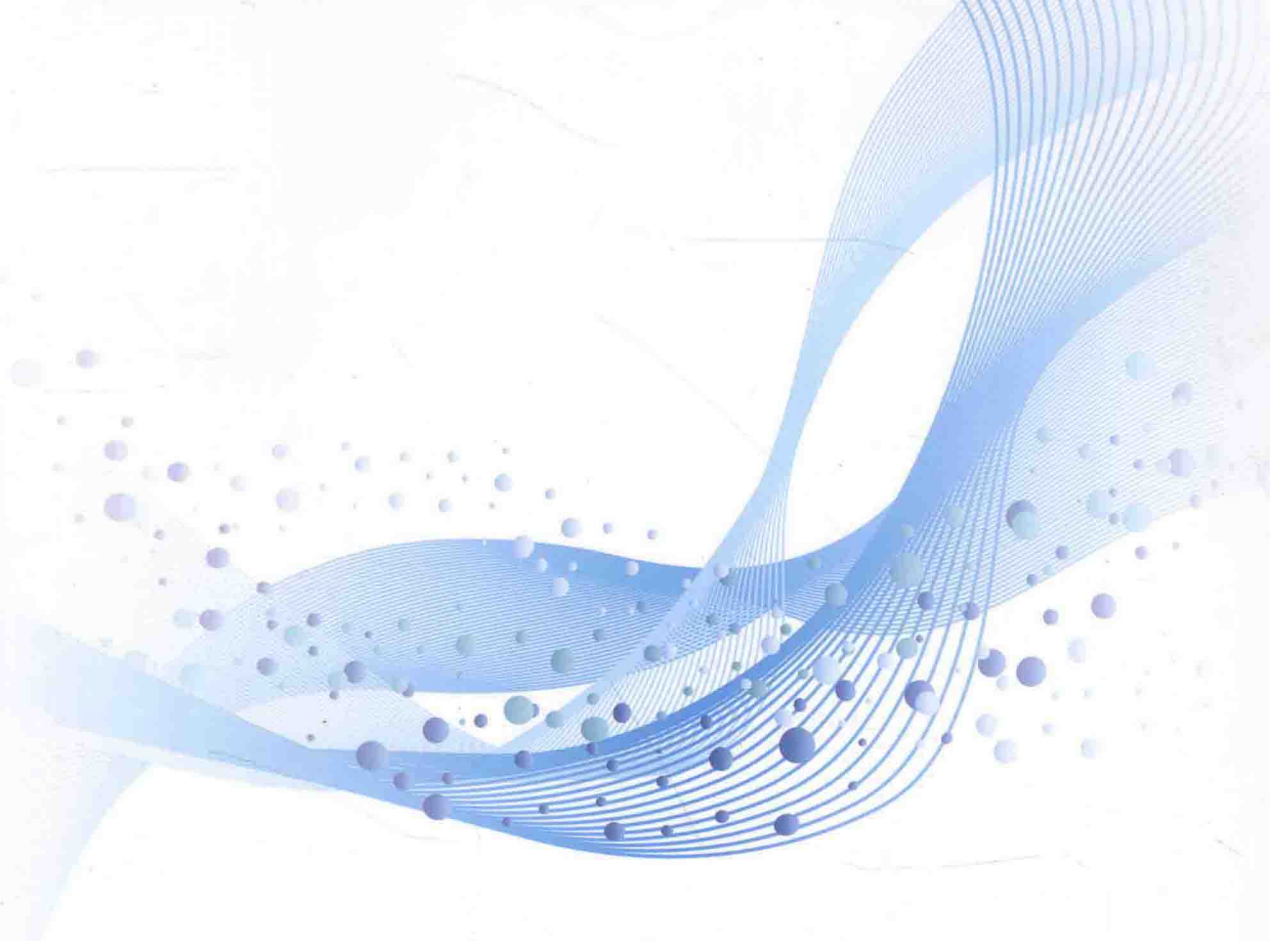




西南地区图书馆 服务体系理论研究

XI'NAN DIQU TUSHUGUAN
FUWU TIXI LILUN YANJIU

程结晶 刘雪峰◎著



海军出版社

国家社科基金西部项目（编号：08XTQ003）最终研究成果

西南地区图书馆服务 体系理论研究

程结晶 刘雪峰 著

海洋出版社

2014年·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

西南地区图书馆服务体系理论研究/程结晶, 刘雪峰著. —北京: 海洋出版社, 2014. 11
ISBN 978 - 7 - 5027 - 9023 - 3

I. ①西… II. ①程… ②刘… III. ①图书馆服务 - 研究 - 西南地区 IV. ①G259.277

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 293276 号



责任编辑: 黄新峰 赵 武

责任印制: 赵麟苏

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

北京市海淀区大慧寺路 8 号 邮编: 100081

北京旺都印务有限公司印刷 新华书店发行所经销

2014 年 11 月第 1 版 2014 年 11 月北京第 1 次印刷

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 32.5

字数: 810 千字 定价: 88.00 元

发行部: 62132549 邮购部: 68038093 总编室: 62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

序 言

图书馆距今已有几千年的历史,而现代图书馆最多只有几百年历史。现代图书馆首先诞生于欧美发达国家,它的产生适应着三个同时发生而又关联着的现象,即:需要知识普及的城市工业社会的出现;国家承担免费教育、普及教育和强制教育,国家和地方政府承担建立公共图书馆的费用;印刷术高度发展,蒸汽运转的印刷术和木浆制纸的机械方法使生产大量的书籍成为可能。这决定了现代图书馆的巨大数量和规模,使得图书馆具有比以往任何时候更丰富的职能:它既发挥人类“大脑”的作用,是人类记忆的储存,通过文献的收藏保存人类世代相传的文化;又是科学研究的实验室,知识传递、信息交流的中介和公民接受教育的终身大学;也是现代人通过广义“阅读”而获得高尚的休闲娱乐的地方。

欧洲自16世纪以来重视图书馆的发展。19世纪中叶英美国家图书馆法的颁布,为两国普遍地建立与完善图书馆提供了依据,西方各发达国家先后仿效。20世纪,凡寻求现代化道路的国家,无论地域,均重视各类图书馆的设立。由英、美、中等14国发起于1927年创立的国际图书馆协会与机构联合会(简称国际图联, International Federation of Library Associations and Institutions),是当今世界图书馆界最具权威、最有影响的非政府的专业性国际组织。据2013年召开的第79届年会统计,全世界有150多个国家各种类型图书馆的5000多名代表参会,这足以证明信息社会图书馆的影响力是“未来图书馆:无限可能”。西方发达国家以英美图书馆服务最有代表性。1999年至今美国投入图书馆的经费为每年人均超过21.99美元,每年人均上图书馆借阅超过7次。英国平均每3万~4万人拥有一所图书馆。其他发达国家如法国、德国、澳大利亚等,皆与此相若。即使亚洲强国日本也不例外,数万人即分享一所图书馆。韩国人口、地域和经济皆稍弱于以上各国,人口总数为48 289 037人(2013年),国土面积99 392平方千米,2013年韩国国内生产总值初值13 043亿美元,人均25 973美元,韩国的公共图书馆有487所,约近10万人拥有一所图书馆;但韩国各种类型图书馆的总数是1万余所,如果以各类图书馆计则平均每4 000~5 000人即拥有一所图书馆。^①显然,图书馆的发展是一个国家经济快速发展支撑的精神骨干和信息主流之一。

伴随着封建帝制被推翻,中国结束了2 000多年的封建统治,但取而代之的并不是一个成熟的现代化的统一的政权,中国仍然面临半封建半殖民地的局面。在这种条件下,西南地区图书馆和全国各地图书馆一样,虽然经历了开始创办和普遍设立的阶段,但在动荡不安、四分五裂的政局和外敌入侵的干扰下,难以获得正常发展的经济支撑和其他条件,在机构设置和公共服务方面也都是极不成熟和受时局影响很大的。

历史地看问题,有很多因素制约和影响西南地区图书馆的发展,最重要的因素是社

^① 以上数据来自2014年百度新闻网。搜索时间是2014年5月20日。

会的经济基础（包括社会生产力和经济发展水平），以及与之相适应的上层建筑（包括政治体制、文明程度和人们对文化生活的需求）。过去几千年，中国传统的农耕社会尽管造就过封建王朝的鼎盛时期和文明的辉煌，但总而言之，社会生产力低下，生产总值和社会人均产值低下。19世纪，中国经过40年代的鸦片战争和90年代的甲午战争，均以东西方帝国主义的胜利和己方的失败而告终。因此，从19世纪末开始的对中国现代化的探索，乃至1911年辛亥革命后发生的长达数十年的革命，一直是中国寻求通往工业化和现代化道路的过程。一个漫长的时期是铺垫道路的时期，发生于20世纪70年代末以后的改革开放，是在此基础上的加速发展，中国从农业社会向工业社会和后工业社会过渡，迄今已取得转型的初步成效。21世纪初，中国基本达到小康社会水平，预计将于2020年全面实现小康社会（人均国内生产总值2 000~3 000美元），于2050年达到中等发达国家水平（人均国内生产总值4 000~5 000美元以上）。

中国的社会转型首先在沿海地区、省会城市和大中城市实现，这些范围的图书馆相对发展较好。不仅如此，沿海地区和经济发达地区甚至基本达到县县有图书馆，并且图书馆服务质量有较好的体现。在此基础上，社区图书馆和乡镇图书馆作为最基层、为群众服务最直接的基层图书馆异军突起，走势良好。仅以深圳为例，除2006年完成耗资10多亿人民币建成的市图书馆，全市700多万人口（外来人口占500多万），共建有各类基层图书馆500余所，每个市民出门差不多10分钟就可到达其中的一所，几乎达到发达国家水准。

西南地区包括“大西南”和“小西南”地区。大西南地区包括西藏自治区、广西壮族自治区、云南省、贵州省、四川省、重庆市这六个省（直辖市、自治区）级区域，小西南地区是指广西壮族自治区、云南省、贵州省、四川省、重庆市五个省（直辖市、自治区）级区域，本课题将广西壮族自治区、云南省、贵州省、四川省、重庆直辖市这五个省级区域简称为“西南地区”。西南地区和其他西部省区一样，大大地落后于沿海地区和经济发达地区。虽然西南地区各个区域内地级市以上的图书馆建设（无论在数量、经费还是服务质量方面）已经比10年前上了一个台阶，但尚未达到县县有图书馆。据有关资料统计显示，在贵州省、四川省、重庆市、云南省、广西壮族自治区各个区域内的各个县区到2013年12月为止还有约20%的县区尚未设立公共图书馆，更谈不上社区和乡镇图书馆的全面覆盖和均衡发展。图书馆的服务质量，由于受到西南地区图书馆覆盖人口过少概率的限制，普遍难以和发达地区比拟。

但是，由于西南地区的社会转型和东部地区一样势在必行，最终需要和国际接轨走信息化的道路，西南地区各类图书馆应该比照东部地区图书馆的发展和中等以上发达国家图书馆的发展，来确立西南地区图书馆的战略目标，制订适合西南地区各个省、自治区、直辖市实际情况的西南地区图书馆发展战略。

信息时代的西南地区图书馆与一两个世纪前西方国家图书馆的发展有相似之处，但又和西方现代城乡工业、信息社会条件下发展起来的图书馆不完全一样。信息时代的西南地区图书馆跟西方在寻求工业化道路时期一样受制于经济社会转型的影响，同时还受到信息化技术、数字化技术、多媒体技术和网络技术等新技术的影响。

迄今为止，人类几千年历史经历了三次信息传播革命。第一次信息传播革命文字的产

生,奠定了古代藏书楼或图书馆雏形的基础;印刷术的发明(西方机械活字印刷术)是第二次信息传播革命,奠定了西方现代图书馆的基础;电脑和网络技术则形成第三次信息传播革命,直接对现代图书馆的形态产生强烈而巨大的影响作用。如果说发达国家已处在完善的社会形态,现代图书馆体系受第三次信息传播革命新技术的影响,从容地进入后现代阶段,发展中的中国图书馆则既可能受其影响形成跨越式发展,又可能因其地方经济发展尚不够成熟,社会转型尚在进行之中,信息时代图书馆的传统机制本身尚不健全,而处于传统发展和新技术选择两难的境地。而其中西南地区图书馆是一个服务数量很大、服务人群很多的服务机构,于此尤甚。

信息社会和技术两种转型毫无疑问也对西南地区图书馆产生强烈的影响作用。西南地区图书馆在改革开放的30多年中,发展迅速。例如:四川省的图书馆从改革以前的30余所发展到2012年12月为止的188所公共图书馆和1所少儿图书馆^①。最近10多年中,西南地区图书馆尤其在藏书建设、图书馆服务和信息技术服务方面取得较大进步。但是,西南地区图书馆的数量远远落后于西南地区广大用户的需求,到目前为止,在西南地区各个区域内,如成都市、重庆市、贵阳市、昆明市、南宁市等省级、地市级城市内大约20万~60万人拥有一所公共图书馆,而且70%以上的西南地区图书馆藏书不足,馆舍不足,服务质量滞后,现代图书馆机制没有形成。发展可谓方兴未艾,任重而道远。首先要按照现代传统图书馆的服务要求,力争在近几年内西南地区县县建立图书馆,确保建立的图书馆保质保量运行,提供有效的服务;其次,不断设立社区乡镇图书馆,扩大西南地区图书馆的数量。按照西南地区农业人口多,占西南地区总人口数的75%以上,传统阅读在较长一个时期仍然是主流阅读方式,完善现代图书馆的传统功能,应是正确的选择。西南地区各个省级和地市级(包括省、区、直辖市、地州市)的图书馆不排除积极采纳新技术普遍应用于图书馆服务,充分运用国家图书馆、省图书馆、高校科研机构图书馆、企事业单位图书馆和其他可供利用的西南地区文献信息资源,以“虚拟馆藏”补充基层图书馆藏量不足,以解西南地区基层图书馆购书费短缺、无书可读之虞。目前,西南地区各个省级、地市级(包括省、区、直辖市、地州市)图书馆将数字图书馆和文化信息资源共享工程合建的做法,已经初见成效,对西南地区地州市和各个县级图书馆服务既有帮助,又指导各个地州市和各个市县级、基层图书馆在新技术和传统业务交替中避免了盲目运作的现象发生。

西南地区图书馆的建设与发展是西南地区各级政府认真贯彻落实中共中央提出的“科学发展观”实施的体现所在,是数字时代信息社会、人文精神和民主制度在西南地区成功实现的产物。^②诚然,西南地区图书馆的发展所经过的路程是:①西南地区各类图书馆的诞生伴随着需要普及知识的城乡一体化信息社会的产生(知识是建设城乡一体化信息社会的基础);②西南地区各类图书馆的发展也是由于我国城乡一体化信息社会经济形态下的国家和地方政府,能够承担建设和经营图书馆的费用;③自西方文艺复兴之后兴起的人文

① 数据来源于《中国文物统计年鉴》,北京:国家图书馆出版社,2013年第74-82页

② 李忠昊,王嘉陵,陈雪樵,谢青,程歌.四川省西南地区图书馆发展战略研究——四川省西南地区图书馆现状分析与发展战略[J].四川图书馆学报,2007(1):2-7

主义,要求对人的关怀,“同情地专心致志地研究人类”。因此,西南地区图书馆服务体系的建设与发展是实施城乡一体化信息社会、全面实现人文关怀的机制之一;④党中央国务院制定“国家中长期发展规划”和实施的“科学发展观”要求广大公民平等获取知识的权利;⑤我国城乡一体化信息社会的不断进步,促进西南地区图书馆的发展。

时至今日,西南地区各类图书馆历经 100 多年的世纪沧桑,虽然成就和问题并存,困难和机遇并重,但从无到有,从小到大,从数量少规模小积聚到一定数量和规模,形成一个以社会教育为宗旨的服务群体;从不成熟到趋于成熟,逐渐稳步发展起来。宏观地看,西南地区图书馆建设需要顺应潮流,把握机遇,克服困难,争取更上一层楼。

总而言之,过去一个多世纪,中国人民通过艰辛的探索和长期革命历程搭建了通往现代化的道路;现代图书馆伴随着社会变革产生和发展,而现代公共图书馆则是现代图书馆的主要骨干,是现代图书馆数量最大、提供知识服务和社会教育服务最广泛的一支。本课题是为了适应西南地区全面建成小康社会和加速现代化建设的需求,为建设与开发西南地区公共文化服务体系,促进西南地区图书馆事业的全面发展,希望通过西南地区图书馆服务体系的现状和发展的研究,探索正确的西南地区图书馆服务体系发展对策和策略,让西南地区图书馆服务适应数字社会的发展,为跟上数字社会的进步提供参考。由于图书馆是社会发展到一定历史时期的产物,其成长过程受到社会物质文明和精神文明形态的深刻影响,在对西南地区图书馆服务体系作出详尽的科学分析的时候,毫无疑问既涉及它自身发展的规律,又涉及它产生和发展的历史,以及它赖以生存和发展的经济基础和其他社会条件。本研究通过历史的回顾来加深对西南地区图书馆服务体系的认识。

程结晶

2014 年 5 月 18 日

前言

2000年2月25日江泽民同志在广东省考察工作时,首次对“三个代表”重要思想进行了比较全面的阐述,其中一点就是代表中国先进文化的前进方向。

2007年6月胡锦涛同志在中央政治局会议上指出要切实保障人民群众看电视、听广播、读书看报、进行公共文化鉴赏、参加大众文化活动等基本文化权益,是全面实施党和国家发展战略的需要。2007年10月15日,胡锦涛同志在中国共产党第十七次全国代表大会上做了题为《高举中国特色社会主义伟大旗帜——为夺取全面建设小康社会新胜利而奋斗》的报告中指出,“当今时代,文化越来越成为民族凝聚力和创造力的重要源泉、越来越成为综合国力竞争的重要因素,丰富精神文化生活越来越成为我国人民的热切愿望。要坚持社会主义先进文化前进方向,兴起社会主义文化建设新高潮,激发全民族文化创造活力,提高国家文化软实力,使人民基本文化权益得到更好保障,使社会文化生活更加丰富多彩,使人民精神风貌更加昂扬向上。”^①在2012年党的“十八大”报告中将文化建设作为国家发展的战略任务、在国家“十二五”规划中将公共图书馆建设作为文化体制建设的核心任务。这些新论断、新要求的提出,充分表明党中央在新的历史起点上,从全局和战略的高度,把文化建设摆上了空前重要的位置,显示了中国在世界文化多样性发展的进程中,不断增强中华文化的生命力、创造力和影响力的决心和信心,在当今经济全球化背景下,要勇于和善于吸收一切优秀的外来文化,为建设中国特色社会主义新文化服务展现了开放心态和博大胸怀。可以预见,随着我国经济的不断发展,人们生活水平和生活质量的不断提高,文化的重要地位和作用将会更加突出。

文化是一个国家、民族精神和智慧的长期积淀和凝聚。先进文化是一个社会的文化核心,它代表着一定社会的文化发展方向,是推动社会持久发展的精神动力。^②而图书馆是国家文化发展和建设的重要组成部分,是人类共同创造的精神财富的集散地,肩负着提高全民族的思想道德素质和科学文化素质,为推动经济发展和社会全面进步提供强大的精神动力和智力支持的艰巨任务。^③纵观古今中外,无论哪个朝代、哪个国家,凡是在文明强盛时期,其图书馆必然也十分兴旺繁荣,因为发达的图书馆在国家文明强盛建设中的作用非常重要,贡献十分巨大。^④如当代最发达强盛的资本主义国家美国,图书馆也是世界上最发达的国家,美国最大城市纽约公共图书馆的规模也堪称全美第一,拥有公共图书馆总数300多个;英国是世界上第一个以制度来保证图书馆发展的国家,首都伦敦的公共图书馆规模在世界大城市中名列第一,上至国家图书馆,中间有市级图书馆,下至社区图书馆,

① <http://cpc.people.com.cn/GB/64093/67507/6429849.html> [2013-12-30]

② 喻文清,向荣,王玉静.关于图书馆与先进文化的思考[J].中国西部科技,2004(11):82-83

③ 舒悦琴.论图书馆事业在建设文化大区中的地位与作用[J].内蒙古科技与经济,2005(23):127-128

400多个公共图书馆遍及城市的各个角落;在土地资源十分紧张的日本东京也拥有160多个公共图书馆;欧洲发达国家更是在图书馆发展上久负盛名。这充分体现了发展图书馆与先进文化的发展是一致的,密不可分的。显然,西南地区图书馆工作是我国乃至整个图书馆事业的重要组成部分,是公共文化服务体系建设中的核心任务,因此,深入研究与建设西南地区图书馆,科学把握西南地区图书馆服务体系建设,对推动我国乃至整个图书馆事业整体性发展在和谐社会文化建设中的地位 and 作用无疑具有十分重要的意义。

本研究在写作过程中坚持理论与实际相结合,继承与发展相结合的原则。采用调查、分析、比较、理论归纳等方法开展研究。力求按照区域图书馆发展研究、现状调研、定位研究、服务体系构成研究、服务体系创新研究、服务体系发展研究、公共文化服务中的作用研究的思路进行论述。

第一,区域图书馆发展研究。课题组深入分析并借鉴国外发达国家和地区区域图书馆联盟建设研究的实践与理论经验,结合我国发达地区区域图书馆联盟和西南五省(市)区域图书馆联盟建设现状的基础上,遵循继承与发展相结合的原则,以区域图书馆服务理论为基础,对西南地区各民族特色图书馆服务体系建设的现状进行调查与分析,界定富有少数民族特色的西南地区图书馆服务联盟的内容体系,形成一个具有开放性的西南地区图书馆服务体系理论创新的组织结构、基本模型、系统框架、建设流程框架、资源管理框架、服务品牌、预警机制。

第二,现状调查分析与定位研究。课题组在对西南五省(市)各个民族、各地区图书馆服务体系现状进行深入调查和数据分析的基础上,结合案例贵州省图书馆环比发展速度与全国图书馆环比发展速度的比较、重庆市与上海市相关指标进行比较,整合各图书馆长远发展的核心要素,从整体角度探讨其发展速度与发展水平,提出构建西南地区图书馆服务体系资源有效融合的创新模型、组织管理创新、资源管理创新、保障机制和联盟协同服务体系的观点,并提出构建西南地区图书馆联盟协同管理模式框架,为科学地解决信息时代西南地区图书馆各类图书馆联盟协同(其中包括各民族图书馆)服务的组织管理体系、资源体系、保障体系的要素配置、组织、协调、聚集、传播、开发和共享等方式方法与机制建设等问题提供参考,为西南地区图书馆服务体系的建设建立了新的理论基础和指导思路。

第三,服务体系构成研究。本成果力图寻求推进我国图书馆建设及西南区域图书馆建设的发展模式。与国外相比,国内起步较晚,认真剖析国外走过的历程,结合国内发达地区与西南地区图书馆联盟建设的现状,整合西南地区少数民族特色的图书馆信息资源与结构,探讨适合我国国情的西南地区区域性图书馆服务体系整合建设的一般模型与构建机理,描绘出未来西南地区图书馆信息资源服务创新与虚拟咨询服务创新的整体走势,无疑对推进我国欠发达地区图书馆服务体系的建设大有裨益。

第四,服务体系发展与创新研究。在现代公共文化服务体系理论的指导下,在西南地区各省(市)区域图书馆联盟建设的基础上,构建新的区域图书馆文化,优化西南地区图书馆资源的地域、空间、等级、规模、结构,优化各个图书馆服务系统,探索新的西南地区图书馆服务体系结构模式与措施,从而建立起符合西南地区社会经济发展大背景的西南地区图书馆连锁空间服务体系、虚拟咨询服务平台。

西南地区图书馆服务体系创新之一是民族特色数字化资源服务。图书馆传统资源建设是通过各自馆内实际资源的储存来实现的。在资源数字化、网络化的环境下,西南地区图书馆实现了从以实体资源建设服务为主到以建设数字信息资源服务体系为主和以建设虚拟资源服务体系为主的转变。着重研究组建具有西南地区民族特色的数字资源库,整合西南民族图书馆丰富的特色馆藏资源,引进广大用户急需的数字化信息资源,为各类图书馆提供联合的文献保障、信息支持等方面的具体措施以实现资源共享,提高区域信息资源的投资效益。

第五,公共文化服务中的作用研究。西南地区图书馆是推进公共文化服务体系创新的重要任务。信息资源服务是图书馆服务工作的核心内容。该研究分析西南地区各种类型的地方文献和不同载体的信息资源、公共性数字化信息需求与民族特色数据库的建设,直观地向西南地区各类图书馆用户提供特色服务,来反映西南地区政治、经济、文化、教育等各个方面的发展现状,揭示本地区的历史发展、地理沿革、风俗、物产、宗教、人物等内容。研究西南地区图书馆和谐服务、联动发展的战略决策,以技术研发为突破口,以各级政府政策和标准规范为保障,以实现实体和虚拟资源的整合利用为核心,建立西南地区若干总分馆体系、延伸体系(包括乡村、街道、社区、农家书屋、文化站点等体系)、流动体系、联盟联合体系、互动体系、共享体系、移动体系、自助体系及虚拟咨询服务平台,积极利用现代科技手段,为优秀传统文化的采集与筛选、组织与序化、集成与整合、传承与保护构建起有效的民族特色服务体系。

总之,该成果立足于图书馆可持续发展的理念,发挥西南地区图书馆民族文化服务体系在国家文化产业中的重要地位和作用,以及在新形势下西南地区图书馆服务体系对和谐社会文化大发展、大繁荣中的作用及其实现途径。从文化服务的角度,探讨西南地区图书馆多元文化的民族性、多维性与复合化、图书馆物质文化的数字化与网络化、图书馆精神文化的互补性与融合化、图书馆制度文化的开放性与一体化、图书馆活动文化的广泛性与时效性等特征;从调查统计、文献分析、模型建立、比较研究等多个角度对西南地区图书馆服务体系进行全面深入的探索;从用户需求、区域信息化发展角度,运用区域地理学、区域经济学、社会学、文化学、系统论及计算机等多学科的原理相结合,以图书馆服务与管理为基点构筑起来的西南地区图书馆服务体系理论本身就是理论上的创新。这一体系突破传统西南地区图书馆服务以“借书还书”为中心的基本思路和服务模式,既不脱离西南地区图书馆服务工作,又扩大了该区域各类图书馆服务的范畴,有利于西南地区图书馆服务体系理论的创新与实践的发展。

限于作者的专业视野和学术水平有限,研究中出现的问题还很多,遗漏和错误之处在所难免,请各位专家、学者、读者们批评指正。

程结晶

2014年5月18日

目 录

第一部分 基础理论篇

第一章 区域图书馆服务概述.....	(3)
第一节 图书馆服务概述.....	(3)
一、图书馆服务的概念.....	(4)
二、图书馆服务的原则.....	(5)
三、图书馆服务的理论.....	(7)
四、图书馆服务的环境.....	(21)
五、图书馆服务的形式.....	(23)
六、图书馆服务质量.....	(25)
第二节 区域图书馆服务相关概念.....	(26)
一、区域图书馆服务.....	(26)
二、区域图书馆网络平台.....	(26)
三、区域图书馆资源.....	(27)
四、区域图书馆集群管理.....	(29)
五、区域图书馆联盟.....	(29)
第三节 区域图书馆服务的研究态势.....	(30)
一、区域图书馆服务的现状.....	(31)
二、区域图书馆服务的趋势.....	(35)
第二章 西南地区图书馆服务体系建设.....	(39)
第一节 西南地区图书馆服务体系的界定与构成.....	(39)
一、西南地区图书馆服务的基本属性.....	(39)
二、西南地区图书馆服务的目标.....	(41)
三、西南地区图书馆服务体系的构成.....	(41)
四、西南地区图书馆服务体系的功能.....	(42)
第二节 西南地区图书馆服务体系的定位与发展趋势.....	(46)
一、西南地区图书馆服务体系的科学定位.....	(46)
二、西南地区图书馆服务体系的发展思路.....	(53)

第二部分 现状分析篇

第三章 西南地区图书馆服务体系的现状概况.....	(57)
第一节 西南地区高校图书馆服务体系建设的概况.....	(57)

一、西南地区高校图书馆服务建设的基本数据统计与构思	(58)
二、广西壮族自治区的高校图书馆概况	(70)
三、云南省高校图书馆概况	(72)
四、贵州省高校图书馆概况	(73)
五、四川省高校图书馆概况	(74)
六、重庆市高校图书馆概况	(77)
第二节 西南地区公共图书馆服务概况	(79)
一、西南地区公共图书馆基本现状概述	(79)
二、西南地区公共图书馆基本现状的数据统计	(81)
三、西南地区公共图书馆第四次评估定级结果	(98)
四、西南地区五省(直辖市、自治区)代表性的公共图书馆服务概况	(99)
第三节 西南地区科学、医学图书馆服务体系建设的概况	(111)
一、西南地区科技图书馆服务体系建设的概况	(111)
二、西南地区医学图书馆服务体系建设的概况	(115)
三、西南地区科技情报服务体系的发展	(116)
第四节 西南地区图书馆服务延伸建设概况	(119)
一、流动图书馆建设	(119)
二、社区图书馆建设	(120)
三、农家书屋建设	(124)
四、农村图书馆建设	(128)
第四章 西南地区图书馆服务体系建设的现状与分析	(130)
第一节 西南地区公共图书馆服务体系的现状分析	(130)
一、西南地区公共图书馆服务体系的基本情况分析	(131)
二、西南地区公共图书馆服务的障碍分析	(137)
三、西南地区社会经济与公共图书馆基本情况之比较分析	(143)
四、西南地区四省(直辖市、自治区)公共图书馆服务体系的现状分析	(145)
五、案例分析:以贵州省公共图书馆服务体系的现状为例	(169)
第二节 西南地区图书馆服务存在的问题	(190)
一、西南地区图书馆服务基本指标的排名问题	(190)
二、西南地区图书馆与县市级以上公共图书馆评估指标的差距问题	(194)
三、西南地区高校图书馆与公共图书馆服务规模的差距问题	(196)
四、西南地区图书馆服务标准的滞后问题	(199)
五、西南地区图书馆服务体制的落后问题	(205)
六、西南地区公共图书馆资源总量的不足问题	(207)
七、西南地区公共图书馆基础设施落后的问题	(207)
八、西南地区各级公共图书馆发展不均衡的问题	(208)
九、西南地区公共图书馆运作经费的来源问题	(209)
十、西南地区公共图书馆服务体系建设的保障与发展问题	(210)

十一、西南地区公共图书馆服务的管理问题·····	(211)
十二、结语·····	(217)

第三部分 组织管理篇

第五章 西南地区图书馆服务体系的组织结构·····	(221)
第一节 西南地区图书馆服务体系中组织的内涵·····	(221)
一、西南地区图书馆服务体系中组织的定位·····	(221)
二、西南地区图书馆服务体系中组织的内外互动·····	(223)
三、西南地区图书馆服务体系中组织的构建与发展·····	(225)
第二节 西南地区图书馆协作网中的服务体系组织结构·····	(232)
一、西南地区各个地市(地州)公共图书馆协作网建设回顾·····	(233)
二、西南地区地市(地州)图书馆协作网建设成果·····	(234)
三、西南地区地市(地州)图书馆协作网的实践与科学发展·····	(236)
第三节 西南地区图书馆总分馆系统中的服务体系组织结构·····	(237)
一、总分馆的标准·····	(237)
二、总分馆的类型·····	(237)
三、总分馆体系建设的可行性·····	(238)
四、总分馆体系建设的主要途径·····	(239)
五、总分馆体系的管理·····	(239)
第四节 西南地区图书馆联盟中的服务体系组织结构·····	(240)
一、图书馆联盟协同管理的内涵与特征·····	(241)
二、图书馆联盟协同管理的必要性·····	(243)
三、西南地区图书馆联盟协同管理的现状分析·····	(243)
四、西南地区图书馆联盟协同管理的模式·····	(246)
五、西南地区图书馆联盟协同管理的机制·····	(247)
六、西南地区图书馆联盟协同管理的发展策略·····	(251)
第五节 西南地区图书情报档案一体化服务体系的组织结构·····	(256)
一、图书情报档案一体化服务管理的可能性·····	(256)
二、西南地区图书、情报、档案一体化服务管理的必然性·····	(259)
三、西南地区图书、情报、档案一体化服务管理的内容·····	(260)
四、西南地区图书、情报、档案一体化服务管理的联盟战略·····	(260)
第六章 西南地区图书馆服务的管理体系·····	(262)
第一节 西南地区图书馆服务的资源管理·····	(262)
一、西南地区图书馆服务的设施资源管理·····	(263)
二、西南地区图书馆的存储管理·····	(265)
三、西南地区图书馆的信息资源管理·····	(266)
第二节 西南地区图书馆知识管理·····	(267)
一、西南地区图书馆知识管理的基本内涵·····	(267)

二、西南地区图书馆知识管理的内容	(268)
三、西南地区图书馆知识管理的方式	(269)
第三节 西南地区图书馆服务平台的管理	(272)
一、西南地区图书馆服务平台的总体目标	(272)
二、西南地区图书馆服务平台的管理模型	(272)
三、西南地区图书馆服务平台的管理功能	(276)
四、西南地区图书馆服务平台的管理价值	(276)
第四节 西南地区图书馆服务的营销管理	(277)
一、图书馆服务营销管理概述	(277)
二、西南地区图书馆服务营销管理平台	(278)
三、西南地区图书馆服务营销管理的发展	(279)
第五节 西南地区图书馆服务成本管理	(279)
一、图书馆服务成本管理的一般认知	(280)
二、西南地区图书馆服务成本管理的策略	(280)
第六节 西南地区图书馆服务品牌管理	(281)
一、西南地区图书馆服务品牌管理的意识	(281)
二、西南地区图书馆服务品牌发展的作用	(281)
三、西南地区图书馆服务品牌的塑造	(282)
四、西南地区图书馆服务品牌推广的策略	(284)
第七节 西南地区图书馆人力资源管理	(285)
一、西南地区图书馆服务的用户管理	(286)
二、西南地区图书馆馆员管理	(296)

第四部分 资源保障篇

第七章 西南地区图书馆信息资源保障体系	(311)
第一节 西南地区图书馆馆藏资源建设	(311)
一、西南地区图书馆馆藏资源建设的关键	(311)
二、西南地区图书馆馆藏资源发展的思路	(314)
第二节 西南地区数字图书馆的资源建设	(316)
一、西南地区数字图书馆信息资源的发展	(316)
二、西南地区数字图书馆的支撑技术	(318)
三、西南地区数字图书馆信息资源建设	(319)
第三节 西南地区图书馆城乡一体化信息资源共享建设	(326)
一、西南地区城乡一体化图书馆信息资源建设	(327)
二、西南地区城乡一体化民族文化资源平台	(328)
第八章 西南地区图书馆特色资源建设与服务	(335)
第一节 西南地区图书馆特色资源建设的内涵	(335)
一、西南地区图书馆特色资源建设的界定	(335)

二、西南地区图书馆特色化建设的目标·····	(336)
三、西南地区图书馆特色资源库的结构设置·····	(337)
四、西南地区图书馆特色化建设的优势·····	(338)
第二节 西南地区公共图书馆特色资源建设与服务·····	(342)
一、西部地区公共图书馆特色数据库的建设·····	(342)
二、西南地区公共图书馆特色数据库建设存在的问题·····	(350)
三、西南地区公共图书馆特色数据库的建设策略·····	(351)
第三节 西南地区高校图书馆特色资源建设与发展·····	(354)
一、西南地区高校图书馆馆藏特色建设的意义·····	(354)
二、西南地区高校图书馆馆藏特色发展的目标·····	(354)
三、西南地区高校图书馆的科学定位特色·····	(355)
四、西南地区高校图书馆民族资源特色·····	(356)
五、西南地区高校图书馆特色化建设与发展路径·····	(359)
六、西南地区高校图书馆特色资源建设策略·····	(365)

第五部分 服务创新篇

第九章 西南地区图书馆服务体系创新·····	(371)
第一节 西南地区图书馆服务创新的内容和价值及其基本内涵·····	(371)
一、图书馆服务创新的内涵·····	(371)
二、西南地区图书馆服务创新的内容·····	(373)
三、西南地区图书馆服务创新的价值·····	(376)
第二节 西南地区图书馆服务体系创新的规划结构·····	(377)
一、西南地区图书馆服务体系创新的理念·····	(377)
二、西南地区图书馆服务创新的模型·····	(381)
三、西南地区图书馆服务创新的动力·····	(382)
四、西南地区图书馆组织管理的创新·····	(385)
五、西南地区图书馆服务管理模式创新·····	(388)
六、西南地区图书馆服务创新的策略·····	(394)
七、西南地区图书馆服务体系的发展趋势·····	(400)
第三节 西南地区图书馆数字(虚拟)参考咨询服务的创新体系·····	(401)
一、西南地区图书馆虚拟参考咨询服务一般原理·····	(402)
二、西南地区图书馆虚拟参考咨询服务管理的创新·····	(403)
三、西南地区图书馆虚拟参考咨询服务机制的创新·····	(405)
四、西南地区图书馆虚拟参考咨询服务制度的创新·····	(412)
第四节 西南地区图书馆文献信息传递中馆际互借服务的创新体系·····	(416)
一、西南地区图书馆馆际互借标准·····	(417)
二、西南地区图书馆馆际互借系统·····	(417)
三、西南地区图书馆馆际互借模式·····	(418)

第五节 西南地区图书馆的特色服务创新体系	(419)
一、西南地区图书馆流动性公益服务体系	(420)
二、“以人为本”的西南地区图书馆个性化服务体系	(421)
三、西南地区图书馆数字化服务的创新体系	(421)
第六节 西南地区图书馆民族多元文化服务创新体系	(425)
一、西南地区图书馆多元文化服务的特点	(426)
二、西南地区图书馆多元文化服务的功能	(427)
三、西南地区少数民族图书馆多元文化服务的措施	(428)
第七节 西南地区图书馆城乡一体化服务体系的创新途径	(431)
一、图书馆在西南地区城乡一体化建设中的重要地位和作用	(431)
二、西南地区图书馆城乡一体化服务创新的可行性	(432)
三、西南地区图书馆城乡一体化服务创新的思路	(433)
四、西南地区图书馆城乡一体化服务创新的内容	(434)
第十章 西南地区图书馆服务创新的保障机制	(437)
第一节 西南地区图书馆服务体系创新机制要借鉴国外的成果和实践经验	(437)
一、西南地区图书馆服务可借鉴国外图书馆的交流与合作服务经验	(437)
二、国外图书馆的交流与合作服务对西南地区图书馆服务的启示	(438)
第二节 西南地区图书馆公共文化管理机制的创新	(439)
一、西南地区图书馆公共文化服务体系建设的价值	(439)
二、西南地区图书馆公共文化管理机制的创新	(441)
三、西南地区图书馆公共文化服务可持续发展的管理机制	(444)
第三节 西南地区图书馆人才管理机制的创新	(445)
一、西南地区图书馆人力资源管理机制创新的可行性	(445)
二、西南地区图书馆人力资源管理机制创新的途径	(446)
第四节 西南地区图书馆服务技术支持机制的创新	(449)
一、西南地区图书馆服务体系运行的技术构思	(450)
二、西南地区图书馆服务体系运行的技术基础	(452)
三、西南地区图书馆信息资源共享运行的技术支持与保障	(452)
第五节 西南地区图书馆的绩效评价机制的创新	(454)
一、图书馆服务体系评价的概念、原则与方法	(454)
二、图书馆服务绩效评价的内涵及标准	(455)
三、基于我国图书馆评估标准的西南地区图书馆评价体系的创新	(456)
第六节 西南地区图书馆服务危机预警机制的创新	(459)
一、图书馆服务危机预警的概念	(459)
二、西南地区图书馆服务危机管理理念的认识	(459)
三、构建西南地区图书馆服务危机预警机制的意义	(459)
四、构建科学有效的西南地区图书馆服务危机预警机制	(461)
第七节 西南地区图书馆服务战略管理机制的创新	(463)

一、战略管理理论在西南地区图书馆服务中的应用	(463)
二、西南地区图书馆服务战略管理的规划机制	(464)
三、西南地区图书馆服务战略管理的运行机制	(466)
四、西南地区图书馆服务战略管理的发展机制	(470)
结 论	(473)
参考文献	(477)
后 记	(500)