

我国公共图书馆创新服务研究述评(2008~2017)*

陈雅 何盼盼

(南京大学信息管理学院 南京 210046)

摘要 [目的/意义]对公共图书馆创新服务的研究现状进行总结,以期为后期相关的创新服务工作提供理论借鉴与实践指导。[方法/过程]利用文献计量法,结合可视化分析工具 CiteSpace,对 2008~2017 年公共图书馆创新服务的现状进行分析、总结和评价。[结果/结论]得出近十年来我国公共图书馆创新服务的研究热点为:以基层图书馆为重点;“以人为本”的服务理念;面向大众的延伸服务;信息服务方式多元化;“互联网+公共图书馆”的服务模式。针对创新服务研究及实践层面中的不足,提出创意文化共享、拓宽合作渠道、用户监督和反馈评估、人才队伍建设和用户信息告知的策略。

关键词 公共图书馆 创新服务 热点分析

分类号 G252

引用本文格式 陈雅,何盼盼.我国公共图书馆创新服务研究述评(2008~2017)[J].图书情报研究,2018,11(3):3-7.

**A Review of the Researches on Innovative Services at
Public Libraries in China from 2008 to 2017**

Chen Ya, He Panpan

Department of Information Management, Nanjing University, Nanjing 210046, China

Abstract [Purpose/significance]The present article summarizes the researches on the innovative services of public libraries, with a view to providing theoretical reference and practical guidance for later innovation service work. [Method/process] Using bibliometrics, combined with the visual analysis tool CiteSpace, the current status of innovative services at public libraries from 2008 to 2017 is analyzed, summarized and evaluated. [Result/conclusion]The research hotspots of innovative services at public libraries in China in the past decade are as follows: the focus on primary-level libraries, the concept of “people-oriented” service, the extended service for the public, the diversification of informative service modes, and the mode of “Internet+public library” service. In view of the deficiencies in the research and the practice of innovative services, the hollowing strategies are offered: creative culture sharing, broadening of cooperative channels, user supervision and feedback assessment, talent team building and notification of user information.

Key words public library; innovative service; hotspot analysis

作为公共文化服务体系的重要组成部分,图书馆承担着丰富人民群众精神文化生活、保障公民

基本文化权益的重任。服务是图书馆存在的核心价值,是贯穿图书馆工作的主线,而创新则是图书馆

* 本文系 2013 年江苏省社会科学规划重点项目“图书馆大众化发展战略研究”(项目编号:13XWA001)、2014 年国家社会科学基金一般项目“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)的研究成果之一

“看书难、借书难”的问题。乡镇图书馆(室)、“农家书屋”主要以报刊阅览、文献借阅为主,经济较发达地区的“农家书屋”可配置电脑与市县图书馆联网^[5],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^[6]。

2.2 “以人为本”的服务理念

“以人为本”即采取人性化服务方式,核心是在服务工作中体现人本思想^[7]。坚持从用户满意度出发,针对兴趣爱好、行为习惯等差异,提供个性化优质服务。为此,图书馆工作者可从以下方面考虑:在空间设计上体现人文关怀,营造温馨和谐的阅读和学习环境;开放时间人性化,为读者提供方便的阅读时间;建立健全馆外流通服务体系,如总分馆制、流动图书馆汽车图书馆、图书基层外借点、流通站;针对特殊群体、弱势群体提供全方位服务,深入基层开展“送书上门下乡”等服务活动;搭建信息参考咨询和交流平台,为读者提供知识信息导航。各馆员在工作中努力提升图书馆服务质量,让每一个读者没有距离感,让不同阶层、不同层次的读者在图书馆享受到同样的待遇^[8]。

2.3 面向大众的延伸服务

公共图书馆延伸服务是指依托自身的资源和技术优势,在传统服务基础上,拓展服务领域、扩大服务范围,实现服务方式创新,为公众提供多样化服务,使服务广度及深度都得到延伸,使服务更加贴近人们日常文化生活^[9]。延伸服务具体有3种服务方式: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,加强社区文化建设,与街道社区共建社区图书馆;建立各专业行业分馆。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,延伸图书馆服务工作^[10]。二是服务对象的延伸,将馆内“读者”延伸至全社会范围的“服务人群”,利用创新手段与方式采取有针对性地服务^[11],使服务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,开展各类型的公益讲座、培训、“文化下乡”、体验馆等活动,拓展和延伸服务方式,提

升图书馆影响力^[12]。

2.4 信息服务方式多元化

信息时代公共图书馆信息服务职能不但没有弱化,反而大大强化,墨守成规地“以书为本”的服务模式^[13],显然无法满足信息社会用户的信息需求。越秀区图书馆“互联网+”创客空间为创客提供了24小时线上讨论平台,涵括课程沟通、书目的“创”,提供线上讨论、书目检索、文献远程传递、作品展示与交换等全方位服务^[14]。以网络化信息服务方式搭建咨询平台,定期收集读者的意见问题,通过现场咨询、讲座等形式为用户答疑解惑。图书馆可建立信息、网络、读者为一体的信息传输方式,开展远程化信息服务,用户可利用远程网络进行信息咨询、文献检索获取、数据下载等操作,提高了运作效率,也减轻了服务压力。利用手机短信、电脑QQ软件或电话方式将各种活动信息及时发送给读者。通过建立数字图书馆网站,提供网络信息咨询服务、数据库资源服务、预约借阅等网络服务,从而实现图书馆的自动化、网络化管理^[15]。

2.5 “互联网+公共图书馆”服务模式

“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、多终端等简称为“云、端、网”的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^[16]。“互联网+公共图书馆”理念下,充分借助PC端网络服务平台、微信公众号、微博等新媒体推送信息。为用户提供云集合服务,整合在线学习、参考咨询和学科服务等,帮助进行在线信息素养教育,也可检索、下载、查看和编辑文献信息资源,自由查询和处理个人借阅信息。加强数字资源建设,建立专题数据库,建设适合特殊群体阅读的数字资源^[17]。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,并且运用云计算等技术,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,打破地域限制,为用户打造一站式资源和服务平台。

3 公共图书馆创新服务研究特点、不足与建议

3.1 创新服务研究及实践的主要特点

3.1.1 理论研究层面 在创新服务的研究视角上,公共图书馆主要是基于均等化服务理念和“读者至上”的服务宗旨,另外在开展各项服务时坚持自身效益和社会效益、当前效益和长远效益相结合。在创新服务内容上,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,文献综述、案例分析、问卷调查等多种方法广泛运用。研究前期对概念的讨论、特殊群体调研及问卷调查颇多,后期的研究逐步深化细化,研究方法也逐渐多样。但一些研究过多偏向实际而弱化理论研究,致使实践工作缺乏必要的理论支撑。

3.1.2 实践层面 目前公共图书馆的基础服务设施和服务资源基本完善,基本实现纸质资源和电子资源的借阅服务,总体上可基本实现全年开放服务,创新服务工作开展卓有成效。各省级公共图书馆均提供了讲座、展览、全民阅读等常规活动,部分还开展了插花、健康等技能培训活动及体验馆、众创空间等形式多样的活动。数字资源提供基本到位,移动客户端提供的服务主要有书目检索、信息资讯、预约等常规服务,以及基于微信微博等公众平台的新媒体服务。建立流动或汽车图书馆,满足基层地区、贫困偏远地区及特殊群体等公众的特殊需求。但各馆都是依据现有的人力物力财力因地制宜地在开展创新服务工作,但创新服务水平和质量差异明显。

3.2 创新服务实践及研究层面的不足

近十年创新服务的整体服务水平和服务效益仍然不高,“读者第一,服务至上”理念践行不足,部分仍存在读者等级划分问题,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,存在逆向收费等现象^[16]。受经济环境影响,经费投入不足,人员结构不完善,中西部欠发达地区图书馆在服务人群、资源利用状况以及服务开展方面明显低于沿海或经济较发达地区。在资源采购和服务创新时也未进行用户调研,致使高价订购的“精品”资源形同虚设,造成资源浪费,馆员水平和用户信息素养有待提高。

3.3 公共图书馆创新服务的推进策略

3.3.1 创意文化共享 馆内可另辟阅读小间,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,开展活动时可借鉴推广新加坡图书馆规划战略L2020(Library for life into 2020)制定的终身阅读策略和分龄阅读策略。空间设计可引入绿色生态和人性化设计理念,在装潢风格、书柜材质等方面下足功夫,营造出一种与大自然和谐统一、人性化的多元阅读氛围,激发了读者阅读兴趣。

3.3.2 拓宽合作渠道 公共图书馆可与各事业、企业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,指导企事业单位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管理和服务职能外包给政府部门、专业公司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。校地共建共享图书馆,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知识信息。还与博物馆、文化馆等公共文化机构的合作并组织开展文化活动,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开放。

3.3.3 用户监督和反馈评估 深挖读者需求,采用问卷调查或访谈等形式采集用户借阅情况、咨询记录等相关数据,掌握用户阅读倾向。利用大数据技术挖掘识别组织与分析隐含在用户行为中的数据信息,发掘潜在信息和潜在读者。进行绩效评估,定期组织调查活动,研究创新服务中出现的问题,组织公共创新服务领导小组对服务建设、管理、质量、效益等开展考评,并及时公布建设的进展情况。此外充分利用读者协会、馆长信箱、社交平台等方式,畅通监督反馈渠道,为服务中的不足诊断。

3.3.4 人才队伍建设和用户信息告知 作为信息服务机构,公共图书馆应该注重用户信息的告知和发布,不仅深入与读者的沟通交流,更提高了图书馆服务质量和层次,提升了其外部形象。馆员应及时学习图书馆学的前沿知识,了解专业

发展趋势,不断更新知识体系;掌握最先进的计算机相关方面的技术,如数据库的建立,为用户提供优质服务^[18]。在志愿者方面,可搭建志愿者服务管理平台,首先应定期对志愿者进行相关知识和技能的培训,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。图书馆需重视对用户的信息告知,加大服务宣传力度,利用图书馆网站、宣传栏、传单、讲座、微信公众平台等,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。

4 结语

服务是公共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公共图书馆服务工作需长期关注和探索的核心主题。因此,公共图书馆必须根据形势发展的需要以及社会大环境的变化,不断进行重塑,提高服务质量和水平,为各层次的读者用户提供更加便捷化智慧化的服务内容,满足用户日益增长的服务需求,更好地服务大众。

参考文献:

- [1] 梁颖. 简论图书馆服务创新的方法与途径[J]. 办公室业务, 2012(11):70-71.
- [2] 张莹莹. 图书馆公共文化服务体系研究综述[J]. 情报探索, 2017(3):126-131.
- [3] 王茜. 推动服务创新, 加快公共图书馆发展[J]. 图书馆, 2008(3):82-84.
- [4] 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.
- [5] 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.
- [6] 高咏彤. 对“农家书屋”可持续运行机制的探讨[J]. 农业图书情报学刊, 2012, 24(1):210-213, 218.
- [7] 田英英. 图书馆人性化服务理念的确立与实践[J]. 山西经济管理干部学院学报, 2008(1):97-98.
- [8] 徐炜. 试论高校图书馆的服务创新[J]. 科技情报开发与经济, 2009, 19(14):55-56, 78.
- [9] 王晓明. 公共图书馆延伸服务新论[J]. 现代情报, 2011, 31(4):97-99.
- [10] 沈蕙. 论西部贫困地区流动图书馆的建设[J]. 大学图书馆情报学刊, 2009, 27(2):27-30, 58.
- [11] 张秀敏. 如何做好公共图书馆的延伸服务[J]. 图书馆工作与研究, 2009(10):98-100.
- [12] 张峰. 图书馆服务信道的拓展与延伸[J]. 陕西教育学院学报, 2010, 26(1):119-121.
- [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] 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.
- [15] 谢宏, 侯亚华. 公共图书馆创新服务模式探析[J]. 贵图学刊, 2012(1):3-5.
- [16] 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, 6.
- [17] 周思繁. 市地级公共图书馆数字化建设与服务研究——以丹东市图书馆为例[J]. 图书馆学刊, 2016, 38(11):35-37.
- [18] 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.

作者简介 陈雅, 女, 1965年生, 博士, 教授, 副院长, 硕士生导师, 研究方向为数字图书馆、公共文化服务、图书馆法, 发表论文145篇; 何盼盼, 女, 1995年生, 2017级图书馆学专业硕士研究生, 研究方向为公共文化服务。

(责任编辑 田丽丽)