

高校图书馆嵌入式服务研究*

陆俊

(湖南第一师范学院图书馆, 长沙 410205)

摘要: 作为一种服务理念, 嵌入式服务在图书馆界得到广泛关注, 近年来, 国内图书馆嵌入式服务研究主要围绕嵌入式服务环境、嵌入式服务模式、嵌入式馆员、国内外图书馆嵌入式服务实践等方面的内容展开, 通过梳理该主题的研究脉络发现, 国内高校图书馆嵌入式服务相关研究存在以下不足: 已有的研究侧重于嵌入式服务模式、嵌入式服务实践、信息技术的应用等微观层面的应用性研究, 而未从宏观层面结合图书馆的建设与发展, 对嵌入式服务进行深入系统的理论研究和探讨; 实证研究明显不足, 尤其欠缺嵌入式服务对图书馆整体发展的影响以及绩效评估等方面的科学实验和数据分析; 对国外嵌入式服务的研究和借鉴不足。图书馆应进一步加强该领域的理论与实践研究, 更好地为用户提供全方位的知识服务。

关键词: 高校图书馆; 嵌入式馆员; 嵌入式服务

中图分类号: G252

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2015.05.009

从1998年清华大学图书馆在国内首先建立学科馆员制度至今, 学科化服务得到了长足发展, 目前已经成为图书馆最为重要的服务模式。近年来, 学科化服务进一步深入发展, “嵌入式服务”已逐渐成为重要研究方向。2004年, Kearley、Phillips两位学者在图书馆领域, 首先提出了“嵌入式馆员”概念^[1], 用以描述高校从事课程辅导的图书馆馆员。在此之后, 嵌入式服务就在图书馆服务中逐步开展起来。随着信息化程度的日益加深, 人们获取信息的方式趋于网络化和数字化, 走出图书馆, 嵌入用户环境, 为用户提供个性化、多样化的信息服务正成为高校图书馆学科化服务的发展方向。目前, 国内对于图书馆嵌入式服务的研究和实践主要包括馆员定位、服务本质、服务模式、嵌入环境、国外经验等方面, 内容彼此之间有较多重叠。为了厘清目前国内嵌入式服务的研究现状, 分析其中的细微差别和不足, 把握发展方向, 有必要对国内图书馆嵌入式服务的研究进行梳理, 掌握该主题的研究脉络, 突破创新, 为

图书馆学科化服务的深入发展提供帮助。

1 国外图书馆嵌入式服务实践

美国大学图书馆是嵌入式服务的先行者, 其成功做法已成为图书馆界借鉴和学习的方向。以中佛罗里达大学、卡佩拉大学和贝勒大学为代表的部分美国高校图书馆为在线学习的学生提供三种嵌入式馆员服务: 基于在线课堂的辅助教学服务、基于在线课堂的借阅服务、基于社交网站的课后引导服务, 并且从前期需求调研、管理层支持、宣传、互信关系的建立以及开放交流与反馈等五个方面充分对嵌入式服务进行规划行业评估, 取得了积极的成果^[2]。美国高校图书馆还开展了一批具有先导性的嵌入式服务项目: 嵌入式图书馆员项目、个人图书馆员项目以及嵌入式信息专员项目等, 通过这些项目的实施, 归纳出嵌入式学科服务成功的因素主要包括: 组织架构的方式、馆员融合进用户研究工

* 本研究得到2015年度湖南省档案局科技项目“大数据时代图书馆与档案馆信息资源共享比较研究”(编号: 2015-H-03)和2013年度湖南第一师范学院科研项目“高校图书馆学科馆员制度研究”(编号: XYS13S09)资助。

作的形式、馆员自身所具备的能力^[3]。

2 嵌入式服务环境研究

嵌入式服务的产生、发展与信息环境的变化密不可分,当前图书馆服务面临泛在知识环境以及用户个人信息环境变化带来的双重挑战。因此,环境对于嵌入式服务的影响研究成为国内学者们研究重点之一。泛在环境对嵌入式服务的影响主要分为两个方面:强调图书馆服务在泛在知识环境下的特点:图书馆服务实现泛在化、知识的交流共享更为便捷、图书馆服务更加智能化,以及对图书馆的网络环境、资源构成、服务能力等提出新的要求^[4];强调泛在环境下的嵌入式学科服务要以用户为中心,通过融入用户的工作、学习、生活空间,提供个性化服务,使用户处于图书馆服务无处不在、无时不有的环境当中^[5]。在用户个人信息环境研究方面,则主要聚焦于用户个人信息环境的变化对学科服务的发展有较大影响:目前学科用户个人信息环境呈现信息资源数字化、多样化,信息交流渠道去中心化,信息需求专业化、多样化,信息行为自主化、现场化的新特点,要求图书馆提供嵌入用户信息环境和信息过程的服务,提供集成的一站式服务,提供互动的个性化服务^[6]。

3 嵌入式服务的模式研究

嵌入式服务的实现方式多种多样,但康小丽将嵌入式服务的本质归结为一种主动推送式服务模式,馆员融入用户群体,以信息服务的专业特长,与用户共同完成特定的工作目标或任务,这一服务模式不受时间地点的限制,完全站在用户的角度,以用户的个性化需求为出发点,提供实时随地全方位服务,并且这一服务可以是虚拟化的,用户与馆员通过网络就可实现沟通和服务^[7]。李文文从实现方式上,将我国图书馆嵌入式服务分为四种基本模式,即基于手机的嵌入式服务模式、RSS服务模式、社区网站服务模式和“e划通”服务模式^[8]。谭丹丹则根据服务切入的重点不同,将嵌入式服务划分为两种基本模式:资源主导型和服务主导型。资源主导型模式在于提高馆藏及互联网中不同类型的学科信息资源的集成度和利用率,而服务主导型是嵌入式馆员结合用户需求,利用各种信息资源和信息工具为用户提供各类知识服务,两种模式相互关联、相辅相

成^[9]。而刘颖则从社会网络的新角度提出嵌入式学科服务的创新模式,论述了物理空间的嵌入、数字空间的嵌入、社会关系的嵌入和组织结构的嵌入4种模式以及它们之间的关系^[10]。并且刘颖还指出要使学科服务真正嵌入用户环境,需要建立与用户需求的关联,并使之在用户环境中显性化,建立信源(学科信息资源体系)一信道(学科信息交流通道)一信宿(学科用户关系管理)的畅通渠道,使图书馆的学科资源和学科服务真正成为用户个人信息环境中的重要部分^[6]。从技术实现上来看,图书馆工具条的应用以及嵌入Web等是嵌入服务的重要方式,陈建文按照创建和维护方式划分,认为图书馆工具条包括在线定制型和软件创建型两种类型,其功能包括书目搜索、链接图书馆、数字资源导航、信息通报、在线咨询、个人工具等等^[11]。王建涛指出比嵌入桌面模式应用范围更广的是嵌入Web的嵌入式信息服务,其中基于JS(JavaScript)的嵌入式信息服务可根据需要随时、多形式、低成本、高效率、无缝融合地嵌入万维网中的用户信息环境提供服务^[12]。

4 嵌入式馆员研究

作为嵌入式服务中最关键因素之一的嵌入式馆员研究主要集中在对嵌入式馆员的内涵、与传统图书馆员的区别以及嵌入式馆员服务类型等几方面。

国内学者认为嵌入式馆员是学科馆员的高层次形式,是某学科或某课程对专业信息的需要上升到一定高度后产生的新的要求^[13]。嵌入式学科馆员在知识创新环境下,强调主动融入用户教学、科研和学习生活过程中,建立与用户的良好关系,向用户推荐、提供可用的图书馆资源,及时帮助用户解决问题,并在此过程中培养用户的信息检索技能和利用图书馆的习惯,这种融入方式既可以通过面对面的直接交流,也可以通过网络来完成^[14,15]。

国内学者们认为嵌入式学科馆员与传统学科馆员既有相似之处,也各有不同。廖敏秀就认为传统学科馆员与嵌入式馆员并非严格区分的两个概念,但两者在服务时间、服务地点、服务中心、服务深度、服务方式等方面区别较大^[16]。也有研究从服务深度、服务方式、服务内容、角色定位、专业素质要求等五个方面比较了嵌入式馆员与传统学科馆员之间的差异^[17]。

嵌入式馆员服务有多种方式,在嵌入式咨询服务、嵌入式教学服务和嵌入式科研服务等方面均可进行嵌

入式服务^[17]。国内学者还从服务环境、服务内容、服务手段三个方面讨论了泛在图书馆环境下嵌入式馆员的泛在化服务^[18]。

通过国内对于嵌入式馆员的概念、服务类型等问题研究的梳理,有助于加深对其理论的理解和认识。基于这些研究,可以认为嵌入式馆员应从服务方式角度进行定义,任何馆员都可成为嵌入式馆员,不论嵌入式馆员服务项目是实体的还是虚拟的,在泛在服务环境下,嵌入到用户个人环境,与用户是否亲密合作是嵌入式馆员最本质特征。

5 国内高校图书馆的嵌入式服务

国内嵌入式服务工作经过多年的发展,涌现出一批较为出色的图书馆,他们结合自身经验,充分发挥主观能动性,创造出各自的服务特色。武汉大学图书馆从营销管理的视角出发建立以SERVICE(S-Sincere真诚,E-Expert专业的素质,R-Rapid快速的反应,V-Value尊重用户需求,I-Interaction与用户互动,C-Cooperate多方合作,E-Easy提供简便易用的学科服务与资源)为服务理念的嵌入式服务营销体系^[19]。上海交通大学图书馆依托Pad移动学习终端、无线网络环境、各类软件技术与相关的网络平台,将学科服务嵌入课程教学过程,推出以移动学习为基础的嵌入式学科服务^[20]。

尽管国内高校图书馆的嵌入式服务工作取得了一定进步,但依然存在诸如较少嵌入到具体课程教学中、深入用户科研过程与环境不够、服务的主动性较欠缺等问题^[21]。那么,依据成功的图书馆嵌入式学科服务的实践经验,以资源建设为基石,形成具有学科特色的资源保障体系;以馆员能力为核心,培养和发掘嵌入式馆员;以细化嵌入形式为依托,探索围绕课题研究的嵌入式服务;以虚拟和实体空间并举为方针,融合促进嵌入成效^[22],对改进国内嵌入式学科服务意义重大。

6 结语

图书馆嵌入式服务已成为学术界研究的重要内容,相关研究无论在数量上还是在深度上都有显著提升,这些研究成果对嵌入式服务工作今后的发展具有重要参考价值。然而,目前国内的相关研究还存在不足:

主要侧重于嵌入式服务模式、嵌入式服务实践、信息技术的应用等微观层面的应用性研究,而诸如嵌入式服务理念的运用对图书馆整体工作、管理等方面影响的研究,行业指导性研究及构建嵌入式服务自身理论体系的研究等宏观层面的研究却较少涉及,从理论框架到技术支撑再到服务模式的建立,应从宏观层面结合图书馆的建设与发展实际,对嵌入式服务进行深入系统的理论研究和探讨。

实证研究不够,虽然已有较多文献试图证明嵌入式服务的优势和价值,如对科学研究的信息保障作用、对学生信息素养的帮助、为用户获取资源的优势等等,但总体而言,实证研究尚停留在理论探索阶段,缺乏科学且严密的考证,尤其欠缺嵌入式服务对图书馆整体发展的影响以及绩效评估等方面的科学验证和数据分析。这类研究往往需要对馆员和用户进行大规模范围内的调查和分析,同时借助其他学科的研究方法,才能得出可靠的结论或可复制的模型。

对国外嵌入式服务的研究和借鉴不足,国内的研究仅停留在介绍他国成功经验的层面上,亟需通过对国内外图书馆嵌入式服务的比较研究,探索嵌入式服务的目标规划与方法设计,深入探讨实现嵌入式服务所涉及信息活动的各个环节,并从整体上提出开展嵌入式服务工作的对策主张,总结出整套嵌入式服务的理论、模式和方法,进而指导并实现图书馆的服务创新。

参考文献

- [1] Kearley J, Phillips L. Embedding Library Reference Services in Online Courses[J]. Internet Reference Services Quarterly, 2004(9):65-76.
- [2] 肖永英, 张森. 美国高校在线课程嵌入式馆员服务案例分析[J]. 图书馆杂志, 2013(9):88-93.
- [3] 李金芳. 美国高校图书馆嵌入式学科服务的典型案例研究[J]. 图书馆杂志, 2012(11):73-77.
- [4] 施燕斌, 敬丹榕. 嵌入式学科服务:泛在知识环境下学科服务创新的新高地[J]. 图书馆, 2013(6):118-119.
- [5] 谢守美, 赵文军. 嵌入式学科服务:泛在知识环境下学科服务发展的新方向[J]. 图书馆理论与实践, 2012(10):17-20.
- [6] 刘颖, 项英. 个人信息环境与嵌入式学科服务[J]. 情报杂志, 2010(5):188-191.
- [7] 康小丽. 嵌入式馆员服务模式面临的挑战及对策[J]. 新世纪图书馆, 2012(5):88-90.

- [8] 李文文,陈雅.图书馆嵌入式服务模式研究[J].大学图书馆学报,2011(1):90-92.
- [9] 谭丹丹,刘金涛.对学科化服务背景下嵌入式图书馆服务的思考:定位、关键步骤及挑战[J].图书馆杂志,2012(2):51-55.
- [10] 刘颖.嵌入式学科服务创新模式研究——基于嵌入性理论的思考[J].图书情报工作,2012(1):18-22,59.
- [11] 陈建文.嵌入式图书馆服务——图书馆工具条[J].图书学研究,2009(11):61-63,24.
- [12] 王建涛,董珍时.基于JS的嵌入式信息服务应用研究[J].江西图书馆学刊,2011(5):81-84.
- [13] 谢群,潘宏.浅谈嵌入式学科馆员建设[J].图书馆学研究(应用版),2010(4):91-92,90.
- [14] 司莉,邢文明.我国高校图书馆嵌入式服务的策略选择[J].图书情报知识,2012(4):46-52,63.
- [15] 胡银霞,赵伯兴.浅议国内嵌入式馆员服务发展面临的挑战[J].图书馆,2013(2):64-66.
- [16] 廖敏秀,蒋知义.嵌入式馆员——高校学科馆员发展的新方向[J].图书馆学研究,2008(12):6-8.
- [17] 何建芳.关于图书馆学科化服务——“嵌入式馆员”服务模式的思考[J].图书馆理论与实践,2010(11):4-6.
- [18] 韩丽.泛在图书馆环境下嵌入式馆员的泛在化服务[J].图书情报工作,2010(1):71-74.
- [19] 张翔.基于SERVICE的嵌入式学科服务营销——武汉大学图书馆学科服务探索[J].大学图书馆学报,2011(5):73-76.
- [20] 黄琴玲,郭晶,高协,李丽,余晓蔚.移动学习与嵌入式学科服务深度融合的创新实践与特色——以上海交通大学图书馆为例[J].图书情报工作,2014(1):79-83,58.
- [21] 司莉,邢文明.我国高校图书馆嵌入式服务的策略选择[J].图书情报知识,2012(4):46-52,63.
- [22] 宋海艳,郭晶,潘卫.面向科研团队的嵌入式学科服务实践探索[J].图书情报工作,2012(1):27-30,148.

作者简介

陆俊,女,1983年生,硕士,流通部馆员。

A Literature Review on Embedded Services of University Library

LU Jun

(Hunan First Normal University, Changsha 410205, China)

Abstract: As a new serve concept, embedded service has received a lot of publicity in the field of libraries. In recent years, the research on embedded service has mainly focused on the environment and patterns of embedded service, embedded librarian, and the embedded service application of library both at home and abroad. Analyzing the procedure of the subject could find that, the related research about embedded services has following deficiencies: the existing conclusion has focus on applied research at a micro level, such as embedded service patterns, the practices of embedded services, the application of information technologies, and few researches have further discussed the theoretical research of the embedded services which combined with the construction and development of library at a macro level; the empirical study is obvious lower, especially lacks the scientific experiments and data analysis about the impact of embedded services on the whole development of librarianship and performance appraisal etc.; the research and the reference of embedded services in foreign countries are deficiency. Therefore, library should pay more attention to the theory and practice of embedded service, aiming at providing the users with the overall knowledge service for their scientific research.

Keywords: University Library; Embedded Librarian; Embedded Service

(收稿日期: 2015-05-04; 编辑: 王立学)