

推进图书馆场景式服务

移动环境下，用户所处场景和情景的变化，使得用户在不同时间、不同场合、面临不同任务时都会有不同的信息需求，通过发现用户工作场景和自动获取用户需求情景及其变化，建立一种自适应调整机制，可以提升个性化服务的准确性和可靠性，由此，数字图书馆场景式服务应运而生。场景式服务是针对特定主题或用户群体，通过感知用户当前所处的场景和情景，自动获取和发现用户需求，进而依据用户需求场景和任务情景，有针对性地整合和组合信息资源和服务，为用户提供多项场景选择，主动为用户提供服务的一种方式。

场景指特定的情形或情景，是指用于描述一个实体所处状态的相关信息，包括实体所在位置、时间、周围环境、活动和偏好等。泛在环境下，用户需求具有复杂性、多维性、动态性、易变性等特点，图书馆要抓住用户场景和情境的变化规律，实现场景化服务，需要一方面强化用户情景的获取与过滤，实现用户实名注册、用户日志分析和用户情景获取的常态化，不断积累用户身份信息、用户环境信息、用户兴趣、用户偏好、用户任务、用户行为等情景信息；另一方面，推进资源和服务场景的创建，实现资源结构特性、资源价值理解和资源利用记录的动态分析，持续标注资源和服务的类型、用途与所属学科、使用权限、用户使用评价、适用终端等场景要素，全面支持图书馆场景库或情景谱系的构建。据此感知资源使用场景，模拟用户活动目标及行为，发现并围绕典型场景或重点情境进行信息资源加工和服务组织，实现用户情景与资源、服务场景的情景敏感匹配，自适应地调整系统服务行为，融入用户学习过程、教学过程和科研过程，满足用户动态需求。

场景式服务是以人为本、因人而异、因情而异的服务，将数字图书馆的信息空间与用户的物理空间相融合，将图书馆服务嵌入用户活动及其任务过程，面向服务对象可能的行为而开展的服务。场景式服务既是一种新技术，又是一种新理念；既是一种引导性服务，又是一种针对性服务。场景式服务是图书馆适应新时代泛在移动服务的需要，重视用户体验和用户交互的需要，也是掌握用户、了解用户的重要途径，更是优化图书馆应用环境、提升服务品质的手段。

■ 曾建勋