

●张翠英(山西大学管理学院 山西 030006)

安美荣(中北大学图书馆 山西 030051)

蔡华利(山西大学管理学院 山西 030006)

## 中美公共图书馆为网络用户服务的比较

**摘要:** 本文以所选的 10 所中美公共图书馆为实例, 详细调查研究了其为用户服务的网络服务具体项目及服务形式, 通过和美国图书馆在某些方面的比较, 找出我国所存在的差距, 并提出一些建设性的意见。

**关键词:** 网络; 图书馆; 信息服务; 比较研究

**Abstract:** Taking the 10 libraries of China and America as an example, this article makes a deep investigation and study of these libraries' service for network users. By a comparison with American libraries in some fields, the article points out the gap between China and America, and puts forward some constructive advices.

**Keywords:** network; library; information service; comparative study

21 世纪是知识经济时代, 知识经济的两个重要特点是信息化和全球化。知识经济以知识为基础, 经济的发展在很大程度上取决于对知识的发掘和积累, 图书情报机构等提供知识和信息的行业将会是社会的主流行业之一。作为社会主要信息服务中心的图书馆, 随着计算机技术、通信技术、网络技术及相关技术的发展, 也正朝着电子化、数字化、虚拟化的方向迈进。

为用户服务是图书馆的基本职能, 是图书馆赖以生存的基础, 图书馆的一切工作, 归根到底就是为用户提供信息服务。以前, 图书馆服务的对象都是物理用户, 也就是亲自到馆的用户。而如今, 伴随着因特网的新产物——网络用户的出现和激增, 图书馆也必须改变传统的用户服务模式, 探讨为网络用户的服务。

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, 但存在着理论与实践不能很好地结合的问题。在此, 笔者从调研的角度对图书馆为网络用户服务的方面进行了实证研究, 以期能从调查结果分析实际服务的状况。

### 1 网络用户的概念

根据中国互联网络信息中心(CNNIC)2005 年 4 月的最新统计, 我国内地上网用户人数约为 9 400 万人, 比 2004 年同期增长 8%。其中使用宽带上网人数为 4 280 万人<sup>[1]</sup>。

统计数字显示, 随着互联网规模的不断扩大, 其延伸范围越来越广, 影响越来越大, 对网络用户的研究也就逐渐提到日程上来。

北京大学的王京山老师认为, 网络用户, 顾名思义, 就是网络的使用者, 指在各项实践活动中利用互联网来获取和交流信息的个人和由个人组成的虚拟团体<sup>[2]</sup>。这是网络用户广义的概念。

随着因特网技术的迅猛发展, 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信息获取方式, 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。

本文将探讨新的信息环境下, 图书馆新的服务形式问题, 探讨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。我们这里所指的是网络用户狭义的概念。

### 2 中美公共图书馆为网络用户服务项目的调查

本文选取了 10 所有代表性的中美公共图书馆, 逐一进入其所提供的网站, 对其为网络用户提供的服务进行了详细的调查<sup>[3-12]</sup>。表 1 和表 2 分别为中美公共图书馆为网络用户提供服务项目。其中, 表中的 Y 表示该馆提供此服务。

表1 中国公共图书馆提供服务的项目

图书馆 服务项目	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
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	4
新闻通告	Y	Y	Y	Y	Y	5
在线查询、预约、续借	Y		Y		Y	3
文献提供服务	Y		Y	Y	Y	4
网络导航	Y	Y	Y	Y	Y	5
新书推荐			Y	Y		2
热门书刊推荐			Y		Y	2
在线报刊阅读				Y	Y	2
图片还原服务	Y		Y			2
翻译服务	Y		Y	Y		3
会展服务	Y					1
剪报服务	Y	Y	Y	Y	Y	5
广告服务	Y					1
物业管理服务	Y					1
书店出版社服务	Y					1
科技查新服务	Y		Y	Y		3
热点话题探讨					Y	1
装订服务		Y		Y		2
图书通借通还服务		Y				1
图书馆自动化服务		Y				1
文献保护或抢救服务	Y		Y	Y		3
捐赠活动服务		Y	Y		Y	3
预约上门服务					Y	1
留学指南服务	Y		Y	Y		3
视听服务	Y				Y	2
网上展览服务	Y					1
少儿服务			Y	Y		2
外文新书咨询服务			Y			1
其他特色服务	Y	Y	Y	Y		4
图书馆职位需求			Y			1
英文版	Y		Y	Y		3
共计 33 项	21	11	21	16	14	

表2 美国公共图书馆为网络用户服务的项目

图书馆 服务项目	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	共计
检索服务	Y	Y	Y	Y	Y	5
咨询服务	Y	Y	Y	Y	Y	5
用户服务和培训	Y	Y	Y	Y		4
新闻公告	Y	Y	Y	Y	Y	5
在线查询、预订、续借	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
购买新书请求			Y			1
新书推荐	Y					1
远程获取服务		Y		Y		2
在线学习					Y	1
图书馆员培训和再教育服务		Y	Y			2
图书馆规划和发展服务		Y	Y			2
图书馆顾问服务		Y				1
成人读写能力服务	Y		Y	Y	Y	4
定制信息服务		Y		Y		2
邮件借书	Y					1
捐赠服务	Y		Y	Y	Y	4
在线书刊讨论	Y	Y			Y	3
在线展览	Y			Y	Y	3
残疾人语音及听力帮助	Y	Y	Y	Y	Y	5
图书馆职位需求	Y	Y	Y	Y	Y	5
小企业咨询服务	Y					1
图片还原	Y		Y	Y		3
会展租赁服务	Y	Y			Y	3
特藏服务	Y	Y	Y	Y		4
图书馆在线市场	Y			Y		2
海外留学指南				Y	Y	2
多余书目处理				Y		1
翻译				Y		1
特色服务	Y	Y	Y	Y	Y	5
共计 31 项	21	18	17	21	16	

### 3 中美公共图书馆为网络用户服务的比较及分析

#### 3.1 服务项目的设置比较

就美国而言,公共图书馆的主管机构虽然是当地政府,但当地的纳税人或居民才是其最终的资金支持者或服务对象。因此,公共图书馆都要为当地居民和政府机构等提供无偿的和公开的信息服务,具体反映在网络上,就是要连接社区信息资源、提供就业机会及在线公共检索目录(OPAC)等,在资源的提供上,会照顾到所有层次的用户需求。美国公共图书馆在服务项目设置上的最大特色如下:

1) 为残疾人提供相应的服务,如提供相应的服务设备和服务资源等。

2) 为网络用户提供图书馆内的就业信息,有的还为实习医生或实习律师提供实习机会。美国图书馆除了本馆的工作人员外,还为社区居民提供有薪和无薪的职位,方便志愿者的参与,这与美国的国情有关。

3) 为用户提供定制的信息资源,或称为个性化的服务,方便科研人员对本馆资源的使用。

4) 为远程用户提供获取馆内资源的服务,而且,对每一类用户,还提供许多针对性的、专门的服务。如美国国会图书馆在对教师服务的主页上,共提供了将近10亿条的信息资源,还有课程学习、美国记忆、参考咨询(在线和网络咨询)、复制服务等服务项目。

由于国情和经济实力等因素的影响,我国的图书馆在上述方面都比较欠缺。如我国人口众多,就业形势比较严峻,每个馆内的职位都是定编定岗,因此不可能为网络用户提供职位。我国的个性化定制服务开展得也不充分。此外,我国图书馆在为残疾用户提供服务上还属空白,这种状况应该引起学者们的重视。

#### 3.2 服务理念的比较分析

1) 用户接口或界面的比较分析。服务链接层次的比较分析:美国图书馆在链接层次上比中国图书馆要多。中国图书馆在链接时,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(Surfing)。

中美图书馆页面风格、总体布局的比较分析:图书馆的网页设计是否完美合理,不仅会影响到网络用户对其的利用,也会影响到图书馆为网络用户的服务效果和质量。在对中美图书馆为网络用户服务的直接窗口——各馆的主页进行比较后,笔者得出:美国公共图书馆在服务类目的

设置上具有简洁明了、详尽充分的特点,类目多而不乱,网络用户在其主页上基本能找到自己所需要的资源和所要利用的服务。有的图书馆还将网络用户进行分类。我国公共图书馆在类目设置上分类不规范、主次不分明,并给用户造成一种堆砌的感觉。而且,各馆似乎都在强调本馆的动态信息和馆藏资源,为网络用户服务的意识还不强。

总体而言,与美国相比,我国图书馆的网站在服务的规范和标准化方面还有待完善和加强。

2) 服务手段的比较。中美图书馆在为网络用户服务的手段上大同小异,都可以凭电话、传真、邮件、电子邮件等为网络用户提供服务,四川省图书馆还推出以短信的方式来为网络用户服务。在众多的服务方式中,以电子邮件的服务方式最为普及和利用率高。

3) 服务观念、服务意识的比较。在调查中,笔者发现,美国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,我国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,大都不能链接到其他服务。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。

针对上述所存在的差距,我国图书馆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”的主导思想。在实践上:①图书馆在其网站设计上要主次分明,凸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、参考咨询、在线预约、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。④培养网络时代的图书馆员。人才和队伍建设对我国图书馆为网络用户的服务来说是至关重要的。

#### 3.3 服务对象——网络用户的分类比较

笔者列出了中美公共图书馆的服务对象——网络用户的分类,见表3。

表3 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	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	

中美公共图书馆在其服务对象——网络用户的分类上相差很大。总体而言，美国公共图书馆在服务对象的设置上，基本考虑到了各种类型的用户，如青少年、残疾人用户，甚至是无家可归之人等。在为残疾人的服务中，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服 务指南，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。国会图书馆还有专门为出版者和馆内外的图书馆员的服务。此外，俄亥俄州立图书馆和加利福尼亚州立图书馆有为州政府和当地政府的专门服务，体现了其州立图书馆的特色。

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，或是没有明确地划分用户类型。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。

《公共图书馆宣言》中指出，公共图书馆基本宗旨是通过提供各种形式的资源与服务来满足个人和团体在教

育、信息和个人发展，包括娱乐与休闲等方面的需求。为了能够成功地达到目标，公共图书馆的服务必须完全对所有可能的用户开放。并指出，“每一个人都有平等享受公共图书馆服务的权利，而不受年龄、种族、性别、宗教信仰、语言或社会地位的限制”。这就意味着公共图书馆必须确保那些由于某种原因不能得到主流服务的少数群体也能够平等地享受到各种服务，图书馆服务的展开应以对所有人开放的理念为最基本的原则。

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、养老院和其他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<sup>[13]</sup>。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。我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，这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服务的措施，尽快提供为弱势群体的具体服务方案。

### 3.4 服务项目内容的比较

在服务项目上，本文选取了咨询服务进行比较。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3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3种服务模式很好地应用于实践中。相比较，我国的此项服务仍然很落后，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联合参考咨询。

为了更具体地比较中美图书馆为网络用户所提供的咨询服务，笔者——向各馆发出咨询请求，来调查他们为网络用户服务的具体效果。笔者向各图书馆发出的咨询请求是“我想问一下，贵馆的自建数据库有多少，购进数据库有多少，共有多少数据库？”。目的是：①实证各馆咨询服务的开展效果；②从数据库的自建和购进情况来比较一下中美各馆的电子资源数目。调查结果见表4和表5（表中的数据是各馆所给出的约数，并非精确的数据。X表示没有收到该馆的答复）。

2005年4月11日笔者首次对中美10所图书馆发出咨询请求,收到答复的中国图书馆有山东图书馆;美国图书馆有加利福尼亚州立图书馆。4月18日再次对其余的图书馆发出咨询请求,至4月25日回复的中国图书馆有上海图书馆;美国图书馆有国会图书馆。

表4 中国图书馆咨询方式及反馈结果表

	自建数据库	共有数据库	服务设置是否在主页	咨询方式、过程及反馈
上海图书馆	X	无从统计	不是	Email方式
国家图书馆	X	X	是(有课题咨询,没找到关于资源和服务方面的咨询)	Email方式
深圳图书馆	X	X	是	表单咨询
四川省图书馆	X	X	不是(是信息情报咨询,无馆藏及服务咨询)	Email方式
山东省图书馆	8	18	是	网上咨询,直接将问题提交,管理员答复

表5 美国图书馆咨询方式及反馈结果表

	自建数据库	共有数据库	服务设置是否在主页	咨询方式、过程及反馈
纽约公共图书馆	X	X	是	Email方式
俄亥俄州立图书馆	X	X	是	Email方式
加利福尼亚州立图书馆	1	无从统计	不是	Email方式,指明链接网址和订购来源
国会图书馆	不知	200	是	表单
芝加哥公共图书馆	X	X	是	Email方式

调查结果显示:

1) 中国有3所图书馆、美国有4所图书馆的咨询服务设置在主页的醒目位置上,可以方便用户的咨询。

2) 中国有2所图书馆在其网站上没找到有关资源和服务利用方面的咨询,与美国图书馆的此项服务相比,中

国存在明显的不足。本来传统的咨询服务范围都是向用户解答馆藏和服务利用的问题,随着图书馆事业的不断发展,才逐步向课题咨询、深度咨询等探索。而如今,各馆都加大自己的资深咨询,却忽视最基本的服务,显得有点本末倒置。

3) 给出答复的中国公共图书馆共有2所。美国图书馆共有2所,其中1所给出了具体的答复,1所由于无从统计,指出了链接网址。

另外,从答复的内容看,美国图书馆对问题的解答特别详细,特别周到,并把相关的问题也都指出来。

### 3.5 电子资源数目的比较

由表4和表5的调查结果可知,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得多。如美国的国会图书馆有200多个数据库。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三个机构订购数据库。相比较而言,我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。今后,我国的图书馆还应该切实将资源的共建共享做到实处。□

### 参考文献

- 1 <http://www.cnnic.net.cn>
- 2 王京山. 网络用户研究论纲. 图书情报工作, 2002(9): 44~47, 83
- 3 <http://www.library.sh.cn>
- 4 <http://www.nlc.gov.cn>
- 5 <http://szlib.szptt.net.cn>
- 6 <http://www.sclib.org>
- 7 <http://www.sdlib.com/index.jsp>
- 8 <http://www.nypl.org>
- 9 <http://winslo.state.oh.us/>
- 10 <http://www.library.ca.gov/>
- 11 <http://www.loc.gov/>
- 12 <http://www.chipublib.org>
- 13 谭英. 弱势群体呼唤公共图书馆服务. 图书馆建设, 2004(3): 10~12

作者简介: 张翠英, 女, 1949年生, 教授, 硕士生导师。

安美荣, 女, 1975年生, 馆员, 硕士生。

蔡华利, 男, 1981年生, 硕士生。

收稿日期: 2006-03-28