

“服务” 需要 “发现”

中国人民大学图书馆 宋姬芳

songjf@ruc.edu.cn

主要內容

- “发现”缘起
- 人图发现系统测试情况
- “发现”改变“服务”
- “服务”对“发现”的期望

- 2004年10月，Google Scholar学术搜索问世，产生了榜样效应。

2009年7月，Serials Solutions发布Summon

2010年1月，EBSCO发布EBSCO Discovery Service (EDS)

2010年6月，Exlibris发布Primo Central

.....

人图发现系统测试情况

- 测试小组12名成员
- 来自于系统部、咨询部、采编部、多媒体部、借阅部和报刊部
- 针对Primo Central、Summon和EDS（find+）进行测试
- 测试步骤
 - 组织厂商调研及现场演示答疑
 - 设计并分别向厂商发放发现系统调研表及已购数据库覆盖率比对表，并进行回收、汇总；公司现场演示
 - 组织项目组成员进行发现系统功能测试
 - 组织项目组成员对各系统进行技术功能上的比对测试，并邀请从事文献传递和科技查新工作的馆员进行实际的测试体验。
 - 组织读者测试：设计读者调查表

发现系统整体评估

- 基础数据及资源组织
- 检索和检索结果处理
- 产品功能
- 管理及统计
- 用户数量、典型代表

- 对基础数据及资源组织的评估
 - 数据总量
 - 资源种类、收录范围
 - 数据质量
 - 对本馆资源的覆盖率
 - OA与免费资源的集成
 - 更新方式与周期

- 检索和检索结果处理
 - 系统架构
 - 检索词推荐提示
 - 检索方式
 - 检索结果排序
 - 相关性排序机制
 - 检索结果显示
 - 精简结果及分面功能

- 对产品功能的测评
 - 与OPAC结合、丰富书目信息等
 - 获取全文方式
 - 与馆际互借和文献传递的结合情况；
 - 结果输出
 - 个性化服务
 - 移动图书馆支持情况

- 对管理及统计的测试
 - 访问限制
 - 技术支持与售后服务
 - 统计项目
 - 系统的独特功能

读者对系统的测评

- 发放调查表
- 组织读者现场测试
- 学科服务小组组织教师测试

读者选择系统的理由

- 系统使用的便利性。即是否界面友好、是否符合用户的使用习惯等
- 检索结果的相关性。即检索结果排序是否合理，前几页所显示的检索结果是否与读者需求紧密相关，且排列在前的文献质量是否较高。
- 系统对文献的深度挖掘能力。即当用户用专业性比较高的检索词进行检索时，是否能将已购买的数据库中的文献深度挖掘出来。
- 文献标引字段的完整性。方便读者在未下载全文时即可大致了解文献内容。
- 个性化功能。即如我的检索，我的xxx，用户互动等功能。
- 系统检索速度的快慢
- 是否具有功能扩展性。如嵌入google搜索

“发现” 改变 “服务”

- 图书馆管理重心的转变和业务流程的重组
 - 图书馆集成管理系统以管理纸本资源为重心，发现系统以管理数字资源为主。
 - 以服务团队/项目工作组形式开展业务工作
- 催生新的服务方式诞生
 - 学科知识服务



“服务”对“发现”的期望

- 能够最大限度、**无缝整合**不同类型资源，并尽可能便捷、**有效链接到**全文资源或提供原文获取途径；
- 能够与图书馆馆藏目录系统以外的其它服务系统（如馆际互借、文献传递、移动图书馆等）**真正无缝融合**；
- 能够发现更多馆藏以外的专业学术资源；

“服务”对“发现”的期望

- 在检索功能上，除简单检索，高级检索外，在专业检索方面能够改进，以满足不同用户的检索需求；
- 考虑现代用户的需求特点及使用习惯，提供更多个性化服务功能。
- 逐步实现从信息发现到知识发现（知识挖掘）
- 提高移动、泛在的信息资源可发现性

图书馆无法选择用户，但用户可以选择服务；用户需要何种服务，图书馆便会选择哪种服务方式。所以说，

“服务” 需要 **“发现”**

发现越美好，服务越给力。所以说，

“发现” 提升 **“服务”**