



# 近期国外用户服务研究 的重点与特点

初景利

中国科学院国家科学图书馆  
《图书情报工作》杂志社

2013年11月8日



 = Premium Content
 
[Log In](#) | [Create a Free Account](#) | [Subscribe Now](#)

# THE CHRONICLE

of Higher Education

Wednesday, March 30, 2011
[Subscribe Today](#)

[HOME](#) | [NEWS](#) | [OPINION & IDEAS](#) | [FACTS & FIGURES](#) | [TOPICS](#) | [JOBS](#) | [ADVICE](#) | [FORUMS](#) | [EVENTS](#)

[The Chronicle Review](#) | [Commentary](#) | [Brainstorm](#) | [Books](#) | [Letters to the Editor](#) | [Academic Destinations](#) | [Campus Viewpoints](#)


Learn about your behavioral advertising


## choices

## Commentary

Home > Opinion & Ideas > Commentary


Search The Chronicle

1. **Book collections became obsolete.**
2. **Library instruction was no longer necessary.**
3. **Information literacy was fully integrated into the curriculum.**
4. **Libraries and librarians were subsumed by information-technology departments.**
5. **Reference services disappeared.**
6. **Economics trumped quality.**

 E-mail | 
  Print | 
  Comment (74) | 
  Share

ARTICLE TOOLS

January 2, 2011  
**Academic Library Autopsy Report, 2050**  
 By *Brian T. Sullivan*

*"Invisible of mortality, and desperately mortal."*  
 —Shakespeare

The academic library has died. Despite early diagnosis, audacious denial in the face of its increasingly severe symptoms led to its deterioration and demise. The academic library died alone, largely neglected and forgotten by a world that once revered it as the heart of the university. On its deathbed, it could be heard mumbling curses against Google and something about a bygone library guru named Ranganathan.

*Brian T. Sullivan.* Academic Library Autopsy Report, 2050.  
<http://chronicle.com/article/academic-library-autopsy/125767>





## 在西南威尔士大学图书馆:

- (1) 没有服务台 (service desks), 但设立帮助区 (Help Zones), 使用分层参考咨询模式 (tiered reference model);
- (2) 设立自助 (Self-help) 服务, 适应联机环境的需求, 用户可舒适地进行检索和联机处理事务。
- (3) 不再做或做法不同。主要是不再开设面对面的信息素质课, 而转移到在线环境下。面对面的信息素质教育规模小 (而学生的需求很大), 也不能吸引技术良好的学生, 而且常常使用落后过时的教学方式;
- (4) 不再做的事情将资源释放给新的活动。改革组织结构、参考咨询服务和信息素质教育模式, 使得图书馆信息服务人员重新调整大量的专业资源, 开展新的支撑科研的服务, 如科研绩效评价和文献计量分析。还重新调配资源用于与教职员工进行交流。





# 1. 参考咨询服务

## 流动咨询服务（Roaming Reference Service）：

- 消除以传统参考咨询台为代表的实体障碍，满足用户的即时需求，扩大图书馆资源、人员的可见度，强化同外部机构的关系，为参考咨询服务带来新的活力。为证明流动咨询服务的可行性，北不列颠哥伦比亚大学图书馆为馆员配备iPad到用户身边服务。





# 1. 参考咨询服务

## 移动参考咨询服务：

- 南伊利诺伊大学**Morris**图书馆也进行了移动式参考咨询尝试，研究服务模式和存在问题。个人便携移动设备已应用于参考咨询，既辅助馆员完成服务，也让用户通过移动设备接受服务，丰富用户体验。
- 在引进移动技术的同时，有学者对参考咨询台是否值得存在进行研究。有人认为取消传统参考咨询台没有大的负面影响，反而可使馆员更积极地联络用户提供服务。但有另一种观点提出，创新参考咨询台服务，通过广泛的面谈，与学生加强交流，在适当时候邀请他们深度体验研究过程，主动为用户提供他们没有意识到的知识。





# 1. 参考咨询服务

## 虚拟研究咨询与深夜实时咨询服务：

- 虚拟研究咨询（**Virtual Research Consultations**），整合在线虚拟学习环境与传统的实体研究咨询服务，能够方便用户培训，为馆外服务提供了理想工具，是虚拟参考咨询的新形式。
- **Notre Dame**大学还试行了深夜聊天式参考咨询服务（**Late-night chat**），服务时间是晚9点至凌晨1点。与常规服务时间内的问答相比，深夜聊天中的问题常需要馆员深入解答，因而难度更大。





## 2.信息素养教育

### 家庭信息素养：

- 美国图书馆协会（**ALA**）致力于协助和推动图书馆提升儿童和成人的信息素养能力，包括：阅读和使用计算机的能力，查找和有效使用信息资源的能力等。《**2011美国图书馆发展现状报告**》详细介绍了图书馆发展中的重大趋势，其中一项突破性进展是关注“家庭信息素养”活动。



## 2.信息素质教育

### 数字信息素养:

- **2011年春**，英国联合信息系统委员会（**JISC**）资助新媒体联盟发布的调研报告《技术展望：英国高等教育**2011-2016**》探讨了未来**5年**英国高等教育在教学、研究和信息管理领域的新兴技术、关键趋势和主要挑战。数字媒介素养作为关键技能在各学科中的重要性仍不断提升；教育工作者更希望教出具备数字素养的公民。数据素养是对批判性思维的补充，要求使用数据回答问题、评估方案、作出判断，以此有助于批判性思维的养成。
- **JISC2011-2013年**期间启动的“发展数字素养计划”旨在推行一致、兼容、全面的制度策略以发展数字素养，为英国高等教育的**12个**项目提供资金，并与**10个**部门机构和专业协会合作以促进数字素养的发展，为英国高等教育的所有教师和学生服务。
- 英国**CILIP**（**Chartered Institute of Library and Information Professionals**）指出，信息素养和终生学习是必要且基本的人权。**CILIP**承诺，继续深化发展信息素养，鼓励相关技能的发展，积极参与、举办活动。初期会主要关注学习环境下数字素养和信息管理这两个关键领域，之后会将扩展到公民权以及职场信息素养等方面。



## 2. 信息素质教育

### 视觉素养：

- 2011年10月，ACRL发布《高等教育视觉素养能力标准》（ACRL Visual Literacy Competency Standards for Higher Education）。视觉素养是一个人有效地发现、解释、评价、使用、创建图像和可视媒体的一系列能力。拥有视觉素养使学习者能够理解和分析视觉材料的生产和使用过程中涉及的语境、文化、道德、审美、智慧和技術组件。
- 随着美国大学和研究图书馆协会颁布视觉素养能力标准，视觉素养能力培养越来越重要。21世纪学生需要使用图像和视频媒体，大学和研究图书馆协会颁布的视觉素养能力标准为图书馆和学生学习带来了新的机遇，有助于校园范围内协作开发学生技能，批判性思考视听资料。
- 信息可视化、图像素养和国民素养之间交互作用，有必要将两个方面整合起来，提高国民素养。



## 2.信息素质教育

### 移动信息素养：

- 随着越来越多的移动应用程序出现，一些像EBSCO和WilsonWeb的数据库提供商已经创建了网页站点，雷曼学院是纽约城市公立大学的一部分，大部分学生都配有智能手机或者有像iPod Touch等设备，所以随时随地登陆EBSCO的移动网站并查找信息或者接入Gale程序是对学生时间有效的利用。学生甚至可以在工作之余使用手机准备学期论文。图书馆员需要提高学生**移动信息素养**，将免费、值得信赖的应用程序推荐给用户，并建议把**移动信息素养技能**添加到信息素养的培养指标中。图书馆员应该掌握这些应用程序，并帮助用户驾驭它。雷曼学院在2011年秋已经开始为学生开设**移动信息素养课程**。



## 2.信息素质教育

### 数字游戏：

- 益智问答游戏、角色扮演、休闲游戏、物理图书馆与虚拟图书馆混合、社交游戏等几种图书馆用户教育的视频游戏，旨在于提高用户信息素养。图书馆游戏应操作简单、生动有趣、注重反馈、游戏测试与评价。
- **Librarygame**公司产品有两种类型：用于公共图书馆的“橘子树（Orangetree）”和用于高校图书馆的“柠檬树（Lemontree）”。**librarygame™**直接与图书馆体验相结合，同时也为**Librarygame**为用户量身定制的，并提供一种新鲜且实用的社交检索界面，鼓励用户使用图书馆社交化。





### 3. 用户信息行为研究

- 伊利诺伊大学图书馆的一项研究结果表明：大多数各个层次的学生在信息检索各个阶段都存在很大问题：
  - 过度使用**GOOGLE**；
  - 滥用学术数据库；
  - 偏爱简单的数据库查询方法；
  - 对检索原理缺乏了解；
  - 无法查找到有效信息源等；
  - 学生与图书馆员间缺乏必要沟通；
  - 馆员对学生的科研技能估计过高；
  - 老师和图书馆员本应该实际却没有为学生不感兴趣或无法实现的研究课题创造良好的科研环境。





## 4.移动设备与社交媒体

- 移动设备成为越来越多的用户接入互联网的首选。移动互联网的普及不仅改变了学习环境，也对学习这一技能产生影响。
- 移动学习将是未来的学习方式。
- 社交媒体已逐渐成为研究人员的重要学术工具，通过社交媒体进行的学术活动有：协作式写作、会议、图片共享以及其他一些与研究相关的活动。
- 集中关注8类社交媒体：协作式写作工具、会议工具、在线调度与会议安排工具、社交网络、图片或视频共享工具、博客、微博，以及大众标签和书签。





## 5.电子书服务

- 《2011年地平线报告》（HorizonReport）调查了对教育、学习和创造性信息查询有潜在影响或用途的新兴技术，其中电子书位列首位。
- 出版商为维护自身利益，对电子书的使用持观望和限制态度。图书馆在建设完整的电子书馆藏、最大限度满足用户需求，与采购、内容获取等问题上的矛盾一直处于艰难的探索中。
- 在电子书的具体政策上，OverDrive、Amazon等企业表示出与图书馆合作的态度，提出电子书出借方案；也有的出版商出台抵制政策，影响最大的是Harper Collins于2011年3月7日针对图书馆界制定新规：电子书最多只能向外借出26次，流通超过26次后，需要重新购买许可协议。



## 5.电子书服务

- 用户驱动采购（**Patron-driven acquisitions, PDA**）是一种“因应而变”（**just-in-time**）的模式，让用户通过预先使用来激活电子书销售，体现用户需求，更有效地使用图书馆预算。
- 也有人认为**PDA**模式存在缺陷，如将采购权让渡给用户，牺牲图书馆的购买能力等，质疑**PDA**是在经济衰退、经费紧缩期间图书馆分配经费的一种权宜手段，其可持续性还有待商榷。
- 在印本与电子本偏好的比较研究中，总体趋势是用户已接受电子书，电子书与印本书并存，随着电子书技术的成熟和内容获取方面的限制逐渐减少，用户会更愿意使用电子书。



## 6. 开放获取

- **2012年**开放获取实践发展进入一个全面发展转折点（**Tipping Point**），开放获取以更快的速度向更加积极的方向发展。欧盟理事会、英国研究理事会、斯坦福大学等知名高校及世界其它科研资助机构和教育机构相继推出强有力的开放获取政策；开放获取出版繁荣发展；国际组织、公众和各国政府对开放获取认识和支持力度进一步增强，……。相应地，基于开放获取实践、解决实际问题的各种实证研究、解决方案与工具、发展趋势研究和理论文探讨研究更加丰富。





## 6. 开放获取

- **2012年6月**，德国马普学会、美国霍华德休斯医学研究所、英国惠康基金会宣布联合资助出版开放获取期刊**eLife**，旨在打造生物医学与生命科学的顶级学术期刊，以与**Science**和**Nature**竞争为目标，已于**2012年底**正式出版第一批论文。
- **2012年**获得诺贝尔医学奖的两位科学家都曾在**PLoS**期刊上发表过与获奖的研究成果有关的研究论文，开放获取期刊得到科学家的关注。
- **2011年**被**Scopus**收录的论文数量为**166万篇**，其中开放获取论文占**17%**。
- 加拿大学术期刊联盟《**2010-2011加拿大学术期刊出版年度报告**》显示：“尽管只有**25%**的期刊完全开放获取，但有另外**39%**的期刊正在走向开放获取。”





## 7.图书馆空间设计服务

### 用户体验:

- 美国大学和研究图书馆协会指出，不管图书馆用户是到馆使用还是利用图书馆的在线网站和资源都会产生用户体验。图书馆中好的设计能够带来丰富的用户体验,包括房间布局、图书馆的网络效果、建筑空间设计、家具的选择、营销创意等，设计感会更好，而用户体验也会更棒。





## 7.图书馆空间设计服务

### 数字媒体实验室：

- 数字媒体实验室允许人们制作和共享视频、音乐和图像以及设计作品。**Skokie(III.)**公共图书馆数字媒体实验室配置了可绘彩色荧光屏墙和能够进行视频制作的工具；芝加哥公共图书馆的**YOUmedia**实验室,为青少年提供了小型的音频工作室，能够录制播客和唱片。





## 7. 图书馆空间设计服务

### 制造空间（创客空间）：

- 制造空间（**Makerspaces**）在图书馆中变得越来越流行，是一个能够让人们聚集在一起设计并完成某个项目的地方，它的指导性目标是为人们提供一个实验、创新和学习的空间，也被称作“**Fablabs**”、“**Hackerspaces**”或者“**Tech shops**”。
- 图书馆的职能正在发生变化，图书馆不仅是存储学术资源的场所，而且也可以成为创造音频和视频资源的场所。在一些创新型图书馆中，还可以制作实物。
- 目前，制造空间已经进驻高校图书馆。纽约的费耶特维尔公共图书馆是第一所创建专门的制造空间的图书馆，叫“**FFL Fab Lab**”；内华达州里诺的德拉马尔科学与工程学院图书馆是美国第一所向所有学生提供**3D**打印机服务的高校图书馆；2012年7月，玛丽华盛顿大学图书馆将未使用的教室变成一个**ThinkLab**，高校图书馆的核心使命是成长、学习与探索，正努力成为校园中的“智慧枢纽”。



## 7.图书馆空间设计服务

### 协同工作室：

- 协同工作将独立工作者、自由作家、小型企业老板和其他一些需要工作空间的人聚集到一起。这些人通常会进行头脑风暴，组建团队跟进项目，并在更加社会化的环境中把工作做好，对于是在家聚会还是在咖啡厅二者只可选其一。



## 8. 科研数据服务

- 美国大学与研究图书馆协会认为，大学开展科研数据服务既是一种需求又是一种必要。大学图书馆可以成为校园科研数据服务的理想中心，使图书馆在机构知识创造周期中成为更加积极的参与方。
- 大英图书馆的**DataCite**服务是一项全球倡议，旨在解决如何查找、获取和重用研究数据的问题。考古数据服务、英国数据档案、自然环境研究委员会、科学与技术设施委员会，以及中国基因组学研究所**BGI**等五大研究中心机构已与**DataCite**签署协议，成为第一批和大英图书馆合作的机构，研究人员通过大英图书馆的**DataCite**服务就可以共享五大机构的研究数据。
- **LIBER**于2010年成立了“**E-Science**工作组”，在2012年一次研讨会中提出《图书馆开始研究数据管理的十条建议》，提出要提供管理研究数据的支持，创建“数据馆员”岗位，积极参与制定机构的研究数据政策，参与专门学科的数据管理实践等，为研究人员提供科研数据服务。



## 9.MOOC(大规模开放在线课程)

- 《地平线报告》(Horizon Report)除了移动应用程序(Mobile Apps)、平板运算(Tablet Computing)、增强现实(Augmented Reality)、游戏式学习(Game-based Learning)、物联网(Internet of Things)与学习分析(Learning Analytics)等6项是延续过去几年来的发展技术外,今年新列入一项技术即是MOOC。
- 《纽约时报》认为2012年是MOOC(大规模开放在线课程)年,大规模开放在线课程正在迅速发展;《学校图书馆杂志》(SLJ)也发表了2012年图书馆的十大应用技术,其中,提出MOOC正为教师和学生指明了非正式学习的良好机遇。
- 随着MOOCs日益成为有效的、有价值的资源,图书馆在从研发到许可支持的过程中提供资源,在推行MOOC中发挥着非常重要的作用。



# 10. 图书馆出版

- 在数字世界里，出版商、图书馆、集成商和作者在信息的创造和传播方面的角色将融合。——大英图书馆2008-2011年发展战略
- 图书馆出版服务主要包括版权咨询与推介、保存、机构知识库、同行评议管理、



LIBRARY PUBLI  
DIRECTOR

provides a snapshot of the publishing activities of 115 academic and research libraries.

國立臺灣師範大學圖書館開放期刊系統

選單 New

首頁 關於本站 登入 註冊 搜尋 開放期

首頁 > 國立臺灣師範大學圖書館開放期刊系統 期刊處

國立臺灣師範大學圖書館開放期刊系統 使用名

密碼

國立臺灣師範大學開放期刊系統免費提供本校所屬期刊在線上之管理與出版。本系統之設置目的在提供統一的儲存與管理介面、協助提高各期刊在網際網路的能見度、並將期刊編輯人員在審查與編輯的處理程序自動化。

國立臺灣師範大學開放期刊系統由圖書館出版中心管理，服務請洽圖書館出版中心 林冠吟 (02) 7734-5286, icanlin@ntnu.edu.tw

本館提供的其他各項期刊服務，請參考：  
<http://www.lib.ntnu.edu.tw/service/journalpublish.jsp>

登錄



谢谢!



电子邮件: [chujl@mail.las.ac.cn](mailto:chujl@mail.las.ac.cn)

手机: 13911281621

QQ:1564133599

微博: <http://weibo.com/chujingli>

