

# 网络环境下高等学校读者服务工作

西安交通大学图书馆 俞炳丰 苏黎 陈希南

中国 西安

## 摘要

现代图书馆最基本的特征是计算机与信息技术的普及和应用。网络环境下,高校图书馆所面临的环境、技术条件和读者需求都发生了巨大的变化。本文分析了网络环境下读者服务工作的特点,讨论了网络环境下图书馆服务方式与内容的变化,介绍了西安交通大学图书馆网络环境下读者服务工作的具体实践,指出了网络环境下做好读者服务工作的要求,提出了进一步做好网络环境下高校读者服务工作必须关注的几个问题

## University Librarians and Their Readers under Network Circumstance

Bingfeng Yu Li Su Xinan Chen

Xi'an Jiaotong University Library, Xi'an, China

## Abstract

The most basic feature of modern libraries is application and popularization of computers and information technology. Surroundings, technical conditions, and reader requirements have varied greatly in university libraries. In this paper, reader service characteristics under network circumstance are analyzed, and changes in library service pattern and content are discussed. Moreover, reader service practice under network circumstance in Xi'an Jiaotong University Library is described, and new requirement for reader service is presented. In addition, some issues for conducting reader service in universities are suggested.

现代图书馆最基本的特征是计算机与信息技术的普及和应用,由此引发了整个图书馆领域一系列根本性的转变。这使得馆员与管理者很容易注意到并倾向于计算机与信息技术技能的需要。随着信息技术的日益成熟和信息系统的智能化,图书馆有必要将注意力从资源和技术逐步转向服务的对象——读者。图书馆是为用户而存在的,关注读者在迅捷变化的信息环境下获取和利用信息的行为、心理及其对图书馆的期望,将使我们能够更好地发掘和利用现代信息技术所蕴藏的潜力,进一步提升图书馆的效能。

服务是图书馆工作核心和归宿,读者服务工作的质量直接影响到高校的教学工作,影响到图书馆的地位和发展。读者服务工作是图书馆的日常工作,是图书馆的基本职能,也是图书馆赖以生存的基础。除了利用先进的技术和馆藏资源的常用工具,通过完备的网络通讯设施,为

用户提供有用的信息资源外,重要的是必须树立新的服务观念,主动了解读者的需要,及时满足读者的需求。在激烈的信息竞争中,图书馆只有把全心全意为读者服务作为最高宗旨,把工作的立脚点从资源建设转向读者,把“吸引读者,争取读者”作为重要策略,及时地研究读者需求,才能在信息市场中立于不败之地。

高校图书馆是图书馆的一种重要类型,其区别于一般图书馆的主要特征为它的服务群体是在校师生。所以,高校图书馆应立足师生所需,为其提供更加方便快捷和多途径的资料查阅、借还方式。在社会网络化和自动化程度日益提高的今天,信息的宽度、广度和快捷性已经成为人们的迫切需求。高校是社会发展的先锋,高校图书馆繁杂的图书管理和服务更需要自动化手段的介入。过去图书馆手工管理的速度缓慢,效率低下,错误频繁,而且工作繁重;现在,很多图书馆都在一定程度上使用了图书馆自动化管理系统,使图书馆的工作日趋条理化、简洁化。图书馆的网络化使过去很多纷繁复杂的工作变得简单,也使很多以前无法实现的管理和服务成为现实。

随着互联网的发展和普及,高校图书馆普遍都建立了自己的网站,读者可以借助丰富的网络信息资源、功能强大的搜索引擎和快捷的传送手段,十分方便地搜集和获取文献信息。网络已成为人们工作、生活和学习中获取信息的主要场所。在新的网络环境下,高校图书馆所面临的环境、技术条件和读者需求都发生了巨大的变化。一方面,网络技术和数字化技术的进一步发展和广泛应用,为高校图书馆提供以读者为中心的个性化信息服务创造了条件,另一方面,纸质资源的传统图书馆和电子资源的虚拟图书馆的并存,对高校图书馆信息服务的传统方式提出了挑战,高校图书馆的信息服务无论在服务对象、服务信息源、服务内容、服务方式,还是在服务馆员等方面都在网络环境下被赋予了新的含义。

## **1 网络环境下读者服务工作的特点**

### **1.1 服务内容多样化**

高校图书馆传统的信息服务主要依靠纸质文献,提供的信息量有限。在网络环境下,高校图书馆信息服务的内容是多种多样的,图书馆馆藏除纸质文献外,还有电子文献、网络信息和自身开发的信息产品等,信息服务内容除传统的服务项目外,更多的是开发网络信息资源和通过网络为读者提供服务。显然,信息资源的多样化决定了高校图书馆信息服务内容多样化。

### **1.2 服务功能全面化**

传统的高校图书馆信息服务功能较为单一,依靠纸质文献,向用户提供各种咨询服务、文献检索服务等。网络环境下的信息服务是多种多样的,不但可利用网上专家咨询系统解答用户咨询,而且各种国内数据库等还能提供课题咨询、科研立项、项目论坛、高新技术等信息服务。另外,网络化的数据库检索系统不仅具有灵活的数据组织、管理和检索功能,而且还具有传真、电子邮件、高速打印、联机订购等多种信息处理与服务。即时检索馆藏信息或网上其他信息资源成为可能。因此,文献信息资源、信息设备以及信息技术的多样化,使高校图书馆得以向读者提供多渠道、多层次、全方位的信息服

### **1.3 服务手段现代化**

在网络环境下,高校图书馆的信息服务主要依靠计算机、网络技术等先进技术和设备来为读者提供信息服务的。主要有以下三种方法: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,使读者找到满意答案;二是图书馆利用现代技术使读者享受到智能化的信息服务;三是图书馆通过网络可以开展电子邮件、电子文件传递、联机公共目录查询。

#### 1.4 服务方式自动化

在网络环境下,图书馆的读者服务将从以前的单纯由馆员“提货服务”向读者“自我服务”方向发展。读者可以通过网络进入图书馆的自我服务系统,找到读者指南并在其指引下利用图书馆;也可以通过网络进入图书馆的请求帮助系统,随时获取有关利用图书馆的疑难问题解答。图书馆读者服务方式的自动化,满足了网络环境下用户信息需求的自主性特征,增加了图书馆接待读者的人次。

## 2 网络环境下图书馆服务方式的变化

随着新技术的发展和不断普及,图书馆的馆员和读者的综合素质也随之在不断提高,加之教育主管部门在政策和经费上的支持,最具代表性的就是 Calis 项目,Calis 项目的开展和实践极大地推动了高校图书馆的文献资源建设和网络环境下的读者服务的内容和服务方式。网络环境下图书馆服务工作的特点体现在服务方式上的变化,主要表现在:

2. 1.由被动服务转向主动服务。现代信息技术正在改变图书馆传统的服务手段。在文献交流电子化、网络化趋势下,图书馆作为文献信息收集整理者和交流传播者的角色不会改变,但要改变传统单一的服务手段、服务方式,预测读者需求,主动地搜集、加工网上信息,使读者广泛获取网上文献和不同载体的文献,为读者提供全方位的、立体的、快速的、高质量的文献信息服务。

2. 2.由馆内服务转向在线服务。传统图书馆受到馆藏资源范围和数量,阅读时间和空间等因素的限制,建立在线服务冲破了这些限制,最大限度地发挥图书馆的作用。

2. 3 由提供一对一的服务转向读者自我服务。尽管直接的一对一的服务仍然是必要和受欢迎的,但从战略上讲,似乎不可避免地将转向为指导用户自我服务。传统的一对一服务指馆员向用户提供直接的借、还、咨询等服务。而网络环境下,馆员将更多地指导、培训读者使用现代技术手段充分利用图书馆及整个社会的信息资源,从而实现读者自我检索、自我服务的形式,以利于馆员将主要精力放在为满足读者需求的资源建设上。

## 3 网络环境下图书馆服务内容的变化

图书馆的服务功能已经由传统的单元状态向现代的多元状态转变,服务内容的不断拓展,读者服务的数量和质量正在得到提高。

3.1 利用网络手段实现传统图书馆服务内容。一是读者服务。通过网络服务系统直接或间接地向读者提供多功能文献信息服务,如无需到图书馆即可办理电子图书证及挂失,图书的预约、续借,馆藏目录的浏览查询,新书推荐等等。二是馆藏检索、信息浏览。三是信息传递。可通过网络向重点读者发送定题服务、跟踪服务所需的专题书目信息,根据读者的阅读倾向提供个性化的书目推荐。四是图书馆日常信息。通过网页向读者提供图书馆开放时间、规章制度、读者指南、服务项目、培训项目及时间、最新图书等各种信息。五是读者意见公告栏(BBS)。图书馆与读者可通过网页进行互动式沟通,以提高服务质量。

3.2 数字信息的远程浏览和检索。提供多媒体电子出版物的阅览、因特网应用、光盘远程信息检索、网络数据库检索等多种服务。根据读者需求,增加电子出版物的品种与数量,同时,注重增加新的服务项目和服务内容。

3.3 加快数据库建设。包括馆藏回溯数据库、专题数据库、特色数据库的建设。通过宣传、培训,提高数据库利用率,以适应 21 世纪信息服务的需要。据调查,我国已有 71 %的图书馆开发了特色数据库,其中 59 %的图书馆已将特色数据库上网提供服务。在未开发特色数据库的图书馆中,有 89 %的馆近期内有开发特色数据库的计划。

3.4 将网上资源按馆藏和读者需求,建立虚拟馆藏。

3.5 强化网络信息服务。如图文信息服务,电子邮件服务,用户电子论坛服务,联机公共目录查

询服务。

3.5 读者教育服务。电子信息源的大量增加和网络信息源的引入,读者面临的更多问题是怎样迅速获取和有效利用电子信息资源,怎样提高排除文献交流中障碍的能力。因此馆员除应加强网上资源的筛选整序工作外,还应将目标放在提高读者在网络环境中获取和利用信息的能力上。由于网络的特点,教育方式也有变化,读者在馆外即可接受视频点播(VOD)等多种形式的远程培训。这种形式方便、经济,更有针对性。

以上服务方式的变化,对馆员素质提出了更高的要求。图书馆读者服务工作的质量关键在于馆员的素质。图书馆员必须具有高层次的业务素质、业务能力,熟练掌握网络环境下的信息服务手段,控制各种作业进程。随着应用开发工具技术的发展,图书馆员将成为信息的管理者、生产者、研究分析者和提供者。图书馆员除了要具有系统的图书情报学专业理论知识、广博的文化科学知识和不同学科的专业知识及知识评价能力、较高的外语水平外,还要掌握计算机与网络技术,具备信息管理、数据库生产和服务能力。针对特定用户群,从数字信息海洋中迅速找到所需资源并进行筛选、组织、整序,从而开发出有序、有深度的信息产品,体现信息服务的增值效应。

#### 4 西安交通大学图书馆网络环境下读者服务工作的具体实践

从 1998 年 CALIS 项目开始建设以来,西安交通大学图书馆按照 CALIS 的宗旨,在教育部的领导下,把国家的投资、现代图书馆理念、先进的技术手段、高校丰富的文献资源和人力资源整合起来,建设以中国高等教育数字图书馆为核心的教育文献联合保障体系,实现信息资源共建、共知、共享,以发挥最大的社会效益和经济效益,为中国的高等教育服务。

西安交通大学图书馆主要参与和完成了以下工作:

① 重点学科网络资源导航数据库,承担了“管理科学与工程”、“动力工程及工程热物理”和“科学技术发展史”三个学科的建设;

② 分布式联合虚拟参考咨询系统,该系统已 2006 年春季正式启用。编辑整理了该系统中心知识库中 15 个学科的 3800 多条有价值问题;

③ 承担 CALIS 联合目录数据库建设工作,

④ 承担专题特色数据库建设工作,

⑤ 建立了 CALIS 馆际互借与文献传递网络体系,现已成为内地西北地区的文献传递中心,文献传递量逐年递增,2006 年共传递文献 4293 篇(传入 2319 篇,传出 1974 篇);

⑥ 参与 CALIS 中心的“集团采购”,共订购有网络数据库 53 种,光盘数据库 8 种,拥有全文电子期刊 14000 多种;

⑦ 承担高校学位论文库建库工作

⑧ 为 CALIS 联合目录中心数据库提供数据

⑨ 为读者开通了 CALIS 数字图书馆资源统一检索平台;

另外,西安交通大学图书馆还组织专人对馆藏电子资源进行了整合并建立了链接,对读者使用全文电子期刊提供了极大的便利;将网上 OA (open access resources) 期刊进行链接,方便读者访问;开通了读者免费咨询电话,回答读者在利用各种信息资源过程中遇到的各种问题;在学校的 BBS 上开辟了图书馆专栏,为读者答疑解惑;为读者开设了专门的咨询信箱。

为了使图书馆的各种信息资源和网络上的各种免费资源得到充分有效的利用,我们开展了各种的读者培训工作:(1)为每一届入学的新同学进行馆藏资源介绍和各种服务介绍,让图书馆尽快成为新同学的良师益友;(2)为大学高年级的同学和研究生开设《计算机信息检索与利用》课程,并在图书馆为他们提供实习的专用机房,保证人手一机,该课程的开设取得了良好的效果,为本科生的毕业论文(设计)和研究生的科研工作及文献信息的有效检

索发挥了积极作用；(3)每一学期为读者开设至少十次的文献信息检索的专题系列讲座，得到了读者的赞誉；(4)为读者提供个别辅导服务，根据个别读者的特定需求，为个别读者提供单独辅导，解答疑问，这一做法体现了以人为本、读者至上的服务理念，是图书馆个性化服务的具体体现。

充分利用馆藏资源开展科技查新工作，西安交通大学图书馆是教育部授权的综合类科技查新工作站。

我们图书馆的馆藏资源外借均采用计算机管理，在网上为读者开通了个人借阅查询、借还、预约等功能，并在借书处为读者提供了双屏显示，便于读者清楚地了解个人借阅情况；

服务项目	2004年	2005年	2006年
科技查新	261份	218份	251份
BBS	1607人次	1898人次	1616人次
E-mail	1075人次	1980人次	2284人次
电话咨询	2031人次	4257人次	3865人次
虚拟咨询	571人次	961人次	240人次
电子期刊导航	17959条	16195条	16215条
读者教育(新生)	4665人次	7790人次	4950人次
读者专题讲座及辅导	787人次	1711人次	2448人次

## 5 网络环境下做好读者服务工作的要求

### 5.1 服务理念创新

高校图书馆由于长期受以“藏”为中心的观念束缚,致使读者服务工作一直处于“借借还还”的低层次服务上,服务理念没有跟上信息化时代发展的要求。作为直接服务于学校教学科研的重要窗口——高校图书馆,高水平、高效率为师生读者提供有助于提高教学科研质量的知识信息服务,让读者满怀希望而来,满载收获而归,这是高校图书馆义不容辞的责任与义务。因此,在服务理念上应有更高层次的创新要求,应树立合作与共享的理念。当前,中国高校文献保障系统(CALIS)的建立,使高校图书文献信息资源共建共享成为现实,CALIS的100多个成员馆已经联合引进国外电子信息资源和数据库、联合编目、联合建库等合作统一项目,为全球信息一体化的知识信息服务奠定了坚实的基础。各高校要自觉地把自已纳入这个大系统中,利用共建共享的信息资源环境提高读者知识信息服务的档次。

### 5.2 积极开发网络信息资源

在信息全球化环境下,图书馆原有的馆藏资源和网上虚拟资源共同构成了高校信息资源的资源基础,网络资源已远远超出了传统图书馆馆藏所提供的范围。然而,网络信息资源内容庞杂、无序,图书馆必须对它进行组织整理,进行二次开发,才能真正用于图书馆的读者服务之中,在目前技术条件下,高校可以采用多种方式开发网络信息资源,为读者提供更有效的服务:利用图书馆网页开展网上导读服务;帮助用户学会利用各种搜索引擎查找信息。如在网页上发布新书新刊报导、选编专业特色信息快报等,使更多的用户会利用网络获取自己所需的信息,并能更好地充实图书馆网上咨询的信息资源和服务内容;主动跟踪课题需要,定期从网上抓取某一领域的资料,做成索引,方便用户查询,使用户能不断获取该领域的前沿研究动态和最新进展资料;提供网上科技查新,目前内地许多高校图书馆现已开通中国期刊全文数据库、中国期刊摘要数据库、中国期刊题录数据库、中国专利摘要数据库、中国学术会议论文全文数据库,对校园网用户提供免费服务。

### 5.3 积极发挥教育职能的作用,培养读者的信息素养

网络环境下读者服务工作更需要关注读者的教育。首先要认真分析读者的文化背景、使

用文献的特点和信息需求,有针对性地、分层次地开设网络信息资源检索与利用的讲座和课程,系统地开展培训和教育。文献检索课不能局限于对读者进行印刷型检索工具的讲授和实践,而要以多种方式方法来改革读者教育。在方式上,既可以以传统的方式开设培训班,又可以利用网站以超文本的方式开设培训板块;既可以以教师与学生面对面口头教学和实习,又可以利用现代教育技术制作课件帮助自主学习。在内容上,由原来的图书馆利用技能的培养转向信息技能、计算机技能、网络技能以及信息深层挖掘与整合技能的培养。

#### 5.4 完善咨询服务工作

近年来,由于知识信息的急剧增长,学科之间的交叉渗透,学科的综合化、整体化越来越高,广大读者的需求也越来越高。为此高校图书馆就不断完善以参考咨询为中心的现代化信息服务,帮助读者全面了解学科、专业课题的最新发展动态及未来发展趋势,为他们在教育科研方面提供可靠的依据,开拓他们的知识面和专业知识。目前,我国内地许多高等学校图书馆已完全利用电脑为读者提供多种形式的网上咨询服务。此外,为进一步完善咨询服务工作,馆员除具有良好的职业道德和理论基础外,还必须强化自己信息能力的培养,提高对信息技术的处理应变能力,要能熟练运用计算机技术、多媒体技术等。只有这样,馆员才能顺利地利用现代化的信息技术和方法为广大读者提供深层次的咨询服务,从而开拓图书馆事业的新局面。

#### 5.5 提高队伍素质,是做好读者服务工作的关键

提高网络环境下的读者服务的水平,实现网络环境下读者服务工作的创新,归根结底还要靠人的因素,尽快提高队伍素质是网络环境下搞好读者服务工作的关键。对此图书馆应该充分调动工作人员的积极性,加强工作人员业务素质的培养与业务技能的培训,牢固树立“读者至上”以及“公正使用信息”的思想,引入激励和竞争机制,建立和完善聘任制度。作为一名合格的馆员,首先要系统地掌握图书情报专业知识,除了图书馆学、目录学、分类、编目、情报检索等传统理论和技能,还要会使用计算机编目、标引、检索等现代文献情报服务理论和方法,了解本专业最新的观点和理论,吸收本专业领域的各种创新成果,跟踪本专业的发展动向,成为信息组织、分析、综合有效管理者;其次应掌握计算机网络应用知识和外语知识,这是获取、整理信息和提供信息的服务工具。图书馆员必须具备一定的计算机、网络应用知识和外语水平,了解现代信息技术环境下图书馆的信息处理工作,能够借助计算机和网络系统进行电子信息资源的收集、加工、存贮、组织、传递和开发利用;再者,要有信息敏感度,具备对信息敏锐的观察判断的能力,获取可利用信息的能力,对信息的分析、识别、整序、处理和传播能力。只有拥有一支具有较高的思想文化素质和合理知识结构的队伍,才能保障读者服务的各项工作顺利开展。

## 6 进一步做好网络环境下高校读者服务工作必须关注的几个问题

### 6.1 内地各高校图书馆的经费投入悬殊很大

受各种因素的影响,内地各高校图书馆的经费投入悬殊很大,导致各馆信息资源的配置很不平衡,最终影响到高等学校的教学质量和科研水平。解决的出路在于在经费支持上加大对西部地区及边远地区的倾斜,缩小差距,全面拉动文献资源保障工作和推动读者服务的水平。

### 6.2 强化以人为本、读者至上的理念

文献信息资源保障是图书馆为读者提供服务的基础和保障,读者对图书馆服务工作的认同是图书馆生存的根基。目前我国的一些高校图书馆还存在开放时间机关化、衙门化的现象;在规章制度方面存在限制条件多,方便措施少,强调读者义务多,保障读者权力少的现象;一切以读者为中心,经常进行换位思考,急读者所急,向读者所想,以良好的业务素质和热情的服务为读者提供高效优质的服务。

### 6.3 开展各种形式做好读者调查(需求、行为、利用状况)

做好读者服务工作最重要的一点就是了解读者的需求，知己知彼，百战不殆。读者的需求了解了，我们的工作才能做到有的放矢。网络技术和计算机的发展为我们了解读者需求提供了极为便利的条件，我们应充分利用这一现代化的技术手段开展多种形式问卷调查、数据统计，比较分析，对读者的现实需求和潜在需求进行正确的把握和预测。

#### 6.4 建立和完善网络资源服务的日常维护机制

近年来，许多高校图书馆网络信息资源的链接经常出现死链接或链接中断，或者出现服务器软硬件故障，导致读者无法使用有关的资源。故障的排除经常是被动的，很不及时，给读者带来了极大不便。解决这一问题的出路在于采用技术手段对系统进行实时监控，出现问题及时报警，同时配备专职的业务人员进行定期维护，使中断服务的时间缩小到最短。

#### 6.5 读者权利不平等，著作权保护力度不够

内地许多高校图书馆依据读者的学历、职务、职称发放借书证，限制借阅馆藏的数量，对不同的阅览区也有身份限制，当前由于我国整体上人们的法律意识还比较淡薄，上述问题所导致的法律纠纷还不算多，没有引起人们的足够重视。但随着全民法律意识的提高和国家执法力度的加强，上述问题将会日益突出。因此对复合图书馆读者服务工作中作品的出借、出租、文献的复制、馆藏资源数字化及网络资源链接服务中所反映出的著作权问题进行研究是非常重要和必要的。

#### 6.6 努力扩大服务对象的范围

有条件的高等学校图书馆应尽可能向社会读者和社区读者开放。为提高公民的文化素质，构建和谐社会做出贡献。