

# 浅谈高校图书馆的信息服务

汤琢梁

(华中师范大学管理学院, 武汉 430079)

〔摘 要〕 高校图书馆的首要任务是在教学科研中, 为师生提供文献信息服务。高校图书馆的服务对象, 主要是从事教学科研的教师和大学生 (包括研究生与本科生), 而大学生又是高校的主体。本文将针对大学生的信息需求和信息处理能力, 谈谈高校图书馆的信息服务。

〔关键词〕 高校图书馆; 信息服务; 大学生

〔中图分类号〕 G252.6 〔文献标识码〕 B 〔文章编号〕 1008-0821 (2002) 11-0090-02

## 1 了解大学生的信息需求及现状, 是高校图书馆开展深层次信息服务的前提

高校图书馆是大学生汲取知识、开阔眼界、进行专业知识学习及开展科学研究的重要场所。大学生如果有较强的信息意识, 就能够充分认识和表达自己的信息需求, 并能从信息的海洋中有效地获取自己所需的信息; 如果大学生缺乏较强的信息意识, 或者完全没有信息意识, 即使与十分有价值的信息擦肩而过, 也不能如愿地获取和利用这些信息。实践表明, 大学生的信息意识与利用信息的能力与他们的专业学习能力及科研能力有极为紧密的正相关依存关系, 因此, 高校图书馆既要重视对学生信息意识的培养, 又要重视提高学生利用各种手段, 检索文献信息的能力, 使学生能充分利用信息资源, 提高他们的专业知识水平与进行科学研究的能力。

高校图书馆在开展有效的信息服务之前, 首先要了解大学生目前对文献信息的需求状况, 这样才能有的放矢, 事半功倍。目前, 高校学生对各类信息的需求量巨大, 而且信息需求日益迫切。概括起来, 大学生的信息需求大致有以下几种: (1) 国内外形势、新闻或有关信息; (2) 文学名著、期刊和报纸; (3) 与专业有关的或相关的学习资料; (4) 寻求新的求学途径, 联系出国深造、考研或进行现代远程教育学习; (5) 人才市场信息; (6) 网上娱乐、听音乐、看电影或球赛、玩游戏, 丰富自己的业余生活。这些信息需求反映了大学生成才的多方面需要, 是信息时代对大学生的要求; 但同时也要看到, 大学生对于信息的利用现状并不十分令人满意, 其主要的问题大致表现在如下几个方面:

1.1 信息利用结构畸形。有些大学生热衷于网上娱乐, 但对如何利用各种信息手段增进专业知识、提高科研能力兴趣不大, 因此, 对这方面的信息不敏感, 对获取这方面信息的相关手段也很陌生。这实际上是部分大学生信息利用结构的本末倒置。

1.2 部分大学生不善于查询专业文献。他们论文中间所引

用的文献资料往往时效性很差, 利用的是一些滞后、陈旧、过时的观点与资料, 不能反映学科发展的前沿水平与最新研究动态。

1.3 部分大学生在浩如烟海的文献中不知所措, 不会利用各种检索工具, 花费了很多时间和精力, 但查找到的文献寥寥无几, 而且有些有用的文献并未能找到。

1.4 一些大学生不重视专业文献的引用, 有些大学生的论文根本就没有参考文献。

据有关方面的调查以及专家学者的反映, 近几年来, 大学本科生, 甚至于研究生的毕业论文都有质量下降的趋势, 其原因固然是多方面的, 但不能有效地利用文献信息资源, 甚至完全缺乏文献信息意识也无疑是其中的一个重要原因。因此, 高校图书馆应针对这些问题, 采取多种措施, 为大学生提供新颖、前沿、必要的文献信息服务, 这对于提高大学生的毕业论文质量, 对于培养大学生的科研能力, 都有着十分重要的作用。

## 2 要重视对大学生文献信息查询基本技能的培养

大学生平时比较重视本专业的学习, 却往往忽略了掌握各类文献的查询方法和各类工具书的使用方法, 虽然近年来机读文献资源占图书馆及资料室的比重越来越高, 但学生对此还比较陌生, 信息网络的基本知识和机检知识等知之甚少。据某学院的一项调查所示: 文科学生中 89.4% 的学生不会使用《全国报刊索引》; 92.6% 的学生不会用科学的方法查找人物传记资料; 97.8% 的学生不了解“类书”的功能; 84% 的学生不会通过有关索引查找古典文学资料; 地质系 91% 的学生不会使用美国《石油文摘》, 88% 的学生不会用《地质题录索引》; 95% 的学生不会用《化学文献》。这些学生对图书馆的各种检索束手无策, 完全是门外汉, 无法简捷地获取所希望的信息、知识, 到馆后只是泛泛而查, 渐渐地削弱了学生的求知欲望和探索的兴趣。由于不能用科学的方法, 利用科学的手段, 方便地查找到对口、前沿的文献资料, 因此, 一些学生碰到什么文献就利用什么文献, 这种勉强应付的态度很显然不能提高他们的科研

收稿日期: 2002-07-05

作者简介: 汤琢梁 (1954-), 华中师范大学管理学院工作, 发表论文数十篇。

能力与水平。

高校图书馆要针对学生所学专业,开设培养学生获取信息能力的文献信息检索课,对他们进行主动的“导航”工作,帮助他们了解资料室的基本情况、服务内容,了解信息资源的组织方式及获取途径,使学生养成利用资料室来解决学习上实际问题的习惯。特别要注重请专业学科教师向他们讲授文献检索知识及技能,中外文检索工具书查询与使用,编排体例及检索方法,文献情报的搜集、分析与研究。特别是在学生撰写毕业论文过程中,从选择主题开始,到检索、筛选资料,都需要请专业教师亲自指导,理论联系实际,培养学生的实际应用能力,使学生真正掌握各类文献的检索方法和各类工具书的使用方法,在浩如烟海的文献海洋中,不至于发悚。

另外,在信息爆炸与知识经济的大背景下,除对大学生讲授文献资源手工检索的基本理论和方法之外,更不能忽略计算机的检索理论和方法等现代检索技术的传授,要让学生了解校图书馆和资料室的网络信息资源和虚拟的网络信息资源,使学生掌握计算机网络的使用方法,学会查找各类网络信息资源,学会从计算机数据库中检索到所需的知识,并利用计算机处理信息,进行充分的分析加工,使网络中的各类有用信息能够真正为己所用,从而开发出更有价值的新的网络信息资源,以满足个人的信息需求。

### 3 拓宽服务领域,发挥服务潜能,为大学生提供深层次的文献信息服务

文献信息服务,是指信息服务机构运用各种方式、手段和技术为用户提供有特色的、针对性强的文献信息资源。随着科学技术的发展,高校图书馆信息服务手段逐步现代化。传统信息服务模式得到了很大的改观,建立了自己的网站,其信息服务领域不断拓宽。为了充分有效地发挥文献信息服务潜能,提高服务质量,真正满足大学生的信息需求,为学校培养高素质人才的基本目标服好务,高校图书馆应加大力度,对现有文献信息资源进行深层次的开发。这就要求提高文献信息服务质量,精选文献信息内容,清除不必要的信息垃圾,及时地淘汰与更新过时的、陈旧的信息,并增加新颖的、前沿的信息。一方面要最大限度地利用现有的信息资源,对馆藏文献进行深加工,如编制二、三次文献,编制各种专题参考资料等检索工具,提供剪报服务、定题跟踪服务、咨询服务、文献的代查和复印等等;另一方面在注重开发传统信息服务的同时,要将文献资源开发利用和数据库建设紧密结合起来,把各种有用的文字信息转化成电子信息,与各资料中心联手,积极开发出具有本校专业特色的信息资源。以特色的馆藏为基础,开展特色化服务,建立书目、文摘、题录等二次文献数据库,毕业生论文数据库,科研成果数据库及具有本院特色的各类专题专业数据库等等。在此基础上,高校图书馆还要充分发挥现代化的网络优势,时常关注网上信息资源状况的变化,对信息进行分析,对知识进行再次的更理想的组合。比如,可定期或不定期地收集、存储一些新增或更新的因特网站域名及搜索引擎等,并及时地向学生们公布。并且

充分利用校园网络,在网上和学生建立起平等的交流渠道,组织有关专家和教师引导大学生在网上对各种读书热点及社会热点问题展开讨论,热情解答大学生在读书过程中所遇到的各种问题,及时沟通情况,促进大学生读书活动的健康发展,把学生追求真知、追求时尚的要求引导到一个更高的、向上的层次和境界。

### 4 提高图书工作人员的信息素养与能力,是开展深层次信息服务的必要条件

高校图书馆信息服务工作的主要特征是信息化、现代化、社会化,这些特征决定了图书情报信息服务手段的多样化,服务范围的网络化、全球化。图书工作人员素质和专业训练程度的提高是图书资料信息服务健康发展的前提条件。因此,图书工作人员必须有相应的信息素养和能力与其相适应,才能为教师学生开展深层次的信息服。仅仅依靠当年提倡的咨询“一口清”,已经不能完全适应 21 世纪对图书工作人员的基本要求。很显然,只有高素质的图书工作人员,才能开展高质量、深层次的文献信息服务,才能在师生利用图书资料文献服务时,起到有效的“导航”作用。

4.1 图书工作人员在开展深层次的信息服,特别是咨询服务和文献信息开发服务时,不仅需要掌握现代图书馆学的专业知识、外语知识、计算机应用知识,还必须向其它专业渗透,具备特定的专业知识,以便了解有关学科的发展动态和最新成果,了解专业文献信息的具体内容和用途,增强自身的文献搜集、整理、加工、贮存、检索等能力,真正把馆藏文献中的有价值的信息资源开发出来,将有用的文献信息快速、准确地提供给师生,成为文献信息与学生之间的中介和纽带。只有这样,才能在信息服务中得心应手,这也是提高信息服务水平的主要条件。为此,图书工作人员也必须向教师一样,采取专业培训,外出进修、岗位学习等措施,以拓宽自身的知识结构。

4.2 图书工作人员要有强烈的事业心和责任感、良好的职业道德、强烈的信息意识和主动服务的意识。因此,高校的图书工作人员要具备良好的思想素质,甘愿充当教师与学生的“服务员”,甘愿充当学校整体工作中的“配角”,遵循“读者第一,服务至上”的宗旨,处处严格要求自己,满腔热情的为教师的教学科研、大学生的成才提供第一流的优质服务。

### 参 考 文 献

- [1] 汪爱武. 深化高校图书馆的信息服务 [J]. 图书情报知识, 1998, (2).
- [2] 郑燕华. 网络信息资源及信息检索能力的培养 [J]. 情报理论与实践, 1998, (1).
- [3] 陆刚. 论高校图书馆对大学生上网行为的引导和控制 [J]. 图书馆杂志, 2001, (1).
- [4] 李盛福, 李临俊. 强化高校图书馆的信息服务功能思考 [J]. 图书与情报, 2001, (3).