

●任树怀 盛兴军

信息共享空间理论模型 建构与动力机制研究*

摘要 信息共享空间是一种以培育读者信息素养,促进其学习、交流、协作和研究为目标的创新服务模式。其理论模型是以功能集成、协同知识管理和战略联盟为基础的。它的内部构成主要分为实体层、虚拟层和支持层。信息共享空间动力系统包括信息技术、组织与管理和文化与精神等三大核心要素。图1。参考文献10。

关键词 信息共享空间 理论模型 内部构成 动力机制

分类号 G252

ABSTRACT Information Commons is an innovative service pattern oriented to the cultivation of readers' information literacy and the promotion of their studies, interaction, collaboration and researches. Its theoretical model is based on functional integration, collaborative knowledge management and strategic alliance. Its internal structure can be divided into physical level, virtual level and support level. In the dynamic system of information Commons, there are three core elements: information technology, organization and management, culture and spirit. 1 fig. 10 refs.

KEY WORDS Information Commons. Theoretical model. Internal structure. Dynamic mechanism.

CLASS NUMBER G252

1 关于 IC

信息共享空间(Information Commons, IC)是在共享式学习和开放获取运动背景下,于20世纪90年代在美国兴起的一种以培育读者信息素养,促进学习、交流、协作和研究为目标的创新服务模式。其诞生主要基于两种思想:一种以美国北卡罗莱纳大学 Charlotte 图书馆 IC 前负责人 Donald Beagle 为代表,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。作为一个概念上的教育空间实体,IC 涉及从印刷型到数字型信息环境组织的重新调整,以及技术和服务功能的整合”^[1]。显然,他们认为大学图书馆的 IC 是一种有着综合性服务设施和协作式学习环境的场所。另一种以美国图书馆协会(ALA)前主席 Nancy Kranich 为代表,认为“IC 确保对理想信念的开放存取和利用,它以价值、法律、组织、通讯设施和资源等内容为特征,促进信息共享、共有和自由存取,鼓励人们在民主讨论中学习、思考和实践,它是民主活动的基础”^[2]。她的观点是在开放存取运动背景下,把 IC 作为历史意义上的社会共有设施,任何人都可以最大限度地自由存取和利用。

关于 IC 的内涵,Donald Beagle 这样解释:①信

息共享空间是一种独特的在线环境。在该环境下,用户通过用户界面可以获得多种数字服务,通过安装在网络工作站上的搜索引擎可以同时检索馆藏和其他数字资源。②信息共享空间是一种新型物理设施和空间,能够在数字环境下整合管理工作空间和提供服务,这种空间可以是图书馆的一个部门、一个楼层或独立的物理设施,它构成了一种新的信息环境,并在第一种模式的基础上增加了图书馆员的服务^[1]。基于以上两种环境,他尤其强调环境内人力资源的支持和新的组织管理与服务,即创造一个优化的组织与管理环境,该环境能将图书馆变成一个“知识管理中心、研究和协作的地点、使用高端技术的地方”。实践证明,IC 正成为图书馆倍受用户欢迎的服务方式,因此,探讨 IC 如何实现一站式、可伸缩性、交流与互动、协作空间、技术支持等创新服务,是未来 IC 发展中的关键问题。

美国教育委员会(the American Council on Education)将 IC 视为传统图书馆的一种调整,认为是图书馆的部分部门中的一种变化,因此把 IC 看作是以图书馆为中心的公共机构的服务结盟。但在实践中,IC 的作用远非如此简单。2002 年, Bailey 和 Tiemey 把信息共享空间模式细分为三类^[3]:①巨型信息共享

* 本文系国家社科基金项目“信息共享空间实现机制与策略研究”(07BTQ014)的成果之一。

空间(macro-commons)即信息世界,尤其是通过网络获得的数字信息;②微型信息共享空间(micro-commons)即计算机软硬件设施、数字技术和网络设施高度集中的区域;③整合型信息共享空间(integrated commons)即提供用于研究、教育和学习的特定场所,尤其强调数字信息。2005年3月,在上海召开的第三届中美图书馆会议上,得克萨斯教会大学图书馆馆长 Robert A. Seal 在“信息共享空间:数字资源和知识管理的新道路”的报告中,详述了信息共享空间的四个特征,即普遍性、适应性、灵活性和公共性^[4]。

IC 的内涵在实践中不断得到发展与创新。随着网络区域化、社会化、全球化的发展和开放获取运动不断深入,依据 IC 应用的侧重点不同,目前它正向学习共享空间(Learning Commons, LC)、研究共享空间(Research Commons, RC)、知识共享空间(Knowledge Commons, KC)、大学共享空间(University Commons, UC)和全球共享空间(Global Information Commons, GIC)等不同方向发展。其中,LC 强调通过各种有效手段来促进协同学习;RC 侧重于对研究人员学术和协作研究的支持;KC 强调对知识获取、共享和知识创造活动的支持;UC 则把整个校园视为一个开放获取空间,通过校园内各个部门及组织间的联合,共同支持学生的协同学习、教育和教师的研究活动;GIC 远远突破了 IC 作为一种图书馆服务模式的范畴,拓展为更为广阔的信息共有和共用的思想和理念,强调基于虚拟网络环境下支持人们对知识随时、随地、随需的开放获取与共享。2005 年,国际图联主席阿列克斯·拜思(Alex Byrne)倡议建立 GIC,希望各国政府及国际组织共同合作,“让所有的人都能够以无所不在的存取方式通过足够的宽带、最新的通讯技术和无限制的多语言环境得到所需要的各类信息资源”。同时,知识共享协议 CC(Creative Commons)也是一个值得注意的概念,它强调了在现有法律框架下如何促进创造性成果的开放获取与传播问题。

根据 Donald Beagle 的描述,IC 旨在培养读者的“信息素养”和“IT 素养”^[5],因此,大学图书馆构建 IC 具有便利(集中的、一站式的)信息需求和学习)、专业(由图书馆员、计算机专家以及媒体专家等提供的帮助)、使用最新技术(硬件、软件、多媒体、网络等)、协作(一个供小组学习、研究的环境)、培养信息素养和 IT 素养(查找、检索和利用信息的能力以及使用计算机的能力)等诸多优越性。同时,IC 之所以能在大学图书馆迅速兴起,也与大学图书馆服务第一和因需

而变的核心理念密切相关。随着现代技术的日新月异,传统的服务已不能满足新的学习与研究需求,服务方式与其它电子化学习和学术交流服务之间的距离越来越大,对于学习、研究与学术交流等新模式的需求,客观上推动了支持这些活动的机构的服务模式的变革。作为大学或学院的信息集散地,大学图书馆不仅仅是作为一个图书馆而存在,它要满足支持研究和学习的需要,就必须不断调整以适应师生学习和研究方式的变化,重新定位公共服务在支持终身学习和学术研究中的角色。因此,图书馆和其他公共服务机构应与高等教育之间形成联盟,共同营造一个在知识社会里以协作学习研究和创造性学习的场所,为人们提供一个自由创造的机会。

IC 的实施也正是图书馆重新确立自己在社会公共信息中心地位的难得的契机,也为实现图书馆核心价值观念的建立开创了一条全新的方式与途径。IC 理念的提出,为传统图书馆实现其核心价值观提供了更强有力的支持,强化了图书馆在现代社会中的综合竞争优势。由此可见,IC 构建是时代的要求,大学图书馆必须为之提供空间、信息、IT 技术保证和人力资源等服务支持。

2 IC 的概念模型

2.1 概念模型及其功能

本研究在综合分析 IC 产生背景、内涵特征、发展趋势、服务模式的基础上,提出一种新的 IC 概念模型。该模型是一种“以用户为中心”和“因需而变”的动态模型,可用实体层、虚拟层和支持层等三个层次来描述,其构成如图 1 所示。

图 1 中的实体层,是用户学习、活动和交流的物理场所。由实体空间、硬件设备和服务设施以及人力资源等部分构成。实体空间包括开放获取区、交流区、灵活可变的电子教室、促进小组研究的讨论室、指导用户学习和提高技能的指导室、帮助用户开发数字作品的多媒体制作室、体验技术和软件工具的实验室、网络咖啡吧和休闲区等;硬件设备包括各种计算机设备、网络设备和无线上网等外围设施;服务设施包括参考咨询台、电脑技术支持台、残障辅助设施等;人力资源主要有参考咨询馆员、IT 工程师、指导教师、学生助理等。实体层侧重于优美环境的设计与布局,着重于交流、协作和“一站式”服务功能的发挥。在建构上,实体层遵循“因需而变”的原则,内部构建元素依据用户需求和实现目标而变化。

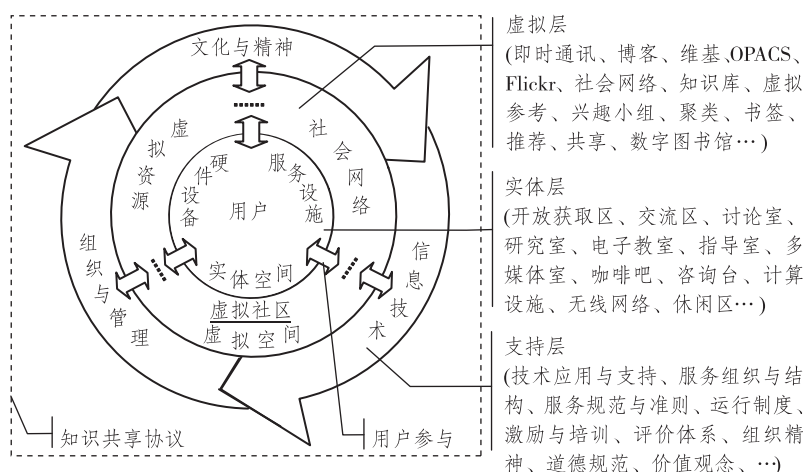


图1 信息共享空间理论模型

图1中的虚拟层,是用户学习、交流和共享的知识门户和虚拟社区。由虚拟空间、信息资源、社会网络和网络软件设施等部分组成。虚拟空间不仅包括各种社会网络空间、学习社区、兴趣社区、虚拟实践社区等虚拟环境资源,也包括信息资源,即数字图书馆资源、知识社区、知识导航、网络培训资源、网络信息资源和其它各种资源等,还包括网络软件及设施,即各种网络软件、信息获取与共享软件、网络教学软件、网络办公软件、多媒体软件以及其它应用软件等。其功能主要是基于IC环境下,通过虚拟学习社区和社会网络的组织,在馆员与馆员之间、馆员与用户之间、用户与用户之间形成工作、服务和自治的虚拟组织,最终达到IC虚拟学习社区共享、合作与交互学习模式的建构与实现。随着互联网和Web2.0技术的发展,出现了一批以即时通讯、博客、维基、Flickr、社会网络、知识库、信息聚类、社会书签、知识共享等为代表的软件工具,为用户实现开放获取、交流互动、知识共享以及与本站或远程新老用户的交流、互动提供了新的技术手段。

图1中的支持层是系统运行和发展的核心动力层,由信息技术、组织与管理、文化与精神三大核心驱动力构成,通过三者的有机融合和共同作用来支撑和驱动系统的运行与发展。信息技术是驱动系统运行的先进手段和重要推动力,信息技术的每一步变革,都为系统发展提供了强有力的技术支持。组织与管理是IC运行的制度保障,包括IC机构的组织与管理、IC管理模式以及支撑系统运行的服务组织及

其服务规范、运行制度,人力资源的激励机制与培训机制,服务评价体系等部分;文化与精神是构成系统各个环节全体人员所认同、遵守的社会价值观念、服务准则、工作作风、职业精神、道德规范和发展目标的总和。其功能是由三大部分共同实现,文后将详述。

2.2 IC概念模型的理论基础

IC概念模型是未来IC理论研究和实践应用的理论体系架构。该模型三个层次不是相互独立的,而是相互融合的有机整体,运用战略管理学的战略协同和功能集成理论、协同论和知识管理等理论,将实体层、虚拟层和支持层有机地结合,构成局域或广域的知识共享空间和服务环境,各层间还贯穿着用户参与和集体的智慧,鼓励和邀请用户参与服务体系的构建、改进和评价,在遵循知识共享协议的前提下,最大限度地实现信息开放获取和知识共享。该模型体现了图书馆学理论与现代信息管理学理论、现代技术、人力资源管理、网络信息资源的组织管理等理论的融合。

IC的理论基础是服务手段的功能集成和管理组织的战略协同等。功能集成是一种使相关多元信息有机融合并优化使用的理念,本研究认为,图书馆IC环境下的功能集成式服务,是以满足用户需求为目标、以信息资源为基础、知识服务为动力、网络技术为手段、协同作业为方法,把各种资源诸要素有机融合并使之优化的动态过程,也是一个服务优化、体系重构的过程。它的核心是以资源为大系统,采用技术手段进行整合,实现资源共享。在IC概念模型的理论

框架下,本研究在功能集成的背景、基本理论要素及其关系的基础上,着重探讨与 IC 关系密切的功能集成的内容,包括环境集成、过程集成、方法集成、技术集成、服务方式集成、信息服务功用集成等。该理论在 IC 服务上的应用主要集中在集成技术的研究和基于知识管理的功能集成系统的开发以及面向集成服务的信息共享空间的构建等方面。通过功能集成,图书馆 IC 可以实现集成化服务,即“一站式”服务。毫无疑问,运用功能集成理论,可以将 IC 环境中的资源系统和服务体系进行无缝式链接,构成一个逻辑整体,用户通过一个集成服务机制,轻松实现“一站式”信息获取。

众所周知,企业战略协同是为了一个共同的目标而达成的协议和采取的可能选择,它以企业间的合作为基础。随着 IC 在全球的发展,基于管理组织战略协同理论也越来越多地应用到 IC 的管理理论和实践中,它不仅仅是一种战术行为,还包括战略意义上的协同与合作。建立在资源共享、网络化、交互式协作学习基础上的 IC 战略协同,其目标是通过各个服务组织间的联合、合作与协同,为读者创造一个便于知识自由获取、舒适活泼的宽松环境,通过人员交流、技术分享、协同学习的方式培育读者的信息素养,促进学习、交流、协作和研究。本研究将战略协同理论应用于 IC 的组织管理、人力资源以及制度建设中,致力于 IC 环境下战略协同的目标实现、协同伙伴的选择、协同实现形式以及 IC 构建模式、发展机制的研究。

作为一种公益性的服务机构,图书馆借助功能集成、协同论、知识管理和战略联盟等理论,更容易倡导一种“公正、公平”的服务氛围和“自由、平等”的信息使用权力,从而更有利于实现信息、文化的传播,信息公平公正的共享。借助现代信息技术、图书馆学管理理念,结合国情和我国图书馆事业的发展,研究 IC 概念模型的实现机制和构建策略,为建立适合我国大学图书馆现实需要的 IC 服务体系,开发建立 IC 服务模式提供了理论支撑。

3 IC 的动力机制

3.1 动力系统构成

上述概念模型中,支持层是驱动系统运行和发展的核心动力层,是保证系统诸要素良性运转的“动力系统”,它以人力资源为基础,包含现代信息技术、组织与管理、文化与精神三个关键要素。现代信息技术是系统的技术驱动力,组织与管理是系统的制度保

障,文化与精神是系统的价值体现,三个部分犹如涡轮的三扇“叶片”,推动系统高速运转,实现“以用户为中心,因需而变”的 IC 服务目标。

3.2 现代信息技术——技术驱动力

纵观图书馆发展的历程不难发现,从图书馆自动化、数字化、网络化、虚拟化、数字图书馆,到 IC 和图书馆 2.0,无一不是随着信息技术的变革而发展的。尤其是互联网技术和计算机技术的快速发展,改变了人们学习、工作和生活的方式,为满足人们对实体环境、信息资源、虚拟环境、技术支持的一站式需求,促使了 IC 出现与发展。因此,信息技术是驱动 IC 发展的重要动力之一。

IC 是图书馆发展的一种新模式,有些学者用“大学图书馆 2.0”来标称它,据范并思等学者在“图书馆 2.0:构建新的图书馆服务”^[6]一文中考证,最早使用“Library 2.0”名词的是美国《Library Journal》杂志副主编兼学术新闻电讯栏目编辑 Albanese A. R.,他在 2004 年 4 月一篇题为“Campus Library 2.0”^[7]的文章中,通过亲临蒙特霍克大学(Mt. Holyoke)威利斯图书馆的体会,从一站式用户体验、可伸缩性、组织变革、交流与互动、协作空间、技术支持等多个方面描述了 IC 倍受读者欢迎的成功因素,他认为无论起什么名字,IC 仍是图书馆,事实上它是校园图书馆的一种新版本。自 2004 年 10 月 O'Reilly 媒体公司总裁兼 CEO 提姆·奥莱理提出 Web2.0 概念而引发 2.0 热潮之后,基于 Web2.0 技术或服务在图书馆的应用而提出的“图书馆 2.0”之观点,在国内外图书情报界进行着热烈的讨论与研究,这种观点更加表明信息技术在图书馆发展和服务创新中的重要作用。

笔者研究发现,IC 与图书馆 2.0 在服务理念、技术动力和最终目标等方面是一致的,只不过在 Web2.0 提出之前,由于受 Web 技术单向、只读、不易交互等弱点的限制,IC 更强调实体空间的功能集成、现场参考咨询和现场技术服务的整合,强调对资源的开放获取和共享,知识共享主要以现场交流方式来实现。信息来源主要依赖于数字图书馆和广阔的 Web 资源,虚拟共享环境主要用一些专门的软件来实现,且功能有限,因此,常常把 IC 描述为:一站式服务场所;学习和使用信息技术的场所;使用和检索信息的场所;促进学术发展和创造合作机会的场所;支持交叉学科研究的场所;用户、图书馆员、计算机专家、多媒体工作者交流的场所等。这个阶段的用户群体比较固定,受益用户数量也比较有限。Web2.0 出现之后,从以博客、播客、维

基、即时通讯、RSS聚合、标签、民间分类等为代表的软件工具,到各种学习社区、兴趣社区、社会网络服务社区等知识共享环境,为用户提供了参与、交流、交互、个性化体验和发挥集体智慧的平台和技术手段,使IC可以以虚拟社区的方式构建全球知识共享空间,充分发挥虚拟空间的功能和作用,实现用户的参与和双向互动,从而使图书馆向无处不在、共同参与、突破障碍、灵活使用和共享知识的目标迈进。在本研究中将早期强调实体空间的IC与目前体现Web2.0技术的图书馆2.0融合与统一,充分发挥实体层与虚拟层的综合优势,形成以用户需求为动因,以互联网络为平台,以各种信息技术和工具为手段,以用户参与、交互、体验、社会化和集体智慧为特色,以数字图书馆及网络资源为信息源和知识库,以多功能实践社区为实体场所,以广阔的虚拟学习社区为虚拟学习空间组织环境,以实体和虚拟相融合方式从事交流、互动和共享等活动的新一代IC。

3.3 IC的组织与管理——制度保障

组织与管理是IC动力系统中服务组织和人力资源的制度保障,包括服务组织及其结构、服务规范、资金投入、运行制度、激励机制、培训机制、服务人员的组织与服务评价体系的建立等内容。服务组织(包含虚拟社区管理组织)由多个部门共同构建;服务人员包括参考咨询馆员、IT专家、多媒体工作者、指导教师等。

(1) IC人力资源构成与管理方法。

在IC概念模型的三个层面中,从资源构成的视角来看,它们是由“实体资源”、“虚拟资源”和“人力资源”共同形成一个“场”的环境。这个“场”是一种紧密联系、目标统一、资源整合的优化组织结构,我们称之为“协同环境”。这是一个在目标上、技术上和资源上的协同,即有着趋同的价值追求、便捷的信息存储与管理的技术系统、重新整合的知识资源配置所构成的IC空间。

在协同环境里,人力资源构成和管理方式,即人力资源构成与协同知识管理十分重要,因为人力资源是上述概念模型中最积极最活跃的因素。这些人力资源不仅包括早期为建造IC实体空间所配备的建筑师、服务设施的设计与建筑顾问、内部装潢设计者、设备配置人员以及为构建虚拟社区所聘请的系统设计师、网络专家、IT支持助手等,也包括实施IC服务过程中的图书管理员、参考咨询馆员、软件开发者、学院教师、同辈导师和教练、数字化处理与操作专家、多媒

体专家、导师、知识产权专家、访问学者、研究员以及兼职学生等。

人力资源环境中则更多地体现出联盟、协同与合作,而在协同知识管理过程中,则主要体现在组织和制度建设上。IC在各类人员共同支持下建立的共享与协作式学习环境,需要一个具有活力和创新精神的组织与管理制度来支持它的运行。而运用知识管理理论来探讨IC内部人力资源的组织与管理,正是适应了现代技术条件下的管理理念和大学图书馆IC服务满足师生学习研究的需要。在组织与管理层面上,协同知识管理成为驱动IC运行的核心力之一。作为服务于IC的人力资源,如图书馆员、IT专家、学院教师以及学生兼职助理等工作人员必须实现从信息管理上升为知识管理的战略性转变。在IC内部,其知识管理与信息管理存在着明显不同,信息管理集中于信息组织、注重客观规律、强调文献信息处理和保存,知识管理则集中于知识的更新与创新,注重增加知识源的价值,强调利用和共享。所以,与静态信息管理以“文献信息为中心”的结构所不同的是,知识管理更多的是以引导性的活动为主,强调“以用户为中心”管理模式。

(2) IC组织结构与管理模式。

研究表明^[8],目前国外IC实体空间的构建模式可归纳为计算机室型、图书馆整合型和IC大楼型三种主要类型,其中图书馆整合型为主流。与IC实体空间建构模式相对应,IC的组织结构和管理模型可归纳为以下三种:①独立管理型。图书馆独立负责IC运行,工作人员均由图书馆聘用,绝大部分服务项目由图书馆提供,个别服务项目由图书馆提供场所,其它部门提供服务。②合作管理型。图书馆全面负责IC运行,合作项目的部分工作人员来自相应部门,比如,IT专家来自学校计算服务中心,多媒体工作者来自学校数字媒体中心,指导教师来自学校写作中心等,这些人员由图书馆统一协调管理,与图书馆员一道共同提供服务。③合并管理型。图书馆与学校相关机构共同组成IC工作委员会,下设一个或多个工作组负责IC的日常运行,工作人员来自图书馆和其它相关部门,工作组通过分工合作共同提供服务。

(3) 用户需求与管理。

要使IC获得成功,就必须明确用户的需求,因此对于用户的需求与管理就显得十分必要。IC如何满足用户的需求,跟踪用户的需求状态,建立并维护与用户达成的契约、建立对用户需求的可测试标准体系

等内容都是需要研究的重要内容。IC 成功的基础是有效的管理,IC 的功能和管理目标必须和用户需求一致,才能保证 IC 的实施。比如信息服务台是用户接触 IC 的第一道门槛,也是 IC 的管理协调中心。它向用户提供图书馆内的资源和服务的基本信息,协调不同的服务中心满足用户的需求;当用户需求比较复杂时,则考虑转交给专业部门和馆员。在规划与建设时要充分考虑用户需求与管理机制,必须明确与不同部门的关系及职责范围,制定明确的服务协定和完善的服务规范,构建合理的人力与技术资源体系,健全通讯手段和报告流程,畅通读者信息反馈渠道。

(4)建立 IC 服务评价体系。

服务是 IC 的核心内容,服务评价体系是系统运行的主要保证,是实现闭环管理和提高服务质量的重要手段。因此,有必要建立相关的服务评估与评价体系,积极邀请用户参与互动、监督、评价。

任何评价体系都是由评估主体根据评估模型对评估客体进行测度与衡量的过程^[9]。从文献调研来看,目前国外关于 IC 的评价体系的建立已经由“学术探讨阶段”转向“实践应用”,对于 IC 的评价体系的基本理论已经有了较为完整的框架模型。但在国内,专项研究尚未起步,亟待研究探索。对于 IC 而言,评价体系的主体包括管理评价、用户评价和自我评价。根据评价角度不同,可以将评价客体分为综合与单项评价、宏观与微观评价以及输入和输出评价等方面,而评价客体的内容则包括物理设施、数字资源、服务、技术、管理和用户感知等项目。评价模型可以参照国外的成功的理论,建立符合中国国情的评价模型和指标体系。

在评价方法上,日常信息反馈方法、发放正式反馈表、网上调查、问卷和网上调查相结合等方法都可作为常规性的 IC 服务质量评价方法。目前,越来越多的图书馆使用“感知与期望”模型开发新的质量评价工具,可通过网络对图书馆服务质量进行定量分析,使图书馆能够从用户的角度了解影响服务质量的重要因素,找出与其它同类馆之间的差距,明确需要改进的内容,并且可以通过重复测试来监控和检测服务质量改进的实效。同时,建立以读者为中心的服务质量跟踪体系,拓宽工作人员与读者之间的沟通渠道,正确地了解、分析和评价用户对服务质量的感受和要求,对改善服务设施、改进工作方法、制定培训计划和提高服务质量等都是必不可少的。

对于 IC 的评价体系的制定,本研究从国外的理论与实践入手,着重从评价理论、评价对象与方法、相

关评价标准及其实践、IC 评价模型和目标、图书馆 IC 评价指标体系大纲等方面进行系统研究,以期建立较为完整的 IC 评价体系。只有通过建立始终如一的服务评价质量体系才能保证文化与精神的传承,最终实现 IC 动力机制系统的良性运行。

3.4 文化与精神——价值体现

(1)内涵。

文化与精神是构成系统各个环节全体人员(包括用户)普遍的习惯、组织共有的价值观、高层的支持度等因素以及人们所认同、遵守的价值观念、服务准则、工作作风、组织精神、道德规范和发展目标的总和。文化与精神是支持层的核心和终极体现。有人甚至把支持层叫做“文化层”或者“文化共享区”,也有人称之为“创造性共享区”或者“社会性共享区”,这足以体现出文化与精神在支持层中的地位。所以,它是整个 IC 动力系统中最为宽泛的一个层面。

(2)IC 与时代文化精神。

数字化时代,文化与精神成为一个被用作自由论坛、分享知识、创造性表达甚至是能够容纳社会法律、规则规范、金融贸易实践以及受欢迎的传统观念整个社会文化活动的标签。美国学者 David Bolder 把这个文化环境描述为“一个内容丰富的可以用于商业的、业余的和可以自由表达自己思想的公众性的‘多媒体空间’”。它有助于人们更为中肯地谈论那些在新数字时代日渐受到威胁的法制和文化的准则。在美国,很多学者认为 IC 不仅仅是一个时髦的词汇,而是一个在数字化时代用于理解知识创造和信息“生态系统”有用的社会概念。所以美国图书馆协会信息共享工作组认为:“我们不应该仅仅把 IC 看作是一个地方(place)或一个空间(space),而应该把它看作是满足社会信息需要过程的集合体。例如共享过程中一些内容体现出的平等享有和学术公共性等思想。”从这个意义上说,IC 的文化与精神体现的正是时代的文化精神。这种文化与精神在 IC 动力系统中主要体现为知识价值观通过 IC 网络社区的发散式传播,通过社会化和内化过程,融入读者的人格系统里,从而影响或改变读者的知识需求结构,使读者的知识需求动力发生变化。

(3)IC 与图书馆员的职业精神和核心能力。

近年来,在上海图书馆馆长吴建中博士和图书馆学教授范并思等学者的倡导下,关于图书馆精神、图书馆员核心能力、图书馆员职业道德等问题的讨论已经成为人们研究的热点。他们一致认为,在信息时代,图

书馆所代表的公共信息空间将继续在社会构造中占据更重要的位置,维护这一空间的图书馆职业精神依然具有重要的价值。那么,图书馆 IC 的构建与这些问题的关系如何? IC 如何提升图书馆员的职业精神?

IC 服务人员包括参考咨询馆员、IT 专家、多媒体工作者、指导教师、学生助理等,多数工作人员都具备图书情报或 IT 学科学士以上学位。在 IC 服务过程中,这些人员所认同、遵守的价值观念、服务准则、工作作风、组织精神、道德规范和发展目标的总和,构成了支持层内文化与精神的一部分。训练有素、爱岗敬业的服务队伍是 IC 成功的关键因素之一,各类人员之间的和谐、协作与合作,是服务过程中必须坚守的准则。IC 服务过程中所体现出来的沟通及思想交流、保证人类知识与信息的开放获取、支持文化和求知服务、尊重人们个性差异、尊重人们在学习与研究形成和表达个人信念、为师生提供高质量的专业化服务、通过合作弘扬时代文化精神和价值观等,应该成为职业精神的主要内涵^[10]。

建立终身学习制度是强化 IC 服务人员职业精神和提升其核心价值能力的重要途径。为提高和扩展工作人员的工作技能,提高职业道德修养和信息素养,需要制定专门的培训计划对工作人员进行定期培训。培训内容包括参考咨询技能、数据库使用方法、图书馆规章制度与处理流程、与读者服务相关知识、服务设施的维护与故障处理等技能。对 IT 人员应侧重培训参考咨询技能、数据库使用方法、图书馆规章制度和处理流程以及读者服务等相关知识。对学生助理要进行图书馆基础和电脑维护等知识的全面培训。

国外 IC 实践证明,图书馆实施 IC 服务,能够很好地培育、维护和体现图书馆员的职业精神和核心能力,使图书馆员能够重新审视自己的社会地位与角色。同时,图书馆的服务理念和服务水平也借助图书馆员的核心价值能力得以体现和具体化。

4 结论

IC 是一个正在快速发展的新兴服务体系,本研究在对国外 IC 实证分析和理论研究的基础上,以战略协同、功能集成、协同论和知识管理等理论为基础,提出了一种新的概念模型,用实体层、虚拟层和支持层等三个层次来描述。实体层侧重于实体空间和开放获取环境的功能集成,现场参考咨询和现场技术服务的无缝整合,为用户提供协同学习、面对面交流和社交活动的

物理场所;虚拟层侧重于网络环境下虚拟资源、社会网络和虚拟社区的整合,特别是基于 Web2.0 技术为用户提供开放获取、交流互动、知识共享和社交活动的广域虚拟环境;支持层则是保证系统成功运行和健康发展的动力机制,包括信息技术、组织与管理、文化与精神三大核心要素。该模型清晰地表述了 IC 的构成元素、动力机制和理论内涵,希望对 IC 发展和在我国的研究与应用具有一定的理论与实践意义。

参考文献:

- [1] Donald Beagle. Conceptualizing an information commons [J]. Journal of Academic Librarianship. 1999, 25 (2): 82-89.
- [2] Nancy Kranich. Libraries and the information commons: a discussion paper [OL]. [2005-06-28]. <http://www.ala.org/ala/washoff/oitp/icprins.pdf>.
- [3] Bailey R., Tierney B. Information commons redux concept evolution and transcending the tragedy of the commons [J]. The Journal of Academic Librarianship 2002, 28 (5): 277-286.
- [4] Robert A. Seal The Information Commons: New Pathways to Digital Resources and Knowledge Management Preprint for the 3rd China/U. S Conference on Libraries [C]. Shanghai, March 2005.
- [5] Donald Beagle. Information Commons Task Force Report Charlotte: University of North Carolina, 1999.
- [6] 范并思,胡小菁. 图书馆 2.0: 构建新的图书馆服务 [J]. 大学图书馆学报, 2006, 24 (1): 2-7.
- [7] Albanese A R. Campus Library 2.0 [J]. Library Journal, 2004, 129 (7): 30-31.
- [8] 任树怀等. 信息共享空间: 构建模式与实施策略 [C]. 第三届上海国际图书馆论坛. 上海: 上海科学文献出版社, 2006.
- [9] 刘伟. 数字图书馆评估研究 [J]. 图书情报工作, 2007, 51 (5): 21-24.
- [10] Diamond R. Dragich M. Professionalism in librarianship: shifting the focus from malpractice to good practice [J]. Library Trends, 2001, 49 (3): 395-414.

任树怀 上海大学图书馆研究馆员, 副馆长。通讯地址: 上海市上大路 99 号。邮编 200444。

盛兴军 上海大学图书馆副研究馆员, 硕士。通讯地址同上。

(收稿日期: 2007-10-08)