

高校图书馆非文献资源服务 现状及对策研究

——以安阳师范学院图书馆为例

杨秀兰

(安阳师范学院 图书馆, 河南 安阳 455000)

摘要:非文献资源服务是图书馆核心服务内容之一,读者对非文献资源服务的需求越来越普遍。以安阳师范学院图书馆为例,针对非文献资源服务现状的问题,从扩大宣传力度、树立正确的服务理念、提高服务的针对性三方面,提出高校图书馆非文献资源服务建设的建议和措施。

关键词:高校图书馆;非文献资源服务;现状及对策

中图分类号:G647

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2014)07-0180-02

在日益广泛的数字科研信息环境中,高校科学研究活动不断深入细化,师生不再仅仅需要单一的文献信息资源服务,而是需要关于同一主题的不同类型的各种资源服务^[1],特别是对非文献资源服务的需求越来越普遍。非文献资源服务是图书馆为完成其社会职能,通过包括空间环境以及在这些空间中借助人力资源和仪器设备完成的以传播知识文化为目的的各种形式的活动为读者服务的方式,是图书馆核心服务内容之一,是图书馆完成其社会职能的重要手段^[2]。本文以安阳师范学院图书馆为例,分析非文献资源服务现状并提出建设性的对策。

1 非文献资源服务现状

1.1 服务意识淡薄,共享空间建设落后

由于尚未意识到非文献资源服务的存在,大部分高校图书馆部门之间各自为政,一个服务窗口只能提供一种服务。同时,图书馆工作人员服务意识相对淡薄、服务态度不够热情,“读者第一”“以用户为中心”无法贯彻到实际工作中。

信息共享空间是一个经过特别设计的一站式服务中心和协同学习环境,综合使用方便的互联网、功能完善的计算机软硬件设施和丰富的知识库(包括印刷型、数字化和多媒体等各种信息资源),在技能熟练的图书馆参考咨询馆员、计算机专家、多媒体工作者和指导教师的共同支持下,为读者的学习、讨论和研究等活动提供一站式服务,培育读者的信息素养,促进读者学习、交流、协作和

研究,是一种以读者为中心,集信息资源、技术服务、读者信息素养培育于一体的有效综合服务方式^[3]。信息共享空间由实体空间和虚拟空间两者结合而成。实体空间是信息共享的基础设施和物理空间,虚拟空间主要是信息资源库和高校网站^[4]。一些图书馆在建设规划之前就引入了信息共享空间理念;有的则对已建成的电子阅览室等进行结构改造和设施更新,逐步向信息共享空间改建;有的已建立了自己独特的共享空间如复旦大学、清华大学等。安阳师范学院图书馆的信息共享空间的建设还没有得到应有的重视,从服务现状可见一斑,主要表现在两个方面:

一是虚拟空间网络化管理水平一般,硬件配套不全。我馆实现了图书馆自动化管理,对图书管理系统的软硬件进行了升级更新,实现了网上书刊检索、购书推荐、图书预约、查询、新书通报等网络功能,实现了无线网络的覆盖。用户在图书馆的任意空间都可利用笔记本电脑,获取馆内的各种电子资源;图书馆提供的参考远程咨询服务,如设立的专门网页、电话咨询、新书通告、电子邮件等一系列服务内容,使大学生可不受借阅时间、期限、数量与区域的限制,自由查询或获取信息,充分享受图书馆利用先进的网络技术和丰富的网上信息资源提供的全方位服务。但我馆计算机技术和网络技术应用水平一般,硬件设备还有待进一步升级,在进行文献资源配置时缺乏考虑信息设施的投入,如没有考虑各种服务器、终端、打印机、多功能计算机、复印机、刻录机、扫描仪等各种载

体的阅读和输出设备,包括音频、视频设备、数码相机等的购置配套。

二是物理空间相对单一,基础设施需改善。安阳师范学院拥有全日制在校生 25 000 人,专任教师 1 335 人,国家级特色专业 2 个,省级重点学科 4 个^[5]。具有完善的学士、专业硕士两级人才培养体系。但图书馆的规划和设计,没有考虑共享空间所需空间。没有计算机工作区、多媒体制作区、协作讨论区、重点学科数字研究室、活动休闲区。现有的空间、设施等无法满足用户在网络环境下的学习及创新服务需求。

1.2 学习中心建设有待开发

学习中心是图书馆在学习型社会为适应用户学习方式的变化,进一步强化社会教育职能,以固有的丰富的文献信息资源和网络设施为基础,以学习为中心所组织的整体服务形式^[6]。学习中心坚持“一站式”的核心服务方式,营造良好的交流空间和资源环境,注重图书馆工作人员的学习和培训,注重用户的学习和培训。高校图书馆的核心业务和特色创新服务就是高校图书馆学习中心,其表现形式就是举办各类讲座、培训班、读书会等知识性交互性学习活动。我校图书馆学习中心建设有待加强,主要表现在三个方面:一是进一步重视学生信息素养教育,与图书馆人员、信息部门人员等缺乏联系和密切合作,没有提升学生信息素养的要求和计划,很多学生即将毕业时仍对图书馆提供的很多服务并不清楚。二是进一步加强对读者的人文关怀。现阶段在校大学生面临着各种压力,他们需要阅读进行自我调节。高校图书馆有良好的休闲环境和阅读区,大学生通过在图书馆的学习和休闲阅读,可缓解压力,放松心情,从而精神饱满地投入新的学习生活中。虽然我们图书馆所有的工作均以“一切为了读者”为出发点和落脚点,一直倡导“读者第一”,但工作的重点放在了图书馆纸质文献和计算机硬件资源的配置上,而忽视了读者的人文关怀。三是加强馆员学习中心建设。高校图书馆非文献资源服务关键取决于具备爱岗敬业、训练有素、结构合理、责任心强的工作人员。目前,馆员队伍在知识结构上不尽合理,部分馆员的现代技术素质仍亟待提高;没有统一进行强化网络基础设备、技术设备的使用与维护方面的培训和学习;很少进行图书馆服务知识、图书馆参考咨询服务、馆藏资源信息检索方面的培训和学习。

2 建议和对策

第一,加强宣传力度,扩大资金投入渠道。由于长期受各种因素影响,高校图书馆在高校一直没有得到重视,资金短缺,人力资源匮乏,因而图书馆的软硬件设施相对落后,得不到及时更新。高校图书馆是大学的地标、大学的象征、大学精神的重要守护者,但人们常将图书馆作为教辅部门,未给予应有的资金支持与重视。高校图书馆作为文献信息资源和非文献资源服务中心、教学和科研

服务的学术性机构,不能缺少领导的重视和资金的支持,只有这样,高校图书馆非文献资源服务才能真正与高校的发展相匹配。

第二,转变服务理念 and 意识,加强馆员综合素质培训。要真正做到“读者第一,服务至上”,就必须从骨子里意识到图书馆是读者的图书馆,图书馆应该适应读者的要求,读者需要什么服务,图书馆就应提供什么服务。高校非文献资源服务的关键是馆员,根本保证是高度重视馆员的开发和利用,加大对本馆馆员的挖掘与培养。馆员的素质,即良好的心理素质、计算机及外语专业素质和超前的服务理念,直接影响非文献资源服务的质量。安阳师院图书馆目前正大力在原有工作人员的基础上挖掘人才,把现有人力资源调动起来,加强内部馆员培训机制,鼓励年轻馆员不断充电学习;完善培训制度,制定培训计划,为非文献资源服务提供保障。

第三,研究服务对象需求,提高服务的针对性。深入推进非文献资源服务,及时把握服务对象的发展战略、定位、目标以及学科布局和科研状况。馆员必须把握服务对象需求动向,及时收集和了解服务对象的需求信息;要针对服务对象需求种类(科研、学习、娱乐等)有别、需求阶段的不同,有目的地开展非文献资源服务。

3 结 语

在信息化背景下,高校图书馆传统的以纸质馆藏资源为基础的服务内容已不能适应用户的使用需求,图书馆以电子资源、在线服务、虚拟咨询等为代表的数字服务项目的实施,逐步由原来的藏书馆而蜕变为现在的学习中心和信息中心。它不仅需要内容丰富的知识库资源(包括印刷型、数字化和多媒体等各种形式),更需要方便的互联网络、功能完善的计算机软硬件设施以及技能熟练的图书馆参考咨询员、计算机专家、多媒体工作者和指导教师的共同参与和支持。

参考文献:

- [1] 董蕊. 文献信息与非文献信息的交叉引用研究[M]. 哈尔滨:黑龙江大学出版社, 2008.
- [2] 韩松涛,葛杭. 图书馆非文献资源服务的概念及其抽象表述[J]. 图书馆学研究, 2012(5): 84-86.
- [3] 王敏. 高校图书馆如何构建符合馆情的信息共享空间[J]. 高校图书馆工作, 2012(1): 75-77.
- [4] 王会丽. 图书馆阅览室信息共享空间建设的影响因素分析[J]. 情报探索, 2012(3): 117-119.
- [5] 奚惠娟. 美国公共图书馆学习中心形态、功能与启示[J]. 图书馆学研究, 2013(2): 47-50.
- [6] 黄达人. 图书馆是大学精神的守护者[J]. 大学图书馆学报, 2005(1): 2, 57.

(责任校对 朱正余)