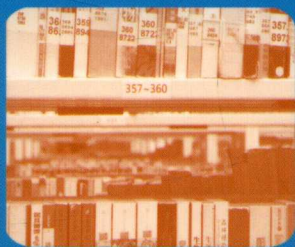




SHOUJIE ANHUISHENG GAOXIAO TUSHUGUAN
FUWU CHUANGXIN DASAI ANLI HUIBIAN

首届安徽省高校图书馆 服务创新大赛案例汇编

顾 问 黄德宽
主 编 储节旺
副主编 田乐胜 王家云



中国科学技术大学出版社

中国科学技术大学出版社

内 容 简 介

本书是首届安徽省高校图书馆服务创新大赛案例汇编,共收录了进入决赛的 27 所图书馆的 38 个服务创新案例,按内容划分为“空间营造”“阅读推广”“文化建设”三个板块,每个板块中的案例依获奖名次的顺序排列。这些案例凝聚着图书馆馆员们的聪明才智,旨在为图书馆馆员自主创新提供典范。该书可作为图书馆馆员业务学习用书,也可用作图书情报专业学生实务型课程的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

首届安徽省高校图书馆服务创新大赛案例汇编/储节旺主编. —合肥:中国科学技术大学出版社,2016. 10

ISBN 978-7-312-03904-1

I. 首… II. 储… III. 院校图书馆—图书馆服务—案例—安徽省 IV. G258.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 122751 号

出版 中国科学技术大学出版社

安徽省合肥市金寨路 96 号,230026

<http://press.ustc.edu.cn>

印刷 安徽联众印刷有限公司

发行 中国科学技术大学出版社

经销 全国新华书店

开本 710 mm×1000 mm 1/16

印张 12

字数 248 千

版次 2016 年 10 月第 1 版

印次 2016 年 10 月第 1 次印刷

定价 38.00 元

序

习近平总书记指出：“创新始终是一个国家、一个民族发展的重要力量，也始终是推动人类社会进步的重要力量。”大学是国家创新的动力源，正因为大学源源不断地为社会输送各类高质量的创新人才，提供各种基础和应用性的创新成果，培育丰富多彩的创新文化和思想，一个国家才会日趋强盛，在激烈的国际竞争中才能立于不败之地。

大学图书馆在人才培养以及科研、文化和思想创新中扮演着重要的角色。《普通高等学校图书馆规程》规定：“高等学校图书馆是学校的文献信息资源中心，是为人才培养和科学研究服务的学术性机构，是学校信息化建设的重要组成部分，是校园文化和社会文化建设的重要基地。图书馆的建设和发展应与学校的建设和发展相适应，其水平是学校总体水平的重要标志。”无论社会发展到哪个阶段，服务都是图书馆的永恒主题，而创新既是新形势下大学对图书馆的必然要求，也是图书馆自身适应创新发展的不竭动力。目前，高等教育发展面临的新形势、新任务以及信息技术特别是互联网技术的普及，促使高校图书馆建设和管理不断创新，高校图书馆的服务理念、服务方式、服务手段、服务模式等正在发生着深刻的变革。

近年来，安徽省各高校图书馆为应对高等教育发展和网络环境变化提出的新挑战，结合各自图书馆工作的实际，勇于实践和探索，取得了许多积极的创新成果，积累了不少有益的经验。为使安徽省各高校图书馆在服务创新的理念、行为、方法等方面得以充分展示、交流和相互借鉴，2015年1月由安徽省高等学校图书情报工作委员会组织、淮北师范大学承办的“安徽省高校图书馆服务创新大赛”拉开了帷幕。赛事得到了安徽省各高校图书馆的积极响应，各馆派出精兵强将投入赛前准备。27所图书馆的38个服务创新案例进入决赛。通过对参赛案例的汇总与分析可知：安徽省高校图书馆服务创新的方向主要集中在阅读推广与资源服务推介、空间修饰、一体化学科阅览室建设、社会公共服务、特色馆藏资源建设、学生团队与社团活动等方面，即将社会网络资源与图书馆的文献资源、人力资源、技术资源充分整合，对图书馆的工作进行全方位的覆盖。这一个个案例，体现了全省图书馆馆员应对全新环境的积极态度，尽管并

非尽善尽美,却凝聚着图书馆人的聪明才智,闪耀着不懈追求的光辉;这一个个案例,又像行进在探索之路上的一串串脚印,尽管有深有浅,但可由此看出图书馆馆员们行走在前无古人之路上的艰辛,尽管步履维艰,但始终向前。

“安徽省高校图书馆服务创新大赛”是安徽省高校图书馆工作创新的一个尝试,希望各高校图书馆将这次大赛作为起点,努力开创安徽省高校图书馆事业的新局面,为安徽省高水平大学建设和高校创新实践做出新的贡献。

黄沁宽

2016年7月28日

前言

为了总结近些年安徽省高校图书馆服务创新的经验,集中展示各高校图书馆的创新成果,深入促进安徽省高校图书馆在服务创新的理念、内容、方法、手段和经验等方面的交流和分享,进一步激发图书馆馆员们的创新意识及潜能,提升高校图书馆服务创新的能力与水平,2015年1月10日,由安徽省高等学校图书情报工作委员会主办,淮北师范大学图书馆承办,中国科学技术大学图书馆、合肥工业大学图书馆、安徽大学图书馆和安徽师范大学图书馆协办的“首届安徽省高校图书馆服务创新大赛”成功举办,共有27所高校图书馆的38个服务创新案例进入决赛,另有5所高校图书馆专程前来观摩。经过激烈角逐,中国科学技术大学的“图书馆奇妙夜——真人密室逃脱”等8个案例获一等奖,安徽师范大学的“敬文讲坛”等13个案例获二等奖,铜陵学院的“新网络环境下的读者信息素养培育”等17个案例获三等奖。与会专家认为,信息网络环境下的图书馆服务要以新内涵、新形式、新途径、新手段来适应并引领时代发展。而本次大赛选择了“服务创新”这一主题,正体现出安徽省高等学校图书情报工作委员会带领全省高校图书馆实现转型发展、内涵发展的远大目标。这些案例所展示的探索、突破以及各馆的特点、优势,必然会让大家从中受到启发与教育,也必然会带来新一轮高校图书馆创新服务的学习、推广热潮。

为了让更多的图书馆馆员从此次大赛中受益,并持续推进图书馆服务创新的发展,为日后安徽高校图书馆的自主创新树立典范,也为了给首次大赛留下珍贵的历史纪录,主办方将决赛的参赛案例结集出版。本书所收案例按内容分为“空间营造”“阅读推广”和“文化建设”三个板块,每个板块中的案例依获奖名次顺序排列。大赛承办方淮北师范大学图书馆对此次竞赛进行了认真总结,他们撰写成“概述”,列于本书之首,使读者甫一开卷,即能总揽参赛案例全貌。

本书得以顺利出版,既要感谢省内各高校图书馆领导的重视,感谢参赛

馆员们所付出的创造性劳动和提供的丰富素材,还要感谢安徽省数字图书馆提供的经费支持,感谢中国科学技术大学出版社的精心编辑。同时,还要向负责全书整理、编校的傅正、朱爱瑜、王靖雯和孟凡胜以及参与了文字校对工作的安徽大学图书馆赵安、郑玲、王和周,安徽大学管理学院徐孝娟致以谢意。

傅正

2016年7月

目 录

序	(i)
前言	(iii)
概述	(1)

第一篇 空间营造

图书馆奇妙夜——真人密室逃脱	(9)
引文自助服务系统——一种提升查收查引服务质量的有效路径	(15)
自主研发 Web 在线考试系统——深化多层次立体化读者教育培训路径 和效果	(19)
新技术 新服务——图书馆 RFID 自助借还系统应用	(30)
嵌入服务育人功能的图书馆书库管理——学生勤工助学团队自主管理服 务模式的实践与探索	(35)
MOOC 宣传推广	(43)
构建“以用户为中心”的文献信息服务推广创新体系	(47)
泛舟库海,飞扬才情——检索竞技初体验	(53)
网络环境下校园传统微空间馆藏资源推介	(60)
新网络环境下的读者信息素养培育	(66)
满足教师读者多样化需求的一体化服务	(79)
民办高校图书馆学术讨论区服务与管理创新	(83)
B2C 时代,数字资源的“淘助手”——浅谈如何构建数字资源便捷帮助体系	(87)
基于资源整合的学科化服务	(91)
信息推送服务	(95)

建设新安古医籍特色数据——服务学校教学、科研、医疗工作	(98)
建设温馨书吧,创新读者服务	(101)
创新引进公共资源 有效服务高校发展	(104)
基于用户需求导向的高校图书馆服务创新	(108)
打造具有商科特色的一站式服务阅览室	(113)
基于 Excel、腾讯 QQ 创建多校区期刊资源与读者推介互动平台	(117)

第二篇 阅 读 推 广

希望从这里升起	(123)
敬文讲坛	(126)
淮北师范大学图书馆文献漂流活动	(131)
品味翰墨书香,感受传统文化——阅读推广系列活动	(135)
“阅读经典”系列活动	(141)
越读越快乐:和残障儿童共享阅读生活——高校图书馆助残阅读活动的 实践与探索	(145)
阅读成就人生——面向医学生专题借阅服务	(153)
读者阅读辅导中的心理关怀	(158)

第三篇 文 化 建 设

安徽师范大学敬文图书馆环境文化建设	(165)
安徽工业大学振华图书馆环境文化建设项目	(170)
在书香、茶香、咖啡芬芳中享受文化休闲——以新理念、新视角构建现代 图书馆服务大厅	(175)
安徽大学图书馆志愿者服务	(181)

概 述

图书馆的服务创新是指图书馆在用户服务中完善、变革现有服务内容和流程,提高服务质量的过程,创新举措包括增加新服务、扩展现有服务和改进服务提供方式。国内高校图书馆的服务创新研究始于 20 世纪末,相关研究论文数量呈逐年上升趋势,研究内容侧重于图书馆服务创新现状、动力机制、策略研究及其他学科理论在图书馆服务创新中的应用等。2008 年中国图书馆学会发布《图书馆服务宣言》,列出图书馆的七大目标,在目标之四“图书馆提供优质、高效、专业的服务”中明确指出“以服务创新应对信息时代的挑战”,这从理论到实践上掀起了图书馆界探索网络环境下图书馆服务创新的热潮。

为促进安徽省高校图书馆在服务创新理念、内容、方法等方面的交流与分享,由安徽省高等学校图书情报工作委员会发起,首届安徽省高校图书馆服务创新大赛于 2015 年 1 月在淮北师范大学举办。本书以决赛的参赛案例为研究对象,通过案例汇报 PPT、现场影像等信息分析安徽省高校图书馆创新现状。

一、参赛案例情况

大赛得到了安徽省内各高校图书馆的积极响应,27 所高校图书馆的 38 个服务创新案例进入决赛,其中读者活动类 13 个、资源推广类 11 个、基础服务类 10 个、空间修饰类 4 个。通过对参赛案例的汇总与分析可知:安徽省高校图书馆服务创新方向主要集中在阅读推广与资源服务推介、空间修饰、一体化学科阅览室建设、社会公共服务、特色馆藏资源建设、学生团队与社团活动等方面。

1. 阅读推广与资源服务推介:永恒的图书馆活动主题

(1) 安徽大学图书馆:“阅读经典”系列活动

安徽大学图书馆“阅读经典”系列活动将讲坛与阅读推广活动相结合,涵盖作家专场、文典沙龙、作品征集、图书漂流、精品推荐五个版块。该活动已连续开展两年,共举办专题活动 53 场,吸引读者 10 189 人次,在校园内掀起了阅读经典图书的热潮。该活动还将不断探索创新活动形式,拟增加真人图书馆、“爱上图书馆”微电影征集、每月一经典主题书展等活动。

(2) 淮南师范学院图书馆:“大学生读书活动月”活动

自 2009 年开始,淮南师范学院图书馆已连续开展 6 届为期两个月的“读书月”活动。活动内容有诗歌诵读大赛、主题阅读师生讲坛系列、数字资源知识技术竞赛、院系资源利用讲座等。图书馆还与淮南市委宣传部、市政府办公室、市区县图书馆、新华出版集团及社区文化站点等合作互动,践行全民阅读理念。

2. 空间修饰:图书馆空间与文化、服务的融合

(1) 安徽师范大学图书馆:敬文图书馆环境文化建设

安徽师范大学敬文图书馆在主体建筑和馆舍空间设计上将时代感与徽州文化相融合,采用一系列文化装饰弘扬地域文化,彰显馆藏特色。图书馆在馆内空间营造时邀请艺术家创作了一系列反映图书馆文化信息传播功能及安徽自然与人文精华的壁画、浮雕作品,并精心挑选有代表性的馆藏文献制成系列装饰画,悬挂在各楼层休闲区域。图书馆环境文化建设为图书馆营造了浓厚的人文环境,在2011年和2013年的读者调查中,读者满意率均超过75%。

(2) 安徽农业大学图书馆:在书香、茶香、咖啡芬芳中享受文化休闲——以新理念、新视角构建现代图书馆服务大厅

安徽农业大学图书馆以新图书馆投入使用为契机,经过两年的探索与实践,打造了一个集学习交流、创业、文化休闲、服务平台于一体的现代大学图书馆服务大厅。大厅文化浮雕墙主要展现了中华文明、安徽农业大学及安徽农业大学图书馆的文化元素。图书馆在大厅设置“安农文苑”作为读者学习交流的场所,并充分利用大厅内其他空间为在校大学生搭建自主创业平台。在图书馆的支持下,“一盏年华”茶吧、“Miao 森林”咖啡屋、“享味坊”3个大学生创业项目在大厅内实施。创业团队将学业与创业相结合,在注重经营管理的同时,还举办文化沙龙等活动。

3. 一体化学科阅览室建设:实体图书馆资源整合新方式

(1) 合肥财经职业学院图书馆:满足教师读者多样化需求的一体化服务

2011年合肥财经职业学院图书馆面向教师群体的多功能阅览厅正式开放。厅内设备齐全,设有书刊阅览区、小组研讨区、信息检索区、视频展播区、文化休闲区五大功能区块。书刊阅览区拥有多元馆藏文献资源,包括最新教材和教辅资料、报刊、数字文献资源、教学视频资源等。信息检索区主要为读者提供馆藏数字资源检索服务。文化休闲区配备服务吧台、休闲卡座、软席沙发等休闲设施,并提供免费咖啡和茶水服务。厅内还定期展示学院优秀教案、学院锥形人才特色研究成果等。多功能阅览厅将图书馆服务嵌入教师的教学、科研和生活中,满足教师的多元化需求。

(2) 安徽理工大学图书馆:基于资源整合的学科化服务——学科阅览室

安徽理工大学图书馆根据学校的专业设置和馆藏特点,开设了人文与社科、化工与材料、地矿与机电、建筑与安全4个学科阅览室,将相关学科不同类型、不同载体的文献加以集中,并建立学科馆员服务制度,开启一站式文献信息资源服务和基于资源整合的学科化服务。学科阅览室打破了书、报、刊、电子资源相分割的传统馆藏模式,便于开展重点学科的深层次服务。

4. 社会公共服务:图书馆延伸服务边界新探索

(1) 池州学院图书馆:中小城市高校图书馆社会化服务探索与创新

池州学院图书馆由池州学院与池州市政府共同建设。图书馆通过办理社会人

员读者证、建立社区流动服务站、赠送电子资源访问账户、免费文献传递等形式,探索中小城市高校图书馆社会化服务模式。同时,为丰富军营官兵的精神文化生活,实现图书资源在部队的共享,图书馆与当地驻军部队充分合作,联合开展图书进军营活动。

(2) 淮北师范大学图书馆:爱与智慧的传递——“文献漂流与共享”活动

淮北师范大学图书馆自 2004 年起已连续 11 年开展“文献漂流”活动,活动内容最初由最初的校内“图书漂流”发展为校内“图书漂流”与校外“图书漂流”相结合,以“数字资源漂流”为支撑的个性化深层次的文献漂流与共享活动。校内图书漂流以传统的图书漂流驿站为主要形式,读者可在驿站“投漂”和“寻漂”图书。2010 年开始,图书馆向农村小学开展校外图书漂流,携手义务馆员服务中心、薪火支教社等社团向淮北周边、陕西和甘肃地区农村小学投漂图书数千册。2013 年,针对农村小学教师的数字资源漂流活动开启,图书馆向淮北农村小学骨干教师赠送图书证,免费开放电子阅览室,举办文献检索与利用讲座,开通 QQ 群实现实时咨询和免费文献传递。

5. 特色馆藏资源建设:专业学科资源数字化

(1) 安徽工商职业学院图书馆:安徽省高等职业教育教学资源库建设

安徽工商职业学院图书馆建设职业教育的特色数字资源,为职业教育教学服务。案例团队收集制作了典型行业及岗位的工作流程,其成果以教学视频为载体,每个视频 40 分钟。目前已建设 56 个厨师教学视频,视频具体内容为每个岗位的工作流程和每个菜品的制作过程。下一步将继续完善并致力于建设高职旅游类、艺术类、财经类、商贸类及高职食品和人文类专业教学资源库。

(2) 安徽中医药大学图书馆:建设新安古医籍特色数据库,服务学校教学、科研、医疗工作

安徽中医药大学图书馆为国内收藏新安古医籍最多的单位,它借助自身馆藏优势及与其他新安古医籍收藏单位的密切联系,广泛收集了许多分散的新安古医籍与相关研究资料,完成了大部分新安古医籍的扫描、拍摄,首次实现了新安古医籍的全面汇集与数字化存储。目前图书馆已初步建成新安古医籍数据库并投入使用,同时开发了“金盘图书馆集成管理系统”,便于包括新安古医籍在内的书目检索。新安古医籍特色数据库的建设,为新安医学和我省中医药事业的发展提供了有力的信息支撑,增强了古籍馆藏特色在学校教学、科研、医疗工作中的运用。

6. 学生团队与社团活动:图书馆指导下的学生团体参与图书馆管理与服务

(1) 淮北师范大学图书馆:希望从这里升起——淮北师范大学图书馆读书成才促进会

淮北师范大学图书馆读书成才促进会于 1992 年成立。协会自成立以来,连续 23 年协助图书馆开展阅读推广活动。在图书馆的指导下,协会协助承办全校性大

型读书活动 24 届,举办大型读书报告会 24 次,读书沙龙 44 期,读书讲座 205 期,征集读书征文 30 000 余篇,知识竞赛 8 次,心得交流 146 次。协会通过线上(微信、微博、QQ 读书交流群、读书成才网)和线下(读书成才刊、会报)方式宣传推广图书馆阅读推广活动。在协会的宣传影响下,参加读书活动的读者累计 13 万余人次。协会还专门成立了导读小组,利用协会主页、QQ 群、现场解答等方式为读者答疑解惑。

(2) 合肥工业大学图书馆:嵌入服务育人功能的图书馆书库管理——勤工助学团队自主服务模式

合肥工业大学勤工助学团队自主管理书库服务模式始于 2011 年,最初试点时由 1 名职工指导 20 名勤工助学学生管理一个书库。2013 年,这一模式在 5 个书库推广。勤工助学团队有明确的岗位职责和考勤制度,实行规范化管理。学生上岗前都经过岗前培训,具体岗位和工作采用“以老带新”培训方式,组长负责小组具体工作并指导、培训新队员。勤工助学团队实行学生自主管理,既能让学生获得一定的经济资助,又能提高学生个体的能力。将图书馆书库管理服务工作与勤工助学工作相结合,寓服务育人于学生勤工助学工作之中。

7. 其他

中国科学技术大学图书馆与校团委、图书馆志愿服务者联合开展“真人密室逃脱”资源探索游戏,在竞赛中设计知识竞答环节,引导读者探索图书馆和图书馆资源;安徽工业大学图书馆自主研发 Web 在线考试系统,用于新生入馆教育、“信息检索”课程教学;安庆师范大学图书馆利用电梯壁板、校报中缝、校园公交等微空间推介馆藏资源,探索校园传统微空间的使用;安徽行政学院图书馆利用馆员心理咨询师的专业背景,将心理关怀引入读者阅读辅导之中;阜阳师范学院图书馆紧跟 MOOC 时代潮流,成立 MOOC 学习小组,宣传推广 MOOC。

二、启示与思考

1. 以用户需求为导向,提倡用户参与的开放式创新

服务创新全过程都离不开用户的参与。用户需求是创新的出发点,也是图书馆服务创新的着力点。从上述案例中,我们可以发现,许多图书馆的服务创新实践本身就是为解决与用户交互过程中出现的某一特定问题而产生的。用户需求作为服务创新的驱动机制之一,它推动着图书馆在技术、工作流程、服务内容、服务方式等方面的变革和创新。在大规模集中性用户需求出现的情况下,这一推动作用表现得更为明显。

开放式服务创新强调用户参与,最终目的是改进或开发能满足用户需求且具有良好使用体验的服务。用户科学合理地参与创新过程有助于图书馆动态地把握用户对服务的要求,了解用户当前和潜在的需求;也有助于图书馆收集用户的反馈,及时改进创新服务流程,降低创新风险。因此,图书馆应搭建用户参与创新的平台,鼓励用户以创新参与者或创新服务体验者的角色参与图书馆服务创新。图

书馆学生管理委员会、志愿者协会、勤工助学团队等学生团体架起了图书馆与用户之间沟通的桥梁,能为用户参与图书馆创新服务提供渠道。

2. 拓展服务创新参与主体,提倡多主体合作的协同创新

图书馆普遍缺乏创新资源,创新活动局限于图书馆内部的少数个人或部门,馆内外的创新资源未得到充分利用,服务创新处于保守封闭的状态。因此,将更多的主体纳入服务创新活动,打破封闭单一的创新范式,增强图书馆的创新组合能力,实现创新主体多元化,对于现代图书馆的服务创新实践具有十分重要的意义。图书馆应主导服务创新活动,并根据活动需要确定哪些主体参与、如何参与、参与程度和参与的阶段。在上述案例中,已经出现高校图书馆与校内其他部门、市县公共图书馆、政府部门、社区、企业等联合的服务创新案例,但是区域图书馆合作和跨区域图书馆合作的服务创新案例仍然少见。

3. 制定服务创新制度,保持创新的持续性

完善的服务创新制度是创新活动持续性的保证,能有效避免随意性创新带来的资源浪费。服务创新制度的建立,彰显了图书馆对服务创新的重视,有利于增强馆员的创新意识,形成良好的创新氛围。首先,服务创新制度应包含明确的服务创新奖励办法,形成创新的激励机制和持续创新的鼓励机制,对为服务创新做出贡献的馆员应给予奖励,鼓励馆员的创新精神。与此同时,尊重所有创新思想与行为,容忍创新过程中的偏差和失误。其次,服务创新制度还应具有系统的服务创新评估方法。从可行性、可持续性、用户价值等方面对创新活动进行全面评估,避免不成熟、无价值的服务创新方案进入实施环节。再次,服务创新制度还应具有规范的服务创新流程,以服务创新流程规范化保障创新活动的实施方向,保证服务创新的质量和创新活动的效果。

此外,用户需求和图书馆创新环境的变化决定了持续性的创新活动必须建立在动态完善的基础上,图书馆应不断跟踪用户需求,善于利用新技术、新理念充实已有的服务创新活动,使服务创新在动态中实现可持续发展。

淮北师范大学

肖 敏,王家云,李贵品



第一篇 空间营造



