



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



中国图书馆学会图书馆学分会
中国图书馆学会图书馆学分会

中国图书馆学会图书馆学分会

现代图书馆

创新发展与服务评价

——理论·实践·案例·案例

T

中国图书馆学会图书馆学分会
中国图书馆学会图书馆学分会

中国图书馆学会图书馆学分会

中国图书馆学会图书馆学分会

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

下

中国知识出版社



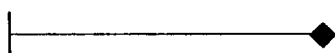
目 录

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

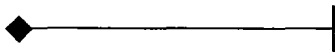
第一章 图书馆的自我宣传	(217)
第一节 图书馆宣传的意义和作用	(217)
第二节 图书馆宣传工作的内容	(231)
第三节 图书馆宣传的形式	(237)
第四节 图书馆宣传的实施	(243)
第二章 图书馆服务体系的组织管理创新	(250)
第一节 图书馆的客户关系管理	(250)
第二节 图书馆全面质量管理	(252)
第三节 基于知识管理的图书馆创新服务	(255)
第四节 图书馆服务品质提升的策略	(259)

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)



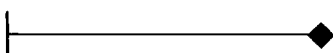
第二节	图书馆讲座的策划	(488)
第三节	台湾图书馆服务推广	(495)
第四节	图书馆的服务补救	(496)
第五节	图书馆的信息营销	(503)
第六节	基层图书馆在信息服务中的营销策略	(506)
第七节	图书馆信息服务网络营销	(510)

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)

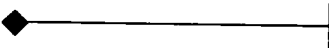
第十篇 海外图书馆服务管理

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)

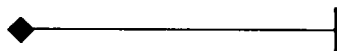
第三章 国外图书馆服务评价	(1288)
第一节 国外图书馆信息服务评价模型	(1288)
第二节 英国公共图书馆评估标准	(1296)

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)



第二节 数字参考咨询服务的技术保障

数字参考咨询对技术的依赖性较强,软件的功能直接影响参考咨询功能的发挥和服务的效果。无论是购买,还是自己设计,参考咨询的软件都应体现最新的技术进展,体现最先进的服务理念,同时要适应本馆实际和用户的需求特点。

一、咨询页面的设计思想

数字参考咨询是面向系统(system orientation),还是面向用户(user orientation)?用户的不满意往往源自以系统为中心的设计思想,数字参考咨询的研究和实践也往往忽视这一点。因此,有必要重新思考谁为用户,他(她)有什么样的需求,把用户的需求体现在系统和服务的设计之中。

从表单的设计看,国外有几种典型形式:

密执安大学图书馆的参考咨询主页面有三个独立的表单:师生员工、校友、其他人。每一个表单都有附加文字,介绍为直接相关的用户类型所提供的服务。设立三个独立的表单,有助于分类和保存利用统计。

明尼苏达大学图书馆的表单设计分成6部分:提问(必填项)、使用信息的目的、答复期限、用户身份、联系方式、发送。其中大部分项目在文字框前附有解释、说明、提示或超链接。

亚里桑那大学图书馆的参考咨询整体页面组织清晰,关于服务的说明和提问指南放在最前面,在页面的下面是提交问题的链接,引向有表单的另一页。这种格局鼓励用户在提问之前先阅读相关指南。

亚里桑那州立大学图书馆的网络表单的设计体现了用户的心理,即首先提出问题,在问题之下有提问的说明,最后才是用户自身的信息。这样比先填写用户的信息显得不突兀,容易让用户接受。

一个有效的表单大致包括两方面要素:用户信息和问题信息。

用户信息包括:姓名、电子邮件、电话号码(家、办公室、实验室)、地址(家庭、单

位)、用户类别(本馆、馆外)、用户 ID、学校或专业、教育层次等。获取用户信息的目的是根据用户的特点提供答案,使答复具有针对性和适用性,同时也便于以及时的方式通知用户。

问题信息包括:问题的主题、需要答案的类型(事实性还是研究策略)、已经查过的资源、需要的信息的类型(网络还是印本、文章还是图书)、课题描述(或研究的目的)。获取问题信息的目的是试图与用户进行“咨询接洽”,这些要素提示用户向答复者提供对作出理想的答案有帮助的信息。这与图书馆在咨询台帮助用户时问问题的目的类似。为减少不必要的咨询量,培养用户的信息素质,在用户接受服务前,提供相关的提示性内容,会对引导用户起到积极的作用。可采用“使用说明”位于网页上方,表单的链接位于页面的上方,鼓励用户在进入表单之前,浏览使用说明。

澳大利亚国家图书馆在参考咨询服务项目前,增加了四项内容(超级链接):在提问之前、我们能做什么、我们不能做什么、花多长时间。上部中间是 FAQ,上部右边是相关链接。(服务章程、隐私声明)。这样就把参考咨询服务及相关问题展示得非常清晰。

锡拉丘斯大学图书馆参考咨询的主页简洁明快,关系分明,适于用户根据自己的需要,选择相应的咨询方式。

在方案设计时还要注意方案的视觉化,用图标、色彩表示不同的区域或功能。例如,Virtual Information Desk(VID)提问表单,除文字用的黑字外,还有四种颜色,分别区分个人姓名、用户类别、区号、提问区。

网页的设计还要突出 DRS 在图书馆网站中的位置,该位置决定了用户需要多少次点击才能提出问题。级次越高,该服务在网站上的地位越突出,用户提交问题必须点击的次数就越少。同样,也反映图书馆对该服务的重视程度。有人调查了国外 63 个图书馆电子邮件服务在网站中的级次情况。调查表明,有三分之一强的图书馆把 DRS 放在图书馆的主页上(即表中 2 级),另有三分之一强的图书馆放在第三级,四分之一强的图书馆放在第四级。

DRS 服务在网站中的突出性

级次	拥有 DBS 的图书馆	
	数量	比例
2	23	36.5%
3	22	34.9%

续表

级次	拥有 DBS 的图书馆	
	数量	比例
4	17	27.0%
5	1	1.6%

指向 DRS 的路径表明图书馆把 DRS 放在服务体系中的何种位置。有两种情况(见表,有的省略了中间的路径),一种是从主页直接指向 DRS,或先指向 DRS 的说明,然后指向 DRS 表单(占 42.8%);另外一种情况是从主页先指向某种服务或部门页面,然后或直接指向 DRS 表单,或先指向 DRS 说明,最后指向问题表单(占 41.2%)。在服务的页面上常常有简短的(两、三个句子)对 DRS 的解释。

DRS 部分路径(一、二和最后路径)

第一级	第二级	最后一级	数量	比例
主页	DRS		23	36.5
主页	DRS 说明→	DRS	4	6.3
主页	表单→	DRS	2	3.2
主页	表单→	DRS 说明→DRS	1	1.6
主页	图书馆说明→	DRS	1	1.6
主页	问题→	DRS	3	4.8
主页	问题→	DRS 说明→DRS	3	4.8
主页	服务或部门→	DRS	21	33.3
主页	服务或部门→	DRS 说明→DRS	5	7.9

科罗拉多州立大学 1998 年 8 月正式提供电子邮件咨询服务时,咨询的页面设在图书馆主页上。1999 年 8 月,设在二级页面“服务”中。这种改动对接收到的问题数量产生很大的影响,提问数量显著下降。

参照 ALA 参考咨询与用户服务协会(RUSA)机器辅助参考咨询组提出的最佳咨询网站选择标准,参考咨询网页的设计要考虑:

1. 内容的质量、深度和有用性。

清晰的内容说明,包括可能的倾向性;

适合目标用户;