

适应用户需求变化 提供优质图情服务

智晓静

(厦门大学图书馆, 福建厦门, 361005)

摘要:介绍了情报服务概念,分析了用户信息需求的变化,提出了促进图书馆的可持续发展 and 提高馆员素质的途径。

关键词:网络环境;情报服务;用户需求;馆员素质

中图分类号:G252 **文献标识码:**A

澳大利亚国立大学图书馆馆长史蒂夫说过:“如果图书馆在今天的信息社会中甘当观潮者的话,这个专业将很有可能被时代所淘汰。”进入21世纪,高校图书馆逐渐从传统图书馆向现代化图书馆转轨,随着改革的不断深入,高校图书馆与市场经济不断接轨,现代技术的高速发展和情报信息的急剧增长,使高校图书馆的工作重心已向情报化、信息化服务方向转移。数字化信息资源具有传统图书文献无可比拟的优势,据此,有人以为网络中的信息资源足可取代图书馆中的文献资源,甚至认为因特网将要取代传统的图书馆。这当然是对网络化、数字化信息环境的一种误解,但也从一个侧面反映了网络环境对图书馆的冲击。在这种形势下,作为高校的图书情报工作者,我们应该如何看待自身所处的位置,积极开展图书情报服务工作,以适应用户的要求,笔者认为应该从以下几个方面做起。

1 对“情报服务”概念有清晰明确的了解

图书馆为情报服务提供了充足的信息资源储备,情报服务是对图书馆资源的开发与利用,二者互为补充,相得益彰。对信息的需求是图书馆读者和情报用户的共通之处,文献需求与情报需求往往交叉在一起,很难完全区分。所以我们必须首先明确了解“情报服务”这个概念。

所谓情报是指人们搜集到的有特定使用价值的信息、知识或者事实,分为“信息性情报”“知识性情报”“事实性情报”三大类,每一类情报都有其自身的内涵、功能和特征。所谓情报服务,则指情报工作者凭借广泛的信息资源,进行信息的收集、整理、加工、分析;然后根据用户的具体需求,从中提取出对用户有价值的信息的一种服务方式。简而言之,情报服务就是针对特定用户的特定需求提供的个性化信息服务。

尽可能地满足用户的需求是情报服务工作的宗旨。这个需求随着时间、环境和用户的变化而不断地变化更新。传统的情报工作模式受到严峻的挑战,传统的、仅提供图书文献资料的服务早已无法满足21世纪图书馆用户的需求,我们可以清楚地感受到,网络化、数字化的信息环境为图书情报部门开展情报服务工作提供了更有效的手段,数字化信息资源与传统的图书文献资料应该是相互依存、相互补充的关系。对此,我们必须作出相应的规划和调整,拓展新的服务领域,更新服务手段。

2 对用户信息需求的变化进行调查分析

既然读者的需求随着时间、环境和用户的变化而不断地变化更新,所以图书馆应该密切关注用户信息需求的变化。笔者近几年先后曾经在高校图书馆的图书阅览室以及多媒体中心工作过,通过工作期间的一些调查、了解,捕捉到了用户信息需求和检索行为的些许变化。主要体现在以下几个方面:

(1) 高校师生和科研人员已经将因特网作为最重要的情报信息来源之一。他们对因特网的使用已经超过了传统和其他现代化的情报信息服务方式,而且这种趋势还将进一步扩大和加速发展。作为图书情报机构,高校图书馆应该借此良机,大力推进图书情报工作网络化的进程,并以因特网为公共服务平台,拓展图书情报机构在信息化进程中的影响,在

信息传递和保障中发挥更大的作用。笔者对高校师生和科研人员对因特网上信息的需求量的比例进行了分析,发现相对于企业、政府机构等用户,高校师生对英文情报信息的需求量略微超过对中文信息量的需求,特别是理工科的师生尤其突出。

(2) 在高校,在学术界,师生们和科研人员上网查找的主要是专业知识方面的情报信息,而且他们对信息的新颖程度、前沿性要求很高,对高质量的电子化和数字信息资源的需求量更大。这些受过和正在接受高等教育的用户除了关注专业期刊和书籍以外,也对和专业相关的数据库和光盘非常感兴趣,他们上网的主要目的就是查询专业信息,目前他们的这一需求主要还是从以高校图书馆为代表的图书情报机构来获取、满足。

3 以变制变促进图书馆的可持续发展

因特网虽然越来越重要,但仍然不能取代图书馆的地位。因为图书馆的馆藏汇集了人类数千年来的知识和研究成果,是人类文明的精华,它已经成为保存、积累、传递人类智慧成果的专门机构,形成独特的图书馆文化,成为社会文明的重要组成部分。它对信息的采集是高度选择性的,是由图书馆的服务对象的信息需求决定的。而且在组织和管理信息的水平和质量上,因特网也无法与图书馆相比。图书馆在组织和管理信息资源的过程中,主要依靠的还是专业人员的智能;而受人工智能技术的限制,计算机程序对信息和用户的需求的判断还无法达到人的水平。另外,图书馆员与用户之间的互动、交流更是因特网无法替代的。通过调查,笔者发现,对于高校师生和科研人员来说,在目前,图书馆相对于因特网仍然居于更重要的位置。所以高校图书馆应该充分发挥、利用自身的优势,以用户的需求为向导,密切关注用户需求的变化,不断调整服务方式和策略,并在系统开发和信息服务过程中,不断通过与用户的对话与交流,贴近用户的真实需求。在新的网络环境下,高校图书馆作为信息中介和信息服务者的传统地位受到挑战,我们应该加快由传统图书馆向数字图书馆的转型步伐,突出自身的核心优势,成为因特网上高质量、专业化信息的最主要的提供者,为用户提供国内外高质量的专业和学术情报信息,并不断更新原有的服务手段,使用户能够更加便捷地利用图书情报机构收藏的资源。我们应该意识到图书馆是网络环境的一部分,应将网络资源发展成为图书馆资源中重要的一部分,发挥图书馆网络信息“过滤器”的功能,从因特网上过滤、筛选出高质量的情报信息,优化网络环境和资源;通过多媒体技术的应用,电子文献资源的开发,学科馆员制度的建立,科技查新、馆际互借服务的供给等一系列新型图情服务内容和手段的开展和深化,更好地为广大师生及其他社会用户提供个性化的优质情报信息服务。

4 创新人才管理机制以提高馆员素质

虽然图书馆职业是与知识密切相关的,但长期以来由于各种原因,图书馆职业却一直停留在简单的载体处理的层面上,有的甚至沦为一种类似操作性的职业,社会对此职业的反应也普遍不看好,图书馆也往

电子书在大学图书馆的应用

冯剑军

(唐山师范学院图书馆, 河北唐山, 063000)

摘 要:介绍了电子书对中小型大学图书馆的重要意义, 介绍了电子书的特点, 分析了电子书在图书馆应用中所涉及的具体问题。

关键词:电子书; 大学图书馆; 中小型图书馆

中图分类号: G258.6 **文献标识码:** A

1 问题的提出

电子书(E-book)有3个层面的含义:一是指电子文本,即以数字代码方式将图、文、声、像等信息存储在磁、光、电介质上,通过计算机或类似设备使用,并可复制发行的大众传播媒体,包括电子图书、电子期刊等;二是指用来阅读电子书的专用硬件阅读器,这种阅读器具有存储量大、携带方便、文字可缩放和调节、可以加书签或批注以及数据更新容易等特点,是一种便于携带的新型阅读工具,如国外最早推出的SoftBook和RocketBook等;三是指电子书的阅读软件,如ADOBE公司的Acrobat Reader, Glassbook公司的Glassbook, 微软的Microsoft Reader, 超星公司的SSReader等。可以看出,无论是电子书的内容、阅读设备,还是电子书的阅读软件,甚至是网络出版都被冠以电子书的头衔。本文主要探讨的是前者及其对于高等院校图书馆发展的意义。

从20世纪90年代初开始,由于超文本标志语言HTML的问世和万维网的建立,超文本成为在线电子出版物最为流行的形式。电子图书(E-Book)就是“超文本”技术的主要表现形式,电子书标准的制定有两大主流组织:一个是OEBF(Open E-Book Forum),另一个是EBX(The Electronic Book Exchange) Working Group。双方已经初步达成共识,逐渐由竞争走向互补,各自拥有优势,OEBF专注于制定电子书文件标准,而EBX则着重在知识产权的保护和流通机制方面,二者合作进一步促进了电子书的发展。

电子书的发展经历了很长的过程,现在它已经为广大读者尤其青年学生所接受。以北京理工大学图书馆为例,其登录次数、查询量和借阅量,除了每年的寒假和暑假两个低谷以外,整个趋势都在往上走,各项指标都在增长。据统计,每月下载的电子书籍册数达到16000册,接近一个中型图书馆的纸书借阅量。再将电子书和纸书的借阅情况进行比较,该馆纸书的藏量是125万册,电子书有20万册,与纸书相比少很多,但是,电子书借阅数量却达到24万册,接近纸书借阅数量的1/2。可见,从某种意义上讲,电子书给大学的读者带来了超出纸书投入的价值。

一般来说,电子书与纸书相比优势较多:低定价,低成本,无须印刷,节约纸张、油墨、水资源;没有物流,无须仓储、运输,节约人力物力,加快出版周期,增强图书的时效性和生命力;结算方便,实现网上即时电子的社会情报信息流通,自觉地将图书馆职业融入社会变迁的洪流之中。

参考文献

- [1] 武中捷. 21世纪图书馆的改革与创新[J]. 山西科技, 2006(2): 73-74.
- [2] 孙君洪. 从可持续性发展看馆员素质及其成长规律[J]. 图书馆学刊, 2001(6): 52-53.
- [3] 高嵩. 网络环境下的电子图书馆[J]. 图书馆, 1998(1): 32-36.
- [4] 王崇德, 刘春茂. 网络化对图书情报理论与实践的影响[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 1999: 55-67.
- [5] 赵洗尘. 数字图书馆及其建设[J]. 现代图书情报技术, 1999(1): 28-31.

(责任编辑: 薛培荣)

第一作者简介: 智晓静, 女, 1970年10月生, 2006年毕业于厦门大学文艺学专业(硕士), 馆员, 厦门大学图书馆编目部, 福建省厦门市, 361005.

Adapting to the Variation of Users' Demands and Providing the Excellent Book and Information Service

ZHI Xiao-jing

ABSTRACT: This paper introduces the concepts of the information service, analyzes the variation of users' information demands, and advances some approaches for accelerating the sustainable development of the library and improving the librarians' quality.

KEY WORDS: network environment; information service; users' demand; librarian quality