

网络环境下高校图书馆读者服务模式的创新

易 斌

(宜春学院, 宜春 336000)

〔摘 要〕 随着计算机和网络通信技术的迅猛发展和普遍应用, 高校图书馆读者服务工作在服务范围、服务模式、服务手段及读者信息需求等方面发生巨大的变化, 要求图书馆的读者服务工作转变服务观念, 采取一些行之有效的新方法和措施, 为读者提供全新的服务模式。

〔关键词〕 网络环境; 高校图书馆; 读者服务模式; 创新

〔Abstract〕 With the rapid development and general application of computer and network technologies, the reader service in the university libraries happens great variation in the service scope, the service mode, the service means and the readers' request of information. These changes request reader service to change service concept, adopt some valid means to offer a new service mode for reader.

〔Key words〕 network environment; university library; reader service mode; innovation

〔中图分类号〕 G252 〔文献标识码〕 C 〔文章编号〕 1008-0821(2006)06-0058-02

读者服务工作是指图书馆根据读者的文献信息需求, 充分利用图书馆资源直接向读者提供文献和信息的一系列活动, 也被称为读者工作或图书馆服务。传统图书馆主要收藏以纸张为载体的文献, 它的服务必然围绕着纸张文献和图书馆馆舍而开展, 形成了“重藏轻用”、“重管轻用”的办馆思想。随着近年来计算机和网络通信技术的迅猛发展和普遍应用, 彻底摧毁了“田园式”的传统图书馆读者服务模式, 也给图书馆新型服务模式带来了契机。图书馆的服务工作从满足读者书刊借阅的文献需求为主, 转移到以满足知识信息需求为主、以信息资源开发服务为主要功能的新模式下。

1 网络环境下高校图书馆读者服务工作的特点

1.1 服务范围的市场化、开放化

面对市场经济和网络化社会的挑战, 图书馆传统服务方式显然存在诸多的局限性。读者利用图书馆不再限于从单纯的书目信息服务中获取所需文献的线索或全文, 他们迫切希望图书馆开拓综合性强、系统化的信息服务业务, 能提供多层次、全方位的知识信息。如此高的要求, 不是一个图书馆能满足的, 这就需要本系统图书馆甚至多类型图书馆团结协作才能完成。网络技术的发展为读者提供了开放化的信息交流环境, 加速了读者信息需求的社会化进程, 图书馆的信息服务进入了一个全新阶段。

1.2 服务模式的多维化

在网络环境下, 图书馆从一个静态的物理空间过渡到一个动态的虚拟环境, 拓展了传统图书馆的服务模式。传统图书馆是由一个图书馆对应无数个读者, 即“一对N”的模式。而网络环境下, 则是多个图书馆或信息资源集散地共同对应一个用户, 即“N对1”的模式。读者可通过网络随时随地获取所需信息, 且所得信息是原信息的电子拷贝品, 不存在由于多人共同使用而发生冲突问题。网络化

也将跨越时空的限制, 图书馆服务不仅仅在馆内实现, 还将拓展到馆外, 实现了图书馆的“远程化服务”。读者在远离图书馆的地方享受图书馆服务, 成为图书馆的“虚拟读者”; 在网络环境下, 图书馆对读者提供的是“实时服务”。无论读者在什么地方, 什么时间都能通过电话、传真、电子邮件、文件传输等手段得到咨询问题的满意答复, 针对性强又不受时空的限制。

1.3 服务手段的现代化

网络环境下的信息服务完全是依托现代化的网络系统进行的, 因此信息服务的手段也应与之相匹配。为了更好地开展网上信息服务工作, 建立相应的多媒体电子阅览室是必需的, 通过与互联网相联而实现其网上信息服务工作。读者正是通过网络提供的各种功能强大、方便、灵活、实用的检索工具, 节省了获取文献的时间和精力, 使读者服务工作很大程度上告别了传统的手工操作方式。

1.4 读者信息需要的全方位、个性化

随着科学技术的发展, 知识量的激增, 学科的交叉渗透, 学科的综合性和整体化越来越强, 用户对信息的需求往往是多方面的。内容涉及众多的科学领域, 既有教学、科研、生产方面的, 又有社会、娱乐方面的需要; 形式上既需要公开出版发行的书报刊, 又需要非公开发行的, 包括会议文献、学位论文以及网上聊天和电子邮件等在内的“灰色文献”; 形态上不仅需要文字符号信息, 而且需要图像、声音等方面的信息; 时效上既需要动态的, 也需要回溯的; 区域上既需要本地的、国内的, 又包括外地、国外的。这些充分体现了读者信息需求的全方位、多层次性。

网络化的信息资源在给人们创造了无限信息资源的同时, 也带来了信息混乱、无序状态。当人们在信息极大丰富的冲击下逐渐冷静下来时, 检索获取有效信息困难, 尤其是获取科学技术专深信息困难的问题极大困扰着读者。

收稿日期: 2006-02-11

作者简介: 易斌 (1971—), 男, 毕业于河海大学图书情报专业, 现在宜春学院图书馆副馆长, 副研究馆员, 研究方向: 图书馆现代化技术、信息服务。



在网络环境下用户不再认为信息愈多愈好,而是对信息更好地趋向专业化、个性化,更多地是为了吸取有价值知识信息,希望得到直接的、实用的信息。同时对信息的新颖性和时效性越来越注重,更讲求信息质量的时效性,信息需求的高效化,要求信息处理能力和信息服务快速、高质。

1.5 读者服务效益评价从“借阅数量”转向“检索质量”

传统图书馆衡量服务效益好坏的重要指标是文献借阅量、读者到馆人数等数量指标。但在网络条件下,由于自动化远程服务手段的逐步完善以及“读者群的虚拟化”,上述指标已不能全面如实地反映高校图书馆的服务效益。对网络环境下的图书馆来说,用户不受地域、空间的限制,网上的信息资源相当丰富,广泛的信息资源和众多的搜索传递手段被方便灵活地提供到读者面前,读者可以通过整个信息网络方便地搜寻、选择和使用所需要的资源和服务。因此,信息的可存取性和参考咨询工作的质量才是衡量服务效益的最重要指标。信息的可存取性和参考咨询工作的质量,最终要集中体现在检索质量的“全、准、快”这一指标上。

综上所述,在网络环境下,高校图书馆的服务对范围和用户需求发生了很大变化,图书馆服务模式、服务手段和效益评价也发生了变化。读者服务工作如何适应网络时代带来的挑战,便成为我们应当积极思考的重大问题。

2 网络环境下高校图书馆读者服务模式的创新

读者服务工作是文献信息资源开发利用与服务的出发点和归宿。在网络环境中,图书馆应充分利用网络的交互性、开放性以及丰富的资源等方面的优势,改变传统的服务观念,由被动服务转向主动服务,充分研究和了解读者信息需求特点,才能积极迎合、引导、开发读者的信息需求,提供多种形式的信息服务。

2.1 转变服务观念,确立以读者为中心的服务理念

观念的转变是行为转变的定向和指导,对读者服务理念和服务功能的认识主要体现在信息服务与读者的关系上。信息服务要确立“一切为读者”的观念,即读者信息需求引导信息服务与信息资源建设。网络信息技术构建了一个开放的技术平台和服务体系,越来越多的非图书馆组织、机构和企业介入到网络信息服务领域,形成了一种既充满生机又竞争激烈的格局,这对图书馆与读者的相互关系、图书馆读者服务的运作环境以及服务模式,都产生了巨大的影响。在这个开放的体系中,读者已不再是信息服务的被动接受者,而成为信息内容和服务手段的主动选择者、设计者,以及信息服务活动的直接参与者。从信息服务的被动选择者向信息服务的主动选择者的角色转换,极大地提升了读者的地位,彻底改变了读者与信息服务的相互关系。

2.2 开发利用网络资源,提供集成信息服务

所谓集成信息服务就是根据用户对信息的需求,在检索文献线索、获取原始文献信息后进行深度分析、综合加工而形成信息产品的一种服务。网络环境下,人们对信息的要求越来越高,用户不再满足于检索出来的文献线索和一大堆原始文献,而是希望提供经过分析加工后的综合性的、甚至包含知识内容的增值信息产品。所以高校图书馆

信息服务人员要根据读者的需求,对网络信息进行深层次的信息加工,善于在大量的信息中去粗取精、去伪存真、挖掘精品、收集精品,通过综合分析、加工整理,把有用的信息和知识提供给用户。特别要重视二次文献、三次文献的开发利用,注意提高信息产品的含金量,使用户在最短的时间内获得最大的信息量,达到集成信息服务的目的。

2.3 提供读者个性化的服务

读者的个性化需求构建了个性化读者服务体系,个性化信息服务是提高读者服务质量的重要内容。传统条件下,限于图书馆工作人员的精力,其服务范围仅限于少数重点读者。网络信息技术的发展使图书馆有可能设计出专门针对个人的信息服务系统,对大量的各类读者定制个性化信息服务,也可开发信息服务的个人化处理功能系统,将个性化界面和图书馆信息服务集成起来,建立个人或专题的网站、专业化信息导航系统、开展网上专题信息跟踪等。可见,网络环境下的读者服务为大众化的信息服务与满足读者个性化信息需求的协调提供了有效的结合点,图书馆完全可以运用网络开放型互动式交流模式,建立个性化信息系统,与读者实时沟通和交流,将读者服务渗透到包括读者个性化信息需求和读者信息消费行为在内的个性化服务的各个方面,实现深度、搜索、交互、机动的信息服务。

2.4 拓展服务渠道,拉近读者与图书馆之间的距离

高校图书馆作为学校的信息中心,是读者的第二课堂,越来越多的人对信息的需求是不受时间、地点制约的,这就要求图书馆全天候开放。传统条件下因受到人力、资源等方面的影响,几乎是不可能的。而网络环境下,只要保持图书馆服务器、磁盘阵列、网络设备等硬件设施工作状态良好,图书馆主页数据开放,读者就可以不用亲自到馆,利用网络系统,通过校园网或互联网访问图书馆数据库。

图书馆流通部门除了传统的借阅外,还应通过图书馆的Web站点,开辟读者指南,将各种服务的内容和方法上网,使读者只要打开图书馆网页,便可以在网上预约、续借图书,查阅自己已借图书及借、还日期,实现网上文献传递或办理借阅。阅览部门可根据读者需求,将新到书刊的书名、目次信息和文摘等,通过E-mail等方式直接传送到读者指定的电子信箱。这种新型的服务方式,可使读者通过网络查询了解所需文献信息,方便读者检索。采访人员在新书刊预订及声像资料、电子文献等订购方面,可将书商的征订数据转入图书馆系统,通过Web发布,在网上充分征求读者的意见,并将到馆的书刊资料进行网上信息发布。读者也可利用图书馆网页进行新书荐购和新书查询,共同参与图书馆的文献资源建设。咨询人员可以通过网上与读者沟通,在图书馆网站上建立与读者进行文化交流的界面,与读者建成网上的新型联谊组织,提供网上教育服务、新闻服务、生活咨询服务等等,真正体现一切为读者服务的宗旨。

2.5 提供培训服务

在信息网络时代,必须加强读者的信息素质教育。一方面,读者需要重新认识图书馆,学会利用现代化的图书馆。需要熟悉图书馆不断更新的服务项目和内容,掌握各种检索方式和各类数据库应用系统。如对中国学术期刊数据库、中文科技期刊数据库、超星数字图 (下转第62页)

对象是网站的首页, 用户点击设链网页上的链接标记后, 用户浏览器上的内容从设链网页直接转换到被链网页, 浏览器的地址栏由设链者的域名变为被链者的域名, 网页上没有设链者的任何信息。普通链接中, 设链者只是为用户提供了一条获取信息的途径, 设链者服务器上没有存储被链网页的复制件, 用户也能明显地看到网站域名的变更, 进行这种链接, 用户行为不会构成侵权, 设链者不用承担侵权责任; 深度链接, 链接标记中储存的是被链网站中的某一网页而不是该网站的首页, 当用户点击链接标记时, 计算机就会自动绕过被链网站的首页, 直接指向具体的内容页, 如果该内容页上没有被链网站的标记, 用户会误认还停留在原来的网站上。深度链接是一种侵权行为, 其原因有二: (1) 深度链接未经被链网站同意, 发布被链网站上的信息, 侵犯网站的信息网络传播权; (2) 深度链接通过链接其它网站的网页, 增加设链网站的信息量, 吸引更多的用户访问其网站, 提高其点击率, 增加其商业广告量和经济收入, 同时, 深度链接绕开了被链网站的主页和主页上的广告, 将用户吸收到设链者的网站, 实质上是变相占用了被链网站主页上的广告时间, 侵犯了被链网站的商业利益, 是一种不正当竞争行为; 视框链接指的是通过视框的方式将网页分隔成不同的区间, 设链者可以将其他网站的网页信息呈现在自己网页的某一视框内, 而自己网页的内容依然存在, 当用户进入视框链接的网页时, 浏览器上的网址仍然是设链者网页的网址, 而不是被链接网页的网址。视框链接也是一种侵权行为, 其理由如下: (1) 视框链接将被链网站的信息嵌入自己的网页中, 而将被链网站的域名、网页标志隐藏或置于不显眼的网页位置上, 它侵犯了被链接网站的署名权、信息网络传播权和保护作品完整权; (2) 视框链接同深度链接一样, 变相占用了被链网站主页上的广告时间, 侵犯了被链网站的商业利益, 是一种不正当竞争行为。

图书馆在利用链接开展网络导航服务时, 要注意以下4方面的问题: (1) 不能损害被链网站的商业利益。链接是网络上的一项公共技术, 大多数网站都欢迎、支持用

(上接第59页)

书馆、书生之家数字图书馆等数据库的检索利用等。另一方面, 随着信息化建设的不断推进, 校园信息网络及图书馆自动化建设的完善, 读者上网操作越来越方便, 因此, 要求读者不但要掌握计算机知识, 学会使用图书馆计算机网络系统, 还要掌握情报检索知识及使用计算机获取信息的方法。这样才能迅速获取和有效利用信息资源。

高校图书馆对读者的教育可采取如下方法: (1) 改革文献检索课教学, 在文献检索课的授课内容上加大计算机检索及网络信息知识方面的比重, 培养学生的信息查找能力。(2) 举办计算机应用技能、网络知识等专题讲座, 尤其要培训对图书馆的 OPAC 查询系统、数据库资源以及互联网的有关使用方法。(3) 结合本馆实际编制网络用户手册, 内容要简洁明了, 针对性强, 易学易用。(4) 组织学生参观图书馆, 教育他们如何利用图书馆, 了解图书馆的藏书结构、文献布局及利用检索系统查找文献的方法等。(5) 加强网络读者咨询, 及时解答读者提出的问题。

户进行链接, 无需经过网站的授权或许可, 但链接应当受到一定约束, 要以不损害被链网站的商业利益为限。深度链接、视框链接存在损害被链网站商业利益的可能, 图书馆不宜使用; (2) 注意保护被链网页的完整性。网页具备作品构成条件, 应受著作权法保护, 链接不应当破坏被链网页的完整性, 破坏被链网页完整性的链接行为为非法; (3) 收到著作权人警告后, 有停止链接的义务。如刘京胜诉搜狐爱特信信息技术有限公司一案中, 搜狐公司在其网页上, 链接3个未经原告许可而上传原告翻译作品《唐吉珂德》的网站, 由于被告在接到原告要求停止链接侵权材料后, 认为法律并未规定链接是一种侵权行为, 未及时消除链接, 法院判决被告的行为帮助侵害了原告的著作权, 原告胜诉。因此, 图书馆在收到著作权人警告后, 有义务采取积极措施制止侵权行为继续发生; (4) 不宜使用图像链接。图像链接是以图案、照片、美术作品、摄影作品等作为链接标记的一种链接形式, 图案、照片、美术作品、摄影作品具有独创性、可复制性, 可成为著作权法保护对象。图书馆如果未经著作权人许可, 将这些处于著作权保护期的作品链接到自己的网页上, 将会侵犯著作权人的著作权。

参考文献

- [1] 陈传夫. 高新技术与知识产权法 [M]. 武汉: 武汉大学出版社, 2000: 129.
- [2] 邱均平, 陈敬全. 中美数字化信息资源知识产权保护的比较分析 [J]. 图书与情报, 2002, (2): 2.
- [3] 陆宝益, 韩学志. 图书馆网络信息咨询服务中的信息产权问题 [J]. 图书馆理论与实践, 2003, (1): 61-62.
- [4] 蒋志培. 论网络传输权设立 [J]. 科技与法律季刊, 1999, (3): 27.
- [5] 张敏, 胡北苑. 网络环境下图书馆服务中的版权问题 [J]. 图书馆理论与实践, 2005, (1): 11.
- [6] 陈传夫, 曾明, 谢莹. 文献传递的版权风险与规避策略 [J]. 四川图书馆学报, 2004, (1): 76.
- [7] 李卓. 网络超链接的知识产权侵权问题探析 [J]. 情报杂志, 2004, (5): 71.

总之, 网络时代给高校图书馆读者服务工作的发展带来了深刻变化, 只有顺应信息时代要求, 做到与时俱进, 努力增强服务意识, 增强现代化的服务手段, 增强创新能力, 最大限度地满足广大读者的信息要求, 才能确保高校图书馆的读者服务工作健康稳步地发展。

参考文献

- [1] 王鲜萍. 探讨网络信息环境下图书馆的读者服务模式 [J]. 现代情报, 2004, (5): 153-154.
- [2] 袁红军. 高校图书馆读者服务模式探究 [J]. 情报杂志, 2005, (6): 134-135.
- [3] 刘静霞. 面向读者的信息集成服务模式的构建 [J]. 图书馆建设, 2005, (3): 71-73.
- [4] 陈晓明. 论网络环境下读者服务的新特征 [J]. 图书馆学刊, 2005, (2): 91-92.
- [5] 张月英. 网络环境下图书馆读者服务工作探讨 [J]. 情报探索, 2003, (2): 30-31.