

# 图书馆个性化服务模式研究

王为纲 尚 武

李 雄

(武汉大学人民医院图书馆 武汉 430060) (华中科技大学生命科学院 武汉 430074)

〔摘要〕 介绍网络环境下图书馆个性化服务的主要方式,包括网站页面定制、信息推送、知识挖掘、信息导航、智能代理及形式多样的参考咨询、实时交互等。指出图书馆工作应使个性化服务不断创新,通过网络服务平台,实现个性化优质服务。

〔关键词〕 文献信息;数据库;个性化服务

**Research on Personalized Service Modes in Libraries** WANG Wei-gang, SHANG Wu, Library of Wuhan University People's Hospital, Wuhan 430060, China; LI Xiong, Life Science College, Huazhong Science & Technology University, Wuhan 430074, China

〔Abstract〕 The paper briefly introduces the main ways of personalized services in libraries, including page customizing, information pushing, knowledge mining, information navigating, intelligent agents as well as various types of reference and real-time interaction. It points out that libraries work should make constant innovation of personalized information service, realize personalized excellent quality service through network service platform.

〔Keywords〕 Literature information; Database; Personalized service

图书馆个性化服务作为一种理念,在信息服务领域里提出并非偶然,是随着计算机、网络与信息处理技术的发展而产生的。互联网的普及和发展使其成为用户不可离开的获取信息的首选,在用户的信息需求和行为都发生了深刻变化的网络环境下,如何满足用户的信息需求,成为图书馆工作的重中之重。图书馆面对的是各种各样的用户,其专业背景和学术研究方向因人而异,信息需求也千差万别。如何满足用户的个性化需求,提供符合用户个性特征的信息,并且由提供信息发展到提供知识的个性化服务,是图书馆工作的重大课题。图书馆应当建立起与用户需求相适应的个性化信息服务系统,建立起面向用户的个性化服务机制,本文主要

研究个性化的信息服务模式。

随着数字图书馆的不断发展,大规模的标准化服务已经不能适应用户的需求,个性化的服务更能满足需求,更能提升服务的质量,所谓个性化服务是指作为图书馆的用户,可以按照自己的需求,在某一特定的服务方式上,设定信息的来源方式、表现形式等,以最为便捷的方法从图书馆获取自己所需的信息,建立一种能够根据自身特点组织和调整的由多种信息网络和交流渠道所构成的个性化信息空间。

## 1 个性化服务的几种主要方式

### 1.1 个性化页面定制服务

个性化页面定制服务是让客户根据自己的爱好选择页面的显示方式,是为用户个人收集和组织数字化资源的一种工具,运用个性化定制服务技术,

〔修回日期〕 2009-10-22

〔作者简介〕 王为纲,副研究馆员,发表论文10余篇,参编专著3部。

可以让用户去创建和维护自己的个性化页面,数字图书馆定期自动提供个性化的信息服务,使之能适应数字图书馆用户多样化的需求,在很大程度上改进了数字化资源的利用效率,也大大提升了数字图书馆的服务质量。用户不仅可以根据自己的兴趣、爱好来组织其定制页面的色调、布局等视觉特征,而且还可以决定页面的主题内容。比较完善的数字图书馆个性化页面定制服务就有 My Library 和 My Gateway 等,借鉴国外 My Library 系统建设的经验,我国数字图书馆的建设已进入快速发展期<sup>[1]</sup>。架构个性化页面定制服务。个性化页面定制服务是将现实资源数字化为虚拟资源后,通过图书馆主页提供服务,到图书馆查找文献的有多种用户群体,架构页面定制技术是满足用户与馆员交流、快速直接查询资源、突出个性化服务的有效途径。

## 1.2 最新信息推送服务

是根据用户对信息的需求,将资源库中最新信息在指定的时间内及时通知用户的一种服务。一般是利用智能软件全自动进行,借助电子邮箱推送信息,此项服务的开展是考虑到学术资源网络新的信息不是每日更新。浏览有关网站,图书馆应以内容发生变化时新信息为提示内容,在用户点击网页时,用最快捷主动的方式推送最新的信息给用户。

## 1.3 知识挖掘服务

个性化服务改变了图书馆以往“我提供什么服务,读者就接受什么服务”的服务方式,开创“读者需要什么服务,我就提供什么服务”的图书馆服务发展道路。在现有的图书馆管理系统中,各种数据一般只用于检索和查询,难以深入分析发掘隐含在其中的模式和规律,缺乏挖掘数据背后隐藏的知识的手段,数字图书馆要充分开展个性化服务,就必须组织和呈现与当前用户信息需求相关的信息内容,数据挖掘(Data Mining)是近年来随着数据库和人工智能技术的发展而出现的一种全新信息技术,它是利用各种分析工具在海量数据中发现模型和数据间关系的过程,掌握读者借阅规律,是图书馆开展个性化服务的基础<sup>[7]</sup>。

运用数据挖掘技术发现先进知识,直接为用户提供信息分析捕获、重组、传递等多样化服务,得到的是关于数据总体特征和针对人们的需要提炼出来的信息,是以资源建设为基础的高级阶段的信息服务,传统图书馆服务的知识含量正受到严峻的考验,提高图书馆服务的知识含量是当今图书馆发展的需要,提供图书馆个性化服务不仅是用户需要,更是提高图书馆知识含量的主要手段,并形成与传统图书馆不同的形式,如向用户提供智能查询等服务模式。

## 1.4 信息导航服务

当今知识层次需求不同,特别是在大学图书馆、科研部门,学术科研气氛浓厚,用户对一般的信息检索、查询都已具有较强的能力,但是在网络学术资源应接不暇时索取到自己急需寻找的信息、资源就非常不容易,需要一种导航式个性化服务帮助寻找资源。因此,现代图书馆开展个性化服务需要导航人员,不仅要熟悉图书馆资源的组织、构成、检索系统、网络信息的分布以至功能的运用,还要善于总结经验、积累知识,用于解答读者咨询,为用户提供查找、选择使用各种资源的方法<sup>[2]</sup>。

## 1.5 智能代理

智能代理是一种能够完成委托任务的计算机系统,用途广泛,例如用于在线书店图书订购等。它们可以快速在因特网上搜索所要的信息,人们认为智能代理以及它的自动搜索处理是一种未来的搜索引擎,读者可以依赖智能代理技术进行搜索,数据库有新记录添加就会通知读者,这样一个静态的系统就会变成一个有效的由读者驱动的信息资源体系,因特网的未来是一种由智能代理驱动的网络<sup>[3]</sup>。

## 1.6 形式多样的参考咨询服务

参考咨询服务是目前国内外图书馆开展个性化服务的主要方式,在图书馆中除图书馆工作人员与用户面对面地或通过电话直接交流以外,由于信息

技术与网络的应用, 兴起了许多数字化咨询方式, 主要有网上实时服务、E-mail 服务、FAQ 服务、电话服务以及系统的面对面服务。FAQ 完成有关图书情报知识的常规性咨询服务, 通过电子公告 (BBS) 或讨论组 (Group) 方式向读者提供新书通报、书目推荐、专题文献述评或文献检索教育等服务。美国国会图书馆最近推出 Guesxion Point 全球合作参考系统, 该系统分为地区部分和全球部分, 每部分都包括问题管理、知识库、成员馆简介、通讯选项, 读者可通过 Web 咨询表、电子邮件、网上聊天、声音和视频和答案编辑进入知识库获取信息<sup>[1]</sup>。

### 1.7 实时交互式服务

实时交互式信息服务是通过用户、咨询馆员和系统动态交互来实现的深层次的个性化服务方式。是以不断创新的知识为基础的知识密集型、智慧型的咨询服务方式, 用户与咨询馆员通过登录服务器, 进入实时咨询系统, 利用问题解答数据库、电子邮件、在线聊天、共同浏览等形式满足用户的各种信息需求, 或以实时方式, 在第一时间解答用户的疑问, 咨询馆员与用户真正“面对面”进行同步交流, 或以共同浏览的方式, 咨询用户检索过程中的疑难问题, 帮助制订相应检索策略, 当有必要时将有价值的页面推送给用户, 用户能够跟着咨询馆员的思路顺着页面循序渐进, 获得最终的解答<sup>[4]</sup>。近年来, 国内外已成功地推出了许多基于网络的实时参考咨询服务, 如美国国会图书馆和美国 OCLC 推出的合作化数字咨询服务 CDRS (Collaborative Digital Reference Service), 美国教育部推出的虚拟参考咨询台 VRD (Rirtual Reference Desk), 上海交通大学图书馆实时解答系统采用 OICQ 为校内外用户提供多样化咨询等等<sup>[5]</sup>。

### 1.8 几种全文数据库的个性化服务

几种常用的全文数据库的个性化服务方式有: EBSCOhost 全文数据库。是美国 EBSCO Publishing 于 1994 年推出的网上全文数据库, 国内由 CALIS (中国高等教育文献保障系统) 组织高校于 1999 年

集团引进了其中 ASP 和 BSP 两大综合性全文数据库, 还为每一位用户提供个性化的 My EBSCOhost 文件夹服务, 该服务为读者免费提供一个私人的存储空间, 用于存储在 EBSCOhost 数据库中查阅的文献以备再次使用, 可定制期刊通报, 当读者感兴趣的期刊有了新的内容后, 数据库系统就会自动发送邮件提醒读者, 读者便可通过邮件链接直接打开所要查阅的期刊, 浏览文章。IEEE/IFE 美国 IEL 数据库的个性化服务包括目次通告, 系统在进行数据更新时, 会自动将用户选定的期刊的最新一期的信息发送到指定的 E-mail 信箱中。英国皇家物理学会 CIOP (Institute of Physics) 数据库, 该库的个性化服务项目很多, 如定期通告、目次通告, 存储服务有检索结果存储、检索策略存储及常用出版物存储, 此外, 还有供选择的界面定制服务。为图书馆开展信息服务提供便捷有力的手段, 可以利用它来做定题服务, 帮助用户在相关数据库中建立账号, 确定检索策略, 然后用户就可以不断收到相关的信息通告, 进而及时了解科学前沿动态, 更好地利用文献信息<sup>[6]</sup>。

## 2 图书馆个性化服务理念的创新

### 2.1 集成服务

主要是图书馆通过对资源服务或设施的整合重组, 实现设施、资源和服务的全方位集成, 为用户提供质量较高的服务。

### 2.2 个性化知识决策服务

利用数据仓库、数据挖掘、知识发现、人工智能等技术, 对有用的信息内容进行更深层次的分析与挖掘, 向用户提供能够用于决策支持、智能查询、科学研究、解决问题的规则和模式, 是图书馆个性化信息服务的发展趋势之一。

### 2.3 人性化服务

人性化服务体现在尊重、满足用户的个性化需求, 其根本目的就是为用户选择能满足其需要的信息资源、提供针对性服务, 正确看待用户存在的差

异性、层次性,理解、帮助、信任用户,充分体现了“以人为本”的服务理念,研究用户的兴趣与行为习惯、了解用户的专业背景和学术研究方向、预测识别用户的需求倾向,将信息主动推荐给用户。人性化服务的服务理念应从信息管理向知识管理转变,为用户提供的不仅仅是信息线索及相关文献,更重要的是直接提供所需解决实际问题的知识,教育和引导用户查找和利用信息<sup>[8]</sup>。

## 2.4 团体定制服务

为团体提供定制的信息服务。未来个性化信息服务系统支持用户间的直接交流,对具有相同特征的对象提供服务,个性化信息服务的趋势是根据团体用户的需求,提供团体定制功能,使同一研究课题,具有相同信息需求的用户形成一个团体,针对团体用户提供服务,并提供团体用户之间交流的渠道,以利于研究项目上的新理念、思路的互动交流等。

## 3 通过网络服务平台,实现个性化优质服务

信息网络服务、技术使得网络成为全球化的信息资源库和信息处理平台,用户可以在任何时间,任何地点获得来自整个网络的个性化服务,为达到个性化,需要建立一个框架以概括和发掘适当的源数据,在网络环境中,系统均能根据用户的实际需求,利用开发工具调度服务机制,向用户提供优化、整合后的信息资源,并按用户的个性提供及时的服务<sup>[4]</sup>。个性化信息服务是转变图书馆服务方式的有效方式,在网络环境下,每位用户可同时面对多种数据库资源的文献信息,多种数据资源也可以为一个读者服务,这样文献信息服务的单一不可避

免。图书馆要想保持自己特有的地位,拥有特定的读者群,就必须深化服务,在竞争中形成个性,在竞争中取得优势。文献信息服务的个性化,必然要求有提供个性化的文献信息服务的馆员,个性化文献信息服务的馆藏体系和网上数据库资源,个性化的文献信息服务的产品以及个性化文献信息的服务环境等。

总而言之,文献信息个性化服务主要包括服务时间和空间的个性化,读者不受时间和空间的制约而随时获得文献信息服务,能根据用户个人特点或喜好来开展文献信息服务。既是个性化服务,又是文献信息服务,实现文献信息的自我需求。希望更多的图书馆研究出更好的个性化信息服务模式,推动图书馆个性化信息服务的进程。

## 参考文献

- 1 韩子静. 图书馆个性化服务之我见 [J]. 图书馆工作与研究, 2006, (5): 87-88.
- 2 李青春. 论图书馆个性化服务几个主要方式 [J]. 图书馆工作与研究, 2006, (3): 86-87.
- 3 尚武. 现代医院图书馆的个性化信息服务 [J]. 医学信息学杂志, 2006, (3): 212-213.
- 4 赖宁. 文献信息个性化服务论 [J]. 图书馆, 2005, (1): 96-98.
- 5 习万球. 图书馆个性化服务模式研究 [J]. 图书馆论坛, 2006, 26 (6): 198-201.
- 6 黎艳. 几种全文数据库的个性化服务 [J]. 现代情报, 2007, (1): 67-69.
- 7 陆觉民, 郑宁. 数据挖掘技术的改进在图书馆个性化服务中的应用 [J]. 现代图书情报技术, 2006, (8): 65-68.
- 8 闫蓓, 高洁. 网络环境下高校图书馆个性化信息服务的实现 [J]. 医学信息学杂志, 2008, (6): 55-57.