

网络环境下高校图书馆信息服务研究

李梅英

(南阳理工学院 图书馆, 河南 南阳 473006)

摘要: 本文分析了网络环境下高校图书馆信息服务工作面临的机遇和挑战, 提出了在网络环境下开展信息服务工作的新举措。

关键词: 网络环境; 高校图书馆; 信息服务

中图分类号: G250.73

文献标识码: B

文章编号: 1002-1248 (2006) 07-0060-04

Study on the Information Service in University Library under Network Environment

LI Mei-ying

(Library, Nanyang Institute of Technology, Nanyang, Henan 473004, China)

Abstract: The paper has analyzed the opportunities and challenges faced by information services for university libraries under network environment, and also proposed new measures for unfolding information services under network environment.

Key words: network environment; university library; information service

人类进入 21 世纪, 随着网络技术和通信技术的快速发展与应用, 高校图书馆的服务方式也随之发生了重大变革, 从简单的借阅服务向以多种媒介为基础, 以电子媒介为重点, 以网络应用为中心, 以文献传递、资源共享为特点的新型服务方式上转化。在这一转化过程中, 由于计算机及网络技术的普及, 使得信息用户获取信息的一般技能和自我服务能力大大增强, 信息用户关注的已不再是简单的获取文献信息, 他们更注重获得信息的速度和质量, 需要直接参与他们解决问题的全过程服务, 需要针对具体问题的专业化和个性化服务, 这一切均提醒我们, 应把工作重心从简单的借还服务转移到信息服务上。并通过积极拓展服务方式, 实现高校图书馆发展的新突破, 提升图书馆的形象。

1 网络环境下高等院校图书馆信息服务工作面临的机遇和挑战

由于环境条件的影响, 在我国的图书馆界及信息资源开发领域中, 存在着这样一种现象, 即原始信息多, 加工整理的信息少; 孤立分散的信息多, 交流共

享的信息少; 行政性开发的信息多, 市场化开发的信息少; 静态信息多, 动态信息少, 这样“五多五少”的现象, 随着计算机及网络通信技术的广泛应用, 也为信息服务的开展创造了良好的条件和环境, 提供了前所未有的发展机遇和挑战。

1.1 网络环境下信息服务工作面临的机遇

1.1.1 网上丰富的信息资源使信息服务的信息源得以延伸和扩展

Internet 上存在着大量有价值的信息资源, 不仅有文本信息, 还有声音、动画等多媒体信息, 再加上世界上数千个联机数据库提供的各类科技、学术、专利等信息资源, 覆盖面非常之大; Internet 上的报刊(网络版)已达万余种; 许多政府、大学、科研机构、公司企业甚至于在 Internet 上建立了自己的主页, 发布各种信息, 这些大量的信息资源都为高校图书馆的信息服务工作提供了更为广阔的信息选择空间。

1.1.2 网络环境下先进的信息技术使信息的加工乃至传播变得更为便捷、迅速

信息技术、网络技术的发展, 使得全世界范围的信息资源共享成为可能, 人们无论在任何地方, 只要通过

电脑终端都可以为自己提出的疑难问题在网上找到合适的答案。

1.1.3 网络环境下的信息爆炸,使用户的信息需求空前强烈

在网络环境下,信息的传播速度明显加快,信息量也明显增加,面对浩如烟海的信息,用户如何捕捉到对自己有价值的信息正成为棘手的问题,他们迫切地需要信息服务部门帮助他们筛选信息,去伪存真。

1.2 网络环境下高校图书馆信息服务工作面临的挑战

1.2.1 如何有效地解决网络环境下信息资源的揭示、报道、利用问题,是21世纪信息服务工作面临的首要问题

传统的信息服务是基于对传统馆藏的开发、提供的方式单一、信息量少,而面对网上海量的信息,高校图书馆应如何对其进行有效揭示、深层开发及组织利用,其间还需要做大量的工作。

1.2.2 用户素质变得更高,自我服务能力更强

21世纪是网络的世界。在网络环境下,用户对馆员的依赖逐渐变为对网络的信赖,他们之间的面对面的直接服务逐渐减少。据因特网的用户调查发现,其用户具有三大特点:一是受过高等教育,具有较高文化水平;二是年纪较轻,思想活跃;三是经济条件相对较好。这说明21世纪的用户素质变得更高,自我服务能力更强,不仅仅会敲计算机键盘,而且能熟练运用检索工具,具备一定的计算机知识和信息检索能力。也就是说,用户已不再依赖图书馆。

1.2.3 大学图书馆已不再是用户获取信息的唯一场所

21世纪,计算机网络的飞速发展,促使一批新兴的信息服务机构纷纷出现,他们凭借自身的计算机通信技术优势,凭借灵活的经营机制,进行信息资源的加工、整理并提供服务,使得大学图书馆不再是用户寻求信息服务的唯一渠道。因此,大学图书馆如何在对手如林的网络环境下寻找生存和发展空间,这是今后大学图书馆所面临的巨大挑战。

2 网络环境下高校图书馆开展信息服务工作所具备的优势条件

2.1 具备先进的现代信息技术与设备

大学图书馆是我国较早开展计算机和网络应用的图书馆,基本上保持了与高科技的同步发展,拥有较先进的技术设施,而且越来越多的高校图书馆通过校园网和互联网共享全国各校的教育资源和图书信息资

源。如高校图书馆系统建立的中国高等教育文献体系——中国高等教育数字化图书馆(China Academic Digital Library & Information System 简称 CDALIS)已经开始发挥应有的作用。高校图书馆可以通过该系统进行公共检索、馆际互借、文献传递、协调采购、联机合作编目等,为图书馆开展信息服务工作打下了坚实的技术基础。

2.2 拥有丰富的信息资源

长期以来,高校图书馆根据本校的学科设置及科研方向,系统地收藏了具有本校特色的、丰富的信息资源,积累了古今中外宝贵的文献信息资源。同时随着信息技术的快速发展,高校图书馆所拥有的电子图书、电子期刊及全文数据库等电子信息资源也日益丰富。这些都是其任何一个新兴的信息服务机构所无法比拟的,更是图书馆开展信息服务的坚实的物质基础。

2.3 具有一批高素质的馆员队伍

在网络环境下高校图书馆开展信息服务,必须信赖计算机技术、网络技术和通信技术,但更需一批素质高、专业化水平高的复合型人才。根据有关资料统计,高校图书馆85%以上的工作人员具有大专学历,更有85%以上的工作人员通过了计算机应用能力考核,一些计算机专家及网络工程师服务于图书馆。这些都为高校图书馆开展信息服务提供了强有力的人才保障。

3 网络环境下高校图书馆信息服务的新举措

3.1 更新观念,加强技术队伍建设,营造良好的信息服务氛围

高等院校图书馆是学校的信息中心,而图书馆的服务宗旨是为教学和科研服务,因此高校图书馆必须更新观念,营造良好的信息服务氛围,着力加强信息服务人员的培训。通过自学、进修、专题讲座等多种途径,强化信息服务人员的计算机知识和网络知识,培养熟练的操作技术和应用技能,并使他们对学科知识有较深的了解,对外文资料的阅读和编译能力有较大的提高,并且在各项素养和技能提高的基础上,将网络化信息服务与非网络化的信息服务有机地结合起来,开展综合多功能的信息服务,更好地满足用户的需求,从而提升高校图书馆在读者心目中的形象。

3.2 合理补充电子文献,优化馆藏结构,迅速提升馆藏资源

高校图书馆的主要任务是服务于教学和科研,其

藏书特色也是服务重点的反映,同时也与时代的进步、客户的需求紧密相关,在目前的网络环境下,电子文献(电子期刊、电子图书、电子报纸及各种各样的数据库)因其具有信息存储量大,检索途径多、速度快,形式多样,便于网络连接等特点,越来越成为图书馆馆藏资源建设不可缺少的部分,因而高校图书馆应根据本校教学、科研的需求,合理补充电子文献,以优化馆藏结构。迅速提升馆藏资源,满足读者的信息需求。

3.3 充分利用馆藏文献,积极开展信息服务

高校图书馆经过多年的建设,积累了丰富的传统信息资源,而且电子信息资源也呈现不断增长的势头,这是高校图书馆开展信息服务工作的坚强后盾,再加上图书馆本身所具有的搜集传递信息的职能,使得图书馆工作人员在长期的日常工作中积累了不少信息服务方面的经验。所以在新形势下,高校图书馆应结合自身的优势,采取多种形式充分开发利用馆藏资源(现实馆藏和虚拟馆藏)做好信息服务工作。

3.3.1 适应人才市场的需求,为提升高校师生的素质提供考研信息服务

随着我国经济体制改革的不断发展,人才市场的需求发生了急剧的变化。特别是我国加入WTO后,社会各类专门人才的需求量大幅度增加,高层次人才供不应求已成为人才市场的突出问题,由此,“考研”热不断升温,“考研”队伍越来越壮大。而这些考生,一方面要面临学习各项考研科目的巨大压力,另一方面需要花费相当的精力和时间来了解适合自己研读的机构关于招生人数、导师及对考生的需求等各方面的信息。针对这种情况,高校图书馆应根据自身的藏书特点,发挥特长,想方设法为考生提供服务。第一,提高认识,充分重视这项工作。满足读者需求是图书馆工作的出发点,开展“考研”信息服务既是高校培养高层次人才的迫切需要,也是高校图书馆自身建设和发展的需要。第二,收集、开发“考研”信息资源,这主要包括以下几个方面:通过书目及网上书店等将公开发行的“考研”信息汇编、分类、加工成册,供各位考生查阅;与有关院校建立长期、稳定的合作关系,及时、准确地将他们的招生信息提供给考生;通过网上获取“考研”信息,及时浏览提供“考研”信息的网站及有关院校的主页将“考研”信息的集中转载到本馆的服务器上,供考生查阅;结合馆内情况,在本馆的网页上制作专题数据库,集中介绍本馆拥有的有关“考研”图书及参考资料,方便考

生参考借阅。

3.3.2 开发数字化信息资源,建立特色化和专业化网络资源导航系统

在网络环境下,数字化信息资源既包括图书馆各种各样的数据库资源,也包括网络上发布的各种信息资源,面对浩如烟海的信息资源,虽然人们也能通过各种检索系统搜索到自己所需的信息,但在专业化信息检索过程中,人们更呼唤那些富有专业性和专题化色彩的专业导航工具与信息检索环境。高校图书馆可以充分利用自己的人才优势,以本校的重点学科或专业为对象进行资源的整序和学科导航工作,重点采购相关专业的文献数据库、电子期刊、专科、标准、学术会议、学会论文等动态信息,对它们进行识别、筛选、控制、分析与评价并组织成独具地域特色、学科特色、人文特色、语言特色的专题化信息资源库,进行个性化导航,供用户选择利用。如:中南大学的有色金属和中国楹联数据库、几乎覆盖了中南大学所有重点学科的学科导航数据库;吉首大学的沈从文文献数据库、土家族、苗族文献数据库等等。

3.3.3 借助推送技术,变静态服务为动态服务

在传统的Internet服务中,信息的传输是按拉的模式进行的,服务器提供的服务是被动的,是用户找信息;而采用推送(Push)的方式,是信息找用户,用户不必进行任何信息检索,就能方便地获得自己感兴趣的信息。Push服务器不仅把信息传送给用户,而且还能够按照预先设定的信息频道和发送要求,在满足条件时,及时主动地向用户推送不断更新的动态信息,改“人找信息”为“信息找人”,变静态服务为动态服务。

3.3.4 建立学科馆员制度,及时解答网上信息咨询

实施“学科馆员”制度,是高校图书馆提高信息服务水平的一个重要保证。“学科馆员”首先应具备较高的图书馆业务工作水平,较高的学历和职称,广博的文化基础知识及学科背景,有较熟练的计算机应用能力,勤学习、善钻研等,还应熟悉各种网络工具的检索功能、检索策略,并能运用高效的检索技巧回答读者的提问。馆内需定期对“学科馆员”进行考查、评比,以促使其更加努力地工作,提高服务水平。在网络环境下,高校图书馆面对面的咨询服务呈下降趋势的情况下,图书馆应以“学科馆员”为依托,积极开展网上信息咨询服务。读者在进入图书馆主页后,通过“网上咨询”栏目,进入咨询提问表格,通过填表将自己的问题提交给“学科馆员”,

“学科馆员”在收到提问后,一定时间内给予答复。这样不仅节约了读者往来奔波的时间、精力的消耗,也提高了“学科馆员”的业务素质,更重要的是提升了图书馆在读者心目中的形象,可谓一举多得,何乐而不为呢!

3.3.5 加强用户信息素养的培养

高校图书馆除拥有传统印刷文献资源外,还拥有丰富的不同载体的信息资源,目前,南阳各高校的图书馆都已建立了自动化管理系统,拥有先进的网络技术和设备,为读者信息素质的培养提供了足够物质基础和技术支持。高校图书馆应该有效地利用现有的资源,对读者进行信息素养的教育,通过网络远程教育、提供学习资料、在线帮助及提供有关的教学课件等方法,对读者进行系统的培训,使其逐步了解并掌握网络环境下收集、利用信息的基本方法,增强自我服务能力。

4 结束语

满足读者的需求是图书馆的价值所在,高校图书

馆要想提高自己在读者心目中的形象,在信息服务领域争得一席之地,必须更新观念,关注读者需求,提供更专业、更准确、更全面、更系统、更知识化、更个性化的信息服务,并不断随着读者信息需求的变化而变化和发展,也只有这样,才能提升高校图书馆的形象、实现高校图书馆的持续发展。

参考文献:

- [1] 张丹微.高校图书馆网络信息服务的思考与实践[J].图书馆论坛,2001,(4).
- [2] 胡伟献.数字图书馆与传统图书馆数字化[J].咸宁师专学报,2001,(5).
- [3] 曾朋.网络环境下的书目情报服务[J].图书馆论坛,2002,(6).
- [4] 网络资源与图书馆信息服务工作[J].图书馆建设,2002,(3).
- [5] 莫其强.网络环境下信息服务新构想[J].图书馆建设,2002,(3).
- [6] 赵志.高校图书馆为社区服务的思考[J].图书馆,2002,(4).
- [7] 刘樱.展望个性化信息服务[J].高校图书馆工作,2004,(4).

(上接第41页)

图书馆与传统医学图书馆相结合的新模式。纸介质图书与电子出版物将共同存在。21世纪高等医学院校图书馆在收集印刷型出版物时,应加大电子文献资源建设力度,值得一提的是,网络教育是一种利用计算机技术、多媒体技术、网络技术等现代化技术开展各种教学的新型教育模式,医学图书馆在网络新型资源建设中,应当高度重视积极参与医学网络教学资源的建设,其主要任务是网络课件和库件等教学资源建设和发展。医学图书馆应该扩大服务领域,提供服务层次和服务水平,最大限度地开发利用已有的医学文献信息资源,为发展我国医药卫生事业做出贡献。

总之,21世纪高等医学院校图书馆的文献信息资源馆藏结构,要服从全国高等教育文献保障体系(CALIS)建设的目标:整体发展、共建共享的思路,

逐步建成结构优化、布局合理、配置精当的文献收藏系统和现代化的服务系统,形成本地区文献保障网络,并同CALIS接轨,借助于虚拟图书馆,从而获得全国乃至世界最新的医学生物医学文献信息。

参考文献:

- [1] 胡凯.二十一世纪医学发展趋势与医学生素质教育[J].中国高等医学教育,2001,(1):16-18.
- [2] 达建,等.关于临床医学专业主要课程设置的探讨[J].中国高等医学教育,2001,(4):29-30.
- [3] 李惠君.医学图书馆经费紧张与文献保障[J].四川图书馆学报,1995,(6):31-37.
- [4] 黄淑超.网络环境下图书馆馆藏资源建设[J].图书馆论坛,2000,(4):39-42.