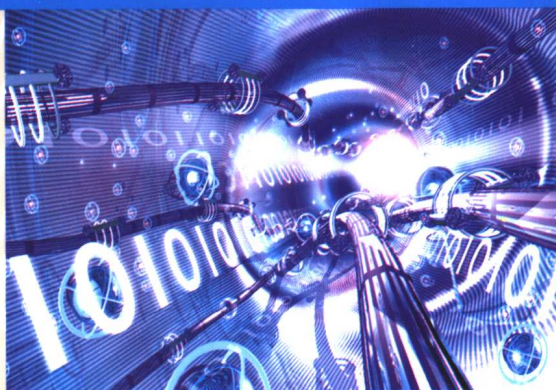


数字时代的图书馆丛书

总编 胡越

数字时代的 图书馆信息服务



张树华 王京山 刘绿茵 张久珍 著

 北京图书馆出版社

数字时代的图书馆信息服务

张树华 王京山 刘绿茵 张久珍 著

北京图书馆出版社

图书在版编目(CIP)数据

数字时代的图书馆信息服务/张树华等著. —北京:北京图书馆出版社,2005.9

ISBN 7-5013-2818-8

(数字时代的图书馆丛书)

I. 数… II. 张… III. 图书馆工作—研究 IV. G25

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 101101 号

书名 数字时代的图书馆信息服务

著者 张树华 王京山 刘绿茵 张久珍 著

出版 北京图书馆出版社 (100034 北京西城区文津街7号)

发行 010-66139745 66175620 66126153

66174391(传真) 66126156(门市部)

E-mail cbs@nlc.gov.cn(投稿) btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com

经销 新华书店

印刷 北京华正印刷厂

开本 787×1092 毫米 1/16

印张 15.75

版次 2005年11月第1版 2005年11月第1次印刷

字数 340千字

书号 ISBN 7-5013-2818-8/G·629

定价 35.00元

《数字时代的图书馆》丛书编委名单

胡 越 刘兹恒 朱 强 富 平
陈源蒸 邹 进 宋安莉

总 序

不管学术界如何定义今天这个时代的名称,“数字”和“网络”恐怕是我们所处的这个时代两个最重要的两个主题词。几年前,当这个时代的特征——数字化和网络化扑面而来的时候,曾经在图书馆界引起了一阵争论,甚至恐慌:在数字和网络日益侵占我们的生活的时候,图书馆是否即将步入迟暮之年呢?几年过去了,人们发觉,数字与网络没有取代图书馆的存在,相反,它给这个传统而古老的机构注入了新的活力,使之具有新的生命力。传统的图书馆正在悄悄地进行着深刻的变革。作为图书馆的一名实际工作者,我们时刻关注着、面对着这场变革。很多和我一样工作在图书馆一线的馆员,也在提出这样一些问题:数字时代,图书馆发生了哪些根本的变革?它对图书馆的各项业务工作产生了怎样的影响?图书馆员应该如何改进自己的工作?已有的“数字图书馆”的种种著作,或过多地阐述理论,或过远地描述未来,与图书馆的现实相距甚远。人们迫切需要解决当前问题的务实之作。于是我和陈源蒸老师大胆提出这样一个想法:编写一套专门为图书馆的中、高级专业技术人员培训和继续教育的丛书。想法一经提出,在图书馆圈子里得到大家的首肯,特别是得到人天书店邹进董事长的大力支持,于是有了今天的《数字时代的图书馆》丛书。

在丛书的编写过程中,大家一致认为,该书应该体现如下特点:1. 鲜明的时代特征,强调数字技术对图书馆的影响;2. 突出实践性,力求解决图书馆当前面临的主要问题;3. 观点和材料的新颖性,力求反映最新的研究成果。

本丛书的作者中,既有信息管理专业的专家教授,也有图书馆一线的研究人员,其中不乏德高望重的老教授、当今图情领域里的学科带头人以及在图书馆界崭露头角的年轻学者。他们的加盟使我对这部《数字时代的图书馆》丛书充满了信心。

感谢人天书店邹进、李晓波和北京图书馆出版社的同志,有了他们的远见卓识和细心工作,才有了丛书的顺利出版。

胡 越

2005年9月17日

前 言

1986年,我们曾出版过一本《图书馆读者工作教程》(张树华等著,北京大学出版社出版)。之后,很少看到有关图书馆读者服务方面的教材或专著出版。时过近20年,那本书无论在观点或内容上,都已远远落后于形势。感谢胡越、陈源蒸等同志,他们主编的《数字时代的图书馆丛书》将这本《数字时代的图书馆信息服务》纳入其中,这是他们的远见卓识。因为文献形式的电子化、数字化以及现代信息技术的广泛应用,使得图书馆信息服务工作无论在时空范围的扩大、服务内容的深化以及服务方式的多样化等方面,都发生了巨大变化。可以说,在图书馆现代化进程中,服务工作的发展和进步是非常突出的。

本书分为四个部分。第一部分(即第一章)从理论上论述了从传统图书馆服务,发展到复合图书馆、数字化图书馆信息服务的发展过程,论述了图书馆信息服务的功能、原则以及服务模式等。第二部分是用户对用户的研究。在第二章中,重点分析了用户构成的变化、影响用户信息需求的因素、各类型用户信息需求的特点和规律,还阐述了用户利用各种信息的心理机制和行为机制等。从第三章到第九章是第三部分,分别论述了图书馆各种信息服务工作,包括:信息开发与知识服务,信息传递服务,用户教育服务,图书馆宣传服务,信息检索服务,参考咨询服务,网络信息服务等,这是本书的重点部分。第三部分各章着重介绍了图书馆如何从传统服务向数字化图书馆信息服务转变,并阐述了在数字时代图书馆各种服务工作的作用、服务内容和方式、方法等。第十章和结束语为第四部分,阐述了图书馆信息服务的效益、效果评价及数字时代图书馆信息服务的发展趋势和展望。由于全套丛书中另有专著讲述数字时代的图书馆管理及图书馆建筑,为避免重复,本书就没有再涉及图书馆信息服务的管理及对建筑设备的要求等问题。

特别需要指出的是:图书馆信息服务,无论在传统图书馆条件下或数字图书馆条件下,它都不仅包括文献服务、信息服务、知识服务,而且还应包括社会文化服务、社会教育服务以及信息意识、信息知识和信息技能培训服务的内容。图书馆作为社会文化教育机构,它的文化的、教育的功能,很大程度上要在图书馆信息服务工作中体现出来,这也是本书特设第六章“用户教育”、第八章“图书馆宣传”两章内容的初衷。

张树华

2005年2月于北大畅春园

目 录

前言	(1)
第一章 图书馆信息服务概论	(1)
第一节 图书馆信息服务的概念和发展	(1)
第二节 图书馆信息服务的功能	(9)
第三节 图书馆信息服务的原则	(12)
第四节 图书馆信息服务的模式	(14)
第二章 信息用户与信息需求	(17)
第一节 信息用户	(17)
第二节 用户的信息需求	(20)
第三节 不同类型用户信息需求的特点和规律	(25)
第四节 用户利用信息的心理机制和行为机制	(32)
第三章 信息传递服务	(40)
第一节 信息传递服务概述	(40)
第二节 信息传递服务方式	(48)
第三节 信息传递服务与资源共享	(57)
附录 海南省高校图书馆馆际互借规则	(64)
第四章 信息检索服务	(68)
第一节 信息检索服务概论	(68)
第二节 满足表达需求的信息检索服务	(73)
第三节 满足认识需求的信息检索服务	(78)
第四节 满足用户潜在需求的知识服务	(84)
第五节 图书馆信息检索服务的步骤	(85)
第五章 参考咨询服务	(88)
第一节 参考咨询服务概论	(88)
第二节 参考咨询服务的范围及方法	(91)
第三节 数字参考咨询服务的定义、方法	(95)
第四节 数字参考咨询服务模式	(100)
第五节 数字参考咨询的管理	(104)
第六节 数字参考咨询服务案例	(106)
附录 数字参考咨询服务管理(国际图联)	(108)
第六章 用户教育	(113)
第一节 用户教育的概念	(113)
第二节 用户教育的意义和作用	(117)
第三节 用户教育的内容	(120)

第四节	用户教育的方式	(124)
第五节	用户教育的发展策略	(132)
附录	北京大学图书馆“一小时讲座”系列活动	(134)
第七章	信息资源开发与知识服务	(137)
第一节	信息资源开发的概念和意义	(137)
第二节	信息资源开发的内容	(143)
第三节	信息资源开发的方法	(147)
第四节	信息资源开发服务的深化——知识服务	(152)
第八章	图书馆宣传	(160)
第一节	图书馆宣传的意义和作用	(160)
第二节	图书馆宣传工作的内容	(169)
第三节	图书馆宣传的形式	(173)
第四节	图书馆宣传的实施	(177)
附录1	国家图书馆分馆(文津街7号)2004年12月份讲座安排	(181)
附录2	文化部确定的各年度图书馆服务宣传周的主题	(182)
第九章	网络信息服务	(183)
第一节	网络信息服务的起源与意义	(183)
第二节	网络信息服务的构成与特点	(186)
第三节	网络信息服务的内容与形式	(187)
第四节	网络信息服务的制约因素与发展策略	(197)
第十章	图书馆信息服务的评价	(200)
第一节	图书馆信息服务评价概论	(200)
第二节	图书馆信息服务评价的指标体系	(204)
第三节	图书馆信息服务评价的方法和程序步骤	(210)
第四节	图书馆网络信息服务评价	(213)
第五节	国外图书馆信息服务评价的理论模型及其应用 ——从服务导向质量理论到 LibQUAL + 评价模型	(218)
附录	普通高等学校图书馆评估指标	(224)
结束语	数字时代图书馆文献信息服务的发展趋势	(233)
后记	(241)

第一章 图书馆信息服务概论

第一节 图书馆信息服务的概念和发展

一、图书馆信息服务的概念

图书馆系统地搜集、整理、储存各种信息资源,其目的是为了用户利用,而要加强信息资源的开发和利用,就要做好图书馆信息服务工作。图书馆作为社会文化教育机构,作为文献信息中心,它的性质决定了它要以服务社会,服务用户为根本任务。“服务”是图书馆存在的前提,是图书馆各项工作的出发点和归宿,是检验和评估图书馆工作的重要标准。信息服务在图书馆工作中占有极为重要的地位,它不仅直接体现着图书馆的性质和任务的完成,也直接影响着图书馆整体工作的质量和成效。

这里要明确两个概念:

(1)文献信息服务:是通过文献信息的传递、开发、交流等方式,将文献中的知识、信息传递给用户的一种服务性工作。它的工作实质是传递知识,交流信息,进行教育。

(2)图书馆信息服务:图书馆信息服务的主体是文献信息服务。除此之外,图书馆作为社会文化中心,还应利用图书馆的各种设施或其他条件,为社会的经济、文化、教育、科技、政治等方面的任务,多方位、多视角地开展宣传、教育、导读等服务活动,这也是图书馆信息服务的重要方面。

二、图书馆信息服务的发展过程

图书馆的信息服务经历了图书馆传统文献信息服务、复合图书馆信息服务、数字时代图书馆信息服务 3 个阶段:

(一)传统的图书馆服务模式

1. 传统图书馆文献服务的发展

我国传统图书馆文献服务始于 20 世纪初,它是伴随着近代图书馆的诞生而发生、发展起来的。20 世纪初,以公共使用藏书为基础的公共图书馆和高校图书馆逐步建立起来。由于将藏书开放,供社会人士借阅,于是就有了初期的读者服务工作。20 世纪初的读者服务工作,其宗旨是“开放藏书,启迪民智”,通过藏书的使用来教育人才,传播改良主义思想及西方的科学技术知识。开放的对象主要是知识分子。服务方式受“藏书楼”思想的影响,只开展阅览服务。

辛亥革命以后,蔡元培先生任教育总长,他提倡科学与民主,主张平民教育。恰逢鲁迅先生于当时在教育部社会教育司任职,其任务之一是掌管图书馆事。在两位先生的倡导下,通俗图书馆大量设立,图书馆的服务对象扩大到平民百姓。公共图书馆、通俗图书馆及一些高校图书馆开始外借服务工作。

五四运动以后,图书馆成为宣传新思想,传播新文化的社会教育阵地,图书馆的服务工作和服务方式有很大的进步,如:建立巡回文库,开展通讯借书等,将图书送到学校、居民中去,供给有需要的读者使用。

新中国成立后,随着图书馆性质的变化,图书馆服务配合各项中心工作开展了一些图书宣传和阅读指导活动,在内容上有了进一步开拓。由于图书宣传和阅读指导在宣传教育方面能发挥较大作用,因此文献信息服务的教育性质逐渐明显。60年代以后,由于世界科学技术的迅速发展和文献信息的大量增长,对文献信息的服务提出了新的要求。客观形势要求文献信息服务以最快的速度,从大量的信息中筛选出最符合用户需要的信息,在开发信息、推动科研和生产方面发挥新的作用。于是图书馆服务逐渐转向主动报道、检索、开发文献信息的方向上来,为科研服务工作有了进一步开展。

2. 传统文献信息服务的特点

(1)以印刷型纸质文献为主。如图书、报纸、期刊等,这些文献都收藏在图书馆内,是图书馆的物质基础,属于图书馆的实物藏书。在闭架借阅情况下,图书馆的藏书一般要通过图书馆目录或各种书目才能反映出来。在开架借阅情况下,用户可以到书架上直接查找图书。由于各馆分散藏书,虽然各馆都希望自己的藏书能够“大而全”或“小而全”,但由于购书经费有限,造成文献资源短缺。

(2)用户要借阅图书馆的书刊,必须亲自到图书馆。在闭架情况下,用户借书前首先要经过查阅目录,找到自己所需要的书刊名称后,要填写索书单,馆员按照索书单上的书名、索书号等,从书库中将书或刊取出。用户出示借书证或阅览证,并在书后的借书单上签盖借书日期和读者姓名(或借书证号码)后,才能拿到自己所要借的图书。如果所要借的图书已经借出,只好失望而归。或办理预约借书手续,过一定时期再来借取。在这种情况下,用户与藏书、用户与馆员之间都是有距离的。图书馆的服务是“以馆藏为中心”,“以阵地为中心”,“以馆员为中心”,一般是“等客上门”的被动服务的模式,满足于借借还还的服务工作,使有限的书刊资源未能充分利用,藏书的利用率较低。

(3)服务内容以一次文献借阅为主。如外借、阅览、馆际互借等。80年代以后,开始采用开架借书的方式,拉近了用户与藏书的距离,在一定程度上方便了用户选择和翻阅书刊。采用自动化书刊流通系统以后,简化了借书手续,缩短了借书时间,方便了用户借书。有些大型图书馆还开展二次文献信息服务,如书目服务、参考咨询服务、文献检索服务等。

(4)馆员服务以手工操作方式为主。取书及归架,办理各种借阅手续,进行借阅统计工作等,均是手工操作。因此,工作速度较慢,效率较低。馆员与用户基本是一对一的服务方式。

3. 传统文献信息服务的优越性

传统服务模式虽然有不少缺点,但也有一定的优越性,表现在:

首先,印刷型文献过去是,将来仍是用户喜欢利用的文献形式。无论是科研、学习用书或消遣用书,人们几十年形成的阅读习惯,使印刷型文献成为用户不可缺少的文献形式。传统文献在阅读时具有休闲性和随意性,而网络阅读必须坐在计算机旁,正襟危坐,不能边坐边看或边卧边看。而且,长时间网上阅读容易疲劳。再有,虽然网上信息资源丰富,获取便利,但也存在信息安全、版权管理等方面的问题,而且目前能够利用网上信息的用户还不够多,主要是青年用户利用较多,不少中老年用户不会或不擅长利用网上信息,他们仍热衷于利用印本文献。因此,虽然网上的信息资源越来越多,但是印本书刊的出版数量仍然大量增长的事实,说明用

户还是喜欢阅读印刷型文献。

其次,传统图书馆在服务工作的实践中,摸索出一整套服务方式,如馆内阅览、馆外借书、馆际互借、书刊陈列、文献复制等。这些服务方式仍是用户经常使用的文献借阅方式。特别是一次文献的获取,还要靠传统的外借、阅览方式才能获得原始文献。所以,传统服务工作仍然被广大用户所认可,图书馆仍要做好传统文献服务工作。

再次,图书馆原有的服务设施仍在发挥作用,如宽敞明亮的阅览室、多功能厅、展览厅、多媒体厅等,这些设施可供人们进行阅读、开展自我教育、丰富文化、娱乐消遣等多种活动,发挥图书馆作为社会教育文化中心的作用。

(二)复合型图书馆服务模式

复合图书馆是传统服务与现代化服务相对接的服务模式,是从传统服务模式向现代化服务模式转型期的过渡形式。由于采用计算机等现代化技术进行采购、编目、流通、检索及内部管理,建立机读目录数据库,文献信息服务的效率大大提高,用户可以通过联机系统查寻本馆或其他图书馆的藏书目录及和其他各种二、三次文献信息。在这个模式中,传统服务与现代化服务相辅相成,互相渗透,优势互补,互动互助,在多种信息资源的基础上,可以方便用户,为用户提供满意的服务,从而提高图书馆的服务质量。在复合图书馆服务工作中,传统服务模式要采用现代化技术手段提高工作效率,而现代化服务模式要吸收和利用传统服务模式的业务基础,以适应图书馆工作的需要。

1. 复合型图书馆服务面临的变化

(1)图书馆信息环境的变化。过去衡量一个图书馆的价值,主要是看它藏书量的多少和馆舍的大小。随着电子出版物和网上信息的增多,馆藏数量不再是衡量图书馆价值的主要标志,而信息资源的开发和利用在衡量一个图书馆价值上,越来越占据重要地位。

(2)信息类型的多样化。复合型服务的物质基础仍然是以印刷型文献为主。为了方便用户,图书馆把用户利用率较高的或珍贵的印刷型文献转换为数字文献。有些文献在出版时就采用电子版与印刷版两种形式。此外,还有大量电子型文献,如:电子图书、电子期刊、网络报纸、综合性数据库、光盘、视频文献、音像文献等,也作为图书馆采集和储存的对象。这些文献以传播面广,传递速度快,信息处理迅速,检索方便,存储量大等优势,向纸质文献提出挑战。

(3)用户类型的变化。过去,每个图书馆都有自己特定的用户对象,如:高等院校图书馆的服务对象主要是本校的教师和学生;科学图书馆的服务对象主要是本单位的科研人员。但在网络环境下,用户不再受部门、地区或国别等因素的限制,用户可以在自己的家里或办公室,通过网络,可以利用各个图书馆的各种信息资源,而不再受某个图书馆藏书的限制,用户与信息资源之间的距离缩小了。这种情况下,图书馆的服务对象既有固定的用户群,也有网络用户群。但对网络用户,图书馆较难确定其数量和类型,也较难掌握他们的信息需求及变化。

(4)用户需求的变化。传统图书馆向用户提供的主要是印刷型文献。在现代条件下,用户的信息需求发生了根本性的变化,用户已经不满足于提供整本图书或期刊,不满足于单纯的文献信息服务,而是要求提供某一专业、某一主题或某一事物的知识单元或知识信息服务。要求提供综述型、研究型、专题型的知识信息服务。因此,图书馆要从文献信息服务,转向个性化、专业化的知识信息服务。用户需求的变化将导致图书馆服务内容、服务方式等一系列的变化。

(5)服务形式的变化。复合图书馆的服务形式是实体与虚拟相结合的形式。既有图书馆

的实体服务场所,可以为用户提供信息资源,帮助用户获取信息的传统服务;又有不受时空限制的虚拟空间,通过互相关联的计算机网络,利用各种数字化信息资源,把分布在世界各地的数据库及各种信息资源有组织地连接起来,打破时空限制,用户只需点击图书馆网页,就可获得他所需要的各种知识、信息。

但在发展网络信息服务的同时,要注意发挥那些网络服务不能替代的传统的信息服务,要将非网络信息服务与网络信息服务有机地结合起来,提高整体服务水平和服务效率。

2. 复合型图书馆服务的发展趋势

复合型服务模式要突破传统服务模式,将呈现出下列几个趋势:

(1) 变封闭型为开放型。面对信息技术的迅速发展和社会信息需求的不断扩大,图书馆再也不能把自己禁锢在图书馆的围墙中。图书馆的服务工作要走出图书馆,面向用户,面向需求,主动服务,形成以用户为中心、以需求为导向的主动服务理念和服务模式。

(2) 从单一化服务转为多元化服务。传统图书馆多囿于馆内的一次文献服务,随着社会经济和信息技术的发展,人们传播信息和获取信息的渠道和方式呈现多元化趋势。图书馆要想满足用户的需求,就需要在服务内容和服务方式等各方面,开展多元化的服务活动,包括:联机检索、光盘检索、网络检索和咨询、远程教育、代查代译等多方面的服务活动。

(3) 从手工操作转为智力开发。传统图书馆馆员的工作大部分是手工操作,工作重复、烦琐,体力劳动较多。新技术的发展,改变了馆员和用户的关系,部分用户仍维持与馆员面对面的服务关系,但是部分网络用户则通过网络与馆员建立起一种新型的“虚拟关系”。面对新的情况,馆员的大量工作应转向对知识、信息的开发、整合,对网上信息进行检索、筛选、分析、链接等智力工作,图书馆提供的服务工作的知识含量和技术水平将不断提高。

(4) 从分散式服务转向“一站式”服务。传统图书馆的服务工作一般是多部门分块管理,用户需要某一专业的文献,往往要跑遍图书馆的外借、阅览、期刊、光盘等许多部门,给用户带来很多不便。在现代技术条件下,图书馆为了方便用户,可通过馆内网络环境和数字信息资源,迅速按照学科或专题的内容,查寻到所有的信息资料,让用户享受到在一个场所即可获得从信息检索、信息查寻、信息传递,直到最终获取到全文文献的“一站式”服务。免去用户许多麻烦,节省了用户的时间和精力,有力地提高了服务质量。

3. 复合图书馆的服务工作

当前,不少图书馆处于传统模式与现代化模式对接的转化时期,传统模式与现代化模式交织在一起。多数图书馆仍以传统服务为主。因此,应“两条腿走路”,一手抓传统服务的强化、提高和挖潜;另一手抓现代化服务模式的构建。转型期的服务工作可包括:

(1) 加强一次文献的服务,大力开展馆际互借。许多用户从电子文献、文摘、索引或网络中查找到所需要的文献线索后,但苦于无法获得原始文献。有些文献已制成全文电子版图书或期刊,在一定程度上缓解了用户对一次文献的需求。但也还有大量的对原始文献的需求必须到图书馆去借阅。一次文献服务接近用户,方便用户使用。要继续加强一次文献的传递和提供,做到快速准确。为了全面满足用户需求,在本馆无收藏的情况下,可通过馆际互借,利用远程通信或网络,向本地区、本国或外国其他的图书馆去借书,然后再转交给用户借阅。

(2) 深化二次文献服务。

以计算机自动化技术为依托,根据用户对教学、科研或某些专门问题的需要,对本馆印刷型文献或电子出版物中的知识、信息进行筛选、提炼,编成专题书目、专题文献数据库,或进行

专题检索、定题检索服务等。利用自动化技术开展二次文献服务,可以大幅度地扩大信息来源,使服务深度和服务质量均得到提高。

(3)在管理机制和运行机制上要引入复合图书馆的新理念。一些业务机构需要重组,如:电子阅览室要与电子出版物的采购、组织、利用和管理相结合;要建立信息导航和远程教育机构等,在传统图书馆服务与虚拟图书馆服务之间互相兼顾,注意它们在职能、结构上的互相衔接和替代关系。

(4)积极开展多元文化教育娱乐活动。图书馆作为社会文化教育中心,应继续开展文化教育及各种娱乐活动。这样,不但可以扩大图书馆的服务规模,还可以提高图书馆在社会上的影响。图书馆拥有多种服务设施,如电子阅览室、文献检索室、展览厅、讲演厅、影视部、活动室、餐厅、咖啡厅等,利用这些设施可以开展文化展示、文化沙龙、专题报告、学术研究、文化交流、作家见面会以及培训辅导班等多种健康、有益的文化活动。也可以利用网上的电子论坛、电子布告栏等发布信息,解答用户的咨询或组织用户交流等活动,使图书馆真正成为社会的文化中心、娱乐中心、社会教育中心和用户的“第二工作室”。

(5)抓好自动化、网络化基础设施建设。要根据各馆的原有基础、经济来源及具体情况,加大现代化信息网络设备的建设。首先要购买必需的现代化硬件设备,为今后向电子化、数字化图书馆的方向发展做好前期准备。其次,要搞好应用软件的开发或引进。适用的软件是决定图书馆自动化、网络化系统功能和效益的先决条件。引进国内外先进的图书馆管理软件,可以少走弯路,加速图书馆现代化建设的步伐。

(三)数字时代图书馆服务模式

数字时代图书馆是在图书馆自动化的基础上,利用计算机的硬件和软件,管理各种数字信息资源的采集、加工、存储,并提供存取、利用、检索等。数字时代图书馆是由大量的数字化信息资源组成,它以一种有序的组织系统和服务框架,在任何时间、地点为任何用户提供信息服务。数字时代图书馆的一个明显特征就是工作重心从收藏转向获取,从文献描述转向文献传递,从提供文献线索转向提供分析、加工后的增值信息产品。数字图书馆服务强调对用户的知识援助和智力开发,它所体现的是一种“知识传递”和“知识增值”服务。数字图书馆服务有下列一些特点:

1. 馆藏文献数字化

图书馆逐步把原有的有价值的印刷型文献以及声频资料、视频资料等转换为数字化信息,将各种信息以计算机可处理的字符编码形式、图像形式、多媒体形式,存储在大容量的存储装置中。也可以购置现在有些出版社的电子型、数字型出版物。数字化信息不仅能节省图书馆的存储空间,而且能方便用户快速检索和远程检索。馆藏的数字化是数字时代图书馆的重要特征。

2. 面向用户的服务模式

面向用户是数字时代图书馆的又一特征。数字时代图书馆的用户有两种类型:一是馆内用户,即亲身到图书馆来利用网络信息的用户;另一种是远程用户,是借助数字化图书馆提供的网络信息服务平台,通过远程访问、登录,来获取信息的用户。在数字时代,用户已不关心图书馆在什么地方,而是关心如何链接网络以及网络上有什么信息。

3. 服务功能的拓展

数字化图书馆可以提供信息共享的环境,服务内容可扩大到整个互联网用户。通过动态

联接机制,将网络上的虚拟图书馆联合起来。在数字环境下,图书馆服务的实质是链接和组织网上的信息资源,为用户提供信息资源。可以24小时全天候服务,服务范围远远超过传统图书馆,大大提高了服务效率。

4. 开展专门化、个性化服务

根据用户的专门化、个性化需要,把信息资源链接成一个整体,使用户得到面向主题的信息服务。并利用信息推送技术,帮助用户建立起个人信息资源或专题信息资源导航库。

5. 走向集成化信息服务

数字时代图书馆的集成化要做到:信息资源的集成;信息内容的集成;信息技术集成。数字时代图书馆要实现检索、采集、分析、加工和提供的无缝链接,实现各种服务方式之间的有机结合。

6. 便捷的存取性

远程通信技术和网络技术的应用,使得数字图书馆可以与国内外各个大型图书馆、各类信息服务机构互相联接起来,实现大规模的资源共享,扩大了用户可以获得和利用的数字化信息资源的范围和数量,并能快速存取所需要的信息。

7. 馆员角色的转变

传统图书馆的馆员是文献信息的提供者,是文献和用户的中介。在数字时代,用户可以直接与信息的生产者、出版者对话,用户获取信息的自由程度更大,渠道更多,并通过终端即可检索、浏览、获得所需信息。在这种情况下,馆员的角色要从文献传递者,转向信息资源的管理者,馆员的工作将从“检索代理”转向“检索指导”,馆员将成为“网络信息导航员”,并且可以以信息专家的身份,参与到科研、生产中。

从上述的变化可以看出,图书馆服务工作随着社会对信息需求的不断增长以及信息技术的快速发展,有一个从传统向现代化、数字化的发展过程。从传统的文献提供服务,发展到知识的重组、信息的导航;从单纯的文献信息服务,发展到社会文化、教育、娱乐中心。图书馆服务的功能和性质在不断发展、变化和提。但是,无论在传统条件下,还是在数字化条件下,图书馆服务的基本性质,即它的传播知识、交流信息、进行文化教育的作用和性质是不会变化的。

三、图书馆信息服务的实质

图书馆信息服务工作随着社会对信息的需求,有一个从低级向高级、从简单向复杂的发展过程,它的性质是在不断发展变化的。

图书馆信息服务工作从其性质来看,包含并概括了图书馆的基本性质。这是因为图书馆的性质及其对社会的作用,必须在用户利用文献信息的过程中才能显示出来。所以图书馆的主要属性也就是信息服务的基本属性。但是信息服务也有它的特性,具体来说,就是它在传播知识,交流信息中的中介作用。

不管是图书馆收藏的实体文献或网络上的虚拟信息资源,都蕴藏着丰富的知识,凝聚着人类智慧的结晶,人们通过利用印刷型文献或数字化、电子化信息资源,可以学到前人或他人所创造的知识信息,使人类对客观世界的认识,在时间上可以长期地积累和保存下去,在空间上可以广泛地传播、推广开来。人类社会正是靠着知识的继承、吸收和创造,才不断地发展,不断地创新和前进。文献和信息资源是人类极其宝贵的精神财富。

图书馆通过信息的传递、信息检索、信息开发、信息咨询、网络信息服务等各种服务方式,将知识、信息提供给广大用户使用,在信息与用户之间发挥中介作用。当图书馆将信息传递、推送给用户或进行信息导航服务时,其实质是将知识、信息传送给了用户,是在人类知识的继承、交流中发挥着重要的中介作用。从这个意义上讲,图书馆信息服务是一项传播知识、交流信息的工作。

根据上述文献信息服务的发展变化及其所具有的性质,我们给它下的定义是:图书馆信息服务是利用本馆的或国内外其他信息机构的有序化的信息资源,或利用各种电子出版物和网络上的信息资源,通过组织用户和开发信息资源,在用户与信息资源中发挥中介作用的一种服务工作。其实质是向用户传播知识、交流信息、进行教育、丰富文化生活。

四、图书馆信息服务工作的结构

做好图书馆信息服务工作,就要抓住“两头”,当好中间人。所谓“两头”,一是用户,一是信息资源。中间人就是图书馆的服务工作。其工作结构如图 1-1。

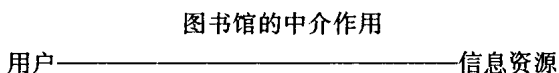


图 1-1 图书馆的中介作用

(一)关于用户研究和用户培训

用户是图书馆的服务对象,为用户服务是图书馆一切工作的基本出发点。图书馆必须对用户的阅读心理和阅读需求进行了解,才能有针对性地开展服务,提高服务质量。

在了解用户需求情况的基础上,还要开展用户教育工作。在传统的服务环境中,用户教育主要是辅导用户利用图书馆,向用户介绍文献和文献检索知识,使用户掌握开启知识宝库的钥匙。在网络环境中,应对用户进行信息意识、信息能力教育,计算机操作和应用能力教育以及网络认知能力的教育等。

(二)关于信息资源的开发

信息资源是开展服务工作的物质基础。信息资源开发就是通过特定的方式和手段,将信息资源中所含的知识内容和信息揭示出来。传统图书馆大家都称为“知识宝库”,现在,要将它变为“知识喷泉”,把宝库中的知识开发出来,为科研、生产、教育、文化等各方面的用户所利用。

对于一次文献,主要是以整体图书或期刊为单元,通过著录、分类或标引来进行整序、开发,其产品是图书馆目录或书目。将一次文献中的主要内容,按主题或专题进一步整序开发,编制成索引、文摘等,形成二次文献。将文献中的知识、信息,重新组合优化,经过分析、综合、推理、论证等一系列深加工,编成综述、述评等,形成三次文献。这些都是对传统文献的不同层次的开发。

电子文献和网络信息资源的开发是新形势下提出的任务。网络信息的数量庞大,内容庞杂,这就要求图书馆加强对信息中的知识的筛选、分析、整合和挖掘等工作,经过图书馆的信息加工,使知识增值,这是图书馆信息开发工作的进一步深化。

关于用户研究和信息资源开发的问题,以下各章还要详细讲述,不再赘述。这里着重谈谈图书馆服务的中介作用。

(三)关于图书馆服务的中介作用

关于图书馆服务的中介作用是中外图书馆学家们关注的重要研究课题之一。较权威的研究著作最早是阮冈纳赞(S. R. Ranganathan)于20世纪30年代发表的《图书馆学五定律》^①。

阮冈纳赞五定律的内容是:

第一定律:“书是为了用的”。这是近代图书馆的标志,是开展一切服务工作的前提。这一原则推动了图书馆的开放服务,图书馆收藏的各种信息资源如果不被用户广泛地使用,就失去了图书馆存在的价值。

第二定律:“每个读者有其书”。这一定律贯穿着一种民主的精神。阮冈纳赞主张“应一视同仁地向每个人提供图书,严格而又认真地坚持一切人有看书、学习和享受的机会,坚持平等权利的原则”。要做到“书为人人”,使每个社会成员都能平等地得到他所需要的图书或信息,平等地利用图书馆的各种服务。

第三定律:“每本书有其读者”。为了给每本书找到最需要利用它的读者,图书馆工作要变被动为主动,开展一系列中介服务工作,充分发挥各种信息资源的作用。

第四定律:“节省读者的时间”。为了节省用户的时间,图书馆服务要进行许多改革,如:改闭架为开架;改进出纳方法;缩短借还书所需要的时间;地区图书馆多设分馆或流动站,把书送到读者手中等。

第五定律:“图书馆是一个生长着的有机体”。图书馆作为一种机构,具有“生长着的有机体”的一切属性,因为图书馆的藏书、读者和馆员都是在不断发展变化着的。

在第五定律的论述最后,他特别强调图书馆是全球性的教育机构,“它汇集并自由地流通着所有的书籍,借助它们来传播知识”。阮冈纳赞首次提出图书馆的中介作用的实质是传播知识。

阮冈纳赞五定律蕴涵的真理主要有两条:一是充分发挥图书馆藏书的作用,使每个人都有利用图书馆的权利;另一个是图书馆是发展着的有机体。这就要紧跟时代发展的步伐,不断开拓服务领域和服务方法,使图书馆服务工作不断前进的发展观。

时过60年,美国图书馆学家米切尔·戈曼在他的新著《未来的图书馆:梦想、狂想与现实》中,提出了图书馆的新五律^②。

米切尔·戈曼的图书馆新五律是:

第一定律:图书馆服务于人类文化。为个人、团体及整个社会服务是图书馆最重要的原则。这里所谓的“服务”,不仅指对个人的帮助行为,更指对全人类更高理想实现的促进活动。图书馆如何为提高人类文化素质服务?第二、三两条定律回答了这个问题。

第二定律:掌握各种知识传播方式。承认未来的图书馆将使用各种知识和信息载体,根据传播技术革新的历史沿革来考察每一种传播方式的现实性。

第三定律:明智地采用科学技术,提高服务质量。图书馆各种发展的历史,是一个将新技术与新方法成功地结合到现有活动和服务中的过程。科学技术的明智采用,必然需要探索解决问题的方法。

第四定律:确保知识的自由存取。图书馆理应成为各个时代人类文化成果和知识的共同

^① 阮冈纳赞. 图书馆学五定律. 北京:书目文献出版社,1988

^② 景海燕. 图书馆学新五律. 图书馆理论与实践,1998(3)

收藏场所,这一重要职责必须成为图书馆考虑任何技术革新的前提;图书馆在保存所有社会和团体的全部记录的同时,还必须保证这些记录能为所有人利用。图书馆要努力保持开放,且使所有公民都有机会使用,不仅是为那些有钱或有权的人服务。

第五定律:尊重过去,开创未来。明天的图书馆,必定是不仅继承了过去图书馆的优良传统,而且保持了图书馆历史观念和人类知识传播观念的图书馆。图书馆无论如何变革,都应是肩负历史赋予了伟大使命的知识传播机构。图书馆必须公正地、清醒地、理智地将过去与未来相融合,只有如此,才能在变革的挑战面前,既保持了自己的特色,又争取更美好的前景和未来。

新五律的出现,既体现了时代的发展和科技的进步,也体现了人们认识的不断深入。新五律的精髓就在于明确地提出了:图书馆是通过知识的自由存取来传播知识的机构。它指出了图书馆在服务于人类文化时,与其他文化机构的区别点。

我国图书馆界在实践中也总结出一些图书馆服务工作的规律,提出过一些朴实的、通俗易懂的准则,如:“千方百计为读者服务”,“一切为了读者”,“为书找人、为人找书”等。这些准则对于推动我国图书馆服务工作,起了一定的指导作用。

第二节 图书馆信息服务的功能

一、文献传递功能

文献传递是人类社会知识交流的重要途径之一。图书馆工作是以文献为对象,向用户提供知识信息的过程。它的直接目的是通过文献传递和交流,把知识和信息传递给用户。

在科学技术迅速发展的今天,文献信息量急剧增长。为了使人们充分地获得文献,并有效地利用文献,解决文献数量庞大、分布无序与读者要求其有序化之间的矛盾,就要把数量众多的、散乱无序的文献,搜集、整理、加工成有序的知识系列,把一切社会知识纳入到一个有效的科学体系中,通过文献信息服务提供给读者,以便建立人与知识、信息之间的联系,发挥文献的最大效用。文献信息服务是人类知识信息交流系统的组成部分之一。

文献信息服务是通过两方面来进行交流的:一是纵向交流,它是通过文献信息的保存而实现的代际交流。把产生于不同时代的人类知识延续下去,传递给现代的人,也就是说,把不同时代的科学大脑连接起来。二是横向交流,它是通过文献信息的人际交流,把不同地区凝聚着人类知识的文献,在更大的空间范围连接起来。通过纵的和横的两方面的交流,文献信息得以在时间上长久地延续,在空间上广泛地传播开来,使得人类共同创造的知识财富代代相传,促使人类的知识、信息进一步沟通。

文献传递处于中介地位,它是文献信息的汇集点,又是文献信息的发送源。它以特定的文献信息开展信息传递活动,将个人知识与社会知识互相转化,将文献中凝聚的知识,活化为流动的知识,将文献中潜在的知识,转化为现实的知识,把前人留下的历史知识或综合性的知识,转化为现在人们所需要的实际知识或文化、科学、技术知识,从而促进用户的学习、研究或工作,达到沟通思想、传递信息、促进社会进步的作用。

文献信息服务的中介作用还表现在连接文献和用户。图书馆的一切活动都是围绕着用户开展的。它一方面要使大量的文献找到最需要利用它们的用户,另一方面要使广大用户找到