

XIANDAI TUSHUGUAN FUWU

现代图书馆服务

袁明伦 编著



四川大学出版社

XIANDAI TUSHUGUAN FUWU

现代图书馆服务

袁明伦 编著



四川大学出版社

责任编辑:刘 端
责任校对:梁 平
封面设计:墨创文化
责任印制:王 炜

图书在版编目(CIP)数据

现代图书馆服务 / 袁明伦编著. —成都: 四川大学出版社, 2013. 10

ISBN 978-7-5614-7182-1

I. ①现… II. ①袁… III. ①图书馆服务
IV. ①G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 238769 号

书名 现代图书馆服务

编 著 袁明伦
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
书 号 ISBN 978-7-5614-7182-1
印 刷 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸 148 mm×210 mm
印 张 9.875
字 数 260 千字
版 次 2013 年 11 月第 1 版
印 次 2013 年 11 月第 1 次印刷
定 价 28.00 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科联系。
电话:(028)85408408/(028)85401670/
(028)85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请
寄回出版社调换。

◆网址:<http://www.scup.cn>

版权所有◆侵权必究

目 录

第一章 现代图书馆服务概述·····	(1)
第一节 图书馆服务的重要性·····	(1)
第二节 现代图书馆服务理念·····	(8)
第三节 现代图书馆服务内容与方式·····	(19)
第二章 现代图书馆服务转型·····	(30)
第一节 服务转型是图书馆发展的必然趋势·····	(30)
第二节 图书馆服务转型的信息资源基础·····	(48)
第三节 图书馆服务转型的环境变革·····	(63)
第四节 图书馆服务转型的基本走向·····	(75)
第五节 图书馆服务转型策略·····	(78)
第三章 图书馆信息服务·····	(85)
第一节 信息服务概述·····	(85)
第二节 图书馆信息服务的发展与演变·····	(91)
第三节 图书馆信息服务模式·····	(100)
第四章 图书馆知识服务·····	(109)
第一节 知识经济时代与图书馆·····	(109)
第二节 图书馆知识服务·····	(121)
第三节 图书馆个性化知识服务·····	(134)
第五章 图书馆读者服务·····	(155)
第一节 读 者·····	(155)

第二节 读者服务工作	(162)
第三节 读者服务工作的内容和方法	(173)
第四节 网络环境下图书馆读者服务工作的转变和深化	(186)
第六章 图书馆个性化服务	(196)
第一节 图书馆个性化服务概述	(196)
第二节 个性化服务是数字图书馆服务的方向	(202)
第三节 图书馆个性化服务的主要方式	(212)
第四节 图书馆实现个性化服务的对策	(224)
第七章 图书馆参考咨询服务	(236)
第一节 参考咨询服务概述	(236)
第二节 参考咨询服务形式	(254)
第三节 参考咨询服务的内容	(265)
第四节 参考咨询工作程序	(299)
参 考 文 献	(305)

第一章 现代图书馆服务概述

第一节 图书馆服务的重要性

一、服务是图书馆的永恒主题

所谓服务是图书馆的永恒主题，就是把服务作为图书馆的办馆宗旨，在任何情况下不动摇、不偏离、不取代图书馆服务；坚持服务是图书馆的终极目标和根本目的，把服务作为图书馆一切工作的出发点和归宿，把服务作为贯穿图书馆一切工作的主线；始终坚持面向读者，读者至上，服务第一。

服务是图书馆学创立以来业界学者们研究的一个老问题，也是常谈不衰的新问题。更是图书馆人不断探索、不断创新的目的所在，不同的时代、不同的时期赋予了它新的理念、新的方法。忽视它，放弃它，图书馆事业就失去了可持续发展的动力，图书馆学的研究就偏离了主题和方向，图书馆人的核心价值就无从实现，图书馆学也将边缘化、空洞化。

随着现代通讯技术、网络技术、信息技术在图书馆的不断应用，发展数字图书馆越来越受到业界的重视，数字化阅读也越来越受到用户的青睐。于是，有人就认为发展数字图书馆是重心。而笔者认为，数字图书馆只是现代技术在图书馆中的应用，其目

的是更好地做好图书馆服务，是为服务提供更先进的技术支撑和平台，使图书馆服务有了更广阔的空间和舞台，与服务是图书馆的主题并不矛盾。相反，发展数字图书馆是为了更好地服务，更好的服务离不开数字图书馆的支撑。一切图书馆的宗旨都是服务，也只能是服务，离开了服务，图书馆就失去了存在的价值。只有坚持服务，才能推动图书馆的全面发展，有机融入社会，与社会建立和谐的不可分割的关系。

因此，我们认为，无论时代怎样发展，也不管新技术、新产品带给图书馆怎样的变革，服务永远是图书馆的永恒主题。

服务之所以是图书馆的永恒主题，其原因在于：

图书馆是人造系统，不是自然系统，是一种社会现象。它是人类社会根据需要，由人建立的。建立的目的是为了满足一定社会或一定人群的需求，服务是它的第一属性。人类文明发展到一定程度，产生和积累了许多“记忆”，“记忆”就是历史、知识、思想和发明创造。由于人体大脑存储“记忆”有限，就产生了记录和交流“记忆”的文字和记载传播“记忆”的载体，产生了人体之外存储“记忆”的图书馆，并伴随人类不断发展进步，成为人类社会活动不可分割的一部分。

图书馆是人类知识的宝库和信息资源的存储中心。是一个国家、一个民族的文明窗口和文化发展的标志，是社会的宝贵财富，属于公共财产，为全体公众所有。因此，图书馆有义务、有责任为他们服务。

图书馆是公共组织，是开放的，不是封闭的。由于它收藏的图书资料是社会共有的，建立的目的是为一定社会、一定群体服务的，因此它具有公共性、开放性、教育性、服务性、保存性。它既要为人类社会保存这些图书资料，又要用这些图书资料服务于社会，提高全民族的科学文化水平和国民素质。它要面向社会，为全社会开放，让人们充分利用。



二、服务是一种竞争

服务是图书馆的一种生存竞争。随着网络技术、信息技术的不断发展,我们必须清楚地意识到,图书馆作为信息服务的中介机构正在遭遇前所未有的挑战,图书馆在人们心目中的地位和作用似乎正在日益削弱。网络作为一种无所不及的信息库,犹如一个偌大的、开放的、无围墙的图书馆,上网,还是上图书馆,让读者有了选择,有了比较。图书馆不再是大众获取信息的主要来源。正如台湾学者孟淑华所说:“新科技影响大众传播的方式之一是赋予使用者更多控制传播过程的能力,在网络传播环境下,用户的主动性得到空前扩展,‘阅读’的过程充满了选择性。”从一定意义上说,图书馆是为读者而存在的,失去了读者,也就失去了存在的意义。面对网络的挑战,图书馆的竞争优势必然存在于它为读者所提供的服务之中。

21 世纪以来,在全球经济一体化的时代背景下,企业的竞争已经由产品及价格的竞争逐渐转移到对客户争夺。有人这样形容 21 世纪的社会特征:科学技术日新月异,信息资源铺天盖地,知识经济突飞猛进。在这种环境下,图书馆早已失去了传播人类知识的优势,图书馆界也早把“读者”变成了“用户”。这就是说图书馆成了必须适应用户需求的产品,图书馆服务成了主宰图书馆生存的主要指标。因此,我们必须树立这样一种观念:服务是图书馆与读者之间情感交流、信息沟通的平台。集爱心、细心、耐心于一体的全心全意的完美服务是现代图书馆核心竞争力所在。通过服务,建立起图书馆与读者之间的亲情、友情,建立起相互的信任。这种“面对面”“心贴心”的服务竞争效力是其他任何一种竞争形式都难以做到的。服务是树立品牌的捷径,服务是诚信的表现,服务是竞争优势的体现。服务力竞争是最具竞争力的一种竞争形式。

三、服务是品牌

服务是图书馆的一种品牌。在网络时代，大家都说网络经济是注意力经济，注意力经济的核心战略就是创建知名品牌。

什么是图书馆的品牌？如果一个图书馆能够通过自己的某种独特性，或一定的规模和馆藏，或某一信息产品，或某一特色服务，在同一行业中形成差别优势，那么，这种优势就是品牌。

麦当劳的炸薯条和汉堡包举世闻名，黄色的、大写的“M”总使人联想到它那严格的食物制作标准、统一的布局、规范的着装。然而麦当劳人则认为自己卖的是“服务”。因为他们清楚，即使他们有充分的理由炫耀在世界上任何一个角落销售的汉堡包底部的厚度基本相同，也无法保证其不同雇员在不同的时间提供的服务质量始终如一。联邦快递公司（FedEx）也认为在航空包裹运送业中的竞争优势不是价格，而是传送的速度，即“绝对无条件的在一夜之内送达”。可见，高明的经营者都懂得，在激烈的商业竞争中，商品种类、店铺外观设计、室内装饰很容易模仿，价格也可以浮动，只有出色的服务才是它和对手的区别所在，为此各种个性化服务层出不穷。

同样，图书馆服务也是一种品牌。读者进入图书馆，环境是第一视觉。然而，一个图书馆的核心竞争力是什么？是服务。图书馆完善的服务包括：热情、周到、开放、亲切的借阅服务，准确、迅速的咨询服务，积极、主动的图书馆利用服务，等等。但作为一种品牌，仅有这些还不够。服务的极致在于给人以惊喜，即服务已超出读者的想象和预期的结果，读者因受到超值的服务而喜出望外，这是一种超附加值的劳动，其核心是高效+优质+个性内涵。什么是个性化服务？就是在不违反法规和道德的前提下，让读者获得“满意加惊喜”，其实质就是站在读者角度为读者着想。



四、服务是一种文化

图书馆文化是指图书馆在长期历史发展过程中积淀而成的,维系或推动图书馆生存或发展的,由多种要素相互辐射、相互渗透、相互制约的有机综合体。其要素主要有图书馆精神、图书馆价值观、图书馆哲学、图书馆目标、图书馆规章制度、图书馆形象、图书馆环境、图书馆道德规范、图书馆管理方式方法、图书馆活动仪式及图书馆信息服务方式等。它们之间相互交织贯通,凝聚成强大的精神力量,并渗透到图书馆工作人员的行为之中,形成一整套具有图书馆特色的思维方式、工作态度及行为风格,以至于一个图书馆的文化传统,使图书馆不仅作为一种组织而存在,而且还作为一种精神、一种群体文化辐射于社会的各个方面。

图书馆文化实质上就是图书馆服务文化,服务文化是一种管理型文化,它是图书馆在读者服务工作中形成的理论观念、制度规范、行为准则和组织架构的总和。图书馆是人类文明的积淀和智慧的结晶,是收集文化、保存文化、经营文化、生产文化、传递文化的服务平台。在长期的事业发展过程中图书馆逐渐形成和确立了自己的文化。图书馆文化最终是通过图书馆服务得以体现。

五、图书馆服务是一个不断发展的系统工程

图书馆服务是一项系统工程,绝不是有些人认为的服务仅仅是借借还还、守阅览室、解答读者咨询等。这种看法虽没有错,但不全面,更不深刻,我们认为图书馆服务是个不断发展的系统工程,它包含三个基本要素:一是指导思想。只有有了正确的指导思想,才会有科学的、规范的实践活动,没有思想认识不会有行动。行动是由思想作指导的,若认识是错的,行动必然也是错

的。思想认识产生于行动之前。二是行动。行动是在一定思想指导下进行的,包括行动的方法、步骤、实践。三是效果。有了行动,必有效益与后果,效益有多有少,后果有好有坏,必须通过一定方法进行评估。以上三个要素是一个整体,缺一不可。

图书馆服务是图书馆整体链中的一环,是最重要的一环,其他环节都是为它作铺垫的,为实现这一目标而存在。然而服务离开了其他环节,服务也无法实现。例如传统图书馆的图书采购、编目、图书典藏,数字图书馆的文献电子化、网络化都是服务的前提条件、基础,没有这些环节的存在,服务是不能实现的。

图书馆已有几千年的历史,其服务内涵不断扩展、延伸,从总体来说,经历了以藏为主,服务为辅;主动服务,面向公众;改善手段,提高质量,争取更大效益等三个阶段。

第一阶段是以藏为主,服务为辅。这一阶段也可称为重藏轻用阶段,经历了漫长的历程。在纸和印刷术发明之前,由于社会条件的限制,生产力落后,知识总量不多,存储和传播知识的载体既少又重,因此以藏为主,服务为辅是符合当时实际的。一是从图书馆建立来看,早期的图书馆主要产生于皇宫、修道院、学校、私人,他们建立图书馆的目的,就是为了满足部分人的需要,服务于他们;二是为了保存上述单位的文书档案,不造成丢失,便于流传后世;三是文献载体数量很少,复本不多,借出怕散失,所以出现了馆藏图书;四是社会需求欲望不高。

第二阶段是主动服务,面向大众。随着社会的进步,生产力的提高,知识总量的逐渐增长,特别是11世纪,我国宋庆历年间(1041—1048),毕昇(?—1051)首创了泥活字版,并传入欧洲。公元1450年前后,德国人谷登堡(1394或1400—1468)受中国活字印刷术的启示,用铅、锡、锑合金制成了活字版。从此出版业逐步兴起,图书复本增多,这为图书馆图书外借和知识交流创造了条件。1731年美国费城出现了由个人集资共同购买



图书和共同利用的“会员图书馆”。时隔不久,美国城镇出现了免费服务的公共图书馆。1850年,英国议会通过了最早的公共图书馆法。1855年,英国的公共图书馆在5000人以上的城镇建立。从此,图书馆服务就由被动变主动,由为少部分人服务变为广大公众服务。这时的图书馆特征为:一是由为一部分服务,延伸到为广大公众服务;二是开始强调免费公平服务;三是由封闭服务到开架服务,19世纪末开架服务为英美不少图书馆接受,读者可以入书库,自由选择自己需要的图书。

第三阶段是改善服务手段,提高服务质量,全面扎实地开展各项服务。20世纪50年代以来,图书馆服务进入一个全新阶段。主要表现在以下方面:一是从思想上进一步明确图书馆与读者的关系,提出“读者是图书馆的主人”“读者第一”“读者至上”“读者是上帝”“服务至上”“一切为了读者”“千方百计吸引读者”“千方百计为读者服务”等口号,认为图书馆用的是纳税人的钱,理所当然要为纳税人服务;二是深入社会基层,为社会各阶层群体服务,特别重视为儿童、老年人、残疾人、病人、犯人服务,图书馆主动送书到工厂、学校、医院、监狱、社区、少数民族地区、边远山区;三是采取多种方法手段为不同人群服务,如到馆借阅、送书上门、流动图书车、办分馆、建立网络图书馆等;四是延长开馆时间,有的图书馆一天24小时开门接待读者;五是优化馆舍布局,以大开间、大通透的形式建立“藏、借、阅、咨”一体化的服务模式;六是开展联机检索、信息查询、代查代检、定题跟踪、参考咨询等个性化服务;七是建立图书馆联盟,开展馆际互借,实现资源共享;八是为读者提供多种获取知识信息的渠道,如举办书展、画展、学术或指导讲座、报告会、故事会等。

第二节 现代图书馆服务理念

任何一种新技术的发明都为人类创造了一个全新的、更高层次的生存环境，计算机技术、网络技术、通讯技术使图书馆的职能、服务方式发生了重大变化，图书馆的绝大部分工作都已经摆脱了传统的手工作业方式，实现了网络化的计算机管理，读者可以在任何时间、任何地点使用任何的数字手段检索到人类的全部知识。可以说，信息技术的独有魅力是有史以来的任何一种技术形态都无法比拟的。然而，信息技术固然是一个伟大的发明，但它也仅仅是个手段、工具而已，从本质上说它并没有改变图书馆的属性——服务。现代图书馆无论在战略规划、内部机制、人事管理等方面采取什么样的新措施、新方法，最终都要落实在服务上，服务是图书馆的天职，没有服务，图书馆就失去了存在的意义。

新的形式和环境无疑给图书馆的传统理念带来了挑战。因此，现代图书馆面临的一个首要问题就是确立怎样的服务理念。

观念和思想意识从来都属于社会体系中最深层次的部分。当社会进行变革时，人们关注的往往是那些看得见、摸得着的属于器物的东西，而文化深层中内涵的概念往往容易被人忽视，实际上，在新技术条件下，图书馆理念和数字图书馆馆员的观念、思想意识才是长期影响和制约图书馆发展的最重要的因素。

所谓“服务理念”其实就是一种无形的服务产品，它同其他有形的产品一样，也强调产品要能够满足不同的消费者需求。消费者需求在有形产品中可以转化成具体的产品特征和规格。同时这些产品特征和规格也是产品生产、产品完善和产品营销的基础，但是这些特征和规格对于无形的服务产品来说就犹如空中楼阁一般。



根据赫斯凯特 (J. Heskett) 的观点, 任何服务理念都必须能够回答以下问题: 服务企业所提供的服务的重要组成要素是什么, 雇员和其他人员如何认知这些要素, 服务理念对服务设计、服务递送和服务营销的作用。

一、概念

理念即一种理想和信念, 是为追求和实现某一目标而奋斗的思想信念。服务理念是人们从事一切服务活动的主导思想, 是服务活动的核心、灵魂所在, 是体现服务价值的基础, 是规范服务活动的准则, 同时也是人们对服务活动的理性认识。它包括服务宗旨、服务原则、服务目标、服务方针、服务精神、服务使命、服务政策等。服务理念还具有前瞻性、继承性、传播性、公开性、一贯独特性、顾客导向性、挑战竞争性和深刻性等特征。

在英国经验派的哲学中, 理念指人类意识和思维的对象。在心理学中, 意识是指人类所特有的一种心理现象, 是对客观世界的反应, 是心理活动的最高形式, 并表现人类心理的自觉性。意识除包括认识的感性阶段和理性阶段外, 还包括人的情绪、意志、良心等。

图书馆理念往往是对优秀图书馆人的经验特别是其成功经验的高度概括和系统化; 图书馆理念是图书馆人言行的指南, 它约束着图书馆人不做与之不符的行为, 指导着图书馆人去做与之相符的事情; 先进的图书馆理念能有效地推进图书馆改革与发展。图书馆理念在某种程度上也是一种创意或新的图书馆观点。不论是寻求理念的过程还是它确立后的行为都能引导人们破旧立新。图书馆理念是图书馆观点和图书馆经验的浓缩和代表, 也是一种图书馆理论与思想的代表。

图书馆服务理念指图书馆围绕读者服务工作的基本方针, 是一个图书馆的办馆宗旨、原则、目标, 是图书馆的服务方式、服

务内容、服务态度等的体现，是图书馆一切服务工作的指导思想、理论基础、前进方向和行动准则，它代表着一个图书馆的服务形象，是图书馆服务形象的关键所在，是图书馆工作的核心，是图书馆的标志。它告诉读者“图书馆是什么”“图书馆服务依据是什么”“在图书馆能获得什么”。它可以体现出该馆的发展观、质量观和人才观，衡量出一个图书馆的办馆水平。

从藏书楼——图书馆——数字图书馆，经历了漫长的发展历程，随着计算机技术、信息技术、网络技术在图书馆的应用，使得图书馆的职能、服务方式等发生了重大变化，使得传统图书馆基本摆脱了手工操作方式，逐步走向管理自动化，信息资源数字化、服务网络化的新模式，传统图书馆正在向数字图书馆迈进，可以说，信息技术的应用为图书馆创造了一个全新的，更高层次的生存环境和发展空间，然而，从本质上说，它并没有改变图书馆的根本属性——服务，服务是图书馆的天职，是图书馆的生存之本。

新技术的应用无疑给图书馆的传统理念带来了挑战，这就决定了图书馆服务理念作为图书馆无形的服务新产品也必将经历变革和洗礼。在图书馆仅为“藏书楼”时期，“重藏轻用”便是图书馆的办馆理念，后来，图书馆逐渐成为人类知识的传播者，甚至具有其他机构无法替代的作用和优势，做好“为人找书，为书找人”就是最大的价值体现和终极目标。然而，信息产业的飞速发展早已打破了图书馆的信息垄断地位和一切优势，我们不得不站在知识经济的高度和图书馆生存发展的高度，重新思考。

二、服务理念是对图书馆承担的社会责任、社会功能、服务宗旨和认识水平的体现

先进的、浓厚的图书馆服务理念对图书馆和图书馆人来说都是十分必要的，更是非常重要的。



图书馆作为服务社会的信息机构,如果没有正确的、先进的服务理念,就好比没有正确的行动指南,就不能担当起应有的社会责任,履行应有的社会职能。众所周知,图书馆的社会责任就是满足人们的文献信息需求,进而促进科学研究,推动经济发展和社会进步。图书馆和图书馆人只有正确理解自身承担的社会责任,充分认识其社会系统中扮演的角色和应发挥的作用,树立起良好的职业理念,才能自觉地履行图书馆馆员的社会职责,才能全心全意为读者服务,才能把最大限度满足读者对文献信息的需求作为图书馆一切工作的出发点和归宿。

因此,服务理念是对图书馆承担的社会责任、社会功能、服务宗旨和认识水平的体现。换言之,只有具有先进的服务理念的图书馆人,才能热爱图书馆事业,才能千方百计地提高服务质量,才能自觉地做好图书馆各项工作。

三、服务理念关系到图书馆的存在和未来

人是生产力的第一要素,在图书馆事业中,图书馆能不能实现可持续发展,能不能在未来激烈的竞争中处于不败之地,从根本上来说,取决于图书馆人的思想意识、服务理念,或者说取决于图书馆人主体意识的觉醒。高素质、高技能的人才队伍是现代图书馆事业发展的根本所在。图书馆的服务工作最终靠图书馆员来完成。因此,图书馆员以什么样的服务理念推动图书馆服务的发展,推动图书馆向什么方向发展,就成了关系到图书馆存在和未来状况的决定性因素。

信息技术和网络技术的迅猛发展和高科技在图书馆中的广泛应用,把新世纪的图书馆带入到网络化、数字化发展的崭新时期。现代图书馆正在发生两大变化:从“有形”到“无形”的变化,从信息管理到知识管理的转变。这种变革,使图书馆面临新的考验,图书馆馆员必须重新审视自己,转变观念,树立新的服

务理念，主动适应新时期、新环境、新技术的需要，主动适应图书馆发展的新要求。

四、图书馆服务理念的作用

1. 促进图书馆服务有形化

图书馆作为一个服务组织，其服务理念一般都包含有两种：一种是“外显”形式，通常我们所说的以文字或是符号信息所显示出的有形化信息，诸如“用户至上，服务第一”“一切为了读者”等，它是图书馆服务活动的导向依据。另一种是“内隐”形式，它存在于服务人员内心深处，是人自身的内在的未显形化的一种思想意识。这种“内隐”的思想意识只有通过“外显”的有形化自信的导向，使其成为一种自觉意识“外显”出来。图书馆要想搞好服务工作，提高服务效益，光靠“外显”的服务理念是不够的，必须将人内在的未显形化的“内隐”服务理念变成一种自觉的、“外显”的服务理念，只有两种服务理念相结合，才能更好地为用户提供服务。

2. 促进图书馆服务特色化

什么样的服务理念造就什么样的服务特色。从古至今，“服务至上”是图书馆界履行服务的理念，当前许多图书馆将“读者至上，服务第一”作为该馆的服务理念，这类大众化的服务理念体现不出该馆的服务特色。曾有专家指出：“真正区分不同图书馆的不单是该图书馆外形建筑和内在的特色馆藏，主要的还是图书馆的服务理念。”不同的服务理念体现出不同的服务特色，造就不同层次的图书馆。诸如深圳图书馆“开放、平等、免费”的服务理念，深圳南山图书馆“关爱、无限、完美、超值”的服务理念，山东图书馆坚持的“一切为了读者”的指导思想，河南图书馆“读者至上，服务第一，敬业爱岗，创新务实”等服务理念都具有一定的特色，给读者留下深刻印象，无疑这些理念在服务