

以用户为中心， 推动知识和信息的普及与共享 ——以宝山图书馆远程服务系统为例

□ 唐铭杰 / 宝山区图书馆 上海 200940

摘要：数字化时代的演变使得公共图书馆的服务环境发生了深刻的变化，为应对这种挑战，文章以宝山图书馆远程服务系统的发展为例，阐述了基于用户为中心的服务理念，采用知识平台与信息技术相结合的模式，积极推动知识和信息的普及与共享。

关键词：信息共享，远程服务，数字图书馆

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2011.03.015

宝山区位于上海市北部，现有区域面积为300平方公里，户籍人口约86万，常住人口约140万，有3个街道9个镇，251个居委会，116个行政村。在宝山区委区政府的大力支持下，从1995年起，宝山图书馆全面规划和设计了一条既有区域特色、又具有现实指导意义和重要示范效应的公共图书馆可持续发展之路。

宝山图书馆以“倡导终身学习，促进知识代谢，激发想象力和创造力”为发展愿景，以“提供认知世界的窗口，提供共同记忆的服务”为发展使命，广泛利用各种先进的理念、技术和手段，实现了文献资源数字化、数字资源网络化、网络资源共享化，在上海市公共图书馆中建立了一系列具有宝山特点的资源共享模式，让知识和信息乘上现代化的快车、插上网络的翅膀，到街（镇）、到社区、到农村、到最广大的宝山市民身边。

本文以宝山图书馆远程服务系统的发展为例，回顾了宝山图书馆这十几年艰难而卓有成效的发展历程，特别是通过服务理念的更新、服务模式创新，改善了用户对知识和信息共享的环境，提高了用户获取知识和信息的能力，积极而有效地推动了知识和信息的普及与共享。

1 更新服务理念，关注用户需求

数字化时代的演变使得公共图书馆的服务环境发生了深刻的变化，越来越多的人现在已经不再怀疑数字化时代已经在我们的身边了。在这样的环境中，公共图书馆、馆员以及用户之间的关系也随之发生了深刻的变化，这种变化主要体现在：（一）公共图书馆把更多的注意力放在用户对知识和信息普及与共享的需求上，并时刻关注用户所处的新技术环境；（二）馆员在对用户获取知识和信息的检索指导上将发挥更专业的作用；（三）读者的概念发生了根本变化，正由被动接受者迅速成为知识和信息普及与共享的主动实践者，即用户。

这三者关系的深刻变化揭示了公共图书馆的生存与发展理念，即公共图书馆必须以用户为中心，积极推动知识和信息的普及与共享。

在明晰公共图书馆的发展趋势和面临的挑战后，从2004年起，宝山图书馆迎难而上，采取各种措施，对图书馆的服务理念进行了调整，由原先的“读者第一，服务至上”调整为“关注读者，用心服务”；对图书馆的发展理念进行了调整，由原先的

“以传统服务为主”调整为“数字化服务与传统服务并驾齐驱”，并对图书馆的信息服务技术和设备进行了更新与完善；同时，对图书馆的组织文化也进行了深化，由原先的“以专业技术培训为主”调整为“以组织与个人发展的愿景和使命为红线，并贯穿于专业技术培训的整个过程，进而形成组织与个人价值观”。

宝山图书馆通过对服务理念、发展理念、组织文化等方面的调整与深化，特别是经过最近七年的艰难转型，目前的宝山图书馆无论是在馆舍、设备，还是在服务理念、管理手段、队伍建设、服务能力等方面都发生了质的飞跃，充满了生机和活力。

2 创新服务模式，完善服务平台

服务理念的变化是数字化时代公共图书馆应对挑战的基础，如果没有一种与之匹配的模式一起进行运作，那这种基础也是不牢固的。

在“以用户为中心”理念的指引下，数字化时代公共图书馆核心业务工作也在“润物细无声”地发生明显的转变，由采编流的核心业务工作转为以用户为中心、推动知识和信息的普及与共享。需要指出的是，公共图书馆核心业务转变的前提是选择正确的模式，在数字化时代，最佳的模式是采用知识平台与信息技术相结合的模式。从1995年至今，宝山图书馆通过服务理念的转变后，历经四个阶段，进一步创新服务模式，完善服务平台，采用统一认证平台和统一检索平台相结合的技术，最终达到知识和信息的普及与共享。

2.1 知识信息普及共享的雏形阶段：宝山联合图书馆模式

1995年，宝山区在上海市率先建立了“联合图书馆”，初步形成了区、街（镇）和小区（村）三级公共图书馆服务网络，使每一个联合图书馆仅用两万元的启动资金便可享受到二十万元的图书资源，“联合馆模式”为知识和信息的普及与共享打下了良好的基础。

2.2 知识信息普及共享的渐进阶段：宝山社区图书馆协作网模式

2002年12月，在“联合图书馆”的基础上，宝山图书馆在上海市率先建立了以“立足社区、网络运行、资源共享、协作管理”为宗旨的“宝山社区图书馆协作网”，首家分馆于当年12月21日在宝山区淞南五村开通，至2005年底共开通了50家分馆。

宝山区政府将社区图书馆协作网建设列入政府实事工程，设立专项经费用于协作网的藏书建设。社区图书馆协作网将分馆设在了居民小区，适应了大多数居民就近享受精神文化产品的需求，同时实现了网上书目联机检索和联网借阅，将“联合图书馆”传统服务的方式提升为运用网络技术的现代化服务方式。“协作网模式”为充分发挥网点优势、整合各种信息资源、创新共享服务手段打下了更加坚实的基础，提供了更为宽广的舞台，在知识和信息的普及与共享方面迈出了重要的一步。

2.3 知识信息普及共享的转型阶段：宝山网络图书馆模式

先进的服务手段催生了宝山网络图书馆的建设构想，也促使市民获取知识和信息的主要途径——公共文化设施——由外延性、形态性向内涵性、结构性方向全面推进。2006年5月，在社区图书馆协作网的基础上，宝山图书馆首创了以全国文化信息资源共享工程为主要内容、以宝山街（镇）、农村全覆盖为目标的区域性文化信息资源共享模式——宝山网络图书馆，实现了宝山图书馆与街（镇）图书馆之间通过光缆专线连接实现信息资源共享的目的，并连续两年成为宝山区政府实事工程。

2006年5月21日，宝山网络图书馆在张庙街道举行了开通仪式，首批开通建成淞南、罗店、张庙、友谊四个网络图书馆分馆，截止到2007年底，实现了全区12个街（镇）的全覆盖。

在这个阶段，宝山图书馆以光缆专线设施为基础、以网络信息技术为依托、以共享工程和宝山图书馆其他各类数字化资源为主要内容，以覆盖社区、建立健全市民的终身学习体系为目标，统筹规划，统一标准，通过对信息资源的有效整合，由单一共享模式拓展到多层面的共享模式，达到信息资源获取的畅通无阻，最终实现本地区各级各类图书馆之间文献资源与信息服务共享。街（镇）图书馆只需通过IP接入方式就可进入宝山网络图书馆的馆域网，用户可免费获

取5TB的数字化文献资源。“网络馆模式”在知识和信息的普及与共享方面迈出了关键的一步。

上海市文化广播影视管理局对宝山首创的区域性文化信息资源共享模式表示了极大的兴趣和高度重视,在2006年第77期《文广简报》中给予了高度评价,认为“宝山区的这一创举具有良好的示范作用,为上海市各区县提供了宝贵的经验”。

2.4 知识信息普及共享的转化阶段:宝图远程服务系统模式

在宝山网络图书馆建设运作基础上,宝山图书馆乘势而上,开拓创新,经过近半年的测试,于2008年1月1日正式推出了网络图书馆的延伸产品——“宝图远程服务系统”,利用基于应用层的VPN技术,实现了将数字化资源全面推送到用户家中的目标,从源头上保证了数字化资源的供应,用户可以方便而迅速地免费获取各类数字化资源。与此同时,进一步加强用户使用数字化资源的宣传和培训力度,使得用户能够直接利用丰富的数字化资源进行信息的共享与课题研究。



VPN (Virtual Private Network) 是指在公用网络中建立临时、安全的专用数据通信网络的技术,即利用公用线路来实现任意两个节点之间的安全专有连接

技术,能够让远程用户安全地接入并访问内部网络。拥有宝山图书馆读者证的用户,通过统一认证平台和统一检索平台,足不出户即可在任何时间、任何地点远程访问和免费使用宝山图书馆已获授权的数字化资源,只需普通的上网条件,便可不受时空限制地无偿获取各类知识和信息资源,真正实现了资源共享,最大限度消除了用户对信息资源的获取障碍,践行了让用户享受普遍和均等服务的承诺,初步达到了“以用户为中心,采用知识平台与信息技术相结合的模式,积极推动知识和信息的普及与共享”的目标。2009年初,“宝图远程服务系统”项目荣获2008年度上海市文化科技卫生“三下乡”活动优秀项目奖。



宝山图书馆统一检索平台



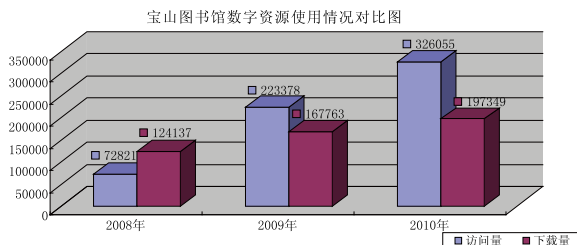
宝山图书馆统一认证平台

截止到2010年9月,宝山图书馆的数字资源总量已达40TB,包括电子期刊近3万种,电子图书100多万多册,学术论文5500多万篇,会议论文近60万篇,视听资料30多万部。目前拥有全国文化信息资源共享工程八大类共计300G内容;学术研究类、考试类、软件类、音乐类、视频类、漫画等各类数据库共43个,其中,镜像数据库共有17个;自主开发的地区特色专题数据库6个。近年来采购各类数据库及服务平台的总

费用近400万元。此外,宝山图书馆还充分利用网上的免费资源,优化整合,从而丰富数字资源总量,充实服务内容,增强服务能力。

序号	资源名称	简介	购买方式	网址
1	读秀·medialink学术资源		购买	局域网访问
2	超星名师讲坛视频		购买	局域网访问
3	万方数据	购买购买数据库,中国期刊全文数据库,元...	购买	局域网访问
4	清华同方	购买购买数据库,中国学术期刊全文数据库...	购买	局域网访问
5	中文科技期刊数据库	中文科技期刊数据库收录中文期刊1200...	购买	局域网访问
6	新东方多媒体学习库	新东方多媒体学习库以一站式学习服务...	购买	局域网访问
7	龙源期刊网	龙源期刊网是中国最大的期刊全文数据库...	购买	局域网访问
8	龙源期刊网	龙源期刊网是中国最大的期刊全文数据库...	购买	局域网访问
9	环游英语	环游英语网提供丰富的英语学习资源...	购买	局域网访问
10	起点中文网	起点中文网提供丰富的网络小说资源...	购买	局域网访问
11	电子资源库		购买	局域网访问
12	软件通	软件通提供丰富的软件下载资源...	购买	局域网访问
13	远程教育视频资源	“远程教育视频资源”以远程教育课程...	购买	局域网访问
14	万方数据	万方数据提供丰富的学术资源...	购买	局域网访问
15	万方数据	万方数据提供丰富的学术资源...	购买	局域网访问
16	万方数据	万方数据提供丰富的学术资源...	购买	局域网访问
17	中国知网	中国知网提供丰富的学术资源...	购买	局域网访问
18	中国知网	中国知网提供丰富的学术资源...	购买	局域网访问
19	万方数据	万方数据提供丰富的学术资源...	购买	局域网访问
20	万方数据	万方数据提供丰富的学术资源...	购买	局域网访问
21	万方数据	万方数据提供丰富的学术资源...	购买	局域网访问
22	万方数据	万方数据提供丰富的学术资源...	购买	局域网访问

在2009年第四次全国公共图书馆评估定级中,宝山图书馆再次获得了“国家一级图书馆”的称号。评估组专家一致认为,“宝山图书馆的数字化、信息化、网络化服务,走在了全市公共图书馆的前列,其服务理念、服务方式值得其他兄弟馆学习和借鉴”。



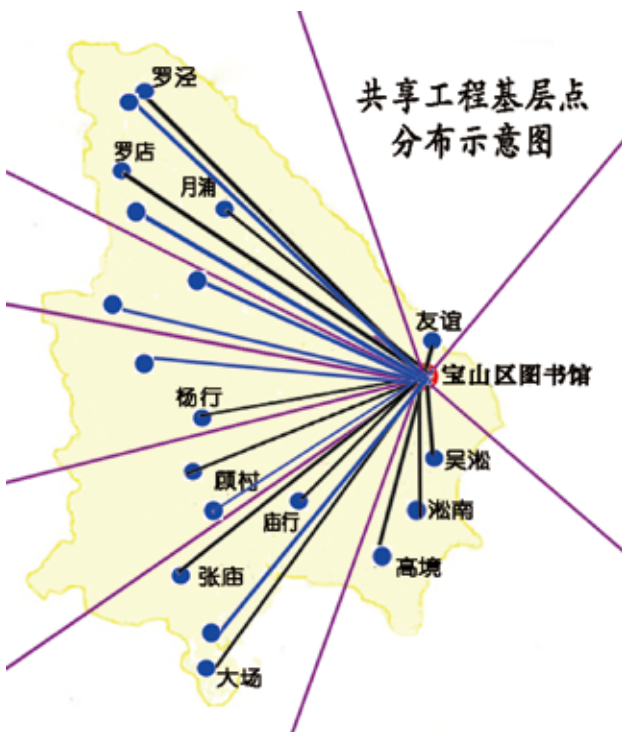
3 借力服务平台,推进共享工程

作为“全国文化信息资源共享工程”宝山区支中心(原基层中心),宝山图书馆设计了共享工程在宝山的建设模式,并最终确定了共享工程与宝山网络图书馆工程同步推进、共同建设的发展目标。在区委区政府的大力支持,先后共投入建设费用210万元,于2005年完成了基层中心的建设,从而在构建文化信息资源共建共享的有形和无形网络方面迈出了坚实而有力的步伐。

通过宝山网络图书馆的平台,将传统服务的方式提升为运用网络技术实现资源共享服务的方式,强化

了统筹协调机制和网络技术运用,适应了大多数居民就近享受精神文化产品的需求,为充分发挥基层服务点的网点优势、整合各种信息资源、创新共享服务手段提供了一个宽广的舞台,在推动基层图书馆开发资源、拓宽领域、提升服务的同时,也为建设社会主义新农村提供了有效的文化服务载体。

2006年6月22日,全国文化信息资源共享工程宝山图书馆基层中心和四个基层服务点通过了由宝山区信息委组织的项目验收,验收组专家对宝山图书馆在全国文化信息资源共享工程的建设模式、服务效果和推进设想等方面给予了高度评价。



2007年1月24日,在上海市文化信息资源共享工程工作会议上,播放了介绍宝山区文化信息资源共享工程建设经验的专题片。

2007年底,随着宝山网络图书馆工程完成对全区12个街(镇)的全覆盖,信息共享工程基层服务点也同样达到了全覆盖。

2008年起,随着宝图远程服务系统的正常运行和全面推广,共享工程中的所有内容均通过VPN技术进入到每一个宝山图书馆的用户家中。可以毫不夸张地说,任何一台宝图远程服务系统用户的电脑,都是一个共享工程的基层服务点。

经过十三年的艰苦努力,宝山图书馆通过超前服

务来应对数字化时代演变所带来的新挑战,通过对旧服务理念的不断更新和重新组合,新服务理念的不断创立和扩大,始终坚持以用户为关注焦点,从简单提供物理空间、纸质文献、代查代检等服务向根据用户需求和用户所处的数字化环境而主动设计出各种服务,开

放各种系统和平台,使宝山图书馆的共享服务体系由传统服务模式、网络服务模式转向基于网络的知识信息共享服务平台,初步实现了数字时代公共图书馆服务的转型,走上了一条具有宝山区域特色、宝山图书馆特点、同行认可的具有现实意义和可操作性的发展新路。

参考文献

- [1] 艾伦·泰塞.以全球视角看知识与科技存取作用下的创新与发展[C]//第五届上海国际图书馆论坛,2010.
- [2] 徐翔鹏.VPN技术在数字图书馆中的应用[J].信息系统工程,2010(5):86.
- [3] 侯新宇.SSL VPN实现图书馆数字资源远程访问[J].晋图学刊,2010(3):23-24.
- [4] 喻小毛.浅议Web2.0环境下公共图书馆的远程服务[J].图书馆工作,2010(2):56-58.
- [5] 杨忠伟.网络环境下图书馆服务方式的扩展[J].农业网络信息,2010(1):59-60.
- [6] 李玉梅.面向用户的图书馆知识服务模式探析[J].图书馆工作与研究,2009(5):7-10.
- [7] 齐向华,付宁.试论公共图书馆的信息无障碍服务[J].情报科学,2009(3):356-359.
- [8] 阴月华,刘瑞丽.图书馆为远程用户提供服务的探微[J].河北大学成人教育学院学报,2009(2):123-125.
- [9] 吴慰慈,董焱.图书馆学概论[M].北京:国家图书馆出版社,2008.
- [10] 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):2-7.

作者简介

唐铭杰(1968-),研究方向:公共图书馆管理、信息检索与服务。E-mail:mjtang@bslib.org

Pushing the Popularity and Sharing of the Knowledge and Information Centered on the Users – With Remote Service System of Baoshan District Library as a Case

Tang Mingjie / Baoshan District Library, Shanghai, 200940

Abstract: As the human society goes into the digital times, the service environment of public libraries has changed profoundly. For coping with this kind of challenge, this paper, illustrated by the case of remote service system of Baoshan district Library, represents the service principle centered on the users, pushing the popularity and sharing of the knowledge and information through the model of combination of knowledge platform and information technology.

Keywords: Information sharing, Remote service, Digital library