

# 图书馆 Information Commons 建设实践研究

张冬荣 戴利华 陈朝晖 孙茜

(中国科学院国家科学图书馆 北京 100080)

[文摘] Information Commons (IC) 作为一种新型信息服务模式, 是现代化信息技术和用户需求环境变化与发展所催生的产物, 并在国外诸多研究型高校图书馆得以成功实践, 在 35 个 IC 实施案例调研基础上, 对 IC 信息服务本质与信息服务的功能特点进行分析, 研究了 IC 建设的服务功能设计、服务资源设计及服务空间设计等内容要素, 提出我国研究型图书馆 IC 的建设目标与建设理念, 建议着重处理好 IC 的空间设计和条件设施的规划、服务功能与服务政策的问题, 合理安排人员配置、合作团队和管理评估等方面的工作。

[关键词] Information Commons (IC) 信息共享空间 信息服务模式

[分类号] G250.7

## The Practice Research of the Information Commons Service Construction in Library

Zhang Dongrong Dai Lihua Chen Zhaohui Sun Qian

(National Science Library of CAS, Beijing 100080)

**Abstracts:** As the new kind of information service model, Information Commons (IC) service has been very popular in North America recently. IC was bloomed from the environment of contemporary information technology and was promoted by the demand from the user. Based on the essential analysis of Information Commons service in 35 academic libraries, the IC construction principles, goals and philosophy were described. At last, some suggestions about the space planning, service policy, management and assessment were given for china academic libraries .

**Key Word:** Information Commons (IC) information service model

Information Commons (简称 IC, 下文未做说明, 均简称为 IC) 是 20 世纪 90 年代兴起于北美的一种新型信息服务模式, 这种集计算机技术、信息资源、参考咨询服务、信息素养教育和个性化与合作化学习空间于一体的新型服务模式, 已经在世界上许多大学和研究型图书馆得到了成功实践。

### 1. IC 的催生与发展背景

#### 1.1 信息技术的发展

信息与网络技术的发展带来了图书馆服务内容和水平质的飞跃。

- 信息存储与检索技术的发展, 为资源的数字化建设及网络化共享提供了技术支持, 丰富了数字化的资源扩展和利用的方法与途径。
- “移动”信息技术为用户提供了移动的可能, 也相应提出的“移动”资源、“移动”服务

的要求。

- 学习、教学与科研依赖的技术工具平台、软件产品越来越多，相对而言，用户独自拥有丰富的工具资源的可能性却越来越小。

信息技术的发展，要求图书馆必须将工作重点从传统的以“藏”为中心的资源采访模式转变为以“用”为中心的主动服务模式，变传统的封闭式服务为开放式服务，尽可能整合各类型的资源和工具，向读者用户增加开放度，缩短资源工具与用户之间的距离，提高资源的利用率。图书馆的传统角色也将转变，它既可以为用户提供一定的学习和研究场所，也同时能够采用先进的技术，支持用户发现和组织利用信息资源，满足用户对交叉学科资源的需求，充分发挥图书馆作为信息中心的作用，通过新的服务模式将各种资源与服务集成到用户的桌面与手边，减少了用户获取信息的时间成本、空间成本和经济成本。

## 1.2 用户信息行为的转变

伴随信息技术网络技术的发展，用户的信息行为较之从前也发生了很大转变。这主要体现在以下三点：

- 用户青睐多任务处理（Multitask）的信息服务方式

互联网普及以前，人们进行学习、研究、工作的时候，常见的模式是到图书馆借阅文献，去计算机中心处理数据，在课堂上完成学习或讲授任务。但是，技术的进步使得今日的用户可以足不出户、在一台计算机上同时完成信息获取、信息处理和远程学习这几项任务。2003年OCLC出版的“环境扫描，模式识别”一报告中也指出，用户喜欢、也习惯于“无缝地”使用各种分布式服务<sup>[1]</sup>。这种Multitask的任务处理方式和服务环境，可以让他们轻松的边喝饮料边工作，还不会耽误与同行的交流和自己的休闲。

- E-Learning 学习环境得到重视

E-learning 学习环境是基于现代信息与网络技术，进行数字化内容的学习与教学，是一种充分利用现代信息技术所提供的、具有全新沟通机制与丰富资源的学习环境。这种不受时空限制的、网络自主式学习方式引起了用户信息行为的改变，数字化获取信息知识已经逐步成为用户的一种基本要求和行为习惯，用户要求这种获取及其相关的服务直接融入学习过程，由对复杂的数据库、系统的获取和利用转向集成化、一站式、个性化的检索利用，这就要求图书馆直接进入用户的学习信息空间。将资源和服务推送到用户学习活动的第一线、直接融合进用户学习研究过程中，已经成为图书馆服务的基本、主流形态

- 合作与协作的工作、教学与学习方式越来越受欢迎

学习理论的发展推动了教学实践的变革。人们逐渐意识传统课堂讲课让学生被动接受知识这种方式的不足，取而代之的是，学生主动探索知识的行为得到鼓励，小组学习方法逐渐盛行，团队协同工作成为有效的学习方式，对支持集中式学习研究空间和服务功能的需求，成为新的图书馆服务增长点。

## 1.3 推动“信息共有”是公民社会图书馆的使命

IFLA于1999年3月24日在“关于图书馆和知识自由权的声明”中指出：“IFLA表明，履行知识自由使用的义务是图书馆和信息业的主要职责”<sup>[2]</sup>。2005年2月22日，国际图联当选主席阿

列克斯·拜恩 (Alex Byrne) 博士在信息社会世界高峰会议突尼斯会议第 2 次筹备会上, 呼吁建立全球信息共享空间 (Global Information Commons, GIC), 希望世界各国政府及其国际组织保障全世界所有的人都能拥有查询和获取知识信息的权利<sup>[3]</sup>。这里所指的信息共享空间更具有一种政治含义, 即让所有的人都能够以无处不在的存取方式, 通过足够的带宽, 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。

信息共有理念以及信息共享空间在图书馆的实施, 体现了图书馆在数字时代新的价值。美国图书馆协会前主席 Nancy Kranich 在《Libraries & Information Commons》一文中, 将 IC 作为图书馆发展的机遇<sup>[4]</sup>。上海图书馆馆长吴建中也指出, 为广大用户提供开放获取环境下的 IC 已经成为现代图书馆发展的潮流<sup>[5]</sup>。

由上述三个方面看来, 信息技术的发展是 IC 具体发生和发展的沃土, 在信息技术的催生和推动下, IC 直接成为“信息共有”理念在网络化信息空间中的实践成果, IC 作为图书馆适应新的环境下用户信息行为变化的一种新型服务模式, 将成为图书馆一道“靓丽”的风景线。

## 2. 图书馆 IC 服务的调研与案例研究

本文调查了 35 所国外高校图书馆的 IC 建设情况 (见表 1), 其中有 22 所美国高校, 7 所加拿大高校, 6 所其他国家 (澳大利亚、英国、爱尔兰、新西兰、南非) 高校。

	高校英文名称	IC 名称
1	Mt. Holyoke College	<u>Information Commons</u>
2	University of Arizona	<u>Information Commons</u>
3	Indiana University	<u>Information Commons</u>
4	University of Iowa	<u>Information commons</u>
5	University of Missouri	<u>Information Commons</u>
6	California State University, long Beach	<u>Information Commons</u>
7	Georgia Institute of Technology	<u>Information Commons</u>
8	Evergreen State College	<u>Information Commons</u>
9	Kent State University	<u>Information Commons</u>
10	University of Missouri/kansas city	<u>Information Commons</u>
11	University of Michigan	<u>Information Commons</u>
12	Purdue University	<u>Digital learning collaboratory</u>
13	University of the Pacific	<u>Information Commons</u>
14	University of North Carolina - Charlotte	<u>Information Commons</u>
15	University of Minnesota Wilson Library	<u>Information Commons</u>
16	Trinity University	<u>Information Commons</u>
17	Texas Christian University	<u>Information Commons</u>
18	Pine manor College	<u>Information Commons</u>
19	Oregon State University	<u>Information Commons</u>

20	Kansas State University	<u>Infocommons</u>
21	Estrella Mountain Community College	<u>Information Commons</u>
22	Dikinson College	<u>Informations Commons</u>
23	University of British Columbia (加拿大)	<u>Learning center</u>
24	University of Calgary (加拿大)	<u>Information Commons</u>
25	University of Guelph (加拿大)	<u>Learning commons</u>
26	University of Saskatchewan (加拿大)	<u>Information Commons</u>
27	Simon Fraser University (加拿大)	<u>Information Commons</u>
28	Dalhousie University (加拿大)	<u>Learning Commons</u>
29	University of Toronto (加拿大)	<u>Information Commons</u>
30	Australian National University (澳大利亚)	<u>Information Commons</u>
31	University of Newcastle (澳大利亚)	<u>Auchmuty Information Common</u>
32	The University of Sheffiled (英国)	<u>Information Commons</u>
33	University of Auckland (新西兰)	<u>Information Commons</u>
34	Dublin City University (爱尔兰)	<u>Information Commons</u> & <u>Research Commons</u>
35	University of Cape Town (南非)	Knowledge Commons

表1 国外35所高校IC调研列表

## 2.1 IC的名称

根据实证调查，许多高校为了适应变化的信息环境和变化的用户信息行为，其IC建设的初衷是将校园内分散各处的服务集成起来，在同一空间里，以一个完整的、无缝的技术、资源、咨询和培训的服务统一体来满足用户的学习、研究与教学的需求。由于IC的目标定位在于促进教、学、研一体化、促进网络化知识管理服务，因此，在这35所高校里，除了29所高校的IC名称就是Information Commons以外，还有2所高校将其命名为Learning Commons (University of Guelph<sup>[6]</sup>, Dalhousie University<sup>[7]</sup>)；另外，加拿大的University of British Columbia 将其IC命名为Learning Center<sup>[8]</sup>，Purdue University命名为Digital Learning Collaboratory<sup>[9]</sup>，南非 University of Cape Town 将之称为Knowledge Commons<sup>[10]</sup>。

国内对IC的译法的公开报道最早见于中国科学院文献情报中心初景利教授“国外图书馆学情报学2002年研究进展”综述研究文章中，该文提及IC并译作“信息共享室”<sup>[11]</sup>；2004年，中国科学院文献情报中心毛军博士在个人网址中发表了短篇幻想小说“Another day in the Information Commons”，叙述一位研究生在LAS图书馆新开张的Information Commons的半天经历<sup>[12]</sup>，随后，在2005年发表的“以Information Commons的名义——数字图书馆的发展与实践”，毛军博士将Information Commons译作“信息共用”<sup>[13]</sup>；上海图书馆吴建中馆长在“开放存取环境下的信息共享空间”一文中，提出IC（信息共享空间）为图书馆振兴创造了良好的机会，它促使图书馆成为一个共同学习的社会空间<sup>[14]</sup>。至此，“信息共享空间”、“信息共享中心”等译名得到国内业界的广泛认同<sup>[15][16][17]</sup>；在台湾地区，IC也得到了图书馆界的普遍关注，常见的译名有“资

讯共享空间”<sup>[18]</sup>、和“资讯市集”<sup>[19]</sup>等，其中国立台湾师范大学创建了SMILE e-Learning Commons多元学习区——“SMILE数位学习共享空间”，提供Searching（信息检索），Multimedia（多媒体），Information（参考咨询），Leisure（休闲），e-Learning（数字学习）等五大服务功能。

## 2.2 IC 的场所

尽管我们从调查中发现大部分的IC场所都位于图书馆内，然而也有个别学校的IC并未建在图书馆内。例如，英国Sheffield大学将一座独立的建筑作为IC<sup>[20]</sup>，同样新西兰University of Auckland在图书馆旁边建设了一座 5 层高的大楼称为Information Commons<sup>[21]</sup>。这座IC大楼内提供了教室、计算机区域、阅览区、安静学习区和讨论区，也提供有休闲区。此外，University of Michigan的IC设在该校最大的计算机中心Duderstadt Center<sup>[22]</sup>。上述这三例IC，尽管其场所不在图书馆，但他们同样可以不受限制的使用图书馆的网络资源，而且通过图书馆提供的虚拟参考咨询、网上教室和学科门户等服务，他们还将图书馆的资源与服务有机的融合到教学过程中。比如，在University of Michigan的Duderstadt Center，师生们可以利用图书馆的工程类电子资源，进行建筑设计和城市规划设计的教学和实践。

## 2.3 IC 的服务内容、特征与本质分析

概括而言，各校 IC 普遍都提供了图书馆服务、IT 技术服务和写作指导服务，但是由于各个高校的规模与专业设置不同，因此没有哪两所高校的 IC 服务内容是完全重合的。然而，就 IC 服务种类的多样性和完备性而言，美国印地安纳大学 Bloomington（Indiana University Bloomington）的 IC 最具典型。其他高校的 IC 与其相比较，从种类而言不多于它。

印第安纳大学的 IC 由图书馆和学校信息与技术服务中心联合建设，一期投入资金 150 万美金。它分为 IC1、IC2 两处空间，分别占地 27,000 平方英尺和 8,000 平方英尺，为学生提供每周 7 天共计 80-100 小时面对面的辅导或咨询服务，同时提供每周 7 天，每天 24 小时的计算机问答咨询服务；我们将从服务内容、文献资源体系、软硬件设施、空间布局与合作建设单位五个方面具体介绍。

### 2.3.1 服务内容

- 图书馆流通服务。这里不但提供大学生核心馆藏图书的外借服务，也提供笔记本电脑的外借服务；
- 图书馆参考咨询服务。图书馆员将为学生解答他们在完成作业或进行其他研究性工作时碰到的问题。他们将教授学生研究方法、数据库查询、图书馆内各种格式资源的查找以及更加有效的利用 web 资源。
- 信息素质教育与培训。图书馆员和学生助理一起，向各专业的学生传授图书馆资源使用指南，内容包括检索策略、数据库查询、信息评价以及参考文献等。
- 技术支持服务。这项服务由学生技术助理完成。他们主要解决用户们在使用 Word、Excel、Photoshop、Cut Pro 等一些常见软件时候碰到的问题，也帮助用户使用 IC 的大型彩色绘图仪。
- IT 培训与教育服务。教师会利用这里的空间与设施，为学生、员工、教师和公众开设 Access、UNIX、Dreamweaver、Powerpoint 和 Photoshop 等软件的培训课程。

- 学校信息技术服务中心提供的服务。主要包括修改密码、恢复文件和账户管理等简单服务以及配置无线上网、安装配置软件以及查杀病毒等帮助服务。
- 助残技术中心提供的服务。学校助残技术中心为有视觉障碍（盲人或极低视力者）、行动障碍、学习障碍（阅读、计算和写作困难）的用户提供专门技术服务。
- 校园其他部门提供的服务。包括写作培训服务、心理咨询服务等。

### 2.3.2 文献资源体系

IC 的文献资源体系主要用来支持大学生的专业学习和课余发展需求，包括大学生核心馆藏以及大学生参考资源两大类：大学生核心馆藏针对学校开设的专业课程总共收录相关图书约 17,000 卷，这里面既包括高利用率图书也包括最新图书；大学生参考资源则收录有求职参考书（如简历撰写方法等）、浏览性资源（如畅销书）、另外还有工具书、词典、百科全书等一般参考咨询文献。

### 2.3.3 软、硬件设施

IC 的计算机设施从功能而言分为群体工作站、多媒体工作站和打印设施三部分。其中，群体工作站配备有 47 台高配置计算机，它们设置大屏幕显示器，可以同时供 2~4 名学生一起讨论协作；多媒体工作站是由 24 台计算机工作站组成，配备了扫描仪、麦克风、各种媒体阅读器、CD、DVD 刻录机等，学生可以利用这些设施进行数字视频的制作、模拟音频和数字音频的转换、编辑模拟、数字媒体文件、扫描文本和图片等工作；另外，这里的打印设施包括 9 台黑白激光打印机、3 台彩色激光打印机、2 台大型绘图仪和 2 台小型喷墨绘图仪。

### 2.3.4 IC 的空间布局

印地安纳大学的 IC 分为 IC-1（图 1）和 IC-2（图 2），其中，IC-1 是一期建成的，后来为了缓解 IC-1 的使用压力，又增建了 IC-2。两者最大的不同在于 IC-1 提供了小组协作空间，而 IC-2 严格局限为个人学习空间。由于空间功能的不同，IC-1 和 IC-2 在使用规则上也有所区别。例如：IC-1 要求用户在使用手机时需要关闭响铃或转为振动，可在 IC-1 区域以正常声音谈话，而 IC-2 则严格要求必须关闭手机，在 IC-2 区域则必须保持安静，低声交谈；此外，IC-1 不允许个人占用小组工作空间，而在 IC-2 则禁止小组式学习。

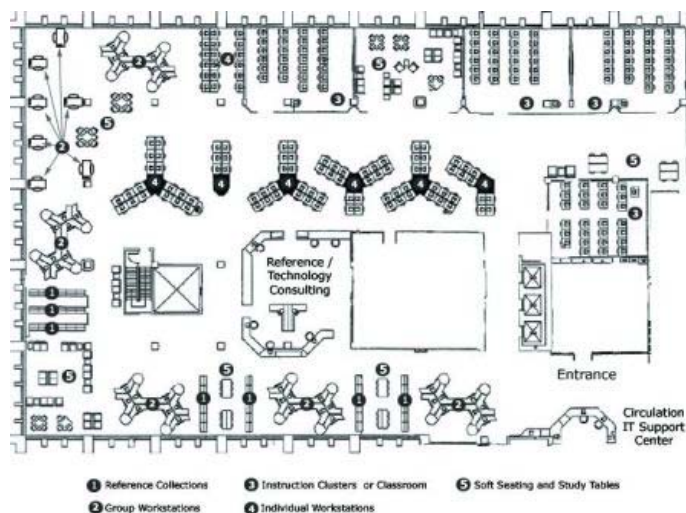


图 1：印地安纳大学 IC-1

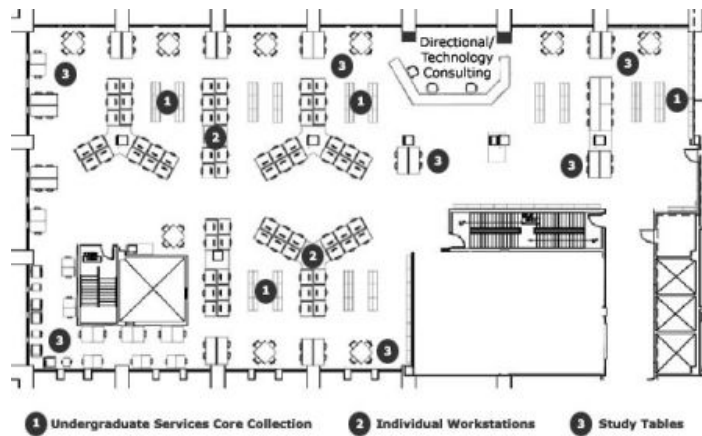


图 2：印地安纳大学 IC-2

### 2.3.5 IC 的合作建设与服务机构

如前文所述，印地安纳大学的IC服务并非完全由图书馆提供，它是与校园内许多其他部门联合共建的。这些部门包括了图书馆用户和信息获取服务部、图书馆IC大学生服务部、印地安纳大学助残技术中心、印地安纳大学学生技术中心、印地安纳大学支持中心等多个部门<sup>[23]</sup>。

印第安纳大学的IC是众多高校IC的缩影。从这里我们可以看出IC这种服务模式整合了图书馆传统的流通阅览服务、信息检索服务、参考咨询服务和信息素养教育，在此基础上，图书馆还和计算机中心、学校院系、远程学习中心等学校的其他部门合作为用户提供IT技术支持服务、专业教育等多样化的信息服务<sup>[24]</sup>。IC将用户的需求和期望纳入到一个整体中，使参考咨询馆员、IT技术咨询人员、甚至教师伴随用户周围，帮助用户完成信息的识别与检索、分析与处理、集成和综合等一系列用户信息行为。因此，IC的实质是用户在同一平台上获取信息资源、获得信息帮助、提高信息素养并顺利进行学术交流的信息服务模式。用户在IC获取信息、分析和处理信息、存储和转化信息，在工作人员的帮助下，完成知识管理的所有过程。可以说，IC体现了图书馆传统信息获取服务模式向用户知识管理服务模式的转变<sup>[25]</sup>。据此，我们可以总结出IC的基本特征如下：

- 一站式集成服务。在这里用户可以随时随地获取任何所需要的资源、工具与服务。
- 多元化功能组织：同时组合了交流、讨论、培训、制作、查询、分析，以及休闲、娱乐等多种功能。
- 多元化空间布局：IC 为用户提供多种学习空间，如个体空间与群体空间交错，独立与合作的空间并存，安静与喧闹区域分离。
- 弹性的资源配置：IC 的构建要与用户的需求相匹配，根据不同的用户需求类型，IC 所提供的服务、技术和资源环境可以有所变化，以增强其利用的针对性、适用性和实用性。
- 协调合作化管理：IC 的构建并不仅仅局限于图书馆内，它还需要与其他部门的联合建设与服务。

### 2.4 IC 建设的构成要素分析

IC 的建设离不开空间、资源和服务这三个要素。

在空间设计方面，一般都提供如下四个功能区：信息服务台，用于参考咨询和技术支持的问

答服务区域；个人学习空间，该空间为个人提供了进行个人知识管理所需要的空间和软硬件资源；团体协作空间，主要是供研究课题组和学习小组在此讨论，提供了支持协作工作的空间以及所需要的相应软件资源和硬件设备；团队协同工作或培训、会议区域，配备有投影仪、计算机以及网络设施可以在此讲课或者开会；休闲区域，供用户休闲使用，备有饮料和食品。

IC建设的资源体系主要包括信息资源、计算机和网络资源以及人力资源三个方面：①信息资源主要指图书馆的各种印刷或者电子资源，还包括网络资源。②计算机资源和网络资源主要是电脑软件资源和硬件设备，比如 Windows、Linux、Unix 等不同的计算机操作系统，Office 系列办公软件，各种网页制作软件，多媒体软件等，除了上述通用软件以外，一些提供专业教育的高校还会根据不同的专业，在 IC 提供具体的应用软件，比如计算机辅助设计软件，数值计算软件，编程语言等；硬件设备方面不仅包括有普通 PC、高端的 workstation、打印机、扫描仪、刻录机、投影仪和各种影像设备，也有 IC 提供包括交换机、无线上网设备等网络设施。③人力资源。高素质的服务人员是 IC 有效运行的关键。很多 IC 都是由图书馆、计算机中心和研究所等共同建设的，IC 的人员配备远远超越传统的图书馆员，各方人才共同构成 IC 的人力资源，他们普遍具有良好的信息素养、计算机技能、专业知识和职业道德。

IC 提供的服务主要分为：①基于图书馆的服务，包括阅览流通服务、信息检索服务、参考咨询服务和信息素养教育，也包括图书馆印本资源、OPAC、数据库、电子期刊、专业门户等基于图书馆资源体系的服务；②基于信息技术软硬件资源服务，包括提供计算机硬件、软件和现代办公设备供用户打印、复印、扫描、投影，进行网页制作、图像处理、下载软件、交流软件、影音播放与制作软件等，也有高校 IC 提供必要的网络接入和服务设施。③基于问答的技术咨询服务，就是由 IT 咨询人员为用户使用 IC 内所有的计算机软硬件进行辅导与帮助，可分为通用软件辅导和专业软件辅导。④IC 通过多方的合作，利用 IC 的空间与设施开设其他各类型信息服务，如写作辅导、专业教育、就业辅导等。

## 2.5 IC 建设的设计原则

IC 服务与空间的设计应该注意的几个原则。

### 2.5.1 移动性原则

即保证用户在移动过程中，随时随地获取与利用 IC 的各类型服务。加拿大的 Simon Fraser University 就是这项原则一个很好的实践者。它将计算机设施和参考资源人员与 IT 技术人员分布到各个楼层的阅览室中，使用户既可以阅读印本文献，也可以使用计算机，还能方便进行扫描、打印和复印等工作，另外，如果他们碰到任何问题的时候，都可以就近询问各个楼层的服务人员<sup>[26]</sup>。

### 2.5.2 适用性原则

即 IC 的构建需要考虑用户的学习和研究需求特点，比如，针对研究生的服务与针对本科生的服务需求不同，面向新生与面向毕业生的服务情况各异，还有，提供给文科学生和理科学生的需求当然也应该不同。Purdue University 的 IC 根据学校专业课程的设置，提供 3D 专业软件的使用辅导<sup>[27]</sup>；University of Michigan 的 IC 为学生提供了建筑设计软件的使用指导<sup>[28]</sup>；Oregon State University 的 IC 为学生提供职业教育咨询<sup>[29]</sup>。

### 2.5.3 伸缩性原则



IC 的构建设没有一个统一、固定的模式，不同的单位依据自己的技术优势和资源优势来设计，这一点，我们可以清晰地从各个高校 IC 的不同资源规模和不同的服务内容上发现。IC 所提供的内容是可以依据现有的条件和未来的发展需求有所变化调整。如印地安纳大学的 IC 就分为两期投入，根据需求不断完善建设成现有规模的 IC。

#### 2.5.4 群体性原则

这一原则是 IC 独具的服务特点的体现。传统的图书馆服务是针对个体的服务，为用户营造的是安静、独立的学习空间。IC 的建设开辟了图书馆服务的另一类学习空间，这就是团体的学习和协作空间。

#### 2.5.5 合作性原则

IC 的构建并不仅仅局限于图书馆内，它还需要与其他单位或部门的联合。从实证研究中可以看出，大部分高校的 IC 并不是图书馆单枪匹马独自建设的，它们都需要与计算机中心、协作中心、学科系所等合作。同时，IC 的工作人员也远远超出了图书馆员的范畴，他们可能是来自计算机中心、各个系所、学校的其他服务中心的工作人员。

### 3. 我国研究型图书馆 IC 建设的思考

调查证明，国外图书馆特别是研究型高校图书馆的 IC 建设与服务正在如火如荼的发展，功能日臻完善，服务不断创新，已经成为用户青睐的信息服务环境。在我国，图书馆的 IC 建设与服务正在引起业界和学界的重视和关注，但建设仍处在起步阶段。笔者相信，根据学习型社会、创新型国家建设的要求，随着现代信息技术的迅猛发展，用户对 IC 服务的需求将日益迫切，图书馆特别是研究型图书馆的 IC 建设必将形成蓬勃发展之势。为此，提出几点不成熟的思考，以求讨论指正。

#### 3.1 建设理念

研究型图书馆 IC 服务建设是“以读者为中心”理念的创新实践。是在让“资源围着读者移动”，而不是要求“读者围着资源移动”的观念基础上，将技术融入教学和研究过程中，通过开发图书馆服务空间、优化资源与服务，促进采用新的方法和环境，一站式完成科研教学用户工作学习中的信息获取、汇聚、组织、分析、管理、创造、记录和传递，建立并达到以知识管理为最终目标的服务模式。

#### 3.2 建设目标

研究型图书馆的 IC 是在综合利用图书馆物理空间、资源（包括信息与技术两个层面的资源）、服务（包括信息与产品支持）的基础上，提供灵活配置的、集成的、动态的新型信息服务，为用户的学习、教育和研究提供信息支持环境。

建设与服务的目标具体包括：

- 提供方便、全面、权威的信息资源的获取途径。
- 提供先进的、专业化的技术工具和技术支持。
- 提供互动与互联的、自由与 DIY (Do it Yourself) 的平台和空间，发挥图书馆员、技术专家、科研教职人员、学生的共同智慧，促进协同工作。

- 提供知识集散和知识创新的新途径，构筑没有围墙的新型信息环境。
- 提供用户终生学习的新型课堂，成为信息素质、人文素质、科学素质的综合教育基地，培养用户的知识敏感性、知识管理能力和创造能力。

### 3.3 问题及建议

#### 3.4.1 规划实体空间，配备条件支持

对 IC 空间的意义应有明确的理解。空间划分要考虑多种用户及其需求，用户群不同，空间类型也不同，独立安静的学习空间与团体喧闹的合作交流空间要形成区隔。比如要考虑建有休闲区，设置咖啡、茶座等。同样，设备、家具和软件、硬件支撑的条件，也要与空间规划相呼应，各类资源的配置应便利用户使用。

#### 3.4.2 整合服务功能，制定服务政策

要了解用户对 IC 的功能需求，才能对这个空间的功能组成进行创造性的想象，尽量支持电子资源与印本资源的集成，支持多学科、多类型电子资源获取服务的集成，支持文献资源与非文献资源（如工具资源）的集成，支持阅览流通服务与 IT 咨询服务的集成，支持独立学习与团体培训空间的集成，从而使多种功能得以整合。服务政策方面，也应从细着眼，建立包括服务的宣传推广、服务的范围、服务的价格、服务的限定等一系列相关政策。

#### 3.4.3 合理安排人员，争取多向合作

IC 要求一支素质高、具备综合服务能力的服务团队，在人员选择方面要考虑资源、服务与技术人才的兼备或合作。同时可以与图书供应商、软件供应与维护商、设备供应与维护商等建立相对固定的合作关系，保障相应信息资源、工具资源、设备资源、咨询工作、培训工作等协调稳定；在用人制度上，也可以考虑充分挖掘并发挥用户的优势，合理利用学生助理，促进用户之间互助机制的形成。

#### 3.4.4 着重服务管理与评估

由于 IC 整合了多种服务功能，必然会融入资源、技术、服务等各方不同的特质，将 IC 定位于图书馆一种新的服务管理模式，需要建立新的、有利于合作协调的业务流程与管理办法，保障服务部门、资源建设部门、信息技术部门等完美合作，无论是采用联合管理或独立管理哪种结构，始终要保证 IC 的所有服务对用户来说都应是无缝的，用户在 IC 的学习、研究和教育过程中，不应以图书馆的业务或部门划分而出现功能“裁剪”或“分割”。为了使管理有效运行，IC 需要各部门之间有明确的责任协议，建立良好的用户反馈渠道，并匹配适当的人力和技术资源，建立良好的沟通和报告制度。另外，在构建 IC 的物理空间和内容规划时，还需要重视效果的评估，要考虑找到一种适合自己的用户群参与的评价模式。

### 参考文献

- [1] OCLC. 审视发展环境 认清前景趋势——OCLC 关于全球图书馆和信息服务现状与未来的研究报告[R]. 清华大学图书馆译, 2005.11
- [2] 蒋永福.再问图书馆学的科学性和研究方向问题[J].中国图书馆学报, 2005 (3): 5-10
- [3] Alex Byrne. Promoting the Global Information Commons.[R/OL]. IFLA, 2005 [2006-5-10].

- <http://www.ifla.org/III/wsis/wsis-24Feb05.html>
- [4] Nancy Kranich. Libraries and the Information Commons. [R/OL]. ALA, 2003[2006-5-15].  
<http://www.ala.org/Template.cfm?Section=oitp&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=50942>
- [5] 吴建中.开放获取环境下的信息共享空间[J]. 国家图书馆学刊, 2005 (3): 7—10
- [6] University of Gulph's library. Welcome to the Learning Commons[EB/OL]. University of Gulph. 2005[2006-5-10]. <http://www.learningcommons.uoguelph.ca/>
- [7] Library of Dalhousie University. Learning Commons. [EB/OL]. Library of Dalhousie University, 2005[2006-5-10]. <http://www.library.dal.ca/commons/index.htm>
- [8] Library of University of British Columbia. The Irving K. Barber Learning Centre . [EB/OL]. Library of University of British Columbia. 2006 [2006-5-13].  
<http://www.ikebarberlearningcentre.ubc.ca/>
- [9] Library of Purdue University. Digital Learning Collaboratory. [EB/OL]. Purdue Univesrsity, 2006 [2006-5-17]. [http://www.dlc.purdue.edu/dlc\\_home.htm](http://www.dlc.purdue.edu/dlc_home.htm)
- [10]Karin de Jager. Navigators and guides: the value of peer assistance in student use of electronic library facilities[J]. VINE.2004 (9): 99 – 106
- [11]初景利, 高凡, 宛玲, 王欣, 盛小平. 国外图书馆学情报学 2002 年研究进展[J], 大学图书馆学报.2003,21(6):88-91
- [12]毛军 . Another Day In the Information Commons [R/OL]. 2004 [2006-5-29] .  
<http://www.csd1.ac.cn/ezlibrarian/archives/AnotherDayInIC.pdf>
- [13]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, 2005,49(8): 107-109,148
- [14]吴建中.开放获取环境下的信息共享空间[J]. 国家图书馆学刊, 2005 (3): 7—10
- [15]李平. Information Commons: 一种新的研究型图书馆服务模式[J]. 图书情报工作, 2005, 49 (4) : 40-43
- [16]邬宁芬. 信息共享空间: 大学图书馆的机遇与挑战[J]. 图书馆杂志, 2005,24(11): -30-33
- [17]王旭艳. 信息共享空间拓展公共图书馆服务的新机遇[J]. 情报杂志, 2005,24(11): 136-137,140
- [18]张国恩. 图书馆“数位学习共享空间 (e-Learning Commons)”简介[J/OL]. 国立台湾师范大学图书馆通讯, 2005, 11[2006-5-29]. <http://www.lib.ntnu.edu.tw/jory/pdf/69.pdf>
- [19]謝寶媛 . 参考服务的未来 [J/OL]. 图资电子报 , 2005, (28)[2006-5-29].  
<http://www.lis.ntu.edu.tw/~pnhsieh/epapers/no28.htm>
- [20]University of Sheffield. The University of Sheffield Information Commons[EB/OL]. [2006-5-9]. <http://www.shef.ac.uk/infocommons/>
- [21]University of Auckland. About the Kate Edger Information Commons[EB/OL]. [2006-5-9].  
[http://www.information-commons.auckland.ac.nz/?page=keic\\_faq](http://www.information-commons.auckland.ac.nz/?page=keic_faq)

- [22]University of Michigan. Welcome to the JAMES and ANNE DUDERSTADT Center[EB/OL]. [2005-5-14]. <http://www.dc.umich.edu/index.html>
- [23]Indiana University. The Indiana University Bloomington Information Commons[EB/OL]. [2006-5-12]. <http://ic.indiana.edu/>
- [24]Leslie Hass , Jan Robertson. . The Information Commons[R/OL]. [2006-5-8]. <http://createchange.org/spec/SPEC281web.pdf>
- [25]Robert A Seal . The information commons: new pathways to digital resources and knowledge management[R/OL]. [2005-5-12] . <http://www.nlc.gov.cn/culc/paper/Robert%20Seal...The%20Information%20Commons-new%20pathways%20to%20digital%20resources%20and%20knowledge%20management.pdf>
- [26]Simon Fraser University. Simon Fraser University. Alumni Information Commons[EB/OL]. [2006-5-14]. <http://www.info-commons.sfu.ca/>
- [27]Library of Purdue University. Digital Learning Collaboratory. [EB/OL]. Purdue Univesrity, 2006 [2006-5-17]. [http://www.dlc.purdue.edu/dlc\\_home.htm](http://www.dlc.purdue.edu/dlc_home.htm)
- [28]University of Michigan. University of Michigan. Information Commons[EB/OL]. [2005-5-2]. <http://www.lib.umich.edu/aael/article.php?articleID=251>
- [29]Oregon State University. Oregon State University. Information Commons Services and Resources[EB/OL]. [2006-5-13]. <http://osulibrary.orst.edu/computing/>

作者简介:

张冬荣, 女, 1971 年生, 副研究馆员。

戴利华, 男, 1952 年生, 研究馆员, 副馆长, 发表论文多篇。

陈朝晖, 男, 1969 年生, 研究馆员, 发表论文 10 余篇。

孙茜, 女, 1976 年生, 硕士研究生。