

网络时代图书馆人性化服务理念的思考

钟惠燕 程慧荣

(烟台师范学院图书馆,烟台 264025)

[摘要]随着网络技术的飞速发展,在“技术雄视一切”的时代背景下,详细地阐述了网络时代图书馆人性化服务理念的内容、重要性以及实现人性化服务理念的重要举措与模式。

[关键词]网络时代 图书馆 人性

[分类号]G251

1 图书馆人性化服务理念的内涵

人性,一般的哲学含义是人的最根本属性,即人之所以为人之根本。人是有思想、有感情、有主动性、有创造力的,但同时也有诸多弱点的一种复合体。人性化服务理念是指服务要符合人性,服务者在服务过程中要认识人性,重视人的尊严与价值,包容人的弱点,同时,以满足人对资源的需求和社会需求(安全感、舒适感、自由、权利、关心、尊重、心理满足)

为核心来展开服务。

图书馆人性化服务理念的具体含义就是在图书馆整个运行过程中所蕴含的承认、尊重和实现人的价值精神,即服务人员或服务活动采取富于人情味的服务方式。这里的“人”,在本文主要指图书馆的服务对象——读者。满足读者真实信息的客观要求,这是图书馆发展的根本动力和支点,图书馆工作的重点也从以藏书建设为主逐步转变为以用户服务为主。良好的人性化服务必须建立在人性的基础上,因

能承载了很多信息,但传播的时候人们只能直观地看到书名,不可能一下子知道书中所有的内容;一本杂志,可能刊载有很多文章,但对读者来说确定的可能只是杂志的名称,因为杂志每一期的内容不同,很难直接整体地知道它到底都传播了什么内容。也就是说虽然传统媒体所携带的信息是丰富的,但对读者来说却不太容易全面地获取并了解其内容。

目前网络上流行的传播其实也基本类似于传统图书馆模式,是一种线性传播的方式,称为线性网站交互传播。现在全国大约有60多万个网站,全球大约有上千万个网站,并没有解决如何把资源组织起来更好地使用的问题。这些网站上的网页或数据库的内容仍然是相互独立的,我们把这些相互独立的资源称为线性资源。这些线性资源和线性网站集中到一起,事实上形成了一种巨大的信息无序。读者面临的问题仍是如何从成千上万个网站中去有效地获取信息。

虽说图书馆与网络存在着暂时难以解决的问题,即知识的无序化与存储的有限性。但从目前发展趋势看,网络的不断扩展终究导致了馆藏图书外延的蔓延,形体也变得多种多样。就现在图书馆的“图书”而言,它的特征:一是形、像、声并存,表现形式多样;二是传输便捷,服务和作用空间扩展;三是弹性馆藏,伸缩性极强;四是可通过Internet链接参与构成局域性或全国性网上图书馆。所以,“图书”作为图书馆构成要素是通过网络而开放和扩展的,它最终形成全球信息载体集合,从而不分时间、地点地为所有读者阅读。

图书馆不因存在的固有弊端而消失,网络亦不会因信息的无序而衰落。但是,我们也看到了正如吴建中先生所说的:

“图书馆能否向人们提供比互联网的导引系统和搜索引擎更有效的服务手段?能否继续成为人们获取信息的‘第一手段’?我想这里有一个前提,如果图书馆没有必要去关注互联网资源组织和整序的话,或者如果认为图书馆没有必要在互联网上占有一席之地,可以说,靠着千百年来积累的经验,图书馆这一专业似乎还可以维持一段时间,但是我们已经看到尽头了。”虽然不少人不赞同这一假设,但它并非危言耸听。我们确实需要深思和研究了。

参考文献:

- 1 桑健.图书馆学概论.沈阳:辽宁人民出版社,1985
- 2 黄俊贵,林汉城.公共图书馆转型与定位的探索.中国图书馆学报,2002(5)
- 3 汤利光.载体知识信息的组织与传播——现代图书馆学研究的核心.图书馆,2000(2)
- 4 彭修义.关于图书馆理论与教育变革的探索.图书馆学、信息科学、资料工作,1998(1)
- 5 储流杰.图书馆发展散论.图书馆,2000(4)
- 6 张艳青.图书馆构成要素的现代内涵.河南图书馆学刊,2003(3)
- 7 吴建中.中国图书馆发展中的十个热点问题.中国图书馆学报,2002(5)

(收稿日期:2005-01-15;责编:李德戈。)

为服务不是僵化的条文,也不是冷漠的循章办事。图书馆着力推行服务的人性化,在心理上拉近了与读者的距离,使图书馆的服务更加顺应了人性。人性化服务是图书馆现代化的标志,是永恒的旋律。

2 网络对图书馆的影响

在网络时代,人们传递信息、获取信息、交流信息的方式和工作平台都发生了前所未有的变革。作为信息集散地的图书馆,网络对其业务的影响是显而易见的。

2.1 图书馆馆藏内涵的拓展

图书馆正在从传统的纸质图书馆向现代的数字图书馆、电子图书馆和虚拟图书馆发展,开始形成多种载体并存的收藏格局。随着 INTERNET 的广泛应用,现代图书馆馆藏内容已发展到纸介质、光盘、网络三位一体,成为内容更加丰富、种类更加繁多、图文声色并茂的超级图书馆。

2.2 图书馆服务方式的繁衍

图书馆的信息服务方式由传统信息服务方式向现代信息服务方式转变。传统的信息服务主要靠一些经验丰富的咨询员借助馆藏目录系统、检索工具、馆藏期刊等来满足用户的需求。这种服务方式往往会因为主观或客观因素的影响而带有服务效率低、服务深度和广度不够等缺陷。而网络条件下信息用户需求特点决定了利用因特网开展信息服务的模式不仅具有高速、快捷、全面的特点,而且能够进行异地及远程查询、借阅、集中分类、编目,因此它可以最大限度地满足用户对知识信息全方位和综合化的需求。

3 图书馆人性化服务理念的重要性

随着以计算机为代表的网络技术在图书馆的广泛应用,图书馆的传统信息源趋于数字化、电子化、智能化、虚拟化。这一切给图书馆带来令人鼓舞的理论创新、职能延伸和工作变革,同时面临着巨大的技术挑战。炫目的技术光辉和新事物的陌生使图书馆人的目光更多地聚焦于图书馆的技术和技能层面。计算机编目逐渐代替了手工作业,图书馆办公自动化程度不断提高,先进的信息存储技术使图书馆在有限的空间内能容纳更多的资源,联机检索使信息的获取突破了时空的局限。然而,图书馆的人文意识却被忽略了。对人的关心减少了,“技术就是一切”似乎是现代图书馆发展的理念。令我们不得不担心,网络时代对科学技术的过分热切会不会使图书馆走向另一个误区,在我们一心一意追赶潮流的同时,会不会将最珍贵的人性化服务理念忽视与淡化。因而,在未来的图书馆建设中,倡导人性化服务理念具有特殊的意义。

3.1 人性化服务理念是社会发展的需要

随着社会的发展进步和人的自我意识的觉醒,人们的社会进步观已经从致力于物的发展,以物为中心逐渐过渡到以人为中心。强调人的发展是经济和社会发展的基础和动力。社会现代化以人的现代化为目标,以人获得自由为体现。因此,人的发展是社会向现代化方向发展的基本动力和根本目

的。在这种社会进步观的指导下,在注重技术发展的同时,人也得到越来越多的尊重与关注。人性化服务理念的核心即源于此。

3.2 人性化的服务理念是网络时代竞争的需要

长期以来,图书馆担负着保存人类文化遗产、开展社会教育、传递科学信息、开发智力资源、提供文化娱乐等社会职能。这些职能随着时代的发展变化而不断丰富,同时也面临着其他信息提供者的竞争,使图书馆把读者能否得到全面的人性化服务问题摆到了更重要的位置上。图书馆要与其他信息提供者相互竞争,不仅仅要有技术上的支持,人性化的服务也将是竞争的重点。具有浓厚人文传统的图书馆应发挥其“以人为本”的服务精神,变被动服务为主动服务,在学习现代技术和技能的同时,以务实的精神去研究和创新服务手段和方法,在新的信息环境下吸引更多的读者,取得竞争的優勢。

3.3 人性化服务理念可以克服单一、生硬、机械的网络管理

Internet 丰富的信息资源给了用户把握信息的快捷,但在交流方式上过于单一,在交流感觉上过于生硬,在交流手段上过于机械,从而使用户在获取信息时容易产生一种厌烦心理,以致影响到知识信息的传播和接受。人性化服务理念以一种人文情操的潜在陶冶方式弥补了信息技术这一工具价值的不足,从而给图书馆业务注入了人的因素,使充满机械设备的馆舍增添了温馨的人文气息。

4 实现图书馆人性化服务理念的举措

4.1 吸引读者参与图书馆管理,加强与读者的交流和沟通

在图书馆 web 站点设立意见及建议箱,公布各书库、阅览室的 E-mail 地址,建立学科馆员和各系情报教授之间的联络,成立诸如:“图书信息委员会”、“学生图书管理委员会”、“读者协会”等读者组织,从而让读者参与图书馆的管理,为图书馆的工作出谋划策,及时反馈广大读者对图书馆工作的意见和建议,在图书馆与读者之间架起联系的桥梁和纽带。

4.2 加大图书馆宣传力度

图书馆要改变封闭的模式,利用自身网站平台进行宣传,从而让读者了解图书馆,亲近图书馆,利用图书馆。只有家喻户晓,才有可能最大限度地服务于广大用户。

4.3 图书馆工作流程体现人性化

4.3.1 采购工作人性化。随着现代信息技术在图书馆的应用,采购工作可以采用计算机技术来完成,还可以网上订购,通过 E-mail 沟通书目信息。这些先进的技术应更好地服务于读者。

4.3.2 藏书布局人性化。在文献资源空间上,要有合理的藏书布局,改变过去那种书、刊分离,各自建库的旧布局体系,建立书、刊合一的阅览室。图书馆应根据自己的实际情况,充分考虑读者的因素,合理地安排藏书布局,在发挥网络时代高科技设备作用的同时,将同学科、同门类及相关的图书、现

刊、过刊相对集中,尽量减少读者查阅的时间。要按读者的需求调整文献的馆藏布局,体现人性化的服务理念。

4.3.3 对热门图书实行模糊管理。读者量大、利用率高、周转快的图书,如:计算机、英语等,这两类图书多配有附件(光盘、磁带等),针对这些特点采取模糊管理,读者会方便许多。

4.3.4 服务方式多样化。网络时代图书馆的服务方式应灵活多样,比如,保证服务的及时性;乐于接受用户的投诉;允许用户退还不想要的服务;主动了解用户的实际信息需求;电话咨询、网上咨询;送书上门及邮寄书籍与资料等等。

4.3.5 提高服务质量。首先,服务是一种文化,微笑是通行证。但光有微笑是远远不够的。面对活生生的读者,应给各种规范之外的需要以富有人情味的关注。其次,要有足够的开放时间。图书馆本着“一切为了读者,为了读者的一切”的思想,保证有足够的开放时间。根据不同人群的时间需要,适时地调整服务时间,特别是安排好中午、节假日的开放。再次,开展深层服务,如:提供图书导读,提供边缘科学的咨询等。

5 图书馆技术人性化

5.1 数据库技术人性化

图书馆数据库技术就是把图书馆收藏的文字、图像、声音等文献,运用一定的数据库技术进行处理,按一定的方式存储在计算机磁盘或光盘上。用户需要时,可按既定方式检索出来,方便利用。目前,数据库技术虽然有了很大的发展,但也存在着许多明显的问题:很多数据库信息重叠,收录有相同的期刊或文章;一些数据库收录的文献学科类型相似,读者查找时,非常不方便,要到各个数据库中查找,如果哪个数据库漏了,所找的信息就不全了。当前图书馆要改善读者需求与数据库现状的矛盾,就必须优化图书馆数据库技术。首先,采购数据库时要加强读者的调研和评价工作,力争少而精,用有限的资金购买读者最需要的产品,切忌因贪多而降低质量要求。其次,数据库管理人员要建立一个完整有效的信息索引机制,完善 web 搜索引擎,使读者通过一个搜索引擎找到该馆数据库中所有相关期刊或文献,而不必每个数据库都搜索一遍。既节省了读者检索时间,又提高了检全率和检准率。

5.2 个性化服务

个性化服务是网络环境下图书馆信息服务的新概念,是现代图书馆信息服务向纵深发展的重要手段,也是网络时代信息技术人性化的重要体现。主要方式有:信息推送服务、呼叫中介服务、垂直信息服务、网络智能服务。个性化信息服务是基于信息用户的信息使用习惯、行为、偏好和特点,向用户提供满足其个性化需求的一种服务。基于大量用户各自不同的信息需求,进行高效率的集成化信息过滤,就是所谓的“信息分流”,即改“人找信息”为“信息找人”,通过邮件、推送技术、预留网页、寻呼机等各种途径将信息推送给用户。

5.3 统一信息服务

统一信息服务,即 UMS,是指“unified message service”,

是国际上最新提出的一种信息服务理念。UMS 将人们以前通过电话网、寻呼网、移动网和互联网分别享受的各种信息融合起来,实现多种媒体与类型的信息在同一位置存储和管理,用户可以随时随地地使用任何一种通讯设备发送与接受信息。UMS 可以实现多种接入、多项应用、多个管理的统一。它的兴起将引起信息服务的一次新革命。语音、数据、多媒体信息的融合,将重组未来的联网市场,带来新的经济模式和价值链。目前,数据通信技术、无线通信技术、移动 IP 技术、互联网技术等都得到了飞速发展,这使得基于网络的各种应用越来越人性化,也促进了各种网络的融合,使得统一信息服务从理想变成现实,也使得统一信息服务的未来充满希望和挑战。

5.4 最新信息推送服务

这是按照用户提供的检索条件,将资源库中的最新信息及时通知用户的一种服务。因为各类网站尤其是学术资源类网站内容并不是日日更新,读者不愿意每日浏览相关网站。当读者关心的任何网站内容发生变化时,图书馆会主动地把相关的最新消息送至读者。近几年,已开发的一些最新信息跟踪工具,它们可以推送 web 上的各种信息,包括网页信息的变化,搜索引擎新的检索结果以及 Internet 的最新新闻内容等。如:中国人民大学信息学院和图书馆开发的“数字图书馆个性化推荐系统”,既能按照用户的定制要求提供资源,同时能跟踪用户行为,自动采集用户兴趣,并动态地跟踪用户兴趣变化,从中分出用户喜好,进行新的推荐。

参考文献:

- 1 石建,李广德.网络环境下图书情报学研究的创新与发展.图书情报工作,2004(4)
- 2 赵华,郭健民.图书馆数字化与人本管理.图书馆建设,2004(4)
- 3 孔敏.人文精神在图书馆的发掘和显现.图书馆论坛,2004(4)
- 4 安洁.构建现代图书阅览天地.图书馆工作与研究,2004(4)
- 5 刘海萍.数字化时代图书馆员人文精神及其重塑.图书馆,2004(4)
- 6 刘凡儒等.图书馆技术人性化.图书馆工作与研究,2004(2)
- 7 丁晓红.试论网络环境下高校图书馆的人文环境建设.图书馆论坛,2004(3)
- 8 宋希香.图书馆工作“以人为本”的再思考.图书馆建设,2004(2)

钟惠燕 女,1967年生。本科,馆员,发表论文数篇。

程慧荣 女,1969年生。硕士,副研究馆员,发表论文10余篇。

(收稿日期:2004-12-30;责编:李德戈。)