

电子阅览室的读者服务与管理实践

[作者]余望枝

[单位]武汉大学图书馆信息科学分馆

[摘要]电子阅览室是图书馆自动化的服务窗口,它在图书馆改革中起着重要的作用。本文通过本分馆电子阅览室的现状,提出一些具体的科学管理措施和服务方式,便于我们更好地为读者、为学校教学和科研服务。

[关键词]电子阅览室,读者服务,管理

电子阅览室主要是指所有文献均以数字化表示,储存有大量期刊并可对全文进行检索的无纸化阅览室。它的出现不仅仅代表了图书馆向现代化装备上的迈进,而主要在于它是为读者提供了新型的服务,扩大了读者服务工作的内涵,提高了读者服务工作的质量。随着图书馆电子阅览室的蓬勃兴起和发展,图书馆现代化的步伐和节奏也将越来越快。因此,搞好电子阅览室的硬、软件建设,加强电子阅览室服务水平和服务功能的提高和开发,是我们必须不断探讨的问题。

1. 电子阅览室的读者服务工作

读者服务工作是图书馆工作的核心。图书馆建立电子阅览室的初衷就是利用现代化技术提高服务工作的质量和水平,更好地为读者服务。电子阅览室的服务项目和内容,应根据其规模大小、设备的配制以及电子信息资源的收藏等情况进行设定。具体来说,我分馆电子阅览室为读者提供以下几个方面的服务。

1.1 文献信息服务

我分馆电子阅览室主要是为全校师生提供免费的文献检索服务。读者只要进入武汉大学图书馆主页,选择所需要的按钮,即可检索阅览多种数字信息资源。如检索各种馆藏书目信息、学科导航、文献传递服务、参考咨询、最新动态等,还有我馆购置的中国期刊网全文数据库、重庆维普、万方、CSA、EI等一些电子资源,读者能够从中快速、灵活、直观地查找所需文献及相关的信息。

1.2 导读服务

导读服务是读者服务工作的重要一环。电子阅览室虽然以数字文献取代了文本文献,并且具有非常方便的检索功能,节约了读者的查询时间。但不少读者对一些数据库并不熟悉,他们不知道他们所需要的信息能够在哪些数据库中能找到,于是我们就利用公告栏这个窗口,及时发布、积极宣传图书馆新增的电子文献,并对读者进行使用这些电子文献的业务辅导,吸引读者踊跃查找这些数据库,从中获取他们需要的信息。我分馆的导读服务工作主要是通过口头咨询和书面资料的形式来完成的。

1.3 培训服务

读者培训服务是目前电子阅览室一项比较繁重的工作。电子阅览室的读者要想在网上顺利地查找到所需要的资料和信息,既要掌握一定的计算机网络知识,同时也要了解和掌握文献检索的知识和技巧,因此对读者进行适当的技术培训是十分必要的。我分馆培训工作主要集中在计算机操作知识、网络基本知识及各种光盘数据库的检索方法等,培训方式是以办班培训和个别辅导相结合,使读者经过培训,尽快地掌握计算机操作技术与检索技术,以达到预期的目的与效果。

1.4 其他服务

电子阅览室除以上所提到的几种服务以外,还提供了其他各类繁多的文献信息服务,如文件编辑打印、文献复制、电子文件下载或拷贝等。

2. 电子阅览室的管理工作

电子阅览室与传统的文献阅览室不同,它是一种以电子计算机技术、多媒体技术、远程通讯技术和网络技术为依托,集电子文献、印刷型文献的检索利用与信息浏览服务为一体的现代化多功能阅览室,它的服务是以电子设备为基本条件的。如何利用并管理好电子阅览室,给图书馆的管理服务工作提出了更高、更新的要求。

2.1 合理的规章制度

为了充分发挥电子阅览室的优势与作用,我们在借鉴传统服务方法的基础上,对电子阅览室进行科学的管理,制定严格的管理制度,提供可靠技术咨询和检索服务,以确保电子阅览室工作正常有效地运行。因此,我分馆制定了《电子阅览室岗位职责》、《电子阅览室上机规则》和《仪器设备管理办法》等规章制度,这些制度的制订是十分有必要和有益的。

2.2 系统的日常维护工作

读者在检索文献的过程中,通常会遇到一些由计算机系统本身或由于操作不当而造成的麻烦,如登录不成功、莫名其妙的退出或死机等,这不仅耽误了读者的时间,也会不同程度地影响读者的检索兴趣,势必会影响到电子阅览室的利用率和声誉。故硬件的维护和软件的安全完整及正常的开放管理是发挥其信息服务功能的有效保证,因而工作人员把系统的日常维护工作做好,给读者提供一个良好的信息检索环境是十分必要的。

2.3 工作人员的素质要求

电子阅览室的工作性质对工作人员的素质要求较高。从工作理念上讲,工作人员不仅要有爱岗敬业的精神,还要具有奉献精神。从管理技能上讲,工作人员不仅要具有计算机方面

的基本知识、一定的英语水平、硬件与软件的管理与维修技能和网上操作技能，还要有信息检索能力和知道读者进行计算机操作的能力。同时还要不断地学习和提高自己的业务水平，只有这样才能做好当前电子阅览室的各项工作。

总而言之，图书馆电子阅览室已受到越来越多的读者欢迎，如何充分利用硬件环境，合理利用网上和馆内的信息资源，进一步开发创新管理模式，拓宽电子阅览室的服务范围是我们应认真思考的问题，只有不断地加强我们的服务意识，提高我们自身素质和水平，拓宽我们的服务内容发挥我们的特长和优势，电子阅览室才能更好地得到发展，更好地吸引读者前来使用。

参考文献

[1]李安平. 试论高校图书馆电子阅览室的读者服务工作. 三峡大学学报(人文社会科学版)2001. 9

[2]陈源庆，杨蜀康. 我校图书馆电子阅览室服务现状与发展方向. 图书馆建设 2002. 3