

W ANGLUO HUANJING XIA TUSHUGUAN DE
YONGHU YANJIU YU XINXI FUWU

网络环境下图书馆的 用户研究与信息服务

■ 湛爱容◎编著



W ANGLUO HUANJINGXIA TUSHUGUAN DE
YONGHU YANJIU YU XINXI FUWU

网络环境下图书馆的 用户研究与信息服务

■ 湛爱容◎编著

安徽师范大学出版社
· 芜湖 ·

图书在版编目(CIP)数据

网络环境下图书馆的用户研究与信息服务 / 谌爱容
编著. — 芜湖: 安徽师范大学出版社, 2017.7
ISBN 978-7-5676-2763-5

I. ①网… II. ①谌… III. ①图书馆工作-情报服务-
网络环境-研究 IV. ①G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 044299 号

网络环境下图书馆的用户研究与信息服务

谌爱容 编著

责任编辑: 胡志立 薄 雪

装帧设计: 任 彤

出版发行: 安徽师范大学出版社

芜湖市九华南路 189 号安徽师范大学花津校区

网 址: <http://www.ahnupress.com/>

发 行 部: 0553-3883578 5910327 5910310(传真)

印 刷: 虎彩印艺股份有限公司

版 次: 2017 年 7 月第 1 版

印 次: 2017 年 7 月第 1 次印刷

规 格: 700 mm × 1000 mm 1/16

印 张: 15

字 数: 248 千字

书 号: ISBN 978-7-5676-2763-5

定 价: 40.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与发行部联系调换。

前 言

计算机技术、网络技术和通信技术的迅速发展,使网络在给图书馆用户服务工作带来便利和快捷的同时,也给图书馆用户服务工作提出了严峻的挑战。网络时代图书馆的信息资源结构、用户服务内容、用户服务模式、用户服务层次等都与传统图书馆截然不同。如何顺应网络时代的发展要求,积极拓宽服务领域、深化服务层次、革新服务内容,并据此积极推进图书馆内部业务的重新整合,这是网络时代各个图书馆必须要面对的共同话题。

本书共分为五大部分。第一部分(第一章)论述了网络环境下图书馆用户的变化、用户服务的原则以及用户利用信息的心理机制和行为机制等。第二部分(第二章)论述了现代图书馆用户服务的各种环境,主要对用户服务的社会环境、网络环境及服务环境三大方面进行阐述。第三部分(第三章到第九章),分别论述了网络时代图书馆为用户提供的各种服务工作,主要包括:用户教育、网络信息检索服务、信息资源整合服务、用户专业对口的教学支持服务、网络参考咨询服务、馆际互借与文献传递服务、个性化服务等。这部分着重阐述了图书馆各种服务工作的作用、内容、模式、不足与改进措施等。第四部分(第十章),阐述图书馆用户服务工作的效益、效果评价。第五部分(第十一章)阐述为更好的发展图书馆、适应用户服务的要求,图书馆必须在原有基础上进行资源、业务、机构的重新组织,以适应新的服务模式。

由于作者是高校图书馆工作人员,因此本书所阐述的内容主要针对高校图书馆系统。

本书在创作过程中,参考、引用了大量学者的研究成果。在此,向这些辛苦耕耘的前辈们表示衷心的感谢和由衷的敬意。

由于作者水平有限，书稿难免存在不足与谬误之处，敬请业界专家、学者批评指正。

编者

2016年7月18日

目 录

第一章 用户研究与信息服务概论	1
第一节 用户与用户服务	1
第二节 网络时代的用户需求	9
第二章 图书馆用户服务环境	15
第一节 社会环境对用户服务的影响	15
第二节 网络环境对用户服务的影响	20
第三节 服务环境对用户服务的影响	25
第三章 网络环境下的用户教育	30
第一节 用户教育概述	30
第二节 用户教育的内容和形式	35
第三节 网络环境下用户教育的发展举措	39
第四章 网络信息检索服务	43
第一节 网络信息资源	43
第二节 网络信息检索服务	45
第三节 科学信息的网上检索	50
第四节 网络信息检索效果的测评与优化	57
第五章 信息资源的整合与集成服务	65
第一节 信息资源整合概述	65

第二节	信息资源整合模式	69
第三节	网络信息资源整合相关问题	73
第四节	信息资源整合存在问题与优化措施	81
第六章	用户专业对口的教学支持服务	87
第一节	学科导航服务	87
第二节	学科信息门户	97
第三节	学科馆员制度	108
第四节	电子教学参考服务	117
第五节	多媒体课件开发服务	124
第七章	网络参考咨询服务	130
第一节	网络参考咨询服务概述	130
第二节	网络参考咨询服务的实施	133
第三节	对网络环境下参考咨询服务的几点思考	140
第八章	文献传递服务	148
第一节	文献传递服务综述	148
第二节	文献传递服务的实践	151
第三节	文献传递服务存在的问题及优化措施	156
第九章	个性化服务	167
第一节	个性化服务概述	167
第二节	个性化服务的实现要点	172
第三节	MyLibrary	176
第十章	基于用户的图书馆服务质量评价	184
第一节	图书馆服务质量评价概述	184
第二节	图书馆服务质量评价指标体系的建立	188

第十一章 以用户为中心的新型服务体系的建立——图书馆重组	199
第一节 图书馆重组概述	199
第二节 BPR理论与图书馆重组	202
第三节 图书馆重组的主要内容	204
结束语	218
参考文献	220

第一章 用户研究与信息服务概论

据中国互联网络信息中心（CNNIC）发布的第37次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2015年12月，中国网民规模达6.88亿^①。在网络环境的冲击下，图书馆正在逐步调整自己的馆藏资源和运作模式，力求尽快适应信息环境的变迁和信息载体的进步。这种调整突出表现在：在信息载体上，图书馆把纸质资源、电子资源、缩微制品、音像资料、网络资源等均纳入馆藏范围之内，而且电子资源、网络资源呈逐年上升趋势；在服务模式上，除提供传统的书刊浏览、借阅外，还提供网络信息服务，而且网络信息服务的内容和层次都在不断完善提高；在服务对象上，除为到馆的用户提供各种服务外，还通过网络为广大用户提供各种信息服务。

第一节 用户与用户服务

用户是图书馆服务的对象，是图书馆一切活动的主体，是图书馆诸多要素相互联系、相互作用的出发点与归宿。用户与服务关系密切，准确而全面地掌握用户的知识结构、实际技能、信息特征以及需求与利用能力等方面的详细情况，是开展高效化信息服务工作的关键。图书馆服务工作的宗旨是准确、及时、方便、灵活、周到地为用户提供所需要的各种信息服务，全心全意满足用户的信息需求，即围绕用户开展信息服务工作。

^① 中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL].[2016-02-22].http://www.chinaxwcb.com/2016-02/18/content_334174.htm.

一、服务对象的拓展

读者和用户是图书馆对服务对象的称呼。以前称图书馆的服务对象为“读者”，即凡利用图书馆所提供的条件进行阅读的人都是图书馆读者。因为前来利用图书馆的人，主要是阅读图书、期刊等传统纸质文献资料，“读者”一词比较准确地概况了图书馆的服务对象。随着图书馆的现代化发展，图书馆的服务对象不仅来馆阅读各种纸质文献资料，而且还利用图书馆的视听资料、缩微制品、多媒体资料和各种数据库等，或者利用网络查看图书馆的网络信息资源。信息载体从印刷型转变为印刷型、缩微型、电子型等多种载体兼容与并存的局面。现在，“阅读”一词已经不能准确地概括出服务对象的全部活动，除了“看”以外，服务对象还“听”和“写”（主要指基于互联网上的交互活动），或者边看边听边写。用“阅读”限定的读者概念不能准确地涵盖所有图书馆的服务对象，而“用户”一词含义较宽泛，因此一些图书馆采用“用户”这一称呼表达自己的服务对象，即凡是利用图书馆各种资源、设施的个人或团体都可以称为“用户”。从“读者”向“用户”的转变，表明了图书馆服务对象外延和内涵的不断扩大，服务对象已经突破了传统的人数、时间与空间限制。

二、用户的类型

用户服务中的一个基本问题是如何划分用户的类型。根据国际质量标准的定义，企业用户包括外部用户和内部用户。对照此标准，图书馆用户也可分为外部用户和内部用户。一切接受信息服务的用户称之为外部用户。内部用户则是指图书馆业务流程中上一层业务环节所针对的下一层业务环节的用户，上一层环节人员是下一层环节人员的服务者。我们通常所说的用户是指图书馆的外部用户，即接受图书馆信息服务的用户。

不同的用户划分标准可以得出不同的用户分类结果。图书馆用户按产品或服务的流通与利用关系，可以分为中间用户与最终用户；按商务关系是否发生，可以分为现实用户与潜在用户；按是否到馆，可以分为

馆内用户与远程用户；按不同组织形式，可以分为个体用户与群体用户；按用户信息需求的目的，可以分为研究型用户、学习型用户、应用型用户和消遣型用户；按职业，可以分为科学研究用户、工程技术用户、教师用户和管理用户等。

三、用户的特点

信息资源的开发与利用，不仅使图书馆在资源结构、服务形式、服务内容以及服务手段上发生了很大的变化，而且带来了用户特点的变化。用户的特点主要表现在以下方面。

(一)用户数量增长快

信息时代的到来，使人们的信息意识不断增强，信息资源的价值日益突显。用户逐渐把获取的大量信息和知识当成享之不尽的资源 and 效益，信息和知识的需求成为用户个人学习、生活和工作中不可或缺的部分。用户大量地需求与使用信息资源，促使信息用户队伍迅速壮大。

(二)用户类型复杂多样

因特网的普及，使人们足不出户就可以充分利用图书馆的各种资源，也使图书馆的用户群更加复杂多变。从用户的职业来看，有教师、学生、科研人员和管理人员等；从用户的年龄来看，由老到少，各个年龄段的人都有；从用户结构来看，原有的用户类型不断发生变化，随着整个社会信息化程度的提高，潜在的用户不断出现并形成新的用户群。

(三)用户范围分散、广泛

传统图书馆的服务对象比较固定，一般局限于本地区、本系统或本单位中相对稳定的用户群。在网络环境下，由于网络本身所具有的广域性特征，用户可以不到图书馆，只要遵守一定的协议，拥有一台电脑终端，就可以在家里或者办公室的计算机上利用信息资源，时间和空间的限制被打破，用户出现分散化和广泛化的特征。

(四)用户水平参差不齐

在纸质文献时代，信息基本上是通过文字来表达的，文盲、半文盲一般无法利用纸质文献信息，加之文献信息机构一般设在文化程度比较高的人群所在的地区或单位，因此用户一般是文化水平较高的人。网络

环境下的信息载体多元化,多媒体信息直观形象、生动有趣,所传递的信息也通俗易懂,文字阅读能力较低者也能轻松利用。由于信息意识和知识结构的不同,用户之间的信息素养和技能相差较大,导致用户层次参差不齐。

(五)用户分化日趋明显

信息时代,由于受教育程度、个人知识、意识观念以及自然、社会等因素的制约,用户的信息含量日趋分化,出现了信息富有者更富、贫乏者更贫的现象,即所谓的“马太效应”,“马太效应”成为信息时代新的不和谐因素。日趋显著的用户分化现象使得弥合“信息鸿沟”、精准“信息扶贫”成为信息时代的发展需求。

(六)潜在用户转变为现实用户的可能性增大

纸质文献时代,图书馆的用户一般是本馆的现实用户,尤其是高校图书馆,其主要面向本校教职员和学生开放。网络环境下文献信息的存储、组织与传播超越了单个文献实体部门的局限,用户对文献信息的需求及交流与利用模式大为改观,人们的信息需求与日俱增,从而大大激活并增加了潜在用户。

四、用户服务的原则

服务是图书馆的基本宗旨,也是贯穿图书馆发展的主线,更是图书馆的核心价值观。程焕文指出:“为读者服务是我们唯一的目标,也是我们开展工作的根本出发点和终极意义。”图书馆现代化发展的终极目标就是为用户提供更好的服务。同社会其他服务行业相比,图书馆服务有着特定的原则及内涵。

(一)用户至上原则

“用户至上”“用户第一”“用户就是上帝”等服务理念是图书馆精神的精髓,是图书馆用户服务的宗旨,是图书馆用户服务工作的活力之源,是图书馆学研究的永恒主题。著名图书馆学专家阮冈纳赞的《图书馆学五定律》中,前四定律即:“书是为了用的”“每个读者有其书”“每本书有其读者”“节约读者时间”,集中倡导以用户为中心的思想理念,首次提出了书以至用、服务至上的图书馆工作基本法则。20世纪80年代

以来,我国图书馆界提出了“读者第一”“服务至上”“读者是图书馆工作的核心和基础”“一切为读者是图书馆的灵魂、目标和方向”“急读者之所急、想读者之所想”等明确而响亮的口号,体现了以用户为中心的理念,肯定了用户是图书馆一切活动的主体,是图书馆工作的出发点和落脚点。近年来,图书馆内外信息环境不断优化,“用户第一,服务至上”的思想表现得尤为突出,网络所带来的用户个性化定制进一步强化了用户在图书馆工作中的核心地位。总之,无论环境如何变化,社会如何进步,图书馆如何发展,“用户至上”的原则不会改变,全心全意为用户提供满意服务的宗旨不能动摇。

用户至上原则主要包括以下几个方面:首先,树立“用户第一”的理念,就是以用户为中心,千方百计满足用户需求,要想用户所想,急用户所急,让用户在最短的时间内获得最满意的服务;其次,树立“服务至上”的精神。要理解用户、关心用户、尊重用户、爱护用户。服务态度要和蔼、诚恳、热情,对于用户的提问或要求,不仅要有“百问不厌”的服务精神,而且还要有“百问不倒”的业务素质和技能。概括图书馆的各项工作,“一切为了读者”“为了一切读者”“为了读者的一切”,三句话言简意赅地概括了这样一个深刻含义,即图书馆是为读者而存在的,读者的需要就是图书馆努力追求的目标。

(二) 便利性原则

图书馆服务中的方便原则亦称“简便原则”。方便是服务的本质,方便是服务的核心。图书馆服务中的便利性原则,主要体现在以下方面。

(1) 馆舍位置要方便。网络环境下,“图书馆离我有多远”的问题已不那么重要,但是“去图书馆是否便利”仍是许多用户关心的问题,宁静、典雅的图书馆环境仍是许多人的向往。在情报需求中,用户表现出舍远求近、弃繁求易的心理状态,情报源与用户之间的空间距离是影响用户是否利用某一情报源的重要因素。1972年美国情报学家索波进行的一项调查研究表明,在用户所引用的参考文献中,来自个人收藏的占59%,来自个人所在图书馆的占26%,只有10%来自较远的图书馆,由此索波得出一个结论:一个情报源距离用户越近,被利用的可能性越大^①。

^① 韦宁.现代情报用户需求的心理分析[J].四川图书馆学报,1996(4):21-22.

日本图书馆界则认为,图书馆的服务范围一般不应超过1—1.5公里,并提出了“把图书馆办在身边,办到生活中去”的口号。

(2) 时间安排要方便。现在,有的图书馆参考咨询部只在星期一到星期五白天开放,在 service 时间上一般为上午和下午各两至三个小时,这样的开馆时间根本满足不了用户的需求。因此,图书馆电子阅览室、参考咨询部等部门在时间安排上应方便用户,尽量提供全天候服务。

(3) 资源组织要方便。一方面,在馆藏资源的物理载体组织上要方便用户利用,图书馆要在馆藏资源的空间布局上最大限度地拉近用户与资源之间的空间距离;另一方面,馆藏资源的内容组织要方便用户利用。图书馆要建立一套完善的馆藏资源检索体系,力争达到“一检即得”的效果,遵循最小努力法则。

(4) 服务设施要方便。图书馆应设置馆藏布局图,使用户对图书馆布局有一个大致了解,为用户进一步利用图书馆提供方便。图书馆也要在建筑格局和家具摆设上考虑读者利用的方便,如日本的公共图书馆建筑,在服务设施的方便性上考虑得非常周到,大都采用了大开间、灵活隔断的开放式建筑模式,各阅览分区都是用低矮的家具进行隔断,走进图书馆的大门,各主题分区一目了然,充分显示了书中有人、人置书海的意境^①。服务设施的方便还应体现在为弱势群体的服务上,如有些图书馆,改造馆舍设施,设置残疾人无障碍通道,为部分丧失行为能力的人提供特殊咨询服务。

(5) 从细微处体贴用户,让用户感到方便无处不在。如日本图书馆的门口一般都设有还书箱,用户还书时若碰到闭馆,可将书放在还书箱中,第二天由工作人员办理还书。这种全心全意为用户服务,从小事做起,从细微处着手,让用户感受到图书馆的关怀无处不在的做法值得我们学习。

(三) 平等原则

平等原则是用户服务的基本原则。印度著名的图书馆学家阮冈纳赞在《图书馆学五定律》的第二条中提出了“每个读者有其书”的原则,指出要做到“必须消除各种障碍,首先是阶级障碍。此外,还要消除性

^① 蒋永福,付军.图书馆服务五原则[J].中国图书馆学报,2003(3):21-24.

别障碍、城市和乡村障碍、生理上的障碍等,这样才能做到‘书为人人’‘人人有书’。”“要一视同仁地向每个人提供图书,将严格而认真地坚持看书、学习和享受机会平等的原则。不把一切人——富人和穷人、男人和女人、陆地上的人与海员、年轻人和老年人、聋人和哑人、有文化的人和文盲集中起来,不把地球上每个角落的人引进知识的天堂,不保证他们得到知识女神萨拉斯瓦蒂的拯救,第二定律就不会停止前进。”^①这里贯穿的民主、平等的服务原则显而易见。图书馆应对所有用户不设任何人为障碍,营造一个公平、平等的服务环境,真正实现平等服务。

所谓平等服务,是指图书馆对待任何用户都应当是平等的,或者说,用户在图书馆应当获得平等的服务。图书馆应为用户提供各种保障用户合理利用图书馆的机会。首先,图书馆的一切设施应以方便用户使用为原则;其次,图书馆在提供服务的过程中不带有一丝一毫的歧视;最后,图书馆应该为一切用户提供利用图书馆的平等机会,尤其是弱势群体和有障碍群体。图书馆要保障用户能平等利用图书馆的信息资源,就应该坚持公益性和无偿性服务原则,实行免费服务,否则所谓的平等就如镜中月、水中花,图书馆服务也就背离了人类社会的基本价值观和图书馆的发展方向。平等服务与用户至上的根本宗旨相吻合,它应当成为当代图书馆服务的重要原则并成为新图书馆学的重要理念。

(四)自由原则

自由原则是图书馆用户服务的关键原则。图书馆作为社会文化教育机构,是社会文明发达的标志,人类在这里接受教育,获取知识、信息和思想。图书馆自由开放的程度,实现民主、平等权利的程度,影响着用户的民主权利意识和积极参与社会管理的行为,最终决定着个人与社会的发展及自由、繁荣这一人类根本价值的实现。1997年,美国图书馆学家提出的“图书馆新五律”之第四定律即为“确保知识的自由存取”,其含义为“图书馆是自由(社会的、政治的及思想的自由)的集中体现。一个标榜是真正自由的社会,如果没有所有人都可以平等自由地使用图书馆,则是一种可笑的矛盾修饰法。”^②

① 阮冈纳赞.图书馆学五定律[M].夏云,王先林,郑挺,等译.北京:书目文献出版社,1988:120.

② 邓彦,张磊.平等——构筑读者与图书馆的桥梁[J].图书馆理论与实践,2001(2):26-28.

有的图书馆对用户有诸多限制,自由只是一句空话。当然,任何地方、任何时候都不会有绝对的自由,利用图书馆信息资源的自由也不例外。也就是说,自由使用必须以合法利用和合理利用为前提^①。用户在利用图书馆信息资源的过程中,应当自觉遵守国家相关的法律制度,维护国家利益,不发生违法违规行为;用户在使用图书馆资源时应尊重和保护知识产权,不恶意下载网络资源,不传播不健康信息等。在此前提下,图书馆应让用户自由地利用各种内容、载体、类型的信息资源;图书馆应尽量保障用户自由利用资源的权利,不应对用户进行各种形式的审查和盘问;图书馆不应以用户的身份、职业为依据,自行划分馆藏资源的使用级别,拒绝为用户提供某类资源的服务,限制用户的自由利用。

(五)创新原则

阮冈纳赞在《图书馆学五定律》的第五条定律中指出:“图书馆是一个生长着的有机体。”“生长着的有机体”最大的特点就是不断地吐故纳新。创新是一个民族进步的灵魂,是一个国家兴旺发达的不竭动力。对图书馆而言,创新是图书馆寻求生存与发展的必由之路。只有通过创新,改变传统的服务手段,添加新的服务项目,创新服务内容,为图书馆引进新鲜血液,图书馆才能紧跟时代前进的步伐,才能在信息社会激烈的竞争环境中拥有自己的一席之地。与其他服务行业稍有不同的是,图书馆是一个非营利性机构,主要依靠国家拨款维持,因而目前图书馆的创新服务稍显不足。

面对竞争日益激烈的社会环境,图书馆应该在理念、内容、方式方法诸多方面推陈出新。在服务理念上,每一个图书馆人都应具有创新意识和创新思维,大胆提出与实施图书馆服务的新思路、新方法;每一个图书馆都要有创新服务的战略与对策,及时增添新服务,如深圳南山图书馆的剪报服务就是一种典型的创新服务。在服务内容上,图书馆服务的内容急需拓宽,现阶段主要是增加信息服务和便民服务。在增加信息服务方面,主要是加强网上信息导航服务;在便民服务方面,加大为企业、社区服务的力度,其内容包括职业介绍、购物指南、技能培训指南、竞争情报等。在方式方法上,图书馆要改变以往单一的馆藏文献外

^① 范亚芳,李海英.现代图书馆服务环境再造研究[M].徐州:中国矿业大学出版社,2006:34.

借与内阅服务模式,利用现代网络平台,提供各种数据库、知识库服务以及多种在线或离线信息服务,如信息推送、知识发现、智能代理等。这些服务具有较强的智能性、实时性、交互性,能够为用户提供全新的个性化服务。

(六)满意原则

满意原则指用户是否满意及满意程度如何,是用户服务的最终原则,这也是检验图书馆服务质量的最终标准。满意原则主要包括理念满意、行为满意、视觉满意等。图书馆的理念满意是图书馆的办馆宗旨、管理策略等带给用户的心理满足感,它的核心就在于正确的读者观,“一切为了读者满意”是它的精神实质。图书馆的行为满意,是图书馆的行为状况带给用户的心理满足状态,是图书馆理念满意思想的外部表现形式,包括行为方式满意、行为规范满意和行为效果满意。工作人员的服务态度是图书馆行为是否让用户满意的最直接表现。图书馆的视觉满意,是图书馆所具有各种可视性的显性形象带给用户的心理满足状态,它包括对图书馆一切设施设备的性能及其色彩的满意,对工作人员职业形象、业务形象的满意,它传递着图书馆的理念,是图书馆理念的视觉化形式。

在上述图书馆服务原则中,用户至上原则是其他原则的基础,是服务工作的基本前提;便利性原则体现的是现代图书馆服务的内在品质;平等原则是现代图书馆服务的人性化方向;自由原则是现代图书馆服务的关键;创新原则是现代图书馆服务的可持续发展动力;满意原则是现代图书馆服务的终极目标。几个原则相辅相成、互为表里、浑然一体。

第二节 网络时代的用户需求

所谓用户需求就是信息机构根据用户的要求按一定方式为用户提供信息服务的过程,它可以是某一种或多种甚至是全方位的服务。网络的飞速发展大大改变了以往人们对信息资源的传播、开发、利用与管理模式,服务的特点也从为传统读者服务向为现代用户服务转变。由此带来的变革不断激发着用户信息新需求的产生与变化,最终形成网络时代信息服务供求关系的新格局。用户需求是决定信息服务方向和水平的核心