

# 浅谈高校图书馆电子阅览室的服务管理

何晓燕

(柳州师范高等专科学校图书馆,广西柳州,545004)

**摘要:**分析了高校图书馆电子阅览室的主要功能与现状,指出服务管理中存在的主要问题,并提出了图书馆电子阅览室优化服务管理的主要措施。

**关键词:**高校图书馆;电子阅览室;服务管理

**中图分类号:**G258.6

**文献标识码:**A

现代社会对人才的多层次需求,使高等教育培养人才的目标从知识积累型人才转向培养创造型人才,要求学习者不仅有较强的创新精神,而且还要有较强的学习能力。高校图书馆是大学生自主学习的地方,电子阅览室是图书馆的重要组成部分,是运用网络技术、多媒体技术、现代通信技术等手段为师生的教学和科研服务的机构,可以说电子阅览室是数字图书馆的雏形,做好高校电子阅览室的服务管理工作,积极为师生提供高质量的信息服务和提高读者的信息素养是高校图书馆义不容辞的责任。

## 1 高校图书馆电子阅览室的主要功能

当前,每所高校图书馆都有电子阅览室,它是利用计算机、通信技术、网络设备为读者提供利用电子型文献的场所,是联机检索网络资源和电子信息服务的一个窗口<sup>[1]</sup>。电子阅览室为师生提供了一个了解世界、学习知识、信息查询的多功能信息服务媒介。在高校读者群中,电子阅览室的主要功能如下:

(1)数据库阅览、检索。一般高校从为教学科研服务提供信息出发,都订阅有网络数据库,甚至有外文数据库。这些数据库所收集的科研信息是学科领域中不可缺少的研究资料,有些是该领域的最新研究成果,教师阅览、检索、下载这些科研资料是他们科研、教学活动的重要组成部分,因此,图书馆电子阅览室要大力开展网上数据库检索工作,为教师提供多种检索工具,有人力物力的图书馆,还应积极开发二次甚至三次文献,帮助读者更好地利用文献信息资源。

(2)访问因特网。这是大众读者的一般上网行为习惯,也叫网上冲浪。网络时代的到来,使很多信息可以在网上了解。电子阅览室良好的阅览环境和优质的服务非常方便读者浏览众多网站、在线视听、视频聊天和收发电子信息。通过访问因特网,可以使读者在最短的时间内获得大量的信息,学习到较多的知识,成为读者了解社会的一个窗口。

(3)开展其他技术服务。电子阅览室可以利用自身的技术资源条件,为读者提供多媒体技术服务。可以为读者提供更多的个性化服务,例如揭示电子读物、CD、VCD影视作品等多媒体资料,为读者提供在线阅读、视频点播等娱乐性多媒体技术,使读者能从网络上直接欣赏到音乐、电影、动画视频效果,满足读者的多层次要求。

## 2 高校图书馆阅览室服务管理存在的主要问题

### 2.1 电子阅览室的规章制度不完善

高校图书馆电子阅览室都制订有“上机须知”“管理员工作职责”等一般性的规章制度,它对管理人员和服务对象作出了明确的行为要求,是必备的规章制度,但电子阅览室仅有这些规章制度是不完备的,它的规章制度还应包括对仪器设备的维护管理、对工作人员的技术要求、读者上网的行为规范等内容。就目前来说,很多电子阅览室在这些方面缺乏健全的制度约束。

### 2.2 图书馆对读者的信息教育培训不足

电子阅览室具有丰富的网络资源,是一个学习的知识宝库。但是,在高校图书馆电子阅览室里真正利用这些资源的读者不

第一作者简介:杨旭,女,1966年1月生,2005年毕业于

西北师范大学(硕士),副研究馆员,现为辽宁省交通高等专科学校图书馆馆长,辽宁省沈阳市虎石台,110122。

## The Cultural Colors and Features in the Construction of Digital Library in Demonstrative Higher Vocational College

YANG Xu

**ABSTRACT:** This paper introduces the current situation of the culture in the construction of digital library in higher vocational college, expounds the measures that should be taken in aspects of the network system, service system, resources integration, and development environment, etc., and emphasizes the cultural colors and features that the library of demonstrative higher vocational college possesses.

**KEY WORDS:** demonstrative higher vocational college; digital library; campus culture

多,与此相反,大多数读者上网的内容是聊天、听音乐、看电影、玩游戏,甚至浏览不健康的网站,他们对电子阅览室的功能、利用价值、学术资源了解甚少,甚至不懂得怎么用,这与图书馆对读者的信息教育培训不足有很大关系。

### 2.3 电子阅览室的安全管理难度大

电子阅览室在彰显其服务优势时,也向管理者提出了技术上的问题。一方面,由于部分学生计算机知识缺乏,或不遵守操作规范和上机要求,有意或无意更改系统技术参数、删除服务器及工作站的各种文件,致使数据丢失;另一方面,由于电子阅览室的计算机本身就是一个精密的系统,一旦系统受到病毒攻击或网络设备维护不当,就可能使整个计算机系统陷于瘫痪。

## 3 高校图书馆电子阅览室的服务管理举措

### 3.1 高校图书馆电子阅览室的软硬件管理

(1)制订完备的电子阅览室规章制度。制度是保障电子阅览室安全运行的首要条件。电子阅览室的管理制度应包括计算机系统的安管理制度、计算机网络安全管理制度、读者管理制度、读者上机须知、工作人员岗位职责、工作人员技术管理办法等制度,这些规章制度既明确了管理人员的职权范围、技术要求,又规范了读者的上机行为,对维护整个阅览室计算机系统的安全意义重大。

(2)选择安全高效的管理软件。各高校图书馆电子阅览室的服务功能会略有差别,但其服务管理功能都应包括服务计费、读者管理、设备控制等核心内容,因此,选择电子阅览室的管理软件尤其重要,既要具备计时管理、收费管理、远程控制、安全管理和统计查询等功能,又要求软件管理系统程序兼容性要好、运行稳定性好。

(3)加强计算机安全系统的管理。随着现代网络的快速发展,很多因素可导致计算机系统受到侵害,如何防范安全隐患是电子阅览室的一个重要课题。电子阅览室的外网接口是最大的安全隐患,蓄意破坏者会以各种方式进入内网,破解口令、散播病毒,对整个系统进行攻击。因此,要提高系统的安全性能,首先应安装防火墙,对每台计算机实施监控,防止病毒的传播和扩散;另外还应该安装硬盘还原卡,即把计算机分为两个区域,保护还原C区,留出D区,供读者临时存放文件。这样,即使计算机受到攻击,重新启动后还可以恢复原状,有利于管理人员管理和维护计算机。

### 3.2 高校图书馆电子阅览室的读者管理

(1)营造优雅的人文服务环境。优雅的人文环境可以塑造人、熏陶人。电子阅览室的外部、内部环境首先要做到干净、整洁;其次着重装饰内部环境,电子阅览室在设计、建设过程中要充分体现环保,装修材料要选择无污染的环保产品,网络系统设计要尽量降低静电辐射和电磁辐射,保持室内通风、干燥,适当摆放绿色植物,配备色彩协调的窗帘;此外,在室内悬挂字画或名言警句,营造良好的学习氛围,为方便读者,还应在主机房配置打印机、传真机、订书机等物品,随时能给读者提供方便。

(2)提供读者的个性化服务。知识服务最大的特点就是针对性极强的个性化服务<sup>[2]</sup>。作为技术性很强的服务部门,电子阅览室越来越直接面对读者的个性化服务需求。读者的知识水平、信息素养层次不同,决定了读者的信息需求多样化,这就要求管理

人员既要有整合图书馆网络资源、开发学术资源的能力,又要有全面的计算机服务技术,对用户的要求提供获取的解决方案,小到打印、排版,大到搜索特定信息源、整理文献资源。

(3)加强网络管理,引导读者合理利用资源。充分发挥电子阅览室的教育职能,电子阅览室信息资源丰富,使读者在阅览中开阔了视野,增长了知识,身心得到放松和愉悦,但是,互联网上的信息良莠不齐,一部分自我控制力不强或自身素质不高的读者很容易受到不健康网站的诱惑,沉迷于有害的网络内容、游戏中不能自拔,这对大学生的身心健康产生负面影响。因此,电子阅览室的老师有义务和责任引导读者充分利用网络资源,远离不健康的网站。首先,电子阅览室管理人员可以通过积极巡视、软件过滤、远程监控等手段,及时发现问题并予以制止和教育,教育读者注意网络中的各种陷阱和诱惑,自觉抵制不良信息和错误思想的侵害,正确处理上网、游戏与学习、生活的关系<sup>[3]</sup>;其次,电子阅览室的老师要熟悉本馆订阅的电子资源,具备一定的学科服务能力,正确引导读者合理利用专业学术资源。

### 3.3 高校图书馆电子阅览室工作人员的管理

电子阅览室良好的管理秩序离不开对学生的积极引导和教育,优质的服务更需要高素质的管理人员。因此,高校图书馆阅览室管理人员的素质如何,直接关系到电子阅览室的服务水平。

(1)管理人员要具备良好的职业道德和敬业精神。良好的职业道德是从事一项具体工作的基本要求。作为高校图书馆电子阅览室的管理人员,不仅要对整个阅览室进行常规管理,还要对学生进行引导和教育,承担起一个教育工作者的职责,所以,管理人员必须以一个教育者的身份对待学生,自觉树立起全心全意为读者服务的意识,热爱本职工作,爱岗敬业,具有奉献精神。只有这样,才能真正做到想读者所想,急读者所急,积极营造良好的服务氛围,虚心听取别人意见,不断改进工作方法,提高服务水平。

(2)管理人员要转变服务理念。高校图书馆电子阅览室为读者在图书馆获取数字资源提供了重要的技术平台和环境支持,是知识服务业务流程中的重要组成部分,电子阅览室管理工作在一定程度上体现了图书馆知识服务水平的高低<sup>[4]</sup>。因此,它不同于传统的电子阅览室简单程序化的管理,不仅是解决卫生管理、收费充值以及小的技术问题,而且要着重解决用户在使用数据库过程中专业性比较强的技术问题,以及信息资源整合、利用方面的难题,这是高校图书馆知识服务的重要内容。作为电子阅览室的管理人员,必须转变服务理念,变管理人员为服务人员,从传统的服务意识转变到为知识创新提供智力资源支持的知识服务意识。

(3)管理人员要不断提高专业技术服务水平。电子阅览室是以计算机技术、多媒体技术和信息技术为基础的新型阅览室,由于它的专业性强,对管理人员的综合素质提出了更高的要求。不仅需要管理人员具备复合性知识,而且更应具备计算机知识、网络知识和维护技术、数据库管理与应用方面的知识。要具备以上专业技术知识水平,管理人员只有不断学习新知识、新技能,及时更新知识,接受新技术,才能胜任本职工作,才能真正提高专业技术服务水平。

综上所述,高校图书馆的电子阅览室建设是高校图书馆信

# 浅谈高职院校参考咨询的合作发展之路

廉颖华

(无锡商业职业技术学院图书馆,江苏无锡,214153)

**摘要:**结合高职院校参考咨询的现状,分析了高职院校走合作参考之路的必要性,并提出具体策略。

**关键词:**高职院校;参考咨询;合作发展

**中图分类号:**G252

**文献标识码:**A

图书馆参考咨询工作起源于19世纪末的美国,随后在西方国家逐步发展起来。参考咨询员以信息本身为资源基础,指导、帮助用户获取特定的信息资源,这是传统的参考咨询服务。随着社会的发展、图书馆服务的优化,参考咨询的地位逐渐得到提升,从以往的次要位置转变为图书馆服务中的一项重要工作。相应的,参考咨询的服务手段也在不断增加。现代信息社会,网络技术和性能飞速发展,这给参考咨询提供了更加多样化的服务手段和良好的外部环境。然而,高职院校参考咨询却始终走不出它的瓶颈,处于被动、低迷的状态。

## 1 高职院校图书馆参考咨询现状

笔者通过对无锡地区的高职院校进行了解,发现80%的院校的参考咨询服务都没有完整地开展起来。有的形同虚设,有的服务开展不到位,有的甚至没有设立专门的参考咨询部门。没有独立参考咨询部门的,咨询工作由其他部门馆员兼职代管;而设立参考咨询部门的图书馆,服务内容也仅仅停留在浅层次的问题解答,形式也局限于读者留言、读者信箱、QQ在线咨询等,真正专业的信息代检代查业务、定题服务极少涉及。究其原因,笔

息资源建设的重要组成部分,需要加强管理和提升服务水平,这既需要学校的硬件投入,更需要电子阅览室管理人员的科学、规范化管理,只有不断提高管理服务水平,才能探索出电子阅览室建设发展的健康之路,产生良好的服务效益。

### 参考文献

- [1] 刘磊.浅谈电子阅览室在高校图书馆发挥的作用[J].呼伦贝尔学院学报,2006(2):105-106.
- [2] 邓莉.论知识服务环境下的电子阅览室管理[J].湘南学院学报,2009(3):122-123.

者发现主要有以下3点:

(1)信息化程度低,可利用的信息源不丰富。充足的信息资源是开展参考咨询工作的基本条件和基础。但由于目前多数高职院校图书馆在经费上较为紧张,无法根据学科建设及时地进行补充和完善藏书种类,造成馆藏信息资源建设缓慢、文献资源不足,无论是传统的纸质文献还是电子文献都比较缺乏。因此图书馆的信息资源与参考咨询服务要求之间存在很大的差距。

(2)专业程度低,咨询馆员知识结构不合理。参考咨询工作对于工作人员的要求较高,除了要求馆员具备一定的学科专业知识和图书馆学知识,还要掌握一定的外语和计算机知识,这是搞好参考咨询服务的关键所在。然而现实中具备上述条件的参考咨询工作者甚少,工作人员的学历结构、知识层次、职称结构普遍偏低或不对口。试问在这样的软件条件基础上,如何来获取参考咨询工作的成功呢?

(3)认识薄弱,对参考咨询工作不重视。尽管参考咨询工作已经经历了100多年的历史,并且在图书馆服务中日益凸显了它的重要性,但是现在大多数高职院校对于这个即将成为信息社会高校图书馆核心的工作,还没有给予足够的重视,包括对信

[3] 石晓东.论高校图书馆阅览室的管理、服务创新[J].内蒙古科技与经济,2009(7):156-157.

[4] 邓莉.论知识服务环境下的电子阅览室管理[J].湘南学院学报,2009(3):122-123.

(责任编辑:王永胜)

第一作者简介:何晓燕,女,1980年12月生,2007年毕业于广西师范大学体育学院,中教二级,柳州师范高等专科学校图书馆,广西壮族自治区柳州市沙塘镇君武路170号,545004.

## The Service Management of the Electronic Reading Room in University Library

HE Xiao-yan

**ABSTRACT:** This paper analyzes the main functions and present situation of the electronic reading room in university library, points out some main problems existing in the service management, and puts forward some main measures for optimizing the service management of the electronic reading room in university library.

**KEY WORDS:** university library; electronic reading room; service management