

## 论高校图书馆采访质量体系的合理构建

汪琳

(宜宾学院 图书馆, 四川 宜宾 644000)

**摘要:** 文献采访工作的好坏直接关系到图书馆馆藏质量和服务水平的优劣。目前, 高校图书采访的不良现状无法保证所采访图书的质量, 建立良好的图书采访质量体系是确保高校图书采访质量的重要举措。为保证图书采购权不被错误行使, 应按照图书权力“三权分立”的模式, 让制定计划的人、执行任务的人、监督执行的人在各司其职的同时, 既相互配合又相互制约, 以确保图书采访质量体系顺利实现。因此, 建立完善的图书采访制度体系、建立切实有效的图书采访质量实施体系并建立强有力的图书采访质量监控体系等措施将有助于构建合理的图书采访质量体系。

**关键词:** 图书采访; 图书采访质量体系; 质量评价; 高校图书馆

**中图分类号:** G253.1      **文献标志码:** A      **文章编号:**

**收稿日期:** 2010-12-29

**作者简介:** 汪琳(1972—), 女, 四川广安人, 馆员, 主要研究方向为图书情报学。

文献采访工作不是简单地把经费用出、图书买回就完成了任务, 它关系到图书馆馆藏质量和服务水平。文献采访工作应围绕学校发展目标、教学、科研, 认真制定可行的文献资源建设工作方案和实施计划, 不断提高为师生读者服务的水平, 提高图书馆的利用率。随着网络技术的不断发展, 文献采访工作面临着新的机遇与挑战, 如何才能让有限的图书经费发挥最大的社会效益和利用率[1], 这是每位采访工作者都必须重视的重大问题。高校图书馆的文献采访具有大宗、批量和连续的特点, 采访质量的控制既十分重要又难以把握, 面对每年高达30亿元高校图书馆馆配总量, 各馆采访质量不同程度地暴露出来, 向传统的采访质量管理提供了严峻的挑战, 要求寻找更加规范、科学和有效的质量管理模式[2]。

### 一、构建合理的图书采访体系具有重要意义

#### (一) 高校图书采访的不良现状无法保证所采访图书的质量

在文献采访工作实践中, 文献采访作为图书馆工作的基础和出发点, 文献采访有时离不开决策来指导, 而决策又有正误之分。错误的决策直接影响到图书采访质量的优劣。

随着高校不断深化改革, 许多学校的办学进行了结构性的调整, 快速发展专业设置, 由单一的专科性学校向综合性、研究性本科院校转变, 但图书采访的决策却未能跟上学校转变的步伐, 甚至因循守旧, 落后的观念制约了图书采访的良性运转。有的人认为图书馆文献资源与读者需求系中介与桥梁的关系。如果从整个图书馆事业来看, 认为文献资源与读者需求存在着桥梁纽带关系便无可厚非, 可如果将这种关系认为是一种中介关系, 就把图书采购混同为了逛书市和书展会, 这是不恰当的。因为在文献采访过程中, 图书采访人员只有对文献产品进行综合了解与选择后方能充分满足广大读者的需求。有的人认为文献采访具有权威性, 不重视个别、分散的读者意见, 自认为是经过专业培训的, 在文献选择上至高无上, 觉得自己采访什么图书、读者就阅读什么图书。还有的人认为图书馆就应该消费学校的投入资金, 不存在任何风险

和浪费,可事实上文献产品的终端应该是读者,而不是图书馆,图书馆只不过是消费者的过渡场所。如果图书馆所购买图书的利用率不高,那么对相关图书的采购就是一种浪费。为此,文献采访工作人员就必须尽量采购优质图书以充分满足读者的需求,从而降低图书使用率不高的浪费。上述所举几种错误观念在具体工作中往往会明显影响图书采访的有效运转。

此外,目的不明确的采访决策也会给图书采访带来不良后果。由于很多学校图书馆没有建立切实可行的图书采访制度,图书馆的文献资源建设既不能从宏观上规划,又不能从微观上具体落实,致使采购回来的图书无法有效地保证质量。不同大学的图书馆,由于规模、任务、读者的不同,其图书馆的发展规划与文献采访的决策也不同,制定切合自身高校实际情况的图书采购政策是非常必要的。然而,由于种种原因,馆藏发展规划与文献采访政策的研究和制定在一些馆内尚未引起足够的重视[3]。这就自然导致了图书采访人员相应地具有消极的工作心理,他们不能采用新视角、不具有创新意识,采访工作当然就不能井然有序地开展下去。

## (二)合理的图书采访体系能够确保高校及时有效地采购高质量图书

“高校图书馆采访质量保证是以为读者提供满意的文献和服务为目的,以保证质量和提高采访质量为目标,运用系统的原理和方法,把文献活动各阶段、各环节的质量管理职能组织起来,形成一个有明确任务、职责、权限、相互协调和相互促进的质量管理有机整体”[4]。图书馆的文献采访工作者应当充分发挥其主观能动性,把高校图书馆文献采访工作加以系统化、目标化,严格控制采书质量,诊断所访信息、评价反馈然后科学管理。图书采访质量体系对于有效管理图书采访、有效开展图书采访、有效监督图书采访均具有重要的作用。

文献采访是图书馆的龙头工作。图书采访质量体系是为确保采购图书的质量而建立的有效规范图书采访各个环节的良好举措的有机统一体。由于建立了文献采访体系,采访理念主要取向读者需要,就能确保采访到对读者最有价值、最有用的图书;由于建立了文献采访体系,就能选拔出优秀的采访人员、并规范采访环节,加强收集和分析文献采访信息并革新采访模式,这就能够在人力、财力、信息上得到保证;由于建立了文献采访体系,采访人员能够深入到不同知识层次、不同研究方向的读者之中,兼顾了多个读者群对各种文献的大量需求,能够保证采访到最优秀图书。

## 二、对合理构建高校图书采访质量体系的思考

图书采访既是图书馆的一项职权,又是一种义务。为保证高校图书采购权力不被错误行使,要按照图书权力“三权分立”的模式,让制定计划的人、执行任务的人、监督执行的人在各司其能的同时,既相互配合又相互制约、相互监督,以确保图书采访质量体系顺利实现。

### (一)建立完善的图书采访制度体系

1. 制定图书文献采访计划。图书采访计划是图书馆对一个时期内藏书发展的计划,采访计划是图书采访的指南和依据,也是藏书发展目标和采访原则的具体体现[5]。为了确保馆藏文献的连续、系统和全面,高校图书馆应根据本校的办学规模、学科专业特点及现有馆藏情况,制定合适的采访计划。只有制定了采访计划,并严格按照计划购书,所采购的图书才更具有适用性和针对性。当然图书馆在拟定采购计划时,要特别注意把握图书经费的比例、选书配置比例及馆藏图书的现状等,同时还要兼顾学校发展的最新动态,比如学校的专业设置、教学科研情况、课程设置等也是影响采购计划的重要方面。

2. 构建文献采访基本原则。文献采访工作十分繁琐,文献采访计划只是一个大的采购方向,不可能规

定得面面俱到。为了让图书文献采访既有章可循,又不偏离采购计划,有必要在采购计划之外制定一个采购文献的基本原则。这些基本原则应当包括以下方面:文献采访要从有利于建设富有特色的、富有活力的馆藏文献出发;文献采访注意所采访文献的连续性、综合性;文献采访注意图书的价格、品牌、作者、图书装帧、印刷等方面;文献采访应注意图书的思想性、艺术性、学术性及可读性;文献采访要有利于为不同层次的读者服务。

## (二) 建立切实有效的图书采访质量实施体系

1. 确保德才兼备的人员从事图书采访,这是对采访主体的要求。采访人员把握着图书馆建设的命脉,直接担负着获取国内外文献资源建设的任务,在采购中起着主导作用,直接关系到图书馆文献资源建设的质量好坏。为了确保采集工作的顺利进行,一定要严格选用采访人员。首先,采访人员应当牢固树立全心全意为读者服务的指导思想,自觉抵制行业不正之风,做到廉洁自律。其次,采访人员在学历与职称方面都应严格要求,既要懂得图书采访的专业知识,又要具备相关学科的知识结构。采访人员应当具有丰富的工作经验和较强的工作能力,比如对文献的鉴赏能力、协调能力、工作创新能力等。

2. 确保将学校的图书经费有效地投入图书采购。支撑图书馆运转的重要基础是图书经费。为了解决图书经费,图书馆应加大图书馆服务的宣传力度,用事实和数据来说明经费使用情况及文献的利用率等。图书馆要主动向校领导争取购书经费,让全校师生、领导们意识到图书馆与教学、科研、学习的息息相关。当然图书馆本身也应想法争取多元化的相关经费,比如接受社会各界的筹款、捐赠以及图书馆自筹经费等。有了经费,图书馆应研究统筹安排、落实本年度文献采集的重点、范围,购置图书时要有区分、有先后、有重点、成体系、成比例地进行。

3. 拓宽图书采访的信息渠道。图书采访信息由出版发行信息、读者需求信息、馆藏状况信息组成,掌握图书采访信息,是搞好图书采访工作的前提条件[6]。因此采访人员要时时关注出版发行信息,不断调查和研究市场,通过各种方式搜集出版发行的信息,可以从新华书店、各出版社、图书供应商、网上书目、书展、图书博览会、图书订货会等渠道收集相关专业的图书信息,为做好文献采访工作打好基础。其次,为了使所采购图书更具有针对性,还应不断地收集读者需求信息,对此可多角度、全方位地开展读者信息需求的调查与分析。比如通过读者推荐、问卷调查、电话访谈、电子邮件、统计分析等方式来广泛了解不同层次读者对文献的需要,以保证与读者的交流通畅,这样既可避免浪费,又可丰富馆藏。现有的馆藏调查也是不可缺少的,采访人员应积极主动地深入流通部、阅览室进行观察和调查,了解现有馆藏数量、馆藏比例和馆藏结构,了解读者各类图书的借阅情况,按分类和主题统计分析馆藏文献与读者的利用率。

## (三) 建立强有力的图书采访质量监控体系

图书采访质量监控体系能评判文献采购范围和采购数据是否完整,又是促进采访质量不断提高的目标和动力,是调整文献采访策略的依据。通过监控评价,图书馆得到了第一手资料,了解到采购的图书是否具有长远发展的价值,所购图书是否符合本馆馆藏特点以及图书是否是以最廉价的成本获得了最大的效益,这就及时为文献资源质量的健康建设提供了反馈信息,有助于图书馆在今后能够总结经验,以便改进采访工作中的不足并有效补充优质馆藏文献。

1. 图书馆应设立专门的图书采访质量评价机构。由高校各院系学科专家、学者、教授、图书馆专家以及文献采访人员组成专家组,对图书馆一定时期所购图书的内容真实性、学术性、新颖性、多样性、系统性、全面性、准确性等进行综合评估,考察文献采访的结果是否达到了图书馆制定的计划和采访目标,通

过参照对比,公正评价采访人员的政治素质、工作业绩、劳动强度、业务水平等。经过定期评估,采访人员能够发现许多自己不能发现的问题,然后在此基础上找出问题和薄弱环节并提高采访质量。

2. 图书馆应建立良好的读者评价群体。读者工作是图书馆工作的主体部分,随着社会的快速发展,读者对文献资料的质量和数量都提出了更高的要求。采访人员在图书购置方面不能再“一手包办”了,应该随时深入读者通过问卷调查、座谈会、留言板、读者信箱等形式调查对图书馆文献的满意程度,准确掌握文献的利用价值,分析采购文献占学科领域文献的比率。建立读者评价群体是不断提高图书采访质量的重要举措,通过读者与采访人员的双向互动来进行直接或间接的沟通,有助于采访人员征求到读者对图书需求的宝贵意见,以弥补文献采访工作中出现的严重缺失[7]

3. 让社会参与到对图书采访的评价中来。社会评价是图书馆评估的一个重要组成部分。社会各界通过对图书采访质量的综合分析来考虑馆藏服务的比重,同时分析馆藏文献内容类别读者的使用情况。通过社会各界对图书馆文献采访的评价情况,能够促使图书馆在文献采访方面及时总结经验、吸取教训,从而促进今后图书采访工作的更好发展。

#### 参考文献:

- [1] 吴天舒. 图书馆经济信息的搜集及传递路径研究[J]. 重庆三峡学院学报, 2010, (6): 145-147.
- [2] 吴小凤. 高校图书馆采访质量体系框架构建[J]. 杨凌职业技术学院学报, 2009, (12): 91-94.
- [3] 肖希明. 我国图书馆应重视藏书发展政策研究[J]. 中国图书馆学报, 1998, (3).
- [4] 吴小凤. 高校图书馆采访质量体系框架构建[J]. 杨凌职业技术学院学报, 2009, (12): 91-94.
- [5] 金红花. 浅析新时期高校图书馆图书采访工作策略[J]. 现代情报, 2008, (7): 142-147.
- [6] 卞丽琴. 高校图书馆中文图书采访现状及质量优化[J]. 内蒙古科技与经济, 2009, (11): 115-116.
- [7] 张晓振, 官振中. 顾客参与、情绪、感知控制和满意度实证研究[J]. 西南交通大学学报: 社会科学版, 2010, (3): 66-71.

#### To Construct Suitably the Quantity System of Collecting Books in Universities

WANG Lin

(Library of Yibin University, Yibin, Sichuan 644000)

Abstract: Collecting books is relevant to the service of the libraries in universities. At present, the bad conditions of collecting books can't assure the quality of the collected books. So it's necessary to construct suitably the quality system of collecting books. Let each person carry out different function to avoid the power being used wrongly. In order to perform the system, three main measures should come into being and the system should include in three aspects.

Key words: to collect books; the system of collecting books; the evaluation of quality; the libraries in universities.