



# 我国高校图书馆服务创新特征的分析与思考

——基于 CSSCI 期刊创新案例论文

□古奕乐 王乐\*

**摘要** 为充分揭示高校图书馆服务创新特征,给图书馆学基础理论发展提供启示,文章基于2020—2023年 CSSCI 期刊创新案例论文,从服务创新类型、服务创新主题及服务创新思路维度进行特征分析,梳理创新路径,探讨高校图书馆服务创新本质。结果表明:基础服务和综合型服务创新最活跃,10所“双一流”高校图书馆创新案例较多;热门创新主题中,阅读推广、信息素养教育等主题热度持续,而应急服务等主题集中趋势明显,时代特征显著;高被引创新案例论文涉及多个主题,但在协同合作、多元资源结构、新媒体应用方面本质上趋于一致;服务创新的本质是寻求资源 and 需求之间的最佳匹配,技术则是辅助资源 and 需求匹配的工具。

**关键词** 服务创新 创新案例 高校图书馆 用户服务 图书馆学理论

**分类号** G252

**DOI** 10.16603/j.issn1002-1027.2024.02.005

## 1 引言

我国《普通高等学校图书馆规程》(2015)<sup>[1]</sup>在总则中指出:“图书馆的主要职能是教育职能和信息服务职能”。无论是信息资源建设,还是专业人才的招聘和培训,最终都是为了高质量的服务。2023年9月,中国图书馆学会发布的新版《图书馆服务宣言》中提出“以专业能力和创新思维应对信息时代的挑战,充分利用现代信息技术,提供优质、高效、精准的服务,大力推进图书馆智慧服务,提升服务效能”<sup>[2]</sup>的目标。秉持“以用户为中心”的服务理念,我国高校图书馆积极探索信息服务创新,发展专业化服务,形成了大量实践案例。本研究基于 CSSCI 期刊发表的高校图书馆服务创新案例论文,分析我国高校图书馆服务创新特征,梳理高校图书馆服务创新实现路径,并以图书馆学“要素说”为理论视角探究高校图书馆服务创新的本质,以期为我国高校图书馆服务业务的优化、图书馆学基础理论的发展提供一定的启示。

## 2 研究基础

图书馆服务的用户通常是科研、技术、生产、管理、文化等各种活动中一切需要并利用信息的个人或团体<sup>[3]</sup>。当图书馆的内部机制和外部环境发生变化,图书馆就需要根据新形势,确立新目标、运用新方式、采用新技术、提供新服务,建立新机制或新制度,并在可能的情况下反哺生成新兴理论<sup>[4]</sup>,上述过程即为服务创新。高校图书馆记录并研究特色的服务方案,形成丰富的创新案例论文成果。普遍性案例可作为图书馆业务流程设计的示范,特殊性案例可产生举一反三的自然辐射,启迪思考,提示图书馆如何满足用户需求<sup>[5]</sup>。相比于全面调查产生的服务数据,创新案例论文聚焦具体实践,融入学术思想,在特征分析、实践总结和理论思考上会产生更好的效果。

高校图书馆服务创新是图书馆学界和业界长期关注的话题。2005年,汪善建<sup>[6]</sup>论述了高校图书馆信息服务面临的挑战,提出网络信息文献服务、网络资源导航库建设、个性化信息服务、数字参考咨询服

\* 通讯作者:王乐,ORCID:0000-0003-0425-4780,邮箱:lewang@fudan.edu.cn.



务、远程读者教育等创新模式;2007年,杨彩娥<sup>[7]</sup>从服务观念、功能、内容、人才、技术、管理、组织结构等方面阐述了服务创新的思路;2010年,张峥嵘<sup>[8]</sup>从理念、内容、技术、方式的角度回顾服务创新实践,认为理念创新、社会服务、重视技术、联盟共享发展是我国高校图书馆服务创新的发展趋势;2011年,伍洁<sup>[9]</sup>提出了个性化、多元化、学科化、合作化服务等创新举措要点。2015年,创新案例开始被服务创新研究所关注,孟祥保和叶兰<sup>[10]</sup>从创新主体、类型、动力、绩效、周期、保障6个方面分析首届全国高校图书馆服务创新案例大赛的32个获奖案例,构建图书馆服务创新系统理论模型,并强调拓展服务创新主体、图书馆服务创新制度、服务创新案例库的重要性;2016年,董莉<sup>[11]</sup>论述了服务前移、服务深化、体验服务、互动服务和微服务等5方面的趋势,并以典型实践案例辅助说明;2018年,肖珑<sup>[12]</sup>以北京大学图书馆等为例,总结了高校图书馆支持“双一流”建设的十大服务创新趋势:建成高校图书馆知识服务体系,学科馆员跨入学科知识服务阶段,知识产权信息服务保障促进成果转化,全流程科研数据服务,溯流跨界的学术出版服务,“二元+”为导向的信息素养教育深度拓展,阅读推广服务定位为深阅读,空间多元化与服务个性化的组合,总一分馆体系构成需求与服务交织的图书馆网络,从文献信息资源共享到知识共享服务;2019年,王芳等<sup>[13]</sup>借助 NVivo 软件分析 2014—2018 年我国高校图书馆服务创新相关论文,生成空间再造、开放获取、出版与版权、阅读推广、学科化服务、宣传推广、特殊群体服务、素养教育、社会化服务及其他 10 种关注度最高的服务主题;2022 年,孙金娟等<sup>[14]</sup>用案例研究法,选取 2014 年、2017 年、2019—2021 年形成的 3 个案例集为研究样本,分析服务创新实践进展与生成逻辑,指出学科化知识服务、信息素质教育、人文社会科学素养教育等是服务创新热点领域,而知识产权服务、融媒体信息服务和数据管理服务等服务创新还处于起步阶段;高校图书馆服务创新是组织战略驱动、社会环境驱动和用户需求驱动共同作用的结果。

上述文献的研究设计、研究数据、研究结论等对本研究的开展具有重要借鉴意义和参考价值。随着服务创新案例与服务创新研究的不断融合,以创新案例数据揭示高校图书馆服务创新的特征能够被证实具有可行性。现有研究从创新背景、创新举措等

单方面的分析逐渐深入到创新案例、创新逻辑的层面上,然而尚未有关联图书馆学基础理论的深入探讨。因此,本文除梳理高校图书馆服务创新的特征外,还尝试探究高校图书馆服务创新路径和本质,将实践与理论进行关联研究。

### 3 研究设计

本研究以高校图书馆服务创新案例为研究对象,以文献计量、内容分析方法分析我国高校图书馆服务创新特征,并进行可视化展示。案例的数据来源为 CSSCI 期刊发表的高校图书馆服务案例研究论文(2020—2023 年),一方面,与其他案例描述的文献有所不同,研究会包含研究设计、学理性表达和理论阐释等理论性内容,可为研究提供丰富的服务创新案例的学术思想;另一方面,研究论文的题录信息较为系统,有利于后续服务创新类型、服务创新主题和服务创新思路维度的特征分析。

在检索词的设置上,围绕“高校图书馆”“案例”两个基本要素,参考切词逻辑,在 CNKI 中检索 CSSCI 期刊论文时,构建检索式为(篇关摘 = 高校图书馆 OR 大学图书馆)(精确) AND (篇关摘 = 例 OR 案例)(精确),出版年设置为 2020 年至今(2023 年),学科领域限制在“图书情报与数字图书馆”。检索时间为 2023 年 10 月,检索得 483 篇研究论文,囊括绝大部分创新案例论文。由于信息服务类型多样,在检索词上没有能够概括所有服务的特征词,因此,通过人工排除国外的创新案例论文、调研性质(多案例)的论文以及资源建设、人力资源管理、用户研究等与主题无关的研究论文后,最终筛得 201 篇。

### 4 特征分析

#### 4.1 服务创新类型分布——基于核心机构

为了从宏观层面勾勒 2020—2023 年高校图书馆服务创新的分布,本文首先探究服务创新类型的分布特征。研究参照《2023 年图书馆用户研究与服务趋势报告》<sup>[15]</sup>中关于服务创新类型的分类标准,在删除“用户研究”“其他”两个类别之后,保留了 7 类服务创新类型,随后标注每篇创新案例论文对应的服务创新类型,并统计各类型服务创新的案例数量,绘制出高校图书馆服务创新类型分布饼图(详见图 1)。如图所示,革新性的基础服务和综合型服务创新是 2020—



2023 年高校图书馆最活跃的服务创新类型,占比分别为 26.4% 和 21.4%,合计占比将近全部案例的一半;科研支持服务创新和教学支持服务创新也有较多的实践,占比分别为 19.4% 和 14.9%,合计占比约是总数的三分之一;其余类型的服务创新案例相对较少,案例数量占比分布在 5%—6.5%。

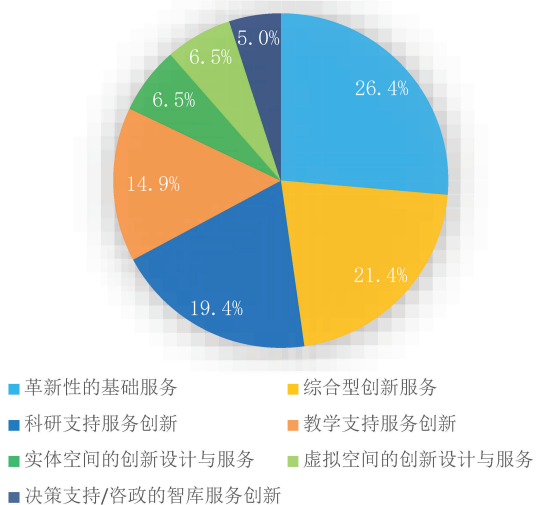


图 1 高校图书馆服务创新类型分布

为了进一步探究服务创新案例所属的核心机构及其侧重的服务创新类型,本研究对每篇创新案例论文对应的高校图书馆(一般和发文机构一致)进行了标注和规范化处理,统计各高校图书馆在各服务创新类型上案例的数量,并选取创新案例论文大于等于 5 篇的机构作为核心机构,共计 10 所高校图书馆,绘制 2020—2023 年服务创新案例核心机构及其服

务创新类型分布的桑基图(详见图 2)。

在服务创新案例数量上,北京大学图书馆拥有较多的学术研究成果(22 篇),其他高校图书馆的服务创新案例论文则分布在 5—9 篇的区间内。在服务创新案例类型上,北京师范大学图书馆、北京大学图书馆和复旦大学图书馆比较侧重基础服务的革新,其中北京师范大学图书馆着眼于传统文化等元素与阅读推广的适配性,北京大学图书馆除了阅读推广的创新实践外,还对借阅服务等进行了优化,复旦大学图书馆则致力于抗击疫情、红色文献等主题的阅读推广。在教学支持服务领域,北京大学图书馆、上海交通大学图书馆是主要力量,对信息素养教育、数据素养教育、数字素养培育等信息服务进行了创新实践探索。而在科研支持服务领域,北京大学、清华大学、重庆大学、武汉大学、上海外国语大学等高校图书馆有相对较多的创新投入,从学科分析、学科评价、知识产权信息服务和数据服务等服务创新入手,提升科研支持服务质量。对于综合型服务,北京大学、复旦大学、上海交通大学、清华大学、南京大学、厦门大学等高校图书馆拥有较多的创新实践案例,涉及应急服务、图书馆营销和数字化服务等主题,还有些探究馆员、服务品牌和服务体系等服务影响要素的实践。此外,决策支持服务和实体空间的创新设计与服务主要有北京大学图书馆关注,而上海外国语大学图书馆则是虚拟空间的创新设计与服务案例实践的主力军,推动数字人文、元宇宙图书馆等新兴服务的实践。

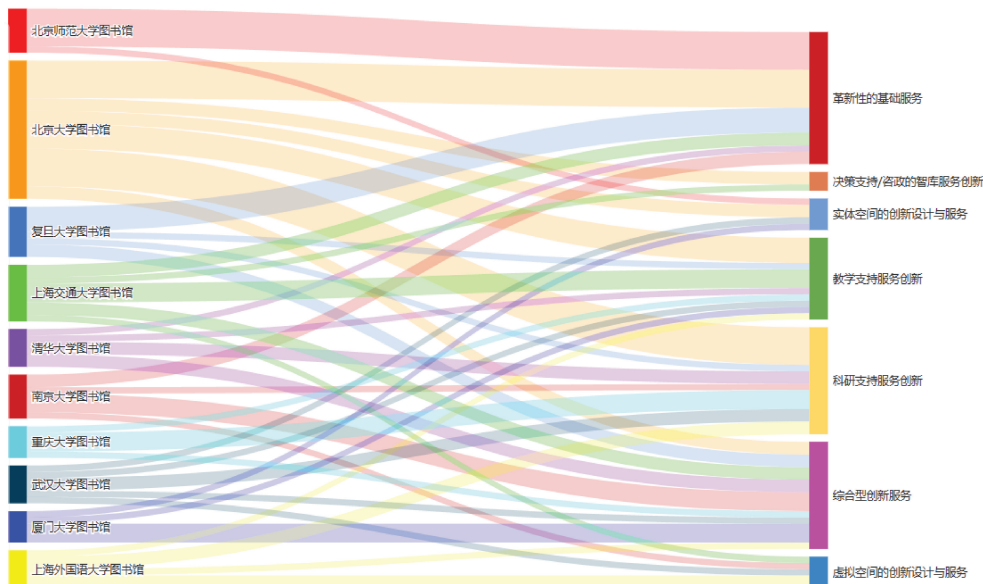


图 2 服务创新类型机构分布



总体而言,我国关注服务创新案例的主要机构均为“双一流”高校的图书馆,其中大部分属于“双一流 A 类”的图书馆,而北京大学图书馆则是 2020—2023 年服务创新案例论文成果最多的高校图书馆,在基础服务、教学支持、科研支持、决策支持、实体空间和综合型服务方面都有所创新。

#### 4.2 服务创新主题分析——基于高频关键词

基于关键词的时序分析可以从中观层面描述 2020—2023 年高校图书馆服务创新主题分布特征及其热度的时序变化,为此,将样本论文的关键词规范化,包括将同义词(如“微信息服务”“微服务”)合并、去除“高校图书馆”“信息服务”“策略”等不具有分析价值的关键词等。随后参照高校图书馆信息服务业务,将同属于一项服务的关键词归并,整理出每篇论文对应的服务创新主题的关键词。分年份对上述关键词进行词频统计,并选取总词频大于等于 5 的关键词作为高频关键词,用于后续服务创新主题时序分析。

图 3 是服务创新高频关键词的年度词频堆积

图,直观展示了主要服务创新主题的时序变化特征及各高频关键词总体的频次分布情况。由图 3 可知,高校图书馆在 2020—2023 年的主要服务创新主题共有 14 个,其中,“阅读推广”的总词频将近 50 次,超过词频排名第二的关键词(22 次)的两倍,反映了该主题的创新在该时段得到了大量的关注,同时,阅读推广每年都有较高的词频(2023 年数据由于还在更新中,词频会略少于前三年),表明高校图书馆积极响应“文化强国战略”以及“全民阅读活动”的号召,一直将阅读推广作为服务创新的主要阵地之一。进一步聚焦阅读推广类论文可知,高校图书馆在阅读推广上的创新包括但不限于以下几个方面:在服务端提升项目管理能力和服务能力,在用户端挖掘读者行为数据,在资源上探索艺术、校史、防疫等特色主题的阅读推广,在服务环境方面加强数字化建设,以服务创新提升主题资源的利用率,多维度地升级阅读体验,从而提高信息资源与用户之间的交互效率。

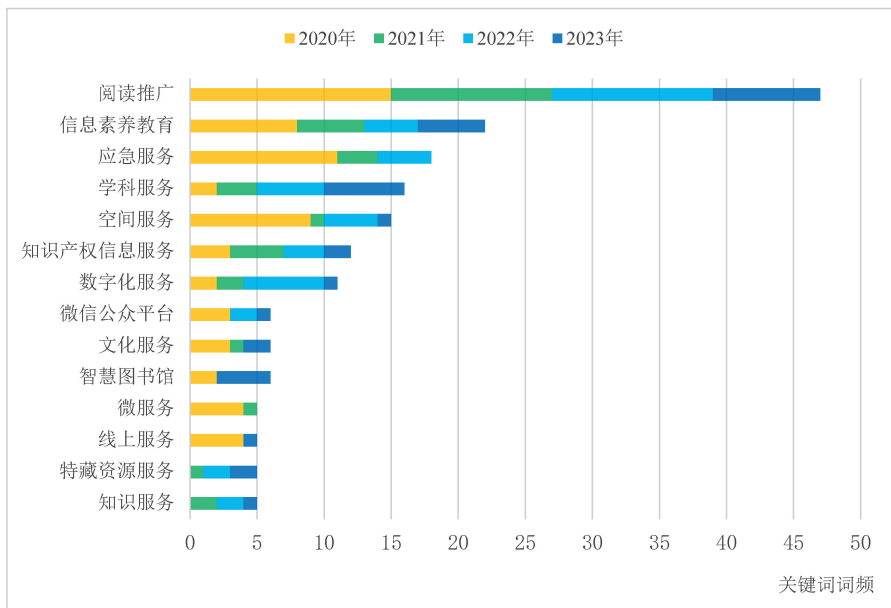


图 3 服务创新高频关键词年度词频堆积图

词频排名第二的关键词是“信息素养教育”,四年的总词频达到 22 次,充分反映出“信息素养教育”作为高校图书馆核心职能的重要地位。类似地,学科服务、空间服务、知识产权信息服务和数字化服务总词频排名都相对靠前,且每年都有一定的出现频次,表明它们在 2020—2023 年也得到持续关注。这

与用户教学和科研需求的增长是密不可分的。而与上述具有稳定热度的高频关键词有所不同,“应急服务”虽然总词频排名第三,但其集中出现在 2020—2022 年,并且在 2020 年的关注度显著大于后两年,印证了应急服务为抗击新冠肺炎疫情而存在和创新,并在疫情暴发初期(2020 年)大量涌现的时代特



征。受到服务环境变动的影响,高校图书馆需要调整和创新信息服务,以应对环境变化给校园内教学、科研、信息传播等带来的挑战。同理,微信公众平台、微服务和线上服务明显地集中于2020年,一方面表明其在抗击新冠肺炎疫情最严峻的一年里是应急服务创新的主要选择;另一方面也反映出图书馆在社交媒体平台的应用日益成熟,近两年的词频总体趋于减少,逐渐淡出热门服务创新的视野。此外,文化服务、智慧图书馆也有一定关注度,但仅出现在其中的两年或三年;特藏资源服务和知识服务的创新则集中出现在2021—2023年,且总词频较少,在这四年属于相对次要的主题。

#### 4.3 服务创新思路总结——基于高被引论文

高被引的创新案例论文具有较大的学术影响力和研究价值,对其进行全文阅读和内容分析,可从微观层面总结归纳其实践特色和创新思路。目前,常见的高被引筛选方法包括限定被引频次法、百分比法、普赖斯定律法等<sup>[16]</sup>,结合样本论文数量,本研究选择百分比法。由于被引频次会受到发表时间的影响,因此结合历时法<sup>[16]</sup>,按照CNKI记录的发表时间,选取每年被引频次较高的前10%的创新案例论文(2023年12月3日的被引数据),共计20篇,将近样本论文总量的10%。

这些高被引研究论文可以大致划分出五大主题领域:其中4篇属于红色资源主题;3篇围绕阅读推广展开;2篇是知识产权信息服务创新案例;2篇面向信息素养教育、数据素养教育;2篇阐述未来学习中心主题;其余论文则是关于文化、应急、数据、元宇宙、学科服务等主题。

尽管每组案例面向的服务创新主题不同,但其实践路径和创新思路本质上趋于一致。在组织层面,如上海交通大学图书馆<sup>[17]</sup>阅读推广工作组成立了两类学生组织,其中学生自主管理委员会的成员参与了展览参观、讲解接待、阅读空间管理等阅读推广服务的常规性工作;兴趣爱好社团,如“领读者”“鲜悦”“书之道”等,在图书馆的指导下负责各项阅读推广活动的策划与实施。而上海海事大学图书馆<sup>[18]</sup>基于用户参与设计(Participatory Design, PD)理论,与国家及地方知识产权主管部门、教育部和地方教育主管部门、科技和产业主管部门、产业联盟/行业协会、高校、企业和科研院所等主体达成知识产权信息服务的深度合作。其本质都是通过外部力量

加盟助力图书馆服务创新的推行。在资源层面,北京师范大学图书馆<sup>[19]</sup>注重图书馆与专家读者多元共存的阅读推广模式,邀请民俗学专业的教师和学生,分别为传统文化阅读推广活动提供学术指导和活动策划方案。中国人民大学图书馆<sup>[20]</sup>在深度挖掘和研究红色文献的工作中,与马克思主义学院、历史学院等相关院系的专家、师生团体联系,以相互参与课题、学术座谈和展览指导的合作方式,在红色文献整理和学术价值挖掘方面争取获得支持。其本质都是从多样化的来源(尤其指从“知识拥有者”身上)中采集和丰富信息资源。在沟通方面,兰州大学图书馆<sup>[21]</sup>在疫情防控闭馆以后,学科馆员利用微信群,及时交换免费资源或培训信息,将数据库或学习工具等线上资源推送给各学院负责老师,再由学院负责老师转发给学院师生,确保图书馆的资源与服务直接传递到师生手中。福建农林大学图书馆<sup>[22]</sup>在探索信息素养教育课程思政教学模式过程中,将思政教学视频资料与知识点讲解融合,并运用视频录制、编辑等新媒体软件将思政元素视频演绎有效嵌入到课程知识中。其本质都是利用新媒体技术或成熟的社交平台将服务和信息交流覆盖到每一位高校图书馆的信息用户。

## 5 讨论与思考

### 5.1 高校图书馆服务创新路径

综上所述,高校图书馆服务创新所遵循的创新路径有一定的规律,本研究结合201篇样本论文,依据“提出问题—分析问题—解决问题”的逻辑结构,绘制如图4所示的服务案例的创新路径框架图。

在提出问题阶段,高校图书馆服务创新的来源主要有战略政策导向、用户需求导向和服务环境导向三类。其中,战略政策导向是一种自发寻找创新方向的模式和主动发现问题的驱动力,例如许多高校图书馆在服务创新时普遍提及《普通高等学校图书馆规程》等的基本理念和要求。用户需求导向与之密切相关,在“以用户为中心”服务理念指导下,高校图书馆往往根据用户反馈,关注服务中的问题并筹划服务创新。服务环境导向包括新兴技术的产生、疫情的冲击,以及其他可能的因素对于用户需求、服务形式、人员组织等方面的影响,这些因素往往倒逼高校图书馆服务进行转型和升级。

在分析问题阶段,对问题的研究和解读主要分

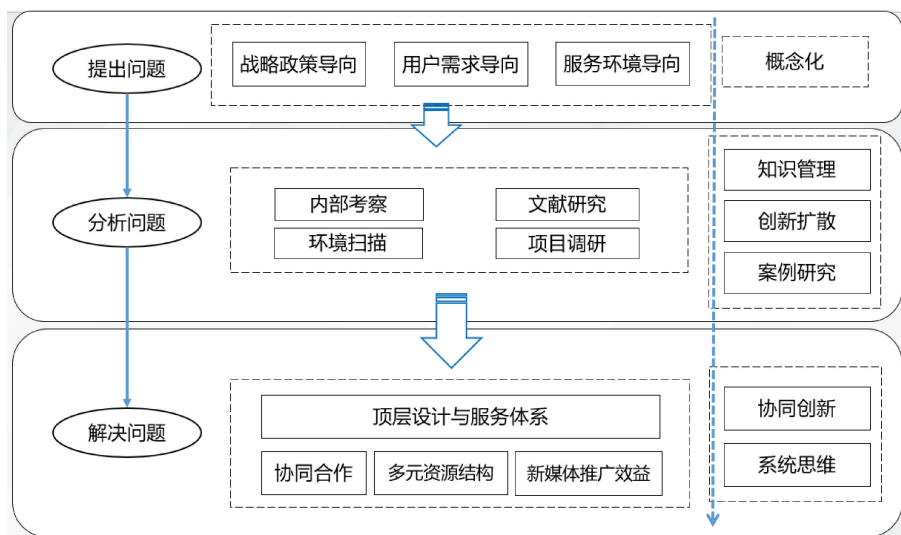


图4 高校图书馆服务创新路径

为两个模块。一是对于图书馆内外部状态进行考察,包括本馆资源、人员和基础设施等的内部考察以及高校图书馆所处环境的扫描。二是学习借鉴服务创新的经验,主要采用文献研究和(同行实践)项目调研的方法。在这一阶段中,高校图书馆的研究团队往往通过案例研究等定性研究方法,梳理总结特定类型服务创新的要素、特点、框架、模型、机制等,在把握服务创新核心要义的同时,思考其与本馆内外部状态的适配度,从而最大程度地实现服务创新的共性与个性的统一。

在解决问题阶段,不少图书馆进行了顶层设计与服务体系的构建,为的是对人力、物力、财力等资源进行整合与调动。在此基础上开展的创新实践行动包括协同合作、多元资源结构和新媒体推广效益三类,协同合作包括跨校联盟或馆际交流、与学校行政部门、学科院系、出版商、数据库商、信息技术公司等合作,以及联络学生组织社团,来打通数据、知识、技术、权限等方面的壁垒;多元资源结构包括主题多元化、实体与虚拟资源相结合、“真人图书馆”理念的推广等等;新媒体推广效益则侧重于依托微信公众平台等新媒体,优化线上阅读服务,打造信息交流虚拟空间,提高图书馆营销推广的效率。

总体上,提出问题阶段主要运用了概念化的思想,从导向因素和背景中定位和明确问题。分析问题阶段运用了案例研究的思路方法,文献研究与吸收学术思想体现了知识管理的运用,学习同行的实践经验体现了创新扩散理论<sup>[23]</sup>的应用。解决问题

阶段还体现了协同创新理论<sup>[24]</sup>和系统思维的运用。

## 5.2 高校图书馆服务创新本质

除了创新理论,图书馆学理论也在高校图书馆服务创新实践中发挥着作用。理论是学科存在的母体基础,也是学科发展的重要根源<sup>[25]</sup>,更是实践创新的行动指南。用图书馆学理论诠释服务创新本质,不仅可以深化高校图书馆对于服务创新的认知,还能够从实践中反思图书馆学理论,进而促进学科成长。回顾中国图书馆学基本思想可得,从古至今,中国的图书馆学一直是以图书文献为本的思想体系<sup>[26]</sup>,现代文化建设、科研管理、素养教育等研究领域都由文献(书)这一对象的基本概念和存在意义延展而来。随着文献的指数型增长以及图书馆的现代化,图书馆学人开始“解构”图书馆,分析其核心要素,追求以少量抽象概念搭建学科基础理论。为探寻图书馆学理论实践化的锚点,“三要素说”“四要素说”“五要素说”及后续研究从未停止<sup>[27]</sup>。可见要素说在图书馆学理论探索中占有重要地位。此外,正如5.1所述,服务创新案例往往总结特定类型服务创新的要素及其作用。因此,要素说比较适用于高校图书馆服务创新的阐释。本研究选取由“需求”“资源”“服务”“技术”构筑的要素说<sup>[27]</sup>,探究服务创新本质。

“需求”是其他三要素努力的方向。较之公共图书馆,高校图书馆的用户类型相对单一,需求内容可以大致划分为教学、科研和决策三类。但需求是动态变化的,无论是国家、地方或机构层面提出了服务



新战略,还是服务环境发生变动,其本质上都是需求动态变化的映射。当需求的变化被高校图书馆感知,高校图书馆会在“资源”方面生成新的目标,涵盖信息资源新一轮的采集、特定主题资源数量的调整和文献的重新分类组织等,甚至包括图书馆有权限管辖的人力资源、社会资源的组织和调动。在此过程中,“服务”的目标就是集中图书馆的所有资源,通过优化资源的数量、质量、载体、内容、时空分布等,保证每项需求都能找到对应的资源,让特定信息内容能够准确无误、及时高效地传递到特定用户端。如果说资源是图书馆的天然属性,那么服务要素可以视为一种资源分配制度<sup>[27]</sup>。从这个角度来说,服务更像是一种主观的选择,它不是将用户需求作为唯一的出发点,而是在战略政策的指导下,发挥主观能动性,推行一些新颖的资源分配模式,这和当今“主动服务”的理念相吻合。不过,服务仍然是以需求为导向的,客观上是将合适的资源提供给对应的用户的行动,具有实现信息需求与信息用户对接的基本属性。因此,服务创新的本质应当是寻求资源和需求之间的最佳匹配。从该视角出发,高校图书馆相当于一个信息系统,科学客观地在资源端的广度、深度方面与用户端的信息获取、知识创造和综合体验之间搭建通畅的渠道。而主动服务则可以看成是探索资源与潜在需求或尚未明晰的需求之间关联的理念和行动,这是需求动态变化的必然结果,也是高校图书馆明确用户需求、贯彻“以用户为中心”理念的必然要求。

当然,服务创新离不开“技术”的支持,它是落实创新想法的基础设施。技术之于图书馆的角色问题一直存在争议。共识之处在于,技术是因需求而存在的,它应被视作一种出于其他要素的需要而使用的工具和手段。从创新案例的实践效果来看,技术引进需要优先考虑它的现实性和用户基础。如高校图书馆在服务创新实践过程中较多地借助了以微信公众平台为代表的新媒体技术,顺应了应急服务背景下用户信息获取的特殊性。同时,在高校师生人均一部电子设备(手机)的数字时代,图书馆找到了一项拉近自身与读者之间信息交互距离的节点。基于此节点,读者可以更加便捷地使用高校图书馆的信息资源,高校图书馆也可以在满足需求的基础上,以文章推送、讨论社区创建等方式实现图书馆动态的宣传推广。相比之下,诸如 WEB3.0、区块链、

AIGC 等先进技术虽然是当下热点,但在技术成熟之前,其用户接受度和覆盖面都不具有优势。因此,服务创新中的技术考虑应当是谨慎而理性的,高校图书馆对于新技术的引进和吸纳应该在充分的科学考察和试点实践下进行。

## 6 结语

本文基于 CSSCI 创新案例论文,综合运用文献计量法、内容分析法和数据可视化方法,从服务创新类型分布、服务创新主题分析以及服务创新思路总结的维度,探究我国高校图书馆服务创新特征,梳理服务创新实现路径,并尝试从图书馆学“要素说”出发诠释服务创新的本质,归纳如下:

(1)服务创新类型层面,革新性的基础服务和综合型服务创新在 2020—2023 年最为活跃。而北京大学、复旦大学、上海交通大学等 10 所“双一流”高校的图书馆在服务创新实践上表现较为突出,其中北京大学图书馆的服务创新案例论文成果最多,涵盖基础服务、教学支持、科研支持、决策支持、实体空间和综合型服务等类型。

(2)服务创新主题层面,2020—2023 年高校图书馆共有 14 个主要的服务创新主题,其中,阅读推广主题最为热门,信息素养教育、学科服务、空间服务、知识产权信息服务和数字化服务创新也得到高校图书馆的持续关注;与此不同的是,应急服务、微信公众平台、微服务和线上服务等主题具有明显的时代特征,其创新集中于疫情防控时期。

(3)服务创新思路层面,20 篇高被引论文涉及红色资源、阅读推广、知识产权信息服务、信息素养教育与数据素养教育、未来学习中心五大类主题。尽管每组案例面向的服务类型不同,但其在协同合作、多元资源结构、新媒体应用的实践路径和创新思路上本质趋于一致。

(4)服务创新的本质是寻求资源和需求之间的最佳匹配。高校图书馆作为教学、科研和决策的服务端,其创新是在资源端的广度、深度等与用户端的信息获取、知识创造和综合体验之间搭建通畅渠道,并且在满足已知需求的同时,探索资源与潜在需求或尚未明晰的需求之间的关联,而技术在服务创新中的角色应该是辅助资源和需求匹配的工具。

本研究围绕我国 2020—2023 年的高校图书馆服务创新案例研究论文展开,力图客观描绘和分析



我国高校图书馆服务创新的特征,但由于样本范围有限,仅收集了 CSSCI 期刊论文,未涵盖散见于其他期刊的案例,且选取时间范围不足 4 年,部分结论势必存在一定局限,如能选取更大范围样本,相信可以得出更加客观和深入的研究结论。

### 参考文献

- 1 中华人民共和国教育部. 教育部关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知 [EB/OL]. [2023-09-21]. [http://www.moe.gov.cn/srcsite/A08/moe\\_736/s3886/201601/t20160120\\_228487.html](http://www.moe.gov.cn/srcsite/A08/moe_736/s3886/201601/t20160120_228487.html).
- 2 中国图书馆学会. 图书馆服务宣言 [EB/OL]. [2023-10-19]. <https://www.lsc.org.cn/cns/contents/1676363541657/1703426584604184576.html>.
- 3 胡昌平,胡潜,邓胜利. 信息服务与用户 第4版[M]. 武汉: 武汉大学出版社, 2015: 4.
- 4 刘晓东,方晨,肖鹏. 我国图书馆服务创新研究的理论基础: 回顾与展望[J]. 图书馆建设, 2022(1): 103-111, 120.
- 5 中国图书馆学会学术委员会用户研究委员会,上海市普陀区图书馆. 图书馆服务案例研究[M]. 上海: 上海社会科学院出版社, 2011: 5.
- 6 汪善建. 论高校图书馆信息服务创新[J]. 图书馆, 2005(1): 90-92, 98.
- 7 杨彩娥. 新时期高校图书馆创新服务研究[J]. 图书馆论坛, 2007(4): 106-108.
- 8 张峥嵘. 我国高校图书馆服务创新趋势研究[J]. 图书与情报, 2010(5): 128-130.
- 9 伍洁. 现代高校图书馆服务创新分析[J]. 现代情报, 2011, 31(2): 94-96.
- 10 孟祥保,叶兰. 首届全国高校图书馆服务创新案例大赛获奖案例的分析与思考[J]. 图书情报工作, 2015, 59(3): 42-49.
- 11 董莉. 高校图书馆服务创新的发展趋势[J]. 高校图书馆工作, 2016, 36(5): 81-84, 96.
- 12 肖珑. 支持“双一流”建设的高校图书馆服务创新趋势研究[J]. 大学图书馆学报, 2018, 36(5): 43-51.
- 13 王芳,夏晓慧,宋家梅. 基于文本分析的高校图书馆服务创新研究[J]. 图书馆学研究, 2019(21): 2-9.

- 14 孙金娟,郑建明,孙红蕾,等. 高校图书馆服务创新实践进展与生成逻辑研究[J]. 图书馆学研究, 2022(11): 19-29.
- 15 中国图书馆学会. 2023年图书馆用户研究与服务趋势报告[R]. 郑州: 中国图书馆学会学术研究委员会, 2023.
- 16 刘雪立. 基于 Web of Science 和 ESI 数据库高被引论文的界定方法[J]. 中国科技期刊研究, 2012, 23(6): 975-978.
- 17 孙翌,陈晶晶,易庆,等. 高校图书馆多元化阅读推广服务体系建设和实践——以上海交通大学图书馆为例[J]. 大学图书馆学报, 2021, 39(1): 78-84.
- 18 张善杰,燕翔,刘晓琴,等. 用户参与的高校图书馆知识产权信息服务能力建设[J]. 图书情报工作, 2020, 64(8): 41-48.
- 19 孙媛媛,张玲,于静,等. 高校图书馆中华传统文化立体阅读推广探究——以北京师范大学图书馆“二十四节气”阅读推广为例[J]. 图书情报工作, 2020, 64(9): 57-64.
- 20 宋姬芳,朱小梅,王丽丽. 图书馆红色文献利用与研究探析——以中国人民大学图书馆为例[J]. 图书馆杂志, 2022, 41(2): 71-76.
- 21 郭玮,王睿,王勇. 新冠肺炎疫情防控期间大学图书馆开展线上服务的思考——以兰州大学图书馆为例[J]. 高校图书馆工作, 2020, 40(3): 71-74.
- 22 黄常青. 高校图书馆开展信息素养教育课程思政的路径与模式探索——以福建农林大学图书馆为例[J]. 图书情报工作, 2021, 65(16): 65-72.
- 23 罗杰斯. 创新的扩散[M]. 辛欣,译. 北京: 中央编译出版社, 2002.
- 24 孔繁超. 图书馆联盟协同创新过程研究: 基于知识流动的视角[J]. 图书馆, 2015(2): 28-31, 40.
- 25 吴丹,徐爽,李秀园,等. 近十年我国图书馆学研究中的理论使用分析[J]. 图书与情报, 2019(6): 41-51, 2.
- 26 柯平. 中国图书馆学思想体系: 抽象、内核与价值[J]. 中国图书馆学报, 2021, 47(6): 4-17.
- 27 魏辅铁. 中国图书馆学理论的抽象与具象之路: 兼论图书馆学理论实践化的四个锚点[J]. 中国图书馆学报, 2023, 49(2): 29-40.

作者单位: 古奕乐, 复旦大学文献信息中心, 上海, 200433  
王乐, 复旦大学图书馆, 复旦大学国家智能评价与治理实验基地, 上海, 200433

收稿日期: 2023年12月11日

修回日期: 2024年1月8日

(责任编辑: 支娟)

## Analysis and Reflection on the Service Innovation Characteristics of University Libraries in China

—Based on CSSCI Innovation Case Papers

Gu Yile Wang Le

**Abstract:** In order to fully reveal the characteristics of university library service innovation and provide enlightenment for the development of library science theories and based on analysis on CSSCI papers of case studies on university library services from 2020 to 2023, the article analyzes the characteristics of innovative service from the dimensions of types, themes and ideas, sorts out the innovation path, and discusses the essence of innovative service of university library. The results show that innovation is most active in basic services and comprehensive services, while the ten “Double First-Class” university libraries holding a higher number of innovative service cases. Among the popular innovation themes, popularity of topics such as reading promotion and information literacy education continued, while topics such as emergency services had a clear trend of concentration and significant characteristics of the times. The highly cited innovation case papers cover multiple topics but tend to be consistent in nature in terms of collaboration, multi-resource structure, and new media application. The essence of service innovation is to seek the best match between resources and needs, while technology is a tool to match resources and needs.

**Keywords:** Service Innovation; Innovation Case; University Libraries; User Services; Theory of Library Science