

网络交流工具在高校图书馆的应用

赵恒芬

(河北工程大学 图书馆,河北 邯郸 056038)

[摘要]文章主要探讨了网络时代作为高校第二课堂的图书馆应如何顺应时代需求,在现有硬件基础上,利用网络交流工具,加强业界交流,创新服务模式,提升图书馆服务育人的水平。

[关键词]网络交流工具;QQ;Email;BBS;Blog

[中图分类号]G251 **[文献标识码]**A **[文章编号]**1673-9477(2010)02-0126-02

“图书馆提供优质、高效、专业的服务。图书馆充分利用现代信息技术,提高数字资源提供能力和使用效率,以服务创新应对信息时代的挑战。”这是《图书馆服务宣言》之一。高校图书馆作为学生的第二课堂,肩负着服务教学、科研的重任。如何更好利用现代信息技术,完成图书馆由“藏书阁”到“信息楼”的转变。如何为读者提供更全面的服务?网络交流工具起着必不可少的作用。现在常用的网络交流工具有即时聊天工具(QQ、MSN、飞信、阿里旺旺等十几种)、电子邮件、BBS、Blog等。

一、网络交流工具的特点

(一)简单易用

网络为人与人的交流提供了一个特别的平台。QQ、电子邮件、BBS、Blog都是人们进行网上交流的常用工具。网络交流工具简单易学,它不需要掌握图形处理、网页制作、网页发布等相关技术,不需要学习网页语言,只要能够上网、会打字,都可以学会运用,可以较容易的应用到工作中。

(二)费用低廉

随着网络的普及,网络交流工具也得到了广泛应用。到目前为止,几乎所有提供网络交流工具的公司均未收费,只要能够上网,网络交流工具就可以免费应用。

(三)高效快捷,容易管理

网络交流工具不管是即时聊天还是其他,通常都以时间序列(正序或倒序)组织其内容,使人较易获得最新信息,并有利于管理和检索,同时也可以看到思路的形成过程,事物的发展全貌。

(四)互动性

网上交流具有环境虚拟性、方式多样性、时空开放性等特点。网络环境下的交流是运行在虚拟时空中的交流,感觉也许很真实,但毕竟不同于面对面的直接交流。网络交流工具提供了一个开放自由的平台,使得大家能在相互呈现、阅读过程中就某一共同关心的话题展开深入的探讨。

二、网络交流工具应用的可行性

(一)信息资源

图书馆拥有书刊、报纸、光盘、文献数据库、网络等各种信息资源,其馆藏学科门类齐全,如此丰富的信息资源为网络交流的建设提供了信息保障。同时丰富的信息资源也给馆员利用网络发布信息提供了便利条件,馆员既可利用这一条件向读者发布某学科最核心、最前沿的知识,也可利用馆藏资源及时准确地回答读者的提问,更好地与读者沟通。

(二)人力资源

作为一种零技术低门槛的交流工具,最终要靠内容取胜,只有高素质的馆员全方位的服务,对图书馆信息资源利用的深入了解,才能与读者更好交流,才能使交流工具起到应有效果。图书馆人才济济,馆员不仅具有一定的学历层次,还有合理的学科结构,有的甚至是硕士、博士学位的复合型人才,且许多馆员积累了丰富的知识导航经验,这些都为图书馆创建良好的交流工具服务模式奠定了较好的人力基础;

(三)高校图书馆具有运用网络交流工具的条件

1. 网络交流工具的硬件设备。目前各高校图书馆基本都已经实现自动化系统,网络使用也很普及,通信技术和网络技术的有机结合,将图书馆推入一个崭新的网络环境:图书馆局域网——校园网——因特网,实现了信息传递的开放性、网络化,信

息服务的跨时空和跨地域,为网络交流工具的使用提供了网络保障。高校图书馆都拥有自己的局域网和相当数量的计算机,便利的上网条件为图书馆运用网络工具提供了物质基础。

2. 零成本的网络交流工具。作为图书馆员都可以很熟练掌握交流工具,因为运用它无需高深的网页制作知识或编程语言,多数工具又是免费提供的,而读者也都很容易运用。

三、网络交流工具在高校图书馆的基本作用

(一)即时聊天工具(以QQ为例)

1. 建立QQ聊天群,图书馆可以以不同的服务内容为主题。建立多个QQ群。每个QQ群都由专门的几个人负责,共同回答读者的问题。具体可以设立以下几个主题的QQ群:以图书馆各项规章制度为主要内容的QQ群;以发布各种通知、消息为主要内容的QQ群;以文献检索课程为主要咨询内容的QQ群;以“用户培训”为主要咨询内容的QQ群;图书馆业界群。即时交流发布信息。同行之间交流工作中的新问题和想法。当然要有高度的责任心,不能沉迷其他。这样能够及时了解图书馆新动态,改善服务质量。

2. 实施图书馆数字参考咨询在线服务。及时解答读者提出的问题,获取读者所需要信息,有利改进和补充我们工作的不足。也可以为读者提供推送服务,及时发送新书通报及图书馆最新信息。

在高校图书馆内设立在线“数字参考咨询台”,由图书馆深的参考咨询员担当群管理员,并将QQ号在网上公布,读者可通过电脑网络加入咨询,我们的管理员将专门在线为读者提供咨询服务,使读者能够以最快的速度、最低的成本、最方便的方式获得图书馆的优质服务。

(二)电子邮件(email)的应用

1. 群发新书到馆信息。可在馆内局域网上,以电子邮件或电子公告的形式传送新到书信息,确保使用局域网的读者能及时了解馆藏新书刊情况,图书馆还可通过电子邮件主动告知读者新增了哪些特色专题服务内容,将要举办哪些读书活动等。

2. 发送外借图书到期提醒。图书馆可通过电子邮件通知方式开展图书超期催还和图书到期前催还提醒服务,以加快馆藏资源的流通。

3. 预约图书到馆信息和预约续借。对于一些流通率较高的书籍,读者可以通过电子邮件预约的方式达到借阅的目的;对于那些正在利用却已经到期的图书,可以通过电子邮件续借的方式达到延期的目的。这样读者不必亲临图书馆,节约了其借阅时间。同时能够通知读者预订新书到馆的信息。

4. 一般电子邮件往来。可以在图书馆网站公布图书馆咨询邮箱,以便对图书馆的服务满意度进行监督,接收读者建议;也可以面向读者发放调查问卷,以便了解图书馆的服务水平等。

(三)BBS的应用

BBS是英文Bulletin Board system的缩写,中文意思是“电子公告版系统”。在BBS上,任何人都可以对某个感兴趣的问题进行讨论,并可以通过发帖的形式就有关疑问向其他人请求帮助,还能够和其他人进行实时交流与沟通。图书馆BBS可以发起话题,探讨相关话题,交流彼此经验。信息保留时间长。与传统的布告栏有些相似。

(四)Blog的应用

由于经常浏览程焕文馆长的博客,还有老槐也博客等,从中

得到了很多有关图书馆方面的最新信息,这一交流工具值得业界推广。浏览 Blog 网站就像平时阅读文摘一样简单。与 BBS 和 QQ 相比较,Blog 提倡的是以朴实的文本围绕某一主题进行交流探讨,提供的是较严肃和较专业的交流,是围绕某一特定主题进行的,而且 Blog 的交流过程是可控的。因此较适用于图书馆的“空中”服务育人和交流工作。

Blog 的特点和社会影响,使人们在不断应用中看到了它的巨大潜能。在国外,商界已将其用于员工的管理、集团研发和公共关系等方面,教育界许多著名大学也把它应用于教学的不同层面,如美国乔治亚州立大学图书馆的科学新闻 Blog (Science News Weblog),向全校各个系部的师生提供他们所感兴趣的图书馆方面的信息服务;美国圣约瑟夫图书馆的 Weblog 向馆外读者提供新书发布信息,还有各种娱乐新闻和书评等网上资源的链接。因此以服务科研与教学为宗旨的高校图书馆,更应通过 Blog 利用网络双向互动、超文本链接、动态更新、覆盖范围广的特点来拓展图书馆的服务领域,创建图书馆服务育人 Blog,进而提高其服务育人的水平。

1. 建立读者服务 Blog。

“读者第一,服务至上”是图书馆永恒的宗旨。为了加强图书馆与读者之间的双向联系,倾听读者的呼声,采纳读者的合理化建议,图书馆可以创建读者服务 Blog,以此构筑起图书馆与读者之间的双向交流平台,从而使图书馆文献信息服务工作更有针对性。

2. 建立书目导读 Blog。

书目导读是图书馆文献服务的重要内容之一。图书馆可由采编部负责建立书目导读 Blog,定期向读者介绍到馆的新书,可将推荐的书目清单按内容进行分类在 Blog 上发布,并不断定时更新,也可对某些有特殊需要的院系部或专业提供专门的书目 Blog 链接,设立留言和 Email 以便及时了解用户的需要;同时还可以设立书评栏目,用以揭示被评书籍的学术性、信息性与相关性,以独特的评论视角来激发读者的阅读兴趣。

3. 建立专业知识 Blog。

专业知识 Blog 可由图书馆资深馆员担任,用于发布各专业领域内的最新进展和成果,便于读者了解这一领域最核心、最基本、最前沿的知识,并实时解答读者提出的相关问题。也可请相关专业的学科带头人或教授协同创建各专业 Blog,并请他们将本专业最新的观点、方法、成果等在 Blog 上介绍,以便让读者通过图书馆的专业 Blog 能了解该专业最核心的问题、最新的发展趋势、最重要的人物和成果鉴定、最新的产品,读到最好的文章,找到最好的期刊和网站。

4. 建立信息导航 Blog。

知识导航历来是图书馆的重要工作,图书馆应建立信息导航 Blog,充当起信息导航员和知识过滤器。有效开发利用信息资源,从某一领域的专业出发,把每天的大量相关信息进行整合加工,形成一种有深度的专业信息,提供给对这一专业有兴趣的读者浏览使用。总之,图书馆要生存、发展,就要牢牢抓住信息知识导航这条生命线,积极进取,尽快适应复杂的信息环境和各种信息载体的变化情况。

5. 建立检索培训 Blog。

通过互联网开展用户教育和培训是图书馆发展的必然趋势,Blog 的出现为这一工作提供了新的工具。高校图书馆可利用 Blog 对读者进行文献信息检索培训,具体包括文献、信息库介绍,检索语言的使用、检索工具、检索方法等的培训。在目前文献检索课和图书馆利用课时不够的情况下,许多上课无法解决或一时难以解释的问题,可以在 Blog 上进行补充讲解。图书馆可将检索培训 Blog 作为文献检索课的虚拟教学平台,该课教师可将有关课程的课件、习题、案例、考核方法等公布给学生,促进师生交流沟通。

6. 建立科研服务 Blog。

高校图书馆可与学校科研处联系了解本校科研情况,并根据科研工作的需要,通过科研服务 Blog,主动出击,将文献传递、科技查新、代查代检、定题服务等工作的每项服务内容、服务规范、操作流程等展示给读者;可以根据学校科研项目情况主动与有关人员联系,提供相关信息服务。摆脱以往那种被动接受读者咨询的服务模式,进行知识挖掘、知识创新等深层次服务。

Blog 作为信息时代的一种新生事物,在图书馆服务科研与教学工作中体现了独特的价值,具有巨大的发展空间和发展潜力。

总之,这几种交流工具都能建起读者服务的桥梁,深化图书馆服务职能,拓展服务领域。当然随着通信和网络技术的飞速发展,现在还有更多的高技术含量,高科技服务形式等待我们运用和创新。

[参考文献]

- [1]郁笑春.高校图书馆服务育人创新模式探讨[J].职业圈,2007(12S):135-136.
- [2]张佳丽.网络交流语言的特色分析[J].内蒙古民族大学学报,2008(03S):141-143.

[责任编辑:陶爱新]

The application of web communication tools in university library

ZHAO Heng - fen

(Library, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China)

Abstract: Today is network times, and the university library is the second classroom of college students, based on such environment, this article discusses the university library how to comply with the requirements of the times. Base on the existing foundation of hardware, innovative service model, and by using the network communication tools to strengthen the exchange of information, then enhance the services level of library

Key words: Web Communication tools; QQ; Email; BBS; Blog

(上接第 111 页)

The first floor of imagination ——The choosing standpoint of the spokesman

ZHAO Shu - hua, WANG Guo - ying

(College of Arts, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China)

Abstract: The main bodies of the bottom strata literature creation are intellectuals and writers who initiatively choose the spokesman and display the bottom strata life with its writing ways to highlight the bottom strata problems, and seek the right direction to solve them. It is not just reality for the current writing mass but a zeitgeist for the intellectuals to realize their own value in the new social cultural context.

Key words: the bottom strata literature; the bottom strata concern; spokesman