主要支持教学和研究，并通过创建和传递可通过网络获取的数字化馆藏来服务用户；教师和学生可以在网上进行教学参考书预约、荐购和限时阅览服务。

(5) 读者培训服务。主要形式有：信息素养教育；提供帮助卡片和使用指南；图书馆课程、图书馆培训会议，其初级的和高级的培训会议被设计为提供关于图书馆的总体的资源和检索技巧的演示^[10]。

(6) 质量服务保证^[11]。匹大馆保证提供优秀的研究资料、数字化资源及信息服务，以帮助读者完全地利用图书馆的信息资源。其从以下方面保证优质服务：①将可接近地、以丰富知识谦恭有礼貌地帮助读者定位及高效地利用资源；②将检索及提供资源给读者，并对这些资源进行组织，以使读者迅速、轻易地获得它们而支持读者的教育和研究需要。③将维护

在线目录及图书馆网站,它们包含精准而有用的关于图书馆资源及服务的信息。④将为图书馆馆藏中的各种资源提供保存服务以确保能为研究开展持续的可用性。⑤将持续地跟踪数字创造以确保增加馆藏和服务及网页电子资源的可检索性。⑥将努力确保电脑、复印机和其他的设备良好地运行。

4 人事管理模式

匹大馆在馆长的招聘程序上,通过大学图书馆系统人事科来调节,将当前的空缺职位、各种要求如人员要求、学历要求、资历要求、技能要求、工作内容、优先条件等列于网上^[12],通过全国公开招聘的方式产生。

在新进员工的招聘程序上,也是采用网上公开招聘的方式进行,先在网上公布招聘要求,然后由应聘者将自己的材料寄至人事科,接着由一个经选举产生的“同僚评审委员会”对应聘者的材料进行分析并遴选出进行面试和答辩的人员,并由该委员会对应聘者进行面试和答辩工作,根据应聘者的综合情况由专门委员会决定能否录用。

另外,在对人员的考核方面,每个岗位的工作人员都有确定的工作内容,每年进行考评,并将结果直接与每年涨工资的比例挂钩。图书馆员的续聘、解聘和晋升是由“同僚评审委员会”负责进行^[13]。

匹大馆还对馆员开展多种形式的培训,如岗前培训、岗位培训、学历培训等。

5 总分馆管理模式

位于主校区的希尔曼图书馆为匹大馆的总馆,它是匹兹堡大学图书馆的象征,也是学校的标志性建筑之一。其分馆主要为专业性图书馆,如媒介服务图书馆、特藏馆、档案服务中心、商业图书馆、化学图书馆、工程图书馆、健康科学图书馆、美学艺术馆、公共国际事务研究生学院经济馆、信息科学馆、兰里图书馆、巴可法律图书馆、音乐图书馆。总分馆之间的管理模式遵循以下模式:

(1)分馆各自建立自己的特色资源,如信息科学分馆收藏图书馆学、信息科学、通讯科学的资源^[14],但面向全校师生开展服务。

(2)图书馆系统将全校各分馆的资源集中编目,包括图书、期刊、报纸、政府文献、地图、缩微资料、视听资料、电子资源等,并记录输入 ULS 的联机目录 PITTcat 统一提供服务^[15]。

(3)总分馆共享计算机管理系统和网络数据库。总分馆之间分开管理,经费上相互独立,采购与编目分开操作,但共同使用一套图书馆计算机管理系统,共同建设一套联合书目数据库,共享各馆所购的商业数据库资源,共同协作为全校师生提供服务,所有用户在使用这三个图书馆时没有任何障碍^[16]。

6 参与式及开放性管理模式

在参与性管理上,匹大馆大学教员、各学术单位及项目组等与图书馆一起共同合作建设描述性数字出版资源(D-scribe digital publishing)^[17]。

而在开放性管理上,该馆主要遵循以下原则:(1)其大多数文章、电子图书、电子杂志及数据库仅本校学生、教师机职员可享用,因为他们在购买这些电子资源时,已与数据库商签订相关协议,要求严格限定资源只能对匹兹堡大学师生开放^[18]。(2)服务社区居民:为匹兹堡社会的居民提供检索其大部分学术研究图书馆资料的服务,但匹大图书馆的资源优先给予匹大师生的使用,匹大图书馆在获取资源(在馆利用)和浏览服务(主页使用)的权利方面进行了区别对待。总的来说,参观者可以在匹大使用其资源而在家则借阅、使用其资源,

除非有一张特别的借阅卡^[19]。(3) 服务当地学生：与当地几所学院和大学进行合作建立合作互惠借阅项目，允许其学生借阅匹大文献^[20]。

参考文献

- [1][13][15] 黄如花, 季一欣. 美国匹匹兹堡大学的图书馆系统[J]. 图书馆理论与实践, 2001 (3): 27-28.
- [2] <http://www.library.pitt.edu/books/>, 2010-02-12.
- [3] <http://www.library.pitt.edu/libraries/drl/>, 2010-02-12.
- [4] <http://www.library.pitt.edu/dscribe/>, 2010-02-12.
- [5] <http://www.library.pitt.edu/dscribe/>, 2010-02-12.
- [6][16] 图谋博客. 全面领略匹兹堡大学图书馆.<http://libseeker.bokee.com/5076684.html>, 2009-12-20.
- [7] <http://www.library.pitt.edu/books/>, 2010-02-12.
- [8] <http://wfxsearch.webfeat.org/clients/wfxupitt/catList.html>, 2010-02-12.
- [9] <http://www.library.pitt.edu/reference/index.html>, 2010-02-12.
- [10] <http://www.library.pitt.edu/use/>, 2010-02-12.
- [11] <http://www.library.pitt.edu/uls/svc.html>, 2010-02-12.
- [12] <http://www.library.pitt.edu/uls/employment/>, 2010-02-12.
- [14] <http://www.library.pitt.edu/libraries/>, 2010-02-12.
- [17] <http://www.library.pitt.edu/dscribe/>, 2010-02-12.
- [18] <http://www.library.pitt.edu/services/remote.html>, 2010-02-12.
- [19] <http://www.library.pitt.edu/use/community.html>, 2010-02-12.
- [20] <http://www.library.pitt.edu/use/community.html>, 2010-02-12.

Case Analysis on Libraries' Management Model and Operating Mechanism under Digital Information Environment

——Take University Library System, University of Pittsburgh as an example

XU Jun-hua

(The Library of Hubei University of Education, Wuhan, 430205)

Abstract: By analyzing the concrete method of management model and operating mechanism in University Library System, University of Pittsburgh, the paper thinks they can sets up the bearing picket effect on our university libraries.

Keywords: digital information environment; university libraries; management model; operating mechanism; case analysis

作者简介:

徐军华, 男, 1979年生, 武汉大学信息管理学院2008级博士生, 馆员, 任职于湖北第二师范学院图书馆, 馆长助理, 发表论文22篇。

详细通讯地址: 湖北武汉市东湖高新技术开发区湖北第二师范学院图书馆, 邮编: 430205。电话: 13720298522。电子邮箱: xujunhua791022@yahoo.cn。