

●章云兰

北美高校图书馆信息共享区的调研及启示

摘要 信息共享区是20世纪90年代在北美兴起的一种新型的信息服务模式。它是一个智能社区空间,为用户构建了自由、便利和高效的支持学习、教育和研究的一站式信息服务环境。它是一个物理空间、虚拟空间和服务人员的有机集成。构建信息共享区,应围绕这三者来配置。表2。参考文献6。

关键词 北美 高校图书馆 信息共享区 读者工作

分类号 G259.710.5

ABSTRACT Information common is a kind of new information service pattern emerging in North America in the 1990s. It is an intelligent community space to provide an efficient and easy-to-use information service environment. It is an integration of physical space, virtual space and service staff, which comprise the basis for the construction of an information common. 2 tabs. 6 refs.

KEY WORDS North America. University library. Information commons. Reader service.

CLASS NUMBER G259.710.5

信息共享区(Information Commons 或 InfoCommons, IC),也称学习共享区(Learning Commons)、信息拱廊(Information Arcade)等,是20世纪90年代在北美兴起的一种新型的信息服务模式。它是一个智能社区空间,为用户构建了一个舒适、自由、便利和高效的支持学习、教育和研究的一站式信息服务环境。

1 北美地区高校信息共享区建设模式的现状

通过对北美地区高校 IC 建设情况的全面调查分析发现,按隶属关系,北美地区高校的 IC 建设模式可归纳为四种

(1)建在图书馆,也属图书馆管理。具体又分为两种:一种是图书馆独建的,例如:加拿大卡尔加里大学图书馆的 Information Commons;另一种是图书馆与别的部门合建的,例如:美国加州州立理工大学 Kennedy 图书馆、信息技术服务部和教学中心合建的 Learning Commons(早期称 Information Arcade)。

(2)建在图书馆,不属图书馆管理。例如:美国

阿德菲大学 Swirbul 图书馆的 Information Commons 归属学校信息技术与资源办公室管理,美国东北大学 Snell 图书馆的 InfoCommons 归属学校信息服务部管理。

(3)建在图书馆,但与别的部门共同管理。例如:美国南卫理公会大学 Fondren 图书馆中心就是由学校图书馆和学校计算机中心有关人员共同提供研究和技术帮助的,这是极个别现象。

(4)不建在图书馆,也不属图书馆管理。例如:美国亚利桑那州立大学的 Computing Commons 归属学校信息技术与计算机中心。

本文对上述前两种 IC 建设与服务模式的一些情况进行了调查与分析。

2 北美地区高校图书馆信息共享区建设与服务模式的调查与分析

2.1 调查对象

本文以北美地区 30 所高校图书馆的 IC 作为考察对象,其中美国 26 所,加拿大 4 所(见表 1)。

表 1 北美地区 30 所高校图书馆 IC 的基本情况^[1]

序号	图书馆	国别	创建时间	名称	分布楼层	服务台与人员配置
1	阿德菲大学 Swirbul 图书馆	美国	1999	Information Commons	二楼	无明确服务人员
2	艾莫雷大学 Woodruff 图书馆	美国	1997	InfoCommons	一楼	3 个服务台学生助理提供技术援助
3	爱荷华大学图书馆	美国	1992	Information Arcade	二楼	技术服务助理、技术支持专家、数字媒体管理员、Commons 咨询员和 Commons 助理

续表

序号	图书馆	国别	创建时间	名称	分布楼层	服务台与人员配置
4	布鲁克瑟尔社区学院 Bankier 图书馆	美国	1999.9	Information Commons	一楼	服务台有参考馆员、应用助理和技术助理
5	布鲁克林学院 Mortom and Angela Tofer 图书馆	美国	2002 秋	Library Café	一楼	资深馆员
6	达尔豪西大学图书馆	加拿大	2003.1	Learning Commons	一楼	参考服务台
7	德州基督教大学图书馆	美国	2002 春	Information Commons	一楼	计算机服务台
8	迪金森学院 Waidner-Spahr 图书馆	美国	2002.9	Information Commons	一楼	数字服务馆员
9	东北大学 Snell 图书馆	美国	2000	InfoCommons	一楼	无明确服务人员
10	俄勒冈州立大学 valley 图书馆	美国	2000	Information Commons	二楼	参考服务台、技术援助台和咨询台
11	汉密尔顿学院图书馆	美国	2003 夏	Information Commons	二楼	参考馆员和信息技术专家
12	加州州立理工大学 Kennedy 图书馆	美国	1999 春	Learning commons	一楼和二楼	专职工作人员和学生助理
13	卡尔加里大学 Mackimmie 图书馆	加拿大	1999.4	Information Commons	整个二楼	IC 服务台、信息技术援助台
14	堪萨斯州立大学 Hale 图书馆	美国	2001.11	InfoCommons	主要是二楼和一楼	参考馆员和计算机应用支持人员
15	肯特州立大学图书馆	美国	2003.9	Information Commons	一楼	参考服务台
16	马克特大学 Raynor 图书馆	美国	2003.9	Information Commons	一楼	研究馆员提供服务
17	麦基尔大学图书馆	加拿大	2003.10	Information Commons	一楼	服务人员
18	蒙大拿州立 Billings 图书馆	美国	2000.11	Information Commons	一楼	IC 服务台由学生提供信息技术援助
19	密苏里大学 Miller Nichols 图书馆	美国	2000.10	Information Commons	一楼	馆员提供参考服务
20	密歇根州立费里斯大学 Ferris 图书馆	美国	2001.3	Information Commons	一楼	馆员帮助
21	莫沙比山岩社区与技术学院图书馆	美国	1998	Information Commons	一楼	工作人员
22	纽约州立大学水牛城 Lockwood Memorial 图书馆	美国	1998.11	Cybrary	二楼	服务台
23	南加州大学 Leavey 图书馆	美国	1994 后增 1 个	Information Commons	一楼二楼	参考服务台有参考馆员
24	佩恩曼诺学院 Annenberg 图书馆	美国	2004.9	Information Commons	阁楼	信息技术馆员提供参考和技术服务
25	萨斯卡彻温大学图书馆	加拿大	1998	Information Commons	二楼	参考援助和技术援助人员
26	三一大学 Coates 图书馆	美国	2003.8	infoCommons	一楼	IC 援助台提供参考服务
27	圣马丁大学 O'Grady 图书馆	美国	2001.1	Information Commons	二楼	图书馆和信息技术人员
28	新泽西理工学院 Van Houten 图书馆	美国	1997 秋	Information Commons	一楼	参考服务台
29	印地安那大学布雷明顿 Herman B Wells 图书馆	美国	2003.8 2005.3	Information Commons	一楼二楼	参考与技术咨询台
30	芝加哥大学 Crerar 图书馆	美国	2000.4	Cyber-cafe	一楼	数字媒体专家

注:数据截至 2004 年 12 月。

2.2 建设状况分析

表 2)。

根据表 1 可推知各年份 IC 创建的基本情况(见

表 2 北美地区 30 所高校图书馆 IC 创建年份和数量统计

国别	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	合计
美国	1	0	1	0	0	2	2	3	5	3	3	5	1	26
加拿大	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	4

从表2和表1可知:爱荷华大学图书馆 Information Arcade 和南加州大学 Leavey 图书馆 Information Commons 是北美地区高校图书馆中较早的。进入21世纪后,IC的管理模式越来越受到北美地区图书馆界的高度重视,其中美国26所图书馆IC中占17所,约65.38%,加拿大也占了50%。

从实际调查情况来看,建设规模差异较大。例如:印地安那大学布雷明顿 Herman B Wells 图书馆分别于2003年8月和2005年3月建了两个IC,面积分别约为2500平方米和743平方米;莫沙比山岩学院图书馆IC的面积也有1505平方米;圣马丁大学 O' Grady 图书馆的面积则相对比较小。

项目投资规模差异也较大。例如:卡尔加里大学 Mackimmie 图书馆和萨斯卡彻温大学图书馆均投资了225万美元;莫沙比山岩学院图书馆则投资了50万美元。虽然许多图书馆项目投资的具体经费未公布,但从设备配置的情况分析,有些高校图书馆IC的投资比莫沙比山岩社区和技术学院图书馆更少,例如:佩恩曼诺学院 Annenberg 图书馆仅在其馆内阁楼上安装了30台PC。

多数图书馆采用集中式管理,并将IC布局在馆内一楼或者二楼,利于读者方便进出,同时也可减少馆内读者走动带来的噪音和相互交流的影响,因为多数图书馆IC是允许读者进行交流和休闲的。只有少数图书馆分散于多个楼层。但也有的图书馆建了多个IC,例如:南加州大学 Leavey 图书馆和印地安那大学布雷明顿 Herman B Wells 图书馆都建了两个IC,后者一楼的IC提供有益于学习和合作的自由环境,而二楼的IC则提供安静和单独的研究环境,功能上有着明显区分。

2.3 服务状况分析

有些图书馆IC不仅有资深馆员,而且还有软件应用支持人员和技术维护人员,有的安排学生助理协助完成一些技术方面的事务。例如:布鲁克迭尔社区学院 Bankier 图书馆IC的服务台有参考馆员、应用助理和技术助理;加州州立理工大学 Kennedy 图书馆则有专职工作人员和学生助理;汉密尔顿学院图书馆IC台有参考馆员和信息技术专家为研究者提供相应服务。也有的图书馆仅提供技术援助,例如:艾莫雷大学 Woodruff 图书馆有3个服务台由学生助理提供技术援助;美国东北大学 Snell 图书馆的 InfoCommons,其服务台工作人员不是图书馆的工作人员,而是由信息服务部客户中心的人员负责,其服务仅限计算机应用范围。也有少数图书馆未安排专职管理人员,有的甚至未安排管理人员,例如:阿德菲大学

Swirbul 图书馆和东北大学 Shell 图书馆都没有固定的服务人员。

IC一般都设有不同的功能区,以满足读者的不同需求。例如:布鲁克迭尔社区学院 Bankier 图书馆有中心开放区、指导教室、多媒体创作实验室、个体独立研究室和合作研究室等。

服务台一般都设置在对读者较为方便的地方,但各馆差异也较大。例如:俄勒冈州立大学 Valley 图书馆设有参考服务台、咨询台和技术援助台;但有的图书馆IC没有设置任何服务台,主要是一些图书馆IC仅按计算机实验室的模式来布局,例如:阿德菲大学 Swirbul 图书馆和东北大学 Snell 图书馆等。

许多图书馆都根据实际需要安装不同性能的计算机,例如:布鲁克迭尔社区学院 Bankier 图书馆、卡尔加里大学 Mackimmie 图书馆、布鲁克林学院 Morton and Angela Topfer 图书馆、达尔豪西大学图书馆、马克特大学 Raynor 图书馆、蒙大拿州立 Billings 图书馆和德州基督教大学图书馆等都有普通PC和专用于图形处理的苹果机等。为了更好地满足读者的不同需求,许多图书馆还在IC中安装各类网络打印机(包括黑白激光打印机、彩色打印机等)、扫描仪、投影仪等,甚至有数码相机可借用。

许多图书馆都安装有较多数量的满足各种用途的应用软件,为读者尤其是学生提供对应应用软件的学习,提高计算机技能的培养。例如:堪萨斯州立大学 Hale 图书馆IC的普通PC上安装有40余种基于Windows的应用软件等。

一般图书馆IC开放时间与图书馆基本的开放时间同步,但有的图书馆IC提供了7×24小时的服务,例如:印地安那大学布雷明顿 Herman B Wells 图书馆。但有些图书馆IC并不是所有开放时间都有人员提供相应服务,例如:南加州大学 Leavey 图书馆IC在每周周一至周四12至16时有参考馆员提供参考服务。

许多图书馆除了有线网络,还预留信息点插座和配有无线网络设备,供自备有便携式电脑的读者使用,有的甚至提供便携式电脑租用服务。例如:密苏里大学 Miller Nichols 图书馆预留有44个信息点插座可供便携式电脑的读者使用;麦基尔大学图书馆也有信息点插座可供使用;艾莫雷大学 Woodruff 图书馆提供便携式电脑租用服务;德州基督教大学图书馆还为残障读者设有4台可调节高度的工作站和为弱障者设有1台ADA工作站;俄勒冈州立大学 Valley 图书馆配有盲文打印机;布鲁克林学院 Morton and Angela Topfer 图书馆有咖啡吧提供咖啡服务等。

3 北美地区高校图书馆信息共享区服务的特色分析

北美地区高校图书馆 IC 服务模式深受读者欢迎。例如:印地安那大学布鲁明顿分校 Herman B Wells 图书馆的统计数据表明,在 IC 开放的前 3 个月里,有 21000 多人登录到图书馆网络超过 234000 次,大门口的计数器也显示到馆人次较上年同期增长 20%^[2];爱荷华大学图书馆的统计数据也表明,开放数月里,未预约使用的用户增加 15%,电子教室的利用率提高了 51%^[3];密苏里大学堪萨斯分校图书馆的学生对 IC 的评价是:“无所顾虑,真正的无所顾虑。”^[4]通过对北美地区高校图书馆 IC 的调查与分析,可以看出其服务特色:

(1) IC 服务以提高学生信息素质和信息技术技能作为目标。北美地区高校图书馆的 IC,不仅能让读者熟悉和提高获取电子资源的能力,而且还通过安装大量的应用软件,包括 Office 套装软件、图形编辑软件、网站开发工具等,让学生在宽松环境里熟练掌握一些技能,成为学生实实在在的“第二课堂”。例如,南加州大学 Leavey 图书馆 2003~2004 学年的统计数据表明,在 IC 的信息与参考服务问题中,每学年约 5 万人次,其中平均 37% 是基本的和高级的参考问题,17% 是指导性的,45% 与计算机技术有关^[5]。

(2) IC 服务主要以提供解决实时性问题为宗旨,包括参考、咨询、电子资源检索、打印、扫描、图片制作、CD-ROM 刻录等服务,同时提供许多的应用软件,供学生学习并有专人指导。IC 实现了一站式服务,真正体现了图书馆以用户为中心的服务宗旨。

(3) IC 资源整合特征明显。北美地区高校图书馆 IC 基本上是围绕信息技术整合、人力资源整合、信息资源整合和服务方式整合四个方面来建设和服务的,为学校提供教、学和科研全方位服务。

(4) IC 物理空间的布局一般都考虑到用户使用的便利性。体现在:①地点的方便。由于 IC 服务模式的优越性,较能吸引师生的到来,人流量相对比较大,因此多数都集中设在图书馆的一楼或二楼。②接入的方便。除了有线连接,还提供无线连接,供自备或租用便携式电脑的读者利用。

4 启示

通过对北美地区高校图书馆 IC 的调查与分析,我们可以得到以下启示。

构建图书馆复合型服务模式,IC 是现代图书馆的一种理想的服务模式,应引起我国图书馆界高度重

视。如果将 IC 描述成物理层、虚拟层和支持层的三层模型的话^[6],它是一个物理空间、虚拟空间和服务人员的有机集成,因此在构建 IC 时,应围绕这三层模型来有效地配置。

加强服务人员的配置,是实现 IC 高效运行的必备条件。服务人员包括参考咨询人员、应用支持人员和技术维护人员。参考咨询人员保证了信息素质的培养,技术服务人员保证了技术技能的培养,技术维护人员则保证了硬件的正常使用。前者需要丰富的图书馆知识和经验,后两者分别需要有熟练的应用软件使用能力和较为熟悉的相关硬件维护水平,让高年级学生参与这些服务也是一种理想的选择。

考虑到经费的使用效果,IC 中的硬件配置可以分为不同档次。例如:用于一般上网和发电子邮件的计算机配置可以低一点,用于图形编辑的计算机配置应该高一些;要配置一定数量的网络打印机,安装适量的扫描仪等;特殊情况下,为了方便残障读者,可以考虑配置一定量的可升降电脑和 ADA 工作站等。

目前国内有许多图书馆都建有一定规模的电子阅览室,服务方式和设备布局相对较为单一,应该尽可能向 IC 服务模式靠拢,提供更多完善的服务。可以从增加设备配置和增加馆员的角度来考虑。

IC 物理空间的布局应进一步考虑人性化服务和个性化需求,让读者能够充分享受 IC 带来的乐趣和益处。

IC 模式由于其服务定位带有普遍性,适用于我国各类型图书馆。

参考文献

- 1 Information Commons: a directory of innovative services and resources in academic libraries. <http://www.brookdale.cc.nj.us/library/infocommons/icsites/sitesalpha.htm>
- 2 The Indiana University Bloomington Information Commons. <http://ic.indiana.edu/>
- 3 Information Commons. <http://www.lob.uiowa.edu/commons>
- 4 Miller Nichols Library Information Commons. <http://www.umkc.edu/lib/MNL/About/info-commons.htm>
- 5 Leavey Library History. <http://www.usc.edu/libraries/locations/leavey/history/>
- 6 任树怀,孙桂春. 信息共享空间在美国大学图书馆的发展与启示. 大学图书馆学报, 2006(3)

章云兰 浙江大学图书馆副馆长,副研究馆员。
通讯地址:杭州市。邮编 310027。

(来稿时间:2007-02-01)