

博士论坛

Doctor Forum

嵌入用户环境: 图书馆学科服务新方向

Embedding Into Patrons' Environment: New Orientation of Subject Service

刘颖^{1,2} 黄传惠³

(1. 武汉大学信息管理学院, 武汉, 430072; 2. 武汉大学图书馆, 武汉, 430072; 3. 湖北工业大学管理学院, 武汉, 430068)

[摘要] 文章认为嵌入用户环境是学科服务中的关键问题, 分析了嵌入用户环境的学科服务的背景和特点, 并就嵌入教学与学习、嵌入学术交流与科学研究、嵌入临床工作的学科服务的服务内容, 以及嵌入用户物理空间及嵌入用户虚拟空间的嵌入式学科服务服务模式展开了详细论述。

[关键词] 嵌入式学科服务 学科服务 学科馆员 高校图书馆

[中图分类号] G252 [文献标识码] A [文章编号] 1003-2797(2010)01-0052-08

[Abstract] The article holds that embedding into patrons' environment is the key point of subject service, analyzes the background and characteristics of embedded subject service and then detailedly discusses its service contents, which are embedding into teaching and learning, embedding into scholar communication and scientific research and embedding into clinical settings, and the two kinds of service patterns, which are embedding into patrons' physical space and embedding into patrons' virtual space.

[Key words] Embedded subject service Subject service Subject librarian University library

图书馆学科服务是在学科馆员服务基础上不断发展和创新的服务方式。学科馆员服务在国外已经有将近 70 年的历史, 引入中国也有 10 年了。学科馆员制度的建立有利于密切高校图书馆与院系之间的联系, 了解用户的信息需求, 提供深入的信息服务。在当今复杂的信息环境下, 如何使学科馆员发挥更大作用, 建立真正符合用户需求的学科服务机制是近年来图书馆界关注的热点问题。其中一个关键问题是建立嵌入用户环境的学科服务机制, 即符合用户需求、嵌入用户信息过程、即时可用的学科服务机制。本文将就高校图书馆嵌入用户环境的学科服务进行研究, 以下将其简称为嵌入式学科服务。

1 嵌入式学科服务的背景

1.1 复杂的信息环境的挑战

图书馆作为知识传播和信息服务的重要机构, 曾

经在传统的学术信息交流体系中扮演着主要的(在有些功能上甚至是唯一的)对科研教育用户提供信息检索和传递服务的角色。但是由于目前信息环境的根本性变化, 数字信息正在成为主流信息资源。数字信息主流化不仅极大地提高了信息可获得性, 而且打破专门机构的垄断, 促成了越来越多的个人和机构可以方便和低成本地发布、获取和存储信息, 并进一步导致以用户和信息生产者驱动的信息资源与服务市场新格局。在其中图书馆曾经的重要地位正在发生变化。这种变化正如张晓林教授所指出的, 突出表现为: ①信息资源中心和公共信息服务平台的非图书馆化; ②信息检索的起点、范围和扩张方向的非图书馆化; ③信息系统的起点、范围和重点方向的非图书馆化; ④信息利用的目的、方式和过程的非文献化和主

[作者简介] 刘颖, 女, 1974 年生, 武汉大学图书馆副研究馆员, 博士生; 黄传惠, 女, 1974 年生, 讲师, 博士。

动化^[1]。

2005年年底, OCLC发布了《对图书馆与信息资源的认知: 给 OCLC 成员的报告》, 对 6 个国家 3300 多名信息用户的调查显示: 84% 的用户使用搜索引擎开始信息检索, 只有 1% 的人从图书馆网页上开始查询信息, 用户对图书馆所拥有的资源知晓度低^[2]。这是一个危险的信号, 即用户与搜索引擎的关系日渐亲近和密切, 与图书馆之间的关系则变得愈加疏远和陌生, 图书馆面临着失去赖以生存和发展的用户的危险。搜索引擎等信息服务运营、出版商和发行商直接提供的服务、大量开放存取的资源等等, 都成为与图书馆争夺用户的强烈竞争对手。面对强有力的挑战, 如何提高图书馆资源的可获取性, 留住并扩大用户群, 是图书馆需要应对的挑战。

1.2 变化的信息需求的要求

随着 E-Science 和 E-Learning 的发展, 科研与教育领域的不少对象都可被数字化表现, 科研教育的工作过程和工作环境日渐被数字化组织, 研究、教育活动与信息活动在数字化基础上融合, 形成数字化信息化的科研空间和教育空间。用户在这种科研教育应用空间进行知识的理解、应用和创造, 用户需要将信息的获取、知识的动态链接、信息与知识的组织与管理等, 与这些应用空间的数字化信息化机制有机融合, 与数字化信息化的业务过程有机融合, 支持在应用空间层面的协同的知识交流、知识组织和知识管理机制^[3]。泛在图书馆的概念应运而生。泛在图书馆的概念最早出现于 2004 年前后。美国学者 LiLi Li 在 2006 年国际图联大会上提出的“建立 21 世纪的泛在图书馆”的呼吁引起了图书馆界的广泛关注和积极响应。泛在图书馆的基本涵义就是无所不在的图书馆, 是图书馆服务的泛在化, 即用户无论在任何时间、任何地点都可获得图书馆的服务。这种在用户的指尖处触手可及的图书馆服务被认为是未来图书馆存在的重要型态和发展模式^[4]。

学科化服务是图书馆为适应新的信息环境、以用户的需求为中心而推出的一种贴近用户一线的新型服务模式。它打破了传统的按照文献工作流程组织科技信息的方式, 而是按照科学研究的学科、专业、项

目、课题等来获取、组织、检索、存储、传递与提供利用信息资源, 从而使信息服务学科化, 服务内容知识化。嵌入用户环境的学科化服务强调无缝地、动态地、交互地融入用户的过程之中, 将服务的触角延伸到一切有用户存在的地方, 渗透着泛在图书馆的理念, 真正体现了图书馆的服务本质和社会使命。

1.3 图书馆学科化服务深化的需要

传统的以学科馆员为主的信息服务, 对于提升图书馆的服务品质曾经起了不小的作用, 但也存在着不足之处。表现在服务地点上, 传统的学科馆员主要是在物理的图书馆中提供服务, 仍然是以图书馆为中心的服务。在角色定位上, 传统的学科馆员角色是面向图书馆的用户信息需求, 仍以图书馆为中心, 以信息为中心, 从宣传推广本馆的资源和服务出发, 仍然没有超越图书馆的限制。在服务内容上, 传统学科馆员主要从事图书馆与院系和用户的沟通联络、学科资源建设、参考咨询、用户培训等工作, 服务内容仍然是单一的, 缺乏系统性和整体性。在服务深度上, 传统学科馆员基本上提供的是文献服务或信息服务, 解决的是基于文献单元或信息单元的需求问题, 而没有深入到用户需求的内容之中, 提供基于知识单元的服务。在服务责任上, 传统学科馆员只是整个图书馆服务责任的链条中的一环。有多个部门、多个人对用户的需求或用户的问题负责。结果可能是责任不清, 谁都可以逃避责任, 用户的需求和问题仍不能及时有效地解决。而这些都影响着学科馆员的服务质量, 影响用户对图书馆的使用效率^[5]。

如何进一步深化学科馆员服务, 在新信息环境下建立真正符合用户需求的学科化服务机制, 成为不少图书馆的努力方向。2007 年 ACRL 在其 123 家成员馆中进行了学科馆员服务大型调查, 从调研报告中看各馆学科馆员大都认为其服务中最大的挑战在于如何建立与教员间的合作关系、保持与学院的持久联系。这体现了美国学科馆员对于融入用户、嵌入学科的关心^[6]。在国内, 近几年来关于学科馆员和学科服务的研究论文大量涌现, 图书馆界正在积极进行新环境下的学科服务机制的理论研究和实践探讨。2006 年 6 月国家科学图书馆新组建不久即建立了学科咨

嵌入用户环境:图书馆学科服务新方向

Embedding Into Patrons' Environment: New Orientation of Subject Service

刘颖 黄传惠

询服务部,招聘组建了学科馆员队伍。并提出了“融入一线、组织一线、服务一线”的口号,要求学科馆员走出了物理图书馆,直接融入一线的用户之中,嵌入用户的科研过程之中,为用户提供个性化、学科化、知识化的信息服务^[7]。中国高等教育文献保障系统(CALIS)将面向重点学科领域的学科服务作为CALIS三期的重点建设内容。武汉大学图书馆、上海交通大学图书馆等不少高校图书馆都在努力进行学科信息服务改革。2008年“高校图书馆:学科化、个性化服务的发展”国际学术研讨会、“学科服务创新与深化”高级论坛等研讨会相继召开。

2 嵌入式学科服务的定位

2.1 嵌入式学科服务的内涵

张晓林教授最早提出学科化服务的概念。他认为:学科化服务是按照科学研究(例如学科、专业、项目)而不再是按照文献工作流程来组织科技信息工作,使信息服务学科化而不是阵地化,使服务内容知识化而不是简单的文献检索与传递,从而提高信息服务对用户需求和用户任务的支持度^[8]。李春旺认为学科服务通常采用知识化组织模式,它以用户为中心,面向服务领域及服务机构,组建一个个灵活的学科单元,将资源采集、加工、重组、开发、利用等工作融于每个学科单元之中,整合传统图书馆职能部门,使信息服务由粗放型管理转向学科化、集约化管理,以方便学科馆员提供更深入、更精细的服务^[9]。笔者认为嵌入式学科服务以用户为中心,以有机融入用户物理空间或虚拟空间、为用户构建一个适应其个性化信息需求的信息保障环境为目标,主要以学科为单元提供集约化的深入信息服务,以及以此为基础的机构重组、资源组织、服务设计、系统构架等的全新运行机制。

2.2 嵌入式学科服务的特点

(1)从出发点来看,嵌入式学科服务不是以图书馆为中心而是以一种用户为中心的服务理念。它强调从用户的利益出发重组图书馆的机构;从用户的角度进行资源的采集、加工;从用户的需求出发设计服务,将服务整合入用户端系统中以方便用户利用。在这种服务理念下图书馆的机构不再以文献工作流程而主要以学科为单元进行设置,以便提供深入的服

务;提供给用户的资源和服务也并不仅限于图书馆现有的,而是着眼于用户需求整合馆内外可以利用的各种资源和服务;所提供的也并不仅仅是文献服务或信息服务,而更多地深入到用户需求的内容之中,提供基于知识单元的服务。

(2)从主要目标来看,嵌入式学科服务是使信息服务作为第三方系统过渡到成为用户信息活动的有机组成部分。嵌入式学科服务将使图书馆的服务,走出图书馆建筑进入用户的日常学习、工作和生活空间,从基于图书馆端系统过渡到基于用户端系统。信息服务也将打破时间和空间的限制,成为用户手边即时可用的服务。信息服务的出发点和考核目标能够被定位在学习和科学研究上,通过建立科技信息人员与教员、科研人员之间的紧密合作伙伴关系,促使信息服务对学习、教学和研究负责而不单单对信息服务机构负责,从而扩大图书馆在科研活动中的影响力^[10]。

(3)从具体内容来看,嵌入式学科服务不仅仅是一项服务,而是一套全新的运行机制。嵌入式学科服务不仅仅是用户联络、学科资源建设、参考咨询、用户培训等服务,而是包含用户调研、机构设置、资源建设、服务设计、技术平台及管理等一系列全新的运行机制。需要站在用户的角度,从用户的需求出发,调动全馆以及馆外所有可用的信息资源和人力、物力,融入用户物理或虚拟空间,以知识服务为手段,为用户构建一个适应其个性化信息需要、适应其学术交流需要的信息保障环境。

3 嵌入式学科服务的服务内容

嵌入式学科服务包含文献处理的整个流程,涉及图书馆业务工作的方方面面,其涉及范围广、内容丰富。下面仅从读者信息需求来分析嵌入式学科服务的具体服务内容。

3.1 嵌入教学与学习

(1)将资源和服务嵌入网络教学平台。网络教学平台提供了网络教学和学习的环境,已经为越来越多的高校所使用。对于图书馆而言,它不仅提供了新的宣传阵地,更增加了嵌入教学和学习的虚拟环境中并更好地为用户服务的机会。不少图书馆都在网络教

学平台上进行嵌入式服务的探索。具体的方式主要有以下两种。其一,在网络教学平台中加入图书馆的相关链接。这增加图书馆的可见性,也方便用户了解和利用相关服务。其二,为教师提供课程级的支持,将课程所需的各类资料放置在网络教学平台上供学生使用。图书馆员可以协助任课教师直接在网络教学平台上提供图书馆购买及网上免费的图书、期刊论文等电子全文链接,或将纸本资源扫描后提供电子全文链接,甚至可以利用部分数据库的 RSS 服务,预先输入与课程内容相关的检索式,设定为定题服务,将其 RSS feed 添加至网络教学平台上以便获取动态的相关资源。课程级的嵌入式服务不仅能解决教师搜集教学参考资料、不了解版权法规的困难,为学生获取课程参考资料提供方便;更能促进学科馆员对于课程教学内容的了解,对于加强与师生的沟通,了解师生的信息需求大有裨益^[11]。

(2) 将信息素质教育嵌入教学内容。信息素质教育一向是图书馆的一项重要服务。近年来,越来越多的图书馆发现与教师的合作是信息素质教育的一种有效方式。不少图书馆员都努力与教师合作将信息素质教育嵌入教学内容中。有的为教师提供有关的咨询和支持服务,包括解答教师的相关问题,为教师提供信息素质教育嵌入课堂的讲座、提供直接用于课程中的信息素质教育的素材等等。有的则参与教师的教学团队,或参与教学大纲的编写、作业的设计、或到课堂讲授信息素养方面的内容、进行信息检索演示。嵌入课程的信息素质教育打破了传统用户教育由图书馆唱独角戏的局面。与课程的结合及与教师的合作使信息素质能够与研究方法、批判性思考、问题解决和学术交流等的教学密切融合起来,并与专业课程学习相辅相成,能达到更好的教学效果。

尽管不少学校都在将信息素质教育纳入教学体系中,但这种嵌入课程的信息素质教育的覆盖面仍然很有限,国外的这类项目中不少是由基金资助的短期项目^[12],国内高校开展的也并不普遍。如何使更多的学院和教师认识到信息素质教育并不是图书馆单方面的工作,使之长期、稳定地嵌入学校的教学体系中还需要进一步努力。

3.2 嵌入学术交流与科学研究

(1) 嵌入学术交流。在互联网时代,图书馆在学术交流中的重要地位尽管被削弱,但图书馆人仍然非常重视自己在学术交流中的责任,不仅通过提供信息服务促进学术交流,而且积极提倡并努力推动建立开放存取的新型学术交流模式。早在 2002 年美国大学与研究图书馆协会 ACRL 就发布了学术交流倡议 (Scholarly Communication initiative)^[13]。不少图书馆纷纷响应,为推动学术交流作出自己的贡献。一方面,对研究人员和管理者进行学术交流方面的宣传和教育,内容涉及作者权利的管理、版权问题、开放获取、新学术交流模式、机构库建设等。另一方面,则积极联合学校其他部门建立本地机构库。在机构库的建设中,图书馆发挥了极大的作用,承担了软件系统的评估、政策的解析与制定、机构库的宣传、数据质量的把关、作者行为的引导等职责。一项国外调查显示,在机构库的运行的各个阶段中,图书馆都承担了重要责任,其中实施中的图书馆责任分担约 85%,试验中的图书馆责任分担近 60%,规划中的图书馆责任分担约 50%^[14]。

(2) 嵌入科学研究。根据目标用户群范围的不同,支持科学研究的学科服务可以分为两类。一类是针对该学科的所有用户开展的,这里称为普遍性服务。另一类是针对特定专业、特定主题甚至特定用户开展的,这里称为个性化服务。普遍性服务的内容主要有:针对本学科的所有资源开展的主题导读、推荐资源排行榜和馆藏展览,编写学科资源查找和学科期刊投稿等各类用户参考资料,进行本学科资源利用方法、文献管理工具等常用软件使用、科研动态信息获取等方面的培训等。个性化服务的内容包括:根据服务对象的科研需要提供的相关文献和数据,如资料代查、科技查新和定题服务;为服务对象提供科学研究影响力的相关数据,如被权威工具收录和引用情况、影响因子等;跟踪本领域内的最新研究进展,提供最新的成果、项目、最具影响的机构、作者和论文等信息。

相对而言,个性化服务针对性更强,更为具体和深入。但就服务效果而言,图书馆员嵌入到院系、研

研究所的物理空间,甚至作为课题组成员嵌入课题组是一种更为直接、快速见效的方式。这种方式还有利于增加图书馆对于研究人员的信息需求的了解,拓宽并加深与各类研究人员的对话。华盛顿大学图书馆就与医学院和公共健康学院合作,为其提供这种无缝的信息服务。图书馆派出的生物信息专家(bioinforma-tionist)长期在院系实验室和计算机实验室中工作,为研究人员提供核酸序列分析等软件支持服务,并为院系的研究生、教师和其他研究人员提供信息素质教育,解答咨询问题,受到用户的欢迎^[15]。

3.3 嵌入临床工作

面对医学类用户在临床中的信息需求,一些医学院图书馆进行了嵌入临床工作的尝试。例如:the Es-kind Biomedical Library (EBL) 将具有丰富临床知识和检索技巧的图书馆员嵌入临床工作中。这些图书馆员被称为查房图书馆员(rounding librarians),他们与医务人员一起查房,负责随时提供医务人员所需要的信息。EBL 还就查房图书馆员所遇到的检索课题召开例会进行讨论,会上所有图书馆员一起确定信息检索和结果过滤的策略。尽管临床中的问题往往很复杂,查房图书馆员借助他们熟悉信息资源的优势,能够快速查到相关信息,从中挑选最好的病例提交给医务人员。这样为医务人员节省了大量的宝贵时间,较好地满足了医务人员的信息需求。亲身感受临床的真实信息需求及所提供信息对于病人的影响,也使查房图书馆员更深入地了解了用户信息需求,增长临床知识,锻炼和提高了检索技巧。其他图书馆员也从例会的讨论中获得了临床知识和检索技巧的提高^[16]。尽管 EBL 的经验并不能适用于所有图书馆,但他们这种嵌入一线并通过嵌入图书馆员建立组织学习的机制却是很值得思考和借鉴的。

4 嵌入式学科服务的服务模式

David Shumaker 认为图书馆嵌入式服务的方式有三种:物理嵌入(physical embedding)、组织嵌入(organizational embedding)和虚拟嵌入(virtual embedding)^[17]。其中物理嵌入指从图书馆建筑转移至用户的物理空间中提供服务;组织嵌入指服务经费由用户方提供,甚至由用户方直接进行管理的嵌入式服务方

式;虚拟嵌入则指在用户的虚拟空间中提供的针对性服务。笔者认为组织嵌入方式下具体的服务模式仍然可分为物理嵌入和虚拟嵌入两种,下面就从这两方面阐述嵌入式学科服务的服务模式。

4.1 嵌入用户物理空间的学科服务

(1) 自有物理空间的调整。20世纪90年代以来,为了顺应用户学习模式的变化,以及图书馆作为学校公共领域的职能的深化,出现了“作为场所的图书馆(Library as place)”、“信息共享空间(Information Commons)”等理念,促使图书馆重新关注物理场所价值和用户体验,更加注重服务和资源的开放式和一站式获取,拓展支持学术发展、社会交往、人才成长的职能。美国研究图书馆协会 ACRL2008年的调查显示,大部分参与其调查的成员馆都正在计划或者已经完成对图书馆的空间的重新调整,开辟出新的空间为研究生和教师提供新型服务。在各馆新开辟的空间中既有安静的学习座位、单独的工作室也有可供讨论的合作研究室;既有语音室、培训室,也有设备齐全的教室。在这些空间里有的配备了计算机、打印和扫描仪等设备,有的则设置了休闲座椅、沙发、咖啡厅等休闲设施。所提供的服务种类多样,既有图书馆咨询服务、信息素质教育等图书馆员的专长,更有不少传统图书馆服务之外的项目,包括针对学生的学位论文写作支持、软件使用帮助、就业指导等,针对教师的教学支持服务,甚至音乐会、展览、专家讲座及其它文化活动^[18]。这种空间改造将图书馆营造为一个现代复合式多元化空间,集自主学习、协作研究、社会交往、休闲娱乐为一体,满足了用户多层次的空间需求。这样一方面将更多的用户吸引入图书馆的物理空间中来,进一步拓展了图书馆的服务;另一方面也使图书馆更好地融入读者学习、教育、研究和生活的过程中,进一步密切了与用户的联系。

(2) 向外部物理空间的拓展。图书馆在调整自我空间的同时,也努力走出图书馆,将服务拓展到外部空间中。有的文献中将在用户区域内为特定用户群服务的图书馆员称为嵌入式馆员(embedded librarian)^[19]。嵌入式图书馆员中最常见的则是学科馆员。有些学科馆员在所联系院系设有办公室,在办公室中

直接为院系读者提供面对面的服务。有些虽然在图书馆中办公,但经常参加院系的会议和其他活动,了解用户需求,提供咨询和其他信息服务;有些跟教师合作,到课堂上进行课程相关的信息素质教育;有些则直接参与研究课题组,为课题组成员提供最新的相关信息和服务。除学科馆员外,不少其他岗位的图书馆员也承担嵌入式服务。例如美国维克森林大学(Wake Forest University)的嵌入式馆员 Susan 就作为 2007 社会学系夏季课程小组的一员跟随小组成员完成为期 2 周的社会调研,沿途帮助和指导学生处理信息技术问题,包括:建立 Blog,上传照片并维护在线互动课程网站等^[20]。美国华盛顿大学图书馆与艺术学院合作建立的 Nancy Spirtas Kranzberg Illustrated Book Studio 就从图书馆搬到了艺术学院,图书馆员与学院老师合作参与其中特藏图书的管理、学生研究辅导和课程设计等工作^[21]。向图书馆建筑之外的拓展,不仅将图书馆服务更好地融入校园生活,更增强了图书馆的服务的主动性和针对性。

实际上图书馆在物理空间上的嵌入并不一定是单向的。不少图书馆在向嵌入外部空间的同时,也接受其他单位嵌入图书馆空间中的服务。例如美国匹兹堡大学的计算机服务与系统发展部(Computing Services & Systems Development)就在图书馆总馆中设立了一个计算机实验室(Computing Lab),提供上网、软件、打印等服务;匹兹堡大学的写作中心(Writing Center)也在图书馆总馆中设立了服务点,定期在其中开展写作辅导服务。图书馆与用户单位以及其他服务部门的相互渗透,建立了你中有我、我中有你的密切联系。多部门的通力合作和相互促进更能推动图书馆更深入地嵌入用户环境,为用户提供更多更好的服务。

4.2 嵌入用户虚拟空间的学科服务

(1) 增强在虚拟空间的影响力。学校主页是进入学校虚拟空间的门户,在学校主页中放置图书馆链接可以说是图书馆嵌入学校虚拟空间的第一步。这是个看似简单的问题,但对国内外著名大学主页的调查结果并不令人满意。对于美国机构合作委员会(Committee on Institutional Cooperation, CIC)的一项研究表

明,1999 年其所属的 12 所大型研究型大学中有三分之一的学校主页中没有图书馆的链接,2004 年仅有一家学校主页仍然缺少图书馆的链接^[22]。据笔者的网上调查,CIC 的成员高校中,如今只有一家学校将图书馆设为主页的二级栏目,其他高校都将图书馆置于主页的一级栏目并处于显著位置。2009 年超平对于北大、清华等九所部属重点大学主页上的图书馆链接进行了比较,发现尽管各校主页上都有图书馆的链接,但其所处的位置差别较大。仅有两家学校将图书馆放在主页的一级栏目并设在显著位置,其他学校主页上图书馆都处于二级栏目或者一级栏目的不显目位置上。超平认为图书馆在校园网上的位置关乎办学的品味^[23]。图书馆在学校主页上的位置,一方面反映了图书馆在学校的受重视程度,另一方面则影响着读者对图书馆的使用。这方面国内外还存在一定差距。图书馆需要努力提高在学校虚拟空间中的能见度和影响力,争取在学校主页上的显著位置;还应该与院系及科技部、社科部等部门合作,在更多部门的主页中设置图书馆的链接。使相关学科的资料查找指南、电子资源及学科馆员等密切相关服务等能够在虚拟空间中得到更多的展示和宣传。

除主页外,不少高校 BBS 网站上设有的图书馆板块,也是宣传图书馆的良好阵地。在 BBS 宣传上,国内高校图书馆也有些成功经验,值得同行学习。例如上海交通大学图书馆利用该校“饮水思源 BBS”建立了与用户的良好互动,提高了其在校园虚拟空间内的影响力。在 BBS 上图书馆解答咨询问题,发布重要通知,听取用户的意见和建议,积聚了很好的人气。截止 2009 年 4 月在“饮水思源 BBS”的“上海交大”分类讨论区中,“图书馆”板块发表的文章数在 26 个校内单位讨论区中位居第二。为宣传新推出的学科服务 IC² 活动,上海交通大学图书馆曾在“饮水思源 BBS”上发布了活动通知,该通知迅速登上了 BBS 十大热门话题,引起了师生的极大关注,并得到了大量好评,收到了很好的宣传效果^[24]。可见图书馆并不一定是被遗忘的角落,如何进行宣传和推广,尤其是在丰富多彩的虚拟空间中吸引用户眼球,提高点击率是值得思考的问题。

嵌入用户环境:图书馆学科服务新方向

Embedding Into Patrons' Environment: New Orientation of Subject Service

刘颖 黄传惠

(2) 打造学术互动社区。在当今这个崇尚个人智慧最大程度发挥和社会交流沟通最大程度便捷的时代, Web2.0 技术为图书馆加强与用户的交流与互动、提供更好的服务体验提供了不少可用的工具。利用 RSS 可以建立学科相关新闻、公告、新书通报等信息推送, 整合商业数据库的 RSS 服务, 建立相关信息聚合、推送服务; 利用博客可建立学科资源介绍、服务介绍、最新消息等网页, 让读者进行评论和反馈, 建立与读者的交流和互动的平台; 利用社会性书签, 可以尝试让读者对学科资源等进行分类标引, 提供用户容易理解和便于使用的分类体系; 利用即时通讯技术可提供实时的学科虚拟参考服务。清华大学、上海交通大学、上海师范大学等高校图书馆的学科馆员都在建立和发展学科博客。这些学科博客往往包含学科热点问题、学术活动动态、学科资源推荐、网络信息导航、信息获取技巧、常用软件使用等内容。利用学科博客既可以发布最新信息, 推广相关资源和服务; 又可以聚集感兴趣的用户, 建立互动的学术交流社区, 是值得尝试的服务方式。

(3) 融入用户日常应用系统。随着互联网的不断深入, 浏览器已经成为大多数人离不开的虚拟桌面。图书馆浏览器工具条则将图书馆多样的服务推到了用户的桌面上。中国科学院图书馆、北京理工大学图书馆等不少图书馆都开发了图书馆浏览器工具条。通过图书馆浏览器工具条, 用户不需要访问图书馆, 即可直接点选图书馆常用网页, 接收最新消息, 直接检索图书馆资源, 咨询图书馆员, 利用图书馆服务。除此之外, MSN 和 RSS reader 等流行软件、Blackboard 等网上教学软件等都提供图书馆服务可以嵌入的空间。用户可以在工作、学习、聊天的同时, 不用访问图书馆即可方便的享受图书馆的服务。

除了嵌入用户最常用的软件外, 嵌入常用网站也是融入日常应用系统的努力方向。Google Scholar 等一些开放性的网站就提供了嵌入的方式。图书馆只需要配置本馆的链接解析器, 用户就可以在 Google Scholar 的检索结果中看到本馆有权限的全文书刊以及相关服务的链接, 用户点击这些链接即可阅读图书馆订购的全文、利用图书馆的虚拟参考等相关服务^[25]。曾获得

2006 年 TALIS 图书馆混搭 (mashup) 应用竞赛一等奖的 go-go-google-gadget, 把图书的借阅和到期信息、图书馆的借阅排行做成了 Google 个性化页面的插件, 从而把图书馆的信息服务集成到 Google 的页面中, 这对于 Google 个性化页面爱好者提供了获取图书馆服务的方便选择^[26]。Ann Arbor District Library 设计的 Greasemonkey Scripts 将 Ann Arbor District Library 的 OPAC 检索功能嵌入 Amazon 的网页中。用户安装脚本程序后, 只需轻松点击即可对 Amazon 网站上感兴趣的图书进行图书馆馆藏查找^[27]。将图书馆服务嵌入用户常用网站中, 可以帮助用户在网上海漫游时发现图书馆的有价值的资源和服务。这无疑是将游离于图书馆之外的用户吸引回图书馆的极好的方式。

5 结束语

嵌入式学科服务的服务模式虽然可以分为嵌入物理社区和嵌入虚拟社区两种。实际上不少时候二者是有机结合的。例如, 目前国内外图书馆纷纷建设的信息共享空间, 就是一项集硬件设备、软件平台、纸本资源、电子资源、用户、图书馆员、计算机专家、多媒体工作者和指导教师于一体的服务。它体现了嵌入式学科服务调动馆内外所有可能的信息资源和人力、物力, 努力融入用户物理空间和虚拟空间的特点。在嵌入式学科服务的实施中往往需要依靠与院系以及学校其他部门的合作。这就需要图书馆员更多地关注图书馆以外的世界, 积极参与学校的各类活动, 开拓思路努力需求合作机会。提供专深的嵌入式服务, 更需要对于学科知识和最新进展的深入了解。这是对图书馆员的新的挑战, 也是图书馆大有可为的领域。

参考文献

- 1 张晓林. 学科馆员服务的意义、任务与机制. [2006-06-27]. [http://159.226.100.146/学科馆员/学科馆员服务\(20060627\).pdf](http://159.226.100.146/学科馆员/学科馆员服务(20060627).pdf)
- 2 Cathy De Rosa, Joame Cartrell, etc. Perceptions of Libraries and Information Resources (2005). [2005-11-17]. <http://www.odc.org/reports/2005perceptions.htm>
- 3 张晓林. 从数字图书馆到 E-Knowledge 机制. 中国图书馆学报, 2005(4)
- 4 初景利, 吴冬曼. 论图书馆服务的泛在化——以用户为中心重

- 构图图书馆服务模式. 图书馆建设, 2008(4)
- 5, 7 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 Susan Logue, Association of Research Libraries. etc. Liaison Services. Washington, D. C.: Association of Research Libraries, 2007: 11-14.
 - 8 张晓林. 构建数字化知识化的信息服务模式. 津图学刊, 2003(6)
 - 9, 10 李春旺. 学科化服务模式研究. 图书情报工作, 2006(10)
 - 11 李晓东, 刘素清. 在 Blackboard 中集成图书馆的资源与服务研究. 图书馆杂志, 2009(3)
 - 12 Haipeng Li. Information Literacy and Librarian-Faculty Collaboration: A Model for Success. [2006-08-21]. <http://www.whiteclouds.com/idc/diej/kl24i.htm>
 - 13 Scholarly Communication. <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/issues/scholcomm/scholarlycommunication.cfm>
 - 14 MARKEY K, RIEH S Y, JEAN B St, et al. Census of Institutional Repositories in the United States: MIRACLE Project Research Findings. Washington, D. C: Council on Library and Information Resources, 2007. [2008-03-28]. <http://mirade.si.umich.edu/>
 - 15 Yarfitz S, Ketchell DS. A library-based bioinformatics services program. Bull Med Libr Assoc. 2000, 88(1): 36-48. [PubMed]
 - 16 Jerome RN, Giuse NB, Gish KW, Sathe NA, and Dietrich MS. Information needs of clinical teams: analysis of questions received by the Clinical Informatics Consult Service. Bull Med Libr Assoc. 2001, 89(2): 177-184.
 - 17 Denver, Colorado etc. Embedded Library Services: An Initial Inquiry into Practices for Their Development, Management, and Delivery. [2007-06-06]. <http://www.sla.org/pdfs/sla2007/ShumakerEmbeddedLibSvcs.pdf>
 - 18 Vivian Lewis, Association of Research Libraries. etc. Graduate Student and Faculty Spaces and Services. Washington, D. C.: Association of Research Libraries, 2008: 11-14.
 - 19, 24 Barbara I. Dewey. The Embedded Librarian: Strategic Campus Collaborations. Libraries Within Their Institutions: Creative Collaborations. Binghamton, NY: Haworth Information Press, 2004: 5-18
 - 20 Lauren pressley. On the Road in the Deep South: A Collaborative Experiential Course in Social Stratification. [2008-02-10]. <http://laurenpressley.com/library/?tag=zsr>
 - 21 Washington University. Nancy Spirtas Kranzberg Illustrated Book Studio. <http://enr-dash.org/bookstudio/indexFlash.html>
 - 23 超平. 图书馆在校园网上的位置, 不夸张地说, 这关乎办学的品味. [2009-02-21]. <http://www.mingzhiguwen.cn/?p=1272>
 - 24 上海交通大学饮水思源 BBS. <http://bbs.sjtu.edu.cn/>
 - 25 Google Scholar. <http://scholar.google.cn/intl/zh-CN/scholar/libraries.html>
 - 26 Mashing up the Library competition. <http://www.talis.com/tdn/taxonomy/term/84>
 - 27 John Blyberg. Community Dev: Get your patrons coding. [2006-04-13]. <http://www.blyberg.net/2006/01/13/community-dev-get-your-patrons-coding/>

(收稿日期: 2009-09-10)

《网络信息计量学理论与实证研究》出版

中山大学信息管理系副教授张洋博士撰写的专著《网络信息计量学理论与实证研究》一书(科学出版社, 2009年9月出版), 是教育部人文社会科学研究项目“网络信息分布与变化规律的基础理论研究”的重要成果之一。该书在总结国内外网络信息计量学研究的基础上, 针对目前存在的主要问题, 从理论、方法、应用三个方面对网络计量学进行了系统的研究。

全书包括7个章节: 绪论、网络信息计量学的学科体系构建、网络信息计量学的方法论研究、网络链接分析法、网络信息计量学的应用研究、网络环境下布拉德福定律的实证研究、大学评价中网络指标有效性的实证研究等。

该书依据“理论研究 with 实证分析相结合”的研究思路, 从理论层面上, 对当前网络计量学的主要研究方法和应用领域进行系统总结, 构建了网络信息计量学的学科体系, 探讨了网络环境下布拉德福定律的适用性与新特点、网络指标在大学评价中的有效性等问题, 并通过两个具体的实证研究案例“网络环境下布拉德福定律的实证研究”与“大学评价中网络指标有效性的时政研究”, 检验理论研究的成果, 并得出一些具有实用价值的研究结论。