



湖州师范学院
HUZHOU TEACHERS COLLEGE

图书馆与读者

王增清
题

2014年第**1**期 (总第29期)

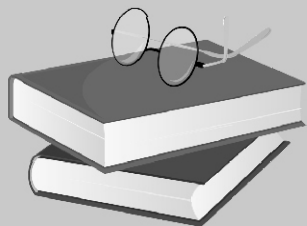
湖州师院内准第007号



湖州师范学院图书馆 主办

图书馆与读者 季刊

内部刊物·赠阅交流



2014年第1期
(总第29期)

刊名题字: 王增清

顾问: 黄建平

主编: 龚景兴

副主编: 洪拓夷 黄翠红

本期编委:

吕元康 王应华 陈远方

周 频 祝玉芳

主办: 湖州师范学院图书馆

地址: 湖州市学士路1号

电话: 0572-2321289

E-mail: tsgydz@hutc.zj.cn

目 录



■ 刊首语

■ 图书馆动态

- 图书馆提服务 志愿者在行动 2
- 图书馆元旦假日“馆长坐堂”贴近读者创新服务 3
- 图书馆、档案馆开展全员消防安全教育培训..... 4
- 图书馆2012级《论文写作与文献检索》专题培训圆满
完成 4

■ 图书馆情缘

- 我和图书馆的友谊 5
- 以书为友, 与图书馆同行 6
- 我与图书馆 7
- 情未了 8

■ 资源推介

- 数据库介绍 9
- 新书推介 10
- 特别推介: 推荐给教师读的120本书(之一) 12

■ 馆员文苑

- 高校图书馆读者需求层次与咨询服务模式探讨 15
- 文献采访读者参与的效用分析与边际控制..... 19
- 高校图书馆馆员沉默现象及其应对措施..... 22

■ 他山之石

- 基于微信公众号的图书馆移动信息服务研究 25
- 微信公众平台在国内图书馆服务中的应用实践研究 . 31
- 微信服务在图书馆应用的探索与实践 36



刊首语



感悟读书

李学功

一个人最大的资源和收获其实是自己的成长。就读书的感悟而言，一些学问大家和方家之作，唯有在成长中方能体悟和收获从初识、不识（或因困惑而不识，或因缺乏外庐的参照而不识）到渐识乃至心识“庐山”真容的那一份快意与乐趣。就此而言，年龄、经历确乎是个宝。清人涨潮《幽梦影》曾感言读书的几种境界，如儿时的隙中窥月、中年的庭中望月、步入人生暮年的台上玩月。当然也有《五灯会元》之“见山是山，见水是水”——“见山不是山，见水不是水”——“见山只是山，见水只是水”浓浓禅意的表达。近人王国维将一己感悟借古人美词佳句浇心中读书学问苦乐之块垒，更开出一片人生学问境界的艳阳天、春江月。

说到天和月，少年时曾深深沉醉于唐人张若虚“春江潮水连海平，海上明月共潮生”一派水、天、月共相辉映的水墨诗境，也喜欢“千江有水千江月，万里无云万里天”那种水天相接、空明澄碧的意境。近代史家熊月之先生曾取千江有月与月映万川之意，将自己的两部文集分别名之“千江集”、“万川集”，2011年，月之先生受邀莅湖师参加“海峡两岸纪念辛亥革命100周年”学术研讨会，蒙先生惠赠大作《千江集》，并多所交流。月之先生说很喜欢那江月云天的意境，有与无、久与暂、静与动、实与虚、一与多、人与天，种种对应关系，都涵容其中，空灵，开阔，让人思考的越是深沉与持久，越是感到莫名的惊奇与浩叹。对此，我与先生颇有同感。窃以为，水映千江月，云开万里天，这也是知识、学问的最高境界。不是吗，当古与今融汇于心，中与西互见于心的一刹那，蝶化庄周抑或庄周化蝶，其实都已不重要了。

图书馆动态



图书馆提服务

在图书情报事业不断深入的今天，高校图书馆不仅仅是面对具体资源的管理，更重要的是面向用户和信息活动的服务。现代图书馆管理，需重新认识图书馆与读者间的相互关系，激发读者的主人翁意识，让读者参与到图书馆的日常管理中来。越来越多的图书馆实践证明：引进读者参与图书馆的监督管理是提高图书馆服务质量和水平的有效途径之一。

基于此，我馆于2012年专门成立了图书馆行风监督志愿者服务队，在全校范围内召集学生志愿者，民主参与图书馆管理和服。其宗旨是为了增强图书馆与学生之间的联系，反馈读者意见，民主监督和协助管理图书馆工作，培养学生自我管理、自我教育的能力，进一步发挥图书馆在教学和科研中的作用。

行风监督志愿者服务队自成立以来，开展了许多有积极意义的工作和活动。志愿者们以学期为单位，利用课余时间定期作全馆巡查，佩戴工作证上岗，针对图书馆工作作风、读者管理、文献管理等方面进行监督和反馈，并在每学期末作全面总结及制定下一步工作计划。2013年度全馆性巡查共计10余次，对东、西校区书库、书架、自习室、阅览室及公共场所等



志愿者在行动

空间的各种文明及不文明现象，实时以照片为记录，通过总结的形式与图书馆沟通交流，并对图书馆的反馈处理结果进行跟进。而我馆工作人员也虚心听取总结意见并认真改进服务，不断提高服务质量和水平。除了例行巡查之外，图书馆还主动联合志愿者进行其他细节管理，如针对学生占座现象的座位管理，由学生志愿者依据图书馆阅览和座位管理制度监督学生文明利用座位，调解因图书馆座位产生的纠纷和矛盾，对占座人员进行一定程度的劝止和曝光。这些联合监督管理活动收效甚丰，不仅有效缓解了读者对图书馆管理的抵触情绪，更拉近了读者与图书馆在管理与服务上的距离。

目前，图书馆行风监督志愿者服务队已经形成一套及时有效的监督处理反馈机制，为进一步规范我馆行风监督工作做出了极大的贡献。在此，我们感谢志愿者们的无私奉献，也殷切期盼更多的同学加入志愿者队伍，与图书馆一起创造更好的学习环境。

图书馆



图书馆元旦假日 “馆长坐堂” 贴近读者创新服务

为方便同学们复习迎考，提升图书馆服务质量与水平，元旦假日，图书馆提出“馆中层义务值班，馆长先带头”的新举措，全馆3位馆领导及1位部主任率先在阅览室上岗值班，走近读者，深入群众。



元旦假日，因临近期末考试周，图书馆在原定全馆闭馆的安排下，特开放四楼文理参考和七楼报刊阅览室。早晨七点半，两位馆长在看到阅览室门前排队的同学们时，立即为学生提前开放，还针对期末复习阅览室座位紧张的矛盾，积极地引导同学们一人一座，维持阅读秩序。馆长们在看到阅

览室座无虚席，同学们认真复习的情景时，感慨道“我们很高兴也很欣慰，深深感到我们放弃节假日为学生开放是值得的；同时，也为看到有些同学因为座位的紧缺，无法坐下来看书只能无奈离去而感到很心酸。”

据悉，为给全校师生营造良好的学习环境，促进图书馆

服务层次的逐步提高，图书馆在本次“馆长坐堂”行动之外，还创新了一系列服务举措，如重拳整顿考研自修室、阅览座位定时巡逻统计、行风监督学生志愿行动等，拓宽服务广度，挖掘服务深度，让图书馆更贴近读者，更贴近全校师生！

图书馆

上接第4页

4年，得到师生的充分肯定，并收效良好。此项培训主要针对没有设置文献检索课或论文撰写课程的学院。在学院学年论文/毕业论文开题前，根据各学院不同专业学生的不同需求，有针对性地向学生们介绍我馆电子资源及其使用方法。一方面旨在帮助大三学生解决在撰写学年论文、毕业论文过程中遇到的各种文检困难。另一方面，通过对大三学生的地毯式培训，进一步宣传推广图书馆文献资源，从而提高馆藏文献资源的利用率。

据悉，此项培训真正从学生的需求出发，内容密切结合学生专业，对学生即将开始的论文撰写给予了系统、全面的指导，使同学们受益匪浅。培训结束后，经常有学生来馆咨询，真正达到了宣传和服务的双重效果。

图书馆咨询服务中心

图书馆、档案馆开展全员消防安全教育培训

3月13、14日下午，我校图书馆、档案馆协同保卫处对全馆人员（含临聘人员）进行消防安全教育培训。这是两馆根据学校平安校园建设要求及两馆消防实际，开展的一次消防安全普及教育活动。本次培训得到学校保卫处的大力支持，安排刘军根老师到我馆主讲消防安全知识。

刘老师采用PPT课件结合讲解的形式为全体馆员讲述了重大火灾的危害与教训，并对火灾发生后的报警、自救措施、逃生方法与技巧以及各种灭火器的正确使用方法进行了详细的讲解。

图书馆洪拓夷书记强调，图书馆作为消防安全管理的重点部门，要树立以预防为主的消防安全意识，为读者营造一个清新、舒适和安全的学习阅览环境。同时要积极排查各类安全隐患，提高个人自我防护能力，努力做到万无一失。

最后，刘老师带领两馆老师们就灭火器及消防水带的实际使用操作进行了模拟演练。



图书馆办公室

图书馆2012级

《论文写作与文献检索》专题培训 圆满完成

为配合各学院做好毕业生毕业论文（设计）工作，帮助毕业生充分利用我校图书馆馆藏文献信息资源顺利完成毕业论文写作，图书馆先后为我校教师教育学院、外国语学院、社会发展与管理学院、文学院、政治学院、商学院六个学院的大三学生举办了“大学生论文写作与文献检索专题培训”。本学期，对政治学院和商学院两个学院近600名学生共开设了12场专题培训，圆满完成2012级学生的培训工作。

大学生论文写作与文献检索专题培训是我馆读者培训工作中的一项创新性培训模式，已持续了

下接第3页 ▾



图书馆情缘 ○

我和图书馆的友谊

崔学新



“小叶，我的文件还是下载不了。”

“崔老师不要急，我正好下班，马上去你家看看。”

不一会儿，图书馆技术服务部的叶见春老师就赶到我家，非常熟练地帮助清理电脑、下载软件，我的电脑马上工作正常，需要的文件信息也跃然纸上。小叶关照了一些注意事项后水都没喝一口就回家了。说起我和图书馆工作人员的友谊是平时在工作中建立的，对他们热情的态度、无私的奉献、精湛的技术我心存感激，我在教学、科研和社会服务方面取得的成绩有他们的一份功劳。记得有一次我申请教育部人文社科项目，那是首次使用电子申报系统，这给我表格的填写、软件的下载、文件的传输带来不少困难。技术部吕元康老师非常热情地替我登记注册、填写表格、录入文字，并一步一步地教我如何操作，数月后批

文下来，项目申报成功。图书馆工作人员通常熟悉文献检索、技术服务、情报咨询，往往掌握着大量有价值的信息和第一手材料。图书馆原馆长王增清老师主动向我推荐已故北京大学外国文学专家及翻译家赵萝蕤教授的研究，鼓励我努力把握这个研究空白，并提供了相关书籍、资料和实物文献。我欣然接受了他的建议，逐渐认识了这位出生于湖州的、在中国翻译史和外国文学研究占有重要一席的同行。经过了一番研究后，我的论文发表在外语类全国最权威专业期刊《中国翻译》上，另一论文在全国相关研究会上宣读，受到与会专家的好评。前几年因为要出国，对方需要一些扫描的个人信息及申请材料，由于跨国传输文件特殊性，虽然懂外语但对电脑操作上的许多细节不熟悉，而且中外电脑系统不同，文献处理方式各异。正当我一筹莫展时，还是吕元

康老师不厌其烦地帮助扫描文件、打印资料、下载适用的软件、选择相应的文件格式输送文件，丝毫不差地帮助我完成了文件的传送。平时每隔一段时间，流通部的叶柏松老师会电话告诉我有书籍到期要续借了，新的期刊到了等等。由于计算机科学的进步，社会科学研究日新月异，信息传播的速度更快，数量也多，有时为了更好地存取情报、方便咨询信息、了解软件工具的使用，我就干脆在技术部的公用电脑桌长期驻扎，那里成了我的“临时的办公室”，有问题及时请教，学生有事联系也常来这个“联络点”找我，有老师还以为我调动了岗位。在图书馆里，我见证了工作人员的繁忙与特别。每当期末考试和学生论文写作期间，大量学生来图书馆，工作人员忙得不亦乐乎；每年的职称评审、科研项目申报、年终的科研统计期间，老师们都会来查询资

料、验审论文、寻找文献索引，技术部的老师服务周到，每当有老师的论文查询到有较高引用因子，我看到他们脸上喜悦的笑容。在和图书馆的工作人员长期的交往中，我已熟悉中外文学术期刊的查询，掌握了Adode、Skype、FacebooK、OPAC、CNKI、PQDT、OFB、EBSCO等工作软件和数据库的使用。

图书馆是专门收集、整理、保存、传播文献并提供利用的科学、文化、教育和科研的辅助机构，常去那里可以呼吸科技创新的新鲜空气、感受人文科研的和谐脉搏。我也乐意和图书馆的一批年轻人交朋结友，成了他们的“哥们”之一，还加入了他们的羽毛球俱乐部，每天中午我和他们共同打球，切磋球艺。沈宏良、胡志刚、杨仲敏等老师经常手把手教练技巧，我的技艺也日益进步，也感受到青春的活力在延续。沈宏良老师最近在打球时还告诉我以后借书不用去图书馆了，在家里用手机二维码就可以查询资料，并简单示范了手机操作过程。图书馆的数字化建设在湖州市是绝对领先，和省内其他高校也是并驾齐驱的。我们应该常去那里走走看看发现你需要的“黄金”，在“湖州大学”的创建和“中国梦”的实现过程中，图书馆无疑是我们的“良师益友”。

以书为友，与图书馆同行

文学院 汪淑英

“我每一次到人多的地方去，回来以后，就觉得自己大不如从前。”我也会有这样的感觉：每次从图书馆回来，就觉得这是一场对自己全新的认识，自己似乎比昨天更进步了一点。

“学妹，有兴趣参加读者协会吗？我们读者协会的宗旨就是沟通读者与图书馆，你加入我们，可以对图书馆有更深入地了解。”就在懵懂中，进入了读者协会，也开启了我与图书馆为友，与书为伴的旅程。

第一次真正进入图书馆，是因为在图书馆举办的“索书大赛”。这个类似央视超市大赢家的活动，使我可以在书架中穿梭，“来无影，去无踪”，把安静无声的图书馆染上一层幽默。我了解了图书馆的藏书布局，学会了如何在电脑上查找相关书籍，然后按照索书号进行找书……与图书馆为友，这为我打开了一扇门。

慢慢地我就恋上了图书馆。我会在空闲时，踱步于书架中，耐心寻找我想要的那本书。我总喜欢用手指在一本本书上划过，起起伏伏的手指走向，“咚咚咚”的轻响，这是我在与书交谈。图书馆里的自习室，伴我走过了紧张的考试周。一楼安静的研究生自习教室，二楼的图书借还处，三楼自修区，四、七楼的文理综合及报刊阅览室、五楼的电子阅览室……每一层我都学习过，它们见证了我的努力，目睹了我思想的畅游。还有电子图书馆，CNKI、独秀、超星，这些数字资源为我们撰写论文提供了充足的资料。因此，我只想说：图书馆是大学生的好伴侣。

我喜欢图书馆，因为它有一种其他地方找不到的气息——淡淡的油墨味，学子的读书声，看书的背影，这些组合成一种图书馆特有的文人气息，形成一股清新淡雅，独立于喧嚣的花花世界。

选一个明媚的午后，独处僻静之隅，捧一本書籍，在书香中，让心幸福飞扬；静坐在图书馆安静的一隅，以书为友，默默聆听淡淡书香敲打出的音符。图书馆，我将与你携手走完我的大学。



我與圖書館

文学院 王好

上学期开学初就在图书馆楼下看到了征稿启示，当时也细心地记下了投稿方式，然而终究还是将它抛在了脑后，错过了上学期的最后一次征稿。这学期开学后，每次我去图书馆都会特别留意是否有征稿启事，当我终于看到了那一排红色的征稿信息时，我决定再次投稿。

与我而言，我们学校的图书馆是我见过的最大、最好的图书馆了，甚至可以说，在上大学之前我都没进过图书馆，这并不是一句夸张的话，虽然我的专业是汉语言文学，但之前我看的书很少，以至于来到大学之后我一度感到自卑，因为同学能滔滔不绝地讲起国内外名著，而我看过的少之又少。因为家在农村，不像城市里有图书馆，有书店，所以从小到大一直没有机会在图书馆和书店里看书。上了高中，终于到了城市，我开心地憧憬着能够像城市里的孩子一样，去图书馆看书，却遗憾地发现高中还是封闭式管理的，高中学校里也有一个小图书馆，但书很少，也很少开放，我只去过一两次，加之高考的压力时刻压在身上，我必须每天都沉浸在课业上。

大学报到的第一天，我就注意到校门口这幢十三层的图书馆，我欣喜若狂，想以后终于有机会看书了。图书馆对我来说是一个神秘又神圣的地方，每个到图书馆的人都会自觉地压低声音说话，仿佛怕吵醒书里的人一般。我喜欢在图书馆里轻轻走着，掠过书架上的每一本书，即使不翻开，也能感受到书里的美妙，闻到书里的芳香。空闲的时候，我会从书架上挑一本自己爱的书，然后坐在旁边的位子上，怀着一颗虔诚的心，静下来细细品味。有些书我不愿意把它带回寝室，似乎在我内心深处它只属于图书馆，不能被放在其他任何地方。有时候带着作业，我会选择去七楼的阅览室，那是我十分钟爱的地方。当自己被专业里的枯燥理论弄得晕头转向的时候，去书架上取一本杂志，浏览几篇文章，瞬间觉得心旷神怡。

上学期听了很多讲座，有学院组织的，有学校组织的，有学术性的，有教育性的，但无一例外的是，每一个来给我们做讲座的专家学者都告诫我们要多读书，读好书。他们也都以一个过来人的身份告诉我们离开校园生活，就再难有悠闲看书的机会了。这些都在不断地提醒着我，要趁着还在大学，多读书。俗话说：读万卷书，行万里路。当下的我，没有机会行万里路，那么我就再多看些书吧，让自己成为一个腹有诗书气自华的人。

这是大二的第二个学期了，在湖州师范学院已经度过了两年半，四年的大学生活转眼间已过了大半，我在想能给这个学校留下些什么呢？如果其他的难以留下，那么我希望在图书馆里有我走过的足迹，在每个书架上、每本书中有我指尖的味道。



情 未了

教师教育学院 陈茜茜

图书馆，是一大块硕果累累的果园，能让我们的每一天都是丰收的秋天。

图书馆，是一大片浪花朵朵的海洋，能让我们的每一分都在碰撞出智慧的火花。

图书馆，是一大张白云飘飘的苍穹，能让我们的每一秒都会有思想飞跃的空间。

图书馆，就像对我施过魔咒一般，虽然我们之间没有宝玉和黛玉那么浪漫的木石前盟，亦无宝钗与宝玉两者如此奇妙的金玉奇缘，而命中注定我们之间该有一段解不开的情缘吧！

现在我已是大一学生，每每想起高中那一段痛并快乐着的日子，总会有一种复杂的情绪涌上心头，热泪充盈眼眶，也不知这是喜，或是忧。虽是一名文科生，但仍然是被关在教科书的牢笼里，乖乖地接过另一个更大的藩篱中的人递来的口粮。有人说，戴着镣铐跳舞，我们只得跳得更好。其实，谁又不是被缚上生活的枷锁，谁又是真正的自由人呢？

怀着一颗无比疑惑的心，我忐忑地走进了高中的图书馆。这个图书馆的规模不大，但仍可以让人静下来，自习，看书。我非常喜欢里面的环境，里头有一面透明的墙，因为那面长墙似乎无间隙地镶上了几十块玻璃，我们可以对窗外的风景一览无余。远处有一面微波粼粼的湖水，湖水与图书馆之间有一道通往幽处的曲径。偶尔走过一对小情侣，不过真正认真阅读的人大概是感受不到他们的存在的。也是在那里我认识了一位学姐，她成绩名列前茅，是



我所望尘莫及的。在我有疑惑的时候，我会积极的去找她。她也一直鼓励、支持我，伴我走过那段难忘的岁月。在一张从华师大寄来的明信片上，她写

道：高三，是一段奇妙的岁月，当你奋勇拼搏之后，每日清晨的每一缕阳光，都是你最美丽的回报。温言细雨，不断滋润我的心田，这份友谊，我将永留心间。

一转眼，我来到了湖州师范学院。这里的沈左尧图书馆不仅仅是外观气派，内部的书籍更是凝聚着日月星辰之精华。在这个静谧无华的空间里，我在图书馆找到了一席静修之所。我不敢夸下海口讲自己立志读完所有的书，我只能尽量地多去阅读，在阅读中反思自己的言与行。

在《一生》中，冉娜的婚姻悲剧让人唏嘘不已；在《童年》里，阿廖沙不幸但又有温情的童年令人眼闪泪花；在《我的大学》间，高尔基求学的热情和丰富多彩的实践体验使我热血沸腾；在《美丽但不哀愁——伊丽莎白·泰勒》内，泰勒艳压群芳，自由掌握的人生促我不禁为之驰往……

在图书馆，我要静静地修行。

我和图书馆，情未了，缘未尽。只愿我不会违背我们之间的誓言，不会匆匆地走过此地，不留下一点痕迹，也没带走一点收获。



资源推介

数据库介绍

移动图书馆

湖州师范学院超星移动图书馆，我校师生可以随时随地，通过智能手机、平板电脑等移动终端享用移动图书馆给您带来的便捷体验。

注：注册帐号为借书证号，借书证号是学生即学号，教工为教工号，密码为借书证密码。

功能概述

我们精心优化操作流程和页面布局，将web页面转化为适合移动终端阅读的页面，去除一切不必要的内容，让用户每一次操作都只用最少的步骤就能得到目的。我们还为图书、期刊等阅读都提供纯文本形式和图片形式两种阅读选择。

找到并得到全部有用信息是我们与读者共同的出发点和归宿。我们把在互联网上已经高效运行的云服务架构共享体系嵌入超星移动图书馆平台，读者不但可以查找本馆馆藏书和电子资源，还可以一站式查找全国范围的资源分布情况；不但方便快捷访问本馆拥有的资源，更可以使用图书馆强大云服务能力获取馆外数百家图书馆的资源传递服务。

方式一

WAP版地址：<http://m.5read.com/hutc>

方式二

01/ Android客户端,可直接到安卓市场下载“超星移动图书馆”或点击下面下载链接:

Http://www.wandoujia.com/apps/com.superlib?utm_campaign=share&utm_medium=social&utm_source=qzone

02/ Iphone客户端的下载链接:

<Https://itunes.apple.com/cn/app/chao-xing-yi-dong-tu-shu-guan/id521411418?mt=8>

New Arrivals

新书推荐

01/ 龙虾这样养殖就赚钱

责任者:羊茜, 占家智编著 索书号:S966.12/3 出版信息:科学技术文献出版社2013

02/ 智者的困惑:混沌分形漫谈

责任者:丁玖著 索书号:0415.5/29 出版信息:高等教育出版社2013

03/ 机械制图

责任者:臧福伦, 杨晓冬, 李会杰主编 索书号:TH126/336 出版信息:北京大学出版社2013

04/ 展示设计项目教学

责任者:张威, 赵坚主编 索书号:J525.2/31 出版信息:中国水利水电出版社2013

05/ Android嵌入式系统程序开发:基于Cortex-A8:based on Cortex-A8

责任者:胡文[等]编著 索书号:TP316.8/61 出版信息:机械工业出版社2013

06/ 洗脑术:怎样有逻辑地说服他人

责任者:高德著 索书号:C912.1/858 出版信息:江苏文艺出版社2013

07/ 功能膜及其应用

责任者:孙本惠, 孙斌编著 索书号:TB43/19 出版信息:化学工业出版社2013

08/ 出发吧, 在最好的时光

责任者:王令凯著 索书号:I267.4/392 出版信息:现代出版社2013

09/ 物流专业英语

责任者:王凤丽主编 索书号:H31/2064 出版信息:人民邮电出版社2013

10/ 商务实务英语

责任者:杨军编著 索书号:H315/1424 出版信息:对外经济贸易大学出版社2013

11/ 新SAT官方指南详解, 阅读分册. 2版

责任者:Nicholas Falletta 索书号:H319.4/1821=2 出版信息:北京语言大学出版社2013

12/ 每天说一点玩转职场口语

责任者:袁瑜编著 索书号:H319.9/2308 出版信息:中国宇航出版社2013

13/ 每天10分钟, 旅行日语轻松搞定

责任者:许小明, Reika主编 索书号:H369.9/517 出版信息:华东理工大学出版社2013

14/ 正能量. 2, 幸运的方法



责任者:(英)理查德·怀斯曼(Richard Wiseman)著 索书号:B848.4/1603:2 出版信息:湖南文艺出版社2013

15/ 21天精通CSS3+DIV网页样式设计与布局

责任者:雨辰网络研究中心编著 索书号:TP393.092/1181 出版信息:中国铁道出版社2013

16/ Oracle入门经典

责任者:赵会东,李继业等编著 索书号:TP311.138/667 出版信息:机械工业出版社2013

17/ 财经法规与会计职业道德

责任者:《财经法规与会计职业道德》辅导用书编写组编 索书号:D922.2/31 出版信息:北京大学出版社2013

18/ 中国产业结构与就业结构协调发展研究

责任者:王庆丰著 索书号:F121.3/29 出版信息:经济科学出版社2013

19/ 超常增长:1979-2049年的中国经济

责任者:史正富著 索书号:F124.1/18 出版信息:上海人民出版社2013

20/ 信用风险评分卡研究:基于SAS的开发与实施:development and implementation using SAS

责任者:马姆杜·雷法特(Mamdouh Refaat)著 索书号:F830.5-39/1 出版信息:社会科学文献出版社2013

21/ 文后参考文献著录指南.2版

责任者:段明莲,陈浩元编著 索书号:G254.31/21=2 出版信息:中国质检出版社2013

22/ 中国现代文学散文版本闻见录续集:1926-1949

责任者:张泽贤著 索书号:G256.22/49:3 出版信息:上海远东出版社2013

23/ 钱文忠解读《弟子规》

责任者:钱文忠主讲 索书号:H194.1/165:3 出版信息:上海三联书店2013

24/ 桂诗春英语教育未了集

责任者:桂诗春著 索书号:H319-53/6 出版信息:高等教育出版社2013

25/ 玛利亚·斯图亚特

责任者:(奥)斯蒂芬·茨威格著 索书号:I521.09(1)/21 出版信息:安徽文艺出版社2013

26/ 三十二个展览:印象派全景:all about impressionism

责任者:上海博物馆编 索书号:J209.9/49 出版信息:北京大学出版社2013

27/ 谁在创新这个世界:给年轻人的21个财富故事

责任者:卢东杰[著] 索书号:K815.38/20 出版信息:广西人民出版社2013

28/ 靶向生物荧光探针制备技术

责任者:费学宁等著 索书号:O482.31/3 出版信息:科学出版社2013

29/ 高性能纤维及复合材料

责任者:唐见茂编著 索书号:TB33/60 出版信息:化学工业出版社2013

30/ 复杂性思考

责任者:Allen B. Downey著 索书号:TP311.56/559 出版信息:机械工业出版社2013



Special Commend

推荐给教师读的120本书 (之一)

壹 教育名著

- | | |
|--|---|
| <p>1、《陶行知文集》陶行知，江苏教育出版社，2001年3月</p> <p>2、《新教育之梦》（朱永新）人民教育出版社，2002年7月版</p> <p>3、《中国古代教育论著选读》（已经编好）</p> <p>4、《苏霍姆林斯基选集》[苏]苏霍姆林斯基著 译者：蔡汀王义高 祖晶 主编，科学出版社出版。2001年8月</p> <p>5、《教育的经济价值》【美】舒尔茨著《教育的经济价值》，吉林人民出版社，1982年版，[影响现代比较教育类理论]</p> <p>6、《终身教育引论》[法]保罗·郎格朗《终身</p> | <p>教育引论》，中国对外翻译出版公司出版，1985年版[教育管理专业必读书目]</p> <p>7、《明日之学校》（杜威著，赵祥麟、王承绪编译，华东师范大学出版社1981年1月第一版）</p> <p>8、《民主主义与教育》（写于1916），[美]杜威，王承绪 译，人民教育出版社，1990年10月第1版</p> <p>9、《教育和美好的生活》杨汉麟译，作者：（英）伯特兰·罗素出版社：河北人民出版社，出版日期：2001年6月</p> <p>10、《爱弥尔》[法]卢梭，李平沅译，商务印书馆，1978年版</p> |
|--|---|

贰 理论视野

- | | |
|--|--|
| <p>1、《叶圣陶教育文集》叶圣陶著，人民教育出版社，1994年版，获得国家图书奖</p> <p>2、《陈鹤琴教育论著选》，吕静等编：人民教育出版社1994年版，</p> <p>3、《爱心与教育》1999年，李老师的《爱心与教育》一书出版，这本书同时获得中共中央宣</p> | <p>传部“五个一工程”大奖、冰心图书大奖和中国教育学会“东方杯”科研成果一等奖。李镇西著，四川少年儿童出版社。</p> <p>4、《顺生论》（张中行著中国社会科学出版社1993年12月版）+《望道杂纂顺生论外编》（张中行著。2000年3月由群言出版社出版），（建</p> |
|--|--|



议张中行将两本书合一)

5、《科学家论教育》(苏州大学教授周川著,江苏教育出版社)[马上出版]

6、《教育财富蕴藏与其中》1996年,教育科学出版社,联合国教科文组织国际21世纪教育委员会

7、《学会生存教育世界的今天与明天》联合国教科文组织,1972,教育科学出版社2000年版.

8、《第五项修炼》[美]彼得·圣吉/著 郭进隆/译 杨硕英/审校.出版社:上海三联书店 出版日期:2002年8月1日

9、《向瑞吉欧学习什么》(《儿童的100种语言》解读)(教育科学出版社)2002-08

10、《别国的学校和我们的学校》;(英)埃德蒙·金著,王承绪等译,人民教育出版社,2001年版

叁 教改实践

1、《为了中华民族的复兴,为了每位学生的发展基础教育课程改革纲要(试行)》

华东师范大学出版社,2001年10月

2、《当前中小学教育改革中的六大焦点问题》湖北教育出版社,2003年8月

3、《教育中国50名流素质教育访谈》夏欣著,光明日报出版社,2002年7月

4、《素质教育学习提要》(教育部编写)生活·读书·新知三联书店出版2001年

5、《教师如何作质的研究》陈向明著,教育科学出版社,2003年版

6、《案例教学指南》郑金洲,2000年,华东师

范大学出版社

7、《当代教育学》(修订版)袁振国著,教育科学出版社,2000年版.

8、《教育理想与信念》(肖川)岳麓书社出版2002年6月

《我的教学生涯》,上海教育出版社,1982年,(斯霞著(1910-?))江苏教育出版社,1985年

9、《我的教学生涯》,上海教育出版社,1982年,(斯霞著(1910-?))江苏教育

10、《李吉林小学语文情境教学情境教育》(李吉林)山东教育出版社,2000年

肆 教育人物

1、《孔子评传》匡亚明著,南京大学出版社,1990.12出版,此书获得中国图书奖

2、《泛舟海海》2001年5月(东缨 著 教育科学出版社)教育纪实文学三部曲之一

3、《中国教育家评传》沈灌群上海教育出版社1989年,1989年全国优秀教育理论著作奖;

1995年国家教委人文社会科学优秀成果二等奖(教育类硕士必读教材)

- | | |
|--|---|
| 4、《中国著名特级教师思想录》江苏教育出版社，1996年7月，获1997年国家优秀图书奖 | 8、《外国教育家评传》，赵祥麟主编，上海教育出版社，1992年 |
| 5、《中国著名校长办学思想录》江苏教育出版社朱永新博士（市长）主编 | 9、《窗边的小豆豆》南海出版公司，黑柳彻子 [日本]2003年8月 |
| 6、《中国著名班主任德育思想录》朱永新主编，江苏教育出版社 | 10、《仁爱一生：诺贝尔和平奖得主特里萨修女传》屈雅君、刘铁英编译，珠海出版社，2002年7月 |
| 7、《教育的奇迹》（主编朱永新） | |

伍 其他

- | | |
|---|---|
| 1、《教育科学与儿童心理学》，皮亚杰著，文化教育出版社1981年，傅统先译 | 6、《我的教育思想》（于光远）苏州大学出版社，2000年6月 |
| 2、《班集体建设与学生个性发展》1999年，维果茨基，龚浩然、黄秀兰译，广东教育出版社 | 7、《教育社会学》吴康宁著，人教育出版社，. 人民教育出版社. 1998. 7. 1. |
| 3、《为了21世纪的教育问题与发展》联合国教科文组织编写，教育科学出版社，2003年版 | 8、《教育：我们有话要说》 [中国]杨东平编，中国社会科学出版社出版 |
| 4、《教育新理念》（袁振国，2001年12月教育科学出版社）《教育新理念》：面向大众的教育科学图书 | 9、《21世纪中国教育向何处去》 蔡克勇著 1999年10月由吉林人民出版社出版 |
| 5、《国际教育新理念》 2001年10月。由顾明远和孟繁华主编的一书，海南出版社出版 | 10、《当代世界教育改革》 徐辉、徐仲林撰写 1997年1月西南师范大学出版社出版 |



高校图书馆读者需求层次与咨询服务模式探讨

——以湖州师范学院图书馆为例

吕元康

(湖州师范学院图书馆, 浙江 湖州 313000)

【摘要】通过对高校图书馆主页以及高校读者用户需求的抽样调查,分析我国高校图书馆参考咨询服务模式的现状,就传统参考咨询模式以及现代新模式的发展情况进行评述,针对如何选择最佳参考咨询服务模式进行了探讨。

【关键词】参考咨询;服务模式;高校图书馆

高校图书馆读者群主要由教师与学生两大群体组成,他们分别担任着教学与科研、学习与创新等不同任务,对文献、知识、信息有不同的要求,有满足身心的一般性阅读需求、有了解学术前沿所涉及的信息需求、还有为解决某问题所需特定的知识需求……等,并呈现一定的层次性。为满足不同层次读者需要高校图书馆的咨询服务应采用适当的体制和针对性的服务模式,达到多方位、多途径、最直接地与读者交流,最大限度地满足不同层次读者,这才是最佳的咨询服务方式。

1. 图书馆读者分析

1.1 读者需求分析

通过抽样问卷调查方式对我校师生信息资源需求情况进行统计分析(见:如下表1)。从表中我们可以看到教师读者与学生读者在利用文献资源类型方面有较大的不同,教师读者对电子文献的需求占绝对的优势,其中商用数据库的需求占电子文献的绝大部分,在数据库中电子期刊的需求占60%,可以说教师读者的主要需求是电子期刊;学生读者与教师不同,随学生年级的不同对文献资源的需求不一样,总的趋势是低年级对纸质文献需求多一些,随着年级的升高对电子文献需求随之增加,大三是电子文献需求利用的高峰期,对网络信息的需求呈现相反的变化,随着年级的递增对网络信息的依赖度在降低。

表1 读者与资源需求分布

	纸质文献	电子文献	数据库	网络	电子期刊
教师	20%	80%	70%	30%	60%
大一学生	65%	35%	20%	80%	10%
大二学生	51.5%	48.5%	39.9%	60.1%	25%
大三学生	22.6%	77.4%	49.7%	50.3%	40%
大四学生	30%	70%	55%	45%	46.8%

1. 2 读者通信手段分析

随着网络技术发展,智能终端设备愈来愈普及,现在学生拥有智能手机比例高于教师,学生喜欢用手机短信来交流信息,通过即时通信工具(象QQ, MSN)交流思想。下面是对学校师生使用通信手段的抽样统计结果(见下表2)。

表2 通信方式

	智能手机	固定电话	QQ	MSN	EMAIL
教师	20%	80%	65%	10%	100%
学生	90%	10%	100%	20%	100%

以上是我校读者群的所表现的外部特征,但这些因素对我们的参考咨询服务模式选择有一定的参考价值。

2. 参考咨询服务类型分析

参考咨询服务模式多样,目前国内外图书馆界的学者从不同的角度进行了划分:①传统咨询服务模式与数字咨询服务模式,前者包括面对面服务和电话服务两种形式,后者包括虚拟参考咨询、电子参考咨询、在线参考咨询、实时参考咨询、远程合作参考咨询等形式;②自助式信息服务模式、教育服务模式、个性化服务模式;③协作服务模式、专业化服务模式、层次性服务模式、知识管理服务模式。

参考咨询作为高校图书馆面向读者的信息服务,不仅是一项常规工作,而且是一项极重要的知识和技术含量高的服务项目,也是图书馆服务不断创新的研究项目。其模式也随着信息技术和图书馆的发展不断创新。我们可以从不同的角度将参考咨询服务归纳为传统与现代、集中与分散、动态与静态、简单与复杂、同步与异步等几组相对应的服务模式。

2.1 传统与现代咨询模式

传统的参考咨询模式,主要包括面对面问答、电话、信函等。面对面问答即图书馆设立咨询台或咨询室,当面回答读者的问题;现代参考咨询主要是指基于网络的咨询服务,包括网上虚拟咨询台、即时聊天(QQ, MSN...等)、读者留言板、博客(微博)、常见问题解答(FAQ)、网上论坛、E-mail 等方式。

2.2 集中与分散咨询模式

集中咨询是指各图书馆设有总咨询台,集中在咨询服务中心(或参考咨询部)开展参考咨询;而分散咨询是指图书馆各部室、每个馆员都是咨询员,承担本部室相关的信息咨询服务工作。

2.3 动态与静态咨询模式

动态咨询是指咨询馆员与读者之间有交流和互动,目前大多数咨询方式都是属于动态的;而静态咨询是一种单向交流,指用预先做好各种可能会被咨询到的问题答案以一定的形式展示给读者,如FAQ、新生入馆教学片,各种数据库说明与指南、馆内规章制度等,在一定的时期内它是相对固定不变的。

2.4 简单与复杂咨询模式

简单咨询是指一般性的问题咨询,大多问题单一、直接,回答时不需要借助交流设备;复杂咨询是指较深层次的问题或者说难度较大的问题,解答时需要借助相关沟通设备或他人协作,咨询时相对费时、费力。更进一步的复杂咨询包括设置学科馆员,进行学科服务。



2.5 实时与异步咨询模式

实时咨询主要是指实时或即时咨询，如网络聊天、网络呼叫中心、视频会议等。异步咨询是指提前或延迟咨询，如网络表单咨询、网络公告板（BBS）、常见问题咨询（FAQ）、电子邮件咨询等。

2.6 独立与联合咨询模式

独立咨询就是指个体单位单独开展的参考咨询服务；联合咨询就是指多个单位联合开展的协作式的参考咨询服务。

2.7 主动与被动咨询模式

主动咨询实际上就是提前对读者可能会碰到的问题进行预咨询，或者叫事前咨询，主要方式包括读者培训、新生入馆教育、文献检索课教学、FAQ 等；被动咨询是指等着读者来提问，然后有针对性地来解答。

3. 参考咨询新服务模式的出现

3.1 学科馆员服务模式

学科馆员是图书馆中对某一学科领域的用户提供专门服务的图书馆员。国外高校学科馆员的职责主要有以下方面：①作为图书馆和院系、所之间的联络人；②学科信息资源服务；③学科信息素养教育；④馆藏资源建设；⑤参考咨询服务。学科馆员制度的建立，使高校图书馆的服务方式也出现了根本的改变：由以文献资源服务为中心转变为以用户为中心；由被动服务走向主动服务；由普遍性服务走向个性化服务；由全学科服务转变为个别学科专题服务；由在图书馆的个别咨询到走进教室为学生主动授课。学科馆员制度的建立，使图书馆员的教学和教育职能大大地加强，高校图书馆与各院系之间的联系越来越紧密，并将图书馆的服务领域提高到一个更高和更深的层次。

3.2 参考咨询云服务模式

高校图书馆数字参考咨询服务存在咨询途径和技术手段复杂多样、名目繁多，咨询服务效率不高，咨询人员配置不合理，各高校图书馆参考咨询服务发展不平衡，资源重复建设严重等问题。将云计算引入高校图书馆数字参考咨询服务具有降低软硬件成本、提高服务效率和质量、有利于信息资源的整合和高校图书馆联合咨询服务的发展、提供以用户为中心的个性化及高效的咨询服务等优势。高校图书馆数字参考咨询云服务的实现模式包括商业购买模式、由各级政府牵头或主导模式、集体订制或外包模式、自行（单独或合作）开发模式等。“云”中提供了各种丰富的资源及服务，需要强大的团队提供支撑。

3.3 信息共享空间模式

信息共享空间（Information Commons，简称 IC），是最早兴起于 20 世纪 90 年代北美地区高校的一种新型图书馆信息服务模式。它是信息技术快速发展和信息用户知识获取方式

变化的产物。IC 是一个功能完善、设计特别的共享服务空间，它充分利用图书馆现有物理空间环境和软硬件设备设施，整合各馆丰富馆藏纸质、数字等信息资源，通过图书馆专业馆员协助指导，为读者的学习阅读、课外研讨和课题研究等活动提供一站式服务。IC 给图书馆的发展带来新的机遇，它极大地拓展了图书馆的服务空间，创新了以读者为中心的服务模式。从发展来看，它能满足读者需求，是培育读者信息素养和 IT 技能，促进学习、研究、交流与协作的新型实体空间和虚拟环境的最佳结合。

3.4 移动参考咨询服务模式

移动参考咨询是伴随着移动服务的发展而产生的,尤其是无线网络的覆盖,智能手机的普及,扩大了手机的使用范围,拓展了手机上网的功能。移动参考咨询就是用户和咨询馆员一方或双方利用移动设备进行问题咨询和解答,并通过相应平台向用户推送信息内容的一种参考咨询服务方式,其将传统参考咨询和数字参考咨询的服务内容嫁接在移动平台上进行,服务更具快速性和便捷性。移动参考咨询服务的内容主要包括解答咨询服务,信息推送服务等。移动参考咨询服务可以变被动咨询为主动咨询,开展个性化、定制化的移动参考咨询服务,再加上其服务的快速性和便捷性优势,现在已越来越受到各图书馆的青睐。

3.5 嵌入式服务模式

嵌入式馆员不仅是信息服务的提供者和合作者,也是完全融合在读者教学科研的日常工作中,在读者的日常工作中根据工作需要提供不同的信息服务,满足读者对信息服务的个性化、专属化需求。嵌入式服务能更好地发挥图书馆员的优势,加深读者对图书馆的认知,更大限度地使图书馆的资源得到有效利用,促进读者学习、交流、协作和研究。包括嵌入教学科研过程、嵌入读者素质教育、合作进行馆藏资源建设、构建基于教学科研的知识库、联合参考咨询、加强文献传递服务、围绕科研课题查新过程开展服务。图书馆通过学科馆员嵌入式教学科研进行信息服务,在读者教学科研的工作中,对教学科研的定题跟踪及个性化需求服务的分析,按需提供经过双方共同交流合作得出的有参考价值的知识和一些扩展专业信息,帮助教学科研人员实现学科知识的发现、创新和获取,实现图书馆为教学科研服务的价值。

4. 最佳咨询服务模式的探索

在信息环境下,面对不断发展的用户信息需求,根据高校读者群特点建立多样化、多层次参考咨询服务体系是可行的,也是必须的。我们要建立多层次的服务体系,1、每个服务窗口都有自己独特的内容和读者的疑问题,为此每个服务窗口工作人员应该都是咨询员,能回答本部门管辖下文献信息资源的读者提问,这是图书馆咨询服务的第一层次;图书馆设立咨询服务机构,配备专职咨询员,全面处理读者提交、提问的各种问题,并开展有预见性的用户培训,加强图书馆主页的信息建设,促进信息发布的完整、系统性和有效性,使读者在利用图书馆资源中不产生问题,或少遇到问题,这是图书馆的第二层次;集中馆内外具有学科背景热心于信息服务的人才组建学科馆员团队,深入学科前沿进行嵌入式服务,建立专业的信息资源共享空间,进一步提升图书馆服务学科的水平,这是图书馆咨询服务的第三层次,充分发挥三个层次的咨询特点,使全馆的咨询服务做到传统与现代、集中与分散、动态与静态、简单与复杂、同步与异步的有机结合,使图书馆能真正信息、知识、文献的存储中心、处理中心、传递中心。

参考文献:

- [1] 何燕. 我国参考咨询服务模式综述[J]. 图书馆学刊, 2006(5): 77-79.
- [3] 王晓力. 国外高校图书馆学科馆员服务模式[J]. 图书情报工作, 2008(2): 20-23.
- [4] 周芝萍. 张发亮高校图书馆数字参考咨询云服务研究[J]. 图书馆建设, 2012(1).



文献采访读者参与的效用分析与边际控制

黄莉娟

(湖州师范学院图书馆, 浙江 湖州 313000)

【摘要】采访工作作为图书馆的一项业务工作,与图书馆馆藏、和读者发生着密切的关系。提高馆藏质量、让读者满意是采访工作的核心,如何让读者更好的与馆藏建设是一直以来困扰采访工作人员的难题,文章就此展开了一些不成熟的讨论。

【关键词】图书馆;文献采访;读者

引言

读者直接或间接参与图书馆文献资源建设似乎是图书馆界一种约定俗成的做法。特别是高校图书馆界,由学科专业教师组成的专家团队,更普遍地被认为有效地改善了图书馆馆藏结构,形成符合教学科研需求的文献资源组成体系的重要因素。在国内的学界,对读者参与馆藏建设以正面肯定的居多,有更多的图书馆正是按照这种理念实践着,几乎所有的高校图书馆主页上都有“读者荐书”栏目。在美国,一场PDA行动(Patron-driver Acquisition,即读者决策采购)正在掀起,从纸本书延伸到了电子书,都作了许多实践,并引起了许多图书馆专家学者广泛的兴趣。^[1]

笔者长期从事图书馆文献采访工作,多年来也一直与读者保持着紧密的联系,经常组织读者参加现场采访图书活动,时刻关注着图书馆主页上挂接的“博库书城”等读者荐书渠道的动态信息,因此,对读者参与的是与非有着最直接的感受,从实践中可知,读者参与文献资源建设有着明显的正面效用,但依然存在着较为明显的问题和误区。

1. 读者参与的实践过程与现实条件之间的矛盾存在

对于图书馆管理层面来说,读者参与文献资源建设虽然是一项能够赢来一片叫好声的举措,但是,相对于图书馆业务工作的规范与现实环境之间还是存在着一系列的矛盾的。

1.1 精选图书与完成藏书目标之间的矛盾

我国的图书馆文献经费都是以预拨款制度执行的,一旦确定了年度经费,这一年度的新增文献架构必须做好明确的预算,并严格按照执行。如果一味地强调读者全程参与,在整个参与面不可能太大的情况下,能够采集到的纸本图书是非常有限的,同样,在电子图书的选择上更是效率低下。我们曾把书商提供的书目分别通过纸质、电子的形式发送给各学院、各学科的相关老师,能选中的图书品种很少,耗时很长,而且无形中更是增添了工作人员的工作量,对采访工作的正面影响是少之又少。

主管部门划拨经费给图书馆时是有指标的,图书馆必须按计划添购多少品种的图书、数据库,经费不可超支,也不可过多的结余,否则就是预算失误。因此,精选图书只能作为改善藏书质量的一种手段,而不能作为工作的全部。

1.2 可使用经费多寡不均与读者需求之间的矛盾

读者参与文献资源的选择是他们表达对信息诉求的最好途径,作为图书馆业务管理者应该充分尊重并认真对待。但是,作为每一个具体的读者,他考虑的只是资源的使用价值,而很少了解或顾及这些资源的价格和图书馆的承受能力。在长期与读者沟通过程中,我们经常发现部分读者会提供

非常详细的书目信息,有时候,如果要满足某一个读者的采购需求,就可能要耗去图书馆全年度中大部分的文献经费,如大部头的古籍资料,大批量的丛书等,这显然是一种非常为难的局面。

文献资源的出版和收藏都是有规律的,在暂不考虑特别巨大的项目支出情况下,最佳处置方式是循序渐进地进行馆藏建设,这需要有一个非常稳定的经费投入机制。但经费的投入是与一个单位、部门的财政状况密切相关的,作为图书馆只能随行就市,没有最终的决定权。

1.3 纸本书的数量要求与电子资源评价方式的矛盾

众所周知,教育部在高等学校评估要求中的办学条件是有硬性要求的:生均藏书100册,生均年度新书4册是作为合格的基本条件。在2010、2011年的浙江省本科教学业绩评估指标中,曾经一度把电子图书计入馆藏总量,具体折算方法为每4种电子图书计为1册纸本图书的馆藏,而2012年在修订评估过程中,把这一条删除了,恢复沿用教育部2004年颁布的《普通高校本科教学工作合格评估指标体系》中具体要求,同样强调电子图书不计入馆藏纸本书总量。

近年来,图书馆界不可讳言的事实存在是:几乎所有图书馆的普遍图书流通率在大幅度下滑,而读者对电子资源的依赖程度却是不断地得到提高。读者对普通图书的关注度下降,也势必影响他对图书馆具体可见的业务工作的关注程度。无论在参与面或是参与深度上,都会因为其自身的学科背景而产生明显的区别。毫无疑问,理工农医学科的读者更为集中地把注意力放在数据库方面,尤其是一些高端的外文数据库,是科研工作必不可少的参考资料;相对而言,人文社科的读者兴趣点依然较多地保留在纸本图书方面,但也正逐步向电子资源过渡。

数据库怎样计入馆藏?怎样衡量它所发挥的作用?…至今没有一个主管部门拿出权威性的说明和指导意见。

2. 读者参与文献资源建设依然存在较多的瓶颈

无论是纸本图书还是电子数据库,图书馆都是应该充分在听取并采纳读者的建议与意见,这是图书馆界所普遍坚持的原则。但在具体操作方法的收与放的过程中,图书馆如何掌握边际,如何让读者准确地参与、有效地参与、适度地参与,是很难把握的。在多年的实践中,我们也有过许多的问题和教训,甚至至今还残留着部分难于抹去的后遗症。

2.1 读者参与组织难度大、运行费用高

读者参与文献采购一般有三种方式:图书荐购(目前一般利用网络,图书馆OPAC系统传递)、书店自由选购(由读者自行在当地图书馆签约书店选书)、组织现场采购(图书馆带队到签约书商仓库或参加大型书展进行选书)。从我馆的实际动作来看,前两者的效率并不明显,读者实际推荐的图书总量非常有限,而且推荐的图书有些出版时间较早,导致采购到的难度非常大。而对于组织读者外出采购,容易吸引教师读者参与,但作为组织者来说,存在的问题和困难还是非常多的。比如有:全校这么多教师选谁去?不同学科有不同要求,到哪一种书店更能满足要求?组织教师出去的费用很大,而图书馆业务经费有限,费用该如何处理?等等,都是较为棘手的问题。

我校目前有两个专门针对文献资源建设的组织,分别是学校图书情报委员会和图书文献资源建设指导委员会。前者由各学院分管科研的副院长及相关职能部门负责人担任,后者一般由热心图书馆工作、具有不同学科专业背景的教师组成。为避免经济上产生不必要的麻烦,我们一般不要求图书经销商承担任何费用,因此,每次活动结束后的费用结算常常成为一件头疼的工作。

2.2 集中外采图书偶然性大,系列性图书的完整性较差

由于以上所述的组织原因和费用原因,集中外采只能偶尔为之,而从读者的本职工作而言,同一读者也不可能多次经常地随同图书馆外采图书。因此,一次采集的图书经常因为人为因素选择了一些缺卷或未完整出版的图书。虽然,图书馆采购人员可以做些适当的补救措施,但最终会由于出版社和经销商的原因导致图书的不完整。



2.3 集中外采的读者专业背景影响明显,选书的随意性较大

在组织读者参加现场采书过程中,部分读者大多数关注和选择其本学科专业所用的图书。我馆曾经带部分文献资源建设委员会委员外出采购,其中几位教师在一整天的选书时间里,仅仅挑选了十多种图书,效率之低下是十分明显的。而同时,又有部分老师任意释放个人的兴趣爱好,只要自己感兴趣的图书,不管是否适合本馆入藏,都一概采购,从而导致了图书馆采访人员投入大量的二次复选工作。

2.4 读者的广泛参与难与图书馆馆藏特色发展目标保持良好的一致性

一般图书馆都会追求自己的馆藏特色目标。在长期的文献资源建设发展过程中,这种特色馆藏也会成为图书馆在同行中的核心竞争力。例如我馆的民国文献、东方语言文学文献、港台文献等等特色馆藏,都为学校的学科建设、人文社科建设、校园文化建设都起到了基础条件储备的作用。如果一般参与图书馆文献资源建设的老师专业与此不一致,就很难把关注点投入到这些方面。好在我们在组建文献资源指导委员会时,有意识地吸收了部分这些学科的老师,给我们的建设工作起到了良好的指导作用。

3. 读者参与:在引导中扬长避短

3.1 以自主采访为主,有限度地组织读者参与

图书馆采访人员是图书馆馆藏目标实现的执行者,他会依据图书馆的发展规划,根据图书馆的现有馆藏,综合来自图书馆服务窗口及其他方面的各种有效信息,再确定馆藏建设和具体实施方案,因此,他的作用应该是主导性的。读者的参与,是图书馆馆藏建设的补充力量,他们的视野和学术背景可以拓宽图书馆采访人员的思路,通过合作和观察,可以从他们的选书习惯中感受并分析出很多建设性的建议和意见,对提升馆藏质量有非常明显的益处。

3.2 充分利用图书情报委员会的指导作用,及时掌握学校学科建设的方向

图书情报委员会是参与图书馆文献资源建设最为重要的力量之一,他们所掌握的读者需求信息是最为广泛而全面的。因此,经常地听取他们的意见和建议,是及时调整我们采访策略的最有效途径。尤其是在高等学校的学科建设、专业调整过程中,他们提供的信息是最为有效的。

3.3 既要请读者参与到图书馆文献资源建设中来,更需要采访人员到读者中去

读者参与图书馆文献资源建设应该是一种动态的措施。随着信息服务手段的丰富化,读者获取信息途径的多样化,图书馆文献组织和传递桌面化的发展趋势,读者尤其是教师读者进出图书馆的频率越来越低,因此,读者参与的主动性就会有所降低。既然,读者参与有时会无法主动,那么,作为图书馆采访人员应通过走访读者的形式让读者被动地为我们提供信息,通过交流挖掘他们真实的阅读需求。我馆已经多次组织馆领导和采访人员深入学院,除了宣传我们的各种资源,同时也听取了更多有关文献资源建设的意见和建议,从更广泛的层面上了解读者、服务读者。

结 语

现代化的图书馆是因读者需要而设立的,因此,读者将会始终参与到图书馆业务的每一个环节。图书馆要考虑的是这种参与边际在哪里,怎样去主导读者的参与过程,而不是一味地放任而失去自我的判断。只有正确引导的读者参与,才是充分尊重读者选择,才能真正发挥读者在图书馆建设过程的作用。

参考文献

[1] 刘华.“读者决策采购”在美国大学图书馆之实践及其对我国的启示.大学图书馆学报,2012(1):45-50.

高校图书馆馆员沉默现象及其应对措施

胡华南

(湖州师范学院图书馆, 浙江 湖州 313000)

【摘要】馆员沉默现象在图书馆界广泛存在, 这种沉默不仅影响了图书馆的决策质量, 也影响了馆员的身心健康。必须采取多种措施减少图书馆的沉默现象, 为图书馆的发展献计献策。

【关键词】图书馆管理; 图书馆馆员沉默现象; 应对措施

馆员沉默是指馆员了解图书馆运行中潜在的问题并有能力改变当前图书馆的状况时, 出于某种目的而保留个人观点的行为。这里所说的沉默行为不包括馆员缺乏相关信息和观点, 或者不动脑筋的无意识行为。馆员沉默现象在图书馆界普遍存在, 对于图书馆而言, 它使决策层得不到足够的信息, 从而影响到图书馆的办馆效率和服务质量; 对于馆员而言, 它压制了馆员意志的表达和聪明才智的发挥, 从而使馆员产生焦虑, 影响其生理和心理的健康。认识和减少图书馆馆员的沉默现象, 对于当前图书馆管理具有重要的现实意义。

1. 馆员沉默的主要原因

1.1 图书馆自身的封闭性

国外研究表明, 组织的开放性与员工沉默现象的产生成反比, 组织的开放性越强, 员工越倾向于进言。在图书馆生存的环境中, 图书馆的封闭性无处不在。首先, 图书馆的分工导致图书馆内部的封闭。图书馆的主要工作就是购买信息资源, 提供给读者使用。提供资源使用的部分分工就更细了, 在馆内有的按文献类型划分了文献, 有的按学科类型划分了文献, 分工到部门、阅览室甚至学院资料室, 各个岗位之间缺乏交流, 封闭性很强。其次, 不同岗位、不同层次的馆员之间封闭性也同时存在。图书馆的岗位有管理岗位、专业技术岗位、工勤岗位, 由于其工作性质的差异, 各种岗位之间交流较少; 高中初级馆员也存在缺少交流的情况。再次, 图书馆和其它部门之间也存在封闭性的问题。图书馆的工作人员比较固定, 只要有经费, 图书馆就可以独立开展工作, 几乎不需要其它部门协作。

1.2 图书馆内部的文化

图书馆工作和其它部门相比, 还是比较清闲的。在图书馆内, 经常提意见和建议的人往往会贴上“爱和领导套近乎或爱打小报告”的标签, 引起其它同事的不满。为避免这种情况的发生, 唯一的办法就是保持沉默。此外, 一旦提出建议, 往往会直接涉及到其它部门和同事, 需要这些人员去改进或改善工作, 为防止得罪别人, 本着“多一事不如少一事”的想法, 馆员也只好选择沉默。

1.3 馆员自身条件和外部条件的制约性

图书馆馆员一般以女性居多, 她们大多人到中年, 肩负着工作和家庭的双重压力, 她们往往会把天平的砝码偏向于家庭。并且在认识到由于受到自身学历条件等诸多因素的影响, 在职称上晋升无望的情况下, 她们往往会选择沉默。存在着“坐一天和尚撞一天钟, 事不关己高高挂起”的消极



思想。

2. 馆员沉默给图书馆带来的影响

2.1 影响图书馆的发展和服务质量

图书馆馆员的工作大多为一线工作，他们直接和读者打交道，知道读者的需求，了解应当在工作中做何改进以便更好地为读者服务。但如果馆员保持沉默，馆长就得不到足够的信息，影响图书馆决策的全面性和准确性。馆员保持沉默，图书馆就会在表面一团和气中开门关门，应付日常工作。长此以往，图书馆就会失去创新活力，服务质量不断下降，也渐渐失去了竞争能力。

2.2 馆员自身会发生工作压力和不满

馆员的意见和建议得不到理会与采纳，会导致馆员工作积极性降低，对工作渐渐不满，对图书馆漠不关心，产生混日子的消极态度。感觉自己在图书馆内的存在是可有可无的，造成了馆员的孤单、无助，形成心理上的压力与紧张。

3. 减少图书馆馆员沉默现象的措施

3.1 培养馆员热爱图书馆事业

只有热爱图书馆事业，才能够在工作中拥有饱满的热情，开动脑筋，千方百计地提高工作效率，增强集体荣誉感，积极为图书馆事业的发展献计献策。反之会认为图书馆的事情就那么回事，多干少干一个样，得过且过，没有必要去提意见和建议，一不小心还会得罪领导或者同事。馆员应该热爱自己的本职工作，以“爱岗敬业”的工作态度严格要求自己，只要够刻苦努力，认真细心，他们在平凡的工作岗位上也同样能取得很多成绩，得到师生的肯定和认同。

3.2 加强馆员的培训工作

因为大部分馆员的工作与流通借还和阅览室工作相关，它们无须太多的技能，这容易使广大馆员产生失落感，感觉他们与现有的社会脱节。而加强馆员的培训，让他们多学习一些新知识和新经验，开拓视野，这会让他们感受到自己受到了图书馆的重视与关心，反过来他们会更关心和热爱自己的工作，设法提高和改进图书馆工作，为图书馆的发展献计献策。

3.3 建立学习型图书馆

图书馆作为一个有机的系统，通过采用以系统思考为核心的5项修炼方法，逐步改变馆员沉默的现状：1、促使馆员不断自我超越，愿意投入工作，在工作和创新中总结规律、发现问题，并积极为图书馆的发展献策。2、馆员沉默多来自于社会文化的定位，图书馆内的障碍及馆员个人的旧思维，馆员通过改变心智模式，能够不断提高认识，更新思维，重建对图书馆的归属感。3、建立馆员的共同愿景，透过加强沟通达成共识，凝聚图书馆上下的意志力。馆员努力的方向一致，也乐于为图书馆的目标共同奋斗。4、团队学习是全体馆员的共同学习，在学习中通过深度汇谈，进行思想碰撞与疏通，减少图书馆内人员间的相互猜忌，形成团结、协调、和谐的活泼氛围。5、在修炼中，锻造馆员系统思考的能力，通过信息搜集，掌握图书馆工作的全貌，看清问题的本质，积极为图书馆事业的发展建言并做到有的放矢。

3.4 建立有效的沟通体系

在馆内广开言路，建立畅通的沟通体系，从而打破馆员的沉默。首先是要建立畅通无阻的信息和情感交流渠道，采用丰富多样的沟通手段，如邮件、短信、馆内BBS等，建立一个开放、互动的沟通空间。其次要保障馆员在图书馆献计献策过程中的相关权力，减少馆员的后顾之忧。

3.5 扩大图书馆管理的开放性

1、打破图书馆部门之间的封闭性。馆内可以轮换的岗位尽量轮换，这样馆员有了更多的岗位经历，能够提出更多的建议；对于流动的岗位提出建议，就会体现出建议是对事不是对人，不至于把个人之间的感情带入工作。

2、图书馆对外也应广纳建议。特别是要广泛征集和采纳读者的建议；这种效应会鼓励馆员多提建议。

3.6 培养图书馆的信任文化氛围

在图书馆内，应鼓励馆员之间相互信任，反对馆员之间相互猜忌，杜绝给其他馆员贴标签。在工作中，充分发挥每个馆员的特长和聪明才智，让每个馆员在图书馆事业中体现自己。

参考文献:

- [1] 方习国 减少图书馆馆员沉默现象[J]大学图书情报学刊, 2012.No. 1
[2] 陈厚莹 图书馆的“馆员沉默”现象及其破解对策 [J] 大学图书馆学报 2010.No. 1

上接第35页

进行服务时，一定要自上而下地重视起这件事，安排专职人员负责。在保证更新频次的同时，通过不断分析用户的反馈情况，调节每次推送的内容，将推送内容的类型逐渐从单一的消息、通知过渡到面向实际问题的知识单元。由于普通微信公众账号可以允许每天群发一条微信且在长度上没有限制，因此只要能够坚持编辑，坚持更新，微信的影响力就会慢慢显现出来。

3.2.4 开发微信公众平台新功能，扩大服务应用范围 图书馆在有条件的情况下，可以尝试在用户添加和为读者提供个性化服务方面开发新的功能不断增加用户，扩大图书馆的宣传和服务范围。例如：通过微信公众平台可以把图书馆已经积累的用户信息加入到微信用户管理中；或者应用微信公众平台向图书馆周边1000米范围内的微信用户发送信息。2013年8月5日，腾讯公司正式发布了微信5.0版。微信5.0版中将公众账号重新划分成了服务号与订阅号两类。前者给企业和组织提供更强大的业务服务与用户管理能力，帮助企业快速构建全新的公众号服务平台；后者为媒体和个人提供一种新的信息传播方式，助其构建与读者之间更好的沟通与管理模式。图书馆公众用户平台一般属于后者，新版微信为开发人员提供了更加便捷广阔的接口支持。如何深化平台功能，细化服务群体，是图书馆人亟待研究和解决的问题。微信公众平台是近年来信息技术领域基于社会网络联系的一项新的突破。国内图书馆在采用微信公众平台为读者提供服务方面做出了积极的理论探索和服务实践。但是，这些尝试还停留在微信公众平台提供的基本功能上，还存在更新不及时和管理、服务不规范等问题。笔者相信，随着微信平台的不断改进以及参与实践的图书馆的不断增加，微信公众平台在图书馆界会有越来越广阔的应用前景。

参考文献:(略)

(转自:《图书情报工作》第57卷第20期)



基于微信公众账号的图书馆移动信息服务研究

孔 云, 廖 寅, 资 芸, 薛秀珍, 张仲华

(昆明理工大学图书馆, 昆明 650093)

1. 图书馆移动信息服务现状

据CNNIC2012 年度报告, 我国手机网民规模为4.2亿, 移动信息服务已经全方面走进人们的生活, 推动了信息服务模式发展和变革。国内图书馆界从2003 年开始推出移动信息服务, 到 2012 年为止已有相当数量的图书馆开展了移动服务。服务方式有短信息、WAP 网站和移动客户端等方式, 但以短信息和WAP 服务为主, 移动客户端服务则比较少; 服务终端以智能手机和各种平板设备为主。但是国内图书馆开展移动信息服务总体上还存在如下问题: 一是开展移动信息服务的图书馆总量偏少, 大多数图书馆对移动信息服务的认识不足, 重视不够。二是跟踪和把握新的移动信息技术的力度不够。三是在移动环境下对图书馆服务的需求和利用服务的行为研究不够。在系统开发前缺乏对用户需求的充分调研, 不能进行针对性的开发, 移动服务系统上线后缺乏对用户使用状态的跟踪机制。四是图书馆移动信息服务在主动服务、个性化服务、整合与创新服务等方面都存在很多不足, 服务方式比较被动, 缺乏创新。五是宣传推广图书馆移动信息服务的力度明显不够, 相当多的用户不知道图书馆提供移动服务和服务的内容。六是图书馆技术人才匮乏, 移动服务系统建设力量薄弱, 建设速度缓慢。

2. 微信及公众账号分析

2.1 微信特点

微信是新一代移动即时通讯产品, 自 2011 年初推出以来注册用户数现已超过 3 亿。微信具有如下特点: 一是微信具有信息表现形式多样化的特点, 支持语音短信、视频、图片和文字、多人群聊、LBS 定位等功能; 支持主流的智能机系统。二是微信用户具有高学历的特点, 适合在高校推广服务。三是微信具有庞大的用户群和顶级的运营团队优势。微信所属的腾讯公司是目前中国最大的互联网综合服务提供商之一。四是微信具有极强的社交媒体性。业内人士看好其具有成长为手机上的 FaceBook 的潜力。

2.2 微信公众账号

微信公众平台是腾讯公司在微信的基础上新增的功能模块, 个人和企业通过此平台都可以打造一个属于自己的平台。目前注册的微信公共账户已突破百万大关。同时微信公众平台开放了其 API 接口, 任何机构都可以针对此接口开发并构建自己的第三方服务平台, 实现和机构业务的无缝对接。目前各行业都在积极探索基于微信公众平台的行业应用模式, 基于微信公众账号的服务模式呼

之欲出。

2.3 微信用户分析

据 CNNIC 网调统计数据显示, 微信的迅猛发展丰富了移动接入的渠道, 为各种机构拓宽服务内容提供了可能的方法。从年龄段来看, 19 ~ 40 岁的用户占到了被调查总覆盖用户人数的75%以上, 微信用户呈现出年轻化的特征。从学历来看, 专科以上学历的微信用户占到了七成以上, 微信用户呈现出高学历的特点。从好友的相关度来看, 绝大部分的微信好友来自 QQ 好友, 说明微信好友的真实性比较高, 微信用户更习惯于在个人强关系好友圈中联络彼此。从信息交流内容来看, 图片成为好友之间主要分享内容, 相比于文字, 图片具有生动、形象、直观的优点, 更能直观地说明问题和能引起别人的关注。

3. 当前微信公众账号应用模式初探

微信正成为移动互联网时代的新宠儿, 越来越多的企业或机构进驻微信公众平台, 探寻新的商业机会, 为用户带来各种各样的内容和体验。各种自媒体公众账号纷纷涌现, 传统媒体也逐步开设公众账号发布内容, 向用户推送精选内容。用户获取资讯的方式从微博逐渐迁移至微信。微信公众平台渐渐成为企业营销渠道和客户关系管理的新工具, 嗅觉灵敏的商业银行、航空、酒店、医院、电商等行业已开始尝试。业内人士预测, 微信的普及和发展势头之好, 会让现在一半以上的 APP 应用变得没有价值, 整个移动互联网应用将重新布局。当前各行各业都在积极探索适合行业特点的微信服务方式, 取得了一定的成果, 分析和归纳各个行业的经验, 能起到博采众长, 集思广益的作用。当前基于微信公众账号的服务方式主要有以下几种: 一是基于查询的服务方式; 二是基于注册用户的服 务方式; 三是基于 LBS 的服务方式; 四是主动推送服务方式。

3.1 基于查询的服务方式

机构或单位可以构建一个信息库, 当用户有问题时, 输入关键字, 微信服务器端利用信息检索技术返回和用户内容相关的信息列表到微信客户端, 以达到使客户加强对品牌的了解, 也可以解决一些常见的问题的回复, 节省人工回复成本。如果一个企业业务稳定, 收集用户问题和资料成熟, 就可以结合企业的特点和用户关心关注的问题, 构建基于企业的知识库, 为用户提供精准的查询服务, 对于这类系统, 需要在后台设置多个关键字, 让其搜索到同一结果。

3.2 基于注册用户的服 务方式

很多单位或机构都拥有大量的用户, 比如学校、医院、银行等, 微信流行以后, 用户又多了一个信息交流和分享的渠道, 对于机构来说, 需要把用户的各种服务无缝延伸到微信上, 以到达黏住老用户, 吸引新用户的目的。利用微信的超强人气、SNS 特性和媒体属性, 可以迅速壮大会员队伍, 适时推出新应用, 为企业带来新的业务和利润增长点。

3.3 LBS 服务方式

利用微信的 LBS 属性, 推出基于位置的应用和服务, 常见的如查询周边的学校、医院、酒店等标志性建筑。对于机构来说, 可以开展更丰富的活动和业务, 比如学生上自习签到服务, 当学生走到自习室, 系统自动为他签到, 且他的位置信息将分享给好友, 这样可以迅速增加某个地方的人气。对于商家来说, 可以开展基于位置的商品促销等活动。

3.4 主动推送服务方式

利用公众账号的主动消息推送功能, 机构或单位可以给自己的用户(群)推送基于文字或图文的信息, 这个功能对于拥有一定用户数的公众账号非常实用, 只要用户登录微信, 他将百分百收到这



条消息，实现消息的精准推送。消息的内容可以包括温馨的提醒，通知，有价值的广告等。但是要注意把握消息的质量和推送的频率，如果用户对消息反感，则有取消关注的风险，导致用户的流失。

4. 构建基于微信公众账号的信息服务

微信公众账号推出的理念是：再小的个体，也有自己的品牌。任何机构和个体都可以登录微信公众平台免费申请注册并拥有自己的公众账号。目前微信官方为大家提供了两种使用模式：一种是直接使用微信公众平台，该方法面向没有计算机编程能力、缺乏系统运维经验和没有硬件平台的用户；一种是面向具有熟练的开发能力、系统运维经验和拥有系统部署平台的用户。两种方式各有特点。

4.1 基于微信公众平台的信息服务

没有技术能力和平台的用户可以直接登录微信公众平台，微信公众平台为这类用户提供了实时消息管理、用户管理、消息群发管理、素材管理、品牌设置等常规功能。注册用户登录微信平台，通过首页可以直观的看到每日新增订阅人数曲线图，每日接受消息数统计图和官方的系统消息。打开实时消息管理，可以看到用户使用账号的情况和历史情况，管理员可以对用户的消息标星和对用户的问题进行回复。打开用户管理模块，可以对用户进行分组，把违规用户放入黑名单，统计粉丝数量。打开消息群发模块，是一个基于网页的富文本编辑器，可以给用户发送基于文字、语音、图片、视频和图文的消息，也可以选择接收消息的用户群。打开素材管理模块，可以对消息的图片、语音、视频、文字等素材进行管理。打开设置管理，可以对品牌的头像、功能说明和二维码等信息进行设置和维护。

4.2 基于第三方消息接口的信息服务

微信公众平台在高级功能里提供了编辑模式和开发模式，但是这两种模式只可启用一种模式。启用编辑模式，管理员可以综合考虑用户关心的问题、用户关注的焦点和平台的特色，精心设计此公众账号的信息库和知识库，为用户提供专业的服务，当用户此公众账号发送关键字时，系统将自动返回答案或知识给用户。同时通过微信平台提供的自定义菜单功能，管理员可以把系统的常用功能和想主动推送的服务做成可视化的菜单，当用户点击菜单时，系统自动返回丰富的内容信息给用户。自定义菜单具有形象、方便用户、操作简单的特点，精心设计自定义菜单，可以显著增强用户的体验度，也可以为公众账号带来更多的点击量。在使用编辑模式时，系统的所有操作都是在微信的官方平台上进行的，该模式具有简单和节约成本等优点。但是账户管理员发挥想象和创意的空间非常有限，通过编辑模式，公众账号给微信用户提供的信息是静态的，信息不能随着时间和事件的变化而变化，需要管理员及时更新信息，这和计算机的自动化和智能化背道而驰，也不符合以用户为中心提供实时服务的现代理念。针对编辑模式的这一弱点，微信官方为公众账号推出了基于第三方消息接口的开发模式。开发模式要求账号管理员具备熟练的计算机编程技术和系统运维的能力。微信的信息交互流程如图 1 所示，在非开发模式下，微信用户通过 Http 传输协议把信息发送到微信的官方服务器平台，服务器对信息内容进行处理，然后发送或转发信息到微信用户，完成微信的一次信息传递。第三方消息接口位于微信服务器平台和第三方系统(群)之间，是二者进行信息交互的适配器。第三方消息接口需要开发者架设服务器，并对二者交互的消息进行编程和处理。有了第三方消息接口适配器，微信公众账号就可以和多个应用系统实现信息实时交互，开发者就可以实现丰富多彩的应用，同时充分利用微信的诸多优点，实现更多的功能和聚合更多的应用为用户提供服务，为机构带来更多的用户和更多的商机，这也是微信

公众账号吸引商家的主要原因之一。

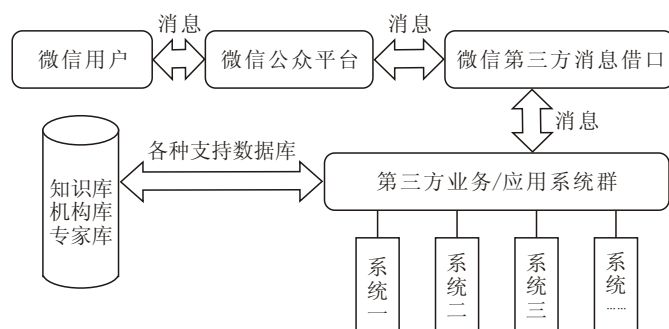


图1 第三方消息接口原理

4.3 第三方消息接口的实现方式

第三方消息接口是一个适配器，接收消息，对消息进行合理的分析和处理，然后做出响应，同时控制信息传输的安全。要实现第三方消息接口服务器，开发者需要架设自己的服务器，目前常用的实现技术有 PHP、J2EE 技术、.NET 技术和其他的网络编程技术，常用的 WEB 服务器有 apache、tomcat、nginx、iis 等，需要注意的是微信官方建议 WEB 服务器使用默认端口(80)。微信官方提供了基于 PHP 的接口实现代码，熟练的程序员很容易实现基于其它网络编程技术的消息接口代码。如图 2 所示是结合昆明理工大学微信平台，基于 JAVA 的微信消息接口的一种实现，主要方法包括用于接收消息参数的 doGet() 和 doPost() 方法，用于验证接口合法性的 valid() 方法，实现消息接收、处理和响应的 responseMsg() 和 replyMessage() 方法，以及保证消息传输安全的 checkSignature() 和 SHA1Encode() 等加解密方法。

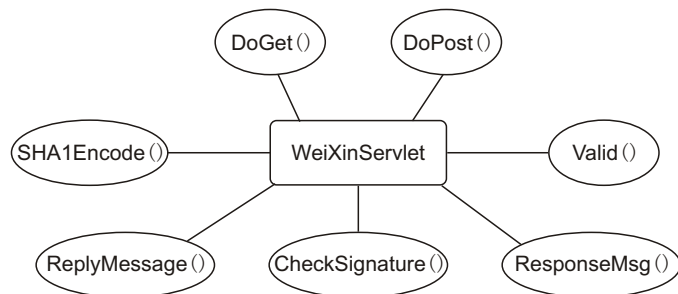


图2 基于JAVA的消息接口实现

4.4 基于微信公众平台的图书馆移动信息服务平台初探

由于微信和微信公众平台是一个新生事物，其本身也在不断的成长和完善，同时微信的商业模式还不成熟，各行业都在积极探索符合行业特点的应用模式，没有万能的模式提供参考。因此图书馆应该在积极参考其他行业成功模式的同时，更需要积极探索和实践，开辟符合图书馆行业特点的微信应用模式。从微信目前的发展状况和其他行业的应用模式来看，结合昆明理工大学图书馆实际探索的效果，笔者认为图书馆微信服务平台可以从以下几个方面进行：一是开展主动推送服务模式，图书馆员可以向读者推送有价值的信息，比如读书活动、各种学术讲座以及有关图书馆的最新信息；二是利用微信开展业务办理活动，高校图书馆拥有很多的学生和教师用户，图书馆可以利用微信打通其他业务系统，为读者提供基于微信的个人图书馆、图书续借、图书催还和预约等服务；三是利用微信为读者提供查询帮助服务，读者可以实时查询馆藏书目、借阅规则、开闭馆时间等；四是利用微信开展在线咨询活动，利用微信的 SNS 属性，形成读者、图书馆馆员和数据库服务商



等相关人员的在线交流圈，实现共享、互动和在线交流，以及在线咨询；五是结合智能问答系统，形成以微信为入口，以智能问答系统为后端知识库的智能问答系统，当前开源社区有很多优秀的高端智能问答系统，可以利用微信的用户数量大，用户活跃的特点，把用户引导到智能问答系统上，让用户参与问题的提出，问题的解答和答案的评价；六是利用微信的第三方消息接口和自定义菜单，把微信公众账号做成图书馆的移动端门户。图书馆做自己的移动门户有以下难点：一是技术力量薄弱，很难推出让用户满意的 APP 应用；二是缺乏黏住用户的技巧和能力，用户直接使用图书馆 APP 的意愿和频度应该不会太高，但是网民几乎每天都会使用微信；因此图书馆可以利用微信的第三方消息接口和自定义菜单功能，把图书馆的各种业务，新闻资讯等聚合到微信公众账号上，这样图书馆只需专注于自己的业务和服务内容，在技术上只需保持和微信同步即可，这也许是一种图书馆发展移动应用的有效方法之一。

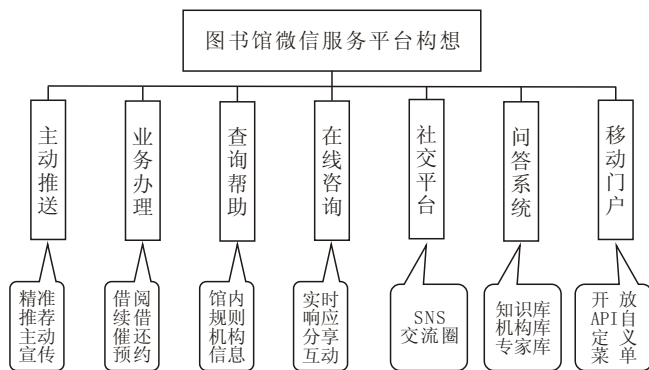


图3 图书馆微信服务平台设想

昆明理工大学图书馆结合本馆实际，开展了基于微信公众账号的微信移动信息服务，取得了初步的经验和效果。我馆已经搭建了基于 J2EE 技术的第三方消息接口服务平台，并为广大师生提供服务。目前实现了以下服务：一是消息主动推送服务，我们会推送有价值的学术讲座信息给读者，同时推送一些紧急通知，在推送消息时，管理员都会严格把关，只推送对读者有价值的信息，只推送读者关心的信息，坚决不推送广告和与读者无关的信息，尽量避免因消息内容不适而导致读者流失的问题；同时收集图书馆的常用信息和读者关心的问题，并形成标准答案供读者查询，比如开馆时间，借阅规则，机构设置，机构电话，馆藏分布情况等；二是利用微信第三方消息接口服务器，结合图书馆门禁系统，实现读者利用微信实时查询进馆人数，让领导和读者可以随手知道图书馆使用情况；结合图书馆自修座位管理系统，读者可以实时查询自修座位使用情况和剩余数量，为读者是否到图书馆上自习提供参考，解决读者必须到图书馆才能知道是否有座位的问题。未来我馆将陆续推出的功能有利用微信办理图书续借、催还，利用微信查询馆藏书目，利用微信查询本馆新闻动态，查询各种电子资源使用状况，新书热书推荐；基于微信的在线咨询和高端问答系统；最终将建成基于微信的图书馆移动端门户。

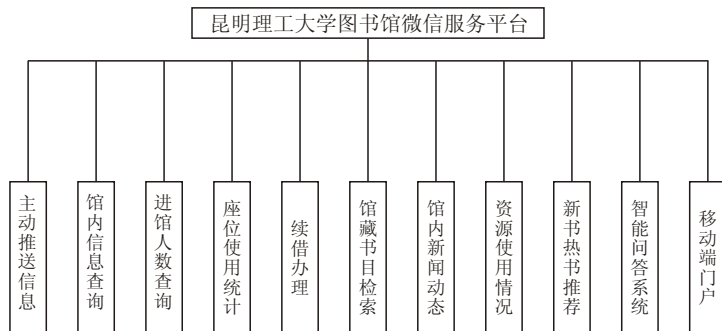


图4 昆明理工大学图书馆微信服务平台

从我馆推出微信公众账号服务平台到现在为止，共积累了1800多位用户，随着用户使用习惯的加强和图书馆的宣传，用户数在不断的增长。目前读者使用较多的功能为借阅规则，进馆人数，自修座位等功能。由于我馆是省内第一家推出微信服务平台的图书馆，故有幸在图书馆技术交流会上做主题发言，从图情界馆长和与会代表的反馈来看，大家普遍的评价都是非常有兴趣，有很高的使用价值，纷纷表示要建立自己的微信服务平台。行家普遍担心的一个问题是工信部和移动运营商会不会联合从政策扼杀微信的进一步发展，微信以后会不会收费等政策性问题。从读者反馈的信息来看，接受采访的读者表示为他们了解和使用图书馆带来了便利，拓展了了解和使用图书馆的途径，是向外校同学推荐和炫耀的话题等；读者的需求和想象是无限的，有读者反馈目前的微信太弱智，功能不够丰富等。对此我们能做的只有不断完善图书馆微信的业务功能，同时也希望微信官方及时推出新功能和开放更多有意义的接口供第三方开发者调用。

5. 未来与展望

人类已步入移动互联网时代，CNNIC 发布的统计报告中明确指出，手机已经成为第一大上网终端^[1]。微信应时而起，抢先占有了移动互联网市场。微信作为一种新的技术和产品，目前仍然在不断成长阶段。当前微信用户已遍布覆盖 100 多个国家，已经成为全球使用人数最多的移动通讯应用，在未来的一段时间内，微信势必将牢牢稳住移动互联网的市场，借助腾讯这一强大的后台，使其发展成为一个平台，最终形成基于微信的强大生态圈。据业内人士预测，微信公众账号的下一步将是 App Store 模式，微信成为基础设施，提供大量用户，而第三方应用则为用户提供个性化的服务。微信支付接口的打通，更有助于基于公众账号的服务和应用在微信内形成闭环。当微信用户达到10 亿量级，它将成为移动时代的超级平台，手机上的Facebook。那时基于微信公众账号的应用将更加丰富多彩。

参考文献：(略)

(转自：《情报杂志》第32卷第9期)



微信公众平台在国内图书馆服务中的应用实践研究

王保成, 邓 玉

微信(WeChat)是腾讯公司推出的免费即时网络通讯产品。微信用户可以通过手机、平板电脑、网页快速发送语音、视频、图片和文字,且支持多人群聊。作为一款“用户数量增速最快的在线通讯工具”,自2011年1月21日推出针对iPhone用户的测试版以来,微信以其免费、跨运营商、跨系统平台的信息传播特点,在短短两年多的时间内,已经赢得超过了3亿用户。

在满足个人用户的基础上,微信开发团队于2012年8月又推出了面向名人、政府、媒体和企业等机构进行合作推广业务的微信公众平台。通过微信公众平台,机构可以与关注其用户进行实时交流、消息推送和品牌传播。

微信公众平台的一个突出优点是与用户的在线互动,即微信公众平台以自定义的方式为公众账号提供接口,公众账号可以预设一些问题及答案,关注某一公众账号的网友只要回复相应的语句就可以得到相关的信息。微信公众平台在机构用于宣传方面具有其他媒体不可比拟的优势:微信的用户量庞大,操作简单(用二维码扫描即可添加关注);如果不计网络流量,整个宣传的费用基本为零。因此,微信公众平台一经推出就受到诸多明星、企业等的欢迎,学校、银行、媒体、各种组织(例如三联生活周刊、中信银行、京东网购、创新工场等)都竞相通过微信公众平台开展服务和宣传。

图书馆是各种信息的集散地,对于新的信息技术总是有独特的敏感嗅觉。因此,了解和掌握微信公众平台当前在图书馆服务中的服务模式、功能应用以及存在的问题,对于探索图书馆未来应用微信丰富服务内容、转变服务方式、拓展服务宣传和增强服务效果具有现实意义。

1. 应用微信公众平台的图书馆调研

笔者使用微信中“添加好友”的功能于2013年7月23日用“图书馆”作为检索词对微信公众平台进行了检索,共找到账号中含有“图书馆”的微信公众平台236个,另有一个显示乱码。

在所有检索到的236个图书馆公众账号中,排除掉非实体图书馆账号(例如:0A图书馆搜索、电脑图书馆)和账号中含有“图书馆”称谓的非图书馆机构(如360doc个人图书馆、南京航空航天大学图书馆志愿者协会、无锡新区图书馆论坛等)和表述不清楚的账号(如图书馆、图书馆查询助手等)并且对部分可能来自同一图书馆的微信账号进行合并处理(西电图书馆和西电图书馆助手、暨大图书馆和暨南大学图书馆、北邮图书馆和北京邮电大学图书馆等),最后实际有效检索结果为166个图书馆微信公众平台。表1列出具有微信公众平台的分类情况。

表1 使用微信公众账号服务的图书馆类型

图书馆类型	个数	备注
大学图书馆	86	包含以分馆、二级学院图书馆、图书馆助手等命名的微信账号
公共图书馆	36	包含省、市图书馆、分馆及区县图书馆
少儿图书馆	17	包含各种儿童图书馆和亲子图书馆
中学图书馆	4	雅礼中学图书馆、省实图书馆、广附图书馆、蛇口育才图书馆
专业图书馆	8	音乐图书馆、法律图书馆、地质图书馆、国学图书馆、英文图书馆等
名人图书馆	3	钱学森图书馆、仲恺图书馆、立人图书馆
其他	12	包含星辰海真人图书馆、荒岛图书馆、单向街图书馆等以图书馆命名的机构

表1显示,在有效检索结果中包含有各种不同类型的图书馆,大部分属于高校图书馆(52%),也有部分是省、市、县公共图书馆(22%),例如:湖北省图书馆、温州市图书馆、汕头市图书馆、神木县图书馆、三门县立光图书馆。有些中学图书馆也开通了微信,如雅礼中学图书馆。值得一提的是,利用微信公众账号进行服务的甚至有少儿和亲子图书馆(10%),例如:爱贝乐亲子图书馆、悠贝亲子图书馆、厦门市少年儿童图书馆等。在所有的有效检索结果中,只有极少数图书馆的微信账号是与微博账号绑定在一起的,典型的有星辰海真人图书馆、上海立信会计学院图书馆、湖北省图书馆、南京大学图书馆、温州市图书馆、钱学森图书馆、北京第二外国语学院图书馆、昆明理工大学图书馆、深圳图书馆等。

经过查看所有微信账号的历史信息,发现最早通过微信提供服务的是北京第二外国语学院图书馆和昆明理工大学图书馆,二者都是从2012年11月开通微信并开始提供服务的。虽然很多图书馆都申请开通了微信公众平台,但是有将近1/3(54个账号)的图书馆并没有添加任何内容。在剩余的2/3中,少量的图书馆从开通至今只有一条微信,例如:南京图书馆、北京服装学院图书馆等。更新比较及时的包括深圳图书馆、温州图书馆、新疆图书馆等,除去周末外,这些图书馆基本每天都群发微信。部分高校图书馆虽然开通微信公众平台较早,但是由于受到假期的影响,更新的频率较低,平均更新周期最长的是南京特教学院图书馆和澳门科技大学图书馆,分别为54天和45天。说明虽然有些图书馆申请开通了微信账号,但是管理规范欠缺,对于通过微信这种新媒体平台为读者提供服务还持观望态度。

2 应用微信公众平台的图书馆服务模式

作为一种新型的信息传播平台,图书馆利用微信公众平台可以更好地满足新信息环境下用户的需求,并且在近期得到快速的发展。笔者选取不同类型的图书馆,对其利用微信公众平台提供服务的情况进行了调查,结果见表2。

表2 国内图书馆采用微信公众平台功能一览

图书馆名称	功能应用	图书推荐	通知公告	活动报道	文章推荐	读者咨询	活动预告	消息推送	温馨提示
北京大学图书馆		•	•						
清华大学图书馆		•		•		•			
南开大学图书馆			•				•		
中国人民大学图书馆			•					•	•



续前表:

图书馆名称	功能应用	图书推荐	通知公告	活动报道	文章推荐	读者咨询	活动预告	消息推送	温馨提示
北京电影学院图书馆		•				•			•
北京第二外国语学院图书馆		•	•	•	•				
上海师范大学图书馆								•	•
西安交通大学图书馆		•	•			•			
海口经济学院图书馆		•	•				•	•	
首都师范大学图书馆小微			•	•	•		•		
昆明理工大学图书馆		•	•				•		•
新疆图书馆		•					•		
汕头市图书馆							•		
长春图书馆							•		•
包头市图书馆		•	•				•		
长沙图书馆					•		•		
高陵县图书馆		•	•	•					
神木县图书馆		•							
厦门市少年儿童图书馆							•	•	
广州悠贝亲子图书馆		•	•						
法律图书馆					•				
地址图书馆							•		
广附图书馆		•		•					
雅礼中学图书馆		•							
星辰海真人图书馆				•	•		•		

从表2中可以看出，图书馆对微信公众平台的应用主要体现在以下几个方面：

2.1 图书及文章推荐

利用微信对馆藏图书进行推荐阅读是图书馆微信公众平台应用的最常见功能，也是图书馆借助新媒体手段揭示馆藏资源的最有效方式。对于馆藏图书的推荐，部分图书馆采用单本图书推荐的方式，也有部分图书馆采取多本书列表的形式进行推荐。另外，部分图书馆还会从网络上摘录精选一些文章推荐给读者阅读。在网络文章的选择方面，不同的图书馆所采取的标准或者题材差别较大，例如：长沙图书馆通常选择网络上涉及长沙市的文章予以摘录推荐，而北京第二外国语学院图书馆微信平台则选择求职、写作以及软件使用等方面的题材进行推荐阅读。

2.2 活动预告

活动预告是图书馆应用微信公众平台进行服务的普遍功能。从表2中可以看出，多数图书馆将本馆将要举办的各种培训、讲座以及其他类型的活动在微信平台上进行预告。由于使用微信的用户

数量庞大，而且微信传播具有及时性和一对多的特点，可以保证信息传送到关注微信平台的读者手机或平板电脑上，因此，图书馆的用户群能够快速知道图书馆将要举办的活动。

2.3 提醒及通知服务

与活动预告功能类似的是大部分图书馆利用微信公众平台对馆内的一些临时性服务调整、新闻等进行通知公告，例如：大部分高校图书馆会在假期来临时告知读者图书馆服务时间的调整，借期调整等。另外，有些图书馆还会发出一些温馨提示，如提醒读者注意防暑降温、毕业时记得还书退卡等。

2.4 读者咨询

微信公众平台在后台为平台用户提供一种编辑模式，即可以为某些方面的问题预设一些答案，根据网友回复的内容而进行自动回复（如天气、股票、彩票等信息）。调查发现，目前大部分图书馆的微信公众平台都设置了自动回复。网友可以在初次关注微信公众平台或者在与微信公众平台的历史会话中看到相关的信息。例如：汕头市图书馆支持网友通过查询指令查找图书馆的馆藏书籍、电影及服务电话等。

2.5 活动报道和信息推送

对图书馆内举办的一些活动进行报道也能对图书馆起到很好的宣传作用，调查结果显示，有图书馆充分利用了微信平台的这个功能，例如清华大学图书馆会对馆内举办的展览进行报道。此外，对一些机构的消息进行推送和宣传也是图书馆微信公众平台常用的一项功能，例如中国人民大学图书馆对校内的英语竞赛喜讯做了报道和宣传；首都师范大学图书馆也针对本校学生在英语竞赛中取得优异成绩的消息在微信平台上进行了推送。

3. 我国图书馆应用微信公众平台方面存在的问题及改进建议

微信作为一种新的信息交流平台以其近乎免费、互动性好、传播及时精准以及操作简单便捷等特点，受到移动互联网用户的欢迎。而且，微信公众平台在后台操作的用户管理、素材管理、群发消息、消息查看等方面都便于进行各项管理。调查结果显示，微信公众平台在我国图书馆界得到广泛关注，部分图书馆已应用微信公众平台探索相关的服务。

3.1 存在的问题

3.1.1 微信的功能使用不足 微信作为一种信息交流形式，可以传送文字、音频、图片和视频。但是从目前的调查结果来看，最常用的功能还集中在文字和图片的使用上。对于流媒体的使用在调查结果中没有发现。虽然流媒体的传输需要占用较多的网络流量，但是现在通过一定的压缩技术进行处理后，用较小的文件流量也可以展示较多的内容，例如：图书馆的服务介绍、软件、平台等的使用方法等都可以通过流媒体的形式进行宣传。此外，在仅有的文字、图片内容中，能够引发读者关注欲望的高质量信息较少，更多的信息内容集中在通知、消息等方面。微信公共平台服务内容的单一化和简单化，制约了用户对平台使用效果的认同。

3.1.2 信息更新频率较低 保持内容的不断更新是自媒体和新媒体时代争取关注度的重要手段。但是，目前应用微信公众平台的图书馆只有少数能够做到坚持每天更新，大部分图书馆的内容平均更新时间都在2天甚至更长，说明我国图书馆应用微信公众平台还处于探索和试验阶段。国内很多图书馆的微博账号维护存在同样的问题，究其根本，很重要的一点就是图书馆方面对于新媒体应用的重视程度不够，缺少专业、专职的工作人员。在一些中小型图书馆中，这种问题尤为突出。内容更新的不及时直接导致了部分图书馆微信公众平台的被关注率降低。



3.1.3 微信的开放程度较低 与微博相比,微信具有语音互动的优势,添加关注也比较方便,适合于常使用移动终端的年轻人。但是,与微博不同的是,微信公众平台的用户无法看到图书馆微信的用户群的数量,也无法看到相同关注者对于图书馆微信的评价。只有通过微信的管理界面才能知道微信用户的具体情况以及对图书馆的评价。所以,微信公众平台的服务模式是开放程度较低的一对多的模式,并不利于用户与用户之间的交流。

3.1.4 微信公众平台个性化开发不足 目前读者虽然可以通过微信平台与图书馆进行互动,但是这种互动仅限于图书馆通过系统对读者就预设问题进行回答,不能对读者的个性化问题进行回答。例如,读者若想通过微信公众平台查找自己借还书的情况,或者查找自己在图书馆预订座位等的情况,则目前还无法实现。微信的开发团队为平台用户预留了相当丰富的开发接口,可以在简单编辑模式的基础上进行深入的功能开发,机器聊天、位置服务(Location based service, LBS)、复杂咨询等都可以通过一定的技术手段加以实现。例如招商银行即在微信公众平台上对接了其用户数据库,并重新开发了用户界面,从而将移动银行的部分功能移植到了微信这个平台上。因此,如何对微信公众平台进行高级功能的开发,使之与图书馆内的各种系统进行对接是下一步图书馆需要重点考虑的问题。

3.2 几点建议

3.2.1 多种服务工具结合,打造读者“身边的图书馆” 在信息无处不在的情况下,人们最想获得的是有用且可靠的信息。目前很多图书馆应用微博和手机图书馆作为服务的延伸。但是,微博在信息的精准传播方面缺乏优势,手机图书馆在信息传播的及时性方面存在不足。因此,笔者认为在不增加开发成本的情况下应充分利用微博、微信和手机图书馆等一系列新媒体服务工具,优势互补地为读者提供服务。例如:利用微博不限条数、用户可见、评价可见的特点,使其在文化普及、生活服务和活动直播等服务;利用手机图书馆的个性化服务功能,为读者提供信息检索、个性化信息定制等服务;微信公众平台可以对用户的信息进行分组管理,有利于图书馆调研掌握读者需求,并把活动预告、通知公告和提示提醒等向不同的人群进行精准传播。同时,可充分利用微信平台对图书馆的服务内容进行流媒体的编辑和播放,保证把丰富的多媒体资源传送给每一位关注图书馆的读者。

3.2.2 优化服务内容,提供知识服务 基于知识内容本身的知识服务是当下图书馆服务的趋势。一方面,针对新型的信息传播平台,图书馆应当组织人力资源,集聚馆员智慧,对知识进行收集、整合,深层次开发文献信息,并针对不同的微信用户进行精准传播;另一方面,图书馆在为读者提供物理学习空间的同时也可以通过微信公众平台搭建虚拟的交流和平台,组织用户进行交流和讨论,虚实结合。由于微信具有即时网络通讯的特点,用户只需要拥有移动通讯设备,就可以充分利用碎片化的时间参加研讨。重要的是,微信可以支持图像、语音、视频等多媒体信息的传输,并支持实时的视频对话,为虚拟的交流和讨论增加了现场感,方便用户进行移动的学习和交流。

3.2.3 坚持内容更新 网络时代的一个特点是更新才是王道,如果没有内容更新,信息发布者很快就会被湮没在信息洪流中。而且,也会渐渐失去用户。因此,图书馆在决定应用微信公众平台

下接第24页 ▾

微信服务在图书馆应用的探索与实践

蒋琦琦

(杭州少年儿童图书馆, 浙江 杭州 310007)

随着计算机网络技术以及通信技术的迅猛发展,传统的互联网和移动通信技术逐渐融合,移动互联网也就这样诞生,它继承了移动随时随地随身和互联网分享、开放、互动的优势,随之而来的是各种技术创新,伴随着这些技术创新,人们的沟通方式也发生了巨大的变化。微信是腾讯公司在2011年1月发布的一款手机通信软件,它支持通过手机网络发送语音短信、视频、图片和文字,可以单聊及群聊,还能根据地理位置找到附近的人,带给朋友们全新的移动沟通体验。之后,微信用户数量以迅猛的速度增长,如今几乎已经成为智能手机的必备软件之一,2013年1月15日,腾讯微信团队宣布微信用户数突破3亿,成为全球下载量和用户量最多的通信软件。微信公众平台则是腾讯公司在微信的基础上新增的功能模块,通过这一平台,个人和企业都可以打造一个微信的公众账号,并实现和特定群体的文字、图片、语音的全方位沟通、互动。

1. 微信的功能特点

(1)支持跨通信运营商、跨操作系统平台。微信支持中国移动通信、中国联通、中国电信等运营商的通信数据网络,支持Wi-Fi、2G、3G和4G数据网络,支持ios、Android、塞班等多种操作系统平台。(2)支持多种交流沟通方式。微信支持发送语音、视频、图片和文字,支持多人群聊,还具备实时对讲机功能,这些沟通方式改变了人们的生活,使得信息传播更加方便快捷。(3)具备强大的社交功能。微信支持通过搜索微信号,扫二维码,从QQ好友列表以及手机通讯录等多种方式添加朋友,甚至还提供了基于位置服务的“摇一摇”功能来添加朋友,这就使得微信用户之间建立关系变得异常方便,从而可以让微信用户迅速建立起一个庞大的人际关系网。

2. 微信公众平台的功能特点

2.1 支持消息群发

微信公众平台能够主动向用户推送重要通知或趣味内容,支持文字、语音、图片、视频、图文消息,能够针对指定对象发送这些信息,达到信息推送和内容投放的目的。

2.2 具备自动回复功能

微信用户可以通过一些指定的关键字,主动向微信公众账号索取信息,从而实现与微信公众账号进行信息交互。

2.3 支持一对一交流

微信公众账号可以回复用户的实时消息,这样,就可以针对用户的疑问,提供一对一的对话交流服务。

2.4 支持用户管理

微信公众平台可以对用户进行分组管理,支持创建不同的组别,在推送信息的时候,可以对不



同的分组进行群发。

2.5 提供公众平台消息接口

公众平台消息接口为开发者提供了一种新的消息处理方式,这种方式可以为开发者提供与用户进行消息交互的能力。对于成功接入消息接口的公众账号,当用户发消息给公众号,微信公众平台服务器会使用http请求对接入的网址进行消息推送,第三方服务器可通过响应包回复特定结构,从而达到回复消息的目的。

3. 微信服务在图书馆应用的可行性

3.1 移动互联网用户猛增,微信用户数庞大

由于移动互联网的迅猛发展,智能手机终端在中国已经大大普及,根据中国工信部调查统计,2013年5月中国移动互联网用户总数达到8.13亿户,而由中国互联网络信息中心统计,截至2013年6月底,我国手机网民规模达4.64亿,较2012年底增加约4379万人,网民中使用手机上网人群占比由74.5%提升至78.5%,较2012年下半年增速有所提升^[4]。由于统计口径的差别,两者数据有差异,但都共同表明一点,即中国手机网民已经形成庞大规模,并保持快速发展的态势。由于微信具备良好的信息交互能力和强大的社交功能,加上腾讯公司其他产品的影响力(比如QQ),使得微信迅速占领了移动互联用户的终端,而在基数庞大的微信用户中必定会存在较多数量的图书馆读者。

3.2 微信作为免费创新的移动端即时通信软件,更加容易吸引移动互联网用户

根据中国互联网络信息中心发布的《中国互联网络发展状况统计报告》,在2013年上半年的新增网民中70.0%使用手机上网,手机成新增网民第一来源。在网民使用的上网设备方面,使用手机上网的网民比例增长到78.5%,而使用台式电脑上网的比例则略有下降。手机作为第一上网终端的地位更加稳固。截至2013年6月底,我国即时通信网民规模达4.97亿,比2012年底增长了2931万,半年增长率为6.3%。即时通信使用率为84.2%,较去年底增长了1.3个百分点。从使用率来看,2011年底至今,即时通信保持着互联网使用率第一,且使用率持续攀升。总结原因主要有以下两点:首先,聊天是即时通信产品最基础的功能,满足的是人类最基本的交流沟通需求,在用户间完成了信息的传递工作。因此较其他互联网应用,即时通信更具有大众化的特点,这为其奠定了庞大的用户基础。其次,随着即时通信产品功能不断的拓展,产品已不再仅仅起到交流沟通的作用,而是正在从聊天工具向综合平台转变。平台中除了基础的聊天功能外,购物、支付、游戏等服务的引入为即时通信产品搭建一个良好的生态圈。即时通信功能的不断创新,提升了用户体验,带来新用户,也增强了用户黏性。而微信这种创新型的移动端即时通信软件,相对于传统收费的短信和通信语音服务,除了可以通过移动通信数据网络,更为重要的是,它能够通过Wi-Fi传输数据(包括语音、文字、图像等),更加能够吸引用户,尤其是目前国内免费Wi-Fi网络覆盖面越来越广,越来越多的普通家庭具备了无线网络覆盖的条件,这些都使微信成为许多移动互联网用户的主要沟通手段。

3.3 微信公众平台使得图书馆向微信用户投送服务成为可能

由于微信公众平台能够支持消息推送和信息交互,并且具有消息接口,这就使得图书馆为微信用户提供服务成为可能,事实上,目前已有许多企业和机构将微信公众平台作为自己的营销工具或是客服平台,实现广告信息的精准投放或是为自己的用户提供各式各样的服务。

4. 微信服务的成功案例

4.1 招商银行信用卡微信客服

招商银行通过微信公众平台实现了信用卡客服功能，为客户提供除了传统电话和网银之外又一个方便快捷的客服方式，通过这种方式，招商银行能够为用户提供账单、积分、额度查询、交易提醒、账单发送等功能。招行信用卡微信客服上线后，即能完成的服务项目为79项，占总服务项目的71%，包括还款业务、促销活动业务、积分业务等。除此之外，招商银行信用卡累计了十年客户服务的数据，形成了一个庞大的了解客人的智能客服平台知识库，微客服将可以随时调动数万条知识为客人做即时服务。

4.2 中国南方航空微信服务

中国南方航空公司通过微信，实现了办理登机牌、明珠会员服务、航班票价查询、航班起降、登机口查询、城市天气查询、机票验证等功能，办理登机牌是目前南航公众账号使用最多的一个功能，只要输入购买机票的证件号码，系统会自动把这个号码可以办理的航班自动就显示出来，包括航班号、日期、始发到达等等，用户如果办理的话，就可以直接在线选座位进行操作，在办理成功后系统会下发一个短信到用户的微信上面，包括座位号以及一些旅行的提示信息，同时系统会下发一个二维码到微信上，在广州和武汉这些支持二维码登机的机场就可以直接登机了，不用再去打印纸质登机牌。众多网友表示南航微信值机非常方便，更有人表示微信俨然成为生活中的小秘书。

5. 微信服务在杭州图书馆的实践

通过分析微信和微信公众平台的功能特点，以及考察微信服务的一些成功案例后，确定了基于微信公众平台，深入结合信息交互和信息推送的特点，利用其提供的公众平台消息接口，来为读者提供信息检索的功能的思路，并且与广州图创计算机软件开发有限公司进行深度合作，在杭州图书馆做了尝试性的微信服务。

5.1 杭州图书馆微信公众平台信息交互流程

微信公众平台能够实现公众账号和微信用户之间信息的自动交互，具体流程图1所示：

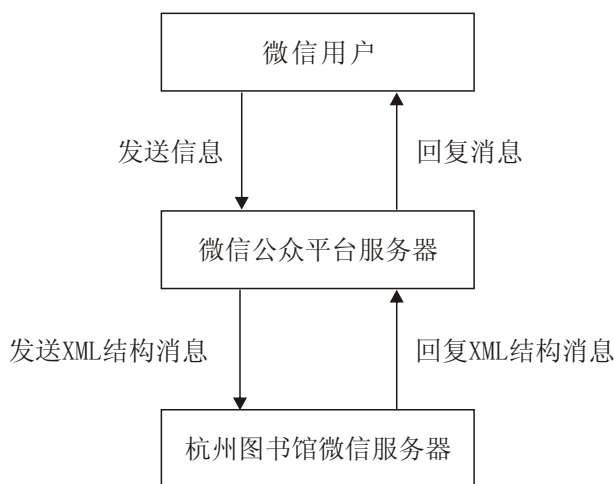


图1 信息交互流程图

5.2 杭州图书馆微信服务功能设计

初步设计杭州图书馆微信公共平台服务功能如下：

(1) 图书检索。杭州图书馆微信服务端通过接收用户发送的特定字符指令(指令中包含了检索图书的题名关键字)，向业务自动化管理系统查询图书题名，并返回查询结果总数以及前3本图书的题名、著者和出版信息。



(2)绑定读者证。用户发送带有读者证号和密码的指令信息，杭州图书馆微信服务端接收信息并与业务自动化管理系统进行身份验证，如果验证通过则将该用户微信号与该读者证号做一对一关联，此后该微信号则视为该读者已验证的合法身份标识符，通过该微信号发送的服务操作指令视为合法指令，从而可以为读者提供快速的信息查询和图书续借等服务。

(3)解绑读者证。解除该微信号与读者证号的关联。

(4)查询已借图书。绑定读者证后，微信用户发送特定查询指令，杭州图书馆微信服务端接收后向业务自动化管理系统查询读者已借图书信息并返回，微信用户便可以快速查看自己读者证上已借的文献情况。

(5)续借图书。绑定读者证后，微信用户发送特定续借指令，杭州图书馆微信服务端接收后通过业务自动化管理系统为该微信号关联的读者证号做图书续借操作，微信用户就可以实现快速的图书续借。

(6)馆内信息。该功能主要调用了广州图创计算机软件开发有限公司的云服务平台API来实现，该云服务平台能够建立网络爬虫，爬取杭州图书馆网站的信息，对信息清洗、抽取和分类，杭州图书馆微信服务端通过调用该云服务平台API将馆内信息回复给微信用户。

5.3 注册杭州图书馆微信公众账号并进行配置

在微信公众平台官方网站上可以免费注册微信公众账号，注册完毕后进行登录操作。

成功登录后进入设置，这里可以修改该账号的头像、功能介绍、二维码等等，还可以设置公众号手机助手，通过绑定私人微信号，来实现通过私人微信进行消息群发。为了通过公众平台消息接口实现自动回复、自定义菜单等功能，需要在高级功能里设置为开发模式，还需配置url和token，其中url为杭州图书馆微信服务端的服务地址，token可由开发者可以任意填写，用作生成签名。

目前，杭州图书馆微信公众账号能够实现简单的图书检索、读者证和微信号绑定及解绑、查询已借图书、续借图书、馆内信息检索等。这些服务主要是利用了微信的信息交互的特点，通过微信公众平台消息接口实现了对用户消息的自动即时回复，实现了一些图书馆的常用服务，未来可以再结合微信的信息推送的特点，以及一定的数据分析技术，对图书馆读者进行精准的信息投送(比如有针对性的图书推荐等等)，随着计算机技术、网络技术和通信技术的迅速发展，各个图书馆对于各种新的信息技术的运用将会逐渐普遍起来，微信服务在图书馆的应用也将会更加广泛，图书馆信息技术工作者应该紧跟信息技术发展，充分了解新技术的特点，结合图书馆业务，将更多更好的信息技术应用到图书馆服务中来，为读者提供更加便捷和优质的服务。

参考文献(略)

(转自：《数字技术与应用》2013年07期)