

高校图书馆 2.0 服务模式研究

刘 磊 穆丽娜

摘 要 高校图书馆 2.0 服务模式的构成要素包括人、资源、技术和服务等四个方面。根据四个基本要素的特点和内在联系,结合实际调研,从交流互动、资源建设、个性化服务三个不同角度构建出高校图书馆 2.0 服务的互动模式、资源建设模式和个性化服务模式,并由此构建出高校图书馆 2.0 服务的应用总模式。图 4。参考文献 10。

关键词 高校图书馆 图书馆 2.0 服务模式

分类号 G252

ABSTRACT The elements of Lib 2.0 service modes in universities include people, resources, technologies and services. According to the elements' characteristics and their internal relations and based on actual surveys, the authors construct three service modes from three different angles: interactive communication, user participating resource development and personalized services. Finally, on the basis of the above three models, the authors construct a general application mode of university Lib 2.0 services. 4 figs. 10 refs.

KEY WORDS University library. Lib 2.0. Service mode.

CLASS NUMBER G252

1 研究背景

图书馆 2.0 是在 Web2.0 环境下提出的新概念,它以用户为中心,以 Web2.0 理念与技术的应用为特征,是一种新的图书馆服务理念和服务运作方式。它在网络技术的迅猛发展和来自像 Google、Amazon 等网络信息服务商的竞争环境下适时提出,为高校图书馆的发展带来新的契机。因此,对图书馆 2.0 在高校图书馆服务中的应用进行研究具有重要意义。

目前,在国内有关图书馆 2.0 理论和技术的研究探讨中,尽管已经存在一些应用图书馆 2.0 技术服务的实例,但大多处于尝试阶段,成功的案例和系统的理论研究相对较少。而对高校图书馆 2.0 的探讨与研究大多围绕图书馆 2.0 的内涵、特征、发展过程、技术、应用实例等方面,系统的调查及对应用现状进行研究的文章比较少见,从用户的认知出发对图书馆 2.0 进行研究的文章也相对较少,对图书馆 2.0 的应用模式研究有待加强。

针对目前研究的不足,我们通过网站调查和文献调查,并对北京、南京、上海等地 20 所高校图书馆的 1000 名读者和 150 名工作人员进行了问卷和实地调查,在综合分析各方面材料的基础上,从三个方面对高校图书馆 2.0 的服务模式进行了构建,并以此为基础进行归纳整合,构建出高校图书馆 2.0 服务的总模式。希望此项研究能够有助于了解图书馆 2.0 服务要素之间的关系及其总体结构,从而使我们更好地理解图书馆 2.0 的本质和核心,以推动我国图书馆 2.0 应用的不断发展。

2 高校图书馆 2.0 服务模式要素分析

高校图书馆 2.0 服务模式的构成要素包括人、资源、技术和服务四个方面,下面分别论述。

2.1 人的要素

人的要素包括用户和图书馆工作人员,他们是图书馆服务过程中的核心和能动性因素。

用户既包括一个高校馆的自身用户,即学

生、教师、行政人员及科研人员等,也包括通过网络访问图书馆网站的远程用户。随着Web2.0环境的发展,用户的信息需求也在向着个性化、参与互动性和社会性的方向发展。用户渴望参与,喜欢互动与体验,他们可以在课堂、办公室学习,也可以在旅途中、在候车厅、在站牌旁随心所欲地利用随身携带的电子产品收听收看信息;除通过读书看报获得信息外,新一代的用户更喜欢利用互联网获得更多、更快的信息,他们利用PDA阅读离线电子书和电子期刊,利用MP3和MP4收听收看音视频信息等^[1];他们更加关注数字资源,包括各种数据库、电子书、网站信息、论坛、讨论组、博客、维基、即时聊天等各种信息;同时他们也撰写博客、发表评论、上传视音频资源,等等。总之,网络环境下用户获取信息的行为和需求都发生了巨大的变化。

图书馆工作人员包括高校馆各部门工作人员、馆领导,也包括外馆的业内人士。随着网络和通信技术的发展,馆内外图书情报界人士之间的交流和接触更加便利,博客、维基、IM等Web2.0和图书馆2.0相关技术为开展交流提供了良好的平台。面对Web2.0技术的不断发展和读者需求的不断变化,图书馆工作人员也面临着机遇和挑战。首先要转变服务理念^{[2][3]}。在图书馆2.0环境下,图书馆的服务理念要从原来封闭的、被动的、单纯的、浅层次的、劳动密集型的服务模式转变为开放式的、主动式的、互动型的、有针对性的、多样的、知识密集型的服务模式。其次要提高专业技术水平。知识经济时代越来越依赖数字化、网络化技术,因此需要图书馆员在工作中认真钻研和探索,不断学习新知识、新技术,发挥专业特长,努力成为新的网络环境下出色的信息服务人才。三是培养创新意识。图书馆员要具有高度适应性,顺应变化的力度和节奏,善于果断捕捉变化的契机,善于促进图书馆工作的变革与更新。图书馆2.0不是简单的信息技术的移植,而是技术与实际服务的融合,必须要将图书馆员的劳动结合进去,才能产生增值服务。

2.2 信息资源要素

信息资源是图书馆提供服务的基础。随着图书馆的信息资源从馆藏纸质资源向数字化、网络化资源发展,图书馆信息资源的来源渠道和构成方式也在发生着变化。以往的图书馆信息资源包括从出版商或数据库商买来的信息资源,还包括图书馆工作人员利用自身所具有的信息收集、组织和挖掘方法从网络上采集到的信息资源。然而在图书馆2.0环境下,博客日志、播客资源、维基条目、网摘资源、书评,甚至是读者的留言评论等这些新的信息源,经过组织和规范都成为了图书馆信息资源建设的一部分。

2.3 技术要素

技术是数字图书馆提供服务的手段和方法。蓬勃发展的现代化信息技术改变了图书馆工作的方方面面,使得图书馆的藏书体系、工作内容、服务手段、服务方式发生了深刻变化。如今在Web2.0环境下,一批新型计算机网络技术和软件的出现再次引发了图书情报界人士的广泛关注,它将为图书馆提供更加人性化、互动化的服务提供便利。这些典型的技术和软件包括博客(Blog)、播客(Podcast)、RSS/ATOM、维基(Wiki)、标签(Tag)、即时通信(IM)、Flickr、社会性网络服务(SNS)、浏览器插件、Ajax/Flex/Atlas、开源软件等。通过利用这些软件将不同来源的内容和讯息于同一网页或程序展现出来,以此提供全新的服务和体验,从而体现技术的融合应用,实现图书馆2.0的服务理念。需要说明的是,尽管技术在图书馆的发展变革中起到关键性的作用,但它只能是图书馆提供服务的手段和催化剂,而不能成为图书馆发展的决定因素。因此,高校图书馆在利用相关技术时不能忽视馆员的能动性,并应充分考虑读者的实际需求,做到技术人性化。

2.4 服务要素

服务是图书馆面向读者的窗口,是图书馆的核心业务。随着网络技术和用户信息需求的不断变化,高校图书馆的服务也在不断

发展和深化,表现在以下方面:①信息服务网络化。图书馆联网和数字资源上网使得图书馆的网络化功能强化,广大用户无需亲自到图书馆就能享受到图书馆的数字资源。②信息服务社会化。网络服务的发展打破了时空界限,高校图书馆的服务对象从本校读者扩大到广大的网络用户,从而使图书馆的社会化服务功能加强。③信息服务个性化。在信息化社会,信息量急剧增加的同时也带来了无效信息和垃圾信息的蜂拥而至,用户迫切需要图书馆能为他们提供个性化的信息服务平台,以便及时准确地获得最佳信息,这对图书馆的个性化服务提出了新的要求。④信息服务开放化。信息和网络技术的发展,为图书馆提供了更加开放的服务平台,广大读者可以充分发挥自己的能动性,献计献策并贡献自己的资源以参与到图书馆的建设中来。⑤信息服务交互化。一是图书馆与广大用户的交流互动,以聆听广大读者的心声和需求;二是提供交流互动的平台,借助广大读者的力量满足部分用户的特定信息需求。图书馆 2.0 技术的发展,有利于实现以上信息服务的要求。

3 高校图书馆 2.0 服务模式的构建

基于对图书馆 2.0 的深入剖析,根据上述基本要素的特点和内在联系,从交流互动、资源建设、个性化服务等不同角度来构建高校图书馆 2.0 的服务模式,并最终构建高校图书馆 2.0 服务的总模式。

3.1 互动模式

在调查中我们发现,通过博客和播客技术,高校图书馆可以提供信息发布平台、专题学术探讨平台、博客日志聚合、用户互动教育培训等服务,服务的开放性允许用户自由参与和探讨。通过维基技术可以提供参考咨询、专题指南、部门维基交流平台,为大家参与讨论和共享资源提供了平台。此外,通过 IM 技术提供的实时参考咨询和数字文献传递服务,通过 RSS 技术订阅博客、参考咨询、留言板及信息公告的服务等,都加强了图书馆工作人员、读者和远程用户

相互之间的交流和探讨。

另一方面,尽管目前读者和图书馆员对图书馆 2.0 及相关服务的认知和应用有待于进一步加强,但他们对图书馆 2.0 技术服务能够加强互动交流是持肯定和支持态度的。调查中 81.5% 的读者认为高校提供博客平台有利于大家进行交流和探讨;超过一半的用户认为高校建立维基平台有利于大家共同组建信息及交流探讨;若高校图书馆提供了有关自己学科背景的交流探讨平台,愿意参与的比例高达 92.3%;72.9% 的被访读者以及 75.6% 的被访馆员认为图书馆提供诸如博客、维基等交流平台有利于加强读者之间、工作人员之间,以及读者与工作人员之间的交流与互动。这些数据从用户和馆员的角度证实了图书馆 2.0 环境下的交流互动得到了加强。以调查分析为依据,我们构建了高校图书馆 2.0 的服务互动模式(见图 1)。

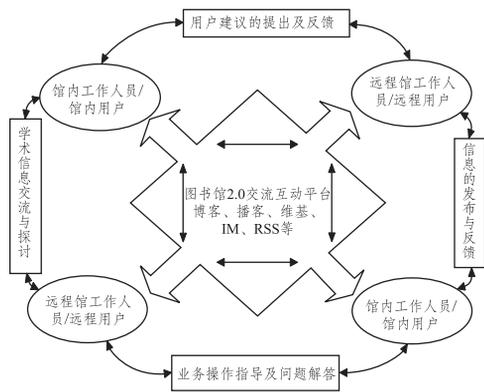


图 1 高校图书馆 2.0 服务互动模式

从图 1 中看出,相对于传统图书馆,图书馆 2.0 环境下的信息交流发生了很大变化,主要体现在:①交流的互动性和及时性得到加强。在图书馆以往的交流方式中,面对面的交流无法突破地域的界限;电话及时性较强,但只能限于个人交流,且需要支付相对较高的通信费用;E-Mail 虽能在一定程度上实现反馈,但及时性和共同参与性远远不如 IM 和博客;网络留言的及时性不能得到保证;BBS 论坛虽然在及时反馈、大众参与方面得到很好的体现,但在发表评论和讨论的过程中容易偏离主题,零散的帖子很

难承载个人全面的情况,在信息、情感、意志等方面的完整性和表现力都有所欠缺^[3]。然而在图书馆2.0环境中,博客、播客、维基、IM、RSS等技术服务的应用,为广大用户提供了开放互动的交流平台,发布的日志、条目、公告等相关信息可通过RSS定制或直接浏览等方式被用户第一时间了解到,并通过留言、讨论的形式进行反馈,大大加强了信息交流的及时性和互动性。②网络交流的内容范围不断扩大。以往图书馆与读者之间的交流沟通大多围绕在读者使用图书馆过程中出现的问题和读者对图书馆业务服务的建议等方面,且反馈的及时性和交流的广泛性等受到时空和网络技术的限制。然而在图书馆2.0环境下,读者不仅可以通过图书馆提供的博客留言和参考咨询平台进行建议和疑难问题的咨询,更重要的是加强了网络学术信息的交流和探讨。此外,图书馆可以通过博客、播客和RSS服务向用户发布新闻事件和公告信息,并允许读者进行建议和反馈。交流沟通方式的便捷和社会化使图书馆工作人员和用户通过网络交流讨论的内容更加丰富。③交流对象更加广泛。在图书馆2.0环境下,利用博客、维基等技术提供的交流服务平台,将馆内外所有对某一问题或主题感兴趣的人们都聚集起来,共同发表评论和交流思想。交流的话题也从图书馆自身服务和建设等方面扩大到社会现象、学术专题等更广泛的内容。国内外图书馆界的工作人员打破了地域界限,可以相互交流工作经验,探讨图情知识,甚至可以共同参与课题项目。具有相同学科背景的人们,不论天南地北都可以在图书馆提供的学术平台上进行交流探讨。

在图书馆2.0环境下,馆员与读者的关系不再是管理与被管理的关系,而是平等互利互惠的信息互助。交流的内容包括业务操作指导及问题解答、用户建议的提出与反馈、信息的发布与反馈,还有学术信息的交流和探讨,体现了信道的多渠道和反馈机制的复杂化,以及信息交流中的信源归宿群体化的特点^[4]。

3.2 资源建设模式

高校图书馆的资源建设经历了从传统的纸

质书刊到馆藏资源的数字化、数字资源的购买与引进,以及网络资源的收集组织等阶段,如今,Web2.0的发展将大众参与的理念和技术引入到图书馆,使得用户参与图书馆资源建设成为可能。

调查中我们发现,通过博客提供的信息发布平台和学术交流平台,为读者发表日志、留言评论提供了开放的自由空间。博客聚合服务聚合了某一专题的博文日志,自动地将某一学科的大众资源聚合在一起,供读者共享和参与讨论。所有产生和聚合的博文日志、留言评论都在一定程度上扩充了馆藏资源。通过维基提供的专题指南共建平台也产生了大量读者参与建设的资源。网摘服务允许读者收藏网络上的资源并同大家共享。此外,播客、Flickr服务的提供为图书馆自下而上地收集用户上传的视音频资源和图片资源提供了可能;用户网络书评使书评服务草根化,多角度地充实书刊的评论资源;标签服务为读者产生的以上资源提供了大众组织的功能,使得相同主题资源聚合在一起。通过图书馆2.0技术服务产生的这些微内容,使图书馆的资源建设有了个人化和去中心化的特征^[5]。

尽管读者不会从资源建设的角度去考虑和评判图书馆2.0的技术服务,但他们会根据自身的需求,去评判图书馆是否为他们提供了可以发表心得、共享他人言论、收集自己喜爱的资源和共享网络资源的平台,以及是不是在乎他们的资源需求。调查中,51.3%的读者认为图书馆提供维基平台有利于大家共同组建信息;78.2%的读者希望图书馆提供书刊荐购服务;77.5%的读者希望图书馆提供网络书评服务;76.5%的读者用户和82.4%的图书馆工作人员认为图书馆为读者提供书目荐购、用户网络书评等服务在一定程度上体现了以用户为中心,鼓励用户参与资源建设的服务理念。此外,图书馆工作人员也对如何通过博客、维基、标签等技术来鼓励用户参与资源建设、满足用户资源需求等方面提出了具体实施建议。据此我们构建了高校图书馆2.0服务资源建设模式(见图2)。

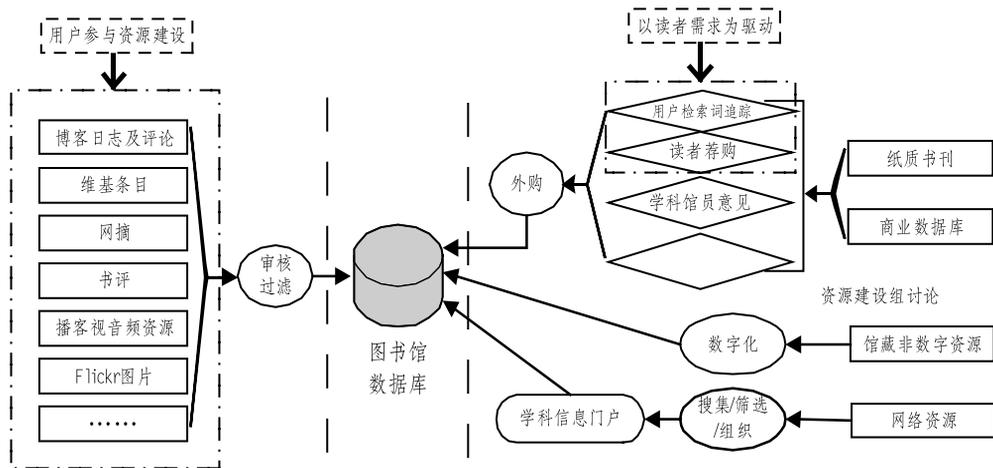


图2 高校图书馆2.0服务资源建设模式

从图2看出,在图书馆2.0环境下,高校图书馆的资源主要通过外购、馆藏资源数字化、网络资源的采集组织,以及用户的参与提供等途径组成。

①外购。高校图书馆的资源外购包括纸质书刊的外购和商业数据库的外购。纸质书刊的外购是最传统的一种资源来源途径,在网络环境下仍是不可或缺的资源组成部分。商业数据库是数字资源的主要来源途径之一,它包括电子期刊论文、电子图书、电子学位论文等数据库资源,这部分资源可通过联合购买的形式完成。在实际调查中我们发现,大多数高校图书馆都提供了“读者荐购”服务,有的图书馆还进行用户检索词的追踪分析,以此了解读者的信息需求和想法,这些都体现了“以读者需求为驱动”的服务理念。

②馆藏资源数字化。传统图书馆拥有丰富的纸质馆藏信息资源,对纸质资源可以通过机读目录编目形成书目数据库供用户查询。另外应用数字化技术,还可将具有保存价值或具有特色的资源进行数字化,提供相应的网络信息服务^[6]。同样,馆藏资源的数字化也要有系统、有特色、有目的地进行,关键是数字化的资源能够符合读者的需要,满足读者个性化的信息需求。

③网络资源的收集组织。网络上充斥着大量的信息资源,无序凌乱的信息会阻碍人们对资

源的查找。高校图书馆应充分利用自身优势,对网络信息资源进行搜索、筛选和组织,提供学科信息门户等服务,满足读者特定的信息需求。

④用户参与资源建设。在图书馆2.0环境下,高校图书馆更加注重用户参与资源建设,使数字图书馆能够聚合用户资源、发掘用户资源以及让用户创造资源。这也是图书馆2.0环境下资源建设与以往资源建设最大的不同之处。从图2左侧可以看出,用户所能提供的资源内容相当丰富,资源类型既涵盖文字信息,还包括图片、视音频等多媒体资源。当然,由于信息服务的开放性很可能带来信息安全等方面的隐患,所以在处理用户产生资源的过程中需要引入一定的审核过滤机制,以保证用户资源建设的健康、合理、有序。

总之,高校图书馆的资源建设要以人为本,考虑用户需求,嵌入用户过程。图书馆2.0提倡以用户需求为驱动,鼓励用户参与图书馆资源建设,不断培养读者的归属感,培养和发展图书馆的读者群,使数字图书馆真正成为读者的精神家园。

3.3 个性化服务模式

个性化信息服务是一种用户驱动的、可定制的信息服。它根据用户的知识结构、信息需求、行为方式和心理倾向等,有的放矢地为具

体用户创造符合个性需求的信息服务环境,为其提供定向化的预定信息与服务,并帮助用户建立个人信息系统^[7]。

My Library 就是一种典型的个性化服务平台。目前国内外很多高校图书馆都提供了“我的图书馆”服务。国内一些高校图书馆的 My Library 服务做得非常好,从各个角度体现了读者的个性化需求。如华中科技大学图书馆的 My Library 服务^[8]包括“我的常用数据库”、“我的综合搜索引擎”、“我定制的天气”、“今日新书推荐”、“我的论文”、“我的参考文献”、“我的参考书架”、“我的收藏”、“我的爱好连接”等个性化服务模块。暨南大学图书馆的个性化服务也很丰富,包括“我的预约图书”、“我的荐购图书报刊”、“我感兴趣的新书”、“我的财经信息”、“我的电子资源”等,形成了读者个性化的空间,既与馆内服务连接在一起,也可以实现与网络资

源服务的无缝链接。但仍有相当一部分国内高校的 My Library 服务还停留在传统的服务项目上,如只限于书目查询、借阅情况、预约、新书通报、相关通知等。

需要说明的是,图书馆 2.0 相关技术的出现,为图书馆个性化信息服务的实现提供了新的途径和方法,并在一定程度上加强了个性化的服务程度^[9]。如 RSS 技术在图书馆的应用为读者订阅自己感兴趣的资源和服务另辟蹊径;博客本身就是一个虚拟的个人空间,可以应用到图书馆成为个性化的系统平台;网摘有利于读者将自己感兴趣的相关资源或网址信息收录到自己的个性化空间之中。通过对高校图书馆读者和工作人员的调查,有 66.6% 的被访读者和 82.4% 的图书馆工作人员认为图书馆提供“我的图书馆”等个性化服务系统、RSS 订阅等服务在一定程度上体现了个性化的服务理念。

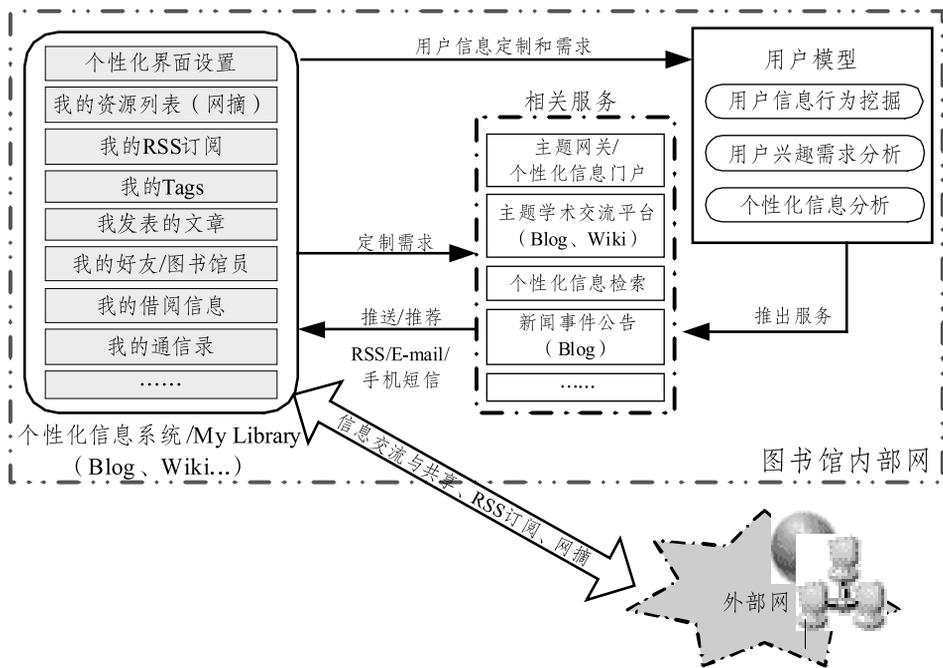


图3 高校图书馆 2.0 个性化服务模式

根据以上分析和调查,我们构建了高校图书馆 2.0 的个性化服务模式(见图 3)。从图中看出,此模式将用户的个性化信息资源及服务

集中在一个“个性化信息系统”之中,或称作 My Library,并显示出“个性化信息系统”与图书馆内部网和外部互联网之间的关系。在图书馆内

部网中,为了更好地提供个性化信息服务,需要建立一个“用户模型”,用来进行用户信息行为的挖掘、用户信息需求的分析,以及个性化信息分析等工作。图书馆根据用户的信息请求以及用户模型的分析结果,为用户推送个性化信息服务,或是主动推荐一些个性化相关服务。需要说明的是,图书馆向用户推送信息服务可以采用 RSS 技术、手机短信、以及 E-mail 等形式来实现。在与外部互联网的关系中,用户可以借助此平台实现与外部互联网的信息交流与共享,还可以利用 RSS 和网摘技术定制和组织自己感兴趣的网络资源。

“个性化信息系统”可以应用博客或维基等技术实现。用户可以在此平台中发表自己的文章,允许他人留言和讨论。可以根据自己的喜好进行个性化的界面风格设置。在“我的资源列表”功能中,用户既可以保存从图书馆系统中查询到的信息资源,也可以通过网摘技术收录、汇集自己喜欢的网络资源,并可以用 Tag 技术进行资源的组织。“我的 RSS 订阅”允许用户订阅图书馆的 RSS Feed,如图书馆公告、图书馆信息资源、新书通报、预约到书提醒等服务,还可以订阅网上的新闻、博客、播客等相关信息资源和服务。“我的 Tags”可以形成自己发表文章的标签,还可以链接到标签网站。“我的好友/图书馆员”功能可以链接好友或图书馆员的 blog,甚至是他们 QQ 或 MSN 的聊天对话框。“我的借阅信息”显示了读者借阅图书馆信息资源的情况,包括借阅书刊、借阅历史、预约到书、委托到书、到期图书提醒等,是传统的个人信息查询功能在新系统平台中的嵌入。

3.4 应用总模式

通过对图书馆 2.0 在国内外高校图书馆服务中的应用调查,证实了图书馆 2.0 技术在图书馆中的应用是切实可行的,并且能够加强互动交流,用户参与资源建设和个性化信息服务。对用户和馆员的调研证实,读者和馆员对图书馆 2.0 在高校图书馆服务中的应用总体上是肯定的,并对此给予了很高的热情和期望。然而调查数据也反映出国内高校图书馆 2.0 在现阶段

发展过程中的一些问题:一是用户对图书馆 2.0 及其技术的认知和应用程度有待于进一步提高,这就给高校图书馆在宣传、用户培训等方面提出了新的要求;二是伴随图书馆 2.0 技术服务的开放性,容易产生垃圾信息和信息安全方面的隐患,需要图书馆采取相应的审核过滤措施来平衡服务开放性和资源有序化之间的矛盾。综合分析各方面因素,本文构建了当前高校图书馆 2.0 服务总模式(见图 4)。

从图 4 看出,图书馆 2.0 是图书馆和信息网络技术发展到一定阶段时出现的新的信息服务模式,它建立在互联网的平台基础上。此模式主要由五大部分组成,分别是图书馆 2.0 环境下的人、信息资源、技术和服务,以及相关的运行机制。尽管技术部分没有在图中集中显示,而是分散在其他部分的实现和相互联系之中,但不能说明它的作用就不重要,恰恰相反,正是由于新的网络技术的出现和应用,才催化了图书馆向 2.0 时代的转化,使得用户、工作人员、资源、服务等之间关系的紧密程度进一步加深。

图书馆 2.0 环境中的人包括用户和馆员,他们既包括本馆的用户和图书馆员,也包括远程的用户和图书馆工作人员。图书馆 2.0 环境下的技术和服务为他们之间构筑了更多的交流和互动平台,使得用户与馆员之间的交流反馈更加及时、快捷、紧密和便利,交流探讨的内容也更加广泛和深入,共同形成了虚拟社区。

在总模式中,用户支持机制和信息安全过滤机制是为了保证图书馆 2.0 能够更好地实践而设立的。图书馆 2.0 环境下的服务将更加虚拟化,这就为虚拟用户支持提出了更高的要求。富集化的技术环境使得用户很可能面临更多的技术利用障碍,从而要求图书馆提供更加完善的操作技术支持。图书馆 2.0 强调用户参与,参与程度越高优势越明显,这又对用户的参与支持提出了要求^[10]。实际调查也发现,读者乃至馆员对图书馆 2.0 技术和服务的认知和应用程度有待于加强。因此,图书馆应当尽快建立以宣传、培训等为内容的用户支持体系,使用户尽快了解并参与到图书馆 2.0 的技术与服务之中。此外,信息安全过滤机制是随着图书馆 2.0 技术

与服务的开放性,并为保证信息的安全规范和防止大量“垃圾信息”的出现而建立的保障机制。它一方面要求图书馆内部建立相应机制来实现信息过滤与鉴别,另一方面需要广泛开展用户信息素质教育,这不仅包括如何教会人们

使用网络资源和图书馆2.0技术服务,更重要的是如何形成人们的信息伦理观念,使共建信息的个人能够对网络信息的发布持一种认真负责的态度。

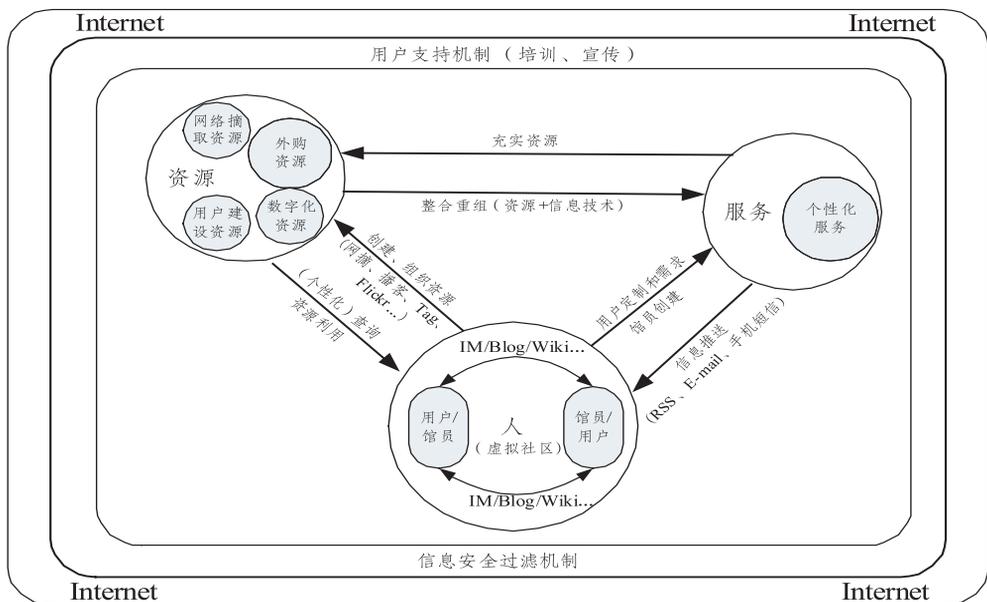


图4 高校图书馆2.0应用总模式

参考文献:

[1] 吴超. Web 2.0 在信息服务中的应用研究[J]. 现代情报, 2006(8): 63-64, 68.
 [2] 李静. 图书馆2.0建设的几点思考[J]. 科技情报开发与经济, 2007(1): 34-36.
 [3] 金洁琴. 网络环境下非正式信息交流的理论及模式探讨研究[D]. 南京: 南京农业大学, 2005: 19.
 [4] 王丹. 基于Web2.0的信息服务研究[D]. 上海: 华东师范大学, 2007.
 [5] 张文亮, 宫平. Web2.0环境下数字图书馆信息资源建设问题及对策[J]. 中国信息导报, 2007(12): 35-38.
 [6] 余晓青. 数字图书馆资源建设与管理初探[J]. 情报探索, 2006(6): 101-102.

[7] 于迎, 仲超生. 网络环境下的个性化信息服务研究[J]. 图书馆工作与研究, 2003(1): 37-39.
 [8] 华中科技大学. 我的图书馆服务[EB/OL]. [2008-03-01]. <http://202.114.9.59/mylib/default.aspx>.
 [9] 邵畅. 试论Web2.0思想对图书馆个性化服务的启示[J]. 情报资料工作, 2006(6): 81-83.
 [10] 张美怡. 图书馆2.0背景下的高校图书馆用户支持调研[J]. 图书馆杂志, 2007(8): 26-30.

刘磊 南京农业大学信息管理系教授、博士。
 通讯地址: 南京市卫岗1号。邮编: 210095。
 穆丽娜 南京农业大学信息管理系研究生。通讯地址同上。

(收稿日期: 2008-08-29; 修回日期: 2008-09-29)