

中国图书馆学会 Z 年会论文集

hongguo Tushuguan Xuehui
Nianhui Lunwenji 2014年卷

中国图书馆学会 编



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

中国图书馆学会年会论文集 (2014 年卷)

中国图书馆学会 编

 國家圖書館出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国图书馆学会年会论文集. 2014 年卷/中国图书馆学会编. --北京:国家图书馆出版社,2014. 9

ISBN 978 - 7 - 5013 - 5457 - 3

I. ①中… II. ①中… III. ①图书馆学—学术会议—文集
IV. ①G250 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 205746 号

书 名 中国图书馆学会年会论文集(2014 年卷)
著 者 中国图书馆学会 编
责任编辑 高 爽 王炳乾

出 版 国家图书馆出版社(100034 北京市西城区文津街 7 号)
(原书目文献出版社 北京图书馆出版社)

发 行 010 - 66114536 66126153 66151313 66175620
66121706(传真),66126156(门市部)

E-mail btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com →投稿中心

经 销 新华书店

印 装 北京科信印刷有限公司

版 次 2014 年 9 月第 1 版 2014 年 9 月第 1 次印刷

开 本 787 × 1092(毫米) 1/16

印 张 45.5

字 数 1200 千字

书 号 ISBN 978 - 7 - 5013 - 5457 - 3

定 价 120.00 元

目 录

图书馆与图书馆员的专业化

高校图书馆治理与服务产品化创新研究	王 朗(1)
图书馆业务外包发展趋势探讨	刘锦秀(11)
图书馆主体视角下推进馆员专业化发展之思考	赖辉荣(17)
人力资源视角的高校图书馆外聘高层知识人员模式探析 ... 姜勇峰 肖可以	王 君(24)
馆员隐性知识转移与共享项目实施方案——基于佛山市图书馆项目化管理 ... 张妍妍	(30)
变化中的图书馆员专业化发展道路——以德国、瑞士图书馆行业调研为例	唐玉屏(35)
美国图书馆员专业化的发展历程及其启示	陈剑光 毛一国(40)

公共图书馆法人治理

公共图书馆法人治理结构实证研究	
——基于深圳图书馆、广州图书馆实践思考	周建华(47)
图书馆理事会治理下的公共图书馆职业认证制度研究	
——以美国俄亥俄州为个案	刘小璠 江向东(53)
美国公共图书馆理事会对经费的管理研究——以纽约州图书馆理事会为例 ... 刘 璇	(60)
从理事会议看西方公共图书馆理事会的运作	
——以美国加州伯克利市公共图书馆为例	杨岭雪(66)

缔造新空间·新服务·新体验——转型时代的图书馆员

基于空间句法的图书馆内部空间营造模式探究	吴卫红 朱嘉伊(71)
网络社会中城市图书馆服务空间的再生产	祁 刚 何毅群(78)
图书馆微博统计分析	龚雪竹(86)

资源的变化与采访馆员的使命

信息时代资源变化与采访馆员变革	胡 蓉(93)
论高校采访馆员的传统角色定位与转型	胡胜男 刘仁和(99)
音视频资源市场发展趋势与国家图书馆音视频资源采访	韩 飞(105)
辽宁地区图书馆数字资源建设现状与对策研究	
——以公共图书馆和高校图书馆为例	王洪波(114)

图书馆员:新环境下用户问题的解决专家

系统综述在图书馆实践中的应用——以 Google 学术搜索引擎引文分析功能为例

..... 张轶群(124)

基于案例的读者服务灰色地带研究 丁楠 余敏杰(132)

大数据在图书馆的应用

基于大数据理念创新图书馆服务策略研究 刘丽艳(136)

解析学术图书馆的科学数据监护职能 崔雁(141)

区域文化发展背景下的地方文献工作

以区域文化为导向,加强地方文献的富集化建设 阿不来提·托合提(149)

口述历史:地方文献亟待开展的领域 李肖华(153)

在开发区域红色文化背景下做好“新四军在盐城”特色馆藏建设 何飞(158)

立足地方历史文化开展地方文献真人图书阅读之探索 王爽(163)

馆员的专业化与儿童特色服务

公共图书馆儿童读者认识新论 薛天(168)

图书馆儿童服务需要专业化的图书馆员 张丽(173)

创建利于少年儿童形成健全人格的优质图书文化

——深化少年儿童图书馆社会功能的研究 王露明(178)

馆员能力提升与少数民族图书馆事业发展

少数民族地区高校图书馆员(2008—2012)学术研究分析

——以贵州省新建本科院校图书馆为例 陈小玲(183)

专题书目推动个性化阅读

基于知识单元的专业课程导读书目构建与服务 李伟(190)

书·人·生活:图书馆的阅读推广

在全民阅读活动背景下国内图书馆的选择 冉秀萍 熊丽华 王洋(195)

公共图书馆儿童阅读推广路径设计 时金平(201)

阅读·理念·推广——从阅读的特性角度谈图书馆的数字阅读推广 芦婷婷(205)

传统与数字相结合的全方位阅读推广模式研究

——以国家图书馆为例 刘术华 薛尧予(212)

载籍聚珍,含英咀华:南京图书馆历史文献阅读推广之路 陈立(217)

虚实融合 三级联动 创新阅读推广活动新模式

——以武汉市 24 小时自助图书馆阅读推广活动为例 伍萍 蒋燕(224)

张家港市少儿阅读现状及“亲子阅读”推广研究 李建华(229)

老年群体阅读推广模式创新探索——以朝阳市图书馆文化养老实践为例	王跃中(234)
小题大做与大题细做——谈县级馆阅读推广活动的亮点推进法	盛中娟 徐关元(239)
社区文化发展与高校图书馆社会责任的相互提升	
——对以阅读推广为手段的高校图书馆社区服务的理性思考	杨祖逵(244)
高校图书馆阅读推广长效机制研究	
——以广西师范大学图书馆为例	陈亚珊 杨 颖 王一真(248)
高校图书馆阅读推广促进书香校园建设研究	
——以南京邮电大学图书馆阅读推广工作为例	周 婷 周 同 蔡思明(255)
从“每本书有其读者”谈高校图书馆阅读推广实践	宋 雪(260)
网络环境下高校图书馆读者协会与读者活动	
——以长沙理工大学图书馆为例的实证研究	陈茂华 陈洪滨(267)
高校图书馆毕业季主题活动实践调研与问题思考	洪 跃(272)
我国“985 工程”大学图书馆导读工作现状调查与分析	黄冬霞(281)
高校图书馆阅读推广活动的调查与分析——以江苏省高职院校图书馆为例 ...	罗金增(287)
从培养“读者”到培养“师者”：师范院校图书馆如何搭建大学生读者阅读的阶梯	
——全民阅读背景下对师范院校图书馆推动大学生阅读的思考 ...	高小序 路 红(294)
中国民间读书会的运作	范如霞 (305)

阅读滋养童心

阅读从兴趣开始——试论少年儿童图书馆对少儿阅读兴趣的培养	刘 芹(311)
如何调动儿童对原版英文图书的阅读兴趣	
——以重庆明德少儿英文图书馆为例	张 蓉(315)
有“情”添乐趣,入“景”促成长	
——少儿图书馆“情景化阅读服务”探索	任东升 刘紫丹(319)
0—3 岁婴幼儿阅读特点及阅读推广方式初探	胡 杰(325)

阅读的使命:时代、权利、尊严

心理噪音对阅读的影响及其降噪策略	张瑞英 杨 纓(329)
公共图书馆阅读推广活动评价体系的构建	李 臻(335)
“协会+基地”阅读推广服务模式初探——以宁阳县图书馆为例	王文霞(341)
对民国时期读书运动的思考	全 愔(345)

网络数字阅读与图书馆

移动互联网时代图书馆微博与微信的信息服务模式比较研究	陈凤娟(351)
市民移动阅读行为预测影响因素的模型构建与实证研究	易 红 王立菲(357)
4C 营销理论下的图书馆微博服务——以重庆图书馆为例	任 竞 王祝康(368)
独立学院图书馆数字资源营销实践与理念初探	
——以华中科技大学武昌分校图书馆为例	周 丽 何国银(376)
美国图书馆电子借阅服务的现状、障碍及对策	王海霞 傅文奇(383)

韩国网络资源存档项目 OASIS 研究与启示	马宁宁(392)
------------------------------	----------

推进馆员书评 提升导读水平

学习型馆员 + 馆员书评——图书馆阅读推广自我力量的重新审视	蔡静宜 张定南(400)
--------------------------------------	--------------

青年馆员的力量

“文修武备”——当代青年馆员需要学术的翅膀	邓文池(406)
期望理论在图书馆青年馆员管理中的应用思考	王 丽(411)
青年馆员工作状态调查与对策研究	景 晶(418)
试论基层图书馆部分 80 后员工作现状及改善措施	
——以慈溪市图书馆 80 后馆员为例	李霞霞(424)
浅析图书馆“三区”选派馆员的任务与使命——以玉溪市图书馆为例	罗启元(430)
公共图书馆辅助馆员的绩效管理方案研究——以苏州图书馆为例	孔玲燕(433)

面向残疾人的图书馆服务

逐步实现无障碍全纳服务模式的构建

——免费开放下图书馆残疾人服务对策研究	王兆辉(440)
盲人阅读调查与对策研究——以贵州省图书馆为例	万雪蕾(445)
公共图书馆对残疾人读者的服务探索与实践——以苏州图书馆为例	宋 萌(453)

其 他

国内智慧图书馆研究述评与思考	刘煦赞(456)
国内图书馆志愿者研究进展	白兴勇(462)
国家公共文化服务体系示范项目“文图总分馆制”的创新与实践	
——以重庆市大渡口区的图书馆总分馆创建工作为例	周铭蓉(470)
基于纵向分析的我国高校科研院所和公共图书馆机构合作研究	李佰承(475)
近年文化共享工程地方资源建设项目立项分析	杨向明(484)
图书馆文献储备库:国外建设模式及比较分析	翟建雄(489)
类pinterest 模式图片数据库建设研究	
——以高校专家学者图片数据库为例	都平平 李雨珂 孟 勇(497)
知网、万方、维普论文相似性检测系统比较分析研究	李志明(503)
我国 RDA 研究进展——基于 CNKI(2006—2013)的文献计量分析	艾 雯(509)
下一代图书馆搜索引擎	
——基于智能语义的第三代搜索引擎初探	杨 帆 李晓鸣 萧 琛(517)
文献国际交换的发展现状及策略研究	甘大明 王一杰(524)
探析多卷书著录混乱的现状与其改进建议	孙 珀 张 平(528)
数字时代文献编目工作的变革与创新	张 娟 陈人语(536)
基于 CALIS 示范馆建设的编目外包质量监控体系构建	
——以湖南大学图书馆为例	周贵族(540)

免费环境下地区性联合编目工作思路	钟 静(546)
中国“古籍保护”研究:理论进路与实践指向	武心群(550)
古籍修复档案的设立与研究——以《论语集注》的修复为例	潘 健(557)
整本图书脱酸干燥工艺的研究	张金萍 郑冬青 李 超(564)
政府购买服务政策下的公共图书馆服务	陈仰珊(572)
“十二五”时期我国省级公共图书馆服务体系构建	
——新发现、新成就、新问题、新方法	王雪超(577)
图书馆文化服务摭谈	张 兴(583)
图书馆在促进新生代农民工社会融合中的作用与功能	赵亚兰 陈亚召 周小莲(588)
天祝藏族自治县公共信息服务调查研究报告	李万梅(593)
公共图书馆开展老年读者服务工作的思考及对策	阮晓岚 毛晓明(604)
关爱空巢老人 提供特色服务	
——公共图书馆为空巢老人提供精神文化养老服务的探讨	周思繁(609)
影响高校图书馆社会化服务推进因素研究	丁学淑 丁振伟 马如宇(614)
地方高校突破学科服务瓶颈路径思考——以江西省高校为例	吴慧华(620)
中美高校图书馆移动 APP 服务比较研究	郭 婵 梁益铭(627)
联合虚拟参考咨询中隐性知识转移的博弈分析	王丽华 陶迎春(635)
南京图书馆的馆员距“国内一流、国际先进”的目标有多远	王 兵 李 浩(640)
基于 CFA 的图书馆馆员职业倦怠影响因素研究	孔 超(645)
略论民国时期之图书馆经费	王晓军(650)
谈国家图书馆标识导引系统	侯 宁(680)
美国西雅图中央图书馆建筑设计与实用功能研究	王丽娜 潘鑫晨 钱晓辉(686)
公共图书馆建筑用电节能的技术措施	菊秋芳 庄 青(690)
现代辨伪学的奠基者梁启超	李正辉(696)
“全毁书目”所载明末王若之存世作品述考	姜 妮(706)
浅谈民国时期儿童读物	周心婕(715)

高校图书馆治理与服务产品化创新研究*

王 朗(长沙理工大学图书馆)

1 新形势下我国高校图书馆治理主题的逻辑梳理

1.1 我国教育治理的总主题

党的十八大报告强调:“努力办好人民满意的教育。”这是我们党站在全面建成小康社会、加快推进社会主义现代化、实现中华民族伟大复兴的战略全局做出的重大部署,为当前及今后一个时期我国教育发展指明了方向^[1]。“学有所教”的教育问题,是一个不断完善和发展终身教育体系的民生问题,寄托了人们对美好生活的期盼,反映着人们日益增长的物质文化需要诉求,是人民群众最关心最直接最现实的利益问题之一。努力办好人民满意的教育,在全面建成小康社会中具有基础性、先导性、全局性重要作用,是实现全面建成小康社会目标、实现中华民族伟大复兴的客观要求。我国五位一体总体布局和全面提高党的建设科学化水平的实现,无不需要的、适合的、德才兼备的高素质劳动者、专门人才和拔尖创新人才。在我国社会主义现代化建设全面推进、综合国力显著增强、资源环境约束日益强化、社会思想文化多元多变等新形势下,更加迫切需把“努力办好人民满意的教育”与建设学习型社会、创新型国家、人力资源强国的总体部署紧密结合,以提高全民族素质,深度开发人力资源,尽快从人口大国转为人力资源强国,在人力资源数量、结构、质量和贡献上处于世界领先,从而掌握发展主动。在新形势下,努力办好人民满意的教育,成为我国教育治理的总主题,是各级各类教育机构开展一切工作、推动教育改革创新发展的总方向和思想动力。

1.2 我国高校治理的总主题

在学习型社会、创新型国家奋斗目标实现进程中,高校处于教育结构、创新结构的核心环节,承载了“人才培养、科学研究、社会服务和文化传承创新”^[2]具体工作和任务。各高校必须在“努力办好人民满意的教育”总主题框架中进行治理并推进理论创新、实践创新。

从逻辑关系看,“人民满意的教育”包含“人民满意的高等教育”,“人民满意的高等教育”则具体落实在“人民满意的高校”。因此,“努力办好人民满意的高校”是各高校机构及其工作者开展一切工作、推动改革创新发展的思想动力,是高校治理的总方向和总主题。有了这个思想动力、总方向和总主题,各高校才能解放思想、创新理念,凝聚一切力量,全面推进内涵式发展,将教育强国梦、人力资源强国梦一步一步地落实到每一个具体的部门,落实到每一个具体的行动。

* 湖南省哲学社会科学基金项目“基于 IC 的高校图书馆服务产品化创新研究”(项目编号:13YBA009)研究成果之一。

如何努力办好“人民满意的高校”?答案只有一个,那就是全面贯彻落实党和国家的教育方针。各高校和高校工作者,必须坚持高等教育为社会主义现代化建设服务、为人民服务的主旨,一刻也不能背离立德树人的根本任务。高校承载的具体工作,必须始终与立德树人的根本任务进行有机结合,并落实在“促进学生全面发展和适应社会需要”根本要求上。具体而言,各高校在人才培养、科学研究、社会服务和文化传承创新具体工作中,必须以立德树人为根本任务,全面贯穿社会主义核心价值体系教育,不断完善中华优秀传统文化教育,全面实施素质教育,不断提高学生的审美和人文素养,切实增强学生的社会责任感、创新精神、实践能力。只有按照这种模式、这种要求进行高校治理,才不会偏离“人民满意的高校”的方向。各高校机构,要以“努力办好人民满意的高校”为治理主题框架,全面深化综合改革,着力提高教育质量,切实加强教师队伍建设,提高师德水平和业务能力,增强教师教书育人的荣誉感和责任感,创新人才培养机制,推动内涵式发展,努力办出特色、争创一流。

1.3 我国高校图书馆治理的总主题

“人民满意的高校”如何具体落实到高校图书馆层面?从逻辑关系看,“人民满意的高校”包含着“人民满意的高校图书馆”。因此,“努力办好人民满意的高校图书馆”是各高校图书馆机构及其工作者开展一切工作、推动改革创新发展的思想动力,是高校图书馆治理的总方向和总主题。当前新形势下,人民满意的高校图书馆,首先应该具体落实在让师生满意,即成为“师生满意的图书馆”;其次要实质性落实在让社区和社会满意,即成为“社区和社会满意的图书馆”。

从发展历程和现实看,高等教育事业是推动高校图书馆发展的直接力量;与高等教育事业和母体高校的依存关系,决定了高校图书馆机构的地位、主要使命、任务和服务特性。高校图书馆机构并不能独立存在,它是依存于母体高校的附设机构,通过提供文献信息服务、公共学习空间环境(包括实体环境和虚拟环境)等,支撑母体学校的人才培养、科学研究、社会服务、文化传承创新工作,并全程落实服务育人的要求。以人为本,服务育人,促进学生全面发展和适应社会需要,是高校图书馆的核心价值观。在新形势下,高校图书馆及其工作者要以努力办好人民满意的高校图书馆为思想动力和治理主题框架,将社会主义核心价值体系教育,中华优秀传统文化教育,全面素质教育,学生审美和人文素养提高,学生社会责任感、创新精神、实践能力增强等新要求,融入和贯穿到图书馆文献信息服务及一切工作中;要以努力办好师生满意的图书馆为创新思想动力,推动内涵式发展,加强馆员队伍建设,提高馆员职业道德水平和业务能力,增强服务育人的荣誉感和责任感,大力培养专业化服务团队;要与时俱进,开创和推动服务理念和实践创新,不断提升图书馆服务品质,提炼、形成、保持和发展高校图书馆核心优势,让主动、专业、资深、特色的馆员团队和图书馆服务有力支撑高校的人才培养、科学研究、社会服务和文化传承创新具体工作。

在当前科学技术高速发展、知识更新速度加快、经济和社会不断发展与变革的新形势下,广大社会成员迫切希望获得平等的、能最大限度开发自身潜能的学习机会和途径,以提高自身素质和能力、实现美好生活追求。在党和国家的大力推动下,学习日益成为个人、组织和社会的迫切需要,全民学习、终身学习的社会风尚正在逐步形成。学习型社会建设是一个教育学习与社会、政治、经济、文化、文明、生活等相互密切渗透、交融的过程。包括所有图书馆机构和所有图书馆人员的“大图书馆系统”,如何为全民学习、终身学习社会风尚的形成,如何为学习型

社会的建立,切实增强使命感、责任感和贡献率?这是值得所有图书馆机构和所有图书馆人员深入研究的课题。“图书馆是通向知识之门,它通过系统收集、保存与组织文献信息,实现传播知识、传承文明的社会功能。”^[3]高校图书馆与其他类型图书馆一样,也必须遵从现代图书馆的发展规律、基本原则和基本精神,以传播知识、传承文明为使命,以公益性服务为基本原则,以满足读者需求为一切工作的出发点和归宿。全民学习化、终身学习化的社会,必然要求教育资源向社会全体开放,优质教育资源让社会全体共享。因此,高校图书馆也需要大力融入公共文化服务体系,激活社会责任,积极创造条件,主动将服务对象和范围跨越校园,向社区和社会拓展,努力成为“社区和社会满意的图书馆”。

人民满意的图书馆,是有更高服务质量要求的图书馆,这是高校图书馆治理创新的思想动力。在新要求下,高校图书馆要坚持以素质教育、终身学习为理念和导向,以提高服务质量为核心要求,全面推进内涵式发展。要把促进人的全面发展和适应社会需要作为衡量服务质量的根本标准,为每个读者提供适合的图书馆服务。要系统推进现代高校图书馆制度、投入保障制度等改革创新,努力搭建读者终身学习的立体化服务场所。要把资源配置和工作重点集中到强化服务环节、提高服务质量上来,制定服务质量标准,健全服务质量保障体系,形成科学化服务质量评价体系,努力实现服务质量整体提升、服务现代化水平明显提高、优质服务资源总量不断扩大,更好地满足读者接受高质量图书馆服务的需求。人民满意的图书馆,要求配备更高服务素质能力的馆员队伍,这也是高校图书馆治理创新的目标和推动力。一个高校图书馆的服务水平,根本上取决于其馆员队伍的整体素质;读者对图书馆的满意程度,越来越多地取决于馆员队伍建设的水平。因此,高校图书馆要以努力造就一支师德高尚、业务精湛、结构合理、充满活力的高素质专业化馆员队伍为目标,切实加强师德师风建设,着力提高服务能力,不断创新馆员培养模式、深化馆员管理制度改革、完善馆员考核评价制度、提高馆员的地位尊严、切实增强服务育人的荣誉感和责任感。要着重建立和完善鼓励优秀人才扎根图书馆战线的制度,稳步形成全社会利用图书馆、尊重图书馆的意识。

2 内涵式发展要求驱动高校图书馆服务创新

在学习型社会、创新型国家、人力资源强国等国家建设战略和目标的要求下,各高校必然全力转向内涵式发展,即以提高教育质量为目标,以学生和教师协调发展为根本要求,以立德树人为根本任务,全面贯彻社会主义核心价值观体系教育,切实增强学生的社会责任感、创新精神、实践能力,以专业特色、学科特色和人才培养特色铸就高校品牌。为适应学校发展转型,内涵式发展也就成为高校图书馆治理的必然选择,即由热衷于改善阅读环境、丰富文献资源、应用现代化技术手段等物质形态规模化的外延发展,转向重视服务理念创新、服务文化建设、图书馆人力资源可持续发展、服务层次和服务品质提升等内涵建设上来。内涵式发展的要求将驱动高校图书馆服务创新实践。

内涵式发展,很大程度上就是要提炼、形成、发展和保持自己的核心优势。对高校图书馆来说,最终能够支持图书馆社会地位并且能够支持图书馆可持续发展的要素的总和构成其核心优势。核心优势牵引内涵式发展,产生前进动力,决定发展方向。同质化时代,高校图书馆机构的核心优势只有两个来源:一个是人力资源可持续发展,其关键是团队建设;另一个则是服务品质提升,其关键是服务文化构建。团队管理和服务文化构建,构成了高校图书馆服务战

略框架的两大维度。通过以服务为核心的文化构建、以团队建设为基础的管理改革,提炼、形成、发展和保持“服务品质”这一核心优势,实现图书馆的共同愿景。从微观层面看,提升服务品质,是一个针对读者需求提供有价值的服务以提高读者服务质量和满意度为核心的系统过程,是一个缩小读者感受的服务与预期的服务两者之间差距的努力过程。在服务品质化过程中,读者的问题是首要的,读者的满意度则是关键所在。

服务标准化是提升服务品质的方法和途径。通过制定和实施服务标准,运用标准化原则和方法,达到服务质量目标化、服务方法规范化、服务过程程序化,从而提升服务品质,使读者获得优质服务。服务质量目标化、服务方法规范化和服务过程程序化三者是有机统一的,共同构成服务标准化^[4]。服务品质的形成过程和最终成效,则由专业化馆员团队的执行力决定。也就是说,高校图书馆的服务品质不是靠个别优秀员工去达到水平的上限,而是靠由普通员工组成的执行团队,一起一点点地抬高水平的下限。而要将团队整体执行力维系在一个高层次和高水平,唯有构建好以服务为核心的图书馆文化。高校图书馆只有提炼、形成、发展和保持自己的核心优势,打造出自身特色,明晰自己的服务战略,才能切实走上内涵式发展道路,才能切实服务于学校人才培养、科学研究、社会服务、文化传承创新各项工作,才能切实创造条件将服务对象向社区、社会拓展,有机融入公共文化服务体系。

3 服务产品化契合高校图书馆内涵式发展要求

作为一种服务战略,服务产品化由 IBM 公司在 2006 年率先提出和实践^[5]。服务产品化体现了“成就客户即成就企业”的核心价值观,融入了主动、和谐、共赢的服务文化理念,不受规模和行业限制,因而具有广泛的借鉴价值。引入服务产品化,有助于高校图书馆创新服务理念和模式,确立服务战略,提升工作、管理和服务水平,推进图书馆事业创新发展。

“所谓服务产品化,就是将所提供的服务通过统一的服务标准,可衡量的服务质量和体系的定价机制来体现,并形成具有特定属性的服务产品。”^[6]从国内外知名 IT 服务企业的实践来看,服务产品化,也就是将应用于传统市场的产品开发和交付原则注入服务业,形成标准化、品牌化、模块化、精细化、透明化的“服务产品”体系,供用户自由选择、组合和按需订制。高校图书馆服务产品化,“就是把某种高校图书馆业务的内容、方法、行为、规则细分为若干具有特定功能的、相对独立的模块,使其各项内容标准化,最终通过服务产品给读者带来更高效的服务”^[7]。

高校图书馆服务产品化,其核心是服务标准,载体是服务品牌,灵魂是服务品质,决定因素是执行团队。与传统的图书馆服务理念相比较,服务产品化更加强调“主动、专业、资深的文献信息服务”,更加强化馆员和标准化服务,而不是物质形态的重要性。在服务产品化理念和实践下,馆员优秀的职业素养、服务技能和团队精神更加重要,构建读者导向型图书馆服务文化更加重要,将管理的重心由培养优秀的馆员个体转向培养专业化团队更加重要。因此,高校图书馆服务产品化是一个以标准化服务为核心的图书馆文化构建过程,也是一个以团队管理为保障的服务品牌化、规范化和管理流程化的实现过程。服务文化构建是灵魂,团队建设是关键,两者结合则构成高校图书馆服务产品化战略框架的维度。服务产品化从理念到实践,都十分契合高校图书馆提炼、形成、发展和保持自己的核心优势之要求,确立以团队建设、服务文化构建为维度的服务战略框架之要求,也契合了高校图书馆内涵式发展之要求。以服务产品化

的理念和实践,推动高校图书馆核心优势形成、发展和保持,推动高校图书馆服务文化构建、团队建设和团队管理,将从图书馆内部至图书馆外部重塑读者、社区和社会对图书馆的新认知,使图书馆在新环境下获得更大、更好的发展空间。

4 服务产品化创新提升了高校图书馆服务理念

图书馆服务,是满足读者需求、创造读者价值过程中,馆员所付出的各种情感性劳动,是一种馆员与读者之间的文化沟通、价值确认、情感互动、信任确立的过程,也是图书馆价值体现的根本途径和无形载体。高校图书馆服务创新,是指在图书馆服务过程中,使用新技术或新思想来改变服务流程和服务内容,提高服务质量和效率;目的是为学生创造新价值,最终形成自己的核心优势。高校图书馆服务创新,其一般过程是通过创建和传递新的服务概念,改善服务流程,优化服务环节等,向学生提供更加优质的服务,加强学生的忠诚度,将服务价值和服务效用进一步放大;其导向是促进学生全面发展和适应社会需要;其主要表现形式是创新的服务概念、理念、思想、内容和流程。

高校图书馆服务产品化,是一种服务理念创新,即注入高校精神、以服务为核心持续构建图书馆文化,以团队管理为保障实现服务品牌化、规范化和管理流程化。在以团队管理为保障的服务品牌化、规范化和管理流程化实现过程中,始终坚持“主动成就读者”的服务理念,主动提供最适合读者、可控制的图书馆服务。其本质是通过主动关注学生需求,持续提升图书馆服务品质,不断满足学生需求,促进学生的全面发展和适应社会需要。在服务产品化理念下,“让读者满意”这一传统的图书馆服务理念被创新提升到“主动成就读者”的新高度,并成为高校图书馆“共同愿景”——高校图书馆提供服务,不仅仅是满足读者的需要,更重要的是要为读者创造价值、成就读者,促进其全面发展和适应社会需要。内涵上,“主动成就读者”不仅仅是“让读者满意”,它更融入了以人为本理念和主动服务精神,揭示了图书馆工作本质,即通过主动服务,直接或间接地为读者创造价值、解决问题,促进其全面发展和适应社会需要。因此,衡量高校图书馆服务水平和服务品质,可以用“是否成就学生”为基本标准,并进一步具体到以下三个尺度上,即学生需求的满足程度、能不能为学生创造价值、能为学生创造多大价值。这个“价值”,则要落实到学生“服务国家服务人民的社会责任感”“勇于探索的创新精神”“善于解决问题的实践能力”这三大维度。

5 服务产品化创新了高校图书馆服务模式

高校图书馆服务产品化是一种服务模式创新,它是一个以打造服务品牌、建立服务标准、优化服务流程为主要实现目标的服务品质化过程。这一过程,主要包括组织架构调整、服务品牌培育、服务标准建设、服务流程梳理和优化等具体内容,这也是一个创新和构建服务体系的过程。首先,服务产品化要打破高校图书馆传统的以文献资源为核心的组织结构,建立以服务为核心的扁平化组织结构,从组织上保证服务产品化战略落地。高校图书馆服务产品的构建,以图书馆服务链为依据;服务链日益纵深延伸的特点,要求服务必须进行跨部门整合与协作。高校图书馆服务产品的开发、设计、推广、维护等,是一项复杂而系统的工程,需要图书馆对组织结构进行重组,并要求重组后的各部门必须大力提升专业化的服务能力,以及进行深度合

作。其次,服务产品化理念和实效的载体是服务品牌,因此高校图书馆必须创建符合读者需求和值得读者信赖的服务品牌,并通过建立服务标准、优化服务流程、服务品牌推广等措施提升服务品质,最终建立和完善高校图书馆服务产品化体系。从技术上,则要优化或重组服务流程。一是通过建模,提取过去服务项目中一些共性的需求和流程,建成可以重复的知识模块;二是通过建立和完善知识库,积累和完善规范化、可复制的最佳服务实践体系;三是通过重新梳理流程,在关键点进行有效控制,实现服务流程优化或再造。

高校图书馆服务产品化战略下,服务品牌打造非常重要。服务品牌化是服务产品化的重要组成部分,也是重要实现途径;没有服务品牌,高校图书馆的服务产品化战略就不会完善。有意识地打造服务品牌,往往是我国图书馆界普遍忽视的问题。令人欣慰的是,近几年来,服务品牌,特别是图书馆活动品牌的打造,越来越受到图书馆界的重视。如湖南省高校图工委于2013年开始组织的“一校一书”活动,就正按着品牌化的路径持续下去。图书馆通过自己的某种独特性,或某一特色服务,在同行业中形成一种差别,显示出自己的优势,吸引广大的读者,这种优势就是图书馆服务品牌。它是图书馆的无形资产,能给图书馆不断带来正面的口碑效应。图书馆服务品牌,是一种由馆员和读者共同创造,并且能够创造新的价值的生产力。读者对图书馆服务品牌的认知度、参与度、忠诚度越强,图书馆服务品牌具有的生产力就越强。在服务品牌的号召下,形成读者多、到馆率高、满意度高的局面,就为图书馆的可持续发展提供了坚强保障。在始终关注读者需求的前提下,探讨高校图书馆服务工作应包括哪些方面,这是一个服务品牌确立的过程;每个部分如何完成,完成后如何评价,这是一个流程梳理的过程;将这些与读者需求对接,从服务内容、流程、评价等方面描述清楚,这是一个建立统一标准的过程;让读者清楚地知道,图书馆会有什么样的服务品牌、内容和品质,对应的服务衡量标准是什么,这是一个品牌推广的过程。图书馆服务产品,就是量化、流程化、规范化和可控制的品牌服务;每一个具体服务,包括服务品牌、流程、质量、衡量标准等元素,有固定的服务方向和服务模式,简单、清楚、能够衡量。以服务产品形式兑现服务承诺,能引起读者共鸣和赞赏。以服务产品为基础,最终形成以读者为中心的后组式、开放的新服务体系——产品化服务体系。通过各种宣传方式,将这个服务体系与服务产品目录对接,让读者全面了解图书馆的各种服务,包括服务品牌、服务内容、服务标准、服务流程、服务目标、服务品质等。在新服务体系下,图书馆专注于高执行力馆员团队打造和管理,馆员团队则遵循统一标准,专注于服务品牌开发和推广,以及提供专业、主动、资深的服务,让读者充分体会和认同各种图书馆服务品牌。高校图书馆的核心优势由此而产生,高校图书馆服务战略得以落地和成功。

6 服务产品化战略下的服务文化构建

服务文化是图书馆文化的核心,是将服务过程引向最高境界的灵魂支柱,是体现图书馆服务特色、水平和品质的物质和精神因素的总和。服务文化的高度从根本上决定图书馆文化、服务、管理等各个方面的高度。确立服务产品化战略,关键在于转变高校图书馆观念,以持久的文化变革形成支撑服务产品化的服务文化。这个层面的总体要求是:必须始终关注读者需求,持久构建读者导向型服务文化。作为服务产品化战略的直接推动者,馆长更要将治馆的重心转移到“文化治馆”,即将服务文化体现在为成就读者而提供的服务设施、方式、手段、环境,并贯穿于实际服务劳动过程中的各种观念上。

6.1 树立读者导向理念

读者真正关心的是图书馆服务对其产生的价值,包括需求满足、服务体验、成长帮助等。图书馆服务过程在读者、馆员、有形资源的互动关系中进行,但有形资源是为解决读者问题而提供的。高校图书馆工作的本质是服务,即以学生读者为核心,通过服务让学生感到满意,为学生创造价值、解决问题,即成就读者——促进其全面发展和适应社会需要。因此,高校图书馆应强调以学生为导向,以服务为核心,真正把满足学生需求、成就读者作为一切工作开展的目标和中心。树立了这样的读者导向理念,服务产品化战略才可能顺利实现。

6.2 始终关注读者需求

读者对高校图书馆的服务需求更加细化、复杂化。简单的文献提供肯定不能满足读者的需求,专业服务是读者需求的方向,也是高校图书馆核心优势发展方向。只有充分解读读者显在和潜在的需求,才能始终做到更有针对性、更好、更全面地满足读者需求,进而主动成就读者。服务产品化实现中,必须结合和体现读者需求层次。读者对高校图书馆有多个层次的需求,不同的读者需求层次要求图书馆服务必须兼具深度与广度。重视和响应不同的读者需求层次,则代表着图书馆服务的不同发展方向和着力点。

一是文献保障需求。这是一种“全”的模糊性文献需求,强调文献资源宏观上的网罗性、种类上的保障性,是图书馆意识的直接生发点。图书馆为什么能存在?是因为读者有文献保障需求,即“借文献,找图书馆”的意识。这种意识,存在于显在读者和潜在读者的脑海中,并促使显在读者产生文献满足需求和行为,也促使潜在读者向显在读者转变。

二是文献满足需求。这是一种“能”的确定性文献需求,它强调文献的可获得性和图书馆基本服务力,是读者满意度的原始生发点。图书馆为什么能发展?是因为读者有文献满足需求和行为,即“找图书馆,能借到所需文献”的思维和行为。

三是文献服务需求。这是一种“准”和“快”的过程性服务需求,更强调馆员的服务意识、服务态度、服务效率和服务技能,是读者满意度的提升点。图书馆为什么要发展?是因为读者有文献服务需求,即产生“找图书馆借文献,又快又准”的心理效应。

四是环境服务需求。这是一种“雅”和“捷”的体验性服务需求,更强调读者体验、资源配置,是重要的读者满意度提升点。读者为什么愿意待在图书馆?是因为读者有环境服务需求,即“来图书馆,感觉真好”的心理体验。环境服务是凝聚读者人气、提升服务体验、增强读者信赖的重要着力点。一个功能齐备、资源配置合理的高雅服务环境,能给图书馆带来长久的好口碑效应。

五是人文服务需求。这是一种“精”和“品”的深层次服务需求,强调服务品质、读者关怀、服务文化等深层次的图书馆服务文化元素,是读者满意度的核心提升点。图书馆凭什么长期健康发展?是因为读者有人文服务需求,而图书馆则通过人文服务提升服务品质,主动成就读者。

总之,始终关注读者需求,能为服务产品化奠定市场基础(即读者/用户基础)。

6.3 读者导向型服务文化

读者导向型服务文化建设,即始终关注读者需求、以读者为主导,用更加个性化和人性化

的服务举措为读者提供全面关怀,让读者真正满意,形成“主动成就读者”的和谐互动关系。有持久的读者导向的服务文化建设支撑,服务产品化才有保障。因此,必须将读者导向理念融入服务文化建设,并重视文化落地。一方面,必须强化制度保障。服务产品化过程中,馆员所有活动必须围绕读者需求展开,必须依靠制度对馆员行为进行指导,对非读者导向行为进行约束。另一方面,必须把读者导向融入核心服务文化建设。强化馆员的读者导向意识,创造支持读者导向的氛围,使馆员的读者导向行为由制度下的被动转为文化下的自觉,使读者导向成为每一名馆员的一种习惯、一种潜意识的自觉行为。

在组织层面,则要推行文化治馆,即确立以事实为基础的管理和以价值观为基础的领导,建立决策层、管理层和执行层的共同语言系统,在“主动成就读者”理念下形成心理契约,不断提高员工满意度、忠诚度,使馆长、馆员和读者,从利益共同体上升到事业共同体、命运共同体。

7 服务产品化战略下的团队建设

服务产品化对人员和管理提出更高要求,更强调团队、专业性、高执行力和遵循统一标准。高校图书馆服务产品化的所有问题都可以归结于馆员缺乏执行力,它一定是由馆员的综合素质原因,或图书馆不能为馆员提供明确的执行标准,即不能进行流程管理而引起。从组织角度,要实现服务产品化,高校图书馆必须规划、规范和提升馆员的信息素养,持续打造信息素养型馆员团队,并严格执行流程管理。有合格的馆员团队,有规范化的流程管理,馆员才能在按流程执行的前提下,在规定时间内做出图书馆想要的结果,即具备了执行力。服务产品化战略框架下,要求全体馆员要把专业文化知识学习和图书馆职业道德修养相结合,把创新思维和图书馆实践相结合,把全面发展和个性发展相结合。

一个现代化图书馆,最重要的不是资源是否充足、设备是否先进,而是是否有一群有知识有能力并与图书馆共命运的员工,也就是图书馆各种专业服务团队。团队管理是基于“人”的能力和绩效、有机结合个体发展与组织发展的管理方法,更强调全方位合作、有效授权、责权利结合、绩效量化和文化管理。服务产品化战略,需要相互协作的专业团队执行和推动。一个高效的图书馆团队,能够形成相互尊重、相互信任、相互关心、相互激励、相互配合、相互支持、相互学习的团队精神。图书馆团队管理不同于层级管理,它更重视组织内部平行与横向协调,工作分配和个人职务具有弹性,个人对组织或团队的影响力主要取决于其信息素养水平、职业精神、团队精神、专业知识和服务技能,而非职务大小或职称高低。全体成员认同图书馆愿景,服从图书馆共同目标,并有明确的团队目标,行为上相互关联,利益上相互依存,配合上具有组织性。在这样的基础上,高校图书馆服务产品化战略一定能得到有效推动。

作为服务产品化战略的直接推动者,馆长必须确立以团队为核心的管理思维。在基本的、必要的层级架构下,图书馆是战略目标下“团队的组合”,团队则是“能力的组合”。从图书馆愿景和战略需求出发,制定战略目标和建立共同愿景,将其分解成若干团队目标;针对团队目标,对成员的职业素养、信息素养、能力素质和知识技能提出综合要求;发掘馆员潜能,合理组建团队,推进目标实现;用服务文化凝聚人心,用服务和管理制度驾驭人性,用服务绩效成就人生。团队管理思维,其实质是完善图书馆价值追求;尊重全体馆员;注重培养图书馆精神、核心价值观、职业道德、团队精神等;重视馆员参与、潜能开发和人力资源优化组合;形成命运共同体等。以团队为基础,结合服务产品管理,制定各种责权利结合的量化图书馆团队目标,加强

团队协作,有利于将管理重心由个人转向团队,从而更高效地推进工作。在服务产品化战略和服务产品体系下,图书馆组织专注于高执行力、专业化馆员团队打造,馆员团队和个人则遵循统一标准,专注于高校图书馆服务品牌开发和推广,以及提供专业、主动、资深的图书馆服务,让读者充分体会和认同各种图书馆服务品牌。高校图书馆的核心优势由此而产生。

7.1 专业服务团队需要信息素养型馆员^[8]

信息素养型馆员,指从事图书馆工作的专业技术人员,服务产品化对他们提出了更高的要求,即兼备强烈的信息意识、丰富的信息知识、很强的信息能力,并模范遵守信息道德,有能力从不同信息源中识别、获取、处理、使用、评价和创新信息,有效地为用户提供信息知识咨询服务,解决用户的实际问题。信息素养型馆员的核心能力素质主要由信息素养要求和馆员职业精神构成。服务产品化战略下,全体馆员都应该对信息具有敏锐的感受力、持久的注意力、较强的价值判断力和洞察力,能及时捕捉信息,发现信息价值,并使其发挥出较高的利用价值。只有具备强烈的信息意识,才能主动、有效地推动高校图书馆服务产品化建设。馆员必须不断积累和更新信息知识,练就捕捉隐性、潜在新信息的慧眼,从而开发符合读者需求的服务产品。馆员要将信息资源与服务产品化目标结合,将信息技术转变为内化于组织流程的管理方式,产生网络协同效应;在信息技术、信息应用和协同组织基础上,与读者需求紧密结合,产生服务创新效能。这都离不开强大的信息能力。服务产品化过程中,必须规范信息行为活动,安全、规范、合法、合情、合理、高效地使用信息资源,模范遵守信息道德。职业精神应具有鲜明的时代特征,并体现在服务文化层面。馆员职业精神包括奉献和服务的价值观、忠诚事业的使命感、学习和创新的责任感、主动协作的团队精神等图书馆文化要素要求。服务产品化的实现,需培养馆员奉献和服务的价值观、忠诚事业的使命感、学习和创新的责任感、主动协作的团队精神等文化要素。这样执行团队才能在服务产品化实践中正确选择、坚决执行、甘愿奉献、勇于探索、追求卓越。主动协作的团队精神,是服务产品化持续发展的不绝动力。服务产品化的实现,归结于馆员团队的执行。团队一定要正确理解与服务产品化相关联的岗位职责、管理制度、目标责任、流程等指令,并坚决实施控制。只有提高团队的执行力,强化自律意识和自我管理能力,才能高效、有序地实现服务产品化。

7.2 以流程管理提升团队执行力

真正让馆员具备强执行力的是流程管理。流程管理,即将某项图书馆服务的每一个过程,按照先后顺序按流程进行规范,按量化的标准来执行。制定系统的工作流程,可以规范管理,提高运行效率。一个缺乏流程管理的图书馆,即使强调执行力的重要性,馆员的执行力也难得得到有效提升。

首先要有合理的流程,其次要有流程执行的能力。流程决定了馆员做事的程序和步骤,也厘清了馆员的岗位职责和执行标准。把执行的行为明确化、清晰化,并结合馆员的执行现状,才能真正解决服务产品化中的执行力问题。流程是规范做事的程序,流程中每一个环节都有规范。流程为馆员提供了正确的工作程序和步骤,也提供了有效的工作方法。按流程执行是一种基本的工作理念,无须领导强调,只要有清晰的流程,人们就会自动执行,而绝不会采取变通的手段。当所有馆员都能按流程执行时,他们的执行力就得到了基本的体现。在流程管理下,馆员无须考虑“人治”因素,一切按流程执行即可。因此流程管理是服务产品化实现的高