

数字图书馆信息化发展方向 与构建策略及考核评估标准 和优秀经营借鉴大全



中国国际广播出版社

第六章 用户需求： 数字图书馆服务转型的动力

作为信息服务机构,图书馆的工作都是围绕“用户”,即服务对象而开展的,因此,对用户需求的研究是改善和提高图书馆工作的前提条件。当代计算机技术和网络技术成果以迅猛之势,极大地改变着人们传统的理念和工作方式,使人们活动的环境发生了前所未有的变化,一种全新的网络生存方式逐渐进入人们的日常生活中,正在逐渐地被人们适应和接受。对于为用户提供文献信息服务的图书馆而言,不仅要积极地融入新的环境中拓展自己的功能,而且还要认真研究当前环境中用户需求的变化,才能更好地完成自己的工作,为用户提供更优化的服务。

第一节 数字图书馆服务对象的变化

传统图书馆工作的对象,从物的因素上看是文献,从人的因素上看是读者。读者是图书馆的服务对象,是最活跃、最富有生命力的工作对象。因此,在数字图书馆背景下对读者进行科学的分类,深入地研究不同类型读者的特征,是有的放矢地开展信息服务工作、不断提高信息服务水平的需要。

一、从读者到用户:图书馆服务对象的变化

(一) 读者

什么是读者?读者有广义、狭义之分。广义地说,凡是具有阅读能力并从事阅读活动的社会成员均可被称为读者。在现实生活中,不仅图书馆有读者,而且文献出版部门、文献发行部门也有读者。除此之外,其他文化宣传部门也有读者。读者既是阅读文献的主体,又是著者、印刷品及其他宣传渠道作用的客体。所以,我们把社会上一切有阅读能力和行为并能接受文献信息作用的人,都纳入读者的范畴。狭义地说,读者指的是具有

阅读能力并从事利用图书馆馆藏文献活动的社会成员。这就是我们熟悉的图书馆读者。

传统图书馆的读者群属于特定的范畴,它是社会读者群系统中的一部分,专指与图书馆发生关系的阅读者。从图书馆读者与图书馆发生关系的情况看,图书馆读者又可以分为正式读者、临时读者和潜在读者三种类型。正式读者指的是领有图书馆的借阅证,或与图书馆建立了借阅关系、并经常利用图书馆的读者;临时读者指的是未领取图书馆的借阅证,或还未与图书馆建立借阅关系、只是偶尔利用图书馆的读者;潜在读者指的是那些虽然没有领取图书馆的借阅证,也没有与图书馆建立借阅关系、暂时还没有利用图书馆但具有阅读能力的社会成员。图书馆的现实读者与潜在读者之间只有相对的界限,在一定的条件下可以相互转化。图书馆的现实读者和潜在读者,都是图书馆工作的研究对象和服务对象。因此,任何级别、任何类型的图书馆,都要按照本馆的性质、任务和馆藏文献以及读者的阅读需求等等情况,制定本馆读者的组织发展计划和政策,确定一定范围、一定成分和一定数量的社会成员作为本馆服务的正式读者。同时,还要尽可能地 为那些有阅读需求的临时读者做好服务工作,不断扩大图书馆的服务范围和服务效能。

图书馆业务工作的对象,主要包括两个方面:一是文献,二是读者。由此产生了两大工作系统:一是藏书工作系统,二是读者工作系统。图书馆为了真正实现其社会价值,除了要认真地做好藏书建设工作之外,还必须花费力气做好读者工作,真正发挥馆藏文献信息的作用,从而实现图书馆工作的社会价值。为了达到这一工作目标,各类型、各级图书馆都要认真研究读者类型、读者成分和读者需求,只有这样,图书馆的读者工作才能做到有的放矢、适应需要,收到成效。

(二)用户的相关概念

读者是与文献相对应的概念,而用户则是与信息相对应的概念。

1. 信息

信息在人类社会和自然界中的存在是普遍的,是物质形态及其运动形式的体现,出现在自然、社会和人类思维活动之中。就信息的来源而论,它不仅包括人与人、组织与组织之间以及人与组织、人与社会和组织与社会之间的各种交往,而且包括人类与自然界和自然界中生命物质世界与非生命物质世界之间的“交流”及作用,直至生物细胞的自我复制与遗传、变异等。由此可见,信息不仅是人类社会活动的产物。而且是生命物质与非生命物质运动的产物。

人类的各种活动需要通过社会进行组织协调,而反映这些活动的社会信息又是实施社会控制和开展各种业务活动的中介。因此,社会信息在人类社会中具有关键作用,从另一方面看,只要有社会活动就必然有社会信息的存存。在社会发展中,社会信息活动是人类自身创造、发展的表象。是表达与完成思维活动所必须具备的前提条件,是构成

社会的一种基本要素。

就人类活动的各个领域所使用的信息而言,存在三种状态:接受状态,即存在于人的头脑中,被人理解或吸收的状态;记录状态,即信息存在于各类载体中的状态;传递状态,即各种形式的信息传播。在所有三种状态中,第二种状态——记录状态是主体,离开了这一状态,人们将无法从事信息活动。

2. 信息服务

与其他社会化服务相比,信息服务是一项更具社会性的服务。在现代社会中,无论是工农业生产与经营活动、科学研究与开发活动、商业流通活动、文化艺术活动、军事活动等领域的职业工作,还是社会管理与服务工作,都离不开信息的发布、传递、搜集、处理与利用,都需要有相应的“信息服务”为其提供信息、保障。从信息的功能与作用上看,信息的客观存在状态、形式以及信息与社会组织和成员的关联作用,决定了基本的信息服务。信息服务的开展是以信息与用户的关系为前提、以用户为基础组织用户的信息服务活动。

3. 用户

信息服务是以信息为内容的服务业务,其服务对象是对服务具有客观需求的社会主体(包括社会组织和社会成员),在服务中,这些主体被称为用户。在图书馆和情报(信息)部门开展的文献信息服务中,用户通常指科研、技术、生产、管理、文化等各种活动中一切需求与利用信息的个人或团体。前者称为个体用户,后者称为团体用户。在信息传播与交流服务中,用户系指具有信息传播与交流需求和条件的所有社会组织及成员。

4. 虚拟用户

应该说,凡具有一定社会需求和与社会信息交互作用条件的一切社会成员(包括个体和团体)皆属于信息用户的范畴。由此产生了两大工作系统:一是藏书工作系统,二是读者工作系统。图书馆为了真正实现其社会价值,除了要认真地做好藏书建设工作之外,还必须花费力气做好读者工作,真正发挥馆藏文献信息的作用,从而实现图书馆工作的社会价值。为了达到这一工作目标,各类型、各级图书馆都要认真研究读者类型、读者成分和读者需求,只有这样,图书馆的读者工作才能做到有的放矢、适应需要,收到成效。

(二)用户的相关概念

读者是与文献相对应的概念,而用户则是与信息相对应的概念。

1. 信息

信息在人类社会和自然界中的存在是普遍的,是物质形态及其运动形式的体现,出现在自然、社会和人类思维活动之中,就信息的来源而论,它不仅包括人与人、组织与组

织之间以及人与组织、人与社会和组织与社会之间的各种交往,而且包括人类与自然界和自然界中生命物质世界与非生命物质世界之间的“交流”及作用,直至生物细胞的自我复制与遗传、变异等。由此可见,信息不仅是人类社会活动的产物,而且是生命物质与非生命物质运动的产物。

人类的各种活动需要通过社会进行组织协调,而反映这些活动的社会信息又是实施社会控制和开展各种业务活动的中介。因此,社会信息在人类社会中具有关键作用,从另一方面看,只要有社会活动就必然有社会信息的存存。在社会发展中,社会信息活动是人类自身创造、发展的表象,是表达与完成思维活动所必须具备的前提条件,是构成社会的一种基本要素。

就人类活动的各个领域所使用的信息而言,存在三种状态:接受状态,即存在于人的头脑中,被人理解或吸收的状态;记录状态,即信息存在于各类载体中的状态;传递状态,即各种形式的信息传播。在所有三种状态中,第二种状态——记录状态是主体,离开了这一状态,人们将无法从事信息活动。

2. 信息服务

与其他社会化服务相比,信息服务是一项更具社会性的服务。在现代社会中,无论是工农业生产:与经营活动、科学研究与开发活动、商业流通活动、文化艺术活动、军事活动等领域的职业工作,还是社会管理与服务工作,都离不开信息的发布、传递、搜集、处理与利用,都需要有相应的“信息服务”为其提供信息保障。从信息的功能与作用上看,信息的客观存在状态、形式以及信息与社会组织和成员的关联作用,决定了基本的信息服务。信息服务的开展是以信息与用户的关系为前提、以用户为基础组织用户的信息服务活动。

3. 用户

信息服务是以信息为内容的服务业务,其服务对象是对服务具有客观需求的社会主体(包括社会组织和社会成员),在服务中,这些主体被称为用户。在图书馆和情报(信息)部门开展的文献信息服务中,用户通常指科研、技术、生产、管理、文化等各种活动中一切需求与利用信息的个人或团体。前者称为个体用户,后者称为团体用户。在信息传播与交流服务中,用户系指具有信息传播与交流需求和条件的所有社会组织及成员。

4. 虚拟用户

应该说,凡具有一定社会需求和与社会信息交互作用条件的一切社会成员(包括个体和团体)皆属于信息用户的范畴。

二、数字图书馆读者服务工作向用户服务工作的转变

从读者服务工作向用户服务工作的转变,是数字图书馆服务转型的核心,其问蕴含着数字图书馆观念意识的深刻变化,蕴含着信息服务工作重要性的增强和地位的日益提高,蕴含着数字图书馆工作的对象和范围的扩大,蕴含着图书馆基础工作必须得以完善和加强。

读者服务工作向用户服务工作的转变是数字图书馆服务工作社会化的趋势。

读者服务工作社会化指扩大图书馆读者服务至社会,向社会开放,为社会精神文明和物质文明建设提供文献情报服务,使图书馆得到充分的利用,使社会能从图书馆受益。图书馆在为社会服务方面应具有自己的特色和优势,它们体现在藏书特色、服务特色等方面,发挥自己的特色和优势,更好地为社会服务,这是每个图书馆应当而且能够做到的事。

例如高等院校图书馆和科研专业图书馆的学科性很强,它们拥有的专科文献资源与科学情报十分丰富,专业性也很强,是它们的共同优势,也是每个馆的特色和优势。更好、更充分地发挥这些资源的作用,在全社会实现资源共享、情报共享,对图书馆、对读者、对社会都大有好处。公共图书馆、学校图书馆、专业图书馆等都同样具有读者服务进一步社会化的任务,把自己的现有服务扩大、延伸到社会,在为本馆读者服务的同时为社会服务,为更多的读者服务。现代技术手段的应用为图书馆的社会化创造了极为有利的条件。

读者服务的社会化是图书馆有偿服务和情报产品与劳务商品化的重要渠道,是图书馆适应市场经济的重要内容,我们应当抓住这种机遇。人们说的“没有围墙的图书馆”即指图书馆的社会化,也即图书馆的社会职能。以高校图书馆为例,它们既向社会提供以载体为单元的知识输出服务。也可向社会提供以概念为单元的知识输出服务;它们可以为社会生产服务,也可以为社会文化科学服务,为决策服务。

读者服务工作向用户服务工作的转变,体现了数字图书馆读者服务工作必须改变那种“重藏轻用”的传统观念。

第二节 数字图书馆与用户的关系

一、数字图书馆的用户

数字图书馆用户是指利用数字图书馆来实现自身信息需求的个人或团体,是在网络环境下,于科研、技术、生产、管理、新闻、文艺及各项社会实践活动中需要使用数字图书馆信息的个人或团体。

数字图书馆是建立在信息化、数字化、网络化平台上的图书馆,与传统图书馆相比,有质的区别,但它又脱胎于传统图书馆。因此,数字图书馆用户与传统图书馆用户比较,虽然变化比较大,但从某种意义上而言,数字图书馆的用户是在传统图书馆用户基础上发展起来的。

(一)数字图书馆用户的类型

在图书馆信息服务中,用户是信息系统的最终环节,他们既是信息发出者,又是信息接受者,因此要搞好信息服务,首先要分析用户的类型、心态及其变化。

按照传统的方式,图书馆的用户依不同职业或工作性质,可以划分为科研用户、教师用户、学生用户等等;依组织形式可以划分为个人用户和团体用户。

在数字图书馆条件下,图书馆的信息服务工作具有明显的网络化和远程化,因此,图书馆用户的类型按照不同的标准去划分,出现了一些新的类型。

1. 从地域上看,数字图书馆用户包括馆内用户和远程用户

馆内用户。可以亲身到图书馆来实现信息需求的用户。这与传统图书馆的用户性质基本一致。但其信息需求的内容与实现方式与传统图书馆用户有很大的不同。

远程用户。不能亲身到图书馆来,但借助数字图书馆提供的网络信息服务平台,通过远程访问、登录来实现信息需求的用户。

2. 从授权角度看,数字图书馆用户包括借阅证用户、被授权用户、未授权用户

数字图书馆的数字化信息资源是知识产品,受知识产权法律保护,利用这些信息资源必须得到同意或授权;同时,数字图书馆也是公共的信息提供场所,所以数字图书馆也会有选择地将部分数字信息资源公开和免费使用。因此从授权角度看,数字图书馆用户范畴包括:

借阅证用户。是指具有数字图书馆借阅证的用户,这些用户既可以借阅本馆的印刷型文献,也可以登录、访问、利用本馆的各类数字信息,如馆藏书目数据、各类型数据

库等。

被授权用户。经数字图书馆同意或付费后取得授权的用户。通过用户密码认证,登录图书馆的网络服务平台,实现信息需求。馆内用户和借阅证用户通常都是被授权用户,而被授权用户则不一定是前两者。

未授权用户。未经授权,只能查阅、访问数字图书馆公开和免费提供的数字化信息。大多数的远程用户是未授权用户,部分远程用户经过授权,可以成为被授权用户。

3. 从网络化的特点出发,数字图书馆用户可以分为传统型用户、网络型用户、混合型用户

传统型用户。传统型用户对印刷型文献信息情有独钟,有信息需求后,习惯于从印刷型文献中去寻求实现的用户;或是没有掌握数字图书馆的利用方法,只能求助于印刷型文献的用户。

网络型用户。网络型用户熟练掌握数字信息利用技巧,习惯于借助网络平台实现信息需求的用户;还有因无法取得印刷型文献而只能通过网络远程访问的用户。

混合型用户。顾名思义,混合型用户是前两者利用数字图书馆方式的混合。用户对数字化信息与印刷型文献信息无明显的偏好和倾向性,有信息需求后只看哪一种信息能满足需求,就利用哪一种信息,传统方式与网络方法并用。

(二)数字图书馆用户的特点

用户数量多。网络的连通,使任何人都可以成为数字图书馆的用户。

地域分布广。用户不仅限于图书馆所在地区,还可能是全市、全国,甚至是全世界。

需求层次高。有印刷型文献的需求,更有数字信息的需求。

自主性强。网络用户可以不通过图书馆馆员,自主地满足信息需求。

随意性大。一方面是网络用户不同定,他打开数字图书馆的主页,利用了它提供的资源,就成为数字图书馆的用户,不再浏览时就不再是数字图书馆用户。另一方面,因为面临更多的选择,用户对信息的需求随意性也很大。

网络技术、信息技术掌握程度高。由于数字图书馆提供了大量数字化资源,要利用这些信息资源,用户必须有较高的信息技术知识和技能。

交互性要求高。在网络环境下,实现信息需求采用了人机对话的方式进行,因此,用户对数字图书馆提供的服务系统的交互性提出了更高的要求。

二、数字图书馆与用户的新型关系

数字图书馆服务边界不断扩大并日趋模糊化,信息提供与传播方式呈现多向性、共享性、交互性、实时性等特点,用户信息需求的复杂性日益增加。查询、利用信息的手段趋

于计算机化、网络化。新的信息交流认知环境促使图书馆馆员与用户之间的关系产生相应的变化,用户对图书馆的依赖逐渐变为对网络的依赖,图书馆对用户面对面的服务逐渐变为在网上的服务,二者问的服务与被服务的关系逐渐从近距离疏远化,从表面走向深层次。

数字图书馆与用户之间的关系主要呈现以下几个特点。

(一)服务虚拟化

数字用户群体的构成发生了很大的变化。其中,虚拟用户的大量涌现,使图书馆向读者和用户所提供的服务趋于虚拟化。通过网络传输,图书馆既可以利用自有或自建的数字化馆藏资源,又可以利用电子邮件资源、网络新闻资源、FTP资源、WWW资源、Gopher资源等多种互联网资源,直接为读者和用户 provide 无形的、及时的信息服务。尽管这种虚拟化的服务工作使图书馆与读者和用户之间面对面地直接接触交流的机会大大减少,但它突破了时空限制,极大地方便了读者和用户。

(二)信息资源的双向共享

传统的图书馆工作中,图书馆和用户之间的关系基本上是一个借与还、供与求的关系。传统意义上的信息资源共享,只是本图书馆与其他图书馆或图书情报部门间合作,将其他图书馆或图书情报部门的信息资源,提供给本馆服务的用户共享,这实际是服务机构单向共享,是一种不完全意义的共享。

网络化的环境使图书馆共享的媒介发生了变化,图书馆通过网络进行信息收集、传播和利用,图书馆不再是一个孤立的实体,而是整个信息网络的一个个节点,图书馆与用户之间的互动性,有了越来越大的空间和自由,其交互需求与作用也愈来愈大。用户通过网络利用图书馆的资源,同时可以把个人的图书资源提供给图书馆和其他用户;图书馆也可以利用网络搜索个人或机构的网页,补充图书馆的信息资源。网络空间使图书馆和用户的资源共享由单向共享、单向传递发展成双向共享、双向传递或者是多向共享、多向传递,实现真正意义上的信息资源共享。在共享中,用户是图书馆的用户,图书馆亦是用户的用户。网络提升了图书馆和用户的合作关系,彰显了用户的作用。通过图书馆与用户的双向交流与合作,能使用户与图书馆互相促进、共同发展。

(三)角色与服务的互动

网络的交互功能和非线性的、发散的超文本阅读方式,使得图书馆与用户在线双向传播乃至多向传播替代了传统单向性的阅读,优化了传统的阅读行为。网络使用户可以就某一信息在线发表自己的看法、相互交换意见和共同探讨,同时网络即时多向交互功能使用户不仅仅是单纯地阅读和接收信息,而且是信息的传播者和用户。图书馆与用户都成为网络空间的一部分,使图书馆和用户获得了双重身份,这种角色的实时互动,实现

了信息的双向和多向性互动。在平等的环境下交流互动,能极大地激发图书馆和用户之间、用户与用户之间互动的欲望与行动,进而激发并解放用户的思维能力、想象力和创造力。

图书馆借助网络,与用户建立相对固定的交流关系,可以掌握用户的动态信息需求,用户也可表达具体的信息需求。图书馆根据用户的表达或了解的信息需求有目的地搜索、过滤、加工、整理成信息集合,再通过多种途径与形式,主动发送到用户终端,满足用户信息需求。一方面,图书馆可以主动将重要的实时信息立即推送给用户,实现“信息找人”,从与用户近距离面对面的服务到远程服务;另一方面,用户通过网络直接在终端上就可以快捷地从图书馆提供的信息资源中提取到自己所需的信息,减少了用户操作的盲目性,使图书馆与用户双方在信息的推送和提取中做到很好地沟通,信息知识流动更加畅通。

(四)程序上的异步和时间上的同步

在网络时代,用户和图书馆的互动做到了程序上的异步和时间上的同步的整合,大大提高了信息资源的流通速度和利用率,首先,用户在家里通过注册就可进入图书馆网页,查阅信息资源,变远距离为近距离;其次,用户在同一个时间段内可以同时检索和借阅他注册过的多家图书馆的资源,通过搜索、筛选,获得他认为最需要最合适的信息资源,实现程序的异步;其三,只要图书馆服务器正常开机,用户可以在任何时间通过网络访问图书馆,检索图书馆信息。在时间上,用户和图书馆的互动变得更加灵活、快速。可选择余地更大。

第三节 数字图书馆用户需求

网络环境下,由于用户计算机水平不同、专业背景不同、语言和文化习俗不同、所处的地理位置不同,他们在利用网络信息资源中的需求行为方式也表现各异,因而用户需求也变得复杂多样,用户对信息服务也提出了更高的要求。在网络环境下,图书馆如何针对用户需求提供信息服务,将是…项重要的研究课题。

一、数字图书馆用户需求的类型

(一)按用户类型的特点,可分为教师用户需求、科研人员需求、大学生需求、管理人员和企业人员需求

教师用户的信息需求相对来说目的比较明确,一般查阅教学参考资料和与研究课题

相关的文献资料以及各种参考工具书,大多主题明确,范围比较确定,往往自己查找所需资料,强调信息的准确性和可靠性。科研人员对信息的需求与专业相关,他们希望通过信息服务获取有关的新资料,强调信息的新颖性。大学生是高校信息服务的主体,他们不仅关注专业性、知识性和学术性信息,还关心与现代社会相关的热点、焦点信息,对信息的需求呈由浅入深、由粗及精的规律和阶段性的特点。管理人员要求提供方案咨询服务,即对所查到的信息进行二次加工或提供综述、述评等浓缩的三次文献信息,他们对信息的需求呈现时效性、完整性和连续性的特点,强调信息的时效性。企业人员对信息的需求是要提高专业素质和业务水平,对有关的管理经验和与本职工作相关的信息需求比较广泛,强调信息的针对性和指导性作用。

(二)按用户需求心理特点,可分为明确需求、模糊需求、潜在需求

用户明确提出的需求就是明确需求;用户模糊意识到的需求,称为模糊需求;用户未曾表达出的情报需求及其尚未意识到的需求,即潜在需求。

对于明确的需求,用户知道所需信息的存在并知道如何找到它,图书馆的服务主要是根据用户明确表达出来的需求来提供其所需信息,只不过服务的层次有所不同。如文献传递服务及根据用户提问进行文献检索服务等。对于模糊需求,用户知道所需信息在存在但不知如何找到它,感到似乎明白什么,但不能肯定,处于模糊状态,图书馆馆员需要用所掌握的知识和自己的判断来快速查找到信息并传递给用户。对于潜在需求,图书馆馆员有更多的机会向用户提供他没有意识到也不知在哪里的信息。这需要馆员充分利用自己掌握的专业检索技能,再依靠馆员对用户问题所涉及学科领域背景知识的了解,充分理解用户表达出的信息需求,推断出用户尚未意识到的需求,超越用户需求导向,为其提供更有价值的信息产品。

(三)按用户需求目的,可分为研究型用户、学习型用户、解疑型用户和娱乐型用户

研究型用户是有较高层次的情报信息用户群,对信息需求的特点和专业有关,往往是围绕研究课题展开的,而且有一定的连续性,尤其需要理论性较强的原始文献信息,对信息的查全率、查准率和新颖性都要求较高,图书馆主要为他们提供定题跟踪服务、信息推送和网上咨询服务等。学习型用户以大学生、研究生为主,学习的目的是拓宽知识面、提高专业知识水平,他们对信息的需求体现阶段性、集中性、广泛性和综合性的特点,尤其大学毕业生,在进行毕业设计时,需要了解专业知识的最新学科成果,图书馆的信息服务主要通过对馆藏印刷型文献和电子资源的结合使用,为他们提供二次文献信息和使用方法。解疑型用户常常带着某一具体问题而来,采用咨询的方式,要求提供信息服务,馆员可以通过在线参考咨询等方式为他们提供服务。娱乐型用户一般没有明确的目的,情报信息行为呈现很大的随意性,对文献情报资源的依赖性不强,需求倾向不稳定,图书馆

主要通过馆藏资源的配置、文献检索方式、排列方式等为他们提供人性化服务。

二、数字图书馆用户的需求

获取信息的需求。用户获取能满足自己工作、学习、生活需要的各种形式的文献信息线索检索的需求和原始文献信息的直接需求。

发布信息的需求。指用户向其他用户或外界发布、传递有关的知识信息的需求,如发表研究成果、发布业务信息、发送电子邮件等。

信息交流的需求。用户知识信息交流的需求是一种双向的信息沟通,即用户与他人或外界进行信息沟通与交流的需求,如通过网上交互式问答、聊天室、BBS 等与他人进行交流。

信息咨询的需求。在网络环境下,正确、及时的决策和有效的信息利用已成为用户从事各种职业活动的关键,个性化的信息咨询因而得以迅速发展。用户通过在线咨询、信息推送服务,定制 Web 页面或信息栏目,需求查询代理服务。

用户以上四个方面的信息需求,是相互联系的整体信息需求,贯穿于用户的整个信息需求过程,推动了图书馆个性化信息服务模式的形成。

三、数字图书馆用户需求的结构

读者和用户的文献信息消费需求结构,不仅显示了读者和用户文献信息消费需求的序位,而且也显示出读者和用户文献信息消费需求的内容。如果作概略性的总结,则可以发现,读者和用户的文献信息消费需求主要是由功能性需求、形式性需求、外延性需求和价格性需求四个方面构成。

(一)功能需求

功能需求是指读者和用户在消费文献信息产品与文献信息服务时最基本的需求,是读者和用户支付一定信息价格后希望得到的。功能需求决定着文献信息产品与文献信息服务的不同,而文献信息产品与文献信息服务功能性需求的不同主要取决于文献信息内容上的差异。文献信息产品与文献信息服务的功能性需求可以粗略分为主导功能与辅助功能。主导功能是该文献信息产品与文献信息服务的核心功能,它在读者和用户的文献信息需求结构中所占的比值是最高的。

(二)形式需求

形式需求是指读者和用户对文献信息产品与文献信息服务的物质载体、表现形式等的需求。读者和用户在购买和消费文献信息产品与文献信息服务时,往往会希望以自己习惯的方式进行。读者和用户在文献信息消费中可能会因文献信息产品和文献信息服

务的载体、表现形式不同而出现文献信息障碍、技术设备障碍等,从而使读者和用户的需求满意度受到影响。从这一意义上看,读者和用户对文献信息产品与文献信息服务的形式需求实际上是其对功能性需求的延伸。

(三)外延需求

外延需求是指读者和用户在满足其对文献信息产品与文献信息服务功能需求、形式需求之外的同时,所要求的附加利益或服务。外延需求是读者和用户的正当需求,因为这种需求经常是功能需求和形式需求满足的条件,也是这两类需求得到良好满足的基本保证。对不同文化背景和消费不同品质文献信息产品与文献信息服务的读者和用户而言,其外延需求的强度是有区别的。结合文献信息产品与文献信息服务特点,读者和用户的外延性需求通常是表现在服务需求和心理性需求两个方面。在文献信息产品消费中,读者和用户在对功能和形式需求进行满足时,往往会希望得到文献信息产品供给方提供的指导性、及时性、可靠性和善后性服务;同时读者和用户在购买文献信息产品和文献信息服务时还会表现出一系列正常的心理需求,如求尊心理、求廉心理、求快心理、求新心理等。

(四)价格需求

价格需求是文献信息产品与文献信息服务之外的需求,也是读者和用户满意需求的核心。读者和用户的价格需求主要表现在价位需求和价格弹性需求两个方面。价位通常是指文献信息产品与文献信息服务的价格绝对水平的高低。一般而言,绝对水平低,读者和用户的满意度高;反之,则读者和用户的满意度较低。但由于受到文献信息产品与文献信息服务功能需求及形式需求的影响,一些价位较高的文献信息产品与文献信息服务可能更会受到部分读者和用户的欢迎。因此,关于读者和用户对象文献信息产品与文献信息服务的需求趋向必须进行分层次的专门研究。但可以肯定的是,文献信息产品与文献信息服务价位的高低主要应由文献信息产品与文献信息服务的质量和功能两个指标进行控制。所以,在推出文献信息产品与文献信息服务时,必须考虑到部分读者和用户的这种价格弹性需求。

四、数字图书馆环境下用户需求的新发展

在信息化和网络化日益发展的今天,传统图书馆用户的需求发生了很大变化,数字图书馆的用户对信息的需求呈现多层次、多样化的变化,呈现许多新的特点,不但追求信息获取的全面、系统、精确、新颖、快捷,而且对信息需求的特殊性即适应性提出了更高的要求。概括起来看,数字图书馆的用户需求变化有以下一些特点。

(一)从需求的要求上看,数字图书馆用户的需求具有广泛性、全面性、系统性和个性

化的特点

广泛性。随着社会进入信息化时代,信息资料日益成为一种能产生巨量价值的资源,获取信息和知识就意味着占据了资源,能创造出为当前社会所承认的效益。对信息与信息需求成为人们自觉努力的方向和行为习惯,使得社会每一位成员都将是信息需求者,信息和知识不但成为与工作不可分割的内容,而且成为巨量的消费品。因此,有别于过去对文献资料的使用方式,网络环境下的用户其对信息的需求与使用,已是日常行为的必需,因而使得用户群体空前地庞大起来。当然,与前不同的是,这些用户目的性更强,对提供信息服务的要求也就更高。

全面性。网络环境下的信息资源尽可能地达到了丰富,信息资源共享也得到了实现,而这些条件的改善,使得资源基础空前丰厚。在这样的前提下使用信息资料,用户无不竭尽所能全面地得到与自己需求相关的文献资料。这与传统图书馆工作方式下的需求有了本质的不同,过去只是在一个图书馆或一定范围内全面满足用户的需求,而网络环境下,用户则不受地域的限制,因此,他们的需求总是会“贪得无厌”。

系统性。用户希望获取有关某一主题的全面系统的信息,注重信息的查全率。

个性化。网络技术和信息技术的发展促进了用户个性化的信息需求,使用户在信息活动中既受用户的心理、认识及个人素质等主观因素的影响,又受职业、地位、所处社会环境和利用信息的条件等客观因素的影响,不同用户之间存在明显的个性差异。每个用户都具有个体、组织、社会的多方面特征,从事着不同的职业,由于职业特征的不同,用户对知识和信息的需求内容就有所不同。例如,社会科学研究人员比较重视文献信息,他们既需要最新信息,也需要时间跨度较长的信息;自然科学研究人员需要理论性较强的原始资料,所需信息的学科范围较窄,内容专深;领导者及管理人员着重需要决策信息,并且要求信息的针对性与系统性;学生的信息需求多由他们的学习任务决定,需要与所学专业相符合的信息。因此,及时适应信息需求环境变化的趋势,加强对用户需求的研究,根据不同类型信息用户的不同需求重点,及时充实、调整信息服务的内容和角度,以满足用户个性化的需求,是提高图书馆个性化信息服务水平的前提和保证。

(二)从需求内容的结构上看,数字图书馆用户的需求具有知识性、经济性、特殊性的特点

知识性。网络环境下用户需求转向个性化、多样化,他们不仅仅满足于原始的文献信息提供,更注重获取信息的知识内容,需要得到能够解决实际问题、针对性强的知识信息。

经济性。目前,信息获取呈现多元化趋势,用户通过图书馆、互联网、局域网及其他信息服务机构等多种渠道来获取信息,选择范围很大。因此,获取信息的途径、方便程度

及成本等都是用户需要考虑的重要因素。

专业性。网络环境下的用户由于计算机发展日趋个性化、私人化等,使得一部分用户从事个人研究需求趋向专深和特殊。他们的需求与普通用户有着质的区别。用户在知识创新的过程中,伴随着研究的深入,对相关专业知识的需求也越来越多,形成了专业化的信息需求。不仅收藏了大量对自己有用的东西,而且时时跟踪最新发展方向与动态,补充自己的资料,以使自己拥有的某个方面的东西达到一种极致状态,他们的需求,更具专业性。

综合性。由于边缘学科、跨学科研究日益增多,许多研究人员对知识的需求已不再仅仅局限于自己所研究的这个学科内,而是在充分掌握专业知识的同时,希望能更多地了解一些相关学科、综合性学科的知识。此外,用户在日常工作和学习、生活中遇到的问题日趋复杂,所以人们在解决问题的过程中需要更多的综合性知识。

(三)从需求的功能上看,数字图书馆的用户需求具有即时性、准确性、新颖新的特点

即时性。网络环境使得社会进入了高速、高效的时代,人们的工作和生活节奏大大加快,从而造就了新型用户,也就是说,用户对信息知识的使用过程发生了变化。信息化时代,信息知识的生产、流通和使用出现了新的变化,科学技术不断创新,知识老化节奏加快,技术成果应用周期缩短,使得用户需求的频率也发生了变化,表现在:

第一,更新知识的频率加快。信息时代,人们不断面对的是新知识、新事物,知识的更新进入了日新月异的时代。据研究,即使是大学生,在学校也只学到了今后要运用的知识的10%,90%还要在后来的学习中才能获得。未来学家甚至预测,2020年社会需要的知识,90%目前还没有创造出来。因此。只有不断学习,才能适应时代的要求。

第二,科研和教育部门随着市场化的发展,逐渐走入经济竞争的战场,而技术成果更替的加快,就需要科研人员不断跟踪新的技术成果,修正自己的研究方向。而这些,就需要加快对最新科技资料的掌握,才能使自己一直处于技术发展的最前沿。

第三,从经济发展角度讲,未来是一个充分展开的市场化社会,市场各种信息也许就暗含巨大商机。因此,对最新信息的掌握也许就是商家的制胜法宝,而这种优势的获得,只有通过不断地对各种信息的阅读才能实现。网络环境下的用户需求虽然千差万别,但需求的迫切性却是统一的,那就是希望需求得到及时满足。

准确性。用户关心有关某一主题信息的精确性和实用性,注重信息的查准率。

新颖性。科学技术迅速发展,知识信息的创新显得尤其重要,用户对信息的新颖性越来越注重。

用户需求变化是随着网络社会的进入状态而滋生的,必然离不开网络环境的支持,这也是网络所能提供的优势。因此,从支持其需求的环境出发,在新的环境中考察自身

及各个方面的变化,才能更好地把握用户需求发生的变化,从而针对不同用户的特点,为其提供优质的服务。

(四)从个性信息需求行为看,呈现多样化、精品化、自助化、求异性的新特点

网络环境的形成对用户的个性信息需求行为产生了深刻影响.这种影响使数字图书馆的用户与传统图书馆时期比较,有了新的特征。

由于作为数字图书馆用户的范围广泛,类型不同,个体知识结构、利用信息的目的手段各异,因此,数字图书馆用户的个性信息需求也呈现出新的趋势,用户的个性化需求日益明显。具体表现为:

信息需求的多样化。包括需求内容的多样化、需求文献类型的多样化、需求信息出版形式的多样化、需求信息来源的多样化以及需求信息时间跨度的多样化。

信息需求的精品化。社会和个体发展的需要,使用户的信息需求呈现出多元化、多样化、多层次的特点,用户的信息需求正在从大量的一般性信息需求逐渐向对解决问题起关键性作用的精品信息需求方向发展。希望图书馆通过对信息资源进行二次开发,从中提炼出对其研究、开发与创新思维形成至关重要的有针对性、有深度、新颖及时的信息。

信息需求的自助化。电子论坛等网上交互性新型电子信息服务的出现,启发用户可以直接进入信息查询系统,倾听同行建议,交流个人观点,实现实时信息交换。

信息需求的求异性。用户的信息需求存在很大的个体差异。不同兴趣爱好、专业、职业、学历层次的个人有着不同的信息需求;每个个体用户都具有个人的、组织的、社会的多方面特征需求,而每一个特征需求都能够激发相应的信息需求,如果条件允许,人们会将每一特征所激发的信息需求都转化为实际的信息行为。

(五)从获取的手段和方式上看,具有电子化和网络化的特点

在知识社会中,用户的个人计算机拥有量剧增,通讯手段日趋发达,用户对信息的获取和利用的手段也就逐渐朝着电子化、网络化的方向发展。他们不再满足于单纯的文献阅读,他们需要的是在开放式、交互式的信息环境中搜索、阅读和交流信息知识,及时了解社会方方面面的新闻消息,掌握本研究领域及所感兴趣领域的最新研究进展。

在开展信息服务时,应充分考虑到用户需求的特点及其规律性,这样才能更好地把握用户需求,面向用户,做到以用户为中心。

第四节 数字图书馆以用户为中心的服务创新

信息社会快速发展的直接推动力来源于创新活动,人类创新活动的核心是信息创新,信息贯穿于创新活动的全过程。而信息创新本身就是一种复杂而高级的创新性思维活动过程,即根据人类的需要,利用创新者个性化的知识储备和认知能力以及社会所提供的一切可能条件,酝酿出新的与前人或他人不同的认知和行为活动,并将这种认知和行为结果化为一种新颖、有价值的精神产品贡献于社会,以提高人类认识世界和改造世界的能力。

创新既是社会发展、人类知识创造的本质体现,也是维系图书馆信息服务“生命之树常青”的机制保障。图书馆开展信息服务必须充分体现信息社会的这一本质要求,对信息服务创新问题的研究要置于整个社会的创新活动和信息运行机制中加以考察。

一、确立“以用户为中心”开展服务的指导思想

用户是图书馆服务工作的核心,也是图书馆服务质量的最终评价者。前面我们提到了信息服务同传统的文献信息服务的最大区别在于其面向用户信息需求的服务,是一种用户目标驱动下的服务,开展信息服务的根本目的就是满足用户的信息需求,解决用户的实际问题。因此,面向用户是图书馆信息服务中必须遵循而且要始终坚持的指导思想。图书馆面向用户开展信息服务,就是要以主动、适时地为用户提供满意的服务为中心,树立用户在资源组织和服务过程中的中心地位,一切工作都要从用户的角度出发考虑问题,把用户满意与否作为评价图书馆信息服务的重要指标。在面向用户这一思想的指导下,图书馆在开展信息服务时必须遵循以下原则:

(一)以满足用户对信息需求为前提

用户的信息需求主要是获取与利用知识,帮助自己解决某些问题或实现对外知识沟通与交流,从而达到工作、学习或生活中的某个目标。要满足用户的信息需求,首先要了解用户的信息需求,针对不同用户的不同信息需求,采取迥异的方式提供服务,提高用户的满意率。在现代信息环境中,用户对信息需求不仅仅是知识内容的专业化程度更高、涉及面更宽,而且还需要在获取知识的过程中得到帮助,最终利用用知识去解决实际问题。图书馆在开展信息服务时要充分考虑用户的信息需求特点,以满足用户的信息需求为前提去制定服务策略。

(二)以为用户提供便利为原则