
重庆高校图书馆网络服务现状与分析

杨平¹ 陈昌蓉

(重庆科技学院, 重庆 400050; 2. 重庆师范大学图书馆, 重庆 400047)

【摘要】:对重庆高校图书馆的网络服务进行抽样调查,分析现状,指出问题,提出建设性的意见,以助重庆高校图书馆的网络服务发展。

【关键词】:网络服务;高校图书馆;重庆

【中图分类号】:6258.6 **【文献标识码】**:A **【文章编号】**:1009-3494(2004)06-0116-03

图书馆网络服务是指图书馆依靠现代化的网络设施和计算机软硬件设备,以图书馆网站为表现形式和服务手段,以网络资源和馆藏资源为依托,指定专门的图书馆员,面向图书馆用户提供数字化信息资源的一系列服务活动。

重庆高校图书馆的网站建设始于上世纪末,最初只是一个信息发布平台,其服务功能非常薄弱,后在用户需求和信息技术的双重推动下,网络服务逐渐受到重视,服务内容和服务手段也趋于多样化。如今,网络服务已成为图书馆信息服务水平的重要标准,图书馆自动化评估也把网络服务放在考核之列,重视和加强网络服务已是各高校图书馆的重要任务。

本文从联机查询、数据库检索、在线参考咨询、资源导航、辅助性服务5个方面对重庆10所高校图书馆的网络服务进行了调查。这10所高校图书馆分别是重庆大学图书馆(重大)、西南师范大学图书馆(西师)、西南政法大学图书馆(西政)、重庆医科大学图书馆(重医)、重庆师范大学图书馆(重师)、重庆工商大学图书馆(工商)、重庆工学院图书馆(工院)、四川外语学院图书馆(川外)、四川教育学院图书馆(教院)、重庆工业高等专科学校图书馆(工专)。调查结果如表1所示

¹收稿日期:2004-06-08

作者简介:杨平(1978-),男,四川省蓬溪县人,重庆科技学院(南校区)图书馆,助理馆员。

表1 重庆高校图书馆网络服务调查结果表

服务项目		图书馆	重大	西师	西政	重医	重师	工商	工院	川外	教院	工专
联机查询	馆内资源查询		有	有	有	有	有	有	有	有	有	有
	读者信息查询		有	有	有	有	有	有	有	有	有	有
数据库检索	购买数据库		39个	21个	7个	12个	5个	12个	8个	5个	3个	1个
	试用数据库		10个	5个	无	6个	6个	6个	2个	无	无	无
	自建数据库		6个	3个	8个	7个	10个	1个	无	无	4个	无
在线参考咨询	站内资源利用指南		有	有	有	有	有	有	有	有	有	有
	常见问题或在线咨询		有	有	有	有	有	有	有	有	有	有
	在线定题服务		无	无	无	无	无	无	无	无	无	无
	在线推送服务		无	无	无	无	无	无	无	无	无	无
	在线科技查新		无	无	无	无	无	无	无	无	无	无
资源导航	一般网站导航		有	有	无	有	无	无	无	无	无	无
	站内资源导航		有	有	有	有	有	有	有	有	有	有
	学科导航		有	有	无	无	无	无	无	无	无	无
辅助性服务	本馆概况和简讯		无	无	无	无	无	无	有	无	无	无
	常用软件下载		有	有	有	有	有	有	有	有	有	有
	用户意见反馈		有	有	无	有	有	无	无	无	无	无
	订购推荐或虚拟书店		有	有	有	有	有	有	有	有	有	有
	新书通报或新书推荐		有	有	有	有	有	有	有	无	有	无
	多媒体视听		有	有	无	有	有	无	有	无	有	无

1 重庆高校图书馆网络服务现状

通过对表1的分析可以发现重庆高校图书馆网络服务呈现以下几个特点。

1.1 联机查询已基本普及

90%的高校图书馆都已通过局域网模式或www模式实现了联机查询。联机查询是图书馆最基本的网络服务,它包括馆藏查询和读者查询两部分,在馆藏查询系统内可通过分类、关键词、题名、责任者、ISBN,ISSN、出版社、索书号等途径获得图书期刊的馆藏信息,该信息可帮助读者借阅。在读者查询系统内,读者可通过姓名、读者号、密码进入查询系统了解自己的借阅历史和借阅现状,查看有无超期图书等。

1.2 数据库检索服务已成为图书馆网络服务的重头戏

数据库检索服务一般是指图书馆一次性或定期支付数据库使用费,以光盘数据库形式、镜像站点形式或者在线访问形式提供给图书馆用户在线进行信息检索的一种服务方式。在所调查的10所高校图书馆中所有图书馆都已开展了数据库检索服务,达100%,加上试用数据库和自建数据库,平均每个图书馆有18.4个数据库供用户使用。

试用数据库由提供商提供一段时间的免费使用权限,图书馆用户可通过对试用库的使用了解该数据库的资源内容和特色,帮助图书馆决定是否购买该数据库,60%的图书馆都提供有试用数据库。自建数据库也正逐渐受到图书馆工作者的重视,70%的图书馆都通过自建学位论文数据库、重点学科数据库、专题数据库等来弥补购买资源的不足,充分满足广大师生对不同信息资源的需求。

1.3 在线参考咨询还处于基础服务阶段

在线参考咨询是网络服务的重要内容,通过 e-mail、bbs、聊天软件、http. :ftp 下载等多渠道信息传递方式使得在线参考咨询相比传统参考咨询更加快捷、方便、高效。国内许多高校图书馆都把在线参考咨询作为重点项目来抓,但重庆的高校图书馆在此方面还显得比较薄弱。

在所调查的 10 所高校图书馆中 100%的图书馆都有站内资源利用指南(读者指南)70%的图书馆设立了常见问题解答(AQ)和基于 bbs 的在线咨询,咨询内容大多是关于站内信息检索和其它相关技术问题。高级参考咨询服务如在线定题服务占(10%)、在线推送服务占(10%),在线科技查新占(30%)等做得很少。在线参考咨询的整体状况还是图书馆单方面的信息发布居多,完善的信息交互平台不够,处于简单咨询阶段。

1.4 资源导航有待提升到学科导航的高度

很多的图书馆都设立有资源导航,但大都只是一般网站导航,如国内图书馆网站导航,搜索引擎导航,国外大学网站导航、友情网站链接等,很少有图书馆做目前比较看好的学科导航,学科导航是对互联网上的相关学术信息资源进行搜集、评价、分类标引、组织和整序,并对其进行必要的内容揭示和描述,以建立学科资源数据库,为科学研究、教学和管理工作提供网络学科信息资源导引和检索线索导航。

学科导航需要由学科馆员来专门负责。学科导航目前正受到国内高校图书馆的重视,学科馆员制度的建立也正在讨论中。重庆目前只有工学院图书馆在进行学科导航和学科馆员的起步建设,仅占 10%。

1.5 辅助性服务已比较完善

100%的图书馆设立了本馆概况、简讯和基于 e-mail 和 bbs 的用户意见反馈;40%的图书馆有提供常用软件下载;70%的图书馆有给读者提供图书和期刊的订购推荐平台或是基于虚拟书店的选书系统;100%的图书馆都提供有新书目录通报或者重点新书推荐;60%的图书馆设立有多媒体视听服务,但目前所有这些图书馆提供的视听服务大多是影视音乐类,少有图书馆通过多媒体提供学科信息和专业信息。

2 关于提高网络服务质量的几点建议

2.1 网站设计要融合以用户为中心的设计理念

图书馆网站是网络服务的表现形式和服务手段,网站页面设计的好坏直接关系到网络服务的效果。网站制作人员要尽可能避免主观设计网站页面,须集思广益,广泛采纳用户意见,遵循用户的使用习惯,站在用户的角度,让页面做到易识别,易分类,易检索。

2.2 树立服务个性,挖掘特色资源

网络信息服务讲究方便实用,但在人心浮躁的 e 时代,要抓住用户的眼球,让服务得以顺利实现也需要图书馆树立自己的服务特色。服务特色分特色服务方式和特色服务资源两种,特色服务方式是指除了设立常规性的服务项目以外,增加一些新颖独特的服务项目,比如西南师范大学图书馆就有异构统一检索系统,可以让读者同时在多个数据库内同时进行信息检索;重庆医科大学图书馆有学位论文提交系统和文献检索习题演练系统,前者可以让学生主动添加毕业论文入学位论文数据库,方便学位论文快速入库,后者可以辅助学生很好地掌握文献检索方法;特色服务资源一般可通过数字化特色实物资源包括馆藏特有文献资

源,稀有图片资源等)和搜索整理互联网上的特色数字资源来实现,最终建立特色数据库,满足用户对不同信息资源的需求。

2.3 提升在线参考咨询服务层次

提升在线参考咨询服务层次有五个途径,(1)传统参考咨询服务网络化,比如定题服务、查新服务等;(2)建立新的以网络为基础的参考咨询服务,比如在线推送服务、网络实时咨询服务等;(3)建立联合参考咨询服务系统,目前重庆各高校图书馆的参考咨询服务还是各自为阵,力量薄弱,服务能力有限,不能满足开放式环境下多种多样的咨询需求。笔者认可集中信息资源和人力资源,建立联合参考咨询系统,实现资源互补,减免重复劳动;(4)培训高级别的参考咨询人才,定期选派在岗参考咨询人员继续学习,如近期北京举办过关于网络查新的培训讲座,图书馆就应该安排一定经费资助适当人员参与培训;(5)建立完善的网络参考咨询制度,从服务内容、响应时间、负责人员到服务反馈制订一套行之有效的办法。

2.4 建立学科馆员制度,完善学科导航系统

学科馆员是图书馆服务的重要人才,不仅在学科导航领域担任中坚力量,在参考咨询和其它学科服务领域都将发挥重要作用,学科馆员制度的建立应从学科馆员的选拔培养、工作职责、分配制度、考核奖惩等方面建立一套以信息资源为基础,以“用户需求为根本,以学科馆员为主导”的学科馆员制度。学科导航是资源导航的高级阶段,它紧密结合本校所设专业,为本校教学科研提供专业导航服务。

学科导航需要由具有某一学科和图书情报双重知识背景的学科馆员来完成,只有学科馆员才能在网海中快速准确找到专业网站并对其进行准确的揭示和标引。图书馆要做好学科导航服务一方面要通过馆员再学习和引进不同专业的学科人才获得培养学科馆员的基本力量,另一方面要加强与系科的沟通联系,了解学科的发展方向和科研动态,以便在建立学科导航系统时作到有的放矢。

2.5 加强网络用户培训

用图书馆学五定律来解释网络服务,就是“资源有其人,人有其资源,资源是拿来用的”。要实现信息资源及时得到信息用户的利用,信息用户及时获取到信息资源,图书馆不仅要在资源的搜集与整理上下工夫,同时也要对信息用户进行培训。用户培训的目的在于扩大网络用户数量和提高用户检索效率,与之相对应的培训途径有两个:一是通过网络宣传和派发资料向用户介绍图书馆的网络服务项目和网络资源内容,让更多的师生成为网络用户;二是通过网络教学和开设文献检索课或者举办讲座培训用户如何使用图书馆的数字资源,提高用户的信息检索技巧。重庆师范大学就采用不定期举办信息检索方法讲座辅助师生有效利用网络资源,西南师范大学图书馆用 power point 制作了数据库使用方法课件挂在网站上,供用户下载观看。

2.6 加强网络服务设备基础和人才基础

要做好网络服务,需要有相应软硬件支撑,比如容量大、稳定性好的服务器,供师生检索信息的电子阅览室,大型数据库等,高校教学评估工作恰值这几年举行,图书馆是教学评估的重点,各高校对图书馆的投入比往年大幅度增加,笔者认为,重庆各高校图书馆应该籍此良机,向学校争取更多的发展经费,加大数字资源和相关软硬件设备的采购力度;高素质的人才也必不可少,从网站设计、参考咨询到学科导航,都需要专业知识底蕴深厚,服务意识良好的工作人员,在研究生就业形式严峻的今天,图书馆可争取多吸引一些文化素质高,技术力量强,不同专业的硕士、博士毕业生,为前景看好的网络服务打下坚实的基础。

参考文献

[1]郑敏. 网络在线服务是图书馆服务发展的方向[J]. 图书馆学研究, 2003. 1.

[2]秦鸿. 网络环境下高校图书馆信息服务模式综述[J]. 高校图书情报. 2002. 1.

[3]工林廷. 工作高校图书馆建立学科馆员制度略论[J]. 情报资料工作 2004. 2