

网络环境下图书馆信息服务的特点及馆员的信息素养

唐小芳,周湘萍^①

(南华大学图书馆,湖南衡阳421001)

[摘要] 文章阐述了网络环境下图书馆信息服务的新特点,分析了网络环境下图书馆员的新角色,提出了图书馆员应具备的信息素养和提高图书馆员信息素养的一些措施。

[关键词] 网络; 图书馆; 信息服务; 信息素养

[中图分类号] G250.7 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-0755(2011)05-0106-03

所谓网络环境是指计算机同现代通讯技术相结合而构建起来的宽带、高速、综合、广域的数字式电子网络。网络环境下的信息服务是一种全新概念的信息服 务,它伴随着互联网网络的发展和应 用而产生、普及和发展。网络环境的形成使图书馆传统的业务操作、管理模式和服务方式等都发生了巨大的变化。本文在借鉴他人研究成果的基础上,尝试对网络环境下图书馆信息服务的特点、图书馆馆员的信息素养和提高图书馆员信息素养的一些措施以及一些相关问题作一探讨。

一 网络环境下图书馆信息服务的新特点

(一) 馆藏资源载体的丰富化

传统的图书馆的馆藏主要是指经过收集、整理、存储并拥有所有权的文献资源,其主要特点是以物理实体为主,如印刷型书刊资料(包括图书、期刊等)、缩微资料、视听资料、CD-ROM等。在网络环境下,图书馆的馆藏已经超出了这个范畴,延伸到了网络信息资源里面,也就是说,网络环境下的图书馆馆藏信息不仅包括物理馆藏(即本馆内可以利用的为读者服务的所有馆藏),还包括虚拟馆藏,即通过本馆内的计算机系统及其通信设备可以共享的馆外信息资源、馆外书目数据库、电子出版物和网络信息等。虚拟馆藏极大地拓展了图书馆馆藏信息资源范围,使图书馆的馆藏资源更加丰富和多样化。

(二) 服务手段的网络化

服务手段的网络化主要是由新的信息环境即网络环境所决定的。互联网、局域网的出现改变了传统图书馆的“面对面”、“一对一”的借阅方式。在网络环境下,文献传递的内涵已经超越了单一的借借还还、影印复制,逐渐延伸到利用网络这个服务平台来进行诸如办理借还手续、馆际互借、

预约借书等文献的索取和给予。除此之外,计算机和数据通讯业的迅速发展为图书馆网络服务提供了坚实的物质基础,许多图书馆已实现了自动化管理,并通过建立各自的数据库,实现资源数字化、信息化和网络化。通过信息网络使越来越多的用户使用图书馆的在线服务和远程服务。因此,在网络环境下,用户不仅可以在图书馆,而且可以在任何时间、任何地点访问任何一个图书馆并利用其馆藏。由于调阅图书馆的资料不再受时间、地点和图书馆界限的限制,因此,用户可以更方便、快捷、高效地利用图书馆所提供的文献服务,从而获得更多自己所需要的知识和信息。

(三) 用户需求的个性化

用户需求的个性化,又称个性化服务或定制服务,是基于读者的信息使用行为、习惯、偏好和特点来向用户提供满足其个性化需求的一种服务。传统图书馆是以馆藏为中心,即以多少藏书和如何管理这些藏书为主要目的,因此,传统图书馆提供的是标准化、大众化的服务。由于受馆藏的限制,传统图书馆提供个性化服务的成本很高,所以很少提供个性化服务。在网络环境下,由于网络信息的开放性和共享性,图书馆借助网络可以便捷地实现图书馆间、图书馆与信息机构间的信息资源共享,因此,图书馆的信息服务已不再局限于本馆收藏的文献,而是超越了时空的限制,这就使图书馆馆藏资源的范围得到了极大的扩充,从而使生产个性化服务和提供个性化服务的成本大大降低,为开展个性化信息服务奠定了资源与技术基础。与此同时,随着信息技术的发展和社会信息化进程的加快,个性化服务已成为信息时代的基本特征,这也促使图书馆的信息服务日益呈现个性化的态势,因为个性化服务能更好地满足特定用户的个别需求,更能提高产品和服务的质量。由此看来,个性化服务是网络条件下图书馆信息技术发展的必然趋势。面对这种趋势,图书

[收稿日期] 2011-07-21

[作者简介] 唐小芳(1977-),女,湖南邵阳人,南华大学图书馆馆员。

^①南华大学期刊社。

馆作为信息服务业的一个重要组成部分,应该充分利用现代信息技术的潜力,不断开拓个性化服务的新领域,使图书馆的信息服务工作不断迈向可持续发展的新阶段。

二 网络环境下图书馆馆员的角色

在传统服务领域中,图书馆员是信息提供者和用户之间的中介。在网络环境下,用户对图书馆员的依赖程度已大大降低,这主要有以下几个方面的原因:首先,人们已经意识到用户有可能绕过出版者和图书馆员而直接与信息生产者对话。其次,用户获取信息的自由度更大了,渠道更多了,网络用户通过终端就可以浏览、检索和获取需要的信息。因此,在网络环境下,图书馆员能否在信息服务中发挥重要作用主要取决于服务角色的转变。而要成功实现角色转变,除了环境变化和用户期望变化推动以外,关键在于图书馆员的知识 and 技能能否得到显著的提高。在网络环境下,图书馆员的角色主要包括以下几个方面的内容:

(一) 信息资源导航者。随着网络化、数字化的发展,图书馆的电子资源不断增多,并呈现出信息资源多样化和分散化的趋势。而网络信息资源更是包罗万象,无所不有。但其中大多数是无序的,没有经过认真筛选和加工整理的。而对这样的信息,读者常常会感到无所适从,这就需要图书馆员担当起信息导航员的角色,做好信息的过滤、整序工作,节省读者的到馆时间,帮助读者在最短的时间内找到他们所需要的信息。信息导航员的主要任务包括网上信息的智能化检索;为网上读者提供传统目录和完备的目录检索系统以及搜索引擎;开展个性化的信息服务;数字化参考咨询服务;信息发布与信息传递服务。

(二) 信息管理者。在网络环境下,图书馆的信息资源已不再局限于馆藏纸质文献信息资源,而是包括电子图书,电子期刊,音像制品等数字资源和网络信息资源在内的各种信息资源,这些无序的、良莠不齐的信息资源只有经过专业化的筛选、组织、收集,才能显示其价值。在这种背景下,图书馆员应该熟悉并掌握各类网络信息中的信息资源种类、结构和范围,用科学的方法对文献信息进行甄别、选择、分类、整理和加工,进行有效的整序和保存,从而更精确地把相关信息组织在一起传递给所需用户。从这个意义上说,图书馆员也就不可避免地要扮演信息管理者的角色。

(三) 信息网络培训者。在信息网络化的今天,用户更倾向于自我服务,但这并不意味着所有用户在利用图书馆信息资源时没有障碍,有些读者对高科技和现代信息技术存在恐惧心理。为了提高用户对图书馆资源信息的利用效果,图书馆员应该担负起信息网络培训者的责任,如对用户进行信息入门教育,教给他们必备的信息检索技巧,培养他们驾驭信息的能力,帮助他们正确地使用数据库。因此,网络环境下的图书馆员也必须努力使自己成为信息网络的培训者,才能适应工作的需要。

三 网络环境下图书馆员应具备的信息素养

信息素养,也称信息素质修养或信息素质,最早由美国信息产业协会主席保罗·泽考斯基于1974年提出,是指“利

用大量的信息工具及主要信息源使问题得以解决的技术和技能”。另有学者认为,信息素养有狭义和广义之分。狭义上的定义认为其是指具有应付和适应信息技术的能力;广义的信息素养是指关于检索和利用各种信息源以解决信息需求的能力,要求具有发现、评价的能力。综合以上解释,笔者认为信息素养是人们获取、评价和使用信息资源的能力。图书馆员的信息素养主要包括以下几个方面的内容。

(一) 掌握计算机网络技能

网络环境下的图书馆都是以计算机为媒介,从采访、编目到流通都已实现计算机管理。信息服务已绝大部分通过网上信息的查阅、加工、开发及各种数据库的检索而完成^[1],在这种新环境下,馆员不仅要掌握计算机系统操作,还要掌握各种光盘数据库和联机数据库的结构知识;不仅要了解因特网的知识,还要熟悉各种网络服务工具、懂得利用WEB浏览器和搜索引擎工具,会利用FIP资料库下载和上载数据。不仅如此,还要懂得计算机维修与网络维护技术及软件开发能力、多媒体服务基本技能,以便于保证在网络环境下顺利开展信息服务工作。

(二) 具有敏锐的信息意识、较强的信息能力。

信息意识是指人们对信息的敏感程度和认识水平,它表现为对信息的捕捉、分析和吸收的自觉程度^[2]。信息能力则是人们获取信息、处理信息、利用信息和创造新信息的能力^[3],它是信息素养的重要组成部分,也是馆员必备的素质之一。当今图书馆正朝着数字化、网络化方向发展,馆员要具有捕捉和猎取信息意识,从各种信息源中认真解读和获取所需信息,并鉴别信息及其来源,辨别真伪,从中筛选有效信息。能够利用信息技术手段对信息资源的内容进行多层次的揭示和序化,使大量无序的信息资源转变为有序的、可传递的共享信息,能够高效地利用信息解决实际问题或进一步创造新的信息,并根据用户不同的需求和特点,可供用户方便有效利用信息,相应地提供不同类型、不同层次、不同方式的信息。

(三) 具有信息道德修养

信息道德是指信息用户在查找、获取、处理、利用、创造等整个信息活动中应该遵循的行为规范总和^[4]。在信息社会,馆员一定要具备良好的道德修养,也就是图书馆工作人员在日常信息检索、利用和创新使用过程中必须树立正确的信息伦理道德和法律法规观念,自觉遵循一定的信息道德准则,并规范自己的信息行为;主动抵制那些不科学、不文明、不健康甚至有害的信息入侵;不制造和传播假、劣信息;不非法摄取他人的秘密;能够防止计算机病毒和其它网络犯罪;尊重他人的知识产权,合理获取信息,依法利用信息。对各种各样的价值观的信息做出正确的判断,能够选择所需的信息并积极传播,使自己具有崇高的道德意识和良好的道德修养。

(四) 通晓外语知识

据统计,目前Internet上的信息90%是英文信息,而网络环境下的图书馆大多数是国际互联网的重要组成部分,随着网上资源的开发和利用,掌握外语知识对馆员显得更为重

要,尤其是英语。一方面图书馆作为教育、科研的重要场地,馆员不仅要了解当今世界上最新、最前沿的情报信息,充分了解先进国家的先进成果,某一领域的最新发展动态并及时跟踪国际上最新技术成果,而且要有能力获取当今世界上最新的科技信息,大胆吸收和借鉴人类社会创造的一切文明成果。馆员首先就要突破语言障碍。另一方面,网络环境下的图书馆不受时空的限制,网络作为一种全新的信息传递手段,使得国际间的图书馆业务合作和学术交流变得更为方便、快捷。所以只有掌握外语知识的人,才能应付全球不同的网络用户对不同学科的信息需求。馆员必须要加强外语知识学习,只有掌握它才能更好地开发和利用丰富的文献信息,为用户开展信息服务,否则很难适应当今社会的发展。

(五) 具有学习意识和掌握新知识的能力

信息时代,信息数量的剧增,信息传递渠道的不断变化,知识更新速度加快,科学技术的日新月异,这使图书馆工作日益自动化和高科技化,由原来的文献传递者变为信息导航者和信息专家,图书馆馆员时刻面对新知识、新技术以及新用户需求的挑战。在网络环境下的今天,图书馆馆员的知识结构应适时做出调整,根据自己现有的知识结构,结合自己实际工作需要,主动学习新知识、新理论,掌握新技术来适应网络环境下的图书馆工作。

四 提高图书馆员信息素养的主要措施

就目前我国图书馆尤其是高校图书馆的情况来看,图书馆从业人员的整体素质偏低,而且真正通晓外语知识、能够熟练操作计算机,利用网络技术对文献进行深层次加工和挖掘的人数极少,这种状况极大地阻碍了图书馆信息服务业的发展。要提高图书馆员的信息素养,笔者认为,主要可以从以下两个方面入手:

(一) 做好教育培训工作,提高馆员信息素质

图书馆信息服务质量的好坏在很大程度上取决于图书馆工作人员信息素养的高低,而信息素养的提高,除了工作人员个人在工作中的钻研和探索以外,更需要单位根据馆员自身的特点进行培训。网络环境下,图书馆对工作人员的信息素养的培训可以采取定向重点培训、在职教育和岗位自学

等多种形式来进行,其中定向重点培训主要针对专业技术好、思想素质高、接受能力强的馆员,有计划地将他们送出去重点培训,可以使他们成为图书馆的骨干力量和学术带头人;在职教育和岗位自学等则主要针对多数不具备网络知识的图书馆工作人员,只有通过多种形式的培训,才能最大限度的提高全体图书馆员的素质,加强图书馆工作人员的知识结构,提高他们的业务水平和业务技能,使他们人尽其才,才尽其用,以推动图书馆服务质量和水平的提高,以适应网络时代的需要。

(二) 树立终身学习理念,强化馆员信息意识

信息素质的提高不是一朝一夕所能完成的,而且在科学技术飞速发展,知识更新速度日益加快,老知识很快过时的当今时代,具有自我学习、终身学习的素养和能力要比你现在掌握的知识与技能的多少要重要得多。因此,馆员应该树立终身学习理念,不断接受新知识、新观念、新技术。

总之,在网络环境日新月异的形势下,图书馆馆员已不再是传统意义上的图书管理员,传统的工作方式也已经不能适应网络环境下读者的需要。这就要求我们图书馆馆员不仅在传统业务上做到精益求精,而且要充分掌握并娴熟运用网络与计算机知识和技术,使自己成为多元化知识结构的复合型人才,承担起诸如“信息资源管理者”、“信息资源导航者”和“信息网络培训师”等时代赋予的新角色,要做到这一点,就需要图书馆员树立终身学习的理念,并努力付诸实施,这不仅是图书馆发展的需要,更是图书馆员的职责。

[参考文献]

- [1] 兰天阳. 网络环境下图书馆信息服务的特点及馆员的资讯素养[J]. 图书馆建设, 2003(1): 30-31.
- [2] 黄鹏. 论现代图书馆员的信息素养[J]. 辽宁师范大学学报(社会科学版), 2003(2): 46-47.
- [3] 李玲. 谈图书馆员的信息素养[J]. 科技情报开发与经济, 2010(11): 46-47.
- [4] 程发良, 陈伟. 信息资源检索[M]. 北京: 化学工业出版社, 2009: 17-20.

Characteristics of Library Information Services and Librarians' Information Literacy in the Network Environment

TANG Xiao-fang, ZHOU Xiang-ping

(University of South China, Hengyang 421001, China)

Abstract: This paper expounds the new characteristics of library information services in the network environment, and analyzes the new role of librarians in such environment. In addition, some information literacy that librarians should have and some corresponding methods for improving that literacy are also put forward.

Key words: network; library; information service; information literacy