

论 IC 的理念、特征与发展趋势

周秀会

摘要 本文全方位的剖析了 IC 这一新型服务方式,认为 IC 的核心理念是以用户为中心,空间共用、资源共用,促进用户交流互动,维护信息共有;IC 的主要特征是服务的集成性、人性化、管理的灵活性和机制的动态性;其功能主要体现在一站式资源提供、无缝式技术支持、泛在式咨询服务和多样性空间服务,认为 IC 的发展方向是知识共享空间。

关键词 信息共享空间; IC; 理念; 特征; 发展趋势

分类号 G250.73

Abstract Based on the quest of information commons (IC), the thesis analyzes the new pattern of service roundly, and considers that the ideology of IC is taking the users as the core, shared using space and resources, facilitating interaction and communication between the users, maintaining information commons. Its characteristics are the integration and humanity of service, elasticity of management and the dynamics of mechanism. Its major functions are one shopping resources providing, seamlessly technology supporting, ubiquitous reference services and multiple space services, and the author purposes that the future of the IC is the knowledge commons.

Keywords Information commons; IC; Ideology; Characteristic; Development tendency

Class Number G250.73

Information Commons, 简称 IC 在我国主要翻译为信息共享空间、信息共享中心或信息共用空间,香港则称为资讯廊和资讯坊,而台湾称为资讯公共空间、资讯市集,或者资讯大众。它是图书馆界的一个新概念,最早出现于美国爱荷华大学,当时命名为 Information Arcade(IA),已具备 IC 的基本雏形和功能。^[1]相继,美国许多大学图书馆都开展了 IC 服务,均取得了显著的成效。IC 服务是图书馆适应技术的发展要求和用户需求、学习方式的变化而产生的一种一站式的服务方式。其融和了目前图书馆开展的参考咨询、学科馆员、技术辅导等多种服务于一体,同时与目前大学教育中向以问题为基础的教学方式和小组式教学方式转变的趋势相适应,被图书馆界公认为是图书馆未来发展的方向之一。

1 IC 的理念

中国大百科全书(简明版,1998)对理念是这样阐述的:“一种理想的、永恒的、精神性的普遍范型。该词源于古希腊文,原意为形象。或指思想的理念,或指客观的理念。”但时下使用“理念”如此之频繁而普遍,显然已失去了原意,《新华词典》不得不重新给出解释,把理念定义为观念、概念、想法或思想。所谓服务理念,是指人们在一定的

文化环境的影响下,在长期的服务活动中逐渐形成的,从事服务活动的主导思想意识。

IC 的建设,一般以图书馆为主,但又不局限于图书馆,需要网络中心、远程教育中心及部分院系共同建设。IC 建设和管理中必然会遇到诸如管理、人员、服务、公共关系等多方面的困难,只有充分了解、理解 IC 的理念,才能够摆脱简单的模仿和照搬,建立起符合自身特点和用户需求的 IC 服务模式,并在此基础上不断完善和创新。1999 年,美国北卡罗莱纳大学 Charlotte 图书馆的 Donald Beagle 从理论上诠释了 IC,他认为 IC 是一种新的基础设施,是围绕综合的数字环境而特别设计的组织和服务空间。^[2]美国国家标准和技术学院图书馆的参考馆员 Nancy Allmang 等人认为,IC 由物理空间和虚拟空间共同构成。其中,物理空间是 IC 的实体,包括个人工作站和小组工作站、会议室、无线网络、写作实验室和休闲室。另外,还配有图像扫描仪、彩色打印机等硬件设施以及各类程序与文字处理软件。物理空间主要由技术和各类设备支撑。虚拟空间是 IC 的第二层含义,是随着信息服务模式不断变化以及用户信息需求不断提高而新出现的,它着重于“开放”,即开放存取空间。物理空间和虚拟空间结合起来,即构成了 IC 的完整概念。^[3]

从图书馆学专家、学者及普通工作人员对 IC 的定义中可以总结出, IC 的核心理念可以概括为以下几个方面:“以用户为中心,空间共用、资源共用,促进用户交流互动,维护信息共有。”

2 IC 的特征

图书情报专家、法律专家和社会学家分别定义了 IC,他们有的从网络社区的概念出发提出 IC 是一种虚拟空间,而其他人则将 IC 看作公共资源、制度安排或社会环境的总和。图书情报学者 Karen Fisher 称 IC 具有资源共享、协作、互动、低门槛和互联 5 个特征。许多研究型图书馆采用这个概念将技术、服务和资源集成在一个空间区域中,向读者提供信息素质培养、研究咨询等一站式信息服务,同时也为读者的合作研究、学习及社会交往提供了一个活动空间。IC 将图书馆服务、计算机技术支持,以及媒体创作服务合并起来,为读者进行学习和研究过程的完整训练提供一个支撑环境。IC 构建了图书馆服务应以用户为中心的价值体系,其具体特征主要体现在以下几个方面:

2.1 服务的集成性

IC 以用户为中心,始终保证 IC 的所有服务对用户来说是无缝的,IC 是将实体资源、虚拟资源及技术和空间服务集中于一体的综合性服务。利于各种读者的使用,无论是本科生、研究生还是教师等都可在 IC 中同时获取所需的资源、技术方面的信息和支持、服务。IC 为大学校园提供一个信息技术和多媒体服务的一站式的中央平台;为群体学习(团队学习)和协同合作提供便利空间和 Related 设备;为全体师生开展知识创造(创新)提供一个自始至终的无缝环境。

2.2 服务的人性化

图书馆的管理以往强调的是秩序,如文献的有序排放、阅览座位的整齐等,尤其是保持环境的安静,这些既是对工作人员的要求也是对读者的约束。IC 提供的是宽松的学习研究气氛,如读者可以根据自己的需求随意移动座位,相互讨论,结成小组进行项目研究等等。谢菲尔德大学将一座七层大厦建为 IC,根据不同读者的需求,提供了三种共享空间,安静学习区——这里有安静的个人电脑室,分为不允许使用笔记本电脑的区域,和允许使用笔记本电脑的学习包厢;软椅区——适合学习方式比较

随意的人,IC 大厦内完全可以无线上网,在每层楼软椅区中的椅子后面都可以找到电源,读者可以放松地坐在那里,把个人笔记本电脑放在膝盖上学习;小组学习区——配有个人台式电脑和白板的小组学习室,或者是配有大屏幕的小组学习桌,需预约。^[4]

2.3 管理的灵活性

IC 的管理与设置在不同的学校各不相同,但其管理的理念是相同的:真正做到以用户为中心进行功能的设置与管理,关注 IC 各功能区的使用情况,及时进行调整,进而促进 IC 的使用。IC 的各部门之间有良好的沟通制度,同时注意用户信息的管理,及时了解 IC 各功能模块的利用情况,针对性的进行功能模块的设置与工作人员的调整。国外 IC 的服务时间与图书馆的开放时间不一致,有一部分 IC 的开放时间较长可以达到 24 小时。^[5] 布里汉杨大学图书馆的 IC 中,协作学习站在没有小组使用时可以作为个人工作站使用,但如果在个人使用时,小组要求使用,则个人应无条件离开。这样的管理制度既能够充分利用设备与服务,又能够尽量满足读者的需求。^[6]

2.4 机制的动态性

IC 是一个动态的服务模式,没有一成不变的机制。实时监控用户需求和不断变换服务方式是 IC 保持动态发展不可或缺的措施,对于 IC 来说,不变的是永远处在变化之中。IC 动态机制包括:人员动态机制、服务动态机制。IC 内的工作人员,特别是直接参与到用户咨询服务中的相关人员,由于用户需求和外部环境不断变化,工作人员的知识和服务理念应该不断更新,这就要求对其进行持续地培训。服务动态机制包括:服务时间调整、服务项目调整两方面。

3 IC 的功能与服务方式

从 IC 的最初发起到现在,经过了十几年的发展,IC 的功能在不断的完善和创新。通过对多个 IC 的调查发现,目前 IC 所具有的功能主要包括以下几个方面:

3.1 一站式资源提供

资源提供是图书馆的主要职责之一,但与传统图书馆相比,IC 下的资源提供是以一个空间、一站式提供信息资源、设备资源和人力资源。信息资源: IC 提供计算机或者网线接口、

无线上网服务,用户可以方便地使用图书馆的电子资源、数据库资源以及因特网资源;同时,IC一般还配有必要的图书、期刊以及音像资料,以方便读者及时便捷的查询。

设备资源: IC一般配备有计算机、复印机、刻录机、扫描仪等方便用户完成信息利用和生产的硬件设备;计算机上都会安装用户学习与研究所必须的软件资源,例如 Office、Project、PhotoShop、Dream Weaver、CAD、Java 等,并保证及时的更新和升级。另外,有些 IC 提供数码相机等设备的租借。

人力资源: 优秀的人员是 IC 有效运行的关键。很多 IC 都是由图书馆、网络中心、远程教育中心及部分院系共同建设的,各部门的人才共同构成了 IC 重要的人力资源。普遍具有较好的信息素养、技术素养、专业素养和职业道德。

3.2 无缝式技术支持

技术支持在图书馆以往的工作中是比较薄弱的环节,主要是受制于工作人员的能力与素质。图书馆的技术部门往往只负责馆内的各项设备的支持与技术服务,不针对读者开放,读者在图书馆难以获得技术方面的支持和服务。IC 的人员配备充分考虑了这一点,针对设备的使用与相关的服务有相关技术人员提供软硬件设备的支持,读者在遇到技术方面的问题时可以随时得到帮助。

3.3 泛在式咨询服务

咨询是针对读者图书馆的资源与服务利用过程的一种服务,对于读者利用图书馆的资源和服务有着重要的影响和支持作用。IC 中的咨询服务是分布在各个功能区域中的,一般来说,总服务台或咨询台是总体负责整体咨询及特殊功能区的预定,在各个功能区中,工作人员可以随时解答读者在利用 IC 过程中出现的问题。

3.4 多样性空间服务

主要包括学习空间、写作空间和学术交流空间。学习空间包括方便个人独立学习的个人学习空间和提供一对一咨询服务的咨询站;供研究课题组或学生学习小组集体学习和讨论的团体协作空间;以及开放学习空间,类似于传统的电子阅览室,但空间更为开阔和开放,方便小规模的学生学习和讨论,参考咨询员也可以方便地提供相关指导和服务。写作空间主要是为需要写论文的学生提供咨询与设备方面的支持与帮助。如布里汉杨大学的合作写作室,利用率很高。

4 IC 的未来

IC 最早出现在美国高校,一经出现即受到了读者的高度好评,很快在欧洲各高校,进而在全世界的各高校普及开来。IC 普遍来说利用率很高,成为图书馆服务方面的一个热点,但这并不代表 IC 能够满足所有人的需要,不能解决图书馆在服务中所面对的所有问题。IC 的发展问题不是 IC 的利用问题,更主要的在于图书馆如何能够争取到足够的资金及法律保障,以提供 IC 所需要的信息资源、技术等各方面资源及服务。一方面,图书馆普遍面临财政的困难,而 IC 的成功运行需要资源、技术、人员各方面的支撑,这需要持续的资金投入,需要图书馆从政府、赞助者等各个渠道获得资金的支持。另一方面,数字化文献为读者利用信息资源提供了很大的方便,但其知识产权的保护却又限制了信息的利用和获取,甚至在某种程度上说,是过度保护了创作者及出版者的利益,而妨碍了公众对信息的获取。这方面需要政府立法的支持,这些问题必将反映在 IC 的建设与使用过程中。其三,读者的需求在不断的发展,从对信息的需求更多的转向对知识的需求,因而,IC 将最终发展为以促进知识共享、创新为主旨的知识服务、技术支持和控件提供相结合的知识共享空间。

参考文献:

- [1] 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[J]. 大学图书馆学报, 2006(3).
- [2] Donald Beagle. Extending the Information Commons: From Instructional Testbed to Internet[J]. The Journal of Academic Librarianship, 2002, 28(5).
- [3] Nancy Allmang. Building an Information Commons at the National Institute of Standards and Technology Library: A Case Study[EB/OL]. [2008-06-12]. http://libres.curtin.edu.au/libres15n1/Allmang_Liu_2005_01_31.htm
- [4] 李佳一,许琦. 国外信息共享空间实例调查研究[J]. 图书馆学研究, 2008(5).
- [5] 毛军. 以 Information Commons 的名义: 数字图书馆的发展与实践[J]. 图书情报工作, 2005(8).
- [6] 周秀会. 布里汉杨大学图书馆的 Information Commons 服务[J]. 情报资料工作, 2007(2).

作者简介:

周秀会(1971-),女,副研究馆员,天津工业大学图书馆,天津,300160。