

● 张晓源

因特网特点与网上图书馆服务功能初探

ABSTRACT The Internet which affects online library services has the characteristics of universality, information sending and communicating, jungle of websites, user's features, etc. Taking all these characteristics into account, online library services should include the following four functions: information service function, lending and reference service function, communication service function, and cultural entertainment function. 5 refs

KEY WORDS Internet Library Website HomePage

CLASS NUMBER G250.7

近年来,随着因特网的普及,在网上已出现许多图书馆网站,这些图书馆网站,亦称为网上图书馆。网上图书馆利用因特网,大大扩展了自己的服务范围,在满足网上信息需求方面,发挥着越来越重要的作用。由于网上图书馆是图书馆与因特网结合的产物,所以这些网上图书馆也就同时具有图书馆特点和因特网的特点。如果从图书馆这方面来看,网上图书馆服务与传统的图书馆服务是存在着差异的,或者说,网上图书馆服务存在着自身的特点。本文仅就影响网上图书馆服务的因特网若干特点以及网上图书馆服务功能展开讨论。

1 影响网上图书馆服务的因特网特点

造成网上图书馆服务与传统的图书馆服务存在差异的主要原因来自因特网本身的特性,更准确地说,是来自因特网目前所表现出来的某些特点。正是这些特点,导致了网上图书馆服务的特点。简单地分析,影响网上图书馆服务的因特网特点有以下几个方面:

(1) 因特网是一个世界性的信息网络。这使得网上图书馆的服务半径从本地扩展到

全球范围。因此,对于一个图书馆来说,只要它上网提供网上图书馆服务,它就不能不从全球的角度来考虑有关的问题,这包括要考虑到法律、道德、社会生活、民族习俗、语言、使用时间等等因素。例如,网站需要24小时对外服务,网页需要提供若干主要语言文字,网站发布的信息需要避免触犯其它国家和地区的法律、社会和民族的道德与风俗。

(2) 因特网是一个电子信息沟通与信息发布的网络。因特网提供了点对点和对面的、实时和双向的多媒体信息传递与发布的功能,这既为扩展图书馆服务提供了比过去大得多的可能性,同时也使得这些服务受到一定的制约。其制约因素在于“在作出购买决策之前是否需要尝试或接触观察”。这个因素使网上图书馆服务对于那些没有明确目标的读者,或者说那些只有通过书库浏览才能决定借阅目标的读者来说,确实存在不便的地方。幸好图书馆本身是一个文献信息服务机构,可以通过提供对文献更详尽的描述,甚至引入馆员的帮助,来把这个制约因素减到最小程度。

相对于因特网上的制约因素,它给图书馆

所带来的机会或可能性则更广阔多了。如在新书预订时, 可以先在网上广泛地征询读者意见; 又可以通过BBS 或新闻组组织范围、层次不一的读书会和研究会; 还可以进行图书和作者的广泛宣传(瑞得在线于1997年10月开辟了一个“钱钟书研究采辑”网页, 该网页不但收录了钱钟书先生的著作, 包括小说、随笔、文学批评、钱选唐宋诗等全文, 刊登有关他的评论, 还贡献个人读书心得、传播友朋的阔论高谈, 详见WWW. rol.cn.net/library/qzs), 凡此种种举不胜举。这些机会或可能性将会给图书馆服务注入极大的活力。

图书馆尤其要注意充分利用因特网提供双向交流的功能, 与读者和访问者建立起伙伴关系。实时的双向交流, 是因特网最有价值的功能之一, 也是网上图书馆服务可以比传统图书馆服务做得更好、成本更低、服务面更广的项目。图书馆可以通过因特网来了解读者的需求和抱怨, 也可以通过因特网与读者讨论读书心得, 还可以通过因特网进行图书馆业务和其它知识的培训工作。图书馆要积极地参与相关的讨论组, 从中获取有用的信息。例如, 因特网上读书会上正在讨论的热门新书, 这类信息对图书馆来说是很有价值的, 图书馆可以以此作为读者阅读倾向分析的一个入口, 调查馆藏是否入藏该种图书, 并可以加以适当的引导或宣传推介。

合作是相互的, 图书馆要想从读者和访问者那里获得信息, 也应该为他们提供帮助。例如为建议、预约征订新书的读者提供跟踪查询服务。读者根据图书馆网站上提供的图书征订书目提出建议图书馆入藏意见后, 可以对该种图书一直跟踪下去: 如图书馆是否决定采购, 图书是否已到馆、是否已入藏, 是否已提供外借等, 读者可以随时进行跟踪查询, 图书馆都应该一一提供相关信息。另一方面, 这也是社会和读者对图书馆工作进行监督的一个体现。

(3) 因特网是一个网站森林。因特网是

一个迅速发展的网络系统。目前在因特网上, 已存在上百万个网站和上亿个网页。它们, 加上上网计算机所传递、发布的信息, 形形色色, 林林总总, 构成一片无边无际的信息汪洋大海。如果把一个网站比喻为一棵树, 这上百万个网站就等于一个浩瀚的森林。那么, 自然就出现一个问题: 如何在这个密密麻麻的网站森林中, 使你的网站吸引到大量的访问者? 换言之, 就是如何使一个图书馆网站吸引到读者, 使它传递和发布的信息不被其它网站的信息所淹没, 使这个图书馆网站真正为人所用?

这个问题其实包含有三层意思: 第一, 如何使你的网站被有目的访问者找到, 和让路过的访问者走进你的网站? 第二, 如何使进来的访问者在你的网站里逗留超过10分钟而不是打个转就离开? 据因特网研究者的研究显示, 许多路过的访问者只是好奇才进入一个网站, 如果没有发现自己感兴趣的东西, 通常打个转就离开了。只有进入网站超过10分钟的访问者, 才算是该网站的真正使用者。第三, 如何让上述的访问者再次访问你的网站?

许多人认为, 只有将网站建立起来, 访问者自然就会来看个究竟。ZD实验室通过对一个典型网站长达几个月的实际研究, 得出与此不同的结论。ZD实验室在对该网站的监测中发现, 站点访问人数比预期的要少得多, 大多数网页从未吸引到访问者。因此, 对于一个图书馆网站而言, 完全可能出现这样的情况: 有需求的读者可能根本就找不到该网站, 或者跑到别的图书馆网站去了; 而有些访问者可能只会访问一次, 而更多的访问者可能根本就不会来。只有那些非常吸引人的图书馆网站, 才会有大量的访问者, 图书馆也才有可能把这些访问者——潜在的读者变为真正的图书馆读者。

如何吸引众多的访问者? 需要注意以下几点:

首先, 无论一个网站表面上看来何等引

入注目,但人们需要的是从访问中得到收获,否则他们不会把浏览器指向这个网站。所以,吸引访问图书馆网站的关键是提供访问者所需要的东西。对于图书馆网站来说,访问者所需要的东西概括来说主要有四个方面:图书馆信息、借阅与参考服务、交流和娱乐。信息包括馆藏信息、图书馆活动信息、新书信息等;借阅与参考包括预约借书、专题咨询、图书馆导航等;交流包括读者与馆员的交流、读者与读者的交流、通过图书馆的中介读者与专家等的交流等;娱乐包括文化欣赏、网上游戏、消闲性阅读等。图书馆应该认真分析图书馆网站用户需求,提供多样化的信息,力求从各个方面尽可能满足不同类型不同层次的用户的各种需求。

其次,要告诉人们这个网在哪里。在图书馆里张贴的公告、散发的传单和借书证上,在各种会议上,在网络的公告栏上和新闻简报上等一系列可以利用的地方宣传图书馆网站,还有在各种搜索引擎上进行网站登记,总之,尽图书馆之所能在所有的地方提起图书馆网站,而且不要假设只说一次就可以了,要不断地重复和强调自己的网站。要告诉人们这个图书馆网站能为他们提供些什么东西。

第三,网站设计需要有个性和风格。图书馆网站要能反映出母馆的形象和风格,也能反映出网站自身的形象风格。措辞、字体、背景颜色、文字颜色、图片等的运用都能表现网站的个性和风格。以此作为图书馆网站与其它网站区别开来的主要标志。

第四,注意网站的信息更新。信息更新指的是网页版面设计更新和网页内容更新。需要认真分析因特网的时尚潮流和读者、访问者的口味,认真分析图书馆自身信息和文献资源的变化,确定网页版面的更新频率,而对于图书馆自身信息和文献资源的变化,最好在网站上随时更新。

第五,要主动、亲切、随便。因特网上主动是很重要的,要努力让每一个进入图书馆网

站的访问者都同意进行一次电子交谈,在访问者离开网站时,要主动说:“以后我能与你联系吗?”然后要与这些访问者保持联系,使他们能定期访问网站。如过年过节给老读者发个问候 E-Mail,当图书馆网站有了新东西时,或者读者预约的书、新书到了时,使用推技术(Push Technology)给读者发 E-Mail,ZD 实验室已经发现新信息的 E-Mail 与访问者人数之间存在着显而易见的联系。

因特网传统上具有一种轻松随意的氛围,所以与读者和访问者的沟通也不能太正式,这样就会让读者和访问者对图书馆和图书馆网站有亲切感,从而容易与读者和访问者建立起良好的关系。

(4) 目前因特网用户的特征。美国商业网络公司和尼尔森公司在 1995 年做了关于因特网使用的一项重要研究。下面是这项研究的一些要点和重要发现。

在美国和加拿大,16 岁以上的人中有 17% 的人已使用过因特网,实际人数达 3700 万人。而在 16 岁以上的人中有 11% 的人在过去的三个月中曾使用过因特网,换言之,已上网的人中,大多数人现在仍在因特网。16 岁以上的人中有 8% 的人曾使用过万维网,换言之,在使用因特网的人中,大多数人正在使用万维网。因特网的用户每周花在因特网上的平均时间大约为 5.5 小时。在因特网的用户当中,有 2/3 是男性,而且,男性进入因特网的频率比女性高。但是据最新的统计,妇女在线人数占总在线人数的比例,从 1996 年的 36.6% 上升到 1997 年的 40.2%,而且估计到 2000 年将达到 46.5%。

一般来说,万维网的用户为高消费阶层。1/4 的万维网用户的年收入为 8 万美金或更高,他们中的一半从事专业工作或为管理人员,几乎有 2/3 的人受过高等教育。在万维网用户中,约有 14% 的人曾经通过因特网购物或接受服务。此外,在家使用因特网的人要比在工作场所或学校里使用的人多。

以上是国外因特网用户的一些特征。而在国内,目前因特网的普及率还远比不上北美,据统计,广州市1997年底因特网用户才3万多一些。在这些用户当中,青年人占多数;用户的教育水平高于市民平均水平;他们喜欢创新,对新产品和新技术产品情有独钟,而且绝大多数人与计算机有关。

如果图书馆在因特网提供的图书馆服务也考虑上述特征的话,那么其网站获得成功的可能性就很大。

2 网上图书馆服务功能

根据对网上图书馆服务的若干特点分析,一个图书馆网站提供的服务项目需要具备四个方面的功能:信息服务功能、借阅与参考服务功能、交流服务功能、娱乐服务功能。

信息服务功能指在图书馆网站提供或发布信息。图书馆网站提供和发布的信息主要分为:(1)图书馆馆藏信息,包括馆藏书目、数据库、其他图书馆馆藏等;(2)图书馆信息,包括图书馆及其网站介绍、图书馆服务项目介绍、图书馆事业发展概况和其他图书馆介绍、利用图书馆的方法和规则、图书馆活动公告、图书馆专业知识、图书馆专家、馆长介绍等;(3)图书与读书信息,包括图书宣传、新书征订(出版)书目、图书知识、百科知识、图书与作家评论等。

借阅与参考服务功能指通过图书馆网站满足读者的借阅和专题咨询请求。这部分功能主要有预约借书、新书通知、催还、馆际互借、专题咨询、翻译服务、专家咨询服务(根据读者请求图书馆联系、组织有关专家提供专门的服务)、图书馆导航等。

上述两方面的功能,目的是体现图书馆网站的图书馆性质,满足读者利用图书馆的基本需求。

交流服务功能指网站提供读者、图书馆以及其他人员进行互相交流的功能。主要目的

是充分利用因特网提供的双向交流功能,与读者和访问者建立起伙伴关系,实现读者与图书馆、读者与读者的互动,从而达到既倡导读书风气、推动读书活动,又促进图书馆工作的目的。这部分功能包括读者意见(包括对图书馆服务及其网站服务的意见和图书入藏意见等)征询等。

娱乐服务功能指图书馆网站提供给读者进行文化欣赏、文化娱乐、文化消闲的功能。主要目的是营造图书馆网站的文化氛围,在提高趣味性和亲切感的同时,也让读者和访问者受到文化熏陶,增长见识,提高文化素质。而网站文化氛围的建设,可以大大增加网站的吸引力,促使访问者不断回访网站。这部分功能包括文化欣赏。

3 网上广州图书馆总体设计方案

笔者根据对网上图书馆服务的初步研究,为广州图书馆设计了一个“网上广州图书馆”。特将该网站网页总体方案的基本功能部分作为本文一个实例以供参考。

网上内容:

“网上广州图书馆”提供揭示馆名及网站名称,引导二级网页和显示欢迎词、网站使用说明、图书馆联系方法等信息的功能。

二级网页“本馆介绍”:内容包括广州图书馆简介、建筑平面图、机构设置图、馆藏结构图、历史大事记、馆长和专家介绍、员工论著等。

二级网页“服务导航”:内容包括本馆对外服务的全部项目,以服务部门名称和建筑平面图两种方式作引导。上网的服务部门包括全馆所有的对外服务部分,有电子信息中心、中文图书外借处、中文报刊阅览室、中文期刊外借处、读者服务部(包括彩印、复印、剪报、设备、图监仪、图书馆自动化系统、展览、装订、数据录入、图书销售等)、外文图书借阅处、中外文检索室、地方文献室、参考书室、

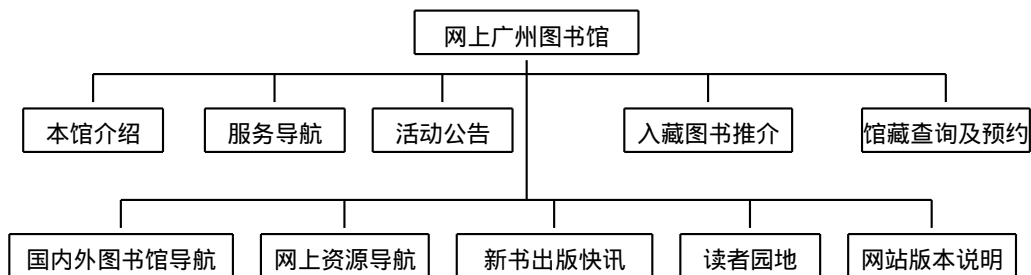


图1 整个广州图书馆网站网页结构

港台书室、石景宜赠书陈列室、中文图书阅览室、自学室、展览厅、视听资料借阅室、少儿借阅处。在每个服务点上,提供该点名称、布局(包括馆藏分类)平面图、全景照片和重点局部照片、使用方法和规则。

二级网页“馆藏查询及预约”:内容包括所有馆藏文献信息和数据库(包括中文图书书目库、外文图书书目库、中文报刊书目库、外文报刊书目库、港台报刊书目库、地方文献报刊书目库、视听资料书目库、光盘书目库等;馆藏香港文献析出数据库、广州地区数据库信息、广州地区幼儿园数据库、广州资讯数据库等。提供统一的检索入口网页和检索结果网页。凡可以外借的书刊,均可在网页显示预约外借对话框。

二级网页“入藏图书新书推介”:内容包括新入藏文献目录和重点推介。

二级网页“活动公告”:内容包括图书馆活动(上月、本月、下月)的一览表及活动内容。

二级网页“国内外图书馆导航”:内容包括图书馆事业及国内外图书馆介绍、国内外图书馆网站链接。

二级网页“网上资源导航”:内容包括因特网资源介绍、网站索引、网站链接。

二级网页“新书出版快讯”:内容包括新

书征订目录和读者入藏推荐。

二级网页“读者园地”:内容包括:读者意见征询、BBS 或新闻组的读书会 and 读者联谊会、读书龙虎榜、好读者好馆员评选、小说连载、画廊、音乐厅、古玩欣赏、电影爱好者、书法之友、摄影家、灯谜会、笑林、漫画广场、集邮之角、美食之家、旅游天地、女性世界、填字游戏、手工游戏、汉字部首游戏等。

二级网页“网站版本说明”:包括网站网页及信息版本及编辑人员。

参考文献

- 1 张晓源 电子图书馆与传统图书馆的比较分析 图书情报工作, 1997(8)
- 2 美国加州大学柏克利分校 二十一世纪的信息革命 北京: 中央广播电视大学出版社, 1997. 2
- 3 晓云 Internet 跟着女人走 PCWEEK, 1997-6-23 (6)
- 4 张迪 明暗之间 PCWEEK, 1997-7-14(63)
- 5 无风怎起三尺浪 PCWEEK, 1997-7-14(79)

张晓源 广州图书馆副馆长, 副研究馆员。通讯地址: 广州市中山四路 42 号。邮编 510055。E-Mail: g2xyzh@m.x.gzic.gd.cn

(来稿时间: 1998 3 31 编发者: 赵薇)