

网络环境下图书馆读者服务工作与创新*

沈 波

(南通大学 图书馆 江苏 南通 226007)

摘 要:针对当前网络环境对图书馆读者服务工作的影响,提出在新形势下高校图书馆读者服务工作须采取的相应创新措施。
关键词:网络环境;读者服务;创新
中图分类号: G252 **文献标识码:** A **文章编号:** 1008-509X(2005)02-0081-02

一、网络环境下的思想观念转变

长期以来,图书馆的读者服务工作是以馆藏文献为依据,封闭自守,只是针对用户的提问,向他们提供某种具体的文献资料。在网络环境下,必须改变这种观念,其可能是多个图书馆或信息资料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,且所得信息是原信息的电子拷贝品,不存在由于多个用户共同使用而发生冲突问题,网络化也将跨越时空的限制,使图书馆服务不仅在馆内实现,还将拓展到馆外,实现了图书馆的“远程化服务”。所以,图书馆工作者应具备良好的思想素质,变被动服务为主动服务,积极做好读者服务工作,促进图书馆资源的开发和利用,以满足读者对文献信息的需求^[1]。

二、网络环境下业务技能的创新与服务

随着信息技术和信息产业的发展,网络技术、计算机技术在各个部门的广泛的普及和应用,使知识、信息能更方便、快捷地传播。在此环境下,图书馆业务工作的重点将越来越转向为读者做“情报中介人”和“信息导航员”^[2]。以往的读者服务手段通常是利用卡片式、书本式和目录索引及文摘等检索工具,而文献从订购、分类、编目到流通的一系列程序,也都是通过手工检索为读者提

供信息服务的。在网络环境下,信息资源呈数字化、多媒体、类型多样、数量庞大,这就要求馆员不仅要掌握好图书馆学、情报学等的理论基础知识和技能,更要熟悉和掌握计算机与电子检索工具的使用方法,懂得现代化通讯技术、光盘技术等相关知识。面对全新载体的文献、全新观念的读者、全新学科知识的咨询,馆员必须能够应用全新的手段和全新的方式进行解答。业务不熟悉,不能掌握现代的技术设备,就不能更好地满足读者的需求,不能深入地开发利用图书馆资源,从而影响图书馆资源的利用。

三、网络环境下对读者结构的分析

高校图书馆的服务对象主要是教职工和学生,这一读者群相对稳定,知识文化水平普遍较高。图书馆人员应及时掌握他们对书刊资料的阅读需求,区别对待,因人而异地开展工作。

1、对于专家教授。专家教授长期从事教学科研工作,积累了大量的宝贵的教学科研知识,他们中有不少是学科带头人,科研任务繁重,对文献信息的需求量大,要求也高,而平时到馆时间次数可能不多,所以,他们来馆查找资料时,一般都是注重阅览科技期刊及专业刊物,重视国内外相关专业的最新科研成果的报道。我们可专门向他们提供中、外文期刊的文献信息,定期提供某些专业学科核心期刊的现刊目次。

2、对于青年教师。青年教师多是看与自己讲

* 收稿日期:2005-03-25
作者简介:沈 波(1958-)女,江苏启东人,南通大学图书馆助理馆员。
万方数据

学专业相关的基础理论教学参考书,专业性强,同时又有精力涉足其它相关学科的知识,阅读内容比较广泛。

3、对于广大学生。学生是人数最多的读者群,学习的专业和入校时间各不相同,呈现出不同的规律性。低年级的学生学习时间短,知识面较窄,阅读时有一定的盲目性。为此,应当在他们刚入校时,就把他们组织起来,介绍图书馆的情况、布局,帮助他们利用图书馆的资源,并向他们进行爱护图书、自觉遵守图书馆制度的介绍。高年级的同学面临毕业和求职,应围绕他所学的学科专业,提供毕业论文的写作资料,帮助他们更好的完成学业,走向社会,同时可以推荐一些掌握社会经验的技巧刊物,提高他们适应社会的能力。

四、网络环境下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,图书馆应加强馆藏信息资源的开发,加强控制网络信息资源,以提高信息利用率。信息资源开发应着眼于两方面,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,

参考文献:

- [1] 黄连庆.高校图书馆开发利用网络资源的问题与对策[J].大学图书馆学报,2000(5):43-45.
- [2] 范郁林.论信息时代我国高校图书馆服务方式的转变[J].大学图书馆学报,1998(4):67-69.
- [3] 孙丽芳.网络环境下高校图书馆信息资源的开发利用[J].图书馆论坛,2000(2):54-57.

On the Service Work for the Readers and Innovations under the Network Environment

SHEN Bo

(Dantong University Library, Jiangsu Nantong 226007, China)

Abstract: In the light of the influence of network environment on the reader service in libraries, the present paper puts forward some corresponding innovative measures in order to serve the readers in libraries of colleges and universities under the new situation.

Keywords: network environment; reader service; innovation

并将其送上网络。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^[3]。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媒体的信息资源。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,进行有序组织和加工整理,使之有序化,同时也应加强对读者的网络资源培训,便于读者能在较短的时间内获取新颖准确的信息。

五、网络环境下图书馆设施和环境的进一步改善

图书馆要想实现自动化、网络化,跟上时代的脚步,离不开计算机为主体的技术设备。因此,图书馆应采取措施,加大专项经费的投入,改善阅读环境,要将光盘检索、网络和电子文献阅览室的建设与订购书刊列入同等重要的位置,使图书馆的现代技术装备达到一定的数量和质量要求,并形成规模,更好地提供全面的高质量服务。

由上所述,我们可以看到,读者服务工作是图书馆工作的最重要环节,是将图书馆的资源和读者有机地结合起来,起到桥梁和纽带的作用,图书馆各项业务的开展都必须围绕这一中心展开。在新的网络环境下,我们只有转变观念,增强服务意识,充分利用现代技术手段,不断提高服务水平才能更好发挥图书馆的功能和作用。