

“双一流”大学图书馆信息共享空间预约服务现状调查与分析*

杨 敏 王文韬 李建礼 刘咏梅 谢阳群

摘 要 本文采用网络调查法,从信息共享空间预约服务的隶属栏目、服务方式、服务类型以及服务功能方面,调查了我国“双一流”大学图书馆信息共享空间预约服务的现状,总结我国“双一流”大学图书馆开展该项服务中的不足,并从优化信息共享空间预约服务导航、预约服务方式多样化、预约服务类型多元化、预约服务前端系统智能化、预约服务后端管理个性化、预约服务游戏化等 6 个方面提出了建议,以期为我国大学图书馆更好地开展信息共享空间预约服务提供参考。

关键词 “双一流”;大学图书馆;信息共享空间;预约服务;调查分析

分类号 G252

本文引用格式

杨敏,王文韬,李建礼,等.“双一流”大学图书馆信息共享空间预约服务现状调查与分析[J].图书馆工作与研究,2020(3):21-26.

DOI:10.16384/j.cnki.lwas.2020.03.004

1 引言

近些年,随着大学扩招,大学生数量陆续增加,大学图书馆用户需求与有限空间资源之间的矛盾愈加突出,进而引发了大学图书馆常见的占座行为。这种行为严重浪费了大学图书馆稀缺的空间资源,使得用户需求与空间资源分配之间的矛盾有增无减^[1]。避免大学图书馆的用户占座行为并让每位用户都公平公正地享用大学图书馆空间资源,是大学图书馆管理人员面临的难题。信息共享空间(简称 IC)在此背景下走入大学图书馆。在互联网技术以及大学图书馆数字化、智能化背景下,信息共享空间获得高端升级的契机,大学图书馆逐渐采用信息共享空间预约服务,最大程度避免不合理的用户占座行为。这一做法有效地提高了大学图书馆空间资源利用率并有助于大学图书馆空间资源被每位用户公平享用^[2]。本文试图通过网络调查法,以我国“双一流”大学图书馆信息共享空间预约服务为调查对象,调

查其隶属栏目、服务方式、服务类型以及服务功能,总结我国“双一流”大学图书馆开展该项服务中的不足,并针对性地提出大学图书馆信息共享空间预约服务的改进策略。

2 研究综述

信息共享空间来源于美国爱荷华大学图书馆推出的“信息走廊”。其后,Donald^[3]在《IC 构想》中提出了 IC 的概念。IC 传入我国后,学者吴建中将其翻译为信息共享空间。本文通过对国内外现有信息共享空间相关文献进行研究,发现该领域相关文献时间跨度较长,对信息共享空间研究的角度、深度有所差别,具有阶段性特征。由于国外比国内较早研究信息共享空间,时间存在差异性,因此,本文按照信息共享空间的主题将其分为 3 个阶段:起步阶段、发展阶段以及繁荣阶段。

第一阶段起步阶段。该阶段研究主题以信息共享空间的概念、特点、背景、作用、规划等为主。例如,Donald^[4]提出了 IC 的概念。郭

* 本文系国家自然科学基金项目“差错文化、归因倾向和差错报告:作用机制和情境因素”(项目编号:71273109)研究成果之一。

宁芬^[6]论述了信息共享空间的定义与特点以及如何应对信息共享空间带来的问题与挑战。吴建中^[6]探讨了开放存取背景下信息共享空间的发展对图书馆产生的影响。戴维民等^[7]以信息共享空间的意义为背景,认为图书馆应该大力发展信息共享空间,其有利于提升用户信息素养、图书馆社会地位以及城市建设。任树怀^[8]基于信息共享空间的目标与结构,认为应该从实体层、虚拟层、支持层来规划信息共享空间。

第二阶段发展阶段。该阶段将上述阶段中的理论成果转化为指导实践的标准,文献内容主要围绕信息共享空间的实践应用与经验总结。例如,Wong等^[9]总结了香港科技大学实施信息共享空间的经验,认为评估对信息共享空间至关重要。Macwhinnie^[10]分析了美国和加拿大大学图书馆信息共享空间的现状,总结其特点以及问题。别立谦^[11]通过归纳美国加州大学图书馆共享空间的特点和趋势,为我国大学图书馆空间建设提出了建议。

第三阶段繁荣阶段。该阶段的文献是在前两个阶段的基础上不断深入,不论在理论上还是实践中均有了更细化拓展。文献主题与创新服务、环境支持等息息相关,信息共享空间预约服务作为信息共享空间创新服务之一,也使得其成为研究热点。例如,李伟超等^[12]基于现有预约系统中存在的问题,提出预约系统应该基于用户需求、功能需求以及性能需求进行设计。胡锦涛等^[13]从技术层面、功能层面构建了基于Andriod平台的图书馆空间预约服务系统。周瑶等^[14]基于西北民族大学,利用微信公众号设计了信息共享空间预约系统软件。丁玉东等^[15]基于现有大学图书馆讲座服务的现状,提出一种新型的大学图书馆讲座预约系统框架和服务模式。

由文献调研可知,国内外学者对信息共享空间及其预约服务均积累了一定的研究经验,已有相关文献有助于了解信息共享空间及其预约服务。然而,现有相关文献对该领域的探

讨还不够细化和全面,仅对信息共享空间预约服务的预约系统开发与服务模式有所涉及,对我国大学图书馆在该领域的现状还缺乏全面梳理。随着我国大学图书馆数字化与智能化进程加快,信息共享空间预约服务的重要性不言而喻,对信息共享空间预约服务进行研究也具有一定的现实意义。本文试图通过调查我国42所“双一流”大学图书馆,全面地分析我国“双一流”大学图书馆现有信息共享空间预约服务的现状,以期为我国大学图书馆更好地开展该领域预约服务提供新思路。

3 “双一流”大学图书馆信息共享空间预约服务现状分析

我国教育部于2017年公布“双一流”大学名单^[16]。“双一流”大学作为我国大学的佼佼者,其信息共享空间预约服务在一定程度上代表我国大学图书馆在该领域的最高水平。本文按照“双一流”大学名单,通过网络调查法,在2018年5—6月访问42所“双一流”大学图书馆官方网站。经调查,8所“双一流”大学图书馆官方网站没有写明有关信息共享空间预约服务的信息,2所“双一流”大学图书馆官方网站出现不能访问的情况。因此,本文只分析32所“双一流”大学图书馆的信息共享空间预约服务,官方网站上没有写明预约服务相关信息的大学图书馆,或者无法访问其官方网站的大学图书馆均不在探讨范围内。对于开展信息共享空间预约服务的大学图书馆,本文分别从隶属栏目、服务方式、服务类型以及服务功能4个方面进行调查,并将其归类。

3.1 总现状

首先,“双一流”大学图书馆信息共享空间预约服务开展状况良好,其预约服务方式不仅包括预约单、预约机等线下方式,而且包含网页、微信公众号、APP等线上方式,其中北京师范大学和武汉大学均有信息共享空间预约服务APP。其次,信息共享空间预约服务类型多种多样,包含视听室、研讨室、学习室、自习室、

电子阅览区、小组学习室、创新空间、文化空间、体验空间和农医馆等。其中华东师范大学图书馆信息共享空间预约服务类型最为全面,多达8种。浙江大学、同济大学等图书馆也提供多种类型的信息共享空间预约服务。最后,信息共享空间预约服务功能凸显个性化,很大程度上提高了大学图书馆空间资源利用率,主要包括选位功能、签到功能、续约功能、临时离开功能、释位功能、违规处理功能等,其中北京师范大学、南京大学、厦门大学、西北工业大学图书馆的信息共享空间预约服务功能最为齐全,主要归功于其对信息共享空间预约服务的重视和支持。

3.2 存在的问题

3.2.1 隶属栏目设置不够合理

第一,信息共享空间预约服务隶属栏目放置在不同位置,有些属于一级栏目、二级栏目,有些甚至属于三级栏目。例如,中国人民大学图书馆信息共享空间预约服务位于一级栏目。厦门大学图书馆信息共享空间预约服务位于二级栏目。重庆大学图书馆的预约服务位于三级栏目。

第二,栏目名称没有形成统一标准。例如,北京大学图书馆的相关栏目名称为“设施服务”。中国人民大学图书馆的相关栏目名称是“自助服务”。天津大学图书馆的相关栏目名称是“馆舍资源”。湖南大学将其放置于用户预约栏目下。重庆大学图书馆将其放置在教学与科研支持栏目下。由此可见,“双一流”大学图书馆信息共享空间预约服务的隶属栏目设置有待进一步完善。

3.2.2 服务方式参差不齐

总体而言,虽然我国“双一流”大学图书馆信息共享空间预约服务方式多种多样,如微信公众号、网页预约系统、预约机、APP等,但部分“双一流”大学图书馆在该领域服务方式仍然过于单一。一些“双一流”大学图书馆没有提供线上预约服务方式,还是采用传统到馆等线下预约方式。例如,西安交通大学图书馆预

约研读室只能到馆预约或者电话预约。大连理工大学需要填写纸质预约单预约报告厅。此外,少数“双一流”大学图书馆没有详细列出信息共享空间预约服务方式。例如,华东师范大学图书馆信息共享空间预约服务尚未写明预约服务方式。

3.2.3 服务类型较为单一

大多数“双一流”大学图书馆提供预约服务的信息共享空间类型仅为个人空间与独立空间,很少涉及其他类型。仅开展一种类型空间预约服务的大学图书馆有中央民族大学、天津大学、上海交通大学、南京大学等12所,约占37.5%。但不同类型的用户有不同的空间需求,大学图书馆应该拓宽信息共享空间预约服务类型,最大化地满足用户空间资源需求。如浙江大学、中国人民大学、中国农业大学图书馆的信息共享空间预约服务相对其他大学图书馆而言,预约类型更多,值得其他大学图书馆学习与借鉴。

3.2.4 服务功能不够完善

第一,选位功能不够人性化。选位功能一般分为系统分配和用户自由选择两种方式。调查显示仅约46.9%的大学图书馆信息共享空间允许用户自由选择自习室、电子阅览室等个人空间。允许用户自由选择研讨室、报告厅等集体空间的大学图书馆寥寥无几。系统分配的空间很难满足用户个性化需求,如有些用户需要靠窗户或带插座的空间,但目前这些“特殊”空间很难在系统分配中实现,导致很多用户经常选择不满意的空間^[17]。

第二,临时离开功能缺乏弹性。调查显示仅有约31.3%的大学图书馆提供临时离开功能,且大多数大学图书馆信息共享空间预约服务提供的临时离开功能缺乏弹性管理,一般固定时长为1小时,用户不能灵活设置临时离开时间,易造成这些空间资源短时间的浪费。

第三,释位功能未被重视。当预约人没有在规定时间内签到,系统将自动释放该座位,目前仅12所大学图书馆信息共享空间预约服

务提供释位功能,可见大多数大学图书馆对此未予以重视,忽视了释位功能有利于提高图书馆空间资源利用率的作用。

第四,违规处理功能约束力较低。目前,22所“双一流”大学图书馆制定信息共享空间违规处理办法,即暂停用户短期预约权,一定时间后再自动恢复。这种较为宽松的规章对用户的失约行为约束力较低,导致出现用户预约不来造成的图书馆空间资源浪费的情况。仅少数大学图书馆采用积分制、志愿者等形式增加违规处理功能的约束力。

4 “双一流”大学图书馆信息共享空间预约服务改进策略

4.1 优化大学图书馆信息共享空间预约服务导航

导航作为简便快捷的操作入口,可以把大学图书馆官方网站、APP、微信公众号上关于信息共享空间预约服务分散的、杂乱无章的信息重新组织,旨在帮助用户快速找到需要的信息^[18],因此,导航位置需要醒目。信息共享空间预约服务的导航最好位于二级栏目。这样既不影响用户体验,又能将整个权重传递给官方网站、APP、微信公众号首页。同时,值得注意的是,导航名称需要合理,尽量统一。现有相关名称有“馆舍服务”“座位预约”“学习空间”等,但这些名称难以完全体现其交互性与共享性。笔者认为,信息共享空间作为其名称更加合适。信息共享空间兴起于20世纪后期的美国,是一种新型空间、新型学习模式、共享交流的社区。它配置了计算机、网络等设备,打通了通信载体、内容分类、物理空间的界限^[19],能提供资源一站式服务,更突出交互性和共享性。因此,大学图书馆信息共享空间预约服务导航可以提供个性化设置。大学图书馆用户主要是本科生、研究生、教师、专职科研人员等,不同类型的用户有不同的空间需求,如本科生主要预约个人空间,研究生主要预约集体空间,教师偏向于预约报告厅等。大学图

书馆可以根据不同用户需求类型在信息共享空间预约服务登录界面设置不同快捷导航通道,凸显个性化服务^[20]。

4.2 信息共享空间预约服务方式多样化

随着移动互联网的普及,移动化和智能化已经融入用户日常生活。大学图书馆应该与时俱进,提供微信公众号、APP等线上预约服务方式。线上预约服务方式可以不受时间、地点束缚,并且适应时代潮流,易受到用户青睐。根据中国互联网络信息中心发布的第43次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,中国网民已有8.29亿,手机网民规模达8.17亿,学生群体占比最高^[21]。这为大学图书馆信息共享空间预约服务开展线上预约方式提供了良好的基础。此外,大学图书馆部分用户是学校退休教职员工,往往习惯于线下预约服务方式,大学图书馆可以开通线下预约服务方式。线上与线下预约服务方式互为补充,既让大部分用户享受现代互联网技术带来的便捷,又照顾了部分用户的习惯,两者相辅相成,共同服务于用户^[22]。

4.3 信息共享空间预约服务类型多元化

信息共享空间预约服务类型涵盖视听室、研讨室、学习室、电子阅览区、自习空间、报告厅、创新空间、系统体验馆、文化空间、创新空间、农医馆等,但大部分大学图书馆只提供个人空间预约服务,难以满足用户多样化的需求。大学图书馆可以合理划分图书馆空间,按照一定比例将其分为无计算机功能的个人学习区、有计算机功能的个人学习区、无计算机功能的嘈杂的集体空间、有计算机功能的集体空间^[23],在此基础上根据图书馆用户的需求不断细分。空间细分的比例可以通过访谈、实验、问卷调查结合预约服务的后台数据确定,打造个体和群体空间交错、独立和合作空间并存,具有多元化特点的信息共享空间预约服务,满足用户多样化的需求。

4.4 信息共享空间预约服务前端系统智能化

信息共享空间预约服务前端系统智能化

是后端管理的重要保障。大学图书馆信息共享空间预约服务可以借助新技术来完善现有功能。如智能刷脸技术、座位指纹技术以及6LoWPAN的智能定位系统,帮助管理者随时获取用户位置,自由选位、智能签到,解决用户预约却不来造成空间资源浪费等问题^[24]。对于临时离开功能,可以限制最短时间以及最长时间,在此限定区间内允许用户自由设置临时离开时间的长短。值得注意的是,信息共享空间预约服务系统应该定期升级,提高其响应速度。响应速度在很大程度上影响用户体验^[25]。此外,该系统需要引入新功能。例如增加匿名举报功能,用户通过微信公众号或者APP等方式,提交一定的证据(图片、视频等),举报违反规则的用户,但由于用户传统的思维习惯,实名举报往往有所担忧,应该采用匿名举报方式。另外,还可以设置信息发布区,利用预约服务系统,构建用户大数据模型,挖掘预约服务的高潮期以及低潮期,定期公布可预约区域。在读者多期间,全面开放图书馆空间,甚至与学校相关机构合作允许用户预约教学楼自习室。在读者少期间,缩小预约区域,既保证每位用户公平公正地享用图书馆空间资源,又能优化大学图书馆空间资源配置,节约社会资源。

4.5 信息共享空间预约服务后端管理个性化

后端管理作为前端服务的支撑,维护着整个服务的命脉。大学图书馆信息共享空间预约服务后端管理个性化,首先需要合理划分大学图书馆信息共享空间预约服务的用户,设定用户预约的优先权,以保证空间留给最合适的用户使用,提高空间资源的利用率。如针对考研用户,可开辟考研专用空间预约服务优先通道。但管理人员也需要通过多源数据融合技术,结合线上和线下数据,判断该用户是否是考研用户,严格审核申请考研用户的个人信息。其次,开展嵌入式服务。嵌入式服务要求馆员走出图书馆,主动融入用户环境。如加强与学校教务处合作,对于活跃用户开展图书馆

预约服务规章制度的竞赛活动;利用预约服务后台数据库筛选出多次拉入黑名单的用户,对不遵守规则的用户进行预约服务相关规章制度的培训;开展问卷调查和访谈深入了解用户对信息共享空间预约服务的建议,不断优化预约服务,以更好地服务用户。

4.6 信息共享空间预约服务游戏化

信息共享空间预约服务游戏化是指通过游戏设计技术,将游戏元素应用到信息共享空间预约服务中,使用户在预约服务过程中获得愉悦的体验,熟悉信息共享空间预约服务,激发使用信息共享空间预约服务的积极性,提高用户的黏度^[26]。据调查,超过70%的美国图书馆支持游戏化,并得到一致好评^[27]。大学图书馆可以从游戏设计和游戏元素着手,打造用户喜爱的信息共享空间预约服务。在游戏设计方面,大学图书馆在初步实施信息共享空间预约服务游戏化时,可以从传统的知识答题入手。例如武汉大学针对新生开发了新生入馆教育的在线游戏,由易到难,不断深入。在游戏元素方面,大学图书馆以学年为单位给用户固定积分,当用户在一定时间内无违规行为时,可增加相应的积分;反之,则扣除相应积分。此外,用户学习预约服务相关规章制度后也可获得相应积分,当用户积分达到一定分数时,用户可以利用积分到大学图书馆咨询台兑换奖品,获得相应的徽章,甚至获得图书馆“终生荣誉用户”奖励。当用户积分为零时,暂停预约权。用户必须通过完成规定时长的志愿者服务才能重新获得积分,恢复预约权。对于情况严重者,还影响其信用值,甚至可取消其参与学校评优评奖的资格。信息共享空间预约服务游戏化在一定程度上能增加用户对预约服务的关注度,提高违规处理的约束力,减少信息共享空间预约服务引发一系列不遵守规则的行为。

参考文献:

- [1] 吴开明,李淑敏.大学图书馆占座现象的博弈分析[J].大学图书馆学报,2015(6):36-42.

- [2]曾文雯. 高校图书馆座位管理系统使用情况调查[J]. 大学图书馆学报, 2013(6):45-49.
- [3]李伟超. 图书馆信息共享空间构建研究综述[J]. 新世纪图书馆, 2012(6):13-17.
- [4]Beagle D. Conceptualizing an information commons[J]. Journal of Academic Librarianship, 1999, 25(2):82-89.
- [5]邹宁芬. 信息共享空间:大学图书馆的机遇与挑战[J]. 图书馆杂志, 2005(11):30-33.
- [6]吴建中. 开放存取环境下的信息共享空间[J]. 国家图书馆学报, 2005(3):7-10.
- [7]戴维民, 孙瑾. 论信息共享空间[J]. 中国图书馆学报, 2007(6):22-25.
- [8]任树怀. 信息共享空间的规划与建设[J]. 图书情报工作, 2006, 50(5):122-124.
- [9]Wong, Gabrielle K W. Piloting an information commons at HKUST Library[J]. Reference Services Review, 2009, 37(2):178-189.
- [10]Macwhinnie L A. The information commons: the academic library of the future[J]. portal: Libraries and the Academy, 2003(2):241-257.
- [11]别立谦. 试析大学图书馆空间变革特点与趋势——以美国加州大学图书馆为例[J]. 图书馆工作与研究, 2015(6):41-44.
- [12]李伟超, 赵海霞, 谭钧遥, 等. 数字图书馆信息共享空间预约系统研究[J]. 图书馆学研究, 2017(19):18-24.
- [13]胡锦楠, 孙慧. 基于 Android 的图书馆预约服务系统[J]. 智能计算机与应用, 2016(6):62-64.
- [14]周瑶, 刘畅, 李建东. 图书馆微信座位预约应用开发——以西北民族大学为例[J]. 现代图书情报技术, 2015(7):155-159.
- [15]丁玉东, 许子媛, 张春峰. 高校图书馆预约讲座服务模式的改进与思考[J]. 图书馆工作与研究, 2018(9):119-123.
- [16]中华人民共和国教育部. “双一流”建设高校名单[EB/OL]. [2017-12-06]. http://www.moe.gov.cn/s78/A22/A22_zt-zl/ztl_zjsylpt/sylpt_jsgx/201712/t20171206_320667.html.
- [17]周瑶, 刘畅, 李建东. 虚拟现实技术在图书馆空间预约系统中的应用[J]. 电脑编程技巧与维护, 2015(8):10-11.
- [18]尹相权, 李书宁. 基于 VSM 的美国一流大学图书馆网站导航文本调查与分析[J]. 数据分析与知识发现, 2017(3):90-95.
- [19]胡娟洁, 陈明. 高校图书馆信息共享空间参考咨询服务研究[J]. 图书馆理论与实践, 2015(2):85-88.
- [20]石蕾, 翟中会. 高校图书馆网站内容、布局存在的问题及改进策略[J]. 图书馆杂志, 2018(2):53-57, 64.
- [21]中国互联网络信息中心. 第 43 次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. [2019-02-28]. <http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwxbzg/hlwjtbg/201902/P0201903185230297-56345.pdf>.
- [22]付立宏, 张文慧. “985”高校图书馆图书预约服务政策比较分析[J]. 创新科技, 2016(3):72-75.
- [23]李秀丽. 我国八所高校图书馆信息共享空间服务现状调查[D]. 长春:东北师范大学, 2011.
- [24]胡国强, 鞠建伟, 马来宏. 基于座位指纹和 6LoWPAN 的图书馆智能定位系统实现[J]. 图书馆杂志, 2018(1):93-100.
- [25]王成, 李少元, 郑黎晓, 等. Web 前端性能优化方案与实践[J]. 计算机应用与软件, 2014(12):89-95.
- [26]肖婵. 美国图书馆游戏化服务实践探析[J]. 图书馆建设, 2017(8):83-89.
- [27]李伟超, 毕丽萍, 赵海霞, 等. 我国高校图书馆游戏服务发展探究[J]. 图书馆工作与研究, 2017(4):102-106.

作者简介:

杨敏(1992—),女,安徽大学管理学院 2017 级情报学在读硕士,安徽,合肥,230000;

王文韬(1986—),男,博士,讲师,安徽大学管理学院,安徽,合肥,230000;

李建礼(1980—),男,馆员,合肥师范大学图书馆,安徽,合肥,230000;

刘咏梅(1976—),女,副教授,淮北师范大学管理学院,安徽,淮北,235000;

谢阳群(1962—),男,博士,教授,合肥师范大学,安徽,合肥,235000。

Investigation and Analysis on Status of Information Commons Reservation Service of "Double First-class" University Libraries

Yang Min, Wang Wentao, Li Jianli, Liu Yongmei, Xie Yangqun

Abstract Using the network survey, the paper investigates the status of information commons reservation service of "Double First-class" university libraries from column setting, service methods, service types, service functions, and concludes its disadvantages. The paper puts forward the suggestions from 6 aspects: optimizing the navigation of information commons reservation service, diversifying service methods, enriching service types, intelligentizing the front-end system, personalizing the back-end management and the gamification, aiming to provide reference for information commons reservation service of university libraries in China.

Keywords Double First-class; University library; Information commons; Reservation service; Investigation and analysis

Class Number G252