

新形势下图书馆 服务与创新

XINXINGSHIXIA TUSHUGUAN FUWU YU CHUANGXIN

陈三保 编著

云南出版集团公司
云南科技出版社

新形势下图书馆 服务与创新

XINXINGSHIXIA TUSHUGUAN FUWU YU CHUANGXIN

陈三保 编著

云南出版集团公司

云南科技出版社

· 昆明 ·

图书在版编目(CIP)数据

新形势下图书馆服务与创新 / 陈三保编著. — 昆明 : 云南科技出版社, 2018.4

(新形势下图书馆工作丛书)

ISBN 978-7-5587-1330-9

I. ①新… II. ①陈… III. ①图书馆服务—研究
IV. ①G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 091457 号

新形势下图书馆
服务与创新

责任编辑: 杨志能

责任校对: 张舒园

封面设计: 张海亚

责任印刷: 翟 苑

书 号: ISBN 978-7-5587-1330-9

印 刷: 昆明启方印刷有限公司

开 本: 889mm × 1194mm 1/32

印 张: 7.75

字 数: 210 千字

版 次: 2018 年 5 月第 1 版 2018 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1~2000 册

定 价: 42.00 元

出版发行: 云南出版集团公司 云南科技出版社

地 址: 昆明市环城西路 609 号

网 址: <http://www.ynkjph.com/>

电 话: 0871-64190889

版权所有 侵权必究

目录

CONTENTS

第一章 新形势下图书馆服务现状总览.....	1
第一节 现代图书馆服务现状与创新趋势.....	1
1 当代图书馆服务现状及问题的阐述.....	1
2 当代图书馆的创新趋势的简述.....	3
第二节 县级图书馆服务现状与应对策略.....	5
1 县级图书馆服务体系基本特征.....	5
2 当今县级图书馆服务状况与原因.....	6
3 提高县级图书馆服务质量的有效策略.....	8
第三节 高校移动图书馆建设现状调查与分析.....	9
1 So Lo Mo 模式概述	11
2 高校移动图书馆建设现状调查分析	13
3 高校移动图书馆 So Lo Mo 模式发展策略	17
4 移动图书馆服务发展趋势.....	19
第四节 图书馆微信服务现状及建议.....	20
1 研究过程.....	23
2 讨论与分析.....	24

3 图书馆微信运营推广建议·····	28
4 高校图书馆微服务现状及对策·····	32
第二章 新形势下图书馆读者服务工作·····	40
第一节 图书馆读者服务工作影响因素及对策·····	40
1 读者服务工作是社会发展的必然趋势·····	40
2 图书馆为读者服务所面临的具体问题·····	41
3 强化优质服务 树立新形象的思路 ·····	44
第二节 图书馆拓展读者服务工作的新领域·····	47
1 创建高品位的社区文化 开垦现代都市的“文化绿洲”	47
2 图书馆走入家庭 服务工作深入社区基层 ·····	49
3 公共图书馆是学校教育的延伸和继续·····	51
4 知识拥军 服务军营 为科技强军服务 ·····	54
5 充分利用文献信息资源 为乡镇 企业经济建设服务	55
第三节 图书馆入馆教育服务——以大理大学为例·····	56
1 入馆教育的形式·····	57
2 入馆教育的问题·····	58
3 入馆教育的建议·····	59
第四节 微博使用下的图书馆读者服务策略·····	61
1 微时代背景下公共图书馆读者服务工作面临的困境··	62
2 微时代公共图书馆读者服务改进策略·····	64
第五节 图书馆读者服务中读者意见处理机制·····	70
1 读者意见成因分析·····	70

2	图书馆读者意见处理流程·····	72
3	读者意见处理原则·····	73
4	读者意见处理案例·····	74
5	建立健全读者意见处理长效机制·····	76
第六节 图书馆读者服务质量评价指标·····		77
1	读者服务质量评价指标·····	78
2	评价方法·····	81
第三章 新形势下图书馆参考咨询工作·····		83
第一节 图书馆参考咨询服务体系的构建·····		83
1	图书馆参考咨询服务体系的特征和模式·····	83
2	图书馆考察咨询服务·····	85
3	构建公共图书馆参考咨询服务体系·····	85
4	图书馆决策咨询服务体系建设的服务分析·····	87
第二节 图书馆参考咨询档案收集与管理·····		88
1	图书馆参考咨询档案收集与管理现状·····	89
2	优化措施与建议·····	90
第三节 从传统参考咨询服务到信息咨询服务的转型·····		92
1	传统参考咨询服务与信息咨询服务的概念·····	92
2	传统参考咨询服务与信息咨询服务之间的比较·····	93
3	当前我国参考咨询服务体系中存在的问题·····	96
4	向信息咨询服务模式转型的具体措施·····	97
5	基于智库理念的图书馆参考咨询服务转型与建设·····	99

第四节 数字化背景下的图书馆参考咨询服务·····	106
1 国内图书馆实行数字化参考咨询服务的探讨·····	106
2 虚拟参考咨询多元化服务模式·····	117
第四章 新形势下图书馆个性化服务·····	125
第一节 图书馆个性化信息服务模式及策略·····	125
1 图书馆个性化服务的概念和特点·····	126
2 图书馆开展个性化服务的必要性·····	127
3 制约拓展图书馆个性化服务的因素·····	128
4 图书馆个性化服务模式·····	129
5 拓展个性化服务领域的创新思路·····	131
第二节 我国图书馆个性化服务管理机制·····	134
1 现阶段需要攻克的四大难题·····	134
2 以 MyLibrary 系统为例进行分析·····	136
3 可行的服务模式和管理机制·····	137
第三节 教练技术在图书馆个性化服务中的应用·····	138
1 教练技术介绍·····	138
2 图书馆个性化信息服务的现状 & 可行性分析·····	141
3 教练技术在图书馆中的应用·····	142
第四节 大数据环境下图书馆提升个性服务质量的 方式及途径·····	144
1 Web2.0 环境下搜索引擎的个性化服务模式·····	145
2 “云”与图书馆·····	147

3 基于微信的图书馆个性化信息服务·····	150
4 数字图书馆个性化服务技术·····	158
第五章 网络背景下的图书馆服务·····	170
第一节 网络背景下的图书馆服务理论与措施·····	170
1 图书馆网络化服务的必然趋势·····	170
2 网络环境下图书馆服务的模式·····	171
3 网络环境下图书馆服务策略·····	174
4 网络环境下图书馆信息服务人员必须强化的意识·····	176
第二节 网络背景下图书馆读者服务工作的转变与深化·····	182
1 网络环境下图书馆读者服务工作的特点·····	182
2 网络环境下图书馆读者服务工作的转变与深化·····	184
第三节 网络环境下信息服务的特点及图书馆发展·····	186
1 网络环境之下图书馆在信息服务方面所面临的挑战·····	187
2 网络环境之下图书馆在信息服务方面所面临的机遇·····	187
3 网络环境之下信息服务所呈现的特点·····	187
4 图书馆信息服务的发展对策·····	188
5 网络环境下图书馆个性化信息服务·····	189
第四节 网络背景下的图书馆服务管理·····	197
1 IMC (整合营销传播学)的内涵及实施条件·····	197
2 IMC 与传统营销的区别·····	198
3 IMC 在图书馆管理中的应用·····	200
4 互联网技术在图书馆管理中的应用·····	204

5 互联网技术与图书馆管理·····	205
6 互联网技术在图书馆管理中的应用研究·····	206
第六章 新形势下图书馆服务创新·····	208
第一节 大数据时代图书馆服务变革与创新·····	208
1 大数据与“互联网+”概述·····	208
2 高校图书馆发展现状与困境·····	210
3 大数据时代“互联网+图书馆”新服务·····	212
第二节 新技术在图书馆服务中的应用·····	216
第三节 图书馆服务创新动力机制·····	220
1 服务创新动力机制的理论研究·····	220
2 图书馆服务创新的对策分析·····	223
第四节 图书馆空间再造创新服务·····	227
1 图书馆空间创意化·····	227
2 图书馆空间再造机制与策略·····	228
3 图书馆新空间未来可发展的趋势与思考·····	231
参考文献·····	236

第一章 新形势下图书馆服务现状总览

第一节 现代图书馆服务现状与创新趋势

在当今竞争激烈的时代，读书逐渐变成了一种趋势，多读书，读好书，在喧嚣的世界里找一个属于自己的清静角落，静心养性，让浮躁的心灵归于平静。当下我们处于信息爆炸的时代，科技的发展让我们选择读书的方式有很多，很多人相对于传统的去图书馆读书的方式而言，会更倾向于使用互联网查找自己所需要的信息，图书馆不再是人们学习读书的首要去处了，当今图书馆的形势不容乐观。

1 当代图书馆服务现状及问题的阐述

1.1 当代社会图书馆的服务现状

随着时代的发展和科技的进步，计算机和网络发展迅速，网络信息以其信息涉及面广和传播速度快深受人们的喜爱，所以图书馆逐渐被人们忽视。图书信息资源的质量在不断地提升，人们对图书馆的要求也十分高，传统的图书馆的模式越来越不能满足人们的

需求了。由于我们所处的时代是信息化的时代，每天都有很多的数据资源在不断地增长，每天的信息都在不断地更新变化，所以图书馆就必须对数据进行判断，分析其价值。图书馆的资源很多，信息系统复杂，不仅有一些文献信息还有服务信息，信息一旦多了就会很乱，有时候就会出现编码和格式无法对应的情况。此外，为了不被时代所淘汰，传统的图书馆也开始向信息化转变，比如网络服务之类，这样就会导致信息量变多，整理信息也就变得复杂，尤其是环境之类的。虽然我国图书馆的形式已经发生了改变，但是还远远达不到人们所需要的标准。

1.2 当代高校图书馆的服务现状

同时，随着信息时代的到来，高等教育模式在发生着变化，越来越趋近网络化，高校传统的文献中心的地位受到了威胁，所以高校图书馆必须不断地进行改革。由于环境的不同，从原来的小数据时代到如今的大数据时代，高校图书馆要接受的挑战和转型是无法避免的。在传统的教学模式中，都是老师作为课堂的主角，图书馆被动地提供给老师所需要的文献，这不符合教育的发展需求，所以，高校图书馆必须进行服务的创新，对于服务的方式以及模式进行探索，争取为学生们更好地提供服务。

1.3 当代图书馆存在的问题

我国的图书馆发展十分迅速，在发展的过程中出现了许多问题。人们普遍认为管理图书馆非常简单，但是事实并非如此。图书的管理是需要有专业的人来做的，专业的图书馆学人才对图书馆的管理非常重要，专业的人才不仅能有较好的工作能力，而且道德品质上也有很高的修养。但是现在的图书馆管理人员的素质不高，图

书被盗或者破损现象严重,所以在图书馆的专业人才方面需要加强培养。而且,技术的发展让阅读的方式多元化,以前的图书馆里都是纸质版图书为主,查找信息不方便,现在人们多利用手机或者电脑来进行知识的获取。虽然图书馆已经做了很大的创新,比如电子图书馆,但是由于技术不成熟,还会存在许多的问题,这就直接影响了读者对于图书馆服务的满意程度。

值得一提的是,关于公共图书馆的法律法规十分不健全,人们对书籍进行破坏或者将图书带走,但没有相应的举措去惩治这种行为。虽然图书馆内部可能会有一些相关的规定,但是仍然无权处理,没有相关法律的约束,这对于图书馆的发展非常不利。

2 当代图书馆的创新趋势简述

2.1 对于服务技术创新

技术是图书馆服务的核心,必须对图书馆进行技术方面的创新。要注意进行数据挖掘,一般都会选择智能处理技术对数据分析,仔细研究数据背后的信息,通过数据挖掘了解人们的需求,掌握人们阅读规律,发现图书馆存在的实际问题,以此来提高服务质量。而且,人们的阅读量和需求量在不断地增加,需要通过技术来对于信息资源进行数字化。而且,图书馆应该把电子资源作为图书馆资源的重点组成部分,让人们足不出户就可以享受图书带给人们的乐趣。

此外,还可以打造出移动图书馆,比如可以通过手机 APP 了解自己的借阅信息,推送电子期刊,让读者第一时间掌握最新文章信息,还可以增加图书预约功能和检索功能。也可以设置二维

码,通过公众号进行推送,为读者创造更好的阅读环境起到积极作用。

对于借阅服务也需要技术来进行创新。比如说通过自主借还机或者是移动借阅机来自行的借书还书,还可以通过网络平台来进行社交媒体的实时互动等等。

2.2 对高校图书馆创新浅谈

随着时代发展,教育的方式不断地进行改变,高校图书馆也需要突破传统束缚,不断地进行发展创新。图书馆应该是学生们学习知识的地方,应参与到学生的学习生活中来,而不应该孤立地存在于学校中。图书馆直接参与到教学中,设置专门的阅览室和电子服务平台,有利于学生查找资料,而且还可以通过课堂教学或远程视频授课等方式直接对学生进行授课,也可以在校内开设信息检索与应用课程,让同学们对图书馆有更深层次的了解。同时,图书馆还应该创办形式多样的阅读活动,通过举办传统文化讲座提升人文精神,评选优秀读者来增强学生的阅读兴趣。而且图书馆需要开展素质实践基地,比如读者协会等等。讲座、展览、图书推荐等都需要结合时政,不但可以引起学生的兴趣,还可以实现教育的意义,真正发挥图书馆第二课堂的作用。

2.3 培养专业人才加强图书馆管理

专业人才的研究和创新对于图书馆服务发展有重要的意义,只有拥有相关专业的技术人才才能更好发展图书馆服务。建立有关图书馆法律法规也刻不容缓。图书馆关乎读者的利益,将法制和管理结合起来才能更好发展。加强管理是使图书馆稳定发展的基础。

阅读能够增长知识,开阔视野,在这里,图书馆的作用就十分的明显了。而且,我们所处的时代是信息时代,科技的发展十分迅速。如果图书馆服务不进行创新的话,那么势必会被时代所抛弃。我们分析了社会图书馆和高校图书馆的现状,并且针对图书馆现存的问题进行了分析,对图书馆服务的发展趋势进行了探讨,希望以后能够满足新时代图书馆服务需要。

第二节 县级图书馆服务现状与应对策略

如今,我国提出了“终身学习”的理念,而图书馆作为实现“终身学习”的重要渠道,对提高当地人民群众文化素质有着重要影响。因此,县级图书馆怎样才能够充分发挥公共图书馆的积极作用,是当今县级图书馆亟待解决的问题。

1 县级图书馆服务体系基本特征

1.1 公共性

县级公共图书馆的核心内容在于其“公共”二字上,是指图书馆内容服务资源应该为社会全体人民群众所共有。公共图书馆与其他类型图书馆有本质上的不同,即公共图书馆的主体是公共部门,并不是他人的私人机构,公共图书馆的一切活动都是以人民群众作为出发点,为了满足人民群众对信息文化的需求。

1.2 开放性

公共图书馆是一个面向全社会的信息文化服务机构,其服务对

象是社会群众。公共图书馆与科研图书馆、学校图书馆有着本质差别。上述所说公共图书馆的均等性、公益性、公共性就决定了公共图书馆的开放性原则。其主要表现在以下几点:①人民群众进入公共图书馆不需要提供专门证件,也无须任何中间手续。即只要人们走进公共图书馆内,就是公共图书馆的服务对象,都可以阅读馆内资源,这也是公共图书馆给予人民群众的一种基本权利。②公共图书馆有保障群众获取相应的文献信息权利。虽然馆内资源极少部分不对外开放,但是绝大多数的馆藏文献都向群众开放。

1.3 创新性

公共图书馆的本质是一种公共服务。既然是服务就离不开创新,可以说创新就是公共图书馆服务体系的核心与基础。公共图书馆是一个公共服务性机构,因此必须不断创新自身的服务体系,推动公共图书馆服务机制改革创新进程。公共图书馆应向企业学习现代化管理模式,制订公共图书馆长期发展战略与规划,实现循序渐进的发展。

2 当今县级图书馆服务状况与原因

2.1 县级公共图书馆服务现状

县级图书馆服务对象大多是退休干部或学生,缺乏重点信息读者,例如上级领导干部和农民群众,无法充分发挥公共图书馆的积极作用。县级图书馆的服务方式也有待加强,其服务方式也是被动的借还,没有树立“走出去”的服务理念,自然就很难扩大服务对象。这种服务情况已经无法满足社会群众对文化知识的增长需求,无法构建学习、和谐社会,更无法落实“终身学习”理念。

2.2 造成县级图书馆落后现状的主要原因

2.2.1 宣传力度不到位

如今信息技术已经融入社会的各个角落,许多人时常会沉迷于网络世界中,在网络中获取一些信息资源。他们喜欢在网络上看书,而不愿意真正拿起书本读。可以说社会形态变化是致使传统图书馆没落的主要原因。但是书本知识依然有其存在的道理,如果图书馆对自身的宣传力度不够,当地居民会普遍对图书馆的作用认识不足,缺乏利用图书馆的意识,甚至有些居民都不知道图书馆的具体地点。

2.2.2 管理部门不够重视,经费投入不足

图书馆的真正价值在于信息资源,如果图书馆内容资源更新不及时,势必会影响其服务质量。上级部门通常对图书馆建设以“等一等”“缓一缓”作为推脱,将更多的资金都投入到经济建设中。由于资金的原因,很多县级图书馆出现设施落后、人才缺乏、购书经费不足等问题,进而降低服务质量。

2.2.3 网络建设落后,设施不健全

随着信息技术不断发展,想要实现资源共享就必须构建“互联网+图书馆”的模式。但纵观县级公共图书馆,真正实现数字化图书馆是少之又少,一些图书馆甚至没有网络设施或者设施过于落后,没有实现“多馆联网”,例如学校馆、企业馆、社区馆、科研馆等。不同类型的图书馆各自为战,开放程度也比较局限,无法实现资源共享,其服务质量势必会大打折扣。

3 提高县级图书馆服务质量的有效策略

3.1 明确服务定位, 加强管理

明确服务定位, 加强管理是县级图书馆发展的一大保障。因此, 县级图书馆必须充分利用馆内资源, 做好常规服务, 以人们的信息需求作为出发点, 不断丰富馆内资源。同时, 公共图书馆的基本职能是提供公共服务, 必须提高图书馆的开放程度。

3.2 争取上级部门支持, 加大投资力度

想要推动县级图书馆的建设, 获取上级部门领导支持是至关重要的。只有获取领导部门的重视, 才能够保障公共图书馆的人力、物力、财力。政府作为公共事业的建设者, 其投资价值主要是以公共事业的服务价值为基础, 即社会效益、广泛度、接受度等。

同时, 图书馆要树立“能者居上”的岗位竞争制度, 激发工作人员的积极性, 加强工作人员的培训工作, 全力打造崭新的公共服务形象, 赢得政府和社会群众的支持, 形成高投入、高效益的良性循环模式。

3.3 加强网络建设, 构建信息共享网络系统

不断朝向“五级”公共图书网络系统发展, 即国家→省→市→县→乡镇。充分发挥“互联网+图书馆”的积极作用与优势, 进而满足当地居民的文化信息需求, 推动图书馆的信息化建设进程。

3.4 充分发挥辐射作用, 服务于当地经济建设

影响经济发展的因素有很多, 例如当地企业、当地农业、科学技术、生产技术、劳动者等因素。因此, 虽然图书馆对经济发展没有直接的影响, 但可以通过自身的辐射作用来推动经济发展, 即间接影响。