

新世纪高校图书馆信息咨询工作

王燕军

(汕头大学 图书馆, 广东 汕头 515063)

摘要: 21 世纪的图书馆是传统职能与现代化功能并存的图书馆, 在新的技术环境下, 图书馆信息咨询工作应该积极探索新的方法和途径, 更好地发挥和体现其应有的价值, 服务读者, 服务社会。

关键词: 高校图书馆; 读者服务; 信息咨询工作

中图分类号: G250 **文献标识码:** A

一、21 世纪的图书馆是传统职能与现代化功能并存的图书馆

信息已成为当今社会发展所依靠的重要资源, 信息化水平已经成为一个国家综合国力和国际竞争力的重要标志。高等学校是以信息活动为基础, 以知识传播和知识创新为目的的社会群体。作为高等学校的图书馆, 这个文献信息的集散地, 如何面对信息社会的需求和从传统走向现代化的转变, 这是信息时代赋予图书馆的机遇, 也是挑战。人们展望信息社会的未来, 讨论 21 世纪的图书馆, 如电子图书馆、数字图书馆、虚拟图书馆, 等等, 实际上都是对信息资源的讨论, 对信息资源的组织形式、传递模式以及开发利用的讨论。我们都清楚地知道, 在 21 世纪, 新的信息资源只能丰富和加强图书馆文献信息的传播与利用, 加强图书馆的信息功能, 而不能完全取代图书馆的传统职能。就像印刷品的出现并没有使手抄文献绝迹一样, 与电子信息相比较, 印刷型文献仍有着许多优越性, 如阅读习惯、直观、无需其他设备及电源等。从另一个方面而言, 文献的完全数字化也必定是一个长期过程。新的印刷型文献还将不断地涌现出来, 许多文献会同时以不同的载体出版。所以说 21 世纪的图书馆馆藏将是一种混合载体的馆藏。现代化图书馆仍具备传统图书馆的主要功能, 即保存文献资料向读者用户提供服务。只不过在电脑技术、网络技术等新技术环境的支持下逐步拓展新的功能。能做从前传统手工操作所无法做到或很难做到的事情, 特别是在信息咨询服务方面。通过使用新技术, 以新的方式提供多样化的信息服务,

这是当今信息社会的需求, 也是图书馆信息咨询工作的重要使命^[1]。

二、主要开展新技术条件下的信息咨询工作

在信息社会中, 图书馆作为信息中心的地位将得到加强。信息咨询工作在促进知识的扩散和转移, 推动科学技术成果走向市场并转化为生产力方面起着重要的作用。21 世纪的图书馆除了传统的阅览和流通服务之外, 特别要加强信息咨询的功能。将传统的咨询服务与现代化的信息服务结合起来。

新技术手段的运用和图书馆职能的拓展, 将要求图书馆的信息咨询工作更主动、更灵活地根据环境的变化调整自身的行为模式, 运用现代化的信息技术, 在大学教学和科研中扮演如下积极的角色。(1)使服务内容专题化, 对文献信息的深度发掘, 建立专题数据库、开展专题咨询等。(2)使服务形式多样化, 实行馆内借阅和网上查检并举, 加强阅读辅导与读者教育等。(3)使服务技术现代化, 引进文献新载体, 采用新技术, 从而不断满足各类读者的多样需求。这将是 21 世纪图书馆信息咨询服务的主要工作^[2]。

1. 开展专题服务提高咨询服务层次的主动性

现代图书馆更注重馆藏资源的开发利用, 信息服务的主动性与针对性。把分散在不同信息载体上的有用信息, 按专题集中提炼、浓缩、分类、排序, 以专题服务的形式主动进行服务, 是图书馆为读者服务的一种行之有效的新途径。在现代图书馆电脑网络技术的支持下, 馆员利用自己的专业知识, 操作电脑设备, 利用

数据库来做这项工作已不是一件难事。不过,高校自建数据库,要有针对性,要突出本校专业特色。这对于用户来说是非常有效的服务方式。

如国庆50周年,我们为读者开辟了一个“国庆专栏”,将馆藏数据库中有关中华人民共和国建国以来的有关资料分类,如共和国的政策、共和国的经济、共和国的文化教育、共和国的科技、改革20年的成就,等等,从几个不同的方面向读者展示共和国建立50周年所经历的路程和成就,以便读者较便捷和全面地获得所需信息。又如中美入世谈判的成功,我们及时搜集整理有关关贸总协定的馆藏文献信息提供给读者。历经艰难的13年的入关谈判,风风雨雨,让读者了解谈判历程,了解入世对我国国民经济的影响和对我国国民带来的实际利益,并介绍有关关贸文献100余种。其实,信息咨询工作不一定要等读者咨询时才进行。许多工作是要提前和主动开展的。比如,面临澳门回归祖国,我们提前从数据库中整理出有关澳门的资料,并将其分类为澳门的政治、法律、经济、文化、教育等等。但还未来得及向读者提供,此时就有教师来咨询如何查找有关澳门语言文化方面的资料。当我们将已做好分类处理的信息提供给他时,他非常感谢,因为他已在书库内找了很久,向工作人员询问有关澳门的资料放在那里时,工作人员回答他说到处都有。的确是到处都有,因为图书是根据类别排列在不同的书架,而不是以地名集中,所以盲目地在书海中去寻找当然是非常不易的。而我们提供的专题书目,不仅集中了读者所需的信息,并且提供了索取文献的具体方法,这对读者来说是大大地提高了获取信息的速度和针对性。教师、科研人员查找他们所需的资料,往往要花费很多时间。针对用户需求的专题文献服务,解决了读者在查找特定文献方面的困难,使他们有更多的时间用于教学和研究。

专题文献服务有多种服务途径,如围绕学科建设和“211”工程建设提供专题文献服务;主动与科研单位和课题组联系,为重点科研项目 and 攻关课题提供所需信息资料;为学生提供英语四、六级考试的资料;为毕业论文的写作提供相关资料;结合国家、社会、政治、经济、科技、建设等需求提供专题信息。总之,想用户之所想,急用户之所急,按用户需求的专题文献服务在电脑、网络环境的支持下必然有更广阔的前景。

2. 利用电脑及网络技术能更便捷地开展形式多样的信息咨询工作

学校图书馆是教育系统的行业图书馆。在教育系统中,教学是主干性工作,图书馆属于学校的教学辅助机构。它的服务对象是以教师、学生为主,服务工作的

节律性很强,服务内容明确而稳定,这些都有助于它开展深入的导读和咨询工作。馆员利用专业知识和现代技术,根据教学大纲的要求可以较迅速、全面地向读者提供某一课程的相关文献的馆藏信息,如文献的藏址、流通状况、复本量,等等。简捷、直观地将信息量大的课程导读文献提供给读者,在没有电脑技术的时代,做这项工作是非常繁琐的,需要花费很多时间、精力,并且不易将相关主题全部包括在内。现在只需利用电脑,提取数据库中的相关信息分类排序即可。

然而,这只是停留在馆藏书目的层面上。在新的信息环境下,如何针对特定用户群,将各种载体、各种类型(如文本、声音、图片、影像、动画或其混合体——多媒体)的信息资源进行合理采集、规划、布局,并发挥自身优势,对其进行有效的网上信息咨询服务,这才是21世纪图书馆信息咨询人员应该努力做的工作。读者还可以通过网络向工作人员提出信息需求,工作人员也可以通过网络来回答读者的咨询,这不仅节省了读者的时间和精力,还可使读者获得更为集中、全面的信息。

图书馆收藏有大量的文献信息,其书刊目录既是校园网上重要的资源,也是图书馆参与网络建设的基本内容。不仅如此,图书馆还可以在网络上提供更丰富的信息,如图书馆各部门可以把自己负责的信息资源根据特定需要分类排序后输送到网络上,如期刊部的期刊目次、定题文献摘要,流通部和阅览部的新书通报、编制的专题书目、专题论文索引等多种类型的知识信息提供给网上,从而使传统图书馆的信息咨询工作更上一层楼。

建设现代图书馆,一方面要进行网络环境的设计和建设,另一方面要重视发挥自身信息资源优势和建设专门的文献资源数据库。从读者的需要来说,他们要求在网上不仅能查询目录,更要求同时进行文摘提要或全文的检索和阅读。图书馆的信息咨询工作者必须利用各种检索工具和自身的专业知识及丰富经验,把有关某一专题的文献信息从纷繁复杂的网络信息中既全面又准确地筛选,删除重复、冗余的信息,形成专题数据库,提供给网上,逐渐形成系列的有本馆特色的电子专藏,以达到推动本校教学科研发展、方便教师及相关读者使用的目的。诸如此类工作都需要图书馆信息咨询工作人员的勤奋努力^[3]。

三、图书馆员的工作态度、敬业精神是做好信息咨询工作的保证

在网络环境下的图书馆应该成为网络利用、信息

利用的中介,在不断膨胀的信息资源和信息用户的需求之间架起中介的桥梁。

用户总要对与主题有关的信息排队、分类、组合、类比、鉴别、分析,最后形成自己的判断。而理解、概括、判断等,都必然会涉及到行为主体的态度问题。什么样的态度决定了你以什么技术、什么手段在什么层次、什么角度上解决问题。态度问题明显地贯穿于解决问题的全过程,它甚至存在于你提出问题之前并潜在地决定了你的“视界”中的作用、层次、效能。

因此,如何解答读者的问题,信息咨询工作者的工作态度就起着很重要的作用。例如,曾经有一位读者提出要帮助他查找一份资料,我从电脑中检索本馆馆藏中没有此材料,按说这件事就算完成了。但是通过与读者交谈,了解到读者找这份资料的目的是为了找其中的一条信息,然而读者不知道信息是可以从多种不同的文献中直接或间接地获取的。而我们从事文献工作的人员就可以帮助读者,提供多种信息渠道使读者得到满意的答复。后来,我帮助他从另外一类资料里找到他所需要的信息。可见,信息咨询人员在解答咨询时要尽可能积极主动地通过与读者的对话,去了解读者提问的背景、目的,以了解读者潜在的信息需求,从而达到咨询需求与供给的最大限度的一致^[4]。

有一位学生要参加一个竞赛,是关于“门”的历史文化,现代的门、过去的门、国外建筑的门、不同民俗建筑的门以及门的特性标志等各方面的资料。不仅要图案资料,更要较详细的文字资料。然而以“门”作为主题词,在本馆馆藏中检索不到,因为它在文献题名中出现的机率很少,作为专题检索也查不到,这说明作为“门”的有关信息应该包含在其上位主题或其他综合信息中。我们利用专业知识向读者提供多种检索方案,

如可在光盘检索中按“门”提取信息进行全文检索,还可以按建筑文化去查找馆藏文献或进行馆际互借,还可以查阅有关旅游方面的资料了解民风民俗,再就是查一些相关的工具书如《辞海》、辞典等。总之,信息是人们知识结构改变程度的度量,是人与特定事物、数据、文献的一种交互作用和过程。信息并不是静态、客观和物化的,而是主观、动态和过程化的。因此,信息需求不是对具体文献或数据的机械需求,而是包含对支持和促进用户有效发现、获取和利用各类文献数据,以解决相关问题的一系列条件、过程和活动的的需求,信息服务则是满足这一系列需求的相关活动和体系的集成。如果我们没有足够的敬业精神,只是从简单的检索文献中得出的答案来回答读者,或完全依赖于新技术、新设备而疏于对文献信息的开发及研究,放弃主动、积极、热情的服务态度与敬业精神,那么信息咨询工作的价值就不能体现。

总之,图书馆的最大魅力就在于其所拥有的信息量。在新的技术环境的支持下,图书馆信息咨询工作应该积极探索新的方法和途径,更好地发挥和体现其应有的价值,服务读者、服务社会。

参 考 文 献:

- [1] 张晓林. 重塑面向 21 世纪的大学图书馆机制[J]. 大学图书馆学报. 1999, (1): 7—10.
- [2] 霍国庆. 论行业图书馆[J]. 图书情报工作. 1991, (1): 17—21, 50.
- [3] 石云霞. 提高馆员信息素质, 促进图书馆事业发展[J]. 图书情报工作. 1999, (1): 51—53.
- [4] 徐 革. 基于校园网的图书馆 Web 站的创建管理与维护[J]. 大学图书馆学报. 1999, (2): 25—27, 24.

(责任编辑 于华东)