

网络条件下图书馆专业分馆的信息服务工作

周建昌 (厦门大学图书馆 福建 361005)

一、图书馆专业分馆建设的必要性和可能性

随着我国大学强强联合和扩大学校建设步伐的加快,大学的规模在不断扩大,作为大学科研和教学基础设施的图书馆也得到了迅猛发展。为了适应学校的办学模式,配合学校的发展,图书馆必然随着学校的扩大,而走向分布式的专业分馆建设的道路,也就是说图书馆必然出现与过去综合图书馆不同的专业分馆。

专业分馆的建设有如下几个必然性:①学校合并或分校的建设,使原院校的图书馆或新建的分校图书馆成为专业分馆或向专业分馆建设方向发展。②随着学校办学规模的扩大,专业学院必须有供其教学、科研使用的专业图书,因专业学院而集中起来的教学和科研区,也要求从方便科研和教学出发,创办专业分馆。此外,分校的建设也需要建设分馆,虽然这种分馆不一定具有专业性。③随着学校后勤服务的社会化以及学校规模的扩大,师生宿舍区、科研教学区以及其他生活区相当分散,为了更好地服务于读者,图书馆也有必要在专业人员集中的区域如专业学院或师生宿舍区增设分馆。

专业分馆建设的可能性,主要体现在网络技术上面。网络技术为分馆建设奠定了技术条件基础。网络带给人的方便之一就是可以随时随地查询有关信息,而网络和图书馆的结合使图书馆分散分布(网点式分布)成为可能。网络能保证图书馆彻底实现各分馆的图书资源完全共享,因而并不影响所谓学科交叉以及边缘学科研究给科研人员带来的不便,且分馆建设可以集中原收藏于各院系资料室的资料,使之供全校教职员工共享,更有利于提高学校的整体藏书利用率。

显然,随着学校规模的扩大,图书馆分设专业分馆甚至于创设专业图书馆是十分必要的。厦大图书馆经过这几年分馆建设的实践,已经证明其以总馆为龙头,专业分馆为配合的专业化服务模式是成功的。

二、图书馆专业分馆咨询服务的特点、重点、工作方式和方法

专业图书馆的咨询服务是专业分馆建设的一个有待深入探讨的重要问题。

1、专业分馆咨询服务的特点和重点

专业图书馆和综合图书馆的服务是不同的。一方面藏书是专业性的,另一方面读者也多是专业研究人员或专业学习人员,其信息需求也是专业性的。来专业分馆的读者即便不是专业人员,也多是冲着寻找专业信息而来的,这就是专业分馆信息服务的专业特点所在。

基于专业分馆的不同特点,专业分馆的信息服务工作必须突出一个“专”字,在“专”字上做文章,围绕“专”字开展服务,这就是专业分馆信息咨询服务的重点和所在。

做好专业分馆的信息咨询服务,必须注意做好如下几项准备:

在从业人员上,除了一般的工作岗位外,必须注意工作人员的专业背景,这是专业分馆信息咨询服务的必要条件。如前所述,专业图书馆的读者一般是专业研究人员或对专业有了解或感兴趣的人,他们需求的是专业知识。既然是专业分馆,就应该有资料有人力更要有“才”力来解决属于专业性的咨询问题。因此,如果从业人员没有一定的专业背景,则难以承担并完成咨询服务任务,服务因此有可能流于形式,淡化了专业分馆的专业特色,这样也就失去了专业分馆建设的目的和意义。

在服务内容上,不应只提供书目或图书借阅之类的一般服务,而应结合专业分馆读者的专业特点,提供全面的适合于专业需要的服务。这种专业服务的全面性应体现在搜集整理相关专业的基础知识、最新知识和热点问题上。实践中,我们一般通过网络和其他相关技术,将搜集到的相关专业知识分门别类后,以问答、介绍、论坛或新闻等形式制作成网页,发布到专业分馆的网页上,定时更新,让我们的服务能够通过网络传递给用户。此外,还可以利用网络的技术支持,在网页上实现交互式的双向的咨询服务。

2、专业分馆咨询服务的工作方式和工作方法

专业分馆的信息咨询服务除了在服务人员上和服务内容上要专业化外,在服务方式、方法上也要尽量实现专业化和网络化。

分馆一般远离总馆,许多业务都要通过网络与总馆取得联系甚至有赖于总馆,所以分馆在工作方式上更要重视网络的应用。分馆工作如果没有网络联系,许多业务工作都将无法开展,如基于网络的ILAS图书馆业务处理系统、分馆工作数据的统计和报送以及基于网络的读者服务等都离不开网络。总之,专业分馆应当充分利用网络技术手段开展工作。

分馆服务除了应力求应用现有的网络技术,包括网页、电子公告板以及电子留言簿,网上读者论坛等技术手段,主动为读者提供相对稳定的专业信息服务外,动态的、被动的服务方法也应当予以充分重视。所谓动态的、被动的服务,指的是利用动态的网页、被动的咨询簿以及被动的读者咨询,包括电话、电子邮件等方式,接受来自读者主动提出的咨询。由于电话和网络可以实现远程服务,所以我们可以把服务贯彻到学校的各个有电话和网络的角落,实现无时不在的信息服务。

实践中,我们十分重视利用网络为读者提供网上信息资源的咨询参考服务,我馆专业分馆特设的网上咨询留言簿(包括电子信箱)接受来自全校师生以及全国各地信息需求者所提出的相关信息咨询的人次,大大超过当面和电话咨询,且在咨询内容上都具有相当的专业水平。

为了促进读者利用网络技术查询资料,实现与读者在网络条件下的双向交流,还应重视网络资源教育培训工作。这是我们开展网上服务的重要保证。

网络信息资源极为丰富,但如何利用网络,如何查询网上信息,并不是所有教学和科研人员都能熟练掌握的,特别是对于那些年龄较大的教研人员。网上的信息,几乎所有的教研人员都认为是十分重要的,而且也愿意加以利用,但是,他们大都苦于检索无门、检索不准确或为检索信息花费很多时间,所以,他们也都希望图书馆举办类似的培训。如果图书馆为他们举办网络资源培训教育活动,授之以查询技巧和方法,方便其对网络资源的利用,对读者而言是十分有益和深受欢迎的。

培训不仅是读者的需要,也是图书馆的需要。图书馆要提高网络资源利用率,培训是最佳途径。开展网上信息服务的前提是广大读者能够很好地利

用网上资源,读者对网络资源利用率越高,网络资源的价值也就越高。图书馆购买并提供给广大读者的网络信息资源十分丰富,但如果无人问津,也是一种很大的浪费。为了让广大读者都来利用网上资源,彻底改变网络信息资源利用率低的现状,图书馆必须重视网上信息资源检索培训,包括宣传辅导。

关于专业分馆的服务方法问题,除了思想上重视、方法上培训、工作中宣传和辅导外,还应注意通过网络弥补专业分馆藏书不足或专业性给综合服务带来的缺憾。网络的存在使信息传递相当方便,长距离的馆际互借都能够方便开展起来,何况分馆与总馆之间。在专业分馆信息服务工作中,难免有读者提出超出专业范围的内容,或者读者的问题是综合的,为了方便读者也为了做好专业分馆的信息服务工作,我们的做法是,将超专业的问题通过网络提交给总馆或其他专业分馆的信息服务人员,由其他人员查出信息后再由我们转交给读者。

做好读者的其他非该专业问题的传递工作,是专业分馆信息服务的重要内容。专业分馆不同于专业图书馆,它必须与其他的专业分配分馆配合工作,分工的目的是为了更好地实现图书馆的服务目的。如果专业图书馆或分馆间的信息服务缺少配合,将影响整个图书馆的服务质量和水平。

此外,分馆在藏书和订刊方面也应与总馆及其他分馆协调,在合理分配综合性期刊和图书的同时,注意专业期刊、特色图书的收藏以及特色数据库的建设与收集。特别要提出的是,由于专业分馆是图书馆的一个分支机构,没有自主购买书刊的权力,在订购问题上必须与总馆的采购部门配合好。专业分馆毕竟是专业性的,许多专业信息、专业知识是总馆其他业务部门所不了解的,为此,分馆和总馆其他业务部门间的业务联系十分重要。实践中我们发现,由于业务联系问题,分馆的许多期刊,有的还是该专业的核心期刊,因为分馆与总馆之间没有正常的业务联系而漏订,结果给分馆的读者和分馆的信息咨询服务带来极大的不便,影响了分馆的科研服务工作。

综上所述,网络条件下,图书馆专业分馆的信息服务工作是相当重要的。它不仅直接体现着专业分馆分工的目的——专业服务,而且也促进了图书馆服务向专业化深度发展。未来的图书馆将是数字化和文本藏书相结合的,基于网络服务的图书馆,专业而网络化的服务将成为图书馆信息(下转第11页)

