

# 高校图书馆管理 与读者服务研究

GAOXIAO TUSHUGUAN GUANLI YU DUZHE FUWU YANJIU

周甜甜 著



延边大学出版社

# 高校图书馆管理与读者 服务研究

周甜甜 著

延边大学出版社

## 图书在版编目 (C I P) 数据

高校图书馆管理与读者服务研究 / 周甜甜著. -- 延  
吉 : 延边大学出版社, 2019.4  
ISBN 978-7-5688-6708-5

I. ①高… II. ①周… III. ①院校图书馆—图书馆工  
作—研究 IV. ①G258.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 077853 号

## 高校图书馆管理与读者服务研究

---

著 者: 周甜甜

责任编辑: 许 晖

封面设计: 延大兴业

出版发行: 延边大学出版社

社 址: 吉林省延吉市公园路 977 号

邮 编: 133002

网 址: <http://www.ydcbs.com>

E-mail: [ydcbs@ydcbs.com](mailto:ydcbs@ydcbs.com)

电 话: 0433-2732435

传 真: 0433-2732434

制 作: 山东延大兴业文化传媒有限责任公司

印 刷: 天津雅泽印刷有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 8.75

字 数: 100 千字

版 次: 2019 年 8 月第 1 版

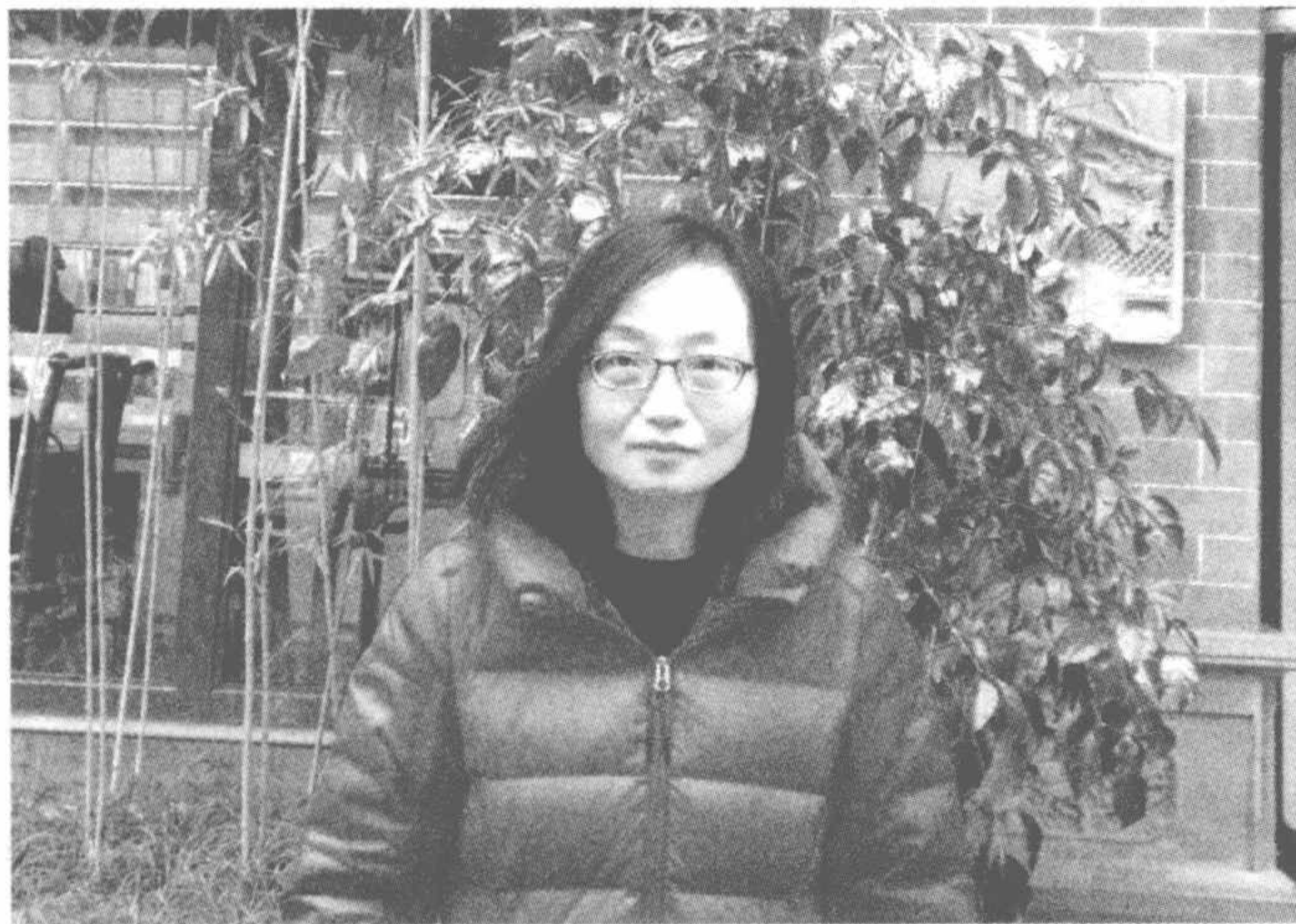
印 次: 2019 年 8 月第 1 次

书 号: ISBN 978-7-5688-6708-5

---

定价: 40.00 元

## 作者简介



周甜甜（1982年2月—）女，汉族，安徽省泗县人，图书馆馆员，2007年6月毕业于安徽大学档案学专业，硕士研究生，目前就职于安徽大学图书馆，主要负责特藏阅览部样本书库及借阅室的管理及读者服务工作，研究方向为图书馆基础理论与应用。

# 前言

图书馆是高校的重要组成部分，是教学科研人员、学生以及各类社会读者学习、阅读、获取信息资源的场所。科学技术的发展为高校图书馆工作的开展带来了机遇和挑战，信息技术的革新让人们获取信息资源有了更多方式，而不再局限于图书馆等实体场所。高校图书馆要想在这种形势下留住读者，就要跟上时代的步伐，充分利用各种科技手段，探索新的管理和读者服务模式。在当前信息化、网络化的时代背景下，要发挥高校图书馆的信息支撑功能，提高工作效率，获得读者的肯定，必须从图书馆管理模式、服务观念、人力配备等各方面进行革新和完善，实现资源合理优化，树立良好的服务意识，打造服务面更广泛、功能更健全、场馆设施更人性化的图书馆，发挥高校图书馆的社会服务功能，提升图书馆的形象和地位。

本书主要对高校图书馆管理和读者服务进行研究，从高校图书馆馆藏建设及管理、人力资源管理、读者服务以及新技术手段在高校图书馆管理和读者服务中的运用等方面展开分析，探讨了作为高校信息管理部门的图书馆，要从整体上对馆藏文献、人力资源等进行系统规划，重视各种馆藏资源价值的深入挖掘，更新服务理念，创新管理模式，充分利用新技术手段，拓宽服务面，以读者需求为中心，打造读者服务新形态。

受水平所限，本书存在许多不足之处，敬请读者批评指正。本书在写作过程中参考了大量文献以及本人之前的研究成果，在此向相关学者和编写人员表达诚挚的谢意。

# 目 录

<b>第一章 高校图书馆馆藏建设和管理</b> .....	<b>1</b>
第一节 高校图书馆特色馆藏建设.....	1
第二节 高校图书馆电子资源建设.....	6
第三节 高校图书馆外文文献资源开发利用.....	10
第四节 高校图书馆非书资料管理及利用.....	17
第五节 高校院系资料室改革.....	21
<b>第二章 高校图书馆人力资源管理</b> .....	<b>28</b>
第一节 人本管理与高校图书馆管理创新.....	28
第二节 高校图书馆员职业生涯规划.....	35
第三节 高校图书馆员继续教育.....	39
第四节 高校图书馆员心理问题及应对措施.....	44
<b>第三章 高校图书馆读者服务</b> .....	<b>51</b>
第一节 高校图书馆服务创新.....	51
第二节 高校图书馆服务社会化.....	56
第三节 创客理念与高校图书馆服务工作.....	61
第四节 高校图书馆面向信息弱势群体提供服务.....	69
第五节 高校图书馆与女性阅读服务.....	76
第六节 高校图书馆与儿童阅读推广.....	84
第七节 高校图书馆与思想政治教育.....	91

第四章 新技术手段在高校图书馆管理和读者服务中的运用.....	97
第一节 高校移动图书馆的发展.....	97
第二节 高校图书馆微博服务.....	106
第三节 高校图书馆微信公众平台应用.....	111
第四节 开放数据与高校图书馆读者服务.....	118
参考文献.....	126
后记.....	130

# 第一章 高校图书馆馆藏建设 和管理

## 第一节 高校图书馆特色馆藏建设

在现代科技日新月异的发展状态下，高校图书馆必须具有独特魅力，才能在吸引读者、协助教学科研等方面发挥最大优势，因此发展特色馆藏的重要性日益凸显。特色馆藏是指图书馆建设的、具有独特风格和形式的、显著区别于他馆的文献信息资源。

### 一、建设高校图书馆特色馆藏的必要性

#### （一）各种发展需要

1. 高校图书馆自身发展的需要。信息技术的飞速发展推动了高校图书馆事业的前进，同时也对高校图书馆的发展提出了新要求。图书馆是高校最重要的信息服务机构，传统图书馆馆藏需要通过数字化、信息化的馆藏方式来补充。在网络信息的汪洋大海中，图书馆的优劣不在于藏书多少，而是能否为读者提供有价值的信息资源。如果没有自己的特色，图书馆就不具备竞争力，得不到读者的认可；也不能与他馆互通有无，无法在网络上实现共享，从而使馆藏失去意义。当今社会是一个崇尚个性的时代，高校图书馆要在知识的海洋里占有一席之地，不能仅仅停留在以往的“高大全”状态，而要挖掘自身特色，突破传统管理模式，重视“专而精”，适应学校教学科研活动的新要求，发挥图书馆的价值。

2.学校发展需要。高等院校的发展，建立在学科建设以及教学科研发展的基础之上，图书馆对于高校的学科建设和教学科研活动具有非常重要的作用。因此，建设特色馆藏，发展高校图书馆事业，最终还是为了推动学校的学科建设，体现办学特色，提高教学科研水平，从而提高学校的知名度和整体竞争力。

3.提高文献质量、完善馆藏的需要。高校图书馆为全校师生的教学科研和学习活动提供信息服务，必须拥有丰富合理的馆藏资源，才能较好地发挥这一重要功能。特色馆藏有助于提高图书馆的工作效率，有助于实现资源的合理配置，能够打破传统管理模式中“重藏轻用”的观念，从而发挥文献资源的最大功效。馆藏资源作为高校图书馆的建设基础，必须首先符合学校发展的需要，这就要求图书馆馆藏不能只专注于收藏书本，单纯增加馆藏量，而要根据学校教学科研的重点使馆藏有所侧重，同时深度加工基础文献信息，体现馆藏特色所在，为读者提供优质资源，也进一步完善馆藏体系。

## （二）合理配置资源需要

1.避免重复浪费。各高校图书馆一般只面向本校师生服务，由于与外界缺少沟通，各馆都盲目扩充馆藏量，造成很大的重复和浪费。高校图书馆要建设特色馆藏，就需要各馆之间相互交流、加强了解，改变传统封闭的管理模式，促进各高校图书馆优势互补，使有限的资源发挥更大效用。

2.缓解经费紧张。高校图书馆传统发展模式一般限于增加馆藏量，追求全而多，在图书资料价格不断攀升的情况下，往往会出现经费紧张、供应不足的局面，渐渐满足不了读者的需求。特色馆藏的发展，能让图书资料购置工作针对性更强，在兼顾各类文献的基础上，集中经费投入到特色资

源建设上，能有效解决经费短缺问题。

3.优化资源配置。高校图书馆馆藏资源普遍雷同，不仅是物力、财力的浪费，而且不利于信息资源效用的发挥。建设特色馆藏，各高校图书馆根据本馆风格和学校学科特点，形成各自的规模和结构，有助于合理配置资源，优化馆藏结构，提供个性化服务。各馆由于侧重不同而加强合作，也有利于资源共享，满足读者多样化需求。

### （三）改善服务需要

1.提高服务水平。特色馆藏的建设针对性较强，以促进学校发展为目标，因此，优质的馆藏资源能更好地为教学科研提供全方位服务，满足读者多样化、个性化需求，为学科建设提供强有力的保障。

2.资源共享。由于各高校图书馆均以本校和本馆特点为建设基础，馆藏特色不尽相同，为了满足不同读者的需求，各高校图书馆就有了加强联系、取长补短的必要。这样才能合理利用资源，实现资源共享，最大限度发挥信息资源的效用。

## 二、建设高校图书馆特色馆藏的途径

### （一）加强基础建设

1.转变观念，做好宣传。在社会日益信息化的影响下，发展特色馆藏已经是大势所趋。高校图书馆领导和工作人员要转变传统观念，对特色馆藏建设做出具体规划，将一般馆藏建设与特色馆藏相结合，在处理两者关系及比例的基础上，挖掘本馆特色，凸显自身优势。对于特色馆藏，要重视宣传，如利用图书馆主页进行介绍，开展讲座、座谈会等，加强与读者

的交流，对校内外读者加强推介，分析读者的反馈信息，并在此基础上对馆藏进行改进和完善。

2.基础准备。首先，在特色资源采集方面，要收集不同内容、形式、载体的文献资源，协调好资源质量与数量的关系，做到既能充分体现特色，又避免重复浪费。其次，在加工整理上要与一般馆藏区分开来，体现独特风格。再次，做好检索服务，以功能强大的检索系统为基础，为读者提供有价值的信息资源，开展特色服务。

3.做好数字化建设。数字化是信息社会的必然要求，要拓宽资源的使用渠道，发挥资源的最大价值，必须对特色馆藏进行数字化处理。在对本馆特色馆藏进行深度加工的基础上建立各种数据库，来丰富服务内容和形式。这不仅是对珍贵特色文献的保护，也是为了满足读者对信息网络化的要求，同时还兼顾了资源共享的需求。只有首先完成特色资源的数字化建设，让资源的使用更加高效、便捷，才能进一步满足读者需要。

## （二）提高图书馆管理人员素质

建设特色馆藏是一项重要工作，对管理人员的各项专业技能和业务素质要求都很高。图书馆特色馆藏的管理人员不仅要具备图书情报等专业知识，还要对学校的学科专业有了解，对珍贵文献有一定的鉴别能力。同时，管理人员要熟练掌握图书加工整理的各项环节，并能够使用计算机进行检索，查找所需内容，这样才能为特色馆藏的建设助力。作为高校图书馆，一方面要选取德才兼备的优秀人员，另一方面也应该为图书管理人员提供培训、学习的机会，提高他们的综合素质，建设高水平的人才队伍。

### 三、高校图书馆特色馆藏具体建设方向

#### （一）与学校发展和学科建设密切结合

高校图书馆是学校学科和专业发展的重要信息保障，重点学科和重点专业是学校的特色所在，因此，特色馆藏建设应当与学校的发展方向保持一致，以本校的学科专业设置为基础，积极吸收和利用本校研究成果，有针对性地收集和建设此类馆藏，打造系统的、完整的、有较高学术价值的特色资源。在建设过程中，还要能适时做出调整和更新，维持特色馆藏的可持续性，确保馆藏资料能够发挥应有的效用，更好地为教学和科研活动服务，促进重点学科和重点专业的进一步发展。

#### （二）与学校所在地区的特点相结合

任何一个地区都有自己的悠久历史和风土人情，高校图书馆可以围绕当地的历史变迁、名人文献等内容建设特色馆藏，不仅能够形成自己独特的风格，增加图书馆的影响力，还有助于服务当地的经济文化建设，提升学校的整体形象。

#### （三）适时改进和完善

要实现图书馆特色馆藏的可持续发展，发挥其应有作用，需要对各项工作不断改进。首先要注重收集读者反馈信息，以网上咨询、读者信箱等方式加强与读者的交流和互动，听取读者的使用感受和建议，并据此对馆藏进行调整和优化，促使特色馆藏建设更加完善。

#### （四）加强资源共享

各高校图书馆的特色馆藏由于受到各种因素的制约，内容、形式等一般只局限于固定范围，无法兼顾方方面面。因此各馆之间有必要互相取长

补短、资源共享，保证特色馆藏持续健康的发展，这也是对特色资源有效利用的途径之一。在网络化环境下，特色馆藏也要建立对应的数据库，不但有利于资源共享，而且能够让读者获取和使用特色馆藏更加方便快捷。

图书馆是高校重要的文献信息资源中心，建设特色馆藏不仅是支持学校教学科研的要求，更是发展图书馆自身、发展图书馆事业的要求。在建设过程中，高校图书馆要结合实际，充分利用馆藏资源，有重点地发展特色馆藏，以实现图书馆价值的最大化。

## 第二节 高校图书馆电子资源建设

在科学技术飞速发展的影响下，图书馆馆藏已经超出了传统纸质文献的概念，涵盖了更多形式和存储载体的信息资源。随着计算机技术、网络技术和通信技术的普及，电子资源受到很多人尤其是年轻人的青睐，在高校的教学科研活动中，电子资源也扮演着越来越重要的角色。在激烈的竞争中，高校图书馆要实现可持续发展，要顺应潮流，重视电子资源建设，为学校发展提供更好的服务。

### 一、高校图书馆电子资源建设存在的问题

#### （一）缺少规划和指导

1. 高校图书馆由于管理体制等原因，在电子资源的建设上盲目投入、缺少规划，与纸本文献形成大量重复；而电子资源开发商之间也没有进行分工协调，产品内容重复现象严重。这些都会导致高校图书馆电子资源配置不合理，质量与数量难以平衡，造成很大的浪费。

2.高校图书馆资金向来紧缺,为了兼顾各种类型文献的购置,在电子资源的投入上就比较有限。很多质量较高、评价较好的电子资源,如学术数据库等,由于价格昂贵,会大大提高建设成本;而且电子资源的使用必须依赖技术设备,如果没有根据具体情况择优选取,电子资源及使用设备的采购不能及时跟进,资金不能得到有效使用,会使得电子资源的建设更加困难重重。

3.电子资源的质量难以得到保证。受采集人员业务水平的影响,所采购的电子资源不可能完全符合读者需求,而网络资源质量本就良莠不齐,没有公认的标准规范,准确性、权威性较弱,因此电子资源在质量方面的可信度有待提高。

## (二) 资源建设不足

1.检索功能差。各高校图书馆之间各自为政,管理软件多种多样,各个数据库之间没有建立统一的检索平台,不能实现跨库检索,降低了读者的使用效率。

2.电子资源整合不够完善。很多高校图书馆的电子资源比较零散,没有按照学科或一定标准进行分类导航;同时忽视了网络免费资源的利用,没有对此进行收集和有序整理。

3.电子资源建设人员整体素质较低。要建立特色数据库,加强对信息资源的深层次开发,必须有高素质的技术人员做后盾。技术工作者要精通业务和技术两方面,除了要有图书情报方面的专业知识,熟悉文献著录等各个流程,还要会熟练操作计算机及各种文档编辑软件,以便对信息进行加工整理,满足读者的各种需求,实现电子资源的进一步开发利用。

### （三）利用率偏低

1.高校图书馆的传统服务观念比较被动，重藏轻用，对电子资源的宣传力度不够。由于缺少交流和互动，读者对电子资源不熟悉、不了解，大量电子资源闲置，没有发挥应有的效用。

2.读者使用不便。首先，电子资源的引进缺乏前期调研，与读者要求不一致，供需产生矛盾；其次，没有配备相应的阅读设备，使电子资源的利用成为空谈；再次，设备的使用对读者自身技能要求较高，如果不懂得计算机操作和数据库使用方法，不熟悉各类检索工具，就很难顺利使用电子资源。

3.没有实现资源的共建共享。很多高校图书馆的数据库资源只面向本校读者服务，校外不能访问和使用，主要在于版权限制以及规模较小等原因；同时大部分高校图书馆着重中文电子资源建设，普遍忽略了外文数据库的投入，可共享资源较少，缺乏共建共享的基础。

## 二、高校图书馆电子资源建设对应解决措施

### （一）加大建设力度

1.转变观念，合理采购。学校和图书馆领导要充分认识电子资源的重要作用，多渠道筹集资金，加大电子资源的采购力度。采购前要合理计划、充分调研，避免造成浪费。合理配置资源，调整纸质文献和电子资源的比例，把有限的经费投入到有针对性的、符合读者要求的资源上去。

2.基础建设。第一，要制定相应政策和标准，对电子资源建设中的计划、采购、加工、服务、评价等过程进行规范，有效保证电子资源的采购和建

设能够从实际出发,最大限度满足读者的需求;保证电子设备的配备、管理及维护环节有专人负责,提高电子资源的使用效率。第二,结合本馆特点和读者需要,将馆藏纸质资源数字化,这样既节约成本,又能使电子资源建设有针对性,有利于提高资源的利用率。第三,充分利用网络免费资源,在分析鉴别的基础上为我所用,丰富馆藏。第四,注重本馆特色资源的开发,围绕学校学科建设的具体情况,利用本馆现有资源并收集整理学校各类教学科研成果,建立特色馆藏。

3.注重人才培养。高校图书馆要注重专业人才的引进,为电子资源建设人员提供尽可能多的继续教育和培训机会,培养综合素质较高的管理人员,调整知识结构,适应馆藏资源的数字化要求。

## (二) 实现电子资源的共建共享

1.资源共享是一项系统工作,要建立一整套政策体系,对各高校图书馆加强管理和组织,建立资源共建共享体系,并保证该体系健康有序地发展。

2.高校图书馆由于各自情况不同,电子资源建设存在很多重复现象。各馆之间要加强交流和协调,以本校学科和专业特色为中心,以读者需求为引进原则,合理采购,减少重复和浪费;对于各馆都需要的重要资源,可以联合购买建立镜像,减少费用支出。

3.建立共享平台。为了节约成本,互相取长补短,各馆之间要以地区或院校类型为基础,建立统一的电子资源目录及检索平台,通过数据库访问、馆际互借等方式,实现电子资源的共享,提高利用效率。

## (三) 强化服务

1.加强宣传。利用图书馆网页和宣传栏等有效途径,对馆藏电子资源进行介绍和推广,让读者充分了解电子资源,激发他们的阅读和使用兴趣。

2.重视读者培训和使用指导。通过开展专题讲座、网上咨询等方式,加强与读者之间的交流,对他们进行电子资源检索工具使用方法的培训。图书馆技术人员要定期组织学校师生学习新进数据库的使用技巧,提高他们的信息素养和技能,发挥电子资源的最大效用。

3.整合资源,深度开发。电子资源建设涉及各类资源的整合,高校图书馆要立足学科专业重点和教学需求,对馆藏电子资源、网络资源进行收集整理,按照科学方式系统地整合,提高资源利用率和读者使用效率。与此同时,组织人员加强馆藏信息资源的深度开发,为读者提供个性化服务。

目前,电子资源已经是高校图书馆馆藏的重要组成部分,它的建设是一个持续的发展过程。电子资源具有形式多样、易获取、易分享以及时效性强等特点,其优势是纸质文献无法比拟的,这决定了电子资源在今后将会有更大的发展空间。

### **第三节 高校图书馆外文文献资源开发利用**

外文文献资源包括外文图书报刊、外文数据库以及各种形式的外文电子出版物等,是高校图书馆文献资源的重要组成部分。外文文献时效性强、信息量大、参考价值高,能够及时反映国际科学技术的先进水平和科研成果,是高校师生进行教学科研活动的重要资料来源。

#### **一、重视高校图书馆外文文献资源建设的必要性**

##### **(一) 外文文献资源具有重要地位**

外文文献是重要的馆藏资源,作为高校图书馆不可或缺的组成部分,