

# 个人信息世界理论视角下的图书馆服务模式研究

邵海义

(广东科学技术职业学院图书馆, 广东 珠海 519090)

[摘要]首先分析了个人信息世界理论视角下图书馆服务模式研究的必要性,并在此基础上讨论了社会责任服务、知识服务等新内容;重点探讨了服务模式变革路径:服务信息源、服务保障。

[关键词]个人信息世界 图书馆 服务模式

[分类号]252

学术界进行了一次大规模的深入研究,这次研究的主题是接入和使用情况不平等的数字时代信息通信技术(Information and Communication Technology,可以简称为ICT)<sup>[1]</sup>。经过这次研究得到了一些理论,比如数字不平等(digital inequality)理论、数字鸿沟(digital divide)理论。于良芝教授从总体上研究了出现信息不平等现象的原因,并在此过程中总结出了“个人信息世界(Information world of individuals)”理论<sup>[2]</sup>。这个理论为研究信息不平等提供了新的视角。

每个人的活动范围都是一个属于个人的信息世界,传播信息、利用信息、生产信息、搜索信息等一系列行为都被称为信息主体(information agent)<sup>[3]</sup>。也可以说个人所生活的范围就是个人信息世界。在个人信息世界中作为信息主体的个人可以充分进行体验,积累经验,充实自己的生活。“个人信息世界”理论与萨沃莱宁(Savolainen)的“生活方式”“生活能力”在情报学概念和图书馆体系中所要表达的意思相同,都是对以个人为单位的特别之处和阅历进行分析研究。“个人信息世界”理论在图书馆与情报学理论体系中是以基础概念的形式出现的,是关于信息不平等理论的基础理论。在进行个人信息实践之后才可以总结出“个人信息世界”理论,由于这个原因,可以断定信息行为理论和“个人信息世界”理论是存在一定关系的。

当社会发展到一定程度才会出现图书馆,而图书馆是为文化、经济、科研、教育和技术提供服务的,文化、经济、科研、教育和技术都具有社会性,所以图书馆的发展速度与社会发展速度基本保持一致。基于“个人信息世界”的理论来看图书馆服务未来的规划和设计,方向应该是由新思想、新思维和新理念来控制,目光应放得长远一些,会发现有许多机会是以前没有看到的。所以,从事图书馆管理的人应该重新了解图书馆的服务对象所需要的信息,将图书馆服务的方式进行重建,并建立图书馆工作人员和服务对象之间的关系,这

样才能解决信息不能平等分享的问题,让图书馆所服务的对象可以尽快平等地得到所需信息。

## 1 个人信息世界理论视角下图书馆服务模式研究的必要性

### 1.1 消除数字鸿沟与信息不平等

整个有关图书馆发展的历史里都存在着信息不平等的问题,当然也一直想解决这个问题。在《图书馆纪要》中爱德华兹提到过这个理论<sup>[4]</sup>：“在图书馆中不应该存在等级观念，不管是市民还是资本家都能自由地使用图书馆内的设备。”学者们根据从现实世界中某些重要的关系中提取如信任、规范、参与等的关注为特色，发现社会资本理论，它是一个具有强大穿透力的分析工具，在不同的研究中都运用了该理论，图书馆学者也因此看到了该理论，比如Hillenbran Candy就提出图书馆能积累和创造社会资本，能培养和提高该地区的公正性和公平性的论证。

普遍的信息技术差距问题是数字鸿沟，这个问题从根本上来说是知识和社会方面、经济方面、技术方面共同构成了一个完整的真空状态。在ICT接入使用、开发信息资源中，不一样的地区、社群、国家、组织和个人都存在着不同，由于这些不同才造成了巨大的数字差距。一种能消除信息不平等的方法是将公众图书以一种创造社会性资本的方式进入个人信息世界，这样的方式可以提高图书馆提供信息的能力和水平。

### 1.2 提高用户信息行为

图书馆将用户的需求和信息行为直接联系在一起，是一种新型的有目标性的活动，能影响这个活动进行的因素有两个，分别是有关用户的外在信息和用户所从事的工作。在用户看来，只有在一定的社会环境下才会产生对信息的需要，如果所需要的信息发生了变化，用户的心理也会产生一定的

变化,可以根据这个心理产生一系列的行为活动。对信息产生的需求和想法是用户信息行为反映出来的,会被用户放到思想库中<sup>[5]</sup>,具体有选择信息系统、明确信息需求、制定信息系统等。

对信息进行搜寻、评价、需求、利用和组织等工作都是在研究信息行为。研究出来的结果无论是先天的还是后天的因素都能对信息行为产生影响,最后变成了不同的人拥有的信息量是不一样的。信息不平等理论是在“个人信息世界”理论的基础上产生的,而“个人信息世界”理论是在个人信息实践的经验的总结上总结出来的,所以改善信息不平等可以提高图书馆为用户提供信息服务的能力。

## 2 个人信息世界理论视角下图书馆服务新内容

在进行以“图书馆的服务模式中信息是不平等的”为课题的研究时,研究对象主要是图书馆,围绕着这个主要研究对象采用了一系列的方法来影响特别指定的利用对象(弱势群体、信息贫困者),这样一来还可以总结出社会责任理论、知识援助理论和制度理论等<sup>[6]</sup>一系列理论。

### 2.1 社会责任服务

在社会发展的过程中,图书馆履行了社会性义务,对社会负责,追求图书馆最大的利益和有关于利益的一切回应性行为,我们都称之为图书馆社会责任服务。对于图书馆要承担的社会责任,学术界还没有明确的意见,但对图书馆的一项社会责任是有明确意见的,那就是维护信息公平。国际图书馆协会和机构联合会(International Federation of Library Associations and Institutions,简称IFLA)<sup>[7]</sup>在1997年组建的社会责任讨论团队所关注的两个主题中,其中一个就是“平等地使用图书馆内的每项设备和平等地得到图书馆的信息文献”。

站在制度理论的角度来看图书馆,认为它不只是一个具有社会性质的机构,还是一个具有代表性的公共产物,更是一种社会制度。这种社会制度是由国家和政府选择的,目的是保证公民所享有的知识产权。它是一种让社会用来调整分配信息和知识的制度,这种制度是可以保证社会信息和知识的制度。在《IFLA因特网宣言》中就有提到“在图书馆和信息行业中最重要任务就是能自由地得到信息”“图书馆提供了一种能克服由资源差异、技术差异和培训差异带来的困难的机制”。

### 2.2 知识服务

站在知识服务理论的角度来看图书馆,认为它能够消除因弱势群体而产生的信息不平等。王素芳在回顾了从19世

纪末到现在的图书馆发展史,并进行研究,得出的结论是图书馆发展的历史里都存在着援助弱势群体的知识,一直在争取将社会底层人群或弱势群体纳入服务对象的范围之内,在欧美等国家的图书馆一直都是这样做的。王之舟、肖雪对这个问题进行了全方位的研究,将援助弱势群体(如网瘾青少年、老年人、残疾人、农民工等)知识的理论想法和行之有效的方法都进行了论证和说明,还对其进行了实践性的调查,图1是图书馆知识服务模式简图。

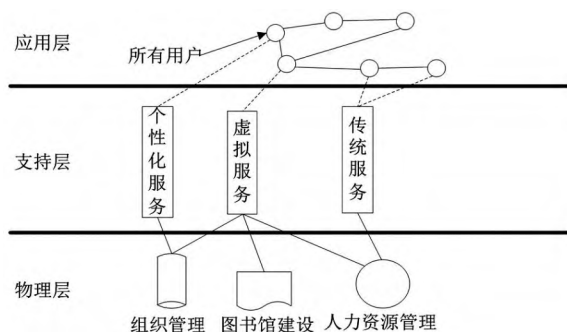


图1 图书馆知识服务模式

图书馆在知识经济时代肩负着两方面的作用,不仅要负责信息资源建设,要数字化加工处理馆藏信息资源,同时还要负责图书馆员角色转换,在互联网上开展各类信息服务,使用户的各种信息需求得到满足,并且采取有效措施规范管理网上的各种信息。在新形势下,社会对图书馆业提出了高效率信息传递与服务的必然要求。在竞争过程中图书馆只有经过知识的组织把知识向更大的生产力和竞争力转化,才能使知识、技术和管理创新水平能力得到提高,从而推动图书馆的整体知识产业不断发展,为图书馆提供可持续发展的动力,开辟出更广阔的天地。

## 3 个人信息世界理论视角下图书馆服务模式的变革路径

### 3.1 服务信息源

信息传播、利用、生产、搜索等行为活动的主要对象就是“个人信息世界”的主要因素内容,不同种类的信息来源、信息和信息资产都是“个人信息世界”的主要因素内容。

图书馆服务主要针对以下4个方面:一是用较低的楼层、没有许多能遮挡视线的摆设、温馨的居家一样的装修风格,让读者可以在“人在书中、书在人中”的环境中享受阅读。二是满足读者多样化的需求,采取的措施是联盟式的总分馆制的图书管理制度,具体性的工程有城乡一体化或对区域进行整合,从而达到图书信息服务“一证通”。三是实行网络覆盖,让读者在任何地方都能利用网络进行图书的查询和借用。四是针对性地利用图书馆的信息资源,举办社区读书

活动及不同种类的文化艺术讲座等。

### 3.2 服务保障

个人信息世界理论是保证动力支持的,建议培养社会性的包容心。在图书情报学中,信息不平等和社会排斥的性质一样,都是社会性的问题。尊重公民的价值观、差异和自由意志、兴趣、性格、爱好、习惯等权利,尊重使用者的名誉权、隐私权都是图书馆对信息主体的包容。要实现图书馆对信息主体的包容,主要采取的措施有:进入图书馆是免费的;流浪的未成年人都能进入并使用图书馆内的设施;对贫困学校等弱势群体进行有效的资源捐赠;使人们形成社会包容意识,可以简称为公民精神;实行网络覆盖,让读者在任何地方都能查询和借用图书;建立考核的机制对图书馆的评估系统和内部管理系统进行改善。这些措施如果都能实现,个人信息世界就能很好地解决信息不平等的问题,使图书馆的服务能被更多的用户所接受。

## 4 个人信息世界理论视角下图书馆服务模式的创新

### 4.1 社会资本嵌入个人信息世界

个人利用社会上的关系得到需要但现在身边没有的资源,从这些资源中得到的本身就是社会资本。社会上的关系是在信任和相互合作而且有利益存在的网络基础上建立的。社会资本的作用有:使信息的流动速度加快,加大对某件事物产生的影响力,证明社会信用的存在等。创造社会资本对图书馆来说是可以将社区和人的发展速度加快,将信息不平等消除,创新服务模式。能影响信息不平等的因素有4个,分别是社会资本在技术方面的帮助、社会资本在情感上的支持和鼓励、社会资本的共同体、社会资本在社会网络资源方面的共享。图书馆在此做出的贡献有:推动社区建设、培养公民广博的学识等。社会资本和图书馆的关系是互惠互利的。

### 4.2 创新内部服务

第一,从事图书馆有关工作的人要有均等服务的思想和社会包容意识,用考核的方法对图书馆评估体系和图书馆内部的管理制度进行完善。第二,构建一个能够将信息资源进行共享的系统,这个系统的基础是ICT技术。有一条能够有效地消除信息不平等和文化不平等的捷径是建设起全国性的、将文化信息资源进行共享的工程,它也是建设公共文化服务体系的重要的措施之一。第三,有效改善网络信息服务。具体措施有建设资源库、馆际之间互相借用、提供参考咨询、提供最新的信息、数字化的图书馆等。

### 4.3 网络数字参考服务

图书馆要建立的服务模式是在网络基础上以服务对象

为中心、动态的信息服务模式。要想有效地解决数字信息服务所出现的问题就必须采用这样的模式。数字参考服务有许多不一样的称呼,比如说虚拟参考服务(virtual reference services)、电子参考服务(e-reference services)、在线参考服务(online reference services)等,这样的称呼还有很多。数字参考服务是一种以因特网为基础的帮助性服务(help services)制度。从VRD(美国教育部虚拟咨询台)定义的角度来看数字参考服务,它就是一种让用户与专家在网络上进行专门学科的知识问答式的服务。为数字参考服务提供信息资源的是图书馆,所以图书馆要将服务共享、专家共享、资源共享的服务体系建立起来。图书馆网络数字参考服务流程如图2所示。

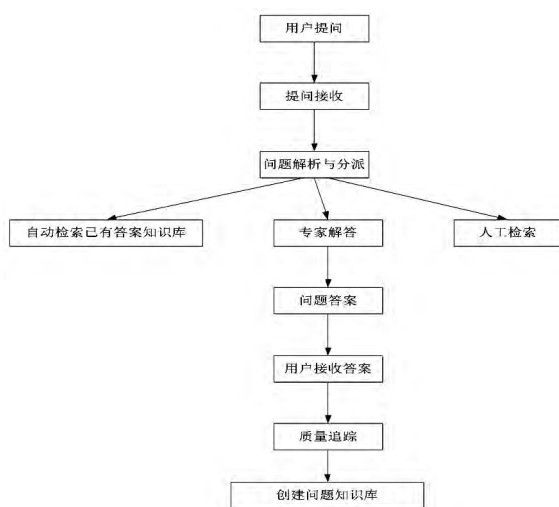


图2 图书馆数字参考服务流程<sup>[8]</sup>

## 5 结语

个人信息世界理论的发展对图书馆的服务模式影响很大。图书馆要在创新思维基础上进行探索,打破传统服务模式的束缚,以用户为导向,建立起真正的以用户信息需要为本的图书馆服务模式。图书馆要充分了解用户信息需求,使增强用户体验,最大限度地开发利用信息资源,以用户至上的理念,实现图书馆服务的变革与转型。

### 参考文献:

- [1] 陶俊,孙坦,金瑛.总分馆制下图书馆的服务模式研究——以美国波士顿图书馆系统为例[J].图书馆建设,2010(8):22-27.
- [2] 董燕.云计算环境下图书馆信息资源共享模式与运行机制研究[D].济南:山东大学,2014.
- [3] 熊伟,等.西部地区图书馆“馆点线制”服务体系建设研究



# 基于应用本科学生阅读特点的阅读推广工作

—以大连海洋大学应用技术学院为例

段连金

(大连海洋大学应用技术学院图书馆, 辽宁 大连 116300)

**[摘要]**应用技术院校的本科学生与其他院校的本科学生,无论在阅读的内容还是阅读方式上,都有很大的不同。通过对大连海洋大学应用技术学院本科学生阅读特点的调查与分析,阐述了应用技术院校学生的阅读特点,以及应如何根据其学生的特点,做好阅读推广工作的几点建议。

**[关键词]**应用本科 大学生 阅读特点 阅读推广

**[分类号]**G252

随着我国教育体制的不断改革,高校实行合并、转型等资源优化也在不断创新,大连海洋大学应用技术学院就是由原来的大连海洋大学职业技术学院(专科)与大连海洋大学合并而成的应用技术学院(本科),招录的学生对象也从原来的高中录取的专科生转变成从职高、技校录取的应用本科生,录取学生的起点存在着差异,造成了学生读者的阅读内容、方式、方法的变化,这无疑给图书馆的读者服务工作带来新的挑战。如何根据应用本科学生读者的阅读特点,积极开展读者的阅读推广工作是高校图书馆工作的重中之重。

## 1 应用本科学生的阅读特点及影响因素分析

### 1.1 应用本科学生的阅读特点

#### 1.1.1 现代阅读方式逐渐代替传统的阅读方式

在新兴媒体飞速发展、互联网+将逐步全覆盖的背景下,越来越多的新型阅读方式吸引了大学生这一特殊群体的广泛关注,传统的阅读方式有每况愈下的趋势。最近,本院图

书馆对在校的1000名中职应用本科学生进行了问卷调查,在收回的992份调查问卷中,对“阅读方式”选项竟然有65%的学生选择了“搜读”,24%的学生选择了到学校图书馆阅读;5%的学生选择自己选购图书阅读;6%的学生喜欢利用休息时间去市内公共图书馆或书店阅读。可见,经济实惠的新型阅读方式是应用本科学生阅读的重要选择。

#### 1.1.2 阅读知识的量在扩大,而质却在下降

目前,网络信息的发布以其速度快、覆盖面广而备受学生喜爱。通过本校学生读者阅读的状况来看,在理论教学与实践教学双重挤压下,学生真正能用心去品读一篇文章的精华的时间已经很少,因此,他们只能利用闲散的时间去浏览一些经典图书和社会热点信息。这种零散、非集中的阅读浏览方式虽然会使学生阅读知识的“量”有所扩大,但通过阅读提高学生“质”的问题却难以得到保证。

#### 1.1.3 阅读更注重社会热点和娱乐性,对与其专业相关的知识阅读较少

在对本校1000名学生的调查中,有近64%的学生对娱乐、时装、美容、言情的读物相当偏爱,借阅量最高;而对历

——以宝鸡市图书馆服务体系建设的制度设计为例[J].中国图书馆学报,2013(5):36-40.

[4] 刘小花.面向政府决策的省级图书馆咨询服务模式研究——省级图书馆服务地方两会调查[J].图书馆建设,2013(4):21-25.

[5] 梁欣.我国图书馆服务体系建设的模式研究[J].图书情报工作,2009(12):34-40.

[6] 蒋永福,张世颖.我国图书馆建设主体设置及总分馆服务体系构建方案研究——“4-4模式”构想[J].国家图书馆学刊,2010(10):416-420.

[7] 邱冠华.人民的图书馆:图书馆向基层延伸的模式研究[J].图书馆建设,2009(5):89-92.

[8] 杨含斐.网络环境下图书馆信息服务的转型研究[D].湘潭:湘潭大学,2008.

邵海义 男,本科学历,副研究馆员。研究方向:图书馆学和图书情报技术。

(收稿日期:2015-10-14;责编:王天泥。)