

宏观解读新时期图书馆用户服务工作

王丽华

(牡丹江师范学院 黑龙江 牡丹江 157012)

摘要:进入21世纪,随着计算机技术及通讯技术的发展和运用,图书馆方方面面都发生了翻天覆地的变化,然而唯一不变的就是“用户至上、服务第一”的办馆宗旨和理念。图书馆的一切活动都紧紧围绕着如何开展用户服务而进行,用户服务是图书馆存在的价值,也是图书馆活动的核心。

关键词:网络环境;图书馆;用户服务

中图分类号:G251

文献标志码:A

文章编号:1001-7836(2012)04-0197-02

进入21世纪,随着计算机技术及通讯技术的发展和运用,图书馆方方面面都发生了翻天覆地的变化,唯一不变的就是“用户至上、服务第一”的办馆宗旨和理念。图书馆的一切活动都紧紧围绕着如何开展用户服务而进行,用户服务是图书馆存在的价值,也是图书馆活动的核心。新时期在图书馆实践活动中,服务观念、服务手段、服务方式、服务模式都在朝着更加便利用户的方向改进,为书找用户,为用户找书。图书馆将充分利用现代技术,探索出更加人性化、个性化、科学化的管理方法,创造出可供用户休闲、娱乐、获取知识多功能于一体的殿堂^[1]。

一、用户服务内涵

传统的用户服务,是指图书馆根据用户的文献需求,充分利用图书馆的纸质资源直接向用户提供文献和信息的一系列活动。然而新时期,用户服务的内涵发生了巨大的变化,它既包括提供纸质资源,也包括提供电子资源及网络资源服务,以及利用计算机图书馆可开展的各项网络咨询及相关服务,还要实施人性化的管理,提供优雅的人文环境,提供可供休闲娱乐的产品及场所等等。目的就是通过现代化的技术及设施更好地将图书馆的资源提供给用户,让用户在优雅的环境中愉悦身心,达到知识传播的目的。总体归纳为用户服务工作经历了由单一到复合、由手工到计算机管理、由封闭到开放、由静态到动态、由间接被动服务向直接主动参与服务、由“重藏轻用”到“用户为本、利用至上”的历史发展过程^[2]。

二、用户服务工作的变化

我国高校图书馆用户服务历程是一个与时俱进,不断革新的发展过程。在服务理念上,由“重藏轻用”转变为“用户

为本、利用至上”;在服务手段上,由手工管理转变为计算机自动化管理;在服务功能上,由“藏、借、阅、咨”各自为政转变为“藏、借、阅、咨”一体化、一站式服务;在信息资源保障上,由单一依靠馆藏纸质文献转变为纸质文献与数字化信息资源协调发展;在开放程度上,由“封闭、半封闭”转变为全面开放;在服务时间上,由机关式间断开放转变为全天候连续开放。

(一) 服务环境的变化

网络时代用户不受时间、空间的限制,通过网络自由徜徉在信息的海洋,网尽所需的信息。用户可以足不出户获取信息、接受远程教育。网络环境为图书馆工作提供了机遇,同时也带来了挑战。网络带来了全新快捷的、跨越时空的信息服务方式,传统图书馆“坐等上门”“借借还还”的服务方式,已经不能适应用户的需求。为此,各种类型的图书馆都在寻找自己的立足点和生存空间,千方百计地改变服务工作,拓展服务领域和内容,为适应环境的变化,图书馆引进计算机设备,建立供用户使用的公共计算机检索系统,开展了网上预约、外借、网上咨询服务等。

(二) 服务需求的变化

传统图书馆是以文献为服务单元,提供印刷型文献信息,注重用户群体服务,用户重要文献也只能到图书馆查阅,服务工作和用户信息需求均受到一定程度的限制。在网络环境中,用户的信息需求发生本质变化,不再满足提供一本书、一篇文章,而是要求提供知识信息。新时期图书馆是以信息为服务单元,满足用户个性化和多样化的信息需求,提供差别信息服务。

(三) 服务技术手段的变化

传统图书馆长期采用手工操作,各项工作都是以卡片为载体,工作十分繁重。随着技术的发展,图书馆工作实现了

收稿日期:2011-10-19

作者简介:王丽华(1962-),女,黑龙江牡丹江人,馆员,汉语言文学专业,从事图书馆学研究。

自动化和网络化。现代图书馆已大量采用复印机、防盗仪、计算机、传真机、网络传输、卫星传输等设备为用户服务。如网上参考咨询、网上信息检索、数据传输、网上文献传递等。

(四) 图书馆服务模式的变化

传统图书馆由封闭型、劳动密集型、分割式管理模式转为开放型、智力密集型、整体协调式管理模式。现代的图书馆服务工作开始走出图书馆,面向需求,面向用户,主动服务,建立辐射型的开放服务系统,形成以用户为中心,以需求为导向的主动型服务理念 and 信息服务模式。馆员成为了信息导航员、网上冲浪员,成为信息的中介,图书馆提供的服务其知识和技术含量增大,表现为信息增值服务。图书馆树立了大服务的观念,做到内外结合,横向联合,资源共享。

三、用户服务工作的应对

(一) 实施人性化管理

提供优雅的人文环境,简化一切入馆的程序,实行开放式的管理,自主式的服务,便于用户最大化地利用资源。同时,从馆员的言语到服务各个方面要亲近用户。采取多样的服务方式,开展实时虚拟参考咨询服务,利用各式各样用户熟悉并在日常生活中频繁使用的即时通讯工具,真正将图书馆的参考咨询服务带进用户的日常生活。另外,走近用户生活,体验用户所需,开展爱心伞等特色服务以温暖用户。

(二) 提供个性化服务

当今是一个张扬个性的信息时代,用户希望图书馆能够根据其个人需求或特点,以个性化的方式提供个性化的服务内容。根据用户的知识结构、信息需求、行为方式和心理倾向等,有的放矢地为具体用户创造符合个性需求的信息服务环境,为其提供定向化的预定信息与服务,并帮助用户建立个人信息系统。具体开展的业务有:(1) 个性化定制服务。(2) 个性化需求分析。(3) 个性化提取,其中包括信息垂直门户服务和数据挖掘服务。(4) 个性化传递,其中包括信息推送服务和信息呼叫中心服务。如浙江大学利用 UnCover Revdal 为全校博士点和重点学科提供服务,取得了较好的效果。变“人找信息”为“信息找人”,实现了信息的主动服务。(5) 个性化实时交互式服务,其中包括信息代查待检服务和实时互动式服务。基于网络的实时参考咨询服务,如美国教育部推出的虚拟参考咨询台(VRD—Virtual Reference Desk),上海交通大学图书馆实时解答系统用 QQ 为校内外用户提供多样化咨询等等。(6) 个性化知识决策服务。(7) 团体定制服务。

(三) 加强馆员素质培养

目前,高校图书馆员的知识结构和技能已经跟不上时代发展的步伐。无论是馆藏文献资源还是网上信息的有效组织再到信息服务,都需要有一支高水平的、能胜任文献信息资源重组和深化信息服务工作的新型专业人才。因此要培养适应信息化发展的高素质人才,必须加强对馆员的信息驾驭与信息组织的教育,加快培养复合型人才。图书馆工作人员要掌握新技术,拓展知识面,不仅要具备图书情报专业知识,而且在计算机操作、外语水平、信息商品意识、捕捉信息、处理信息的能力、公关交际能力等方面都提出了更高的要求,图书馆工作人员要转变角色,即从传统的资料“保管员”变为信息资源的开发管理者和组织传播者,成为信息检索利

用的“知识导航员”。可以通过各种培训班,强化专业技术的训练,使信息服务人员既懂得信息学和信息加工整理技术,又能熟练应用计算机处理图书馆的各种管理与服务工作^[3]。

(四) 开发休闲娱乐功能

图书馆因其独有的环境和服务成为一个能满足人们学习、娱乐、休闲、交流沟通和心灵放松的空间,成为充满人文关怀、温馨、平等、自由的精神家园。在世界即将进入“休闲时代”的今天,开发图书馆的休闲娱乐功能对于提高图书馆的人气、拓展图书馆的服务具有十分重要的意义。如增设展览厅、说讲厅、小剧场、学术报告厅、视听室、电子阅览室等场所。为用户提供愉悦神经、放松心情、调整心态、激发活力的各种读书、观展、益智、交流等活动。如北京科教图书馆,根据用户的需要,注重为用户提供高雅幽静的读书氛围。图书馆里的彩色沙发、摇动的藤椅、小流水、开放的书架、音像架等,都是为了营造幽雅的阅读环境。图书馆可以创设休闲阅览室,家具布置方面,可放置沙发、软椅;陈列内容以最新的历史杂志和画册为主;此外还可以设立“传统文化”、“诗人之角”、“外文刊物”等阅览区,方便用户根据自己需要获取相关文献。开展业余知识讲座、英语沙龙、音乐欣赏等休闲娱乐活动。同时要利用好已有的视听室,播放健康有益的录像、录音、CD、VCD、DVD、影片等视听文献,图书馆还可配备购书吧、咖啡吧、影视厅、小超市等新型文化休闲设施,使用户通过参加图书馆的各项活动获得休息和娱乐。

(五) 培育新的服务产品和项目

开发特色馆藏,打造本馆品牌并创新图书馆服务内容,建立学科馆员制度,主动推销自己,探索推出“融入一线,嵌入过程,提供学科化、个性化、知识化、泛在化服务”的学科馆员和学科化服务,以期“融入一线、组织一线、服务一线”,将学科服务从服务内容到服务人员的管理都推向了新的阶段^[4]。

综上所述,近年来国内外图书馆用户服务的发展呈现出多元化、多样化的趋势,尽管图书馆的服务环境、服务手段、服务模式都在变,但唯一不变的就是服务宗旨,用户至上、服务第一,这是图书馆永恒的主题。图书馆通过各种渠道了解用户的需求,满足读者的需求,利用现代化的技术和设备,实施更为人性化的管理,可以说图书馆的基础服务生机勃勃并逐步深入。可以预见,借助于日新月异的信息技术,未来的图书馆将会提供更加丰富多彩的服务,图书馆将成为信息的港湾、知识服务的中心以及学习、休闲的社区。图书馆正在朝着成为用户生命中除工作场所和家以外的第三重要场所的方向迈进。

参考文献:

- [1] 吴宏. 坚持以人为本理念拓展图书馆读者服务工作的新领域[J]. 情报资料工作, 2004 (S1): 280-281.
- [2] 叶爱菊, 蒋新民. 信息技术环境中高校图书馆文献服务工作的走向[J]. 情报资料工作, 2002 (S1): 306-307.
- [3] 滕春娥, 王丽华, 沈红. 试论高校图书馆信息资源建设[J]. 牡丹江师范学院学报, 2009, 150(2): 125-126.
- [4] 张炳常. 图书馆用户服务工作应与时俱进[J]. 图书馆论坛, 2004, 24(4): 157-158.