

顺德图书馆数字资源服务实践探索

□ 萧志华 / 顺德图书馆 顺德 528300

摘要: 文章以顺德图书馆为例,分析过去数字资源服务存在的问题,总结当前数字资源服务的创新实践,就今后数字资源服务需要解决的问题进行探讨,并提出作为顺德地区公共数字服务的一个重要的组成部分,顺德图书馆不仅要在服务广度上让所有的市民受惠,也要与其他公共服务机构联合起来,提供全方位的公共数字文化服务。

关键词: 数字资源服务, 数字图书馆, 顺德图书馆

DOI: 10.3772/j.issn.1673—2286.2012.08.009

数字资源服务是数字图书馆建设与服务的重要内容之一。近年来,随着数字图书馆建设进程的发展、计算机及移动阅读设备的普及、互联网访问速度的提升以及人们对数字阅读方式接触率的日益提高,数字资源服务在图书馆文献服务中的地位越来越显著。为满足网络环境下读者对图书馆文献服务提出的新需求,业界正积极探索和实践各种数字资源服务模式。本文以顺德图书馆为例,对顺德图书馆近年数字资源服务状况及存在问题进行分析,对数字资源服务的创新实践进行总结,并就目前开展数字资源服务需要解决的问题进行探讨。

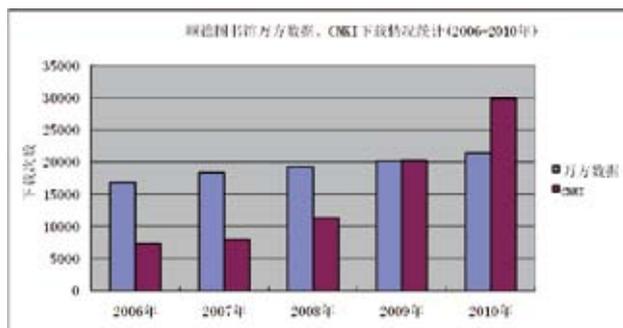
1 顺德图书馆近年数字资源服务状况及存在问题分析

顺德图书馆开展数字资源服务的起步时间早。但一方面发展缓慢,近十年的时间里,数字资源建设没有质的改变;另一方面,数据库使用效率低,在有些年份介乎一种无人问津的状态。因此顺德图书馆在数字资源方面不敢有太大的投入,这种非良性的循环,使新兴的数字资源服务,从一开始就陷入困局。

1.1 近年数字资源服务状况

顺德图书馆从2002年开始引进了万方数据,以馆内信息检索中心为阵地免费开展信息服务工作,成为当时国内较早利用引进数据库开展信息服务的县(区)级图书馆。2003年以后,又陆续引进了CNKI、国研网、龙源电子期刊等各类大中型数据库以及16.7万册方正阿帕比电子图书,加上本馆自己建设的地方文献数据库以及特色资源库,初步建成有一定规模的数字资源体系。

笔者对万方数据和CNKI两个数据库2006至2010年下载总量进行了统计:



从以上数据可以发现,顺德图书馆万方数据的下载量几乎5年没有增长,CNKI 5年来虽然有明显的增长,但是由于基数不大,增长的量也很小。按2010年末顺德区人口280多万人计,除了2010年CNKI的下载量稍为高点,其他年下载总量都不及总人口的1%,社会效益微乎其微;按每年投入的数字资源采购经费18.5万元计,每次下载费用最高7.4元,最低的也要3.5元,经济效益也很不理想。如果不打破困局,很难体现数字资源服务的优越性。

1.2 存在问题及原因分析

为了摸清情况,2010年7-8月,顺德图书馆以问卷形式开展文献资源使用情况调查。2个月的时间,共发出问卷601份,收回有效问卷557份。调查结果显示,造成数字资源使用情况不理想的主要原因有以下几个方面:

1.2.1 “IP围城”^[1]、“企业独享”,数字资源使用范围受到严重限制

顺德图书馆将数字资源用户分为个人用户和企业

用户两种类型,并相应提供不同的服务方式。对于个人用户,只提供馆内局域网访问服务,不提供馆外远程访问服务;对于企业用户,在签订使用协议以后开放馆外访问权限。这种“IP围城”、“企业独享”的服务方式,使数量众多的个人用户被一句“只限在馆内局域网使用”的说明文字挡在了门外,面对着被禁锢在“IP围城”中的海量文献信息资源,只能望而兴叹,从而造成数字资源使用率持续低下。

1.2.2 企业帐号使用不便,管理存在风险,企业服务收效甚微

顺德图书馆为区内企业提供数字资源馆外远程访问服务,在企业与图书馆签订《数据库使用协议》后,可获得远程访问帐号。由于顺德图书馆对企业用户远程访问认证采用“分库帐号、分库认证”的管理方式,即用户需使用不同的账号在各个数字资源库中按照各自独立的认证体系进行登录认证^[2],使用相当繁琐。另外,按照与企业签订的协议,企业须指定专人负责帐号和密码的保管。部分管理人员为避免加大自己的工作量,承担资源过度使用的风险,获取帐号后只供自己或少部分使用,没有配合做好推广工作,导致利用企业帐号开展信息服务的收效甚微。

1.2.3 数字资源结构不合理,难以惠及普通民众

公共图书馆的读者包括了社会各个阶层,不同阶层的知识需求呈现多层次、多样化的特点。作为一个县(区)级公共图书馆,顺德图书馆在引进数字资源时,偏重于专业型数据库,例如万方数据、CNKI、国研网等。对于满足社会普通民众在大众阅读、生活娱乐等方面的阅读和欣赏需求的数字资源重视不足,造成数字资源结构不合理,难以惠及普通市民,从而影响数字资源服务工作的开展。

1.2.4 宣传推广力度不足,数字资源服务未被读者充分了解和接受

在2010年7-8月文献资源使用情况调查收回的557份有效问卷中,只有10%表示“了解和用过顺德图书馆的数字资源”,36%表示“了解但使用不多”,42%表示“不太了解”,11%表示“不了解,从来没用过”。调查

结果表明顺德图书馆对于数字资源这项新服务的宣传推广工作存在缺失,使读者对数字资源的内容、服务、使用途径等缺乏充分了解,导致数字资源利用低下。

1.2.5 技术保障不到位,网络带宽不足,数据访问不畅顺

鉴于前几年互联网接入的带宽问题,考虑到当时数字资源以馆内访问为主,因此顺德图书馆在引进部分数字资源时采取馆内镜像访问方式。这种方式提高馆内计算机对数字资源的访问速度,但加大了技术上的难度,定期的服务器维护、数据更新、磁盘阵列升级等一系列工作,需要高技术和大量资金的支持。另外,用图书馆信息检索电脑观看视频的读者越来越多,也加重了网络带宽的负担,对数据访问的畅顺性带来一定影响。

2 顺德图书馆发展数字资源服务的有利因素

顺德是广东乃至全国有名的产业基地,高速发展的经济吸引了来自全国各地的产业工人和专业人才。仅依靠传统图书,要在顺德的新老居民之间实现图书服务均等化难度很大,开展数字资源服务成为一条必由之路,而信息技术的高速发展、日益丰富的数字资源为开展服务创造了更好的条件,而且,顺德的政府和社会也为顺德数字资源服务的发展创造了各种有利因素:

2.1 “四化融合 智慧顺德”建设为开展数字资源服务提供了设施上的保障

为加强智慧城市建设,顺德区委区政府积极推进“四化融合 智慧顺德”建设。在城市信息基础设施方面,提高了国际互联网接入带宽,加快了无线宽带的全区覆盖。截止到2010年,顺德每百户拥有家用计算机104台,移动电话265台^[3]。网络基础设施的完善,终端设备的高拥有量,为开展数字资源服务提供了设施上的保障。

2.2 社会公众对阅读作用的较高认知度和数字化阅读方式的广为接受,为大众型数字资源服务提供了基础

据统计,2010年我国69.1%的18-70周岁国民认为当

今社会阅读对于个人的生存和发展来说“非常重要”或“比较重要”，国民综合阅读率达77.1%。2010年我国18-70周岁国民数字化阅读方式的接触率为32.8%，比2009年的24.6%增加了8.2个百分点，增幅为33.3%；2010年我国18-70周岁国民人均阅读电子书0.73本，全年电子书阅读量超过6亿本。人均每天上网时长和手机阅读时长有大幅增加，我国网民中六成以上上网从事与阅读相关的活动^[4]。社会公众对阅读作用较高的认知程度和数字化阅读方式的广为接受，为大众型数字资源阅读提供了基础。

2.3 顺德地区专业性数字资源服务需求巨大

近年来，顺德依靠强大的产业、资金基础，在激烈的市场竞争中成功地实现了产业升级。一些靠模仿、走低端路线的企业逐步被淘汰，生存下来的企业意识到拥有自己专利技术、专利产品的重要性，因此纷纷加强人才引进，加强产品研发，加强自主创新。截止到2010年，顺德地区工业企业单位为14859家，全年申请专利量10379件；全区共有专业技术人员数为106095人，其中高级职称4172人^[5]。企业走自主创新的发展道路，数量庞大的专业技术人员队伍投身产品研发工作，对图书馆的数字资源信息服务也有了更大的需求。

2.4 文献资源采购经费增加

为满足顺德图书馆新馆馆藏文献资源建设的需要，2010年，区财政核定顺德图书馆的年度文献采购经费为300万元。文献资源采购经费的增加，为图书馆加大数字资源采购力度、合理配置数字资源的品种和门类、满足社会公众对数字资源的多元化需求提供了保障。

2.5 集群建设有助于服务拓展延伸及宣传推广

从2010年下半年起，顺德图书馆正式启动“家门口的图书馆”——顺德公共图书馆集群建设，集群以区图书馆为中心、各镇（街）图书馆为节点、村（居）流动服务点为网点，通过统一系统平台、统一业务规范、借书证通用、文献通借通还、数字资源共享等措施，将区图书馆的服务延伸到基层。顺德公共图书馆集群建设，在社会上引

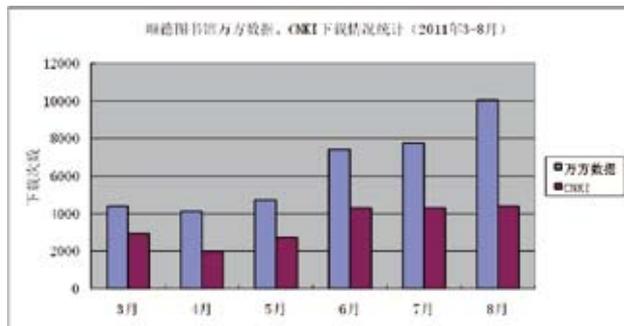
起强烈的反响，提升了社会公众对顺德图书馆的关注程度，有利于数字资源服务通过集群建设进行宣传推广。

3 顺德图书馆“家里面的图书馆”服务实践

2010年下半年，顺德图书馆制订了《顺德图书馆五年发展规划纲要（2011—2015年）》，确立“立足大良，辐射全区；面向大众，服务基层”的服务宗旨；坚持两条腿走路，一方面通过区、镇、村三级图书服务集群做好“家门口的图书馆”的传统图书服务；一方面从数字资源、技术、推广、服务四方面着手，以实现“家里面的数字图书馆”服务。预计到2015年，顺德图书馆的数字文献采购将达到总经费的35-40%，争取传统图书证读者和数字资源阅览证的读者达到总人口的15%以上，基层图书馆网点实现传统图书和数字资源的双层覆盖。

3.1 开展个人数字资源远程访问服务，打破“IP围城”困局

开展数字资源的远程访问，是公共图书馆利用现代化手段开展延伸服务的重要方式之一^[6]。一份对数字化信息服务项目重要性的调查结果显示“得分最高的并非电子书和电子期刊本身，而是电子资源在使用时带给用户的便利性，这种便利性包括数据库完备的检索功能和使用电子资源的非时空限制”^[7]。为实现这种便利，通过与各个数据开发商的谈判，顺德图书馆从2011年6月起打破以往“馆内局域网访问”的限制，开始面向个人读者提供数字资源远程访问服务。读者登陆顺德图书馆网站（www.sdlb.com.cn），利用借书证号码进行身份认证，即可远程浏览、下载顺德图书馆所有的数字资源。



从以上数据可以看到，自6月份向个人读者推出远程访问服务以来，数字资源的使用率大幅提升，其中，

万方数据6—8月下载总量为25136次,比3—4月下载总量增加了90.1%;CNKI6—8月下载总量为13000次,比3—4月下载总量增加了70.1%。便利的服务方式,打破了原来一直停步不前的发展局面。

3.2 设立“网上申请 即时开通 即时阅览”的数字资源阅览证

2011年7月,与顺德区行政服务中心合作,利用区政府电子政务系统平台试行网上办证服务,为区电子政务系统15000多名用户提供免押金网上办理借书证及数字资源访问帐号申请服务。

2011年10月,顺德图书馆又推出新型的数字资源阅览证。读者利用顺德图书馆自主研发的“网上办证系统”,通过本人的身份证号码进行注册,即可实时开通顺德图书馆的“数字资源阅览证”,获得访问帐号和密码,享受顺德图书馆“网上申请、馆外访问、即时开通、即时阅览、完全免费”的数字资源服务。新服务在公共图书馆“开放”、“平等”、“以人为本”的前提下,进一步打破了读者与图书馆之间的时空限制,开创了顺德图书馆数字资源服务的新格局。

3.3 引进多种数字资源,优化数字资源配置

在原有数字资源的基础上,新引进了万方数据科技视频数据库,取得了130万种超星汇雅电子图书等一大批数字资源的试用权,形成了种类丰富、学术专业性与大众普及性相结合、读视听多种媒体类型互相补充的数字资源体系。

3.4 优化网络环境,完善服务平台

首先,利用数字资源开发利用推广取得的显著效益,加强社会宣传,同时积极与区信息中心沟通,先是争取到独享100兆光纤的出口宽带,后又根据形势发展的需求,争取2012年实现千兆光纤的出口带宽;并采取技术手段,将新旧馆两个信息检索中心计算机使用的网络带宽与馆外访问计算机使用的带宽进行科学合理的划分,保证了网络访问的畅顺。

其次,利用自身技术力量开发远程访问身份认证平台,采取“单点登陆,统一认证”代替以往“分库帐号,分库认证”方式,实现通过借书证号码统一在各种数字资源系统中

自动进行身份认证,大大提升了数字资源使用的便捷性。

另外,考虑到移动数字图书馆服务是数字图书馆在移动网络环境下的一种创新服务方式,今年4月23日,利用自身技术力量开发的顺德图书馆手机网站(wap.sdlb.com.cn)投入使用,实现对移动终端设备用户的服务支持,开启了顺德图书馆的移动数字图书馆服务。

3.5 内外结合,加强服务宣传

为了做好数字资源的推广工作,设立专门的跨部门宣传推广小组,充分利用馆内宣传栏、电梯、网站、微博以及集群在基层开展现场活动的机会加强服务宣传。顺德图书馆在2010年9月开通“顺德图书馆微博”,及时将馆内各项信息、服务通过微博发布,目前已拥有粉丝3000多人。微博的开通,对服务宣传起到相当大的作用;同时加强与区行政服务中心合作,借助区电子政务平台的“公告”功能加强图书馆服务的推广;与区经济促进局合作,借助区经济促进局属下的各个企业协会(商会)、科技协会,向区内企业推广数字资源服务。注重与本地媒体,包括传统媒体以及各种新媒体建立长期的合作关系,借助他们对图书馆的新服务、新动向进行不定期的宣传报道,加大社会对图书馆的关注。

4 问题与思考

“家里面的图书馆”是顺德图书馆顺应数字图书馆发展趋势,综合考虑目前图书馆人手不足、难以大力发展传统文献借阅服务以及顺德地区外来人口众多、人员流动性较大、数字资源阅读方式更切合大众需要等情况而进行的数字资源服务探索。数字资源服务属于图书馆的一项新兴服务,很多方面目前尚处于试验、探索阶段,在实践过程有许多问题需要进一步思考和解决。

4.1 资源采购问题

便捷的服务必然提高数字资源的使用率,数字资源使用总量的增加也必然会导致数字资源供应商在下轮的合同商定提出更高的要求,如何争取供应商更多的支持与合作,以便获得更多的优惠;如何通过加强馆际合作,建立“共建、共知、共享”的数字资源采购与服务模式,在经费有限的情况下获取更丰富的数字资源以

及扩大服务群体,提高数字资源的使用效益等,这些都需要在实践中进一步探索。

4.2 读者身份认证及使用权限问题

在读者身份认证管理及使用权限设定上,顺德图书馆在服务宣传推广阶段,目前采取“先粗放推广,再精细化管理”的策略,为读者申请和使用带来最大的便捷,但存在一定的安全隐患。国内有些图书馆目前采取比较严格的审核以及使用机制来保障图书馆以及数字资源供应商的利益,但由于不能即时申请即时使用,对读者带来一定的不便。从长远考虑,应从方便读者使用以及实现有效管理两方面考虑,采取有效的技术手段,例如综合利用身份资料、登陆的IP地址、注册手机验证等方式判断申请者的所属地区,防止非法申请;采用帐号与设备绑定、限制帐号重复登陆,防止帐号盗用;设定帐号流量控制,防止恶意下载等措施,积极寻找便捷与管理的平衡点,构筑保障本地读者、数字资源供应商以及图书馆三方权益的网络围墙。

4.3 数字资源配置问题

今后,图书馆拥有数字资源的数量、图书馆网站的访问量、数字资源的浏览、下载数量将成为衡量和评估图书馆办馆效益的重要指标。作为公共图书馆,特别是县(区)级的基层图书馆,如何在有限的经费情况下合

理配置资源,实现阳春白雪和下里巴人兼顾,这也是要解决的问题。网络文学以内容丰富、更新及时、雅俗共赏的特点已成为一种逐步主流化的阅读资源,目前各个文字网站都拥有数量惊人的读者,网站访问量非常大。如何与文学原创网站携手合作,共同提供网络原创文学阅读是图书馆值得探索的一种服务方式,这必将成为图书馆数字资源服务的又一个亮点。

4.4 服务平台建设问题

数字资源服务平台是读者利用图书馆资源数字服务的窗口,是数字资源能否发挥作用的基础设施。如何在图书馆现有数字资源门户网站基础上建设一个集成图书馆的各类资源和应用,适应读者的资源使用行为、习惯、偏好和特点,主动、有效地向读者提供满足其个性化需求,既有数字资源的质和量,又有鲜明的地方文化特色的数字资源服务平台,是一个有探索价值的课题。

5 结语

图书馆是社会发展的引擎,担负着不可或缺的社会责任。信息技术的发展给了我们更多的机会和挑战去承担这份责任。作为顺德地区公共数字服务的一个重要的组成部分,顺德图书馆不仅要在服务广度上让所有的市民受惠,也要与其他公共服务机构联合起来,提供全方位的公共数字文化服务。

参考文献

- [1] 赵彦龙. 试析“IP围城”现象对当前公共图书馆数字化文献服务所造成的影响[J]. 图书馆工作与研究, 2006(1):48-49.
- [2] 赵彦龙. 国内公共图书馆数字资源远程访问服务调查分析[J]. 数字图书馆论坛, 2008(10):46-50.
- [3] 佛山市顺德区发展规划和统计局. 顺德统计年鉴(2011年) [M]. 佛山市顺德区帝图印刷有限公司, 2011.
- [4] 中国新闻出版研究院全国国民阅读调查课题组第八次全国国民阅读调查. [EB/OL]. [2011-12-20]. <http://www.chinanews.com/cul/2011/04-22/2992686.shtml>.
- [5] 佛山市顺德区发展规划和统计局顺德统计年鉴(2011年) [M]. 佛山市顺德区帝图印刷有限公司, 2011.
- [6] 赵彦龙. 国内公共图书馆数字资源远程访问服务调查分析[J]. 数字图书馆论坛, 2008(10):46-50.
- [7] 张惠君, 李娟, 习亚萍, 等. 数字化时代信息服务: 谁更主流? [J]. 图书馆理论与实践, 2010(2):30-34.

作者简介

萧志华(1973-), 男, 现工作于广东省顺德图书馆。E-mail: 30805430@qq.com

Exploration for the Digital Resources Service in Shunde Library

Xiao Zhihua / Shunde Library, Shunde, 528300

Abstract: Taking Shunde Library as an example, this paper analyzes the problem of digital resources service in the past and summarizes the current innovation of digital resource service. Besides, this paper also discusses the problems that need to be solved on the development of digital resources service. As an important part of public digital services in Shunde District, Shunde Library should not only serve all people in Shunde, but also provide public digital services in a all-round way with other public service organizations.

Keywords: Digital resources service, Digital library, Shunde Library

(收稿日期: 2012-02-13)