

论数据监管环境下高校图书馆角色定位^{*}

陈亚平

(宁波城市职业技术学院图书馆 宁波 315100)

摘要 大数据时代给科研数据管理提出新挑战。作为高校科研信息支撑的高校图书馆应顺应时代潮流,创新服务方式和手段,开展数据监管服务。高校图书馆在其中扮演着数据保管者、数据服务提供者、数据素质培训的教育机构以及科研参与者的角色。为了更好地适应新角色,高校图书馆应积极主动求变,将数据监管纳入未来发展战略。

关键词 数据监管 高校图书馆 科研数据

1 引言

随着科技的进步、互联网的蓬勃发展,人类社会的数据量呈现指数增长态势。一些专家学者认为人类社会已经步入“大数据时代”。虽然大数据的概念众说纷纭,但是大数据所具有的“4V 属性”^[1]——Volume(数量巨大)、Variety(多样化,以非结构化数据为主)、Velocity(实时性)和 Value(价值密度低)已经普遍被接受。随着科学研究进一步向第四范式——数据密集型的科学模式阶段转变^[2],大数据的属性特征映射到了科学研究领域。高校科研项目多以小规模、多类型的形式存在。其产生的科研数据类型多样、标准多样、数据之间逻辑关系复杂、数据总量庞大。如果不能进行有效地集中管理,极易造成数据资源的浪费。为了适应数据密集型的科研模式对数据管理提出的更高、更严格的要求,新型数据管理方法——Data Curation 应运而生。高校图书馆一直是作为高校科研活动的知识文献中心而存在,必然在这种新型数据管理方法——Data Curation 中扮演重

要的角色。清晰地自我认知是高校图书馆在大数据环境下实现自我突破、创新服务的重要的前提。

2 数据监管的要素与实践分析

Data Curation 产生于数字资源长期保存研究。随着研究的不断深入,人们发现要使数据在科研生命中被积极保存、利用、共享、再利用,实现科研数据激发新研究灵感的价值、焕发科研数据第二次生命,必须创新数据管理方法,以实现卓有成效的数据管理。在2001年一次 E-Science 宣讲中,英国研究理事会总长泰勒首次建议开展“Curation”工作^[3]。微软首席研究员、图灵奖得主 Jim Gray 于2002年首次提出“Data Curation”的概念,并指出 Data 主要是指科学数据^[4]。从此,一批以“Data Curation”为主题的研究项目在国内外展开。如英国国家数据监管中心 DDC、美国国家科学基金委启动的 DATANET 计划、中国科学院的“科学数据库”项目等。

鉴于当前 Data Curation 的中文翻译多种多样,如数据策管、数据监管、数据医疗等,本

^{*} 在2014年浙江省高职高专院校图书馆馆长工作会议上的发言。

文统一采用“数据监管”。

2.1 数据监管的要素

数据监管(Data Curation)一词中的 Curation 来自于拉丁文,在博物馆中的定义为“策展”——既要藏品持续维护,又要在维护的基础上推出新的主题展览。数据管理领域内的数据监管(Data Curation)延续了“策展”的基本内涵。一方面重视科学数据的选择、加工、组织和归档;另一方面强调数据再生产能力,产生附加价值和知识。美国伊利诺伊大学图书馆和信息科学研究生院认为:Data Curation 是一种积极主动的、持续性的数据管理活动,具有数据发现、检索、保证数据质量、增加数据价值、提高数据重复可用性的作用^[5]。Lord P 和 A. Macdonald 在系统考察英国数据监管服务之后得出结论:“Curation”是管理和推广数据的一系列活,提供数据保障并满足当前需求,又可以实现数据再利用和数据新发现,不断丰富和更新数据以保证数据的连续性和适用性^[6]。国内学者杨鹤林认为,开展数据监管服务的目的是既要确保数据的当前使用,又能用于未来发现数据以及再利用数据。数据监管从数据产生时就开始对数据进行管理和完善^[7]。

英国国家数据监管中心 DDC 于 2008 年提出数据监管生命周期模型^[8]。数据监管生命周期模型阐述了数据监管具有的存贮数据、开发数据价值的基本内涵。图一展示了 DDC 数据监管周期模型的全部内容。DDC 数据监管周期包含四大模块,六个阶段。四大模块分别是:数据集、数据监管周期、数据监管后续流程、意外事件。数据集中的数据集包括数字型对象和结构化数据库;数据监管周期包括数据描述与加工、数据归档计划、协同监测与参与、归档与发布四个阶段。数据描述与加工阶段的目的是为数据设计易于

管理、便于处理、描述性的原数据。该阶段特别注意的是采用的标准要确保数据能够被长期使用。协同监测与参与强调数据监管人员参与到数据共享、软件工具的开发中。数据监管后续流程是数据监管周期的后续行为,目的是保证数据的可持续流动与利用。意外事件是指在进行数据监管后续处理过程中可能还需要对数据再造、清洗以及重新评估。整个数据监管流程包含数据保存以及数据开发再利用两个大部分,整个流程是循环可持续的。

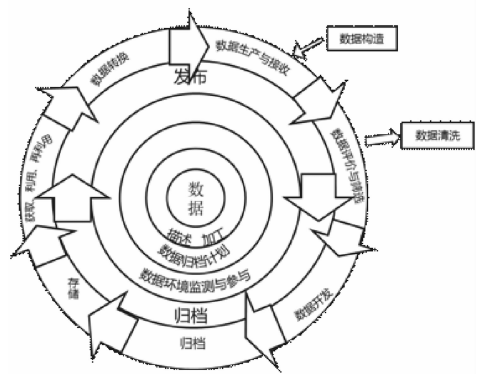


图1 数据监管生命周期图

2.2 数据监管的实践

自英国联合信息系统委员会(简称 JISC)和美国国家科学基金会(简称 NSF)明确提出开展数据监管服务的重要性之后,越来越多的机构和科研人员参与到数据监管的研究和实践中来。本文主要选取影响力较大的项目进行介绍。

DataNet 计划。美国国家科学基金会(简称 NSF)于 2007 年启动 DataNet 计划。该计划以图书馆为主体,预算 1 亿美金,计划用五年资助 5 项数据监管课题^[9]。DataNet 计划采用“图书馆——学科”模式,其成员不仅有图书馆员、信息技术人员,还必须有相关学科的学者。两个项目获得 DataNet 计划的资助,分别是 DataONE (Data Observation Net-

work for Earth)项目和 Data Conservancy 项目。DataONE 项目由新墨西哥大学图书馆主持,2009年8月启动。该项目主要研究对象为地球科学开发,目的是构建一个能提供准确清晰的地球观测数据的分布式数据监护网络体系。整个网络体系包括协调节点、成员节点和研究者工具包三部分^[10]。Data Conservancy 项目由约翰霍普金斯大学图书馆承担,2009年10月启动。项目坚持用户为中心的理念,通过采用 OAI - ORE 技术标准,在现有的数字资源系统上开发数据监管系统,提供新型的网络服务。这种服务具有既依靠云平台又依靠机构,能够解决许多组织无法处理的复杂问题,实现向多个存储系统分配内容。目前该项目已经开发出支持科学数据存储、归档、保存和监护的 DCS 软件和基于网络用户界面的 Reference UI 软件^[11]。

DataStaR 项目。该项目是由康奈尔大学图书馆主持的分布式数据存储库项目。项目主要为康奈尔大学学者的数据监管服务。它以机构库为基础,旨在扮演学术界共享数据集时的暂时性、过渡性的存储节点。它目标建成一个数据监护平台并提供一套完整的服务方案,能够拥有产生多种格式的高质量元数据的工具。整个过程由图书馆员负责操作。图书馆员在学者的协助下完善数据和元数据来促进数据共享,最终积极帮助他们在各自领域的学科库内发布数据成果,实现数据的可持续利用和存储^[12]。

DCEP 项目。Data Curation Education Program(简称 DCEP)项目是美国高校图书馆中具有代表性的数据监管教育项目,是伊利诺伊大学图书馆和信息科学研究生院的数据监管教育系列的一部分。该项目采取在原有课程基础上添加数据监管新内容的模式,以针对性的实践、研究和学习为辅助。学习

的内容包括数据存储、监管、数据标准等,以信息的收集与管理、知识表述、电子归档和保存、数据标准与规划为侧重点。DCEP 项目已经取得一系列的成果,其中之一便是数据监管方向的理学硕士学位的设立^[13]。除了 DCEP 项目之外,数据监管培训项目在欧美国家层出不穷。较为著名的有北卡罗来纳大学教堂山分校的数字化监护课程项目 DigC-Curr(Digital Curation Curriculum)。DigCCurr 项目启动于 2006 年 7 月 1 日,结束于 2009 年 12 月 31 日。目标是开发可开放获取的硕士研究生层次的数据监护课程,《数据监护应用于挑战》和《数字藏品管理信息技术》等课程的设计已经完成^[14]。

3 高校图书馆在数据监管中的角色

随着大数据时代的到来,科学研究数据呈现出爆炸式的增长,科研数据的管理思维也慢慢发生变化。科研数据数量大、种类多、数据标准不统一等问题的存在,为高校图书馆成为本校知识创造周期中积极的参与者,提供了一个独特的机会。高校图书馆在数据监管中有其不可替代的位置。国际上一些高校图书馆已经意识到数据监管的重要性并积极参与其中。如普度大学图书馆与伊利诺伊图书情报学院共同支持数据管理项目——Data Curation Profiles;约翰·霍普金斯大学图书馆、加利福尼亚大学图书馆、康奈尔大学图书馆等加入了 NSF DataNet 计划资助的项目;麻省理工学院图书馆为学科提供机构数据存储和咨询服务。在已经开展的数据监管项目和实践中,图书馆主要扮演四种角色:数据资源保存管理机构、科研数据服务提供机构、数据素质培训的教育机构和科学研究参与者。

3.1 作为科研数据资源保存管理机构

图书馆开发智力资源和保存人类文化遗

产的职能决定了高校图书馆在数据监管中可以扮演科研数据资源保管者的角色。这同时也体现了图书馆在科研数据生命周期中收集、整理、归档、保存的功效。长期以来,高校图书馆一直承担着其所在高校的文献服务功能。在大数据时代,随着科学研究范式向数据密集型模式的转变,一些高校图书馆一边继续发挥其在文献组织、检索方面的优势,进一步提高文献服务效用;一边承担起数据的收集、整理、归档、保存、加工、检索的任务,顺应时代潮流将数据资源保管作为日常工作的重要组成部分。作为科研数据资源保管机构的高校图书馆一方面充分利用其信息组织的优势,研究科学文献和科学数据的关系、设计元数据方案、标准;另一方面,以统一的标准进行数据组织,实现数据的长期保存,以便数据能够真正实现可持续利用。有些高校图书馆已经在高校科研活动中扮演起来科研数据保管者的角色。例如,麻省理工学院图书馆提供科学数据、地理数据 GIS 数据以及生命科学数据的机构数据保存和咨询服务。霍普金斯大学谢里登图书馆于 2007 年成立数据研究和长期保存中心。近年来高校图书馆机构库的建设也充分说明了高校图书馆在科研数据资源管理中扮演的保管者的角色。

3.2 作为科研数据服务提供机构

高校图书馆作为科研数据服务提供机构是高校图书馆在科学生命周期中发现、整合、分析数据等数据再加工功能的体现,也是传统图书馆在大数据时代下新功能的突破。科研数据服务的未来发展趋势是数据增值服务,如进行数据分析、数据可视化、数据关联、数据集成等服务。高校图书馆一方面对数据进行分类组织,为研究人员提供科研数据信息资源引导,使他们能方便、快速地查找到所需的数据资源;另一方面进行深入的数据挖

掘和分析,为科研人员提供解决方案。加州大学伯克利分校图书馆收集、整理了其校内几个实验室的数据,并在校内进行了共享。哈佛大学曾经开展过一项名为“Dataverse Network”的项目。该项目涉及科研数据出版、参考、共享、抽取和分析等内容,可以为大学以及其他科研机构提供全部数据出版系统解决方案,并可通过分配 URL 方式产生正式的数据引用,通过 SPSS 和 STATA 提供数据分析服务并提供多种格式下载^[15]。

3.3 作为数据素质培训的教育机构

在大数据时代,图书馆的教育职能决定了高校图书馆理应承担起数据素质教育的责任。图书馆应该把数据管理纳入到信息素养教育内容中,定期对数据服务人员和科研人员进行数据管理意识、知识和技能方面的培训,并积极探讨新的数据管理教育方式,通过开设数据管理相关课程培养适应未来的高素质数据管理人才。伊利诺伊大学图书馆和信息研究生院开展过专门的数据监管教育项目——Data Curation Education Program(简称 DCEP)。该项目在原有图书情报专业课程的基础上添加了数据管理的相关课程。其具体课程分为数据监管基础课程和数字保存课程,包括元数据、标准与协议、科学信息工作、数据监护、数据格式、数据保存与法律等。美国麻省理工学院图书馆将数据管理课程纳入到学生信息素养教育课程体系中来。通过专题研讨和在线学习等方式开展数据管理教育。学生可以在线学习课程,也可以下载有关的学习资料。

3.4 作为科学研究的参与者

2006 年 10 月美国国家科学基金委员会和研究图书馆协会召开研讨会,会议提出图书馆数据管理角色应从科研数据生命周期下游向上游拓展和延伸^[16]。高校图书馆作为

科学研究的参与者,从研究初始阶段就与科研人员密切联系,参与科学研究全部环节。通过图书馆员与科研人员的密切协作来推进数据规划、收集、加工、组织、存档、发布以及长期保存等环节的顺利进行,实现科研人员的学科知识优势和图书馆员的数据管理优势互补。在参与过程中,图书馆员适时为科研人员提供数据参考咨询服务,在服务的过程真正了解科研人员的数据需求,以便提高高校图书馆数据服务的针对性。在美国加州大学和康奈尔大学,图书馆员都参与到国家自然科学基金项目中,从事科学数据创建和数据咨询服务。

4 高校图书馆数据监管作用创新

印度图书馆学家阮冈纳赞在“图书馆五定律”中提到“图书馆是不断生长的有机体”。为了更好地适应大数据时代高校图书馆在科研中扮演的保管者、服务者、教育者和参与者的角色,高校图书馆首先要依据学校科研需要,制定数据监管计划,将数据监管作为图书馆未来发展的战略;其次要利用信息技术手段和数据技术搭建数据监管平台,提供优质的数据监管服务;再次要设置数据监管岗位,明确职责,对馆员进行再培训以提高馆员数据监管能力。

4.1 制定数据监管发展的战略

服务科学研究是高校图书馆日常工作的重要内容。随着大数据时代和数据密集型科研的到来,高校图书馆开展数据监管是大势所趋,是内因和外因共同决定的。一方面,数据监管是高校图书馆传统文献信息服务的延伸。在 DIKW 体系中数据转化为信息、信息转化为知识、知识转化为智慧。传统的文献信息服务集中在 DIKW 体系的下游。高校图书馆开展数据监管是实现从下游服务到上游管理的转变,覆盖科学研究的整个生命周

期。另一方面,数据密集型的科学研究需要高校图书馆介入,发挥高校图书馆在元数据标准设计、数据分类、编目、检索以及存储平台开发等方面的优势。高校科研活动的多样化,使得科研人员面临着数据标准不统一、数据类型多样、数据知识产权难界定等问题。高校图书馆在多年的科研文献服务中积累了丰富的经验。越来越多图书情报专业的人才加入充实了高校图书馆人才队伍。在未来的发展中,高校图书馆应积极主动地将数据监管作为其适应时代要求、满足科研需求、实现自我突破的战略任务。美国哥伦比亚大学图书馆就将数据监管纳入到《哥伦比亚大学图书馆 2010—2013 年战略规划》。

4.2 搭建数据监管平台

高等院校的科研项目以一个或几个专家负责为多数,科研数据分布零散、数据类型多样、标准不够统一。这使科研数据良好的管理、共享和重复利用面临重重困难。虽然有些高校图书馆建设了机构库,但是目前仍然局限在保存本校师生的期刊论文、工作文稿等,对研究中产生的实验数据、算法程序、视频图像等科研数据还是缺乏管理和共享^[17]。为了更好地推动科研数据的共享与再利用,切实实现科研数据对科研的推动作用,高校图书馆应该根据本校的科研需求,搭建能够实现数据有序组织管理、存储归档和共享的数据监管平台。数据监管平台分为数据主导型、服务主导型和综合型三种^[18]。高校图书馆在进行平台建设时,应根据本校的实际需求,制定切实可行的目标,明确平台的主导方向。明确目标之后,高校图书馆还需要确定组织形式,决定采用单独建设方式还是合作共建方式。单独建设指的是图书馆单独负责数据库的建设,比如多伦多大学图书馆负责建设的多伦多大学地图数据服务平台。合作

共建就是图书馆与校内其他部门分工、合作共建。如牛津大学波德林图书馆与校内其他几家科研单位合作建设的 EIDCSR 数据平台。系统构架方面,图书馆要根据建设目标进行选择。比如可以采取底层学科数据库、中间层元数据库、上层门户网站的搭建模式。

4.3 设置数据监管岗位

美国雪城大学的秦健博士在《E - science 环境下的信息服务、信息组织和信息系统》报告中指出:具备专业数据监护技能人员的缺失是当前图书馆参与科研数据管理所面临的问题之一^[19]。因此,高校图书馆为了更好地适应其在科研中扮演的数据监管角色,需要壮大数据监管的人才队伍力量,设置数据监管岗位。在国外尤其是美国高校图书馆已经开始出现了数据监管专员,称之为数据科学家、数据监护专家、数据服务员。数据监管岗位的主要职责应该包括:处理数据生命流程(收集、整理、描述、保管、共享数据),数据管理的宣传、教育与培训,与科研人员合作,辅助科研人员制定数据管理计划等^[20]。数据监管岗位的职责要求相应馆员具备学科知识、数据管理知识与技能、团队协作与沟通能力、项目管理能力等。为了使馆员履行数据监管的职责,高校图书馆需要根据本校科研数据监管的实际需要对馆员进行继续教育,重点弥补馆员数据监管知识的空白。

5 结语

高校图书馆一直是高校科学研究的重要支撑,一直担负着为科研提供学术信息服务的责任。随着大数据时代的到来,对科研数据集中收集、整理、保存、共享的需要越来越迫切。高校图书馆凭借其信息组织、信息服务的经验和知识在数据监管中扮演着越来越重要的角色。通过战略规划的调整,通过数据监管平台的建设,通过数据人才队伍

的建设,高校图书馆实现自我变革、自我突破,将会变得更加适应新环境,更加满足科研需求,更加富有生命力。

参考文献

- [1] 孟小峰,慈 祥. 大数据管理、概念、技术与挑战[J]. 计算机研究与发展,2013,50(1):146 - 169.
- [2] The Fourth Paradigm: Data intensive Scientific Discovery. [2014 - 09 - 13]. http://research.microsoft.com/enus/collaboration/fourthparadigm/4th_paradigm_book_com-plete_lr.pdf.
- [3] 杨鹤林. 英国数据监护研究成果及其在高校图书馆的应用——DCC 建设回顾[J]. 图书馆杂志,2014,(3):84 - 90.
- [4] 李文文,陈 雅. 国内外 Data Curation 研究综述[J]. 情报资料工作,2013,(5):35 - 38.
- [5] Data Curation Education Program [EB/OL]. [2014 - 09 - 15]. <http://cirss.lis.illinois.edu/CollMeta/dcep.html>.
- [6] Philip Lord, Alison Macdonald. E - Science Curation Report, Data Curation fore - Science in the UK: An Audit to Establish Requirements for Future Curation and Provision [EB/OL]. [2014 - 09 - 16]. http://www.jisc.ac.uk/uploaded_documents/e-ScienceReportFinal.pdf.
- [7] 杨鹤林. 数据监护:美国高校图书馆的新探索[J]. 大学图书馆学报,2011,(2):18 - 21,41.
- [8] Sarah Higgins. The DCC Curation Lifecycle Model [J]. The International Journal of Digital Curation, 2008, 3(1):134 - 140.
- [9] 杨鹤林. 数据监护:美国高校图书馆的新探索[J]. 大学图书馆学报,2011,(2):18 - 21,41.
- [10] DataONE [EB/OL]. [2014 - 09 - 15]. <https://www.dataone.org/what-dataone>.
- [11] DataConservancy [EB/OL]. [2014 - 09 - 15]. <http://dataconservancy.org/>.
- [12] 杨鹤林. 从数据监护看美国高校图书馆的机构库建设新思路——来自 DataStaR 的启示

- [J]. 大学图书馆学报, 2012, (2): 23 - 28, 73.
- [13] DCEP [EB/OL]. [2014 - 09 - 18]. <http://cirss.lis.illinois.edu/collmeta/deep.html>.
- [14] 夏姚璜. 国外数据监护教育和培训实践及启示[J]. 新世纪图书馆, 2013, (6): 35 - 37.
- [15] An Open - Source Application for Publishing, Citing and Discovering research Data [EB/OL]. [2014 - 09 - 20]. <http://thedata.org/book/features>.
- [16] 崔宇红. E - Science 环境中研究图书馆的新角色——科学数据管理[J]. 图书馆杂志, 2012, 31(10): 20 - 23.
- [17] 沈婷婷, 卢志国. 数据监管在我国高校图书馆的应用展望[J]. 图书情报工作, 2012, (7): 54 - 57, 87.
- [18] 赖剑菲, 洪正国. 对高校科学数据管理平台建设的建议[J]. 图书情报工作, 2013, (6): 23 - 27.
- [19] 肖 潇, 吕俊生. E - science 环境下国外图书馆科学数据服务研究进展[J]. 图书情报工作, 2012, 56(17): 53 - 58, 117.
- [20] 叶 兰. 国外图书馆数据监护岗位的设置与需求分析[J]. 大学图书馆学报, 2013, (5): 5 - 12. (责任编辑: 王 欣)

我省高职高专院校图书馆建设 第四次调研工作顺利完成

为进一步了解我省高职高专院校图书馆建设的现状,特别是《浙江省高职高专院校图书馆建设指标体系》(简称《指标体系》)的实施情况,挖掘图书馆的成功经验和推广有价值的案例,省教育厅高教处于2014年11月18—20日对我省高职高专院校图书馆建设情况进行了第四次调研。

调研工作由省高校图工委秘书处拟定调研方案,教育厅高教处组织了四个专家组,专家组由教育厅高教处领导、省高校图工委领导、本科院校图书馆馆长、高职高专院校图书馆馆长及教务处处长组成。

调研选择了10所具有代表性的高职高专院校图书馆,其中国家示范(骨干)院校图书馆4所:宁波职业技术学院图书馆、浙江机电职业技术学院图书馆、浙江交通职业技术学院图书馆和浙江经济职业技术学院图书

馆;省示范院校图书馆1所:浙江工商职业技术学院图书馆;普通高职院校图书馆5所:杭州万向职业技术学院图书馆、宁波城市职业技术学院图书馆、衢州职业技术学院图书馆、义乌工商职业技术学院图书馆和浙江体育职业技术学院图书馆。

各调研专家组采用听取汇报、查阅支撑材料和现场调研等方法,针对《指标体系》,结合《普通高等学校图书馆工作规程》、《普通高等学校基本办学条件指标(试行)》(教发〔2004〕2号)和《普通高等学校建筑面积指标》(2008版)等相关要求,调研《指标体系》的落实和达标情况及执行过程中出现的主要问题等,分别对被调研图书馆取得的成绩作了充分的肯定,同时也指出了存在的不足,最后有针对性地提出了建议。

(本刊通讯员)

图书馆开放在地方文明建设中的作用及对策

温荣姹

(河北大学外国语学院 保定 071002)

摘要 介绍了图书馆在地方文明建设中的作用,阐述了图书馆和文明的关系,探讨了图书馆开放在地方文明建设中所要采取的对策措施。

关键词 图书馆 地方文明建设 作用 对策

图书馆是借阅的场所,是为社会提供文化服务的场所,也是地方文明创新发展的窗口。人们的社会文化生活及需求随着时代的发展不断拓展扩大,图书馆既肩负着为社会和公众提供文化服务,又倡导地方文明的发展方向,图书馆在地方文明建设中的作用举足轻重,在推动地方文明的发展上起着不可替代的作用。

1 图书馆的作用

1.1 社会教育

图书馆具有教育的作用,它传播并普及科学文化知识。伟大导师列宁曾称赞图书馆是“各种机关和企业的国民教育中心”。充分发挥图书馆文化育人的教育作用,提倡全民阅读,提高全民文化素质。

1.2 信息传递

图书馆作为地方文化信息中心,互联网时代,它不仅仅满足读者借阅图书或增长某方面的知识,它还能满足读者各种各样的信息需求。

1.3 先进文化传播

图书馆作为传播文化的重要载体,在整理、收集、利用和开发文献信息资源当中,主导传播先进文化,引导地方文化潮流,推动地方文化发展,加强地方文明发展,采取多种形式,用党的创新理论丰富广大读者的精神生

活,构建文明社会。

1.4 促进地方文明提高

图书馆是地方文明发展的产物,又是地方文明的实施者和创立者,它起着传承和倡导文明的重要作用。图书馆能够使城市公民养成健康的生活方式,良好的行为习惯和文明的礼仪等,图书馆还能丰富地方文化生活、提高公民的综合素质,因此,地方文明建设就会达到更高、更好的水平。

2 图书馆与文明之间的关系

文明是前人生活的总结和发展的产物,是人们长期生活沿袭下来的传统意识,它标志着人类的进步。文明的形成既受一定时期环境的影响,又受各个时期保存的历史文物和大量的图书文献资料的影响。图书馆是自人类文明以来的全部历史资料和文献的汇集,为人类社会的发展起到重要的作用,推动社会文明的进步。

利用图书馆文化教育的传播,是提高人们精神文明水平的重要手段,是图书馆的社会教育职能的具体体现;利用图书馆中的丰富文献资源,普及和提高教育科学文化知识,有利于造就出优良素质的各级各类人才,有利于提高劳动生产率,促进物质文明建设和思想道德精神文明建设,提高人民的思想觉悟,消除愚昧、迷信思想,有利于加强求实和

创新的思想。公民的思想觉悟和道德水准与教育科学文化水平息息相关,理想和道德的形成要受多方面因素的制约,但教育科学文化水平是公民思想觉悟和道德形成的思想基础和重要条件。要充分利用图书馆丰富的文献资源,把崇高的理想建立在科学的基础之上,因此普及和提高科学文化水平是文明建设的根本任务,是提高全民族科学文化素质的重要方面。发达的教育科学文化是精神文明的基础,图书馆用它的丰富文献资料供广大公民享用,并提供科学方便的检索方法,为地方文明建设做出应有的贡献。

3 图书馆促进地方文明建设的对策

3.1 加强图书馆馆藏建设,为地方文明建设提供健康精神食粮

图书馆是传播知识、信息的重要阵地,在地方精神文明建设中,图书馆必须要优化馆藏,向读者推荐好书。英国18世纪的小说家菲尔丁说过:“不好的书也像不好的朋友一样,可能会把你杀害!”因此,在地方文明建设中,图书馆可以用优秀的馆藏文献对读者进行教育,以优秀的书刊引导人,优秀的作品感染人,使读者追求真善美,铸造美好心灵,为读者提供丰富健康的精神产品,纯洁图书馆文化园地,使之真正成为“美的殿堂”,读者的“圣地”。藏书建设是图书馆最基本的工作内容,它是搞好服务育人和优质服务的保障和前提。图书馆通过不断地积累丰富的馆藏,读者不断的利用吸收,就可以创造出新的文明之果,这样形成了良性循环,这也正是图书馆对社会所做出的贡献。因此应当积极主动地做好图书馆馆藏建设工作,它是开展社会主义精神文明建设的重要举措。

3.2 加强图书馆馆员队伍建设,为地方文明建设提供高素质服务人才

图书馆馆员素质和职业道德水平,直接

影响精神文明建设的水平。作为图书馆馆员要明确行为规范,树立正确的人生观、价值观、道德观,调动一切积极因素,全心全意为读者服务,促进精神文明建设;作为图书馆馆员,还必须懂外语,熟练掌握计算机管理和网络检索的基本技能,具有在互联网上查询、获取自己所需要的信息资料和辨别网上真伪信息的能力;作为图书馆馆员,还必须接受继续教育(自学、外出进修、本科函授等),提高自己的业务和科学文化素质;作为图书馆馆员,还要进行业务培训。通过以上方式可大大提高图书馆馆员的整体素质,为地方文明建设做出更大贡献。

3.3 不断丰富阅读资源,加大地方文明建设力度

据有关研究机构对阅读方式所作的调查显示,虽然传统纸质书籍、杂志仍然是大家阅读的首选,但作为新型现代出版物的电子读物已经成为年轻人的一种主流阅读方式,上网浏览电子书籍,包括在线阅读、下载整部电子书、论坛和博客群体,下载电子书到掌上电脑上阅读等阅读方式越来越普及,而且不同年龄、不同职业阅读方式有所不同,阅读内容也有很大差异。随着社会经济和现代信息技术的发展,这种阅读需求、阅读方式的多样化,已经成为一个不可逆转的趋势。开展图书馆的特色资源服务、电子剪报服务、电子书、网上参考咨询服务、读书网等服务项目,让图书馆全开放、智能化,藏、借、阅一体化管理模式,图书馆只有不断改变自己,在服务内容上不断创新,主动适应读者的需求,才能吸引读者,才能为地方文明建设发挥应有的作用。

3.4 积极更新服务内容与方式,加快地方文明建设步伐

在服务内容和服务方式方面也要不断创

新,在信息化、数字化建设方面,例如,开发“图书馆自动化集成系统(ILAS)”、“联合采编网络系统”、“馆际互借系统”、“一卡通”系统和“电子阅览室管理系统”等应用软件;社区图书馆尽快实现联网、通借通还、借还书“一卡通”,采取统一采购、编目、配置和管理的方式;探索将数字电视与数字图书馆连接起来;利用视听、计算机、缩微等现代设备,向读者传递文献信息,这样既节省了读者的宝贵时间,又使读者充分利用图书馆的文献,方便了读者并从中受益。

图书馆可以经常为大家播放一些获得奥斯卡奖的音像片,结合进行政治思想教育以及一些重大纪念日的专题音像片,这样既拓展了读者的视野,还能提高读者的道德情操和爱国精神;图书馆还可以举办各种主题活动,例如,书展、征文比赛、社区科普有奖知识竞赛等活动,开设流动课堂、送科技下乡、向读者推荐好书;专门设立一个区域,举办座谈和沙龙;有效激发大家学习科学文化知识的热情,有利于提高全民整体素质。

图书馆服务离不开和读者的互动,熟悉服务范围内读者的需求特点,了解不同读者的各种需求,提供全方位服务,提高图书馆的利用率,充分发挥图书馆的教育职能,加快精神文明建设的进程,使图书馆成为精神文明建设的重要阵地。

3.5 加强多方配合,积极开展地方精神文明建设

首先,图书馆要与学校、街道、单位等发展文化网络,与中小学合作建立服务点,将流动图书每季度定期流转,并且逐步将图书向周边市民免费开放,不断延伸图书馆的服务;其次,图书馆与图书馆之间形成网络,国家图书馆、省市县图书馆各系统联网,实现文献资

源以及网络资源共享;通过“信息高速公路”,可以实现“足不出户能知天下事”的愿望,图书馆拥有的这些丰富文献信息资源,能够发挥其它机构无法替代的信息职能作用,让读者共享这些文化发展成果。

图书馆对地方实施的一些活动,要积极协助,在办证、提供专题图书、图书借阅等方面,力争做到顺利开展;图书馆和企业也要进行互动;有机会的话深入农村开展一些文化宣传和科普活动,逐步提高广大农民的科学文化素质,调动社会各界的积极性,会大力推动精神文明建设的进程。图书馆充分发挥自身的教育职能,在社区定期举办文化讲座、读书报告会、书刊展览、知识竞赛、技术培训班、宣传展板等活动,进行革命传统、爱国主义和法律教育等各种政治思想教育,使广大公民的思想道德和科学文化素质得到提高,使地方文明建设扩大到社会的各个角落。

总之,图书馆要不断完善设施,提高馆员素质,服务层次多元化,不断开拓特色服务,充分发挥图书馆的文化影响力,为促进地方文明建设提供坚强的文化支撑和精神动力,促进地方文明的建设。

参考文献

- [1] 许伟,许真.新世纪公共图书馆与社区文化发展关系浅析[J].科技信息(学术研究),2008,(6):76.
- [2] 陈乃林.现代社区教育理论与实践研究[M].北京:中国人民大学出版社,2006.
- [3] 李传美.高校图书馆与校园文化建设[J].兰台世界,2006,(6):50-51.
- [4] 彭玉池.高校图书馆文化及其建设[J].科技情报开发与经济,2008,(17):68-69.

(下转第38页)

基于云存储技术的非书资料管理研究

朱兼白

(浙江机电职业技术学院图书馆 杭州 310053)

摘要 阐述云存储在图书馆的运用,对杭州滨江高教园区6所图书馆目前使用的非书资料管理系统进行调查、对比,通过对问卷的调查分析,指出浙江机电职业技术学院非书资料管理上的不足,提出改进建议。

关键词 云存储 非书资料 管理系统 图书馆

为了全面了解杭州滨江高教园区图书馆在非书资料建设的具体情况,2014年7-9月,笔者对杭州滨江高教园区图书馆进行了详细的网上调研,重点从高校的图书馆网站、非书资料平台以及建库情况进行现状调研,并通过电话采访、网络询问、实地考察等方法对网站采集的信息予以确认,以了解高校图书馆非书资源建设现状与不足,为高职院校图书馆非书资源数据库的建设与长远发展提供参考。

1 杭州滨江高教园区图书馆非书资料管理系统建设现状

杭州滨江高教园区共有6所高校:浙江中医药大学、浙江警察学院、浙江机电职业技术学院、浙江艺术技术学院、浙江医学高等专科学校、浙江商业职业技术学院。针对这6所高校的非书资料管理情况进行了调查,结果见表1。

表1 高职院校非书资源管理系统情况统计表

学校	是否使用非书资料管理系统	是否实现共享
浙江中医药大学	是,博云(Pro-One)非书资料管理系统	是,使用云存储
浙江警察学院	是,博云(Pro-One)非书资料管理系统	是,使用云存储
浙江机电职业技术学院	是,博云(Pro-One)非书资料管理系统	是,使用云存储
浙江艺术技术学院	无	无
浙江医学高等专科学校	是,上业科技随书光盘管理系统	无
浙江商业职业技术学院	无	无

通过表1我们可以发现,有2所高校没有使用非书资料管理系统,而是采用光盘附在书后面随书一起流通的方式或者光盘和书分开,单独编目、单独流通的方式。在调查的过程中,我们发现未使用和正在使用随书光

盘管理系统的图书馆,在其OPAC检索时,对比已经显现。就浙江机电职业技术学院来说,OPAC检索后都会出现以下几项:题名、作者、分册号、分册名、出版地、出版社、出版时间、页数、开本、ISBN、丛书名、单册、中图

分类号、科图分类号、主题词、随书附盘。实现了 OPAC 和随书光盘系统的连接,OPAC 会按照 ISBN 去随书光盘系统里进行匹配。如果该书有光盘且已经上传至图书馆随书光盘系统中,(即本馆内有本地镜像)就会显示图标“本地盘”,所指链接就是该书对应的光盘在随书光盘管理系统中的地址;如果该书有光盘且没有上传至图书馆随书光盘系统中,(本馆内没有本地镜像)显示图标“云光盘”,所指链接也是该书对应的光盘在随书光盘管理系统中的地址,但是需要请求光盘。如果该书没有随书光盘,就显示图标“无记录”。随书光盘管理系统直接嵌在 OPAC 系统中,读者可以直观地看到随书光盘的相关情况,极大地方便了读者,操作性及实用性非常高,同时也起到了宣传的作用。

2 浙江机电职业技术学院师生问卷调查之分析

针对本校师生,笔者依托“星问卷”平台,开展网络问卷调查,设置了与非书资料管理系统相关的问题为:在图书馆现有的各类数字资源中,您主要利用哪类资源?您知道博云非书资料管理系统吗?选择项分别为:A.知道,可在此系统下载图书馆图书的随书光盘;(20.63%)B.知道,云下载功能很强大,可以在此调取全国存储在云里的光盘;(17.46%)C.知道,学校图书馆做过培训;(11.11%)D.没用过。(76.19%)

根据“星问卷”平台中统计的结果显示:仅有 23.81% 的被调查师生知道该系统,剩余的 76.19% 没有听过“博文非书资料管理系统 3.0”,但是其中有很大一部分读者认为该系统对学习有很大帮助,有意愿去尝试使用该系统,希望图书馆能增加这方面的宣传及普及。

3 云存储在图书馆的运用

3.1 云存储的概念

云存储是在云计算(cloud computing)概念上延伸和发展出来的一个新的概念,是指通过集群应用、网络技术或分布式文件系统等功能,将网络中大量各种不同类型的存储设备通过应用软件集合起来协同工作,共同对外提供数据存储和业务访问功能的一个系统。当云计算系统运算和处理的核心是大量数据的存储和管理时,云计算系统中就需要配置大量的存储设备,那么云计算系统就转变成为一个云存储系统,所以云存储是一个以数据存储和管理为核心的云计算系统^[1]。

3.2 云存储架构的集群服务

云存储对读者来讲,不仅仅指某一个设备,而是指多个存储设备和服务器之间所构成的集合体。图书馆可以自建光盘镜像数据库,然后与其他高校图书馆相互建立连接和共享,这样就形成了一个集群云存储。用户不仅能搜索到本地库文件,还能搜索和下载“云”中其他库的数据资源,享受整个云存储系统带来的一种数据访问服务。

非书资料管理系统投入了巨资在不同网络环境(如教育网、电信、网通等)建立了云存储服务器集群,并配有相应图书 MARC 数据。用户可以与云存储服务器集群链接,共享资源。通过云存储可以自动从图书馆系统中获取最新图书信息,直接获取非书资料资源,并且通过本地高速缓存功能缓解资源空间的紧张;通过云存储的高速服务器集群为用户提供高速下载服务。

读者查询光盘数据时,先在图书馆本地的非书资料管理系统中进行的,如果检索到本地系统中有该光盘数据,则直接从本地系统下载到读者的个人电脑中浏览或安装使用;如果本地系统中没有该光盘,则读者利用

云存储服务器查询,检索到读者所需光盘,提供给读者直接下载,并且此张光盘会自动同步到本地服务器中,下一位读者再检索到这张光盘,就可从本地系统中直接下载。

3.3 云存储应注意的问题

3.3.1 随书资源的版权问题。目前,非书资料系统具有版权保护功能的非书资料实盘越来越多,读者下载非书资料镜像文件后,无法达到使用的目的。还有一些格式比较特殊的碎片资源,如 CD 音轨文件和一些视频格式的文件等,则无法正确生成非书资料的镜像。

3.3.2 安全问题。由于使用非书资料系统需要访问云存储服务器进行资料的查找,这就需要本地服务器开通外网访问,而计算机一旦受到病毒的侵害,极可能造成数据的缺失,严重危及服务器。为确保数据库的安全,非书资料系统数据资源存储须有一个独立的服务器,并配备大容量的移动硬盘做好数据的备份,确保系统正常使用。

3.3.3 网络带宽问题。因为一张光盘的镜像文件即使经过压缩,平均算下来也有好几百兆,大的甚至几千兆,如果同一时间读者登录服务器下载文件,会造成带宽拥堵而发生服务器死机、系统瘫痪等故障。有了充足的带宽,使用者才能获得足够大的数据传输速度,实现大容量数据的传输,真正享受到云存储服务。

4 浙江机电职业技术学院非书资料管理系统的使用

非书资料实盘是纸质图书所附带的光盘实物,为了更好地保存这些非书资料实盘,本馆于 2011 年通过政府采购公开招标的形式采购了一大批光盘架和光盘盒用于存放非书资料实盘,并经过一年多的时间,将建馆以来积压起来及新进的非书资料实盘进行有计

划、有次序的分年限、分批次整理排序入盒并逐一登记。并对光盘盒进行核对、拟定序列号(例如 20080901)排序放入光盘架。

笔者指导学院勤工助学的学生对非书资料实盘进行有序的整理工作,指导学生把凌乱的随书光盘实盘有序地按部就班地整理、用黑色记号笔誊写索书号、条码号,插入光盘盒内。

4.1 对 2008 年及 2008 年以前批次的非书资料实盘的整理

2008 年及 2008 年以前批次的非书资料实盘数据在以前的编目过程中每一张实盘都有各自的条码号,读者如需借阅则另外办理借阅手续。

首先,通过对这些数据分配地址的变更,统一将其 2000 多条数据从仓库调拨至仓库四。

其次,将其扫描至仓库四的非书资料实盘从图书馆 OPAC 自动化系统里的数据,按照索书号的排列顺序和仓库四等要素进行数据导出,用记号笔在光盘上誊写条码号和索书号信息。再按 D、E、F、G、H、I、J、K、N、O、Q、R、S、T-TB、TG、TH、TM-TN、TP、TS-TV 的索书号排列顺序进行整理及插入光盘盒排序。

第三,利用导出的非书资料实盘数据进行 EXCEL 表的登记,把每一张实盘对应的每一条数据整理至非书资料实盘数据的 EXCEL 内,再按照 EXCEL 表内序号一栏,在光盘盒上写好光盘盒序号(例如 20080911)。

4.2 将 2008 年至 2010 年批次的非书资料实盘的整理

2008 年及 2010 年批次的非书资料实盘数据在将实盘分为 1+2 形式分别保存于电子阅览室及流通书库的,其不再以独立的条码号形式存在。光盘与图书的 ISBN 一致;

215e 字段著录“光盘·片”(图书附带几片就著录几片),如图书附带光盘上有另外的 ISBN 号,则在 307a 字段附注显示。

首先,将以前分为 1+2 形式的非书资料实盘合并整理,用记号笔在光盘上誊写条码号和索书号信息。再按照批次号排列顺序进行逐一整理和插入光盘盒内排序。

其次,利用导出的批次实盘的数据进行 EXCEL 表的登记,把每一张实盘对应的每一条数据整理至非书资料实盘数据的 EXCEL 内,再按照 EXCEL 表内序号一栏在光盘盒上写好光盘盒序号。(例如 20089901)

4.3 2011 年及其以后批次的随书光盘的整理

2011 年以后的批次实盘是新进的图书附带的非书资料实盘。以后的非书资料实盘的整理上架均采取以下办法进行。

首先,将 2011 年以后新进的图书附带的非书资料实盘数据经编目人员编目验收后,直接将非书资料实盘放入光盘库(每种图书的复本为 3),并入光盘库制作数据;用记号笔在光盘上誊写条码号和索书号信息。再按照批次号排列顺序进行逐一整理和插入光盘盒内排序。

其次,利用导出的批次实盘数据进行 EXCEL 表的登记,把每一张光盘对应的每一条数据整理至随书光盘数据 EXCEL 内,再按照 EXCEL 表内序号一栏,在光盘盒上写好光盘盒序号。(例如 20110901)

5 非书资料管理系统的改进建议

5.1 开发 APP 客户端

伴随着移动终端硬件及基础服务的持续发展,APP 作为智能手机的第三方应用程序,具有即时移动需求,可个性化定制推送等功能优势,因此备受读者青睐。非书资料管理系统也可以开发 APP 应用,只要下载非书资

料管理系统 APP 应用,随时随地了解非书资料相关的情况甚至资源的下载等,方便读者的学习与推荐。

5.2 加强宣传推广活动,提升馆员素质及创新服务

为了让更多的读者能够及时了解、正确使用非书资料管理系统,图书馆应注重系统及服务的宣传与推广工作,提升馆员素质及创新服务。图书馆可以通过以下几种方式进行宣传:

(1)定期开展图书馆资源的介绍和使用,组织资源服务方面的培训、讲座等活动。这样不仅能起到宣传的作用,同时也能让读者了解各资源的查询、阅览和下载的方法、资源的分布情况及使用注意事项等。

(2)对新增资源在《图书馆馆讯》等资料上进行宣传推广,发放到读者手中,引导读者了解和使用图书馆资源。

(3)利用信息及网络技术,如网页、OA 邮件、微信公众平台、微博等将图书馆资源推送给读者,同时馆员也可利用下院系等形式直接面对读者进行宣传和指导。

6 结语

伴随着云存储技术的发展,促进图书馆不断有效利用网络资源、开发信息服务、改善服务质量、提高服务效率,从而构建和谐、以人为本的图书馆。云存储时代的到来让图书馆人需要认真思考如何调整服务,以便更有效地适应用户的需求。

参考文献

- [1] 冯克. 基于云存储技术的随书光盘管理和使用模式研究[J]. 经济研究导刊, 2014, (21): 210-211.

(下转第 56 页)

高校图书馆实时虚拟咨询发展现状与对策研究*

——以浙江省本科院校图书馆为例

隋秀芝 胡朝明

(浙江理工大学图书馆 杭州 310018)

摘要 从开展实时虚拟咨询服务的院校数量、咨询馆员素质、使用的咨询软件、服务时间、服务对象和服务范围等几个方面对浙江省高校图书馆实时虚拟咨询服务开展的现状进行了调研分析,指出了浙江省高校图书馆实时虚拟咨询服务存在的问题,并为更好地开展实时虚拟咨询服务提出了相应的建议,以期对我国高校图书馆实时虚拟咨询服务的开展有所启示。

关键词 实时虚拟咨询 高校图书馆 发展对策

1 引言

实时虚拟咨询(Live/Chat Reference)也称实时在线咨询(Live Online Reference)或交互式参考咨询服务(Interactive Reference Service)等,是指参考咨询人员和用户通过网络,通过利用聊天软件或基于Web的聊天室、视频会议和专门咨询软件等方式,以即时交互的方式来完成咨询过程的一种咨询方式。国外图书馆最早在1995年就开始利用聊天Chat技术在网上开展实时虚拟咨询服务。到2004年1月,美国至少有3000~4000个图书馆提供实时虚拟参考咨询服务^[1]。而国内最早开展实时虚拟咨询服务的是北京大学图书馆,2002年7月,北京大学图书馆以成员馆的身份加入美国国会图书馆与OCLC联合开发的合作参考咨询系统Question-Point,并于同年10月推出了网上实时咨询系统,成为国内第一家开展实时虚拟咨询服务的图书馆^[2]。至2009年,国内高校图书馆开展实时虚拟咨询服务的图书馆总计约

111家^[3]。相对于FAQ、E-Mail、BBS、E-form(电子表单)、Message Board(留言板)等服务形式,实时虚拟咨询具有方便、快捷、实时、互动性强的独特优势,使读者不必亲身造访图书馆,却能享受到FAQ或E-mail等方式所不可及的服务时效性,大大提高了图书馆咨询服务的效率和质量,受到了图书馆界同仁极大的关注和用户及参考馆员的青睐。因此,实时虚拟咨询不仅是图书馆本身提升信息咨询服务的一种紧迫要求,而且是图书馆整个现代化发展的一项重要的战略任务^[4]。

时至今日,实时虚拟咨询已走过了十余个年头,也似乎成为了各高校图书馆的日常工作,必不可少却又是波澜不惊、不温不火地向前发展着。为推动我国高校图书馆实时虚拟咨询服务有声有色地深入发展,本文在对浙江省高校图书馆实时咨询服务的现状和所存在的问题进行研究的基础上,提出了相应的对策和建议,以期对我国高校图书馆实时

* 本文系浙江省图书馆学会2012年度课题(项目编号Zlx2012B-10)成果之一。

虚拟咨询服务的进一步开展有所启示。

2 浙江省本科院校图书馆实时虚拟咨询服务现状调查及分析

为全面了解浙江省高校图书馆开展实时虚拟咨询服务的现状,并促进实时虚拟咨询工作不断地完善发展,笔者通过网页浏览、电话交流和调查问卷等方式,对浙江省33所本科院校图书馆实时虚拟咨询服务的开展概况、所用软件、馆员素质和服务质量等方面进行了调查和分析,指出了所存在的问题,并为进一步提高浙江省高校图书馆实时虚拟咨询服务质量提出了建议。此次调研共发放问卷33份,实际收回33份。具体内容如下。

2.1 浙江省本科院校图书馆实时虚拟咨询服务现状

从调查结果看,截止到2012年底,浙江省33所本科院校中已有25家图书馆开展了实时虚拟咨询服务工作,所占比例超过3/4,只有8家图书目前尚未开展此项服务。其中有3家图书馆最早从2003年开始就已开展了实时虚拟咨询服务工作,仅比北京大学晚

了半年左右,这在国内高校图书馆中也可以说是很超前的。随后几年中陆续有图书馆加入到这个服务行列中来,尤其是2008年随着浙江省高校数字图书馆项目(Zhejiang Academic Digital Library, ZADL)的启动,共有6家图书馆开始了实时虚拟咨询服务工作,是历年中新开展此项服务的图书馆数量最多的一年。8所未开展实时虚拟咨询服务的图书馆中有3所认为“很有必要”进一步开展实时虚拟咨询服务,而尚未开展的主要原因是“人手不够”。可以说,时至今日,实时虚拟咨询服务工作已在浙江省高校图书馆中全面展开,并成为了其中一项常规工作。

在开展实时虚拟咨询服务的25家图书馆中,有24家采用了免费QQ软件开展咨询服务,其中有两家图书馆还同时加盟了CALIS咨询系统,只有一家图书馆租用LIVE800平台,同时也加入了CALIS咨询平台。但相比之下,在采用两种咨询平台的三家图书馆中,QQ和LIVE800更为广大读者所接受。具体调查结果见表1所示。

表1 浙江省本科院校图书馆实时虚拟咨询服务现状统计

类目	开始年份	图书馆数量(所)	所占比例(%)	咨询软件	
已开展	2003	3	25	76	免费QQ、 CALIS咨询系统、 LIVE800
	2004	1			
	2006	2			
	2007	3			
	2008	6			
	2009	4			
	2010	3			
	2011	3			
	2012	0			
未开展	/	8	24	/	

2.2 浙江省本科院校图书馆实时虚拟咨询馆员整体情况分析

2.2.1 各馆实时虚拟咨询馆员人员配置情况

由表2可见,各馆从事实时虚拟咨询服务的馆员人数差别较大,25家图书馆共有实时咨询馆员76位,平均3位/馆。但15家图书馆实时虚拟咨询馆员的人数低于平均值,所占比例达60%,其中8家图书馆只有1名咨询馆员,更值得一提的是,这8名咨询馆员均为兼职。7家图书馆配备了4~5名咨询馆员,占图书馆的比例为28%,另有三家图书馆配备的实时虚拟咨询馆员人数较多,分别为6位、7位和9位,占到咨询馆员总人数的29%。

表2 各图书馆实时咨询馆员人员配置情况

咨询馆员人数(人)	1	2	4	5	6	7	9
图书馆数量(所)	8	7	3	4	1	1	1
占图书馆总量比例(%)	28	32	12	16	4	4	4

2.2.2 各馆实时虚拟咨询馆员所在部门及

表3 各馆实时咨询馆员所在部门及专/兼职情况分布

类目	专职	兼职			
图书馆数量(所)	3	22			
所在部门	咨询部	咨询部	馆办公室	技术部	查新部
咨询馆员数量(人)	4	66	1	3	2

表4 各馆实时咨询馆员整体素质情况

类目	职称			学历			学科背景	
	副研究馆员	馆员	其他	博士	硕士	本科	图情专业	学校相关学科
人数	19	53	4	2	43	31	40	36
所占比例	25%	70%	5%	3%	57%	40%	53%	47%

2.2.3 各馆实时虚拟咨询馆员整体素质情况

如表4数据所示,76位从事实时虚拟咨

询/兼职情况分布

在调查中发现,从事实时虚拟咨询的馆员大多为兼职,专职咨询馆员仅为4人,占总人数的5%左右,也即95%的咨询馆员是在完成其他各项工作的同时开展实时虚拟咨询服务的。4名专职咨询馆员分别来自于3家不同的图书馆中,其中一家图书馆专门配备了两名实时虚拟咨询馆员专职从事实时虚拟咨询服务,另外两家图书馆在兼职咨询馆员之外各有一名专职咨询馆员,其余22家图书馆的实时虚拟咨询馆员则全部是兼职。

从咨询馆员所在部门分布来看:开展实时虚拟咨询服务的部门主要为信息咨询部(各馆对这一部门的命名会略有差别,或称参考咨询部、信息服务部等)为主,其中有20家图书馆的实时虚拟咨询工作是由咨询部全面负责开展的,所占比例达到80%,另有3家图书馆主要以咨询部为主,技术部或办公室辅助参与,只有2家图书馆分别是由技术部和查新部负责开展实时虚拟咨询服务的。

询的馆员中,70%具有中级职称,具有高级职称的只有19位,约占1/4的比例;从学历分布看,具有研究生学历的有45人,其中博士

生两名,比本科生人数略占优势,所占比例达60%;而从学科背景看,具有图书情报学科背景的馆员略占优势,比例达53%。

2.2.4 存在的主要问题

从上述统计数据来看,各馆从事实时虚拟咨询的馆员数量偏少,面对学校成千上万的师生用户,这样的人员数量实难应付,所以会造成对读者的提问应急反应不够及时,失去“实时”咨询的意义。长此以往,读者就会舍弃这种咨询方式而选择其他咨询途径了,不利于实时虚拟咨询服务工作的推动和发展。另外,大多数实时虚拟咨询馆员为兼职,他们都有自己明确规定的岗位职责和业务分工,为了保证完成其他工作,只能靠压缩实时虚拟咨询服务时间。所以在实时虚拟咨询服务过程中,他们更喜欢以较快的速度结束读者

的询问,一旦碰到较为复杂的问题或读者的反复提问则会表现出没有足够的耐心。长期以来,势必会影响到咨询服务质量。

2.3 浙江省本科院校图书馆实时虚拟咨询服务质量调查

2.3.1 各馆实时虚拟咨询服务范围

从咨询服务内容来看,在开展实时虚拟咨询的25家图书馆中,23家图书馆对读者所提出的超出图书馆服务范围的问题,采取不负责回答,但会尽可能提供另外咨询途径;另外一家图书馆明确指出“仅限有关图书馆利用中碰到的相关问题”,还有一家图书馆承诺对读者提出的“任何问题”都进行回复。当然对“任何问题”进行回答的质量取决于咨询馆员的信息素养,所以这对实时虚拟咨询馆员的要求就颇高了。

表5 各馆实时虚拟咨询服务范围统计

类目	服务内容			服务对象			服务时间		
	A	B	C	I	O	N	周一至周五 上班时间	周日至周六 8:00-16:30	7*24 小时
图书馆数量(所)	1	23	1	9	8	8	21	3	1
所占比例(%)	4	92	4	36	32	32	84	12	4

注:各字母代表意义分别为:A:仅限有关图书馆利用中碰到的相关问题;B:对于超出咨询范围的各类问题,图书馆员不负责提供具体答案,但会尽可能提出建议或给读者提供一个另外咨询途径;C:任何问题;I:仅限本校师生;O:任何可使用网络的用户;N:校外读者可以使用咨询台提问,但在咨询人数较多时,咨询服务优先满足校内读者的需求。

从服务对象来看,17家图书馆遵从“本校师生优先”的原则,其中9家图书馆明确规定服务对象“仅限本校师生”,另外8家图书馆限于咨询馆员的人数和服务时间,采取“当咨询人数较多时,优先满足校内读者”的服务方式。只有8家图书馆承诺对“所有可使用网络的用户”提供服务。

从服务时间来看,21家图书馆均仅在上班时间内提供咨询服务,也即每周基本保证提

供40个小时的服务时间。只有1家图书馆提供一周7天24小时服务,另有3家图书馆实现一周7天,每天8小时的服务时间。

2.3.2 各馆对咨询结果的处理情况

在对咨询问题的保存处理上,只有10家图书馆会定期对咨询记录进行保存处理,另外60%的图书馆对读者的咨询问题是“问过”即“过”。其中只有浙江工商大学图书馆每日都会对咨询记录进行整理,另外浙江师

范大学图书馆和宁波工程学院图书馆每周会进行处理,其他图书馆则会每月甚至一年进行整理一次。建有咨询知识库的图书馆就更少了,只有7家。从做过咨询量统计的6家图书馆来看,咨询量最多的是丽水学院,平均一周有100多条咨询记录,其他5家图书馆平均咨询量为30条/周。在统计中发现,服务时间的长短与咨询量的多少不成正比。总的来说,浙江省高校图书馆的实进虚拟咨询服务工作还不够系统化,基本是在随性而做。

2.3.3 各馆实时虚拟咨询服务效果

在对实时虚拟咨询服务效果进行调查中发现,76%的图书馆(19家)认为实时虚拟咨询“一般能够满足读者的咨询要求”,只有1家图书馆认为“不能满足读者需求”,但由于电话和电子邮件等咨询方式的多样性,有5家图书馆认为实时虚拟咨询也只是读者随机选择的一种咨询方式,目前并未突显出其优越性,所以一时也说不好其对读者的满足程度。

对于实时虚拟咨询服务的效率,有22家图书馆认为开展实时虚拟咨询服务省时、高效,但有时在咨询过程中往往会碰到较为复杂的咨询问题,要使读者得到满意答复直至完成咨询服务往往需要花费咨询馆员半个小时甚至更多的时间,所以有3家图书馆认为实时虚拟咨询实则是费时的。

在调查“有无必要开展实时虚拟咨询服务”这个问题时,33家图书馆(包括尚未开展此项服务的8家图书馆和认为实时虚拟咨询服务费时的3家图书馆)都认为“很有必要”,而尚未开展的主要原因是人手所限。所以开展实时虚拟咨询是读者所需,也是图书馆发展的大趋势。

2.3.4 存在的主要问题

由上述统计数据可见:浙江省高校图书

馆每天实际开展实时虚拟咨询服务时间不长,平均每周不到40小时,而读者要进行实时咨询只能在图书馆规定的工作时间内,所以在其他时间用户需要服务时,只能通过E-mail或其他留言方式记录下来,不能及时响应并解决用户的咨询请求,为用户带来极大不便,无从体现实时咨询服务的快捷性。并且大多数图书馆还仅限于校园网范围内使用,各个馆之间缺乏合作,基本是各自为阵,使得实时虚拟咨询服务工作目前还不是很成熟,影响力不够。在调查中发现,传统的电话咨询、现场咨询和邮件咨询等还是目前读者较多采取的咨询方式,实时咨询利用率不算高。另外,对咨询问题的保存、整理不够重视,咨询知识库的建设有待加强。

需要指出的是,对实时虚拟咨询服务质量的考核目前国内还缺乏一定的评价体系,没有具体指标和统一标准,所以对实时虚拟咨询质量的评估和监督还没有有效的措施,使得激励机制也缺位,做得好坏与否似乎只凭咨询馆员的即时发挥。所以实时虚拟咨询服务的质量控制对于图书馆来说还任重道远,这一点还有待于图书馆同仁们进行探索。

3 有效开展实时虚拟咨询服务的建议和措施

针对上述浙江省高校实时虚拟咨询现状和所存在的问题,要切实提高实时虚拟咨询质量,笔者认为除了向读者大力宣传,不断推动实时虚拟咨询服务工作全面开展及不断提高咨询馆员队伍的信息素养和整体服务水平外,主要应做好以下4个方面:

3.1 选择友好的咨询平台是实时虚拟咨询服务深入推进的基本保障

目前国内高校图书馆使用的实时虚拟咨

询软件主要包括专业咨询软件和大众即时通讯软件两类。专业咨询软件如 OCLC 和 美国国会图书馆共同开发的 Question Point 系统、CALIS 虚拟参考咨询系统 (CALIS Virtual Reference System, CVRS) 以及国内各单位自主研发的参考咨询软件——如北邮电信开发的联合数字参考咨询服务系统、北京高校网络图书馆参考咨询系统等。但大多数专业的咨询软件一般价格昂贵或者使用繁琐,经常会因为软件与用户的计算机配置不兼容等导致连接失败,让用户感到很沮丧并失去兴趣。而一些大众即时通讯软件如腾讯 QQ、MSN、网易泡泡、旺旺、新浪 UC 等,软件都已经比较成熟,而且普及面广、用户量大。所以在计算机技术高度发展的时代,我们要抛弃“买软件才能开展服务”的观念,转换思路,明确“服务才是目的”,采用读者乐于接受的咨询软件平台,推进实时虚拟咨询服务的深入展开。

有调查表明,QQ 免费咨询平台具有最广的用户群。所以对高校图书馆来说,利用 QQ 开展实时虚拟咨询服务是最可行的。从目前实时虚拟咨询服务发展的经验来看,一般用即时通讯软件开展本地咨询服务,用专业咨询软件做联合咨询服务,两者结合效果最好。

3.2 分阶段、分层次不断推进实时虚拟咨询服务

实时虚拟咨询服务是图书馆服务深化和创新的体现,毋庸置疑地将成为信息咨询服务发展和应用的主流。但由于用户习惯和读者层次的限制,目前实时虚拟咨询还并不能完全代替传统咨询方式。对学生读者,鉴于其咨询的问题一般是比较常规而且直接,咨询馆员应该完全可以在短时间内给出满意的答案,实时虚拟咨询是高效的,所以应大力宣

传和推广实时虚拟咨询服务。而对教师尤其是一些高层次读者,他们咨询的问题往往比较深入而且复杂,难以在短时间内给出满意的答复,所以必要时还要通过电话或邮件作进一步的沟通。正如吕霞、詹德优所指出:有一些研究性或技术性的问题并不是在实时咨询这种方式中就可以解决的,甚至有些普通的问题,实时咨询得到的结果也未必理想。由于时间的短暂,图书馆员的答复可能并没有像 FAQ 或是 E-mail 或是其他方式那么详细或专指^[5]。

所以图书馆要有效开展实时虚拟咨询服务,提高用户满意度,必须首先界定用户并明确他们的需求,全面准确地了解和掌握不同类型、不同层次用户群的信息需求特点、心理状态及其发展变化的规律^[6]。有必要将静态服务和动态服务结合起来,将异步咨询服务和实时虚拟咨询服务结合起来,在接受读者传统咨询服务方式的基础上应加强对实时虚拟咨询服务的宣传和推广,分阶段、分层次不断推进实时虚拟咨询服务。

3.3 优化实时虚拟咨询服务模式,不断提高服务质量

一方面应适当延长服务时间。可以说,有限的服务时间是当前实时虚拟咨询服务的软肋。如果要实现一周 7 天,一天 24 小时不间断咨询,以工作 8 小时计算,可以通过多名咨询员轮班来实现;或者开展联合咨询也是节约人力成本的一种有效方式;也可以利用移动咨询,通过手机短信的方式来解答用户咨询,由于减少了空间上的限制,不失为目前延长实时咨询服务的一种补充方式;另外清华大学推出的机器人(小图)咨询服务也是很好的借鉴。

另一方面,为提高解答的准确性、完整性和权威性,图书馆应该设立一个总的分发机

制,通过一个内部聊天网支持外部服务或使用自动管理软件来自动分类咨询问题并分配咨询馆员等,使每位咨询员根据服务内容各司其职。这样不仅可以对用户的咨询问题有较高的反应时效性,而且能提高答复的准确性。在这种咨询服务模式下,图书馆就是一个合作密切、相互提供实时帮助的团队,咨询馆员需要得到服务体系中其他馆员的团队式支持,只有这样才能为用户提供更加高质量的信息化和知识化服务。

再者,应加强咨询知识库的建设。知识库在参考咨询中做到了“一次咨询,无限次使用”^[7],不仅方便读者,而且提高咨询服务的效率,使咨询工作更加系统化和高效化。所以要加强咨询知识库的建设,提高其分类浏览和检索功能,并在知识库中增加用户编辑功能,鼓励用户通过各种形式参与到参考咨询知识库的建设中来,形成动态开放、不断更新的信息参考源。另外要充分利用无所不在的网民力量,将个人所遇到的问题通过云服务平台发布到网络上,向全球亿万网民征求答案及帮助,集思广益,群策群力,共同解决难题。

3.4 加强多馆合作,推进联合咨询服务

由于服务时间、人力、资源的限制等原因,单个馆各自为营的咨询服务已经难以有效满足用户多样化的信息需求,为了更好地提供全方位的信息咨询服务,联合数字参考咨询(CDRS)应运而生。目前,最具代表性的合作化虚拟参考咨询服务系统是美国国会图书馆于2000年6月联合16家图书馆开发的“联合数字参考咨询服务(Collaborative Digital Reference Service, CDRS),国内多馆联合咨询服务开展得比较成功的如广东省立中山图书馆数字图书馆参考咨询服务中心, CALIS联合虚拟参考咨询系统也已取得初步

成效。

有人把统一信息访问平台和为读者服务的网上参考咨询台比喻为数字图书馆的两翼,要实现数字图书馆的真正腾飞,离不开对实时咨询服务的推进,只有这样才能实现对读者的有效服务。这两者缺一不可^[8]。所以,随着ZADAL项目的不断完善,浙江省各高校应及时推动实时虚拟咨询向合作化、复合化方向发展,吸取联合咨询服务的成功经验,结合ZADAL及CALIS免费咨询系统的开发利用,不断推进各高校图书馆之间的合作咨询,提高实时虚拟咨询服务质量。

参考文献

- [1] 臧国全,郑婷.虚拟参考咨询软件评价指标体系研究[J].图书馆理论与实践,2006,(1):46-49.
- [2] 顾德南,等.试论网络实时参考咨询服务——兼述NSTL实时参考咨询系统的建设与服务[J].图书情报工作,2005,(7):97-100,142.
- [3] 王宁宁.高校图书馆实时咨询服务开展现状及对策分析[J].情报杂志,2009,(3):192-194.
- [4] 高珉,马国强.利用网络开展虚拟咨询的探讨[J].图书馆工作与研究,2005,(1):48-50.
- [5] 吕霞,詹德优.我国高校图书馆网上实时咨询服务调查与分析[J].高校图书馆工作,2006,(4):40-44.
- [6] 阎秋娟.数字参考咨询服务质量控制——基于可感知的服务质量思考[J].图书馆建设,2008,(5):69-72.
- [7] 曾建勋.知识链接的研究现状与发展趋势[J].情报理论与实践,2011,(2):119-123.
- [8] 黄敏,杨宗英.网上咨询服务的主要形式与发展趋势——兼谈上海交通大学VRS实时解答系统[J].大学图书馆学报,2003,(1):33-36.

(责任编辑:陈玲洪)

2002 - 2012 年浙江省图书情报学 研究论文的文献计量分析

曾 义

(浙江工业大学图书馆 杭州 310014)

摘 要 应用文献计量学的科学方法,对浙江省图书情报界 2002 - 2012 年图书情报学研究论文,从发文期刊分布、发文单位分布、核心作者分布、发文年代分布、关键词分析等方面进行统计分析,并利用关键词词频分析方法,揭示浙江省图书情报学的最新研究热点和动态发展趋势。

关键词 图书情报学 文献计量学 词频分析 研究主题

科研论文是作者的科学思维,通过科学实践所获得的科研成果进行总结归纳后,按论点和论据所写成的论证性文章,是学术研究和科研成果的载体,是反映科研能力和学术水平的重要标志。应用文献计量学的科学方法,对浙江省图书情报界研究论文进行统计分析和质量评价,可以衡量浙江省图书情报界科研现状与水平,对促进我省图书情报界科研工作具有重要意义。

本文利用维普《中文科技期刊数据库》,提取 2002 年至 2012 年发表作者为浙江省的论文,从发文期刊分布、发文单位分布、核心作者分布、发文年代分布、关键词分析等方面进行统计分析,并利用关键词词频分析方法,全面综述 2002 - 2012 年间浙江省图书情报学研究论文概况,旨在揭示浙江省图书情报学的最新研究热点和动态发展趋势,为专业研究人员提供一些有参考价值的情报。

1 发文期刊分布

图书情报学期刊各有自己的学术特色和载文研究方向,大致可以分为三类:图书馆学类、情报学类和图书情报学类。2002 年至 2012 年浙江省作者图书情报学期刊发表论

文共有 5131 篇,从期刊分布来看,图书馆学和图书情报学期刊发文比例较多。发文量前 10 的期刊是《图书馆研究与工作》、《浙江高校图书情报工作》、《科技情报开发与经济》、《现代情报》、《农业图书情报学刊》、《图书情报工作》、《图书馆杂志》、《图书馆建设》、《图书馆学研究》、《图书馆理论与实践》,其中前 5 名的期刊的发文量占了全部发文的 53.4%,发文相对集中(图 1)。

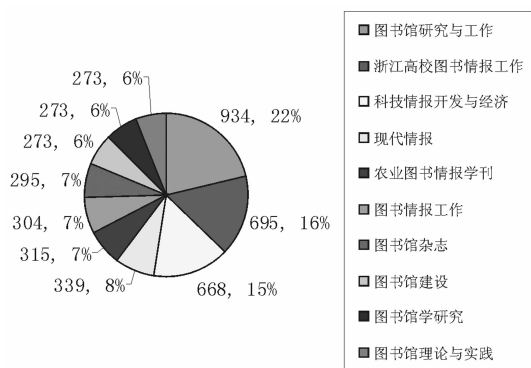


图 1

2 发文单位分布

通过对第一作者单位的统计,发文量排名前十的单位分别为:浙江大学、浙江师范大学、浙江省图书馆、浙江工业大学、宁波大学、

温州大学、杭州师范大学、浙江财经学院、绍兴文理学院、杭州师范学院。由图2可以看出浙江大学图书馆是发表论文最多的单位,占到总论文数的31%。其次是浙江师范大学图书馆,占总论文数的13%。发文量前10名的单位中,只有浙江省图书馆1个为公共图书馆,发表论文247篇,占总数的11%。可见公共图书馆的总体学术水平和高校图书馆相比相去甚远。

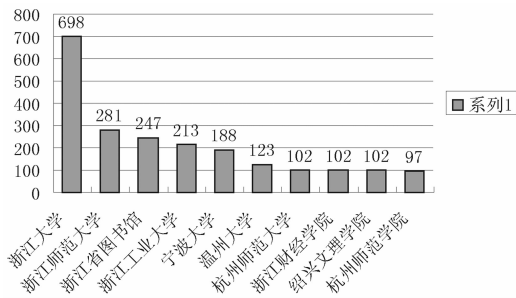


图2

3 核心作者分布

图3是按照相关度发文量排在前20位的作者名单。从表中可以看出,浙江大学图书馆参考咨询部的赵美娣在10年内共发文67篇,发文量排名第一。排名第二的是浙江省图书馆陈天伦,发文59篇。浙江大学图书馆的缪家鼎、嘉兴学院陈清文、浙江师范大学图书馆金明生分列第3、4、5位。可见浙江大学公共管理学院信息资源管理系、浙江大学

图书馆和浙江师范大学图书馆依然是我省图书情报学的三大学术中心,而且这三大中心都有论文高产的学术带头人。公共图书馆中发文量进入前20位的除排名第二的陈天伦外,还有宓永迪、程小澜2位,分别排名第12、13,同属浙江省图书馆,可见浙江省图书馆是浙江省公共图书馆的学术中心,但总体来说公共图书馆相对缺少学术研究的带头人。

赵美娣	67	浙江大学图书馆
陈天伦	59	浙江省图书馆
缪家鼎	56	浙江大学
陈清文	53	嘉兴学院
金明生	49	浙江师范大学图书馆
李农	48	宁波大学图书馆
李超平	47	浙江大学公共管理学院信息资源管理系
何华连	46	浙江师范大学图书馆
陈益君	45	浙江大学图书馆
夏有根	45	浙江林学院
马景娣	42	浙江大学图书馆
宓永迪	42	浙江省图书馆
程小澜	37	浙江省图书馆
徐庆宁	36	浙江工业大学图书馆
韩惠琴	33	宁波大学图书馆
粟慧	33	浙江大学公共管理学院信息资源管理系
朱旭瀚	33	浙江传媒学院图书馆
颜务林	32	宁波大学园区图书馆
季水娟	30	绍兴文理学院图书馆
方胜华	29	浙江海洋学院图书馆

图3

此外,图4、5分别是高校和公共图书馆发文最多的两位作者赵美娣和陈天伦的360°网络图。通过分析可以发现,无论是从合著者发文量、主要发文期刊、高被引文章还是基金资助方面,高校图书馆都占有较大优势,且高校图书馆和公共图书馆各自合作对象多为同事,跨单位学术交流合作不多。

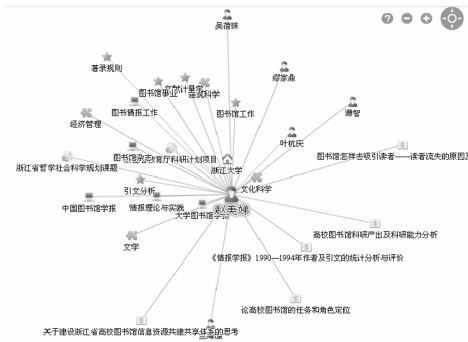


图4

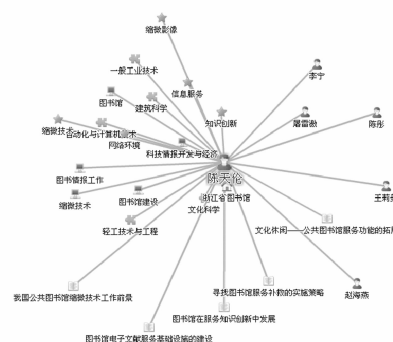


图5

4 发文年代分布

图6是我省2002年至2012年图书情报界发表论文的年柱状图,从图中可以看出各年的发文量相对平均,发文最多的年份是2008年总共发表论文561篇。值得一提的是,十年间浙江省的发文量相对稳定,图书情报领域的学术研究工作稳步发展。

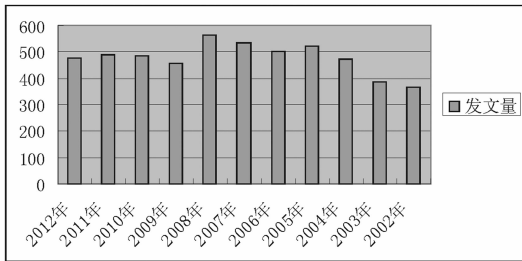


图6

5 关键词分析

图7是我省2002年至2012年发表文中出现频次最高的前20个关键词。由图可知,图书情报领域讨论得较多的主要是跟“图书馆(含高校图书馆、公共图书馆)”、“数字图书馆”、“知识管理”、“信息服务”、“竞争情报”等关键词有关的主题。从2004年开始,有关数字图书馆知识管理和本体论研究得到重视;2005年对数字图书馆现状和存在的问题进行了反思;2006年开始探讨数字图书馆数据挖掘,开放存取和馆外合法用户使用数字图书馆方法的探讨,说明数字图书馆的研究更多从用户应用层面出发;2007年web2.0与数字图书馆个性化服务成为新的研究热点;2008年开始关注技术竞争情报和学科服务;2009年开始关注知识转移、国民阅读及信息生态系统;2010年关注知识链接与微博;2011年关注农家书屋等。可以发现,随着时代的变迁,“知识服务”逐渐取代“信息服务”、“参考服务”,知识转移、知识网络、知识地图、知识链、领域本体、语义web等

主题逐渐成为学界关注的热点,“知识管理”、“知识创新”等跟“知识”有关的关键词增多且频次较高,已经超越“信息服务”,说明图书情报机构逐步由“信息服务”向“知识服务”过渡。

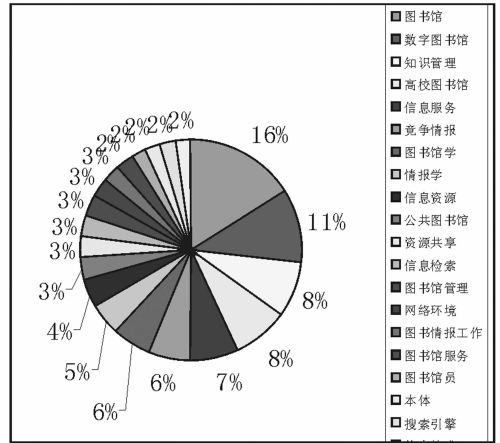


图7

6 结论

综上所述,笔者认为我省的图书情报学学术中心在浙江大学,高校已形成了有学术带头人研究团体。公共图书馆发文量虽相对2007年以前有所增加,但相对高校图书馆依然是量少且缺少学术带头人,学术水平相对较低。我省的图书情报学研究能及时对时代和学术环境变化作出回应,能及时抓住新生事物,每年都有新的研究热点出现。

参考文献

- [1] 陈贵梧. 图书情报学的国际研究态势:基于2000—2009年SSCI研究性论文的实证分析[J]. 中国图书馆学报,2011,(01):73-82.
- [2] 邱均平,吕红. 近五年国际图书情报学研究热点、前沿及其知识基础——基于17种外文期刊知识图谱的可视化分析[J]. 图书情报知识,2013,(03):4-15,58.

(下转第45页)

浅谈图书著录中生僻字的录入

于成志 江南 韦斌

(总后勤部档案馆 北京 100842)

摘要 在图书著录工作中,会经常遇到一些不常用的汉字,以人名或地名为多见,造成录入困难,影响工作效率。笔者梳理了一些生僻字录入的方法和渠道,供同行参考。

关键词 图书管理 目录著录 生僻字

从事图书管理工作,目录著录是基本功。但在录入过程中会经常遇到一些生僻字,特别是在人名或地名中,如“翀”、“喆”、“赆”等。这些字,若不知道读音,又不会五笔,即使用五笔也难免遇到不会拆的字,这种情况下,我们只能先查字典确定发音,再用拼音录入,影响录入效率。笔者搜集梳理了几种生僻字录入方法,供大家参考。这些录入方法主要是通过拼合、手写、查找和自造等渠道将生僻字处理为大家熟知的方法进行录入。在实际操作过程中,可以根据情况,对这些方法深入挖掘,变通为适合自己的录入方法,提高图书著录效率。

1 拼音输入法录入

现在流行的拼音输入法有多种,如搜狗拼音、QQ拼音、紫光拼音等,本文以搜狗拼音输入法为例。首先安装搜狗拼音输入法(可从互联网下载最新版本,功能更为强大齐全),并开启 GBK 大字符集(一般输入法是默认开启这项功能的)。

1.1 输入法软件 U 模式录入

录入“u”,然后将不认识的汉字拆分,将组成该汉字的可读部件用拼音串表示,即“u+拆分汉字拼音串”。以“翀”、“赆”字为例,只要录入“uyuzhong”或“uxixizhong”即可打出“翀”字,录入“ubinbei”或“uwenubei”即

可打出“赆”字。拆分汉字可读部件拼音串的顺序一般为“先上后下、先左后右”。下表列出了常见部首的拼写录入:

偏旁部首	输入	偏旁部首	输入
β	fu	卩	xin
冂	jie	𠂇	jin
讠	yan	讠	shi
辶	chuo	辶	yin
冫	bing	冫	shui
宀	mian	宀	mi
扌	shou	扌	quan
纟	si	纟	yao
灬	huo	灬	wang

1.2 输入法软件笔画录入

通过录入文字构成笔画的拼音首字母或数字代码来打出想要的字。以“生”字为例,只要录入“uphhsh”即可打出“生”字。

笔画	按键
横/提	h
竖/竖钩	s
撇	p
点/捺	d 或 n
折	z

键盘右侧的数字键 1、2、3、4、5 也代表 h、s、p、n、z。所以“生”字,在搜狗拼音 U 模式下,输入“u31121”也可以录入。需要注意的是,“卩”的笔顺是点点竖(dds),不是竖点

点、点竖点。

1.3 输入法软件“笔画+拆分”混合录入

以“羿”字为例,录入“uyuhps”,即可录入“羿”字。

1.4 输入法软件手写录入

在录入条上点击“设置”按钮,在弹出的菜单上选择“扩展功能→手写录入”,即可启动手写录入面板,在随后弹出的手写录入面板中用鼠标写出即可。同理,也可以利用百度搜索引擎提供的手写录入功能录入。打开百度网站,在搜索框右侧单击“手写”即可打开手写板,就可以手写识别了。

2 插入符号法录入

在Word中,我们可以用插入“符号”的方法来快速录入生僻字。以“韞”字为例,先在文档中录入一个与该字同偏旁部首的汉字“韞”,然后选中,执行“插入→符号”命令,打开“符号”对话框,现在对话框定位在包含该偏旁部首的汉字区域,上、下拉滚动条,就可以找到“韞”字(显示顺序是按笔画,先少后多排列),选中,点击“插入”按钮即可自动插入。通用的GBK汉字字库是宋体,宋体能把屏幕上GBK字库中所有的字显示出来,包括多数生僻字。如果设定为楷书、隶书或其他字体,有的字显示不出来。所以在录入生僻字时,字符的格式一般选择宋体。

3 字符映射表法录入

在桌面单击“开始→程序→附件→系统工具→字符映射表”(简装版本的操作系统可能未安装“字符映射表”程序),待打开“字符映射表”窗口后,单击“分组”右侧的三角按钮,选择“按偏旁部首分类的表意文字”,这样就可以在“字符映射表”窗口右侧打开“分组”对话框,然后就像查字典一样操作了。以“覈”字,先在“分组”对话框中按

“覈”字的部首六画中找到形似的“𠄎”,然后按照剩余的十三画在左侧的“字符映射表”窗口中就可以看到该字了,用鼠标双击文字即可自动添加到复制框中,然后再复制到文本中。

4 鼠标手写录入软件录入

使用开心逍遥笔鼠标手写输入法、文通鼠标手写输入法、汉王鼠标手写输入法等鼠标手写录入软件录入。安装鼠标手写输入法软件后,点击主程序栏上的鼠标图标就可以开始写字录入了。

5 手写录入设备录入

5.1 使用手写录入板设备录入

如利用汉王、Wacom、文明笔手写板等,直接录入文档。

5.2 扫描和OCR识别录入

用正楷书写汉字,用扫描仪扫描后再用OCR软件识别汉字。

6 百度搜索法录入

百度搜索引擎有生僻字查询功能,按自己的习惯提问,一般都能查到生僻字的发音和解释。以“生”字为例,我们对这个字的第一印象是“生”字不出头。所以,我们用“生不出头怎么读”作为条件进行查询,这时在搜索结果中就会出现相关的解释。点击进入即可看到“生”字的发音、解释、笔顺及各种录入法的代码等详细信息,然后复制粘贴进文档即可。

7 在线字典法录入

利用在线字典等工具录入。以“在线新华字典”(网址为<http://xh.5156edu.com>)为例,“按部首检索”功能来查找汉字,点击“按部首检索”按钮,出现所有部首列表,再点击进入某一部首后,即出现该部首下的所有汉字,选择目标字进行粘贴即可。

(下转第33页)

高职图书馆建设的实践探索

——以湖州职业技术学院图书馆建设为例

陈 玉

(湖州职业技术学院图书馆 湖州 313000)

摘 要 从资源建设、新馆建设、品牌建设等三方面介绍了湖州职业技术学院图书馆十余年来的建设发展历程和取得的成绩。

关键词 资源建设 新馆建设 品牌建设

高职院校图书馆不仅是学校信息资源中心,更是校园文化建设的重要场所和活动平台。高职院校图书馆由于建馆时间短,底子薄,基础差,要缩小跟普通高校图书馆的差距,更需要高职院校图书馆加倍努力,强化科学管理和建设。湖职院图书馆是由2000年湖州职院和湖州电大合署共建,2002年浙江食品工贸学校又整体并入,是三校合并的产物。2002年前是属于学校教务处管理的部门,2002年10月图书馆成为学校的二级建制单位。我本人是2002年10月进图书馆担任馆长的,十余年来,在全体工作人员的努力下,通过扎实的工作,图书馆建设各项工作取得了长足的进步,下面主要就资源建设、新馆建设、品牌建设三方面工作进行总结交流。

1 资源建设

资源建设是图书馆工作的基础。复旦大学老馆长葛建雄教授的话是很有道理的,图书馆最有价值的还是经过编目上架的纸质图书,所以纸质图书建设是抓手,一定要把纸质资源建设好。

1.1 十余年前资源情况

馆藏资源破旧且数量少,基础差。高职院校图书馆由于历史原因,在建设之初资源非常贫乏。我校图书馆,所有图书约10万余册,

合并前仅一个学校是用图书馆计算机管理系统编目。当时整个图书馆的空间只有800平方米的书库和800平方米的阅览室,书库的图书非常破旧。到2002年底,进计算机管理系统的图书仅4万余册,大部分图书需要录入到系统中来进行计算机管理。当时图书采购就当地新华书店购买,且没有折扣,每年购书仅千余册。

1.2 资源建设过程

规范管理和图书采访。资源的管理和建设要同高职学校的快速发展相吻合。我进馆后第一件事,首先将三校合并的图书进行清理录入系统,其次是对图书采访进行调整,选择合适的供应商。2003年,通过兄弟院校介绍,多次去杭州一家民营图书供应商处现采图书,共计1万多册图书,75%折。2003年底,去北京某二家图书供应商处现采2天,共选了3000多册图书,80%折。经过综合考虑,决定选定某一家全国知名的图书供应商为合作单位,以做电子订单预订的采访方式,每周一期。价格从85%折到逐渐到目前的74%折。本地新华书店也放下身段,转变服务观念,折扣也跟市场平均折扣持平,我们就把新华书店作为现采补充。采访的图书按要求及时清点验收入库。

重视图书馆的资源采访工作。我本人全程参与了图书采访工作,是图书馆最忙的人之一。十多年下来,非常规范的藏书建设,除了06、07年由于评估有突击增量买书外,一般按人均3册指标来购置,每年3万册左右,非常稳定。采访范围也从以专业图书建设为主到目前的范围拓宽,购买经典书、有价值好书的为主。

1.3 资源建设成效

纸质图书的建设没有捷径可寻,一定是日积月累,是一个做加法的过程。我馆十余年来,采访入藏的图书达30多万册,馆藏数量增加,质量提升都十分显著。沉下心来做好图书采访还是非常值得和有价值的。辛苦的劳动,换来了馆藏资源建设水平的不断提高,得到了全校师生的肯定。

特色资源建设在于能否抓住机遇。图书馆现有的特色资源,有2012年建成的包畹容京剧服饰馆藏300多件、吴朴书画馆藏60多幅,2013年建成的江南旧影展民国老照片60多张。

2 新馆建设

高职图书馆的新馆建设是一个契机,良好的建筑设计和功能布局是做好图书馆服务工作的一个重要的基础条件。我馆老馆舍虽然是学校的标志性建筑之一,但由于是跟行政合在一起的一幢建筑,且是行政功能为主,从布局到楼层承重,都不适合作为图书馆使用,所以新馆建设较早纳入学校的发展建设规划中。

2.1 建馆契机

图书馆直接参与新馆设计方案的选定。图书馆是学校计划建设的一个项目,由于受限于资金,迟迟不能实施。得益于2009年省里下达的基建补贴,我校马上启动了图书馆建设。从建筑设计方案的选定到馆内功能的

布局,学校都非常重视图书馆的意见。当时的室内布局方案,图书馆跟学校领导有了不同的意见,但学校领导还是非常民主的,在请教了图书馆设计单位东南大学建筑设计院总建筑设计师、博士生导师沈国尧教授,也是教育部特聘的图书馆建筑专家的意见后,室内布局最终还是采纳了图书馆的建议。图书馆的积极参与,让图书馆的功能布局更为完善,为今天图书馆的建设服务奠定了良好的基础。

2.2 新馆搬迁

认真做好搬迁测算方案。搬迁方案的制定非常重要,涉及到整个搬迁工作能否流畅进行,涉及到整个搬迁工作的劳动效率。我们事前制定好每一个书库的图书排架方案,具体到每一排每一个架位每一层的图书安排。新馆书架的布局摆放,事前进行了详细的测算,每个架位上架图书控制1/3至2/3的量,书架间的距离最优化。2011年6至7月图书馆整体搬迁,除了请搬运工人把打包好图书从老馆搬运到新馆,所有的图书打包,拆包上架都是图书馆工作人员自己完成的。我们在网上购买了二台打包机,用于图书的打包,非常高效且打包质量好。

高效率高质量完成整个搬迁工作。按照搬迁方案,工人安装好一个书库的书架,我们就上架一个书库,非常快捷、流畅地完成了整体搬迁工作。40多万册图书及相应的设备设施搬运7月中旬完成,所有图书的上架工作也在7月底全部完成。整个搬迁,学校共支付了搬运劳务费7万多,图书馆工作人员加班费7万多,共计15万元。仅一个多月时间就完成了图书馆的整体搬迁,多快好省地完成了任务。搬运公司的负责人后来结账时说了一句话,说我们图书馆的搬迁都是一步到位,安排得非常好,没有一点重复劳动。我

想,有了这句话,所有为搬迁做的辛苦准备都是值得的。

新馆搬迁时最值钱的家当就是门禁系统化了30万。阅览桌椅和书架都是原来用的,阅览桌椅直接搬过来用,书架进行了拆装重组,补充了约1/3的新书架。二线书库(闭架书库)考虑不常用,但要取用方便,我们设计了9层的高书架,高层书架比密集书架更直观、方便和经济。

2.3 后续建设

抓住机遇,因地制宜做好后续建设。新馆于2011年9月正式启用,新馆启用三年来,图书馆逐步进行了室内环境的布置和绿化,休闲设施的配备,更新了阅览架,更换了图书馆计算机管理系统,陆续建成了包畹容京剧服饰馆、吴朴书画馆、江南旧影展等文化场景,使图书馆的环境布置达到了较高的层次,提升了图书馆的文化内涵。

通过新馆建设的整个过程,用建筑设施元素来设计图书馆文化,用人文艺术元素来升华图书馆文化,注重了从环境资源的角度来营造和丰富图书馆的文化。

3 品牌建设

图书馆自身文化品牌的创建。图书馆要形成自己的文化品牌,要体现自身特殊的功能,从而吸引更多的读者。目前图书馆的包畹蓉服饰馆是我校对外宣传的一张文化名片,是学校的著名品牌。而图书馆从2010年开始进行的系列读书活动,是图书馆活动文化建设的重要体现,得到了学校的认可,今年以总分第二的成绩成功入选学校第二届文化品牌建设项目。

2010年开始每年一次系列读书活动,既是图书馆宣传的窗口又是提升服务内涵的载体和平台。通过系列读书活动,营造浓厚的读书氛围,培养学生的读书兴趣和习惯,吸引

他们今后能更好地利用图书馆。通过系列读书活动,丰富了校园文化,校园文化是学校发展的灵魂,是凝聚人心,展示学校形象,提高学校文明程度的重要体现。通过系列读书活动,表彰爱读书、好读书的同学,引导同学们热爱读书生活,让他们更好更快地成长成才。

3.1 起始

创建开展系列读书活动的平台。2010年1月图书馆新增了一位副馆长,图书馆领导力量得到了加强,就可以多做一些事情。馆务会议提出了举办系列读书活动的设想,把图书馆的座谈会、读者的借书量、读书征文活动、成立读者协会等内容纳入到这项活动中,上半年启动,下半年新生入学时进行总结和表彰。经过认真组织和实施,起到了较好的成效,激励了先进,引领了新生,宣传了图书馆,营造了阅读氛围,我们的分管校领导对这项活动给予了充分肯定。

3.2 过程

坚持每年开展系列读书活动。每年就按照上半年启动实施,下半年总结表彰的思路进行。活动的传统项目是通过读者年度图书借阅量、进馆次数评选书香班级、阅读之星。其它的活动内容根据实施效果再不断调整和丰富。

实际上,图书馆的系列读书活动就是一个平台载体,把图书馆要开展的活动放到这个平台上进行,方便有效。活动的内容包括学生公寓图书漂流站建设、读书讲座、读书沙龙、书法比赛、书签设计比赛、读书节LOGO设计比赛、优秀志愿者评比、校园随手拍、阅读之星、书香班级、新生入馆教育、座谈会、新生图书馆晚自修安排、读者协会活动、馆员读者面对面等。

2014年以来,已顺利完成了第五届系列读书活动。从第一届到

(下转第52页)

虚拟与实体相结合的嵌入式信息素养教学实践

——以浙江大学图书馆为例

李懿 陈振英

(浙江大学图书与信息中心 杭州 310027)

摘要 提出了“虚拟与实体相结合的嵌入式信息素养教学”的一种新模式。此模式将专业知识传授与图书馆信息素养有机结合,以专业知识的学习、获取和创新作为目标导向,以利用图书馆资源作为有效的学习手段,通过嵌入实体课堂和建立虚拟课堂两种途径锻炼学生探索问题的能力,激发学生对科研工作的兴趣。初步介绍此类嵌入式课程的特点和执行方法。

关键词 嵌入式教育 信息素养 本科生

一所大学,无论是研究型大学还是应用型大学,其最重要的职能之一就是培养人才。而每年大学向社会输送的主要人才类型还是以本科毕业生为主。很多大学教师将本科生的学习定位为“接受知识”,完成学业,拿到学位……,所以许多“创新”成果、创新思维都变得与本科生无缘,试想在这种思维束缚下培养出来的人才何以担当支撑“创新型”国家建设的重任?

为了适应新环境,进一步提升学生素质,培养高层次创新人才,在保留传统课程体系的同时,浙江大学图书馆从2012年开始,以本科课程——《低温制冷机》为范例,开展将信息素养内容融入专业课程中的嵌入式教育,期望围绕专业课程中实际问题的解决,借机引入信息辨识与利用的方法,从而建立有效检索信息的行为习惯,提出“虚拟与实体相结合的嵌入式课堂教学”的一种新模式。此模式将专业知识传授与图书馆信息素养有机结合,以专业知识的学习、获取和创新作为目标导向,以利用图书馆资源作为有效的学习手段,通过嵌入实体课堂和建立虚拟课堂

两种途径锻炼学生探索问题的能力,激发学生对科研工作的兴趣。本文就以作者所嵌入的“低温制冷机”课程为例,初步介绍此类嵌入式课程的特点和执行方法。

1 嵌入实体课堂

针对大三本科生这一特殊群体,我们了解到绝大多数同学处于信息获取的萌芽阶段,对一些基本技能都还处于懵懂阶段,我们遂将重点放在建立同学的基本信息素养,激发同学对信息获取的兴趣,建立正确的信息行为习惯上面。嵌入式课程的主路径为:轻松愉快入场,潜移默化入境,深入浅出结题。

课前准备,我们与32位同学进行了交流和沟通,根据他们平时获取信息的习惯将其分为两组:一组为搜索引擎组,一组为数据库组。所有两组同学都将围绕我们的“以问题为基础学习”^[1](PBL, problem-based learning)的教学过程开展有关“低温制冷机”的信息搜集。

授课过程中,我们开设了“穿越时空——低温制冷机之旅”的动画课程。课程依据人们对事物认识的三个阶段将低温制冷

机的检索之旅分为三个环节：“追根溯源”-“身在何处”-“展望未来”。传统教学往往是以教师讲授为主，而在这次课堂中，我们设计了一个动画人物——“小蒙”，他在了解“低温制冷机”的过去、现在和未来当中遇到了各种难题(以课前准备中两组同学所提供的问题和困惑作为素材)，在浩瀚的信息海洋中，他不知道哪些是可靠的信息，不知道哪些是重要的信息，更不知道如何正确的筛选和利用这些信息。他的面前恍惚出现这样的情景：“你见或不见，导师就在那里，只近不远；你做或不做，课题就在那里，只多不少；你查或不查，文献就在那里，只增不减……”最后他大声呼唤——“到底哪里有我畅游科海的指南针啊！”这时，图书馆员登场，带领大家开始一层层揭开这些问题的谜底。

课程结束时采用调查法(包括问卷、访谈)对参加同学进行调研，主要侧重调查对嵌入式课程教学方式和内容的建议，包括对课程形式的设定、课程内容的选择和课程考核方式等方面。针对学生的反馈，做好分析整理工作，为后续的课程设计规划提供有效基础。

课程采用“低温工质的用途”系列论文和PPT展示等多种考核方式，不仅考察作业的完成结果，更注重信息获取、信息评价、信息利用及创新等多个角度的全过程测评，旨在全面提升学生的学习能力，激发学生的学习兴趣 and 创造潜能。

2 建立虚拟课堂

实体课堂由于受到课时和地点的限制，在学生主动参与教学、积极配合教学、做学习主人方面相对薄弱，在一定程度上影响了学生自主学习的思维方式形成，直接影响到了由内在需要和兴趣而产生的学习动机，导致学习内在动力不足。为了弥补这方面的缺

憾，该课程在实体嵌入继续深化的基础上，还构建了虚拟在线平台的自助拓展学习，实现了实体与虚拟双向结合的嵌入，旨在形成一个便利而丰富的E-Learning环境，提供终生学习服务功能，打造终生服务的纽带。

该平台具有如下几个特点：(1)在框架设计方面，分别从定题和非定题检索的角度为用户提供搜索线路图。围绕每个数据库或检索知识点分别建立链接、教程和视频三位一体的一站式利用。(2)在学科资源的组织揭示方面，我们围绕学科需求对专业期刊最新的资讯和专业图书信息给予揭示，将教参信息与馆藏做了无缝连接，将专业课和信息检索名师的视频公开课进行了整合。(3)在科研支撑方面，从文献角度对论文选题，引用规范、撰写和投稿提供全过程支持，并针对工科特点将专利申请和撰写给予全过程的内容支持。(4)在咨询反馈方面，平台融入“社交功能”“手机应用”等交互工具，学生可以直接利用微博、微信等移动信息服务单独向专家咨询提问，增强学生、老师及馆员之间的互动。也可以利用“人人网”直接分享经验，使学习更加有效快捷。

3 课程启发

欧美许多高校已经开始尝试着信息素养教育嵌入到诸如医学、化学、建筑艺术等多种学科课程中来，希望通过“嵌入式教育”进一步深化信息素养意识和提高信息检索技能^[2]。而在国内开展“嵌入式教育”并达到较好效果的并不多。这些嵌入式教育的实践无论在课程设计上、还是在授课方式上，始终摆脱不了传统的教学模式，忽视了学生本身的兴趣点，只注重检索知识的传递而忽略了信息意识的培养，降低了课程的效果^[3]。如何从学生本身的兴趣点出发，并有效结合专业特点，在潜移默化的过程中培养学生的信

息素养意识就成为本科生嵌入式教育的重点和难点。

通过这次实践,我们不仅仅进行了一次有效尝试,在实践过程中我们也做了深入的思考,认为今后还可以在如下方面继续深化和改进:

3.1 注重深层次挖掘学生的兴趣

通过和学生的交流和沟通发现,现在的本科生对于信息素养的了解微乎其微,更不用谈掌握信息素养技能。但已有的信息素养讲座更注重的是技能的传授,忽视了学生的主观兴趣,导致信息素养教育往往形式大于效果。作者认为,不论是什么课程,重点不是教师要教什么,而是学生想听什么。因此作者在此次课程前进行调研和沟通,在课程设计上从本科生的兴趣点出发,以他们喜爱的方式设计一次科研探索旅行,在旅行过程中顺其自然地引入信息素养概念和技能,使他们感觉不是在上課而是在体验旅行。

但实践过程中也发现,通过和部分同学的简单交流和沟通只能简单了解部分同学的兴趣,这种局部性调研针对班级人数较少且专业特点鲜明的学科是比较适用的,但是如果针对人数众多的大学科来讲,这种局部性调研容易存在片面,受主观意识影响等问题。因此如果要开展全面可持续的嵌入式教育就要针对不同年级不同专业的本科生和研究生进行系统有规模的兴趣调研,该调研的重点除了要调查学生信息素养技能的强弱,更要注重学生兴趣的深层次挖掘,至于调研方法除了运用常见的调查问卷方式,也应充分利用互联网进行推广,例如运用微博或者人人网征集学生对嵌入式教育的兴趣意见,采用开放式的提问,让学生能充分展现自己的个性和需求,进而提高调研的效果,为今后的嵌入式教育做用户储备。

3.2 运用多媒体技术增添课程趣味性

对于当前本科生,周围充满着各种时尚、个性的新鲜事物已经让他们应接不暇,枯燥、简单、乏味的课程很难再吸引他们的眼球和视线。为了增添课程的趣味性,作者在课程过程中利用多媒体技术制作了相应的动画视频,为学生构造一个图、文、声并茂的开放式立体世界,给予同学身临其境的感觉,使枯燥的被动接受变为融知识性、趣味性于一体的主动地学习。

通过多媒体技术虽然可以从多方面来提升课程的趣味性,但是由于多媒体技术专业性强,对于非计算机专业的图书馆培训人员来讲,在使用过程中存在较大的难度,而且嵌入式教育是针对性较强的信息素养培训,也无法反复利用同样的课件教学,因此该技术在普及上存在一定的局限性。因此作者建议,可以针对图书馆培训人员进行定期的多媒体技术培训,主要传授多媒体技术应用的技能,这样不仅可以提升图书馆培训人员的自身能力也为今后的工作储备人才。

3.3 充分调动学生积极性培养“主角”意识

学生作为教育的“主角”,在传统的教育中经常被忽略,被认为是个参与者、接受者,这种被动,无参与度的教学对于个性鲜明的当代大学生来讲更是索然无味。因此,作者在整个过程中,由学生当“主角”,充分调动学生的积极性,例如在开展课程之前先采用微博、博客、人人网等师生喜爱的媒介,使用时尚、个性的宣传标语引起同学对课程的关注并让其参与到课程建设中,让学生来决定教学内容,或者干脆让学生来主讲其中一课。微博作为新兴的互联网技术之一在调动学习者的积极性、充分发挥学习者潜能方面表现就很突出,而且它与手机短信息功能的结合,能够充分实现基于手机的信息素养教育^[4]。

在调动学生积极性的过程中也要充分考虑到学生的特性,例如本次课程的对象为工

科本科生,相对于文科生来讲性格内敛,不太善于表达,因此在课程中过于期望他们主动提问或者回答问题不太现实,反而容易造成尴尬局面。因此面对这样的学生群体,要充分考虑到他的特性,采取更适合他们的方式进行互动,例如在课间休息时以学长身份和他聊天互动,或者课后发调查问卷,更容易被他们所接纳。

同时在调动学生积极性上要注重课程后期的跟踪和反馈。作者认为课后的跟踪和反馈往往更能表现出课程的价值而且还为接下来的实践提供宝贵经验。

4 结语

嵌入式教育作为信息素养培训和专业课的有效结合,已经成为培养信息素养意识、提高信息素养技能的一个重要途径。通过实践可以发现,该嵌入式教育已经不仅仅是信息素养知识和专业课的简单组合,同时还

富多变的宣传方式、学生的兴趣爱好以及先进的多媒体技术均整合在其中,从多角度、多途径来提高嵌入式教育的效果,使嵌入式教育不仅仅是形式上的创新,更在效果上有所提高,进而实现嵌入式教育的初衷。

参考文献

- [1] 马建辉.以问题为基础学习教学方法的实践与探索[J].中华医学教育杂志,2007,(5):1-3.
- [2] 赵丹.香港高校图书馆信息素养网络课程的调查与分析[J].图书馆工作与研究,2009,(12):91-94.
- [3] 张晓娟,等.高校信息素养教育的基本模式及国内外实践研究[J].大学图书馆学报,2012,(2):95-101.
- [4] 张路.教育培训行业互联网营销问题的研究[D].长春:吉林大学,2011.

(责任编辑:王欣)

(上接第26页)

8 造字法录入

对于一些字库中没有的特殊字,无法通过上述方法录入,可以通过自己造字的方式录入。

8.1 造字程序造字录入

利用操作系统自带的造字程序来造一个字。在“程序→附件”中启动“造字程序”,在选定代码窗口中选择一个未用的代码,按“确定”,进入造字程序窗口。完成造字后,单击编辑菜单中的“保存字符”。当需用该字符时,就可通过字符映射表的“特殊字符”按钮来调用。

8.2 用 Word 中的字符缩放造字录入

以“城”字为例,先录入“王”“成”二字,用“字符缩放”(50%~80%)将其变窄,再用“格式→字体”缩小“字符间距”,然后可用“格式→分散字符”将其组合成一个字。录入上下型字体时方法类似,关键是要选择合

适的比例和合理的字号。

8.3 用 Word 中的组合工具造字录入

以“𠂇”字为例,先在文本框打一个“臣”,之后再复制该文本框并粘贴到附近的地方,旋转文本框180度,或水平翻转,调整两个文本框的位置,之后组合成一个新的“组合对象”。这种方法创建的字是一个对象,可以随意移动。

8.4 用 Word 中的公式编辑器造字录入

以“堃”字为例,用鼠标左键单击 Word 中的“插入→对象”,选“Microsoft Equation 3.0”(需安装公式编辑器组件)后确定,在编辑器中录入“方”“方”“土”,然后将这三个字像数学公式一样进行编辑,调整到大小、位置适中,凑成一个近似要录入的字符,然后插入到文档中。

(责任编辑:邵利勤)

中美图书馆电子书应用平台之比较

蹇瑞卿 郜正亚

(杭州电子科技大学图书馆 杭州 310018)

摘要 对我国上海图书馆“市民数字阅读网站”电子书平台与美国 OverDrive 电子书平台进行了介绍,并从多方面进行了比较,提出图书馆在电子书平台建设上要考虑本馆的实际情况提出自己的需求,通过多种形式来建立和完善服务于图书馆的电子书平台。

关键词 市民数字阅读 OverDrive 电子书平台 图书馆

1 电子书应用平台概述

随着电子书日益广泛地被引进到图书馆,电子书平台成为图书馆展示和推广电子书阅读应用的重要舞台,电子书应用平台的好坏对图书馆引进电子书的效益产生巨大的影响。作为图书馆电子书的应用平台,由于服务的对象是图书馆的读者,因此在功能要求上与常见的面向网民的在线电子书平台有很大不同。什么样的电子书平台符合图书馆的需要,能够更好地为读者服务,值得去思考。

通常电子书平台从平台构建者来源的不同可以分为 App store 平台、电子商务网站渗透的电子书平台、移动运营商渗透的电子书平台、内容生产者渗透的电子书平台和社会化媒体渗透的电子书平台五大类^[1]。而对图书馆来说,除了上述类型外,还有专门为图书馆提供电子书服务的供应商所建立的电子书平台,如国内的超星、书生、方正 Apabi,美国的 OverDrive^[2]和一些出版机构建立的电子书平台都属于此类。

App Store 常见的有苹果公司的 App Store 和 Google 公司的 Google Store,他们为移动系统平台提供 APP 电子书、报刊杂志的搜

索、下载、阅读等。目前有一部分图书馆通过引进电子书阅读器硬件,安装 APP 软件来直接为读者提供电子书阅读服务。

电商渗透的电子书平台是指电子商务网站销售电子书的平台,国内如当当网、京东商城、淘宝网和苏宁易购四大电子商务网站的电子书平台。国外如亚马逊提供的 Kindle 电子书平台等。在国内,目前电商直接为图书馆提供电子书服务的案例尚未出现。而在美国,亚马逊的电子书已经进入了部分图书馆,并通过 OverDrive 的图书馆电子书服务扩散开来。

移动运营商渗透的电子书平台是指移动运营商将电子书作为增值服务的一种,为用户提供电子书服务,国内如电信的“天翼阅读”、移动的“手机阅读”、联通的“沃阅读”等。这是直接面向移动终端用户的阅读产品,很少为图书馆引进。

内容生产者渗透的电子书平台指擅长内容生产和加工的企业依靠内容搭建的平台。国内例如盛大文学、多看和唐茶。在国内,上海图书馆已经和盛大文学进行合作,引进热门的网络文学作品利用其电子书平台服务于读者。

社会化媒体渗透的电子书平台,指原本为社会化媒体的企业搭建电子书平台尝试付费阅读的商业运作,国内例如与图书天然相关的社会化媒体豆瓣上线了豆瓣阅读。

总的来说,从中美两国图书馆应用电子书平台的实际情况看,国内图书馆引进的主要有超星、书生、方正 Apabi 电子书平台,提供电子书的检索、浏览和下载阅读等功能,其往往以“某某数字图书馆”的称号出现,和图书馆服务的融合度较低。类似的情况还有国外的部分出版社所推广的电子书平台,对于图书馆来说,图书馆采购了其电子书后,出版商或销售商开放其电子书平台,提供电子书的在线阅读或下载。在这种情况下,图书馆采购了多种电子书,图书馆读者将要面对的是多个电子书平台。因此,从某种程度上来说,这样的电子书平台虽然扩充了图书馆的资源,但给读者也带来更多不便。

那么,什么样的电子书平台才能较好地贴近读者的需求,满足读者的电子书阅读需要,完善图书馆的电子书服务呢? 本文将通过对上海图书馆目前自建的电子书阅读平台“市民数字阅读网站^[3]”和美国图书馆行业目前广泛采用的“OverDrive”电子书平台的比较来阐述相关的问题。

2 中美图书馆电子书应用平台介绍

2.1 美国 OverDrive 电子书平台介绍

OverDrive 1986 年成立于美国俄亥俄州的克里夫夫兰市,是美国一家可提供电子书、有声读物、音乐与视频等下载的数字内容经销商,公司的核心业务是为客户提供数字化内容的管理。公司服务于全球 1000 多家出版社、15000 多家图书馆、学校、专业学会、政府机构及零售商与其他合作伙伴,提供 60 多万种优质的电子书、有声读物、音视频等数字资源。随着电子书及电子书阅读器市场的不断

扩大,在全球的电子书商业领域尤其是图书馆应用电子书市场,OverDrive 凭借其优势打开了局面,成为美国图书馆应用电子书的重要合作者及这一市场的领导者^[4],是美国图书馆引进电子书平台、开展电子书服务的第一选择。

2.2 上海图书馆“市民数字阅读”电子书平台介绍

与美国不同,目前我国还没有与 OverDrive 在规模和地位上能够相提并论的为图书馆提供电子书服务的电子书平台。上海市民数字阅读网站是一个阅读推广的服务平台,整合了上海图书馆馆藏的千种报纸、万种期刊、百万种图书的数字资源,支持电子书阅读器、平板电脑以及手机等各类移动设备的智能识别,以其方便快捷的界面,给读者最好的阅读体验,为读者打造一站式的阅读平台,从而满足读者对移动阅读的迫切需求。

通过检索国内图书馆网站的电子书平台发现,一般都是罗列诸如超星、书生等独立的“数字图书馆”的链接,网站架构和内容组织都是由经销商提供。除了上海图书馆,笔者还未发现由图书馆自建的专为电子书借阅而深度构建的电子书平台,因此将上海图书馆“市民数字阅读”平台(以下简称“上图平台”)和美国 OverDrive 电子书平台进行比较就颇具意义。

3 上图平台与 OverDrive 电子书平台之比较

通过检索收集整理相关资料,对上图平台和 OverDrive 电子书平台的情况进行分析比较,如下表 1 所示。

从两大平台的建设情况看,OverDrive 电子书平台由一家独立的电子书经销商构建,它的目标为图书馆提供一揽子的电子书服务

表1 上图平台与 OverDrive 电子书平台之比较

	功能范围	上图平台	OverDrive 平台
目标		为广大读者打造一站式的阅读平台,满足读者对移动阅读的迫切需求	为图书馆提供一揽子的电子书服务解决方案
电子书支持范围	电子书类型	图书、期刊、报纸、网络文学,类型较多	图书、有声读物、视频,类型较单一
	电子书来源	来自传统出版社、网络出版商等多个不同的内容提供商,来源广泛,内容多	来自传统出版社、Amazon 出版等,来源较国内少,内容质量较高
	电子书格式	多种格式,以在线阅读为主,以不同内容提供商平台为准	pdf, epub 通用性较高的格式及 Kinde 专用格式等
	支持阅读设备	PC、手机、电子书阅读器等移动终端	PC、手机、电子书阅读器等移动终端
读者功能	用户登录	跟读者账号融合,统一登录界面,阅读时到各自独立网站,较分散	每馆一个独立网站,跟读者账号融合,高度统一
	阅读推荐功能	有	有
	收藏夹	有	有
	最近阅读	有	有
	在线借阅	以不同内容提供商平台为准	有,支持常见借阅方式
	建议采购(PDA)	无	有
管理功能	在线采购功能	无	有
	统计管理	有	有

解决方案,从网站构建到资源组织、资源采购与管理,都可以利用其平台完成,因此非常符合图书馆的需要。图书馆引进该平台,就能马上享受该服务,该平台可根据不同图书馆的需要,与本馆系统融合,支持读者证号的验证与登录,界面风格统一。上图数字阅读平台是上图根据本馆情况自主开发的电子书阅读平台,它是“为广大读者打造一站式的阅读平台,满足读者对移动阅读的迫切需求”。因此从目标上来说,OverDrive 平台更适合在行业内进行推广与应用,上图的平台更体现了一个图书馆在电子书平台上的孜孜不倦的

追求,这是在中国国内面向图书馆电子书应用平台匮乏的情况下的图书馆自身的一个选择,在这种选择下产生的平台更好的体现了我国图书馆对电子书平台的功能要求。

从电子书的支持范围来看,上图平台支持的电子书类型有图书、期刊、报纸、网络文学等,这些资源来自不同的内容提供商,内容广泛。对读者来说,在移动阅读领域,数字化的图书、期刊、报纸都只是一种阅读的类型,读者只需要登录这个平台,获取他们需要的资源就行,从而无需单独去寻找某种类型的资源。而且对国内读者来说,网络文学这个

特殊的文学类型所产生的电子书拥有大量的读者,因此上图从读者的角度出发,引进了相关的资源,并将其与常见的图书、期刊、报纸资源罗列在一起,也让读者能更好地了解与利用图书馆的资源。从支持的格式上来说,上图由于只是在前台将相关的资源整合了一个统一的界面来浏览,检索,因此格式的支持最终是由各个内容提供商的网站平台所决定。从支持的设备上来说,其主平台对PC、手机、电子书阅读器等移动终端均做了较好的支持,但是进入到各个内容提供商的网站平台,对平台的支持就取决于这些网站的支持情况。OverDrive平台支持的类型和上图平台比要少一些,主要是图书、以及与图书配套的有声读物、视频等。OverDrive作为电子书经销商,主要提供图书的数字化阅读借阅,同时由于出版商对其电子书的销售方式可能有一定的限制,因此在类型上和上图平台相比,更专注于图书内容,并根据国外读者的需求,提供图书的有声读物。由于以图书为主,OverDrive的电子书格式为通用的pdf、epub格式,以及常见的Kindle格式(Amazon是OverDrive的主要内容提供商之一)。其阅读平台也专门对电子书阅读页面进行了优化,读者可以利用PC、手机、电子书阅读器等移动终端自由地访问平台电子书。

从读者的功能上来说,双方都支持与图书馆读者账号的融合,支持个性化的服务功能。就是在借阅的功能上,上图平台的电子书借阅因为是由内容提供商平台来决定,所以借阅功能被弱化。而OverDrive则根据图书馆的需求以及为出版商的版权保护的考虑,专门开发了电子书借阅功能,在借阅次数、时间上都做出了规定,同时提供PDA(读者驱动采购)模式下的读者荐购电子书,极大地方便了图书馆及时掌控读者的需求。

从管理功能上看,上图平台作为面向读者的平台,在采购功能上有缺失,而OverDrive在系统和资源的优势下,为图书馆提供了在线采购的推荐和订购功能,馆员可以根据读者的推荐,选择购买资源。两个平台在后台都提供了统计的功能,方便了解用户的需求。

4 图书馆应用电子书平台的建议

4.1 提出自己的需求,通过多种方式来建立和完善电子书平台

从上图平台来看,上海图书馆正是在本身资源众多,读者强烈需求,而外在平台不足的情况下自主开发了电子书平台。这个平台体现了图书馆人对电子书平台的认识和对读者需求的掌握和了解。因此在外部平台不成熟的情况下,图书馆应该重视自有资源的开发利用,积极考虑自建平台。但单个图书馆自建平台开展电子书服务在版权保护、对电子阅读终端的兼容性支持、满足读者需求等方面就显得比较薄弱,同时自建平台无法统一建设标准也为资源的共建共享带来了隐患。而OverDrive对图书馆来说,则是电子书平台的另外一种选择,即引进较为成熟的电子书平台。OverDrive经过长期的应用与发展趋于成熟,使得美国图书馆应用电子书有了一个良好的开端。我国图书馆也可以通过调研与评估,引进比较成熟的电子书平台开展服务,或与数字内容提供商合作开发适合本馆的电子书平台。

4.2 取长补短,将两个平台的优势融合起来,建立满意的电子书平台

对这两个电子书平台进行比较,并不是要否定哪个平台,而是为了在比较中发现各自的长处和短处,从而在功能要求上体现图书馆、读者的需求,从而为适合图书馆的电子书平台的构建与发展打下基础。上图的平台

从行业的推广应用上来说有难度,在规范化上显得比较薄弱,但是上图的平台更好地体现了在国内阅读环境下图书馆与读者的个性化需求,即将资源整合的一站式阅读需求。而 OverDrive 则从行业角度出发,将出版商、经销商、图书馆、读者紧密联系在一起,综合考虑各方的利益,从而完善了电子书的产业链,促进了图书馆应用电子书的发展,但其在阅读内容和支持类型上,却受到诸多限制。因此作为图书馆的电子书平台,最好能将两者的优势融合起来,在保持产业链贯通、各方利益均衡的同时,根据图书馆自身的特点来进行建立和完善读者满意的电子书平台。

4.3 在选择电子书平台时要考虑本馆的实际情况和读者需求

中美图书馆在电子书平台上的选择差异,是由两国电子书在图书馆应用的不同阶段和环境造成的。作为图书馆,要综合考虑电子书的发展阶段、普及情况,读者的需求,图书馆自身的实际情况等来选择合适的平台。如现有的“在线书城”主要考虑的是直接面向普通网民销售电子书,内容比较单一,没有像 OverDrive 一样考虑图书馆业务工作的需要,提供电子书的借阅下载、网站管理、

使用统计反馈等功能,无法满足读者的多样化阅读需求,因此并不适合图书馆使用,图书馆在选择时要慎重考虑。图书馆可以支持厂商或与厂商合作开发适合图书馆应用的电子书平台并加以引进。无论是厂商独立开发还是与图书馆合作,图书馆都应该将自己的需求清晰地表述出来,使引进、建设的平台能够符合图书馆的行业需求,满足读者的需要,求得多方共赢。

参考文献

- [1] 王砾凡. 浅析付费阅读潮流下的电子书平台[J]. 中国报业, 2013, (4): 122.
- [2] OverDrive - Global distributor of digital eBooks, audiobooks, music & video for library, school & retail[EB/OL]. [2013-9-9]. <http://www.overdrive.com/>
- [3] 上海图书馆市民数字阅读[EB/OL]. [2013-9-9]. <http://e.library.sh.cn/pc/>
- [4] 从 OverDrive 电子书平台建设看图书馆应用电子书重要环节[EB/OL]. [2013-9-9]. <http://wenku.baidu.com/view/785eccef856a561252d36f7a.html>

(责任编辑:邵利勤)

(上接第 10 页)

- [5] 刘素芬,苑光明,任福全. 高校图书馆在师德建设中的作用[J]. 图书馆工作与研究, 2007, (4): 101-102.
- [6] 王培华. 图书馆在城市文明建设中的文化影

响力[J]. 理论观察, 2010, (3): 134-135.

(责任编辑:孙晓)

微信息环境下的图书馆微智慧服务

赵琼

(浙江师范大学图书馆 金华 321004)

摘要 在对智慧图书馆、SNS在图书馆服务中的应用、微信息环境等概念的发展进行综述的基础上,提出图书馆“微智慧服务”的理念。简述了其构建模式,并分析了其六个核心要素,即微需求、微内容、微服务、微共享、微互动、微聚合。最后就图书馆构建微智慧服务提出了三点建议。

关键词 智慧图书馆 SNS 微信息环境 微智慧服务

上海交通大学图书馆馆长陈进教授提出,服务、创新、互动是图书馆的三大核心要素。服务是图书馆的核心价值观,创新是服务质量的鲜活保证,互动则是检验服务效果、提升服务品质的动态标准。在计算机与网络技术迅速发展的今天,读者的信息行为与信息需求都发生了并以更快的频率发生着较大的变化,这要求图书馆必须不断地开展服务创新以满足读者的新需求。在未来图书馆发展中,图书馆的服务创新要首先以技术创新来引领,并在互动中检验服务效果、同时不断开拓新的突破口,这是现代图书馆发展的必经之路。

1 概念提出的背景

1.1 智慧图书馆

智慧图书馆(Smart Library)是伴随着智慧地球和智慧城市的发展而逐渐进入国内外图书馆界的视野并被积极实践的一个概念。最早始于芬兰、澳大利亚、加拿大等欧美国家进行的“智慧图书馆”服务模式和相关研究的尝试,至今已走过10年的发展历程。国内图书馆界对智慧图书馆的研究开始于2010年。严栋(2010)首先明确提出“智慧图书馆”的概念,他以物联网为切入点,提出“智

慧图书馆=图书馆+物联网+云计算+智慧化设备”,认为智慧图书馆即通过物联网来实现智慧化的服务和管理^[1]。2011年开始,针对智慧图书馆的研究不断升温,其中值得关注的有王世伟(2011;2012)、董晓霞(2011)、谢蓉(2012)、陈嘉懿(2013)等人的研究。董晓霞(2011)梳理了智慧图书馆的定义并介绍了北京邮电大学BUPT-SLDS系统的设计及实现^[2]。2011-2012年,王世伟接连发表了三篇论文,对智慧图书馆的核心要素、主要特征、本质追求等进行了不断深入的剖析和探讨,认为智慧图书馆是广泛互联(馆馆相联、网网相联、库库相联、人物相联)和融合共享(三网融合、跨界融合、新旧融合、多样融合)的图书馆^{[3][4][5]}。谢蓉、刘炜(2012)全面分析了SoLoMo在图书馆中的应用及其解决方案^[6];陈嘉懿(2013)介绍了高校图书馆RFID技术应用的新思路^[7]。此外,乌恩(2012)、赵晓芳(2012)等人针对智慧图书馆服务和英国学者伊安·约翰逊(2013)对智慧图书馆员的研究均有较高的参考价值。

作为图书馆未来发展的一种模式,智慧图书馆的理论和实践目前仍处在探索阶段,

截至目前为止,智慧图书馆仍无一个统一的定义,百度百科和维基百科甚至尚未收录该词条。我们可以将智慧图书馆的关键因素归纳为:智能技术支持下图书馆信息资源随时随地随手可用的外在表现,以及内在的服务、管理上以人为本的可持续发展理念。如果说智能技术是硬件基础,以人为本则是其建设灵魂。正因为如此,对时下技术发展以及读者阅读习惯的关注应是建设智慧图书馆不可或缺的任务。

1.2 SNS 在图书馆服务中的应用

SNS 是随着 Web 2.0 理念的普及而逐渐成为人们熟知的一个概念。其核心概念是社会性网络(Social Networking),即个人之间的关系网络。在此基础上,SNS 可以有三种解释:第一种解释全称 Social Networking Services,即社会性网络服务;第二种解释全称 Social Network Site,即“社交网站”;第三种解释全称 Social Network Software,即社会性网络软件^[8]。SNS 的概念来源于哈佛大学心理学教授 Stanley Milgram 的六度分割理论。按照该理论,每个个体的社交圈都不断放大,最后成为一个大型网络。我国的 SNS 网站主要有以下几种类型:依赖主题和兴趣凝聚的论坛,如百度贴吧、豆瓣网;依赖人际关系凝聚的社交网站,如人人网、开心网;依赖信息传播凝聚的门户微博,如新浪微博、腾讯微博等;还有近年来发展势头看好的即时通信工具,如微信、来往等。

SNS 的强大关系网和互动功能非常契合 Web 2.0 和图书馆 2.0 的理念,已逐渐被应用于图书馆服务。据中国知网(CNKI)统计,国内图书馆界从 2007 年开始关注该话题并持续升温至今。研究多从图书馆 2.0 和 SNS 为切入点,分析 SNS 在图书馆服务创新中的应用(聂应高,2009;李英杰,2010;钱国富,

2011;丁献峰,2012;田野,2013),也有学者对国内外 SNS 在图书馆的应用进行了梳理(苏建华,2011;黄佩,2013),另有少量个案研究则因为其较强的针对性对不同层次图书馆 SNS 服务网站的建立有较强的参考价值(刘磊,2011;沈敏,2013)。现在,图书馆的角色已由原来的信息提供者和咨询答疑者转变为有读者参与互动的网络社交组织者,图书馆的服务模式也由单向输出转变为双向互动,读者的接受方式由被动接受转变为主动参与,图书馆的资源建设也从传统的纸质文献采购逐渐向多媒体化、数字化、网络化方向发展。

1.3 微信息环境

微信息环境是与移动技术发展密切相关的一个概念。随着智能技术的迅猛发展,全球范围内的手机网民都呈上升趋势。在我国,根据中国互联网络信息中心(CNNIC)2014年1月16日在北京发布的第33次《中国互联网络发展状况统计报告》,截至2013年12月,中国网民规模达6.18亿,其中手机网民规模达5亿,年增长率为19.1%,继续保持上网第一大终端的地位。手机网民规模的持续增长促进了手机端各类应用的发展,成为2013年中国互联网发展的一大亮点^[9]。移动技术的发展使得人们对“时间碎片”的利用有了更多的选择^[10],但网络信息的庞大数量与繁复结构显然并不符合这种“碎片”要求,移动客户端应用程序可将海量的网络信息分解为“信息碎片”加以呈现,从而达到随时、随地、随手可用的目的。

郭文丽博士2013年提出图书馆微信息生态环境的概念,并在其主持的《图书情报工作》杂志社出版基金项目“基于移动客户端的图书馆微服务系统研究”的三篇成果论文中,由宏观到微观,分别对图书馆微信息生

态环境的构建、图书馆微服务用户需求的满足、Android 客户端图书馆微服务的设计都做了详尽的阐述。她将微信息环境(micro-information environment)定义为一种利用新的内容传播和协作方式进行信息获取与学习的环境,其构成单位是“微内容”,即以短小形式发布的信息,其长度受单个主题的约束以及我们用来查看数字内容的软件和设备在物质和技术方面的限制,郭博士把微内容归结为互联网上最小的独立信息单位,互联网用户产生的任何独立性数据都可以归入微内容^[11]。信息媒介、信息内容的缩微化带来了人们信息活动的缩微化,利用“时间碎片”进行的“微学习”便是微信息活动的一种典型体现,这也是图书馆必须顺应的发展趋势。

1.4 微智慧服务

如前所述,智慧图书馆是尚处在探索阶段的未来图书馆发展模式,其建设过程中应积极关注最新技术以及用户信息行为的发展变化,并将其融入自身的服务理念。在目前的微信息环境下,图书馆传统的求大、求全的“一站式”服务理念已经无法满足读者以“微学习”为特征的一系列新需求,图书馆服务必须对服务内容、服务过程和服务方式本身等因素进行全面改革,才能应对可持续性、大规模数字化环境和向开放式获取过渡等三大挑战。

正是在这样的背景下,本文提出图书馆“微智慧服务”的理念,这是图书馆在向全面智慧化迈进的过程中必须经历的一个阶段。国内外各类 SNS 平台经过几年的发展已日趋成熟,这为图书馆微智慧服务提供了很好的硬件基础,图书馆可选择利用现有的 SNS 应用,如国外的 Facebook、Second Life,国内的豆瓣、微博、微信等,也可根据自身发展需要自主开发适合本馆自己的 SNS 服务平台。

此类研究已有人涉足(胡国芳,2010;黄佩,2013),在此不再赘述。图书馆的微智慧服务以微信息环境下读者对信息媒介、信息内容和信息方式需求的缩微化即“微需求”为前提,通过移动技术对传统的“大一统”内容进行缩微处理和呈现,在服务对象和服务范围上强调针对性和特色化,在开放方式上强调有效共享和有益互动,在板块设计上强调相对独立和可扩展性。这些都是图书馆微智慧服务的核心要素。

2 图书馆微智慧服务的核心要素

2.1 微需求

读者的微需求是图书馆微智慧服务的前提。在微信息环境下,读者的阅读习惯有了很大改变,中国互联网调查社区《关于“读书习惯”的小调查》结果显示,电子设备和在线阅读已成为越来越多人的选择,而从阅读工具上看,手机以绝对优势成为第一选择,阅读内容呈现方式的人性化和从简化原则是读者选择阅读设备的重要标准^[12]。可以说,微信息环境下读者对信息内容的要求就是“去除无关、只取所需”,这看似简单的要求实际上并不简单,它对图书馆服务的要求可说是全方位的,图书馆要顺应读者阅读习惯的这种变化,必须对服务的内容、形式、过程和范围等都进行调整。

2.2 微内容

信息内容的缩微化是图书馆微智慧服务的最直观体现,这既是软件或设备的技术要求,也是“微学习”、“微阅读”的趋势所需。根据赵雅馨(2013)对于“时间碎片利用情况”的调查,多数人意识到了时间碎片的存在并有利用时间碎片的意识,也有小部分人利用时间碎片来学习或查资料^[13]。因此,图书馆微智慧服务在内容设计上也应遵循碎片化、微缩化、简单化、快速化为原则。

2.3 微服务

方便快捷是智能技术的典型特征,也是智慧服务的题中应有之义,除了信息内容简洁明了之外,针对性也是服务有效性和用户使用便捷的保证。强调服务对象和服务范围的针对性和个性化的“微服务”便构成了微智慧服务的又一核心要素。以前有人指出图书馆对读者应该“一视同仁”,上海交通大学图书馆陈进馆长对此提出不同的看法。他认为图书馆服务应该分层次,比如对决策者的服务应是前瞻式的,对教师及科研人员的服务应是保障式的,对研究生的服务应是创新式的,对本科生的服务应是启发式的^[14]。针对服务范围的“微服务”则可以和学科服务结合起来,向不同学科推送不同主题的服务。总之,“微服务”的原则就是打破服务内容的“大锅饭”,为不同“口味”的读者提供不同“风味”的服务。

2.4 微共享

微共享是微服务的延续,强调资源共享范围的有效性、有益性和相对隐私性,换句话说,就是根据不同服务对象服务内容的不同,对资源进行“扎堆”共享。该理念一是来源于 SNS 的建设理念,即以共同主题、兴趣、或人际关系等因素凝聚用户以增加其使用黏性;二是出于图书馆隐私保护的考虑,根据 OCLC(联机图书馆中心)2007 年发布的《网络世界中的分享、隐私与信任》报告,针对用户对图书馆自主建立 SNS 站点态度的调查中,只有不到 10% 的被调查者愿意在图书馆 SNS 分享自己的藏书、参与 SNS 在线小组讨论、或者与图书馆员探讨图书馆的服务,部分被调查者表示原因之一是他们觉得站点不能较好地保护其隐私^[15]。

2.5 微互动

互动性是 Web 2.0 和图书馆 2.0 的典型

特征,也是对图书馆服务效果的动态检验。在图书馆微智慧服务中,微互动既是“微智慧”的内在要求,也是对微服务效果的动态检验。但是与微服务、微共享一样,“微互动”同样强调读者的主动性和互动的有效性,这要求图书馆在服务媒介的选择上要更注重交流方式的公开范围。但是,服务过程中一旦有读者参与互动,及时回应是对微互动效果的有力保证。

2.6 微聚合

微聚合是对微智慧服务在内容设计和服务媒介上的可持续发展要求。在内容上,微智慧服务在设计之初应注意各内容板块之间的相互独立性和可扩展性,以便新增内容可在不影响已有内容的前提下独立加入。另一方面,互联网和智能技术都在以飞快的速度发生着变革,微智慧服务在服务媒体的选择上,应紧跟技术发展趋势但也不能盲目跟风,要注意文件格式的高接受度和高兼容性。

3 图书馆构建微智慧服务的几点建议

3.1 明确需求,加强整体规划

读者是图书馆的服务对象。微智慧服务的提出是为了满足读者在微信息环境下阅读和学习习惯发生改变的各种新需求,因此要做好微智慧服务的整体规划,必须明确读者的需求,包括读者的使用习惯、信息需求和“微学习”、“微阅读”等微信息活动方式。首先,图书馆微智慧服务在服务平台的选择上应紧跟技术的发展但也应采取理智的态度,在智能技术日新月异的今天,各类产品都有其生存之道,也各有其用户群,图书馆应对本馆服务对象的使用偏好进行调查,进而选择适合的 SNS 平台。其次,图书馆应随时了解读者的信息需求,以便合理地设计服务内容、有效地跟进激励机制。此外,要使 SNS 平台得到充分利用,图书馆还应了解读者“微学

习”、“微阅读”等微信息活动方式,合理规划服务形式、鼓励读者积极参与。

3.2 推新激励,增强读者黏性

智能技术的飞速发展使得即时通信(IM)市场的竞争一直都非常激烈,在众多产品中,腾讯的发展一直最为引人注目。根据中国互联网络信息中心(CNNIC)统计的结果,腾讯QQ在国内IM工具中的用户渗透率以97.4%的绝对优势遥遥领先,用户首选比例也占到9成^[16]。由其推出的手机端IM工具——微信自“出道”以来,无论用户量还是活跃度,在手机端都位居第一位,成为IM领域新霸主。自1998年创立以来,腾讯就以“海纳百川”的气势不断推陈出新,增加老产品的新功能,把用户牢牢黏在腾讯产品和服务上。作为腾讯的用户,我们不得不由衷地感慨:你只要拥有一个QQ账号,就同时拥有了一个社交空间,一个强大的邮箱,一个电脑管家,一个音乐播放器,一套装机软件,一套网游……还有你永远意料不到的惊喜!在更替频繁如走马灯的即时通信界,腾讯真正做到了“永远被模仿,永远无法被超越”。

图书馆服务能从腾讯的成功中得到什么启示?首先,“唯一不变的是变化”是万事万物发展的必然规律。作为腾讯用户,我们总能惊喜地发现腾讯的每一次变革带给我们的便捷。不论是旧产品的人性化升级,还是新产品的横空出世。创新应是图书馆服务永恒的主题,墨守成规、裹足不前必将使服务变成一潭死水。图书馆的微智慧服务应时刻关注智能技术和读者习惯的新变化,不断更新和升级服务内容,充分发挥图书馆作为信息中心的引导作用,润物无声地引导读者去体验新技术的便捷。其次,用户黏性是衡量用户忠诚度计划的重要指标,也是各种服务的活力源泉。图书馆微智慧服务要增加读者的黏

性,应牢牢树立“以读者为中心”的人性化服务理念,根据读者“微学习”、“微阅读”的习惯和兴趣有计划地跟进激励机制,如座位预约、催还提醒、讲座通知、新书推荐等,并在互动中检验激励效果、及时调整激励方案,以读者喜闻乐见的形式积极融入读者的微信息活动。

3.3 准确定位,突出本馆特色

同样以IM市场为例,虽然PC端和手机端分别有QQ和微信的庞大用户群笼罩,其他IM产品依然在不断地被突出并顽强存活,独特的定位和差异化服务是其重要的突破口。比如,陌陌基于陌生人交友的弱关系链,填补了微信陌生人交友的空缺;“易信”可以免费向跨运营商用户发送短信;“来往”的最大特点是“阅后即焚”,更具有私密性;PC端的MSN更倾向于工作类沟通,YY针对网络游戏用户,阿里旺旺针对电商用户^[17]。

图书馆微智慧服务,不管是利用现有的SNS或IM平台还是开发自己的移动终端应用,技术都不应该成为吸引读者的主要原因,而应该在服务的内容和方式上突出自身特色、打造本馆品牌。从微信公众平台比较活跃的图书馆中随意抽取的8家图书馆的服务内容比较,结果如表1所示。

这8家图书馆,不论是公共图书馆还是高校图书馆,在服务内容上都有其鲜明的特色,能体现其办学理念或馆藏特色的亮点。如北京大学图书馆的“佳片有约”、“好书推荐”、“馆员互动”和“节日祝福”等,处处体现出北京大学的博大和图书馆的“悦读”理念;清华大学图书馆特色化的版块名称和内容设计,向每位关注者提醒着清华的厚重与青春;南京大学图书馆精心设计的“近期讲座”和“数据库使用”,集中体现着其馆藏特色;吉林大学图书馆的“数据库在线培训”不但实

现了数字资源的泛在培训,也是学校学科建设的鲜明体现。公共图书馆的特色则更明显,各馆都专设与主题相关的版块,如钱学森图书馆的“博物馆导览”和“有奖活动”,法律

图书馆的“热点案例”和“法规解读”,小鬼当家图书馆的“亲子分享”,温州市图书馆的“涉温报道”和“亲子共读”。

表1 8家图书馆微智慧服务的内容调查统计表

编号	图书馆名	类型	服务内容	更新频率
1	北京大学图书馆	高校	讲座通知;佳片有约;好书推荐;图书馆员看世界(摄影展);其他通知及节日祝福	每个工作日
2	清华大学图书馆	高校	水木华章(讲座、开闭馆时间等相关通知);新书放送;图影书声(数据库开通或变动通知)	不定时
3	南京大学图书馆	高校	近期讲座;数据库使用;借阅信息查询;书刊续借;放假、开闭馆等通知	不定时
4	吉林大学图书馆	高校	讲座通知;数据库在线培训;最新资源推荐;图书馆相关通知	不定时
5	钱学森图书馆	公共	展览资讯;讲座通知;参观导览;博物馆见闻;有奖活动	每日
6	法律图书馆	公共	热点案例;法规解读;新规通告;新书推荐	不定时
7	小鬼当家图书馆	公共	亲子分享;小鬼播报;小鬼互动;小鬼微店	每日
8	温州市图书馆	公共	温图预告;亲子共读;涉温报道;馆藏书刊导读(含索书号、藏书地点;编辑推荐;内容推荐;作者简介;书摘与画面)	不定时

总之,图书馆的微智慧服务在内容设计上应体现本馆资源建设特色或主题,高校图书馆还应体现本校的学科建设特色,注重对重点学科及相关资源的宣传,在具体操作中还可结合学科服务。但值得一提的是,SNS网站上用户越活跃越引人注目、影响力也越大。图书馆微智慧服务应注意及时更新信息、积极回应读者互动,才能有效利用SNS网站,不断成长并真正打造出本馆微智慧服务的品牌。

4 结语

杭州市图书馆馆长褚树青曾说过一句话:“我无权拒绝他们入内读书,但您有权选择离开。”这句话本是褚馆长对读者质疑行乞人员和拾荒者进入图书馆的回应,在新浪

微博上曾经引起了一场轩然大波,杭图也因此被网友赞为史上“最温暖图书馆”。笔者认为,这句话同样适用于鞭策图书馆服务,读者走进或离开图书馆我们都无权干涉。在目前网络技术不断发展的背景下,读者对图书馆的需求和依赖程度都发生了翻天覆地的变化。新服务模式的推出,并不意味着就一定带来图书馆的春天,让大批读者重返图书馆,但作为信息中心,跟进技术发展及时更新服务手段和方式是图书馆的义务;其次,图书馆推出新的服务模式,不应以“新鲜”为噱头,而应站在建设智慧图书馆的高度上,对新服务模式有系统、完整、人性化的设计,有效、合理地跟进激励机制,及时更新服务内容,才不至于使新服务模式随着读者新鲜感的消退

而半途而废、不了了之。

参考文献

- [1] 严 栋. 基于物联网的智慧图书馆[J]. 图书馆学刊, 2010, (7): 65-68.
- [2] 董晓霞, 龚向阳, 张若林, 严潮斌. 智慧图书馆的定义、设计以及实现[J]. 现代图书情报技术, 2011, (2): 76-80.
- [3] 王世伟. 未来图书馆的新模式——智慧图书馆[J]. 图书馆建设, 2011, (12): 1-5.
- [4] 王世伟. 论智慧图书馆的三大特点[J]. 中国图书馆学报, 2012, (11): 22-28.
- [5] 王世伟. 再论智慧图书馆[J]. 图书馆杂志, 2012, (11): 2-7.
- [6] 谢 蓉, 刘 炜. SoLoMo 与智慧图书馆[J]. 大学图书馆学报, 2012, (3): 5-10, 79.
- [7] 陈嘉懿. 智慧图书馆的构建之道——浅谈高校图书馆 RFID 技术应用新思路[J]. 大学图书馆学报, 2013, (1): 54-58.
- [8] 百度百科: <http://baike.baidu.com/subview/8258/5896174.htm?fr=aladdin>.
- [9] 中国互联网络信息中心: 第 33 次《中国互联网络发展状况统计报告》, http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzbg/hlwtjbg/201401/t20140116_43820.htm
- [10] 赵雅馨. 微信息环境下的图书馆用户需求调研. 图书情报工作, 2013, (8): 17-21, 39.
- [11] 郭文丽. 图书馆微信息生态环境探究[J]. 图书情报工作, 2013, (8): 12-16.
- [12] 阿丽艳. 手机, 电子阅读的第一大工具[EB/OL]. http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/fxszl/fxswz/201312/t20131204_43331.htm
- [13] 赵雅馨. 微信息环境下图书馆用户需求调研[J]. 图书情报工作, 2013, (8): 17-21, 39.
- [14] 记自陈进教授 2014 年 5 月 19 日在上海财经大学浙江学院图书馆的报告《筑就泛学科化服务之梦》.
- [15] OCLC. Sharing, privacy and trust in our networked world. [2010-05-17]. <http://www.oclc.org/reports/sharing/default.htm>.
- [16] 刘 鑫. 腾讯依然占据领先优势, 二线厂商竞争激烈[EB/OL]. http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/fxszl/fxswz/200912/t20091222_33691.htm
- [17] 孟 蕊. 手机端面对微信, 其他 IM 产品该如何发展[EB/OL]. http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/fxszl/fxswz/201311/t20131113_41917.htm

(责任编辑: 王 欣)

(上接第 24 页)

- [3] 王莉亚, 张志强, 卫军朝. 基于共词分析的近十年国外图书情报学研究主题分析[J]. 情报杂志, 2011, (03): 50-58.
- [4] 杜春光. 近十年我国图书馆员研究主题的分布与变化趋势[J]. 图书馆学刊, 2010, (06): 105-106.
- [5] 胡海荣, 赵丽红. 2002—2007 年浙江省图书情报学研究论文的文献计量分析[J]. 图书馆研究与工作, 2008, (04): 24-28.
- [6] 邱均平, 余厚强. 跨学科发文视角下我国图书情报学跨学科研究态势分析[J]. 情报理论与实践, 2013, (05): 5-10.
- [7] 李 伟, 陈晓毅, 赵淑君. 图书情报学领域元数据研究的文献计量学分析[J]. 现代情报, 2005, (01): 58-60.
- [8] 何南洋. 图书情报学知识图谱的构建及解读[D]. 上海: 上海交通大学, 2011.
- [9] 赵良英, 周佳贵. 我国图书情报文献学研究的现状与趋势——近十年国家社会科学基金图书情报文献学科立项的统计分析[J]. 情报科学, 2007, (10): 1593-1596.
- [10] 邱均平, 曾 倩. 我国图书情报学国际发文的计量分析[J]. 图书与情报, 2013, (01): 90-97.

(责任编辑: 邵利勤)

宁波大学图书馆传统借阅服务的创新之路

张小艳

(宁波大学图书馆 宁波 315211)

摘要 就宁波大学图书馆近几年在考研阅读、传统阅读及阅读推广工作中所做的摸索进行了阐述,并简要分析了传统服务人员在这些创新中实现的工作转型情况。

关键词 创新 传统服务 阅读推广 转型

宁波大学图书馆近年来围绕读者,积极探索传统服务的新模式、新方法,以创新推动工作提升,以创新带动人员转型,开创了借阅服务的新局面。

1 考研阅览 把握时脉 喜报频传

2008年,宁波大学的考研风气正浓,考研学子每天背着书包在各个教室“打游击”。鉴于此,图书馆推出一项新的服务——在传统书刊阅览室之外,专门开设一个给考研学生的阅览室,配备丰富的考研资料,专人管理,专人专座,采取各种措施助力学子考研。

1.1 推出“考研阅览室”服务

1.1.1 完善的管理制度。 考研阅览室制定了严格、科学的管理办法,每年依据各学院考研学生报名人数分配座位,并实行严格的考勤管理。管理员掌握每位考研学生的课表,在无课的情况下,不到考研阅览室学习,需请假,若无故三次不到,则取消座位,保证每个座位的高效利用。阅览室整洁宁静的环境、完善严格的管理为同学们创造了良好的学习氛围。

1.1.2 全面的考研资讯。 考研阅览室配备了大量考研学习资料,如报考指南、考研习题集、历年考试真题等,并广泛收集了各类考研信息,帮助学生及时了解考研动态,更为有效

地安排复习计划。

1.1.3 高水平的辅导讲座。 为提高学生考研竞争力,阅览室邀请有关专家为考研学生举办辅导讲座,并与外语学院合作,每天定期为学生进行英语辅导。同时,邀请考研成功的学子参加考研经验交流会,为学弟学妹提供宝贵的考试复习经验。

1.1.4 有效的心理疏导。 考研阅览室老师在管理中发现,一些考研学生在临近考试阶段,会出现心理烦躁、情绪低落、没有信心等现象。针对这些情况,管理员主动与学生聊天沟通,进一步了解他们的心理与思想,并根据了解的情况积极主动和相关学院及其辅导员联系,进行针对性的心理疏导,帮助考研学子消除不良情绪以良好的心态认真复习迎考。

1.2 “考研阅览室”服务的成效

目前,考研阅览室从创立之初的名不见经传的一个仅有60多个座位的小小阅览室,稳步、茁壮地成长为今日在宁大考研学子中声誉极高、拥有308个座位但却一座难求的极佳备考场所。近年来,在考研阅览室复习的同学考研录取率逐年攀升。2012年录取率为34.1%,2013年录取率为37.99%,2014年录取率为41%。

在考研阅览室的日常管理中,工作人员不单单是阅览室管理者,同时也是学生学习的资讯员、监督员和指导员。她把搜集、整理的各类考研信息定期传递给学子,督促着每一个学子到室学习,经常与学生沟通,给予心理指导和疏通,成为学生的良师益友,这是传统服务人员转型的一个成功案例。

2 书刊阅览 与时俱进 服务贴心

在馆舍条件有限的情况下,图书馆积极开拓思维,创新读者服务模式与方法,为师生提供温馨服务。

2.1 创新阅览室服务

2.1.1 阅览室智能化管理。经过近半年的调研,在借鉴国内其他高校图书馆先进管理经验的基础上,图书馆在2013年3月份开始运行“图书馆座位管理系统”。系统操作机分布在图书馆阅览楼1—4层的四个阅览室门口,读者通过在机器上刷卡,便可随心选择室内座位。同时,系统对短时间离座与长时间离座进行了设置,更好地解决了占座现象,使得有限的座位资源得以充分利用。“座位管理系统”在期末备考阶段大显身手,彻底杜绝了因座位引起的读者纠纷,更好地维护了读者平等利用阅览室座位的权益。同时采用移动图书馆APP、图书馆官方微信等方式进行座位查询,适应了日趋变化的同学使用习惯,更加方便、快捷。

2.1.2 阅览室个性化服务。2013年上半年,有读者通过微博、邮件方式提出阅览室内使用手提电脑的同学发出的鼠标声、键盘声影响了旁边看书的同学,希望图书馆可以划分出一个安静的学习区域。针对此种问题,图书馆一方面积极回复该同学,一方面在阅览室进行了广泛的调查,发放了1000份调查问卷,向读者征求“设立无手提电脑阅览室”的意见。根据调查结果,2013年9月份将文

理新书阅览室设置成“无手提电脑阅览室”,为读者营造了一个安静的学习、阅读环境。

2.1.3 阅览时间灵活调整。在保证日常开放的基础上,图书馆根据读者意见、到馆情况及时调整开放时间。2013年暑期开放过程中,图书馆打破往年阅览室晚间不开放的传统惯例,首次在晚间开放阅览室,为读者提供一个清凉、舒适的学习环境。在暑期的晚上开放安排中,图书馆进行了一个星期的尝试,日均每晚有50—60人在阅览室学习。根据暑期第一周的到馆情况,图书馆断然决定,整个暑期的晚间阅览室将全部开放,以满足读者夜间的学习需求。据统计,暑期晚上共接待读者2224人,平均每晚79人。阅览室暑期夜间的开放,在2013年持续高温的情况下,坚持为读者送清凉,赢得了读者的高度好评。

2.1.4 学生自我管理监督。在图书馆的日常管理中,首次将读者使用者、管理者和监督者三种角色合为一体,积极探索阅览室管理新模式。2013年宁波大学第五轮岗位聘任后,图书馆将“休闲报刊阅览室”和“考试学习阅览室”两个阅览室全权委托给学生进行管理,并安排老师对阅览室的业务、卫生等工作进行监督、检查。经过一年多的运行,学生管理的两个阅览室各项工作开展良好。2014年上半年,图书馆便将“休闲报刊阅览室”在原来学生自我管理的基础上交由学校社团进行管理,设立“读者协会实践管理基地”。同时,图书馆将学生引入日常业务监督和卫生检查等工作中。2013年10月,成立宁波大学图书馆学生管理委员会(简称“图管会”),由20多位同学共同协助图书馆做好日常安全、卫生、服务检查与监督工作。从读者的视角来对图书馆的工作进行监督与检查,有效促进了图书馆的整体工作。

2.2 创新阅览室服务的成效

在传统阅览服务创新过程中,工作人员更加注重聆听读者意见,人性化的贴心服务处处可见,而工作人员也不仅仅是从事一个阅览室的管理工作,她还负有对学生管理员的指导和监督工作,学生也在自我管理模式中与馆员开展良性互动,促进了图书馆工作的提升和馆读关系的和谐发展。

3 阅读推广 团队合作 初见成效

3.1 开展阅读推广服务

2013年4月23日“世界读书日”之际,宁波大学图书馆启动了阅读推广活动,活动的方案策划、组织实施、宣传报道均由传统服务部门——读者部承担。

读者部全年计划举办8次阅读推广活动,在主管领导指导下,由部内5名副高级职称人员及部主任负责选题及策划,同时,借鉴校内科研项目团队合作的经验,每一次活动均吸收部门内中级、初级职称的老师参加,在做好传统借阅服务的同时,开拓思维、群策群力,将优质的图书资源和精彩的活动推送到读者身边。

活动固定每月开展一次,设定主题,精选相关馆藏图书进行展览,并开展影视欣赏、现场培训、读书沙龙、主题展览、书目征集等活动来深化主题。至2014年5月底,共成功开展9次阅读推广活动,如“新生季”、“毕业季”、“乐读青春”……,比较成功的是2013年11月的“莫言季”和2014年3月的“她阅读”活动。

3.2 阅读推广案例分享

3.2.1 “莫言季”阅读推广活动。2013年11月6日,由读者部盛江老师和专业期刊阅览室两位老师共同策划、组织的“莫言季”阅读推广活动在包玉刚图书馆拉开帷幕。

图书馆在现场展出了近百本莫言著作及

相关的评论著作,并新购了三套《莫言全集》存放在展架和新书阅览室供读者借阅。同时,专业期刊阅览室的两位老师在盛江老师指导下,积极搜集资料,制作了四块展板,图文并茂地向读者详细介绍了莫言生平和创作情况、作品导读、国内外相关评论。

在开展主题书展之外,11月8日,图书馆邀请校人文与传媒学院任茹文副教授在宁大人·文库举办主题为“诺贝尔文学奖与中国作家——莫言及其他”的读书沙龙活动,与现场近50名同学就诺贝尔文学奖、魔幻现实主义文风、作家个人与社会历史背景联系等诸多问题进行了互动与探讨。

3.2.2 “她阅读”推广活动。2014年3月7日“女生节”之际,由张小艳老师和文理新书阅览室三位老师共同策划、组织的“她阅读”活动正式开始,精品图书展、书目推荐及借阅有礼活动陪伴校内女性读者度过了一个快乐的书香节日。

图书馆精选挑选、采购了2000余册关于女性健康、礼仪、服装、女作家著作等方面的图书于3月7日——3月21日期间在包玉刚馆展出并供读者外借。在“女生节”和“妇女节”两天,图书馆面向到馆读者征集关于女性阅读方面的书目,并为参加活动的顺序尾号为3或8的读者赠送了小礼品。两天内共有200多名读者兴致勃勃地参加了书目推荐活动,收集到有效书目178条。同时,3月8日当天,图书馆针对女性读者开展了“借阅有礼”活动,为借阅顺序在前38名的女同学送上了一份节日的礼物。

3.3 阅读推广活动的成效

内容丰富、形式多样的阅读推广活动吸引了千余名读者直接参与,图书馆向读者推荐图书8000余册,读者荐购图书近3000册,而2013年的图书借阅量与 (下转第59页)

高校图书馆应对 MOOC 的策略

李霞

(浙江工贸职业技术学院图书信息中心 温州 325002)

摘要 面对 MOOC 引发的传统高等教育的重大变革,分别从信息素养教育、对 MOOC 课程的重要性认识、以及如何服务教学等几个方面展开分析,从浙江工贸职业技术学院图书馆目前应对 MOOC 策略的实际情况出发,提出了高校图书馆参与并促进 MOOC 课程建设的几点思考。

关键词 图书馆 MOOC 策略

0 前言

继 2013 年 MOOC 热潮后,2014 年 MOOC 继续升温,随之而来的高等教育的网络化、公开化趋势也给高校图书馆带来了新的机遇和挑战。无论在线上还是在线下,支持学生学习永远是高校图书馆的核心任务,图书馆作为 MOOC 积极的参与者,可以为 MOOC 提供教学服务,弥补线上课程的缺陷,同时也可以解决越来越低的图书借阅率和到馆人数少的问题。在 MOOC 环境下,怎样提升图书馆的地位和影响力,怎样开展服务工作,以及怎样提供教学支持等都已成为当前高校图书馆亟待思考和解决的问题。

MOOC 和图书馆有一个共同的特点,就是倡导教育资源的开放和共享。在促进全球优质教育资源开放和共享的过程中,高校图书馆显示出得天独厚的资源和服务优势,对 MOOC 教学支撑的作用也毋庸置疑。当前,国内高校的 MOOC 建设普遍处于初级阶段,图书馆可以从以下几个方面参与并促进 MOOC 课程的建设。

1 重视 MOOC 的发展,加强信息素养教育

在当今信息技术迅速发展和信息资源激

增的环境下,信息作为人类可以利用、社会得以发展的基本资源之一,对促进整个社会的发展起着决定性的作用。然而信息质量的不确定性和信息数量的日益膨胀对人们认识、运用和评价信息的能力提出了新的挑战。人们要想获得真实、完整的信息,必须具备获取、鉴别和运用信息的能力,而这种能力源于个人的信息素养。

“信息素养(Information Literacy)”^[1]的本质是全球信息化需要人们具备的一种基本能力。它包括:能够判断什么时候需要信息,并且懂得如何去获取信息,如何去评价和有效利用所需的信息。在数字技术快速发展的今天,无论教师还是学生都比以往任何时候都依赖数字信息素养和学习分析技能,但是目前学校有很多教师和学生,尤其是上年纪的教师和大一新生,在信息素养方面还跟不上时代发展的需要,而图书馆以其丰富的信息资源、人才资源和技术资源优势成为高校信息素养教育的主阵地,在做好传统服务数字资源服务的同时,图书馆应该向全校师生提供阶段性、针对性的信息素养教育,做教师 and 学生的信息素养培训师,为教育信息化铺路搭桥。

2 加强教学部门及教师对图书馆参与 MOOC 课程建设的重要性认识

一直以来,图书馆虽然占据了高校信息资源的高地,但其服务重要性的体现总是得不到重视。尤其是在 MOOC 环境下,教学环节是让学生观看视频,完成练习并互动讨论,一些课程相关的资源也已经由教师指定或推荐,越来越低的图书借阅率终将导致图书馆难以介入 MOOC 的大环境。图书馆收藏着大量的文献信息资源,积极地开发,广泛地利用这些文献资源是图书馆的重要职能之一,也是图书馆承担各种职能的基础。由于当今社会文献的生产数量大、增长快;社会文献的类型复杂、形式多样;文献的时效性强、传播速度快、内容交叉重复、所用语种在扩大、质量在下降等特点,使人们普遍感到利用起来十分不容易。图书馆通过对文献信息资源进行加工整理、科学分析综合指引,形成有秩序、有规律、源源不断的信息流,进行更加广泛的交流与传递,使读者更好地利用它们。所以学校要加强教学部门及教师对图书馆参与 MOOC 建设的重要性认识,合理地利用图书馆资源,适时跟图书馆合作,让图书馆积极参与到 MOOC 课程的建设中去,更好地为学校师生服务。

3 积极服务教学,提供定向资源

3.1 根据开设的 MOOC 课程提供定向资源

当前图书馆的数据资源主要包括纸质图书和数字资源,但是这些纸质图书和数字资源都分布在各类书架或数据库中,并未与现行课程管理系统进行融合。在提倡问题导向、自主学习、主动探索的 MOOC 教学模式下,教学参考资源更趋向于数字化,我们需要改进以往提供教学资源的方式,要集知识关联、富媒体化、社交化等于一体,实现图书馆

与 MOOC 的全方位嵌入式无缝链接。区别于对以往传统教学的支持,MOOC 教学环境下我们从教师、学生、教学平台以及信息资源四者间的互动角度出发,收集、加工并整合多种类型的资源,如图书、期刊论文、章节内容、新闻评论、音频、视频、图片等。

2013 年学院引入超星尔雅通识课平台,目前已在平台上开展 10 门课程教学试用,共有 450 多位学生选课学习。图书馆根据需要分类整理了通识课的相关资源,方便教师及学生扩展阅读。同时,又积极配合学院对超星泛雅网络教学平台、Blackboard 网络教学平台及金智知途网络教学平台分别进行前期的调研,为后期引进 MOOC 教学平台做了充分的准备。

Pluralsight—软件开发在线教育平台,是美国的一家面向软件开发者的在线教育课程服务商,成立于 2004 年,专注线下教育,直到 2008 年开始转向在线教育。目前 Pluralsight 在全球 100 个国家服务超过 20 万个用户,提供超过 400 个在线课程。除了个人用户外,Pluralsight 还提供为企业的培训服务。目前我院的信息传媒学院已经开始利用 Pluralsight 平台的相关内容结合传统教学的方式开展 MOOC 教学。由于 Pluralsight 平台的课程大都是以英语为主要语言,对我们高职院校的学生来讲,听起来、理解起来都比较费劲,图书馆已结合课程内容,收集整理了相关的中文资料供教师和学生课上和课下交流所用。接下来图书馆还将全力配合教学部门,提供线下扩展阅读、延伸训练的纸质、电子资源,为师生做好资源支持服务。

3.2 引入知识网格技术,提高数字图书馆信息资源的优化整合

知识网格^[2]是构筑在互联网上的一组新兴技术,它将高速互联网、高性能计算机、

大型数据库、传感器、远程设备等融为一体,为科技人员和普通老百姓提供更多资源、功能和交互性。

一般数字图书馆检索方式单一、数据库之间没有联系、技术相对落后、资源沟通不畅、共享局面无法展开,对于急于想解决问题的用户来说,无法快速获取对决策有益的信息。图书馆可以利用知识网格与数字图书馆技术相结合的办法,对分布在不同地方的信息资源提供技术支持,实现信息发现,根据用户需求从原本的文本单元到知识单元的深度开发,解决“资源沟通不畅”的局面。

3.3 建设 MOOC 化图书馆特色库

2013年,学院结合省级特色工业设计基地建设及学院设计大类专业需要,投入经费120万元,建成工业特色数据库平台;管理学院自行开发了专业教学资源库管理平台,接下来图书馆将结合学院及系部需要对这些资源以“知识点”为核心,进行“碎片化”拆分和“关联性”整合,最终形成以知识点为前端显示,不同格式的资源为后台数据支持的多层次智能化教学参考体系——MOOC化图书馆,为MOOC教学资源提供支持保障,有效推动教、学、产、研工作的有序进行。

3.4 开设 MOOC 课程集聚地

传统的图书馆提供师生阅览的场所大都为电子阅览室和期刊阅览室,在MOOC环境下,我们学校图书馆在阅览室开辟了专门的MOOC课程集聚地,建立学生合作学习的空间,并提供计算机和互联网以及多媒体配套设施的接入,方便学生课前的预习准备工作以及线下及时的沟通交流;另外图书馆还定期组织学习小组聚会,和学生们在一起探讨交流,共同进步。

3.5 即时转换馆员角色

传统的图书馆业务工作一般包括文献的

收集、整理、典藏和服务4个部分。随着MOOC所引发的高等教育的重大变革,以及MOOC逐步整合进入大学课程体系的趋势,教育环境的不断进化,图书馆员将会发现自己肩负的职责越来越重要,我们要即时转换馆员角色,让馆员成为教师MOOC课程制作的协作师,协助老师建设维护课程,使图书馆真正成为教学团队中的一员。

3.6 加强高校图书馆之间的交流和合作

目前,数字资源方面,各高校可以通过浙江省数字图书馆(ZADL)进行交流合作,在MOOC方面,各高校图书馆还可以在MOOC化的图书资源库建设,以及配套的服务等方面进行交流合作,共同商讨高校图书馆参与MOOC教学的方式方法,让图书馆不仅成为资源中心,更成为未来的学习中心。

4 结语

目前,高校图书馆对MOOC的关注度还不够。MOOC是网络环境下教学生态演变的结果,它的全面铺开对大学和图书馆的影响都是革命性的。MOOC的发展可能形成信息资源的市场化,从而削弱图书馆的“信息经纪人”角色,也可能使图书馆借此契机成为MOOC团队中不可缺少的一部分,真正提升图书馆的社会地位。无论如何,高校图书馆应重视MOOC的发展,认清当前的形势和发展趋势,分析并调整自身的发展战略,以期为教师和学生提供更好的服务。在MOOC知识传播体系中,高校图书馆展现了其先天的信息资源和服务优势。然而,目前MOOC远未成熟,图书馆也刚刚触及MOOC环境,关于未来图书馆如何融入教学工作存在很多问题亟待解决,并面临严峻的挑战。

参考文献

- [1] 闵红武.十年来我国高校图书馆信息素养教

育研究综述[J].图书与情报,2008,(4):63-67,102.

述[J].情报科学,2011,10(29):1594-1597.

(责任编辑:王欣)

[2] 高琦,郑伟.我国数字图书馆网格研究综

(上接第29页)

第五届读书节的组织实施过程来看,活动的设计和组织,跟相关部门沟通联系非常重要,图书馆工作人员的能力也同样重要。所以,今年的系列读书活动,我们做了一个调整,除了具体部门负责外,要求图书馆的其他部门也参与进来组织设计,集全馆的力量,齐心协力来做。这一调整,效果非常明显,今年活动内容就比较丰富,参与人数明显增加,获奖人数达到了170多人,取得了预期的成效。

3.3 成果

成功申报学校文化品牌培育项目。系列读书活动开始之时,未曾想过要做成品牌,觉得还在做基础积累,还有很大的提升空间。所以在2014年上半年学校启动第二届校园文化品牌建设项目申报时,我们还没有信心申报。好在学校对我们前几年的系列读书活动的开展成效非常肯定,积极动员我们申报,想不到成功了,意外之喜。从2014年开始,作为学校文化品牌的建设项目,图书馆系列读书活动的所有获奖证书,落款的级别从图书馆上升为学校层面,对获奖同学而言,增强了吸引力,对今后图书馆系列读书活动有良好的推进作用,同时也提升了图书馆在学校的影响力,助推了学生利用图书馆的动力,让他们在活动中不断提升综合素质。

今天,我们要抓住学校文化品牌创建的机遇,加强品牌建设。要创建若干高品位的读书文化精品活动,并结合图书馆高雅的环境文化,进一步打造湖职院读书文化活动特

有的文化内涵,进一步提升品牌知名度,进而促进图书馆整体资源的充分利用,致力打造德行智趣、情操高尚的书香校园。

今后,每年系列读书活动的具体项目将根据实际情况进行适度的变化,注重活动的过程管理;读书活动的设计,充分考虑图书馆的资源条件,活动的目的和成效,积极发挥学生社团的作用;认真总结好每一届系列读书活动的经验,要提高活动的趣味性和内涵,认真做好活动预案,力争富有成效。

我馆的建设发展过程,从纸质图书馆藏建设这个基础为起始,通过新馆建设项目和系列读书活动这个平台,分别从环境文化建设和活动文化建设的层面,提升了图书馆各项建设工作的水平。

总之,我们要重视图书馆的基础工作,强化工作的计划性,用做加法的工作模式,积淀图书馆服务底蕴。重视高职图书馆队伍建设,这支队伍的素质水平决定了图书馆服务质量、建设水平的高低,高职图书馆建设到目前阶段,在服务上向高层次、高水平前行的过程中,人是最主要的决定因素。在当前信息技术飞速发展的形势下,图书馆的借阅量、进馆人数的下降是一个不可避免的趋势,但作为我们,做好图书馆的份内工作还是必须的,营造一个温馨舒适的、资源丰富的图书馆服务场景是我们图书馆人共同追求的。

(责任编辑:孙晓)

学生公寓图书漂流站建设

毛杰 曹嵩 肖蓉

(嘉兴职业技术学院图书馆 嘉兴 314036)

摘要 介绍了嘉兴职业技术学院图书馆建设的“学生公寓图书漂流站”项目的实施内容和管理模式,以及所取得的成效。通过图书漂流站的建设,可以实现“好读书、读好书、善读书”的目标。

关键词 图书馆 图书漂流站 学生公寓

1 案例背景

随着计算机技术和网络技术的飞速发展,电子资源使用的日益广泛,纸质资源不再是用户获取信息知识的唯一途径,图书馆也不再是获取资源的唯一平台,因而各院校图书馆的读者到馆率越来越低;再则,受经费的限制,图书馆的新书更新速度较慢,也影响了用户的使用;另外,由于我院图书馆离学生公寓较远(走路大约需要15-20分钟),因此很多学生晚上或者周末不太愿意到图书馆来学习。针对这些具体问题,为了提高馆藏期刊的二次使用率及在全院营造“人人读书、好读书、读好书”的学习氛围,图书馆把原设立在图书馆内的“图书漂流站”搬迁到学生公寓,且在每幢公寓都设立了“学生公寓图书漂流站”,一共设立14个漂流站。

2 实施内容

从2013年3月21日起,图书馆共开放14个图书漂流站,主要投漂上一年的期刊,包括文学、艺术、体育、生活保健等大众喜闻乐见的非专业期刊,以及各个分院捐赠的教材、教参及出版社捐赠的一些期刊。学生无需押金,无需借阅证,无需办理任何借阅手续就可自行取阅。图书馆于每周四下午闭馆时间对投漂图书进行更新及循环,以保证其正

常运行。图书馆员在积极收集出版社捐赠的图书的同时,也及时向在校学生发出“传递书香,爱心捐赠”捐书倡议,鼓励更多的在校师生把闲置的图书捐献出来与大家分享,一起“传播阅读、诚信阅读、快乐阅读”。

3 管理模式

漂流站的管理主要由图书馆和学生处负责,图书馆流通部负责每周定期检查期刊的漂流情况、及时更新,并将各公寓漂流站的期刊互相轮换,同时统计学生借阅登记及回漂情况,分析相关数据,用于指导后期建设和管理服务工作。学生处的学生公寓管理员,负责照看漂流站的期刊,防止批量丢失和人为损坏。

4 成效

建设学生公寓图书漂流站的举措受到学生的追捧,我们原来担心这种投票方式会丢失大量期刊,结果出乎我们意料的是到目前为止,期刊回漂率为65%,图书回漂率达82%以上,在我们能接受的范围内。从漂流登记情况及日常检查情况看,女生公寓漂流登记次数居多,书刊流通率也明显高于男生公寓,并有许多女生将自己的书刊拿出来投票。通过这一举措,很多学生及管理公寓的老师都给我们留言且给出了(下转第62页)

高职图书馆学习型学科馆员 建设与服务模式创新

楼 钢 张一力

(浙江旅游职业学院图书馆 杭州 311231)

摘 要 基于学习型组织理论,提出学科馆员的学习内容体系,并从为科研服务、教学服务、行业服务三个方面论述学科馆员如何创新服务模式。

关键词 学习型组织 学科馆员 服务模式 创新

大学图书馆作为学校的信息情报中心,存储着大量的文献信息资源。无论是从资源的存量上还是从资源序化的程度上,无论是在网络新技术的应用上,还是在服务方式的创新上,都具有其他信息服务组织无法比拟的优势。同时,图书馆也正在从简单的图书管理到为教师提供信息、知识服务的角色转化,泛图书馆时代下图书馆的服务价值将更加凸显,这对馆员的专业素养和综合能力的提升带来了巨大挑战。只有通过组织学习,营造馆内学习氛围,才能切实提升馆员的综合素质,从而为开展学科服务提供有力支撑。目前国内也有部分高职院校在推行学科馆员制度,但大部分制度研究重心放在服务的内容、模式等方面,而在如何将服务品质提升与自我能力提升两者结合方面的研究还有待开展。本文希望通过一种组织学习体系的建立来更好地推动学科馆员的服务,形成自我价值和服务品质的双重提升。

1 研究背景

2006年教育部启动了国家示范性高等职业教育计划,旨在通过建设100所国家示范性高职院校带动全国高职院校深化改革,办出高职特色,推进教学建设和教学改革,加强重点专业领域建设,增强社会服务能力。

高职院校已从世纪初的规模扩张过渡到内涵发展的阶段,越来越多的高职院校把科研作为内涵发展的核心指标。高职院校科研与本科院校相比有自身的特色,就行业举办的高职院校来说,其科研突出了服务行业的特点。例如浙江旅游职业学院的科研主要以咨询、策划、规划、服务等项目为主,这就要求专业教师要深谙旅游研究前沿,更重要的是要把握政策新动向,能将政策与学术前沿紧密结合起来,根据当地旅游产业发展实际,应用于各类咨询服务中。作为提供信息、知识服务的图书馆就应该走在学术前沿,通过组织学习,为教师提供个性化、全方位的科研服务,满足教师的需求。

2 学习型组织理论内涵与学习模式

学习型组织理论的创始人彼得·圣吉(Peter M. Senge)首先系统阐述了其定义,他认为学习型组织就是指通过培养弥漫于整个组织的学习气氛、充分发挥员工的创造性思维能力而建立起来的一种有机的、高度柔性的、扁平的、符合人性的、能持续发展的组织。这种组织具有持续学习的能力,具有高于个人绩效总和的综合绩效。我国学者王维在其著作《学习型组织之路》中写到,“学习型组织”就是通过组织成员不断学习而达到改革

组织本身的组织。学习型组织具有开放性、民主性、学习性、人本性、能动性、创新性、计划性等特点,既能弥合团队发展与进步之需,也能彰显和运用团队中各成员优势达成自身与团队成员的共同发展与进步。

图书馆组织学习的模式主要包括个体学习、团队学习和组织学习三个部分。一般认为的学习即指个体学习。在图书馆这个大组织下又有许多小团队,这些团队的学习行为构成了整个组织学习,也称作集体学习。组织学习并不是简单个人、团队学习的叠加,而是带有记忆功能和思维准则的特定行为模式,并通过组织学习形成一种组织文化及共同价值观。当然,个人学习向组织学习的转化有个复杂的过程,只有组织具有共同愿景的时候个人学习才有可能转化为组织学习。

3 浙江旅游职业学院图书馆学科馆员创新服务模式

高职院校的办学模式以就业为导向,以专业为灵魂,以课程建设为抓手,因此从严格意义上来说,高职院校对“学科”这个概念还比较薄弱。以浙江旅游职业学院为例,学院由浙江省旅游局主办,为旅游行业培养人才,服务旅游行业发展,围绕旅游行业的“吃、住、行、游、购、娱”六大要素设置专业,而旅

游管理是从属于工商管理下面的二级学科。因此,对学科服务的概念和服务内容应与本科院校有所区别和侧重。

3.1 学科馆员的学习体系

学科馆员所开展的服务不应理解为一成不变的主客服务。其实,要想做到服务的可持续性,学科馆员还必须通过学习来提升自己,从服务中吸收有益的经验,在与教师沟通中学到相关专业知识。学科馆员的学习体系由个人学习、团队学习、组织学习三部分内容构成。个人学习的特征是比较自主,不受时间地点的限制。学科馆员在确定自己的联系系部后,要先自主学习系部的各项业务流程,了解系部的资源需求,熟悉系部的专业特色和科研水平,特别要研究教师的研究方向和兴趣爱好。结合高职院校服务行业、服务地方的办学理念,定期深入行业和地方进行业务学习。定期组织馆员进行讨论和学习,就学科服务遇到的问题进行交流与沟通。更重要的是,在服务的过程中,逐步提升自我认知能力,了解自身的不足,汲取相关业务知识和专业知识,从而为后续的读者开展更深入的服务提供支撑。表1是个人学习的跟踪调查表。

表1 个人学习跟踪调查表

学科馆员	资源需求	教师的研究方向	行业发展热点问题	本人获得的知识点
* * *	TM 期刊文献 ANNS 期刊文献	教师 * * :旅游管理 教师 * * :市场营销	“旅游法”出台 旅游体制改革	1. 课题申报的知识 2. 论文撰写方法

当个体学习愿景与组织学习愿景一致时,个体学习可以转化为组织学习。个体学习的驱动力是内在生成的学习,而组织学习可能被发现是强制劝说的版本,只有个体生成的学习目标和组织的学习目标一致时,个体的学习动机才能转化为组织有用的技能和

态度,两个驱动力才能统一。在图书馆组织里有很多小的团体,每个团体的分工又不同。比如浙江旅游职业学院图书馆目前已经形成了两个小的学科服务团体,一是科研团队,专门负责课题申报、论文撰写等工作;二是情报检索小组,专门负责学科前沿动态分析报告

的撰写。这两者的学习和实践就构成了组织学习和实践。组织学习和实践对个人学习进行汇总和分析,具有信息的记忆功能,弥补了个人学习所产生信息不对称的不足。而且每个团队可以分享自己的案例,通过案例的分析解决相似问题。

3.2 学科馆员的服务内容

3.2.1 科研服务。组建科研团队,共同学习学科理论,编制科研服务计划。深度调研国内外最新研究课题情况,形成分析报告。比如将国家社科基金立项情况按学科进行分类汇总,发到学院相关系部供教师科研参考;对已立项课题的教师进行跟踪服务和定题服务,深入挖掘热点领域知识点,鼓励教师申报课题,甚至加入教师科研团队进行科学研究;对论文撰写方法、检索知识等方面跟老师进行信息分享;积极申报各类课题,组织学习国内外旅游研究学术动态等。

3.2.2 教学服务。深入分析教师课表,对教师所上课程的教材进行比较分析,并且将相关的上课素材、PPT制作知识、案例分析等分享给教师。建立旅游特色的课程资源库,将国家精品课程、省级精品课程以及其他旅游特色的课程以信息化方式展示给学生。同时,图书馆面向全校师生开展信息素养课程

教学,让更多的读者学习到信息检索的理论与实践知识。

3.2.3 行业服务。利用图书馆的数字资源,定期组织团队对旅游行业资讯进行归类整理,统一发布。建设中国旅游职业教育网,将行业人才需求信息与学校人才情况统一整合到平台,建立信息沟通交流机制,使行业能迅速了解旅游业发展状况以及旅游行业人才供给情况。

3.3 学科馆员的评价体系

建立学科馆员评价机制,针对每年量化的工作完成情况进行考评,包括与读者联络的频率;联络覆盖面的大小;提供文献和指导是否及时、准确、全面;对科研的影响和帮助能力的评价等。建立相应的奖励制度激励学科馆员逐步改进服务水平和提高服务层次,形成以竞争机制、利益机制和工作机制相结合的运作模式。

学科馆员制度将图书馆服务融入教学科研中,加强了图书馆与院系的联系,促进了图书馆服务层次的提高和深入,同时通过学习使团队力量得以发展和提升。

(案例团队人员名单:楼钢、张一力、刘杨蒂、葛米娜)

(责任编辑:邵利勤)

(上接第14页)

- [2] 王健宗.云存储服务质量的若干关键问题研究[D].武汉:华中科技大学,2012.
- [3] 陈涛.云存储技术在图书馆随书光盘管理工作中的应用[J].科技情报开发与经济,2012,(5):59-60,128.
- [4] 叶莉.基于APP应用的移动图书馆建设实例及发展研究——以武汉图书馆为例[J].图

书馆学刊,2014,(3):116-118.

- [5] 赵林,尹雪.基于云技术的随书光盘系统的管理和建设[J].科技情报开发与经济,2012,(20):6-8.

(责任编辑:王欣)

ISO 质量管理体系在 宁波职业技术学院图书馆的应用

周萍英

(宁波职业技术学院图书馆 宁波 315800)

摘要 宁波职业技术学院图书馆应用 ISO 质量管理体系,通过建立《图书及资料管理程序》、开展员工培训、定期检查、持续改进图书馆工作等措施,提高了管理水平和水平,取得了良好的工作成效。

关键词 ISO9001 质量管理体系 图书馆

ISO9001 质量标准的宗旨是“满足顾客的要求”和“以顾客为关注焦点”,与图书馆工作的宗旨“读者第一,服务至上”的思想内涵是一致的。图书馆的顾客就是读者,图书馆的一切工作都是围绕读者的期望和要求开展的。为更好地为读者服务,宁波职业技术学院图书馆通过应用 ISO9001 质量管理体系,提高了图书馆的管理水平和服务水平。

1 加强科学管理,建立宁职院图书馆《图书及资料管理程序》

为树立“以人为本”和“以制度为本”的服务管理理念,2005年9月宁职院图书馆在配合学校进行内审和外审检查的同时,根据宁职院的办学规模、特色及图书馆自身的定位,参照学院《质量手册》要求的质量方针和目标,结合图书馆自身的发展和质量管理工作中的现状、特点,本着正视现实、量力而行、有前瞻性的原则,制定了加强内部管理,提高服务质量的图书馆 ISO 质量管理实施方案,并从制定质量管理的目的、适用范围、职责范围、工作程序及工作流程等方面着手,形成宁职院图书馆《图书及资料管理程序》文件,实行了 ISO9001 质量管理体系在图书馆的应用,对各部门工作全面实施质量管理。

2 积极开展 ISO 质量管理培训,并组织员工实施

为加强全馆员工对质量管理体系标准的理解,充分认识服务质量是决定图书馆未来生存和发展的前提,图书馆通过集中学习培训、发放资料、布置作业等形式,对员工进行了质量管理体系的学习和培训。通过学习和培训,使他们明确学校的质量方针和质量目标,图书馆的宗旨和服务理念,了解和熟悉《图书及资料管理程序》文件和质量管理体系的相关内容、要求,明确本馆及本部门的质量目标、任务以及自己的工作职责、权限。

《图书及资料管理工作程序》明确了各部门在质量管理方面的要求,对各部门的工作提出了具体的《质量记录》要求,“有行动,就应有记录”,没有记录就没法审核检查,在质量管理过程中,要求每一个工作环节都必须留下质量记录,并由责任人签字,做到事事有人负责。

ISO9001 质量体系标准“允许不合格项发生,但不允许类似不合格项的重复发生”。ISO9001 管理体系的建立实行,检查记录以及问题的预防纠正、反馈等严格的规范要求,使每个员工、每个岗位、每道程序都有了明确

的标准、准则。它增强了员工的工作责任心,清楚了工作流程,重视了平时的工作记载,质量活动有了记录,工作效率有了整体的提高,服务态度明显提高,工作管理更加规范。

质量记录是质量体系的重要特征,也是审核的重要证据。图书馆目前已建立了每月、每年各部门所需要记录的基本数据统计表,各部门每名员工明确自己平时需要做的工作记录及每月、每年需反馈的工作记录表单、调查分析统计材料及相关的可追溯佐证材料等,在质量管理过程中,做到每个工作环节都有质量记录,每项工作责任到人。

3 定期检查,持续改进图书馆工作

图书馆通过质量管理,使每项服务处于质量管理体系文件的控制下,进而保证工作过程的质量和服务质量,对质量管理中出现的问题做到主动识别,及时纠正,最大限度地让读者满意和实现持续的质量改进。

质量管理审核工作是一项系统的过程,它由P策划、D做、A改进、C检查四个方面组成,它是个系统工程。ISO质量管理对图书馆的内、外审检查内容,包括硬件和软件两个方面:

(1)硬件方面。检查内容主要是基础设施,如:图书馆面积、藏书量、图书经费、阅览室座位、机器设备、管理软件等设备设施配备情况。

(2)软件方面。主要检查内容包括图书馆工作环境、数据库、机器、设备的维护和各种图书资料的财产维护修缮及与顾客的沟通,如:图书馆工作环境包括图书馆有无制定各种规章制度、职责、工作流程及各部门库室内的卫生、绿化、安全等工作情况,还有图书馆的通风、防寒、防暑等条件,是否为师生创造良好的学习和研究环境;图书资料修缮、机器、设备的维护,主要指平时有无对数据库、

机器、设备的维护和各种图书资料的财产进行维护修缮,并有具体的工作记录;服务与顾客沟通方面,是否有读者的流量统计、分析,与顾客沟通的渠道有哪些?能否将图书馆的信息通过有效途径及时传递给广大读者?对于读者的意见、建议等是否给予及时处理。

图书馆通过ISO质量检查,对每月或每年的读者流量统计报表分析,以及对网站、馆长信箱、QQ咨询、新生入馆教育、图书馆读者调查问卷、读者座谈会、对生产的产品(图书、报刊)进行编号登记,所作标识具有区分产品和追溯性效果等各方面的工作审核,及时对检查中发现的需改进的和不合格项进行分析,并及时落实改进措施。

4 图书馆ISO质量管理体系工作成效

图书馆实施ISO9001质量管理办法后,每年定期进行各类业务统计的检查和日常的读者意见反馈制度,对审核中发现的问题,提出详细的、相应的整改措施,对不符合标准的项目要求限期整改,在工作中将其完善。实施ISO9001质量管理体系,提高了读者的满意度,保障了读者的意见和建议得到及时的回复和解决,确保图书馆的服务质量得到持续的改进,提高了宁职院图书馆的管理水平和服务水平。宁职院图书馆通过ISO9001质量管理体系在图书馆的应用取得了良好的工作成效。

4.1 图书馆的服务环境、服务质量变得更好

图书馆服务环境的营造责任落实到各部门后,提高了工作人员的团队参与意识,各部门从书架的指示牌标识和各个库室的绿化做起,想方设法美化各部门的阅览环境。

4.2 各岗位工作人员增强了工作责任心,严格按工作流程进行

各部门通过对照《质量记录》要求,每月或每年上交工作记录表单及相关的可追溯佐

证材料,培养了工作人员及时记录工作表单的良好习惯,使工作更有说服力。“有行动,就有了记录”,而不再像以前,总说自己部门工作最多,干了很多工作,但却拿不出任何的佐证材料。现在不一样了,你干了什么工作,都用记录表来说明问题。例如:采编部与流通部之间的新书移交工作记录,明确了责任;技术部的机器维护工作,只要看记录,就知道员工什么时候,什么地点干了什么工作,解决了什么问题;流通部的图书馆外借量,读者流量统计分析后,就可知道图书的利用率,什么阶段流量最多,什么时候流量下降,从而及时发现问题,解决问题。

4.3 顺利通过内外部审核工作

2006年—2012年,宁职院图书馆每年积极配合学院质管办开展ISO9001内审工作和12月份上海摩迪英联认证有限公司外审组对我院进行的ISO质量管理体系审核。每次检查前,图书馆前后多次召集部门负责人开会,对照学院的质量手册和图书馆的程序文件,在充分准备好我馆《图书及资料管理程序》第三层次文件的21份相关资料的基础上,具体布置落实了程序文件提及的有关显性和隐性方面的准备内容和注意事项,对图

书馆可能审核的范围、有关的检查材料进行精心准备,查漏补缺,各部门员工积极参与、认真参照执行《图书及资料管理工作程序》的质量管理体系标准下,管理措施及时、到位,各部门建立了质量记录档案。在全体工作人员的努力下,顺利通过了学院一年二次内审和上海摩迪英联公司的外部审核工作,并得到内外审检查人员的一致肯定和好评。尤其是上海摩迪英联公司的工作人员对图书馆进行的严格、细致的文件审核和现场审核,对图书馆的质量管理工作给予充分的肯定。

5 总结

宁职院图书馆今后将根据各部门制定的工作目标,结合教育部对高职高专图书馆进行评估的指标,制定相应的质量目标检查表,由部主任每月对本部门工作进行一次自查并上报办公室。通过ISO质量管理体系在宁职院图书馆的应用,将使宁职院图书馆的管理水平和服务水平再上一个新台阶。

(案例团队人员名单:周萍英、王平尧、袁豪杰、周燕、高联群、魏莉、陈力进、应贤军)

(责任编辑:陈玲洪)

(上接第48页)

2012年基本持平,抑制了借阅量近三年每年8%—9%下降的趋势。

通过阅读推广,传统服务人员开辟了一个新的工作领域,她们不再是单纯的借还书管理和阅览室管理,她们也开始积极思考起

来,如何把优质的图书资源有效地推送到读者身边并将思考付诸实践,阅读推广就为她们的职业转型提供了一个契机。

(责任编辑:陈玲洪)

浙江省高校图书情报工作委员会 2014年主要工作记事

3月12日上午 省高校图工委副主任兼秘书长章云兰等到省教育厅高教处汇报工作。

3月19日 湖北省高校图工委秘书处副秘书长林生等一行来我省考察调研。我委秘书长章云兰接待了考察团一行,双方就先进集体、优秀成果的评选等方面的工作进行了交流和探讨。

3月20日 省高校图工委在浙江大学图书馆召开八届一次常委会。会议听取了省高校图工委2013年工作汇报、2013年财务支出情况报告;讨论确定了2014年工作计划和2014年浙江省高校图书馆馆长工作会议等相关事宜。

4月5日 省高校图工委向全省高校图书馆发出《关于组织申报2014年浙江省教育厅一般科研项目申报工作的通知》,并于4月19日召开科研项目评审会,对各馆推荐申报的53项科研项目进行评审,共评选出15项作为2014年省教育厅一般科研项目上报省教育厅核准,获得专项立项。

4月24—25日 由省高校图工委主办,浙江海洋学院图书馆承办的“2014年浙江省高校图书馆馆长工作会议”在舟山举行。全省91所高校图书馆的馆长、图工委各专业委员会主任等共105人参加了会议。浙江海洋学院副校长虞聪达,省教育厅高教处副处长陈雷等领导出席了会议开幕式并讲话。省教育纪律检查工作委员会副书记朱金中应邀作“廉政建设”专题报告;省高校图工委副主任兼秘书长章云兰作了《浙江省高校图书情报

工作委员会2014年工作报告》;省高校图工委副主任、ZADL项目服务中心主任鲁东明作了《浙江省高校数字图书馆(ZADL)项目二期报告》;宁波大学图书馆与信息中心馆长刘柏嵩、浙江工商大学图书馆馆长朱明伟、浙江农林大学图书馆馆长王长金、浙江海洋学院图书馆馆长韩伟表、温州医科大学图书馆副馆长吴代莉、省高校图工委高职分委会主任黄力军分别作相关经验介绍。

5月10日 由浙江省高校图工委主办,浙江金融职业学院图书馆承办,浙江机电职业技术学院图书馆协办的2014年浙江省高职院校图书馆“超星杯”羽毛球赛在浙江金融职业学院羽毛球赛场举行。来自全省高职院校图书馆21支代表队的100余名运动员参加了比赛。经过一天的激烈角逐,浙江警官职业学院图书馆夺得团体赛第一名,浙江水利水电学院图书馆列第二名,浙江金融职业学院图书馆列第三名;馆长友谊赛,浙江机电职业技术学院图书馆馆长蒋歌声和义乌工商职业技术学院图书馆馆长朱小香分别获得男子组和女子组冠军,浙江金融职业学院图书馆馆长章洪和浙江艺术职业学院图书馆馆长金银琴分别获得男子组和女子组亚军。

5月27—28日 省高校图工委信息咨询与用户教育专业委员会和浙江高校数字图书馆(ZADL)服务组联合举办资源发现利用与数字图书馆服务创新研讨会。全省高校图书馆从事咨询服务、用户培训的业务骨干共计94人参加了此次会议。会议重点“围绕资源发现利用与数字图书馆服务创新”进行

了研讨与交流。浙江图书馆副馆长刘晓清应邀作“数字图书馆建设与服务”专题报告。

6月19—20日 浙江省高校图书馆第四届青年学术论坛在杭州举行。来自全省高校图书馆的青年工作者近70人与应邀出席的6位专家聚集一堂,共同探讨高校图书馆技术发展与服务创新等问题。浙江师范大学图书馆副馆长、省高校图工委学术委员会副主任王云娣研究馆员应邀作专题报告;李懿、陈玲洪、张小艳、赵琼、陈军相、何义珠、熊健敏、王欣欣、王晓敏、李霞、金玲娟等11位论文作者分别在大会上展示了他们的最新研究成果,并与参会人员进行了互动交流。

7月7—11日 由浙江省高校图工委信息咨询与用户教育专业委员会、浙江省高校数字图书馆项目服务组主办、浙江工业大学图书馆承办的浙江省高校数字图书馆“科研桥”信息素养夏令营活动在浙江工业大学屏峰校区图书馆举行。来自全省24所高校的44名学生参加了此次活动。

9月25—26日 省高校图工委信息咨询与用户教育专业委员会、ZADL项目服务组联合举办了浙江省高校图书馆非图书情报类专业背景新职工图书馆专业基础知识培训班。全省高校图书馆120余位新职工参加了培训。龚景兴、舒炎祥、孙晓菲、谢敏、何立芳、万跃华、钱佳平等老师从高校图书馆的资源与服务、文献采访与组织、文献传递、学科服务、参考咨询以及咨询馆员常用学习资源与工具几个重要的业务模块,系统地讲解了图书馆的业务知识与技能。沈宏良、何晓薇两位年青馆员介绍了他们走进图书馆以后的成长经历。

10月14—15日 2014年华东地区省(市)高校图工委秘书处工作会议在中国石油大学召开。省高校图工委副主任兼秘书长

章云兰等参加了此次会议并在会上作了工作交流。

10月23—24日 2014年浙江省高职高专院校图书馆馆长工作会议在湖州举行,来自全省42所高职高专院校的图书馆馆长及高职高专院校图书馆分会的全体成员共50余人参加了会议。会议听取了《高职高专院校图书馆分会2014年工作情况和2015年工作计划》、《国内外职业院校图书馆建设发展趋势》、《2013年高职高专院校图书馆调研情况通报》、《ZADL资源建设进展情况的通报》等报告;湖州职业技术学院图书馆馆长陈玉、宁波职业技术学院图书馆馆长王平尧、杭州万向职业技术学院图书馆馆长邵魁德在大会上作了工作交流。

10月29日—11月1日 第四届教育部高等学校图书情报工作指导委员会第二次工作会议在湖南省长沙市召开。省高校图工委副主任兼秘书长章云兰、常委周云和章洪参加了会议。

11月4日上午 省高校图工委在浙江大学图书馆召开省高职高专院校图书馆调研工作会议。省教育厅高教处领导、调研组组长和秘书参加了会议。会议审议了秘书处提交的调研方案,确定了调研的方案和程序等。

11月5—6日 由省高校图工委期刊专业委员会和浙江省图书馆学会文献资源建设与共享分委会联合主办,绍兴文理学院图书馆承办的浙江省“大数据与期刊研究工作新视野”学术研讨会在绍兴举行。研讨会上赵继海、陈益君、何小军、张军、蔡文彬、陈亚平等分别作了“信息技术融合发展及其对图书馆的影响”、“大数据典型应用与期刊研究工作新思路”、“数字时代期刊编辑的新视野”、“从期刊到文章评价指标的变化”、“国外人文社会科学核心数据库的评价与选择”、“大

数据环境下高校图书馆在数据监管中角色问题研究”等报告。来自全省40多所高校图书馆和公共图书馆的近60位代表参加会议。

11月18—20日 为进一步了解我省高职高专院校图书馆建设的现状,特别是《浙江省高职高专院校图书馆建设指标体系》(简称《指标体系》)的实施情况,省教育厅高教处对我省高职高专院校图书馆建设情况进行了第四次调研。此次调研选择了10所具有代表性的高职高专院校图书馆,其中国家示范(骨干)院校图书馆4所:宁波职业技术学院图书馆、浙江机电职业技术学院图书馆、浙江交通职业技术学院图书馆和浙江经济职业技术学院图书馆;省示范院校图书馆1所:浙江工商职业技术学院图书馆;普通高职院校图书馆5所:杭州万向职业技术学院图书馆、宁波城市职业技术学院图书馆、衢州职业技术学院图书馆、义乌工商职业技术学院图书馆和浙江体育职业技术学院图书馆。

12月18—19日 为交流、推广全省本科院校图书馆服务创新的先进理念与经验,

推动图书馆服务创新水平与能力的提升,省高校图工委读者服务专业委员会在杭州召开了“浙江省本科院校图书馆读者服务工作”研讨会。来自全省本科院校图书馆主管读者服务工作的馆长和部主任、服务创新案例主要成员、读者服务工作专业委员会全体成员近90人参加了会议。浙江大学图书馆馆长助理瞿晶应邀作专题报告;孙晓菲、郎杰斌、朱小玲、傅卫平、毛海波、黄志强、张易、陈洁、干冬力、何立芳、吴爱民、王彩虹等12位服务创新案例获奖主要作者在大会作了交流。

12月26日 应江西省高校图工委的邀请,省高校图工委副主任、浙江工业大学图书馆馆长周根贵代表省高校图工委出席江西省高校数字图书馆开通仪式并讲话。

12月28—30日 为加强省域高职高专院校图书馆间的合作与学术交流,省高校图工委与黑龙江、吉林、辽宁四省高校图工委联合举办了“高职高专院校图书馆创新服务与资源共享”学术交流会。

(浙江省高校图工委秘书处)

(上接第53页)

极高的评价,赞扬图书馆的服务真正做到家了!正如中国科学院国家科学图书馆馆长张晓林所说:任何图书馆都必须用事实、而且是用户直接效益事实来证明自己的价值(User-oriented value 和 Evidence-based evaluation),始终关注的是在有限条件下追求最大效益,这时合理的决策规则是“选择性优秀”(Selective Excellence),即将资源投入到能创造更大效益的地方。

“书是为了用的”,只有通过流通阅读,书的价值才能实现,阅读的人越多,其价值体

现就越充分。对于图书馆而言,只有让书“动”起来,让其在漂流中实现传递知识的价值,才能发挥其最大效用。图书漂流站的建设,可以让“好读书”成为学校的一种风景,让“读好书”成为大学时代的一种风尚,让“善读书”成为学子们毕生追求的一种风情。

(案例团队人员名单:毛杰、曹嵩、肖蓉、罗铮、王晓峰、代玉芬、周群英、陈伟莉、冯月华、张赞梅)

(责任编辑:陈玲洪)

浙大城市学院图书馆 打造多功能服务模式学习空间

2014年,浙大城市学院图书馆经过精心设计和馆藏调整,将原电子阅览室改造成为学习空间,为读者提供了一个读书、治学、研究的良好环境。

图书馆五楼原为电子阅览室,分为音像观看区和数字资源检索区。从2004年新馆落成至今,随着科技迅速发展,电子阅览室的电视机早已淘汰落伍,影片资料也鲜有人问津,读者到电子阅览室主要为查阅电子资源,偌大的五楼空间人数寥寥,空间和资源的利用率极低,由于电源插座少,携带私人移动设备也十分不便。

自2014年10月底完成改造开放以来,一改原电子阅览室境况,学习空间一座难求,读者上座率是未改造之前的3倍,读者流量大大增加,极大提高了图书馆空间和馆藏资源、数字资源的利用率。

学习空间以简洁大方、舒适实用为设计理念。以原木色为主色调,点缀素雅的淡绿、纯白、灰黑和彰显活力的橙色,配以荷兰画家蒙德里安的几何图案,使整个空间既有温馨自然的书香气息,又不乏大学校园的青春活力和个性。

近一千平方米的学习空间利用书架、CD架、艺术隔断等巧妙地分隔为自主学习区、研究讨论区、多媒体视听区、绘画艺术类藏书区、数字资源检索兼培训区等五个功能区域。功能区空间布局既最有效地利用空间,又充分考虑了读者对环境的需求特点,做到鲜明定位,各域间互不干扰。

自主学习区是读者进行个体学习和自修

的场所,落地书架与工具书架将四排长桌围出一个半开合的大书房。每张阅览桌上的银灰色反光板凹槽,使得光源照明区域广,光线柔和,非常适合阅读和思考。阅览座位上还配置了独立电源插座,给读者们使用电子设备提供了便利。

绘画艺术类藏书区将自主学习区和数字资源检索区分隔开来,起着动静交替过渡作用。

数字资源检索区也是焕然一新,崭新的电脑桌和柔软舒适的靠背椅让使用电脑的同学充分感受轻松自由的学习氛围。在靠窗的一角设有别具特色的简约式书架,上面放有各类数字资源使用指南,学生可以根据指导进入这些数据库各取所需。图书馆还将在数字资源检索及培训区设立模拟讲座,方便地实现信息的传递与交流,促进教学水平的提高和学术交流深层次的开发利用。

研究讨论区用隔音玻璃墙隔断出两个独立空间,既保持了整个空间的自然光线,又保证了研讨区之外的安静学习环境。研讨间的设计能满足不同研讨形式的需要,以中央会议桌围坐模式可满足中心主持人研讨需要,以可拆可拼桌椅设计可满足分组团队研讨需要。

多媒体视听区收藏了各类型碟片、磁带和CD等多媒体文献8000余张。读者在这里不仅可以放松心情,调整学习状态,也可以通过多媒体播放收看网络上没有的珍贵视听资料。

作为一种全新的服务模式,学习空间综

合使用方便的互联网、功能完善的计算机软硬件设施和丰富的信息资源,在图书馆参考咨询馆员、计算机技术人员的共同支持下,为读者的学习、讨论和研究等活动提供舒适的环境和一站式的服务,提高读者的信息

素养和艺术修养,也大大地满足了他们对学习、科研、学术交流等多方面资源共享的需求。

(本刊通讯员)

浙江省本科院校图书馆 读者服务工作研讨会在杭州召开

为交流、推广全省本科院校图书馆服务创新的先进理念与经验,营造全省高校图书馆拓展读者服务创新的氛围,推动图书馆服务创新水平与能力的提升,省高校图工委读者服务专业委员会于2014年12月19日在杭州召开浙江省本科院校图书馆读者服务工作研讨会。来自全省本科院校图书馆负责读者服务工作的馆长、部主任,服务创新案例主要成员,读者服务工作专业委员会全体成员近90人参加了会议。省高校图工委副主任兼秘书长章云兰出席会议并讲话。会议分别由省高校图工委读者服务工作专业委员会副主任郎杰斌、副主任冯长龙主持。

为开好这次会议,读者服务工作专业委员会在全省本科院校图书馆开展服务创新案例征集活动。活动得到各本科院校图书馆的高度重视和积极响应,共收到服务创新案例28个,经组织评选,共评出一等奖2项,二等奖4项,三等奖6项。省高校图工委读者服务工作专业委员会副主任冯长龙在大会上宣布获奖名单,并进行了颁奖。

本次会议以专题报告、优秀服务创新案例交流等形式进行。省高校图工委读者服务工作专业委员会副主任、浙江大学图书馆馆长助理瞿晶作了《数字与网络环境下的图书馆读者服务体系重塑——浙江大学图书馆的思考与探索》报告;孙晓菲、郎杰斌、朱小玲、傅卫平、毛海波、黄志强、张易、陈洁、干冬力、何立芳、吴爱民、王彩虹等12位服务创新案例获奖主要作者在大会作了交流。这些创新案例集中了各馆的集体智慧,开启了图书馆服务的新思维、新方法,展示了图书馆在丰富校园文化生活、营造学习氛围、服务科研和管理决策等方面的重要作用。

读者服务是图书馆的中心工作,是图书馆之本。在阅读方式日益多样化的今天,如何更好地构建图书馆服务平台,是我们努力的方向。最后,省高校图工委读者服务工作专业委员会主任、宁波大学园区图书馆馆长颜务林作了会议总结发言。

(本刊通讯员)

LIBRARY & INFORMATION SERVICE OF ZHEJIANG UNIVERSITIES & COLLEGES

NO. 1 2015 (Serial NO. 125)

CONTENTS

Role Orientation of University and College Library in Data Regulatory Environment	Chen Yaping(1)
Function and Countermeasures of Library Opening in Local Civilization Construction	Wen Rongcha(8)
On the Non – Book Materials Management Based on Cloud Storage Technology	Zhu Jianbai(11)
Current Situation and Countermeasures of University and College Library’s Live Online Reference; Taking Undergraduate University and College Libraries in Zhejiang Province as an Example	Sui Xiuzhi Hu Chaoming(15)
Bibliometric Analysis on the Research Papers of Library and Information Science of Zhejiang Province in 2002 – 2012	Zeng Yi(22)
The Method of Input Rarely Used Chinese Characters in Book Description	Yu Chengzhi Jiang Nan Wei Bin(25)
A Practical Exploration of the Construction of Higher Vocational College Libraries; Taking Huzhou Vocational & Technical College Library as an Example	Chen Yu(27)
Practice of Embedded Information Literacy Teaching with Virtual and Physical Integration; Taking Zhejiang University Library as an Example	Li Yi Chen Zhenying(30)
A Comparison Between Chinese and American Library E – Book Application Platform	Jian Ruiqing Gao Zhengya(34)
Micro – Smart Service of the Library in Micro – Information Environment	Zhao Qiong(39)
Innovation of Ningbo University Library’s Traditional Lending Service	Zhang Xiaoyan(46)
Countermeasures of University and College Library for MOOC	Li Xia(49)
On the Construction of Book Crossing Station in Student Apartments	Mao Jie Cao Song Xiao Rong(53)
Cultivate Learning Subject Librarian and Innovate Service Model of Higher Vocational College Library	Lou Gang Zhang Yili(54)
Application of ISO Quality Management System in Ningbo Polytechnic Library	Zhou Pingying(57)