

网络环境下图书馆读者服务工作

王春风

(大连市旅顺口区图书馆,大连 116041)

[摘要]概述了公共图书馆读者服务工作的概念及网络环境对读者服务工作的影响,并提出了在新的形势之下公共图书馆读者服务工作的新内容。

[关键词]公共图书馆 网络环境 读者服务工作

[分类号]G252

公共图书馆的读者服务工作就是组织读者充分利用公共图书馆文献资源的各项服务活动的总称。在实际工作活动中,它是整个公共图书馆工作中最活跃的部分,直接体现了公共图书馆的社会性质、教育职能,同时也具体体现了公共图书馆的社会服务效果。

1 网络环境对读者服务工作的影响

网络环境是指在计算机和现代通信技术相结合的基础

见表2。

表 1

	赞同率
教材与课件并用	95.2%
课堂提问	75.5%
随堂考试	74.9%
多媒体教学手段	96.6%
请同学在讲台演示课件	88.4%
上机实习	100%
书写综述报告	61%

表 2

	优	良	中	及格
A(报告)	42%	21%	16%	21%
B(考试)	36%	15%	22%	27%

2.2 分析与结论

2.2.1 学生查找资料的能力得到充分提高。通过有目的的上机实习,提高了学生自主检索资料的能力。在上机过程中,为了查找适量的与本课题有关材料,学生必须认真编写检索策略,在检索过程中根据情况不断调整检索策略。通过反复检索,使学生真正将课堂内容应用于实践中,掌握检索技巧,领会文检课的真谛,为今后的科研工作打下坚实的文检基础。

2.2.2 学生学习的积极性和自主性得到充分发挥。通过课堂提问和请同学到台上讲课的方式,打破了过去教师一统课堂的局面。教师退到台下,学生请到台上,学生由听者变为讲者,由被动变为主动,为学生提供了充分发挥的机会,极大地激发了学生的学习热情与创造力。而且通过制作课件,许多同学掌握了Power Point的使用方法,这是意外的收获,可谓一举多得。

2.2.3 学生的综合能力得到充分展现。学生认真阅读检索到的资料,可初步了解本专业的前沿科研动态,在此基础上,通

上构建的数字式电信网络。以因特网为代表的高速信息网络将大量的用户、信息资源、信息服务紧密联系起来,形成了人们信息活动的重要空间。网络环境使传统的信息提供和获取方式发生了彻底的变化,它必将使公共图书馆读者服务工作也发生深刻的变化。

1.1 由“书本位”向“人本位”转变

在经济全球化趋势不断增强,科技革命迅猛发展的今天,信息服务全球化已成必然趋势。而公共图书馆作为信息服务业的一个重要组成部分,将会在未来的社会信息服务中

过综合分析,写出分析报告,提高了文献评价能力和综合分析能力。在此过程中,综合素质较好的同学的能力得到了充分的展现。书写综述报告,阅读了一定数量的中外文资料,也为书写毕业论文打下了良好的基础。

2.2.4 文献检索课教学内容得到了充分拓展。以往的文献检索课仅限于文献检索方法的自身教学,更多强调的是文献检索的过程是否合理,很少注重与专业相结合。通过书写综合报告,使文献检索课与专业课紧密联系在一起,充分拓展了文检课的教学内容;在开阔学生思路的同时也拓展了教师的视野,促使文检课教师必须了解一定的专业知识,不断丰富和提高自己,使教与学达到协调统一。师生共同提高,促进文检检索课教学更上新台阶。

2.2.5 考试成绩更真实。通过综合报告判定成绩,更能反映学生的真实学习水平。这种方式的考试,考题不尽相同,检索的数据库也不尽相同,检索出的参考文献也不同,进而写出来的报告也就不同。避免了卷纸考试的互相抄袭行为,更能发挥同学的自主创造力。

总之,文献检索课主要教学目的是培养大学生的综合信息素质,因此,文检课的教学可借鉴2001年“美国高等教育信息素养能力标准”中的第二条和第三条,重在培养学生有效而高效地获取所需信息;并能批判性地评价信息及其来源,把所筛选出的信息与原有知识背景和评价系统结合起来,以提高大学生解决问题的能力。

参考文献:

1 何高大.“美国高等教育信息素养能力标准”及其启示.现代教育技术,2002(3)

牟韶彬 女,1965年生。1985年东北大学毕业,副研究馆员。

裴育红 女,1964年生。1992年东北大学毕业,馆员。

(收稿日期:2004-08-21;责编:李德戈。)

发挥着不可替代的作用,并将成为我国信息产业中的重要一员。新形势的不断发展,给公共图书馆的服务工作开辟了新的天地,与此同时也给公共图书馆的服务观念带来了新的变化。公共图书馆是因读者的需要而产生的,也因读者的需要而发展,读者的需求是公共图书馆赖以生存和发展的生命线。因此,公共图书馆的服务观念不能再停留在过去的“收藏”和足不出户的“借借还还”上了,而是要从思想深处更新服务观念,服务方式要由传统封闭式向开放式网络化转变。公共图书馆工作人员一方面要从“重藏轻用”的意识中解脱出来;另一方面,公共图书馆工作人员的服务对象要从“书本位”向“人本位”上转移,牢固树立“读者至上”的服务理念。

1.2 由“区域化”向“社会化”延伸

传统公共图书馆受到所在地域等因素的限制,读者服务活动主要是围绕附近地域的“本馆”读者来组织和进行的,而在网络环境下则相对地扩大了公共图书馆读者服务的对象,打破了服务对象范围的局限。对于某个公共图书馆而言,其所在网络系统内任何一个使用本馆文献信息资源的人都是自己的读者;而对于社会上的某个人来说,他既可以是某个公共图书馆的读者,也可以是另外或更多公共图书馆的读者。公共图书馆这种服务对象从“区域化”到“社会化”的延伸,反映了公共图书馆从封闭不断走向开放的社会化发展趋势。

1.3 由“馆藏化”服务向“网络化”服务转变

在网络环境下,公共图书馆的读者服务内容发生了很大的变化:由馆藏的文献信息资源服务转向馆藏资源上网服务,越来越多的公共图书馆将利用网络资源来开展参考咨询服务、定题跟踪服务、信息调研服务、用户培训服务等工作;而有些读者对公共图书馆馆藏文献信息资源的依赖将转变为对网上信息资源的依赖。例如,读者可以通过网络计算机终端完成一些常规性的知识信息查询,读者可以足不出户就完成了馆藏图书的网上借阅及预约;读者可以以联机方式浏览馆藏原始文献和打印相关信息资料,而且公共图书馆还可以以局域网的形式建立参考咨询服务系统,向读者提供书目、索引、文摘等文献信息咨询服务;此外,公共图书馆还可以通过链接因特网,为读者提供更广泛的信息资源查询服务等。

2 读者服务工作要重新定位

网络信息时代使公共图书馆的读者服务工作面临着从未有过的机遇和挑战,它对公共图书馆读者服务内容、手段和对象都提出了新的要求。但不论时代和社会发生什么样的变化,读者服务工作的宗旨是不会改变的,为读者服务永远是公共图书馆一切工作的出发点和归宿。公共图书馆只有重新定位,充分利用现代化设备及丰富的信息资源,及时调整服务内容,完善服务手段,扩大服务对象,才能不断提高读者服务工作的层次和水平。

2.1 图书馆员要提高认识,转变观念

在网络环境下,图书馆员所进行的读者服务工作应具有改革创新的精神,并逐步消除一些封闭的或半封闭的旧观念,努力营造一个面向广大读者开放的全方位服务环境,使公共图书馆的服务职能得以充分发挥。因此,在公共图书馆文献信息资源建设中应充分考虑网络环境,要积极参与文献信息网络的共建,充分利用网络实现文献信息资源的共享。

只有在不断提高本馆馆藏文献信息资源保障程度的基础上,才能使广大读者在更大范围内更合理地实现资源共享。

2.2 不断加强读者的辅导工作

2.2.1 坚持不懈地搞好馆藏文献的导读工作。可以说,导读工作的好坏,直接影响着公共图书馆馆藏文献资料在读者中的利用程度。而坚持开展导读工作,培养读者的阅读兴趣,将有利于广大读者知识信息需求的不断拓宽和深化。

2.2.2 有组织地开展文献检索课教学活动。随着计算机技术、多媒体技术、数字信息技术等现代信息技术在公共图书馆的广泛应用,文献检索过程也就相应地增加了计算机、光盘、数据库、网络等一些相关的技术知识。为此,图书馆员应通过培训,使读者能在信息的海洋中学会鉴别、筛选、整理和分析研究文献信息,从而培养他们的信息意识并提高他们的信息检索能力。

2.3 树立新的服务理念

服务是人与人之间一种特殊形式的“互动”,是一种满足人的需求的活动,是人与人之间生存方面相互依赖关系的具体体现。公共图书馆早就提出了“读者第一”、“读者是上帝”等口号,也形成了相应的服务理念。要树立新的服务理念就必须进行全员服务培训,教育馆员,充分认识服务的重要性,牢固树立公共图书馆要生存发展,就必须在服务领域领先一步的理念,要完善服务规范,同时制定读者满意工作手册,确立馆员服务行为准则与礼仪规范,真正体现全心全意为读者服务的宗旨。

2.4 加强图书馆员队伍建设

网络环境对公共图书馆的读者服务工作提出高水平、高质量的要求,这必然对图书馆员的知识结构提出新的更高的要求。随着信息服务的过程知识和技术含量的加大,公共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、工作效率等方面也将发生质的变化。加强新技术、新知识的学习,努力使自己成为“信息导航员”、“信息管理员”将成为新时期图书馆服务人员的必然要求。

总之,信息时代呼唤信息馆员,图书馆员必须从传统的角色中走出来,成为具有崭新服务理念、服务技能的新型的复合型馆员。图书馆员角色的嬗变,需要图书馆员不仅在观念上和心理上作好充分准备,而且要在知识和技能方面,特别是现代信息技术应用能力方面有显著提高。只有这样,图书馆员才能更好地为广大读者服务,并将开创信息时代图书馆美好的未来。

参考文献:

- 1 龙训田.读者工作的新理念[J].图书馆论坛,2002(3)
- 2 张良图,张智慧.信息时代图书馆读者服务工作的变革[J].图书馆学研究,2003(2)
- 3 赵学萍.网络环境下的读者服务工作[J].图书馆论坛,2002(2)
- 4 蒋润秋,吴俊英.网络环境下读者服务工作探讨[J].高校图书馆工作,2003(1)

王春风 女,1963年生。馆员,馆长。已发表论文多篇。

(收稿日期:2004-12-02;责编:李德戈。)