

编者按 为了更好地推动我国数字图书馆建设,共享数字资源建设与服务成果,2007年,由文化部牵头,中国图书馆学会召集,组织成立了“全国数字图书馆建设与服务联席会议”。会议成员包括8家我国目前最主要的数字图书馆建设单位:国家图书馆、文化部全国文化信息资源建设管理中心、上海图书馆、中国科学院国家科学图书馆、CALIS管理中心(北京大学图书馆)、CADAL管理中心(浙江大学图书馆)、中央党校图书馆、国防大学图书馆。三年来,联席会议定期就目前我国数字图书馆建设中的重要问题进行研讨,并商定以指南形式发布关于数字图书馆建设的重大政策和原则。目前,已由联席会议审议通过并公布了《数字图书馆服务政策指南》、《数字图书馆资源建设指南》、《数字图书馆安全管理指南》和《数字图书馆资源建设和服务中的知识产权保护政策指南》四项指南性文件。为此,本刊特别约请几位指南的起草作者撰写了相关的解读性文章,以帮助读者深入了解指南的相关信息。

《数字图书馆服务政策指南》解读

姚晓霞 朱 强

摘 要 《数字图书馆服务政策指南》凝聚了当前我国主要的数字图书馆建设单位对数字图书馆服务政策的理念共识和相关经验。本文在分析国内外数字图书馆服务发展现状的基础上,从数字图书馆的服务对象、服务方式、服务策略、服务内容、服务承诺、服务监督与评估方面,对《数字图书馆服务政策指南》进行解读。参考文献23。

关键词 数字图书馆 服务政策 数字图书馆服务政策指南 政策解读

分类号 G258.6

ABSTRACT *A Guide to Digital Library Service Policy* highlights ideas and experiences of digital library construction institutions in China. The authors also make a comprehensive interpretation of the Guide in terms of the digital service targets, service methods, service contents, service promises and service metrics. 23 refs.

KEY WORDS Digital library. Service policy. *A Guide to Digital Library Service Policy*. Interpretation of policy.

CLASS NUMBER G258.6

服务是图书馆永恒的主题,它体现了图书馆的核心价值观,因而《数字图书馆服务政策指南》(以下简称《指南》)被列为全国数字图书馆建设与服务联席会议考虑制定的第一个指南。《指南》由北京大学 CALIS 管理中心负责起草,由全国数字图书馆建设与服务联席会议八家单位合作完成,从开始讨论到正式发布,历时一年之久。《指南》凝聚了当前我国主要的数字图书馆建设单位对数字图书馆服务政策的理念共识

和相关经验,对于全国图书馆界统一思想、提高认识、形成合力具有重要的指导意义,并将对我国数字图书馆的合作发展、资源共享、联合保障产生积极的推动作用。

1 数字图书馆服务的发展趋势

由于图书馆社会职能的演进,图书馆服务经历了“从封闭到开放;从借阅服务到参考服

务;从信息服务到知识服务;从无偿服务到有偿服务;从按时服务到及时服务;从在馆服务到多馆服务、馆外服务;从在线服务到全球化服务的发展过程。”^[1]在我国理论图书馆学家范并思的视野中,“数字图书馆是现代信息技术与图书馆的完美结合,这种结合可能使图书馆的信息服务能力得到极大的提升,最终将创建一种全新的图书馆形态”^[2]。美国华人图书馆学者刘燕权认为“现代图书馆工作目前正经历着一个新旧服务模式的革命性转变过程。谁能在此领域内领先,谁就能在此转变过程中处于主动地位”^[3]。张海燕在介绍数字图书馆的发展趋势时提出“国外图书馆学界的研究重点已从注重馆藏转移到信息资源服务导向,馆藏信息资源已经从传统单一的信息概念,被看作更易于便捷地传递的商品和产品”^[4]。

那么,什么是数字图书馆服务?肖珑等对数字图书馆的服务给出了一个比较合适的解释:“数字化服务是基于网络进行的多样化的用户服务,是数字图书馆中与用户进行交互、充分理解和满足用户需求、使数字收藏得到充分获取与利用的不可或缺的手段和途径,其目标就是为用户营造一个基于网络的虚拟图书馆环境,体现数字图书馆在互联网上存在的价值”^[5]。数字图书馆具有服务对象社会化、服务内容多元化、服务手段网络化、服务资源共享化等新特征^[6]。

在近十年的时间里,随着数字图书馆的建设达到高潮,数字图书馆服务得到了飞速的发展和实践。数字图书馆将现代图书馆的理念和先进的科学技术有机地融合在一起,彻底消除了传统图书馆用户获取信息的时间和空间障碍,为用户提供了7×24小时全方位的服务。纵观数字图书馆的服务,主要有以下几个发展趋势:

(1)知识化服务。数字图书馆在继续提供文献服务的同时朝着知识服务这一更深层次的方向发展。考虑到用户的潜在需求是多元化的,数字图书馆的发展不再拘泥于提供单纯的

文献形式,对深层次加工信息的需求将更为迫切,朝着信息、情报、知识甚至是解决方案的方向努力。图书馆员作为一个活跃的因素主动参与到科学研究的队伍中去,凭借自身的学科背景和信息检索与组织技巧,将分散在诸多文献中的知识点进行注释、汇集、拆分、关联和组织,形成新的知识产品提供给用户;推动不同学科、不同研究领域研究人员之间的交流与合作,推动科学研究朝着网络状的方向发展。

(2)一站式服务。随着越来越多的信息出现,其多元化和庞杂性等特征给用户带来了新问题。由于资源来源不同、资源类型差别、数据库异构等问题使得资源难以统一展现给用户。用户往往需要通过多个平台入口检索资源,同时也面临着资源重复的问题。数字图书馆目前正在突破管理、技术等障碍,将数字资源和服务整合到同一个平台下,实现信息资源检索、发现和获取的一站式服务。

(3)个性化服务。“以用户为中心”已经成为数字图书馆界的共识。这一理念从数字图书馆兴起到现在得到不断的深化和践行。数字图书馆的服务架构于用户需求之中,通过网络把资源带到用户身边去,以此获得更大的发展空间。图书馆界大力开展数字图书馆服务的实践,“变‘我提供什么,用户接受什么’的传统服务方式为‘用户需要什么,我提供什么’的创新服务,信息服务由消极、被动转变为积极主动的服务”^[7]。

(4)移动化服务。随着手机、笔记本、电子书阅读器等手持移动设备日渐普及,功能越发强大,数字图书馆开发了基于移动设备的服务,帮助用户通过移动设备随时随地获取数字图书馆的资源。移动设备也将成为数字资源制造的工具,基于移动设备的信息资源(包括视频、图片、文字信息等)也逐步纳入图书馆考虑的资源建设范围。

(5)数据化服务。信息社会面临的最大挑战就是数据管理。科学研究和发现是以大量的数据为基础的,数字图书馆利用信息管理的专长和对公众获取权利的深刻理解,逐步形成了数据搜集、管理、分析、存储以及服务的标准规

范、管理机制、处理流程和保存体系,以保证数据的重新组织和长期使用。

2 《数字图书馆服务政策指南》解读

《指南》正是在上述情形下,意图通过制定完整的、系统的服务政策,更好地规范和指导我国数字图书馆的服务工作。《指南》主要从服务对象、服务方式、服务策略、服务内容、服务承诺、服务监督与评估等方面对数字图书馆的服务提出指导性的意见。它首次明确了数字图书馆服务的概念,既指一个物理的图书馆所提供的数字化的文献信息资源服务,也指无所不在的网络化的虚拟图书馆服务;提出了数字图书馆服务政策应遵循的原则;在充分考虑数字图书馆的特点、了解服务对象需求、借鉴国内外先进经验的基础上制定,保证高质量的服务和良好的服务效果。此外,《指南》从服务对象、服务内容、服务承诺、服务监督与评估方面明确了数字图书馆服务的具体细节及管理责任,从而为数字图书馆更好地开展服务提供了依据和准则。

2.1 数字图书馆的服务对象

不同类型的数字图书馆有不同的服务对象。数字图书馆联席会议参加单位包括公共图书馆、专业图书馆、高校图书馆、军队图书馆、党校图书馆等。这些图书馆建设了包括“国家数字图书馆”、“国家科学数字图书馆”、“高等教育数字图书馆”、“党校数字图书馆”、“国防大学数字图书馆”等在内的多种类型的数字图书馆。这些不同类型的图书馆的需求是不同的,履行不同的社会责任,服务于不同类型的人群。

国家数字图书馆的“碑帖菁华资源库”、“中国学网络数据库”、“甲骨世界资源库”,上海图书馆的“上图讲座多媒体数据库”等特色数据库,文化共享工程的“音像节目”和“多媒体资源库”等数字资源对服务网点读者和互联网用户都是开放的,对社会所有人群提供均等服务;“CALIS西文期刊目次数据库”和“国防大学数字图书馆”由于服务的优先级和相关的服务限定,仅对“高校用户”和“军队局域网读者”提供

服务;上海图书馆和重庆维普资讯公司合作开发的“网上支付,全文下载系统”是需要付费的有偿服务。《指南》提出:在条件允许的情况下,数字图书馆的服务对社会普遍开放,对所有人群提供均等服务;考虑到服务的优先级和服务相关限定,可对数字图书馆的服务对象划分级别,对部分人群提供跨界服务和有偿服务。

2.2 数字图书馆的服务方式

国家图书馆副馆长陈力指出,“不少人认为,公益性服务就是免费服务。这种认识是不对的。公益性服务不等于免费服务,公益性服务包括免费服务,也包括非赢利性服务。当然,赢利性服务显然不属于公益性服务的范畴”^[8]。中央编译局图书馆副馆长田国良提出“政府投资的以公益性服务为主要目的的数字图书馆,其数字信息资源应该免费向社会公众提供服务……只有这样,才符合数字图书馆的基本宗旨,才能充分发挥数字图书馆的社会效益,才有利于消除‘数字鸿沟’。同时,也应该通过政策法规等措施鼓励和引导企业投资的数字图书馆尽可能多地向社会提供免费服务。当然,政府投资的数字图书馆,在保证其主体数字信息资源免费服务的同时,也可以选择适当的某些特殊数字信息资源开展收费服务,或者开展广告等商业活动,以补充政府投资的不足”^[9]。这也反映了数图联席会议其他参加单位的意见,即:数字图书馆的服务应立足于公益性,在尊重和保护知识产权的前提下,提供广域网范围的免费服务;对于确实需要收费的服务,即非赢利性服务,应依据有关政策,明确收费细目和收费标准。

2.3 数字图书馆的服务策略

数字图书馆制定的服务策略的重要组成部分包括服务方式、人、技术应用、合作共享四个方面。

首先,数字图书馆最大的优势是突破了地域和时间限制,可以提供在线、近线和离线等各种方式的服务。在具备网络条件的地方,通过互联网提供服务;在开通城域网、局域网的地区,采用镜像方式传输资源;在网络不发达的地

方,通过卫星传送方式传输资源,同时通过光盘、移动存储等辅助方式开展服务^[10]。随着3G的普及和“三网融合”的实现,数字图书馆的服务将可实现全域覆盖。数字图书馆的服务可以通过多种途径进行,包括单馆多馆、总馆分馆等方式,并且可以根据服务对象和社会需求的变化,及时做出调整和不断加以发展,最大限度地方便服务对象。

第二,培养经验丰富、训练有素、深刻领会数字图书馆服务政策的员工是数字图书馆服务策略的一个重要内容。《国际图联数字图书馆宣言》在“本宣言的实施”一章中,提出规划任何级别(国家、区域和地方)的数字图书馆均应考虑的五点要素,第一点就是“训练有素的人员”。图书馆提供优质信息服务首要是要提高馆员素质,其中增强其信息意识最为关键,只有这样才能捕捉到有价值的信息。除此之外,信息服务是知识、智力高密集型服务,它所需要的是既懂图书馆学、情报学,又懂英语、计算机、网络及相关专业技术的综合型人才,只有这种人才才能胜任为用户提供优质信息服务的职责,因而提高馆员素质已是图书馆谋求发展之关键所在^[11]。

第三,在数字图书馆建设中,需要随时跟踪快速发展的信息技术,不断提高数字图书馆技术水平,不断完善数字图书馆本身的技术成熟度和功能完备性,使其具有旺盛的生命力和可持续发展的能力,实现理想的数字图书馆信息服务^[12]。所以,图书馆必须改变对于技术的思考方式,对技术进行战略上的合理部署,把握相关技术之间的有机联系^[13];通过技术创新,适时地将先进的信息技术运用到数字图书馆领域,提高服务效率,降低服务成本;在此基础上,开展前瞻性的研究,推动数字图书馆的服务创新,发展和开拓丰富多样的服务。

第四,数字图书馆之间要加强合作和交流,通过资源共享为用户提供更加优质的服务。数字图书馆的建设和服务,使信息资源的组织和利用发生了革命性的变化,使全球性信息资源共享变为现实。包括文献、设备、人力等在内的各类资源的共享扩大了信息利用的时间、空间、广度和深度,为数字图书馆的服务提供了更加

充分的保障。“全国文化信息资源共享工程”运用现代高新技术手段,可以将中华民族几千年的文化积淀以及现代社会文化信息资源进行数字化加工处理与整合,并通过文化信息资源网络传输系统,实现优秀文化信息在全国范围内的共建共享^[14]。“中国高等教育文献保障系统”作为一个由高校图书馆共同建设的分布式的数字图书馆体系,在“云计算”、“软件即服务”等技术的支撑下开展资源的共知、共建和共享。“国家科技图书文献中心”作为一个基于网络环境的、虚拟的科技文献信息资源和服务机构,推进了隶属不同系统、不同部门的科技文献信息机构之间的联合与协调,提供了面向全国科技研究和科技开发者的高质量文献服务,提高了国家整体科技信息实力和竞争力。这些都是数字图书馆合作和共享的典范。

2.4 数字图书馆的服务内容

张晓林先生提出:“在信息网络不断普及、数字内容日益丰富的今天,在新一代信息用户逐步成为网络一族和数字原生代时,在某些领域(例如前沿科研与教育领域)已经形成以数字内容为主的信息环境时,只有通过组织数字资源并提供网络化知识化服务,才能有效发挥图书馆丰富馆藏的效用,才能与迅速发展的数字信息环境和不断增长的新兴用户群有效结合,也才能充分利用数字技术提升用户信息能力。”^[15]为了最大可能地满足用户的需求,让用户最有效地利用数字图书馆的资源和服务,基于互联网、卫星或移动通信、镜像等多种方式,结合数字资源利用的特点,数字图书馆提供的服务可以归类为五种类型,即资源获取、信息服务、信息素养教育、技术服务、保存服务等。

“资源获取”就是利用本馆馆藏、资源导航、代查代检、馆际互借和文献传递等方式向服务对象提供文献,也即文献提供的“一站式服务”。服务对象需要的文献,在本馆拥有或者购买了使用权的情况下,可以直接获取;在本馆没有的情况下,帮助服务对象定位并且最终获得所需文献。

“信息服务”就是通过多种方式,为服务对象提供便捷的帮助服务,包括信息检索、参考咨询、

查收查引、科技查新、情报服务等,也即“知识发现服务”。图书馆员帮助服务对象检索、采集、处理、分析和传递信息,找到其中的相互关系,并对信息进行重组,形成服务对象可以利用的知识。

“信息素养教育”就是通过培训、授课、讲座等活动,提高服务对象利用数字图书馆各类资源的技能和自我学习的技能。信息素质教育将摆脱传统的基于馆藏资源和具体服务流程的局限,包括信息环境、信息资源结构、信息检索方法、信息组织和处理技术、信息分析方法、信息政策和法律等^[16]。

“技术服务”就是通过数字化服务平台构建、资源整合、个性化服务工具、学习和培训工具等,加强数字图书馆的服务功能和效能。建设数字图书馆需要许多专门的技术支持,主要涉及数字信息处理技术、海量信息存储与组织技术、分布式资源与运行管理技术、多媒体信息标引与检索技术、信息挖掘技术、个性化信息定制与发布技术、信息可视化与读者界面技术、信息安全技术、数字权益管理技术等^[17]。运用先进的信息技术提升数字图书馆的服务,营造以用户需求为核心的服务环境,是“技术服务”的关键所在。

“保存服务”就是对所拥有和使用的数字资源进行有效保存,保障资源的长期存储和永久使用。数字信息是海量的,来源和传播方式多种多样,对这类信息进行长期保存是保证数字图书馆服务的基础,同时也是数字图书馆建设和开展服务所面临的一个挑战。由于数字信息依赖众多不同的技术、方法、工具和管理机制才能被人们所利用,因此数字信息长期保护实际上需要保护数字信息本身及相关技术、方法和工具^[18]。

2.5 数字图书馆的服务承诺

由于服务对象、服务范围、信息资源特色、人力资源支撑的差异,数字图书馆的信息服务模式可以因馆而异:可能运用其中的一种模式,也可能是几种模式的结合,只要能充分满足服务用户的信息需求,该信息服务模式便具有合理性^[6]。培养用户使用数字信息的意识,让用户了解图书馆的作用,急用户所急,视用户为朋

友,吸引用户充分利用数字图书馆,满足用户的需求是数字图书馆的目的^[19]。鉴于数字图书馆可以跨越时空的特点,数字图书馆原则上应提供每周7天、每天24小时的服务,确保服务对象能够获得及时的、高质量的服务。在高度融合和应用信息技术的背景下,体现人文关怀的个性化服务将成为数字图书馆提高服务质量和效益的重要手段。

个性化服务,即基于信息用户的知识使用行为、习惯、偏好、特点及用户特定的需求所提供的服务,是向用户提供满足其个性化知识需求的内容和系统功能的一种服务^[20]。由于个性化服务需要筛选出专指性强的用户信息,然后通过定制、推送等方式传送给用户,所以对个性化信息的搜集、整理和保存,与服务对象的互动和沟通,将是开展个性化服务的基础。为此数字图书馆应承诺做好保密工作,保证服务对象个人信息的安全,建立服务对象对服务的信心和信任感。

2.6 数字图书馆的服务监督与评估

对数字图书馆的服务进行监督与评估可以为数字图书馆的投资和发展提供决策支持。严肃认真的评价过程可以发现数字图书馆建设和服务中出现的问题,评价结果则反映出数字图书馆在理论与实践上的发展状况,并促进某类或某个数字图书馆的发展完善^[21]。为了了解服务效果,数字图书馆应该对其提供的服务进行定期或不定期的调查研究、统计分析,开展全方位、多角度的评估活动,建立符合国内外惯例、发展特点和水平的数字图书馆服务的统计评估制度和指标体系,保证服务统计与评估活动的时效性、准确性和权威性。

与数字图书馆项目相关的群体可划分为三个层次:用户、项目实施者和管理者、相关社会群体。用户是使用数字图书馆的人;项目实施者和管理者是系统开发和运行执行人,包括图书馆员与信息技术人员;相关社会群体是与数字图书馆直接或间接相关的人群,包括投资者、决策者等^[22]。因此,数字图书馆服务的评估应包括自我评价、投资方评价、成员单位评价、最终用户评价、第三方评价等。多方多角度的评

价对于数字图书馆接受服务对象的监督,全面地发现问题具有实践意义;同时,也对制定发展战略,提高服务能力,创新服务方式,拓展服务内容,促进资源利用具有指导意义。

3 《数字图书馆服务政策指南》的意义

《指南》的发布与推行,将有利于充分发挥数字图书馆传播先进文化和服务和谐社会的作用,引领和带动全国公共图书馆、专业图书馆、高校图书馆、党校图书馆、军队图书馆等各系统图书馆制定切实可行的服务政策,拓展服务范围,提升服务水平,充分挖掘数字图书馆服务的全部潜力。在《指南》的制定过程中,联席会议八个成员单位已经行动起来,深入研究各行业数字图书馆的服务政策,并带动更多的数字图书馆加盟就数字图书馆服务政策进行有益的探讨和实践。

《指南》及随后发布的其他指南,是我国数字图书馆建设和服务的独特创造,将在全国图书馆界产生深远的影响,也为全球数字图书馆的建设和服务提供了新鲜经验。在这些指南的指引下,我们有理由期待,下一个十年,数字图书馆将真正如朱强先生所说的:数字图书馆不再是一个趋势,而是我们身边正在成长的事物,将像空气一样,不知不觉、随时随地地为人们的日常工作、学习和生活提供服务^[23]。

参考文献:

- [1] 程亚男. 再论图书馆服务[J]. 中国图书馆学报, 2002(4): 18-21.
- [2] 范并思. 理论图书馆学视野中的数字图书馆研究[J]. 中国图书馆学报, 2002(1): 25-27.
- [3] 刘燕权. 重视数字图书馆专业教育 创世界一流高校[J]. 图书馆情报工作, 2005(1): 7-8.
- [4] 张海燕. 数字图书馆实现资源共享的对策研究[J]. 情报科学, 2006(6): 843-846.
- [5] 肖珑, 陈凌. CALIS 与中国高校数字图书馆的发展[J]. 图书馆情报工作, 2005(11): 9-14.
- [6] 王知津, 侯延香. 我国数字图书馆可持续发展的服务模式[J]. 大学图书馆学报, 2005(5): 2-6.
- [7] 宋晓军. 论数字图书馆理念的十大转变[J].

- 上海高校图书馆情报工作研究, 2006(1): 21-23.
- [8] 陈力. 公共服务中的图书馆服务[J]. 中国图书馆学报, 2006(1): 5-12.
- [9] 田国良. 公益化服务还是市场化运作——数字图书馆运行模式选择[J]. 情报资料工作, 2005(1): 75-77.
- [10] 孙承鉴, 李晓松. 数字资源 社会共享——文化共享工程概述[J]. 数字与微缩影像, 2007(4): 12-15.
- [11] 张红权. 以优质信息服务做好数字图书馆工作[J]. 高校图书馆情报论坛, 2009(6): 15-16.
- [12] 韩明薇. 数字图书馆核心技术及其发展趋势[J]. 图书馆论坛, 2009(10): 254.
- [13] [美] John Wilkin. 展望未来: 数字图书馆技术的挑战和机遇[J]. 何欢欢, 译. 中国图书馆学报, 2008(4): 5-7.
- [14] 周和平. 全面推进文化共享工程建设[J]. 人民论坛, 2008(22): 10-11.
- [15] 张晓林. 让数字图书馆驱动图书馆服务创新发展——读《国际图联数字图书馆宣言》有感[J]. 中国图书馆学报, 2010(5): 73-76.
- [16] 张晓林. 数字信息环境下的图书馆情报服务: 挑战、应变与再造[J]. 四川图书馆学报, 2002(4): 19-26.
- [17] 黄鑫. 数字图书馆信息服务思考[J]. 网络财富, 2009(11): 108.
- [18] 张晓林. 数字信息的长期保护问题[J]. 图书馆, 2001(5): 7-12.
- [19] 马忠庚, 赵金海. 数字图书馆共建共享探微[J]. 图书馆学刊, 2005(1): 45-47.
- [20] 石建. 数字图书馆知识个性化服务技术的探讨[J]. 中华医学图书馆情报杂志, 2009(11): 33-34.
- [21] 张玲, 孙坦, 黄国彬. 国外数字图书馆评价实践综述[J]. 图书馆情报工作, 2006(12): 131-134.
- [22] 乔欢, 马亚平. 数字图书馆评价客体解析[J]. 大学图书馆学报, 2005(5): 7-12.
- [23] 刘炜. 再续数字图书馆十年辉煌[J]. 中国图书馆学报, 2008(3): 84-85.

姚晓霞 北京大学图书馆副研究馆员。通讯地址: 北京市海淀区颐和园路5号。邮编: 100871。
朱强 北京大学图书馆馆长、研究馆员。通讯地址同上。

(收稿日期: 2010-11-15)