中国图书馆学报(双月刊)2001 年第 3 期
ZHONGGUO TUSHUGUANXUEBAO

●卢共平 吴 翻

数字图书馆的读者服务模式

摘 要 未来数字图书馆的读者服务模式应是以用户为中心的集成化、多元化服务模式。其中包含两层意思:一是按用户需求提供信息服务,即"用户驱动"的信息;二是按照用户的特点来组织信息资源,创建个性化的信息环境。图 2。表 1。参考文献 6。

关键词 数字图书馆 信息服务 读者服务模式
分类号 G252

ABSTRACT The reader service patterns of future digital libraries are user-centered, integrated and diversified ones, which include: 1) user-driven information services, i.e. information services based on the needs of users; 2) personalized information environments, i.e. information organization according to user's characteristics. 2 figs. 1 tab. 6 refs.

KEY WORDS Digital library. Information services. Reader service patterns.
CLASS NUMBER G252

为读者服务永远是图书馆工作的出发点和归宿。从传统图书馆到自动化图书馆,强调信息服务都是不争的事实,而且加强服务力度、提高服务层次的呼声越来越高。尽管目前对数字图书馆的理论研究方兴未艾而且存在分歧,许多关键技术问题仍有待解决,但研究者都把数字图书馆的服务模式作为数字图书馆的本质特征和研究的重点之一[1]。以用户为中心的集成化、多元化服务模式应是未来数字图书馆读者服务的基本模式。

1 数字图书馆的集成信息服务

传统图书馆向数字图书馆转变的一个明显特征就是工作重心从收藏向获取转移,从文献描述向文献传递转移,从提供文献线索和原文向提供分析加工后的增值信息产品转移。

网络环境下,随着人们对信息的及时性和可接受性要求的提高,用户不再满足于检索出来的文献线索和一大堆原始文献,而是希望提供经过分析加工后的综合性的、甚至包含知识内容的增值信息产品。这种服务超出了传统图书馆的馆藏条件和技术能力。要求在检索文献线索、获取原始文献后进行深度分析、综合加工,这便是集成信息服务的目的所在。

集成信息服务,是指对于某一特定领域或某一特定用户的信息需求,把信息资源保障体系诸要素(功能要素、信息要素、技术要素和制度要素等)有机地链接成一个整体,使用户得到面向主题的信息服务。用户利用集成信息服务时,用户端面对着的是"一步到位"式的计算机界面,而后台则是整体化的信息资源保障体系,这个保障体系包括技术和制度两个方面,前者负责信息的采集、加工、分析与提供,后者负责信息资源的建设管理、质量管理、作业管理和知识产权管理。集成信息服务的体系结构如图 1 所示[2]。

数字图书馆的集成信息服务有 3 个层次的含义:一是信息资源的集成。数字图书馆的馆藏既包括本地馆藏,又包括虚拟馆藏,应把两者紧密结合成一个有机的整体。二是信息内容的集成。数字图书馆在检索文摘数据库而获得原始文献的基础上对信息内容进行加工、综合,为读者提供增值信息产品,甚至包括图像理解、语音识别、视频情节理解等。三是信息技术的集成。数字图书馆应提供一整套工具,实现检索、采集、分析、加工和提供的无缝连接,实现各种服务方式之间的有机结合。集成信息服务的一般模式见图 2。

2 数字图书馆以用户为中心的服务模式

数字图书馆以用户为中心的服务模式包含两层含义:一是按用户需求提供信息服务,即"用户驱动"

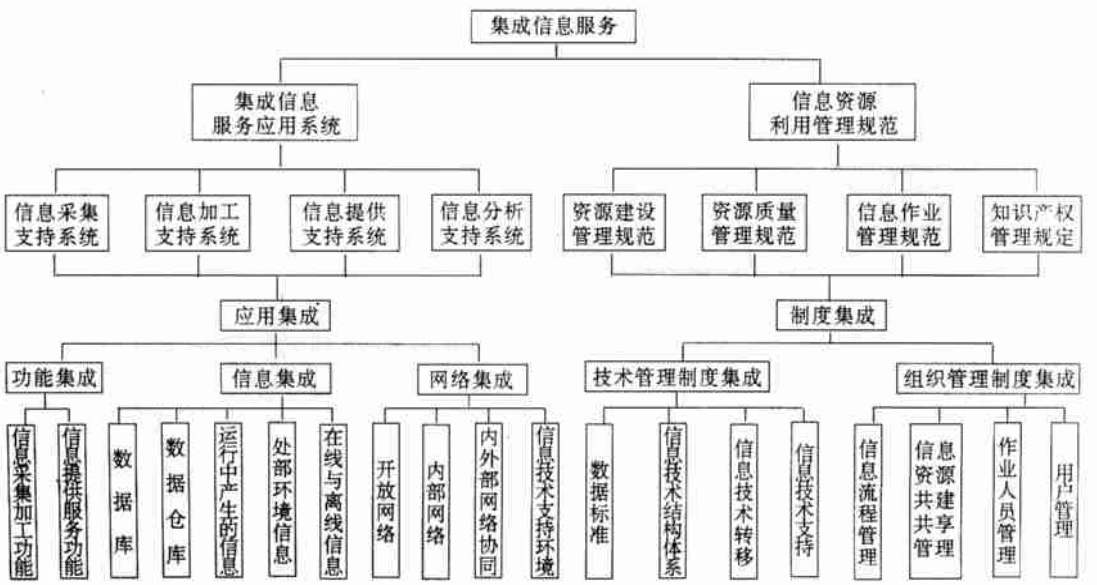

图 1　集成信息服务的体系结构

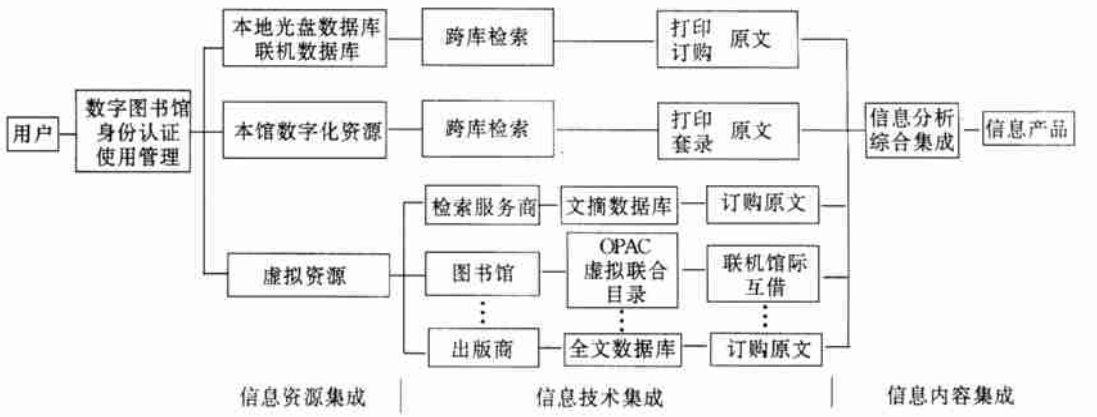

图 2　数字图书馆集成信息服务的一般模式

的信息服务,二是按照用户或用户群的特点来组织信息资源,创建个性化的信息环境。

2.1　“用户驱动”的服务模式

传统图书馆以印刷型文献为中心,所提供的服务为以馆藏为中心的文献服务,重藏轻用是以馆藏为中心的服务模式的最基本特征,图书馆的一切工作和服务都是围绕馆藏开展的,尽管也提倡“读者第一”、“用户至上”的服务原则,但馆藏资源和技术条件的限制使这一原则没有得到切实有效的实施。

数字图书馆以分布式的数字化信息为馆藏资源,藏用并重甚至以用为主是数字图书馆服务模式的基本特征。服务理念的改变,馆藏范围的扩展,技术条件的成熟,使得图书馆有条件也必须考虑和实施面向用户的服务,充分挖掘数字图书馆的信息资源,尽可能满足用户的信息需求。这种服务模式的主要特点是:①图形化的友好的用户界面;②智能化的帮助程序;③快速地将书目、文摘索引信息、全文文本和图像传递给最终用户;④强有力的检索工具和先进的信息处理、分析工具;⑤用户联机查询数字图书馆的信息资源时,馆员可以电子方式参与,直到用户解决问题;⑥全天候的电子文献检索、处理和传递服务;⑦充分研究和了解用户的现实信息需求和潜在信息需求[3]。

2.2　个性化的信息环境

传统图书馆面对各层次、各种需求的用户只能提供统一的适合各层次的服务,而数字图书馆则提供针对每个人和每一项特定任务的信息服务。

所谓个性化信息环境,是指在数字图书馆环境下,读者可借助数字图书馆提供的一套工具来构建自己的个人馆藏,以满足读者和特定任务的需求,同时提高检索效率。

表 1　数字图书馆多元化的服务方式

传统图书馆	数字图书馆	实例
借阅服务 馆际互借	联机馆际互借 文献传递	北美馆际互借与文献传递系统(NAILDD)
复制服务	下载,套录,打印	
用户教育	交互式多媒体用户教育	
学习服务	校园学习服务 远程教育服务 终身教育服务	英国 Open University 欧洲终身教育计划(ILLI)
参考服务	远程教育服务	
展览服务	多媒体资源服务 虚拟展览 合作数字化 多媒体资源传递服务 电子文献服务	
	网上信息服务 网络资源开发利用 信息上网服务 网络管理服务 导航服务	马里兰大学的 Inform 服务 美国乔治顿大学的 CEPT 服务 俄亥俄州立大学图书馆的信息网关[5]
	网络教育服务	康奈尔大学图书馆的用户培训计算机辅助教学网页[6]

个性化信息环境的工作方式是,读者向某一数字图书馆申请一个帐号,读者可以提交自己的检索策略,形成自己的描述文件,数字图书馆会通过软件将检索到的或更新的信息自动分配到发出请求的个性化信息环境中。

3　数字图书馆的多元化服务体系

信息技术特别是网络技术和多媒体技术的进步,使数字图书馆一方面发展了传统图书馆的服务方式,另一方面又推出了许多基于网络环境的新的服务手段,大大拓宽了图书馆信息服务的范围,形成集多种服务方式于一体的多元化服务体系。数字图书馆的读者服务既是对传统图书馆的继承,又是对传统图书馆信息服务的扩展,更是在传统图书馆基础上的发展和创新。

表 1(主要根据文献[4]编制)为数字图书馆与传统图书馆服务方式的对比(略去了两种图书馆条件下相同的服务方式)。由此可以看出一个显著变化:图书馆服务的重点从传统图书馆以文献借阅为主的服务方式所体现的"物的传递"转变为数字图书馆对读者进行知识援助和信息素质培养所体现的"知识的传递"。

参考文献

1　李玉安. 电子图书馆、数字图书馆研究与实践评述. 中国图书馆学报,1999(6)
2　霍忠文. 集成信息服务和信息综合集成. 基于内容的因特网中文信息资源开发与应用服务. 北京:中国科学技术情报学会,1999
3　汪冰. 电子图书馆理论与实践. 北京:北京图书馆出版社,1997
4　孟广均,徐引篪. 国外图书馆学情报学研究进展. 北京:北京图书馆出版社,1999
5　Http://www.lib.ohio-state.edu/usered.html
6　Http://www.library.cornell.edu/okuref/research/tutorial.html

卢共平　湘潭工学院图书馆副研究馆员。
吴翻　女,湘潭工学院图书馆副馆长,副研究馆员。通讯地址:湖南湘潭市。邮编 411201。

(来稿时间:2000-10-16)

中国数字图书馆有限责任公司隆重推出两套新产品

该公司推出的这两套新产品是:(1)数字资源加工与发布系统。该系统支持数字资源从采集、整理加工、存贮到发布的全过程,并构筑一个基于因特网的知识网络,实现基于互联网的分布式海量信息的存贮管理、数字资源互操作、对海量数字资源的快速存取、支持法律规定的知识产权保护和纳税义务、提供方便的用户界面。(2)数字图书馆区域服务系统。构筑一个面向局域网的综合知识信息资源库,如视频库、音频库、专题资源库、电子图书、电子资料等,并通过互联网络共享国家数字图书馆和各级分馆的数字资源。数字图书馆区域服务系统提供以下服务:电子图书阅览;视频点播;音频点播;电子资料查阅;专题资源库查询;纸质图书借阅。