

●周 秦

## 营造友好的图书馆“用户界面”

**ABSTRACT** The foundation, stratified structure, content and form as well as the friendly criteria of library users for constructing a library friendly interface are indicated. To build the interfacial friendship is the target that the library management work pursuits. The scientific level of the library management can be estimated by the degree of interfacial friendship.

**KEY WORDS** Libraries User interface Reader services

**CLASS NUMBER** G252

解决用户和读者如何利用图书馆的问题,可从多方面入手,进行“综合治理”,其途径之一,就是努力营造图书馆友好的用户界面。

其实计算机信息系统的用户界面和图书馆的用户界面,两者在本质上是相通的。因为图书馆也是信息系统,而且是比较复杂的信息系统。在市场经济的条件下,图书馆的服务

更加直接面向用户、面向读者,因此,营造具有方便、灵活、全面的服务功能和操作方便、直观易懂的用户界面,就可以使图书馆在日益激烈的信息市场竞争中立于不败之地。

当然,本文中所称的图书馆用户界面,又与计算机信息系统的用户界面有所区别,它是图书馆与用户、读者的直接接触面。

大的影响,新加坡、马来西亚等国已将我国的简化字作为他们华文的规范文字。许多全部用简化字和规范汉字出版的刊物正常对外进行国际文化和信息交流。因此,用简化字和规范汉字著录的古籍书目数据库也不会影响对外的文化和信息交流。

1996年3月14日 ISO 10646大字符集正式颁布。此国际标准化汉字字符集收入了中、日、韩三国的汉字20902个,其中包括6763个 GB 2312-80中的汉字,也有简化字的繁体字形,简体字和相应的繁体字形式可以互相转换,使用更方便,因此,可用 ISO 10646字符集作为中国古籍书目数据库的统一规范字符集,个别字没有简化字时用规范的繁体字。

古籍是全中国的宝贵文化遗产,各馆应该把古籍书目数据和普通书目数据融合在一起,建成各馆的统一综合性书目数据库。只要是按照上面的五项措施建立的,就都是规范化的古籍书目数据库,当然也是统一的综合性书目数据库。在某个字段加上“\_gj\_”符号使古籍书目数据和普通书目数据区别开来,通过联网或数据交换,就能合并成为中国古籍总书目数据库。

秦淑贞 中共北京市委党校图书馆工作。通讯地址:北京车公庄6号。邮编100044。

(来稿时间:1996.8.13。编发者:翟凤岐)

## 1 营造图书馆友好界面的基础

营造友好的图书馆用户界面, 需要建立在一定的基础之上。这个基础就是在图书馆任务要求之下的图书馆的结构和服务功能, 图书馆员的素质和服务技艺, 用户和读者利用图书馆的知识以及获取知识、信息的能力。

假如图书馆任务不明确, 甚至不符合社会的需要, 用户和读者就不会光顾图书馆, 图书馆界面就无法形成; 若图书馆的结构和服务功能难于适应图书馆任务的要求, 其用户界面不能持久, 更谈不上友好。

图书馆员在营造、推行、维护图书馆用户界面工作中起着决定性的作用。无论是任务的确定与执行、结构的设计与服务功能的实现, 都必须有馆员的积极参与。而且, 图书馆员本身即是用户界面的基本组成部分。全心全意为用户服务的精神, 敬业乐群的职业道德, 宽广深厚的知识背景, 熟练精湛的服务技能, 这些良好的图书馆员素质, 无疑是图书馆用户界面友好的最基本的内涵。

营造图书馆的用户界面, 还必须得到用户和读者的支持。界面友好是在图书馆与用户共同需求的基础上建立起来的, 界面的友好程度可以反映出图书馆与用户之间相互依存、相互制约和相互促进种种复杂关系处理是否得当。其间用户的监督、协调和合作, 是营造友好图书馆用户界面不可或缺的条件。

## 2 用户界面的层次结构

图书馆任务的严肃性, 文献、信息内容的广泛性和载体形式的多样性, 文献、信息的加工、整理的复杂性, 造成了图书馆用户界面是一个多层次、多方面、多因素的多维界面。它是图书馆系统中的一个子系统。

(1) 任务界面, 也称社会界面。是图书馆与社会的接口, 即与社会一定人群(用户和读

者)联系的最主要的桥梁。

(2) 功能界面, 也称服务界面。主要指图书馆为用户和读者开展检索、借阅、阅览、参考等业务工作时形成的用户界面。

(3) 组织界面, 也称机构界面。是图书馆发挥功能的组织形式, 主要指读者服务部门, 例如借书处(出纳台)、阅览室、咨询台、检索室、目录厅、视听室、开架书库等等。每一服务部门都具有自己的用户界面。

(4) 馆藏界面, 也称文献界面。指由于图书馆藏书成分与结构不同而引起的用户界面。如不同学科内容文献的利用界面等。

(5) 读者界面, 也称对象界面。以特定读者群为对象而形成的服务体系的界面, 如对老年读者、专家学者读者、儿童读者、残疾人读者服务的界面。

以上提到的各个界面都不是孤立的, 它们互相渗透、互相结合。以“儿童图书阅览室”为例, 既有任务界面、功能界面、组织界面的因素, 又有馆藏界面和读者界面的因素。正是由于各个界面之间的相互联系、相互依存和相互影响, 构成了结构复杂的图书馆用户总体界面。如此可见, 友好的用户界面是图书馆任务、功能、组织、藏书、用户等诸多因素最协调、最和谐、最具效能和最符合社会需要的科学的结合。

## 3 用户友好界面的内容与形式

### 3.1 图书馆综合介绍

这是为众多图书馆所采取的界面形式。内容是向用户和读者介绍图书馆的全面情况, 提示利用图书馆的基本途径和主要方法。

(1) 图书馆简报。利用幻灯等手段, 在简报室介绍图书馆的历史, 目前的管理、组织、藏书、设备、馆员和服务对象的情况, 服务项目, 使用方法和用户权益等等。这类简报有声有色, 图文并茂, 适宜向成批来访者宣传。

(2) 图书馆导览。属于计算机信息系统,

是打开图书馆大门的钥匙。通过图表、影像、文字等显示图书馆的功能、机构、服务项目、规章制度等等,向用户提供如何利用图书馆的信息。

(3) 图书馆书面介绍。目的是让用户和读者了解图书馆的服务宗旨和项目,引起使用图书馆的欲望和热情,并给以具体的方法指导。形式有“图书馆简介”、“图书馆使用手册”等等。

### 3.2 图书馆的规章制度

特别是读者服务工作和服务部门的使用规则。如:领证资格和手续,各种阅览规则(不同借阅种类、对象、不同文献类型和不同文献载体等等),进库规则,各种检索规则,各种参考咨询规则,计算机系统使用规则,参与群众性活动规则、违章处理规定等。

### 3.3 图书馆识别标识

各色各样的识别标识可将用户和读者指引到全馆各个处所,迅速到达他们所要去的地点。标识主要包括:图书馆平面图,服务部门标识(各种阅览室标识,各种借书处标识),楼层与方向标识,各种特殊用途标识等。

## 4 图书馆用户友好的标准

从目前图书馆的实际情况出发制订图书馆用户友好的标准应是:有利于图书馆为用户服务,充分发挥图书馆的服务功能;有利于用户对图书馆的利用,满足用户对图书馆的要求。用户界面友好具体体现在以下几点:

(1) 使用简便。即图书馆用户界面必须方便用户与读者。尤其是在利用图书馆手续上、方法上均应简便、直观,容易操作,而不是困难繁杂的。

(2) 提示清楚。用户界面友好的一个必要条件,是图书馆向读者和用户的各种提示均必须是扼要、清楚、明确、易于接受的,且用词规范而不易产生歧义。对使用简便这条标准来说,提示清楚是必不可少的一个条件。

(3) 基本一致。图书馆用户界面是一个多层次、多方面的界面系统。对不同层次和不同方面的界面的要求,是要在形式与内容上能够做到基本一致。若图书馆的各个部门,在资格、手续、方法、规则等方面“政出多门”,甚至互相矛盾,用户与读者就会无所适从,每到一处都必须重新学习与掌握,这与界面友好的精神是相悖的。基本一致对于使用简便和提示清楚来说,是一个保证条件,没有基本一致,简便与清楚都不能实现。

(4) 相对稳定。一旦营造了友好的用户界面,就应避免不必要的、频繁的更动。稳定,从时间上保证了用户界面的使用简便、提示清楚和基本一致。

以上用户界面的四条标准是互相联系互相影响的。值得提出的是,图书馆用户界面是一个动态界面,我们求其稳定是相对的,即使使用简便、提示清楚和基本一致等标准也是相对的。而这种相对性一方面取决于用户和读者需要的变化,另一方面也依托于图书馆功能的发挥。从这个角度说,图书馆的各项工作也就是营造用户界面友好的过程。

最后还应该提及:友好的界面也必然是科学的界面。界面是内部工作的延伸,同时也是图书馆管理工作不可分割的一部分。归根到底,营造界面友好是图书馆管理工作所追求的目标;从界面友好的程度我们还可估测出图书馆管理的科学水平。

### 参考文献

- 1 陈海虹,王源 CD-ROM 系统用户界面设计:信息技术与信息服务国际研讨会文集: A·集 北京:中国社会科学出版社,1994: 465
  - 2 有问题找谁?——图书馆读者服务指南50条 北京:北京大学图书馆,1996: 5
  - 3 河北大学图书馆学系 图书馆法规文件汇编 保定:河北大学图书馆学系,1985: 500
- 周 秦 北京大学图书馆工作. 通讯地址: 北京大学图书馆. 邮编 100871.

(来稿时间: 1996 8 19. 编发者: 徐苇)