

# 打造泛在服务 创新服务模式

## ——2008 年的国内外图书馆服务

初景利（中国科学院国家科学图书馆）

李超平（浙江大学信息资源管理系）

2008 年，国外在图书馆服务的研究方面，主要侧重在用户（特别是 Google 一代）的行为研究，特别是虚拟环境下的行为特点。在服务上提出图书馆的延伸服务，强调图书馆要有意识地采用“外推”哲学，用户在哪里，服务就在哪里，侧重在关于 Second Life 的研究、通报服务、定制信息服务、个性化的推荐服务的研究，重视社交软件的使用的研究，探索虚拟参考咨询与游戏的结合。2008 年国内在图书馆服务方面的研究方面，主要关注的热点包括：《图书馆服务宣言》的宣传和阐释，公共图书馆服务体系的理论与实践，《政府信息公开条例》实施对图书馆服务的影响，学科馆员制度及总分馆服务。

### 1. 用户及其行为的特点

Google 一代是指 1993 年以后出生的一代，他们对网络之前的生活了解甚少或根本不了解。未经证明的假设是这一代不同于前人在于：他们有不同的身高、态度、期望甚至不同的沟通与信息素质。当他们进入高校或就业后，这些特点将以某种方式影响其对图书馆和信息服务的利用。研究表明：年青人的信息素养并没有因为更广泛的利用技术而改善，事实上，他们表面上拥有的计算机设施掩盖了某些令人忧虑的问题；因特网研究表明，年青人网络检索的速度意味着在评价信息上（相关性、准确性或权威性）所花的时间甚少；年青人对自己的信息需求不大了解，因此难以制订有效的检索策略；他们十分偏好用自然语言表达需求，而不是分析什么关键词或许更有效；面对长长的检索结果，年青人难以评价资料的相关性，常常是没有逐字逐句地阅读就全部地打印下来<sup>1</sup>。Google 一代将很快成为信息的主体用户，其需求和行为特点尤其值得关注，需要进行更多的研究，并寻求积极的对策。

虚拟环境下用户的浏览和阅读行为是值得关注的-一个问题。电子期刊数据库网络日志的分析表明：虚拟用户在网-上活动多种多样，而浏览全文文章只是其中之一，而且不一定是-最常见的；一些用户群更可能浏览文章的全文，特别是学生；一般而言，文章被浏览的平均时间不超过 2 分钟，2 分钟不可能有充分的时间阅读，尽管对浏览而言的时间足够了；用户花在全文浏览的时间有很大差异：研究型学者比教学型学者浏览的时间更长，表明前者的兴趣更大，学生花在浏览文章的时间比员工长，表明学生对联机阅读更偏好，化学和生命科学家浏览文章的时间最长；短文章阅读的时间相对较长，或许有更多的被联机阅读的机会；联机信息查询过程表明，用户首先打印或下载，然后确定其相关性，因此，不可避免，相当数量的全文下载后不再被阅读——交给打印机就“万事大吉”了<sup>2</sup>。也许用户的个性差异是存在的，但上述行为具有一定的代表性，需要我们持续地跟踪并积极加以引导。

信息查询的研究很多，但我们仍然需要更深入地了解科学家信息行为以及差异性。伦敦大学学院物理和天文系的博士生和教工问卷调查表明，不同学术背景的人的信息查询行为有差异性。有较高学术地位的人（如教授）更多依赖口碑相传和会议之类的人际交流保持对学术的跟踪，而博士生则更可能使用通报服务（alerting）。不同专业方向的信息查询方式和行为虽有相似性，但存在明显的差异性<sup>3</sup>。为此，需要我们更多地了解这些差异，寻求更有效的个性化服务策略。

华盛顿大学图书馆的一个特别工作组 2007 年 7 月发布的一个报告揭示：许多生命科学家

并不了解华盛顿大学图书馆所提供的服务，事实上，只有 40% 的教师了解图书馆的联络服务；多数人并不到物理的图书馆中来，他们需要他们需要的东西，以他们需要的方式，在他们需要的时候；图书馆网站不是用户正常工作流的一部分，因此，一定不是向用户传递信息最有效的工具。为此，华盛顿大学图书馆采取的措施是延伸服务（outreach），包括建立社交网络账户提供 MySpace、Linked-In 和 Facebook 之类的服务，力图为用户建立另外一种服务方式：用户在哪里，我们就在哪里<sup>4</sup>。这是一个十分严肃的问题。我们是否需要将我们服务的主战场转移到虚拟空间，并基于用户过程提供服务，值得我们深思，也是对我们新的挑战。

## 2. 延伸图书馆的服务空间

有学者提出，未来的成功需要图书馆有意识地采用“外推”哲学，即图书馆延伸到用户所在的任何地方，而不是等待用户过来寻找图书馆或图书馆员（不论是虚拟的，还是物理的），甚至不是等用户已经知道自己的信息需求。“外推”哲学需要我们基于用户，而不是基于场所或馆藏驱动。为此，图书馆员应激励学习和研究，而不是当学生和学者需要时仅提供支撑；图书馆是知识生产的场所；图书馆员是新知识创造过程、新的利用工具和新的传播过程（包括电子出版）的一部分；馆藏主要是数字形式；图书馆提供的所有服务都到桌面，并且为每个用户定制<sup>5</sup>。“外推”哲学为图书馆的未来发展提出了一个重要的命题，孕育着深刻的思想内涵和创新理论，也预示着图书馆服务的发展趋向。

图书馆必须探索新的领域，找到今天的用户在什么地方，包括虚拟世界。Second Life (SL) 是 2003 年悄然兴起的 3D 虚拟世界，到 2008 年拥有 1450 万注册账户。国外的图书馆员们开始探索这类空间，确定可以提供什么服务或用户需要什么。而参考咨询是虚拟世界中最需要的服务之一。一些图书馆正在考察在虚拟世界中提供咨询服务的可能性，探讨这种服务的需求和提供服务的方法。SL 能够以新的、新奇的 3D 方式提供信息和资源，而在这样一种广袤的环境中，参考咨询服务可以是文本的、视频的或音频的形式。美国的联盟图书馆系统 (ALS) 的 Second Life 图书馆和加拿大的 McMaster 大学图书馆的虚拟世界咨询服务试验，为虚拟世界咨询服务提供了有益的范例<sup>6</sup>。更进一步的研究表明，用户在 SL 中的信息行为主要表现在五个方面：寻找社交信息、使用可见的经验性的机制、偶然发现、利用 second life 的检索设施、玩耍与幽默<sup>7</sup>。SL 对我们并不遥远，可能就是今后几年内的现实，需要我们主动地探索。

已经有不少图书馆员在 SL 中（2007 年 10 月，SL 图书馆员小组有 700 多个成员，而 SL 图书馆之友小组有 1400 多个成员）提供咨询服务、提供导览、建造图书馆、链接到数字馆藏、网页和共享信息）。SL 向我们提供了机会，实验和探索在这种环境下需要什么信息资源，图书馆和图书馆员应该怎样适应三维世界中用户的需求<sup>8</sup>。SL 会不会取代现有的学习环境和图书馆，抑或只是图书馆的另一面（提供另外一个满足用户需要的机会），还令人拭目以待。

## 3. 拓展多种形式的网络信息服务

电子资源的出现为科研人员提供了许多新的工具和服务。通报服务（alert service）的思想来源于传统的定题服务（SDI），是电子邮件与电子资源的一种结合，但对许多用户而言，并不了解这种服务。一项调查显示，只有 6% 的用户知道电子期刊的这一特点。因此，需要帮助和培训用户怎样注册和使用通报服务来获得所需要的文章<sup>9</sup>。SDI 的另外一个变种是基于用户侧写信息和推送技术的先进而能动的定制信息服务（CIS, Customized Information Service）。但定制信息服务仍不能从大量的数据中抽取用户需要的准确的信息，而且也不能灵活地支持用户侧写的变化性。为此，汉城女子大学图书馆与信息中心正在考虑个性化的推荐服务（PRS, Personalized recommendation service）作为一种新工具满足用户的动态信息需求。PRS 利用信息检索、网络代理和推送技术，根据用户的个人偏好、信息查询行为、人口信息等，向用户提供相关信息<sup>10</sup>。在强调个性化服务的今天，这样一种技术和服务具有广阔的应用前景。

依赖社交软件建立的Web2.0、图书馆 2.0 依然是国外的热门话题。社交软件能实现图书馆服务的更加交互性,不仅使用户利用已有的内容,而且很容易地贡献自己的内容,建立社区,与图书馆共享知识。因此,受到图书馆界、会议、blog和专业期刊的广泛关注。这种提供更加体现以用户为中心、协同的和基于社区的联机服务已成为图书馆的热门话题,因为许多图书馆员将其视为传统图书馆服务的自然延伸。调查显示,在图书馆中实施社交软件有助于实现图书馆服务的使命和目标<sup>11</sup>。美国和新西兰部分公共图书馆采用社交软件的调查揭示:安装使用一套新的软件并非易事,必须考虑成本,学习曲线不能太高,必须得到管理上的支持,还有技术和人力资源上的限制。实施过程中需要解决的问题是:适合图书馆的目标,符合图书馆的文化,成本与经费筹措,管理与人员支持,学习曲线的挑战,人员培训,员工的接受程度,人力资源的限制,技术资源的限制,系统的滥用,服务的建立,营销与公关等<sup>12</sup>。图书馆 2.0 正在从理论走向应用,是改进图书馆服务非常重要的途径。

传统的信息素质教育主要形式是研讨、短期课程、虚拟咨询、网络课件、到馆咨询等。但遗憾的是,多数学生并不利用这些途径,因为他们希望得到定制的、及时的帮助,而且这些方法并不适于新生。主要来自密歇根大学的一个团队提出的解决办法是设计、试验、评价学生玩的游戏,在游戏的过程中学会在图书馆进行研究。这种有 75 名学生参加测试的称为“Defense of Hidgeon: The Plague Years”的游戏,能教育新生信息素质技能,特别是在图书馆从事研究的从一般到具体的模式<sup>13</sup>。“寓教于乐”,信息素质教育应多多借鉴这样一种更有吸引力的教育方式。

鉴于专门研发的咨询软件(如Question Point)成本高、使用不便等不足,利用网络上的AIM、MSN、Yahoo和Google Chat的另外一种提供实时咨询的工具——即时讯息(IM, Instant Messaging),正得到越来越多的图书馆(特别是美国)的青睐。根据Library Success Wiki (2008)的统计,美国现有 130 个图书馆使用IM。IM比基于客户端软件的实时咨询的优势在于图书馆员与用户之间的交互更快,而且是免费的。这样,不需要购买硬件和软件,我们就能建立起简便易行的实时咨询服务。据预测,到 2010 年,90%的商用电子邮件用户将拥有IM账户<sup>14</sup>。利用IM建立虚拟参考咨询服务简便易行,无论何种类型的图书馆,均具有很大的推广价值。

#### 4. 《图书馆服务》的宣传与阐释

2008 年 10 月,酝酿已久的中国《图书馆服务宣言》(以下简称《宣言》)正式发布。《中国图书馆学报》和《图书馆建设》两家刊物分别组织了专题讨论。吴建中从图书馆职业精神、服务意识和核心能力三个方面,以一个公共图书馆馆长的视角对《宣言》的现实意义给予充分的肯定;胡越以高校图书馆馆长的视角,肯定了以《宣言》的方式向读者宣示现代图书馆理念的重要性和必要性,并从理念与实践的角度对《宣言》中的现代图书馆职业理念进行了解读。黄宗忠则以理论家的视角对《宣言》的主要特征进行了概括,使《宣言》的价值得以充分揭示,并对《宣言》如何在实践中发挥作用提出了操作性建议<sup>15</sup>。范并思认为《宣言》是《图书馆服务的行业承诺》,他挖掘了《宣言》问世的缘由——图书馆行业的两个特殊性,其一是这个行业的专业性传统,即形成于图书馆学研究的专业性;其二是特定的职业理念,即发端于《公共图书馆宣言》的、以体现人的价值及从知识与信息的角度维护社会公平的现代图书馆职业理念<sup>16</sup>。邱冠华以《图书馆服务宣言——从百年精神到核心价值的转变》一文畅谈了在自己的职业实践中职业核心价值观对指引职业行为的重要作用<sup>17</sup>。

#### 5. 公共文化服务中的图书馆服务体系研究

在公共图书馆领域,图书馆服务体系的研究引发国内学者的高度兴趣。据不完全统计,一年中该主题的学术论文达 30 余篇。在国家“构建普遍均等、全民共享公共文化服务”的大政方针的指引下,公共图书馆领域以中心图书馆向周边地区延伸为主要方式的“图书馆服务体系”构建得到理论与实践双重关注。在微观层面,图书馆服务体系构建的最大障碍恐怕

就是体制障碍,这是引发该问题成为热点的一个重要原因。也正因为如此,邱冠华、于良芝、许晓霞牵头撰写的著作《覆盖全社会的公共图书馆服务体系:模式、技术支撑与方案》一经问世就引起广泛的关注<sup>18</sup>。李国新以《“总分馆”建设的最大障碍是体制障碍》一文对该书进行了解读,这篇解读对该书中的几个重要结论做了强调式的推介,即对总分馆体系的定义、总分馆建设是制度问题而不是职业问题、一级政府建设和管理一个图书馆的体制是图书馆之间合作与共享的坚硬壁垒、公共图书馆服务体系的实现必须解决“合适的管理层级”和“合适的管理单元”两大问题,等等<sup>19</sup>。嘉兴市政府还出台了《嘉兴市人民政府办公室关于构建城乡一体化公共图书馆服务体系的实施意见》,就嘉兴市公共图书馆服务体系的总体目标、具体任务等作了详细的阐述,对乡镇分馆的布点建设进行了整体规划,同时提出了统一的建设标准<sup>20</sup>。

## 6. 《政府信息公开条例》赋予图书馆的新使命

《政府信息公开条例》(以下简称《条例》)的实施使我国的公共图书馆受领了一项新的社会使命,公共图书馆应该怎样去有效发挥作为公众获取政府信息的一个场所/途径的功能,这也成为全国公共图书馆共同面临的一项新的课题。2008年,围绕《条例》实施后公共图书馆应该如何展开服务,发表的论文有20余篇。李国新把公共图书馆界定为《政府信息公开体系中的新元素》,在论述为什么政府信息公开体系要引入公共图书馆这一新元素时,他提出两点理由,一是公共图书馆作为一个公共信息平台能够改变以“信息不存在”为由的信息不公开,二是公共图书馆的参与能够改变某些档案馆成为政府不公开信息“掩体”的现象。根据目前政府信息组织的程度和公共图书馆的现状,他还提出公共图书馆应该在政府信息组织和检索方面强化政府信息服务的内容<sup>21</sup>。研究表明,澳大利亚公共图书馆在政府信息公开制度中发挥了重要作用,在电子政务时代,这一作用不但没有被削弱反而得到加强<sup>22</sup>。不容讳言的是,尽管现在《条例》规定了公共图书馆在政府信息公开中的地位作用,在具体的操作中,可能往往发生绕过公共图书馆的可能,只把公共图书馆作一种普通的放一些《政府公报》的场所。这就需要公共图书馆做好宣传和争取工作,让政府官员认识到,图书馆的专业知识和技能,加上公共图书馆服务体系的构建,为政府信息公开提供了一个有一定覆盖率的、具有专业服务能力的平台<sup>23</sup>。嘉兴图书馆在政府信息公开制度中开展服务的思路和做法值得参考和借鉴。该馆开展的这项新型服务的定位是:积极宣传,重在服务,保障需求,收集意见,架起桥梁。工作特点主要体现在机制建设、工作规范和开发政府信息公开管理平台<sup>24</sup>。

## 7. 学科馆员与学科服务研究

2008年是我国学科馆员制度建立10周年。2008年10月,清华大学图书馆在美丽的边城丹东主办了“学科服务创新与深化”高级论坛,来自两岸三地16家图书馆代表交流了国内主要图书馆在学科服务方面的做法和思考。《图书情报工作》2008年第二期以“学科馆员服务模式与机制创新”为专题(4篇文章)对学科馆员制度创新进行了研究。中科院国家科学图书馆2006年建立了由39名专职学科馆员组成的专职学科馆员队伍,并成立了专门的部门——学科咨询服务部,开展“融入一线、嵌入过程”的新型学科服务<sup>25</sup>。这样一种服务体现了国际上图书馆服务的泛在化的趋势<sup>26</sup>。

清华大学学科馆员制度始于1998年,近年来在学科服务方面有了新的思路和新的举措,包括通过构建立体化的院系联络体系,在分馆制度的协同作用下,为全校师生提供多种增值学科服务<sup>27</sup>,其中“为科学研究提供全程配套服务”的学科服务架构具有重要的示范意义<sup>28</sup>。参与课题研究并提供支撑服务是为科研服务的重要体现。长期参与课题研究继而提供高水平专业服务的实例证明,课题研究对学科馆员制度的完善具有重要的意义<sup>29</sup>。研究也指出,中美大学图书馆学科馆员的设置在学科馆员的学科、数量分布等方面有一定的差异性,相比之下,我国学科馆员设置尚处于初级阶段<sup>30</sup>。因此,国外的学科馆员制度与模式,需要我们学习的东西还是很多。

大学和专业图书馆的总分馆制度是学科服务的一种重要保障。北京大学图书馆分馆工作对教学科研的保障作用以及北大图书馆的总分馆制度在专业信息服务方面的优越性,已经得到实践的证明<sup>31</sup>。大学图书馆的分馆定位应该在“学科分馆”上,为此,学科馆员在分馆的建设与服务上扮演着不可替代的角色。中国科学院国家科学图书馆特色分馆分馆建设方案经过两年多的酝酿和修改,将于近期依托若干研究所开始实质性的建设,学科馆员在其中将起主导作用。

## 参考文献:

- <sup>1</sup> Ian Rowlands, et al. The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, 2008, 60(4): 290-310
- <sup>2</sup> David Nicholas, et al. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*. 2008, 60(3): 185-198
- <sup>3</sup> Hamid R. Jamali, David Nicholas. Information-seeking behaviour of physicists and astronomers. *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*. 2008, 60(5): 444-462
- <sup>4</sup> Maureen Nolan, et al. Science Experiments: Reaching Out to Our Users. *Issues in Science and Technology Librarianship*. 2008(55). [2009-02-09] <http://www.istl.org/08-fall/article1.html>
- <sup>5</sup> Carla J. Stoffle, Kim Leeder, Gabrielle Sykes-Casavant. Bridging the gap: Wherever you are, the library. *Journal of Library Administration*, 2008, 48(1): 3-30
- <sup>6</sup> Krista Godfrey. A new world for virtual reference. *Library Hi Tech*. 2008, 26(4): 525-539
- <sup>7</sup> Margaret Ostrander. Talking, looking, flying, searching: information seeking behaviour in Second Life. *Library Hi Tech*, 2008, 26(4): 512-524
- <sup>8</sup> Lyn Parker. Second life: the seventh face of the library? *Program: electronic library and information systems*. 2008, 42(3): 232-242
- <sup>9</sup> Naeema H. Jabr. Alert services as an approach to satisfy researchers' current awareness needs. *The Electronic Library*, 2008, 26(6): 882-895
- <sup>10</sup> Yong Kim, Min Gyo Chung. Personalized information services using a hybrid recommendation method based usage frequency. *Program: electronic library and information systems*. 2008, 42(4): 436-447
- <sup>11</sup> Luise L. Rutherford. Building participative library services: the impact of social software use in public libraries. *Library Hi Tech*, 2008, 26(3): 411-423
- <sup>12</sup> Louise L. Rutherford. Implementing social software in public libraries. *Library Hi Tech*, 2008, 26(2): 184-200
- <sup>13</sup> Karen Markey, et al. Designing and testing a web-based board game for teaching information literacy skills and concepts. *Library Hi Tech*, 2008, 26(4): 663-681
- <sup>14</sup> Anna Hvass, Sue Myer. Can I help you? Implementing an IM service. *The Electronic Library*, 2008, 26(4): 530-544
- <sup>15</sup> 吴建中, 胡越, 黄宗忠. 《图书馆服务宣言》专家笔谈. *中国图书馆学报*, 2008(6), 12-18
- <sup>16</sup> 范并思. 图书馆服务的行业承诺. *图书馆建设*, 2008(10), 2-5
- <sup>17</sup> 邱冠华. 图书馆服务宣言——从百年精神到核心价值的转变. *图书馆建设*, 2008(10), 6-8
- <sup>18</sup> 邱冠华、于良芝、许晓霞. 覆盖全社会的公共图书馆服务体系: 模式、技术支撑与方案. 北京图书馆出版社, 北京, 2008
- <sup>19</sup> 李国新. “总分馆”建设的最大障碍是体制障碍. *图书馆建设*, 2008(9), 1-3
- <sup>20</sup> 章明丽. 市馆推动 政府主导 构建城乡一体的公共图书馆服务体系——嘉兴市总分馆制的探索与实践. *山东图书馆季刊*, 2008(1): 12-13, 18
- <sup>21</sup> 李国新. 公共图书馆: 政府信息公开体系中的新元素. *图书馆理论与实践*, 2008(5), 99-102
- <sup>22</sup> 周吉, 李丹. 澳大利亚公共图书馆在政府信息公开制度中的作用. *中国图书馆学报*, 2008(4), 83-86
- <sup>23</sup> 邱冠华. 政府信息公开与图书馆当前的工作. *图书馆建设*, 2008(4), 71-73
- <sup>24</sup> 章明丽. 在政府信息公开体系中定位公共图书馆的政府信息服务. *情报资料工作*, 2008(4)
- <sup>25</sup> 初景利, 张冬荣. 第二代学科馆员与学科化服务. *图书情报工作*, 2008(2): 6-10
- <sup>26</sup> 初景利, 吴冬曼. 论图书馆服务的泛在化. *图情建设*, 2008(4), 62-65

---

<sup>27</sup>范爱红, 邵敏. 清华大学图书馆学科馆员工作的新思路和新举措. 大学图书馆学报, 2008(1), 56-60

<sup>28</sup> 邵敏. 清华大学图书馆学科服务架构与学科馆员队伍建设. 图书情报工作, 2008(2): 11-14

<sup>29</sup>平保兴: 课题研究是学科馆员提供优质服务需要, 图书馆论坛, 2008(4), 117-119

<sup>30</sup>冯东: 中美大学图书馆学科馆员设置比较研究, 图书情报知识, 2008(3), 57-61

<sup>31</sup>沈正华. 北京大学图书馆分馆工作对教学科研的保障作用. 大学图书馆学报, 2008(2), 27-31, 14