

●安 标

网络环境下的读者服务工作

摘 要 网络环境下图书馆的社会角色、读者群体的构成及馆员与读者之间的关系等等发生了很大的变化。图书馆的服务工作也应随之发生转变。网络环境下读者服务工作的未来取向是:

①调整与重组服务部门。各部门之间加强协作,充分发挥网络优势,提高信息资源利用率。②重新确立服务原则与操作程序。③拓展与延伸服务功能。要充分利用电子化、数字化技术手段,满足读者所需。参考文献3。

关键词 网络环境 图书馆员 角色转换 读者服务工作

分类号 G252

ABSTRACT In the networked environment, there are great changes in the social roles of librarians, in the composition of user groups and in the relationship between librarians and readers. Therefore, library reader services should be changed accordingly. The author thinks that there are the following future directions in reader services: restructuring service departments and improving the usage of information resources, reestablishing service principles and operation procedures, and extending service functions to meet reader's needs. 3 refs.

KEY WORDS Networked environment. Librarian. Shift of roles. Reader services

CLASS NUMBER G252

1 网络环境下图书馆员社会角色的重新定位

网络环境下,图书馆作为国家知识创新体系的中介机构,在知识的保存与组织、开发与创新、传播与利用等方面发挥着积极作用,图书馆员所承担社会角色得到进一步丰富和拓展。图书馆员的社会角色也随着不同社会形态的更替和不同时期图书馆社会职能的演变而不断发生变化。馆员的社会活动能力、专业操作能力和个人表现能力等都得到了加强。图书馆员社会角色正发生转变。

1.1 从幕后走到幕前

正如美国一位设计与维护图书馆网站的专家所说,“图书馆员的事业、职业生涯都在发生剧烈变化”。这种职业上的变化是由于许多面向大众的服务不是产生在图书馆,而是在社会上。图书馆只有积极主动地拓展社会空间,才不至于沦为边缘人。

信息时代,网络把信息的生产者、组织管理者、传递者和利用者紧密联系在一起,图书馆员必须适应这种社会化的信息生产和流通方式,面对社会上业已出现的众多信息咨询、服务机构的竞争,不断提高社会活动能力。这里所说的社会能力,包括对不断变化的信息环境的洞察、分析能力;对日益加剧的信息竞争的判断、决策能力;满足多元化信息需求的研究、服务能力;实现多层次联合协作的组织、协调能力等等。图书馆员要积极拓展社会空间,从默默无闻的幕后走到信息时代的前列,转变为面向社会不断开拓进取的弄潮儿。

1.2 从资料保管员到信息服务专家

以因特网为代表的信息网络正在创造一个全新的信息认知、交流、利用环境。因此有人认为,网络环境下的图书馆应该从有限的馆藏资源转变为开发、链接和传送信息资源,以网络服务的方式来重塑和发展图书馆;随着图书馆功能定位的变化,图书馆员应当及时改变传统的资料保管员的形象,认真学习掌握信息存取、信息管理、信息研究等方面的新知识、新技术,并具备对各类信息资源特别是对电子信息、网络信息资源的组织、筛选、评估以及进行深层次开发的专业操作能力;以拓展全方位的服务空间为立足点,以满足多元化的信息需求为导向,成为兼具信息管理、信息导航、信息研究等多重职能的信息服务专家。

1.3 从默默无闻地奉献到自我价值的充分展现

以往,人们常用“默默无闻地奉献”、“甘为人梯”来形容图书馆员的职业特点。许多图书馆员自身也对所从事的工作有低人一等的看法,这在一定程度上影响了图书馆员的社会形象。在网络化浪潮的冲击下,图书馆员的心态、价值观、职业观发生了巨大变化。图书馆员在注重提高其社会活动能力、专业操作能力的同时,也关注自我表现能力的充分展示。图书馆员应该能够自觉承担提供优质服务的责任和义务,勇于接受图书馆内部或外部的挑战,善于与其他同事合作开展工作,并且主动适应不断变化的工作环境。图书馆员应该以自尊、自爱、自强,并且自愿为自己所从事的事业而努力奋斗的新形象,赢得社会尊重和认同。

2 网络环境下馆员与读者之间新型关系的确立

网络环境下读者信息需求的复杂性日益增加,查询、利用信息的手段趋于计算机化、网络化。新的认知信息交流环境促使图书馆员与读者之间的关系产生相应的变化。读者对馆员的依赖逐渐变为对网络的依赖,馆员对读者当面的服务逐渐变为在网上的服务,二者间的服务与被服务的关系逐渐从近距离疏远化,从表面走向深层。网络环境下馆员与读者之间的关系主要呈现以下特点。

2.1 虚拟化

图书馆读者群体的构成发生了很大变化,其中“虚拟读者”的大量涌现,使馆员向读者提供的服务趋于“虚拟化”。通过网络传输,馆员既可以利用自有或自建的数字化馆藏资源,又可以利用电子邮件资源、网络新闻资源、FTP资源、WWW资源、Gopher资源等多种互联网资源,直接为读者提供无形的、及时的信息服务。这种“虚拟化”的服务突破了时空限制,极大地方便了读者。

2.2 多维化

图书馆与读者之间形成了1对n,n对1,n对n等多种信息传递模式。任何一个或多个读者对图书馆的访问,不仅不会影响其他读者的访问,而且还可以同时享受相同或不同的图书馆所提供的服务。这就促使馆员与读者之间形成了多维化的服务关系。馆员的服务对象和服务范围更加广泛,工作效率和服务效益得到提高,同时也为读者提供了更多可供选择的咨询渠道,大大节约了读者的等待时间。

2.3 中介化

为应对网络信息资源数量庞杂、内容良莠不齐、网络检索工具不够完善等诸多不利因素的影响,馆员应当在读者与信息之间起到中介作用。馆员一方面要对网络信息资源进行有序化组织,对信息质量进行有效监控,并提供相对完善的网络检索工具;另一方面还要根据读者的检索需求和阅读兴趣,有针对性地向读者发布、推销信息。

3 网络环境下读者服务工作的发展取向

随着网络环境下新的服务格局的确立,馆员社会角色的重新定位及馆员与读者之间新型关系的建立,图书馆的读者服务工作应适时变革并寻求新的发展方向。

3.1 调整与重组服务部门

传统意义上的读者服务工作主要由外借、阅览、书目参考、咨询服务等部门承担,各部门在实际运作中相对独立地履行其职能。网络环境下,以图书馆自动化系统为基础构建面向广大读者的服务网络,进而实现与国家、省、市级信息网络乃至与全球信息网络连接,成为图书馆顺应网络化发展要求,强化读者服务工作的关键环节。显然,传统读者服务部门的机构设置难以适应这个要求,因此必须

针对网络化服务呈现出的新特点,对读者服务部门进行调整并实施重组。重组后的读者服务部门主要包括:基础服务部,承担外借、阅览、一般性书目参考咨询等传统的文献传递、咨询服务工作;网络咨询服务部,承担解答读者在网上提出的各类询问或专题咨询,向读者提供具体的检索网址,负责本馆网站的信息发布等工作;数据库组建开发部,负责承担实现传统馆藏文献资源的数字化,各种文献书目数据库、流通数据库及各类特色专题数据库的建立与开发,对其他已建数据库的购入引进以及对网络资源予以序化、重组及质量监控等工作;技术服务部,承担对本馆的网络系统及网站进行管理维护和应用开发,向本馆其他部门提供技术帮助,帮助网上读者掌握网络检索的基本操作技能。各服务部门之间密切联系,加强协作,充分发挥网络优势,提高信息资源利用率。

3.2 重新确立服务原则与操作程序

网络咨询服务将成为未来图书馆的主要服务方式。读者电子提问的数量及其多样性、复杂性的迅速增加,对馆员及时、准确地答复读者的需求信息提出了严峻挑战。图书馆必须重新确立与虚拟咨询服务相适应的服务原则和操作程序。服务原则主要涉及三个基本问题:提供或不提供哪些服务?这些服务将为谁提供?优先提供的服务是什么?确定服务原则必须考虑读者的基本需求及读者需求的差异性。

目前,由美国密西根大学图书信息学院开发建设的因特网公共图书馆(The Internet Public Library),根据网上读者的不同需求设置了Ask-A-Question, FARQ(Frequently Asked Reference Questions), Pathfinders及Reference Help等服务项目,并向读者提供咨询表及电子邮件等发送咨询问题的工具,使传统的咨询服务工作发生巨大变革。上述服务内容与服务方式的确立,有一个明晰的服务原则和操作程序贯穿其中,成为获得广大读者满意的关键因素。

3.3 拓展与延伸服务功能

图书馆承担着全面、充分地向读者提供、展示馆藏文献信息资源的责任和义务。在传统的管理体制、服务方式与技术条件下,这是难以实现的。如,珍贵的历史文献由于考虑各种保护、防范措施的需要,读者是无法借阅或一睹其貌的。许多文献由于馆际间管理体制、地域空间的限制,也难以满足读者借阅的要求。但在网络环境下,电子化、数字化技术手段使一切不同形态的文献,得以通过网络以文字、数值、图形、音像等不同形式进行传输。读者只要通过网络,在任何地点任何时间都可以获得个人所需信息。以网络为依托,图书馆传承人类文化遗产和科学成果的职能得以充分发挥,从而也大大拓展了服务功能。

加强网络信息资源的开发、利用与管理是未来图书馆提高读者服务工作能力和水平的主要任务。网络信息具有流动性强、更新频繁、庞杂无序等特点。图书馆既要针

对各类读者提出的特定信息需求,对网上信息进行分析、甄别、组织、整合,以提供高质量、系统有序的信息产品,又要对读者可能需要的相关信息予以选择储存,延长信息的寿命,担负起面向未来读者的信息资源保存职能。此外,为不具备上网条件的读者或社会公众开辟诸如电子阅览室、网络检索或网吧之类的专门场所,也是图书馆拓展与延伸其服务功能的有效措施。

现代通信、网络技术能够以极快速度实现音频、视频和计算机文本信息的实时性信息交流,为增强图书馆的远程教育功能奠定了坚实基础。读者服务工作不再拘泥于一馆一地,图书馆不仅可以利用网络实时地、交互式地举办培训班、研讨会和学术讲座等,而且可以将上述各种活动的内容制成电子化或数字化音像数据,供读者在网上访问,还可以针对社会公众接受终身教育的需求,开展网上

信息技术教育和各类专业继续教育,成为向社会提供就业、文化、娱乐、生活等信息的交流中心。

参考文献

- 1 杨敏. 美国图书馆职业变化概观. 图书馆杂志, 2000 (4)
- 2 王冰. 网络化图书馆发展之我见: 兼论深圳图书馆信息服务模式. 中国图书馆学报, 1999 (2)
- 3 高曼. 在网络环境下逐渐走向幕后的图书馆员. 图书馆工作与研究, 2000 (1)

安 栎 廊坊市图书馆馆员. 通信地址: 河北廊坊市. 邮编 065000. (来稿时间: 2006-06-16)

(上接第 91 页)

4 结束语: 理论读者学可以纠正图书馆学理论框架的偏颇

重建读者学, 新建理论读者学, 岂止强化一个分支研究, 更针对图书馆学客观主义一条腿走路的偏颇, 提供主体论支点, 裨以校正单纯客观知识论、机械反映论。心理学、学习理论成果等具有鲜活生命力。人文主义的理论武器包括现象学、接受美学、传播学、语言学等提供张扬主体, 致力于人文发展的综合视角。只有这样, 图书馆学才能打破专业壁垒, 在基本理论框架、理论前沿发展方面, 缩小和其他人文学科人文主义进展的差距, 并接近显学。

参考文献

- 1 王桂艳. 浅谈读者学的研究方法. 图书馆工作与研究, 1995 (5)
- 2 黄纯元. 论芝加哥学派(下). 图书馆, 1998 (2)
- 3 [美] 秦健. 实用分类系统和语义网发展现状和研究课题. 现代图书情报技术, 2004 (1)
- 4 谢庆绵. 西方哲学范畴史. 南昌: 江西人民出版社, 1987: 320
- 5 袁昱明. 网络环境与图书馆的教育功能. 中国图书馆学报, 2001 (4)
- 6 Ely, DP (1974). Future Training for Service: A Report to the Library and Information Science Profession. Paper Presented at the Southwestern Library Association Biennial Conference (25th. Galveston. Texas. October 15-18, 1974)
- 7 Ely, DP, (1971). The Contemporary College Library: Change by Evolution or Revolution?. Educational Technology, May, 17-19.

- 8 [美] 德怀特·艾伦. 高等教育的基石. 新华文摘, 2005 (22)
- 9, 10 [德] 黑格尔. 小逻辑. 北京: 商务印书馆, 1985: 195, 395, 398
- 11 [美] 林夏. 信息可视化与数字图书馆. PPT, 2005
- 12 [德] H·R·姚斯, [美] R·C·霍拉勃. 接受美学与接受理论. 沈阳: 辽宁人民出版社, 1987: 442
- 13, 22 吴增强. 学习心理辅导. 上海: 上海教育出版社, 2000: 317, 318, 320
- 14 杨卫. 从叙词表到 Ontology. 情报科学, 2005 (6)
- 15 甘利人, 李岳蒙. 主题法、分类法与 Ontology 的比较研究. 现代图书情报技术, 2005 (12)
- 16 李学农等. 多媒体教学优化设计. 广州: 广东高等教育出版社, 1996: 40-41
- 17 陈敬全, 邱均平. 论网络环境下的信息重组. 情报科学, 2000 (2)
- 18 田捷. 数字图书馆技术与应用. 北京: 科学出版社, 2002: 105-204
- 19 厉松. 新环境下的读者心理. 现代情报, 2003 (2)
- 20 谢骏. 读者心理研究. 中国社会科学院研究生院学报, 2003 (2)
- 21 查有良. 教育模式. 南宁: 广西教育出版社, 1998: 85

袁昱明 浙江广播电视大学图书馆馆长, 研究员. 通信地址: 杭州市教工路 42 号. 邮编 310012.

王效良 浙江省图书馆学会秘书长, 副研究馆员. 通信地址: 杭州市曙光路 73 号. 邮编 310007.

(来稿时间: 2006-01-20)