

# 西安理工大学图书馆参考咨询工作探讨

[作者] 张小宇, 白筱芬, 李志强

[单位] 西安理工大学图书馆

[摘要] 从转变观念、提高馆员素质、拓展期刊服务领域等方面介绍了机构改革之后,西安理工大学图书馆参考咨询工作的重大转变,并提出了今后的发展方向。

[关键词] 图书馆, 参考咨询, 机构改革, 读者服务

1999年3月西安理工大学新图书馆落成并投入使用。新馆的建成,促使馆领导以前所未有的魄力在图书馆机构设置、管理方式和运作模式上进行了重大改革,“全开放、全方位、全天候”的服务模式贯彻到了每一项具体的工作当中。全开放,即藏、借、阅、咨询为一体的开放式管理模式,读者可不受文献库区、楼层限制,自由地选择馆藏文献。全方位,即开展“满意在图书馆”的优质服务竞赛活动,实行挂牌服务,创文明窗口,评选文明服务标兵,通过优质服务承诺,规范仪容仪表,充分发挥馆员的潜在能力。全天候,即开放时间超过90h,成为全省周开馆时间最长的图书馆之一。

在机构改革中,原有的期刊室与情报室合并成为参考咨询部。目前,参考咨询部所管辖的阅览室为:特种文献阅览室、中文期刊阅览室、外文期刊阅览室。其中,中文期刊阅览室的周开放时间达到90h,室内同时提供复印业务。部室现有副高职称以上人员2人,中级职称5人,初级职称1人,高级技工2人。在做好传统期刊服务工作的基础上,完成日常的读者咨询工作,加强期刊信息资源的开发利用,是部室工作的重心。

## 1、传统观念的转变

在短时间内,做好情报与期刊人员的技术融合、思想融合是当务之急。在部室管理工作中,坚持两个原则,即从事期刊管理的工作人员不能仅满足于日常的期刊管理,应改变传统观念,勇于奋进,敢于创新,加强对期刊文献资源的开发;从事情报的工作人员要起到帮带作用,主动利用自身掌握的业务技能参与期刊管理工作。由于期刊文献被视为十大信息源之首,也是图书馆中最活跃的文献类型,期刊文献服务关系到学校的教学、科研活动,而情报业务开展的定题服务、课题跟踪服务等多以纸质期刊或电子期刊资源的开发与利用为主,情报人员在参与期刊管理中积累了丰富的实践经验,增强了情报服务的针对性,为开展情报工作奠定了坚实的基础。同时将数据库代检服务工作,数据库使用培训指导,由原来的情报室、中文期刊室向外文期刊室转移,从而提高了广大读者使用外文数据库的积极性,满足了读者需求。

## 2、人员素质与技能的提高

在馆领导的重视与安排下采取外出学习、馆内专题培训(馆藏资源、文明道德修养、计算机基础培训)、部室业务技能培训(计算机基础知识、专题讲座、馆藏数据库使用、搜索引擎使用)、参观学习、自学与互相帮助相结合的方式,促进馆员自身技能的提高。

### 3、以科研促进咨询工作的开展

全体部室人员,才能互补、团结和谐、相互理解、相互包容,充分发挥自身优势,形成了比业务、比干劲、比水平的良好氛围。全年部室共公开发表学术论文 10 余篇。2003 年,在馆领导的带领下,咨询部课题组成员的“高校信息用户教育质量研究”成果,获得“陕西高校人文社会科学研究优秀成果三等奖”;2001 年《信息用户服务体系的质量研究》课题,获得国家社会科学基金项目资助;2000 年《网络环境下高校信息用户教育研究》获得校级社会科学基金项目资助。部室在馆内几次被评为文明窗口,2003 年被馆内推荐为校先进集体,在 2001 年度读者问卷调查中,获得广大读者的好评。

### 4、期刊服务工作领域的拓宽

(1) 为教学科研提供多样化、特色化的信息服务。服务特色是满足读者需求的关键,近两年,针对教师的教学科研需求,积极开展了编制二次文献的工作。以校人事处下发的“对教师职务评审论文、著作和教材的认定范围”为依据,在两年期间先后编制了《人文社会科学中文重要期刊投稿指南》《科学技术中文重要期刊投稿指南》和《外文重要期刊读者指南》。定期编辑“情报咨询”报,全年 4 期,包括教学改革、科研动态、会议预告、馆藏文献报道、检索技巧等内容。在会议信息的查找中,针对学校专业设置特点,充分开发期刊与网上信息资源。这些工作在教师中获得了较大影响;在工作交流中获得了同类院校的好评,不断有教师和兄弟院校向我们索要相关资料。

(2) 做好期刊调研工作,为提高馆藏期刊质量提供依据。对每种现刊完好率、利用率进行统计,保证了中、外文现刊订购的合理性。同时,以学校对教学科研的要求为依据,核对核心期刊目录,EI,CSCD,CSSCI,SCI 等数据库,确定了增订的中、外文现刊目录,2002~2004 年增订的中文现刊达 700 余种,现刊的复本量减至 300 余种。对于准备购进的数据库,与馆藏纸质文献进行比较,与已购同类数据库收录的期刊进行核对,并考虑其他因素,确定采购方案,为电子数据库的购买提供参考依据。

### 5、开展灵活多样的咨询服务

重视三大检索系统的查收、查引工作,积极主动地为本校及兄弟院校提供三大检索系统收录、CSSCI 收录情况;特别对收录情况进行回溯建库查询,提供 EI(网络版)、EI(光盘版)、SCI(网络版)、SCI(光盘版)、ISTP(网络版)、CSCD(中国科学引文索引)、CSSCI(中国社会科学引文索引)7 类数据库的网上查询,很受用户欢迎。

开展了西文电子期刊导航服务,对土木工程、电力电气两个专业下载电子期刊目录,核对馆藏纸质期刊,并与已购数据库进行期刊链接,对于没有馆藏的电子期刊注出可以查询的线索。

开展了文献传递服务,制定了文献传递服务方式,服务内容,收费标准,结账方式等相应的管理制度,冲破了只有“藏”,才能“用”的传统观念,为用户提供了利用非馆藏文献资源的良好途径,为实现资源共享走出了第一步。

在用户教育工作中,除了对全校本科生开设《计算机信息检索》课程外,加强了新生入学教育培训工作,制作了《新生入学教育》多媒体讲座,对 2003 届 117 个班新生进行多媒体讲座入学教育培训,效果良好。

## 6、咨询部工作的发展方向

开展多层次、多样化的用户教育培训。将用户分为本科生、研究生、教师 3 个层次。针对本科生采取了实地参观、多媒体讲座、散发宣传资料相结合的入学教育方式；为了使新生在入学之初，就树立起做文明读者的观念，图书馆还规定只有在已阅读过《读者手册》，接受过培训，并签名承诺遵守图书馆各项规定后，才能办理借阅证。

针对教师、研究生除了开展馆藏数据库、试用数据库检索技巧培训外，还根据用户的研究课题对文献信息进行搜索、整理，跟踪报道最新信息，开展专题服务。

利用互联网来开展参考咨询工作，是参考咨询服务发展的必然趋势，图书馆可以开展以下咨询服务，一是代表性咨询，二是问题咨询，三是课题咨询。另外，还可针对用户的需求特点，建立特定主题的网站链接服务。