


Jianshou Yu Chaoyue
Gaoxiao Tushuguan Fazhan Yanjiu

坚守与超越： 高校图书馆发展研究

罗时进 唐忠明  主编



苏州大学出版社
Soochow University Press

Jianshou Yu Chaoyue
Gaoxiao Tushuguan Fazhan Yanjiu

坚守与超越： 高校图书馆发展研究

罗时进 唐忠明 ○ 主编



苏州大学出版社
Soochow University Press

图书在版编目(CIP)数据

坚守与超越:高校图书馆发展研究/罗时进,唐忠明主编,一苏州:苏州大学出版社,2013.10
ISBN 978-7-5672-0646-5

I. ①坚… II. ①罗… ②唐… III. ①院校图书馆—图书馆发展—中国—文集 IV. ①G259.256—53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 234332 号

坚守与超越:高校图书馆发展研究

罗时进 唐忠明 主编

责任编辑 周建国

苏州大学出版社出版发行

(地址:苏州市十梓街1号 邮编:215006)

苏州工业园区美柯乐制版印务有限责任公司印装

(地址:苏州工业园区娄葑镇东兴路7-1号 邮编:215021)

开本 700 mm×1 000 mm 1/16 印张 21.25 字数 359 千

2013 年 10 月第 1 版 2013 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5672-0646-5 定价:48.00 元

苏州大学版图书若有印装错误,本社负责调换

苏州大学出版社营销部 电话:0512-65225020

苏州大学出版社网址 <http://www.sudapress.com>

《坚守与超越：高校图书馆发展研究》

编委会

主 任 周建屏

委 员 (以姓氏笔画为序)

王美琴 石明芳 华人德

孙庆民 李 峰 陈家翠

罗时进 周 毅 周建屏

徐 燕 唐忠明

序 言

江作军

图书馆是高校重要的学术机构和文化窗口,是高校人才培养、科学研究、社会服务和文化传承创新的重要支撑,其重要性不言而喻。现在大家已经取得了一个共识,即一所好的大学,一定要有一个好的图书馆;换句话说,要建设一个高水平的大学,则必须将建设高水平的图书馆放在重要的议事日程上。也正缘于这一认识,长期以来我校高度重视图书馆建设,这不仅从图书馆以往的物质环境、基础设施上可以看出,更重要的是,我校的“211 工程”建设把图书馆的内涵发展放到了突出的位置。

我们也高兴地看到,近几年来,我校图书馆秉承优秀的传统,在数字化图书馆建设、图书馆文化建设、图书馆制度建设等各方面都取得了令人瞩目的成绩。“211 工程”三期平台建设项目已经圆满完成,数字图书馆建设进入我省高校的前沿方阵,某些指标在国内高校图书馆行列也有一定的领先性。科技查新工作和珍贵古籍保护工作不断创造佳绩,在为学校科研服务、为地方经济服务和文化传承创新等方面发挥了重要的作用;而图书馆文化建设更是有声有色,《中华读书报》曾以整版的篇幅对我校图书馆进行专题报道,在国内图书馆界产生了积极的反响。尤其令人高兴的是,我校图书馆以建成“吴文化数据库”为标志的特色数据库建设成就显著,在中国高校文献保障系统特色数据库建设项目评审中获得一等奖殊荣。最近我校图书馆在教育部 CALIS 三期应用服务示范馆评优中,不但获得“示范馆”称号,而且获得 CALIS 三期虚拟参考咨询示范馆一等奖和 CALIS 三期外文期刊(CCC)网示范馆二等奖。所有这些,都表明这几年我校图书馆在不断发展,前进的步伐令人振奋,它已成为苏州大学整体发展的重要组成部分。

江苏省教育厅不久前下达了《省教育厅关于进一步加强全省高等学校图

书馆工作的意见》，对我省高校图书馆事业的发展提出了一系列重要指导意见，其中对高校图书馆的学术机构功能和自身学科研究作了特别的强调。要发挥图书馆这一学术机构在学校各项事业发展中的“支撑作用”，就必须提高馆员素质，其中开展科学研究活动是一条重要的途径。我校图书馆历来重视科研工作，在抓常年性、常规化科研的同时，还采取每两年举办一届“学术周”活动的方式。据了解，第二届学术周全馆参与程度高，研究课题前沿性突出，馆员创新意识明显提高。最近，我校图书馆组成编委会，将其中具有相当质量的论文汇成一帙，即将正式出版，我感到非常高兴。在这里谨表示衷心的祝贺，也对全体馆员的积极参与表示感谢，对编委会认真严谨的工作致以谢忱！

在我校提出建设高水平研究型大学的建设目标下，图书馆工作如何适应新形势、新要求，客观分析，找到差距，准确定位，增强动力，为学校新一轮发展做出更大贡献，为地方经济发展和文化建设发挥更大作用，是摆在苏大图书馆人面前的新课题。也许这一课题本身就具有一定的图书情报学的“学科性”。我衷心希望我校图书馆在取得既有成绩的基础上，进一步加强研究，同时将研究成果转化为推动发展的正能量，创造更加辉煌的业绩！

编委会在著作出版前请我写一些话放到卷首，我对校图书馆和图书馆人一直深怀感情，就借此机会表达一些希望和祝愿，权代作序。

（作者为苏州大学党委常委、副校长、教授）

目
录

Contents

- 高校图书馆加强声誉管理的内涵和途径 石明芳(1)
- 高校图书馆事业发展的瓶颈与对策 储开稳(6)
- 基于知识地图的我国公共图书馆与高校图书馆研究对比研究
..... 董丽娟(10)
- 知识经济时代图书馆营销的策略研究
——兼谈匹兹堡大学图书馆的服务营销 王美琴(17)
- 浅谈高校图书馆新书阅览室的管理与服务 吴秀琼(22)
- 高校图书馆参与城市社区文化建设的可行性分析
——基于 PEST 和 SWOT 分析法 孙掌印(27)
- 高校图书馆馆员素质建设中职业倦怠的挑战及其对策 肖 云(33)
- 高校图书馆建筑设计理念与要素探析 黄媛丹(38)
- 盗版书的类型及其识别 梁 爽(43)
- 浅析书商书目数据的质量控制 张秀芳(48)
- 高校图书馆零借阅率现象成因及对策 顾蕾芬 黄 玲(53)

基于数据分析的馆藏组织和优化	顾蓓芬 黄社光(59)
高校图书馆采编工作走向社会化趋势——业务外包	陈亦伟(66)
高校图书馆图书招标采购模型的探讨	王景丽(71)
新阅读方式下图书馆工作之面面观	
——兼论电子书的编目和推广	石春耘(77)
谈谈图书馆优质服务机制的建立	吴玲芳(82)
新信息环境下的高校图书馆书评工作研究	
——以苏州大学图书馆网络书评服务设想为例	甘芬兰(87)
研究生的信息行为与信息需求对图书馆信息服务的启示	
.....	任 荣(92)
网络嵌入性对图书馆创新绩效的影响	徐旭光 张 薇(98)
高校图书馆读者投诉的心理机制分析及沟通策略	冉 娜(103)
研究型大学图书馆多样化服务模式的构建	盛建国(108)
新信息环境下高校图书馆读者服务创新研究	
.....	康芳芳 徐 燕(112)
大学生阅读“三化”现象及对策	李 敏(118)
个性化信息服务中个人信息的安全保护	孙掌印(122)
高校图书馆信息共享空间的建设模式探析	毕 莹(127)
数字网络环境下高校图书馆参考咨询服务与创新	秦 波(131)
基于用户的数字参考咨询馆员的工作技能探析	钱 燕(137)
利用 TDA 专利分析工具的专利分析实例研究	韩静娴(141)

面向中小企业的智能信息服务体系研究	张云坤(147)
NoteFirst 在科技查新中的应用	马云辉(152)
我国科技查新研究论文的可视化分析	周玉芳(160)
基于统计分析的科技查新服务效果评介	
——以苏州大学科技查新站为例	邢 岚(167)
近 20 年图书馆、情报与文献学研究获国家社科基金立项的	
统计分析与评价	赵 兵(173)
JALIS 特色资源整合平台建设研究.....	何继红 周建屏(178)
民国文献普查平台构建之设想	杨淑娟(184)
苏州大学 RFID 智能图书馆建设实践.....	吕旭霞(189)
RFID 在我馆的实践与问题思考	俞巧根(194)
触摸屏技术在读者服务创新中的应用	孙富林(198)
基于 IP 地址的身份认证模块的设计与实现	张 薇(203)
浅谈苏州大学图书馆吴文化网站的页面设计	段文文(208)
移动泛在业务环境对高校图书馆数字服务的影响及对策	
.....	严大香 祁汝峰(213)
移动阅读环境下高校图书馆阅读服务策略	曹琴艳(218)
高校图书馆移动阅读服务模式研究	秦丽雅 孙红娣(223)
论 3G 时代图书馆手机阅读服务	颜 芳(228)
3G 技术在手机图书馆服务中的应用探讨	陈勇华(234)
基于优势学科的大学数字资源长期保存策略	周建屏(238)

开源与第三方数字资源长期保存体系架构的经济性

——LOCKSS 与 Portico 的比较研究	陈家翠(243)
数字资源长期保存项目模块接口分析报告	李菲菲(251)
数字资源长期保存的国内外研究现状	袁晓明(256)
苏州大学图书馆自然科学类外文电子全文期刊馆藏分析	谷玉荣(262)
基于校情和馆情的储存图书馆构建思路	程红梅(269)
信息时代高校图书馆古籍资源整合与建设	张 敏(274)
高校学术报告视频特色数据库之视频拍摄研究	陈建忠(278)
释“渭阳”与“舅权”	罗时进(283)
清季驻美、西、古使臣史实考异	李 峰(289)
清代册封安南、琉球使臣史实考	王晋玲(295)
数字环境下图书馆古籍的整理与保护	费愉庆(301)
吴郡有幸仗群才 ——宋代苏州地方官员对苏州文化的贡献刍议	马俊芬(306)
宝山楼：苏州私家藏书最后的辉煌	孙迎庆(312)
申报馆早期(1872—1875 年)发行网络的构建	周建国 孙 琴(317)
柳亚子藏红梨社文献考论	黄建林(323)
后记	罗时进(328)

高校图书馆加强声誉管理 的内涵和途径

石明芳*

高校图书馆在高校中属于教学科研辅助单位,在学校很容易被边缘化,图书馆要提高学术机构功能并提升在学校的话语权,加强声誉管理越来越得到图书馆同仁的认可,声誉管理在图书馆的管理中显现出越来越重要的作用。

声誉是一种无形资产,通过从战略层面对图书馆声誉进行全方位管理,将图书馆愿景、文化、服务理念以及产品与服务通过各种方式和渠道传播、推广,既能增加内部和谐,提升服务能力和服务水平,同时对图书馆事业地位的提高与发展也有很重要的意义。



一、声誉与声誉管理

对于声誉的研究,可以追溯到1763年经济学鼻祖亚当·斯密(Adam Smith)对声誉的分析和解释,他认为声誉是一种保证契约能够得以顺利实施的重要机制,是对个人的隐性激励。美国著名管理学学者戴维斯·扬(Davis Young)、丰布兰(Charles Fombrun)、闰多瓦(Rindova)、巴内特(Barnett)、凯文·杰克逊(Kevin T. Jackson)等都认为,声誉管理是指企业为了建立、维持与社会公众的信任关系所进行的创建和维护企业声誉的一切活动的总和及整个过程,包括对获得消费者信任和赞誉程度进行追踪、考评的日常性管理。^[1]

而声誉管理的研究,是初创于20世纪80年代。企业声誉理论的建立,将企业声誉视为影响企业发展的关键因素之一。良好的声誉是企业所拥有的独特资源,能在企业经营的各个方面提升综合竞争力。

对图书馆声誉的研究,目前还在初步阶段。高峰根据企业声誉理论,给

* 石明芳(1965—),女,硕士,副研究馆员,副馆长,主要研究方向为图书馆管理。

出了图书馆声誉的定义：它是各利益相关者（馆员、读者、合作者等）根据所掌握的直接或间接信息对图书馆所作出的综合性评价；它反映了各利益相关者对图书馆了解、信任与尊敬的程度。^[2]

根据前人上述的研究，我们也可给出图书馆声誉管理的定义，即图书馆的声誉管理是指图书馆为了建立、维持与利益相关者的信任关系所进行的创建和维护图书馆声誉的一切活动的总和及整个过程，包括对获得利益相关者信任和提高其赞誉程度所进行的追踪、考评等日常性管理。



二、影响图书馆声誉的利益相关者

影响图书馆声誉的主要因素是图书馆的利益相关者，即馆员、读者、合作者、主管领导等。图书馆的声誉管理也就围绕这四个利益相关者进行。

1. 对馆员的声誉管理

馆员是图书馆事业发展的最重要的资源和首要财富，因而馆员的声誉管理应摆在首位，如果图书馆的工作得不到馆员的认可，声誉管理就成为空话，要在馆员中形成“爱馆如家”的现象，图书馆要贯彻人本管理理念。图书馆管理者要为馆员创设一个人性化的工作环境，让馆员能稳定专业思想，安心在图书馆工作。但目前高校图书馆的专业人才队伍不稳定，以本馆为例，近三年我馆流失中坚骨干人员有近 10 人，他们有的到院系做教务秘书、人事秘书、辅导员，也有的到机关做科员等。

要使馆员稳定思想，安心在图书馆工作，必须做好以下工作：① 关心馆员的业务成长；② 关心馆员工作环境的改善；③ 关心馆员的生活；④ 建立健全内部管理机制。

2. 读者的声誉管理

“读者至上”是每个图书馆的服务理念，也是每个图书馆的追求目标。图书馆要想在读者中赢得声誉，就要将读者至上的服务理念落到实处。可以从以下几个方面着手：

- (1) 尊重读者，以真诚、平等、友善的服务使读者获得满足；
- (2) 使图书馆的管理透明化，向读者展示工作流程；
- (3) 招募志愿者参与图书馆的工作；
- (4) 开展读者活动，公布活动方案，对活动结果如有关奖项等实时公示；
- (5) 拓展服务范围和服务方式，如开展科技查新、校区间的通借通还、推广 RSS 定制服务等；

(6) 提升服务层次,为科研人员提供个性化、学科化服务。

图书馆要让读者一有信息服务需求,就想到图书馆有一群专业人员可以为他提供,这样图书馆的声誉就会大大提升。

3. 合作者的声誉管理

图书馆的合作者一般有纸质图书供应商和数字资源供应商,即书商和数据库商,还有图书馆联盟成员。与合作者加强沟通,建立互相信任、彼此和谐的关系,对于树立图书馆的社会形象、提升图书馆声誉非常重要。

对于图书馆纸质图书的采购供应商,目前大多数图书馆都实行了公开招标。在评标过程中,要公开、公平、公正。目前评标过程中采用综合评标法,即对应标书商的资质、书目数据和质量、涵盖品种、配送网络、仓储能力、加工能力、到货周期、财务状况、销售业绩、服务响应、价格、订到率等各种因素以进行综合评议与加权计算来确定,摒弃唯价格论,保护图书馆的权益。

数据库的采购一般是参加联采,也有进行个别谈判的。与数据库商的合作,更多地是加强读者的使用培训,以及加强读者与图书馆的有效沟通,解决读者在使用过程中出现的问题。

另外,馆领导和校主管领导的管理水平,以及对待员工的公平性等方面,对图书馆的声誉也会产生一定的影响。



三、提高图书馆声誉的措施

提高图书馆的声誉一般从这些方面入手:加强宣传工作,积极开展读者活动,及时处理读者来信和来访,扩大服务范围,改进服务方式,提升馆员服务能力和学术能力,等等。具体来说,有以下四大举措。

1. 加强高校图书馆的宣传工作

长期以来,图书馆人工作做得多,宣传做得少,许多读者对图书馆的工作不了解。目前,图书馆的宣传工作逐步得到重视,一部分高校图书馆在机构设置上进行了改革,专门设立了公共服务部(或叫对外推广部),对图书馆工作加强宣传,让图书馆的正面信息经常在学校新闻中出现。图书馆在开展各项活动前,要善于与学校宣传部门的领导和记者接触。媒体的报道,会让图书馆的声誉呈几何级数放大,能让领导和读者更加常态地关注图书馆的发展。主要抓好两方面的工作:①积极开展读者活动;②及时处理读者来信来访。

2. 扩大服务范围,改进服务方式

现代图书馆已从单纯的提供图书杂志借阅服务发展为进入数字图书馆时代,图书馆拥有丰富的电子资源,能为读者提供知识服务。目前大多数高校图书馆除能开展科技查新、定题服务、文献传递等日常工作,还能为科研人员开展个性化的学科化服务。

对传统的借阅服务,针对多校区的模式,各图书馆均开展了校区间通借通还、网上预约、网上荐购、RSS 订制、论文写作指导等服务。作为图书馆,要做好宣传,让每个读者都了解图书馆的服务,让读者感到图书馆是做好教学和科研的得力帮手。

3. 馆员服务能力和学术能力的提升

馆员是图书馆良好声誉构建中起决定性作用的因素。上述所有的优质服务最后都落实到馆员的具体工作中,所以提升馆员的服务能力和学术能力是图书馆长期以来的首要工作。

一是创建学术型图书馆,鼓励每一个馆员学习图书馆学、情报学等相关专业知识。每个馆员个体的服务能力直接影响图书馆的整体服务能力,高校图书馆“以人为本”、“读者第一,服务至上”的理念要深入每个馆员的内心,培养和提高馆员的信息意识与信息导航能力。

二是为馆员提供学术交流机会,提高馆员的学术能力。图书馆是一个兼具服务性与学术性的机构,学术研究与服务工作并重,特别是学科馆员的培养,将会改变一些人心目中“图书馆只是藏书之所,图书馆员不过是守书之人,凡人皆可为之”^[3]的印象,突出图书馆的学术地位,提高图书馆的社会声誉。

三是馆员的成长环境直接影响潜在馆员的进入选择、现有馆员的去留选择和对工作的投入程度。良好的图书馆声誉能吸引新的优秀馆员的加入,同时又增加现有员工的工作投入程度、忠诚度和自豪感。

4. 图书馆业务工作的公开透明

高校图书馆每年的业务经费有上千万元,图书馆的资源和设备采购须实行公开招标。图书馆必须制订详细的招标方案(包括制定评分办法、撰写上年度中标单位的评估报告等),使招标工作有章可循。公正透明的工作程序,可提升高校图书馆的声誉。

图书馆的借阅规则等规章制度要在读者中广泛宣传,保障读者的知情权,使读者提升对图书馆的赞誉度。

综上所述,高校图书馆的声誉管理是一项综合性工程,需要图书馆各部

门多层次、多方位齐抓共管,每一位图书馆同仁必须达成共识,在长期的工作中不断反思、改进,维护和发展高校图书馆的声誉。



参考文献

- [1] 王连森,陈国军. 声誉管理: 大学发展的新课题[J]. 山西财经大学学报,2006(3): 12-15.
- [2] 高峰. 图书馆声誉管理: 内涵、意义、原则与途径[J]. 大学图书馆学报,2010(1): 9-13.
- [3] 欧阳佩瑾,杨昌斌. 图书馆队伍的整体素质与图书馆形象的建立[J]. 黔东南民族师专学报,2000(4): 118-111.

高校图书馆事业发展的瓶颈与对策

储开稳*

在高等教育得到飞速发展的同时,作为高校办学三大支柱之一的图书馆却面临事业发展的瓶颈和日益矮化的问题。如何审时度势,面对问题,更新办馆理念,主动迎接挑战,实现图书馆的跨越发展,为广大师生提供更多更好的文献信息资源和服务,是高校图书馆在当下工作中应当认真思考的新课题。



一、高校图书馆事业发展的瓶颈因素

高校高度重视师资队伍建设、专业建设、课程开发,其发展规划往往洋洋洒洒,对图书馆应该得到的相应的发展却基本都是语焉不详,没有具体要求,这当中既有高等教育体制的原因,也有图书馆自身的因素。

1. 高等教育顶层设计中图书馆成为被遗忘的角落

教育主管部门对高校图书馆发展没有明确的要求,与此相对应的是,高校对图书馆建设普遍重视不够,尤其未能像重视师资队伍建设和实验设施配备一样重视图书馆队伍建设,图书馆工作人员缺乏准入门槛,很多图书馆成为高校人事安排的后花园。至于经费、设备投入,有时象征意义大于实际意义,不少图书馆馆长俨然是图书馆维持会会长。大部分高校扩招后图书馆馆舍是学校的标志性建筑,但图书馆的设施设备投入不足,尤其文献建设经费严重不足,少数高校根本就没有增加文献建设经费,甚至某些高校在增加其他项目经费的同时,反而在减少文献建设经费。然而纸质书刊的价格每年都在上调,特别是外文原版期刊的价格居高不下,这使得不少高校外文原版期刊的征订成为盲区,生均文献信息资源的增长乏力,基本停留在评估合格水

* 储开稳(1966—),男,学士,副教授,馆长助理,主要研究方向为文学阅读与图书评论。

平线上下。而电子资源由于投入较大,所以高校图书馆往往都是保重点,数字资源的整合仅仅停留在设想和规划中。

2. 图书馆自身先天不足

主要表现在:①专业队伍素质有待提高,读者服务水平相对较低;②主动服务意识不强,服务能力亟待提升。



二、高校图书馆可采取的对策

基于上述瓶颈因素,作为图书馆的管理者,笔者认为建立和完善科学的办馆理念和管理方法,结合本馆特色建立一套兼容高校办学理念和自身特色的图书馆体系,是高校图书馆健康发展的关键所在。推进高校图书馆健康发展可以采取以下措施,以促进高校图书馆充分利用固有资源,更好地为高校师生提供教学和科研服务。

(1) 图书馆人必须奋发有为,科学定位,明确办馆理念,时时牢记“有为才能有位”。只有自强不息,才能赢得尊重,才能真正体现图书馆作为高校三大支柱之一的重要作用。

多年来,不少图书馆人始终未能走出象牙塔,尤其是高校图书馆未能站在专业建设与人才培养这样一个高度来看待图书馆的发展。图书馆的建设与发展确实有其自身的规律,但图书馆的发展首先是要能够提供高校专业建设与人才培养所需要的服务。有些高校图书馆工作人员恐怕连自己学校需要什么样的文献资料、学校的专业建设发展到了什么程度都不甚了了,那么有谁会介意你图书馆的存在呢?因此必须改变这一现状,在高校校园内,图书馆人必须外连院系发展,内重固本强基,抓好队伍建设,提供特色服务。^[1]

第一,外连院系发展乃至高校所在地方经济文化的发展。现阶段高等学校办学要体现有别于其他学校的独特办学风格,主要表现在人才培养、科研教学、校园文化建设等方面。图书馆作为高等学校教学和科研的文化基地与文献保障中心,必须依据学校的定位、特色以及发展目标、办学规模、人才培养规格、学科布局、服务方向、管理模式等,在文献信息保障上扮演好自己的角色,为学校教学和科研工作服务。图书馆人必须走出图书馆,根据二级院系专业建设与人才培养的需要,将有限的图书馆经费用到高校专业建设与人才培养最需要的文献资源建设上去,主动服务于二级院系专业建设与人才培养以及地方经济文化的发展。

第二,内重固本强基,注重规模发展与内涵发展相适应。高等院校的发