

21世纪高校图书馆信息服务*

徐以斌

(盐城工学院图书馆,江苏盐城 224003)

摘要:面对日趋激烈的全球经济竞争,高校图书馆的服务方式、手段、质量亟需改进和提高,从人员素质、文献信息资源两方面阐述图书馆改进措施。

关键词:图书馆;信息服务;馆员素质

中图分类号:G250

文献标识码:A

文章编号:1008-5092(2001)04-0097-02

人类已进入21世纪,全球经济竞争空前激烈,信息技术迅猛发展,信息资源总量呈爆炸式增长,人们对信息越来越重视,需求量也日益增加。信息产业的发展水平已成为一个国家经济发展水平和综合国力的重要尺度。图书馆是信息资源的重要集散地之一,是信息产业的重要组成部分^[1]。21世纪的高校图书馆既面临难得的机遇,更遇到严峻的挑战。本文着重谈谈高校图书馆信息服务存在的突出问题以及需要采取的措施。

1 高校图书馆信息服务存在的问题

1.1 人员素质

高校图书馆工作人员的理论水平、知识水平和对专业技能的掌握参差不齐,高学历、高素质的工作人员比较匮乏。在信息技术大发展的今天,需要大批熟练掌握计算机操作技能、网络管理、较高外语水平和较强的分析问题、解决问题能力的人才。而图书馆缺乏的就是这些高层次人才。同时,图书馆信息服务人员观念陈旧,缺乏竞争意识,拿到一张文凭就够用一辈子的想法在部分人的观念中仍存在。尚未形成浓烈的学习氛围,终身受教育的意识淡薄,往往形成领导要我学的被动局面。服务意识不强,“读者第一,服务至上”的经营理念没有普遍形成。

1.2 文献信息质量

文献信息服务给人们提供的是包含信息的文献,而信息是要人们从中吸取消化的。文献越来

越多而信息含量却越来越低,这是新时期信息服务较为突出的问题,这给检索利用带来困难。原因是文献资源增长过快、过多,而精品生产过慢、过少。信息精品的生产需要消耗大量的人力、物力,即使将出版成本大幅度降低,信息精品的增加也微乎其微。而粗制滥造的文献信息产品无需太多投入,价格能迅速上升,成本低、收益大。这使得文献信息垃圾不断膨胀,而精品含量日益贫乏^[2]。

2 优化高校图书馆文献信息服务的举措

2.1 提高信息服务人员的素质

21世纪是信息时代、网络时代,图书馆工作人员在资源信息的提供服务中扮演着愈来愈重要的角色。具有良好专业素质的图书馆员是开展主动服务的基础;优质高效的服务是信息资源服务的关键。可以说,图书馆员的素质在很大程度上决定了图书馆的服务质量和水平。

2.1.1 加强思想道德修养,端正服务态度

实践证明,馆员具备良好的思想素质,其它各方面素质的提高就有了方向和保证。新时期的图书馆员必须树立坚定正确的政治方向,具有强烈的事业心和责任感,遵循“读者第一,服务至上”的宗旨,处处严格要求自己,满腔热情地为读者提供优质服务,耐心、细致、准确、快速地回答读者咨询的各种问题,不断提高咨询的准确率,做到“百问不厌,百问不倒”,全心全意地为读者服务。

* 收稿日期:2001-08-31

作者简介:徐以斌(1964-),男,江苏滨海县人,盐城工学院助理馆员。

2.1.2 加强业务学习,提高理论水平和业务技能

21 世纪是知识经济的时代,信息产品的生产和传播对专业知识、外语水平、信息技术有较高的要求。作为图书馆信息服务人员,不仅要努力学习图书馆学、情报学等专业知识,同时更要学习外语和计算机知识。还必须有较强的创新意识,掌握新的科学技术,能利用新的观念和技术改进信息处理和服务方式,以适应信息化社会对科学研究的要求。

2.2 加强文献信息资源的开发

高校图书馆是信息资源的宝库,信息资源开发是将蕴藏在文献中有价值的信息挖掘出来,经过加工整理提供给读者。21 世纪的图书馆服务水平的高低,不仅在于设备的先进程度和文献资源的丰富与否,更重要的在于这些信息资源开发利用了多少。只有开发信息资源,才能激活知识,加速知识成果向生产领域转化,推动经济发展。开发信息资源主要做好以下几方面工作。

2.2.1 开发馆藏资源

对馆藏资源进行深加工、编制二次文献、三次文献、编制相关信息资料或刊物,为教学、科研、社会服务。还可根据馆藏情况,推进数据库建设,建立特色数据库,提供社会化的电子信息服务。

2.2.2 开发网络信息资源

网络信息资源指“通过国际互联网可利用的各种信息资源”。网络信息资源的开发利用就是将网上各种分散的信息进行有效地收集、分析、整理,经过加工和组织把大量无序的信息资源转变为图书馆馆藏的重要文献资源,给用户使用。从而在用户与网络之间构筑一座桥梁。开发网络信

参考文献:

- [1] 杨君. 21 世纪文献信息服务的新问题、新措施[J]. 图书馆学刊, 2001. 3: 22~23.
[2] 黄丽华. 论新时期公共图书馆服务功能的拓展[J]. 图书馆学刊, 2001. 3: 25.

息资源是新世纪图书馆服务的重要内容之一。

2.3 提高文献信息资源开发利用的质量

从文献信息应用的角度看,用户文献信息应用成本的构成正在发生变化。

2.3.1 降低文献信息的筛选成本

利用因特网,人们经常会就一个专题找出成千上万篇相关内容。然而人们无法消化这么多内容。因此文献筛选成本已大于文献信息收集成本,对于大多数用户来说,帮助其精选文献信息需求大于帮助其收集更多文献信息的需求,图书馆应增强网络筛选的功能,排除垃圾信息,依靠计算机专业服务人员,开发普遍适用的高强功能信息筛选软件,提供给广大用户,以降低信息筛选成本。

2.3.2 推广少而精的文献信息服务

今后的信息服务将是少而精的信息服务时代,用户最注重的是节省时间。信息服务的最大革新是如何帮助用户节省时间,找到最佳解决方案、创造最好的经济效益和社会效益。因此提高文献信息质量、压缩水分、精选内容惜墨如金的系统才是最好的系统。信息服务部门应建立信息提取系统,对细节文献信息进行提纯,以相同的样题制成另一份信息文献,并以某符号作为细节信息与高浓度信息的区分,以满足不同用户的需求。

3 结语

21 世纪,文献信息服务将遍及全球,这将使人类社会更加丰富多彩。然而,文献信息工作者必须以高尚的职业道德,精炼的文献信息知识向读者提供优质的服务。

On the Information Service of University Libraries in the 21st Century

XU Yi-bin

(Library of Yancheng Institute of Technology, Jiangsu Yancheng 224003, PRC)

Abstract: Facing the intense economic competition of all over the world, the service methods, ways and quality of colleges' libraries are in great need of improving. The essay sets forth the measures of improving libraries' work from librarian quality and document - information resources.

Keywords: Library; Information service; Librarian quality