

网络环境下高校图书馆服务创新举要*

张智慧

(淮阴工学院 图书馆,江苏 淮安 223001)

摘 要 随着信息技术、计算机技术、网络技术的快速发展,高校图书馆读者服务工作正在经历着巨大的创新与变革。本文列举了当前高校图书馆服务创新的几个事例,希望能对广大图书馆界的朋友有所启迪。

关键词 网络环境;高校图书馆;服务创新

中图分类号 G258.6

文献标识码 A

文章编号 1008-5092(2003)04-0042-02

江泽民同志指出:“创新是一个民族进步的灵魂,是国家兴旺发达的不竭动力。”随着信息技术、计算机技术、网络技术的迅猛发展,随着电子书、电子期刊、电子报纸等电子出版物的纷纷出现;随着 E-mail、Listservs、Newsgroups、Remote、Login、Telnet、BBS、Free-Nets、Gopher、FTP、Archie、Veronica、WAIS 等现代化网络工具的具体应用,高校图书馆基于网络环境下的文献信息服务工作正在经历着巨大的创新与发展。在此,笔者不揣浅陋,兹举几例高校图书馆界实施创新服务的项目,供广大图书馆同仁参考。

一、通借通还服务

我国高等教育管理体制改革的重大举措之一就是高等院校的合并。高等院校在合并的同时,高校图书馆势必同时也进行实质性的合并。这为高校图书馆事业的发展 and 改革提供了有利契机,而实行怎样的服务模式则是高校图书馆提高服务水平与质量的关键所在。高校图书馆传统的信息服务往往为本馆读者提供所谓的“阵地服务”,而在网络环境下,一些高校图书馆进行实质性合并的今天,通借通还的服务模式便应运而生。所谓通借通还,是指读者可以在本校区借还其他校区的图书。这种通借通还服务模式是实现印刷型文献资源共享的最有效、最先进的手段,充分体现了网络环境下高校图书馆合并的最佳效益与优势。以南京师范大学图书馆为例,它就向广大读者提供了跨校区通借通还服务。具体方法是:(1)通过图书馆主页中“图书馆联机信息查询系统”的书目查询系统查到所需图书,如系统显示该书“在馆”,可记下该书的索书号、书名、馆藏地,到所在校区图书馆指定的“通借通还办理点”登记。(2)本校区图书馆没有收藏的图书,“图书馆书目查询系统”显示其它校区图书馆藏有该书,但已经“借出”,可记下该书的索书号、书名、馆藏地,到所在校区图书馆指定的“通借通还办理点”进行预约登记,也可以自己进行网上预约。

二、智能卡服务

智能卡(Smartcard)是一种带有微处理器并与网络终端设施相连接的塑料卡片,其最初的应用主要是作为信用卡在金融领域中使用。后来,英国的 Exeter 大学图书馆和 Natwest (国家银行)合作开发了一项新的智能卡试验工程。这种智能卡作为一种校园卡具有身份判定、学生投票、登记、电子付款等功能,作为一种图书馆卡,它在高校图书馆信息服务中也发挥了重要的作用。(1)用作借书证。在 Exeter 大学,每学年开学前由学校的管理人员将含有新生登记信息的计算机磁带交给图书馆,由系统馆员将这些信息传输到图书馆的计算机中,同时给每个学生一个号码,然后制作出借书证并印上条形码。每张智能卡都有一个号码,这个号码最后十位数字作为读者的借书证号。读者可以凭借智能卡到图书馆阅览和借书,也可凭此卡利用图书馆的计算机和信息服务系统;(2)照相复制与罚款收费。Exeter 大学图书馆是英国第一个购买了照相复制的卡片系统的单位。该系统允许读者以多种方式照相复制付款,并拥有一个根据不同复制类型确定价格的子系统。读者使用智能卡可方便地与该系统相连接,为图书馆的照相复制服务提供很大的灵活性。这种智能卡还具有电子钱包的功能,它和图书馆信息管理系统中的罚款收费子系统相联,从而实现了罚款收费的电子化。实践证明,智能卡作为图书馆的有效证件,集借书、阅览、交费于一身,体现了网络环境下高校图书馆服务智能化、一体化的发展趋势。

三、馆际互借服务

上文提及的通借通还服务,实现了合并后的高校图书馆不同分校区的资源共享。而这里要介绍的馆际互借,则是基于网络环境下的更大范围、更高层次、真正意义上文献信息资源共享,同时它也是高校图书馆“知识获取”服务的重要形式。在这方面,北京大学图书馆就是开展馆际服务的好例。具体举措有:(1)提供文献复制及文献传递服

* 收稿日期 2003-07-20

作者简介 张智慧(1968-),女,江苏淮阴人,淮阴工学院图书馆馆员。

务。为本馆读者向国内外的院校图书馆或文献提供机构[如国家图书馆、清华大学图书馆、中国科技信息所、香港大学图书馆、香港科技大学图书馆、匹兹堡大学图书馆、哈佛大学图书馆、美国俄亥俄州的联机图书馆中心(OCLC)、英国不列颠图书馆文献提供中心(BLDSC)、美国 CARL 公司的 Uncover 中心、美国 UMI 公司等]请求提供原文文献复制及原文传递服务。复制及传递的文献类型包括期刊论文、会议录文献、学位论文等,传递方式包括 Ariel、传真、快件或普通邮寄等。(2)提供馆际借书服务。为本校教师、研究生向本市其他图书馆(签有馆际互借协议的图书馆,如国家图书馆、清华大学图书馆、北京邮电大学图书馆、北京师范大学图书馆、北京航空航天大学图书馆等)借书,为本校教师向北京以外的相关图书馆或文献提供机构(如香港大学图书馆、香港科技大学图书馆、英国不列颠图书馆文献提供中心)借书。(3)办理馆际互借证。为本校教师、研究生提供本市相关图书馆的馆际互借证,允许读者凭本人证件到本馆馆际互借服务中心换取馆际互借证并持该证到本市其他图书馆借书。为馆外读者:1)为馆外与本馆有馆际互借协议的图书馆读者复制及传递本馆的原文文献,传递方式包括 Ariel、传真和普通邮寄等;为校外教师(主要是 CALIS 成员馆读者)向 Uncover 或 OCLC 等文献提供机构请求原文文献传递服务;馆际借书服务。为互相签订了馆际互借协议的图书馆的读者向本馆借书。2)为馆外一般读者提供文献复制服务。为校外一般读者复制本馆文献,包括图书、期刊论文、会议录文献、部分学位论文等,传递方式包括 E-mail、传真和普通邮寄等;为校外教师(主要是 CALIS)向 Uncover 或 OCLC 等文献提供机构请求原文文献传递服务。

四、主页服务

随着信息技术、网络技术、自动化技术的飞速发展,建设数字化图书馆已经成为摆在全体图书馆人面前的一项

参考文献:

- [1] 张欣.高校图书馆读者工作创新——多种形式的网络服务[J].图书馆工作与研究,2002,(6) 54-56.
- [2] 林惠珍.FBRSM 下异点还书方法新探[J].江苏图书馆学报,2002,(5) 25-27.
- [3] 孟广均,徐引旒.国外图书馆学情报学研究进展[M].北京 北京图书馆出版社,1999.
- [4] 黄长著,周文骏,袁名敦.中国图书情报网络化研究[M].北京 北京图书馆出版社,2002.
- [5] 辛小萍.网络环境下的专业图书馆服务创新[J].图书馆理论与实践,2003,(3) 29-30.
- [6] 韩海涛,谢春林.网络环境下的图书馆服务创新[J].图书情报知识,2003,(1) 50-60.
- [7] 赵建梅.论网络环境下图书馆的服务创新[J].图书馆论坛,2002,(4) 92-93.

University Libraries' New Service under the Internet Environment

ZHANG Zhi-hui

(Library of Huaiyin Institute of Technology, Jiangsu Huaiyin 223001, China)

Abstract With the rapid development of information technology, computer technology, web technology, the university library's reader service is performing great changes and reforms. This paper includes some examples of the present new reader service in university library, wishing to help many librarians' friends.

Keywords Web Environment; University Library; New Service

重要课题。高校图书馆无疑是其中最为重要的一支生力军。时下,网上图书馆如雨后春笋一般纷纷涌现,林林总总的图书馆主页已经成为高校图书馆在网络环境下更好的宣传自己、展示自己、面向读者、服务读者的重要窗口。主页(Homepage)已经成为网络环境下高校图书馆服务的崭新形式。高校图书馆主页的服务项目包括很多如馆藏资源介绍、图书馆利用指南、用户信息查询、数字化资源检索、现代化参考咨询服务、主页网络教室等。在网络环境下,传统图书馆在物理上的时间和空间概念正在消失,分散在图书馆以外各个角落的读者都可以访问高校图书馆的主页。因而,高校图书馆应注重开发对一些常用检索工具进行介绍,提供各种数据库的使用方法,并定期约请专家、老师在网上开设讲座,提供在线辅导,创造开放式的学习环境。使读者通过网络可以随时查询讲座内容,接受信息教育、培养信息意识、提高信息能力。同时,还可以采用信息推送技术,将用户定制的信息通过 WEB 自动传送给读者,可采用邮件式推送、主页式推送、专题式推送等多种多样的方式,使读者通过访问高校图书馆主页,通过因特网、校园网自由地学习、交流,而不受时间、地点的制约。例如 中国人民大学图书馆,只要读者在主页上发送申请,读者就可以获得数字化存储的文本、图像、声音等信息;设在北大图书馆主页上的《大学图书馆学报》就向读者承诺:只要在网上向 jalreader@lib.pku.edu.cn 发送一个申请,并指定电子邮箱地址,就可以在试运行期间得到最新的免费题录和摘要。

以上,笔者列举了当前高校图书馆界服务创新中的几个个例。尽管这些新型服务项目有的初露端倪,有的还欠成熟,但是它们也体现了在网络环境下,高校图书馆将告别过去封闭、独立的状态,进入一个开放的、广阔的网络环境。高校图书馆人必须树立品牌意识与特色服务理念,做到‘人无我有,人有我优,人优我特,人特我转。’真正实现服务模式的创新。