

图书馆

信息服务理论与实践

● THEORY AND PRACTICE OF LIBRARY INFORMATION SERVICES ●

方意平 著

武汉出版社

图书馆信息服务 理论与实践

方意平 著

武汉出版社

(鄂)新登字 08 号

图书在版编目(CIP)数据

图书馆信息服务理论与实践/方意平著.

—武汉:武汉出版社,2008.3

ISBN 978-7-5430-3849-3

I. 图… II. 方… III. 图书馆工作—情报服务—研究
IV. G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 031704 号

著 者:方意平

责任编辑:孙 敏

装帧设计:周长胜

出 版:武汉出版社

社 址:武汉市江汉区新华下路 103 号 邮 编:430015

电 话:(027)85606403 85600625

<http://www.whcbs.com> E-mail: wuhanpress@126.com

印 刷:大桥印务有限公司

开 本:889mm×1194mm 1/32

印 张:9.375 字 数:200 千字

版 次:2008 年 3 月第 1 版 2008 年 3 月第 1 次印刷

定 价:20.00 元

版权所有·翻印必究

如有质量问题,由承印厂负责调换。

内 容 提 要

服务是图书馆的永恒主题,而信息服务则是图书馆在信息社会的生存之本与发展方向。本书在归纳总结国内外最新相关研究的基础上,全面深入地探讨了图书馆信息服务的相关理论与实践问题。全书共分六章,内容涉及图书馆信息服务的基本理论、图书馆信息服务的相关方法与技术、图书馆信息服务用户管理、网络环境下的图书馆信息服务、图书馆信息服务的评价、图书馆信息服务实践典型案例。该书可以为图书馆服务的理论研究与实践探索提供借鉴与启迪,也可以作为图书馆学及相关专业学习的参考用书。

目 录

1 图书馆信息服务的基本理论	(1)
1.1 图书馆信息服务概论	(1)
1.1.1 图书馆服务	(1)
1.1.2 图书馆读者服务	(20)
1.1.3 图书馆信息服务	(32)
1.2 图书馆信息服务的发展与演变	(44)
1.2.1 传统图书馆信息服务面临的挑战	(44)
1.2.2 图书馆信息服务的演变与走向	(48)
1.3 图书馆增值信息服务	(55)
1.3.1 信息增值原理与方法	(55)
1.3.2 图书馆信息增值服务	(65)
1.4 图书馆知识服务	(77)
1.4.1 图书馆知识服务的概念	(77)
1.4.2 图书馆知识服务的发展历程及目标	(79)
1.4.3 图书馆知识服务的运营模式	(82)
2 图书馆信息服务方法与技术	(86)
2.1 图书馆书目信息服务及OPAC	(86)
2.1.1 书目信息与书目信息接受者	(86)
2.1.2 图书馆书目信息服务	(90)
2.1.3 联机公共检索目录(OPAC)信息服务	(94)

2.2	图书馆科技查新信息服务	(109)
2.2.1	查新信息服务的检索工具与手段	(109)
2.2.2	科技查新中的问题与发展对策	(114)
2.3	图书馆个性化信息服务	(121)
2.3.1	图书馆个性化信息服务及其所需的条件	(121)
2.3.2	图书馆个性化信息服务的实现形式	(126)
2.4	图书馆手机短消息服务	(130)
2.4.1	图书馆手机短信服务的优势	(131)
2.4.2	手机短信服务功能的技术实现与功能设计	(132)
2.5	图书馆用户信息素养教育	(136)
2.5.1	信息素养及其评价标准	(136)
2.5.2	大学图书馆开展信息素养教育的优势与主要形式	(137)
3	图书馆信息服务用户管理	(141)
3.1	图书馆引入CRM的意义与必要性	(142)
3.1.1	图书馆引入CRM的意义	(142)
3.1.2	图书馆引入CRM的必要性	(144)
3.2	图书馆实施CRM的可行性	(145)
3.2.1	图书馆实施CRM的可行性因素	(145)
3.2.2	图书馆实施CRM的作用	(146)
3.3	图书馆实施CRM的方法与策略	(148)
3.3.1	合理设计图书馆用户关系管理目标	(149)
3.3.2	科学定位图书馆用户关系管理的内容	(150)
3.3.3	图书馆CRM系统的实现	(154)

4	网络环境下的图书馆信息服务	(156)
4.1	图书馆网络信息服务的形式、特点与模式	(156)
4.1.1	图书馆网络信息服务的基本形式	(156)
4.1.2	图书馆网络信息服务的特点	(159)
4.1.3	图书馆开展网络信息服务的模式与举措	(161)
4.2	图书馆虚拟参考咨询服务	(167)
4.2.1	图书馆开展虚拟参考咨询服务的方式及内容	(167)
4.2.2	图书馆虚拟参考咨询服务的建设与管理	(170)
4.3	RSS技术在图书馆网络信息服务中的应用	(172)
4.3.1	RSS技术在图书馆网络信息服务中应用的必要性与 可行性	(172)
4.3.2	RSS技术在图书馆网络信息服务中的应用项目	(175)
4.3.3	图书馆网络信息服务中RSS的系统框架	(181)
4.4	博客BLOG及其在图书馆信息服务中的应用	(184)
4.4.1	博客与图书馆	(184)
4.4.2	博客在图书馆信息服务中的应用	(193)
5	图书馆信息服务的评价	(198)
5.1	图书馆信息服务质量测评	(198)
5.1.1	图书馆信息服务质量测评的理论	(198)
5.1.2	图书馆信息服务质量测评的原则	(199)
5.1.3	图书馆信息服务质量测评的用户评价	(202)
5.1.4	图书馆信息服务质量测评的自我评价	(204)
5.2	图书馆主动信息服务测评	(207)

5.2.1	主动服务的内容	(207)
5.2.2	主动服务的效益与成本测评	(209)
5.2.3	开展好主动服务的对策:减少成本,提高收益	(213)
5.3	图书馆网络信息服务测评	(217)
5.3.1	网络信息服务测评概述与测评条件	(217)
5.3.2	网络信息服务测评模型	(219)
5.3.3	网络信息服务测评的方法和内容	(221)
6	图书馆信息服务实践典型案例	(225)
6.1	华中科技大学图书馆文献信息检索咨询服务	(225)
6.1.1	建立网站及主页提供服务	(225)
6.1.2	开展宣传服务	(226)
6.1.3	网络用户培训教育服务	(226)
6.1.4	建立全文电子期刊导航系统	(228)
6.1.5	建立多功能电子阅览室开展服务	(229)
6.1.6	图书检索、催还、预约、续借与馆际互借服务	(230)
6.1.7	查新咨询检索服务	(230)
6.1.8	开展网上专题服务	(231)
6.1.9	开展网上定题跟踪服务	(232)
6.1.10	开展网上文献传递服务	(233)
6.1.11	建立重点学科导航网站	(234)
6.1.12	建立特色数据库	(234)
6.1.13	建立中外文数据库	(235)
6.1.14	做好免费试用数据库、电子期刊的全文服务,想方设法为用户减轻负担	(236)

6.1.15	论文被转载收录情况查询服务	(237)
6.1.16	开展虚拟参考和信息交流服务	(237)
6.2	上海师范大学图书馆My Library的实现	(238)
6.2.1	My Library开发背景	(238)
6.2.2	My Library界面设计	(239)
6.2.3	上海师范大学图书馆个性化信息服务系统的特色	(241)
6.3	金陵图书馆手机短消息信息服务功能	(244)
6.3.1	证件办理	(244)
6.3.2	馆藏书目查询	(245)
6.3.3	图书续借	(247)
6.3.4	预约服务	(248)
6.3.5	催还图书或续费提醒	(249)
6.3.6	你问我答	(249)
6.3.7	讲座预(退)订	(250)
6.4	清华大学图书馆虚拟参考咨询服务系统	(251)
6.4.1	THLVRS开发背景	(251)
6.4.2	THLVRS介绍	(252)
6.4.3	THLVRS应用情况	(255)
6.4.4	分析与思考	(257)
6.5	大连理工大学图书馆信息集成服务体系	(261)
6.5.1	大连理工大学图书馆服务现状与问题分析	(261)
6.5.2	大连理工大学图书馆信息集成服务体系构建	(266)
	参考文献	(284)

1 图书馆信息服务的基本理论

1.1 图书馆信息服务概论

1.1.1 图书馆服务

1.1.1.1 图书馆的永恒主题

(1) 服务是图书馆的永恒主题

所谓服务是图书馆的永恒主题,就是在任何情况下都不能动摇图书馆服务,取代图书馆服务;坚持服务是图书馆的终极目标、根本目的、一切工作的出发点和归宿;坚持服务是图书馆一切工作的中心;坚持面向读者,读者至上,服务第一。

在信息化、数字化、网络化的今天,发展数字图书馆固然重要,但不是目的,只是一种新的技术手段。一切图书馆的目的是服务,离开服务就失去了存在价值和发展动力,只能成为摆设。只有坚持服务,才能推动图书馆的全面发展,有机融入社会,与社会建立和谐的、不可分割的关系。

服务是图书馆学研究的一个老课题,也是常谈不衰的新问题。随着时代的发展,每个时期它都有新的理念、新的方法。忽视它或放弃它,都将对图书馆学的发展和图书馆信息服务造成重大损失,图书馆学研究将失去活力,失去研究主体,图书馆学将边缘化、空洞化。

服务之所以是图书馆的永恒主题,其原因在于:① 图书馆是
人造系统,不是自然系统,是一种社会现象。它是人类社会根据需

要,由人建立的。建立的目的是为了满足不同社会或一定人群的需求,服务是它的第一属性。人类文明发展到一定程度,产生和积累了许多“记忆”,“记忆”就是历史、知识、思想、发明创造。由于人体大脑存储的“记忆”有限,就产生了记录和交流“记忆”的文字和记载传播“记忆”的载体,产生了人体之外存储“记忆”的图书馆,并伴随人类社会不断发展进步,成为人类社会活动不可分割的一部分。② 图书馆是人类知识的宝库,信息资源的存储中心。它是人类社会长期积累起来的,是一个国家、一个民族的文明窗口和文化发展的标志,是社会的宝贵财富,属于公共财产,为全体公众所有。因此图书馆有义务、有责任为公众服务。③ 图书馆是公共组织,是开放的,不是封闭的。由于它收藏的图书资料是社会共有的,建立的目的是为一定社会、一定群体服务的,因此它具有公共性、开放性、教育性、服务性、保存性。它既要为人类社会保存这些图书资料,又要用这些图书资料服务于社会,提高全民族的科学文化水平和国民素质。它要面向社会,为全社会开放,让人民充分利用。④ 图书馆是公益性的机构,公正免费服务于社会。除私立图书馆外,图书馆主要是由政府、社会团体、学校设立,其藏书设施是公有的,工作人员劳动报酬和购书经费、活动经费由政府、社会团体、学校拨款,是政府或单位花钱雇人为公众或单位所属人员服务,因此图书馆服务不应收费,更不能利用职权擅自收费为少数人谋利益。

(2) 图书馆服务是一个不断深化发展的过程

图书馆服务是一项系统工程,不是一些人认为的服务仅是借借还还、管理阅览室、解答读者咨询等。这种看法虽没有错,但不

全面。其实,图书馆服务是个系统工程,包含三个基本要素:一是思想认识。只有有了思想认识,才会产生行动,没有思想认识不会有行动。行动是由思想作指导的,若认识是错的,行动必然也是错的,思想认识产生于行动之前。二是行动。行动是在一定思想指导下进行的,包括行动的方法、步骤、实践。三是效益与后果。有了行动,必有效益或后果,效益有多有少,后果有好有坏,必须通过一定的方法进行评估。以上三个要素是一个整体,缺一不可。

图书馆服务是图书馆整体链条中的一环,是最重要的一环,其他环节都是为它作铺垫,为实现这一目标而存在的。然而离开了其他环节,服务也无法实现。例如传统图书馆的图书采购、分类编目、图书典藏,数字图书馆的文献电子化、网络化都是服务的前提条件、基础,没有这些环节的存在,服务是不能实现的。

图书馆已有几千年的历史,其服务内涵不断扩展、延伸,从总体来说,经历了三个阶段:以藏为主,服务为辅;主动服务,面向公众;改善手段,提高质量,争取更大效益。

第一阶段是以藏为主,服务为辅。这一阶段也可称为重藏轻用的阶段,经历了漫长岁月。在纸和印刷术发明之前,由于社会条件的限制,生产力落后,知识总量不多,储存和传递知识的载体既少又重,因此以藏为主,服务为辅,是符合当时社会实际的:一是从图书馆建立来看,早期的图书馆主要产生于皇宫、修道院、学校、私人,他们建立图书馆的目的,就是为了满足部分人的需要,服务于他们;二是为了保存上述机构的文书档案,不造成丢失,便于流传后世;三是文献载体数量很少,复本不多,借出怕散失,所以出现了锁藏图书;四是社会需求欲望不高。

第二阶段是主动服务,面向大众。随着社会的进步,生产力的提高,知识总量的逐步增长,特别是在11世纪,我国北宋庆历年间(1041-1048)的毕昇(?-1051)首创了泥活字版,并传入欧洲。1450年前后,德国人谷登堡(1394或1400-1468年)受中国活字印刷术的启示,用铅、锡、锑合金制成了活字版,从此出版业逐步兴起,图书复本增多,这为图书馆图书外借和知识交流创造了条件。1731年美国费城出现了由个人集资共同购买图书和共同利用的“会员图书馆”。时隔不久,美国城镇出现了免费服务的公共图书馆。1850年,英国议会通过了最早的公共图书馆法。1855年英国的公共图书馆在5000人以上的城镇建立。从此,图书馆服务就由被动变主动,由为少部分人服务变为广大公众服务。这时的图书馆服务特征:一是由为一部分人服务,延伸到为社会广大公众服务;二是开始强调免费公平服务;三是由封闭服务到开架服务,19世纪末开架服务为英美不少图书馆接受,读者可入书库,自由选择自己需要的图书。

第三阶段是改善服务手段,提高服务质量,全面扎实地开展服务。20世纪50年代以来,图书馆服务进入一个新阶段。主要表现在:一是从思想上进一步明确图书馆与读者的关系,提出“读者是图书馆的主人”、“读者第一”、“读者至上”、“读者是上帝”、“服务优先”、“千方百计吸引读者”、“千方百计为读者服务”等口号,认为图书馆用的是纳税人的钱,理所当然要为纳税人服务;二是深入基层,为各个阶层群体服务,特别重视为儿童、残疾人、老年人、病人、犯人服务,图书馆主动送书到学校、工厂、医院、监狱、社区、少数民族地区、边远地区;三是采取多种方法手段为不同人群服务,

如到馆借阅、送书上门、流动图书车、办分馆、建立网络图书馆等；四是延长开馆时间，有的馆一天24小时开门接待读者；五是千方百计方便读者，节约读者时间，建立藏书、阅览、外借三位一体化的服务模式；六是图书馆员主动帮助读者查找资料，解答疑难，成为读者读书、研究和生活的有力助手；七是为读者提供多种获取知识信息的渠道，如举办书展、画展、学术或知识讲座、报告会、故事会、建立视听阅览室、缩微阅览室、网络阅览室等。

1.1.1.2 图书馆服务文化

图书馆服务文化，是图书馆组织文化在服务层面上的反映。图书馆服务文化是一种精神文化，其内涵主要表现为观念形式，它是图书馆事业发展不可或缺的内在推动力量。笔者认为，图书馆服务文化，应该以读者满意为目标，以人文关怀为特征、以馆员素养为载体，由此形成图书馆服务文化的三大要素：目标要素——读者满意、特征要素——人文关怀、载体要素——馆员素养。

(1) 读者满意：图书馆服务文化的目标

毋庸置疑，图书馆服务是以满足读者需求为目的的服务，因此，读者满意程度是衡量图书馆服务质量的根本标准。一切为了读者满意，应该是图书馆服务的出发点与归宿。图书馆服务必须面向读者的普遍需求与个别需求，提供普遍服务与个别服务，这是图书馆服务永恒不变的基本形式；千方百计满足读者需求、提高读者的满意度，是图书馆服务永恒追求的根本宗旨与目标。这种始终面向读者需求，始终以读者满意为目标的服务精神，构成了图书馆服务所特有的一种文化内涵。

读者满意,可从理念满意、行为满意和视觉满意三方面去衡量。

理念满意。是指图书馆的服务理念带给读者的心理满意状态,包括读者对图书馆所确立的服务宗旨、服务战略、服务精神、服务信条、服务风格等的满意状态。

行为满意。是指图书馆的服务行为带给读者的心理满意状态,包括对行为规则、行为效率、行为方式、行为语言等的满意状态。

视觉满意。是指在图书馆服务中可视性的外在形象留给读者的心理满意状态,包括对服务名称、导引系统、环境美化、文字规范、设施格局、建筑标志、物品陈列、装饰色彩、人员服饰等的满意状态。

读者满意的程度,可用以下几个指标来衡量:

满足度。即图书馆所提供的文献信息服务满足读者需求的程度,可通过文献保障率、文献借阅率等指标来表示。满足度主要反映的是图书馆服务中文献资源的存取及其链接的能力。

便利度。即图书馆为读者利用文献资源提供方便的程度,包括馆址是否适中、交通是否方便、服务布局是否合理、标示系统是否完备、检索系统是否高效、参考咨询与导读系统是否健全、残疾人服务系统是否完善,等等。

关心度。即图书馆对读者给予的关心、关切和照顾程度,具体表现为图书馆信息服务人员在提供服务过程中情感的投入程度,如工作人员对待读者热情、诚恳、耐心、周到的服务程度以及对弱勢读者(如残疾人、老人、儿童等读者)的关切与关怀程度。

满意度。即图书馆为读者提供的服务使读者在总体上满意的程度。满意度是对图书馆服务工作的全面评价,是满足度、关心度、便利度等评价指标的综合体现。

读者对图书馆服务是否满意,这不是由图书馆来判定的问题,而是由读者的感知与期望所决定的问题。在国外流行的图书馆服务评价标准中,Berry等人提出的“服务质量评价”(SERVQUAL)方法最为著名,其核心思想就是以读者的知觉和期望作为图书馆服务质量高低的评价标准。这就说明,读者不仅是图书馆服务的客体对象,还是图书馆服务的评价主体。

以读者满意作为图书馆服务文化的目标,要求我们在观念上有如下三个转变:把“读者是图书馆的读者”转变为“图书馆是读者的图书馆”;把“读者应该适应图书馆的要求”转变为“图书馆应该适应读者的要求”;把“图书馆提供什么服务,读者就接受什么服务”转变为“读者需要什么服务,图书馆就应提供什么服务”。只有这样,才能真正体现“读者第一,服务至上”的原则。

(2)人文关怀:图书馆服务文化的特征

图书馆服务中的人文关怀,是图书馆人文精神的具体表现。图书馆人文关怀的对象是读者,对读者施以人文关怀,是图书馆服务必须体现的一个基本内涵。在图书馆服务中实施人文关怀,就是要关注人类的知识自由命运,营造具有图书馆特色的人文意境,即营造充满人性味的学习与阅读环境,为读者提供人性化服务。图书馆服务所体现的这种人文关怀,具有知识性、人文性和服务性相结合的特点,因而有别于其他服务行业中的人文关怀,由此体现了图书馆服务文化的特色。

图书馆服务中的人文关怀,主要表现在对待读者的观念和态度上。主要体现在以下几方面:

① 平等待读者。图书馆是体现人类自由与平等理想的圣地。“图书馆面前人人平等”,应该是图书馆界的“人权宣言”。平等意味着无贵贱之分,无高低(身份)之别,无特权之规定。孔子的“有教无类”思想应该成为图书馆服务中平等待读者原则的最好注脚。国际图联和联合国教科文组织制定的《公共图书馆宣言》中指出:“每个人都有享受公共图书馆服务的权利,而不受年龄、种族、性别、宗教信仰、国籍、语言和社会地位的限制。”美国图书馆协会(ALA)1995年发表的《美国图书馆事业发展12条宣言》也指出:“图书馆是改变社会不公平现象的基地,图书馆应不论贫富等级,向社会所有的人平等地提供资料。”追求平等是人性的普遍欲求,没有平等就没有人文关怀可言。

在实际的图书馆服务过程中,平等待读者主要体现在尊重读者平等利用图书馆的权利。根据宪法赋予公民的基本权利和相关法律规定,我们可以把读者平等利用图书馆的权利细分为如下10个方面:

- 平等获得读者资格的权利;
- 平等获取文献资源的权利;
- 平等享受阅读的权利;
- 平等享有个人隐私不受侵犯的权利;
- 平等参与图书馆管理的权利;
- 平等享有提出合理化建议与批评的权利;
- 平等享有提出咨询问题的权利;