

网络环境下高校图书馆 服务工作的发展与创新

董玉光 涂晶晶

(昆明理工大学图书馆 昆明 650093)

摘要 网络环境对高校图书馆的建设产生了深远的影响。因此,高校图书馆应该针对存在的问题,创新服务理念和服务手段,充分利用互联网的优势,开展人性化、个性化的特色服务,以满足新时代读者的需求。

关键词 网络环境 高校图书馆 服务工作 发展 创新

21世纪,网络对整个人类社会的政治、经济、文化、生活都产生了深远的影响,目前教育远程化又驶上了快车道,高校图书馆担负着为学校教学、科研提供文献信息的双重任务,是学校信息化和社会信息化的重要基地,其所受的影响更是非同一般。因此,我们必须研究网络环境对图书馆的影响以及服务方式的转变,寻求提高服务效率的有效策略。

1 网络环境对图书馆馆藏及管理的影响

Internet本身所具有的开放性、全球性、低成本、高效率的特点,也成为高校电子图书馆的内在特征,同时也兼备了交互性、实时性、共享性、终身性等特点。近几年来随着高等教育事业的发展,我国一些高校图书馆电子信息资源的数量已经达到或者接近国外高校图书馆的水平,为我国高等教育和学术研究提供了强有力的信息支持。

1.1 馆藏资源结构发生改变

传统图书馆文献的收藏对象是以纸质印刷型的图书、期刊为主。而在网络环境的影响下,馆藏文献由单一的纸质印刷型发展到同缩微、磁介质、声像、光盘电子文献并存,实体文献与虚拟文献共存。这些不仅促使馆藏

资源日益丰富,进一步改变着馆藏文献结构,而且也为图书馆促进文献信息资源的社会共享提供了基础。高校图书馆的信息资源结构由传统文献扩展为电子出版物乃至网上资源,各种资源共存互补、相辅相成。

1.2 图书馆的馆藏正由传统的以物理实体为主向实体文献与电子文献并存发展

数字化馆藏资源比例打破了传统出版物一统天下的局面,载体形式多样化,信息资源建设朝着电子化、虚拟化、网络化、数字化方向发展。由于电子出版物的优势在于体积小、容量大、信息直观、使用方便、丰富、生动,可以同时满足多个读者的需求,并且可以多次复制,使得各种音像资源等多媒体电子出版物快速增长。因此,网络环境下信息资源使得图书馆在馆藏载体、馆藏构成和馆藏质量上都产生了深刻的变化。其中,数字化资源所占的比例不断提升,电子出版物成为图书馆馆藏的一个重要组成部分。

1.3 图书馆管理呈现复合型数字化的管理模式

网络环境下,人们把现代信息技术应用到图书馆管理中,实现计算机操作自动化,从而形成图书馆自动化系统。通过自动化管理

软件,进行联机管理,建成馆内局域网。现在,国内许多高校图书馆建立了电子阅览室,运用计算机技术、多媒体技术、数字技术和远程通讯技术,实现了图书馆局域网与校园网、Internet 网的链接,具备了越来越丰富的数字化文献资源,使得传统图书馆正在向复合型数字化图书馆发展,这有利于整个图书馆事业的发展,并适应信息化时代的需求。

1.4 对图书馆员的素质提出了新的要求

网络化发展的各个阶段中,人是最重要的元素,因此,高校图书馆的工作团队应该是一些素质较高的专业人员,经过培训,更新知识结构,熟悉网络信息技术,加强学习图书馆专业知识,只有这样才能更好地为读者提供服务。

2 网络环境下高校图书馆服务存在的问题

信息技术和网络技术的普及,使得图书馆的各项工作都发生了极大的革新,与此同时,却也为了更好地开展服务带来了困难。

2.1 缺乏行之有效的读者服务评价体系

管理机制没有建立起科学的、系统的读者服务评价体系和行之有效的读者服务管理机制。这使得馆员在开展具体的读者服务工作时无章可循,一切过程和方法都是想当然,以自我为中心,缺乏透明稳定的服务流程、科学有效的服务手段、明确开放的服务标准、强而有力的服务监督、及时有效的服务反馈、奖惩分明的激励措施等等。

2.2 专业化服务不到位

网络环境下,提供信息化、专业化的服务已经不是一种趋势,而是每个图书馆都必须去解决的现实问题,但很多大学图书馆开展专业化服务不到位,效果也不是太好,除认识不足、重视不够外,还表现在:(1)只注重现代

化技术设施的引进,忽视了信息资源的开发;(2)懂专业知识又掌握现代信息技术的人才匮乏;(3)在信息资源建设上存在“大而全”、“小而全”的现象,信息资源专业化程度低,缺乏特色。

2.3 个性化服务水平偏低

个性化服务可以节省服务时间,提高工作效率。但目前国内高校图书馆个性化信息服务应用规模小、数量少,总体上处于探索阶段;系统设计偏于简单,应用水平偏低,模块功能不完善;个性化信息服务形式比较简单,一般只包括一些简单的查询服务,服务内容也有待进一步的深化;应用效果不明显,用户还不习惯使用网络个性化服务。

2.4 资源共享程度不高、时效性不强

由于图书馆之间管理系统的不统一,所使用标准不统一,或对同一标准理解不同,因此无法建立一个统一、整合的服务平台,影响了资源共享,且文献资源更新的方式和速度还不能完全及时地满足读者需求的变化。

3 网络环境下,高校图书馆服务的发展趋势

当前科学技术的飞速发展,各种信息资源爆炸式增长,网络环境下读者信息需求呈现出全方位与综合化、开放化与社会化、电子化与网络化、集成化与高效化等特点。这对高校图书馆读者服务工作提出了更高的要求和挑战,图书馆服务观念、服务内容、服务方式、服务对象等呈现出新的发展趋势。

3.1 服务观念信息化

在现代信息网络环境下,根据读者提出的具体问题或研究项目,依靠书目、索引、文摘工具书以及馆藏其他书刊资料,或利用计算机网络联机检索相关文献信息,向读者提供所需书刊资料文献信息。图书馆逐渐从传

统的收集、存储和传递文献的服务观念转移到馆藏资源、网络资源、信息资源的开发利用上来,以传递知识信息为核心。

3.2 服务内容专业化

随着信息社会的建立,网络环境的成熟,读者对图书馆服务水平和质量要求越来越高,图书馆在加强人才专业化建设的同时,服务内容也日趋专业化。图书馆整合特色馆藏、专业化服务人员以及学校师资力量,对一些重要课题开展有针对性的专题服务,对重点读者进行定题、跟踪服务,主动了解他们的课题研究情况和文献需求范围,并利用互联网络搜集有关信息资料向读者主动推介专题信息,全面提高了图书馆服务工作的水平和档次。

3.3 服务方式多元化

网络环境下图书馆逐渐形成多元化的服务方式,通过将各种传统和现代的服务手段结合起来,以适应读者需求的变化,更有效地为读者服务。主要体现在:馆内服务与远程服务相结合。传统图书馆的服务主要是馆内服务,在网络环境下突破了时间和空间的限制实现了远程服务,读者可以在任何地方和任何时间通过网络接受图书馆的服务;常规服务与特色服务相结合。在网络环境下文献信息总量激增,种类繁多,普通读者无法投入更多的时间和精力细加筛选与辨析,图书馆在做好常规服务的同时,对大量的信息资源进行筛选、评价、整合,为读者提供针对性强、有效的特色服务;接受服务与自助服务相结合,网络环境下现代化的图书馆实现了自动化,读者可以通过网络自行完成馆藏信息查询、读者信息查询、数据库检索等多种服务,提高了读者资源利用效率,同时也让工作人员从简单重复的工作中解脱出来,以便从事更高层次的服务。

3.4 服务对象社会化

高校图书馆不仅是高校的文献信息中心,也是地方文化、知识的宝库。网络环境下信息交流日益广泛,信息需求呈社会化和开放化趋势,高校图书馆将改变过去只面向校内读者的局面,逐渐转变为面向广泛、多层次、社会化的读者群。图书馆将满足社会各阶层的不同需求,对社会读者关心的问题共同进行研究和探讨,主动向社会读者推介有关信息;有重点地为社会用户提供专门信息服务,承担更多的社会责任,对文化知识的传播起到积极的推动作用,发挥更大的社会服务功能,成为名副其实的信息中心。从总体上讲,高校图书馆已不再是一个封闭的系统,而是整个社会信息网络的一环,图书馆工作正向服务观念信息化、服务内容专业化、服务方式多元化、服务对象社会化方向发展。

4 网络环境下高校图书馆服务的创新建设

《普通高等学校图书馆规程(修订)》指出:“高等学校图书馆应根据学校的发展目标和教学、科学研究的需要,根据馆藏及地区或系统文献资源布局的统筹安排,制定文献信息资源建设方案,形成具有本校特色的馆藏体系。”这一要求,为高校图书馆特色馆藏建设,开展特色服务指明了正确的方向。

4.1 搞好馆藏资源建设

在网络环境下高校图书馆馆藏资源的特色化建设应该抓住哪些方面的工作呢?笔者认为,须从以下三个方面进行创新建设:

4.1.1 重点馆藏资源建设。重点学科的文献保障是高校图书馆工作的首要任务。根据学校长远规划来确定重点学科文献的藏书结构,形成完整的具有本校特点的学科收藏体系,以满足各重点学科人员研究本学科前沿

科技发展动态的实际需要,是高校图书馆长期奋斗的目标。每一所高等院校图书馆都一定会有自己的馆藏重点,这是高校图书馆特色馆藏的核心。高校图书馆首先必须根据自己的实际对重点学科、重点专业或主题或馆藏重点文献信息资源进行系统的开发、加工与整合,才能形成自己的学科特色。其次,要根据文献资源共享的原则,按照重点学科、重点专业、重点文献类型、出版国别及文献语种实行分工购藏,将自己所承担的重点学科领域的各类文献尽量收集齐全,不断进行文献资源的合理配置,才能逐步形成完整的具有特色的科学藏书体系,真正实现资源的共享。最后,本校博硕论文、学位论文、优秀教师的教学录像、讲义和课件等的收藏也是特色馆藏的重要组成部分。

4.1.2 地方特色文献资源建设。地方特色文献是指内容上具有地方特征的区域性文献。地方特色文献反映了某一地区历史和现实的发展,是具有地方特色的文献信息资源。地方特色文献信息资源是高校图书馆特色资源建设的最具生命力且可以成为高校图书馆一大支柱的文献资源。应确保地方史志、地方年鉴、地方国民经济统计资料、地方历史重大事件、地方历史重大会议、历史人物、矿产资源、风土人情等文献的系统收藏。网络环境下,高校图书馆的地方特色文献资源主要由两个部分组成:一是本馆的现实馆藏,二是网络上的地方信息资源。高校图书馆除了要充分挖掘本馆现实馆藏外,还要通过网上检索,直接下载有关的地方信息资料,加工后送入数据库,或通过分类处理后链接到网页上。地方特色文献资源的建设一定要抓好地方特色文献目录数据库、地方特色文献全文数据库、地方特色文献多媒体数据库的建设,从而形成自己的特色馆藏。

4.1.3 网络特色馆藏资源建设。网络特色馆藏资源是指通过计算机搜集、整理、加工过的,为本校教学科研服务的网络信息资源。国际互联网的迅速普及,不仅极大地丰富了图书馆赖以提供服务的资源基础,而且使信息资源的结构发生了重要的变化。网络环境下,网上资源与馆藏资源具有同样重要的意义,每个图书馆都必须在馆藏资源和网上资源间找到最佳的结合点。高校图书馆应根据本校教学科研的需要,根据学校信息化和社会信息化的发展趋势,确定信息收集的范围和重点,对网络信息、资源进行深层开发,经过有针对性地选择、整理、加工和科学组织,从而组成为特定用户所需的有效的具有本馆特色的信息资源。做好网络特色馆藏资源的建设,特别是网络特色资源数据库的建设,是高校图书馆特色馆藏建设的重要组成部分。

4.2 开展特色化服务

实践证明,高校图书馆开展特色服务应以重点学科馆藏资源、地方特色文献资源和网络特色资源为主要内容,形式则可以根据各馆实际情况灵活运用,不拘一格。可以采用常规、非常规的模式。而运用网络发布与传输的办法则是上上之选。

开辟特色馆藏阅览室、重点学科参考研究室,同时为重点学科带头人做好定制个人数据库的工作,并有针对性地从网上搜集信息资源,按照学科建设需求分门别类地组织起来,给重点用户提供特色资源及人性化服务。

举办重点学科馆藏书展、书评活动,活跃学校学术氛围。同时充分利用文献检索与利用课以加强用户的信息素质教育,培养用户的信息意识和获取、利用文献信息资源的能力。

建设以重点学科馆藏资源为核心的学科

信息服务中心,以地方特色文献为核心的地方文献信息服务中心、以网络特色馆藏资源为核心的网络信息服务中心,并逐步形成规模、形成品牌,充分利用图书馆网站和校园网络系统主动为学校的教学科研、为地方的经济建设和社会发展提供馆际互借、信息传输和文献传递服务。

依托馆藏特色资源开展知识信息咨询服务。将特色馆藏资源转换成数字化资源,并开发建立以重点学科、优势专业、地方特色文献、网络特色资源为核心的馆藏特色数据库与信息资源服务体系,为用户提供知识信息咨询服务,扩大网上服务范围。

用地方特色文献写史编志,开展“地情”教育,为学校的教学科研服务,为地方经济建设和社会发展服务。

综上所述,高校图书馆应抓住网络高速发展这一机遇,根据读者的需求,创新服务方式,提高服务质量,使读者的满意度不断提高,这样才能在高校的教学和科研中发挥自己应有的作用。

参考文献

- [1] 朱 珊.网络环境下高校图书馆读者服务工作中存在的问题及对策[J].中国石油大学胜利学院学报,2007,(2):53-54.
- [2] 姚文莉,姜 涛.谈现代高校图书馆服务模式的转变[J].北京理工大学学报(社科版),2006,(4):118-120.
- [3] 罗岗生.论网络环境下高校图书馆的特色服务[J].科技咨询导报,2007,(21):253-254.

(责任编辑:池晓波)

(上接第48页) 研究未来发展的优秀中青年学者!

让图书馆员们“博”起来!加入图林博客圈图发展!“以博客兴学术,以入圈强图林”!

参考文献

- [1] 这个冬天不冷.博客是什么.百度知道.<http://zhidao.baidu.com/question/1449070.html> [EB/OL].2009-03-19.
- [2] 博客圈是什么.<http://blog.home.news.cn/help/qzh1smsbkq.html> [EB/OL].2009-03-19.
- [3] 竹帛斋主博客.新年献词.<http://blog.sina.com.cn/s/blog-4978019f01007yr3.html> [EB/OL].2009-03-19.
- [4] 图林丫枝博客.外人看图林博客——二流子精神(褒义).<http://blog.sina.com.cn/s/blog-53acbee90100069b.html> [EB/OL].2009-03-19.

- [5] 编目精灵II.“Web/Lib2.0”第三次研讨会博客颁奖.<http://catwizard.blogbus.com/logs/19105554.html> [EB/OL].2009-03-19.
- [6] 河边博客.FAQ的应用差异与人文情怀.<http://blog.sina.com.cn/s/blog-4a3c07ab010094w4.html> [EB/OL].2009-03-19.
- [7] 老槐也博客.图书馆2.0之惊艳秀目次.<http://oldhuai.bokee.com/6685382.html> [EB/OL].2009-03-19.
- [8] 老槐也博客.《图书馆2.0》一书人物速记.<http://oldhuai.bokee.com/6685048.html> [EB/OL].2009-03-19.
- [9] 竹帛斋主博客.百分之百的图林博客圈.<http://blog.sina.com.cn/s/blog-4978019f010007iq.html> [EB/OL].2009-03-19.

(责任编辑:王 欣)