

## 浅谈我校图书馆信息服务工作

许文娟

图书馆作为知识的宝库,科学的圣殿,文明的沃土,在高校的教学和科研工作中占有举足轻重的地位,它与高水平的教师队伍、先进的实验室设备共同成为办好现代大学的三大支柱。随着社会主义市场经济体制的建立,高校的管理体制、教学内容等方面实施了一系列的重大改革,无疑给图书馆工作提出了更高更新的要求。为此,本文就我馆为读者提供文献信息服务的保障条件、服务内容以及如何面对未来的挑战,谈谈我们的做法。

### 一、保障条件

#### 1、初具规模的馆藏资源

俗话说“巧妇难为无米之炊”,没有丰富的文献信息资源,就不可能为读者提供较好的信息服务。我校是由原通什师专和通什教育学院合并起来的一所综合性大学,办学时间虽短,但是,学校领导历来都比较重视图书馆建设,特别是馆藏建设,使得馆藏资源种类多样、内容丰富。目前,馆藏图书共计27万多册。其中中文图书26万多册,外文图书1万余册;中文报刊近2000种(当年订购);中外文过刊近6万册;《四库全书》精装本一套;数百种音像资料以及各种光盘资料。

#### 2、初步建立一支与现代化图书馆相适应的专业队伍

建设现代化图书馆需要有一支素质较高、结构合理、思想稳定的专业队伍。只有通过建设高水平的专业队伍,图书馆的管理科学化、服务信息情报化、藏书载体多样化、检索网络化才能得以实施,大量的文献信息资料才能加工成品位高的信息产品提供给读者,以满足广大读者的需要。全馆工作人员33人,参加图书馆自动化和网络化培训38人次,8人参加高校图书馆干部进修班(1年)的专业学习,10人参加北大图书馆函授培训(有证书),8人参加省图工委举办的图书馆专业培训。现有中级职称5人,助理馆员12人,大专以上文化程度的专业人员20人,其中具有本科学历以上有9人,图书情报学专业科班出身的有7人,基本形成多学科、多层次相搭配的专业队伍。

#### 3、现代化的服务设施

现代化的服务设施是为读者提供信息服务的硬件条件之一。我馆现有康柏主机2台、终端22台、多媒体15台、PG机3台、传真机1台、激光打印机1台、喷墨式打印机1台、平推打印机2台、LQ1600打印机5台、复印机2台和一套配套的影音设备(录像机、影碟机、高清晰度彩电、高保真音响)等现代化的信息设备。

### 二、服务内容

#### 1、服务手段现代化

在信息爆炸的今天,人类的科学知识量随着科学技术的突飞猛进而急剧增加,人们对知识

的需求量越来越大,传统的图书馆的服务方式已无法适应读者对信息情报的需求。图书馆自动化建设给我馆在服务手段、服务方式以及服务效率上带来巨大的变化:

第一,传统的手工登记借还方式由条形码输入与识别等先进的技术代替,借还只需几秒钟。

第二,图书馆原来那种工作人员给读者直接提供服务方式将改变成人机会话方式。如读者可以通过检索室的计算机终端,直接访问数据库,浏览各种文献。读者也可以随机一边检索,一边通过屏幕显示查找文献。若发现新的查找线索,可重新修改提问式,改变检索途径或检索策略,以达到预期的结果。目前可检索的有中文图书、外文图书、中外文过刊和海南少数民族资料4个数据库。我馆还先后引进了“中国学术期刊数据库”、“人民日报数据图文光盘”、“计算机图书数据库”等等,极大地拓宽了馆藏资源,使馆内检索手段和服务途径实现了多元化。

第三,图书馆自动化系统的运行,使图书馆信息的存贮载体发生根本的变化,传统的纸质存贮载体被缩微胶卷、胶片、磁带、机读目录、光盘等电子出版物代替;传统的只有文字和图片的图书情报信息,随着科学技术的发展,也向着文字、声音、图形、图像、动画、活动影像等多媒体信息发展,这些融声、文、图为一体的多媒体信息具有存储密度高、容量大、检索方便、价格低、存档寿命长等优点。如20卷六十万个词条二万多幅插图共6000万字的著名《牛津英语辞典》,只占一个CD-ROM光盘1/10的储存量。本馆现已装备有光盘检索室、多媒体视听室和影院,为读者提供光盘检索、多媒体阅览及视听服务。

第四,1997年8月设在校图书馆的校园网网络中心正式与Cernet接通,并通过设在美国的SRPINT公司网管中心与Internet骨干网连接。cernet是我国兴建中国教育科研网,其主要成员是全国各地的高等院校和科研机构。Internet是当今世界上最大的国际性计算机互联网络,它的前身是美国国防部高级研究计划管理局于1969年建立的军用网络,后由美国的“全国数据高速公路”(national data superhighway)演变而成。作为全球计算机“网络的网络”(network of network)的Internet,有着无穷无尽的信息资源,它不但拥有当今所有学科的文、数据、信息库,而且也拥有美国国会和世界各地17,000多所图书馆的馆藏图书目录,图书(期刊)索引和参考工具书、全文资料 and 科技论文预印本。它不仅可以提供文字信息,而且可以提供图形、图像、声音和运动图像信息。Internet网上具有WWW(Web)、电子邮件(E-mail)、远程登录(Telnet)、文件传输(FTP)等功能。现在我馆已开通2台机用于Cernet和Internet浏览查询。

第五,原来的馆藏卡片目录体系被机读目录体系取代,原来的各种订书单、借书条、书袋卡等由计算机输出和完全由计算机内部文档取代。

## 2、读者服务工作水平不断提高

读者服务工作是图书馆存在的价值体现,也是图书馆各项工作的出发点和最终归宿。随着新技术革命和图书馆现代化技术的应用,我馆的信息情报职能和社会教育职能逐渐得到发展和强化,读者服务工作水平不断提高,主要表现在以下几个方面:①通过多种渠道,进行深层次的文献信息资源开发。如新书介绍,图书展览,报纸剪贴,开辟宣传专栏,开展导读活动和印发《琼大学生阅读参考书目》、《琼州大学图书馆读者机检指南》,以及编辑、出版《琼大图讯》等。②发挥高校图书馆教育职能。增强学生的情报意识,提高文献获取能力,是高等学校学生不可缺少的一项教育。开设文献检索课,使学生懂得利用检索工具收集、整理、筛选和分析情报知识等。③为了提高图书文献利用率,降低拒借率,我馆由封闭型向开放型转变,变被动服务为主动服务。所有书库和阅览室全部实行全开架借阅。④我馆在高校读者服务工作方面取得切实的

成效,特别是在年人均到馆阅览人次和年人均外借书刊册次及周开馆时间三项硬性指标均达到标准。

### 3、建立海南少数民族资料数据库

为了进一步开发海南少数民族文献资源,本馆通过购买、征集和民间采集等途径,收集海南的黎、苗、回少数民族文献资料,建立“海南少数民族资料特色数据库”,为从事海南少数民族工作和研究的人士提供较齐全的文献信息服务。其内容主要包括:①本地区各少数民族的社会、政治、经济、文化、风俗习惯以及研究本地区的各个民族的历史、发展和现状的图书资料;②反映本地区各少数民族的著作、论文以及散见于报刊的各类文章。③本地区各少数民族的民歌、民谣、民舞、服装头饰等图书资料以及图片;④本地区各少数民族的史料、地方人士著作和地方出版的刊物等地方文献;⑤本地区少数民族的方志(包括州志、县志、乡志)等。到目前为止特色数据库里收录的数据已有 5763 条。读者可以从题名、责任者、主题词、分类号、统一书(刊)号等检索途径对数据库里的数据进行检索。检索命中的显示记录,本馆可以提供阅览或复印原文。

## 三、展望未来

21 世纪是信息时代,高校图书馆这个特殊的信息机构将面临新的课题和新的挑战。面对挑战,我校图书馆将如何在这个社会信息化和信息社会化的时代求生存、求发展。笔者认为,必须采取以下相应措施。

### 1、更新观念,充分开发利用图书馆文献信息资源

长期以来,各类图书馆都尚未摆脱过去那种“藏书楼”意识的影响,只重馆藏数量、规模,不问实际利用效益,忽视了对大多数文献信息资料的深层次开发;图书馆人员习惯于“等客上门”的传统服务,忽视市场需求的状况。其结果是,造成了文献资源的大量浪费。现代信息技术的高度发展,图书馆的职能已开始转变,图书馆人员的作用也发生了变化,传统的文献保管开始让位于信息的开发利用。为此,采取各种行之有效的措施,加快图书馆信息资源开发的力度,优化藏书结构,真正做到藏以致用、用户至上,将文献服务推进到更高层次的信息化服务,以求更有效地开发图书馆的文献信息资源。图书馆可向社会提供全方位、多层次的信息服务。主要做法有:

第一,调整藏书结构,突出重点。如增设畅销书书库、新书专柜。

第二,组织编制和汇集专题目录、报刊资料篇目索引和新书目录,印发信息快报和新书通报。

第三,开展向读者提供代查、代译文献资料。

第四,开展各种咨询服务。如政策法规咨询、技术性咨询、预测性咨询、市场调研咨询和专题咨询。

第五,开展对重大课题进行信息调研、定题跟踪服务。

第六,开发视听资料信息资源。如光盘检索,各种电子出版物的阅读和欣赏。

### 2、提高图书馆人员的综合素质

高校图书馆是学校的文献信息中心,是直接服务于教学和科研的学术性机构,图书馆人员承担着文献信息情报开发和利用的任务。此外,各门学科知识相互切入、渗透、融合,科学的综合化与交叉现象的加剧,更需要图书馆人员有广博的知识素养。图书馆人员不仅要掌握中外文知识、图书情报学知识以及运用计算机、光盘、多媒体等技术,还应有广博的各门学科知识,来充实自身的知识结构,使信息服务的整体水平得到提高。为此,图书馆一方面(下转第 92 页)

其四,校图书馆全体工作人员的团结敬业、开拓奋进。琼州大学图书馆自动化建设,起步较晚,基础差,加上校区分散,图书馆当时的技术力量较薄弱,经验又不足,可以说是摸着石头过河,要实现自动化管理谈何容易。但是,图书馆的全体同志团结一致,虚心好学,连续两年节假日从不休息,完成了大量繁杂的准备工作(包括几十万册图书数据的录入、条码、磁条的粘贴等等),克服了一个又一个技术难关,提前完成了任务。

其五,学校有关职能部门密切配合和通力合作,有关的兄弟院校图书馆的技术援助,这些也是我校图书馆自动化建设工作取得优异成绩的原因所在。

琼州大学图书馆实现自动化管理,其服务形式、内容的多样化,以及服务档次、服务水平的显著提高,这在教职工和学生乃至社会上都引起了强烈的反响和震动,它促进了人们观念的转变和思想的解放,使人们增强了强烈的信息意识和情报意识,感受到了人类文明智慧无比的巨大力量,同时产生了良好的实用效益和社会效益。首先,观念的转变。人们不再认为图书馆只是一个藏书楼,而是当今“信息爆炸”时代不可缺少的智慧殿堂。其次,减少不必要的重复购置,通过联网合作,可以有效地充分利用现有资金,与合作单位共享资源,共获取信息的广度和深度都是过去无法想象和拟比的。再次,对附近院校产生了一定的冲击波和影响。目前,通什地区的中专院校、中学及有关部门都到琼大图书馆来参观考察,并提出使用联网的强烈要求,产生了良好的社会效益。还有,图书馆自动化的实现,将较大限度地为学校的教学和科研提供优越的条件,促进教学和科研的不断发展,发挥其应有的情报教育和情报职能的作用。

今年3月31日至4月1日,由海南省教育厅主持召开的“海南省普通高等学校图书馆自动化建设总结表彰大会”在琼州大学隆重召开,这次会议的召开,标志着历时三年(95~97)的省高校图书馆自动化建设第一阶段(图书馆局域网自动化管理阶段)工作的胜利结束。琼州大学图书馆自动化建设被授予“达标单位”牌匾。这表明了上级领导及专家们对我校图书馆自动化建设的充分肯定和较高评价。

琼州大学图书馆自动化建设的下一步目标是实现网络化管理。

[吴映民:琼州大学副校长 林江云:琼州大学]

[责任编辑:屠建]

---

(上接第95页)注意对在职人员进行有关业务培训,另一方面要引进各专业人才,以壮大和充实图书馆的专业队伍。

### 3、加强图书馆自动化网络的建设

在知识激增、信息爆炸的时代,单个图书馆的文献和服务已远远不能满足社会的需求,只有实现图书馆自动化、网络化,使资源无限扩大,最大限度地实现信息资源共享。数据库建设是图书馆自动化网络的核心。为此,我馆应根据实际情况加速建立适应社会信息用户需求的各种特色数据库,并建立和完善计算机联网,利用电子计算机技术、网络通讯技术和高密度存贮技术等现代化信息技术,实现文献信息数据库化,使图书馆真正成为现代化信息资源开发中心。

### 参考文献:

1. 刘廷元 Internet 的信息资源与全球信息社会发展,图书与情报,1996(3)
2. 刘经宇 认清形势,明确任务进一步开创图书馆工作的新局面。图书馆建设 1997(3)
3. 黄秀媛 少数民族地区党校图书馆藏书的民族特色和地方特色,图书馆界 1996(3)

[许文娟:琼州大学]

[责任编辑:舒媛]