

# 网络环境下读者服务的实践与思考

陈琼华

**【摘要】** 信息技术的变革必然引起信息服务方式的改变,图书馆要迎接挑战,必须有所创新。本文就本馆在读者服务方面的工作做了进一步的探讨。

**【关键词】** 网络化 读者服务 实践 思考

**Abstract:** The reform of information technology inevitably brings forth the change in the methods of library service. To meet the challenges, libraries must innovate in all aspects of service. In this article, the author discussed the current situation of our library service, and made a research on it.

**Key words:** network library service practice research

伴随着现代化科技的进步,以计算机技术、网络通信技术和多媒体技术为核心的电子技术得到了迅速发展。在社会日益数字化的信息时代,电子技术将对图书情报事业的众多领域产生极大的影响,推动图书馆朝着信息产业化、技术自动化、馆藏数字化、通信网络化和服务手段多媒体化的方向发展。比如:电子出版物的产生与发展,将逐步取代传统的纸质印刷文献,成为图书馆的馆藏主体,网络通信技术与多媒体技术的发展,将改变以往的手工检索方法,对传统的服务手段提出挑战;馆际互借可以通过网上电子邮件或远程登录等方式方便地实现,现代化电子技术的广泛应用与发展,必将引起图书馆传统服务方式和读者信息获取观念的根本转变,图书馆要生存与发展,必须对目前的服务方式进行创新,本文就我馆在新环境下为迎接挑战在服务方式上所采取的一系列新举措做进一步探讨。

## 1 改善信息基础设施,加强电子信息资源建设

从1993年开始,历经四个阶段,我馆的服务模式已由传统的、手工的书刊借阅到现代化、开放式的学术信息服务体系。2000年学校投巨资开始数字图书馆建设,更充分利用网络化环境,使校内读者能够通过文献传递与馆际互借服务得到本校所需的资料。现装备高性能的服务器与工作站300多台

(套),馆内网络实现百兆交换桌面,与校园网实现千兆接入,实现了高度的电子化、网络化的服务环境。

### 1.1 加强数字化资源建设,使本馆的网络服务再上新台阶

为了适应数字图书馆发展的需要,更好地为读者服务,图书馆引进了多种数据库,完善自建特色数据库,一个“联合、开放、电子化”的文献保障体系已在我校顺利运行,为学校的教学、科研及厦门经济特区乃至福建全省的经济社会发展提供较有力的文献信息保障。

#### 1.1.1 国内外多种学术数据库

按计划引进了SCI, SSI/F, ABI/Inform等国外网络光盘数据库,并在光盘版的基础上升级到Internet版;在引进过程中我馆通过积极参加CALIS组织的中国大学集团采购,引进了PQDD、PQARL、ASE、BSP、IDEAL、SDOS、Kluwer Online、IEL、Wos等联机数据库。在CALIS管理中心集团采购的11家国外数据库的引进工作中,我馆的引进数在全国高校中排名第5位。

#### 1.1.2 自建特色数据库

我馆自1997年起组织自建特色数据库,目前有馆藏书目数据40万条,法学学术数据40万篇,东南亚研究与华侨华人研究题录数据3.5万条,学位论文

文全文数据库 1 200 余篇,教学参考书数据 3 000 种,重点学科导航库 3 个,各数据库的建设工作基本实现自动化,并完全做到了“即做即用”,也就是说一条数据只要处理完毕,读者就能在线使用。

### 1.1.3 开发基于网络数据库系统的多媒体数据库

目前,我馆多媒体服务器可提供 4 500 多种视听资料供校内师生点播,同时动态提供约 200 种随书光盘的上网服务,受到了广大用户的欢迎。其中随书光盘上网具有首创性,获得国内同行的好评。

### 1.1.4 通过 CERNET、Internet 与信息源互联

我馆在引进国外数据库的同时,采取一系列措施保证全校师生能切实用上数据库,其中最主要的办法是要求国外数据库提供商或代理商提供与 CERNET 直接的国际专线,或者在 CERNET 内部设立镜像站点。

## 2 读者服务多元化

### 2.1 馆际互借与文献传递

阅读学术信息,跟踪、掌握国内外相关研究领域的动态,是教学和科研工作中一个重要环节。但任何一个图书馆都不可能仅靠自身馆藏来满足其服务对象广泛的需求,所以加强与国内外其它信息机构之间的馆际互借是弥补馆藏不足的重要措施。

我馆于 2000 年下半年正式设置文献传递员,专门负责对校内外读者的文献传递服务,为读者获取期刊、会议录、学位论文、专利等原文。一年多来,文献传递工作取得很大进展。一方面,厦门大学图书馆与清华大学图书馆、上海交通大学图书馆、南京理工大学图书馆、华中科技大学图书馆、万方数据公司等单位建立了长期的合作关系,他们可以为我们提供该地区收藏的文献原文。另一方面,随着文献传递的影响越来越大,广大教师、学生对文献需求的意识增强,馆际互借和文献传递的获取方式得到了他们广泛的认可,在获取文献的时间、费用上也都在他们可接受的范围。

通过此项服务,以前一些借书难的问题得到妥善解决。本着相互的信任,我们大大缩短了通讯联络的时间,使书能尽快到达读者手中。现在借书十天左右就能完成,除了近三年的外文原版书、工具书、孤本以外,都可以借到。

### 2.2 用户教育培训多样化

本学期开始,我馆的用户网络资源培训在模式

上有了重要变化,除了继续通过参考馆员到各对口院系联系专场培训外,图书馆根据各类数据库资源的内容、特点及使用对象的不同,预先将一个月的讲座内容、时间、参加对象公之于众,使读者对整个月的培训讲座有所了解,从而选择参加适合自己的讲座。为了让读者培训更具灵活性,除已经安排的讲座,读者还可以以集体为单位指定所需的网络资源专题内容,图书馆会根据读者要求另设时间开设专场讲座。

随着我馆网络资源的增加,新的培训讲座也将不断推出。我馆用户培训的目的是,只要有一个读者需要,他都有得到培训的机会。

### 2.3 我馆的参考咨询服务推出在线咨询

我馆从上学期开始,在图书馆大厅设立自助检索系统,每天安排参考馆员 14 小时值班,主要任务是协助指导检索,解答咨询,专题文献报道,计算机检索咨询,馆际互借,科研课题查新,专题咨询,定题跟踪,用户培训等,深受读者好评。

## 3 进一步完善服务手段

### 3.1 我馆将组建多媒体视听中心

为了满足广大读者对多媒体视听资料的需求,丰富教学辅助手段,尤其是对广大学生的外语学习和艺术欣赏提供服务,在学校领导的亲自关心下,本学期我馆将组建多媒体视听中心。

多媒体视听中心将分 VOD 点播区、自助播放区、外语听力区和资料库,阅览面积 800 平方米,阅览座位 140 个;另外,中心还将拥有一个面积约 250 平方米、可容纳近 200 人的多功能报告厅,可作学术报告、会议、视听放映及小型演出之用。

### 3.2 我馆文摘数据库建设已具规模

我馆将原手工检索时代的世界四大科技文献检索工具 BA(生物学文摘)、CA(化学文摘)、EI(工程索引)和 SA(科学文摘)改订为电子版,分别为 BIOSIS Previews, CA on CD, EI village 和 INSPEC,目前除 CA 外,另三种检索型数据库已全部在校园网上开放服务。

这是我馆距 2000 年引进 SCI(科学引文索引)的 Web of science,以及 ISTP 的 Web 版 Web of science Proceedings 以来,加强图书馆的科技情报传递功能,支持学校在学术信息交流和科研事业发展的有利措

(下转第 53 页)

该证到本市其它图书馆借书。为与本馆有馆际互借协议的图书馆读者提供复制及传递本馆的原文文献,传递方式包括 Ariel、传真和普通邮寄等;为校外教师(主要是 CALIS 成员馆读者)向 Uncover 或 OCLC 等文献提供机构请求原文文献传递服务;为馆外一般读者提供文献复制服务。

#### 4 Homepage 服务

随着信息技术、网络技术、自动化技术的飞速发展,建设数字化图书馆已经成为摆在全体图书馆人面前的一项重要课题。大学图书馆无疑是其中最为重要的一支生力军。时下,网上图书馆如雨后春笋一般纷纷涌现,林林总总的图书馆主页已经成为高校图书馆在网络环境下更好地宣传自己、展示自己、面向读者、服务读者的重要窗口。主页(Homepage)已经成为网络环境下大学图书馆服务的崭新形式。大学图书馆主页的服务项目包括很多:如馆藏资源介绍、图书馆利用指南、用户信息查询、数字化资源检索、特色数据库建设、现代化参考咨询服务、主页网络教室等等。在此,笔者重点谈谈大学图书馆在主页上开展的现代化参考咨询服务。网络环境下,利用大学图书馆主页进行的现代化参考咨询服务具有以下两个显著特点。

(1)形式多样化。现代化参考咨询,可以采取电子邮件咨询(E-mail Reference)、常见问题解答(FAQ)、文件传输协议(FTP)以及即时视象咨询(Real-time Teleconference)等多种多样的形式。例如:美国印地安纳大学 Bloomington 图书馆主页设有

“Ask ALLibrarian”专栏。点入后出现咨询表格,读者可填写并确认自己的 E-mail 后发出咨询问题。上海交大图书馆的网上参考咨询台,参考咨询馆员在线值班时,读者可以通过校园网上的实时解答区,和他们进行直接对话。

(2)内容专业化。现代化参考咨询馆员往往由学科馆员担任。由于学科馆员既具有图书情报专业学科背景,熟悉本馆所拥有的各种文献信息资源,又掌握各学科教学、科研情况,熟悉某个或某类学科专业知识,因而能够胜任为特定学科的教学、科研提供有针对性的、专业化的参考咨询服务。例如:西安交大图书馆的参考咨询馆员,他们收集、整理有关学科的馆藏网络资源和公共网络资源,建立该学科信息导航网页,并链接在图书馆主页上,从而进一步为对口院系教师、研究生、学生提供深层次的参考咨询服务。

#### 参考文献

- 1 王知津,印红.虚拟环境下用户服务的变化和服务模式的建立.江苏图书馆学报,2002(5)
- 2 沈红等.基于图书馆运作三要素的特色服务.图书情报知识,2002(5)
- 3 孟广均,徐引鹿.国外图书馆学情报学研究进展.北京:北京图书馆出版社,1999
- 4 黄长著等.中国图书情报网络化研究.北京:北京图书馆出版社,2002

潘其本 淮阴工学院图书馆。

(上接第 50 页)

施。至此,世界主要的科技文献文摘索引数据库我馆已引进齐全,进一步完善了我馆在学术研究领域的服务环境。

#### 3.3 完善对特殊人群的服务

目前,我馆设立的面向特殊人群的服务(残疾人),仅限制在电子邮件和部分上门服务,还不能有效地满足这些特殊读者的需求,要多吸取国外的经验,发扬人道主义精神,在每个阅览室及书库设立残疾人专坐,使他们能够方便地查阅所需资料。

#### 3.4 扩大服务对象,加强图书馆为社会服务的功能

中国高校图书馆的服务对象主要是本校的师生

员工和高校学者,不对公众开放。我馆在强调为本单位服务的同时,还强调图书馆的社会服务功能,允许社会科技人员来本馆免费查询所需资料,复印资料则收取一定费用,有针对性地面向社会读者办理图书借阅证。目前正在学校 BBS 上征求意见,酝酿对社会公众开放的可行性,充分发挥高校图书馆的作用。

#### 参考文献

- 1 许军斌.数字图书馆带给高校图书馆的思考.西安联合大学学报,2001(3)

陈琼华 厦门大学图书馆。