

网络环境下文献信息服务的若干创新点

初景利

(中国科学院文献情报中心 北京 100080)

[摘要] 与国外图书馆相比,我国图书馆的网上文献信息服务还存在不小的差距。本文提出深化和拓展文献信息服务的几个创新点,包括改进 OPAC、加强参考咨询、改革流通系统、提供个性化的服务、实行集成信息服务、完善用户服务体系等。

[关键词] 文献信息服务 创新 网络环境

[分类号] G250

Some Innovative Points of Web-Based Library and Information Service

Chu Jingli

(Documentation and Information Centre, the Chinese Academy of Sciences, Beijing)

[Abstract] Web-based library and information services in China has a long way to go compared with those abroad. This paper presents some innovative points for deepening and extending the services, including improving OPAC, strengthening reference services, reforming circulation system, providing individualized services, implementing integrated information service and perfecting customer service system.

[Keywords] Web-based service innovation networked environment

近年来我国图书馆网络化发展很快,但与国外相比仍有很大的差距:在服务方式上,过于单一而粗放,尤其是网上互动式服务滞后,缺乏深层次和有特色的服务;在服务内容上,数字化资源太少,自建数据库与购进数据库数量少、馆藏数字化程度低;在服务深度上,国外图书馆网站是以资源为基础、以服务为出发点的信息门户(gateway),而国内则是以馆情为基础、以公关、宣传为出发点的机构介绍(guide)。将文献信息服务建立在网络的平台之上,以网络作为图书馆服务变革的手段,借鉴国外图书馆网站和非图书馆网站成功的经验,寻求图书馆服务的深化和拓展,是图书馆服务创新的根本出路。

1 改进 OPAC

卡片目录在许多图书馆已成为一个时代的历史

遗物。那时我们将一本书的全部情况记录在3×5英寸的卡片上。尽管这种书目记录仍然可以用作在物理馆藏中查找图书的工具,这种普通得不能再普通的目录已经证明在帮助人们查找和选择图书方面是无法胜任的。

OPAC的出现告别了线性检索的历史,但与亚马逊网站相比,还有不少缺陷:①检索点太少。在亚马逊网站,除作者、书名、主题外,还有获奖图书、儿童文学(按年级)等多种图书组织方式;②缺乏模糊检索。在亚马逊,如果你拼错了作者的姓名或把书名记错了,亚马逊会尽量弄清你的意思并给出最可能匹配的图书;③信息量不足。OPAC上的目录记录信息量太少,干巴空洞。而亚马逊力求重现我们读书时的大多数经历,提供各种各样有关这一本书的信息,如图书封面的照片、若干评价材料、主要评价书刊上的书评全文、客户评价、作者访谈、目次以

及图书内容的节选。尽管这些不能完全等同于实际上拥有该书,但已算是十分接近了。

我们需要像亚马逊一样有吸引力、响应快的系统^[1]。只要有可能,图书馆 OPAC 应增加装帧形式、宣传材料、正文节选、书评链接、用户评论、作者访谈文章以及其它有助于用户决定是否索取该书的内容。我们甚至可以比亚马逊做得更好,在每一个类目提出“图书馆推荐图书目录”。我们进行馆藏建设的目的,正是为了使读者获得高质量的图书。在网络化的系统时代,图书馆和系统建设者必须重新考虑用户界面设计^[2]。

值得一提的是,国外许多出版商已经认识到图书的内容对联机图书销售的重要性,开始为目录中的所有图书提供装帧形式、目次和选择指南。一些主要的图书零售商已经建立网络型目录,带有对书评、作者访谈的文章以及所有其它我们从亚马逊期望的内容的链接。我们相信,如果我们能设计出像亚马逊一样的网站,一定会大受用户欢迎的。

2 加强参考咨询

参考咨询是未来图书馆服务的主题。信息技术为参考咨询带来了支撑环境的变化,也给参考馆员的工作性质带来了变化,例如:①由于用户对电子数据库使用帮助的要求比对印本资源的要求多,参考工作变得更加忙碌;②图书馆员要花费更多的时间学习软件产品;③在体力工作上将花费更多的时间,如排除硬件故障。但不管怎样,在西方,电子资源使参考工作焕发了生机,使得图书馆员对本职工作充满了新的热情。

由于参考工作的变化,国外有人提出“参考馆员”的名称不够恰当,因为其含义已陈旧过时,建议使用“存取工程师(access engineer)这一名称,其任务有3项:知识构建、信息资源建设、用户分析和信息存取(根据需要从信息源直接传递给用户),并将参考馆员分为5个层次:①组织者(organizer);②查找者(locator);③确认者(identifier);④咨询员(advisor);⑤顾问(counselor)^[3]。

近些年来,人们在参考服务的方式方面进行了一些新的尝试,如利用电子邮件接收和答复咨询问题,但目前的参考服务还远远不能适应用户的需求。因此,下一代的参考服务必须重新认识信息服务的

性质和功能,从而拓展和深化在网络中的作用。为此,参考馆员必须将平等存取、个性化服务和个人定制服务引入与因特网一起成长起来的用户群体之中。遗憾的是,大多数图书馆用户还没有享受到这种服务,因为参考服务还没有充分地在信息查询“空间”内(网络或馆内)实现集成。用户仍然没有获得所期望的服务,图书馆所提供的服务与用户所寻求的服务通常也不一致,更没有实现“随时随地”地提供服务。

国外参考服务以数字化、虚拟化、网络化为核心正在向如下几个方向发展:①非中介性(disintermediation):用户接受参考服务更愿意以匿名形式,而不是面对面形式,这样可以摆脱由图书馆员控制的面对面交流本身的约束。②能动性(proactive):图书馆员不应该维持现状,而应该积极研究和开发新的工具、系统和机构间联系方式,增强组织的敏捷性(agility)。国外有人把图书馆参考工作围绕着作为场所的物理实体图书馆进行构建的做法,形象地比作“地心说”,其特点是用户必须到图书馆中来,利用图书馆必须寻求图书馆员的帮助。同时提出“日心说”,其特点是信息和服务向用户流动。这一学说正在从根本上改变图书馆员与用户的关系。③个性化(individualized):根据用户的兴趣和需要,提供有针对性的服务。④人工智能化(intelligent),运用信息推送等技术,自动完成对所需信息的处理并将服务延伸到桌面。

3 改革流通系统

尽管有计算机处理借还书手续,图书馆的流通业务仍然是劳动密集型工作。用户通常需要亲自到图书馆中来,但又不能自己借出图书,必须由训练有素的流通馆员代为办理借还书手续。国外有的图书馆安装了自动出借机器,但也必须有工作人员站在旁边处理例外情况。用户在网上自我办理借书手续还是不可理喻的事情。

所有这些,都与亚马逊形成鲜明的对比。首先,在亚马逊购书完全是自我服务。没有参考帮助,没有专业培训课讲授怎样查询亚马逊目录(相比之下,“利用联机目录”多年来一直是图书馆培训计划的主要内容)。其次,亚马逊系统处理的任务比出借图书多得多。它自动处理请求、验证信用卡并安排装运。

它会找到你要的图书,生成一份订单,告诉仓库管理员发送什么书,或将订单提交给相应的批发商或出版商来完成。在等待图书到达的这段时间,它自动生成电子邮件,告诉你关于订单状况的信息。最后,系统记录下那笔交易的每一个要素,包括你的姓名、所在位置以及你要购买的图书。这样,系统就会更好地了解你和你的习惯,以便下次你访问书店时为你提供更好的、更具个性的服务。

我们并不是主张图书馆员抛弃馆舍,像亚马逊那样完全在网上开展业务。许多人仍然愿意亲自到图书馆,正像许多人希望能在网上借到图书一样。但亚马逊模式表明,网络和相关技术已经开始为我们在网上和在馆内开展工作提供了更好、更有效的方式^[4]。如果这样的系统能使亚马逊和它的顾客满意,同样也会让图书馆及其用户满意。我们可以在预约、续借、网上文献传递上多下一些工夫。

4 提供个性化服务

图书馆有多种用户群,同一用户群往往有相似的需求。实际上,即使是属于同一用户群,其个体需求往往也相差很大。在市场营销学上有一个理论,叫作“市场细分化”,这是一种营销策略,因为细分更能满足顾客的特定需求。在网络环境下,也要实现 individualized service(个性化服务),也叫 customized service(定制服务)。如3、4年前推出的 MyYahoo、MyExcite(提供如天气、新闻等内容),还有 MyUniversity 以及最近国外开始流行的 MyLibrary(提供用户感兴趣的专题)。

按照 Ken Winter 的观点,MyLibrary 将能够做到:图书馆(计算机)认识每一位用户,能够在表示欢迎时叫出用户的名字(告诉你今天的天气),在瞬间回忆起该用户最喜欢的期刊数据库、联机目录、联机参考源和书签。同一台计算机还能存储以前的查询记录,允许用户放置自己的东西,显示逾期通知单,显示所可以求助的学科馆员,或馆藏中新增加的数据库(或新书),提供最新的信息(current-awareness information)。只有图书馆员和用户才能对用户的计算机上显示的信息进行控制。用户可以在任何地方访问自己的网址,选择他们最想看和最相关的信息。新的图书馆服务可以传递给最需要的人,而不会打扰那些对此没有什么兴趣的人^[5]。个性化服务适应

了人们的个性需要,最大限度地满足了人们对特定文献和信息需要的目的。

5 实行集成信息服务

我们在服务问题上既缺少新的服务内容,又没有很好地将各种服务有效地组织起来,对读者的服务处于零零散散、各自为阵的状态。必须设计出新的服务模式,将各种服务集成起来,建立与读者期望相一致的服务组织形式。

国外有人设计了馆内/远程服务矩阵,有助于我们对集成服务的认识,见表1^[6]。

表1 馆内/远程服务矩阵

	馆内服务	远程用户服务	人员配备
第一层 门户 服务	基本利用和查找与核心信息资源相关的问题,支撑软件,硬件故障报告	异步用户帮助搜索引擎,网络服务界面:电话,用户支持中心	准专业人员 学生
第二层 中介 服务	以电话或预约方式提供一般性研究支持,复杂的软件和硬件问题的初步解决	一般性电子邮件参考与计算机咨询;根据确立的关系向研究人员提供一般性支持;以电话或预约方式向专家咨询	准专业人员 计算机顾问 图书馆员
第三层 专家与 专业服务	学科或资源专家(预约或在工作时间)	学科或资源专家(预约或在工作时间)	拥有高水平的 或指导专长的 图书馆员和计算机 顾问

除了将参考和计算机支持服务集成为综合性信息服务外,这一模式的一个重要方面是,它打破了物理与电子空间的传统界限。用户和服务提供者因此能够更加灵活地彼此传递信息,并根据图书馆用户的偏好和变化的需求调整资源的分配。

为了实现这一模式,有必要在全方位服务环境中提升分层服务的概念,使中间层次的服务每天24小时提供,为图书馆员和技术人员创造新的角色,寻求支持和鼓励这一方向的新的组织结构。在这种动态和具有挑战性的环境下,必须提供另外的费用,用于网络化门户和其它电子资源的开发、合作、研究与发展以及用于另外的物理场所。

6 完善用户服务体系

建立服务体系,就是要对图书馆所能开展的各项服务进行精心的组织,使之做到“整体的配合”,执行一种“one stop shopping”(一步到位)战略,包括二次文献与一次文献的链接、发展网上馆际互借。也

就是要对各种服务方式进行整合和集成,形成互补完备的服务体系。网上文献信息服务体系主要包括:

- 网上借书、还书、续借、预约;
- 功能更强大的个性化的定制服务(包括SDI的网上实现);
- 网上用户教育,包括FAQ、教材、指南、联机帮助等;
- 网上用户查询OPAC(本馆与联合目录)、光盘数据库、网上数据库(Web of Science 和 Elsevier 等);
- 信息服务参考咨询、研究支持;
- 网上文献传递;
- 网上文献采购申请、用户与专家网上选书;
- 网上馆际互借。

参考文献:

[作者简介] 初景利,男,1962年生,教授,博士研究生,发表论文60余篇。

- 1 Barbara Baruth. Is your catalog big enough to handle the Web? American Libraries, 2000, 31(7):56-60
- 2 Jose-Marie Griffiths. Deconstructing earth's largest library. Library Journal, 2000, 125(13):44-47
- 3 Soo Young Rieh. Changing reference service environment: a review of perspectives from managers, librarians, and users. The Journal of American Librarianship, 1999, 25(3):175-186
- 4 Steve Coffman. Building earth's largest library: driving into the future. <http://www.infotoday.com/searcher/mar99/coffman.htm>.
- 5 Ken Winter. "MyLibrary" can help your library. American Libraries, 1999(7):65-67
- 6 Chris Ferguson. "Shaking the conceptual foundation" too: integrating research and technology support for the next generation of information service. College and Research Libraries, 2000, 61(4):300-311

信息通报

- 中国科技情报研究会中科院分会北京地区工作委员会年会于2002年1月10-11日在北京怀柔双阳宾馆召开。来自京区各文献情报室的30余名负责人参加了会议。中国科学院文献情报中心副主任周金龙出席了开幕式并讲话,院出版图书情报委员会副主任解源到会讲话并参加了代表讨论,院文献情报中心主任助理孙坦同志向大家介绍了文献情报系统“十五”建设方案。会议分两个阶段进行:第一阶段与会代表们听取了来自院外的十几位数字图书馆方面专家所做的精彩专题报告;第二阶段主要针对文献情报系统及京区文献情报服务创新进行探讨。会上,代表们就本系统建设中存在的问题及解决办法进行了交流和讨论。
- 中国图书馆学会第六届编译出版委员会成立暨工作会议于2002年1月15-17日在冰城哈尔滨市召开。来自全国各地的35位委员参加了会议。此次会议明确了本届委员会成员及机构设置,主任委员、中科院文献情报中心主任徐引麓做工作报告,会议由副主任委员李万健主持。黑龙江省文化厅纪检书记王珍珍、中国图书馆学会秘书长汤更生、黑龙江省图书馆馆长王海泉到会并讲话,图书馆学著作编译出版委员会主任郭又陵、图书馆学期刊编辑出版出版委员会主任李万健分别就各专业委员会上届工作向大会做了报告。开幕式后,各专业委员会分别就各自的活动及今后工作设想进行了热烈的讨论。闭幕式上,郭又陵、李万健分别针对各委员会的讨论进行了总结汇报,徐引麓就整个会议的召开情况做了总结发言。
- 2002年1月18日,Elsevier Science为ScienceDirect用户开发了一种全新的订购选择方式——E-Choice,此举旨在更好地满足市场需求,并配合Academic Press期刊在ScienceDirect上的整合。E-Choice可以为其用户提供在Elsevier Science和Academic Press期刊数据库中所选文献的电子版,而且还有机会以优惠价格购买上述文献的印刷版。E-Choice是对学术图书馆现有的订购选择方式的有效补充。详情请见www.info.sciencedirect.com