

高校图书馆 IC 构建中存在的问题及对策

胡春华

(盐城工学院 图书馆, 江苏 盐城 224051)

摘要:从信息共建空间的概念与特征入手,分析了图书馆在信息共建空间建设中所遇到的传统观念、协调管理、成效评价、人员配置等问题,提出了营造良好的资源环境和组建多层次信息服务队伍等应对策略。

关键词:信息共建空间;开放存取;高校图书馆

中图分类号:G203 **文献标识码:**A **文章编号:**1671-5322(2010)01-0091-04

数字信息技术的发展,人们的阅读习惯、学习方式和学术交流方式都发生了巨大变革。高校图书馆面临着与新型学习生活方式脱轨的危机,迫切需要重新审视在网络环境下的生存价值,更紧密地融入到师生的学习和生活,通过深化积累、拓展服务来提升价值。在此背景下,信息共建空间(Information Commons, IC)兴起于20世纪九十年代后期的美国,通过投入专家、馆员、技术人才智能,借助计算机网络、多媒体、自动化设备等最新技术设备,整合馆内外实体和虚拟资源,使图书馆与相关部门形成良好的资源协作,为从事学习、交流、创作和研究的用户在同一平台上获取信息资源、获得信息帮助、提高信息素养提供一种特定空间。从2005年上海图书馆馆长吴建中倡导IC起,国内IC的理论研究方兴未艾,许多高校也跃跃欲试地兴建IC。

一、信息共建空间的概念及特点

1. IC 概念

IC是20世纪90年代初期开始出现的一种新服务模式。IC理论与实践的倡导者Donald Beagle^[1]1999年提出,IC是一种理想的环境。在这种环境中,热心、资深的参考咨询员帮助图书馆用户完成信息的识别、检索、处理、存储,最后还帮助用户将所需信息用一定格式表现出来。Beagle强调,通过整合的、动态的模式为读者提供服务,将用户的需求和期望纳入到一个整体中,创造一

种全力支持整个学习和研究过程的环境,推动知识的发展^[2]。IC目前已发展成为国外图书馆为用户获取数字资源访问信息专家提供帮助的主流方式。

2. IC 特点

信息共建空间具备以下基本特征:一是普遍性(ubiquity),每一台机器都有相同的界面、软件和资源;二是适应性(utility),能满足各种用户的需求;三是灵活性(flexibility),能适应不断变化的需求和技术的发展;四是群体性(community),提供一个适合合作和交流的舒适的场所,它是信息共建空间得以在许多大学广受欢迎的一个重要原因^[3]。

二、信息共建空间建设中存在的问题

1. 理念问题

IC的建立和维护,不仅需要大量的人力、物力、财力,更需要IC理念的指导和支持。过去几代图书馆人一直在喊“读者第一”,现代图书馆人更将“以人为本”视为服务的核心理念,但在实际工作中这种以读者为中心的观念总会受到或多或少、有意无意的抑制。一些高校图书馆对IC关注多,重视少。有些人对IC缺乏深入的了解,把IC看作是一种辅助性或附带的服务手段,有些人甚至把IC简单地理解成一种物理空间。传统观念的改变需要不断地加强教育和培训,使“以人为本”的观念真正深入人心。

收稿日期:2009-05-18

作者简介:胡春华(1960-),女,山东济宁人,副研究馆员,研究方向:图书馆工作。

2. 协作问题

协作是IC建设的基础。大多数IC就是图书馆与计算中心、网络中心、各院系所等校内众多部门联合建立的。在IC建立之后,其发展规划、政策制定、服务方式、各项活动的开展等也由这些部门协作决定。另一方面,IC的工作人员来自不同的部门,他们在工作方法、知识结构等方面存在很大差异,这就更需要在工作中加强沟通、交流和协作,共同做好IC的服务工作。

3. 人员问题

IC是为读者提供一种协作服务环境,它整合图书馆的物理资源和虚拟资源,在计算机等硬件设备支持下,在技能娴熟的图书馆参考咨询馆员、计算机技术人员、多媒体技术人员和专业指导教师的指导下,培养读者的信息素养,协助读者完成一定的学习、研究、交流和协作任务^[4]。它需要高素质的计算机人员、参考咨询人员、多媒体人员以及学科专家之间共同协作才能完成,这就要求图书馆人才不仅仅是传统图书馆专业人才,而是具备良好的信息素养、技术素养、专业素养、道德素养和多学科高技能高素质的综合人才。但是,大多数学校主管领导认为图书馆是教学辅助单位,图书馆馆员是教学辅助人员,只重视学校教师的培养,忽视了图书馆人才的培养,长期以来大多数图书馆不要说具备传统图书馆专业人才,就是一般工作人员也是不够,这就使得高校图书馆面对今天网络技术、数字图书馆技术、学科馆员概念等冲击下显得无所适从,严重影响了IC的发展和实施。

4. 管理问题

国外对图书馆IC的构建给予高度重视,从硬件设备的配置、人员的组织和培训、物理空间的建设、服务质量的评价等方面都有一整套严格的管理机制。就我国而言,IC服务中的管理机制还不健全,工作职责不明确、分工不细致,各部门和各个环节缺乏有效的协作和沟通,造成资源浪费和服务质量下降。

健全的管理机制需要严格的管理规章和制度加以支撑。管理机构上要设置相应的部门,如管理部门、服务部门、保障部门等,各部门要依据一定的规范和协议进行分工合作。不断加强和完善现有的规章制度。

5. 评价问题

IC的评价对IC的创建和发展起着重大作

用,是获取IC绩效的重要手段,也是IC价值的反映。评价的内容应根据IC的服务内容来确定,可以通过网上调查、分发调查问卷收集培训结果、IC工作人员讲述亲身经历等多种方式来获得评价数据。调查内容一般包括对信息服务台工作人员的调查、用户利用IC的成效、用户培训的效果等。目前,对IC评价的研究还不够深入,没有形成成熟的评价体系,但随着IC的普及和发展,相应的评价方法和评价体系必将不断完善和发展。

6. 技术问题

IC的技术要求比传统图书馆更高,这是因为IC提供了更丰富的硬件技术资源,包括几十到几百台的电脑,还有打印机、复印机、扫描仪、投影仪、刻录机、数码照像和摄像设备、影碟播放机、音响设备等。IC还提供了更全面的软件资源,不仅有基本的办公软件、图形图象处理软件、多媒体软件、网络软件等,还有专业学习软件,甚至有游戏娱乐软件。为了最大限度地发挥技术支撑作用,要定期维护和升级技术设备,顾及新旧软硬件的协调和兼容问题。另外,网络系统安全应该引起足够的重视,装备监视程序、病毒检测工具自动通报和警告系统等,不管是工作人员还是读者,都应该努力提高自身的网络安全意识。

7. 知识产权问题

目前,世界上绝大多数国家都颁发了《知识产权法》,以保护产权人的合法权利。然而对知识产权的过度保护反而会给人们带来束缚和不便,不利于社会科技和文化的发展,有损社会公共利益,故各国《知识产权法》中规定了相应的例外条款,即“合理使用原则”来保护公共利益。IC作为公益机构,也与图书馆、档案馆一样适用于“合理使用原则”,但其同样有义务保护产权人的合法权利。所以,IC应采取措,避免侵权事件的发生。

三、信息共建空间建设应对策略

1. 营造良好的资源环境

信息资源整合的目标是将分散的资源集中起来,把无序的资源变为有序,使其方便用户查找信息、方便信息服务于用户。信息资源的整合方法、用途和手段多种多样,但一般来说包括三个层面:①数据层(又称资源层),即把有关信息资源集中为一体;②操作层(又称服务层或中间层),即通过软件或平台对有关信息资源进行统一利用;③

系统层(又称应用层),即包含数据内容、软件系统以及基础设施的全面整合。

长期以来,高校图书馆所购买的各个不同的数据库,均有自己独立的结构,在字段结构或者字段语义上往往也是相异的,其数据库结构都是完全不同的,在维护、管理和服务方面带来了许多不利,用户也必须在不同的检索系统中不断重复自己的查询过程,还要花费大量的时间从中过滤冗余结果,给用户增添了麻烦和负担。因此,人们迫切希望有这样一种技术能够把这些资源组织为一体,方便信息的维护、管理和检索,信息资源整合就成为必然选择。信息资源整合为用户营造了良好的资源环境,良好的资源环境是 IC 开展的前提条件。

2. 整合服务功能,制定合理的服务政策

我国传统的图书馆服务方式也存在一些不足,IC 的服务理念正是弥补了这一方面的不足。建设高校图书馆的 IC,必须整合图书馆的服务功能,制定合理的服务政策。高校图书馆的 IC 服务,不仅支持用户自由地存取网上、网络数据库以及多媒体资源,而且还给用户提供各种印刷型图书、资料 and 工具书,同时能满足用户小组学习的需求,并建立了内容丰富、自由存取、方便快捷、结构合理的信息资源体系^[5]。围绕 IC 的服务宗旨,为了更好地提供给用户真正的一站式信息获取空间,应详细地制定 IC 的服务政策。

3. 着重服务管理与质量评估

服务是 IC 建设的核心内容,建立以用户为中心的服务质量评价系统,拓宽工作人员与用户之间的沟通渠道,是实现科学评价的基础。要通过质量评价和跟踪不断发现工作中的不足,通过用户信息反馈找出问题,不断改善服务设施,改进工作方法,提高服务质量。另外,在构建 IC 的物理空间和内容规划时,还需要重视效果的评估,要考虑找到一种适合自己的用户群参与的评价模式。通过统计数据,可以反应出 IC 是否建立了完善的服务体系,是否实施了适应用户需求的参考咨询服务,是否制定了应时的培训与指导计划,是否真正达到了优质服务的目标。正确地了解、分析和评价用户对服务质量的感受和要求,对于 IC 运行的成效,以及将来如何开展 IC 服务有着重要意义。

4. 组建多层次的信息服务队伍

结构合理及训练有素的队伍对 IC 成功运行起着非常关键的作用。咨询台、虚拟参考和学科咨询是高校图书馆目前三种主流服务形式。IC 成功之处是将这些服务与其它服务实现功能、组织以及机制上的有效整合,形成一个多元化、多层次、多功能,虚实结合的创新服务形式。服务团队分为三类,第一类,是文献信息参考咨询服务,包括三层:①为总咨询台咨询服务,在 IC 服务区负责现场咨询;②为虚拟咨询馆员,负责在线虚拟咨询,通过虚拟平台为读者提供服务;③为学科馆员,职责范围较为广泛,除常规职能外,还负责虚拟信息共享空间的信息服务,并采取走进学科队伍或实验的服务模式,与研究人员形成互动^[6]。第二类,是 IT 技术帮助服务。他们由系统设计师、数字化处理专家、网络专家、多媒体专家以及学生助理等构成,用以帮助用户解决各种需求和提出的问题。第三类,是学校教师、各学科专家、访问学者、研究员等专业人员构成,负责 IC 内部学习小组、研究团队、学术社区、实践社区的合作研究、学术技能项目、创作室、教师指导项目、教学中心、指导课项目的专业指导。

5. 妥善运用权利

在过去的几年里,全球对于知识产权越发依赖,在法律保护方面也实现了显著的改善,注入了相当的灵活性。特别是在发展中国家,专利和版权法大多已被执行了。这些法律保护将很快辅之以技术上的改进,给信息产生者以更多的控制发布、使用他们信息产品的权利,这些新的数字权利包括软件和硬件管理系统。其目的是提高那些被消费者“非法”复制或者操纵所损害的数字信息的价值。让“空间共建、资源共享”一站式服务理念得到充分体现。

总之,IC 为高校图书馆拓展服务提供了新的机遇,现代信息技术和开放式的网络环境为图书馆的未来发展提供了无限可能性。我们还需要继续进行研究,使图书馆信息共享空间的建设更符合国情,更适合中国人的学习方式,不断推进中国教育事业的发展,激发科研创造欲望,以实现和谐社会的可持续发展。

参考文献:

- [1] Donald B. Conceptualizing an information commons[J]. J Acad Librarianship (S0099 - 1333), 1999, 25(2): 82 - 89.
- [2] 何颂英, 于静. 国外 Information Commons (IC) 模式解读[J]. 情报资料工作, 2006(5): 107 - 110.
- [3] 陈超群. 信息共享空间与研究型大学图书馆建设[J]. 现代情报, 2007(9): 186 - 188.
- [4] 姜娟. 试论研究型大学图书馆信息共享空间建设[J]. 情报探索, 2008(11): 35 - 37.
- [5] 吴建中. 开放存取环境下的信息共建空间[J]. 国家图书馆学报, 2005(3): 7 - 10.
- [6] 任静. 试论大学图书馆信息共享空间的建设[J]. 情报资料工作, 2007(2): 86 - 89.

Existing Problems and Countermeasure of IC Construction in University Library

HU Chun-hua

(Library of Yancheng Institute of Technology, Jiangsu Yancheng 224051, China)

Abstract: Starting with the analysis of the concept and characteristics of coestablishing information space, this paper emphatically analyses such problems as traditional ideas, coordination management, effect evaluation and personnel allocation occurred during the construction of coestablish information space, and then puts forward corresponding strategies of building good resource environment and organizing the multi-level information service troops.

Keywords: coestablishing information space; open access; university library

(责任编辑: 洪 林; 校对: 陈 芸)

启 事

本刊已入编《中国学术期刊(光盘版)》、“中国期刊网”、“万方数据——数字化期刊群”、《中国科技期刊数据库》和《CEPS 华艺中文电子期刊》, 作者著作权使用费在本刊稿酬中一并给付(另有约定者除外)。对此不同意者, 请在来稿时说明。