



国外图书馆学情报学经典译丛

GUOWAI TUSHUGUANXUE QINGBAOXUE JINGDIAN YICONG

丛书主编 © 初景利

# 信息服务论

XINXI FUWU LUN

[日] 山崎久道 大庭一郎 涉谷嘉彦  
杉江典子 原田智子 松下 钧 合著  
村上笃太郎  
李翠薇 陈 瑜 译



海译出版社

# 信息服务论

山

大庭一郎

涉谷嘉彦

杉江典子 合著

原田智子

松下 钧

村上笃太郎

李翠薇 陈瑜 译

海译出版社

2015 年 · 北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

信息服务论/ (日) 山崎久道著; 李翠薇译. —北京: 海洋出版社, 2015. 9  
(国外图书馆学情报学经典译丛)

ISBN 978 - 7 - 5027 - 9200 - 8

I. ①信… II. ①山… ②李… III. ①图书馆工作 - 情报服务 - 研究  
IV. ①G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 156532 号

责任编辑: 杨海萍 张 欣

责任印制: 赵麟苏

**海洋出版社 出版发行**

[http: //www. oceanpress. com. cn](http://www.oceanpress.com.cn)

北京市海淀区大慧寺路 8 号 邮编: 100081

北京朝阳印刷厂有限责任公司印刷 新华书店发行所经销

2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月北京第 1 次印刷

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 11. 25

字数: 182 千字 定价: 55. 00 元

发行部: 62132549 邮购部: 68038093 总编室: 62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

## 丛书总序

《国外图书馆学情报学经典译丛》由海洋出版社正式出版发行了！这是我国图情理论界、教育界、实践界的一件大好事。在此谨表示热烈的祝贺！

从学科整体上，图书馆学情报学作为一门学科是全世界图情界共同创立、发展和不断创新而形成的，其理论、方法、技术、模式、应用是这一学科共同的成果和财富，也理应为世界各国图情工作者所共享。从学科发展史上看，中国的图书馆学情报学学科的建立深受国外图情理论和研究成果的影响，但也具有本土化的特色。中国的图书馆学情报学在汲取本土文化和实践营养的基础上不断发展和成熟。中国的图书馆学情报学是世界图情学科体系的重要组成部分，同样，世界其他国家的图情研究成果，也在滋养着中国的图情研究不断走向新的高度。但长期以来，由于语言的障碍和版权的限制，我国读者对国外的图情研究成果缺乏系统的了解和认知，一定意义上也影响了中国图情的理论研究、学科建设与实践发展。

2010年6月，中国图书馆学会编译出版委员会成立，我受命担任其中的“国外文献翻译专业委员会”主任。虽然是社会工作，我总觉得应该领导这个专业委员会的各位委员做点儿与这个专业委员会相称的事情。6月22-23日第一次在北京怀柔召开编译出版委员会成立暨工作研讨会，我和专业委员会的各位委员就提出要翻译国外的重要著作，并提出了一些选题。但由于出版社没有落实，这一计划迟迟没有实施。2013年初，因为工作原因，结识了与《图书情报工作》杂志社有多年合作历史的海洋出版社有关领导。谈了我的想法，得到了出版社的支持。很快，就成立了以国外文献翻译专业委员会委员为主体的图情出版专家委员会，共同策划组织了这套“国外图书馆学情报学经典译丛”。海洋出版社负责版权谈判和出版，在译者和编者的辛勤努力下，这套丛书终于得以与中国的广大读者见面。

就我个人而言，从大学时起，我就比较关注国外的图书馆学情报学文献，还曾试着翻译国外期刊的专业文章，请专业英语老师审校指点。读研究生期间，撰写的第一篇关于公共关系的文章（1987年发表在《黑龙江图书馆》），

就是在北大图书馆翻阅国外的文献而受到启发而完成的。研究生毕业后当老师，随后到中科院文献情报中心读博士，直到留在这里工作，当导师、做编辑，我始终坚持跟踪国外的研究成果。读博士期间，还为《大学图书馆学报》组织了多期“海外同期声”栏目的多篇介绍国外研究成果的文章。我还先后担任国际图联（IFLA）“图书馆理论与研究”专业委员会的常设委员（2003—2013）和“信息素质”专业委员会的常设委员（2013—），非常关注国际图情领域的发展变化。我认为，作为一名学者或研究人员，一定要有宽阔的学术视野，要具有与国际学术界沟通交流的能力。经常性地阅读国外的专业文献，应是研究人员的基本素质。如果能借助于业界的力量，有计划地将国外的研究成果翻译过来，也会帮助很多人克服语言的障碍，推动国际学术交流和知识共享。

首批策划的7本书已经基本翻译完成，开始进入编辑录排阶段，将开始陆续与国内的广大读者见面。第二次专家委员会会议策划的其他多本图书，也将进入联系版权等操作程序。我们深知，靠海洋出版社出版的这套译丛（数量将不断地增加）难以满足国内广大读者的需要，主体上还需要更多的读者研读原著，但我们相信，这套丛书将会给广大读者提供一个很好的了解国外图情研究成果的窗口，为广大读者进行系统而深度的科学研究提供丰富的资料，提供有益的借鉴和启示。

尽管是十几名专家共同策划的结果，但无论在选题还是翻译的组织上，都可能存在不尽如人意的地方，诚恳期望广大的专家和读者指出，并提出更合适的选题方案，以便纳入下一年度的选题计划中，更好地做好我们的工作。

在此，感谢海洋出版社为译丛的版权引进和编辑出版所做的大量工作，感谢所有译者为国外重要的研究成果引入国内所付出的辛苦和所做出的贡献。

期待中国的图书馆学情报学研究更上一层楼，在吸收和借鉴国外的研究成果基础上，有所创新，有所突破，推动中国的图书馆学情报学理论建设、学科发展和实践创新不断走向新水平。

初景利

《图书情报工作》杂志社社长、主编、教授、博士、博士生导师  
中国图书馆学会编译出版委员会国外文献翻译专业委员会主任

2014年1月26日 北京中关村

# 序

近年来,IT(信息技术)、互联网的发展取得了令人瞩目的成就。近20年间,使用互联网、手机、个人电脑等已经成为人们日常生活的一部分。随着搜索引擎的普及,互联网完全改变了普通民众及研究人员的信息收集行为。过去,人们收集所需信息,主要依靠书籍、期刊、报纸等纸质媒体,而现在则倾向于使用网络。在过去主要利用图书馆收集信息的人群当中,使用网络也成为一种趋势。

在这样的大环境中,图书馆的信息服务不得不进行艰难的转型。图书馆的业务及服务,不仅仅是提供资料,而是要将重心放在提供信息上。在开展更为灵活、更有意义的服务的同时,还要与强大的搜索引擎开展竞争,为用户提供搜索引擎无法提供的高附加值服务。

当然,对于需要资料或信息的用户来说,通过搜索引擎收集信息和利用图书馆的参考咨询服务,这两种方式在诸多方面均有不同,其中重要的一点就是所获信息的可靠性。但是,毫无疑问,互联网的出现,为图书馆用户等普通民众获取信息提供了更多渠道,而IT技术的发展和运用,会加速这一进程。

在这种形势下,要编纂一部关于信息服务方面的教科书无疑是非常困难的。使图书馆服务的发展能跟上技术进步和社会变化的步伐并不是一件容易的事。本书所介绍的服务方法,可能在两三年后就落伍了(实际上,本书所阐述的内容甚至可能因图书馆服务出现革命性变化,从而一夜之间就变得过时)。

我们认为,在这种形势下,对图书馆所处环境的把握能力和对信息服务进行设计与评价的思考能力就显得非常重要。文部科学省此次发布的《图书馆相关科目》报告,在“信息服务论”概要说明中,要求首先“要明确图书馆开展信息服务的意义”,也是与这一情况相符合的。

编辑本书的目的,旨在让用户更好地理解“信息服务论”的基本要点及

相关知识。我们请在各自领域的研究与实务中积累了丰富经验的老师们负责执笔，从而使专业的内容变得更加通俗易懂。本书的整体编纂由我负责，但因有上述困难，再加上本人才疏学浅，恐难达到编纂目的。

本书的编纂，得到了主编高山、植松两位先生及树村房出版社大塚先生的多方关照。在此表示衷心的感谢！

执行主编 山崎久道

2013年3月7日

# 前言

本书的内容结构如下：

(1) 说明图书馆所处环境的变化，尤其信息社会的现状（第1章），讲述在目前形式下图书馆开展信息服务的意义（第2章）。

(2) 阐明图书馆开展信息服务的意义，说明信息服务的种类与特征（第2章）。

(3) 说明信息服务的核心内容——参考咨询服务的理论知识（第3章）。

(4) 阐述参考咨询服务方法和问题以及目前面临的课题（第4章）。

(5) 说明如何利用近年在信息服务中占据重要地位的数据库开展信息检索（第5章）。

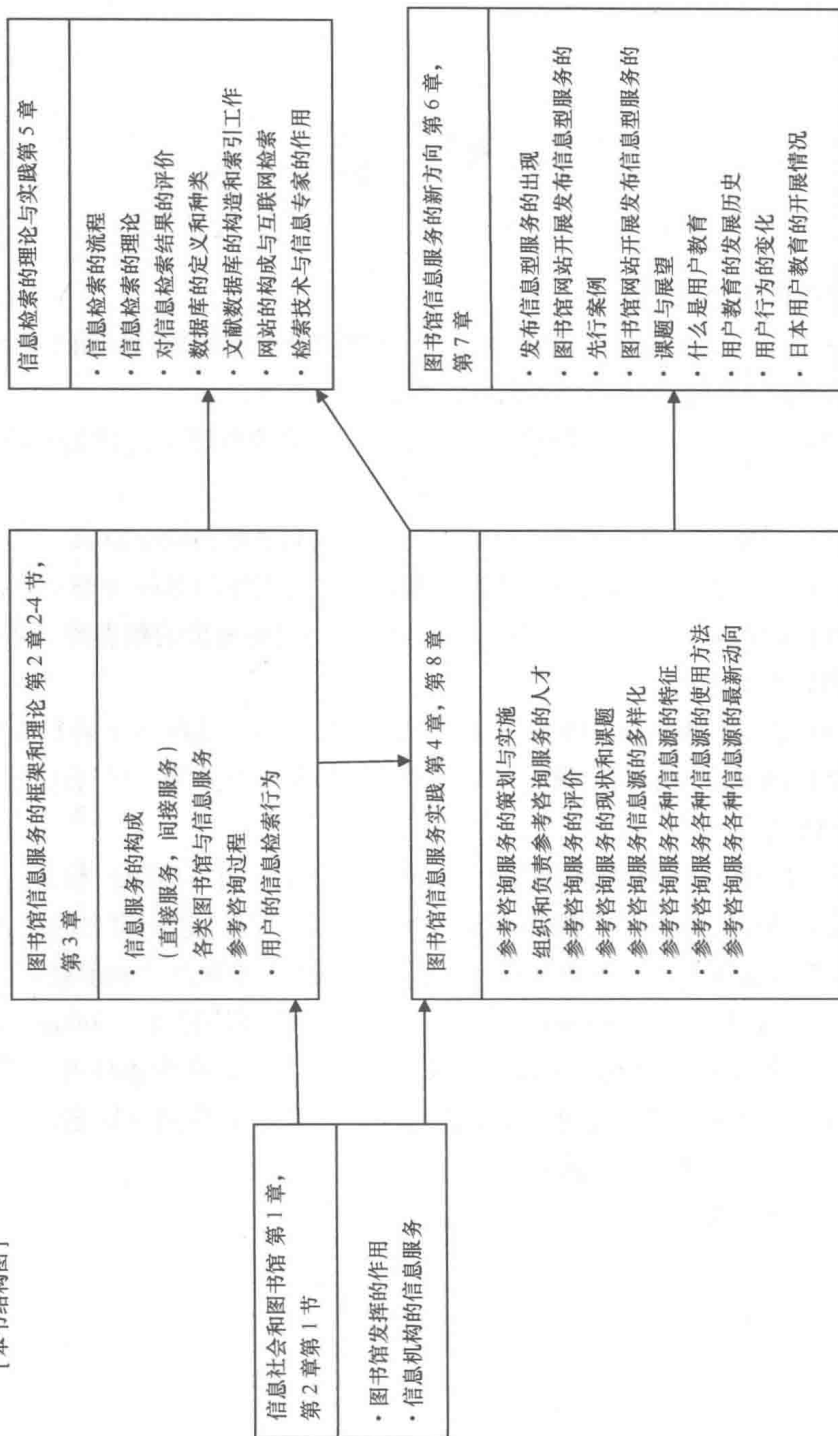
(6) 说明信息服务中所用信息资源的特质、构成及种类（第8章）。

(7) 说明发布信息型服务及用户教育的发展动向，揭示今后信息服务的发展方向（第6、7章）

注：信息服务最近出现的重要动向，就是开展图书馆用户教育，宣传图书馆及图书馆提供的各种服务，或介绍各种数据库、电子期刊的使用方法。本书第7章及第2章都谈到了这一问题。这种教育被称为“利用教育（instruction）”、“用户教育（user education）”或“图书馆利用教育（library use education）”，但目前还没有一个确定的统一名称。本来，作为教科书，理当努力予以统一，但基于现实情况，本书保留了各位执笔者所用不同名称。以上所列各名称，在本书中意义基本相同。

以上内容如下图所示。

[本书结构图]



# 目 次

|                                |      |
|--------------------------------|------|
| 第1章 信息社会与图书馆 .....             | (1)  |
| 1.1 何谓信息社会 .....               | (1)  |
| 1.1.1 IT(信息技术)的飞速发展 .....      | (1)  |
| 1.1.2 互联网带来的革命性变化 .....        | (3)  |
| 1.1.3 社会开始重视信息价值 .....         | (5)  |
| 1.1.4 信息的重要性愈加突出 .....         | (5)  |
| 1.2 图书馆发挥的作用 .....             | (6)  |
| 1.2.1 信息爆炸? 亦或信息洪水? .....      | (6)  |
| 1.2.2 “信息鉴别”的必要性 .....         | (8)  |
| 1.2.3 “信息的中介者” .....           | (10) |
| 1.2.4 从外借型图书馆转变为调查研究型图书馆 ..... | (10) |
| 第2章 图书馆提供信息服务的意义与实践 .....      | (13) |
| 2.1 信息服务机构提供的信息服务 .....        | (13) |
| 2.1.1 信息服务的意义 .....            | (13) |
| 2.1.2 社会上的信息服务 .....           | (13) |
| 2.2 图书馆提供信息服务的意义与构成要素 .....    | (15) |
| 2.2.1 图书馆提供信息服务的意义 .....       | (15) |
| 2.2.2 信息服务的构成要素 .....          | (17) |
| 2.3 信息服务的构成 .....              | (19) |
| 2.3.1 直接服务 .....               | (20) |
| 2.3.2 间接服务 .....               | (26) |
| 2.4 各类图书馆与信息服务 .....           | (29) |
| 2.4.1 公共图书馆 .....              | (29) |
| 2.4.2 高校图书馆 .....              | (29) |
| 2.4.3 专业图书馆 .....              | (29) |

|                              |             |
|------------------------------|-------------|
| 2.4.4 中小学图书馆 .....           | (30)        |
| <b>第3章 参考咨询服务的理论与实践——1</b>   |             |
| <b>信息检索行为与参考咨询流程 .....</b>   | <b>(32)</b> |
| 3.1 何谓参考咨询流程 .....           | (32)        |
| 3.1.1 参考咨询流程的概念 .....        | (32)        |
| 3.1.2 参考咨询流程的模式 .....        | (33)        |
| 3.2 用户的信息检索行为及信息需求的构成 .....  | (35)        |
| 3.2.1 用户在图书馆的信息检索行为 .....    | (35)        |
| 3.2.2 用户信息需求的构成 .....        | (37)        |
| 3.3 参考咨询流程 .....             | (39)        |
| 3.3.1 受理咨询 .....             | (39)        |
| 3.3.2 明确咨询内容 .....           | (40)        |
| 3.3.3 咨询内容的分解与剖析 .....       | (42)        |
| 3.3.4 检索方针的确定与检索的实行 .....    | (45)        |
| 3.3.5 参考咨询的答复 .....          | (46)        |
| 3.3.6 参考咨询接谈 .....           | (48)        |
| <b>第4章 参考咨询服务的理论与实践——2</b>   |             |
| <b>开展参考咨询服务涉及的具体问题 .....</b> | <b>(52)</b> |
| 4.1 参考咨询服务的策划与实施 .....       | (52)        |
| 4.1.1 参考咨询服务的实施与运营资源 .....   | (52)        |
| 4.1.2 参考资料的组织 .....          | (57)        |
| 4.2 参考咨询服务的组织与人才 .....       | (60)        |
| 4.2.1 参考咨询服务的运营与组织 .....     | (60)        |
| 4.2.2 参考咨询馆员的职务与培训 .....     | (61)        |
| 4.2.3 灵活运用参考咨询服务案例的意义 .....  | (67)        |
| 4.3 参考咨询服务的评价 .....          | (68)        |
| 4.3.1 经营管理问题 .....           | (68)        |
| 4.3.2 服务评价中的问题 .....         | (70)        |
| 4.3.3 参考咨询服务效果的测定 .....      | (72)        |
| 4.4 参考咨询服务的现状与课题 .....       | (74)        |
| 4.4.1 当前参考咨询服务的热点问题 .....    | (74)        |

|            |                      |             |
|------------|----------------------|-------------|
| 4.4.2      | 数字参考咨询服务 .....       | (77)        |
| 4.4.3      | 参考咨询服务的发展方向 .....    | (78)        |
| <b>第5章</b> | <b>何谓信息检索 .....</b>  | <b>(80)</b> |
| 5.1        | 信息检索的种类 .....        | (80)        |
| 5.1.1      | 人工检索与计算机检索 .....     | (80)        |
| 5.1.2      | 追溯检索与查新检索 .....      | (82)        |
| 5.1.3      | 书目信息检索与事实检索 .....    | (83)        |
| 5.1.4      | 自然语言检索与受控语言检索 .....  | (83)        |
| 5.1.5      | 倒排文档检索与全文检索 .....    | (84)        |
| 5.1.6      | 概念检索与联想检索 .....      | (86)        |
| 5.2        | 信息检索的流程 .....        | (86)        |
| 5.3        | 信息检索的理论 .....        | (89)        |
| 5.3.1      | 三种逻辑运算和逻辑运算式 .....   | (89)        |
| 5.3.2      | 截词检索 .....           | (92)        |
| 5.4        | 检索结果的评价 .....        | (93)        |
| 5.4.1      | 用户满意度 .....          | (93)        |
| 5.4.2      | 查全率与查准率 .....        | (94)        |
| 5.5        | 数据库的定义与种类 .....      | (96)        |
| 5.5.1      | 数据库的定义 .....         | (96)        |
| 5.5.2      | 数据库的种类 .....         | (96)        |
| 5.6        | 文献数据库的构造和标引 .....    | (98)        |
| 5.6.1      | 文献数据库的构成与记录 .....    | (98)        |
| 5.6.2      | 文献数据库与标引 .....       | (98)        |
| 5.7        | 网站的构造与互联网检索的结构 ..... | (103)       |
| 5.7.1      | 网站与网页 .....          | (103)       |
| 5.7.2      | 互联网检索 .....          | (103)       |
| 5.7.3      | 搜索引擎的种类 .....        | (103)       |
| 5.7.4      | 使用搜索引擎的注意事项 .....    | (106)       |
| 5.7.5      | 其他检索手段 .....         | (106)       |
| 5.8        | 检索技术与信息专家的作用 .....   | (107)       |
| 5.8.1      | 信息检索必要的技术 .....      | (107)       |

|                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| 5.8.2 信息专家的作用 .....              | (108)        |
| <b>第6章 发布信息型服务的开展 .....</b>      | <b>(110)</b> |
| 6.1 发布信息型服务的出现 .....             | (110)        |
| 6.1.1 何谓发布信息型服务 .....            | (110)        |
| 6.1.2 利用图书馆网站开展的几项发布信息型服务 .....  | (111)        |
| 6.2 利用图书馆网站开展发布信息型服务案例 .....     | (113)        |
| 6.2.1 下一代 OPAC .....             | (113)        |
| 6.2.2 “我的图书馆”功能 .....            | (114)        |
| 6.2.3 数字档案馆 .....                | (115)        |
| 6.2.4 机构知识库 .....                | (116)        |
| 6.2.5 主题信息 .....                 | (119)        |
| 6.3 图书馆发布信息型服务的课题与展望 .....       | (120)        |
| 6.3.1 课题 .....                   | (120)        |
| 6.3.2 展望 .....                   | (122)        |
| <b>第7章 用户教育的现状与展望 .....</b>      | <b>(123)</b> |
| 7.1 何谓用户教育 .....                 | (123)        |
| 7.2 用户教育发展史 .....                | (124)        |
| 7.2.1 美国的用户教育发展历史 .....          | (124)        |
| 7.2.2 应对信息环境的变化 .....            | (127)        |
| 7.2.3 作为“场所”的图书馆 .....           | (128)        |
| 7.3 用户利用行为的变化 .....              | (128)        |
| 7.4 日本开展用户教育的情况 .....            | (129)        |
| 7.4.1 1960-1970 年代 .....         | (129)        |
| 7.4.2 作为开展“调查式学习”场所的中小学图书馆 ..... | (130)        |
| 7.4.3 对高校图书馆的期望 .....            | (130)        |
| 7.4.4 公共图书馆开展的用户教育 .....         | (132)        |
| 7.5 各种用户教育活动 .....               | (134)        |
| 7.5.1 迎新活动 .....                 | (134)        |
| 7.5.2 虚拟图书馆之旅 .....              | (135)        |
| 7.5.3 信息检索方法指导(文献检索) .....       | (135)        |
| 7.5.4 数据库检索培训 .....              | (136)        |

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| 7.5.5 信息导航(PathFinder) .....   | (137)        |
| 7.5.6 信息表达方法指导 .....           | (138)        |
| 7.5.7 自学教程 .....               | (139)        |
| 7.6 今后的课题与展望 .....             | (139)        |
| <b>第8章 各种信息源的特征与利用方法 .....</b> | <b>(141)</b> |
| 8.1 信息服务所用信息源的多样化 .....        | (141)        |
| 8.2 信息服务所用各种信息源的特征 .....       | (142)        |
| 8.2.1 参考咨询工具书 .....            | (143)        |
| 8.2.2 数据库 .....                | (144)        |
| 8.2.3 互联网上的信息 .....            | (147)        |
| 8.3 信息服务中各种信息源的使用方法 .....      | (150)        |
| 8.3.1 文献信息检索概念图 .....          | (151)        |
| 8.3.2 图书信息的检索 .....            | (153)        |
| 8.3.3 期刊信息的检索 .....            | (155)        |
| 8.3.4 报纸报道的检索 .....            | (157)        |
| 8.3.5 专业信息的检索 .....            | (158)        |
| 8.3.6 参考咨询案例集 .....            | (159)        |
| 8.4 掌握各种信息源的最新动向 .....         | (161)        |
| <b>参考文献 .....</b>              | <b>(164)</b> |

# 第 1 章 信息社会与图书馆

## 1.1 何谓信息社会

### 1.1.1 IT（信息技术）的飞速发展

在我们的日常生活与工作中，计算机或互联网等信息技术已不可或缺。信息技术飞速发展，社会变革使原有各种限制不断放宽，个人意识变化产生社会价值观多元化。受此影响，图书馆所处的社会环境发生了巨大变化。要研究图书馆或信息服务今后的发展方向，重要的一点就是要认清图书馆环境的变化方向。

首先，让我们来看看各种信息媒体的发展状况，这是信息技术发展的具体体现。（请参照表 1-1）

表 1-1 信息媒体的发展动向

| 项目                    | 单位  | 1998    | 2003    | 2008    | 1998 | 2003 | 2008 | 备注                         |
|-----------------------|-----|---------|---------|---------|------|------|------|----------------------------|
| 书籍发行                  | 亿日元 | 17, 119 | 14, 793 | 14, 817 | 100  | 86   | 87   |                            |
| 杂志发行                  | 亿日元 | 21, 645 | 19, 166 | 17, 807 | 100  | 89   | 82   |                            |
| 报纸销售收入                | 亿日元 | 12, 927 | 12, 640 | 12, 308 | 100  | 98   | 95   |                            |
| 影视行业收入                | 亿日元 | 1, 709  | 2, 033  | 1, 948  | 100  | 119  | 114  | 无 1998 年数据，<br>使用 2000 年数据 |
| 电影视频软件市场<br>（租赁 + 销售） | 亿日元 | 4, 439  | 5, 276  | 5, 209  | 100  | 119  | 117  |                            |
| 音乐唱片生产金额              | 亿日元 | 6, 075  | 3, 997  | 2, 961  | 100  | 66   | 49   | 唱片、CD、卡式<br>录音带销售额合计       |
| 卡拉 OK                 | 亿日元 | 10, 982 | 7, 851  | 6, 899  | 100  | 71   | 63   |                            |

续表

| 项目                         | 单位  | 1998     | 2003     | 2008     | 1998 | 2003 | 2008 | 备注                          |
|----------------------------|-----|----------|----------|----------|------|------|------|-----------------------------|
| 网上音乐销售                     | 亿日元 | 958      | 1, 129   | 1, 773   | 100  | 118  | 185  | 无 1998 年数据, 使用 2000 年数据     |
| 地波电视营业收入<br>(NHK + 民营广播电视) | 亿日元 | 28, 312  | 29, 548  | 28, 981  | 100  | 104  | 102  | 无 1998 年数据, 使用 2000 年数据     |
| 有线广播电视收入                   | 亿日元 | 2, 244   | 3, 330   | 4, 667   | 100  | 148  | 208  | 无 1998 年数据, 使用 2000 年数据     |
| 电子游戏(软件 + 硬件)              | 亿日元 | 6, 586   | 4, 462   | 6, 580   | 100  | 68   | 100  |                             |
| 动漫市场                       | 亿日元 | 1, 651   | 1, 903   | 2, 129   | 100  | 115  | 129  | 剧场放映 + 电视播放 + 视频软件播放 + 网络点播 |
| 互联网用户数                     | 万人  | 5, 993   | 7, 730   | 9, 011   | 100  | 138  | 161  | 无 1998 年数据, 使用 2001 年数据     |
| 通信销售额                      | 亿日元 | 23, 900  | 27, 900  | 41, 400  | 100  | 117  | 173  | 无 1998 年数据, 使用 2000 年数据     |
| 电话通信业销售额<br>(第一种 + 第二种)    | 亿日元 | 164, 971 | 161, 403 | 154, 251 | 100  | 98   | 94   | 无 1998 年数据, 使用 1999 年数据     |
| 移动通信市场(手机)                 | 亿日元 | 59, 822  | 90, 445  | 90, 108  | 100  | 151  | 151  |                             |

(表中数据源于“電通総研編『情報メディア白書 2010』ダイヤモンド社”)

该表显示的是 16 种信息媒体(及类似媒体)在三个不同时间(1998 年、2003 年、2008 年)的实际业绩值及指数(以 1998 年为 100)。为便于比较,实际业绩值尽量使用销售金额。

我们从表 1-1 中可以推测出以下几点:

第一, 当今作为信息载体的信息媒体多种多样。“书籍”、“杂志”、“报纸”等纸质印刷品, 被称为活字媒体。视频软件、音频软件、卡拉 ok、电视等是提供影像、音乐的媒体。此外还有互联网、电话等人们相互沟通交流使用的媒体。当今社会存在着各种各样的信息媒体, 即媒体的多样性。

第二，不同的媒体发展态势不同。有的在不断发展，有的则停滞不前甚至衰退。印刷媒体的市场规模在逐渐缩小，“网上音乐销售”、“有线电视”、“互联网”等电子媒体增长显著。不同的媒体，增长率有所不同。用一句话来概括，即印刷品一统天下的情况的确已发生了变化。

第三，个人的沟通交流手段不断推陈出新。互联网和手机的发展就说明了这一问题。

这就是图书馆所处的环境，也是图书馆用户所处的环境，甚至可以说这是现代人置身其中的信息环境。在媒体利用方面，家庭与工作单位之间的差别越来越小。过去，计算机是仅为企业等使用的“高级”机器，而现在，单位都规定计算机要有一定的使用年限，反而是家庭常会购买最新型的个人计算机。

综上所述，社会生活中的信息环境正在发生巨大变化，如果图书馆无视这种状况，依旧像过去那样主要提供印刷品文献，则无法满足用户需求。在思考图书馆的信息服务时，我们首先要对这个问题有清醒的认识。

### 1.1.2 互联网带来的革命性变化

以上提及的信息媒体，与图书馆信息服务关系最为密切的，就是互联网。日本互联网的使用频率如下表所示。

表 1-2 互联网的使用频率（2008 年末，单位 %）

|                 | 个人计算机 | 手机   |
|-----------------|-------|------|
| 每日至少使用 1 次      | 47.3  | 49.8 |
| 每周至少使用 1 次      | 28.1  | 16.7 |
| 每月至少使用 1 次      | 12.4  | 8.2  |
| 超过一个月以上时间使用 1 次 | 8.2   | 12.2 |
| 无回答             | 4.0   | 13.1 |

（電通総研編『情報メディア白書 2010』ダイヤモンド社，p189）

50% 的人每天都在使用互联网。到目前为止，除印刷品外，还没有任何一种信息媒体能具有如此强大的影响力。更何况与印刷品等相比，互联网具有方便、简单的特点，人们利用手机就能上网。