



● 刘磊<sup>1</sup>, 高海燕<sup>1</sup>, 邵伟波<sup>1</sup>, 谢明詮<sup>2</sup>

(1. 南京农业大学 信息管理系, 南京 210095; 2. 厦门大学 图书馆, 厦门 361005)

## 社会网络环境下用户参与图书馆数字资源组织与整合的需求调查 ——以部分高校为例

**[关键词]** 社会网络; 数字资源组织; 数字资源整合; 用户参与; 用户需求; 高校图书馆

**[摘要]** 设计三套内容基本相同的问卷, 就高校图书馆用户、专家、馆员对社会网络环境下用户参与的图书馆数字资源组织与整合的认识、需求和应用, 从不同角度开展调查。根据调查数据和发现的问题, 提出建议: 强化用户宣传教育, 倡导体验式技能培训; 借助用户力量, 加强数字资源组织质量控制; 嵌入用户环境, 推动数字资源组织与整合的学科化; 挖掘用户需求, 促进数字资源组织与整合的个性化。

**[中图分类号]** G252.8; G252.0

**[文献标志码]** A

**[文章编号]** 1005-8214(2014)04-0014-05

CNKI 数据库文献检索可知, 国内有关用户参与图书馆数字资源组织与整合较早发表的文章是 2003 年王敬稳等发表的《“博客”现象及其对图书馆的启示》一文。<sup>[1]</sup> 国外较早的报导是 2005 年 4 月 Steve McCann 和 Ross Singer 发表的网络文章《Library Websites and Folksonomies》。<sup>[2]</sup> 近年来, 用户参与图书馆数字资源组织与整合的研究逐渐受到国内外学者的重视, 有关报道与研究成果逐渐增多。然而, 当前的成果中以用户需求调查为基础的较为少见。这方面的研究有待加强。基于这一考虑, 笔者设计了三套内容基本相同的问卷, 分别对高校的图书馆用户、专家和图书馆工作者进行调查。以用户为主, 了解用户参与图书馆数字资源组织与整合的认识水平、情报需求和目

前的应用情况, 希望能发现其中存在的问题, 并提出相应的对策。

### 1 问卷对象与类型

根据肖希明在《数字信息资源建设与服务》一书中有关数字资源组织与整合内容的思路, 结合社会网络环境和高校图书馆用户的特点设计问卷。问卷以选项式调查为主, 并辅以开放式提问。用户基本情况与前文相同, 不再详述。针对高校图书馆用户、专家和图书馆工作人员, 发放三种类型问卷共 1285 份。三部分调查对象中用户发放 1003 份, 回收有效问卷 956 份, 回收率 95.3%; 馆员发放 237 份, 回收有效问卷 222 份, 回收率 93.7%; 专家发放 45 份, 回收有效问卷 35 份, 回收率 77.8%。

### 2 调查数据分析

(1) 对本校图书馆数字资源组织与整合的满意度。调查表明: 56.7% 的用户对本校图书馆数字资源组织与整合的满意程度为一般或不满意, 五成专家持相同观点, 馆员中亦有三成以上持相同观点。这说明用户所在高校图书馆的数字资源组织与整合的水平还有待改进。

(2) 参与图书馆数字资源组织与整合活动的态度。根据调查, 92.6% 的用户对于组织用户参与图书馆数字资源组织与整合, 能提高图书馆数字资源建设水平持肯定态度。专家为 90.89%、馆员为 90%。因此, 开展该项活动十分必要。

(3) 参与图书馆数字资源组织与整合活动的意愿。调查表明, 78.2% 的用户有参与图书馆数字资源组织与整合活动的意愿, 专家有参与意愿的百分比与用户相同, 馆员中对用户参与意愿持肯定态度的达到 80.7%。

**[基金项目]** 本文系国家社科基金项目“社会网络环境下用户参与的图书馆数字信息资源建设模式研究”(项目编号: 11BTQ043) 成果之一。



(4) 用户不愿参与图书馆数字资源组织与整合活动的原因。调查显示：72.8%的用户表示自己不具备数字资源组织整合的技能，另有12.4%的用户认为图书馆缺乏相关条件。70.4%的专家认为自己没有时间参与此活动，少数专家没有兴趣参与或认为图书馆不具备条件，馆员的观点与用户趋同。

(5) 用户选择参与组织与整合的数字资源类型的倾向性。用户参与组织与整合的数字资源有哪些可选的类型呢？笔者列举了三类：①图书馆现有的数字资源；②第三方资源；③用户通过社会软件和社交网站生产、提供的资源。调查显示，用户选择③的比例超过七成，选择②的用户也达到五成。专家的选择与用户正好相反，馆员的观点与用户趋同。

(6) 用户参与图书馆数字资源的组织与整合的工作。用户愿意参与哪些图书馆数字资源组织与整合的具体工作呢？笔者列举了五个选项：①资源优化选择；②资源描述揭示；③不同类型资源的整合；④确定工作目标和原则；⑤检索标识的确定。表1显示了调查的结果。可以看出，大部分用户趋向于选择①，专家和馆员的观点与用户趋同。其原因应该与用户具有学科专业知识，而缺乏信息组织技能，对资源的优化选择更容易参与有关。

表1 愿意参与图书馆数字资源组织与整合的工作类型

	资源优化选择	资源描述揭示	不同类型资源的整合	确定工作目标和原则	检索标识的确定
用户	68.9%	45.3%	41.5%	31.6%	30.8%
专家	85.2%	37.0%	40.7%	44.4%	25.9%
馆员	75.2%	49.5%	48.5%	34.5%	27.7%

(7) 对参与图书馆数字资源组织与整合的目标分析。用户参与图书馆数字资源组织与整合的目标如何设定？我们提供了四个选项：①满足用户个性化信息需求；②提供智能化信息检索和高效服务；③以用户为中心加强互动；④掌握博客等信息组织技术。调查显示，对①持肯定态度的约占用户、专家和馆员中的80%左右；其次为②和③。可见，大部分用户、专家和馆员认为满足用户个性化需求，提高服务效率是用户参与数字资源组织与整合活动的最终目的。

(8) 对参与图书馆数字资源组织与整合原则的期望。问卷中我们设定了五项用户参与图书馆数字资源组织与整合的原则。这五项原则分别是：①用户需求导向；②操作方便实用；③鼓励用户参与；④

整体协调最优；⑤循序渐进发展。结果显示：70%以上的用户选择了①和②，选择③的用户也将近60%。专家选择的前两项与用户基本一致，超过七成的专家认为应鼓励用户参与，馆员的选择与用户基本一致（详见下图）。因此，图书馆在组织用户参与时，应着眼于用户需求，注重操作方便实用的功能，深入了解用户参与的动因，出台相应激励措施。

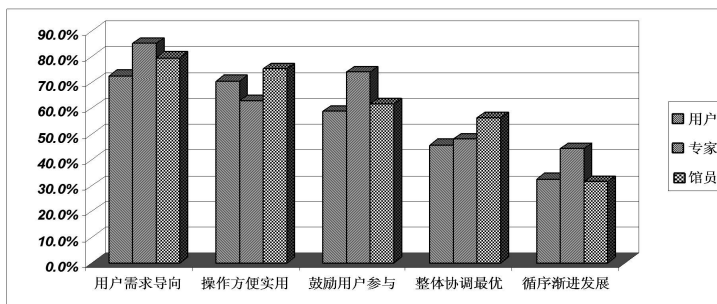


图 对参与图书馆数字资源组织与整合原则的期望

(9) 对参与图书馆数字资源组织优化选择标准的选择。初选后的数字资源只有进行再次鉴别、筛选和剔除的优化选择，才能达到数字资源检索的质量标准。笔者就用户参与数字资源组织的优化选择设定了可靠性、相关性、适应性、先进性四项标准，供调查对象选择。结果表明，用户选择可靠性的比例最高，达到85.3%，选择相关性、适应性、先进性三者的比例均超五成；81.5%的专家选择了可靠性，74.1%的专家选择了相关性；馆员选择可靠性的更是达到87.4%，选择其他标准的也都超过五成。可见，用户参与数字资源组织的优化选择标准要以可靠性为导向，遵循相关性、适应性，兼顾先进性标准。

(10) 对于参与图书馆数字资源描述揭示的社会网络技术的选择。用于数字资源描述揭示的社会网络工具有SNS、维基、博客、标签和RSS等。调查对象趋向于其中哪些工具呢？结果显示，用户选择SNS、维基和博客的分别为72.5%、68.2%和56.8%，选择标签和RSS则只有三成左右；专家偏爱博客，达70.4%，但选择其他工具的专家也在五成半以上；馆员中选择博客的最多，为68.4%，而其他工具则都不到五成。可见，图书馆在选择上述工具时，应重点应用SNS、维基和博客技术，并根据需要和不同资源类型，适当地运用标签与RSS。

(11) 对参与数字资源描述和揭示的方法选择。用户常用的参与数字资源描述和揭示的方法有：①在网上为图书添加目录、注释和评论；②为图书添加标

签、评级；③ 根据需要重新设计分类体系。调查结果表明，选择①的用户超过七成半，选择②的用户也在六成半以上，选择③的用户则仅有 1/3；专家中选择①的更高，达九成以上，选择②、③的专家百分比与用户趋同；选择①的馆员也占多数，选择②、③也在五成以上。可见，用户、专家更倾向于较为省力的为图书添加目录、注释、评论、标签、评级的方式。

用户对图书馆专业人员的数字资源描述与揭示的方法是否了解呢？目前图书馆专业人员常用的数字资源描述和揭示的方法有：① 分类法；② 叙词法；③ 元数据；④ 搜索引擎；⑤ 主题图；⑥ 本体；⑦ 社会网络技术。调查表明，选择⑦的用户最多，为 88.2%，选择④和①的用户也分别达到了 76.3%和 53.2%，而选择其他方法的用户则在五成以下；选择①的专家最多，超过九成，选择③和④的专家也超过八成，选择③和⑦的专家为七到六成，其余则不足五成；选择①的馆员较多，接近八成，除⑥以外，馆员的其他选项在五成和七成之间。可见，三者共同选择较多为社会网络技术、搜索引擎和分类法。

(12) 对标签进行语义规范控制的认可度。标签是社会网络环境下用户对数字资源描述揭示中使用较广泛的技术，不过由于标签的同义、多义且无层次结构，其信息组织功能难以充分实现。因此，许多学者提出应对标签进行语义规范。笔者就这个问题开展调查，结果见表 2。可见，大部分用户、专家和馆员都赞成对标签作语义方面的规范处理。

表 2 对标签语义规范控制的认可度

	应该对标签做语义规范	无所谓	不知道
用户	90.2%	8.4%	1.4%
专家	75.9%	20.7%	3.4%
馆员	79.1%	18.4%	2.5%

(13) 关于用户参与图书馆数字资源整合的目的。组织用户参与图书馆数字资源整合具有多种目的，包括：① 为用户提供个性化优质信息和知识服务；② 形成方便快捷的数字资源利用环境；③ 提升数字资源内容之间的关联度；④ 实现资源与服务的高度集成和无缝结合。调查表明：用户选择①的百分比最高，达到 88.6%，依次为②、③、④，分别为 77.2%、64.8%、60.6%。专家和馆员的选择与用户基本一致。可见，图书馆组织用户参与数字资源整合，应强调为用户提供个性化的优质信息和知识服务，兼顾其他目的。

(14) 关于用户参与图书馆数字资源组织与整合的方式。用户参与图书馆数字资源组织与整合有多种

方式，包括：① 基于个性化需求的一体化资源组织与整合；② 面向学科专业的资源组织与整合；③ 基于 SNS 的专题资源组织与整合；④ 以某种社会软件为主的组织与整合；⑤ 以标签为工具的组织与整合。调查显示：80.4%的用户选择了①，选择②、③、④、⑤的用户分别占 75.2%、69.2%、57.5 和 52.8%；专家的选择与用户略有不同，选择②的专家超过九成，其次才是①、④、⑤、③。馆员的想法与用户基本一致。尽管用户更愿意参与基于个性化需求的一体化资源组织与整合，图书馆也理应尽量满足其需求。但从高校图书馆性质和人力物力的限制来看，首先应考虑的是面向学科专业的资源组织与整合方式。

(15) 用户参与数字资源组织与整合活动需重点解决的问题。用户参与的图书馆数字资源组织与整合还有哪些问题需要重点解决呢？我们列出了七个选项：① 用户宣传培训；② 激励政策；③ 技术平台开发；④ 各方协调合作；⑤ 领导重视；⑥ 馆员素质；⑦ 活动资金。调查结果表明，用户选择从①到④的依次排列分别是① 占 65.6%、② 占 62.1%、③ 占 52.9%、④占 51.3%，⑤、⑥、⑦则在三成半左右；专家和馆员的选择和用户略有不同，两者选择最多的是④，排在第二、三的则都是①和②。可以看出，用户宣传培训、激励政策和各方协调合作，是用户、专家和馆员公认的开展用户参与的图书馆数字资源组织与整合活动需重点解决的问题。

(16) 对社会网络环境下用户参与的数字资源组织与整合的意见。在最后的开放式提问中，用户、专家和馆员也提出了若干有益的意见。除了前文已经提到的要建立方便实用的系统平台以外，主要有：① 加强对于项目和活动的资金投入；② 活动开展之前要加大宣传力度，活动开展过程中要加强管理；③ 在组织用户参与过程中，对于质量的管理是活动取得成功的关键；④ 组织用户参与图书馆数字资源组织与整合，要依据调研数据，制定切实可行的操作方案，并根据工作中发现的问题及时对方案进行调整；⑤ 对用户参与的数字资源组织与整合产品要加强后续维护，使其能真正发挥作用，让用户感受到参与活动产生的价值；⑥ 重视馆员和用户之间的互动交流，有助于活动的顺利开展。

### 3 建议

#### 3.1 强化用户宣传教育，倡导体验式技能培训

调查中多数用户认为，社会网络环境下组织用户参与图书馆数字资源组织与整合，要强化宣传培训，

尤其是对基于 Web2.0 的社会网络技术和信息组织技能的培训。我们注意到,超过九成的用户、专家和馆员都赞同用户参与图书馆数字资源组织与整合,但同时持反对意见的用户和馆员中多数都认为用户缺乏相关技能。对于 Web2.0 技能的培训问题笔者曾多次呼吁,但从我们调查的情况看并未好转,仅有五成左右用户对 SNS、微博、博客、维基比较了解和经常使用,而对其他社会网络技术的了解和使用的用户都很少。另一方面,传统的信息组织与整合原本是图书馆的核心业务,图书馆专业技能门槛也给用户参与数字资源组织与整合增加了难度。

社会网络技术本身就具有不少信息组织与整合的功能。我们认为,根据用户愿望,结合社会网络技术的推广,适当加入信息组织技能,来促进用户对信息组织与整合技能的掌握和应用,是较为实际的选择。目前国内开设 Web2.0 技术课程的高校极为少见,这种状况不利于社会网络理念和技术在我国高校的推广和普及。我们建议高校的信息管理学院系与图书馆相结合,面向全校开设有关 Web2.0 技术的公选课,或在文献检索课中嵌入 Web2.0 技术的相关内容。在课程内容上,要有意识地将利用 Web2.0 技术生产、评选、组织和整合数字资源的技能融入其中。在教学方式上,要实施体验式教学,即不仅要求用户掌握有关技能的操作,更应强调如何将这些技术应用于实际工作。<sup>[3]</sup>以博客为例,可以先建设某一学科专业的学科博客平台,在培训中重点指导用户如何撰写精彩博文、如何将学科专业信息通过博客组织起来、如何嵌入标签实现对博文的标注并形成聚类、如何利用 RSS 订阅博客内容、如何对博文进行评价以提高博客信息质量。除了课堂教学,图书馆要多提供有关课程内容的动画、视频及图文并茂的宣传材料供用户下载观看,使用户在轻松、愉悦的氛围中掌握有关技能,体验这些技能在教学科研中的作用。

### 3.2 借助用户力量,加强数字资源组织质量控制

数字资源组织质量包括数字资源内容和组织与整合方式的质量。图书馆数字资源及其组织与整合的质量高低最终要由用户来评判。因此,图书馆数字资源组织与建设就应当借助用户力量,吸引用户参加。借助用户力量的方式包括利用用户的专业知识、发挥用户的兴趣特长、不断完善激励手段和加强参与平台的推广介绍。

在对用户希望参与数字资源组织与整合中哪些工作进行调查时,愿意对资源优化选择提出建议的用户

最多(见表1)。其次是为参与资源描述揭示和参与不同类型资源的整合。这很可能与用户具有学科专业背景,但缺乏数字资源组织与整合的技能有关。因此,图书馆在数字资源组织中应引入用户优化选择机制,如让用户对拟采购或续购的数据库进行投票,对电子书先行试用等。对于用户推荐、生产、提供的专业数字资源,则可以邀请用户中的专家或骨干教师参与优选,判断其是否达到可靠性、相关性和先进性等标准,并决定是否最终纳入图书馆数字资源体系。利用用户的专业知识和兴趣特长,不局限于对资源的优化选择,也包括用户在图书馆网站上为其专业书籍或感兴趣的图书添加目录、注释、评论、标签、评级等,或用户对其熟悉的领域为数字资源重新设计分类体系以及构建领域本体(如“南农记忆”图片数据库分类体系中就吸收了许多用户的建议)。

我们发现,许多用户对图书馆已经提供的参与平台并不知情。如南京师范大学图书馆在图书馆网站上提供了包括 SNS、微博、RSS 和标签 4 种社会网络技术,但调查中本校用户知道的除了 SNS 达到 64.91% 以外,其余 3 种分别是:微博 36.84%、RSS 19.30%、标签 13.51%。因此,加强对图书馆参与平台的可用性推广很有必要。

加强用户参与数字资源组织的质量控制,馆员要发挥主导作用。在调查中,九成以上用户认为图书馆应对用户添加的标签进行规范控制。至于具体措施,司莉等<sup>[4]</sup>对用户使用标签、维基、博客和社会书签的管理提出了对策,可以借鉴。

### 3.3 嵌入用户环境,推动数字资源组织与整合的学科化

按学科专业提供深入的数字资源服务是高校图书馆数字资源组织、整合与服务的发展方向。引导用户参与数字资源组织的主要目的,是为了能为用户提供更多、更好的专业数字资源。在用户选择参与哪种数字资源组织与整合方式的调查中,七成半以上用户选择了面向学科专业的资源组织与整合,九成以上专家和七成以上馆员也选择了这一方式。而嵌入用户的教学、科研环境,有利于馆员与用户深度互动,了解用户知识团体的关系结构,发现核心用户、忠实用户和积极参与者,赢得其信赖,是推动用户参与图书馆学科化数字资源组织、建设与服务的有效途径。在这方面,国内外一些高校图书馆已经开始实践。

在国外,康奈尔大学图书馆学科服务平台是一个允许用户以 Web2.0 方式参与、集中馆内外所有相关学科资源的知识共享平台,能够实现学科资源和服务

的组织、揭示与发布,方便用户利用图书馆学科资源与服务,并参与学科资源建设。<sup>[5]</sup>在国内,上海交通大学图书馆推出 IC2 创新服务模式,从两方面嵌入用户环境。在网上,通过在院系建立学科服务基地,学科馆员带领服务团队定期走入院系和实验室,开展一系列量身定做的专题活动,如拜访教授、服务咨询、学科动态跟踪、师生需求调研、嵌入式信息素养培训等,及时地解决师生在教学、研究中对学术资源的利用问题。在网上,通过学科博客、学科服务平台、图书选书系统、MSN、QQ 群、微博等,组织师生参与图书馆数字资源生产、评选、组织与整合。以学科博客为例,图书馆依据学校的大学科群设定了 12 个相应的博客,以“关心您所关注的学科热点,提供您所需要的学科服务”为宗旨,以学科馆员为核心,力求体现学科特色,对学科信息进行深入搜集和整理,博客中包含学科常用资源的介绍和链接,多角度、深层次揭示各类学术资源,构建学科馆员和教学科研人员的互动平台,使院系师生在学科资源建设中可以保有充分的参与度和了解度。<sup>[6]</sup>

### 3.4 挖掘用户需求,促进数字资源组织与整合的个性化

如果说面向学科专业的数字资源组织与整合体现了高校图书馆的主要任务,那么基于个性化需求的一体化资源组织与整合则是高校图书馆要为之奋斗的完美境界。调查中八成以上用户选择了基于个性化需求的一体化资源组织与整合参与方式,馆员中也有七成以上认可这一方式。而对于用户参与资源整合的目标,近九成用户选择了为用户提供个性化优质信息和知识服务,专家和馆员选择此目标的人数也是最多的。之所以用户钟情于参与基于个性化需求的一体化资源组织与整合,是因为目前高校图书馆拥有的资源检索系统,各种数字资源分散在不同的系统,用户在利用和参与这些数字资源的组织整合时费时、费力。如果将这些数字资源、检索系统全部整合于用户的个人网络空间,则用户利用和参与数字资源建设更加易用和省时,有利于图书馆挖掘用户个性化需求,根据用户的学历、专业、兴趣偏好提供更精准的信息服务和参与方式。

重庆大学“我的书斋”可视为用户参与的个性化信息资源组织、整合与服务的雏形。改版后“我的书斋”具有的功能模块包括我的图书馆、书评中心、藏书架、文档库、文献互助、RSS 订阅、迷你博客、相册、校友中心。其中书评中心包括的个性化选择有推荐书评、我的书评、好友书评、大家的书评、我表态

过的书评,文档库中我的分类用户可以根据自己的需要为文档库资源进行个性化分类,RSS 订阅中用户可以根据自己偏好订阅互联网信息和书斋中好友的迷你博客信息。<sup>[7]</sup>“我的书斋”的不足是功能不够完善、博客类型偏少、系统不够开放,导致资源共享率偏低。上海交大的思源探索平台根据读者需求,进行了大量第三方资源信息混搭的二次开发,在系统平台组合了多个不同来源的表示层对象,使用户在一个或者多个自定义页面里使用多个网站提供的功能,实现了馆藏图书期刊封面、书评、检索词百科以及图书期刊目次等功能。

### [参考文献]

- [1] 王敬稳,等.“博客”现象及其对图书馆的启示[J]. 情报杂志,2003(4):90-91.
- [2] Steve McCann, Ross Singer. Library websites and folksonomies [EB/OL]. [2012-04-28]. <http://www.montague.com/review/folksonomies.htm>.
- [3] 庄秀丽. Web2.0 技术学习的课程研究 [J]. 中国远程教育,2007(9):30-34.
- [4] 司莉,王思敏. Web2.0 环境下用户参与图书馆信息组织的质量调查及改进 [J]. 国家图书馆学刊,2012(6):20-26.
- [5] 康奈尔大学图书馆 [EB/OL]. [2013-8-20]. <http://www.library.cornell.edu/resrch/libguides>.
- [6] 上海交通大学图书馆 [EB/OL]. [2013-8-20]. <http://www.lib.sjtu.edu.cn/welcome.do>.
- [7] 重庆大学图书馆 [EB/OL]. [2013-8-20]. <http://www.lib.cqu.edu.cn>.

[作者简介] 刘磊(1954—),男,教授,博士生导师,研究方向:网络信息资源建设与管理,发表论文 100 余篇;高海燕(1987—),女,在读硕士研究生;邵伟波(1987—),男,在读硕士研究生;谢明詮(1987—),男,厦门大学图书馆馆员。

[收稿日期] 2013-09-09 [责任编辑] 菊秋芳