



传播图书馆服务新理念

CHUAN BO TU SHU GUAN FU WU XIN LI NIAN

现代图书馆 服务创新与服务评价

——理论·模式·实践·案例

T

XIAN DAI TU SHU GUAN FU WU CHUANG
XIN YU FU WU PING JIA

© 主编 张占国

中国知识出版社

现代图书馆服务创新与服务评价 ——理论、模式、实践、案例

主 编 张占国

上

中国知识出版社

内 容 介 绍

本书对新形势、新环境下新的服务理论、服务模式、服务内容、服务机制、服务队伍建设等开展了全方位、多视角的探讨,并以丰富的国内外创新服务的成功范例以及各类各级图书馆鲜活的创新服务经验为图书馆服务创新提供了大量的优秀实例。

内容主要包括:现代图书馆服务体系管理创新、现代图书馆服务形式创新、现代图书馆服务人员管理、数字图书馆服务管理、现代图书馆服务评价、海外图书馆服务管理及现代图书馆服务工作规章制度等。

书 名:现代图书馆服务创新与服务评价
——理论、模式、实践、案例

主 编:张占国

责任编辑:河 谷

出 版:中国知识出版社

发 行:本社发行部

印 刷:本社承印部

规 格:787×1092

印 张:86.5

版 次:2006年3月第一版第一次印刷

书 号:ISBN 988-97882-3-3

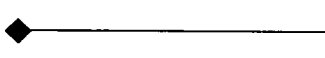
定 价:798.00元(上、中、下卷)

编 委 会

主 编:张占国

副主编:方 华

编 委:方 艳 李君华 桂圆芳 张凯林
王小明 田 凯 刘美玲 江海涛
林 芳 李天磊 徐 明 陈 芳
方成林 周敏刚 李 婷 陈丽珍



目 录

第一篇 现代图书馆服务总论

第一章 现代服务概论	(3)
第一节 服务的概念与属性	(3)
第二节 服务的特性与分类	(9)
第三节 服务质量的要素	(13)
第四节 服务质量的范围	(23)
第五节 服务理念	(25)
第二章 现代图书馆服务概论	(30)
第一节 图书馆服务必然性	(30)
第二节 图书馆服务的特点	(34)
第三节 图书馆服务发展与概念	(45)
第四节 图书馆服务系统	(52)
第五节 图书馆服务模式	(56)
第三章 现代图书馆服务理念	(71)
第一节 图书馆服务理念概述	(71)
第二节 信息无障碍的服务理念	(80)
第三节 图书馆服务基本原则	(86)
第四节 图书馆充分服务存在的问题与对策	(98)
第五节 中小学图书馆读者服务的理念与管理	(103)

第二篇 现代图书馆服务资源与环境建设

第一章 现代图书馆服务资源建设	(111)
-----------------------	-------

第一节	图书馆服务资源概论	(111)
第二节	图书馆文献信息资源建设	(115)
第三节	图书馆人力资源建设	(126)
第四节	图书馆设施资源建设	(135)
第二章	现代图书馆服务环境建设	(141)
第一节	图书馆的服务环境管理	(141)
第二节	服务环境与图书馆服务环境	(157)
第三节	环境对用户行为和服务的影响	(161)
第四节	图书馆服务环境设计	(166)
第五节	图书馆的无障碍环境	(181)
第三章	现代图书馆服务质量	(187)
第一节	读者对图书馆的期望	(187)
第二节	图书馆软管理机制	(193)
第三节	图书馆的质量管理与人性化服务	(197)
第四节	改善和提高读者服务质量	(205)
第五节	读者服务交往中的矛盾冲突	(208)
第六节	读者人数减少的原因与对策	(211)

第三篇 现代图书馆服务体系管理创新

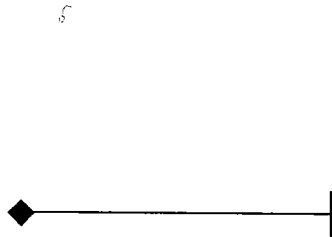
第一章	图书馆的自我宣传	(217)
第一节	图书馆宣传的意义和作用	(217)
第二节	图书馆宣传工作的内容	(231)
第三节	图书馆宣传的形式	(237)
第四节	图书馆宣传的实施	(243)
第二章	图书馆服务体系的组织管理创新	(250)
第一节	图书馆的客户关系管理	(250)
第二节	图书馆全面质量管理	(252)
第三节	基于知识管理的图书馆创新服务	(255)
第四节	图书馆服务品质提升的策略	(259)

第三章 图书馆服务方法体系	(270)
第一节 传统的以文献收藏为中心的服务方法体系	(270)
第二节 以用户为中心的信息服务体系的建立	(283)
第三节 网络时代图书馆个性化信息服务及其实施	(288)
第四节 从用户出发的图书馆服务质量评价研究	(299)
第五节 影响公共图书馆服务的因素与业务指针	(304)
第六节 高校图书馆服务的语言艺术	(307)
第七节 公共图书馆的社区服务	(311)
第四章 图书馆服务文化	(316)
第一节 图书馆的服务文化概述	(316)
第二节 名牌图书馆的创建	(321)

第四篇 现代图书馆服务形式创新

第一章 外借和阅览服务形式创新	(329)
第一节 外借和阅览服务	(329)
第二节 电子文献阅览室服务模式	(337)
第三节 中学图书馆电子阅览室建设	(340)
第二章 视听与复印服务形式创新	(346)
第一节 视听与复制服务	(346)
第二节 高校图书馆电影光盘服务	(352)
第三章 参考咨询服务形式创新	(356)
第一节 参考咨询服务概述	(356)
第二节 参考咨询的服务模式	(362)
第三节 开展参考咨询所需要的人才	(365)
第四章 文献检索服务形式创新	(370)
第一节 文献检索服务概述	(370)
第二节 文献数据库检索方法	(373)
第三节 计算机检索方法	(377)
第五章 导读服务形式创新	(389)

第一节 导读服务概述	(389)
第二节 高校图书馆导读	(393)
第六章 文献报道与学科导航服务形式创新	(396)
第一节 文献报道服务	(396)
第二节 学科导航服务	(401)
第七章 情报调研和编译服务形式创新	(404)
第一节 情报调研和编译服务	(404)
第二节 高校图书馆的情报服务	(406)
第三节 网上情报服务平台	(410)
第四节 书目情报服务的社会化问题	(414)
第八章 图书馆个性化定制服务创新	(418)
第一节 个性化定制服务	(418)
第二节 虚拟图书馆的个性化服务	(422)
第三节 在网络上为教师提供个性化服务	(427)
第九章 图书馆其他服务形式创新	(435)
第一节 拓展服务内容改善图书馆服务	(435)
第二节 定题服务	(437)
第三节 查新服务	(442)
第四节 文献传递服务	(446)
第五节 展览服务	(451)
第六节 图书馆 IT 业务外包的 ASP 服务模式	(455)
第七节 网络环境下高校图书馆与高校科学	(460)
第八节 网络环境下高校图书馆服务功能的新拓展	(465)
第十章 图书馆有偿服务	(469)
第一节 图书馆有偿服务概述	(469)
第二节 图书馆有偿服务的发展	(473)
第三节 图书馆有偿服务分析	(476)
第四节 图书馆有偿服务前景	(480)
第十一章 图书馆服务推广	(483)
第一节 图书馆服务推广的新思维	(483)



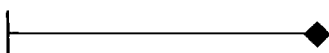
第二节 图书馆讲座的策划	(488)
第三节 台湾图书馆服务推广	(495)
第四节 图书馆的服务补救	(496)
第五节 图书馆的信息营销	(503)
第六节 基层图书馆在信息服务中的营销策略	(506)
第七节 图书馆信息服务网络营销	(510)

第五篇 现代图书馆用户研究与用户教育

第一章 图书馆用户研究	(519)
第一节 读者与图书馆用户	(519)
第二节 图书馆读者理论研究的发展	(524)
第三节 图书馆用户理论研究	(530)
第四节 图书馆用户权益保障	(537)
第二章 图书馆用户需求分析	(541)
第一节 图书馆用户类型	(541)
第二节 图书馆用户心理	(545)
第三节 图书馆服务需求	(557)
第四节 高校图书馆读者分析	(571)
第三章 图书馆用户教育	(580)
第一节 用户教育的概念	(580)
第二节 用户教育目标、特性与原则	(585)
第三节 用户教育的意义和作用	(589)
第四节 用户教育的内容	(594)
第五节 用户教育的方式	(598)
第六节 用户教育的发展策略	(606)

第六篇 现代图书馆信息服务

第一章 图书馆信息服务概论	(613)
---------------------	-------



第一节 图书馆信息服务的概念和发展	(613)
第二节 图书馆信息服务的功能	(625)
第三节 图书馆信息服务的原则	(630)
第四节 图书馆信息服务的模式	(633)
第五节 信息服务的渠道和措施	(637)
第二章 图书馆信息需求	(642)
第一节 用户的信息需求	(642)
第二节 不同类型用户信息需求的特点和规律	(650)
第三节 用户利用信息的心理机制和行为机制	(661)
第三章 图书馆网络信息服务	(671)
第一节 网络信息服务的起源与意义	(671)
第二节 网络信息服务的构成与特点	(675)
第三节 网络信息服务的内容与形式	(677)
第四章 图书馆信息传递服务	(689)
第一节 信息传递服务概述	(689)
第二节 信息传递服务方式	(701)
第三节 信息传递服务与资源共享	(715)
第五章 图书馆信息检索服务	(726)
第一节 信息检索服务概论	(726)
第二节 满足表达需求的信息检索服务	(734)
第三节 满足认识需求的信息检索服务	(741)
第四节 满足用户潜在需求的知识服务	(748)
第五节 图书馆信息检索服务的步骤	(749)
第六章 图书馆信息服务实践	(752)
第一节 知识经济与山区公共图书馆信息服务	(752)
第二节 提高高校图书馆信息服务功能	(757)
第三节 基层图书馆信息服务的针对性	(761)
第四节 图书馆读者信息综合服务	(763)
第五节 图书馆的信息服务方法	(777)
第六节 图书馆考证信息服务	(780)

第七篇 数字图书馆服务管理

第一章 数字图书馆服务管理概论	(787)
第一节 数字图书馆服务概述	(787)
第二节 数字图书馆服务方向	(797)
第三节 数字图书馆的个性化服务	(800)
第四节 数字图书馆信息服务的技术构成	(808)
第五节 数字图书馆信息服务的组织管理	(810)
第二章 数字参考服务	(812)
第一节 数字参考咨询服务概述	(812)
第二节 虚拟参考咨询服务的现状	(825)
第三节 数字参考咨询服务模式	(839)
第四节 高校数字图书馆综合服务门户的创建	(866)
第五节 数字参考咨询服务案例	(877)
第六节 国内图书馆数字化参考咨询服务的实践	(880)
第三章 数字图书馆参考咨询服务的保障	(888)
第一节 数字参考咨询服务的管理保障	(888)
第二节 数字参考咨询服务的技术保障	(903)
第三节 数字参考咨询服务的人员保障	(923)
第四节 数字参考咨询服务的法律保障	(929)
第四章 数字图书馆服务质量控制与评价	(934)
第一节 用户对数字参考服务质量的影响	(934)
第二节 数字参考咨询服务质量控制方法	(942)
第三节 虚拟参考咨询服务质量控制标准与评价	(946)
第四节 数字参考服务质量评估体系的建立	(974)
第五章 数字图书馆人力资源建设	(983)
第一节 数字图书馆建设对人才的需求	(983)
第二节 数字图书馆建设所需人才队伍的结构	(985)
第三节 数字图书馆员的角色定位	(992)

第四节 数字图书馆员的素质与能力要求	(995)
第五节 数字图书馆员队伍建设	(1002)

第八篇 现代图书馆服务人员管理创新

第一章 现代图书馆人力资源概述	(1015)
第一节 现代图书馆人力资源管理概述	(1015)
第二节 现代图书馆人力资源管理过程	(1026)
第二章 现代图书馆人力资源规划	(1033)
第一节 现代图书馆人力资源设计	(1033)
第二节 现代图书馆团队建设	(1048)
第三节 人员聘用制	(1060)
第三章 现代图书馆员继续教育	(1064)
第一节 现代图书馆馆员职位定位	(1064)
第二节 现代图书馆培训体系	(1068)
第三节 现代图书馆馆员的培训	(1075)
第四节 现代图书馆馆员培养与教育	(1080)

第九篇 现代图书馆服务评价

第一章 图书馆服务评价概论	(1093)
第一节 图书馆服务评价概述	(1093)
第二节 图书馆服务评价的内容	(1103)
第三节 服务质量评价的用户满意度理论	(1108)
第四节 图书馆服务质量评估模式	(1111)
第五节 提高图书馆服务质量措施	(1119)
第二章 图书馆评估体系	(1124)
第一节 服务质量评估方法	(1124)
第二节 图书馆管理效益评价的意义	(1127)
第三章 图书馆服务评估	(1137)

第一节	现代图书馆工作评估概述	(1137)
第二节	现代图书馆工作评估的内容	(1148)
第三节	学术性图书馆的质量评价	(1150)
第四章	图书馆信息服务的评价	(1154)
第一节	图书馆信息服务评价概论	(1154)
第二节	图书馆信息服务评价的指标体系	(1160)
第三节	图书馆信息服务评价的方法和程序步骤	(1169)
第四节	图书馆网络信息服务评价	(1174)
第五章	图书馆读者调查表	(1182)
第一节	图书馆读者意见调查问卷	(1182)
第二节	图书馆中文图书需求情况调查表	(1187)

第十篇 海外图书馆服务管理

第一章	国外图书馆服务理念	(1193)
第一节	国外图书馆读者服务工作理念的发展变化	(1193)
第二节	马来西亚国家图书馆信息服务政策	(1195)
第三节	中美英国家图书馆信息服务比较	(1203)
第四节	法国国家图书馆的服务理念	(1207)
第二章	海外图书馆服务模式	(1219)
第一节	国外图书馆的特色服务	(1219)
第二节	美国的高校图书馆服务	(1223)
第三节	美国高校图书馆远程数字参考咨询服务	(1227)
第四节	加拿大图书馆服务	(1230)
第五节	法国国家图书馆馆藏资源与读者服务	(1232)
第六节	法国公共图书馆的参考咨询馆员制度	(1240)
第七节	多伦多大学图书馆电子资源服务	(1243)
第八节	香港中央图书馆服务	(1268)
第九节	新加坡公共图书馆服务	(1274)
第十节	美国公共图书馆视听教育	(1281)

第三章 国外图书馆服务评价	(1288)
第一节 国外图书馆信息服务评价模型	(1288)
第二节 英国公共图书馆评估标准	(1296)

第十一篇 图书馆服务工作规章制度

第一章 各阅览室工作规章制度	(1305)
第一节 借阅制度	(1305)
第二节 流通阅览工作规范	(1310)
第三节 期刊阅览室阅览规章制度	(1312)
第四节 图书馆借阅规则	(1313)
第二章 微缩、视听工作规章制度	(1315)
第一节 缩微工作规范	(1315)
第二节 声像工作规范	(1318)
第三节 缩微文献整理工作制度	(1321)
第四节 缩微复制操作规程	(1321)
第三章 图书馆网络管理工作规章制度	(1328)
第一节 电子阅览室工作规范	(1328)
第二节 图书馆网络管理办法	(1330)
第三节 网络安全与设备维护保养制度	(1332)
第四节 多媒体阅览室工作人员病毒检测和预防方法	(1333)
第四章 文献信息开发与参考咨询工作规章制度	(1336)
第一节 参考咨询室使用规则	(1336)
第二节 参考咨询阅览室管理岗工作细则	(1337)
第三节 信息咨询工作规范	(1338)
第四节 信息咨询、市场调研项目的工作规程	(1339)
第五章 辅导工作规章制度	(1341)
第一节 研究辅导部岗位规范	(1341)
第二节 图书馆学研究业务辅导工作系统规范	(1345)
第三节 业务辅导部工作细则	(1349)



第四节 图书馆业务辅导工作细则	(1352)
第六章 文献资源共享规章制度	(1355)
第一节 馆际互借规则	(1355)
第二节 文献资料交换工作实施细则	(1362)
第三节 馆际互借规则	(1364)

第一篇

现代图书馆服务总论

