

罗时进 主编

网络环境下的 图书馆建设与服务

wangluo huanjing xia de tushuguan jianshe yu fuwu



苏州大学出版社
Soochow University Press

罗时进 主编

网络环境下的 图书馆建设与服务

wangluo huanjing xia de tushuguan jianshe yu fuwu



苏州大学出版社
Soochow University Press

图书在版编目(CIP)数据

网络环境下的图书馆建设与服务/罗时进主编. —
苏州:苏州大学出版社,2011.7
ISBN 978-7-81137-701-9

I. ①网… II. ①罗… III. ①图书馆工作-文集
IV. ①G25-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 137697 号

网络环境下的图书馆建设与服务

罗时进 主编
责任编辑 杨 婷

苏州大学出版社出版发行

(地址:苏州市十梓街1号 邮编:215006)

常熟高专印刷有限公司印装

(地址:常熟市元和路98号 邮编:215500)

开本 700×1000 1/16 印张 22.25 字数 362 千

2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81137-701-9 定价:48.00 元

苏州大学版图书若有印装错误,本社负责调换
苏州大学出版社营销部 电话:0512-65225020
苏州大学出版社网址 <http://www.sudapress.com>

《网络环境下的图书馆建设与服务》

编 委 会

主 任 孙庆民 罗时进

委 员 (以姓氏笔画为序)

石明芳 华人德 孙庆民 李 峰

吴建明 陈家翠 罗时进 周 毅

周建屏 徐 燕

序

田 晓 明^{*}

百年苏大,积淀了深厚的人文底蕴。我校图书馆在一个世纪的发展中,不仅见证了学校的发展,同时作为人文荟萃之处,知识集聚之地,学术宝库所在,也为学校成长、发展发挥了重要作用。在学校一座座“大楼”中,图书馆的“大楼”具有非同寻常的意义,东吴以来,一代一代学子来到校园,无不受其所汇聚的知识源泉的沾溉,无不得其所蕴含的学术光辉的照耀。一所卓越的大学,必定应有一个卓越的图书馆,这是世界现代大学发展所证明的,同样也为我校发展历史所证明。

近年来,我校图书馆建设的发展相当可喜。在几代图书馆人努力奋斗的基础上,不断有新的发展和提升。在入选国务院授予的首批“全国古籍重点保护单位”后,又经教育部批准设立部级科技查新工作站(综合类),并先后获得“江苏省普通高校文献信息服务先进集体”和“江苏省古籍保护先进单位”称号。我校图书馆在数字化建设方面也迈出了坚实的步伐,尤其在加强数据库建设、加强特色数字资源建设为教学科研服务方面,做了许多扎实的工作。另外,作为经济文化发达地区的苏州一所著名高校图书馆,这几年来在探索为地方经济建设、文化建设服务方面也取得了一定的成绩,这些都颇令人欣慰。

值得一提的是,图书馆在搞好服务工作的前提下,努力将自身打造为学习型、研究型图书馆,全馆上下学习风气越来越浓,科学研究也蔚然成风。学术,从神圣的殿堂进入到了图书馆的普通工作室和专题研究室;科研,不仅看成一种任务,更视为开展本职工作的需要和完善自身素质的需要。这一现象非常值得肯定。2009年11月,图书馆举办了“学术周”活

* 作者为苏州大学副校长,教授,博士生导师。



动,意在鼓励科研,推进学术发展,这是很有创意的举措。一年多来,编委会对当时征集的论文精心选择,现在汇为专集正式出版。作为图书馆首届“学术周”活动成果的一个总结,作为图书馆近年来科研工作状况的部分展示,这无疑是一件很有意义的事。从论文集的几个部分来看,涉及图书馆理论和实务的许多领域,尤其在数字化图书馆建设、文献资源建设和现代高校图书馆管理这三个方面内容比较集中,给人较深的印象。这些论文正体现出我校图书馆人在网络环境下发展图书情报事业的思索,而一些作者对其他专题的研究,例如,于传统文化问题,在守护中力求开拓;于图书情报前沿课题,在探索中锐意创新,都令人非常高兴。对这一专集的出版,我表示衷心的祝贺!

为教学科研作有力支撑,这是高校图书馆的应然之义;在现代网络环境下,图书馆本身也应是良好的研究基地,这同样应该成为高校图书情报事业发展的题中之义。而科研需要有高远的追求,更需要有持之以恒的精神。我希望图书馆的同仁今后不断努力,将两年一度的“学术周”举办得更加精彩,将科研工作持久地进行下去并提升到更高的境界。如果积累若干年,这样的论文专集能够形成一个既长期保持质量,又具有规模的系列,那不但对图书馆自身建设和发展具有价值,同时也一定是全校师生,乃至图书情报学界所乐见的。

是为序。

2011年4月4日



目录

序	田晓明(1)
---------	--------

数字图书馆建设与学科化服务

基于共享空间 IC 的学科化信息服务	周建屏(3)
Web 2.0 环境下高校图书馆参考咨询服务现状调查及创新研究	王美琴(9)
数字图书馆环境下提高文献传递满足率的途径	谷玉荣(15)
高校图书馆用户服务工作与信息素质培养	徐旭光 黄浚丹(20)
3G 时代图书馆信息服务的研究	唐金华(26)
高校数字图书馆建设与学习型社会构建的探讨	肖 云(31)
高校文库数字化建设研究	
——兼谈苏州大学学者知识库	秦丽雅(37)
论学者在机构库建设中的作用与管理	何继红(45)

读者权利与用户研究

论读者权利的法律属性	付丽琴(55)
竞争新思维下的用户价值	罗凤莉(67)
当代大学生阅读倾向及创建苏州大学图书馆荐书栏目的设想	甘芬兰(75)
高校图书馆差异化图书借阅制度的探讨	曹琴艳(81)

数字图书馆技术

利用 Sakai 平台建立个人学术资源管理系统	陈家翠 王美琴(87)
从可用性角度谈高校图书馆网站细节设计	任 荣(93)
基于 Web 2.0 的语义标注技术研究	李文骏(100)



资源利用与评价

- 苏州大学图书馆医学期刊利用现状调查分析及对策 邱悦(111)
- 大学图书馆管理中的服务质量评估方法 刘颖(120)
- 电子资源的科学管理与服务绩效 吕旭霞(127)
- 四种国内重要物理期刊引用情况分析与评价 冉娜(134)
- 科技查新中 CA 国际联机版与光盘版检索效果的分析与比较
..... 马云辉(141)

信息资源建设与共享

- 高校图书馆书刊采购招标的风险控制 陈亦伟(149)
- 高校区域馆藏联合目录的分析与比较 张薇(156)
- 试论我国图书馆可持续发展的新势力——图书馆联盟 石春耘(161)
- 大容量随书光盘利用与保存的思考 杨淑娟(168)
- 中文译著原文题名著录的变化探析 张秀芳(172)
- CNMARC 格式中 3XX 字段在图书著录中的应用 费愉庆(178)
- CNMARC 中个人名称字段的著录 梁爽(184)

决策咨询与科技查新

- 苏州市生物医药产业发展态势研究报告 课题组(191)
- 苏州大学 2007—2009 年 SCI(E) 收录分析报告 课题组(196)
- 我国科技查新报告格式规范化问题的现状分析 严大香(207)
- 基于科技查新的优质咨询服务 张云坤(212)
- 高校查新机构服务企业相关问题的分析与探讨 缪幽竹(217)
- 工法查新存在的问题及对策 钱燕(222)

图书馆管理

- 关于加强高校图书馆内涵建设与发展的几点思考 吴建明(227)



高校图书馆应急管理机制的构建	石明芳(233)
中美图书馆管理机制及服务差异	徐 燕(238)
《孙子兵法》与和谐图书馆的建设	汪宝君(245)
高校图书馆电子阅览室管理	秦 波(252)
试论如何提高高校图书馆电子阅览室的运行效率	孙富林(258)
高校图书馆电子阅览室的科学化管理	马 杰(263)

文献学与古籍保护和利用

从文献学角度展开文化家族研究

——以清代江南文化家族研究为例	罗时进(271)
清末留学生日本创办期刊概述	孙 琴(278)
清台湾府知府蒋元枢墓志铭文与史事订补	李 峰(288)
清代河南按察使姓名、籍贯与出身考异	王晋玲(294)
古籍庋藏与保护工作刍议	康芳芳(302)
古籍保护与开发利用的新思路	颜 芳(308)
略论民国文献的利用与保护	章洪伟(315)
元代版刻牌记概述	薛维源(321)
辽金时期山西佛寺藏书	张若雅(329)
赵诒琛藏书刻书略述	朱 琴(335)
后 记	罗时进(342)



网络环境下的图书馆建设与服务



数字图书馆建设与学科化服务



基于共享空间 IC 的 学科化信息服务

周 建 屏*

数字图书馆建设与发展进入绩效评估时代,尽管许多高校图书馆通过多年的建设与发展,已拥有众多的文献信息资源、庄严华丽的馆舍建筑、舒适优雅的阅览环境,但总摆脱不了图书馆“藏书楼”和“借借还还”的形象,造成这一现象的关键是图书馆“服务效能”低下。本文试图从信息服务效率的视角,研究学科化服务在高校图书馆发展中的积极作用,探讨高校图书馆 IC 建设、信息化服务对图书馆整体形象、社会地位、客观评价提升的可行性问题。

一、传统图书馆(TL)学科服务的绩效分析

高校图书馆的建设与服务效率,取决于高校图书馆工作的公益性和为学校教学科研服务的特殊性,图书馆服务无法用“投入—产出”这样的经济指标去评判,只能以信息使用价值的最大化去体验,即从信息服务的增值效应来促进和推动图书馆服务效率的提升。

1. 学科化服务理论基础

图书馆工作效率,可通过“以服务激活存量,用增量提升服务”的理念来增强图书馆服务工作的效能。图书馆工作堪称信息服务的重要组成部分,用传统图书馆工作与数字图书馆工作作一对比,传统图书馆(TL)工作重心是在纸质文献上进行流通传递,其信息服务重在形式加工,内容并没增加多少,无法满足用户需求;而数字图书馆(DL)工作,则是在网络环境

* 周建屏(1961—),男,双学士,研究馆员,副馆长,主要研究方向为数字图书馆建设与管理、信息素养教育及文献计量学。





下的数字资源建设与服务,是各参考点信息增量的总和,如果对所有的信息资源、网络技术和学科人员进行科学整合,并开展有效的学科化服务的话,是能够满足广大用户需求的。

$$\text{作为存量信息, } I = \begin{cases} \sum_k I_k & (DL) \\ I_0 & (TL) \end{cases}$$

TL 以馆藏文献信息为主,DL 除纸质文献外,更多依赖电子信息和数字化资源。

$$\text{作为增量信息, } \Delta I = \begin{cases} \sum_k \Delta I_k & (> Q) \\ 0 & (< Q) \end{cases}$$

一般说来,传统图书馆 $Q \sim I_0$, 当 $\Delta t \rightarrow \infty$, 则 $\eta = \frac{\Delta I}{\Delta t} \rightarrow 0$ 。这就是为什么传统图书馆工作效率低下的主要原因。

为克服图书馆文献资源建设投入大而利用率低的现象,各高校图书馆在保障基本的文献服务前提下,建立了学科馆员制度,以学科联络员或图情教授等形式出现,目的是强化图书馆资源的信息挖掘和有效利用,目标和任务都很明确,工作开展得有声有色。可就是效果不佳,为什么?

2. 学科服务设计

学科馆员制度,就是图书馆根据用户学科背景、需求取向、信息素质等特点,设置专业馆员提供图书馆文献资源利用,支撑学校教学科研活动的各种个性化、人性化的信息服务,其职责包括与院系进行广泛的沟通与协调,宣传图书馆的基本建设和学科特色资源建设,开展数字资源的信息服务、用户培训、专业咨询、科技查新与信息开发等服务。在 Web 1.0 环境下,学科馆员的这些服务,主要依赖于对纸质文献和数字资源的检索与获取,是一种以资源为中心的用户服务模式。在文献资源相对贫乏、服务手段相对落后、观念比较保守的前提下,开展学科馆员(或联络员)制度,是能够有效加强图书馆与学院系科之间教学和学科建设的联系,以提高专业文献的利用率,起到为教学科研保驾护航的积极作用。而在 Lib 2.0 时代,发达的网络、计算机、通信和搜索引擎技术使图书馆无处不在,无时没有,用户对信息的需求期望值大大提高了。用户不仅需要纸质文献,更希望利用网络、数据库和 OA 等获取自己所需要的、大量图书馆以外的学科信息资源。如何满足用户的新需求,就是要在建立 IC 基础上开展学科





化信息服务。

学科馆员常规的 IC 服务,在于利用 IC 空间为读者进行个性化的辅导与培训,同时积极主动利用图书馆资源,建立以学科为导向的学科导航、博客(Blog)、维基(Wiki)、专题信息 RSS 推送、我的图书馆(My Library)定制等,同时利用 MSN,QQ,E-mail 等与学科用户建立广泛联系,随时掌握用户科研动态,解决特殊需求。

二、IC 功能设计与环境构建

IC 对学科化信息服务有着强大的支撑作用,这是由于 IC 本身的设计就是建立在 Web 2.0 和“用户需求”之上,两者的服务理念不谋而合,一脉相承。

1. IC 环境设计

在 Lib 2.0 环境下的学科馆员应用新的服务模式和手段开展学科化信息服务,由信息服务机制转向知识服务机制,满足新网络环境下用户的个性化深层次信息需求。

信息共享空间,一般需要有空间、资源、需求和服务等元素。

开展学科化服务的信息共享空间是由实体图书馆的物理空间与提供网络信息资源的虚拟场所构成。设置 IC 的空间,为的是满足个体或群体用户的学习、交流、协作研究和学科化信息服务的需求,而建设的学科信息咨询、独立研究和讨论、团队研究协作、资源信息及辅助服务与休闲等空间。IC 的资源建设是重点,包括学科的馆藏和电子等信息资源,各种硬件设施、软件、网络环境等设备技术资源,IC 的学科研究人员、技术专家、图情专家等组织成的信息服务人才资源,以及以馆藏资源和网络信息为基础的联合咨询、学科导航、个性化定制和推送、数字门户整合、2.0 工具的应用等学科化服务内容。

2. 用户结构变化

有调查分析,在高校对图书馆文献资源及信息服务长期关注的人群有以下几种类型:(1)综合性大学中约有 10% 的老教师研究工作者(A 类),年龄较大,对图书馆的资源利用,大多停留在纸质文献的利用上,文科的偏重于图书,如古籍文献等,而理工科的则偏重于纸质学术类的期刊等。(2)综合性大学中约有 30% 的中青年教师、学者(B 类),尤其是“海归”、引进的学科带头人、专业领军人物,对图书馆的资源经常利用,对文





献资源偏好于数字或电子资源,在科研上有扎实的基础,贴近现代技术、思维活跃、动作敏捷,具有很大的创新潜质,成为学校教学和科研工作的中坚。(3)综合性大学中约有 60% 的研究生和大学生(C 类),在利用图书馆资源方面,有三重特性,作为教学参考或完成作业,多在利用图书馆的纸质图书资源;作为图书馆服务的主要对象,乐意接受图书馆举办的各项学术讲座或培训活动;作为个性兴趣问题、学术研究或寻求帮助时,90% 以上是求助于 Google、百度网络搜索引擎等。

3. 学科服务的匹配

作为学科化服务,就是一个将图书馆各种资源整合与读者用户需求进行匹配的过程。传统意义上的匹配,是文献资源上的匹配。如今,用户的素质和能力提高了,对图书馆的服务既有高要求又有不信任的意识。以上述 A 类用户为例,他们希望图书馆人员上门服务,但他们的研究环境和网络条件并不具备,直接服务又不太好办,若能采用邀请参加图书馆的茶话会、学术沙龙等方式,让学者教授们在不经意中感受图书馆服务,分享数字图书馆建设成果,淡化“知识传授”而强化“知识互动”,则学者们对图书馆的服务必定刮目相看;同样对 B 类读者,由于其能力较强,图书馆信息服务需偏重于新的信息资源开发,新的方法手段辅导;对 C 类读者,则充分利用网络特点功能,将其兴趣与热点引入图书馆信息资源的“再利用”“再开发”上。

从这层意义上说,图书馆的学科化服务,不是“一个人在战斗”,而应该是个“团队”在发挥作用!从理念上说,2.0 时代图书馆的信息服务就是以集体的智慧和力量为读者用户提供个性化的服务,图书馆的信息共享空间就是能实现这一目标的最好平台。

三、IC 学科化服务原理

现代大学的发展要求图书馆形成专业的学科化信息服务队伍,充分利用和调动图书馆的信息、技术、智力资源,将图书馆全打造成有一定规模的“信息共享空间(IC)”,为学科建设、科技工作和管理发展等做好信息保障和服务支撑。这样突出图书馆学科化信息服务的主体,其效率高,影响也好,备受服务对象的欢迎。据美国研究图书馆协会(ARL)2004 年的一项调查表明,其成员馆中 30% 以上开展 IC 服务,IC 已成为美国大学图书馆的基础环境和主流服务模式。





1. 理念设计

每个馆都经历了多少年的建设,或多或少在馆藏文献、人才储备、技术应用等方面有些积累 R_l 。IC 建设的初衷就是将这些服务元素综合在一个空间,实现对用户需求 R_u 的一揽子解决方案。在高校,以学科建设为龙头的办学特征,促进图书馆学科馆员制度的建立,并在 IC 基础上,服务更进一步,效率更上一层。在此,图书馆的信息效率 Q 就可理解为图书馆建设 R_l 与用户需求 R_u 的匹配状况。

2. 基本原理

在传统图书馆(TL)时代设馆藏资源 R_l ,文献资源 D ,知识学科 K ,方法环境 M ,人力动力 P ,技术时间 T 等变量的函数:

$$R_l = R_l(D, K, M, P, T)$$

用户需求 R_u 也是这些变量的函数,只是体现单向的特征:

$$R_u = R_u(D) \sim R_u(D)$$

则,传统图书馆服务的效益是两者的标量匹配:

$$Q_{TL} = R_l * R_u = Q_{TL}(D)$$

可以理解为传统读者用户只对文献信息感兴趣。

在数字图书馆(DL)时代,文献 D 作为一种信息资源,具有矢量的特征。部分馆对文献信息收藏重点的不同会表现出“专业性”倾向,综合性大学可利用这一特点构建学科化的 IC。而对于大多数读者用户,其对文献信息利用的偏好,如上所述,也呈方向性的,同样具有矢量的特征。 D 可以是纸质,也可是非书资源、电子资源、数字资源等多元成分的集合。馆藏和用户需求,“萝卜青菜各有所爱”。同理, K, M, P, T 也就这么理解。

信息时代数字图书馆建设和用户需求的变量和函数与知识元的关系:

$$R_l = R_l(D, K, M, P, T) = (l_d, l_k, l_m, l_p, l_t)$$

则,数字图书馆时代,以用户为本的服务是基于用户的不同知识需求: $Q_{DL} = Q_{DL}(q_{ij}) = Q(q_d, q_k, q_m, q_p, q_t)$

而这种解决方法,不是取决于单位个体,而是“集体”的智慧和力量。

3. 效益分析

假设所有特征变量均能满足用户需求的话,则每项内涵的服务效果可用满意度来测评,那么传统图书馆只对文献作用的满意度最高在 20%:





$$E = E[Q_n(D)] = 1/5 = 0.2,$$

而在数字图书馆,利用 IC 的构建,带来全方位的信息服务,有可能达到理想的状况:

$$E = E[Q_{DL}(q_{ij})] = 5 * 1/5 = 1.$$

由此可见,基于 IC 的学科化信息服务效率远高于常规的文献服务。

四、结 语

基于 IC 的学科化信息服务,是图书馆自己为自己出难题。由于投入不足,在建设 IC 和开展共享服务时,必定遇到更多的问题,这势必影响学科化服务的效果。

$$\text{再看 } \eta = \sum \frac{Q}{\Delta t}$$

用阮氏图书馆五定律,或 Lib 2.0 五定律来理解,粗放型的服务是通过加大图书馆的资源、人力、IC 的投入达到提高效率的目的,但是利用图书馆的科学管理、理念融合、资源整合、虚实结合等方式调度一切资源,满足用户特定的个性化需求,这样的效率就是最高的。上海师范大学图书馆实践的 IC CR(Course Resource)服务、上海交通大学图书馆“IC²”理念(信息共享空间和创新社区结合)的探索等,将图书馆的信息服务嵌入教学和科研创新中去,就是非常好的案例。当然,同时利用现有的网络、通信、IT 和 DB 技术来缩短用户利用信息的时间,则将大大提高服务的效率,这才是图书馆 IC 学科化信息服务追求的最高境界。

参考文献

- [1] 范并思,胡小青. 图书馆 2.0:构建新的图书馆服务. 大学图书馆学报,2006(1):2-7.
- [2] 冯慧瑛,袁曦临. 构建学科信息共享空间. 情报探索,2009(7):57-60.
- [3] 刘晓霞,杜慧平. IC 的学科化服务探索——以上海师范大学信息共享空间为例. 图书馆杂志,2008,27(8):38-40.
- [4] 郭晶,陈进. IC²:一种全新的大学图书馆服务模式. 图书情报工作,2008,52(8):115-118.