

基于 Library2.0 的图书馆服务范式

张建国

(山东科技大学图书馆,山东泰安 271019)

摘要: Web2.0 与 Library2.0 的出现给图书馆建设与发展带来了挑战与机遇,同时也给图书馆服务范式的转型提出了新的课题。在国内研究的基础上,本文概括了 Library2.0 的概念、特征及其应用情况,分析了基于 Library2.0 的图书馆服务范式的 4 个方面的嬗变,探讨了图书馆服务范式转型亟待克服的困难与应对策略,最后展望了基于 Library2.0 的图书馆服务范式转型的发展前景。

关键词: Web2.0; Library2.0; 图书馆服务; 信息服务

中图分类号: G525 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3772/j.issn.1674-1544.2008.02.007

Library Service Paradigm Based on Library 2.0

Zhang Jianguo

(Library of Shandong University of Science and Technology, Tai'an 271019)

Abstract: The emergence of Web2.0 and Library 2.0 not only takes challenges and opportunities for library's construction and development, but also for the transformation of library services paradigm as a new topic. Based on home and abroad, this paper summarizes the concept and features of the Library 2.0; analyses the evolution of the four areas based on Library2.0 services paradigm and studies the difficulties that should shift to be overcome. At last looks forward to the transformation of the future based on Library2.0 library services paradigm.

Keywords: Web2.0, Library2.0, library service, information service

自提姆·奥莱理 (Tim O'Reilly)^[1] 提出 Web2.0 以来,经过近几年的发展,在我国引起了极大的关注,并引发了包括图书馆在内的与互联网密切相关行业的一系列的变革。

1 Library2.0 的内涵、特征 及其应用

中国互联网协会交流与发展中心对 Web2.0

的界定为^[2]: Web2.0 是互联网的一次理念和思想体系的升级换代,由原来的自上而下的由少数资源控制者集中控制主导的互联网体系转变为自下而上的由广大用户集体智慧和力量的互联网体系。随着 Web2.0 的发展, Library2.0 也应运而生。美国图书馆学家 Michael Casey^[3] 指出, Library2.0 是能够让图书馆快速反应市场需求的一种新的运作模式,借鉴了 Web2.0 的理念和技术,以用户为中心,通过平台建设,使用户与用户之

第一作者简介:张建国(1966-),男,山东莱芜人,副研究员,学士,主要研究方向是应用图书馆学。

收稿日期:2008年1月26日。

间、用户与图书馆之间、图书馆与图书馆之间以及图书馆和供应商之间形成一种交流互动的局面,把以图书馆为中心的模式逐渐转变到以图书馆为中介、所有使用者都参与图书馆建设的知识共享模式。Casey Bisson^[4]认为,“Library 2.0 不是一种技术,它是力求从外界搜集好的思想并且利用它们传递新的改进的服务,以满足用户的特定需求。Library 2.0 的核心是一种思想,是一种操作运行的方式。”Talis^[5]白皮书则认为,“图书馆无处不在”、“图书馆与用户沟通没有障碍”、“图书馆邀请用户参与”和“图书馆是灵活的、种类繁多的最优化系统”这四项原则或者说 4 个特点更好地诠释了 Library 2.0 这一概念。还有一个颇为经典的说法,“Library 2.0 = Web 2.0 + Library”,也即 Library 2.0 是 Web 2.0 的技术和服务在图书馆的应用,或者说是 Web 2.0 理念与技术所引发的图书馆现代服务的新阶段^[6]。国内则有范并思^[7]等人都对 Web 2.0 及其在图书馆的应用和 Library 2.0 进行了探究。综合分析以上各种观点,笔者认为,Library 2.0 所蕴含的理念主要有以下两点:一是 Library 2.0 体现为一种服务模式的转变,通过在图书馆的网络平台上使用 Web 2.0 的 Blog(博客)、Wiki(百科全书)、RSS(信息聚合,也译作站点摘要)等技术,使用户体会到更加人性化和个性化的服务,同时用户既是知识的接受者,也是知识的创造者。二是 Library 2.0 倡导图书馆打破原有被动的服务方式,积极主动地参与到读者的生活中,真正使图书馆无处不在和以用户为中心。

由于利用 Web 2.0 技术可以大大简化数字资源管理和发布的整套流程,减少人工干预,提高自动化程度,因此在国内一些技术力量比较雄厚的图书馆,Library 2.0 的运用已不鲜见。其应用主要体现在以下两点:① Blog。它的利用可以分为两类,一是整个网站都基于博客系统而开发,美国密歇根州 Ann Arbor 区图书馆就属于这个类型;二是利用博客系统发布馆内信息或者用于内部交流,厦门大学图书馆^[8]就推出了“一思不狗”博客网站;② RSS,它的利用主要体现在馆内新闻发布与专题指南中。馆内新闻如中国科学院文献情报中心^[9]的服务公告,我国台湾大学图书馆^[10]开通的 RSS 资讯服务,则集馆内新闻与分类新到资料通告于一

体。传统的定题服务(SDI)采用 RSS 后可以最大限度地为用户提供丰富的内容,用户一次订阅后,无需每天浏览图书馆主页,只需利用 RSS 阅读器即可看到最新的消息。美国纽约图书馆^[11]就发布了 7 个 RSS 链接,把该馆需要在各个特殊门户中报道的动态性内容都作了主动发布。国外许多 Web OPAC 也具有 RSS 发布功能,大多是图书馆自动化系统厂商提供,现在越来越多的数据库与二次文献服务商也提供这类服务。

2 基于 Library 2.0 的图书馆服务范式

Library 2.0 不仅是简单的诸如业界所讨论的 Blog / Podcast(播客)、Wiki、RSS、Social Bookmark(社会化书签)、Tag Folksonomy(标签)、Instant Messenger(即时通讯)等新技术在图书馆的移植或克隆,事实上,它引申出的是对图书馆服务理念、服务方式、服务机制等方面的重要思考与革新。

2.1 互动咨询是 Library 2.0 的典型特征

Web 2.0 时代是一个互动的时代,人们通过互动行为获取大量的信息,只要具备一定的知识、技术,社会成员很容易从多样化的互动传播渠道中获取自己所需的信息。Library 1.0 与 Library 2.0 的主要区别就是 Library 1.0 可以利用互联网为人们提供服务,但其服务内容不是来自个人,而是来自精英、组织及大众媒体,而 Library 2.0 则可以实现信息提供源泉的平民化、个人化、草根化,如博客门户的内容。

在 Web 2.0 的环境下,电子网络技术越来越广泛地运用到图书馆的各个环节,并在互动中发挥重要的作用。图书馆应尽快充分利用 Web 2.0 技术,开展智能型的网络互动咨询服务。网络互动咨询是 Library 2.0 的主要特征之一,是指图书馆与用户之间依托先进的网络技术平台,在图书馆主页上开辟的互动栏目,它不受时空局限,就图书馆服务的内容、形式、态度、设施等任何问题进行双向沟通、讨论、协商,最后达成满意、谅解的制度性网上对话模式。与一般咨询服务个性化、学术化的服务模式相比,这种以用户投诉和图书馆答疑互为

交流对象的沟通更具公开性、普遍性,吸引了图书馆员和用户的注意,对双方加强理解、促进优化服务起了很好的作用。Web2.0技术使跨地区的共享服务成为可能,比如联合采购、联机编目、联机互借、联机检索等。依赖于先进的网络技术,图书馆与图书馆、图书馆与出版社、图书馆与用户之间的互动就变得更快捷、更方便、更具现代性。现代网络技术的发展为Library2.0互动效应的发挥提供了充分的技术保障。

2.2 用户中心理念的深化与图书馆的去中心化

Michael Stephens^[12]指出,Library2.0“是以用户为中心,用户不论在什么地方,使用何种方法,图书馆都能将信息、娱乐、知识送到他们的手中”。以用户(读者)为中心是图书馆一直以来的追求,在Library2.0环境下,这种理念更加深化。以往,用户(读者)的思维习惯于图书馆提供什么就接受什么,用户需要适应图书馆。在Library2.0环境下,用户的需求发生了变化,有了参与、创造的需求。如果说以往以用户为中心还只是图书馆的美好愿望,那么今天,这种愿望直接来自用户,成为图书馆必须去面对的现实需求。一切从用户的需要出发而不是漠视或臆想用户的需求,需要建立一种机制以更好地反馈并满足用户的需求,进一步为用户创造价值。创新服务模式,提供方便、高效、简单、自助、无所不在、合作、免费、恰当的优质服务,着重要做好以下3点:①不分时间和地域(寻求简便安全的用户认证机制)服务于所有用户;②优化馆藏目录及其他数据库的检索界面,使其具有类似Google的易用特征;③参考咨询服务注重与用户的平等沟通。

由于用户已经不再满足于开发商提供的信息资源,除了浏览求知的需求外,又产生了交流、深化、碰撞的新需求,所以在Web2.0中用户被设计成为一个主动者,能够自行创造信息资源,通过用户间的协作把这些知识有机地组织起来,在这个过程中将知识深化并产生新的思想火花,由此形成Web2.0的新资源环境。从而笔者继续推论,在从Web1.0到Web2.0的进程中,鉴于用户广大而非非凡的创造力和无止境的需求,网络信息资源迅

猛增长,其信息量将远远超过传统的信息处理机制可以处理的范畴。可以预见,在不远的将来,信息资源的大部分将从图书馆转移到网络环境之中,更多、更优化的搜索引擎和阅读软件将会提供给用户自我选择和过滤所需信息的权利和职能,图书馆作为信息资源处理和搜集中心的地位将会逐渐丧失。现在,Google的学术搜索已经将这种可能性和威胁摆在了我们面前。如果不是版权的限制,图书馆将会在更短的时间内退出自己的中心地位。

2.3 群体协作下的信息共建与共享

Library2.0带来了群体协作的图书馆信息共建与共享这一全新的趋势。以往的服务都是图书馆单向提供的,但在Library2.0环境下,图书馆提倡一种用户参与的信息资源共建与共享的服务理念。作为群体中的一员,用户在提供信息的同时也可以从他人的信息中受益。目前这方面最好的应用就是Wiki。Wiki是一种开放式的多人协作网络平台。用户可以在Web上对Wiki的文本进行浏览、编辑、发布。这种用户参与的形式加强了用户的体验感。当“体验高于一切”,用户的体验和感觉成为影响信息传播效果的关键因素时,必将带来一种“体验经济”,因此要增强图书馆的用户友好性,提高图书馆的使用率。同时,这种群体协作共建共享信息的方式也将使图书馆更具生命活力。在具体应用中,为了兼顾数据的准确性与共建性,最好是采用部分信息共建的方式,即核心数据仍由馆员编辑,其他如书评、读者推荐意见书或全文的出错举报和改正等可以采用Wiki的形式。虽然普通用户无法编辑核心编目数据,但用户的参与无疑将极大地丰富书目信息,形成一种新的宝贵资源。比如OCLC于2005年10月正式开放的维基版联合目录Open Worldcat,就采用了这种形式,用户可以为书目数据库的书目增加目次注释与评论,也可以纠正其中的错误。

在Library2.0环境下,大范围的信息资源共建与共享能够在交流的基础上形成。对单个图书馆而言,不仅是社区用户可以共享图书馆的信息资源,而且可以实现图书馆与用户以及用户与用户之间的信息资源共建与共享;对多个图书馆而言,

这种开放式的网络环境将更加方便图书馆相互借鉴经验、预测用户需求,甚至发现其他图书馆的发展意向,从而达成协作;对图书馆与其他相关机构而言,则要求图书馆与其他信息机构的竞争关系演变为合作关系,共同从共享中获益,同时图书馆与技术合作伙伴、出版商、标准组织等也会建立互利双赢关系。

2.4 图书馆服务方式的革新

在 Library2.0 环境下,图书馆为了更好地为用户提供信息服务,开展个性化信息服务势在必行。个性化信息服务是以满足用户的个体信息需求为前提,借助于计算机及网络技术对信息资源进行收集、整理和分类,向用户主动提供和推荐相关信息。就实现机制和技术支撑来看,其形式主要有:①个性化定制。它是目前 Library2.0 个性化服务的主流方式,主要指用户按照自己的目的和需求在某一特定的系统功能和服务形式中,自己设定系统界面风格、资源类型、检索方式、系统服务功能等。例如,中科院国家科学数字图书馆就是一个典型的基于个性化集成定制的门户网站。②个性化信息检索。它是指根据用户的兴趣和特点进行检索,返回与用户需求相关的检索结果。由于考虑了用户的差异,个性化信息检索可以大大提高检索的效率。如台湾交通大学在数字图书馆实践中,引入个人化信息环境(PIE),提供个性化的信息搜索引擎,当用户输入检索策略后,系统自动根据用户提供的信息将检索策略重新整合再输入引擎进行检索。③个性化信息咨询。它是指信息咨询顾问和用户之间借助于各类网络进行信息传递和交流,是信息咨询员针对用户的特定信息需求利用各类网络工具检索、选择、加工、传递信息并形成个性化信息咨询报告传给用户。④个性化信息推送,也可以看作是传统定题检索服务的扩展。它先通过各种方式了解用户的信息需求特点,发现用户的兴趣,建立用户档案,然后将信息需求按领域主题分类,实时搜集信息资源中某领域的信息,如用户感兴趣的专题书目、专题文献资料、会议消息等,并将其推送给用户。用户无论何时只要打开自己的“推送频道”就可以接收到自己所需的信息。例如,清华大学、武汉理工大学数字图书馆提

供新书、数据库及资讯 RSS 推送服务,上海大学图书馆则采用新闻聚合系统^[13]。⑤个性化知识决策,即利用数据挖掘、知识发现等技术对有用的信息内容进行深层次的分析与挖掘,向用户提供能够用于决策支持、智能查询、科学研究、解决问题的规则和模式,参考馆员应当熟悉各种网络工具的检索功能、检索策略,并能够运用高效的检索技巧回答用户的检索提问。

Michae Casey 指出, Library2.0 的核心是一种思考方式,一种操作运营的方法。它是一个把改变整合到图书馆运作的各个层面的架构,而这些改变会用到一些 Web2.0 的新技术,使得用户成为网上图书馆的主人。最大限度地满足用户的个性化需求,实现以用户为中心的宗旨,是 Library2.0 环境下图书馆服务方式革新的根本目的之所在。

3 困难及其应对策略

3.1 图书馆员与用户群理念的局限

对于图书馆,最关键的问题还在于图书馆员对创新服务的理解。Library2.0 是 Web2.0 在图书馆的应用,应用 Web2.0 必定包含着技术创新与服务创新过程。Web2.0 实际代表一种创新精神,而图书馆员总体上相对保守、缺乏进取心,与这一精神显然有一定距离。因此,有人曾用“图书馆员 1.0”的说法来形容图书馆员难于适应 Library2.0 的问题。此外,据调查显示,了解并使用 Web2.0 的用户,年龄多在 20-35 岁之间,年轻人对新事物的接受能力比较强,而年长者则不愿意或者是没有精力去接受甚至参与新事物;受过高等教育的人在使用 Web2.0 时感到得心应手,可教育程度不高的人则容易对 Web2.0 感到迷惑。基于 Library2.0 的图书馆服务难以像传统图书馆那样做到广泛的用户覆盖,过多用户的参与又会引发信息困扰。Library2.0 鼓励用户参与和创造,图书馆将更为开放,但是来自用户的信息质量良莠不齐,用户创造的信息越多就越有可能给用户甄别信息价值带来困扰,从而引发信任危机,影响 Library2.0 的发展。所以,无论是图书馆员还是用户群的理念都不同程度地存在转型的问题。为此,图

图书馆有必要采取各种措施和方式,利用网络、课件、馆办报刊与宣传栏等媒体以及现身说法等,通过循序渐进的宣传与由点到面的培训,逐渐普及 Library2.0 知识,稳步培育与增强图书馆员和用户群关于 Library2.0 的意识与兴趣,提高图书馆员和用户群的信息技术素养。

3.2 数字鸿沟的加剧

在 Web2.0 时代,能充分利用网络资源的信息优势人群将享受到更大的便利,可以更加容易地获取各种所需的信息资源。然而,对于处于信息劣势且缺乏获取信息条件的用户,获取信息更加困难,从而造成数字鸿沟加剧。如何解决这个问题,不只是通过培训提高用户信息素质这么简单,更涉及经济、社会等方面的一系列问题。但随着自 2002 年开始起步的“全国文化信息资源共享工程”^[14],以及由信息产业部组织中国电信、中国网通、中国移动、中国联通、中国卫通、中国铁通等在全国范围内开展的旨在“村村通电话,乡乡能上网”的“村村通电话工程”^[15]等若干重大利民惠民工程的顺利实施与推进,有望彻底转变东西部地区之间、城乡之间文化信息资源建设不平衡的状况,边远地区和农村信息闭塞、信息贫困,难以获取和利用丰富的优秀数字文化资源的局面。到 2010 年,以数字资源建设为核心,以农村服务网点建设为重点,以共建共享为基本途径,资源丰富、技术先进、服务便捷、覆盖城乡的数字文化服务体系将基本建成,成为公共文化服务体系的重要支撑,广大群众能够普遍享受到数字文化服务。届时,数字鸿沟问题也就迎刃而解。

4 结 语

基于 Library2.0 的图书馆服务范式尽管还存在这样或那样的不足,但只要善于借鉴国内外已有案例的经验教训,尽力采取适当的改善措施加以应对,就具有广阔的发展前景。我们有理由相信,以用户为中心的基于 Library2.0 的图书馆服

务范式,将使 Web2.0 时代的图书馆融入用户生活的方方面面,图书馆的服务将更加完善,图书馆将被视为心灵的体育馆、艺术的沙龙与思想的实验室。

参考文献

- [1] 提姆·奥莱理(Tim O'Reilly). 什么是 Web2.0? [J]. 互联网周刊, 2005(40): 38-40.
- [2] 中国互联网协会. 2005-2006 中国 Web2.0 现状与趋势调查报告[EB/OL]. [2007-11-21]. <http://report.internetdigital.org/web20report.html>.
- [3] Michael Casey. Library Crunch[EB/OL]. [2007-08-26]. <http://www.librarycrunch.com>.
- [4] Walt Crawford. Library2.0 and“Library2.0” [J]. Cites & Insights, 2006(2): 35.
- [5] Ken Chad, Paul Miller. Do Libraries Matter? The Rise of Library 2.0[J/OL]. [2007-08-15]. http://www.talis.com/downloads/white_papers/DoLibrariesMatter.pdf.
- [6] Miller P. Web2.0: Building the New Library[J/OL]. [2007-10-23]. <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller/>.
- [7] 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(1): 2-6.
- [8] 一思不狗[EB/OL]. [2008-03-11]. <http://fandog.xmu.edu.cn>.
- [9] 中国科学院文献情报中心. 服务公告 XML[EB/OL]. [2008-03-11]. <http://www.las.ac.cn>.
- [10] 台湾大学图书馆. 台大图书馆 RSS 资讯服务[EB/OL]. [2008-03-11]. <http://www.lib.ntu.edu.tw/rss/nturss.htm>.
- [11] 纽约公共图书馆[EB/OL]. [2008-03-11]. <http://www.nysl.org>.
- [12] Michael Stephens. Tame the Web: Libraries and Technology[EB/OL]. [2006-11-06]. <http://tametheweb.com/>.
- [13] 李亚红. RSS 技术与图书馆信息服务[J]. 河南图书馆学刊, 2007(5): 104-105, 113.
- [14] 全国文化信息资源共享工程“十一五”规划发展纲要[EB/OL]. [2008-03-12]. http://www.ccnt.gov.cn/gsjpd/shwh/sttsggz/t20061011_30821.htm.
- [15] 村村通电话工程 [EB/OL]. [2008-03-12]. <http://www.mii.gov.cn/col/col112/index.html>.