



美国公共图书馆社区信息服务典型案例 ——北星网服务模式探析

The Case Analysis of Community Information Services of Public Libraries in America

——Study on the Service Model of the NorthStarNet

郭韞丽 (江西农业大学图书馆 江西 南昌 330045)

[摘要] 由美国芝加哥北部郊区图书馆系统主办的北星网是有效开展公共图书馆社区信息服务的著名网站。运用 Peter Morville 的用户体验蜂窝模型对其服务模式进行解读发现,公共图书馆建设的社区信息服务网站能够促进图书馆拓展服务、融入社会,为我国图书馆社区信息服务建设提供了一些借鉴和启示。

[关键词] 公共图书馆 社区信息服务 北星网

[中图分类号] G252 [文献标识码] B

[Abstract] The NorthStarNet hosted by the North Suburban Library System of Chicago in America is a famous community information service website. Through the analysis of the service model of the NorthStarNet with the User Experience Honeycomb of Peter Morville, it shows that the community information service website which established by the public library could promote public libraries to extend its services and get into the society. The service model of the NorthStarNet provides reference and inspirations for the library community information service in China.

[Key words] Public library; Community information service; NorthStarNet

借助城市公共图书馆的丰富资源和专业优势开展公共图书馆社区信息服务,是一种可以促进社区繁荣和拓展公共图书馆功能的双赢方式。公共图书馆社区信息服务实践已经随着网络、信息技术的发展从早期的以卡片文档的形式为图书馆用户引荐某一地区的各类型社区组织,发展到以网络为媒介、主要采用社区名录数据库和社区大事日志形式提供社区信息的网络服务^[1]。公共图书馆社区信息服务研究领域的资深学者杜伦斯和费希尔在其撰写的专著《联机社区信息:图书馆中的联结点》中提出:在网络社会,图书馆应该构建社区信息服务网站,利用网络手段向社区居民提供社区信息^[2]。目前,国内公共图书馆社区信息服务处于起步阶段,采用图书馆社区信息网站开展服务的方式还未见报道。芝加哥北部郊区图书馆系统主办的北星网是国际上有效开展公共图书馆社区信息服务的著名网站之一。本文选取北星网作为案例分析对象,通过探析其服务模式,为提升我国公共图书馆社区信息服务提供可供借鉴的有益经验。

1 北星网社区信息服务模式

1.1 发展概况

北星网(NorthStarNet,简称NSN)成立于1995年,最初是由美国Barrington、Ela、Skokie和Warren-Newport4个公共图书馆共同创立的,现在已经发展成为一个由芝加哥北部郊区图书馆系统(North Suburban Library System,简称NSLS)主办的、代表了芝加哥北郊地区近70个公共图书馆的社区信息系统^[3]。北星网服务于人口稠密的芝加哥北部郊区,提供当地组织、小型企业和政府的各种信息,其目标是把公共图书馆建设成为社区中心、信息技术应用的领导者、本地重要组织和居民区之间交流的纽带^[4]。目前,北星网包含16个公共图书馆社区信息服务子网,社区信息内容全面、种类丰富,提供商业、教育、自然资源、地方史、就业、艺术、文化、餐饮购物等多达25种社区信息。所有北星网成员馆上传的社区信息资源按照统一标准进行分类,

可以进行集成检索。北星网的工作人员有全职的,也有兼职的,他们旨在创造一个使没有充足时间和技能的用户也能够方便获取并可以随意定制个人所需社区信息的专业门户网站。北星网不仅维护自身建设的社区网站,而且经常帮助社区信息提供者建设网站。例如,在当地社区组织建设社区网站时,北星网给予他们基本的网站设计方面的技术指导,从而使公共图书馆为公众提供有价值的帮助,同时也促进了北星网自身的发展。北星网现已发展成为图书馆发展的催化剂、社区信息的协调人,促进了当地社区信息资源的共享。

1.2 服务方式

北星网成员馆建设的社区信息子网虽然都由 NSLS 主办,但 NSLS 没有用统一的方式管理这些网站,各子网均有自己特有的风格,但其社区信息组织机制基本相同。由于核心理念不同,北星网的社区信息服务既包括以社区信息主题列表、社区日志、最新社区信息等服务版块为主的传统型服务,又包括通过 RSS 社区信息推送、社区论坛、博客等提供的 Web2.0 服务。

1.2.1 传统服务

社区信息主题列表是由图书馆员分类组织的社区信息,能够方便用户按类浏览信息主题、获取所需信息。社区信息被分为艺术、娱乐、商业、教育等多个主题类目,并且在每个社区信息类目下又进行了细分,一般可深达三级类目。通常在最后一级类目下链接了由图书馆员筛选推荐的相关社区组织的网站或社区信息的详细内容。同时,北星网还提供两种辅助检索方式:一种是按照字母从 A 到 Z 的字顺浏览社区信息,另一种是通过自然语言集中检索社区信息。

社区日志是由图书馆员将某一地区举办的社区活动或事件集中收集整理后,以网络日志的形式发布在图书馆的网站上,以使用户了解本地区社区活动的发展动态。北星网的成员馆单独建设有本馆的社区日志,提供诸如免费医疗体检、图书馆开展的读者活动等社区信息。北星网在此基础上又将系统内所有成员馆的日志进行了整合,并通过北星网的社区日志集中推送给用户。社区日志分为日志、周志和月志 3 种形式,用户可以通过任意的查找时间获得某一日、某一周或某一月内的所有社区信息。社区日志的主页上列出了重点推荐的社区信息,并注明了社区信息的名称、信息提供者、活动开展的时间及应归属的主题。用户可以直接在日志上浏览这些信息,也可以通过时间、地点、信息主题等检索点进行限制检索。每个社区日志条目下都链接有详细信息,包括举办地点、活动时间、活动性质、活动内容、联系电话等。

最新社区信息版块用来向用户重点推荐网站最近更新的信息。该版块定期更新,以方便用户更快捷、及时地获取最新信息。

1.2.2 Web2.0 服务

RSS 社区信息推送为北星网用户提供了一个实时、高效、安全的信息获取通道,真正实现了网络社区信息的简易聚用。北星网的用户只需选择 RSS 推送服务,定制自己所需的社区信息,就能够方便、快捷地阅读到自己感兴趣的最新更新的北星网社区信息。

北星网建有多多个不同主题的社区论坛,社区论坛是社区信息提供者和社区信息用户相互交流、自由讨论的地方。用户可以在论坛上寻求各种信息帮助,也可以同其他用户就某一社区信息共同讨论。论坛以其灵活性、开放性、综合性吸引用户参与其中,逐渐成为社区信息交流的窗口。

北星网的社区博客已逐步发展成为一个网络化的社区信息聚集和交流的场所,可以使社区用户及馆员对某个社区信息问题进行深度的交流与探讨,加强图书馆与用户之间的联系。用户需要什么样的社区信息,都可以在博客上直接提交需求,也可以畅所欲言对图书馆员的意见和建议。而图书馆可以通过博客倾听用户的呼声,并引导用户为图书馆社区信息服务献计献策,从而提高图书馆的亲和力。

1.3 服务特色

1.3.1 注重社区信息服务的交互功能

网络环境下,北星网在社区信息服务过程中注重与用户之间的互动交流。北星网通过建设社区论坛、博客等方式鼓励馆员与用户之间、同行之间以及与本馆密切合作的社区组织、公益组织之间相互交流,使越来越多的人加入到图书馆建设和服务中;通过采用电话、QQ、电子邮件等服务形式听取用户反馈、给予用户帮助,不仅提高了社区信息服务的效率,还增强了社区信息服务的效果。这些服务使图书馆与用户之间形成一个信息交流的动态循环,让社区信息服务具有实时性、交互性、多样性的特点,构筑了图书馆与用户之间的双向交流平台。

1.3.2 注重社区信息服务的合作共赢

北星网同当地的政府部门和社区组织等建立了长期的合作伙伴关系,注重社区信息的共建共享。愿意参与图书馆社区信息网站建设的各类社区组织可以通过联机申请表向北星网提交相关信息简介,包括信息组织的名称、网址、办公住址、组织简介等,在获得图书馆员的审核批准后即可加入北星网系统。北星网信息共享系统的核心是 Community-In-A-Box (简称 CIAB) 软件,它是由 Anderson Toomey 公司创建的可以上载 PHP 网页的免费易用软件,能够为共享社区信息提供统一的平台,使信息提供者可以方便地加入北星网信息系统并提供社区信息。同时,北星网的技术人员还积极帮助社区信息提供者建设网站,以促进社区信息的共建共享。通过北星网这一网络平台,一方面公共图书馆能够收集地方俱乐部、团体、组织和政府等各种信息,运用计算机和互联网技术组织这些社区信息,增加了社区信息的价值;另一方面,社区组织的自建网页被

链接到北星网后增加了其可示性,提高社区信息的利用率。

1.3.3 注重多种信息服务方式的结合

北星网在提供传统社区信息服务的基础上注重 Web2.0 技术与网络社区信息服务的有机结合,充分发挥多种服务方式的整体协同作用,以提高社区信息服务的质量。传统服务主要依靠用户主动获取,只是将图书馆未采用网络技术之前就已经开展的社区服务放到网络载体上,其服务方式和理念并没有本质上的变化,如社区信息列表、社区信息日志等。而 Web2.0 服务则是大量运用 Web2.0 技术,一改传统社区信息服务从馆员到用户的单向传递方式,关注的重点从信息资源转向用户,呈现出多向信息交流的交互性特点。例如,北星网通过论坛、博客、RSS 等方式传递社区信息,并建立了一个远程动态社区门户。

2 对我国公共图书馆的启示

我国公共图书馆社区信息网络服务实践仍处于起步阶段,在社区信息服务平台建设、社区信息资源建设、社区信息服务方式等方面存在着显著差别,目前还没有采用社区信息网站的服务模式。因此,笔者运用 Peter Morville 的用户体验蜂窝模型,从有用性、易用性、满意度、可获取性、普及性、可靠性、价值性 7 个方面对北星网的社区信息服务实践进行分析,期望为我国公共图书馆的社区信息服务提供启示和借鉴。

2.1 有用性

有用性是从用户的角度出发考察服务是否能够对用户产生帮助。北星网提供的社区信息内容范围广、更新速度快,揭示了社区信息的主题、时间、地点、用户对资源的评论等相关信息,并建设了各种社区信息主题的讨论区,实用性强。而我国公共图书馆一直都有向社会公众提供地方信息的传统,重点致力于地方文化、历史的推广,但是缺乏对日常生活类地方信息资源的搜集、整理和加工。此外,北星网与社区组织、政府机构等建有合作关系,因此,社区信息数量相对比较丰富,可提供 1 500 多个组织的一站式搜索^[5]。国内公共图书馆的网络社区信息服务的模式比较单一,大多数公共图书馆仍在依靠本馆馆员进行社区信息资源建设,合作问题至今尚未引起重视。公共图书馆可以通过广泛地与教育、法律、经济、医疗等社区组织、政府部门积极合作,共同合作建设社区信息网络,从而拓宽服务领域,丰富服务内容,提高有用性。

2.2 易用性

易用性用来评价用户是否可以很容易地使用服务。目前由于我国大多数公共图书馆的社区信息资源没有进行资源重组,社区信息在网页中分布零散、层次较深,用户需经过多次链接才能获取,很大程度上影响了用户的利用。北星网已经注意到了社区信息服务需要通过最短的路径被用户获取,因此,在网站首页最醒目位置设置了社区信息

主题列表;其辅助的社区信息检索服务能够帮助用户更好地定位所需的社区信息资源,使用户不需要多次链接就能获取这项服务;RSS 个性化的信息推送服务及论坛、博客等 Web2.0 技术的应用使服务功能进一步增强,提高了网站的易用性。

2.3 满意度

满意度用于评价服务的用户青睐程度。北星网注重用户的信息反馈,利用社区论坛、博客、电话、QQ、电子邮件等多种形式听取用户反馈,搭建了一个具有实时性、交互性、多样性的信息平台。与用户的信息交互不仅能不断改进服务,而且还极大地提高了用户的满意度。现在北星网每月点击率达到 460 万次,已经成为当地社区信息的灯塔^[6]。我国公共图书馆可以借鉴美国公共图书馆注重与用户互动交流的经验,还可通过引入公共关系理论开展服务推广活动与公众沟通交流,建立良好的社区关系,促使公众了解、信任与支持公共图书馆的社区信息服务,形成有利于社区信息服务的环境并促进其发展。

2.4 可获取性

可获取性用于评价服务是否能从多个路径获取,是评价服务网站的导航系统性能的指标。北星网一方面通过结构化的社区信息指南系统和快捷的社区信息检索版块,方便用户获取所需信息;另一方面,在用户获取社区信息遇到困难时,通过网站的使用反馈和使用帮助等辅助系统给予帮助。通过在线信息咨询,用户可以实时在线向馆员寻求帮助,从而增加了信息的可获取性。

2.5 普及性

普及性用于评价服务对象的广泛性。一些市民由于各种客观条件的限制难以获取社区信息。公共图书馆作为公益性的社会文化机构,在开展社区信息网络服务时,除了要考虑普通用户的信息需求外,更要考虑老年人、残疾人等弱势群体的特殊信息需求,并向其提供有关弱势群体的社会福利待遇、就业机会、教育机会等社区信息服务,帮助其平等地参与社会生活。北星网中只有少数成员馆设置了专题栏目,以关注弱势群体的特殊需求。要做好弱势群体的援助工作,公共图书馆首先要了解弱势群体的需求,以便有的放矢地开展服务;其次,应编制社会救助机构名录、指南,帮助弱势群体利用社会救助体系;再次,还可以将弱势群体所需要的特殊信息进行集成,创建弱势群体所需社区信息的专项数据库,等等。

2.6 可靠性

可靠性评价的是服务内容和获取方式的真实性。北星网的社区信息资源是由图书馆所遴选的值得信任的社区组织、公共机构等资源合作建设部门提供的。社区信息经过了馆员的初步筛选,具有一定的可靠性。目前我国公共图书馆建设的社区信息资源是由馆员采集、组织、建设的,具有较高的权威性和可靠性,因此,可以借鉴北星网的资源

建设经验,通过合作共建促使信息资源在数量和质量上的提高。

2.7 价值性

价值性是对服务的概括性评价,能够反映服务对于用户的价值。图书馆员独有的技能在整理推送网络社区信息、帮助社区组织建设高质量的网站及提供有价值的社区信息链接方面具有重要的作用^[7]。北星网的价值不仅在于为社区信息用户提供信息服务,同时也促进了当地社区和自身的发展。正如北星网成员馆巴林顿公共图书馆执行董事芭芭拉萨格登所说的,为建设北星网,图书馆员们进行了大量的工作,联络其所信任的各种社区团体^[4]。在1995年,当时大多数社区组织没有自己的网站,而由于图书馆提供免费技术培训,帮助他们建设了自己的网站,从而推动了社区组织网站建设,也促进了社区信息更广泛的利用^[1]。可见,目前我国公共图书馆的社区信息服务意识还有待提高,需进一步发挥公共图书馆在提高人们生活质量、帮助人们解决日常生活困难中独有的价值。

国外公共图书馆的社区信息网站服务已经与社会民众建立了紧密的联系,融入了大众的日常生活。但是对于我国公共图书馆目前面临的信息产业崛起的严峻形势,如何从社会需要出发开拓自己的生存和发展空间,具有启示作用。

注 释:

北星网包括各个图书馆建设的子网,而各个图书馆建设的社区信

息子网的信息多是由慈善组织、社区组织提供的,本文把这些组织称为社区信息提供者。

参考文献:

- [1] Rogers T, Fombon A, Reynolds E. Community Information Electrified [J]. Net Connect, 2005(1): 4-9.
- [2] Durrance J C, Pettigrew K E. Online Community Information: Creating a Nexus at Your Library [M]. Chicago: American Library Association, 2002.
- [3] Baaske I, Zschernitz R. Going on Ten: Community Information Grows Up [J]. Library Hi Tech, 2006(2):227-233.
- [4] NorthStarNet[EB/OL]. [2009-07-12]. <http://www.northstarnet.org/>.
- [5] North Suburban Library System. Wealth of Regional Information Available on NorthStarNet[EB/OL]. [2009-07-18]. <http://www.librarybeat.org/read/show/145000029.php>.
- [6] North Suburban Library System. NorthStarNet Serves as Information Beacon for Suburbanites[EB/OL]. [2009-07-18]. <http://www.librarybeat.org/read/show/204>.
- [7] Pettigrew K E, Durrance J C, Unruh K T. Facilitating Community Information Seeking Using the Internet: Findings from Three Public Library-Community Network Systems[J]. Journal of American Society for Information Science & Technology, 2002 (11):894-903.

[作者简介]

郭韞丽 女, 硕士, 现工作于江西农业大学图书馆, 主要从事参考咨询工作。

[收稿日期: 2009-08-13]

(上接第58页)学合理的绩效评估指标体系、评估内容、方法与程序,建立客观公正的绩效评估机制,建立绩效预算和审计制度;要加强对公共图书馆服务行为的监管,确保公共图书馆服务不以营利为目的,增强政府公共投入使用的透明度,提高公共投入的社会效益和水平;按照权责统一、依法有序、民主公开、有错必纠的原则,建立公共图书馆服务的行政问责制,规定行政问责的主体、客体、方式和内容,规范问责的程序,建立严格的责任追究制度。另外,我们还需要对地方政府财政收入能力进行评估,必须考虑到人口的不断增长、人均寿命的不断延长、人们需求的不断提高等因素,基本公共图书馆服务标准不能制订过高。基本原则是:基本公共服务标准必须使财政供给能力具有可持续性,尽快实现基本公共服务的统计透明化、规范化。这样,既可以全面了解全国基本公共服务的状况,便于决策,又便于监督和检查基本公共服务均等化政策的执行情况和实施情况。

5 结 语

公共图书馆服务均等化与服务标准化的模式、体系的建立、完善不能急于求成、盲目追求一步到位。制订公共

服务的目标和标准是一个渐进过程,必须经过深入的调查研究和充分周密的论证,并且会随着政府自身改革的进程和经济社会的发展而不断得到实现和提高。

参考文献:

- [1] 金人庆. 完善公共财政制度 逐步实现基本公共服务均等化[J]. 农村财政与财务, 2006(12).
- [2] 缩小区域发展差距必须注重实现基本公共服务均等化、引导生产要素跨区域合理流动[EB/OL]. [2009-05-15]. http://www.daliandaily.com.cn/gb/daliandaily/2007-12/08/content_2132467.htm.
- [3] 王 茜. 社科院专家:我国 GDP 改革开放 30 年增长 14 倍[EB/OL]. [2009-05-15]. <http://news.qq.com/a/20081216/002706.htm>.
- [4] 国家“十一五”时期文化发展规划纲要[EB/OL]. [2009-05-15]. http://news.xinhuanet.com/politics/2006-09/13/content_5087533.htm.
- [5] 胡锦涛在党的十七大上的报告[EB/OL]. [2009-05-15]. http://news.xinhuanet.com/newscenter/2007-10/24/content_6938568_6.htm.
- [6] 张 丽, 柳春阳, 赵胜军. 美国威斯康星州公共图书馆标准——对我国公共图书馆相关标准的启示和影响[J]. 图书馆建设, 2008 (7):24-28.

[作者简介]

王聪聪 女, 温州市图书馆报刊多媒体部主任, 馆员, 已发表学术论文 8 篇。

[收稿日期: 2009-06-10]