

浅谈网络环境下的读者服务工作

张红权

(武汉商业服务学院 湖北 武汉 430056)

摘要:本文指出了网络环境下读者服务工作所具有的特点,分析了目前网络环境对图书馆读者服务工作的影响,并提出了深化读者服务工作相应的策略。

关键词:网络环境;读者服务工作;特点;影响;策略

读者服务工作是图书馆的基本职能,也是图书馆一切工作的出发点和归宿。因此评价一个图书馆整体服务水平及其社会效益的高低,读者服务工作的优劣可以说是一个很重要的依据。随着信息技术的不断发展和网络环境的形成,对图书馆的各项工作产生了很大的影响,特别是读者服务工作由原来的传统单一化向特色化、多元化方向发展。本文拟就网络环境下读者服务工作的特点,谈谈自己的几点思路 and 想法。

1 网络环境下读者服务工作的特点

1.1 信息资源共享化

图书馆拥有丰富的信息资源。在网络环境下,网络资源已成为获取信息越来越重要的途径。读者可以通过网络随时搜寻所需文献信息,并且可供多人同时浏览,资源的共享成为可能。在这种情况下,读者渐渐不满足于一馆一地的图书馆服务方式,要求读者服务工作向共享化转换。

1.2 服务对象广泛化

网络环境下,由于资源的共享,图书馆服务的对象不再限于本校、本单位、本地区或本地域。不管在什么地方,只要能够上网,读者都能够享用图书馆的资源和服务,读者可以分布在全球各地。

1.3 服务模式开放化

随着网络技术的发展,图书馆已超越时空界限,摆脱了传统文献利用的限制,形成了新的开放型服务体系,读者可以利用网络随时随地浏览文献。利用图书馆的资源,不再受开馆、闭馆时间的限制,读者数量也不会受阅览室空间大小的限制。

1.4 服务方式多样化

网络环境下,读者不需要进入图书馆即可获取所需的文献信息。过去,读者必须通过工作人员办理借阅手续,读者与工作人员是单一的、面对面的方式交流。在网络环境下,工作人员不再需要“面对面”为读者服务,只需根据读者从图书馆主页、论坛等相关页面反馈的信息、发送的请求将其所要获取的信息、需要的答案以电子邮件、回帖等方式发送给读者。

1.5 服务地点分离化

在高度发达的网络环境下,读者接受服务的地点更多地从图书馆转移到工作单位及家庭。读者可以不必直接进入图书馆,而是通过网络接受图书馆的服务获取有关的信息资源。这种服务地点和接受服务地点的分离化特征,使图书馆的读者服务克服了空间时间的障碍,由此大幅度拓宽了读者的范围,提高了图书馆读者服务工作的效率。

1.6 服务手段现代化

网络环境下的图书馆,将普遍采用现代化的技术设备与手段为读者提供服务。一是图书馆的多种光盘数据库、电子出版物、多媒体文献等自身就具备自动化的信息处理能力,可以进行各类有序化、规范化的检索,还可以实现多元检索目标的灵活组配,使读者能很方便地从中得到满意的答案。另外,文献复制、缩微、视听等手段也是网络化图书馆读者服务中经常使用的。现代化手段节省了读者获取文献过程中付出的时间和精力,使读者服务工作在很大程度上告别了传统的手工操作方式。

2 网络环境对图书馆读者服务工作的影响

2.1 服务模式要求多维化

在网络环境下,图书馆从一个静态的物理空间过渡到一个动态的虚拟环境,拓展了传统图书馆的服务模式。传统图书馆是以一个图书馆对应无数个读者。而在网络环境下,则是多个图书馆或信息资源集散地共同对应一个用户,即“N对1”的模式。读者可通过网络随时随地获取所需信息,且所得信息是源信息的电子拷贝品,不存在由于多人共同使用而发生冲突问题。网络化也将跨越时空的限制,图书馆服务不仅仅在馆内实现,还将拓展到馆外,实现了图书馆的“远程化服务”。

2.2 读者对象趋向多元化

随着信息化的发展,人们的信息意识日益增强,社会上各行各业的人们都对信息有了迫切的需求,社会每一位成员都将是信息和知识的需求者。因此,网络环境下,图书馆读者群发生了很大变化,既有科研人员、城镇居民、又有政府机关部门和企事业单位的工作人员等,读者对象呈现出多元化的特点。可以说,网络环境下图书馆的读者是真实读者与虚拟读者并存,他们既可以是到某一图书馆去利用该图书馆资源的读者,又可以通过计算机等通讯设备利用网络上图书馆资源的全类型读者。

2.3 读者信息需要趋向全方位、多层次

随着科学技术的发展,知识量的激增,学科的交叉渗透,学科的中和化,整体化越来越强,用户对信息的需求往往是多方面的。内容涉及众多的科学领域,既有科学研究,生产方面的,又有社会、娱乐方面的需要;形式上既需要公开出版发行的书报刊,又需要非公开发行的包括会议文献、学术论文、内容资料以及网上聊天和电子邮件等在内的“灰色文献”;形态上不仅需要文字符号信息,而且需要图像、声音等方面的信息;时效上既有动态的,也有静态的;区域上既有本地的、外地的,又有国内的、国外的。这些充分体现了读者信息需求的全方位、多层次性。

2.4 读者服务效益评价指标要求质量化

传统图书馆衡量服务效益好坏的重要指标是文献借阅量,读者到馆借阅人数等数量指标。但在网络环境下,由于自动化远程服务手段的逐步完

善以及“读者群的虚拟化”,上述指标已不能全面如实地反映图书馆的服务效益。对网络环境下的图书馆来说,用户不再受地域和空间的限制,读者可以通过整个信息网络方便地搜寻、选择和使用所需要的资源和服务。因此,信息处理能力和网上咨询工作才是衡量服务效益的最重要指标。它最终要集中体现在检索质量的“全、准、快”这一指标上。

3 网络环境下深化图书馆读者服务工作的策略

在网络环境下,图书馆应以读者需求为导向,充分利用信息技术把网络信息服务有机地纳入到现有的图书馆服务中去,进一步提高读者服务工作的层次和水平。

3.1 加大资金投入,为读者提供良好的信息需求环境

图书馆的网络设备条件对读者利用信息资源有直接的影响。图书馆应该争取最大限度的资金投入,为读者创造一个良好的学习环境。要加强计算机和网络设备的配置,尽可能多地设置检索终端。在读者产生信息需求时,不论何时何地都能借助图书馆的电子咨询服务,获取自己所需的信息,使图书馆真正起到情报交流中心的作用。

3.2 满足读者个性化信息需求,主动开展多层次服务

网络环境下,图书馆的服务对象和用户需求发生了很大变化,图书馆应加大读者服务工作的力度:①开展读者信息需求调研,跟踪、摸清读者需求,通过电子邮件、BBS等形式为读者提供更多反映其意见的渠道,或是为远程读者提供信息咨询服,最大程度满足读者需求。②改变原来“为人找书”的静态服务为动态服务。如通过电脑网络开放馆内各类系统,设立电子邮件信箱,建立图书馆主页或利用BBC等系统提供信息咨询服。③采用多手段传递多载体信息,提供的信息不仅包括目录、索引、全文等文字,还包括声音,图像等多媒体信息。把文献不同传递方法的结合作为实现服务模式转型的目标来加以实现。

3.3 重视信息资源开发与利用

丰富的网络信息资源为图书馆信息服务提供了广泛的资源基础,然而网络信息资源的动态、无

序性使它的检索、获取及利用与现代信息资源相比有很大的差异。因此,图书馆加强馆藏信息资源的开发,优化网络信息资源,以提高信息利用率是其责无旁贷的工作。信息资源开发应着眼于两个方面,一是馆藏资源网络化,二是网络资源馆藏化。

馆藏资源网络化就是加快本馆信息资源电子化进程,开发能够在网络上共享的特色实用数据库。目前,图书馆自建的数据库多数属于书目数据库。随着文献需求的专业深化程度不断提高,图书馆应加强自建事实型和数值型数据库的工作,并逐步建立起具有自己馆藏特色的全文数据库,将其送上网络。这样既宣传了自己,提高自己在网络中的地位和影响,也可以实现信息服务社会化、全球化。

网络资源馆藏化就是图书馆利用各种电子出版物和网上信息资源,建立便于读者利用的导航系统,变网络资源为馆藏资源。图书馆应主动收集整理网络上的资源,加强对各类型信息的收集、组织和保存,根据读者的需求提供各种不同形式的信息资源,也可根据用户的需求,对网络上特定领域的信息资源进行系统挖掘,组织和加工整理,使之有序化,便于读者能在较短的时间内取得便捷、新颖的信息。

3.4 培养高素质馆员

网络环境下,图书馆员成了读者的“情报人”、“信息导航员”,要发挥知识导航的作用,就必须拥有一定的专业知识,要有爱岗敬业、乐于奉献精神。因此,图书馆应该利用闲暇时间定期对馆员进

行培训,使他们了解并掌握现代科学技术,具备一定的信息收集和 information 处理能力。同时,图书馆员自己也必须时刻加强学习,提高自身素质,努力掌握现代网络技术、计算机技术等知识,不断完善和更新专业基础知识及其他学科的知识,在工作中把各种知识与技能充分发挥出来,只有这样,馆员才能在工作中得心应手,才能适应网络环境下读者服务工作的需要。

3.5 积极开展读者网络资源利用培训

图书馆除了告诉读者在何处可找到所需的信息外,还必须指导读者如何检索和利用信息。目前,读者对传统图书馆的资源和服务比较熟悉,但对电子出版物,电子图书馆以及网上信息资源检索技术还很陌生。为此,图书馆员应加强对信息用户网络检索方面的培训,可以通过各种培训,小册子、图示、宣传栏等方式进行,向用户介绍网络环境下信息利用与交流的方式。信息检索技能是培训重点,它包括数据库的相关知识内容、信息指南、信息传递等等。

参考文献

- 1 龙凤姣. 提高学校图书馆外文期刊利用率的思考. 湖南农业大学学报, 2003(11)
- 2 吴玉. 网络环境下读者服务工作浅析. 图书馆学刊, 2002(4)
- 3 林燕. 网络图书馆与读者服务工作. 图书馆, 2003(3)

张红权,男,38岁,武汉商业服务学院图书馆,助理馆员。

(上接第54页)

图书馆队伍管理的关键在于人尽其才,才尽其用,并发挥最佳整体效能。了解馆员心理,等于把握他们的思想脉搏,这对于图书馆领导科学有效地管理图书馆、调动馆员的积极性、提高图书馆读者服务工作水平意义重大。

在图书馆工作的所有员工都应克服各种消极心理、逐步促进工作心态的稳定和工作大环境的健康发展努力,互相体谅和帮助、互相学习,取长补短,老员工带动新员工,党员干部发挥先进性,在各个方面起到带头作用,身先士卒,更好的为群众服务,为建设好图书馆辛勤工作。

参考文献

- 1 林彩红,李金庆. 图书馆管理中的馆员心理浅析/世纪之交:图书情报工作者的思考. 长沙:湖南师范大学出版社,2000
- 2 苏广利. 图书馆员的心理挫折. 河南高校图书情报工作, 1995(4):15-16
- 3 杨玉莲. 图书馆服务人员的心理障碍及其对图书馆工作的影响. 河南高校图书情报工作, 1995(1)
- 4 郑日昌,等. 学校心理咨询. 人民教育出版社, 1991
- 5 李正祥. 试析馆员的某些心理现象. 图书馆论坛, 1991(3):92-95

周文娟,女,武汉生物工程学院图书馆。