

Web2.0 环境下图书馆 信息服务的变化及应对策略

黄传慧

(湖北工业大学管理学院, 湖北武汉 430068)

摘要: 文章研究在 Web2.0 环境下的图书馆信息服务, 分析图书馆传统信息服务的现状和不足, 详细论述 Web2.0 带给图书馆信息服务业务、服务环境、用户需求、信息交流方式的变化, 并提出图书馆的应对策略。图书馆只有改革信息服务内容、创新信息服务模式、培训图书馆员, 为用户提供更优质的信息服务, 才能实现可持续发展。

关键词: Web2.0; 图书馆; 信息服务

中图分类号: G250.7 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3772/j.issn.1674-1544.2010.01.012

The Change of Library Information Services and the Coping Strategies in the Context of Web2.0

Huang Chuanhui

(College of Management, Hubei University of Technology, Wuhan 430068)

Abstract: Web2.0 is the specific environment of Research Libraries Information Service. The article analyses its status and weaknesses of traditional library information services, discusses in detail the change made by Web2.0 of library information services business, service environment, user needs, the exchange of information, proposes the coping strategies of library. Library should reform the library information services and information service model, train library staff. Library should provide users with more high-quality information services in order to achieve sustainable development.

Keywords: Web2.0, library, information services

1 引言

现代社会政治、经济和文化的发展是图书馆信息服务研究的大前提。在此前提下, 信息化、网络化是信息服务研究的大环境, 而 Web2.0 是图书馆信息服务研究的具体环境。在 Web2.0 环境下,

用户的信息需求与信息服务业务的发展, 从多方面、多角度提出了信息服务的研究课题, 现代信息服务实践和理论的发展以及管理科学的快速发展, 为信息服务研究提供了理论依据和实践指导。Web2.0 的诞生, 标志着互联网发展的新阶段, 尽管学术界没有明确给出 Web2.0 统一的定义, 但对于 Web2.0 所代表的理念已经达成共识: 以用户为中

心,通过先进的 Web2.0 技术,提高服务质量^[1]。Web2.0“以用户为中心”的服务理念深刻影响着图书馆,使图书馆信息的创造、获取、交流的方式和服务平台都发生了重大变化,颠覆了传统的图书馆信息服务方式。因此,本文研究在 Web2.0 环境下图书馆(特别是高校图书馆)信息服务的变化及其应对策略具有现实意义。

在传统的信息服务中,图书馆发挥重要作用,随着图书馆所处环境的变化,特别是 Web2.0 时代的到来,传统信息服务的不足逐渐显现出来,具体表现在以下 4 个方面。

(1) 缺乏用户参与。在“以图书馆为中心”的传统信息服务模式中,图书馆提供什么样的服务,用户只能被动地接受什么样的服务,用户无法进行选择。

(2) 缺乏交互性和相关性。在传统的图书馆信息服务中,用户和图书馆之间缺乏有效的交流,虽然有电话和电子邮件交互,但这种交互很有限。缺乏有效的交互,图书馆无法知道用户的心声,无法知晓用户真实的需求,图书馆离用户越来越远,图书馆的服务也会脱离用户的实际,这样,图书馆的用户将越来越少。

(3) 缺乏个性化。图书馆单一的传统服务模式,根本无法满足用户的个性化需求。随着互联网技术的发展,用户的需求质量越来越高,当用户在图书馆得不到个性化的服务,却可以从其他商业机构得到时,图书馆以前忠实的用户就会慢慢流失,又不能吸引新用户加入进来,图书馆将逐渐面临生存危机。

(4) 缺乏开放性。在传统的图书馆信息服务模式下,用户的表达、沟通都受到很大限制。

Web2.0 则可以有效克服传统图书馆信息服务的不足,给传统的图书馆服务带来机遇和转变。

2 Web2.0 环境带给图书馆信息服务的变化

2.1 图书馆服务业务的变化

Web2.0 环境的来临,给用户带来了丰富的数字化信息资源,大量的数字化信息资源在网络实

现自由发布、存储和传播,用户检索、传递和使用信息资源更加便利,同时,新型的信息资源与服务集成商的出现,使用户在家里或办公室上网即可获得信息服务。Web2.0 环境带给图书馆服务业务的变化表现在以下几个方面。

(1) 图书馆的基础业务将发生根本改变。面对 Web2.0 环境,图书馆的发展模式将从以独立机构为基础转变为以合作体系为基础,从以实体信息资源建设为主转移到以数字化信息资源建设为主,从收集、存储、加工和组织管理的机构转移到与各类信息机构合作的机构。通过资源、工具、服务和系统集成来建设新的运行系统和管理机制,保证图书馆融入现代信息服务体系中,促进图书馆信息服务的可持续发展。图书馆将重新定义馆藏和资源建设,重新建立数字化信息资源的组织和控制方法,重新建立适应 Web2.0 环境的信息服务。

(2) 图书馆将寻求新的核心竞争力和业务生长点。用户的信息需求已从量变转化为质变,用户需要从大量纷繁复杂的信息中高效地找到所需要的定题信息,并利用这些信息应用于知识创新,传统的图书馆信息服务已不能满足用户的这些需求。因此,图书馆必须寻求新的核心竞争力和业务生长点,如为用户提供个性化的信息服务、专业化的专题服务、经过整合的集成化服务等,图书馆提供的服务不仅要个性化、专题化,而且要人性化。

2.2 图书馆信息服务环境的变化

随着信息时代的到来,图书馆的外界环境发生了翻天覆地的变化,网络、IT、Web2.0 等这些千百年来从未出现的新名词极大地改变着图书馆。有学者认为,Google、雅虎、百度等搜索引擎的迅速崛起所造成的“Google 现象”是网络时代图书馆边缘化走势最突出的表现。“Google 现象”真实地反映了人们正越来越多地享受以网络为基础的信息存取和信息服务,其直接效应就是图书馆用户在流失,图书馆使用率在急剧减少与萎缩,图书馆逐渐被边缘化,图书馆正在逐渐失去以往知识中心、学习中心的地位,而日益陷入可有可无、无足轻重的境地。

在印刷型文献时代,图书馆以其丰富的馆藏资源占据着信息服务市场的主角;但在知识经济

时代,特别是互联网时代,人们更多地将对信息的获取途径从图书馆转向网络。图书馆的主导地位日益削弱,其生存面临严峻挑战,图书馆正在走出人们进行“社会知识交流”的中心地带,不再是人们获取知识的起点。在社会信息服务的大市场中,许多商业机构以其先进的设备、精湛的技术提供更加优质的信息服务,势必与图书馆形成强烈的竞争态势。商业机构存取和利用信息更加方便和自由,吸引着越来越多的图书馆用户转向他们的服务,与图书情报机构激烈地争夺用户,许多原来图书馆的用户成为他们的忠实客户,如 Google、百度等。此外,在市场竞争中,图书馆除了需要和其他信息服务机构竞争外,图书馆之间也有竞争^[2]。

2.3 图书馆用户需求的变化

在 Web2.0 环境下,用户的信息需求具有新特点。

(1)用户需求的信息量发生了变化。随着互联网技术的飞速发展,在信息的海洋里,图书馆用户不再只需要纸质文献,他们迫切需要大量的电子文献,特别是超越时空限制、地域限制的多媒体信息资源。人们时刻关注信息、捕捉信息,用户的信息意识提高到一个空前的高度。图书馆用户除了需要学术信息、教学信息外,人们还关心政治信息、金融信息、经济法律信息甚至生活信息,用户的需求量随着网络技术的发展发生了极大的变化。

(2)用户需求信息的质发生了变化。用户对信息的需求从过去零散的需求向系统化的信息需求发展,用户的需求呈现综合化、集成化、高效化等特点。对图书馆的信息服务要求向多元化转变,用户不仅需要文献实物的外借阅览、信息宣传、阅读辅导、参考咨询、文献检索,而且需要网上虚拟的外借、阅览、检索、辅导、文件传递、信息咨询服务、电子图书、网上教育等多种多样的服务方式。

(3)用户需求的个性化特征明显。由于社会进步、社会竞争激烈,用户的时间和精力有限,他们迫切希望在信息的海洋里快速找到自己感兴趣的信息,希望图书馆提供的信息服务能直接解决面临的问题,其个性化特征明显,精品意识增强,逐步趋向微观化。用户的需求形式多样,对信息资源和服务的需求层次各不相同,传统的图书馆信息

服务已不能满足用户的个性化需求。图书馆必须适应社会的发展,为用户提供个性化的信息服务。

2.4 图书馆信息交流方式的变化

图书馆信息交流方式的转变表现在以下几个方面。

(1)非正式交流大幅提升。在 Web2.0 环境下,提供了多种非正式信息交流渠道,用户借助于 Blog、Wiki、RSS、Tag、书签等新型服务方式进行信息交流,其交流过程不受物理空间、时间的限制。Web2.0 技术门槛低,用户信息发布、接收、反馈非常简单易行,因此,这种非正式信息交流方式深受用户欢迎,而且交流方式直接互动,用户在进行交流时愿意深度参与,使非正式交流大幅提升。

(2)信息交流发布主体草根化。在正式信息交流渠道中,信息发布的主体是少数“精英阶层”,普通用户是读者。而在 Web2.0 环境下,交流的环境是虚拟空间,很多人的 Blog 是匿名的,用户都可以申请构建自己的 Blog,建立个人的网络园地,把 Blog 作为个人原创信息的存储与传播地。这些草根 Blog 虽然不如权威 Blog 访问量高,但由于数量多,信息发布者的范围得到了扩大,对于科学研究仍然具有一定的参考意义和学术价值,草根 Blog 已经成为了解相关领域发展的一个重要信息渠道,体现了去中心化的特点。

(3)激发了用户交流的积极性。在正式信息交流渠道中,无名小辈在权威面前往往很自卑,即使有创新的思想也不敢表达。而在 Web2.0 环境下,相互之间不见面、可以不留真实姓名,空前地激发了人们交流的积极性,大家畅所欲言,并进行学习与互动,并将学习成果加以循环增值,客观上促进了科学交流的发展^[3]。

3 图书馆应对的策略

3.1 改革信息服务内容

为学术学科服务是图书馆的重要使命之一,在 Web2.0 环境下,学术研究人员对图书馆资源的需求已从信息向知识转变,知识服务以用户需求为驱动,面向知识内容,基于团队协作、双向互动、共同参与和集体创造,实现服务的动态化、专业化

和个性化。在 Web 2.0 环境下,要求服务人员与用户更加紧密地联系,根据用户需求进行信息的收集、分析和整理,进行知识的组织、管理和创造,将知识服务融入用户知识获取、共享和创造过程中。同时,用户获取信息要求更加方便,用户迫切需要个性化地表达自己的真实需求,而不是仅仅被动地接受图书馆既有的服务,图书馆必须随着用户需求的变化和个性化特征不断提供新的,更优质和个性化的服务。对于很多图书馆而言,尝试 Web2.0 技术构建与用户交流互动的平台是一条切实可行的途径,例如,Blog 和 Wiki 可以吸引用户参与和推送新的信息内容,在相互交流中产生新的知识,可以作为学术会议发布的虚拟场所,也可以作为用户反馈的学科导航系统;利用 IM 进行即时参考咨询;利用 RSS 改善现有的 OPAC 系统,以实现订阅和推送服务;利用 AJAX 构建个性化的主页,满足用户个性化的需求等。对于实力较强的图书馆,可以利用 Web2.0 的 Mash - Up(混搭)技术进行资源、应用和服务的有效整合,提供更优质的服务;实力较弱的图书馆,则可以利用一些免费或开源软件重新审视、评估和改进现有服务,最大限度地满足用户需求^[4]。

3.2 创新信息服务模式

(1)构建全新的用户交流模式。图书馆可以构建基于 Web2.0 的信息交流的新模式,在这种新交流模式里,鼓励用户参与和贡献,加强用户之间的交流,以用户为中心来组织信息。可以由权威机构来建设学术领域的网站,在这样的学术网站上,允许科研人员创建自己的 Blog,发表自己的学术观点;利用 Tag,科研人员在浏览某些著名学者的学术文章时,也可能会搜索到具有相同 Tag 的普通科研人员的学术文章;利用 Wiki 和 IM,某些新兴学科,尤其是交叉学科的学科网站可以迅速地完善和发展。这样的网站应该是公益性质的,这样才能使信息无障碍地、更加快速地流通;在某些特别学科网站里,允许用户以真实身份登录、浏览的同时,可以评论学术网站上学术理论和学术观点,这样可以有效防止“垃圾”信息的泛滥。

(2)利用 Web2.0 开辟用户合作空间。Web2.0 鼓励用户参与和贡献,图书馆就必须开辟用户信息空间,让用户共同建设和维护。例如,在很多大学的

重点学科或特色学科知识库建设过程中,图书馆员由于知识结构和专业的限制,无法独立完成该学科的建设,必须聘请该专业的教授或博士等专家学者参与该学科的知识库建设,贡献他们的资源,解答相关用户的咨询或提问。

(3)利用 Web2.0 整合信息资源。具有相同或相似学科背景的研究人员查阅资源也很类似,他们可能在科学研究中具有相似的研究兴趣或学术课题,查阅什么样的学术信息资源相互之间很值得借鉴,特别是某个研究领域内的权威人士或教授专家,他查阅的资源对其他人可能很重要,大家都非常关注同伴查阅的资料。通过 Web2.0 的网摘服务,可以保存用户从网上查找到的有用信息,而且还可以使用户之间共享彼此收藏的网络信息,从而达到整合用户信息资源的目的。

3.3 培训图书馆员

Web2.0 在图书馆的应用不仅包括新技术的应用,而且还包括理念和服务的创新。Web2.0 实际上代表着一种创新精神,图书馆员由于受传统的安逸、没有竞争力的工作环境的影响,总体上相对保守、缺乏进取心,可能短时间内难以接受 Web2.0 新的理念和精神。因此,图书馆员技术和观念的落后也是导致图书馆员难以适应 Web2.0 的原因。所以,图书馆要想尽快适应 Web2.0 环境,必须对图书馆员进行培训和提高,完善其落后的知识结构,改变其传统的保守观念,适应新的图书馆发展环境。

4 结 语

在 Web2.0 的浪潮中,图书馆将不断加快信息服务的改革。在 Web2.0 环境下,图书馆构建信息服务平台,分析平台的服务理念,在理念的指导下,确定目标和功能,对既有的信息服务进行优化的同时,创造新的信息服务。Web2.0 环境带给图书馆的不仅是挑战,更是机遇。应该正确认识 Web2.0 带给图书馆的变化,积极利用 Web2.0 的技术,使图书馆重归以用户为中心而不是以资源或技术为中心的轨道。图书馆只有为用户提供更为优质的信息服务,才能实现可持续发展。

参考文献

- [1] Liu Jiaxue, Wang Xin. Research Status and Trends on Library 2.0[J]. Modern Information, 2008, 28(7): 44-47. (in Chinese)
〔刘甲学, 王鑫. 图书馆 2.0 研究综述[J]. 现代情报, 2008, 28(7): 44-47.〕
- [2] Ma Xinlei. Library 2.0: Changes in Library Services [D]. Tianjin: Tianjin Polytechnic University, 2007. (in Chinese)
〔马新蕾. 图书馆 2.0: 变化中的图书馆服务[D]. 天津: 天津工业大学, 2007.〕
- [3] Fang Qing. Network's Influence on Scientific Information Communication[J]. Knowledge of Library and Information Science, 2002(2): 13-17. (in Chinese)
〔方卿. 论网络载体发展对科学信息交流的影响[J]. 图书情报知识, 2002(2): 13-17.〕
- [4] Ren Shuhuai, Gao Haifeng, Ji Yingfei. Building a Subject Knowledge Service Platform Based on Library 2.0 [J]. Journal of Academic Libraries, 2007, 25(3): 58-62. (in Chinese)
〔任树怀, 高海峰, 季颖斐. 基于图书馆 2.0 构建学科知识服务平台[J]. 大学图书馆学报, 2007, 25(3): 58-62.〕
- (上接第 35 页)
- [25] Li Chaoping. Formation and Evolution of Core Values of Public Libraries in China [J]. Journal of Library Science In China, 2008(6): 19-24, 89. (in Chinese)
〔李超平. 中国公共图书馆核心价值观的形成与演变[J]. 中国图书馆学报, 2008(6): 19-24, 89.〕
- [26] Jiang Shuyong. Library Core Values from the Point View of the New Economic Model of Open Access [J]. New Century Library, 2007(5): 8-10. (in Chinese)
〔蒋树勇. 从开放存取的新经济模式看图书馆的核心价值观[J]. 新世纪图书馆, 2007(5): 8-10.〕
- [27] Li Shuang. Research on Library 2.0 from the Fore Value of Library[J]. Library, 2007(5): 18-19, 42. (in Chinese)
〔李爽. 从图书馆核心价值看图书馆 2.0[J]. 图书馆, 2007(5): 18-19, 42.〕
- [28] Do Lan, Si Li. On Wiki from the View of the Library Core Values [J]. Library Development, 2008(12): 101-103, 106. (in Chinese)
〔都蓝, 司莉. 从图书馆核心价值看维基[J]. 图书馆建设, 2008(12): 101-103, 106.〕
- [29] Fan Xuemei. Probe into the Core Value of Chinese Libraries at the Present Stage [J]. Sci-Tech Information Development & Economy, 2008, 18(4): 5-7. (in Chinese)
〔范雪梅. 现阶段我国图书馆核心价值的探讨[J]. 科技情报开发与经济, 2008, 18(4): 5-7.〕
- [30] Liu Junhua, Li Junhong. Core Value Construction—"Carry" the 21st Century New Library Movement" through to the End [J]. Library, 2008(5): 28-30. (in Chinese)
〔刘军华, 李均宏. 构建核心价值——将“21 世纪新图书馆运动”进行到底[J]. 图书馆, 2008(5): 28-30.〕
- [31] Huang Zongzhong. On the Core Value of Library [J]. Library Tribune, 2008, 28(1): 1-3. (in Chinese)
〔黄宗忠. 论图书馆核心价值(下)[J]. 图书馆论坛, 2008, 28(1): 1-3.〕
- [32] Liu Yuexiu. The Discussion of Value System and Value Service Strategy of Library[J]. Researches In Library Science, 2005(8): 16-18. (in Chinese)
〔刘月秀. 图书馆的价值体系及其价值服务战略思考[J]. 图书馆学研究, 2005(8): 16-18.〕
- [33] Xu Huan. Cohering the Wisdom of Groups and Advancing the Development of Librarianship—A summary of New Year Summit Meeting of library society of China for the year of 2007[J]. Journal of Library Science in China, 2007, 33(1): 77-79. (in Chinese)
〔徐欢. 凝聚群体智慧 推动事业发展——2007 年中国图书馆学会新年峰会综述[J]. 中国图书馆学报, 2007, 33(1): 77-79.〕
- [34] Lu Baoyi, Zheng Jianming, Chen Ya. The Discussion on Wuhan Declaration of Library Cooperation and Information Resources Sharing[J]. Library Theory and Practice, 2007(2): 40-42. (in Chinese)
〔陆宝益, 郑建明, 陈雅. 《图书馆合作与信息资源共享武汉宣言》评说[J]. 图书馆理论与实践, 2007(2): 40-42.〕
- [35] Wang Cuiying. Statistical Analysis on the Papers on the Core Competitive Force of the Library from 2000 to 2005 [J]. Sci-Tech Information Development & Economy, 2007, 17(12): 9-11. (in Chinese)
〔王翠英. 对 2000-2005 年图书馆核心竞争力的文章统计分析[J]. 科技情报开发与经济, 2007, 17(12): 9-11.〕