

## · 专业教育

## 基于用户满意度的高校图书馆学、情报学硕士点发展探讨

王 朋<sup>1</sup>, 李 盈<sup>1</sup>, 黄令贺<sup>2</sup>

[摘要] 将用户满意度引入高校图书馆图书馆学、情报学硕士点建设过程中, 并将满意度划分为研究生满意度、图书馆满意度和学位点满意度, 从企业管理的角度探讨高校图书馆图书馆学、情报学的建设与发展。

[关键词] 高校图书馆; 图书馆学; 情报学; 学科建设; 用户满意度

[中图分类号] G258.6; G643

[文献标志码] A

[文章编号] 1671-3982(2010)08-0056-04

Master's degree program of library science and information science  
in colleges and university based satisfaction degree of readers

WANG Peng<sup>1</sup>, LI Ying<sup>1</sup>, Huang Ling-he<sup>2</sup>

(1. Library of Jining Medical College, Rizhao 276826, Shandong Province, China;

2. Library of Shandong University of Science and Technology, Zibo 255091, Shandong Province, China)

[Abstract] Discussed in this paper are the construction and development of master's degree program of library science and information science in college and university libraries in terms of management of enterprises by introducing the satisfaction degree of readers including the satisfaction degree of postgraduates, libraries and institutions conferring the master's degree.

[Key words] college and university library; library science; information science; discipline construction; satisfaction degree of readers

在高校图书馆设立图书馆学、情报学硕士点, 是缓解图书馆高级人才需求的重要举措, 是高校图书馆向新高度进发的重要分水岭<sup>[1]</sup>。据笔者调查, 自 1996 年上海交通大学情报科学技术研究所情报学硕士点获得批准, 至 2008 年, 全国共有 19 所高校图书馆设立了图书馆学、情报学硕士点, 详见表 1。

高校图书馆设立图书馆学、情报学硕士点是图书馆事业的一项创新, 不仅开辟了图书情报专业高学历人才培养渠道, 而且能够极大地提升图书馆的教学和科研职能, 从而提高图书馆的地位<sup>[2]</sup>。笔者

从用户满意度的角度对高校图书馆硕士点建设进行探讨, 希望能借鉴企业管理的理念促进高校图书馆硕士点教育的科学发展。

### 1 图书馆学、情报学在高校图书馆的定位

情报学是一门研究有效地运用信息、知识和情报的规律性的科学, 它发源于图书馆学和文献学, 与图书馆学有着千丝万缕的联系。现实中许多情报机构都依附于图书馆的信息资源体系。图书馆学研究的是静态的、集中性强、针对性弱、时效性不强的固化知识, 而情报学研究的则是动态的、零散的、针对性强、时效性强的新知识。

图书馆工作和情报工作都是为科学研究服务的, 在工作性质、加工对象、服务方式等方面有相同之处, 情报学与图书馆学之间存在着较为密切的关系。

图书馆学为情报学准备和提供了大量的实际材料、理论原则和工作方法, 对情报工作的许多领

[基金项目] 国家社科基金项目: “我国高校图书馆硕士研究生培养机制、模式与特点研究” 的研究成果之一 (068BTQ006)。

[作者单位] 1. 济宁医学院图书馆, 日照 山东 276826; 2. 山东理工大学图书馆, 淄博 山东 255091

[作者简介] 王 朋 (1979-), 男, 山东日照人, 硕士, 助理馆员, 发表论文 6 篇。

域进行了有意义的探索和总结,从而成为情报学迅速发展的必要条件之一。情报学在吸收图书馆学、目录学的某些理论和方法的同时,又有新的发展<sup>[3]</sup>。图书馆学以图书期刊为研究对象,以馆藏、出纳、阅览等为工作重点。而情报学以信息和知识为研究对象,以内容开发利用为重点<sup>[4]</sup>。

表 1 我国高校图书馆图书馆学、情报学硕士点分布

学科名称	授权批次(授权时间)	硕士点单位(所在地区)
图书馆学	第八批(1998 年)	第四军医大学训练部(陕西)
	第九批(2003 年)	复旦大学文献信息中心(上海)、东南大学情报科学技术研究所(江苏)、天津工业大学图书馆(天津)
	第十批(2006 年)	上海交通大学情报科学技术研究所(上海)、上海大学图书馆(上海)、河南科技大学图书馆(河南)
情报学	第六批(1996 年)	上海交通大学情报科学技术研究所(上海)
	第九批(2003 年)	中国农业大学图书馆(北京)、福州大学图书馆(福建)、南京航空航天大学科技信息研究所(江苏)、山东理工大学科技信息研究所(山东)、第四军医大学训练部(陕西)、华东理工大学科技信息研究所(上海)、天津大学图书馆(天津)
	第十批(2006 年)	北京理工大学图书馆(北京)、新乡医学院图书馆(河南)、江苏大学科技信息研究所(江苏)、山西财经大学图书馆(山西)、西南科技大学图书馆(四川)、天津理工大学图书馆(天津)

注:数据来源于 2008 年全国各高校硕士研究生招生目录等

陈耀盛<sup>[5]</sup>提出,新世纪的图书馆学情报学将走向知识管理,成为知识管理一级学科的分支学科。在研究生教育发达的美国,2003 年就有 60 多所图书情报学院,是设有图书情报专业学院最多的国家<sup>[6]</sup>。

据美国图书馆协会(ALA)<sup>[7]</sup>提供的数据显示,经 ALA 认证(Accredit)的硕士点中,美国 49 所高校硕士研究生培养单位全部含有 Library 或 Information,较为普遍的培养单位名称为 School of Library and Information Studies,授予的学位名称为 Master of Library and Information Science。

事实证明,图书馆学和情报学有着较高的关联程度,这也是图书馆学和情报学能在高校图书馆发展的一个佐证。目前,情报学研究生培养主体已形成高校教学院系、图书馆和科研院所三者共存的局面。

2 满意度在高校图书馆图书馆学、情报学硕士点建设中的划分

质量是指满足顾客的需求。美国质量协会从 20 世纪 90 年代开始研究如何评价顾客满意的方法论,希望建立一个全国性的、跨行业的指数,即顾客满意度指数(CSI)。从 1994 年起,美国质量协会每季度在《幸福》杂志上公布一次 CSI 调查结果。顾客满意

的评价,已成为现代质量管理关注的焦点<sup>[8]</sup>。1996 年,我国 12 个部委在北京联合召开了首届用户满意工程推进大会,表明我国政府和企业已开始重视顾客满意的研究与实践。

“满意度”不仅适用于政府和企业,也适用于评价高校图书馆学科的建设。在某种程度上,笔者认为,图书馆可以理解为供方,学位点理解为组织,研究生理解为顾客。其供应链为图书馆(供方)-学位点(组织)-研究生(顾客)。

不难设想,如果高校图书馆学位点的对外宣传、实际运作、发展趋势等使研究生(顾客)实际感知与预期产生差距,他们自然会不满意。而不满意带来的影响是难以预计的,可能会给学科的发展带来很大的阻力。针对图书馆学情报学学科的发展并根据供应链的划分,可以将高校图书馆硕士点建设中的满意度划分为 3 种类型,即研究生满意度、图书馆满意度和学位点满意度。

2.1 研究生满意度

研究生满意度具备主观性、层次性、相对性及阶段性等特征,将研究生理解为顾客的同时,也可将研究生看作为一种特殊的“产品”,他们具有较强的自适应和调整能力,能够对周围的环境做出相应的反馈。因此,需要在把握研究生教育需求的基础上,提

高他们的满意度。研究生满意度的特征和含义如表 2 所示。

表 2 研究生满意度特征及含义

满意度特征	满意度含义
主观性	每个研究生的认识都带有一定主观性。研究生课程的讲授是客观的,但研究生对课程的评价结论确是主观的,这与研究生自身的知识、经验、习惯、价值观念等有关。
层次性	不同知识层次的研究生的满意度评价标准是不一样的。不同地区、不同身份,甚至同一个人在不同条件下对研究生教育的评价也不尽相同。因此,在目前图书馆情报学学位点数量递增的趋势下,高校图书馆应将学科定位在哪发展个层面是很重要的。
相对性	研究生通常习惯于将自己所在学校的学位点与其他学校的研究生教学进行比较,由此得出满意或不满意的结论。
阶段性	研究生读研期间存在一定时间性,研究生现在满意并不意味着将来也会满意,所以,研究生教育要切实做到长远的考虑。

## 2.2 图书馆满意度

1931 年,印度著名图书馆学家阮冈纳赞提出的“图书馆学五定律”(the Five Laws of Library Science)确立了图书馆职业精神的内涵。图书馆中设立图书

馆情报学学位点不仅没有削弱图书馆学五定律的内涵,反而促进了图书馆满意度的提高。图书馆学五定律与图书馆满意度之间具有一一对应的关系,具体见表 3。

表 3 图书馆学五定律与图书馆满意度

图书馆学五定律	图书馆满意度含义
Books are for use (书是为了用的)	图书馆纸质书籍、电子文献等存在的价值在于读者的使用。学位点设立在图书馆中无疑将会极大的促进图书馆资源的利用。
Every reader has his or her book (每个读者有其书)	人人都有受教育的权利,不管读者的身份如何,都有读书的权利。研究生在图书馆中可以更好的发挥自己的特长,找到自己爱好的书籍,充实自己,发展自己,为将来的工作和生活打好牢固的知识基础。
Every book has its reader(每本书有其读者)	每一本书都要找到读者,只有这样,书籍价值才能体现出来。图书馆工作人员、师生在为读者提供参考咨询服务时,要尽力做到书籍的宣传,让书籍找到读者,同时提高自己的服务技能和水平。
Save the time of the reader(节省读者的时间)	图书馆要做到提高工作效率需要从多方面入手,包括工作流程的合理、工作人员的高效配置、热心的服务理念等。将学位点设立在图书馆中,将会加速信息意识的提高。
The library is a growing organism(图书馆是一个生长着的有机体)	图书馆的发展不是一成不变的,从传统意义上的图书馆到数字图书馆,到图书馆中设立学位点,都无不体现图书馆是一个生长着的有机体

## 2.3 学位点满意度

从系统组织学的角度分析,学位点是一个组织。在这个组织中,员工就是学位点的老师,他们是给予研究生价值的创造者,是学位点的内部顾客。老师的工作效率、工作质量和敬业精神,会直接影响这种价值的高低。因此,老师的满意是研究生满意的基

础,如何使老师满意是学位点管理者必须研究和对待的问题。由于图书馆工作人员一直属于教辅系列,与教师系列在待遇上有着一定差距。成立硕士点后,导师的工作重点转变为以教学科研为主,在专业技术职务上也应该进行相应的改变,以保证在待遇上与教师一致。如果图书馆的导师与教学院系

导师在待遇上长期存在差别,肯定会影响图书馆学导师的工作积极性<sup>[2]</sup>。唯有通过提高老师的满意度才能给研究生带来最大的价值,才能实现研究生满意度的最大化,最终促进学位点满意度的提高。

### 3 高校图书馆图书馆学、情报学硕士点建设的建议

统计显示,我国高校图书馆中图书馆学硕士点和情报学硕士点数量分别占全国图书馆学硕士点和情报学硕士点的 17% 和 21%。从第十批全国硕士点申报情况来看,报送国务院学位办申请图书馆学情报学硕士点的材料共 49 份,其中有 31 份由图书馆独立或参与申报,这充分说明了我国高校图书馆正积极参与研究生的培养工作。根据以上对满意度的 3 种划分,高校图书馆应从以下 3 个方面努力。

#### 3.1 提高研究生影响力

对研究生开题、毕业去向进行指导,提高研究生的影响和知名度。比如,让研究生建立服务团队,为学生或社会服务,提前培养情报服务意识。培养老师和研究生的工作和学习的主动性,激发他们的创新精神。

#### 3.2 提高图书馆资源的利用率

提高图书馆资源的利用率,首先让研究生起带头作用,让他们有针对性地对读者进行印刷型书刊利用和电子资源检索的培训指导等。

#### 3.3 科学规划硕士点发展

第一,做好硕士点的宣传工作。可以在研究生招生过程中进行宣传,也可以通过研究生科研成果的产出,同教学院系及科研院所培养的图书馆学情报学研究生进行互动交流等措施,提高硕士点的影响力。第二,制定学科规划,如 3 年、3 年或 10 年长期规划。第三,建立学科点的人才档案数据库,包括老师、研究生等。第四,从竞争情报的角度把握学科前沿人物动态和本学科发展有关的事件。第五,营造良好的学习氛围,在图书馆建立一种文化体制,全员参与学习,共同进步。第六,借鉴企业管理的一些先进管理理念,如建立学科点人才激励政策,实行研究生新生及授课老师的培训,做到公开信息发布的透明和公正、学位点材料存档制度的建立以及资源共享机制的制定等措施。此外,对学科建设中出现的问题可以采用 PDCA (Plan, Do, Check, Action) 模式。PDCA 模式适用于学科建设过程,根据学位点发展的要求和图书馆的方针,为提供优质的研究生教学和图书馆服务建立必要的目标和过程。具体实施

过程中,根据方针、目标和其他要求,对研究生教学过程和图书馆服务进行监视和测量,并报告结果,以便针对出现的问题采取措施,以持续改进过程,达到预期目标。

### 4 小结

高校图书馆设立图书馆学、情报学硕士点是我国研究生教育的特色,是一条颇具中国特色的研究生培养之路,不仅能够为图书馆事业输送高级人才,提高图书馆学术水平,而且有利于图书馆学情报学学科地位的巩固<sup>[9]</sup>。利用高校图书馆丰富的文献教学资源(图书、期刊及电子文献等),依托图书馆老师较好的知识结构,结合图书馆便利的软硬件和空间优势,设立图书馆学情报学学位点并开展教学工作,与其他教学单位相比,更有利于研究生的培养。现阶段图书馆学位点建设尚无成熟的经验可供借鉴,因此,高校教学管理部门和图书馆应不断探索,及时总结,逐步掌握规律,这是图书馆学位点建设的当务之急。另外,笔者对确立用户满意度的评价指标、权重计算及评价检验等方面的研究还不够深入,有待继续研究。

### 【参考文献】

- [1] 过仕明. 关于高校图书馆申请硕士学位点的思考[J]. 大学图书馆学报, 2007, 25(1): 73-76.
- [2] 葛敬民. 高校图书馆硕士点建设的认识与实践[J]. 图书情报工作, 2009, 53(4): 69-72.
- [3] 于薇, 武夷山. Backcasting 在情报学发展研究中的应用的探讨[J]. 图书情报工作, 2006, 50(6): 66-70.
- [4] 梁战平. 情报学若干问题辨析[J]. 情报理论与实践, 2003, 26(3): 193-198.
- [5] 陈耀盛. 图书馆学情报学的持续发展: 走向知识管理[J]. 图书馆论坛, 2005, 25(2): 11-14.
- [6] 冷伏海, 吕娜. 美国图书馆情报学研究生教育及其启示[J]. 情报资料工作, 2003(1): 75-77.
- [7] ALA. 2006-2007 Directory of Institutions Offering ALA-Accredited Master's Programs in Library and Information Studies [EB/OL]. (2006-09-28) [2009-12-01]. <http://www.ala.org/ala/accreditation/lisdirb/LISDIR2006-2007revised9-28.pdf>.
- [8] 唐守廉, 曹英. 电信用户满意度指数(TCSI)研究[J]. 中国软科学, 2003(5): 130-133.
- [9] 葛敬民, 韩正彪. 高校图书馆硕士点研究生培养机制浅析[J]. 图书馆理论与实践, 2009(2): 65-68.

[收稿日期: 2009-12-25]

[本文编辑: 杜海洲]