

移动图书馆发展现状 (2012)*

□ 李恺 译 / 首都图书馆 北京 100022

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2012.03.009

图书馆使用者拥抱了移动设备, 图书馆便需要提供新的服务。本文介绍了移动图书馆服务的现状, 以及图书馆需要做什么, 才能让自己在这个领域中活下来。

移动图书馆在2012年的状况如何? 现在距离图书馆杂志 (*Library Journal*, LJ) 的2010年移动图书馆调查^①已经过去两年了。在这两年里, 移动设备——比如说智能手机、电子书阅读器以及平板电脑——已经成为了主流, 移动图书馆的领域也被极大地拓展了。图书馆员、技术人员以及信息工作者正在学习和体验移动技术, 并且从同行、合作者和跨行业的专家那里探索和采用最佳的实践。

突然, 每个人都知道了如何满足人们对移动信息的不断改变的需求。通过营销、包装以及许可证来传送、参与、并且整合现有的服务与实践, 我们在不断的训练中成为专家。

早期的创新者正在汇集和共享他们从体验中学习到的知识, 评估每个图书馆独特的运营环境和社区中的变量。相应地, 预算、发展重点、技能和认知仍然是我们当前的挑战。幸运的是, 许多图书馆都在设计移动战略的过程中克服了这些挑战。

1 图书馆的移动化

在2010年LJ进行的移动图书馆调查中, 有44%的大学图书馆和34%的公共图书馆说“它们提供了某种类型的移动服务”, 而大概有40%的图书馆计划在不远的

将来提供移动服务。当图书馆开始重新设想其虚拟的公共服务, 来满足当下移动用户的需求之时, 短信参考咨询服务和通知、移动图书馆网站以及“移动友好”的在线目录在功能的列表上名列前茅。大学和专业图书馆报告说, 它们有兴趣改进人们使用移动设备对数据库、电子书以及图书馆信息和帮助内容的获取。

自上次调查以来, 有越来越多的图书馆进入了移动领域, 勇往直前的图书馆员也持续地扩展着移动创新的边界。他们开发了自定义的移动网站和应用、增强现实的导航以及馆藏地理位置的呈现、通过QR码实现的按需信息和自助服务的功能、电子书和设备的流通, 以及扩展的社会媒体的功能。他们也增加了与Facebook、Twitter、Foursquare、Tumblr和其他已经实现移动化的社会媒体的互动性。

许多图书馆也正在“从移动的角度思考”研究指南、数据库、电子资源、数字馆藏以及内容等方面的问题——这些内容要么是由出版商、厂商和内容提供者所管理的, 要么是图书馆从它们那里买到的。移动网络平台, 比如EBSCO、JSTOR以及LibGuides, 让图书馆扩展用户对于内容的获取变得前所未有的容易, 简单地从图书馆移动网站链接出去就可以做到。

移动图书馆服务的合作者在2011年更进一步, 其产品的开发和改进为移动用户增加了价值: Boopsie的新

* 本文已征得翻译许可, 原文地址: <http://www.thedigitalshift.com/2012/02/mobile/the-state-of-mobile-in-libraries-2012/>。(c)2012. Library Journals, LLC.

^① 参见: http://www.libraryjournal.com/lj/jprintcurrentissue/886987-403/gone_mobile_mobile_libraries_survey.html.csp

产品包括对于OverDrive电子书的即时访问、BookLook Mobile条码扫描和图书状态搜索,以及BookCheck移动自助借阅。Mosio最近推出了Mobile PRM这个产品,扩展了其著名的Text a Librarian平台,以支持“用户关系管理”:图书馆员可以实时地、在最初的参考咨询问题之外与图书馆用户进行短信互动^②。

移动技术正在催生人们对于自助服务和响应通讯(responsive communication)的需求。移动工具和平台让用户能够成为自我主导的图书馆用户,并且能让他们快速地找到图书馆员。普氏研究中心(Pew Research Center)在2011年9月发布的“美国人和短信”的研究报告说:“重度的短信用户更有可能偏好使用短信进行对话(55%)。”^③移动设备支持了用户随时的自助服务的信息需求,而且这也是一个重要的线索,让图书馆员了解用户对于回应或者沟通的喜好。

诚然,新一波熟悉移动的用户来到了图书馆:不只是发短信的人,还包括热衷于电子书阅读器、智能手机和平板电脑的用户。我们的移动词典正在以让人惊诧的速度变厚。我们会说到苹果的iPhone、iPad和iPod Touch、亚马逊的Kindle、巴诺的Nooks、Sony Readers、Android、短信、彩信、GPS、地理位置服务、QR码,还有很多很多。我们现在有新的应用、平台、操作系统、编程语言、增强现实应用以及社交网络,更不要说触屏、在线支付系统、签到、用户驱动的功能、API以及整合的移动-社交解决方案。我们谨慎地思考可用性、分析、沟通战略以及营销方案——所有这些都是专门为移动环境设计的。

如果你觉得无所适从,那么你也并不孤独。从第一代iPhone和Kindle发布之后的这五年里,这两个设备都已经发展到了第五代。除了不断增加的功能、越来越低的价格、日渐变快的网络、更便宜的订阅月租和用户越来越大的所有权之外,剩下的改进就是电子书、电子书、电子书。这是一个没有终点的长跑比赛。

2 电子书革命

2011年是电子书重要的一年——无比重要,而且有无数问题围绕在电子书周围,因而关于移动图书馆服务的讨论要么关注电子阅读,要么关注“其他一切关于

移动的事情”。但是,必须指出的是,公众对于移动设备的热情——包括电子书阅读器以及智能手机、平板电脑上的电子阅读app——点燃了人们对于电子书的兴趣。别搞错了:移动设备正在革图书馆服务的命。

2011年春天,HarperCollins制定了图书馆电子书只能借阅26次的政策^④,它所引发的纠纷让图书馆员同仇敌忾。于是,图书馆的支持者开始宣扬有利于图书馆的许可证制度,以便更好地支持图书馆用户的利益,保证公平使用的条款。当电子书的争论继续进行,企鹅公司(Penguin)在今年年底宣布它们新出版的电子书不再对图书馆开放^⑤。与此同时,亚马逊——电子书消费市场的领头羊——在去年5月宣布,电子书的销售额第一次超过了印刷书,这表明了读者有兴趣在手持阅读器上搜索、获取以及阅读电子书。(虽然在总体的图书市场中,电子书仍然只占据了一小部分的份额。)

继而,亚马逊在2011年9月宣布通过OverDrive向图书馆提供Kindle电子书的借阅^⑥。然后它又在11月向Amazon高级会员服务的订阅者推出了自己的借阅图书馆。电子书借阅在图书馆炙手可热。

如果图书馆不提供各种类型的移动服务,那么它们对于更加熟悉技术的用户来说,也就等于是看不见的。整合的移动平台能够让个人搜索为移动进行了优化的图书馆目录、联系图书馆员、获得信息、获取用户的账号信息、预约图书、并且直接在他们使用的设备上下载并且阅读图书馆电子书,图书馆要想在移动的领域保持竞争力,这种平台至关重要。

而且,这种服务也让图书馆获得机会,从其社区中收集重要的反馈——这个时间点对于那些宣传平等的获取数字信息的人来说恰逢其时。现在争论不休的防止网络盗版法案(Stop Online Piracy Act, SOPA)和保护IP法案(Protect IP Act, PIPA)正在国会中讨论,因此让对技术和移动感兴趣的社区成员帮助图书馆获得提供电子书、电子资源、数字内容、移动获取和不受干预的网络的权利,这也是很重要的。

3 障碍和机会

2010年的移动图书馆调查发现,39%的被调查图书馆没有进行移动图书馆服务和/或没有这样的打算。

^② 参见: <http://www.thedigitalsift.com/2011/12/mobile/library-texting-service-rolls-out-alerts-and-announcements/>

^③ 参见: <http://pewinternet.org/Reports/2011/Cell-Phone-Texting-2011.aspx>

^④ 参见: http://www.libraryjournal.com/lj/home/889452-264/harpercollins_puts_26_loan_cap.html.csp

^⑤ 企鹅公司最近宣布,不再对图书馆出售电子书。参见: <http://www.publishersweekly.com/pw/by-topic/digital/content-and-e-books/article/50579-penguin-severs-ties-with-overdrive.html>

^⑥ 参见: http://www.libraryjournal.com/lj/home/892118-264/amazon_and_overdrive_roll_out.html.csp

这个结果指向了移动图书馆的四个障碍：有限的预算、其他的优先事项、过分劳累的图书馆技术人员和/或图书馆技能的不足，并且，对移动服务的总体认知度不足（这通常是因为，人们认为现有的方法已经足够有效）。当然，这些障碍很有挑战性，但并非是不可超越的。

在去年，加利福尼亚州立大学长滩分校（California State University-Long Beach）的信息素质和外展服务主管Tiffini Travis在她的博客中介绍了她没有花费一分钱，开发了图书馆移动服务的经验^⑦。Travis使用了LibGuides和WordPress，这两个服务都有移动化的平台，以便提供“人们需要的指导材料的增强的获取，这超出了学生在使用图书馆一般的情况下所需要的材料”。

针对图书馆员的技术培训和技能开发必须成为规划的一部分，这不仅是为了消除馆员的倦怠和对于技术项目的疏远情绪，也是为了保证有足够的后备力量、技术支持和接班人的计划。虚拟会议和网络会议，比如手持图书馆员网络会议（Handheld Librarian Online Conference）以及LJ创新和技术网络峰会（LJ innovation and technology online summits）为本地图书馆员的职业发展提供了方便的机会，能够成为协作学习的一个起点，它跨越多个图书馆，并且成本很低。

管理者还应当考虑，移动图书馆服务如何与图书馆的战略计划相契合。讨论组能够让图书馆员针对图书馆的目标提出小型项目。你需要移动领域发展重点的帮助？找咨询公司，对你的图书馆进行一个移动服务的评估吧，这样就能发现图书馆短期和长期的可能性。

移动的推行应当是根据图书馆、预算、人员和社区等各种情况而定的，并且应该在获得足够的有用性信息之后，进行重新的评估。最新和最有探索精神的创新固然吸引人们的注意力，但即便是一个简单的移动图书馆网站或者是短信参考咨询服务，也足以很好地满足图书馆用户当下的需求。

4 2012年的移动图书馆

在2012年，我期待当前的移动图书馆服务会继续成熟。移动网站将会被继续优化，内容继续增加，会出现更多的“移动友好”的平台，而且人们会更加细致地检验移动资源的有用性。人们会把当前的功能和服务进行整合，比如移动支付系统（Square、Google Wallet）、

签到以及游戏化（Foursquare、GetGlue，QR码、以及Social SnapTags）、社会分享和内容管理（Path、Tumblr、Instagram、PicPlz）、基于地点的馆藏，以及增强现实的导航（Scan Jose）将会展现更加让人激动的机会。

电子书和数字内容的讨论将会日趋复杂，而图书馆的支持者将会一起构建集体知识，并且在未来寻求和出版商谈判，获得足够好的权利和许可证政策。而且，有更多的图书馆将会购买电子书、流通电子书阅读器、iPod Touch以及平板电脑，并且为对自己的设备寻求帮助和指导的用户提供指南和外展服务。

技术发展，比如复杂的触屏界面、下一代的平台、用户自助服务机，以及互动性的通讯服务，与不断发展的用户需求一道，将会继续推动移动图书馆创新的发展，并且鼓励人们用更新的观点来创造性地传递图书馆的服务。

在2012年，我希望我们能够发现整合移动服务机会、克服挑战、激励你的移动图书馆社区，并且让它们参与进来。是时候加入移动图书馆的大潮了！

5 应用：图书馆用户想要什么（作者：David Rapp）

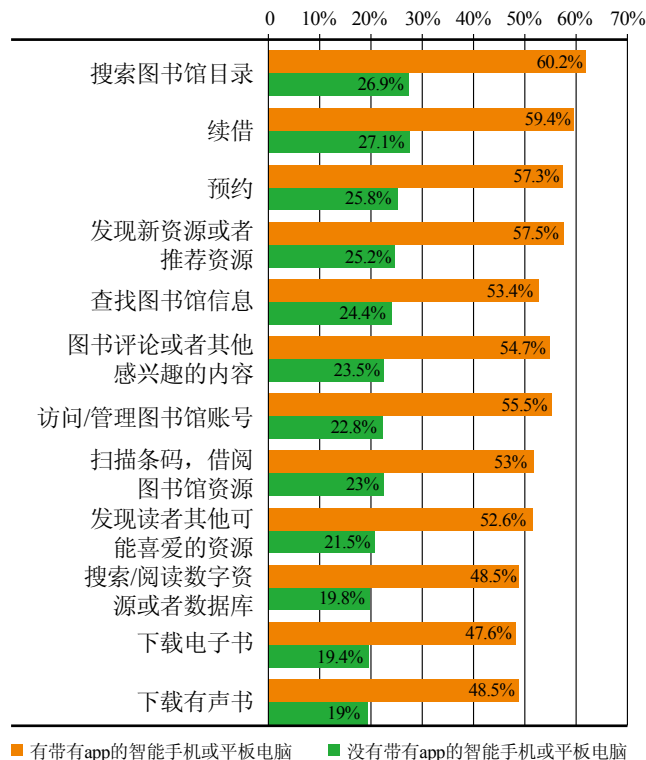


图1 图书馆用户的需求

^⑦ 参见：<http://tiffiniane.wordpress.com/2011/01/22/8/>

当图书馆检视其移动战略,它们花不了多少时间就会意识到移动应用无所不在。使用智能手机和平板电脑的用户每天都在用应用来完成大量任务了。当前图书馆界也有很多的应用,从整合图书馆系统——比如SirsiDynix的BookMyne或者Auto-Graphics的iLib2Go——到Boopsie的个性化应用,到Gale的AccessMyLibrary,再到大学图书馆员创建的增强现实的应用。但是读者想要图书馆应用做什么呢?

在LJ最新的“用户档案”报告《移动设备、移动内容和图书馆应用》(将于1月出版)中,LJ向读者提出了许多问题,关于他们如何在图书馆中使用移动技术。比如说,LJ询问2000多名读者——他们有些人有移动设

备,有些人没有——他们最希望在图书馆应用中看到什么服务。

如图1所示,有使用应用经验的读者对于应用的功能有着更高的期望,尽管两组读者都把目录检索和资源续借放在列表的最前面。但是,调查的其他结果则仍让人大跌眼镜:超过一半的使用应用的读者想要图书馆根据他们使用过的资源,进行资源推荐——这和亚马逊这样的网络零售商所提供的功能相似。而且让人奇怪的,想要在设备上下载有声书的读者比想要下载电子书的读者还要略多一些。

调查结果表明,读者对于移动应用期望甚高——图书馆的移动战略应当跟上这个速度。

译者简介:李恺(1985-),首都图书馆助理馆员。E-mail:islanderee@gmail.com

(收稿日期:2012-02-12)