

# 我国公共图书馆创新服务综述\*

何盼盼 陈 雅

**摘 要** 以2008—2017年公共图书馆创新服务的研究文献为研究对象,论文利用科学分析软件CitespaceV对其关键词进行统计,分析了公共图书馆创新服务的发展阶段、研究前沿和热点领域。最后,对目前公共图书馆的创新服务工作进行分析评价,并提出了几条路径策略。

**关键词** 公共图书馆 图书馆创新服务 以人为本 图书馆延伸服务

**分类号** G258.2

**DOI** 10.16810/j.cnki.1672-514X.2018.08.021

## Review of Innovative Services About Public Libraries in China

He Panpan, Chen Ya

**Abstract** Taking the literature about public library innovative services from 2008 to 2017 as the research object, this paper counts their keywords by using CitespaceV, and analyzes the stage division, research frontier and hot spots of public library innovative services. Finally, it makes a comprehensive analysis and evaluation of the current situation of public library innovative services, and gives some strategic suggestions.

**Keywords** Public library. Library innovative service. Human-oriented. Library outreach service.

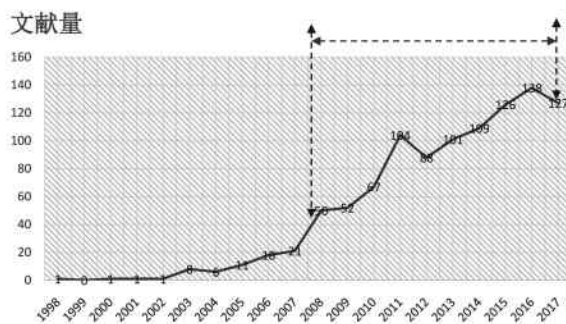
图书馆创新服务是指在其服务过程中,运用新理念和新技术来改善和变革现有服务流程和服务产品,提高服务质量和效率,扩大服务范围,更新服务内容,增加新的服务项目,为图书馆服务创造新的价值,最终形成竞争优势<sup>[1]</sup>。目前图书馆创新服务不断推断着我国图书馆事业持续发展,其在服务内容、服务方法、服务模式等方面的研究和实践如火如荼<sup>[2-5]</sup>。鉴于此,本文基于“创新服务”研究热点和实践成果,从定量分析角度对其展开系统且深入的梳理和分析,以期与创新服务工作提供理论借鉴与实践指导。

### 1 数据来源与分析

本研究以CNKI中文期刊数据库为检索平台,以“公共图书馆+创新服务”“公共图书馆+服务创新”为检索词进行主题检索,选定图书情报与数字图书馆领域。笔者通过检索出的论文结果,把我国公共图书馆创新服务研究发展大致分为萌芽阶段和开展阶段(见表1)。萌芽阶段(1998—2007年),

该阶段的研究文献缓慢增长;开展阶段(2008—2017年),研究文献呈波动增长态势,从总体趋势来看,学界对于公共图书馆创新服务研究重视度愈来愈高。为使得研究更具代表性,本文选取开展阶段(2008—2017年)的文献作为研究基础,共有1034条记录。利用Note Express 软件对检索结果进行去重、勘误、逐一筛选等清洗后,删除其中与公共图书馆创新服务无关的检索结果,合并重复期刊,最终得出有效论文1029篇。

表1 公共图书馆创新服务研究文献数量分布图



\*本文系2013年江苏省社科规划重点项目“图书馆大众化发展战略研究”(项目编号:13XWA001)、2014年国家社科基金一般项目“我国图书馆大众化服务模式定位和建设策略研究”(项目编号:14BTQ019)研究成果之一。



延伸服务具体服务方式有三种,一是服务空间的延伸,解决馆内服务接纳度低的困境。积极探索总分馆建设,为加强社区文化建设,与街道、社区共建社区图书馆;建立各种专业分馆、行业分馆。建立流动图书馆,利用各种交通工具定期或不定期地将图书资源分散到各个地区,延伸图书馆的服务工作。建立图书基层外借点,形成延伸服务网络,提高图书资源的利用率,拓宽图书馆服务领域。二是服务对象范围的扩大,将服务延伸至全社会,对社会各阶层的不同服务人群采取个性化服务,其中应尽可能向社会弱势群体倾斜,满足多层次服务对象的需求。三是服务活动的延伸,大力开展各种类型的公益讲座、展览、培训、“文化下乡”、体验馆等活动,拓展和延伸图书馆服务的方式,提升图书馆的影响力。

### 2.3 以基层图书馆为重点

作为国家公共文化服务体系的重要组成部分,基层图书馆是实现基本公共服务均等化,保障城乡居民文化权益最直接的执行者<sup>[3]</sup>。同时,作为基层文化服务和农村信息的主要提供者,基层图书馆更是图书馆可持续发展的动力源泉。因此,公共图书馆的创新服务要以基层图书馆为主导,坚持服务,面向农村、贴近基层,延伸至贫困地区,加快县乡城镇、农村、社区图书馆建设,开展覆盖城乡、惠及全民的读者服务。完善实施农家书屋工程,解决农民群众“看书难、借书难”的问题,保障人民群众基本文化权益<sup>[4]</sup>。乡镇图书馆(室)、“农家书屋”要与市县图书馆联网,结合全国文化资源共享工程,开展文献信息跟踪服务,开办“农民学校”“技术职能培训”等读者活动,使乡镇图书馆(室)、“农家书屋”进一步发挥文化展示、教育、交流和休闲的职能<sup>[5]</sup>。

### 2.4 服务方式多样性

信息时代,公共图书馆墨守成规地奉行传统的服务模式,显然已无法适应信息技术高速发展的信息社会,更无法满足用户便捷的信息需要<sup>[9]</sup>。为此,图书馆在服务方式上要加快向网络化、数字化转型,如越秀区图书馆创客空间为创客提供了24小时线上讨论平台,提供课程沟通、讨论、书目检索、文献远程传递、作品展示与交换等全方位服务<sup>[10]</sup>。图书馆除了服务好阵地读者外,还需搭建网络咨询平台,定期收集读者反映的意见问题,通过现场咨询交流与讲座等形式为读者用户答疑解惑。图书馆在有条件的技术支撑下,要开展远程化信息服务,方便读者用户进行文献检索获取、数据下载。图书馆为了加快信息沟通,还需开发微信微博、QQ、APP等服务平台,构建图书馆服务体系,搭建信息共享和传播的网络框架,

充分利用馆内阵地和馆藏资源,为各类用户提供多渠道的信息服务<sup>[11]</sup>,从而实现图书馆的自动化、网络化管理与服务。

### 2.5 “互联网+公共图书馆”服务模式

2015年李克强总理在全国“两会”上,提出制定“互联网+”行动计划,自此,“互联网+”受到社会各界的高度关注。“互联网+”是指利用信息通信技术以及互联网平台,把互联网与传统行业进行深度融合,培育更多的新兴产业和新兴业态,形成新的经济增长点,促进经济社会各领域的融合创新<sup>[12]</sup>。“互联网+公共图书馆”就是将“互联网+”思维引入公共图书馆,将大数据、物联网、云计算、多终端等技术作为图书馆基础服务设施,实现各功能服务的有机融合,促使服务理念与服务内容的转变,为用户提供更加便捷有效、更加智慧的服务<sup>[13]</sup>。“互联网+图书馆”理念下,图书馆要大力开发馆内资源和收集网上资源,通过在线学习、在线点播、参考咨询和学科服务等,帮助用户不断提高信息素养,使读者也可检索、下载、查看和编辑文献信息资源,自由地查询和处理个人借阅信息<sup>[14]</sup>。图书馆加强数字资源建设,可将优质馆藏资源转化为数字化资源,建立专题数据库,建设适合特殊群体阅读的数字资源,利用新技术结合图书馆资源开通网上公益课堂等方式丰富服务内容。以统一的数据标准整合各种载体的文献、各类数据库中的元数据,并且以区域图书馆资源共建共享原则形成信息资源共享服务体系,运用云计算等技术,打破地域限制,为用户打造一站式资源和服务平台<sup>[15]</sup>。

## 3 我国公共图书馆创新服务特点与评价

### 3.1 创新服务研究及其实践的特点

目前公共图书馆基础服务设施和服务资源基本完善,基本实现纸质资源和数字资源的借阅服务,实现全年免费开放服务,各馆均提供了讲座、展览、全民阅读等常规活动,部分馆还组织开展了技能培训、体验馆、众创空间。基于微信微博等移动公众平台的新媒体服务,基本涵概了书目检索、信息资讯、预约等常规服务,流动或汽车图书馆基本能够满足基层贫困偏远地区及特殊群体等的特殊需求。在新馆建设方面,馆舍建筑倡导和谐温馨、绿色可持续发展的建筑设计,能让用户在阅读与交流过程中满足心理和生理需求。

目前公共图书馆创新服务内容多以实践调研为主,理论研究为辅。实践调研主要侧重用户需求、案例调查等,而理论研究则集中在创新服务概念的界定、服务项目的研究上。在创新服务方法上,注



重定性研究和定量研究相结合,主要以案例分析、问卷调查、调研等方法手段开展。研究前期对概念的讨论、案例分析、特殊群体调研及问卷调查颇多,之后逐步深化细化,研究方法也逐渐多样。但一些研究过多地偏向实际工作,而弱化理论研究,致使创新服务实践工作缺乏必要的理论支撑。

### 3.2 创新服务及其研究亟待深化

结合公共图书馆创新服务的相关内容研究成果,可以说目前图书馆整体服务水平和服务效益仍然不高,存在一些问题。首先“读者第一,服务至上”的核心理念践行不足。在创新服务方面,部分馆仍存在读者等级划分、数字资源访问困难、咨询服务趋向专业决策性的“高端”服务、24小时自助图书馆等延伸服务和流动服务设备故障无人维修并逆向收费等问题<sup>[16]</sup>。其次受经济环境影响,中西部欠发达地区图书馆经费投入不足,人员结构不完善,其服务水平明显落后于沿海或经济较发达地区,在服务人群、资源利用状况以及服务开展方面差异明显。张幸格认为,公共图书馆整体服务质量和水平的提高离不开专业人才和用户,同时用户信息素养的提高也便于开展服务工作,因此需重视专业队伍建设,同时注重对用户信息告知<sup>[17]</sup>。

## 4 公共图书馆创新服务的路径策略

### 4.1 建立用户反馈和服务监督评估机制

图书馆在开展服务时,要注重采集用户借阅情况、咨询记录、数据库使用情况等相关数据,掌握用户阅读倾向,善于通过大数据技术挖掘分析隐含在用户行为中的数据信息。同时,图书馆要定期进行绩效评估,研究创新服务中出现的问题,并及时公布情况。此外,图书馆可充分利用读者协会、馆长信箱、读者留言、微博微信等移动社交平台等多元方式,畅通监督反馈渠道,为服务中的不足诊断。

### 4.2 创意文化共享

馆内可另辟阅读空间,其内参照诚品书店的服务模式,融合学习、文创商品、共享书店、电影院、画廊、音乐、摄影等多元服务空间,将图书馆打造成集学习、创新、交流甚至娱乐的场所,并同时实现无线网络全覆盖,吸引更多读者走进图书馆。考虑不同层次群众的特殊性,开展活动时可借鉴新加坡图书馆规划战略L2020制定的终身阅读策略和分龄阅读策略的先进经验,为用户设计个性化特色服务。在空间设计上可引入绿色生态和人性化设计理念,在装潢风格、书柜材质、环境卫生等方面下足功夫,营造出一种与大自然和谐统一、人性化的多元阅读氛围,激

发读者阅读兴趣。

### 4.3 拓宽合作渠道,避免重复建设

图书馆要与各事业、企业单位等建立长期合作关系,建立图书流动站,举办各类特色读书活动等,指导企事业工作人员有效地利用图书馆信息和服务资源。公共图书馆也可将部分的管理和服务职能外包给政府部门、专业公司、非营利组织等有实力的机构组织,减轻图书馆工作压力,提高自身整体服务水平和工作效率。在资源共享方面,整合公共图书馆和高校的资源与服务,为读者提供更加全面的地知识信息。与博物馆、文化馆共同组织开展文化活动,扩大文化服务范围,提升各自服务水平和影响力。在允许的条件下,鼓励高校图书馆、科研机构图书馆及其他类型图书馆向社会关注开放。

### 4.4 加大用户告知与信息发布力度

作为服务机构,图书馆及时对用户进行信息告知和信息发布不仅保障了用户的信息知情权,而且加强了与读者的沟通交流,在一定程度上提升图书馆的外部形象。图书馆可设立馆务宣传推广部门,根据各馆实际和即将开展的服务工作,制定长远的宣传规划和短期的活动策划,依托网络平台等宣传途径。为扩大创新服务工作的社会影响力,打造服务品牌<sup>[18]</sup>。在宣传中,应注重将当前图书馆新的改造、新上架的书籍、读书活动、提供的服务、创作成果等告知读者。

### 4.5 加强人才队伍建设

馆员的业务水平、服务意识直接影响着图书馆的整体服务水平,因此应督促馆员及时学习图书馆学的前沿知识,了解图书馆发展趋势,不断更新知识体系。除了馆员培养外,也要注重志愿者的培训。专业的志愿者团队是图书馆服务工作强大的后盾,可缓解馆员服务压力和引进人才的资金压力,因此图书馆应定期对志愿者进行相关知识和技能的培训,如馆藏分布状况、阅读指导及馆内基础业务的知识,使志愿者服务更加专业化,也便于志愿者开展优质高效的服务工作。

## 5 结语

服务是图书馆存在的核心价值,而服务创新则是现如今乃至今后相当长的一段时间内图书馆服务工作需长期关注和探索的核心课题。为更好地服务大众,公共图书馆必须根据图书馆事业发展和社会大环境的变化,不断进行自我重塑,提高服务水平和质量,为各层次读者用户提供更加便捷化、智慧化的服务内容,这样才能满足用户日益增长的精神文化和服务需求,才能永保其知识最前沿的特性。(下转封三)

(上接第96页)

#### 参考文献:

- [1] 陈燕方,周晓英.“互联网+”时代公共图书馆3.0的服务创新[J].情报理论与实践,2017,40(2):26-30.
- [2] 张媛媛.基层公共图书馆服务创新研究[J].江苏科技信息,2016(30):17-18.
- [3] 和小琳,刘晓莉.“互联网+”思维下公共图书馆服务创新路径研究[J].当代图书馆,2016(3):20-22,32.
- [4] 刘芳.“互联网+公共图书馆”:服务创新与转型发展[J].图书馆杂志,2016,35(8):42-48.
- [5] 张幸格.论“互联网+”时代公共图书馆的服务创新[J].郑州轻工业学院学报(社会科学版),2016,17(1):31-36,42.
- [6] 陈宋.公共图书馆信息服务发展研究[J].科技情报开发与经济,2015,25(22):80-82.
- [7] 周菁齐,徐草.公共服务均等化视域下农村基层图书馆服务创新路径探析:以杭州市萧山区图书馆为例[J].图书馆工作与研究,2015(6):74-77.
- [8] 周明艳.公共图书馆服务创新研究[J].农业网络信息,2012(1):52-54.
- [9] 摆建红.县级图书馆应在农家书屋建设中发挥的作用[J].图书与情报,2011(3):88-90,98.
- [10] 周立锦.以“农家书屋”建设为契机发展我国基层图书馆事业[J].图书情报工作,2011,55(S1):13-15.
- [11] 吕新红,余国斌.加强公共图书馆创新服务[J].图书情报工作,2011,55(S2):32-34.
- [12] 秦东明.试论新环境下公共图书馆的延伸服务[J].科技情报开发与经济,2009,19(12):68-70.
- [13] 陈宋.公共图书馆信息服务发展研究[J].科技情报开发与经济,2015,25(22):80-82.
- [14] 徐鸿春.公共图书馆延伸服务的探索[J].河北科技图苑,2008,21(5):74-76.
- [15] 吕敏.图书馆服务创新的内涵与特性[J].农业与技术,2007(1):174-176.
- [16] 詹福瑞.谈国家图书馆的服务创新[J].国家图书馆学刊,2007(1):2-5.
- [17] 林菲芄.高校图书馆以人为本的服务创新[J].科技情报开发与经济,2006(13):72-73.
- [18] 蒋蓓蓓,刘福祥.新时期公共图书馆员服务理念与服务心态研究[J].科技情报开发与经济,2014,24(21):89-91.

何盼盼 南京大学信息管理学院研究生。江苏南京,210046。

陈雅 南京大学信息管理学院教授、硕士生导师。江苏南京,210046。

(收稿日期:2017-12-21 编校:刘明,陈安琪)

## 欢迎订阅《新世纪图书馆》

《新世纪图书馆》(原刊名《江苏图书馆学报》)1980年创刊,是由江苏省图书馆学会、南京图书馆主办的图书馆学情报学专业理论刊物,自2003年改版以来,已成为CSSCI扩展版来源期刊、中国学术期刊综合评价数据库统计源期刊、江苏省一级期刊,多次被中国图书馆学会评为优秀刊物。本刊编辑部热诚希望与广大图书馆同仁携手共进,开创未来。

《新世纪图书馆》为月刊出版,大16开,每期版面96页,2019年定价为每期15元;全年共12期,定价180元。本刊面向国内外公开发行,全国各地邮局都可以订阅。全国读者订户也可以通过邮局汇款到本刊编辑部订阅,免收邮费。

《新世纪图书馆》国内统一刊号:CN32—1691/G2;ISSN:1672-514X。国内邮发代号:28-214;国外发行代号:BM6506。

汇款地址:南京市中山东路189号南京图书馆;邮编:210018

收款人:《新世纪图书馆》编辑部

联系电话:025-84356047;84356287

欢迎订阅! 欢迎投稿!