• 信息组织与信息服务

高校图书馆 2.0 服务模式的构建

刘 靖 莉

[摘要] 分析了图书馆 2.0 的背景和发展现状,从信息资源、网络技术、人力资源和服务平台等方面论述了图书馆 2.0 服务模式的构成四要素,从服务平台的设计、搜索引擎的功能、学科专业讨论区的设计、RSS 功能和用户 My library 的建立等 6 个方面探讨了高校图书馆 2.0 服务模式的构建。

[关键词] 高校图书馆; Web 2.0; 服务模式; Lib2.0

[中图分类号] G250.7

[文献标志码] A

[文章编号] 1671-3982(2011)03-0041-03

Construction of Lib2.0 service model in college and university libraries**LIU Jing-li**

(Library of Zhanjiang Normal College, Zhanjiang 524048, Guangdong Province, China)

[Abstract] After the background and current development of Lib2.0 were analyzed, the 4 components of its service model were introduced including information resources, network technologies, human resources and service platform, and the construction of Lib2.0 service model in college and university libraries was discussed from the following 6 aspects, including design of its service platform, function of its search engine, design of its subject discussion zone, provision of blogs, RSS function, and establishment of My Library for users.

[Key words] college and university library; Web2.0; service model; Lib2.0

1 图书馆 2.0 的产生和发展

图书馆 2.0 起源于 Web 2.0,是 Web 2.0 理念与技术图书馆中的应用,是一种以用户为中心的新型图书馆服务理念和服务运作方式。以 Blog, Tag, SNS, RSS, Wiki 等应用技术为核心,依据六度分割 XML AJAX 等新理论和新技术实现的 Web 2.0 新一代因特网模式,会促进图书馆服务方式向用户转变,从而更好地实现图书馆为用户服务^[1]。2005 年 9 月,Michael Casey 在其博文——Take My Desktop-Web 2.0 and Libraries 中将 Web 2.0 与图书馆联系在一起,标志着图书馆 2.0 开始成为图书馆学界最热门的话题之一。在过去短短几年里,就有数十本图书馆 Web2.0 相关著作问世。2006 年 1 月,范并思等^[2]发表的《图书馆 2.0:构建新的图书馆服

务》是国内第一篇研究图书馆 2.0 的学术论文。该文通过对国内外网络媒体关于 Web 2.0 和图书馆 2.0 的比较研究,介绍了图书馆 2.0 的起源与发展,在国内掀起了对于图书馆 2.0 研究的热潮。同年 9 月,刘炜等^[3]发表了《从 Web2.0 到图书馆 2.0:服务因用户而改变》,首次系统地讨论了图书馆 2.0 与 Web 2.0 的不同之处,以及图书馆 2.0 的应用现状、存在问题和未来发展趋势。至此,图书馆 2.0 研究在我国开始广泛展开。国内一些高校图书馆开始应用图书馆 2.0,但只限于局部应用。图书馆 2.0 究竟是什么,以及最终要达到的目标是什么,目前还只是见仁见智,并没有准确的答案^[4-5]。笔者认为,当务之急必须改变局部技术应用的服务模式,使之有机地联系起来,创建图书馆 2.0 服务模式,才能更好地为用户服务。

2 图书馆 2.0 服务模式构成要素

范并思等^[2]在介绍图书馆 2.0 的基本概念时提到四定律,即是图书馆 2.0 是以用户为中心的虚拟

[作者单位] 湛江师范学院图书馆,广东 湛江 524048

[作者简介] 刘靖莉(1974-),女,江苏泰州人,本科,助理馆员,已发表论文 5 篇。

社,图书馆没有障碍,图书馆无处不在,无缝的用户体验。刘炜等^[3]通过 Web2.0 和图书馆 2.0 的比较分析,总结出图书馆 2.0 的五项原则,即图书馆 2.0 是为读者而存在的,图书馆 2.0 应保持最大程度的开放性和中立性,图书馆 2.0 尽可能采用开放资源(包括开放内容和开放软件等)进行服务,图书馆 2.0 尽可能采用专业服务,图书馆 2.0 的技术必须是模块化、组件化,以便于进行组合搭配。从上述四定律和五项原则中不难发现,要实现图书馆 2.0 的规划,信息资源、网络技术、人力资源和服务平台这四个基本要素是必不可少的。

2.1 信息资源

信息资源是实现图书馆 2.0 的重要物质基础,既包括图书馆能够提供的现有各种电子资源,又包括图书馆工作人员收集到的各种信息资源。由于图书馆 2.0 是以用户为中心,所以用户不再是被动地得到服务,而是积极参与。图书馆 2.0 的信息资源不再局限于由图书馆提供,用户也可以提供大量的资源,比如读者可以通过博客和维基发表原创文章或相关评论,并通过播客上传各种视频等,这些都可以成为图书馆 2.0 的重要信息资源。随着图书馆 2.0 的不断完善,读者提供资源的比例将会越来越高,但这些资源需要图书馆员进行筛选、分类后才能使用。

2.2 网络技术

网络技术是实现图书馆 2.0 的前提和手段,一切以 Web2.0 为特征的新网络技术均可拿来为图书馆 2.0 服务。目前图书馆 2.0 应用 Web 2.0 技术主要包括博客(Blog)、播客(Podcast)、RSS、维基(Wiki)、标签(Tag)、即时通信(IM)、Flickr、社会性网络服务(SNS)、浏览器插件、开源软件等。利用这些软件将不同来源的内容和信息集于同一网页或程序中,从而将多种技术融合应用,以此提供全新的服务,实现图书馆 2.0 的服务理念^[6]。

2.3 人力资源

人力资源是实现图书馆 2.0 的基本保障,图书馆 2.0 下的人力资源不再仅仅局限于传统意义上的图书馆员,还包括用户。为了满足图书馆 2.0 服务的要求,高校图书馆必须引进专业技能强、知识面宽、懂管理的复合型人才。国内许多高校已经意识到这方面的重要性,大批有硕士学历、甚至博士学历的专业人才已经进入图书馆从事服务工作。在

图书馆 2.0 中,信息资源的载体、存取及涵盖范围同样都发生了巨大变化,呈现出多媒体、多语种、分布广等特点。这些信息资源需要复合型人才对其进行更为准确的鉴别和选择。图书馆工作人员素质和专业技术水平的高低将直接影响信息资源开发的深度和质量。因此开展人力资源建设,提高工作人员的整体素质和技能,是信息资源建设的前提,更是实现图书馆 2.0 服务的保障。

2.4 服务平台

服务平台是实现图书馆 2.0 的关键途径,服务平台的优劣直接决定图书馆 2.0 服务质量的高低,但是服务平台的重要性并没有引起应有的重视。目前国内对于图书馆 2.0 服务平台的研究均不深入,一般都是一带而过。部分已经实施图书馆 2.0 的高校图书馆也没有专设的平台,只是在原有网站的基础上增加一个或几个链接,这种表面的修修补补而非实质性的构建必然会大大降低图书馆 2.0 的服务质量。笔者认为,要构建良好的图书馆 2.0 服务模式,必须把图书馆 2.0 的四个基本构成要素有机联系起来,充分发挥每一要素的作用,图书馆才能提供高质量的服务。

3 高校图书馆 2.0 服务模式的探讨

3.1 服务平台的设计要科学合理

服务平台的设计力求简洁,功能实用,一目了然。所有高校用户只需实名注册后登录,即可享受同等服务。对高校图书馆所提供的资源重新组合和评估,将其分为有偿资源和无偿资源两部分。其中无偿资源包括所有电子书籍、免费的电子期刊等,用户可以随意使用,而不是局限于本校用户才能使用。免费的电子资源需要统一进行分类,比如先分为文科和理工科两类,然后再进一步细分,目的是让用户在搜寻所需资源时更加方便。有偿资源则以外文电子期刊为主,还包括一些视频资料,用户在使用这些资源时,需要对注册帐号的权限进行验证。有偿资源同样需要详细的分类。

3.2 搜索引擎的功能要强大

搜索引擎的功能直接决定用户使用资源的质量,高校图书馆应充分考虑到各种资源搜索的差异性,比如电子图书和电子期刊的搜索方式就不太一样。电子图书往往以搜索书名或作者为主,而电子期刊则经常搜索关键词或主题词。高校图书馆要设计一个强大的符合图书馆书目、期刊、视频等资

源编排的搜索引擎。中国学术期刊网络出版总库 (CNKI) 是目前国内比较典型的集各种资源于一体的搜索引擎。Google Scholar 能够定期抓取所有能提供 RSS 服务的数据资源, 为读者提供强大的资源信息搜索。读者只需通过订阅输入所需资源 RSS 的网址, 即可获得非常全面的服务。因此高校图书馆 2.0 可以借鉴这些成功的搜索引擎, 组织专业技术人员, 设计出功能强大的搜索引擎。

3.3 开设各学科专业讨论区

用户可以根据自己的专业特长或兴趣爱好进入相应社区, 既可以对某些学术问题进行探讨, 也可以咨询、请教相关的专业知识, 甚至还可以就某些难以找到的文献资源求助大家。这种方式其实就是维基技术的应用。鉴于各学科的广泛性和多样性, 高校图书馆需安排高素质管理人员负责相关版面的管理工作。他们在负责版面的日常管理的同时, 还要提炼本版的一些重要信息, 然后将这些信息资源汇总到上级版主, 最后加工为图书馆的电子资源。这是用户为图书馆 2.0 提供信息资源的有效途径之一。专业讨论区的模式不妨参照高校的 BBS 论坛进行构建, 如小木虫论坛等。

3.4 开设博客(播客)空间

图书馆通过为读者提供博客空间, 不仅可以让用户拥有个人抒发情感的空间, 还可以及时把信息传递到每个用户。管理人员及时摘录、采编后, 可使其成为图书馆 2.0 的重要信息来源之一。管理人员除了在平台首页的信息发布中推荐水平较高的原创博客, 还可以通过下面 RSS 或及时通信的方式将其推荐给其他用户, 增加与读者的互动, 提高读者参与的积极性和主动性。

3.5 提供 RSS 服务和即时通信服务

RSS 基于 XML 规范, 用来聚合和发布网络信息内容, 共享多种信息技术的功能。通过 RSS 可以使用户订阅感兴趣的主题内容, 及时获取最新图书信息。图书馆的专题推送可以利用这项服务, 读者在自己的网页上就能得到索求的资料。另外, 图书馆发放的有关通知或公告, 也可以通过 RSS 定制, 使用户不在馆内也可及时地得到消息。目前国内许多高校图书馆都能够提供 RSS 服务和即时通信服务。比如清华大学图书馆提供的 RSS 定制服务, 可以提供最新消息、中西文新书通告、商业数据库

RSS、期刊订阅等服务; 台湾大学图书馆提供新到资料、馆藏选介、最新消息等的 RSS 订阅。

3.6 引导用户建立自己的 My Library

My Library 主要由个性化链接(My Links)、个性化更新(My Updates)、个性化内容(My Contents)、个性化书目(My Catalogs)、个性化文献传递(My Document Delivery)5 个版块组成^[7]。其中, My Links 是为用户搜集和组织数字化资源的一种工具, 用户利用 My Links, 可以方便地搜集、组织和维护由图书馆网站提供的馆藏数字资源以及因特网上的各种网络资源的链接; My Updates 负责将图书馆新到资源及时通知用户; My Contents 负责向用户推送所选期刊的最新一期目次, 并可部分提供原文; My Catalogs 负责为用户提供个性化的联机书目检索服务; My Document Delivery 则主要用于获取论文和书籍等文献资源。由此可见, My Library 和图书馆 2.0 密不可分, 图书馆 2.0 技术不仅能实现用户在平台系统中建立自己的图书馆, 方便用户对信息资源的索取、存储, 也便于图书馆对用户的统一管理。高校图书馆 2.0 My Library 的建立可以参考国内开发得较早的浙江大学图书馆个性化服务系统。该图书馆的 My Library 系统采用浏览器服务器(browser/server)模式, 主要由 Web 服务器、数据库服务器和客户浏览器构成。系统涉及书签、定制图书馆数字资源、最新资讯通告、搜索引擎链接、图书馆链接、定制 Web 页面样式等多种功能。该系统不仅功能全面, 具有可定制性, 而且还可以保护用户的个人信息。用户只需通过可支持 Cookie 的浏览器登录 My Library 系统, 设置账号和密码, 根据自己的信息需求对馆藏数字资源和其他网络进行筛选、整理, 即可动态建立 My Library 的页面、显示定制的内容, 并及时更新。

4 小结

图书馆 2.0 提供的服务必须建立在高校图书馆 2.0 平台基础之上, 充分发挥平台的桥梁作用, 让各种服务有机地融合在一起, 充分发挥图书馆员和用户的积极性和创造性^[8]。只有高校图书馆的资源信息发挥最大的作用, 高校用户创造出最有价值的科技文化, 才符合图书馆 2.0 的终极目标——服务读者, 止于至善。

(下转第 77 页)

载、数据库使用教程下载、论文写作技巧、常用网站导航、图书分类法简表、外文期刊刊名缩写对照表、图书推荐以及远程访问账户申请表和外文期刊原文代查表的下载。我们把向图书馆捐赠图书的读者名单也发布在网上,宣传和鼓励读者将自己的著作捐赠给图书馆。另外我们还将 CALIS 网络资源导航系统的医学部分、电子报纸、国内医学院校、生物医学信息网站和中医药资源网站链接整合在一起,供读者查询使用。

3.5 本馆概况

本馆概况主要包括读者指南、借书证办理、各项规章制度、图书馆应急预案等内容,其中读者指南中包含了开馆时间、人员分工、馆藏分布等信息。

3.6 统计功能

通过网站统计功能,图书馆可以及时掌握馆藏数字资源使用情况,了解用户需求,以便调整馆藏策略,提高资源的利用效率。另外也可以根据点击数量,了解图书馆推出的各项服务受读者欢迎程度。

3.7 参考咨询

在利用网站的功能和数据库的使用过程中,读者往往会遇到一些看似很简单,但经过说明又很难搞清楚的问题,有时甚至会因为这些细节问题让读者失去耐心。我们将常见问题汇总整理,建成 FAQ 数据库,放在服务指南里供读者查询。此外,我们还通过 QQ 在线解答读者提问。

4 日常更新和维护

要不断听取读者的意见或建议,改进服务方式,提高服务水平。应加强与读者联系的渠道,不断收集用户的反馈意见,及时更新网页内容,经常检查和维护网页链接,清除失效信息,保证链接有

效,方便用户利用^[5]。

当网站建成并投入使用后,要定期对站点进行备份。一旦服务器出了问题,就可以对站点进行恢复。对于一些特色资源,要在不同的服务器上进行备份。例如我馆制作的随书光盘镜像文件和日常积累的一些宝贵资源,由于没有及时备份,在服务器出现故障的时候全部丢失,又重新制作,浪费了许多的人力和物力。

5 结语

图书馆网站是传统图书馆向网络环境延伸的重要手段,是图书馆向读者提供服务的另一个重要窗口,是图书馆信息化水平的重要体现。图书馆网站不但起着揭示图书馆资源、提供多样化信息服务的作用,也是实体图书馆在网络环境下的形象代表。做好网站的设计、建设和后期维护工作,可向网上用户提供更方便更快捷的信息服务。

【参考文献】

- [1] 吴晓海. 中国医院(学)图书馆情况调查北京地区医院图书馆情况调查结题报告[EB/OL]. [2010-04-06]. <http://www.hlac.net.cn/guanli/xueshujiailiu.asp?key=ketianjian>.
- [2] Ascher MT, Haldor LH, Cunningham DJ. Approaching Usability—A Study of an Academic Health Sciences Library WebSite[J]. Med Ref Serv Q(S0276-3869), 2007,26(2):37-53.
- [3] Walbert D. Best practices in school library website design[EB/OL]. [2010-04-09]. <http://www.learnnc.org/lp/pages/969>.
- [4] 张春峰, 丁玉东. 大学图书馆网站应具备的功能与内容:以燕山大学图书馆为例[J]. 情报探索, 2009(6):67-69.
- [5] 杨涌, 尚武. 谈医院图书馆网站建设[J]. 医学信息, 2004,17(12):839-840.

[收稿日期:2010-09-15]

[本文编辑:刘伟]

(上接第 43 页)

【参考文献】

- [1] 孙茜. Web2.0 的含义、特征与应用研究[J]. 现代情报, 2006,26(2):69-70,74.
- [2] 范并思, 胡小菁. 图书馆 2.0 构建新的图书馆服务[J]. 大学图书馆学报, 2006,24(1):2-6.
- [3] 刘炜, 葛秋妍. 从 Web2.0 到图书馆 2.0 服务因用户而变[J]. 现代图书馆情报技术, 2006(9):8-12.
- [4] 王凌. 基于图书馆 2.0 应用中的服务环境构建与思考[J]. 情报科学, 2009,27(12):1797-1801.

- [5] 张美怡. 图书馆 2.0 背景下的高校图书馆用户支持调研[J]. 图书馆杂志, 2007,27(8):26-30.
- [6] 黄文, 董秋生. 图书馆 2.0 技术和应用初探[J]. 中华医学图书情报杂志, 2008,17(5):57-59.
- [7] 陈光祚. 营造“e”时代的私人藏书楼:个人数字图书馆[J]. 现代图书情报技术, 2002(4):3,72.
- [8] 李克荣. Lib2.0 与图书馆服务创新[J]. 中华医学图书情报杂志, 2009,18(4):40-42.

[收稿日期:2010-10-09]

[本文编辑:刘桂玲]