

基于读者需求的高校图书馆信息共享空间构建研究

——以浙江传媒学院图书馆为例

陈维

阮海红

(浙江传媒学院图书馆 杭州 310018)

【摘要】作为一种新型的服务方式和学习空间,信息共享空间的构建已成为当前图书馆界信息服务模式研究的一个新热点。通过对信息共享空间及其理念的分析,在读者问卷调查分析的基础上,结合浙江传媒学院图书馆的实际情况,提出一个具有传媒类院校特色的信息共享空间构建方案,为高校图书馆适应数字化、转变服务模式提供一个有益的参考。

【关键词】信息共享空间;高校图书馆;读者需求;媒介素养教育

【中图分类号】G250

【文献标识码】A

【文章编号】1002- 1965(2010)02- 0148- 05

信息共享空间(Information Commons, 以下简称 IC),是 20 世纪 90 年代后期在美国兴起的一种新型、动态的学习模式,也是为适应用户进行研究和学习而建立起来的一种基础设施和新的服务模式^①。IC 的出现凸显了“空间共用、资源共用、用户交流互动、维护信息共有”等核心理念,为我们思考图书馆的生存价值与可持续发展提供了更为广阔的空间。

目前,我国高校图书馆的自动化、网络化及数字信息资源建设已经取得了前所未有的成绩,包括丰富的信息资源、信息技术基础设施和广阔的物理空间,基本具备了构建 IC 的软硬件条件。因此,在我国高校图书馆开展 IC 构建研究具有十分重要的现实意义。

1 信息共享空间及其理念

关于 IC,在图书情报学界与业界有以下几种学说:a.知识管理说,IC 理论与实践的倡导者、美国北卡罗莱纳州立大学 Donald Beagle 认为“以数字化信息资源为背景构建一个信息供需双方协同的工作空间,使用户与馆员、用户与用户之间可以进行显性和隐性知识的交流和建模,这种多维的动态交互模式不仅能够为师生提供更好的信息服务,而且通过用户们相互的信息交流可拓展知识背景和进行知识创新”^②;b.层次说,将 Beagle 的 IC 模式进一步细分为巨型信息共享空间、微型信息共享空间、整合信息共享空间^③;c.技术说,将信息共享空间描述为“共同的学习场所、多媒体工作站、高科技教室以及小组研究空间的组合”^④;d.民主说,美国图书馆协会(ALA)前主席 Nancy 认为“IC 鼓励人们学习、思考并参与民主对话,是保障民主的一部分”^⑤;e.整合说,美国国家标准和技术学院图书馆的参考馆员 Nancy 等人认为,IC 由物理空间和虚拟空间共同构成,既是一个提供技术、设备以及智力资源(包括专家和图书馆工作人员)的学习交流空间,又是一个提供各类信息资源的学术空间。

收稿日期:2009- 09- 17

修回日期:2009- 10- 14

作者简介:陈 维(1981-),男,硕士,馆员,研究方向为信息管理、数字图书馆;阮海红(1968-),女,硕士,研究馆员,副馆长,研究方向为信息管理。

尽管许多专家和学者对 IC 的解释不尽相同,但基本观点是一致的。笔者认为,IC 是围绕综合数字环境,利用方便的互联网络、功能完善的电脑软硬件以及附属外设设施和内容丰富的图书馆资源,在训练有素的参考咨询馆员、IT 专家、写作指导专家以及各专业教师的共同支持下,提供信息的获取和与之相关的各种参考咨询的“一站式”服务,并在这种无缝环境下培育用户的信息素养,促进用户的学习、交流、协作和研究。

2 读者问卷调查及结果分析

我们认为,在高校图书馆实际建设信息共享空间的过程中并不是千篇一律的,每个图书馆都应该根据自己的实际情况和不同需要,建立和适当调整构建模式,设计符合本馆发展的具体 IC 方案。为了真实、准确地了解浙江传媒学院读者的需求,我们通过网上问卷平台和信息检索课的教学,面向全校师生发放调查问卷 1 500 份,回收 1 387 份,基本都为有效问卷。根据 IC 的构成分实体层、虚拟层、支持层的理论^⑥,调查数据分析统计如下:

2.1 图书馆现有资源的利用与满意度 首先,调查发现,图书馆是高校读者获取信息的两大途径之一,占 30%(另一为互联网 39.4%)。如果加上数据库资源的途径,更高达 46.7%,其比例已远超互联网。这说明图书馆仍是高校读者信息来源的主要途径,是服务于高校教学、科研的重要部门。

其次,通过网上等虚拟方式获取图书馆信息服务(52%)已经占到了第一位。调查发现仅有 19.6%的读者来图书馆的目的是查阅电子期刊,比例高于它的有借书(30.9%)、查阅图书和期刊(25.2%)、自习(20.2%)。说明随着信息技术、数字图书馆的发展,读者可以便捷地通过网络来查阅电子资源,不一定非要到图书馆来,这在一定程度上会造成读者到馆率的下降。同时,读者认为我馆需要加强的服务项目中“丰富电子资源馆藏”比例最高,占 25.6%,说明读者对电子资源的需求量增加迅猛,我馆亟需扩充电子资源服务的内容,提升电子资源服务的质量。

调查还表明,读者满意的图书馆信息服务内容主要是图书期刊借阅(31.21%)、电子阅览服务(17.2%)和参考咨询服务(16.56%),比较满意的是文献复印或下载(10.83%)、论文指导(8.92%),其他方面的满意度就比较低了,尤其是用户的培训服务方面(0.64%)。而在使用图书馆信息服务的障碍方面,图书馆宣传不到位(25.4%)、服务整合度不高(19.84%)、馆舍布局不合理(19.05%)三方面的比例较高。

2.2 对信息共享空间的认知

调查发现,“对信息共享空间及其优势了解度”大部分师生仅仅是知道的占 76.62%,从没听说过的占 12.99%,仅有少部分师生熟悉的占 10.39%,说明图书馆信息共享空间作为一个新兴的理念还未被读者熟知。

2.3 IC 实体层服务

IC 实体层主要是由实体的空间场所构成,包括馆舍、计算机、网络和各类设备。在 IC 实体层的服务内容上,读者认为应该提供的服务项目包括多媒体工作站(18.5%)、信息咨询台(18%)、数字化教室(18%)、协作学习室(16.7%)、写作室(13.2%)、数字视听区(15.5%)等。

95%的读者认为图书馆应开设无线网络接口,增加便携式电脑用户区;78%的读者认为图书馆的计算机终端数量应该在 200 台以上(我馆现有 160 台左右),并且配置的外部硬件设备应该包括打印机(35.8%)、复印机(27.6%)、扫描仪(16.7%);读者普遍认为如果开设“休闲区”,那么应该提供休闲杂志(37.7%)、饮水设备(36.6%)及咖啡等软饮料(25.7%);同时,高达 66%的读者认为我馆四楼(现为我馆特色资源——媒体资产管理系统)的布局需要调整。

2.4 IC 虚拟层服务

IC 虚拟层是指提供共享的信息资源的虚拟场所,主要包括共享的智力信息和开放存取空间等。读者认为图书馆计算机的软件配置应有:媒体播放图像处理软件(28.5%)、办公软件(26.7%)及其他(44.8%);读者认为信息共享区应该配置:专业类期刊(30%)、专业类图书工具书(25.2%)、印刷型资源(24.8%)、休闲类期刊(20%)等。

2.5 IC 支持层服务

IC 支持层主要由各类训练有素的工作人员、团队等构成。超过一半的被调查读者利用电子信息资源时存在障碍,障碍主要为没有网上检索经验(46.7%);读者认为信息共享区应提供的服务比较平均,有网上实时咨询(17.4%)、书目检索(16%)、数据库检索指引(15.6%)、现场咨询(14.6%)、学科指南(10%)、计算机使用帮助(9.4%)、专题文献推送服务(9%)、电话咨询等(8%)等;同时,53.4%的读者认为信息共享区的服务人员应该有参考咨询员,其余为学科馆员(26.9%)、IT 专家(19.7%)。

根据以上调查结果,基于“图书馆是唯一一个集中的场所,它提供了一个以用户为中心、服务为手段的环境,可以让日新月异的最新信息技术与传统的知识资源相结合^⑦”,我们认为,信息共享空间正是个结合点。图书馆可以紧紧抓住学校第三次创业的契机,在本馆建设和服务中引入信息共享空间,主动调整并适应读者学习和研究行为的变化,进一步促进学校教学科研,切实为教师、学生的学术活动和科学研究提供帮助,为本校创建特色鲜明、优势明显的多科性本科院校做出重要贡献。

3 信息共享空间构建方案

3.1 浙江传媒学院图书馆构建 IC 的可行性分析

3.1.1 构建 IC 的必要性。浙江传媒学院是一所培养广播影视及其他传媒专门人才的高等院校。近年来,学校大力组织和争取科研项目,加快学科建设、人才培养和服务地方发展的步伐,目前有“国家动画教学研究基地”和“中国广播电视协会媒介素养研究基地”两个具有全国性影响的科研机构。在学校大发展的背景下,图书馆要不断进行服务创新才能适应变化与发展,要围绕学校办学特点和重点学科,以丰富的文献馆藏为基础来创建 IC,针对重点学科进行资源整合,挖掘并形成以学科为依托、以教学为中心、以科研为核心的服务体系,通过实施针对重点学科教学科研的信息资源重点扶持策略,来发挥图书馆信息资源广博的优势,同时可以依托学科的专业特色来促进信息的深度开发利用,提高馆藏资源利用率,实现知识服务。

3.1.2 构建 IC 的先进性。IC 的建设已成为当前图书馆界信息服务模式研究的一个新热点,在我国高校建设 IC 可以较大幅度地提高学生的信息素质和科研能力^⑧。因此,浙江传媒学院创建 IC 符合信息化的发展趋势,可以保证技术、软硬件配置和数据资源在各发展阶段的一致性及可继承性,在馆藏基础上充分体现了图书馆服务的学科特色、专题特色,通过充分吸收成熟而先进的创建技术与经验,在构建体系和整体发展思路上有一个较高的起点,能更好适应信息化的特点要求,达到国际先进水平,通过项目研究与实施,为国内外 IC 创建提高丰富个案与理论补充。

3.1.3 构建 IC 的唯一性。目前,我国内地高校仅复旦大学视觉艺术学院图书馆和上海师范大学图书馆在创建 IC 方面做了尝试,而在浙江省的高校尚属空白。

浙江传媒学院是以广播电视专业为特色的院校,在教学实践中具有独特性。特别作为我校图书馆的特色之一——媒体资产管理系统(以下简称媒资系统),可以将有价值的视音频资料进行数字化,通过适当的编解码方式记录到相应的存储介质上,能够按照图书音像资料及广电行业模式进行检索、查询,满足了我校教学需要。所以,在媒资系统的基础上创建 IC 可为同类型高校的相关建设起到示范和带动作用。

3.2 基于读者需求的 IC 构建方案

国外大学图书馆信息共享空间的构建一般有两种模式:一种是独立于图书馆外的建筑;另一种是占据图书馆的某个楼层,如 Calgary 大学的信息共享空间就是建在主图书馆的二楼^⑨。根据我校、我馆的实际情况,我们认为应以媒资系统为核心,改造馆内部分楼层,构建基于读者需求的 IC 方案。

3.2.1 构建目标。依托现代、独特的设施,集成多种信息资源、系统和服务,形成一个充分互动的、富有吸引力的学习支持环境。通过广泛的合作使 IC 成为以媒体资源共享为特色的多功能的学习中心。核心任务是提升全院师生的媒介素养,以用户为中心组织资源、提供服务。

3.2.2 IC 功能布局。浙江传媒学院图书馆 IC 的构建充分考虑本馆的现有资源和特色,以媒体资产管理系统为中心,对中心机房、电子阅览室、参考咨询部和其他相关部门进行整合,并在图书馆的空间结构上做出一定的调整,构建具备 IC 功能的服务,其功能布局如图 1 所示:

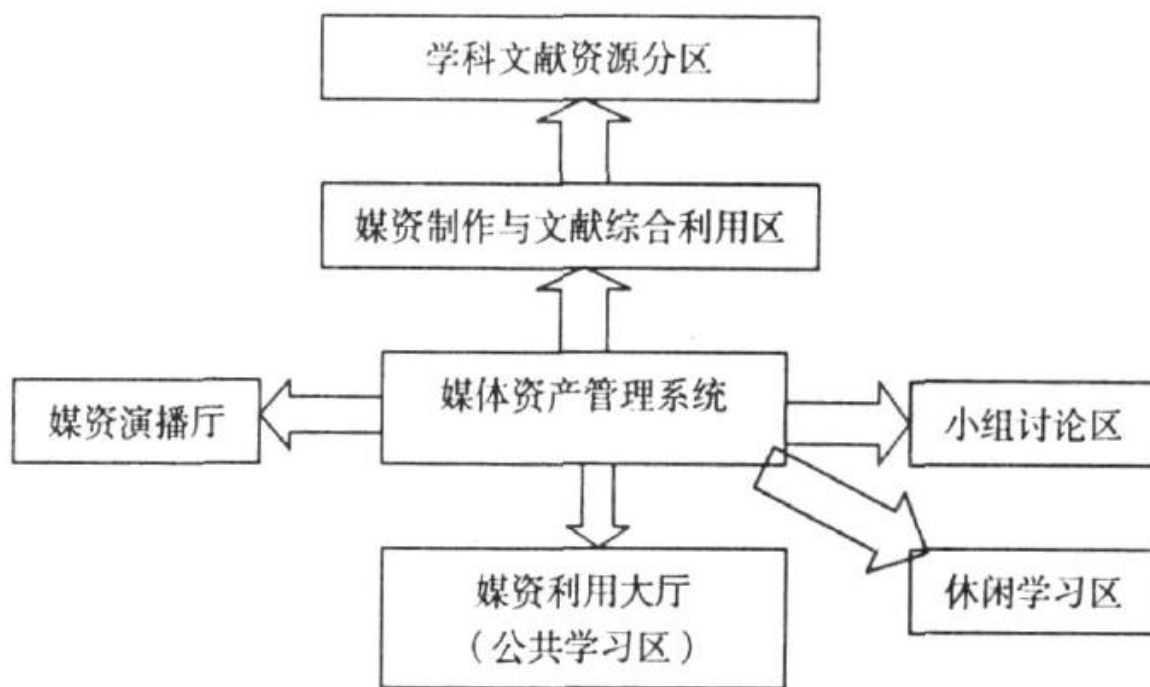


图 1 浙江传媒学院图书馆 IC 构建模块图

图 1 中的各模块功能如下:

图书馆一楼主要是休闲学习区和媒资利用大厅。休闲学习区(一楼大厅)随着校园信息化建设实现了无线网络全覆盖,供读者学习、研究和休闲。而媒资利用大厅是以电子阅览室为主的公共学习区,以计算机技术、数据库技术、网络通讯技术、多媒体技术为特征的集多种电子化、数字化文献载体于一体的综合信息资源利用,突出 IC 数字化、网络化、虚拟化的特征。

图书馆二楼是整个 IC 的核心功能区,主要有:

a. 计算机机房及媒资系统:信息共享空间的计算机系统核心部分,为信息共享空间提供技术支持。其中,媒资系统主要解决视音频资料的上载、存储、编目、检索、下载所有的关键问题读者可以对所有音像资料进行检索、浏览,共享该系统存储的资源。

b. 媒资演播厅:作为学校重要的学术交流活动场所之一,用于承办学校和图书馆举行的学术报告、重要讲座、大型会议、典礼、仪式和其他重大活动等。

c. 休闲和小组讨论区(二楼廊厅):主要供研究课题组和学生学习兴趣小组、学生社团小组在此讨论,提供无线网络及所需要的相应软件资源和硬件设备。

图书馆四楼为媒资制作与文献综合利用区,主要有:

a. 文献资源综合利用区:整合网络与纸质文献资源于统一空间内,为全院师生提供信息检索服务。配备多台性能优良的全新计算机供用户使用;备有打印机、复印机、扫描仪、刻录机等输入输出设备,满足读者在学习和研究中各种硬件需求。其中设有教师推荐书列,为我院各学科专业教师推荐的各类专业书刊、工具书、参考书刊等,紧密服务于专业第一课堂,提供学生课外阅读第二课堂。

b. 媒资制作区:作为媒资管理系统的重要部分是具有传媒院校特色的功能区,主要包括观摩室、听音和录音室、参考咨询区、节目制作录制区、节目制作编辑区、节目制作讨论区。

观摩室:提供电视机、DVD、投影仪等视听设备,主要为读者提供欣赏、观摩、研究影视作品的服务。听音和录音室:为我院录音、音乐等相关专业师生提供专门的学习欣赏和音乐创作空间,做到视听享受与美学的统一。

参考咨询区:读者可以享受传统的参考咨询服务,如获得图书馆内的各种设施以及各类软件系统的使用帮助,获得在实际操作中遇到的技术问题帮助。除此之外还可以获得信息共享空间有关使用方式、技术和学科等方面问题的解答。

节目制作录制区:通过卫星接收和数字线路可以实时录制国内外电视节目,也向校内外师生提供预约节目录制服务。

节目制作编辑区:录制下来的电视节目提供给电视节目制作等相关专业师生进行后期编辑,同时作为馆藏资料供我院师生研究、借阅。

节目制作讨论区:供我院相关专业师生开展教学讨论活动,也可开展专家、教授讲座。

c. 读者培训室:数字化教室,主要是开展用户培训和讲座,提高全院师生特别是大学新生的信息素养,同时先进的设备和良好的环境也可以承担小型的学术交流活动。

d. 文献复印区:配备自助复印机,提供各类文献资料复制服务。

e. 音像资料区:提供丰富的音像视听光盘资料,供读者借阅。

f. IC 服务台:IC 中的综合服务站点,主要是为用户使用图书馆提供帮助和指导,并为用户详细介绍图书馆的布局、设施、各类信息资源以及服务项目。

图书馆八楼主要是学科文献资源区,主要按照我校的学科门类建立相应的学科文献室,如影视艺术、广电工程、飘萍文献室

等。

各室需要配备投影仪和笔记本电脑,并且提供无线网络的接入,给学科研究提供了一个协作、研究的讨论空间,并且针对学科专业热点、难点问题组织展开各种形式的讨论,使图书馆从单纯的“静态”环境转变为“静中有动、动中有静”的师生互动、学生互动、图书馆员与读者互动的讨论交流场所,成为启发式教学的第二课堂。

4 构建 IC 需要注意的问题

4.1 用户需求问题

IC 从建立之初就是由用户需求驱动、以用户需求为中心的。IC 的功能和管理目标必须与用户需求一致,才能保证 IC 的实施。

要为用户营造一个支持学习和研究的环境,必须制定明确的服务协定和完善的服务规范,构建合理的人力与技术资源体系,对用户的需求进行动态监测,对用户需求的变化和新技术的发展做出敏锐反映,从资源构成、服务方式及空间规划等方面做出相应调整来适应用户需求。

4.2 服务规范问题

为了防止在图书馆 IC 利用过程中的资源滥用和无效率的消耗,应加强 IC 的管理。对公共资源加以有效管理是防止其被滥用的有效措施。

因此,IC 的建设过程中,图书馆应制定详细的政策,规范 IC 的使用条款和规章制度。如对复印收取一定的费用以防止用户无节制地滥用公共复印设备,对非学习和研究网站浏览加以限制,消除网站上不需要用的文件,确保资源的有效率和可获得性,对用户的存储设备(如 U 盘)进行防病毒处理等。

4.3 服务协调问题

IC 需要解决安静学习与热烈讨论的矛盾,需要在独立教室安装较好的隔音设备,让公共学习场所与独立教室保持,也可以通过预定独立教室来协调师生使用时段。

针对服务人员不足问题,可以联合学院聘请相关教师作为学科专家,或开展学生志愿者活动,作为信息素质教育的一种实践形式。同时,参考馆员与计算机人员的服务协调沟通问题,因为各自的知识背景不同,需要进行相关培训,取长补短,加强沟通、交流与合作。

4.4 服务评价问题

为读者提供高质量的服务是 IC 的核心内容,因此,有必要建立相关的服务评价体系,保证系统运行,提高服务质量。

对于 IC 而言,评价体系主要包括管理评价、用户评价和自我评价,可以把日常信息反馈方法、发放正式反馈表、网上调查、问卷和网上调查相结合等方法作为常规性的 IC 服务质量评价方法。同时,建立以读者为中心的服务质量跟踪体系,拓宽工作人员与读者之间的沟通渠道,正确地了解、分析和评价用户对服务质量的感受和要求,并改善 IC 服务设施、改进工作方法、制定培训计划和提高服务质量等也是必不可少的。

最后,需要指出的是,IC 是传统图书馆的一种有益补充,是适应读者对学习、研究、学术交流与信息服务等新模式的需求而发展起来的,并不能以此取代传统图书馆的功能和地位。实际上,我馆以媒资系统为核心,重新整合馆内资源与服务,构建具有传媒类院校特色的 IC,正是适应数字信息时代读者需求,提高服务质量,提升我馆核心竞争力的积极探索与实践。

5 结束语

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的可能性。

浙江传媒学院是与中国传媒大学并列的国内两所广电传媒专业院校之一,具有明显的学科优势与专业优势,尤其在动漫创作和影视编导等领域。学院重视并支持图书馆申报中央与地方共建项目,通过此路径,采取合作策略,利用浙江传媒学院已有的专业优势,有效整合教学资源,探索建设以媒介素养教育为特色的信息共享空间。构建高校图书馆的信息共享空间将是未来图书馆与技术结合的有待深入研究与实践的服务模式。

参考文献:

- ① Robert A. Seal. The Information Commons :New Pathways to Digital Resources and Knowledge Management Preprint for the 3rd China/ U.S Conference on Libraries[C].Shanghai, March 2005
- ② Donald Beagle. Conceptualizing an Information Commons[J]. Journal of Academic Librarianship, 1999, 25(2) :82- 89
- ③ Donald Beagle. Extending the Information Commons: From Instructional Test bed to Internet [J].The Journal of Academic Librarianship, 2002, 28(5) :287- 296
- ④ Laurie A. Mac. The Information Commons: The Academic Library of the Future[J].Libraries and the Academy, 2003, 2(3) :241- 257
- ⑤ Nancy. Libraries and the Information Commons: a Discussion Paper[EB]. [2008- 06- 28].<http://www.ala.org/ala/washoff/oitp/icprins.pdf>.
- ⑥ 任树怀. 信息共享空间的规划与建设[J]. 图书情报工作, 2006(5) :122- 124, 143
- ⑦ Freeman G T. The Library as Place; Changes in Learning Patterns, Collections, Technology, and Use in Library as Place :Rethinking Roles, Rethinking Space[C]. Washington, D. C. :Council on Library and Information Resources, 2005
- ⑧ 郝群,朱莉,成俊颖. 信息共享空间国内外研究进展及相关实践[J]. 中国图书馆学报, 2008(3) :82- 88[9] Calgary 信息共享空间网站. [2008- 12- 20].<http://www.u-calgary.ca/Information Commons>