

高校图书馆嵌入式服务研究

王 萍¹ 文 丽^{1,2} (¹吉林大学管理学院 长春 130022; ²齐齐哈尔医学院图书馆 黑龙江 161006)

摘要 文章研究了嵌入式服务、嵌入式馆员这两个重要概念,研究总结了嵌入式服务的特征、图书馆嵌入式服务的领域、服务模式及嵌入式服务角色,总结了图书馆嵌入式服务的特点、价值及对图书馆传统服务拓展和延伸的借鉴意义。

关键词 高校图书馆 嵌入式服务 研究

University Library Embedded Services

Wang Ping¹ Wen Li^{1,2} (¹School of Management, Jilin University, Changchun, 130022;

²Qiqihar Medical University Library, Heilongjiang, 161006)

Abstract This paper studies the two important concepts including the embedded service and embedded librarian, studies and summarizes the characteristics of embedded services, embedded service field, embedded service mode and the embedded service role. Then summarizes the characteristics and value of library embedded service, reference significance of the traditional library service development the extension.

Keywords university libraries, embedded service, research

1 引言

随着网络及信息技术的快速发展,信息技术已经改变了图书馆的服务方式,传统的图书馆服务模式已经不适应用户的需要,泛在信息环境下的用户对图书馆服务有了新的需求,服务与需求不匹配,必然使得图书馆改变服务方式。近年来,嵌入式服务模式已经成为图书馆为用户服务的发展趋势。这种嵌入式的图书馆服务方式能够满足用户日益变化的个性化需求,基于需求产生、发展和完善,嵌入式服务模式已经成为国内外图书馆研究的热门话题和图书馆研究、探讨的主要服务方式。

2 图书馆嵌入式服务模式的研究

2.1 关于图书馆嵌入式服务模式的内涵、要素、特征的基本理论研究

2.1.1 关于图书馆嵌入式服务模式的内涵的研究

图书馆嵌入式服务的内涵有广泛的含义和不同的定义,图书馆嵌入式服务作为一种理论研究,始于1993年,Davenport T和Prusak L提出的图书馆员该走

出图书馆,融入到用户环境中进行服务^[1]。这是最早的关于图书馆嵌入式服务基本内涵的研究。

Dewey^[2] 2004首次描述了它的定义,他认为嵌入式服务是一个更广泛的群体服务,这种服务将与其他外围的小组尽可能地将经验、观察以及基层的日常活动整合起来^[3]。

2013年,Devon Greyson对嵌入式服务的定义是:嵌入式服务是指将图书馆的馆员及图书馆服务嵌入到用户中,并在用户的工作环境中开展工作,成为用户中的一员,这些工作场所也许是办公室、实验室,或者家中,嵌入式服务能为读者提供一种更加专业、精深、增值的服务(Diane Cooper, Janet A Crum, 2013)^[4]。

Shumaker D和Tyler A^[5] (2007)对于医学图书馆嵌入式服务模式进行了研究,从嵌入式服务模式的发展过程、服务方式、工作内容等进行了分析,从嵌入式服务的不同角度、不同程度分述了从临床馆员到信息专家的服务过程和得到的评价^[6]。Shumaker D和Mary Talley^[7] (2009)还分析了嵌入式服务的模式及标准、讨论了嵌入式服务模式与传统服务模式的区别,还对嵌入式良性服务的模式进行了分析与研究,他们认为嵌入

式服务是对图书馆服务工作的改变^[3]。

2.1.2 关于图书馆嵌入式服务模式的要素以及特征的研究

2012年Shumaker D以专著的形式对“The Embedded Librarian”的要素、与传统服务的区别进行了研究和概述^[9]。关于图书馆嵌入式服务的要素,Shumaker D总结为如下几方面:①进行中的工作关系的因素(Relationship);②致力于知识的信息用户组的目标和目的(Shared Goal);③高度个性化定制和增值的服务(Customized, High-value Contributions)^[10]。

关于嵌入式服务的特征Shumaker D总结为:以用户为中心;定位于用户的工作场所;集中为团体而不是全体服务;服务主体是专家而不是通才;主要依靠专业知识而不仅是图书馆技能;目标是对信息进行分析与合成;要嵌入工作环境中而不是环境外;嵌入建立在信任基础上而不是在服务交付基础上^[3]。

2.1.3 图书馆嵌入式馆员的研究

关于“嵌入式馆员”一词最简明的说法也许是Jezmyne Dene(2011)描述的那样,她在Claremont Colleges首创嵌入式图书馆服务,Dene说我们选择定义嵌入式馆员“作为整体的一部分,基于地质概念的嵌入元素”^[11]。Stephanie J Schulte(2012)对嵌入式馆员的概念、服务的发展也做了综述^[8]。Shumaker D和Mary Talley的观点是嵌入式馆员是在其组织范围内提供专业化的服务的群体,但这个定义太宽泛了,因此他们又对该定义进行了进一步的限制,定义嵌入式馆员为:以合作的方式为用户提供服务或参加用户活动、相关会议等的群体,同时他们认为,嵌入式馆员应与用户群体一起工作,并且用户为其提供资金以保障嵌入式馆员能够更好地为用户提供服务^[3]。

Alice L Daugherty和Michael F Russ(2013)以专题、专著的形式对嵌入式服务涉及的管理和运行进行了论述,他们还对嵌入式馆员提供的价值进行探讨,他们认为关于图书馆嵌入式服务的理论研究日渐丰富,国外学者关于嵌入式的内涵、特点、要素、与传统服务的区别都有学者进行研究,理论框架日益清晰,但是对于嵌入式服务模式的理论研究,不同的学者研究的角度和提出的认识也不尽相同^[9]。

3 高校图书馆嵌入式服务模式、角色及不同等级的服务模式研究

3.1 高校图书馆嵌入式服务模式及服务角色

3.1.1 嵌入专业人员的工作环境中的模式及角色

在嵌入式图书馆员提供服务的早期案

例中,图书馆员通过到教师、学生的工作、学习环境中为他们提供服务,使得图书馆员与教师、学生更容易合作和交流,他们更容易利用他们的专业知识为师生提供专业的服务。

3.1.2 嵌入临床工作中的服务模式及角色

图书馆嵌入式服务模式的尝试最早开始于医学图书馆服务领域,医学图书馆开展嵌入式服务已经有近60年的历史,医学图书馆最早开始参与到临床环境和实验室,后来嵌入式的服务角色——临床馆员被称作“信息专家”,Alice R Buchalter和Wm Noël Ivey(2013)对65年间(1948~2013年)联邦政府的服务进行了文献回顾,评价了不同阶段临床馆员/信息专家的服务^[19]。Diane Cooper、Janet A Crum在2013年将医学图书馆嵌入式服务的变化和馆员角色(1990~2012年)进行了综述,将医学图书馆新的工作和角色从文献途径、工作声明、新旧工作实践中总结出了20种角色,这些馆员角色和服务大多都是嵌入式的,这些新的服务和角色,大多数都是根据基于读者的需要开展的,典型的嵌入式服务和角色为联络员、信息专家、临床信息专家、生物信息专家、公共卫生信息专家、灾难信息专家。这些角色最早起源于临床馆员,随着信息技术和读者需求的变化,医学图书馆的服务和角色在不断的生长变化中^[3]。Shumaker D开展了为期三年的实践研究,他指出,嵌入式图书馆服务最早出现在医学图书馆领域,而医学图书馆从不提嵌入式服务这个词语,他们用临床馆员(Clinical Librarian)。很多大学图书馆开展了嵌入不同物理空间和工作范围的嵌入式图书馆服务,取得了很多的经验,嵌入式服务模式已经成为图书馆服务领域中的很受关注的话题。

早期的嵌入式图书馆员被叫做临床馆员(Clinical Librarian,简称CL),也叫临床医学馆员(Clinical Medi-

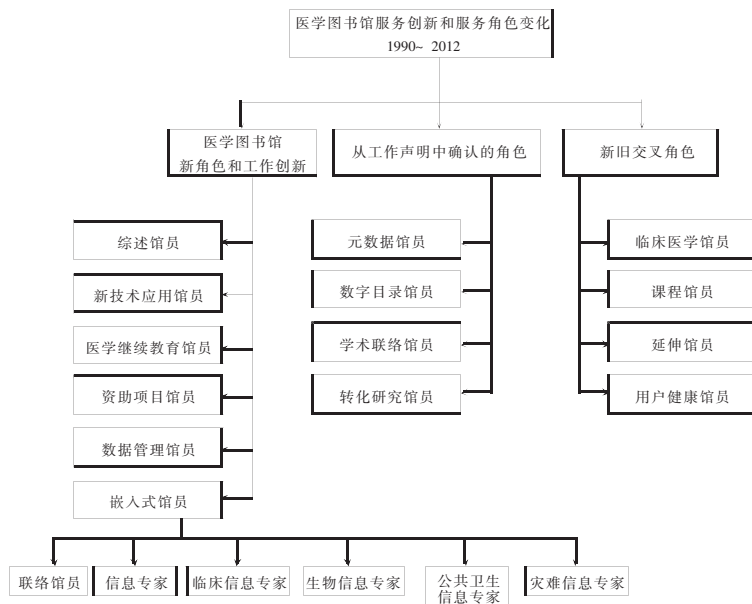


图1 医学图书馆嵌入式服务内容和馆员角色^[3]

cal Librarian, 简称 CML), 主要的职责是整合信息专业人员一起参与查房、参与临床会议, 通过查找文献支持临床方案^[1]。临床医学馆员(CML)的概念在20世纪70年代进入病人护理的世界。临床馆员服务最早源于为临床人员提供文献信息服务, 基于医生的文献需求而产生, 临床馆员的工作经历了很多不同的评价, 馆员的角色和发挥的作用在争议声中不断提高, 功能也在逐渐完善^[1]。

3.1.3 嵌入学术研究中的服务模式及角色

上世纪70年代发表在图书馆专业文献中的文章里提到了图书馆学科专家(Subject Specialist in Librarianship)的概念, 这种模式的服务在二战后的美国和英国的工作实践中已经出现。在这种服务模式下, 学科专家充当了一个能力全面的馆员的角色, 他们负责馆藏建设开发、提供参考咨询服务、提供指导、有时还编目, 这在一些较大机构中, 成为通用的工作模式^[1]。Bartnik(2007)描述了她在西肯塔基大学商学院和公共事务中的嵌入式馆员角色。她参加了多种活动, 如教师会议, 辅助出版, 参与教师候选人的面试, 并提供在课堂和网上教学等^[14]。

目前国外(美国)高校图书馆中的学科馆员(Subject Librarians)服务范围广泛、服务细致又非常实用, 如俄亥俄州大学图书馆(Ohio State University Libraries)的学科馆员通过网页设置服务栏目, 提供学科馆员服务: 随时联系学科馆员进行研究查询, 辅助参考问题, 收集文献, 提供建议订购的期刊名称, 还包括图书馆服务相关的一般性问题^[1]。

爱荷华州立大学图书馆(Iowa State University Libraries)提供的学科馆员(Subject Librarians)服务有: 根据师生科研和课程的需求, 为他们购买资料, 收集馆藏、试题参考答案, 在分配给他们的学科领域提供深入的研究资助, 并教导如何使用图书馆资源等^[14]。

在加州大学戴维斯分校图书馆(Ucdavis University Library)的馆员学科专家(Librarian Subject Specialists)提供了广泛的服务, 这些服务包括收集、评价与开发馆藏, 专业参考咨询服务, 介绍图书馆资源与密集的图书馆项目。图书馆员学科专家鼓励全体教职工来咨询、利用图书馆去解决他们的与教学和科研相关的问题^[1]。

3.1.4 嵌入课程中的服务模式与角色

图书馆嵌入课程中的服务模式主要有: 为了满足教学研究技能的课程战略的需求, 学术图书馆的馆员们与院系形成了关于设计研究和写作任务方面的合作伙伴关系、传授给学生信息检索技能、让那些需要利用图书馆资源的学生认识到图书馆的资源对于他们的课程和作业的价值; 嵌入核心课程中的服务模式主要有图书馆员寻找机会尽早地在学生的大学经历中去指导学生利用图书馆、愿意与指导教师合作, 将图书馆的文献整合到作业中; 嵌入整个学期中的嵌入

式服务模式有, 靠与全体教师的联系, 一些馆员有机会去在整个学期中联系和协助学生。为了能让学长期使用学到的检索技能, 很多学者围绕着“如何让学生学会利用图书馆的资源 and 检索技能完成学业和从事研究”进行了各种各样的研究探讨, 包括与学生的互动、融入学生的各种学习活动中^[18-21-23]。

3.1.5 协同教学和评价的服务模式与角色

关于协同教学的案例越来越多, 从事图书馆嵌入式服务和相关研究的专家们结合实际做了很多的研究, 他们将图书馆的服务嵌入教师的教学和学生作业环节中。

在学生的作业评估中与指导教师合作, 能帮助图书馆的馆员们确定学生是否应用了检索技能去完成他们的作业。Hearn Michael 写了一个关于他与全体教学人员协作努力, 让他来教给学生信息检索并参与评价学生的文章。这种协同教学模式增设了一个“在线组件”, 该组件可以让学生通过“Blackboard”课程管理系统在线进行沟通并且提交作业。这种协作模式的优点不但能增强其阅历, 而且还能增强该协作模式的相关人员的图书馆服务意识^[19]。Hall 强调他的经验已经嵌入课堂讨论中。通过在整个学期对具体的学生群体提供研究援助, Duggan 和其他图书馆员提供了方便的, 能满足用户需求的基础服务。最后, 通过评估学生的学习和指导班级的一大部分人, Hearn 成功地证明了学术图书馆员如何通过他们的教学研究和知识研究的过程提高学生的研究技能^[19-26]。

3.1.6 嵌入虚拟环境中的服务模式

在过去的十年中, 图书馆已越来越多地记录他们的服务经验, 将图书馆资源与服务嵌入到虚拟环境中。今天的大部分高校使用在线课程管理系统、教学管理系统、学生工作管理系统、移动客户端等应用系统。在虚拟环境中的嵌入式图书馆服务模式是用户最需要的。虚拟环境是图书馆嵌入式服务的最佳实践场所, 图书馆服务嵌入其中实时解决用户的问题, 这种做法是令用户满意的。无论是国内还是国外的大学图书馆, 通过网络服务都是图书馆服务的主要模式。在虚拟的环境中, 图书馆以更加方便、快捷的方式出现在用户面前, 图书馆的服务角色也将得到拓展和完善。

3.1.7 嵌入远程学习课程及课程管理系统中的服务模式

越来越多的高校设置了远程学习课程, 图书馆员应寻找在远程学习课程中为学生服务的途径。图书馆员可以通过在线研究指南补充教师的课程, 还可以提供虚拟参考咨询服务、分享有价值的研究技能、提供在线讨论等。图书馆的服务也应随着网络信息技术的应用不断地融合其中, 哪里有比较方便快捷的信息技术, 哪里就有图书馆的嵌入式服务, 哪里有内容丰富的数据库平台, 哪里就包含了个性化的图书馆嵌入式服务。

3.2 不同等级的高校图书馆嵌入式服务模式及角色研究

高校图书馆服务正转向为用户提供专业化、定制的、个性化的服务去满足变化的需求。嵌入式服务的程度和等级也是不同的,然而为了促进嵌入式服务作为图书馆服务的方式,以及指导图书馆的发展,图书馆行业急需一种能描述不同等级的嵌入式服务的框架和工作机制,以便被同行学习、吸收。为了满足这个需求,嵌入式图书馆服务的五级工作模式被提出,这个五级模式界定和分析了不同工作环境中的、不同等级的嵌入式服务模式²⁹,见图2。

4 高校图书馆嵌入式服务的特点、价值和影响

4.1 基于需求产生与发展

这种最早基于需求而产生的服务模式随着网络信息技术、高等教育的发展而不断推陈出新、不断演进,从最早的临床馆员,到学科信息专家、灾难信息专家、生物信息专家等,有什么样的文献信息需求就有什么样的图书馆嵌入式服务模式,有什么样的嵌入式服务就有什么样的嵌入式服务角色,基于读者需求产生和演进,是图书馆嵌入式服务模式的最大特点。

4.2 嵌入式服务是图书馆各构成要素高度融合、整合后的知识服务

嵌入式服务是传统图书馆服务的升级,是在传统服务的基础上,基于用户需求,将图书馆的资源、服务、专业人员等图书馆资源进行一个充分的整合,嵌入用户中,为用户提供的服务是实用的、增值的,这种嵌入式服务是图书馆功能的拓展和延伸,图书馆嵌入式服务的实质是图书馆文献信息资源、图书馆服务、网络、信息技术、人才高度融合后的综合性知识服务,是图书馆传统服务的升级和完善。

4.3 嵌入式服务模式下,“图书馆是一个生长的有机体”

在信息技术和服务需求的高度融合之下,服务需求出现了个性化、多样化的发展趋势,原有的图书馆服务要素发生了变化,需求变化了,嵌入式服务模式下图书馆的服务功能延伸了,馆员的服务角色和服务能力也延伸了,图书馆的传统服务经过推陈出新后发生了质的变化。随着图书馆嵌入式服务的角色和内容的不断变化和演进,图书馆的服务也在不断地创新,图书馆走出物理空间,深入用户中的嵌入式服务模式,推动了图书馆理论的发展和进步,这种服务是传统服务的升级,但是与传统服务又有本质上的不同。这些做法证实了第五定律理论——“图书馆是一个生

等级	馆员角色	工作案例及履行职责	知识、技能及需求
Level 1	• 服务提供者 • 资源购买者 • 馆藏开发者	⇒ • 开发馆藏资源支持学科课程,或者一个部系、教学单位、学校的教学工作 • 基于图书馆物理空间的图书馆服务	⇒ • 课程需要的知识 • 掌握全体师生的教学和科研需求 • 掌握学生在学习过程中的需求
Level 2	• 客座讲师 • 讲演嘉宾 • 馆藏开发者	⇒ • 为课程开发和提供独立的、一次性资源 • 教学和科研中的支持角色 • 开发网络图书馆资源指南	⇒ • 课程需要的知识 • 预见师生需要的信息需求 • 学习原理和指南设计的基本知识
Level 3	• 团队成员 • 合作者 • 共同主持人 • 共同指导者 • 图书馆联络员 • 图书馆实时服务员	⇒ • 将图书馆知识整合到课程中 • 为研究项目开发和维持一个协同工作空间 • 维护机构知识库 • 定制参考咨询和研究咨询服务 • 提供电话或一对一的研究服务	⇒ • 研究技能 • 学术交流和开放获取知识 • 教学设计技能 • 掌握组织管理信息的应用技术技能 • 理论学习的知识
Level 4	• 图书馆全体人员 • 教育者 • 信息专家 • 课程开发者 • 临床医学馆员 • 消费健康馆员	⇒ • 基于课程信用的教学 • 与全体职工分享教学空间 • 到全体师生的工作环境中 • 与医疗专家到临床环境中查房 • 提供专业的、定制的、增值的、个性化的服务 • 设立一个用户健康信息库,以满足用户的健康信息需求	⇒ • 指导设计技能 • 理论学习的技能 • 研究技能 • 理解翻译研究过程 • 组织和管理应用技术的技能 • 文化能力 • 医学信息用户需求知识 • 项目管理技能 • 第二学位资格或在另一学科的课程经历,或者和图书馆相关学科的课程经历
Level 5	• 学术部门或学院的师资队伍 • 跨学科分享教学空间的教育者与全体教师 • 共同作者 • 研究合作者合作伙伴 • 课程或程序开发者 • 社区延伸伙伴	⇒ • 参与决策过程,建立和研究本部门的策略目标 • 到全体师生的环境中 • 开发一个教育的项目和课程 • 为一个机构或者部门社区服务 • 手稿的合作者,图书的章节、系统综述 • 与一个资助写作和执行研究项目合作 • 开发和执行社区延伸项目	⇒ • 与医学教育相关的专业、学科知识目录 • 指导设计和学习理论的知识 • 研究技能 • 翻译研究过程的知识 • 项目管理技能 • 文化能力 • 在教育和相关领域的第二学位或博士学位

图2 高校图书馆员嵌入式五级服务模式²⁹

长的有机体”的理论学说。

5 结语

服务是图书馆永恒的话题,高校图书馆如何在变化的信息环境中提供读者需求的服务是至关重要的,嵌入式将图书馆的服务与服务对象有机地结合到一起,从了解服务需求到提供需求的服务,从到用户中去了解用户的需求到去用户中完成用户需要的服务,这样的嵌入式图书馆服务是值得研究和借鉴的,这种嵌入式的服务将会为高校图书馆带来生机和发展的动力。基于需求,满足需求,预见需求,这样的服务已经不仅仅是文献服务,而是图书馆完善服务功能、拓展服务领域的尝试和探索。这种创新和尝试将有力推动图书馆事业的发展。

参考文献

- [1] Davenport T H, Prusak L. Blow up the corporate library[J]. International Journal of Information Management, 1993, 6: 405-412.
- [2] Dewey B I. The embedded librarian: Strategic campus collaboration[J]. Resource Sharing & Information Networks, 2004, 17: 5-17.
- [3] Diane Cooper, Janet A Crum. New activities and changing roles of health sciences librarians: A systematic review, 1990-2012[J]. J Med Lib Assoc, 2013, 101(4): 268-277.
- [4] Shumaker D, Tyler L A. Embedded library services: An initial inquiry into practices for their development, management, and delivery[J]. A Contributed Paper for the Special Libraries Association Annual Conference, 2007: 1-45.
- [5] Shumaker D, Mary Taller. Models of Embedded Librarianship Final Report[EB/OL]. [2015-04-02]. <http://hq.sla.org/pdfs/embeddedlibrarianshipfinalrptrev.pdf>.
- [6] Shumaker D. The Embedded Librarian: Innovative Strategies for Taking Knowledge Where It's Needed[M]. Medford, New Jersey: Information Today, 2012: 1-212.
- [7] Jezmyne Dene. Embedded Librarianship at the Claremont Colleges[M]//Cassandra Kvenild, Kaijsa Calkins. Embedded Librarians Moving beyond One-shot Instruction. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2011: 311-322.
- [8] Stephanie J Schulte. Embedded Academic Librarianship: A Review of the Literature[EB/OL]. [2012-10-04]. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/ca/>.
- [9] Alice L Daugherty, Michael F Russo. Embedded Librarianship: What Every Academic Librarian Should Know[M]. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2013: 1-201.
- [10] Alice R Buchalter, Wm Noël Ivey. Clinical medical librarians: An annotated bibliography[J]. A Bibliography Prepared by the Federal Research Division, 2013: 1-22.
- [11] Winning M A, Beverley C A. Clinical librarianship: A systematic review of the literature[J]. Health Information and Libraries Journal, 2003, 7: 10-21.
- [12] Helen-Ann Brown. Healthcare practice environments clinical medical librarian to clinical informationist[J]. Emerald Group Publishing Limited, 2004, 32: 45-49.
- [13] Lynne Marie Rudasill. Beyond subject specialization: The creation of embedded librarians[J]. Public Services Quarterly, 2010, 6(2-3): 83-91.
- [14] Bartnik L. The embedded academic librarian: The subject specialist moves into the discipline college[J]. Kentucky Libraries, 2007, 71(3): 4-9.
- [15] The Ohio State University Libraries. Subject Librarian[EB/OL]. [2015-02-22]. <http://library.osu.edu/find/people/librarians>.
- [16] Iowa State University Library. Find Your Subject Librarian[EB/OL]. [2015-02-22]. http://www.lib.iastate.edu/subjlib/browse_name/6178.
- [17] Ucdavis University Library. Librarian Subject Specialist[EB/OL]. [2015-02-22]. <http://www.lib.ucdavis.edu/ul/about/directories/subjspec.php>.
- [18] Cassandra Kvenild, Kaijsa Calkins. Embedded Librarians Moving beyond One-shot Instruction[M]. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2011.
- [19] Hearn, Michael R. Embedding a librarian in the classroom: An intensive information literacy model[J]. Reference Services Review, 2005, 33(2): 219.
- [20] Lin Wu, Misa Mi. Sustaining librarian vitality: Embedded librarianship model for health sciences libraries[J]. Medical Reference Services Quarterly, 2013, 32(3): 257-265.

[作者简介] 王萍,女,1965年生,吉林大学管理学院教授,博士生导师。

文丽,女,1967年生,吉林大学管理学院博士研究生,齐齐哈尔医学院图书馆馆长,研究馆员。

收稿日期:2013-03-10

欢迎订阅

人大复印报刊资料《图书馆学情报学》全文数据库

中国人民大学书报资料中心隆重推出复印报刊资料《图书馆学情报学》(G9)回溯数据库。数据库以一张光盘形式提供。1982年—1994年数据库报价为1100元。1995年以后每季度更新数据,全年更新费为200元。该数据库可以全文检索,检索结果可以复制、拷贝、打印或者根据用户的需求进行再编辑。

联系单位:中国人民大学书报资料中心

联系电话:010-82503412/38/40 62512171

户名:中国人民大学书报资料中心

网 址:www.zlzx.org

地 址:北京 9666 信箱市场部

邮政编码:100086

账 号:344156031742

开户银行:中国银行北京人大支行