

网络环境下如何做好信息服务工作

杨永君

(黑龙江省绥芬河市图书馆 157300)

我国计算机上网台数逐年增加,为在网络环境下提供数字化服务奠定了物质基础。在网络环境下,图书馆业从服务工作特点、机制、运作上都发生了根本性的变化。图书馆应充分利用网络环境,针对读者服务工作的新特点、新内容,开展对读者的服务工作。

1 网络环境下图书馆服务模式的变化

网络环境是指在电子计算机和现代通信技术相互结合的基础上构建的宽带、高速、综合、广域型数字式电信网络。计算机网络的发展通过网中设网、网络互联等形式打破了校域、城域乃至国域以往相对封闭格局,使传统的信息提供与获取方式彻底改变,分散于不同地理位置的信息资源以数字方式存储,通过通信网络相互联接,人们可以借助网络上任意终端获取所需要的信息资源,用户可以不受时间限制,不受信息存放地点影响,方便的在网上检索、选择、获取自己需要的信息^[1,2]。

无论是在传统模式下,还是在网络环境中,为读者服务、让读者满意,始终是图书馆工作的目标和宗旨。信息高速公路的出现,网络信息资源的出现,彻底摧毁了“田园式”的传统图书馆模式,也给图书馆的自下而上发展空间带来了新的契机。在知识经济时代,社会生产对知识的需求越来越强烈,传统的图书馆服务方式受到冲击,促使传统的机制、运作在发生根本性的变化,新型服务模式的雏形已出现。图书馆服务工作从满足书刊阅览的文献需求为主,转移到以满足知识信息需求为主、以知识开发服务为主要功能的模式^[3]。

网络环境下图书馆服务形成了新模式,其主要特点:

1.1 开放型服务模式

图书馆业工作开始突破原有时空界限,主动接触社会,摆脱了传统文献处理的限制,在信息的采集、加工、组织、服务方面,面向网络环境,以新的方式组织、控制、选择、传播信息建立了辐射型的开放服务系统。

1.2 有偿服务与无偿服务相结合

在市场经济条件下,图书馆为了更好地为社会服务,满足读者的信息需求,在完成公益性服务的同时,开展各种类型的有偿信息服务,已经得到社会和读者的认可。不仅可以弥补国家投资的不足,也可以促使图书馆有自我生存的自身发展能力。李岚清副总理在视察国家图书馆时曾指示:“图书馆主要是公益事业,但现在社会主义市场经济,适当的产业化经营不但是允许的,也是必要的。”

1.3 主动型服务

面对社会的信息需求,图书馆的服务已经开始走出图书馆,面向社会、面向需求、上门服务。在做好阵地服务的同时,工作人员主动与用户联系,了解需求,采用新的服务方式,主动为读者服务。例:国家图书馆、上海图书馆、广东中山图书馆的剪报中心,主动与大中型企业联系,了解信息需求,编辑专题剪报,提供信息服务,收到较好社会效益和经济效益。清华大学图书馆,聘用专业人员为学科馆员,提高信息资源建设和信息服务质量,主动为教学科研服务。

1.4 针对型服务

随着社会的发展,信息社会的建立,图书馆开始冲破传统服务模式,紧密地配合社会需求,提供特色服务,有针对性的服务,不断提高读者的满意率。例如:国家图书馆强化为政府立法决策服务,在近两年的“两会”期间,24小时全方位服务。近期与国家机关和各部委图书馆联系,提供各种信息服务,主动提供政策法规方面的专题咨询服务。上海图书馆主动向政府机关定期提供城市建设、市场发展等宏观决策性信息。浙江图书馆针对本省的经济的发展,主动为大型企业服务,提供信息咨询服务。

1.5 多样型服务

现代图书馆以用户为中心,需要什么就提供什么,摆脱传统的服务方式,摒弃单个、重复、被动、琐碎的手工服务。把服务模式从“单纯服务型”转变为“服务经营型”,把服务推向市场,开展信息的深加工,如代查、代检索、代翻译、代办手续、代复制、联机检索、光盘检索、联机目录查询、网上专题信息服务等。提供信息资源的范围和载体更广泛。图书馆从文献资料的收藏者和提供才,转变为信息产品的生产才、开发者和提供者。

1.6 知识密集型劳动

信息社会需要信息的深层次加工,图书馆开始从以文献单元的加工,深入到以知识单元为主的加工,图书馆的服务工作将从借借还还的服务,转移到多层次信息咨询服务,有更多的工作人员从事信息的组织,直接参与市场,成为信息技术的中介,在信息服务的每一个环节增加智力投入。产生了新型的图书馆信息服务人员,被称为“网上信息员”、“网上导航员”、“网上冲浪员”。

1.7 产业型服务机构

随着市场经济的发展,原有的公共图书馆、专业图书馆、学校图书馆等机构从单纯公益型向以公益型为主,经营型为辅的服务机构。新型的信息服务机构,以生产和经营信息产品为主,出现以经营型为主的服务机构。

2 网络环境下图书馆读者服务工作的 发展趋势与对策

2.1 需求特点与发展趋势

在网络环境下知识信息的需求的特点是: 知识信息需求的全方位与综合化, 知识信息需求的开放化与社会化, 知识信息需求的电子化与网络化, 知识信息需求的集成化与高效化。

社会的需求促使信息机构的总体发展趋势是向信息增值型、信息产业化、信息服务化、精密化发展。

传统图书馆, 文献收藏的数量, 对图书馆服务方式是以面对面的读者借还图书, 提供口头咨询为主。

现代图书馆, 拥有掌握和利用电子技术的水平和专业人员, 获取信息和利用信息的能力, 不受馆藏的限制, 对图书馆的服务起着决定性的作用。图书馆的服务已经开始以远程通讯的网络应答式提供。

从总体上, 图书馆的服务模式的转变主要有以下几个方面:

① 图书馆的服务观念: 从“读者服务”转向“协调、合作、共享”。

② 图书馆的服务形象: 从热情、周到的“服务员”转变到迅速、方便的“信息导航员”。

③ 网络环境下图书馆服务工作的的发展方向:

利用图书馆的整体化优势进行图书馆网络的优化组织与协调, 使因特网的信息服务功能在图书馆网络化服务中充分实现。促使因特网上的电子信息资源成为图书馆信息服务的有机组成部分。

应该从宏观上有计划有组织地协调图书馆网络与科技、教育、经济等专网及其网络有关系, 在实现更大范围的信息资源共建共享。

强化网络条件下图书馆的文献信息资源建设, 实现网络资源配置的优化, 网络信息资源的二次开发与综合信息服务。

实现图书馆网络化和知识信息的社会化管理, 建立网络化信息保证组织和体系, 建立健全信息管理的规章制度, 确保网上信息安全的安全和正常使用。

图书馆利用自己“社会大学”, “没有围墙的大学”的特殊环境, 有意识地通过网络和计算机技术, 培养读者的信息素质、信息意识能力。

2.2 网络环境下图书馆服务工作的对策:

2.2.1 树立文献信息资源共享的观念 宏观协调, 分工合作在网络环境下, 我国的图书馆服务模式, 由于原有格局分布, 必然是多中心、多系统、多层次、多类型的局面, 因此在网络环境下更要强调分工协调, 资源与信息的网上共享, 网上服务共享, 避免各自为政。例如: 在书目数据库建设中, 已经存在重复建库, 浪费大量资金和人力, 许多数据库的建设中不要走老路, 国家有关部门要宏观干预, 分工合作^[4,5]。

2.2.2 强化网络环境下图书馆信息资源的增值服务

提高信息的使用价值, 要提供信息本身的价值, 有偿服务与无偿服务结合, 提高服务质量, 社会效益与经济效益并举,

图书馆要通过服务, 满足社会的需求, 提高服务的技术含量, 扩大服务的效果和服务的能力, 使人们在网络和信息时代离不开图书馆的服务。图书馆要利用自己占有信息资源, 快速进行信息加工的能力的优势, 利用网络环境, 对电子资源进行浓度分析与重组, 提供信息增值服务。图书馆服务人员要掌握信息源, 了解信息资源分布状况, 信息网络的分布, 熟悉网上信息机构, 更好地组织网上信息, 为读者服务。

2.2.3 探索网络环境下图书馆服务的新模式

网络环境为图书馆的服务提供了得天独厚的良好机会, 图书馆应抓住这个机会, 对信息资源的收集、加工、整理、服务赋予新的内容和方式。图书馆的整体组织、人员安排、业务流程都要不断适应网络环境的要求。传统的服务方式可以利用网络环境来发挥新的效益。例如: 图书馆的查询、外借预约、馆际互借等服务, 可以通过网络功能实现。同时利用网络的技术优势, 拓宽服务领域。例如: 信息的收集就不仅仅是采访部门的事, 参考咨询人员要参与信息资源的收集, 原来意义的图书馆分工被打破。图书馆服务工作和信息服务人员将越来越重要, “网上信息冲浪员”, “网上信息导航员”, 将会成为新型的图书馆服务人员^[9]。

2.2.4 培养网络环境下的新型的图书馆服务人才

实现网络环境下对图书馆的服务提出高水平、高质量的要求, 必然对图书馆员的知识结构提出新的更高的要求。在信息服务的服务过程中知识和技术含量加大, 向智能化发展, 图书馆从事读者服务工作的专业人员在工作方式、工作价值、工作效率、工作成果诸方面将发生质的变化。现代图书馆必须有适合网络环境的专业人才。这是关系到提高整体服务水平的关键问题。组织、设备、资金、机构的落实可以说是硬件, 在短时间可以达到, 但人才问题就是几年、十几年的问题。因此, 国家要在宏观计划中, 注意人才的培养。图书馆在人员的使用中, 要注意发挥专业特长, 培养一批新型的网络环境下的信息服务人才。

总之, 面对网络环境下图书馆服务工作的潮流与我市经济建设对信息的强烈需求, 应立即做好数字化图书馆的启动工作。其中: 提高认识、转变思想是首要环节, 争取政府投入是重中之重, 引进培养人才是关键所在。数字化图书馆应服务于商都建设, 服务于公众需要。

参 考 资 料

- [1] 沈迪飞. 图书馆信息技术工作. 北京: 北京图书馆出版社, 2001, 12
- [2] 罗华. 网上电子期刊的学术价值与利用. 生物磁学, 2005, 5(1): 46—47
- [3] 王诗秋. 略谈网络环境下图书馆员角色的转变. 生物磁学, 2005, 5(3): 99—100
- [4] 胡绪. 图书馆专业人员继续教育初探. 图书馆杂志, 2003, (2): 57—58
- [5] 金秀玲. 网络环境下中小型图书馆的现状与发展. 生物磁学, 2005, 5(1): 48—49
- [6] 盛小云, 肖碧云. 建立 21 世纪的学习型图书馆. 图书馆建设, 2003, (1): 62—63