

历史文献资源创新知识服务研究^{*}

——以新加坡国家图书馆委员会Curiosity平台为例

李晓珊

(北京工商大学传媒与设计学院, 北京 100037)

摘要: 历史文献资源是图书馆馆藏资源的重要组成部分, 针对其展开的挖掘、开发、利用一直以来都是图书馆知识服务的领域之一。诸多图书馆在数字图书馆建设时期积累了丰富的数字化历史文献资源。步入智慧图书馆时代, 这些资源亟待衍生出更多精彩的落地服务项目。本文围绕新加坡国家图书馆委员会Curiosity平台的具体服务内容, 针对其知识服务的创新点展开研究, 在此基础上提炼对我国图书馆在扩展知识服务创新途径、拓宽利益相关者版图、增进平台终端细节等方面的启示。

关键词: 历史文献资源; Curiosity; 图书馆; 知识服务

中图分类号: G250.73 **DOI:** 10.3772/j.issn.1673-2286.2023.01.005

引文格式: 李晓珊. 历史文献资源创新知识服务研究——以新加坡国家图书馆委员会Curiosity平台为例[J]. 数字图书馆论坛, 2023 (1) : 34-42.

图书馆是人类文化保存与承载的平台。充分利用图书馆收藏的历史文献资源为公众提供更好的知识服务, 是图书馆的重要使命之一。随着数字技术与图书馆服务的融合, 越来越多的图书馆针对历史文献资源进行开发、利用和再设计。在数字图书馆的构建阶段, 各种开发主要围绕历史文献资源的数字化建设进行, 如美国国会图书馆主导的“美国记忆”工程 (American Memory Project) 和日本亚太非物质文化遗产数据库 (Asia-Pacific Database on Intangible Cultural Heritage)^[1], 以及我国文化部联合财政部组织实施的“全国文化信息资源共享工程”^[2]等, 主要做法是将馆藏文献、手稿、照片、影音资料等藏品进行数字化处理, 建设人文历史资源、文化遗产数据库, 主要目的在于对各类资源的保护与传承。时至今日, 各国步入智慧图书馆建设时期, 在移动互联网、云计算、沉浸式系统、数字孪生等各类技术的辅助下, 图书馆的历史文献资源正从保护期上升至应用期, 即充分利用该时期的

各类数据库、数字化文献资源, 与信息技术结合, 辅以移动终端应用, 发展更多的创新型知识服务^[3]。例如, 国家图书馆的“百年国图藏书票”、首都图书馆的《全四库》影像版古籍阅览服务、美国洛杉矶公共图书馆的“记忆实验室”服务^[4]均为发挥技术优势、整合线上线下资源的历史文献资源“活化”运用范本。可以说, 当前阶段的馆藏资源正在与读者的生活发生着紧密的联系, 而且加入了更多的互动与共创, 从而衍生出更多创新知识服务的可能性。

Curiosity平台是新加坡国家图书馆委员会 (National Library Board, NLB) 在智慧图书馆建设发力期推出的历史文献资源再设计平台。该平台利用互联网交互技术和数字可视化技术, 整合多方资源, 围绕新加坡的历史、地理、人文演变, 将线上与线下相结合, 展开创新知识服务, 吸引更多用户使用馆藏资源, 深入了解新加坡人文、历史与地理知识。Curiosity平台的标识出现在新加坡一些知名的文化场所, 正在被更多用户所熟知。

收稿日期: 2022-12-07

^{*} 本研究得到国家社会科学基金一般项目“智慧图书馆全流程服务设计研究” (编号: 19BTQ029) 资助。

本文围绕该平台知识服务创新点进行研究,并在此基础上提出其对我国图书馆充分利用历史文献资源展开创新知识服务的启示。

1 Curiosity平台简介

NLB成立于1995年,以“改造新加坡公共图书馆”作为发展目标,2012年接手管理了新加坡国家档案馆。“图书馆和档案馆蓝图2025”(Libraries and Archives Blueprint 2025, LAB25)是NLB推出的一项5年计划,Curiosity平台便是LAB25的项目内容之一。

Curiosity平台由“故事地图”“新加坡可视化”“活动”3个内容模块和“研究资源”“关于我们”2个基本信息模块组成^[5]。“故事地图”下设“中心区”“历史街区”“心脏地带”“蓝色和绿色”4类地域版块,以26个典型地区、30个地图资源为线索,用户通过点击地标位置点查看此地历史地理知识、相关文献资源简介,或者直接翻页查找更多内容,还可通过超链接跳转至相应的数字资源库,了解线下馆藏信息。“新加坡可视化”下设“数字故事”“虚拟现实之旅”“之前和之后”3个版块,通过图文混排、VR地图、可交互对比图片3种不同的可视化方法帮助用户深入了解特定区域的历史知识。“活动”包括“邂逅新加坡”“所在所思”和“Curiosity寻宝”3个版块,包含多种新加坡历史文化线下展览与互动内容,均围绕如何引导用户在新加坡国家图书馆和新加坡国家档案馆的馆藏中了解历史和文化知识展开。

Curiosity平台不仅是一个知识资源平台,更是一个基于历史文献资源的创新知识服务平台。知识服务的概念最早提出于20世纪90年代末,最初指知识密集型服务业(Knowledge Intensive Business Services),主要目的是帮助企业提升利润和竞争力^[6]。随着时代的演变,知识服务的内涵与外延均发生了变化。广义的知识服务要求在搜寻、分析、组织知识的能力基础上,为用户提供有效的知识应用和知识创新服务^[7]。Curiosity平台的知识服务属性体现在以下三方面。第一,立足用户实际需求,对知识资源进行有效组织。Curiosity平台是以图书馆为主体,对知识进行深度提取、挖掘、整合、加工的服务平台,通过对知识多形态、多媒介的重新组织利用,形成涵盖历史、地理、人文的全景式知识传播格局,使得历史文献资源超越了研究型知识服务的局限,更适宜广大用户的使用。第二,强

调用户知识获取的自主性和自发性。Curiosity平台并非仅进行单向的知识传输,而是主张用恰当的形式吸引和激励用户主动进行知识发现,并在知识传播中通过多模态互联网技术同时满足用户浅尝辄止或深度探索两类特点迥异的知识获取需要,保证知识服务能够满足用户的个性化需求。第三,构建一个可持续运转的知识服务体系。Curiosity平台通过两种方式将“知识”与“服务”更好地组织在一起:首先将线上线下资源和服务有机整合,使平台的知识服务向立体化方向扩展;其次,充分联合社会外部力量,衍生出多样且持久的知识服务,将知识的深加工引向“共享”与“共创”的共赢模式。

2 Curiosity平台的知识服务创新点

2.1 方向创新

目前,各国图书馆立足历史文献资源而构建的数字化平台并不鲜见,但通常都是以资源为核心,按照类目、编年、核心人物、事件、重要的馆藏资料等分类,将资源陈设于网络平台,通过时间线、列表、关键词搜索等方式为读者提供知识服务。这种方式可以满足主动寻求知识或专项研究的用户群体。但对于欠缺前期知识和不感兴趣的用户来说,很难吸引其进行主动探索,应用场景通常限于学术研究。Curiosity平台的知识服务进行了方向上的创新,拓展至深度文旅发现、青少年历史地理知识科普等更为多样的应用场景,从而吸引更多的用户主动发现历史、地理、人文等知识。

Curiosity平台的知识服务在方向创新上体现在两方面。首先,以吸引更多用户主动探索为基本方向。Curiosity平台从大众视角和需求出发,将历史文献资源嵌入“新加坡故事”的叙事中,各个模块均立足“地点”传播知识信息。选择最能体现新加坡历史演变的若干区域,涵盖各类标志性建筑,兼顾人文景观和自然景观,从这些地点切入,以图片或地图为主,辅以相应的文字介绍,使得用户的整体体验类似于观光客的“探索某地”,而非研究者的“搜索知识”。对于大众用户而言,大幅提升了知识获取的愉悦性和主动性。其次,以融合线上线下为模式方向。Curiosity平台背倚NLB线下服务系统和各类物理实体资源,在提供数字化历史文献知识服务的同时,特别注重将用户引流至线下的资源和服务,这样既提高了线下资源的利用率,也是对

线上知识资源的有益补充。同时,在线下活动中通过扫码、宣传册、点位广告等方式对在线平台进行推广,从而形成线上线下知识流、信息流互通无碍的服务模式。

Curiocity平台的知识服务均紧密围绕上述两个方向展开,引导和激发大众知识获取兴趣,联结线上线下服务。在具体的平台模块设计中采用更适合大众用户的循序渐进、逐级深入的方式:“故事地图”模块是以历史宏观叙事为主,起到一种“代入”的作用,引导用户从具体的地点、地图入手,全面了解新加坡的重点区域;“新加坡可视化”模块运用多种数字可视化手段,采用历史与当代、宏观与微观结合的手法,并开始引入线下资源,吸引用户在了解知识时自然转至线下服务,如图书馆的借阅服务等,起到承上启下的作用;“活动”模块包含更加多样的线下服务,通过知识游戏直接与用户接触,重点呈现了Curiocity平台基于历史文献知识深加工的独创性成果。

2.2 内容创新

尽管当前数字化的历史文献资源已在格式、展示、信息检索等方面对原始资源进行优化,但各数据库仍存在体量庞大、资源分散、数据异构、重复加工等问题^[8],使得这些资源在知识服务的过程中并不能够完全契合用户需求。即使对于主动获取信息的用户来说,往往还需要自行完成多方查找、查证、剔除重复信息、整合汇总等知识深加工工作,更难吸引大众用户在日常场景中使用此类知识资源服务。因此,从用户需求出发,有针对性地进行知识内容创新至关重要。Curiocity通过以下3种途径进行内容创新。

2.2.1 对现有知识资源进行多种形式的创新再设计

NLB下属的新加坡国家图书馆和新加坡国家档案馆本身拥有大量历史文献资源数字化平台内容,但Curiocity并非直接通过复制和超链接合并现有资源,而是针对每一模块展开更细腻的内容设计,从整个网站各类知识信息的整合程度可以看到Curiocity平台背后的人文历史、历史地理、艺术、地图、信息技术和图书馆等多个领域专家在知识重构方面的共同努力。“故事地图”将文本、交互式地图、数码照片和其他多媒体内容整合设计,图像为主文字为辅,通过对文献资源的梳理、筛选,对每个地区的渊源、特点、地标式建筑的

核心知识内容予以呈现。“新加坡可视化”重在图文整合叙事,充分发挥互联网知识超链接和数字化可视工具的优越性,将线上线下、历史与当代的媒介信息通过“特定地点的新加坡历史演变”这一核心内容整合为一体,并将图书馆、博物馆等文旅服务自然嵌入其中。

“活动”模块将重点放在线下活动和展览中,再设计的意图更显著,呈现效果更为多元化。例如,其中“记忆的镶嵌”(a tessellation of memories)这一新媒体互动装置,是艺术家在研究旧地图、照片、书籍等馆藏资源后,选择6个在新加坡历史上因时间和社会进步而消失不见的地点,利用上述资源,并借助新媒体艺术特有的动态隐喻手法,将这些被遗忘的地方拼接在一起,在传播知识的同时引发用户对历史的反思。

2.2.2 创新的数字可视化设计

数字可视化是Curiocity平台最大的知识服务亮点,也是这一平台对于知识服务内容创新最重要的表现形式,使得繁多、枯燥的知识直观易懂,这对于知识普及大有裨益,也为某个特定方向的深入研究提供了独到视角。Curiocity平台应用的可视化呈现形式主要包括以下3种。

(1) 并列滑块。“并列滑块”是用于Curiocity平台多个模块的数字可视化手法。为了呈现特定地点的历史演变,Curiocity平台将同一地点、不同年代的两幅图片拼在一起,于左上角展示历史年代数字,右上角展示近期年代数字,在照片上设置一个可以交互拖曳的滑块,用户拖动滑块,便带动一条白色的分隔线,向左观看历史图片,向右观看当代图片(见图1),由此更直观地感知其演变历程。由于Curiocity平台的主旨是向公众呈现新加坡历史演变,因此特别适合运用类似对比的方式展现今昔的变化。



图1 Curiocity平台的“并列滑块”效果

(2) 虚拟现实。“新加坡可视化”模块中增设独立的“虚拟现实之旅”版块,将NLB的新加坡图片集项目(PictureSG)与新加坡国家档案馆图片数据库的内容按不同地点整合,辅以其他渠道资源,制作出旧街景的全景VR效果,可以沉浸式游览历史场景。如图2所示,场景中还放置了一些标记点,用户可以点击标记点来查看相应的历史图片介绍,无论是对当地信息感兴趣的用,还是从事历史地理学科研究的用户,均是颇具价值的知识服务。



图2 Curiosity平台“虚拟现实之旅”版块界面

(3) 可交互时间轴。“之前和之后”版块中设置了可交互时间轴的形式,对部分历史图片资源特别丰富的地点进行更系统的呈现。如图3所示,整个页面分为上下两部分,上端展示图片和文字介绍,下端是设计为标尺形式的时间轴,用户可拖动时间轴,观看特定时间的资料图片,在移动端也可获得良好的可适应效果。时间轴左侧提供了放大、缩小、返回按钮,用以调节单位长度,有利于用户从更宏观的角度审视这一地区的历史演变。

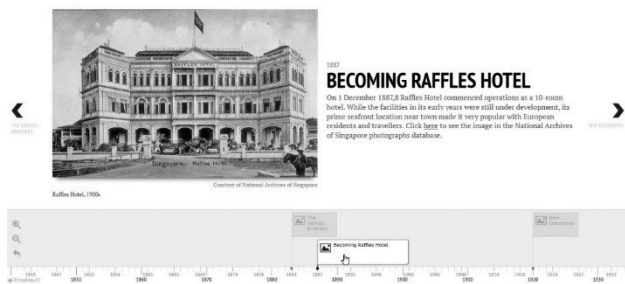


图3 Curiosity平台的可交互时间轴

2.2.3 跨平台资源内容聚合

Curiosity平台内容来源多样,并且能够按照用户需求对庞杂的知识资源进行优化与聚合。如“新加坡可

视化”模块下的“数字故事”版块围绕布拉巴萨(Bras Basah)这一地区,从早期发源、娱乐、美食、教育、生活等多个角度梳理了其发展演变脉络,其中运用到的各类历史资源及来源见表1。可以看出,Curiosity平台囊括了新加坡重要文旅部门的数字化资源内容,在此基础上纳入一些高质量的自媒体资源作为补充。

Curiosity平台聚合了现有的各类数字资源库信息,将其灵活应用于知识服务的具体场景。NLB等新加坡政府机构已建成多种历史文献资源官方数字化平台,均拥有数量可观的资源素材,为Curiosity平台的构建打下了扎实的基础。但这些资源库大多数按照类别分属不同的数字平台。此外,由于归属部门、版权、授权等因素,同一类别的资源库不止一个。从管理角度来说无可厚非,但“信息孤岛”问题依旧存在。Curiosity将这些数字平台中的多种媒介资源用“历史地理故事”这一线索串联起来,不仅每条图片资源简介都可直接跳转至原始数据资源库,而且会在一些拥有更多背景知识的环节增加额外的表述激励用户主动发现,并插入相应的资源库超链接,为用户获取知识提供简洁方案,同时也提升了这些资源数据库的利用率。

2.3 利益相关者拓展创新

在图书馆知识服务体系构建中,确立与寻找利益相关者(stakeholder)是重要的前提环节之一。利益相关者源自经济学领域,后被广泛应用于服务设计与实践,按照与服务联系的紧密程度划分为核心利益相关者、直接利益相关者和间接利益相关者。发展更多的利益相关者,通过决策共享、委托服务等合作方式促使其由被动合作转为主动合作,是公共图书馆知识服务可持续发展的的重要途径。围绕核心内容与用户需求,紧扣历史文献资源这一关键词拓展出更多的利益相关者,并与其构筑成为紧密的利益共同体,是Curiosity平台知识服务的创新之处,也是该平台能够在知识服务的方向和内容上进行创新的先决条件。

Curiosity平台聚集了一批与图书馆服务看似关联不大的社会新兴力量,将其拓展为直接利益相关者,直至发展成为整个知识服务平台的亮点。Curiosity平台已拥有NLB直属的新加坡国家图书馆、新加坡国家档案馆两个直接利益相关者,二者累积的历史文献数字资源已经能够通过整合设计形成较为精彩的知识内容服务。但是,如果要吸引更多年轻用户及非图书馆读者

表1 “数字故事”版块总体资源概况

资 源	来 源	数 量
馆藏老照片	新加坡国家档案馆、新加坡国家图书馆管理局、新加坡国家博物馆、新加坡国家文物局、个人收藏家	74幅
21世纪拍摄图片	自媒体图像网站	12幅
报摘	《海峡时报》网站、新加坡国家图书馆委员会数字化报纸平台	10篇
历史文献书摘	新加坡国家图书馆管理局	9篇
口述历史	新加坡国家档案馆、新加坡通信与信息部	8条
历史文献插图	新加坡国家图书馆管理局	5幅
馆藏明信片	新加坡国家博物馆、新加坡国家文物局	5幅
Bras Basah老地图 (1822—1890年)	新加坡国家档案馆	4幅
自媒体影像	自媒体视频网站	4条
海报	新加坡国家遗产委员会、新加坡国家博物馆、新加坡国家文物局	2幅
数字视频出版商影像	自媒体视频网站官方频道	2条
绘画作品	新加坡国家博物馆、新加坡国家文物局	1幅
相关资讯	资讯百科网站	1篇
国家文物局影像	自媒体视频网站官方频道	1部
国家博物馆影像	自媒体视频网站官方频道	1部
自媒体博客	自媒体博客网站	1篇
美食资讯	新加坡旅游局	1条

的用户群体参与其中,促使其主动了解新加坡历史与人文,就必须吸纳更多社会角色加入。直接利益相关者即为与服务主体发生直接联系和交易的人或组织^[9]。结合这一定义审视Curiosity服务,发现其中拓展的直接利益相关者可以分为两大类。①参与知识创新、创造的个人和组织,如“活动”模块中进行展览创作的体验设计工作室、数字咨询公司、独立交互设计师、媒体艺术家

等。NLB特意挑选了新媒体艺术群体利用馆藏资源完成命题创作,如表2所示,最终呈现的每个作品都使用了数字技术或加入了创新交互元素,将知识服务与智慧技术融合,满足年轻用户对于知识服务灵活多样的需求。对于创作者来说,也可以获得作品展示、官网推介的机会,同样具有吸引力。上述每个展览在Curiosity平台均附有作品说明,陈述了创作者利用馆藏资源、结

表2 “所在所思”版块线下展览详情^[10]

展览名称	内 容	展出形式	合作方	举办地点
《在城市安可》	利用新媒体手法展示出新加坡娱乐界历史上的经典公司标志演变	互动装置	The Merry Men Works体验工作室	新加坡国家图书馆
《通灵电影2065》	提取新加坡电影黄金时期的作品音频样本为灵感,畅想未来电影的呈现方式	沉浸式视听装置	Space objekt 设计工作室	新加坡国家图书馆
《河流相连》	通过收集新加坡河流沿岸桥梁的档案和3D扫描图像,以互动和体验的形式叙事,同时为观众提供熟悉但遥远的景点的新视角	沉浸式媒体装置	媒体艺术家王建鹏	亚洲文明博物馆
《记忆的镶嵌》	将新加坡历史中被遗忘的地方拼凑起来,再现那些在演变过程中消失的空间	新媒体影像装置	Tribal-worldwide 数字咨询公司	Play Den Festival House
《伦巴》	灵感来自一项名为kolek lumba的小型帆船海上运动,是新加坡19世纪至20世纪初在市民区举行的新年帆船赛的活动之一	互动灯光装置	交互设计师 Alina Ling	伊丽莎白女王步道

合具体地标进行新媒体作品的设计过程,而且在说明中详细列出了参考资源或灵感来源,以超链接方式引向相应的数字资源库或图书馆书籍借阅页面,不仅更好地诠释了作品内涵、传播了知识,还提供了更自然和直接的阅读推广服务。②商业展览机构和商业购物场所。Curiocity平台选择与商业机构、景点等共同举办展览,使知识服务更贴近城市生活,吸引更多用户关注和了解新加坡历史与人文。

此外,Curiocity平台还吸纳了新加坡文旅部门、私人收藏家、文化旅游博主作为间接利益相关者,使平台知识内容更加充实、多样、可靠,同时延伸了知识服务的边界。

2.4 体验创新

直面用户需求与使用情境是数智时代知识服务的典型特征。用户直接通过平台、产品使用服务,用户体验在整个过程中至关重要。设计不佳的体验会影响用户对知识内容的感知与获取,继而影响知识服务的进程和质量。用户体验,即“用户在接触一个产品(服务)的过程中建立起来的一种纯主观的心理感受”^[11],美国体验设计专家Garrett^[12]提出用户体验的五层模型,该模型包括表现层、框架层、结构层、范围层、战略层,从用户的角度出发,对应“能不能用”“有什么用”“用起来如何”3个基本问题。一个知识服务平台要解决这个问题,需要在方向、内容与交互体验方面同时着力。图书馆知识服务平台必须以用户为导向,提高用户服务水平,满足用户个性化的需求^[13]。Curiocity平台通过在交互体验上的创新增进知识服务的效能。

Curiocity平台的知识服务主要通过网站界面(包括移动端自适应界面)来完成,这个过程借助人机交互技术实现,其创新点主要体现在细节交互设计上,即通过对界面版式、交互方式上的精心设计,使得整个平台的知识服务体验更加细腻。例如,在“数字故事”版块中,为了打破单一图文混排形式易造成的单调感,这一部分的版式特别注重将不同类型的资源内容进行区别设计,增加一些微交互来提升用户体验。以国泰电影院(Cathay Cinema)演变历史知识呈现为例,其中除沿袭主时间线对标志性建筑外观、历史事件的陈述外,还加入了20世纪70年代圣约瑟书院(St. Joseph's Institution)学生个人回忆录中有关电影院的相关知识

资源作为补充,类似于正史的注脚,也使得历史知识更加生动。为此平台使用了不同颜色、不同字体字号的设计对历史主线和个人视角的史实进行区分,打破了长篇史实阅读的沉闷感。这种设计贯穿整个“数字故事”版块,将历史文献资源中的宏观叙事与微观叙事有效切换,达到见微知著的效果。同时,留给用户充分的交互自主权:用户选择点击相应文字,页面便会出现这些不同视角叙事的内容,用户既可以随时查看个人视角的知识片段,也可以选择再点击,直接继续浏览主线,以此满足用户的个性化知识获取需求。

类似的细节设计在Curiocity平台中多处可见,整个平台在终端表现上无论色彩、字体、版式、交互设计均保持了简洁明快的风格,既符合当代的简约审美,又暗含了历史的厚重感,诸多细节可圈可点。如在“虚拟现实之旅”版块中,每一处地点都包含带有图文信息的若干可点击热点,热点选用小圆角、半透明的信息框,确保VR大图的主题性;又如“故事地图”模块在不同地点地图切换的交互方式上,并非采用生硬的页面跳转,而是将信息直接向页面左侧飞速掠过,既减少了用户页面记忆的负担,也达成了一种“时光飞逝”的画面效果。

Curiocity平台在融合线上线下交互体验方面同样进行了创新尝试。从广义的交互设计来说,服务交互体验不仅包含线上的人机交互,也包含线下服务过程中人与物、人与人之间的各类交互。随着数智时代的技术、产品、服务交融性不断加深,线上线下混合的服务也逐渐增多,因而需要以整体视角审视服务中的交互体验,知识服务亦不例外。为此,笔者引入服务设计接触点(touchpoints)这一工具对“Curiocity寻宝”版块服务进行研究。接触点是指用户在服务过程中感知的物理、数字或心理等多个层面的关键互动,这些互动在时间上具有连续性,服务流程中所有接触点的总和构成了完整的用户体验^[14]。图4为“Curiocity寻宝”的服务接触点分析,可清晰看到这一活动整体的服务流程,包括NLB如何运用多种数字媒介共同完成一个目标、有效连结起线上线下达成丰富的用户体验。通过用户体验的峰值可以看出活动的亮点环节为线下实地线索搜寻部分,如需要在霍特公园、新加坡植物园等区域发现已经在野外消失的树种、特定历史标志性建筑物的细节特征等,促进大众用户对知识的发现与运用。

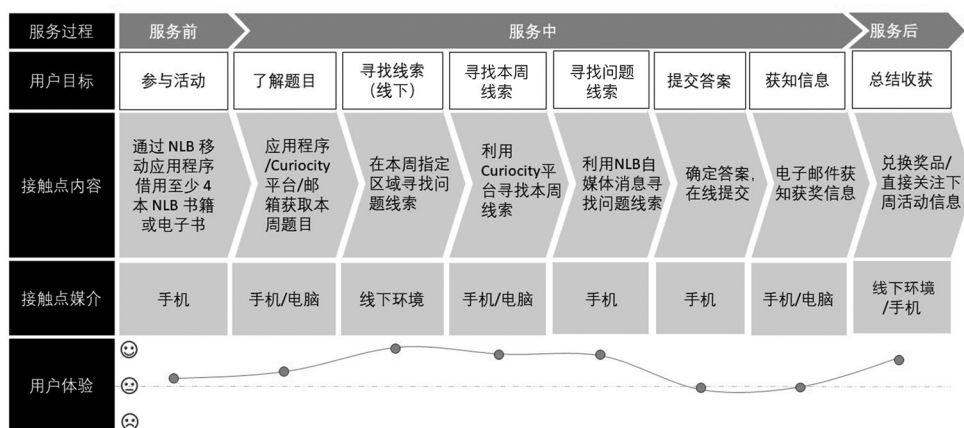


图4 “Curiocity寻宝” 用户旅程图分析

3 Curiocity平台对我国图书馆创新知识服务的启示

3.1 打通数字资源平台, 扩展知识服务应用途径

公共图书馆历史文献资源数字化建设工作既能实现资源的保存与共享, 还可以有效挖掘资源的潜在价值^[15]。我国图书馆界一直注重历史文献资源数字化建设, 并已建成一批独具特色的数字化平台。但目前看来, 许多数字资源库与面向用户知识服务联系并不紧密, 部分平台仍限于局域网访问。我国公共图书馆可参考Curiocity平台的做法, 充分打通已有资源, 通过以下方式对现有数字资源平台进行深加工、再设计, 以便从用户需求出发进行平台与服务的综合设计, 为数智时代的知识服务提供更多的应用空间。

(1) 以区域图书馆联盟的组织形式, 针对该区域用户对知识服务的需求和应用场景, 展开有针对性的挖掘和设计, 为用户提供更贴合的知识服务。NLB之所以选择文旅知识服务开发Curiocity平台, 在很大程度上缘于旅游产业是新加坡经济的三大支柱产业之一。我国幅员辽阔, 各地区情况差异较大, 不能一味照搬Curiocity平台的做法, 应从各地区的实际情况入手, 如中西部地区可从乡村振兴知识服务入手、长三角地区可从小企业科技创新知识服务入手等。

(2) 打通资源库与社会需求之间的壁垒, 更好地满足用户的知识服务需求。将我国图书馆的优质资源库与社会需求对接, 能够促成更多的深度交融, 也将收获更多的用户反馈, 这对资源库的更新、升级、整合

也具有重要意义。

(3) 明确目标用户, 进行知识资源深加工, 打造更多面向大众的知识服务平台。目前, 我国针对大众的细分知识服务还有待进一步开发。蓬勃兴起的互联网知识付费需求表明, 我国用户对知识服务需求正处于上升阶段^[16], 围绕大众各领域日常需求展开高质量知识服务是未来的发展方向。我国图书馆应抓住机遇, 充分利用自身的资源优势、专家优势、用户优势、技术优势, 开发一批面向大众的优质知识服务平台, 巩固图书馆在新时期知识服务体系中的地位。

3.2 拓宽利益相关者版图, 推进文旅融合知识服务创新

近年来, 文旅融合进入图书馆领域, 有关图书馆与文旅融合的研究与实践也逐步兴起。目前, 研究的主要关注点聚焦在研学旅行, 文创产品开发, 以及图书馆服务与酒店、民宿、景点的合作开发等方面^[17], 事实上未能充分围绕如何发挥图书馆的资源优势、以图书馆为主体、以知识服务为首要目标来进行。Curiocity平台服务中的文旅融合方式表明, 还可以从以下两个方面联结更多利益相关者, 采取线上线下相结合的方式推进文旅融合知识服务。

(1) 与其他文旅部门共享用户, 通过设置入口将用户引流至线下文旅服务。Curiocity平台在多个版块叙事中均结合内容适时设置跳转链接, 将用户引流至新加坡旅游局、博物馆以及文中涉及的地标建筑的官网等, 在“活动”模块将用户直接引流至活动地点的线上介绍、商业场所等, 自然串联起线上线下的各类服务。

(2) 与新兴媒介共创成果,吸引更多年轻用户参与深度文旅知识服务。从移动互联网时代开始,至今日热议的元宇宙,去中心化、用户参与创造已是各类服务发展的必然趋势,知识服务也不例外。Curiosity与新媒体艺术家共创作品是一个成功的尝试,表明“共创”已是如今知识服务体系不可或缺的一环。我国图书馆可结合文旅服务热点,充分利用现有的社交媒体平台,与自媒体创作者通过知识共创、二创等形式,产生各类新兴知识成果,吸引年轻用户对文旅知识服务的关注和深度参与。

3.3 注重平台终端细节设计,提升知识服务用户体验

我国拥有海量的历史文献内容,各级图书馆的资源库中也不乏精彩的人文历史故事,但部分资源库囿于建设经费,用户端的知识简单粗放、欠缺细节设计,影响了用户的使用体验,使得原本引人入胜的内容未能得到应有的关注与了解,影响知识服务的效果。Curiosity平台的范例证明,对资源的再设计不一定必须加入复杂的动效设计或技术,通过对细节的掌控,也能提升知识服务平台终端体验,达到“以少胜多”的效果。

(1) 立足知识应用需求,去芜存菁,在静态页面中将各类知识信息做精简和精细化的布局设计。知识获取过程的注意力需求与深度阅读接近,往往都需要“静心”,因此需要在界面信息上进行更多的“留白”,突出重点,避免分神。近年来,用户量增速显著的商业阅读类产品(如“微信读书”“单读”等)在界面和体验设计上都是以简取胜,表明知识服务平台的设计表现应清、简、易。但目前看来,我国图书馆在知识服务终端的呈现上仍普遍存在繁、杂、多的问题,部分知识库缺乏不同终端的适应设计,导致出现网页端字体过小、移动端无法观看整个页面等设计漏洞。因此,需要在静态页面的基础设计上进一步精简知识信息,增强不同平台的自适应,加强细节表现。

(2) 瞄准目标用户,加强交互细节设计,提升知识服务平台的使用体验。知识服务拉近了公共图书馆的知识传播与读者用户的距离,其价值在于能够提供更合乎用户接受习惯、适应用户发展需求的知识^[18]。在平台设计中,应围绕知识服务的目标用户,有针对性地进行交互细节设计,达成适应用户发展需求的最终目的。例

如,以年轻用户为目标群体的知识服务平台与面向高龄用户的知识服务平台,除服务内容不同以外,在交互细节上也必须选择完全不同的设计方式,如高龄用户往往需要更多的反应时间,就需要拉大跳转、翻页的交互时长。Curiosity平台将首要目标用户定位于大众用户,而非学者用户,因此不仅内容更精简,相对学术型知识平台也增加了更多趣味性的交互应用和动效设计,有针对性地提升了知识服务传播的品质。我国图书馆的知识服务已在顶层设计上展开了诸多布局和探索,但对特定目标用户的终端细节关注不够,需要更多细腻的交互设计以加强知识内容的有效传播。

4 结语

对历史文献资源的开发、利用与再设计是智慧图书馆创新知识服务的内容之一。在完成初始的资源数字化建设后,如何将大众的知识服务需求与馆藏资源有效对接,已成为当前亟待解决的问题。Curiosity平台立足大众用户的知识服务需求,通过对历史文献数字化资源的深度挖掘、积极拓展培育利益相关者、运用多种数字可视化手段,在知识服务平台的方向、内容、体系、体验方面进行了创新。我国图书馆业界已积累了丰富的数字化历史文献资源知识信息,可充分借鉴Curiosity平台,并立足本地实际情况,强化对现有资源的深加工和再设计,在应用途径、服务方式和平台设计方面深耕细作,推出更多满足大众需求、适应不同知识服务场景的创新型平台。

参考文献

- [1] 徐拥军,王薇.美国、日本和台湾地区文化遗产档案数据库资源建设的经验借鉴[J].档案学通讯,2013(5):58-62.
- [2] 唐琼,张玫.“美国记忆”与“共享工程”比较研究[J].图书馆理论与实践,2006(1):7-9.
- [3] KHAN A U, ZHANG Z, AHVANOOEY M T, et al. Opinion mining towards blockchain technology adoption for accessing digital library resources[J]. Aslib Journal of Information Management: New Information Perspectives, 2022, 74(1): 135-157.
- [4] The Memory Lab [EB/OL]. [2023-01-01]. <https://www.lapl.org/memorylab>.
- [5] About Curiosity [EB/OL]. [2023-01-01]. <https://curiosity.nlb>.

- gov.sg/.
- [6] MILES I, KASTRINOS N, BILDERBEEK R, et al. Knowledge-intensive business services: users, carriers and sources of innovation [J]. Second National Knowledge Infrastructure, 1998, 44 (4): 100-128.
- [7] 张晓林. 走向知识服务: 寻找新世纪图书情报工作的生长点 [J]. 中国图书馆学报, 2000 (5): 32-37.
- [8] 谭必勇, 徐拥军, 张莹. 技术·文化·制度: 非物质文化遗产数字化研究述评 [J]. 浙江档案, 2011 (6): 30-33.
- [9] MITCHELL R, AGLE B, WOOD D J. Toward a theory of stakeholder identification and salience: defining the principle of who and what really counts [J]. The Academy of Management Review, 1997, 22 (4): 853-886.
- [10] Curiosity Encounters: Singapore Night Festival 2022 [EB/OL]. [2023-01-01]. <https://curiosity.nlb.gov.sg/events/overview>.
- [11] 秦银, 李彬彬, 李世国. 产品体验中的用户期望研究 [J]. 包装工程, 2010, 31 (10): 106-108, 112.
- [12] Jesse James Garrett. 用户体验要素 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2011.
- [13] 邵波, 徐淋楠. 从LSP到KSP: 图书馆服务平台发展的机遇、路径与挑战 [J]. 国家图书馆学报, 2021, 30 (5): 67-74.
- [14] 谢克生, 王韞. 服务设计中的接触点: 定义、研究现状与趋势 [J]. 包装工程, 2022, 43 (8): 137-148.
- [15] 陈汝模. 我国地方性公共图书馆法规中有关地方文献条款内容分析与启示 [J]. 图书馆理论与实践, 2019 (4): 28-33.
- [16] 方军. 付费: 互联网知识经济的兴起 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2017.
- [17] 张欣. 文旅融合背景下公共图书馆地方文献资源建设探析 [J]. 河南图书馆学报, 2021, 41 (12): 29-30, 33.
- [18] 杨红岩. 从知识传播到知识服务——“阅读+”时代公共图书馆智慧阅读服务建设路径 [J]. 出版广角, 2020 (4): 64-66.

作者简介

李晓珊, 女, 1976年生, 教授, 研究方向: 交互设计, 服务设计, E-mail: lixiaoshan007@126.com。

Research on Innovation Knowledge Service of Historical Literature Resources:
A Case Study of Singapore National Library Board “Curiosity” Platform

LI XiaoShan
(School of Media and Design, Beijing Technology and Business University, Beijing 100037, P. R. China)

Abstract: Historical literature resources are an important part of library collection resources, and their excavation, development, and utilization have always been one of the areas of public library knowledge services. Many libraries have accumulated rich digital historical literature resources during the digital library construction period. Entering the era of smart libraries, more exciting landing service projects urgently need to be derived from these resources. This paper focuses on the specific service content of the Curiosity platform of the National Library Board of Singapore, focusing on the innovation points of its knowledge services. On this basis, it extracts the enlightenment for Chinese libraries in expanding knowledge service innovation channels, broadening stakeholder territory, and enhancing platform terminal details.

Keywords: Historical Literature Resources; Curiosity; Library; Knowledge Service

(责任编辑: 王玮)