

夏 红

论高校图书馆的信息服务

ABSTRACT Sets forth the necessity and possibility of academic library's information services under the system of the socialist market economy, analyses its characteristic, and puts forward the ways and means to develop information services

KEY WORDS Academic library. Information service

CLASS NUMBER G252

信息作为一种重要的社会资源和财富,正对现代社会的各个方面产生越来越大的影响,“任何知识、学问和智慧都是人类对信息加工的结果”^[1]。10年前,邓小平同志就提出,“开发信息资源,服务四化建设”。高校图书馆作为社会主义文化建设的重要组成部分,是文献信息资源最重要的集散地。在市场经济的大潮中,如何充分利用其丰富的信息资源,开展多种形式的信息服务,在信息产业中形成优势,发挥更大作用,是摆在图书馆面前的一个现实问题,也是高校图书馆走出困境、寻求发展的一个重要出路。

1 高校图书馆开展信息服务的必要性

1.1 开展信息服务是高校图书馆适应社会主义市场经济发展的需要

图书馆作为人类文明的重要组成部分,走过了漫长的历程。在市场经济激烈竞争的今天,人们的思维方式和社会节奏都在发生重大变化,人们对信息的需求也越来越高。长期以来,高校图书馆一直担负着为学校的教学科研搜集、整理、保管、传递各种信息的重任,历来就是高校教学、科研工作的重要组成部分。市场经济体制的建立和发展,要求包括

技术、信息在内的一切生产要素市场化。高校图书馆应当以社会信息化和市场经济体制的确立为发展契机,在生产信息产品的同时,把信息服务推向市场,变知识宝库为智力资源,才能增加自身的活力。

1.2 开展信息服务是适应高等教育向现代化发展的需要

教育现代化是社会现代化的前提和条件。教育现代化,不能脱离知识信息,高校图书馆更不能离开教育而独立生存。现代科学技术的发展要求高等教育实行智能教育,即在传授知识的同时,着重培养学生的自学能力、研究能力、思维能力、组织能力、管理能力等,增强学生的信息吸收能力。当前,教育正朝着终身教育方向发展,终身教育的对象不仅包括受教育的学生,而且包括教师自身。而作为高校信息中心的图书馆,将是实施智能型人才培养教育的有效而又重要的场所。图书馆开展积极而有效的信息服务,正是将图书馆变为“第一课堂”的延伸和补充。它必将对师生信息意识的增强和信息能力的培养发挥更大的作用。

1.3 开展信息服务是加速高校图书馆自身职能转变的需要

信息时代,高校图书馆再也不能单纯以

文献的管理使用作为其唯一的社会职能,而应当主动适应国民经济的发展,为经济建设服务,为高等教育发展服务,在服务中经营,在经营中求发展。随着高校自动化程度的逐步提高,读者可以通过终端检索、网络查询等现代化方式获得所需的各种信息。因此,对读者开展信息技术教育和信息技术服务将是信息时代进一步拓展高校图书馆教育职能的重要内容。同时,图书馆开展各种富有特色的信息服务活动将有助于提高图书馆在整个高等教育中的地位乃至在整个社会中的地位。

2 高校图书馆开展信息服务的可行性

高校图书馆开展信息服务,有其自身的三大优势。

2.1 信息资源优势

高校图书馆拥有丰富的馆藏资源,且每年都订有几百乃至上千种报纸杂志,这是信息最集中、传播最快的媒体。而丰富的馆藏资源正是图书馆开发信息产品、提供信息服务的重要因素,是一切竞争活动的物质基础和必要条件。高校图书馆所拥有的得天独厚的信息资源,其科学性、广泛性、系统性是其他任何一个新兴的信息部门无法比拟的。

2.2 信息设施优势

从总体上看,高校图书馆基本上保持了与高科技的同步发展,拥有较先进的技术设施。越来越多的高校图书馆开始走向国际互联网,为全球实现信息资源的共享创造了良好的条件。这些较先进的设施,保障了文献信息的有效、快速传递,促进了知识向信息产品的转化,使得图书馆信息服务的功能更趋完善,效率更加提高。

2.3 信息人才优势

信息的采集、整理、分类、发布的过程,本身就是一个艰苦的脑力兼体力劳动的过程,必须具备相应的专业知识才能胜任。高校图书馆是一个人才荟萃的地方,拥有一批具有

崇高敬业精神和较高文化水准的工作人员,他们中绝大多数人经过图书馆专业知识的培训,这是开发信息资源、传递信息产品的有利条件。

3 高校图书馆信息服务的特点

高校图书馆的信息服务是一种特殊的生产性劳动,它不同于普通的商品生产,既参与物质生产又参与精神生产,它具有以下一些特点。

3.1 科学性和创造性

高校图书馆能为教学、科研、生产、提供优质信息资料、咨询服务。它提供的新观点、新原理、新数据往往具有较强的科学性和及时性。信息产品的生产和信息服务的过程本身就是发明创造的过程,它需要人们运用所掌握的科学知识和科学研究方法对信息进行科学加工、处理和开发,需要对前人的劳动成果继承、利用和发展,进行再创造,因此高校图书馆的信息服务具有科学性和创造性。

3.2 综合性和社会性

目前高校图书馆用户的需求已从单科的学术信息发展到各学科整体性、系统性很强的综合信息,图书馆所提供的信息服务也就涉及了不同学科不同专业。另一方面,图书馆在开展信息服务时充分利用现代先进技术,极大地开拓了信息服务的新领域,增添了服务的新内容,有效地降低了图书馆的“拒借率”,扩大了图书馆信息服务的社会影响。因而高校图书馆的信息服务具有一定的综合性和社会性。

3.3 风险性和竞争性

竞争是市场经济的突出特点,竞争表现在许多方面,如服务质量、服务方式、服务价格等。有竞争便有风险,高校图书馆的信息服务系统在当前市场经济的大潮中已逐渐受到冲击。作为竞争对象的其他咨询服务业、中介

服务等服务业的兴起,在其服务范围、服务内容、服务方式等方面灵活、机动,使得图书馆不再是用户寻求信息服务的唯一渠道,这迫使高校图书馆的信息服务必须在竞争中求生存,在竞争中求发展。

4 高校图书馆信息服务的途径和手段

4.1 深入开展用户需求的研究,努力将信息服务推向市场

高校图书馆面对的用户主要是在校师生、科研用户以及产品技术开发用户。研究不同用户在不同时期对信息的需求情况,才能使服务工作做到有的放矢,起到事半功倍的效果。如教师、科研人员进行教学、科研、技术开发时需要获取大量新理论、新技术、新方法的信息;而学生在进行毕业设计时对捕获与毕业课题相关的信息的意识比较强烈,因此,图书馆应根据师生、科研人员的不同需求,积极创造良好的环境和条件,加强辅导,及时解决各种检索中的问题,帮助他们实现需求行为。

在信息社会,信息就是生命,信息就是效率。为了适应信息产业的发展,图书馆应增强信息服务的市场参与能力和市场竞争能力,“不再搞部门所有,尽可能社会化,为全社会服务”^[2],建立以用户为导向的现代服务体系。

4.2 开发信息资源,深化信息处理和信息服务

这是满足各类用户信息需求的前提,“谁能更多更快地占有信息资源并能有效地开发和充分利用,谁就能作出正确的决策,取得国际竞争的优势,创造经济起飞、科技进步的奇迹”^[3]。高校图书馆要充分发掘馆藏文献的信息价值,既要开发印刷型文献信息,又要开发机读型、缩微型各种载体信息。还要关注广播、电视以及其他新闻媒介的信息。在信息搜集时,既要注意直接信息又注意间接信息;既

注意静态信息,又注意动态信息,并根据通用和专用信息相结合,长远与近期信息相结合,零散与系统信息相结合的原则来强化信息资源建设。

信息既要开发,更要利用,开发是手段,利用才是目的。因此必须深化信息处理和信息服务,要特别重视二次文献、三次文献的开发利用,以达到信息的再生和充分利用。

4.3 积极开发和利用新技术,建立联机网络

计算机检索的应用为教学、科研人员迅速、准确地查找文献创造了极佳的条件。有条件的高校图书馆要充分利用现有条件建立数据库,使信息资源变成一种战略物质,同时还要创造条件谋求与国际国内信息市场的接轨,建立联机网络,最终实现全球性的资源共享。

4.4 与其他行业合作,建立多层次的纵横联合服务协作网络

高校图书馆要主动出击,与其他行业联姻,开展科技兴农、科技兴企等活动,推动科研成果尽快转化为生产力。由于用户的需求涉及面广、量大,图书馆不可能任何时候都能全面承担和独立完成,因此要发展馆际协作,建立纵横联合的协作网络,发挥群体优势,以达到共同服务、共同发展的目的。

4.5 深入开展咨询服务工作

咨询服务是图书馆信息服务的重要支柱之一,是图书馆联结用户和信息的窗口和界面。咨询服务的类型有:

(1) 信息咨询:解答用户提出的事实型、数据型和专题问题。

(2) 决策咨询:提供政策、法规、商贸信息等,为教学科研方向的选择提供可行性依据。

(3) 智力咨询:帮助用户开拓知识面和专业知识深度,协助用户广、快、精、准地获取信息。

(4) 动态咨询:国内外教育发展动态,产业发展变化情况,以及投资(下转第19页)

挥它的作用,是亟待解决的重要课题。

5 结论

网络信息资源是一个多样化的、复杂的综合体,图书馆不可能将所有的网络信息资源都纳入到自己的服务范围之中。在网上流动着的相当一部分信息资源,由于缺乏稳定性和可靠性,不能满足图书馆服务必须具有的安定性、信赖性、重复性的要求。因此,我们认为,图书馆提供网络信息资源服务必须考虑到图书馆的特点和运作模式的特点,把开发和利用的重点放在具有稳定性的信息资源方面。与此同时,图书馆要真正地提供网络信息资源的服务,还必须要解决网络信息资源的书目控制,建立网络信息资源的评价和选择的科学的方法和程序,形成网络信息资源的社会性积累和保存制度这3个基本难题。

对于在非网络环境中建立起来的图书馆来说,开发和利用网络信息资源是一个重要的挑战。目前为止的图书馆学和情报学的理论研究是以文献信息资源(也就是非网络的信息资源)为基础建立起来的。网络信息资源和目前占主流的文献信息资源具有不同的特性和相应的管理和利用方法,因此它的研究不仅丰富和扩大了传统的图书馆学情报学的研究领域,而且对图书馆学情报学的一些基本的概念(比如说文献的概念,文献信息资源的概念、利用的概念、资源建设等)和相应的

理论框架提出了解释,促进图书馆学情报学的理论框架的重构。

参考文献

- 1 黄纯元 新的信息环境下的图书馆和图书馆情报学 上海高校图书馆情报学刊,1995,5(1):7~11,8~12
- 2 [日]海野敏 ネットワーク情報資源 国立国会図書館月报,1994,(398):26
- 3 冯承柏,王崇德 “信息资源”的研究 情报理论与实践,1996,19(6):7~10
- 4 [日]户田慎一 图书馆にとってインターネットとはなんなのか ネットワーク事始め 东京:大学图书馆问题研究会出版部,1994:1~30
- 5 [日]山本毅雄 电子图书馆员の仕事 日本情报科学技术协会第38届大会讲演,1995-05-27
- 6 [日]中山茂 历史としての学问 (日)本东京:中央公论社,1974:128
- 7 Dempsey, Lorcan “Network Resources Discovery: a European Library Perspective” Libraries, Networks and European: an European Networking Study. London, British Library Research & Development, 1994:32
- 8 有关文献可检索:URL:file://ftp.rsch.ochc.org/prb/internet-cataloging-project

黄纯元 华东师范大学信息学系讲师。通讯地址:上海市中山北路3671弄华东师大一村531号。邮编200062。

(来稿时间:1997.4.8, 编者:刘喜申)

(上接第81页) 动向、市场预测等。

总之,高校图书馆的信息服务应当以用户为中心,以信息为对象,以服务为驱动力,求特色,善创新,才能在市场经济及信息产业发展中立于不败之地。

参考文献

- 1,3 白国应 树立信息观念 开创文献情报工作新局面 中国图书馆学报,1994(5)

- 2 孟广均 对信息业几个问题的看法 图书情报工作,1995(1)

夏红 合肥联大信息管理工程系图书情报专业毕业。现在安徽教育学院图书馆工作。发表论文数篇。通讯地址:安徽省教育学院图书馆。邮编230061。

(来稿时间:1997.7.22, 编者:赵薇)