

对网络信息环境下专业图书馆空间服务的思考

王保成

(中国科学院国家科学图书馆,北京 100190)

摘要:传统图书馆的发展已经不能满足用户多元的精神文化生活的需求,网络化和数字化的发展使图书馆重新设计和提供以图书馆物理空间环境为载体的服务成为可能。优雅的环境、先进的信息技术资源和设备以及高素质的图书馆员是图书馆空间服务的主要组成部分,以空间为载体的服务应当满足用户交互协作式知识学习、信息挖掘、知识交流、知识创造和传播的需求。

关键词:专业图书馆;物理空间;知识服务

中图分类号:G250.7

文献标识码:A

文章编号:1004-1680(2014)01-0030-03

专业图书馆的发展历经文献服务和信息服务,现在正朝着全面的知识服务的方向快速发展^[1]。当数字图书馆的建设已经能够在很大程度上满足用户的信息检索、信息获取方面的需求时,图书馆用户对于精神文化生活的需求就快速凸显出来。这种精神文化生活的需求具体表现为到馆用户的需求,例如,以获取知识为主,希望能有舒适的环境等,希望能与相同兴趣的人进行交流和讨论。而且,随着社会步伐的加快,人们这种对于空间、环境以及面对面交流的需求正在变得越来越强烈,车库咖啡的出现和兴起就是一个很好的证明^[2]。

图书馆的服务无论如何变化,离不开场地、资源和人力。只是在图书馆不同的发展阶段,对于上述三方面的组合不同,倚重程度不同。在现代网络信息环境下,图书馆有足够的空间可以创新到馆服务。如何利用好图书馆的物理空间就成为当下图书馆必须要重视的问题。

专业图书馆和高校图书馆很早就开始探索如何合理有效利用物理空间,从初期的 IC(Information Commons)和 LC(Learning Commons)^[3-5],到目前形态各异的 RC(Research Commons)或者知识实验室(Knowledge Lab, K-Lab),实际上都是利用图书馆的物理空间,并结合虚拟空间推出的一种服务模式。但是,上述几类服务模式或者是服务对象单一,或者是服务形式和内容单一,已经不能满足人们日益多元化的需求。而集成空间服务则不一定拘泥于特定的服务对象,而且,这种基于物理环境的空间服务是整合了资源、设备和人员的综合性的、复杂的服务模

式和服务系统,是一项系统工程。因此,笔者认为这种服务模式是否有一个好听的名字并不重要,但这样的模式一定能够按照到馆用户的需求(包括未到馆的用户)进行设计,最大限度地发挥图书馆物理空间的作用,通过信息资源和人力的配合,满足多层次用户的多元化的需求。

1 开放的平台是图书馆空间服务的基础

1.1 开放的环境是吸引用户到馆的重要条件

“人人都烧饭,但厨师还是个职业”,网上有人用这句话来形容数字媒体和纸质媒体的关系。这个比喻也可用来形容图书馆的现状:虽然目前大部分资源都可以通过网络进行获取,人们也可以通过网络进行交流、讨论,但是仍然有人愿意到图书馆进行阅读和交流。人们为什么要到图书馆?因为除了提供服务外,图书馆还能提供一种真实的环境,这是与网络虚拟环境最重要的区别。舒适的沙发座椅,馨香的茶咖啡,宽敞明亮的阅读环境,丰富的信息资源是当下图书馆能吸引读者的一个重要因素。在网络化时代,用户到图书馆既可以通过高速网络进行信息查找,也可以以小组协作学习的方式对某一问题进行深入研讨。图书馆在空间布局上可以针对用户的这些需求布置建设学习区、信息交流和讨论区、休闲区、媒体编辑区、培训区等。在空间配置方面,应该尽量做到多功能和灵活组合。因此,部分功能区之间的界限并不需要非常清晰和刚性分开,可以是模糊的和柔性的。功能区之间通过桌椅、书架或者屏风等的组合摆放就可以满足用户不同的需求。例如:学习区在平时可以是个人阅读和学习的地方,如

果需要讨论和交流则可以通过把部分桌椅拼合起来,并配备相应的可移动的设备成为一个可以移动的交流研讨室。在环境的开放方面,图书馆可以按照大开间的模式,读者进入图书馆以后就可以在整个图书馆内根据需要进入任一功能区进行相应的活动,而不必多次登记或者刷卡。

1.2 定期更新内容丰富的各种展示便于吸引读者长期关注

在传统认识中,图书馆给人的印象是生硬的和中规中矩的,专业图书馆给人的印象尤其如此。但是随着人们物质和精神文化生活的丰富,读者需要更加和谐的和人性化的氛围。因此,图书馆应当摒弃人们对图书馆的传统认识,在空间的布置方面设立无处不在的展示区。展示区的内容包括图书馆的文化理念、服务内容、新书推荐、科学普及等,展示区的部分内容应当定期更换,通过颜色、形状等的变换提示读者内容的变化。这些定期更新的展示内容可以给新读者耳目一新的感觉,同时也可以吸引常到馆的用户对这些内容进行长期关注。

2 先进的设备是进行空间服务的必要条件

2.1 信息技术资源

(1) 图书馆作为信息资源的集散中心和中转站,应当为用户提供高速的网络设备。除有线网外,实现全馆的无线网覆盖是满足用户需求的基础条件。手机用户、平板电脑用户等持各种不同移动终端的人在图书馆可以通过无线网络进行信息的查找、网上冲浪、撰写博客或者微博,以虚拟的方式与别人进行交流。

(2) 通过一些传统的 Web 2.0 技术的使用,例如 blog、RSS 和 Wiki 等技术构建图书馆的虚拟服务空间。物理空间和虚拟空间相结合,为用户搭建一个可以进行信息交流、社会交往的服务环境。此外,针对用户的需求特点,还可以根据用户的需求安装支持科研交流、协作、管理等各方面的工具或者软件,例如,个人信息管理工具 EndNote、Quosa、Mendeley; 群组协同工具 FreeMind、Codendi 等; 社区网络工具 ThinkSNS、iSocail 等都可以帮助用户在科研信息的管理、交流和协作方面发挥作用。这些先进的知识管理和知识交互工具形成一个可以让用户进行体验、学习、交流和创造的平台,是形成图书馆智慧核心中心的核心组成部分。

为增强读者互动,可以增加一些时下比较热门的和流行的电子产品(例如:平板电脑、iPAD、电子阅读器)吸引读者到馆,让用户亲身体验这些新技

术和新产品给生活或者工作带来的变化。

2.2 自助服务系统是开放式服务的具体体现

体现空间服务开放特点的另一种形式是图书馆应当为用户提供自助服务设备,包括自助复印机、自助打印机、自助扫描仪以及自助借还书系统,通过这些开放的自助服务,一方面可以节省人力资源,更重要的一点是可以保护用户的信息隐私。

3 馆员是图书馆空间服务的核心要素

3.1 图书馆员的职责和角色定位

应当说,即使有了上述环境和设备作为服务的基础,图书馆员也并不能仅仅被动地按照读者的显性需求进行服务,而是应当充分考虑读者的隐性需求,有针对性地对服务进行策划、设计、组织和实施,并听取读者的反馈意见。因此,作为空间服务的馆员至少应当在如下几个方面发挥作用:

3.1.1 咨询服务 除进行传统的参考咨询服务,例如满足读者提出的如何利用文献、寻求信息等的需求外,提供空间服务的图书馆员还需要根据专业图书馆的特点,对用户通过网络和专业数据库资源进行辅导,进行专题文献的参考咨询服务,帮助用户进行相关工具和使用软件的使用以及学习等。

3.1.2 活动的策划、宣传、组织和实施 在开放、智能的图书馆空间环境中,图书馆员应当根据空间各区域的功能策划、组织相关的服务。例如,针对集成研讨区域,可以与企业、组织等联合,开展一些相关的技术研发趋势沙龙、技术发展分析等;针对一些软件和使用工具,组织相关的培训和讨论;针对用户的实际需求,组织策划开展相关的科普知识讲座、历史文化讲座等。此外,还可以根据各图书馆的实际情况,开展诸如影视编辑和欣赏、电影沙龙等。

3.1.3 服务以及设备的管理和维护 图书馆员的管理工作并不仅仅局限在对于设施设备的维护方面,更重要的是图书馆员需要根据空间服务的实际情况制定相关的服务政策和管理政策,既能为用户提供优质高效的服务,同时也能实行有效的图书馆管理。例如,为减少或者防止用户对网络资源的不合理使用(数据库资源的过量下载,发表不合适的网络言论等),图书馆在提供无线网络服务时可以制定相关的政策和措施,比如用户可以通过手机接收随机产生的用户名和密码对无线网的用户进行实名制管理。这样一方面可以对使用者进行规范管理,另一方面即使发生网络的不合理使用,也可以通过使用记录找到相应的用户。同时,对于一些空间和设备的预约使用等都应当有比较细致的服务政

策。

3.2 馆员的素质和能力要求

基于物理环境的图书馆空间服务,图书馆员充当的不仅仅是服务的组织和策划者,在多数情况下还应该积极参与到服务中,掌握图书馆现代化信息技术,熟悉专业知识,直接为用户提供知识服务^[6]。这就要求图书馆员本身应当有较强的学习能力,表达能力和沟通能力。图书馆员不仅仅是信息的传播者,同时也是信息的加工者和创造者。因此,作为提供空间服务的图书馆员,需要不断地学习、交流,加强自身能力的培养。只有图书馆员自身有较高的素质和能力,才能在新型环境下提供高效的服务,而不仅仅是一个场地的“看管者”和“服务员”。

4 结束语

专业图书馆的空间服务是为适应新的用户信息环境(知识和资源网络化、电子化和数字化)而产生的一种新型的服务模式,这种服务模式以开放的环境和设备为基础,配以虚拟的数字化信息空间,以满足用户的交互协作、个性化学习和知识创新的需求为手段,以知识服务为目的,推进科学知识和科学文

化的传播。图书馆“物理空间+虚拟环境”的发展模式必将成为图书馆(至少是专业图书馆)的发展趋势,图书馆也将成为知识社会的核心组成部分。

参考文献:

- [1] 江晓波.从美国国立医学图书馆看未来专业图书馆的知识服务[J].现代情报,2006(7):145-147.
- [2] 车库咖啡:创业者开放创业平台[EB/OL].(2011-05-11).<http://www.techweb.com.cn/xinrui/2011-05-11/1032411.shtml>.
- [3] 盛兴军.专业性、研究型大学图书馆信息空间共享服务的创新模式——以印第安纳大学布卢明顿分校信息共享空间服务模式为例[J].情报科学,2007(12):1838-1842,1864.
- [4] 卢志国.大学图书馆虚拟学习共享空间构建分析——以加拿大Manitoba大学图书馆虚拟学习共享空间为例[J].情报杂志,2008(10):96-99.
- [5] 李景凯,郑学军.学习共享空间再造与大学图书馆建筑新形态——从中外大学图书馆的比较看学习共享空间的发展[J].科技情报开发与经济,2012(19):21-23.
- [6] 修晓艳.大学图书馆员综合素质培养研究[J].现代情报,2007(12):143-144.

Special Library Services Based on Physical Space under Network Information Environment

WANG Bao - cheng

(National Science Library, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100190, China)

Abstract: Users' multiple needs can't be met by traditional library. The development of network and digital library make it possible for library to re-design and provide space - services based on its physical environment. Elegant environment, advanced IT resources and equipments as well as professional librarian are main parts of library space - services, and the services should meet the needs of users' knowledge learning, information mining and knowledge communication, creating and spreading.

Key words: special library; physical space; knowledge services

作者简介:王保成(1972-),男,博士,中国科学院国家科学图书馆副研究馆员,主要从事图书馆阵地服务研究。

收稿日期:2013-10-09