

## 关于图书馆个性化服务的思考

张晓林

### 一、传统图书馆的基本服务形态是公共化规模化“平均化”服务

从传统图书馆建立和发展的历史可以看出,在印本文献为主、到馆服务为主的年代,一个图书馆的基本形态是根据某个有一定规模的用户群的比较稳定的共同需求来提供文献信息服务,而不是个性化服务。这主要源于两个基本特征的限制:首先是印本文献的限制,出于经济效率的考虑(尤其在经济能力有限情况下),图书馆总是希望能“更经济地”(往往是用尽可能少的资源)满足尽可能多的用户需求,因此很难按照某个用户在某个时刻某项任务上的总在变化的需求来提供服务,很难为一个用户单独去组织资源、开发系统、设计服务。另外一个限制就是传统图书馆主要靠自己的资源和服务来为用户提供服务,缺乏有效地去利用第三方系统资源和服务的能力。由于自己的资源与服务的力量始终是有限的,图书馆追求“资源效益最大化”,就一定就会想办法首先去满足大规模的共同的需求,而不得不放弃那些可能花很多资源的个性化需求。所以,在传统图书馆听到“我们又不是为你一个人服务”就不足为奇了(甚至被很多人认为是合理的)。

这样的限制,使得传统图书馆有意识地面向规模化、经常性的需求,使得整个服务偏向一种机械、固定、成型的服务,一种公共化、平均化的服务。毫无疑问,这种形态严重地影响了用户需求的满足。从逻辑上讲,用户需求从根本上是个性化的和不断变化的,传统图书馆的“公共化”服务模式实际上是把用户需求裁剪(甚至限制、扭曲、转变)为“契合”图书馆自己的服务内容和方法的“需求”后才能服务,因此即使“提供了服务”也往往没有满足用户的真正需要。再者,由于上述原因,传统图书馆服务总体上说是一种滞后的服务,因为新需求一开始总是个别的,而我们总是当新需求出现到一定规模、我们找到了普遍的方法和规模化的力量后才来提供这个服务。因此,从这个意义上讲,只有个性化的服务才能真正满足用户的信息需求。但是,基本的经济规律和运行效率似乎就决定了传统的图书馆本质上难以提供个性化服务。

### 二、数字化环境第一次为建立个性化服务模式创造了条件

在数字化环境下,面对个性化、不断变化的信息需求,我们第一次可能有了条件来做到个性化服务。我们第一次可以不仅仅依靠我们自己的资源,还可以比较方便地利用别人的资源,来提供针对性的服务;我们第一次不需要事事都自己从头来组织来建设,我们可以比较方便地利用别人的系统和服务,或者通过整合,或者通过集成,来解决针对性的特殊的需求;我们也第一次可能有条件、有力量与各个不同学科的专家结合起来,来设计、组织、定制和优化,来提供特别化的服务。例如,我们的特色分馆建设,就是针对某个研究方向的特别需要,灵活地发现和连接有关的文献资源,组织专门的文献传递系统,建设特殊的信息服务平台,提供特色化的情报分析和用户咨询服务。这些资源、服务或系统,往

往并不是国家科学图书馆的“常规”或“公共”部分,也往往是由多方面支持的,例如将数学院与浙大、复旦、南开和北大组成专门的数学文献传递服务联盟,还可以连接上德国马普学会的或美国普林斯顿大学的资源。而且,这个联盟还可能要覆盖、利用数学方面的重要会议、重要专家、重要论坛等“非文献资源”。当然,这类机制可以针对一个科技创新基地、一个研究所、一个科研团队或一个项目,关键是针对特殊的需求采取专门的手段,对此的特别的数字资源和服务系统就是为它用,而不一定是为整个科学院或整个大学来用(当然,我们需要挖掘这些特色机制为更多的人服务的潜力)。假如以前我们就是物理的图书馆,我们做不到这一点,以前没有全文传递系统,没有网络平台,也没有虚拟参考咨询,你就做不了,现在我们有条件来做。包括对能源科技、海洋科技、空天科技等,由于其交叉性综合性,所利用的资源或服务更复杂,很难用一个固定模式的图书馆去应对,更需要个性化服务,而这都需要图书馆改变自己的服务形态去应对。

个性化服务同样可针对国家重大科研方向或重大课题,比如说我院的纳米科技中心本身就是一个虚拟的机构,有北大、清华和中科院参加。我们为他们服务并不是要再建一个物理化的图书馆,而是一个虚拟图书馆,其整个的组织机制不是以馆藏为基础,而是以一个能集成多方面资源和服务的门户平台为基础,其中的数据库、期刊等可能有些是科学院提供的,有些是北大或清华的,或者是一个公司的,通过一定的选择和利用机制把它们组织起来,形成跨库检索、集成浏览、参考咨询、情报报送等服务。我们还可以在这个平台上将纳米科技相关的公司、大学、研究机构,将相关的产品、材料、工具、专利、甚至市场信息等组织起来,为科研人员提供他们所需要的服务,而不是经过我们的馆藏和服务模式所裁剪过的服务(显然,图书馆不会去购买纳米材料、实验制造工具、营销市场、标准、产品、公司等方面的信息和服务)。与此相关,文献资源建设的重点就不一样了,不再是以占有文献资源为目的,而是建立信息供应链,以便在用户需要的时候能够从拥有信息资源的地方以灵活的方法向用户提供所需要的信息,至于这些信息资源在哪里、这些方法是不是“图书馆的服务方法”,并没有实质的意义。

### 三、学科馆员服务从根本上讲是一种个性化知识化服务机制

学科馆员服务显然是一种个性化服务,学科馆员的根本任务就是要研究一个研究所的需求是什么,去研究它可以利用的资源是什么,然后针对这种需求和这些资源,研究可能采取的方法是什么。这个所往往与其他所不一样,因此学科馆员对这个所的分析和服务就只是针对这个所的,面对另外一个研究所就可能有不同的分析和服,然后充分利用我们的公共平台和外面的资源,设计出能够最高效率和最高效益地满足这个需求的服务。没有这个具体的分析和服,没有针对各个研究所的服务的不同,我们就不需要学科馆员,就用对谁提供同样的资源和服务的公共平台就够了。我们承认、鼓励和积极地推动每个学科馆员针对每个用户或机构的服务不一样,从这个意义上讲,学科馆员要起到一个个性化的图书馆馆长的作用,而且这个馆长的任务不是要建一个公共藏书和公共服务平台,也不

是简单地用公共平台的资源和服务去“满足”个性化的需求,而是设计出一个适合这个研究所或者适合这个研究群体的特别的服务机制。这个特别的机制具体是什么,没有人事先能说清楚。我们在以前进行学科馆员培训时,许多同志都问有没有一种统一的模式,你只要把这个模式跟我说清楚,我就能做得很好。我们当时就说,如果有一种统一的模式,学科馆员就做死了,因为学科馆员服务本质上是个性化的。

这种个性化的服务,实际上与另外一个我们常用的概念常结合在一起,这就是知识化服务。知识化首先在于学科馆员服务需要深厚的知识,例如对各类资源与服务的了解,你如果只了解我们这个图书馆的藏书远远不够,你肯定应付不了复杂的个性化需求,那就不需要你了,人家有公共平台照样能做。再者就是学科馆员的分析、设计、组织和推动服务的能力,比如说设计一些很有效的机制,怎样可以利用德国马普数学研究所、美国普林斯顿数学研究院或其他机构的资源,什么情况怎样利用什么资源。第三,其实更重要的是,学科馆员要能够去跟踪、分析用户的需求,我们要求学科馆员首先要跟踪了解用户的需求是什么、分析了解资源服务、再设计专门的服务。这一切都不是传统图书馆的“主流”概念,传统图书馆主要是学采访、学编目、学检索(我们熟悉的文摘索引和目录数据库)、最多再学一些技术。但学科馆员整个的工作基础在于以用户为中心,灵活地运用知识去挖掘、设计、组织和管理个性化的服务,所用到能力是他的知识化的能力。其实,从某种意义上讲,学科馆员的专业学科背景固然很重要,但最重要的是这种调查、分析、设计、执行的能力。这时的学科馆员其实离 CIO 很近了, CIO 就是怎样分析、组织信息资源和信息服务来满足某个机构的信息需求。

#### 四、个性化首先是一种理念、一种服务模式

我们长期要么把个性化简单地技术化,要么看得很神秘。其实,个性化固然有技术的推动,只不过技术推动的东西不是简单的用户建模、个性化需求过滤等,而是由于技术、网络、数字化,我们才可能灵活利用各方面的资源、各方面的系统和各方面的服务,也才可能方便、快速、经济地来组织和定制不同的信息资源,适应不同的和不断变化的需要。由于网络化数字化技术,我们有可能创造一种完全不同于传统图书馆“公共平台式”的服务,这才是“技术推动”的实质和意义。因此,我倾向于把个性化看成是一个服务模式问题,即使在考虑技术发展时,也应该首先从个性化服务出发,必须先有个性化的需求和服务,然后才有个性化的平台。也只有从个性化的需求和服务出发,才可能不断地推进个性化技术的发展。实际上,从图书馆员的角度来说,假如你能为任何一个人专门定制和提供一种服务,这就是个性化。我们可以从一个学科、一个研究所、一个团队、或者一个用户的个性化需求角度去开展个性化服务,但这一定不仅仅是从一个固有的公共平台中选择适合这个个性化需求的服务去提供,而是我们能够从什么地方(包括但不限于我们的公共平台)发现和利用所需要的资源。如果了解到的特殊需要是我们的公共资源和服务不能满足的,或者他所要利用的资源和服务是我们现在服

务系统无法获得的,那就必须设计特别的方法、特别的服务、特别的系统去发现和利用这些特别的资源。这是我们考虑的重点。个性化服务从理念上讲,不管用户的问题有多么的奇特或者另类,多么的与我们现在的资源和能力有差距或差异,我们都要帮你解决。我们的目标是要解决你的问题,而不是我们能做什么。

因此,个性化首先是一种理念,我们的责任是解决用户的问题,而不是仅仅提供我们的服务;然后,个性化是一种服务模式,是一种我们帮助用户解决问题的整个过程。在这个过程中,更主要的是机制和方法,然后技术是支撑。我们为什么现在特别提个性化的问题,是因为我们发现现在的公共平台很大程度上还在模拟传统的图书馆的那种机制,把我们采购的资源或者通过固有的方法能够利用的资源,按照我们理解的大众化需求的方式提供给用户。今天的数字图书馆很多时候还只是努力使这一点上做得更好、更快、更经济。但问题是,这一点是不是够了?实际上,一方面用户的需求上太复杂了,公共平台的服务能力的提高速度始终跟不上他们需求的变化;另一方面,读者的某些需求已经大大超过公共平台模式在理论上能够做到的。比如说,2005年底我们对研究所的现场调查发现,很多研究所需要国防科技报告和技术标准等,如果按照传统思路,去购买,去建数据库,恐怕已经远远超过现有资源能力可能实现的程度。于是,我们就跟国防科技信息中心合作,针对这方面的需求开发了一个个性化的服务系统,即现在的国防科技信息系统。这是我们思想的一个变化,机制创新起了关键的作用。我们有这个理念,你的问题就是我的问题,你的这个问题是一种服务需求,我们就想有什么办法能解决,然后设计专门的机制与服务。

靠复制传统图书馆发展起来的数字图书馆已经开始遇到瓶颈,它不可能去应对极为复杂的迅速变化的需求。用户处于他自己的数字信息空间,现代科研不但需要文献,还需要科学数据、结构信息、图谱、遥感、地震、气象观测或其他数据,要解决科学问题就需要综合利用这些信息,这预示着用户的新的信息行为模式。原来我们在考察用户信息行为时,是从用户到图书馆的那一刻开始,然后在用户离开图书馆的时候就结束。我们只看到这一段,说这就是用户的信息行为,真是“天只有一个井大”。其实用户信息需求和信息行为肯定不是局限于他在图书馆的过程,从来也不是。用户在科研过程当中,原来也是把这几个事情分开的,看文献时看文献,查数据时查数据,分析图谱时用图谱等,因为原来这些东西都无法方便地集成利用。但现在都在一个数字空间了,用户就自然提出,这些信息本来就是有联系的,我们为什么不把它们集成在一起加以分析利用呢?这种综合利用所需要的信息服务机制,在很大意义上已经突破了我们的图书馆在整个科学研究和科学交流中的传统定位。

当然,我们可以从现在起建设一个庞大的针对“综合科技信息服务”的平台,但建设速度不能及时满足他的需求,而且也需要避免与其他许多机构的资源和服务重复吧?这时的有效的方法,恐怕也是特色化。比如在海洋科技上,由于学科空间相对可限定,因此可以把海洋的各种观测数据、地理信息、关于海洋研究的仪器装置、文献、科研项目、科研机构等,有机集成起来。这实际上体现了个性

化所针对的另外一种需求,有些需求利用公共平台规模化的方式做起来很难、很慢、耗费很大,而通过个性化可能更便捷、更快地去实现这种综合性质的、特别性质的服务。所谓船小好调头嘛。何况,在公共平台能力不断提升情况下,公共平台能力的所满足的需求回报率却在逐步地降低(经济学上的“diminishing return”)。例如,在2002年刚开始建设数字资源时,几乎所有的研究所对参加集团采购都很积极,2003年进入了高潮,2004年有些所开始变得不积极,2005年逐步发现各研究所的外文科技期刊基本上能满足了,对所谓的即查即得的要求已经不那么迫切了。这种情况下,你再增加资源,再增加数据库,再把你的集成浏览、跨库检索进一步完善、做得无缝连接,还是只满足这些需求,而这时用户本身的需求已经发生转移,例如要求国防科技报告、非正式会议的论文、正在讨论和制定过程中的标准等。我们要使我们的投资回报率维持在一个较高的水平,或者还有所增长,就必须知道用户新的需求在哪儿,他的新的需求瓶颈在哪儿,然后努力去解决新的需求。当需求变化了、需求瓶颈转移了,你把以前的问题解决得再好,新的问题没有解决,他会觉得你的能力还不如原来。其实我们不是不如原来,而是满足需求的能力没有随着需求(或需求瓶颈)转移而发展。

### 五、个性化是我们独特的竞争优势和出路

我们不能将个性化看成一个纯粹的技术问题。个性化将是数字图书馆和文献情报服务发展的方向,甚至是维系我们与用户的相关性与贡献度的重点。图书馆服务在与 Google、ISI/SCI 等公司竞争,而且现在越来越多的信息服务商、包括专业信息服务系统开通,随着他们推销和服务的力度越来越加强,传统图书馆是越来越处于劣势。那么我们要回答一个问题,我们的竞争力在哪?其实我们的竞争力恐怕不在于拥有多少资源,因为别的系统或服务商也可以获得这些资源,但你的独特价值在什么地方?你跟 Google 竞争的独特优势在什么地方?我们说有可能就在个性化。个性化服务要求与用户有密切的熟悉、高度的信任、频繁的交互、长期的合作,甚至能够事先知道、预测他的需求,商业化公司很难做到这些。此外,我们还有一个优势,就是我们的公共性、公益性、服务性和开放性,因此不但可以利用 Google,也可以利用 Yahoo!、百度、北大、清华等,商业化机构在这方面也存在体制障碍、心理障碍和法律障碍。但是我们利用不同的资源或系统来干什么?不是再去建设一个固定的公共平台,而是灵活集成来建设特色化的资源、服务、系统。这两种优势结合起来,将可以给用户提供多种服务。我们最根本的核心优势在于我们和用户的关系,在于我们根据用户需求灵活设计和组织服务的能力,这恰好就是个性化服务。因此,为了满足读者需求,我们需要个性化服务;为了今后自身的发展;我们需要个性化。我们要从根本职业目标上,认识到个性化是一种服务理念。我们的目的不是去建立或发展一个图书馆,不是去做一个图书馆员,而是为需求而提供服务。我们必须引入一种新的服务模式,以个性化服务为主的模式,公共化“图书馆”机制退居幕后,成为一种基础的支撑。我感觉,传统的图书馆学可能就要发生一个范式演变(paradigm shift)或者重心

转移，我们将更多地研究怎样分析用户需求，怎样分析、设计、改造各种可能的个性化资源与服务机制，怎么样更经济地管理和评价这些个性化机制，而主要不是学习现有图书馆模式中的现成方法与技术。我们今后的图书馆学，或者说我们的信息服务的主要方式，可能不是建设一个实体的图书馆，而是如何挖掘、利用各种资源来组织专门的服务机制。

个性化不是我们的权宜之计，不是额外附加的工作，不是哗众取宠的时髦说法，也不是面临竞争的无奈和解脱，而是从文献信息服务最根本的理念出发，利用数字化网络化给我们提供的巨大的技术潜力，特别是面对用户日益综合的信息需求和信息利用行为，所提出的文献情报服务基本形态的重大转移。个性化不仅是一个新的生长点，当它发展到一定阶段后将成为新的主流服务模式，所占用的人力资源会成为核心和主流的资源，而且不排除在一定的条件下它所占用的经济资源也成为主流的资源。个性化服务有可能是文献情报服务在未来信息资源和信息服务市场上的出路，而且将是一个集成各方、驾驭全局、直接服务用户、可以内在不断地不断提高对用户的贡献度的“未来之门”。