

中美大学图书馆网络用户服务比较

安美荣

(中北大学图书馆, 山西 太原 030015)

【摘 要】以所选的 10 所中美大学图书馆为实例, 详细调查研究了其网络用户服务的具体服务项目及服务形式, 通过和美国大学图书馆在某些方面的比较, 找出中国大学图书馆所存在的差距。

【关键词】大学图书馆; 网络用户; 服务

【中图分类号】G252 【文献标识码】A 【文章编号】1002-1167(2008)01-0108-03

1 引言

随着 Internet 技术的迅猛发展, 越来越多的人选择了网络作为获取信息的渠道, 图书馆作为科学信息的集散地, 正努力借助新兴的信息技术来完善其获取方式, 用户也一改往日亲自到馆查询所需资源及利用图书馆服务的习惯, 通过网络来获取图书馆的信息从而利用图书馆所提供的服务。本文探讨新的信息环境下, 图书馆新的服务形式问题, 研究图书馆为网络用户的服务。这里的网络用户指网络环境下图书馆的服务对象, 也就是通过网络获取图书馆的资源、利用图书馆服务的读者、用户等, 指的是网络用户狭义的概念。

2 中美大学图书馆网络用户服务项目调查

2.1 中国大学图书馆网络用户服务调查

本文选择了有代表性的 5 所知名大学图书馆作为研究对象。所调查的服务项目见表 1。

表 1 中国大学图书馆提供服务的项目

图书馆 服务项目	北京大学 图书馆	清华大学 图书馆	武汉大学 图书馆	南京大学 图书馆	深圳大学 图书馆	共计
检索服务	Y	Y	Y	Y	Y	5
咨询服务	Y	Y	Y	Y	Y	5
用户培训与教育服务	Y	Y	Y	Y	Y	5
新闻通告	Y	Y	Y	Y	Y	5
网上查询、预约及续借	Y	Y	Y	Y	Y	5
文献提供服务	Y	Y	Y	Y	Y	5
网络导航	Y	Y	Y	Y	Y	5
新书推荐			Y			1
新书导读	Y					1
新书通告		Y	Y	Y		3
购买新书请求	Y	Y		Y		3
读者期刊推荐			Y			1
在线百科全书	Y					1
在线名录/指南手册	Y					1

(接上表)

在线讲座点播	Y					1
热点话题	Y					1
科技查新	Y	Y	Y	Y	Y	5
学科馆员服务	Y	Y	Y	Y		4
教参信息服务	Y	Y				2
网络课程服务	Y	Y	Y		Y	4
查收查引服务	Y	Y			Y	3
特藏服务	Y	Y	Y	Y	Y	5
装订服务		Y			Y	2
视听和视频服务	Y		Y	Y	Y	4
预约上门服务			Y			1
图书借通还服务				Y		1
捐赠活动服务		Y				1
电子邮件通告服务			Y			1
特色服务	Y	Y	Y			3
英文版	Y	Y			Y	3
共计 30	22	19	18	14	14	

笔者在调查研究的基础上, 对其服务特点进行了分析:

(1) 服务手段多样化。大学图书馆在为网络用户服务时, 也采取了多种手段, 如电话、传真、邮件、电子邮件等, 用户可根据自己的情况选择。

(2) 用户类型层次化。这里是指清华大学图书馆, 将网络用户分类, 如分为教师、研究生、本科生、新生、校外用户, 针对不同的用户提供不同的服务方式。网络用户可以根据自己的身份选择合适的服务, 避免了盲目和无谓的搜索。如对教师的特别帮助中, 提供有投稿指南、学科馆员、科技查新、代检代查、馆际互借、荐购图书、在校外访问本馆的电子资源等具体的服务。这种做法在考虑到不同用户各自的需求的基础上, 提供针对性的服务, 极大地方便了网络用户对图书馆的使用。

(3) 目前, 大学图书馆的服务对象主要是面向校内的教职工及学生, 导致其为网络用户所提供的信息资源是以

教学和科研为主的学术性资源。

(4) 大学图书馆服务范围没有公共图书馆那么广泛, 在服务的设置上, 也是尽量围绕本校师生的教学、科研需要而设置, 如教参信息服务、网络课程、查收查引等。

2.2 美国大学图书馆网络用户服务调查

由于前面中国的大学图书馆都是选自中国闻名遐迩的高等学府, 为了便于横向比较, 笔者也选取了美国的知名高校。所列出的服务项目见表 2。

表 2 美国大学图书馆为网络用户服务的项目

服务项目	哈佛大学图书馆	波士顿大学图书馆	普林斯顿大学图书馆	耶鲁大学图书馆	斯坦福大学图书馆	共计
检索	Y	Y	Y	Y	Y	5
咨询	Y	Y	Y	Y	Y	5
用户培训	Y	Y		Y	Y	4
新闻公告	Y	Y	Y	Y	Y	5
在线查询、续借、预约	Y	Y	Y	Y	Y	5
文献提供	Y	Y	Y	Y	Y	5
网络导航	Y	Y	Y	Y	Y	5
学科馆员			Y	Y	Y	3
新书购买请求		Y	Y			2
网上选课	Y	Y	Y	Y	Y	5
传输课件服务		Y		Y	Y	3
远程获取服务		Y	Y	Y	Y	4
图片还原	Y		Y			2
在线展览	Y		Y	Y		3
引文链接	Y			Y		2
剪报服务	Y					1
捐赠	Y			Y	Y	3
特藏服务	Y		Y	Y	Y	4
图书通借通还服务		Y				1
残疾人服务	Y			Y	Y	3
语言实验室					Y	1
热点话题讨论					Y	1
特色服务	Y	Y			Y	3
海外留学专栏服务					Y	1
图书馆职位需求		Y		Y	Y	3
图书馆规划项目					Y	1
其他语种				Y		1
其他服务			Y			1
共计 28	16	14	14	18	20	

各大学图书馆的服务特点如下:

(1) 面向校外的用户服务。为了让更多的用户可以利用本馆的资源, 尤其是学术性资源, 有的馆开展了一些为校外用户的服务, 如远程获取服务、馆际互借。

(2) 开展的合作化服务效果不一。如有的馆实行了联合参考咨询。再如, 馆际互借作为一项收费服务, 与各馆合作的成员馆也不一, 如耶鲁大学图书馆的互借成员馆,

只有 6 个分馆和 6 所其它的高校图书馆。

(3) 一些其它的特色服务。最引人注目的服务要数哈佛大学图书馆和耶鲁大学图书馆的引文链接服务即 FIND IT 或 SFX, 通过引文链接器可以让网络用户从文章的引文或摘要链接到原文。

哈佛大学图书馆还向用户提供电子讨论目录, 网络用户可根据自己的兴趣和爱好订阅。

斯坦福大学图书馆可根据网络用户的申请分配学习场所, 以电子邮件的形式通知网络用户。还设有一个专门的网页提供海外留学专栏服务, 网络用户可查询自己感兴趣的学校、各学校的课程设置和导师的个人情况介绍。还对学生提供有多种资源库, 如求职帮助, 住宿服务, 护照, 留学科研申请等, 为用户提供了一个查询留学信息的好去处。

(4) 为残疾人提供服务帮助。为了让所有的用户都能平等地利用图书馆的馆藏、服务和网络资源等, 3 所图书馆有此服务, 明确了服务的范围, 并有参考帮助。

(5) 开展了互动式服务。即指各图书馆的在线咨询服务和热点话题讨论服务。波士顿大学图书馆有在线咨询服务和, 但此服务只面向校内的用户。斯坦福大学图书馆开展热点话题讨论服务, 用户可在线发表自己对某问题的看法。

(6) 将服务项目层次化。在调查中, 发现各馆在设置服务项目时, 各自不同, 表现为将服务项目层次化。如哈佛大学图书馆按图书馆的各部门来提供服务, 由于这种服务设置不是很直观, 笔者认为, 不便于网络用户的使用。波士顿大学图书馆按各分馆提供的服务来划分, 斯坦福大学图书馆按用户的种类来提供服务, 如为老师、为残疾人、为来访者提供服务等。

3 中美大学图书馆网络用户服务比较及分析

3.1 服务项目的设置比较

中美大学图书馆在服务项目的设置上相差不是很大。其中, 检索、咨询、新闻通告、在线预约续借、文献提供、网络导航是这 10 所图书馆所共有的服务。美国大学图书馆优势的服务在于: 教师传输课件服务、远程获取服务、为残疾人服务, 另有哈佛大学图书馆的新服务——引文链接服务。

中国大学图书馆的优势服务有, 科技查新、教参信息服务和查收查引服务。这些服务都深化和拓宽了图书馆为网络用户的服务范围和服务形式。今后, 中国大学图书馆也应酌情考虑为网络用户提供中国没有而美国已经很完善的服务, 来吸引更多的用户群体。

3.2 服务理念的比较

(1) 用户接口或界面的比较。服务链接层次的比较分析。美国大学图书馆在链接层次上比中国大学图书馆要多。中国大学图书馆在链接时, 大多数能链接到两层或三层,

极个别的可以链接到四、五层。而美国大学图书馆除了由于用户权限的限制不能链接外,基本上都能为网络用户链接到所需的网站或网址,链接层都超过了5层,网络用户可找到自己所需要的任何信息资源,真正实现了可以在网上自由冲浪。

(2) 服务观念、服务意识的比较。在调查中,笔者发现,美国大学图书馆为用户服务的观念或意识比较强,在每项服务中,都可以链接到其他服务,而且每项服务都有相应的FAQ或咨询,帮助用户使用。笔者总体感觉是美国大学图书馆有这样的服务特点:以方便用户的利用为主,能处处为用户的需求设想;重服务,轻技术,技术始终服从于服务;重使用,轻馆藏,收藏服务于使用。

相比较而言,中国大学图书馆为用户服务的观念较弱。每个馆的服务设置都不同,而且每个页面只提供本服务,大都不能链接到其它服务。而且有的虽也列出了相应的服务项目,但却是空页。各馆目前只是在建设本馆的馆藏,努力拓宽本馆的馆藏量,对各项服务的具体使用介绍不是很详细。

3.3 服务对象——网络用户的分类比较

美国的大学图书馆除了面向本校的用户,还向社会上的其它用户开放。另外,哈佛大学图书馆、耶鲁大学图书馆和斯坦福大学图书馆还有为残疾用户的服务。中国大学图书馆的服务对象主要是校内的师生,没有专门的为残疾人的服务。

3.4 电子资源数目的比较

所调查的5所美国大学图书馆有自己丰富的特藏资源,

如耶鲁大学图书馆的Arts馆中收藏有Faber Birren的多种领域的关于色彩理论的作品和以幻灯片和照片为主的虚拟资源。而且大部分资源已经数字化,可供网络用户在线检索浏览。

中国大学图书馆的特色资源较少,而且将资源数字化的少,表现为所建立的特色数据库少。在前面的咨询调查中,只有清华大学图书馆的自建数据库最多,有11种。这远远没有反映出各馆本地的特色收藏。各馆今后不只要建立自己的特色数据库,而且还要加大本馆特藏资源的数字化,以便网络用户查询、利用。

4 结论

随着现代信息技术的飞速发展,传统图书馆为用户服务的模式正面临着深刻的变化,用户对图书馆信息服务的期望值及质量要求都比以往大大提高,因此图书馆在网络环境下的信息服务不能停留在传统的坐、等、被动服务的水平上,必须探索基于网络环境下的为用户服务的新路子:即以用户需求为中心,以信息技术为桥梁,以信息人员为主导,提供全程性、全方位的主动性的信息服务。

〔参考文献〕

- [1] 王京山. 网络用户研究论纲[J]. 图书情报工作, 2002, (9): 44-47, 83.
- [2] 王京山, 王锦贵. 关于建立网络用户学的思考[J]. 江苏图书馆学报, 2002, (3): 3-6.
- [3] 谭英. 弱势群体呼唤公共图书馆服务[J]. 图书馆建设, 2004, (3): 10-12.

Comparative Study between the Chinese and American College Libraries' Service for the Network Users

AN Mei-rong

(Library of North University of China, Taiyuan 030006, China)

Abstract: Based on the ten college libraries of Chinese and American, the paper investigates the libraries' service items for the network users, then compares Chinese libraries' service for the network users with American libraries' service.

Keywords: college library; network user; service

〔作者简介〕安美荣(1975-),女,中北大学图书馆馆员,已发表论文8篇。

〔收稿日期〕2007-06-12

(上接第43页)

Library's Concern for the Culture Survival of Off-farm Workers

——Survey of Off-farm workers in Ningbo

HAN Hui-qin¹, ZHENG Rong-pei², WU Hao¹, YE Hao¹

(1. Library of Ningbo City Polytechnic; 2. Library of Ningbo Tianyi Polytechnic, Ningbo 315100, China)

Abstract: The research aims to the content, purposes and existing difficulty the off-farm workers meet when they make use of libraries. It indicates that the off-farm workers lack of mental life, and they demand the library services with specific purposes. The library services should focus on the pertinence and persistence, and we should enhance the construction of the base culture service network.

Keywords: library service; off-farm worker; culture survival

〔作者简介〕韩惠琴(1952-),女,研究馆员,宁波大学图书馆兼宁波城市职业技术学院图书馆馆长。

〔收稿日期〕2007-07-24