

图书馆信息服务工作的再认识

王玉富 李 嘉

(上海大学图书馆 上海 201800)

传统的读者工作主要是以“文献”为主的服务。未来社会是一个信息社会,图书馆必须变革其传统的职能,以“资料库”、“信息库”、“思想库”的形象存在,它的读者服务工作必须是以“信息”为主的服务,其服务职能将体现为采用现代信息技术,开展文献信息管理,培养信息人才等方面。馆员和读者的一切活动都将表现为各种各样的信息行为,读者工作要达到最优化的联结、大容量的存取、高速度的传输、全方位的服务,这需要几代图书馆人的不懈努力。现在正处在一个由“文献”到“信息”的转型时期,这个时期不可能在刚进入21世纪就完成,根据我们现有的工作条件和服务水平,这可能会是一个较长的过程,我们必须有足够的思想准备,并花较大的精力去研究它、探索它。

1 “信息服务”有别于“文献服务”,它将给图书馆带来挑战

由于信息传递交流不再是传统的手工操作,社会活动的节奏明显加快,时间越来越显珍贵,读者的耐性小了,他们要求立即得到答复或马上解决问题。这就自然产生一个读者工作的适时性问题。如果解决不了这个问题,服务工作就会是被动的。

从服务内容上看,读者需要的是能够解决问题(科研课题和教学参考等)的信息,而不是提供大量的参考资料和文献。服务工作的前期工作不再是只对文献外表特征进行描述和揭示,而是进行内容特征的组织 and 提炼,使之浓缩化、知识化。

由于时间价值的提高,文献暴露出严重的缺点,即时间的滞后性。图书出版现在一般要历时1-2年,经图书馆采集、整理、加工和读者见面后信息已是旧闻,现实价值已经丢失。这不光给文献服务部门,也给文献出版单位、印刷单位提出了挑战。

服务效益以能满足读者的各种需求为标准,服务工作者要直接给读者以解答、咨询和建议,不再以出借册次为评估的主要指标。

学科交叉发展,知识相互渗透,读者的课题将涉及各种知识。这一需求与高校专业设置的侧重所形成的图书馆服务内容的不同,使一个馆无法完成任务,离开网络与各馆之间的合作将寸步难行!

作为“以为读者服务为天职”的图书馆工作者,必须从内心深处认识到,不但图书馆是读者给的,就连我们的工作、我们的岗位、我们的工资,都是读者给的。简单一句话,没有读者就没有图书馆。因此,在今天,一个不认识、不承认、不尊重读者正当权利的人是没有资格当一名图书馆员的。

尊重读者吧!我们工作的成功从此开始。

参 考 文 献

- 1 于鸣镝.读者学观点评要.图书馆学刊,1983,(3)
- 2 陈和平.图书馆定量管理.成都:西南交通大学出版社,1989.12
- 3 于鸣镝,那春光.试论读者参政权.中国图书馆学报,1992,(2)
- 4 黄恩祝.读者学浅说.吉林省图书馆学会会刊,1980,(3/4)

【作者简介】 于鸣镝,大连轻工业学院图书馆研究馆员。

2 做好信息服务工作,必须从转变观念开始

2.1 树立“读者第一”观念。“读者第一”不是一句口号,它需要做到时时想到读者、全面解读者和从读者需要出发安排工作,包括时机、场合、内容等等。对于机读文献,读者自己会利用机器进行阅读,工作人员要和读者一起进行信息的甄别和选择,并以讨论的方式接待读者,有计划、有组织地培养读者提高获取信息的能力。

2.2 树立效益观念。在高校内部,由于考核工作还没有真正到位,效益的问题并没有解决。干多干少、干与不干、有无效益都照样拿一份工资,时间到了照常申报职称。随着改革的深入,高校人事管理制度要进行大手术,要真正体现效益。图书馆工作的主要成绩是看读者的得益指数高低,各部室不论是第一线还是第二线岗位,都要直接面对读者和接待读者,人人都是服务工作者。在这样一种运作机制下,效益自然成为衡量馆员的首位指标。

2.3 改变以文献为“中心”的观念。长期以来,人们习惯于使用文献,从资料中获取信息。但我们已经发现以文献为中心的图书馆所存在的弊端:(1)信息服务不使用文献不行,但它只是一种途径;仅仅向读者提供一次文献是不够的,必须根据服务对象来进行精选、加工后再提供,以达到“广收—博储—巧组—快传”的效用。而以文献为中心的服务,实际形成了不主动——等着读者上门;不及时——读者急需的东西拿不出;不对路——闭门造车,开发的并非读者所需;质量低——缺少能为读者提供对策思路的深层次加工产品。(2)使用文献限制了人们使用信息的范围。事实上,文献上登载的信息是不全面的、迟钝的。读者工作应不管形式、不管途径、不管来源,只要对读者有用就去搜集和提供。(3)使用文献不能损伤了信息的及时性。以文献为主关门搞信息、搞服务,不注意口头传播的社会信息,就会延长获取信息的时间。笔者以为,强调文献以外的信息并不是忽略文献。文献仍然是广泛获取信息的重要途径。但这里有一个观念的转变问题,切不可只顾一头。

2.4 树立“网络”观念。现在,人们还在搞部门所有,系统所有,小而全,大而全。高校内部的读者对外几乎是封闭的,馆际互借并没有解决多少问题,这种状况和未来的信息服务极不相符。未来社会,一方面信息量大增,另一方面各行各业各部门、各地区呈联合化、集团化趋势,信息服务工作将日趋复杂化、专门化。任何一个单位想一家完成服务是不大可能的,信息工作是互为条件和成果共用的,不善于利用其他部门的成果就很难进行高效服务。要及早树立“网络”观念,注重高校之间、校企之间、校政之间、校商之间横向的和纵向的结合,发挥“网络”优势,共享各种资源,服务工作才会有声有色。

3 图书馆信息服务工作体系的建立与完善

高校图书馆面对新时期的要求,如何使自己的服务工作内容充实、方法灵活、效益倍增呢?这里提出几个构成信息馆的必备系统,只有通过它们之间的协同发挥、优势互补,才能适应。

3.1 一次文献收藏服务系统。该系统的建设对高校图书馆来说可以说是基础扎实,轻车熟路。只要稍加修正,弥补缺陷即可。具体特点有:(1)收藏已有一定规模(有的数以万计、十万计,有的已有百万计),在重点专业上收藏质量较高,形成各自的特色,具有系统性;(2)文献类型众多,保存完整,具有较大的选择性;(3)收藏文献涵盖古今中外,各门学科专业性强,信息提供具有广泛性;(4)收集、整理、保管、提供各个环节积聚了一批专业人员,高级研究人员占有相当比例,使得该系统的建设具有保障性。需要修正和弥补的几个方面是:(1)文献的筛选与剔除;现有馆藏陈旧,追求数量,难以保证信息的适时性,给选择和提供带来不便;(2)机读和印刷型文献比例应调整,否则会给信息服务留下隐患;(3)文献语种不全,以中文和西文为主,不能满足未来的需要;(4)文献订购协调不好,造成追求自己所有、实际上自己也没有的局面。

3.2 二次文献加工与检索系统。相对于文献收藏系统而言,图书馆的二次文献加工与检索系统的建设还没有纳入工作的主渠道,除少数重点院校外,一般高校馆及其他系统的文献信息机构都没有在这一系统的建设上下大气力,至少成效甚微。信息服务的主要依据应该是二、三次文献。从现在开始,各馆应统一规划,严密分工,精心组织,着手建立自己的检索系统,使自己不仅能为读者提供一次文献,并逐渐增加二、三次文献的比重,为过渡到信息服务做好准备。

3.3 高速的计算机操作与网络系统。以上两个系统是解决信息的资源问题,计算机操作与网络系统则是解决信息的传递问题。重视手段建设是新时期读者信息服务工作的关键。要做到信息服务工作的适应性、有效性,就必须实现以计算机为主的现代化操作手段;同时还要与国际、国内的信息单位联网,共享文献信息资源,

只有这样,才会取得较好的效益。目前,国内高校在该系统的建设上差距很大,至少说比较完善的操作系统与网络还没有建成。可以预见,这是向信息服务工作过渡其中的一个难点问题。难点之一是技术发展要与经济发展相衔接,没有整个社会的经济腾飞,解决高校经费紧缺的问题是不可能的。难点之二是服务人员的计算机操作与运用能力问题。现有馆员懂技术的人占少数,离将来人人都是信息员、都能掌握技术的要求差距较大。

3.4 权威的信息分析与研究系统。信息服务工作要扎实、有效,必须形成权威的信息分析与研究系统。所谓权威就是要有水平,别人没有的你要,别人提供不出的你能提供。做到这一点不容易,其中最关键的要素是人。图书馆可以培养情报专家,但各学科的专家不可能都有。一条可行之路就是以现有的情报、信息部室人员为基础,聘请各系科专家教授参与情报调研,进行信息分析与研究。这种模式在中国高校具有深远的战略意义,各馆应及早动手。例如美国的《数学评论》(MR)和《化学文摘》(CA)等都是网罗世界各地的专家编写的,其信息含量和利用效果就不一般。

3.5 服务人员的培养与协调管理系统。信息服务工作是知识密集型的工作。人才的培养与管理尤为重要。可以说没有一支精干的队伍,像现有人员那样,随便什么人都可以进图书馆,是无法谈信息服务的。在图书馆要有懂各种技术的人员,这些人还不能停留在原来的专业知识上,需要彻底更新。唯一出路就是继续学习,一专多能,实现旧人新貌。各馆应及早制订自己的“五年计划”或长远规划,形成制度化的在职教育体系,分期分批地实现人员的技术化、专业化。

4 做好信息服务工作需要处理和解决好的几个共性问题

4.1 系统之间的协调合作问题。耗散结构理论告诉我们,系统各要素存在非线性互动作用。不是协调合作就必然相互制约;不存在不协调也不制约的可能。这就要求在建立系统时,不要只注意量的增加,还要注意子系统之间的协调合作。如果文献工作、技术工作、信息研究和行政管理等部门都把自己作为中心,只顾自己一摊,就不会有协调合作的效果。在传递、服务的诸环节上必须打破部门所有的门户偏见,树立全馆一盘棋、全校一盘棋,乃至全地区一盘棋的思想。

4.2 各系统的开放性问题。即输入与输出的问题。要获得足够大的输出,必须尽一切可能扩大输入,这是一个很简单的道理。包括人力、物力、信息等多种内容,输入不仅是量的,还要讲质。比如进一个人,如果不合适,对服务会产生负面效应。同时,输入的各部分应是有比例限制的。若比例失当,有益的输入也会成为干扰。比如服务人员与管理人员的比例问题就很能说明问题。另外,输出不单单是提供信息,还应注意宣传和普及信息知识,使读者认识信息服务工作的重要性并掌握基本的技术方法。

4.3 充分认识图书馆的现状与未来的要求。关于图书馆的现状,很多文章都有过阐述,但要真正能够意识到这些问题并从行动上着手改善,还尚有一定的距离。比如服务人员的素质问题、设备和技术条件问题、管理问题、文献老化又不能及时剔除而空耗人力物力等问题,都直接影响着系统的建设和服务效益的提高。同时未来的读者信息服务工作又向我们提出了诸多难点,必须加以认识和研究:(1)由于读者在不断扩展自己的活动领域,要求我们对各个课题都要搜集、积累大量的信息资源,这对图书馆信息保障功能提出了挑战。(2)信息载体形式的多样化发展,使同样的信息内容重复发表增多,增加了搜集和利用的难度。(3)内容类似的信息用途却不尽相同。由于不同的传播目的使得相同内容的信息出现详略、深浅差异或水平层次不同,使用时得进行细致的鉴别。(4)新与旧、有用与无用、现用与它用的信息都混杂在一起,很容易出现传递错误,服务工作不可有丝毫马虎。

参 考 文 献

- 1 Navjit Brar. 馆藏发展与电子文件传播——为提供尽可能多的服务而开展合作. 国际图联第 62 届大会, 1996.8.25. 北京
 - 2 Barbara S. Graham. 综合新技术——迈向未来的研究图书馆. 国际图联第 62 届大会, 1996.8.25. 北京
 - 3 于湖滨. 变革图书馆藏书策略的探讨: 索取模式与“收藏”模式辨析. 大学图书馆学报, 1997, (2)
 - 4 周欣平. 全球信息网络与东南亚馆藏发展. 图书情报工作, 1997, (4)
- 【作者简介】 王玉富, 上海大学图书馆馆长助理, 副研究馆员; 李嘉, 馆员。