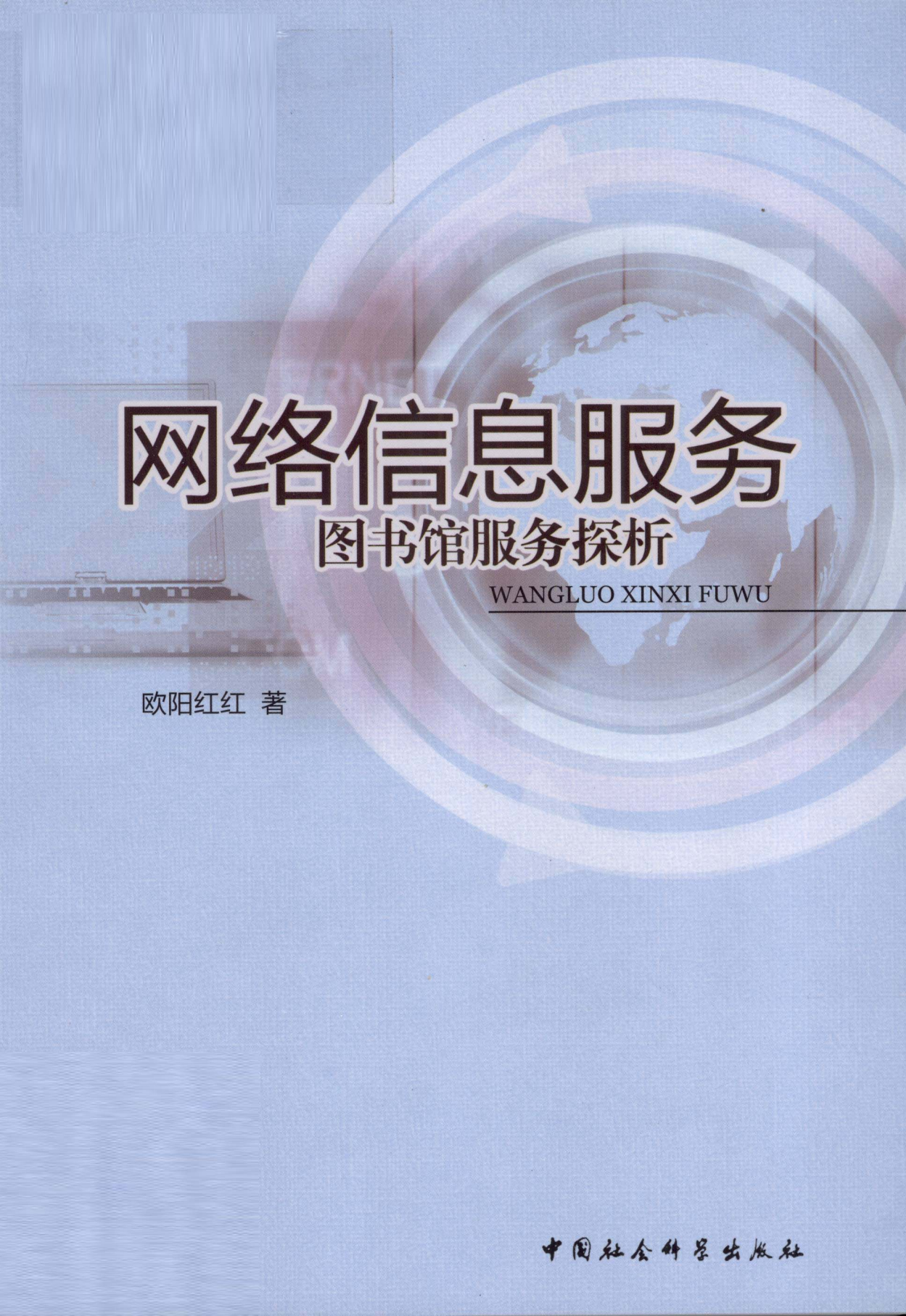




网络信息服务

图书馆服务探析

WANGLUO XINXI FUWU

欧阳红红 著

中国社会科学出版社



网络信息服务

图书馆服务探析

WANGLUO XINXI FUWU

欧阳红红 著

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

网络信息服务：图书馆服务探析/欧阳红红著. —北京：中国社会科学出版社，2011. 12

ISBN 978 - 7 - 5161 - 0655 - 6

I. ①网… II. ①欧… III. ①互联网络—应用—图书馆服务
IV. ①G252 - 39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 053357 号

网络信息服务：图书馆服务探析 欧阳红红著

出 版 人 赵剑英

责任编辑 张 林 (mslxx123@sina.com) 侯苗苗

责任校对 石春梅

封面设计 李尘工作室

技术编辑 戴 宽

出版发行 中国社会科学出版社

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 邮 编 100720

电 话 010 - 84039570 (编辑) 64058741 (宣传) 64070619 (网站)
010 - 64030272 (批发) 64046282 (团购) 84029450 (零售)

网 址 <http://www.csspw.cn> (中文域名：中国社科网)

经 销 新华书店

印 刷 北京市君升印刷有限公司 装 订 廊坊市广阳区广增装订厂

版 次 2011 年 12 月第 1 版 印 次 2011 年 12 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16

印 张 15.25

字 数 251 千字

定 价 46.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书，如有质量问题请与本社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

序 言

随着以网络为中心的计算机技术、通信技术、数字信息化技术的迅速发展,计算机网络正以强大的生命力与巨大的信息提供能力以及检索能力风靡全球,这使信息的传递、获取进入了全新的网络时代。在数字化与网络化的环境下,搜索引擎等网络工具的不断强化与网络资源的日益丰富,改变着人们获取信息资源的方式和习惯。用户获取信息渠道和方式的多元化,给图书馆的信息服务带来了强大的冲击,使图书馆的传统优势地位面临着严峻的挑战。图书馆不再成为用户获取信息的唯一或最主要的场所,其作为社会主要信息服务中心的地位正在逐步下降。但另一方面,各项新的信息技术在图书馆的广泛应用,使图书馆信息服务的内容、服务方式、服务手段、服务环境也随之发生了巨大的变化。信息服务突破了读者进入图书馆的空间限制,突破了现实馆藏的限制,服务对象的分布也突破了地域的限制,呈现出信息资源存取网络化、参考咨询虚拟化、服务个性化、知识共享全球化的态势,图书馆在面临挑战的同时也面临着新的发展机遇。面对这一切,作为图书馆各项工作的出发点和归宿的信息服务如何改变服务理念,创新服务方式,从阵地服务向网络化服务转型,从以资源为中心向以用户为中心转变,主动为用户提供快捷有效而专业的服务,建立可持续发展的服务体系,满足用户对图书馆信息服务的需求,是每个图书馆都需要在发展中不断探讨和总结的。

为此,漳州师范学院图书馆馆长欧阳红红撰写了《网络信息服务——图书馆服务探析》一书。该书立足于网络化的信息环境,基于以

信息用户的信息需求为导向的服务宗旨,以 Web 2.0 的理念与技术为支撑,以图书馆信息服务为研究视角,结合该领域的最新研究成果,从书目信息服务、数字参考咨询、个性化信息服务、移动图书馆服务、Web 2.0 与图书馆信息服务的创新、图书馆网络信息服务评价等多个方面论述了网络环境下图书馆信息服务,同时也指出了各种信息服务工作中存在的不足,并指明了图书馆信息服务的发展趋势。

该书采用理论讲述与案例分析相结合的编写形式,寓理论研究及应用研究于一体,融入了近年来相关领域的研究成果,梳理、总结了图书馆信息服务的最新理论研究和实践发展,是一部网络时代在图书馆信息服务研究领域具有较高参考价值的理论专著。该书在理论研究的同时,强调实际问题的解决,具有较强的可操作性,可以为图书馆服务的理论研究与实践探索提供借鉴和启迪,可以作为图书馆学理论工作者和图书馆员的学习参考用书。

福州大学信息化建设办公室主任
福州大学信息管理研究所所长
教授、研究馆员、博士生导师

张文德

2011 年 11 月 15 日

目 录

序言	(1)
第一章 图书馆信息服务	(1)
第一节 图书馆信息服务的内涵	(2)
第二节 图书馆信息服务理念的发展	(6)
第三节 图书馆信息服务基本原则	(10)
第四节 图书馆信息服务的发展	(16)
第二章 图书馆网络信息服务	(20)
第一节 网络环境对图书馆信息服务的影响	(20)
第二节 图书馆网络信息服务内涵	(26)
第三节 图书馆网络信息服务的特点与模式	(30)
第四节 图书馆网络信息服务的现状与存在的问题	(34)
第五节 图书馆网络信息服务的发展思路	(41)
第三章 网络环境下的书目信息服务	(47)
第一节 书目信息服务及其现状	(47)
第二节 FRBR 与现代书目服务	(58)
第三节 Web 2.0 环境下书目服务的新发展	(67)

第四节 新一代 OPAC 案例分析	(83)
第四章 数字参考咨询服务	(88)
第一节 数字参考咨询服务的发展现状	(88)
第二节 实时交互式数字参考咨询	(96)
第三节 合作数字参考咨询及其主要系统分析	(108)
第四节 我国数字参考咨询服务的发展策略	(121)
第五章 个性化信息服务	(128)
第一节 个性化信息服务的内涵与特征	(129)
第二节 个性化信息服务类型	(131)
第三节 MyLibrary 个性化服务系统	(136)
第四节 我国图书馆个性化服务现状及未来发展	(142)
第六章 移动图书馆信息服务	(148)
第一节 移动互联网与移动图书馆	(148)
第二节 移动图书馆在我国的发展实践	(154)
第三节 移动图书馆信息服务解决方案	(161)
第四节 移动图书馆信息服务的发展趋势	(171)
第七章 Web 2.0 与图书馆信息服务的创新	(174)
第一节 Web 2.0 与图书馆 2.0	(174)
第二节 基于 Web 2.0 的图书馆信息服务创新	(182)
第三节 web 2.0 的综合应用 ——重庆大学图书馆 2.0 整体解决方案	(191)
第四节 Web 2.0 环境下图书馆信息服务的走向	(197)
第八章 图书馆网络信息服务满意度评价	(205)
第一节 图书馆网络信息服务满意度评价的内涵	(205)
第二节 图书馆网络信息服务评价体系构建	(209)
第三节 图书馆网络信息服务的测评方法选择	(220)

第四节 图书馆网络信息服务测评的实施	(223)
参考文献	(228)
后记	(239)

第一章

图书馆信息服务

人类社会已进入了信息时代，作为信息收集、加工、存储及传递的重要场所的图书馆，在信息社会中扮演着越来越重要的角色。而服务是图书馆各项工作的出发点和归宿，是图书馆事业发展的灵魂和核心，也是检验和评估图书馆工作的重要标准。为用户提供快捷有效而专业的服务是图书馆追求的终极目标。图书馆工作的最终价值就是通过服务社会、服务用户来实现和体现的。在图书馆的整个实践过程中，服务理念、服务手段、服务方式始终贯穿其中，是直接影响图书馆服务对象对文献信息资源的需求能否实现的关键，体现着图书馆整体工作的质量和水平。如果说 20 世纪的图书馆是以藏书多为荣的话，那么，今天的图书馆馆藏的多少和馆舍的大小已不再是评价其优劣的最主要标准。因为，这些只要有一定的经济实力都有可能达到。在信息时代，一个图书馆的作用和地位，将取决于图书馆的信息服务手段是否现代化、高效率，是否能满足用户的信息需求。服务质量才是区别各个图书馆好坏的根本所在。特别是随着 21 世纪数字化网络化时代的到来，原本属于图书馆独有的传统领地正受到市场竞争的巨大冲击，图书馆要生存，要在竞争中持续发展，就必须提高信息服务质量和管理水平。

第一节 图书馆信息服务的内涵

一、图书馆信息服务的含义

所谓的信息服务是信息服务机构或系统向用户按照一定的方式提供信息的活动过程。具体来说,也就是信息服务提供者对相关信息进行搜集、整理、加工,利用各种手段和方式为信息用户(社会或机构内部用户)提供信息产品和服务的过程与活动。信息服务是以用户需求为导向、以信息服务内容为基础、以信息服务方式与策略为保障、以信息服务人员或系统为纽带,借助各类信息工具而开展的活动。其基本宗旨就是更好、更高效地利用信息资源,充分发挥其效用,将实现了增值的信息提供给用户,从而满足信息用户对文献、信息的需求。与此相对应的,图书馆信息服务就是指图书馆以用户的信息需要为依据,以信息资源为基础,利用图书馆的各种设施或其他条件,通过对文献信息或网络信息的搜集、整理、开发、传递和交流,向用户提供信息产品和服务的过程。除此之外,作为社会文化与教育中心的图书馆,开展宣传、教育、导读等服务活动也是其信息服务的重要方面。图书馆信息服务的工作实质是向用户传播知识、交流信息、进行教育、丰富文化生活。

图书馆要开展信息服务,必须具备五个基本的要素:

第一,信息服务的对象,亦即信息用户,它是信息的接收者,也是推动图书馆信息服务发展的原始动力;

第二,信息提供者,亦即服务者,也就是图书馆及其相关人员,他们通过对文献资源的选择、加工、整理,形成信息产品来满足用户的信息需求。它是信息服务的主体;

第三,信息产品,它是指经过图书馆收集、整理、加工出来的各种已知的或潜在的社会信息、科学知识及科研成果,它构成了信息服务区别于其他服务的本质特征;

第四,信息服务设施,如馆舍、图书流动车等服务场所和计算机、通信设备、复印机等技术设备,它是开展信息服务所需的物质支撑;

第五,信息服务方法,如推送技术、软件技术、视频技术等,它是开展信息服务过程中所运用的各种技术与方法,是提高信息服务效率的必备手段。

二、图书馆信息服务的主要内容

图书馆信息服务是图书馆以馆藏为主体,通过搜集、处理、存储、传递各种文献信息并提供技术服务的一项工作。随着现代信息技术和网络技术的发展,图书馆信息服务的内涵、形式和组织方式极大扩展,已经远远超越了传统图书馆的文献检索、文献提供及参考咨询等服务,图书馆正朝着收藏数字化、传递网络化、信息存储自由化、资源共享化和结构连接化的方向发展。其服务内容主要体现在以下几个方面:

1. 文献借阅服务

它主要包括外借服务、阅览服务。文献借阅服务是图书馆信息服务中最传统、最基本、最直接、最经常,也是最大量的一种服务方式,是图书馆的主要服务内容。它是读者利用图书馆中各种文献的主要渠道,是图书馆文献资源与读者之间联系的“纽带”,也是衡量图书馆工作好坏的重要标志之一。这种服务方式要求为读者提供较长的开放时间、丰富的文献类型、舒适方便的阅览环境和优质高效的服务工具,如:计算机、复印机、扫描仪、微缩阅读机等。后来随着计算机技术和网络技术的进步与发展,新的信息载体和表现形式——电子图书(e-book)应运而生。电子图书借阅也成为图书馆在提供传统服务之外的一种重要服务内容和方式。但即使如此,纸质的文献借阅服务在网络化服务的今天,作为图书馆的一种传统服务类型依旧具有强大的生命力。大多数的用户还是通过这种方式来利用图书馆的。此外,文献借阅服务还包括邮寄外借、馆外流动借阅和文献复制服务等。

2. 参考咨询服务

参考咨询是图书馆参考咨询人员针对用户提出的疑难问题,利用各种参考工具、检索文献、专题数据库及网络资源,帮助用户查寻或直接提供有关文献、信息及信息检索途径,用个别解答的方式为用户服务的一种服务方式。参考咨询服务的形式与内容随时代而发展。

传统参考咨询服务大致可分为以下四种:(1)咨询服务。咨询服务包括一般性知识问答咨询和研究型咨询(或称为课题咨询)。一般性知识

问答咨询主要指图书馆参考馆员可以凭借自己的知识积累或通过查阅一些工具书等就能较快对用户的问题给出解答。研究型咨询则为一种较深层次的咨询服务。用户提交的问题专业性较强,需要参考馆员具有较好的专业背景和较强的利用、处理信息的能力,需要对多种参考工具和信息资源进行综合分析研究而得出结果。传统参考咨询的信息源主要是本馆的馆藏、参考工具和检索工具,如各种百科全书、字典、年鉴、手册、书目、索引、文摘等。(2) 文献检索服务。即根据读者的要求,图书馆参考馆员利用检索工具,通过一定的途径和方法,查找出与读者需求相关的文献的一种服务方式。它主要有文献检索、数据检索、事实检索三种检索类型。信息检索的对象包括所有图书馆能利用的各种载体、类型的资源。信息检索手段主要采用手工检索或计算机检索。文献检索服务中也包括查收查引等。(3) 科技查新服务。主要指一些具有查新业务资质的图书馆,按照《科技查新规范》,对委托人提供的资料查证其新颖性的一种服务,它是检索服务与咨询服务的延伸。(4) 专题信息服务。专题信息服务又称为定题跟踪服务,是图书馆针对用户研究课题的需要,全面系统地检索文献信息,并通过对信息的筛选、评析和重新组配,连续地为用户提供符合课题需要的个性化信息产品的综合服务。它属于深层次研究型咨询服务。以上这些参考咨询主要是手工或半自动方式,基于馆员和读者面对面的交流,通过个别解答提问,向读者提供具体的文献、文献知识和文献线索。

在网络环境下,参考咨询逐渐呈现数字化、虚拟化、网络化的趋势,虚拟参考咨询服务成为主流。它是图书馆通过网络向用户提供信息咨询的一种新型服务方式。用户的提问和咨询专家的解答通过电子邮件、电子公告板、论坛、网络聊天室、在线聊天工具等各种方式来进行。根据开展服务时的状态,虚拟参考咨询有以下几类:(1) 常见问题解答(FAQ),即图书馆将参考咨询过程中经常遇到的典型问题进行收集、整理、分类,并将答案汇总公布在图书馆主页上,提供用户浏览。(2) 异步交互式网上咨询(也称为网上非实时参考咨询),它主要通过电子邮件(E-mail)、网络表单(Web-forms)、网络公告板(BBS)等方式进行。(3) 同步交互式网上咨询(即实时咨询),主要包括在线聊天、呼叫中心、即时信息、同步浏览、视频或网络会议等。

与传统参考咨询的参考信息源相比,现代数字信息资源有更为强大的

检索功能,检索的深度、广度、角度可随用户需求的不同而改变,可进行多元性的布尔逻辑和多途径、多项目组配检索,由文献线性检索发展到全文检索、数值检索、图形检索等。参考咨询的信息来源也更为广泛,网络环境中的所有信息都可为参考咨询服务工作所用。

3. 馆际互借与文献传递服务

馆际互借是指图书馆之间或图书馆与其他文献情报部门之间根据协定相互利用对方馆藏文献以满足本馆读者文献需求的一种服务方式。主要是针对物理性资源的获取,一般采用的是对出版物的返还式借阅,实现了跨馆跨地域的藏书资源共享。

文献传递是馆际互借在网络环境下的另一种表现形式。是指图书馆工作人员根据用户的需求,通过传真或 E-mail 电子文本等形式,为用户获取其他馆收藏的电子文献的一种服务方式。用户只需向图书馆提供一个电子邮件地址就可获得相应的服务。它是一种无须返还的馆际互借,具有操作简单、快捷、便于共享等优点。传递的内容也不再局限于物理馆藏中所收藏的文献资料,网络数据库资源以及因特网资源中的各类信息都将成为传递的对象。

馆际互借与文献传递服务使图书馆从凭借一馆之力来满足用户需求的服务方式,转变为多馆资源的共知、共享,大大提高了文献资源的利用率和满足率。

4. 宣传与导读服务

要提高文献利用率,图书馆就必须要加强宣传与导读工作。要对读者进行馆情和馆藏介绍、服务项目介绍、各种资源的使用方法介绍等;也可以开展新书通报、书评讲座,编制导读书目,推荐优秀读物等。通过各种形式的宣传报道与导读工作,可以让读者及时了解图书馆文献信息收藏及开发利用情况,吸引更多的读者利用图书馆资源,使读者潜在的文献信息需求转化为现实需求。在网络环境下,宣传与导读还可通过图书馆的主页、微博等途径实现。

5. 用户研究与用户教育

用户研究,即对用户的阅读需求、阅读心理、阅读动机、阅读兴趣、阅读能力、文献获取行为及规律的研究等,也包括阅读效果及服务效果的评估、用户信息意识的调查等。用户是图书馆的服务对象,对用户的研究

是做好信息服务工作的前提,是提高服务质量的重要一环。

在了解用户需求情况的基础上,还要积极开展用户教育工作。在传统的服务环境中,用户教育主要是举办各类与利用图书馆有关的讲座、培训,开设文检课,向读者介绍文献和文献检索知识,辅导读者利用图书馆。在网络环境中,应对用户进行信息基础理论、信息检索、信息利用教育、计算机操作和应用能力教育、网络认知能力和信息评价等方面的教育,不断培养其信息意识,提高其检索和获取信息的技能,提升其信息能力和信息道德水平。

6. 特色化服务

当今环境下的特色化服务主要是指特色化数据库提供的信息服务。每个传统图书馆的馆藏文献都有自己的亮点和特色内容,对这一部分特色化实体馆藏进行有效地开发建设和挖掘,深入到知识单元内部,建立一个富有特色的数字化的内容体系,更好地体现“你无我有,你有我优”的特色。这种特色数据库的建立将是实现资源共享的重要举措,也是未来图书馆信息服务的一个发展方向。除此之外,图书馆还要考虑为读者提供特色化的服务形式,以吸引更多的用户来使用图书馆,扩大图书馆的影响力。

7. 个性化信息服务

个性化服务是指图书馆根据用户的特性提供具有针对性的信息内容或系统功能,能够满足用户的个人信息需求的一种服务,它包括个性化信息定制服务、个性化信息推送服务、学科信息门户服务、个性化信息推荐服务和个性化信息检索服务几种形式,是培养个性、引导知识信息消费、促进知识创新的人性化服务,是当前图书馆信息服务的重要内容和发展的趋势。(后面将有专门的章节论述)

可见,现代信息服务已经形成了一个外延广阔、内涵丰富的庞大体系。信息技术的发展使现代信息服务发生了革命性变革,信息服务正在以全新的方式展现在我们面前。

第二节 图书馆信息服务理念的发展

服务理念是指人们从事服务活动的主导思想,即服务主张和服务理

想。图书馆服务理念则是图书馆开展服务工作的理论依据和行动准则,它不仅是“为建立理想的用户关系、赢得用户信任所确定的基本信念和价值标准,同时也是馆员在从事服务工作中应遵循的基本信念和准则”。树立正确的服务理念,为用户提供满意优质的服务,将永远是图书馆的头等大事。从19世纪50年代开始,在150多年的发展历程中,图书馆的服务理念也随着时代的演变不断深化、完善。

1. 杜威的图书馆读者服务“三适当”准则

19世纪下半叶,图书馆学在美国得到巨大发展,卡特和杜威是其中一批卓越的图书馆学家的代表。1876年美国著名图书馆学家杜威提出图书馆读者服务“三适当”准则,即“在适当的时间,给适当的读者,提供适当的服务”。这条准则将图书馆资源的选择、提供与图书馆服务结合起来,对确立图书馆的服务理念具有开拓意义。

2. 阮冈纳赞的图书馆学“五定律”

1931年,印度图书馆学之父阮冈纳赞在其所著的《图书馆学五定律》一书中提出了著名的图书馆学“五定律”,它们是:书是为了用的(Books are for use);每个读者有其书(Books are for all);每本书有其读者(Every book has its reader);节省读者的时间(Save the time of the reader);图书馆是一个生长着的有机体(The a library is a growing organism)。第一定律“书是为了用的”,这是图书馆的基本法则,是图书馆开展一切服务工作的前提和存在的价值。它表明图书馆不仅具有收藏和保护图书的职能,更重要的是要使图书充分发挥它的作用。它彻底改变了传统图书馆以“收藏”为主的服务观念,确立了以利用为根本的服务宗旨,点出了图书馆工作职能的精髓。第二定律“每个读者有其书”,它改变了“书为特定少数人服务”的理念,提出了图书的社会化。阮冈纳赞认为应一视同仁地向每个人提供图书,所有人都享有看书、学习和享受的机会。这种坚持平等权利原则的主张,鲜明地体现了以人为本的服务宗旨,揭示了近现代图书馆服务的本质。这条定律也即“书为人人”。第三定律“每本书有其读者”,其基本理念是让每一本书都能得以适用,使每本书找到需要它的读者,强调的是图书馆的藏书应具有较强的针对性,能充分发挥效用。为此,图书馆应努力采取一切的手段与方式来“为书找人”。这条定律为图书馆开展读者服务提供了理论基础。可以说,它与第二定律从根本

上确立了图书馆服务从“书本位”向“人本位”转变的基本思想认识。第四定律“节省读者的时间”，它强调的是图书馆服务的效率和效益，也就是说要改革管理方法，节省读者的宝贵时间。第五定律“图书馆是一个生长着的有机体”，它概括了图书馆的发展观，认为图书馆的发展不仅包括图书馆内部的藏书、读者和工作人员的不断发展，也包括由于客观形势的变化而引起的图书馆工作在深度和广度上的发展。这条定律对图书馆事业的可持续发展提出了理论依据。

阮冈纳赞的图书馆学“五定律”是对杜威图书馆服务“三适当”准则的继承和发展，深刻揭示了图书馆的使命、存在价值、发展机理和发展规律，强调了图书馆应以读者为中心、服务至上的理念和图书馆要适应社会需求的发展思想。这五条定律所体现出的“以人为本”的思想，对图书馆学的发展具有深远的影响，为确立现代图书馆服务理念奠定了思想基础，被图书馆界一直尊为经典理论。

3. 米切尔·戈曼的图书馆学新五定律

1995年美国学者米切尔·戈曼（Michael Gorman）在阮冈纳赞的基础上，又提出了图书馆事业的五条新法则，人们称之为“新五律”。其主要内容是：第一定律“图书馆服务于人类文化素质”，认为为个人、团体及整个社会服务是图书馆工作最重要的原则，是图书馆工作产生、存在与发展的第一推动力。第二定律“重视各种知识传播的方式”，认为面对电子图书的冲击，应重视各种知识传播方式。因为每一种新的传播方式都是对原有传播方式负载能力的增强与补充。第三定律“明智地采用科学技术，提高服务质量”，认为要明智地将新技术与新方法成功地结合到现有活动和服务的过程中，充分利用科学技术的优势来提高服务的质量。第四定律“确保知识的自由存取”，认为图书馆应成为人类文化成果和知识的共同收藏之所，要努力保持向所有人开放，使所有人都有机会使用。第五定律“尊重过去，开创未来”，强调图书馆应在继承和发展传统服务的基础上，调整和变革图书馆服务的功能和意义，通过不断的创新，以发展的眼光看待未来，才能与时俱进，既保持自己的特色，又争取更美好的前景与未来，在时代发展中立于不败之地。

“新五律”是针对当今图书馆及其未来发展趋势而提出的，具有其鲜明的时代特征。它是对阮冈纳赞图书馆学五定律所蕴含真理的重新解释，

它强调了服务的目标、质量,而且把服务的内涵提高到了人类文化素质、知识传播和对知识的自由存取的高度,指出随着时代的发展,科技的进步,信息环境、用户的需求都在发生着变化,图书馆工作不断地出现新的内容,但服务仍是图书馆的最根本所在。

4. 南开大学柯平教授的图书馆服务的“新五定律”

南开大学的柯平教授结合信息时代图书馆服务的发展要求,对新老五定律的服务精神进行了提炼,他提出了建立图书馆服务的“新五定律”:第一定律是“全心全意地为每一个读者或用户服务”,强调依然要从思想上树立“以读者或用户为中心”的服务理念。第二定律是“服务是‘效率、质量与效用’的统一”,强调了服务过程中要注意“效率”、“质量”、“效用”三者缺一不可,既要保证质量和效用,又要节省读者时间。第三定律是“提高读者和用户的素养”,强调图书馆应采取各种有效措施,努力提高读者和用户的各方面技能与素养,以保证其能自如获取图书馆提供的各种知识与信息。第四定律是“努力保障知识与信息的自由存取”,强调的是图书馆服务的最高境界和目标。第五定律是“传承人类文化”,强调图书馆服务的长远目的是促进生产力的发展和社会的进步,促进人类文化的发展。

5. 范并思教授的图书馆学 2.0 五定律

当前,我们面临着新一轮的 Web2.0 所带来的 Lib2.0 浪潮的冲击,面对改变了的新的信息环境,新老五定律又孕育了新的思想内涵。2006 年 3 月,范并思先生在自己的博客上提出了 Lib 2.0 五定律:第一定律是“图书馆提供参与、共享的人性化服务”。指出 Lib2.0 所实现的不仅是要提供人性化的服务,将人文理念自觉地运用于信息技术中,使用户在图书馆服务和利用服务的方式上拥有更多的自主权,能够更好地相互分享,而且要创造条件让用户积极的参与。共享与参与的理念已成为图书馆在网络时代存在的基础。这个原则是阮氏的“书是为了用的”在新的网络环境下的应用与拓展。第二定律是“图书馆没有障碍”。它表明人们在使用图书馆时要没有障碍,每个人都可便利地获得他想要的信息。这个原则是与阮氏的第二定律“每个读者有其书”相对应的。第三定律是“图书馆无处不在”。在信息时代只有实现了图书馆无处不在,才能真正体现“每本书有其读者”的精神。第四定律是“无缝的用户体验”。也就是说对用户而