



# 高校图书馆空间与服务的延伸

——以英国考文垂大学图书馆为例\*

□ 罗亚泓

**摘要** 图书馆延伸服务可从时间、空间、内容三个维度进行考量。“第三空间”的理论观点为图书馆学、情报学领域研究带来了深远的影响。英国考文垂大学图书馆的延伸服务包括基于馆内特色空间的服务、引入图书馆的服务、走出图书馆的服务等,可为我国高校图书馆开展延伸服务提供参考借鉴。

**关键词** 延伸服务 第三空间 考文垂大学图书馆

**分类号** G252

**DOI** 10.16603/j.issn1002-1027.2019.05.007

## 1 研究背景

### 1.1 图书馆延伸服务的理论基础

19世纪由于交通、资讯的不发达而出现的图书递送服务是图书馆延伸服务的最早起源。“延伸”本身的涵义就在于不断演化、持续推进,因此,图书馆延伸服务的概念和界定等理论探讨也处于持续发展中。早期图书馆延伸服务相关研究较多偏重图书馆物理空间的延伸,马丁(W. J. Martin)曾探讨图书馆延伸服务的出发点、作用与意义,认为延伸服务是馆员“走出图书馆、到人群中去”<sup>[1]</sup>,在于反传统图书馆的、基于社会公平名义的“中立性”<sup>[2]</sup>。韦斯特布鲁克(L. Westbrook)则将延伸服务定义为“图书馆在馆舍之外提供的所有服务”<sup>[3]</sup>。福特(Barbara J. Ford)认为延伸服务是“一种体系化的尝试”,旨在为社区的特定群体提供超越常规限制的服务<sup>[4]</sup>。网络时代的深化使图书馆虚拟空间延伸服务得到关注,美国研究图书馆协会(Association of Research Libraries, ARL)于1998年将延伸服务定义为:图书馆为大学社区以外的用户提供服务,包括为远程用户提供服务<sup>[5]</sup>。

近10年来,有关研究对图书馆延伸服务的理解更加趋于广义化,赋予其创新性和个性化的涵义。

例如,多赫蒂(B. Doherty)等人认为延伸服务是图书馆探索为读者提供各类服务的新机制、新模式和新领域,不断提高服务能力、拓展服务覆盖面,为读者提供多样化、个性化的服务<sup>[6]</sup>。国内学者的共识是:图书馆延伸服务是对基础性、常规性服务的延伸。例如,黄唯认为图书馆延伸服务是在图书馆常规性服务的基础上,延长服务的触角,加强服务的“广度”和“深度”<sup>[7]</sup>;彭素云认为基础服务是图书馆职责要求的、图书馆界长期形成的常规性服务,延伸服务是图书馆职责要求之外的外延性服务<sup>[8]</sup>;吴汉华认为图书馆延伸服务是基础服务和常规服务的外延,可分为时间延伸、空间延伸和内容延伸三种类型<sup>[9]</sup>;肖永英等人从高校图书馆的角度进行探讨,认为广义的延伸服务是在原有服务基础上开展的所有新型服务的总称;狭义的延伸服务则是指冲出物理围墙的束缚,主动为师生提供的拓展式服务,使其享受基础服务之外的更多服务<sup>[10]</sup>;等等。

基于国内外已有的研究成果,本研究认为图书馆延伸服务可理解为对图书馆基础服务和常规业务的延伸、突破和创新。图书馆延伸服务应从三方面予以考量:(1)时间维度。“24小时/终生”是最大化的时间延伸;(2)空间维度。包括物理空间的增加和

\* 国家社会科学基金青年项目“基于嵌入式服务视角的高校图书馆特定用户延伸服务的理论与实践探索研究”(编号:15CTQ009)的研究成果之一。

罗亚泓, ORCID:0000-0003-1235-8088, 邮箱: robin310@163.com。



创新利用,以及虚拟空间的扩展和推陈出新;(3)内容维度。指具体的延伸服务项目,可结合特定用户、读者需求、行业趋势等因素来发展,并随着技术进步、环境变迁等不断改进和调整<sup>[11]</sup>。对时间、空间和内容三个维度的考量是相互交叉和立体的。同时,图书馆延伸服务是一个相对的概念,一项新的服务经过长期的开展,或者业内逐渐效仿,慢慢就转变成基础服务、常规业务。并且,图书馆服务的延伸、突破和创新是一个递进的过程,其实质在于图书馆服务的不断演化、持续推进。

## 1.2 “第三空间”(Thirdspace/Third Places)理论观点在图书馆学、情报学研究领域的运用

在数字馆藏获取、网络咨询服务日趋完善、互联网信息资讯发达的情况下,图书馆建筑物理空间在用户心目中的重要性可能下降,甚至有人提出:用户在图书馆围墙之外可以获取其所需文献信息资源,为什么还要来图书馆?高校图书馆建筑空间的性质与价值、作用与功能、布局与设计等方面的问题得到重新思考。在这一过程中,“第三空间”的理论观点为相关研究提供了较为切实的思路。

索雅(E. W. Soja)在其著作中提出“第三空间(Thirdspace)是一种空间思维模式,它借鉴了传统二元论的物质和精神空间,但其范围、实质和意义则远超物质和精神空间。第三空间既是真实的,又是想象的”<sup>[12]</sup>。奥登伯格(R. Oldenburg)认为第三空间(Third Places)是“除了家和工作地以外的公共场所”,第三空间的特征主要有:中立性、平等性、交流性、包容性等,人们在第三空间进行思想交流,获得不同经验和乐趣<sup>[13]</sup>。第三空间相关理论引起了图书馆学、情报学研究者的共鸣,例如,德马斯(S. Demas)和谢勒尔(J. A. Scherer)对图书馆建筑空间的设计,从阅读学习空间、合作工作空间、技术无关区域(Technology-free Zones)、档案和特殊馆藏、文化活动空间、特定年龄空间(Age-specific Spaces)、共享空间、自然光照和景观、内部设计趋势等方面讨论了图书馆建筑空间的问题,认为图书馆是具有开放性和包容性的第三空间,为教职工和学生提供舒适场所,“为来自不同学科、不同社会、不同政治背景、不同经济阶层的人创造了会见和交流的机会”<sup>[14]</sup>;蒙哥马利(S. E. Montgomery)和米勒(J. Miller)提出高校图书馆建筑的核心作用将不再以馆藏为主,其信息服务的中心点作用也将被削弱,

高校图书馆建筑的核心作用将体现在其作为“第三空间”,为用户的合作学习、社区互动等提供场所<sup>[15]</sup>;吴建中认为图书馆是一个交流中心,不仅仅是静态知识的交流中心,更重要的是动态知识的交流中心<sup>[16]</sup>;吴惠茹提出高校图书馆作为大学校园第三空间具有文化空间价值、社交空间价值和休闲空间价值<sup>[17]</sup>;等等。

“第三空间”的理论观点为我们带来了较为深远的影响,图书馆的空间被赋予了更多的涵义——合作与交流空间、创客空间、展示与表演空间、文化空间等等。为了适应用户需求的变化,高校图书馆在逐渐重视发挥其空间的平台作用,为读者搭建足够的小组协作学习空间(Group or Collaborative Study-Learning Commons)、信息共享空间(Information Commons)等显得尤为重要<sup>[18]</sup>。此外,诸如真人图书馆、阅读沙龙、观影会、兴趣讨论等各类交流与分享性质的活动也越来越多地出现在高校图书馆中。从“图书馆是一个场所”向“图书馆是一个平台”的延伸,为重塑21世纪高校图书馆提供了更多的思路,“图书馆成了读者互相联系与学习、创造与融合、展示与讨论成果,以及获取和保存共有知识的中心”<sup>[19]</sup>。

## 2 英国考文垂大学图书馆的空间与服务延伸

考文垂大学( Coventry University)位于英格兰的中心区域,其历史可追溯至1843年建立的考文垂设计学院。尽管如此,这是一所年轻的大学,1970年,考文垂艺术与设计学院、兰彻斯特技术学院、拉格比工程技术学院合并成立考文垂理工学院,并于1992年更名为考文垂大学。考文垂大学的历史并不悠久,其图书馆的落成时间也较新,是英国高校中较新式、现代化的中型图书馆之一。

### 2.1 考文垂大学图书馆概况

考文垂大学图书馆(the Lanchester Library)的馆内使用面积为9984平方米,于2000年9月首次投入使用,至2017年10月,该馆的资源总数为72万多种,其中,纸质馆藏为33万册左右,电子书约为28.3万册,电子期刊约为10.2万册。由于实行24小时、并且全年开放的制度,因此,即使馆藏借阅总量在逐年下降,该馆的用户入馆数量却有所增长,例如,2015~2016学年的入馆数量约为96.6万人次,而前两个学年的入馆人数分别为89.6万人次和



91.1 万人次(该馆的常规读者为主校区师生,数量约 2.9 万人)。用户入馆数量的增长,一方面是由于大学的快速发展所带来的学生数量和教职工人数的增加,另一方面,则是由于图书馆空间设置的特点及其延伸服务的多样化所带来的影响和效果。

## 2.2 考文垂大学图书馆建筑特点和空间功能分区

自投入使用至今,考文垂大学图书馆经过几次内部空间的重新装修和布置。2014~2016 年,对馆内空间进行了逐步改造和设备升级,在保留原有建筑特点的基础之上,对图书馆内部空间进行重新配置和功能分区,以满足不同用户的需求,为开展个性化服务提供有利条件。

### 2.2.1 图书馆建筑特点

和大多数图书馆一样,考文垂大学图书馆的建筑采取公共区域大开间、无隔墙的设计,书架、阅览桌等设施可灵活摆放,自助设备、电源输出端口等经过合理布置,均匀分布在图书馆各类区域,集灵活性与实用性于一体。此外,考文垂大学图书馆还有以下几点比较突出的建筑特点。

#### (1) 自然通风系统

该馆被称为全欧洲甚至全世界最大、最完善的“自然通风系统建筑”(Naturally Ventilated Building),整个建筑没有安装空调系统,而是通过设置在墙面上的换气叶片、楼顶通风塔以及外墙窗户来对馆内空气进行自动或者手动的调节,这套自然通风系统是建筑师与环境工程师合作设计而成,其目的是节能降耗,同时也是为了践行图书馆建筑与服务可持续发展的理念<sup>[19]</sup>。

#### (2) 良好的隔音措施

图书馆采取室内“采光井”的设计方式,并且,用玻璃窗将采光井顶棚以及各楼层采光井的四面全部封闭,这个设计使得各楼层受益于“采光井”,既不影响采光,又有效地隔绝了声音在各个楼层的传播,为实现空间功能分区提供了隔音条件。同时,将楼梯、卫生间设置在主要空间区域之外,并用双层消防门隔开,使不同楼层人流走动的声音传入主区域的分贝降到最低。

#### (3) 自然光照与人工照明相互补充

图书馆内部有 5 个采光井,其中,4 个采光井分别靠近主要区域的四角,围绕着正中央的采光井,同时,采光井的封闭玻璃采取微倾斜面的设计,最大化吸收自然光照,并在玻璃窗的 5.5 米左右距离安装

灯源,使自然光照与人工照明相互补充,有利于节能降耗和读者视力保护,也有利于为读者营造自然、舒适的学习与交流环境。

### 2.2.2 图书馆空间功能分区

在以上建筑特点的基础上,考文垂大学图书馆将内部空间设置了不同的功能分区,和较为常见的图书馆空间区域划分如书库、自修区、多媒体区、报刊区等有所不同,该馆将以上元素混合搭配,将图书馆主要分成小组学习区、安静区、无声区、教学区、颠覆性媒体学习实验空间等空间区域。

#### (1) 小组学习区(Group Study)

该馆的大堂区域被标示为小组学习区域,在这个区域,读者可以进行小组学习与交流,冷食、带盖饮料、手机通话等也是被允许的。另外,在这个区域摆放了一些名为“Booth(小隔间)”的半封闭高背沙发,可以部分隔绝小组讨论的声音。学习技巧类、休闲类、预约图书、复印打印一体机、自助借还机、笔记本电脑自助借还柜等利用频率较高的馆藏和设备也安放在这个区域。

#### (2) 安静区(Quiet Zone)和无声区(Silent Zone)

图书馆三楼的书库与学习空间以及位于负一楼的博硕士研修空间被标示为安静区,提醒读者在该区域可以进行小声地对话,小组讨论、手机通话等行为则不被允许。而图书馆二楼空间则被标识为无声区,提示读者该区域为个人学习空间,并且禁止交谈、手机通话等行为。

同时,在这些空间内还设置相互隔开的自习座位、单人沙发桌子等,尽量为读者营造安静的个人学习空间。此外,该馆最具特色的空间是位于四楼的“颠覆性媒体学习实验空间”。

#### (3) 颠覆性媒体学习实验空间(Disruptive Media Learning Lab, DMLL)

根据词典释义,“Disruptive”的意思是扰乱性的、引起混乱的、破坏的等,不过,这个词也可以是具有积极正面意义的。考文垂大学图书馆四楼空间被命名为颠覆性媒体学习实验空间,其涵义在于突破传统图书馆空间的设置和功能,使该区域成为反常规、多样化和个性化的交流空间。该馆为 DMLL 的开放区域配备了高配置电脑(Apple Mac),半封闭的交流空间(配备桌椅、白板墙和大屏显示器等)、封闭的小组讨论室(配有会议桌椅、大屏显示器等)、展示柜等,最有特色的是被称为“小山”(The Hill)的



多层阶梯式小舞台,以及铺有绿色地毯、配有布袋沙发的阶梯式休闲阅读区,并称其为“草地”(The Grass)。

### 2.3 考文垂大学图书馆服务的延伸

考文垂大学图书馆在保持基础服务和传统业务的同时,也非常重视开展各类延伸服务,该馆近些年的相关工作实践可大致分为基于馆内空间的延伸服务、引入型的延伸服务和走出去的延伸服务等。

#### 2.3.1 基于馆内特色空间的延伸服务

在考文垂大学图书馆 DMLL 的空间内,除小组讨论室特别受到用户的欢迎之外,“草地”也受到较多学生的青睐,学生们可以“窝”在布袋沙发里面,甚至躺在地毯上,采取较为放松的姿势阅读或者讨论。而“小山”则可以作为小型的展示台、讲台、舞台等,提供给用户使用,例如,笔者到访时见到一位教师与 10 余位同学,在此授课和集体讨论。使用“小山”无需预约,用户可以自由、随机利用该区域,因此,10—20 人的小组交流比较偏爱这块空间。

根据相关负责人介绍,在 DMLL 举办过的其他活动还有:乐高机器人展示、图片展、小型乐队演奏、乐器学习与交流、形体舞技巧培训、治疗狗陪读、宠物比赛、无声迪斯科、益智游戏,等等。

#### 2.3.2 引入图书馆的延伸服务

经过考察发现,英国部分高校图书馆中驻有除图书馆常规业务部门之外的服务团队,为用户提供诸如数学统计类帮助、技术服务、阅读写作技巧等“一对一”服务或工作坊式教学。以考文垂大学图书馆为例,该馆的一楼区域分别设有“学术写作中心”(Centre for Academic Writing)、“信息技术支持服务台”(IT Support Tech Bar)和“数学支持中心”(Mathematics Support Centre)。

其中,“学术写作中心”主要以工作坊教学形式为用户提供语言、文字、写作等方面的帮助,例如,其开展的“文字推理工作坊”(Verbal Reasoning Workshops)的目标是帮助提高阅读效率、文字理解以及论述型写作技巧等;“写作工作室”(Writing Studio)是帮助用户熟悉学术论文撰写的方法,并介绍“哈佛体例”(Harvard Style)参考文献规则。据了解,该中心此类服务频率是每周 2 次左右,每次 1~2 小时,此外,还有即时的或者预约的“一对一”咨询服务。

“信息技术支持服务台”主要为解决网络、

计算机软硬件、校内云系统等有关问题,例如,当用户遇到网络连接障碍、电脑系统故障、常用办公软件出错、校内用户登录失败等问题,都可以到该服务台咨询、寻求帮助,服务台采取 24 小时服务制,不过,0:00—8:30 时段是电话远程服务,其他时间是现场服务。经笔者观察,该服务台根据时段的不同,安排工作人员 2—5 人值守,在繁忙时段,用户需要排队等候,在服务结束之后,用户可在校内邮箱中查看服务台发送的邮件,邮件简单概括用户遇到的问题及解决方法,并提示如果再次出现相同问题,可以根据受理编号,向服务台邮箱发送问题或寻求现场帮助。此外,该服务台还定期开展技术培训,主要帮助用户熟悉大学的“云系统”(OneDrive),包括云存储、资源分享、防止数据丢失等方面的知识以及常用办公软件的安装和使用等。

“数学支持中心”为用户提供任何与数学、统计、运算与数据分析等相关的咨询与帮助,据介绍,其服务工作量每年高达约 12000 人次,服务方式是聘请专业人员和志愿者在中心值守,基本采取现场咨询服务的方式,也提供电话、邮件咨询等。该中心的运营由“西格玛”(Sigma)公司承担,英国政府以及考文垂大学对公司进行资金投入和其他支持,用户在图书馆接受该中心的服务则完全免费。

#### 2.3.3 走出图书馆的延伸服务

图书馆延伸服务的最初含义是突破图书馆的物理空间,馆员走出图书馆,为用户提供“递送式”服务。在高校图书馆,这类型的服务以嵌入式学科服务为主要代表。此外,还有与地方公共图书馆合作服务市民,走进中学为即将进入大学阶段的学生提供服务等延伸服务案例。

##### (1) 嵌入校内教学科研单位的延伸服务

考文垂大学图书馆的学科服务团队成员共 16 人,负责面向大学 13 个教学科研单位的 53 个学科的服务。工作方式为团队协作和个人工作相结合的方式,按照学科的相关性或者馆员专业素养划分,每人负责 3—5 个相关学科或院系的联络、资源推荐、信息素养教育、常规咨询等工作。笔者曾参与该馆学科服务团队的工作会议,并着重观察了负责历史、政治、国际关系、社会学的劳伦斯(L. Lawrence)和负责建筑、艺术、法律的怀特(S. White)两位学科馆员,经过一段时间的随行考察,认为有以下几点工作方式值得借鉴:①定期定时的学院驻点服务。以劳



伦斯为例,她每周要前往所负责联系的教学科研单位进行驻点服务,每次为2~3小时,入驻相关单位的公共办公区域,携带手提电脑或使用学院的“Hot Desk”(配公用电脑的轮流使用办公桌),并通过群发邮件的方式告知全体教职工她在该单位具体的时间安排,笔者曾跟随其到驻点的某科研中心,发现这种服务方式效果明显,教师很愿意与她就自己的研究和教学进行讨论、咨询信息、寻求帮助等;②灵活多样的信息素养教育。考文垂大学图书馆内有两间较大的培训室,其中一间配备约50台电脑和2台大显示器,学科服务团队与信息素养相关的课程和培训一般都在这里开展,但是,学科馆员们的教学并不拘泥于馆内实施,而是根据需求,灵活安排多样化的培训与教学。例如,怀特负责的法学院学生较多,她的教学方式除了在图书馆进行多场次轮流培训,还包括进入学院对班级开展嵌入式教学、举办留学生专场培训、带领学生前往公共图书馆参观、开设工作坊式讨论课,等等。她的教学和服务得到了用户的肯定,该校法学院副院长甚至亲自组织带领新生来到她的课堂。据介绍,该馆2015~2016学年的信息素养教学总时长是1317小时;2016~2017学年是1648小时,相关的工作量较大;③积极嵌入大学的公共活动。学科服务团队协作的工作项目也较多,除了在图书馆举办各类读者交流活动以及图书馆各类社交媒体的运营等常规业务之外,该团队成员还需要轮流出席大学举办的各类校园活动,具体工作涉及到制作宣传物品、摆放展示摊位、现场咨询,等等。通过嵌入大学的公共活动,将图书馆的资源和服务向校园各处延伸。

### (2)与公共图书馆合作的延伸服务

据考文垂大学图书馆馆长助理基夫特(K. Kift)介绍,该馆定期与当地公共图书馆合作,推出面向市民与大学用户的延伸服务,主要有以下几种类型:①馆藏资源共享。例如从公共图书馆馆藏中挑选部分图书并提供给本馆用户使用,位于该馆大堂的“阅读与休闲”(Read and Relax)区域,有部分书籍正是从公共图书馆中选取而来;②读者证件办理。例如在新生入学期间,邀请公共图书馆的工作人员来本馆驻点,为大学用户办理公共图书馆的读者证,方便师生今后利用公共图书馆的资源;③参与公共图书馆的延伸服务项目。据介绍,该馆曾派出数位馆员,参与考文垂市图书馆开展的“儿童陪读”延伸服务项目,开展

儿童游戏阅读和小学生阅读指导等方面的工作。

### (3)为中学生提供的延伸服务

一般认为,高校图书馆的用户主要是本校的学生、教师、研究人员、职工等相关人员,高校图书馆延伸服务的用户也主要在大学校园范围。然而,在条件允许的情况下,可以考虑在服务用户类型上做更多尝试,例如,相关的实践案例中曾出现的高校图书馆面向入学前的新生和已经毕业的校友开展延伸服务,就具有可行性和必要性。在这方面,考文垂大学图书馆的尝试是定期深入中学,为16—18岁的中学生提供延伸服务。馆员与中学取得联系,征得校方同意,组织高中学生——尤其是即将入读大学的高年级学生来到考文垂大学图书馆,开展参观学习、阅读分享、兴趣讨论等活动。同时,允许高中生随时进入该馆,利用图书馆的文献、资源、空间与设备。据介绍,考文垂大学图书馆的这些举措,深受中学生的欢迎,由于到访的中学生数量渐渐增多,该馆已经将中学生视作潜在常规读者,将进一步讨论如何为高年级中学生提供更多定制化的延伸服务。

### 2.3.4 其他延伸服务项目

除了以上类型之外,考文垂大学图书馆开展的延伸服务中还有一些较具特色的项目,其中,有的是基于馆内空间而特别设置,有的则是不局限于图书馆空间的延伸服务。

#### (1)“互动档案展览馆”(Lanchester Interactive Archive)

英国博学家兰彻斯特(F. Lanchester)于1909年来到考文垂市,他的400多项发明创造促成了考文垂在20世纪初英国工业制造业中心的地位。考文垂大学图书馆就是以兰彻斯特命名的,不仅如此,考文垂大学还集中各方资源收藏相关物品,在图书馆的三楼特别布置了“互动档案展览馆”,展示了有关兰彻斯特的生平事迹及其贡献和影响的图片、文字、音频、视频和实物等,并且收藏了超过12000件包括专利文件、设计草图、照片、样品等在内的藏品,其中部分资料已得到数字化保存,并通过音频、视频、AR场景再现游戏等方式做出展示。用户通过参观“互动档案展览馆”,可以了解兰彻斯特其人,也可以感受20世纪初考文垂市的、甚至英国的工业化进程中的一些史实细节。

#### (2)“学习资源免费发放服务”(No Hidden Extras)



英国高校学费中不包含教材,所以,英国部分高校图书馆对大学新生免费发放教材、阅读辅导等资料。考文垂大学图书馆在这方面的实践则是为各年级大学生发放教材、阅读资料、实验用品、资源采购款等。该馆每年向大学申请专项经费 200 万英镑,用于支持这个服务项目,购买并发放学生需要的图书资料、实验用品等。根据馆长布莱班(P. Brabban)介绍,图书馆这项服务的覆盖面很大,全校每年约 94% 的学生从中受益,以 2017 年为例,图书馆为 10241 名学生购买纸本教材,为 2619 名学生购买电子书,向 5062 名学生发放了资源采购款(每人不超过 250 英镑)。这项服务的实施方式是通过校内信息系统向学生征询需求,然后,按照个人需求进行资源采购,并以邮件方式通知学生来图书馆领取资源,或者于约定时间在校内公共场所统一发放资源。这项服务受到绝大多数学生的欢迎,在校内的影响力逐渐加深。

### (3) “入学前图书馆支持服务”(Pre-Arrival Library Support)

考文垂大学的学生中约 33% 为来自各个国家的国际留学生,为了减缓留学生因为陌生、远离家人可能产生的紧张情绪,并且,帮助他们尽快熟悉图书馆,考文垂大学图书馆从 2015 年 9 月开始实施面向国际生的“入学前图书馆支持服务”。图书馆设计开发了一个互动网站,网站内容主要包含图书馆主要服务概览及获取途径、互动式的学习教程、高年级留学生介绍图书馆的视频、具体问题的帮助与指导、有助于理解图书馆的词汇表等。由于这个互动网站嵌入了大学的新生报名系统,所以,新录取的留学生在抵达大学之前或之后的几周内都可以进入这个网站,来获取有关图书馆资源与服务知识。截至 2017 年 6 月,“入学前图书馆支持”网站的访问量达到 25586 次,高点击量证实了网站的工具性及其较高的利用程度,同时,网站的任意时段有效性成为图书馆即时响应式服务机制的保障。由于“入学前图书馆支持”服务项目,使得考文垂大学图书馆获得了 2017 年“泰晤士高等教育领导与管理奖”(The Times Higher Education Leadership and Management Awards)中的“杰出图书馆团队”(Outstanding Library Team)奖项。

### 3 对国内高校图书馆开展延伸服务的启示

高校图书馆正在逐渐重视发挥其空间的平台作用,并积极开展各类相关延伸服务。考文垂大学图书馆的空间布局与延伸服务经验可为我国高校图书馆的相关实践带来一些启示。

#### (1) 高校图书馆空间功能分区与个性化空间设计

将图书馆空间分成讨论区、使用设备区、静读区等,在英国其他高校图书馆较为常见,但是,如果图书馆建筑和内部空间受到通风、隔音、光照等方面的局限,则很难保障空间功能划分的效果,考文垂大学图书馆的建筑特点一定程度上促进了这种功能划分的实现。因此,图书馆建筑必须考虑通风、隔音、光照等设计因素,并以此为保障进行不拘泥于传统图书馆空间的功能划分,例如,无声区、安静区、小组学习区、自助设备区、使用电脑区、纸质阅读区等。

此外,考文垂大学图书馆的 DMLL 是“第三空间”的最佳体现模式,在高校图书馆的空间布局中颇具创意。国内高校图书馆可视情况开辟并设计此类突破常规、较具特色、个性化的交流空间,为组织开展多样化、个性化的延伸服务提供理想场地。

#### (2) 基于馆内特色空间的延伸服务

考文垂大学图书馆的 DMLL 为满足用户的交流、学习、分享、减压等个性化的需求而提供的平台性质类服务,是对图书馆的传统业务和空间功能的延伸、突破和创新。虽然,这些形式不拘一格、内容多元化的活动参与的人数不定,但是却满足了部分用户的交流、学习、分享、减压等个性化的需求,对图书馆的传统业务和空间功能有所突破,是图书馆基于“第三空间”理念为用户提供各类延伸服务的体现。

#### (3) 通过合作的方式为用户提供引入型的延伸服务

考文垂大学图书馆的“学术写作中心”“信息技术支持服务台”和“数学支持中心”分别由不同的专业团队运营,为用户提供 IT 服务、写作指导、数学支持等服务。不同于传统图书馆服务内容,这些服务有其自身较强的专业性,为用户学习、教学与科研提供支持。虽然服务团队相对独立,但受图书馆的统一协调管理,各方存在合作关系,对用户而言,他们享受到的全部都是图书馆的服务。因此,可将其划归为引入型的延伸服务,体现了图书馆服务的多样



性和专业性,是图书馆服务内容的延伸和突破。国内高校图书馆可以考虑在已有的信息素养教育基础之上,寻求多方合作,为用户提供更多技术性、专业性较强的服务和支撑。

#### (4)走出图书馆的延伸服务

嵌入式学科服务是高校图书馆突破“围墙”,走近用户并提供服务的重要方法,部分高校图书馆在这方面已有较多的成功实践。以考文垂大学图书馆为例,其学科服务团队为校内教学科研单位提供的定期驻点服务、嵌入式信息素养教育等已经常态化。在此基础上,还积极在服务方式、服务对象等方面进行延伸,特定用户群专场教学、工作坊式讨论、带领学生前往公共图书馆等做法都有其可取之处。

考文垂大学图书馆与附近公共图书馆合作开展延伸服务形式多样,不受时间、空间的限制,也不拘泥于工作内容,既为本馆用户服务作更多的延伸,同时,与公共图书馆联合为市民提供图书馆服务,在一定程度上扩大了该馆的社会影响力。此外,该馆为儿童、中学生提供的延伸服务,也是在用户群、服务内容等方面突破和延伸。

#### (5)其他各类延伸服务

公共图书馆内设置档案展览馆的做法并非少数,然而,高校图书馆的相关实践则不多见。考文垂大学图书馆内的“互动档案展览馆”除了实物展出之外,还充分运用了时下流行的AR技术,将历史图片资料生动的向用户展现,这块较具特色的展示空间为用户提供了别具一格的学习体验。有些国内高校图书馆中也有集档案、馆藏、展览于一体的有关馆史、校史等内容的空间,可考虑运用交互式技术,向互动展示的方向发展,为用户提供更生动、有趣的体验。

考文垂大学图书馆的“学习资源免费发放”服务,目的在于减轻大学生的经济负担,同时,有助于解决教材类资源的采购、馆藏中的诸如相关性、时效性、采购数量、保存价值等问题。由于国情的不同,我国高校图书馆提供发放教材的服务不具备必要性和可行性。不过,教学参考书、考试类图书同样存在时效短、复本数少、馆藏价值低等问题,图书馆可以倡导读者间的“图书漂流”“换书集市”“资源共享”等类型的延伸服务,收集、分类与发放较新的教材、教学参考书和考试类图书,有助于缓解以上问题。

考文垂大学图书馆的“入学前图书馆支持”服

务,虽然主要针对留学生,但是也可以扩大至所有已被录取、尚未入学的新生。对新生入学前的延伸服务,部分国内高校图书馆也较为重视。较常见的工作方式是将图书馆信息随大学录取通知书一起发送给新生,例如,厦门大学图书馆将“遇见未来的自己”明信片随录取通知书寄给新生,上海交通大学图书馆将“思源阅读”APP二维码和录取通知书一起寄给新生等<sup>[21]</sup>,这些方式值得借鉴。此外,大部分高校图书馆在官方网站上设置新生专栏,但是,总体而言存在时间未提前、网页缺乏互动性等问题,可以适当增加视频、互动式学习、图书馆词汇表、在线咨询等内容。同时,利用智能手机、社交媒体等平台对相关栏目进行传播,尽早让新生掌握必要的图书馆知识。

除此之外,考文垂大学图书馆也比较重视文化推广活动及相关延伸服务。例如,在圣诞节之前推出系列活动,在图书馆大堂布置圣诞树、开办圣诞手工艺制品的工作室、圣诞节聚会等,以此推广圣诞节文化和传统知识,此类延伸服务颇受欢迎。在一些传统节日来临之前,国内高校图书馆可以策划系列活动,传播相关文化、营造节日气氛、为读者搭建交流平台,这些工作有助于体现图书馆“第三空间”的作用与价值。

总之,高校图书馆对空间进行功能分区并打造个性化空间具有必要性,考文垂大学图书馆的空间设计及其开展的各类延伸服务,可为国内高校图书馆相关实践提供参考。

#### 参考文献

- 1 Martin W. J. Reaching out to the disadvantaged[J].New Library World,1973,74(6):126-127.
- 2 Martin W. J. Outreach[J].Library Review,1984,33(1):22-28.
- 3 Westbrook L. Waldman R. Outreach in academic libraries: principle into practice[J].Research Strategies,1993,11(2):60-65.
- 4 Barbara J. Ford. Libraries, literacy, outreach and the digital divide[R].Jean E. Coleman Library Outreach Lecture. [EB/OL]. [2018-04-10]. <http://www.ala.org/aboutala/offices/olos/olosprograms/jeanecoleman/00ford>.
- 5 Lee T C, Jenda C C. The role of ARL libraries in extension/outreach [R]. Association of Research Libraries, Office of Leadership and Management Services, Spec Kit 233. Washington DC.1998 Aug:3-7.
- 6 Doherty B. & Piper A. Creating a new organizational structure for a small academic library: the merging of technical services and access services[J].Technical Services Quarterly,2015,32(2):160-172



- 7 黄唯.高校图书馆延伸服务的思考[J].河南图书馆学报,2008(5):90—92.
  - 8 彭素云.图书馆开展延伸服务的思考[J].图书情报工作,2011(S2):190—191.
  - 9 吴汉华.图书馆延伸服务的含义与边界[J].大学图书馆学报,2010(6):21—26.
  - 10 肖永英,孙晓凤.美国高校图书馆延伸服务及其对我国的借鉴意义[J].大学图书馆学报,2013(1):15—20.
  - 11 罗亚泓.牛津大学博德莱图书馆的延伸服务探析[J].大学图书馆学报,2016(2):47—54.
  - 12 Soja E.W. Thirdspace. Journeys to Los Angeles and Other Real-and-Imagined Places[M]. Oxford:Blackwell Publishers.1996:11—17.
  - 13 Oldenburg R. The Great Good Places: Cafes, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and Other Hangouts at the Heart of a Community[M].Cambridge:Da Capo Press.1999:20—33.
  - 14 Demas S & Scherer J A. Esprit de place: maintaining and designing library buildings to provide transcendent spaces[J]. American Libraries,2002,33(4):65—68.
  - 15 Montgomery S. E. & Miller J. The third place: the library as collaborative and community space in a time of fiscal restraint [J]. College & Undergraduate Libraries, 2011, 18 (2/3): 228—238.
  - 16 刘锦山,吴建中.建设第三空间 强化社会参与[J].高校图书馆工作,2012(1):3—7.
  - 17 吴惠茹.高校图书馆作为校园第三空间的价值及其实现[J].图书馆工作与研究,2013(5):14—17.
  - 18 Mosley P, Alderman J & Carmichael L.R. Making it fit: reshaping library services and spaces for today's students[J]. Journal of Access Services, 2015(12):3—4,91—103.
  - 19 Andrews C, Downs A, Morris-Knowler J, Pacion K. & Wright S. E. From “library as place” to “library as platform”: redesigning the 21st century academic library[J]. Library Administration and Organization, 2016(36):145—167.
  - 20 Pat Noon.The Lanchester Library-building a sustainable library [J].Liber Quarterly,2008,18(2):129—136.
  - 21 植素芬.基于三维延伸视角的高校图书馆新生服务探究[J].图书馆研究,2017,47(3):69—72.
- 作者单位:广东外语外贸大学图书馆,广州,510006  
收稿日期:2018年5月4日  
(责任编辑:关志英)

## The Spaces and Outreach Services of Academic Library

—A Case Study of the Lanchester Library

Luo Yahong

**Abstract:** Library outreach services can be considered from three dimensions: time, space and content. The perspective of the “Third Places” has brought profound impacts on the research of libraries. It is a case study of outreach services by the Lanchester library, includes services based on diversified spaces of the library, services being introduced in the library and services outside the library. It is hoped to provide reference for the outreach services of Chinese university and college libraries.

**Keywords:** Outreach Services; Third Places; The Lanchester Library

### 教育部高校图工委暑假期间继续开展第二批“边防书屋”建设活动

“边防书屋”是高校图书馆延伸公益文化服务、实践文化拥军的重要形式,是把关心国防、热爱国防、建设国防的社会共识化作自觉行动的具体体现。2019年暑假期间,来自教育部高教司课程教材与实验室处的张庆国调研员,以及教育部高校图工委委员所在的北京大学、上海交通大学、中山大学、四川大学、东北师范大学、南方医科大学、重庆大学和西安交通大学等8所高校图书馆一行9人,在主任委员、北京大学图书馆陈建龙馆长的带领下,顺利完成西藏军区和新疆军区两个“边防书屋”的建设任务。

陈建龙馆长在“边防书屋”揭牌仪式上说,“高校图书馆在重点服务师生、服务学校建设的同时,也积极承担起社会责任,积极推进社会阅读活动。”每个书屋除接收书架外,各接收赠书1371种、1601册。“这么多好书落户边防连队,既丰富了连队的书屋,又充实了我们的精神食粮,实在是太赞了!”乌拉斯台边防连战士侯志忠激动地说。