

公共图书馆应如何更好地为网络用户服务

安美荣

(中北大学图书馆 山西太原 030051)

[摘要] 本文分析了目前图书馆为网络用户服务的现状,指出当前公共图书馆为网络用户服务存在的一些问题,并提出了今后公共图书馆应如何更好地为网络用户服务。

[关键词] 公共图书馆 网络用户 服务

1 前言

现今,随着 INTERNET 的普及和网络技术的发展,越来越多的人选择网络作为获取信息资源的渠道。与此同时,各图书馆正共同努力适应新形势、接受新挑战,开拓为网络用户的服务。但我们也要看到,各图书馆在为网络用户服务内容的广度和深度上、服务项目的多样性、服务的组织和提供方式等方面仍存在明显的差异。毕竟,图书馆为网络用户服务还处于初始阶段,有许多方面还有待改善和加强,有许多新的服务还需要大家去开发。目前,国内外学者对图书馆服务的理论研究已经非常深入,特别是对图书馆单项、特色服务的优化方面都做了很多的工作,但存在理论与实践不能很好地吻合的问题,尤其图书情报学的研究理论与实践的脱节是显而易见的,那么图书馆究竟应该为网络用户提供什么样的服务,理论的研究成果究竟有多少应用到了实际的服务中去呢?

带着疑问,笔者调查了 10 所中美公共图书馆,有上海图书馆、国家图书馆、深圳图书馆、四川省图书馆、山东省图书馆、纽约公共图书馆、俄亥俄州立图书馆、加利福尼亚州立图书馆、国会图书馆、芝加哥公共图书馆,从中美图书馆为网络用户的服务比较来看我国图书馆在为网络用户服务中所存在的问题。

2 公共图书馆为网络用户服务存在的问题

2.1 各馆合作化程度不高

这一点表现在参考咨询服务和馆际互借服务两方面。

网络环境下,传统的参考咨询正在向网络参考咨询方向转变。网络参考咨询主要有三种模式:基于电子邮件的参考咨询服务、基于实时交互

的参考咨询服务和基于网络化合作的参考咨询服务。美国国会图书馆实施了一项全球数字化参考服务(CDRS),依托丰富的网络资源及资深的咨询专家,为在任何时间、任何地点提问的任何用户提供高质量、专业化的服务。美国的图书馆已经将网络参考咨询的三种服务模式很好地应用于实践中。相比较,中国的此服务仍然很落后,经调查,大部分的馆开展了电子邮件参考咨询服务,少数馆有实时交互参考咨询,还没有一个馆开展网络化的参考咨询,或也称为联合参考咨询。

在美国有两个大型的全国性的图书馆计算机网络组织,即 OCLC(online computer library center)和 RLIN(research library information network),可以提供世界上 6600 个图书馆联机自动化互借服务。由于美国计算机网络化程度高,用户可通过计算机网络来向 OCLC 的馆际互借系统来验证和检索所需的资料,并能在很短的时间内满足需求。而我国的图书馆由于缺乏强有力的组织管理和统筹规划,图书馆开发馆藏资源时多是分散作业,集成系统的格式不统一,标准化程度差,有的甚至还停留在人工查询和信件联络的低水平上。

另外,从调查中得知,中国图书馆的馆际互借联网馆比美国的要少得多,这说明各馆和其他馆,尤其是和国外机构的合作还没有深层次的展开,合作的力度还不够,还远远不能满足用户对国外文献的需求。

2.2 没有网络咨询的共享机制

经调查可知,从各馆的自建数据库和共有数据库的数目来看,美国图书馆的电子资源比我国图书馆要广博的多。美国的图书馆一般都通过一些联机机构订购数据库,如加利福尼亚州立图书

馆从 Dialog、Dialog DataStar 和 LexisNexis 三个机构下购数据库。有的馆还和一些联机机构联网,来丰富自己的电子资源。相比较而言,中国图书馆的电子资源就很匮乏。如山东省图书馆只有 18 个数据库。究其原因,资金的短缺是其中的一个因素,另外,也说明各馆没有实现了资源的共建共享。现如今,对网络资源的共建共享的讨论持久不衰,但付诸实践的却寥寥无几。

2.3 对网络用户的分类不明确

美国公共图书馆在服务对象的设置上,基本考虑到了种类的用户,如青少年、残疾用户、甚

至是无家可归之人等。在为残疾人的服务,美国的 5 所公共图书馆皆有设置,如有对盲人、聋人、身体残疾的人的服务,有对他们所提供的便利服务措施、申请服务的具体步骤等。纽约图书馆还考虑到为无家可归之人和在监囚犯的服务,针对他们的特殊性提供特别的服务。国会图书馆和芝加哥公共图书馆有对初次登录网站的用户的 service 指南,包括服务内容的介绍、资源的使用指导等,以便让初访者能全面地了解图书馆的资源 and 所提供的服务,从而能更好地利用图书馆等。见下表 1(表中 Y 表示有此服务)。

表 1 中美公共图书馆的服务对象——网络用户的分类表

图书馆 服务对象	纽公 图书馆	俄州 图书馆	加州 图书馆	国会 图书馆	芝公 图书馆	上海 图书馆	深圳 图书馆	国家 图书馆	四川省 图书馆	山东省 图书馆	共 计
成人	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	10
青少年	Y	Y		Y	Y			Y	Y	Y	7
老人	Y										1
残疾人	Y	Y	Y	Y	Y						5
无家可归之人	Y										1
在监囚犯	Y										1
科研人员	Y		Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	9
老师	Y			Y	Y						3
初访者				Y	Y						2
图书馆员				Y							1
出版者				Y							1
州政府		Y	Y								2
当地政府		Y	Y								2
院士								Y			1
特聘专家								Y			1
共计	8	5	5	8	6	2	2	5	3	3	

而我国在这方面稍微欠缺,表现为服务对象的类型比较单一,或是没有明确的划分用户类型。仅有 3 所图书馆提供为青少年的服务,只有国家图书馆划分了对院士、特聘专家和未成年人的服务项目。本来,公共图书馆的服务对象应该是面向所有的用户,为所有的用户提供相应的服务,在网站建设上也应该有所体现,考虑到所有用户的需求。我国在这方面还应加强。

3 今后公共图书馆为网络用户服务的改进建议

3.1 在原有的基础上完善现有的服务

(1)各馆之间应加强合作建设,实现资源共享
针对前面我国图书馆在咨询服务和馆际互借

服务所存在的不足,笔者建议:①各馆要完善基本的参考咨询服务,在网站上设置对馆藏资源及服务利用的咨询,并提高咨询服务的质量和时效,保证能履行自己的承诺。②各馆之间应建立良好的馆际协作网,开展联合参考咨询。在今后图书馆的参考咨询服务中,要逐步的由传统的参考咨询服务向网络参考咨询服务过渡,最大限度地解决需求得不到满足与信息资料得不到充分利用之间的矛盾。③加强和他馆尤其是和国外机构的馆际互借网。④加强馆际资源的共建和共享。充分利用图书馆的资源优势、人才优势等,通过网络的传递和交互功能,使用户能真正享受到无时空

限制的资源服务。

(2) 提供特色数据库

前面谈到,和美国相比,中国图书馆的电子资源少,特色数据库更少。

图书馆作为一种重要的文化、科学和社会教育机构,在保存人类文化遗产、传播知识、开发智力、传递信息等方面具有不可替代的重要作用,在以信息化为主要特征的现代社会中尤为如此。如今,人们都已将图书馆作为获取信息和知识的重要场所,因此,图书馆要具备自己的特色才能在信息社会中发挥其优势,而现在提倡的资源共享最主要的方面也就是共享其特色数据资源,相应的,建立特色数据库就成了当务之急。

(3) 加大对网络用户的网上教育培训力度

网络时代,电子资源的蓬勃发展一方面带来了丰富的信息资源,另一方面也使信息检索和利用变得相当困难。若图书馆能提供不受时间和空间限制的网络培训服务的话,用户便可以根据自己的实际情况进行选择性地浏览和学习。

笔者认为,各图书馆应在网上也开展对网络用户的培训教育,可以设计专门的用户教育网页。图书馆还可以借鉴美国图书馆的经验,将用户类型层次化,针对不同的用户开展相应层次的培训,如公共图书馆可对初级、中级、高级层次(根据用户掌握计算机的水平而定)的用户分别开展计算机和网络方面的使用培训等。培训的内容应该包括:图书馆基本知识教育、网络资源及其查询、常用软件的使用及下载、光盘数据库检索、数据库资源的使用介绍、搜索引擎的使用、新资源介绍等,并附有具体的操作指导等等。

3.2 我国公共图书馆为网络用户服务的改进建议

(1) 要为弱势群体提供服务

国际图联有“为弱势群体服务部”,倡导图书馆应为一个地区的所有因为各种原因不能利用正常服务的用户提供信息和服务,并将弱势群体界定为医院病人、监狱犯人、养老院和其它福利设施内的老年人、不能离家外出的人、聋哑人和身体残疾者等。美国的公共图书馆,尤其是纽约公共图书馆就基本考虑到了以上各类用户的需求,并为他们提供相应的服务。中国图书馆都没有考虑到以上所述类型的用户。

弱势群体应该是图书馆服务的对象,不应该成为一个新的课题。只有通过各种方式更好地服务于弱势群体,公共图书馆对所有人开放的这一原则才能真正实现。所以,我国的公共图书馆也应制定为弱势群体的服务措施,尽快提供为弱势群体的具体服务方案。

(2) 服务方式向多元化发展

由于用户个体所具有的知识特征和知识储备不同,决定他们对信息需求的层次不同,并呈现出多元化的特点。针对网络用户的这种新特点,图书馆应开展相应的网上服务。美国图书馆的定制信息服务比较完善,我国在这方面还有待提高。图书馆开展个性化定制服务主要包括两方面的内容:①按照用户需求提供信息服务。不同的用户对信息的需求就不同,图书馆可对网络用户建立日志,记载其获信息的记录,并推送相关的信息资源;②按照用户或用户群的特点,对信息资源进行组织,开发创造出个性化的信息环境。

(3) 提高图书馆为网络用户的服务意识

中美图书馆晨为网络用户服务的意识上,还存在一定的差距。要想切实提高为网络用户的服务,在思想上,图书馆要转变观念,加强服务意识,确立“以网络用户为中心”的主导。在实践上,①图书馆在其网站设计上要主次分明,突显对网络用户的服务,把最基础的、网络用户利用频繁的服务放在主页的醒目位置,如检索、特色资源等。而且要在多个网页上重复出现相同的服务链接,以便网络用户的随时使用;②由于电子邮件在图书馆和网络用户之间的使用频率比较高,所以图书馆要为网络用户加强安全和保密防范意识;③图书馆要利用各种途径对其服务,尤其是对新推出的服务进行营销,使用户意识到所提供服务的类型和特点,主动利用这些服务。

参考文献

- [1] <http://www.helib.net/news/Am-Libs2004Hebei.ppt>. 2005-4-21. 储荷婷. 美国图书馆的服务的特点和发展方向.
- [2] 温斯顿·泰伯(美). 美国国会图书馆: 21世纪数字化发展机遇. 国家图书馆学刊, 2002(04): 7-12
- [3] 谭英. 弱势群体呼唤公共图书馆服务. 图书馆建设, 2004(03): 10-12