

嵌入式馆员——图书馆用户服务新理念

林 燕

【摘 要】 本文阐述了嵌入式馆员产生的背景、概念的提出及不同的含义，并介绍了国外图书馆嵌入式馆员服务的实践，着重探讨嵌入式馆员服务模式的实质与特点及对馆员的要求。指出嵌入式馆员服务是图书馆用户服务的新方向。

【关键词】 嵌入式馆员 用户服务 合作 馆员素质

Abstract: This paper presents the background of the emergence and the formation of embedded librarian as well as its variety of implications. Several embedded librarian services' practices in foreign libraries are introduced. The author also examines the features and essence of embedded librarian services together with the quality requirements for embedded librarians. Finally, the paper points out that the embedded librarian service is the new prospect for library user services.

Key words: Embedded librarian User service Information society Library Collaboration Quality of Librarian

1 嵌入式馆员概念提出的背景

随着网络技术的发展，图书馆用户的信息环境、信息需求、信息获得方法及途径等都发生了巨大的变化。对于用户群体相对固定的高校图书馆及专业图书馆来说，图书馆员更是面临着是否还要遵从传统的馆员服务，是否还能挖掘更多的服务渠道，以便拓宽图书馆的利用通道的抉择。激进的观点甚至认为我们应该放弃传统的参考与咨询服务，网络搜索引擎已经可以代替图书馆员的作用。

高校图书馆的主要用户是学生和教师，他们更愿意使用网络进行学习和研究，而不是到图书馆来。在他们看来，计算机及网络已经代替了图书馆的书桌，图书期刊亦不如多姿多彩的网站内容丰富与易得。事实性数据的检索只要 Google 就能得到答案，学术研究也可远程进行。图书馆一直致力于吸引读者到图书馆来，无论是向读者推荐新书、开办读者园地，还是在大堂开设咖啡吧等措施，都是围绕着将读者请进来这一主题进行。另一方面，图书馆近年来也不断增加在线数字资源馆藏的比例。事实上，以高校学生为例，首先利用网络搜索引擎进行信息检索的人是利用图书馆网站在线资源的 45 倍。67% 的学生更愿意从朋友同学处获得新的信息资源，只有 33% 学生会去图书馆网站查找^[1]。

第二个事实是，高校的远程网络教育近年来蓬勃发展。在 2006 年秋季，美国有将近 350 万大学生参与了网上课程。这个数字占了高校生的 20%，比前一年上升了 10%^[2]。在 CCV，1997 年的在线课程只有 8 个，到 2006 年就猛增到 181 个。这个趋势仍将持续上升^[3]。也就是说会有越来越多的接受远程教育的学生不需要到校园来，就更不用说到图书馆来了。而他们也就不用不到与图书馆面对面的参考咨询服务。图书馆在教学科研的作用似乎日渐式微。

数字图书馆与网络的发展也给一些专业图书馆的传统参考咨询服务带来了强大的冲击。如医学图书馆、企业图书馆等，对数字资源的依赖使得科研人员对馆员及馆藏都采取漠视的态度。

正如 E. Stewart Saunders 所说：“网络和 Google 改变了信息环境。图书馆现必须在信息市场中争一席之地了。”^[4]

2 嵌入式馆员概念的提出及含义

基于以上介绍的几种情况，国外图书馆界这几年来做了各种有益的尝试，致力于突破图书馆的物理、空间概念，与用户融合，建立新的合作互动关系，并尝试各种新方法为用户提供不同的服务，力求图书馆服务真正发挥主动性、指导性，重新找回图书馆在信息体系中的重要地位，实现图书馆员的真正价值。

在实践中, 根据不同的服务内容及定位, 对这些新的用户服务模式有不同的名称。有人称其为联络员 (liaison librarian), 有的叫信息学家 (informationist), 有称课程联合指导者或助教的 (assistant instructor / teacher), 还有叫课程馆员的 (course librarian) 等等。近年来, 图书馆界逐渐统一使用“嵌入式馆员” (embedded librarian) 一词来定义这种新的多层次多角度的融合性用户服务新模式。2004 年, Kearley 和 Phillips 首次提出嵌入式馆员一词来描述美国怀俄明州大学在线课程中充当课程教学支持的馆员工作^[5]。之后, 一系列的研究论文都出现了嵌入式馆员一词, 解释也不尽相同。有学者认为嵌入式一词出自于伊拉克战争中使用过的嵌入式新闻记者 (embedded journalist)^[6]。该词用于描述在 2003 年伊拉克战争中, 随军出行的记者从战场发回实地报道的工作。而嵌入式馆员同样也是与用户一同完成某项特定的工作。如美国维克森林大学的 Susan 和 Lynn 随同考察组一同完成两周的教学考察活动^[7]。代托纳比奇公共学院 (Daytona Beach College) 的 Rachel Owens 认为嵌入式馆员是作为在线课程的助理课程指导者, 与指导教师合作为学生提供项目研究的信息资源指导, 并开设主持讨论区解答学生关于信息检索方面的咨询^[8]。Shank 和 Dewald 则认为嵌入式馆员是与课程相结合的图书馆在线指导者, 职责包括在课程管理系统中定制链接、管理并主持讨论区、目录及路径查找、根据课业内容为学生提供特定的信息资源推荐、MLA 或 APA 论文格式的引导、为学生解疑及个性化的咨询服务等^[9]。而嵌入式馆员研究专家 David Shumaker 的观点是: 嵌入式馆员是将参考馆员放入到用户中, 随时随地进行研究方法的指导; 是用户群体中的一员, 而不仅仅是服务提供者, 也不仅仅是合作者^[10]。

3 国外图书馆的实践

国外许多图书馆近年来都实施了嵌入式馆员项目。实践证明, 嵌入式馆员能更好地发挥图书馆员的优势, 更大限度地使图书馆的资源得到有效利用, 加深用户对图书馆的认知。

3.1 国外不少高校图书馆安排专业馆员走出图书馆, 走入课堂与师生共同完成课程学习

充分利用网络课程管理系统与教师合作, 为教学科研提供信息资源服务。Cox, Christopher 是美国马萨诸塞州的伍斯特理工学院 (Worcester Polytechnic Institute) 图书馆馆员。他的工作是为全校 3000 多个大学生及 1000 多名研究生提供在信息查找、评价及利用方面的指导。Cox 发现随着网络教学的发展, 图书馆与学生的联系日益松散。而在校的学生也只是刚入

校时由教师带着到图书馆来听一次他的讲座, 之后再也不会与他有任何联系。为了改变这种一次性的传统讲座形式, Cox 从 2002 年起充分利用网络课程管理系统与图书馆网站, 以教学助理的身份在课程论坛上通过链接将学生引导到图书馆网络资源, 或以课程指导教师的身份参与到课程内容安排并对学生进行学习评估。他还将讲座内容制作成流媒体通过互联网发送给学生, 以便他们能随时随地在需要的时候就能获得图书馆的指导教育^[11]。

在美国罗德岛大学 (URI) 图书馆, Jim Kinnie 从 2005 年春季开始尝试与教研人员合作, 作为教学助理参与到网络课程的教学。Jim 在取得课程主管教师的同意后, 登录课程论坛, 回答学生们的提问, 对学生选择的数据库及其他信息资源提出建议。在融入在线课程的同时, URI 图书馆于 2005 年秋季在图书馆网站主页开设了名为“IM URI LIBRARIAN”的即时通讯功能, 为用户提供即时的在线咨询。另外, URI 还开设了图书馆博客, 为教研人员提供最新的馆藏介绍, 并以此作为交流平台, 促使教研人员能更好地将图书馆的资源融合到课堂教学中^[12]。

除了网络在线的虚拟 (virtual 或 invisible) 服务模式, 还有的是采用实地 (visible) 合作方式。如美国宾州州立大学 (Penn State University) 的图书馆员 Russell Hall, 他在完成两次目录检索讲座的同时, 还参加了为新生开设的“有效演讲”课程的每一次班会。在整个课程中, 他为学生们提供信息资源建议, 帮助学生查找并评估资料。在他的努力下, 学生的研究方法、技术和演讲水平都有明显的进步^[13]。

在美国北卡罗莱纳州的维克森林大学 (Wake Forest University), 馆员 Susan Smith 和 Lynn Sutton 与其他 17 名学生、教师一起参加了为期两周的 2007 年夏季“South course trip”, 这个游学活动主要是考察美国南方的社会阶层化问题 (Social Stratification in the Deep South)。Smith 和 Sutton 的主要工作是为学生每天的课业提供研究支持、帮助建立与维护课程的 wiki 及 blog 页面、在 Flickr 网站上建立课程照片页面并及时上传照片、更新维护在线互动课程网站、设计及落实学生的社会服务实习计划等。他们的工作, 证明了图书馆员与课程相结合的模式十分有利于培养及提高学生的科研能力, 对完成科研课题的帮助是十分明显的。同时两位馆员的工作也得到了极高的赞誉, 在 ABC 新闻及学校的网站上被重点报道。

3.2 随着环境的变化, 一些专业图书馆 (如医学、企业图书馆) 的馆员服务也做出积极应对

例如澳大利亚 Fairfax Media (澳大利亚最大的新

闻机构)的研究图书馆(Fairfax Research Library)共有9个馆员,原有的馆面积占了公司的一层楼面。2005年,由于图书馆楼层面积的缩小调整,馆员及馆藏不得不分散安置。其中7个馆员分到各个编辑部门工作,馆藏中的图书期刊及电子检索终端也分到各个部门。这种新的工作方式更有利于馆员了解用户的工作内容及流程,对用户的信息需求也就有了更充分的了解。而用户对馆员的工作职责及能提供的服务也有更多的认识。在相互了解信任的基础上,在中心图书馆规模被打散缩小的情况下,利用率反倒大大提高了。在六个月中馆员所接受的研究咨询提高了15%,而咨询的内容也较前更复杂更专业化。本来是临时性的举措,却由于良好的效果而得以沿用^[14]。

再比如美国阿里桑那州大学的健康科学图书馆将馆员派驻到教研部中,为教研人员提供实地的信息咨询,为学生提供现场的数据检索辅导。馆员还参加教研部的研讨会议,他们能从会议中得知最新的研究动向及信息需求,并获得可能的教学及合作机会,会议同时还为馆员提供机会介绍图书馆最新的服务^[15]。

4 嵌入式馆员的实质与特点

通过嵌入式馆员所表现出来的一些工作要素,与以往的联络馆员、参考馆员、学科馆员等有什么本质上的不同?从表面上看,两者之间似乎并没有本质区别:有基本类似的工作职责,所利用的工具也基本相同,同样是在网络环境下工作,用户群体也没有改变等等。但是,他们的首要任务,即工作重心是不一样的。前者的工作是以图书馆为中心,以改善馆藏建设为最终目的。无论是联络馆员还是参考咨询馆员,都是以图书馆馆藏为工作平台,收集用户反馈促进馆藏建设。而嵌入式馆员则是注重与用户建立良好合作关系,帮助用户解决问题,与用户共同完成工作任务,培养用户信息检索的技能与利用图书馆资源的习惯。二者的区别就在于:一是请你来帮我改进工作;二是让我们共同努力完成共同的目标。

虽然不同的信息环境使各馆的嵌入式馆员有着不同的工作任务与特性,但围绕着“嵌入式”这一特征,就服务模式而言有以下几个共同的特点。

4.1 嵌入式馆员的服务方式是主动的

不同于学科馆员的被动性等待用户的信息要求,嵌入式馆员改变旧有的与用户的联系方式,利用先进的网络技术,从图书馆的空间桎梏中摆脱出来,进入用户群体中,满足用户的信息需求,甚至包括一些用户自身都未意识的潜在的信息需求。他们不是坐在桌子前等着用户来询问或单纯坐在电脑前接收用户的电邮,而是积极主动地参与课堂讨论、参加教研会议,

与用户共同完成课题研究,以此了解用户的学术背景,熟悉用户的工作内容及流程,从而更进一步为用户提供恰当、及时、有效的信息服务。

4.2 嵌入式馆员的嵌入方式是多样的

他们可能是物理空间上的嵌入合并,如Fairfax图书馆馆员,将办公桌搬到编辑部里,与编辑们共同工作。如AHSL图书馆员每天要到系部坐班,为教研人员提供实地服务。也可能是嵌入到某个短期课程中,为课程提供全程服务,如维克森林大学的社会调查考察活动。另外,也有虚拟空间的嵌入,在网络远程教育中充当课业指导。无论是哪种方式,都充分体现出“嵌入”这一特性,即馆员是用户群体中的一员,与他们共同完成工作目标。

4.3 嵌入式馆员提供的服务是多层次的

嵌入式馆员的服务内涵包括了传统咨询馆员、学科馆员等的服务内容,因此服务是多层次、多角度、多种手段的。可在课程管理系统中添加图书馆页面链接,回答用户关于图书馆基本信息的问题,在讨论区为学生答疑,也可为学生修改论文提纲,为数据库资源检索提供参考文献,更可以为科研课题提供研究策略和解决问题的方案。

4.4 嵌入式馆员的工作定位是与用户一体的

这是嵌入式馆员最重要的特点。即馆员不仅是信息服务的提供者和合作者,也是完全融入入用户群体中的一员,是用户群体的一分子。在教研部门,他是教研人员之一;在课题研究中,是课题组成员;在课程授课中,他是教师的助手。他与用户承担共同的工作任务,也共同分享任务完成的喜悦与成果,真正体现了“嵌入”的含义。

4.5 嵌入式馆员的专业素质要求

嵌入式服务对馆员的要求也传统的咨询馆员或学科馆员有所不同。与学科馆员一样,嵌入式馆员需要有良好的计算机操作及外语能力,有过硬的图书馆专业技能。但同时,嵌入式馆员最重要的是还要具备相应的学科专业素养。如医学图书馆的嵌入式馆员,就必须要有医学专业的教育背景;媒体机构图书馆工作的,也要有新闻学方面的培训。作为嵌入式馆员,为用户群体服务时必须详细了解项目的学科背景,使自己具备更多的专业知识,才能为用户提供专业对口的信息服务。

4.6 嵌入式馆员的情商能力

如果说专业素质是其智商要求的话,那么与用户建立良好的合作互动关系,则是其情商能力的要求,这也关系到嵌入式服务的成败。与用户沟通,使其能接受馆员作为团体的一员加入到工作任务中;在工作

过程中,能与用户保持联络,利用各种机会了解用户的真实信息需求,使自己加入到用户语境中,逐步与用户形成默契。只有与用户建立了充分的融合关系,馆员才能在了解用户专业背景条件下,满足并挖掘用户真实及潜在的信息需求,馆员的知识及信息专业技术潜能也能得到最大的发挥,建立馆员的信用值,馆员自身也会有极大的成就感。

5 结束语

网络技术及信息环境的发展,在给图书馆的传统服务带来巨大挑战的同时,也为图书馆的发展带来了前所未有的机遇。先进技术迫使图书馆摒弃以图书馆为中心的服务模式,同时也使图书馆有能力开拓更宽的信息服务渠道。技术的发展给了我们发展的平台,而理念的更新才是我们所需要的驱动力。

嵌入式馆员概念的提出,为图书馆的用户服务工作带来新启示,提供了新方向。国外对嵌入式馆员的实践不过十年时间,国内的研究也才刚刚起步。随着用户对嵌入式馆员的了解,用户需求必然会增长。国内图书馆界在这方面已经开始了一些积极的尝试,如广东省委党校图书馆的学科馆员制度,他们对教学和重点科研实行全程跟踪服务和定题服务,对学员的研究课题从选题立项到课题研究等方面根据自己掌握的资源情况和专业背景提供相关建议,这些都是嵌入式服务的表现^[16]。

虽然嵌入式馆员服务模式在推进过程中有不少困难,比如要得到用户的理解与支持,馆员的素质要求较高,馆员数量不够等。但这个新的用户服务模式所带来的优势及价值,仍然值得我们深入探讨。

注释

- [1] De Rosa, C., Cantrell, J., Hawk, J., & Wilson, A. College student's perceptions of libraries and information resources: a report to the OCLC membership. Dublin, Ohio: OCLC Online Computer Library Center, 2006. <http://www.odc.org/reports/pdfs/studentperceptions.pdf>
- [2] Amy C. York & Jason M. Vance. Taking library instruction into online classroom: best practices for embedded librarians. *Journal of Library Administration*, 2009, 49: 197-209
- [3] Victoria Matthew, Ann Schroeder. The Embedded Librarian

- Program: Faculty and librarians partner to embed personalized library assistance into online courses. *Educause Quarterly*, 2006, 29 (4): 61-65
- [4] E. Stewart Saunders. The LibQUAL+ Phenomenon: Who Judges Quality?. *Reference & User Services Quarterly*, 2007, 47 (1): 21-24
- [5] Kearley, J., Phillips, L. Embedding library reference services in online courses. *Internet Reference Services Quarterly*, 2004, 9: 65-76
- [6] Hedreen, R. Embedded librarian services (2005-08-15). <http://home.southernct.edu/~hedreenr1/embedded.html>
- [7] Susan Sharpless Smith and Lynn Sutton. Embedded Librarians: On the Road in the Deep South. *College & Research Libraries News*, 2008, 69 (2): 71-74
- [8] Rachel Owens. Where the students are: the embedded librarian project at Daytona Beach College. *Florida Libraries*, 2008, Spring: 8-10
- [9] John Shank, Nancy Dewald. Establishing our presence in courseware: adding library services to the virtual classroom. *Information Technology and Libraries*, 2003, 22 (1): 38-43
- [10] David Shumaker, Guest Columnist. Who let the librarians out?: Embedded librarianship and the library manager. *Reference & User Services Quarterly*, 2009, 48 (3): 239-242
- [11] Cox, Christopher. Becoming part of the course. *College & Research Libraries News*, 2002, 63 (1): 11-13, 39
- [12] Karen M. Ramsay & Jim Kinnie. The embedded librarian. *Library Journal*, 2006, Apr.: 34-35
- [13] Russell A. Hall. The 'Embedded Librarian in a Freshman Speech Class: Information Literacy Instruction in Action. *College & Research Libraries News*, 2008, 69 (1): 28-30
- [14] Deborah Brown and Dean Leith. Integration of the Research Library Service into the Editorial Process. *Aslib Proceedings: New Information Perspective*, 2007, 59 (6): 539-549
- [15] Gary Freiburger, Sandra Kramer. Embedded librarians: one library's model for decentralized service. *Journal of Medical Library Association*, 2009, 97 (2): 139-142
- [16] 杨永红. 党校图书馆学科馆员制度建设的实践探索: 以广东省委党校图书馆为例. *图书馆论坛*, 2007 (2): 139-141

林燕 中共上海市委党校图书馆。