

# 第九届全国图书馆管理与服务创新论坛会议综述

□ 闫芳芳 李景文

**摘要** 2016年9月28日至29日,第九届全国图书馆管理与服务创新论坛在河南大学举办。图书馆学界的专家和大学图书馆馆长们深入探讨了图书馆的未来发展趋势和战略规划、服务转型和队伍建设、管理方略与服务创新等问题。文章综述了论坛上专家报告的主要内容,旨在分享专家们的新成果、新理念,探索图书馆事业未来发展的新思路。

**关键词** 图书馆 发展趋势 战略规划 服务转型 队伍建设 经验交流

**分类号** G251

**DOI** 10.16603/j.issn1002-1027.2016.06.003

2016年9月28日至29日,第九届全国图书馆管理与服务创新论坛在河南大学成功举办。本次论坛由教育部高等学校图书情报工作指导委员会、中国图书馆学会高等学校图书馆分会和上海交通大学图书馆主办,河南大学图书馆承办。来自全国83所高校以及《图书与情报》杂志社的200余位图书馆界专家学者与会。围绕本次论坛的主题——“提升品质 增强效益 规划未来”,深入探讨了图书馆管理与服务创新的新理念和新探索,为图书馆事业增强效益、提升品质建言献策,规划未来的发展之路。

论坛由五个专家报告和一个主题报告、两场主题发言和大会优秀征文主题报告交流三个板块组成。来自上海海事大学、重庆大学、中国矿业大学等高校的图书馆的8篇优秀论文进行了交流。本文对论坛的主要内容综述如下。

## 1 图书馆的未来发展趋势和战略规划

信息技术的发展改变了读者的信息需求,图书馆必须积极更新理念,适应时代发展,同时图书馆服务技术的进步也受益于时代进步和信息技术的变革。2013年,国际图联第一次发布了《图书馆趋势报告》;2014年8月,国际图联里昂年会发布了《图书馆地平线报告》,提出了未来5年图书馆发展需要解决的问题:(1)大学图书馆服务嵌入课程;(2)重新思考图书馆员的角色与技能;(3)收集和保存研究数据的数字化产出并纳入馆藏;(4)发现系统的选择竞争;(5)支持积极变革的需要;(6)持续推进整合、互

操作与协作的项目。北京大学的刘兹恒教授以“图书馆发展的十大趋势”为题,阐述了图书馆未来的发展趋势:图书馆服务泛在化、环境网络化、资源数据化、功能智慧化、阅读移动化、空间创意化、用户自主化、工作规范化、馆藏仓储自动化、事业社会化。未来图书馆的服务是泛在化的,用户在哪里,图书馆的服务就在哪里,用户无论在何时何地都可以获得图书馆的服务,甚至用户可能还没有意识到,却已经利用到了图书馆的资源或者得到了图书馆员的帮助。如中国科学院文献情报中心实行的“资源到所,服务到人”的服务模式,通过公共集成服务平台,将数字化文献资源和网络化信息服务推送到科研现场,使科研人员在实验室、办公室、野外场站和家里就能随时随地获取所需的信息;另一方面,图书馆开展面向一线创新基地、研究所、办公室、课题组和个人的学科化服务,努力“融入一线,嵌入过程”,致力于提升科技自主创新的文献保障能力和学科情报服务能力。未来图书馆的资源和服务都可以通过网络来提供,图书馆之间实现深度整合,共建共享真正成为现实。未来的图书馆不论大馆小馆,在云环境下连为一体,各自分工,开展资源建设和服务。图书馆有了参与数字出版的条件,打破了当前出版社和图书馆分处于信息资源的生产、流通上下游的秩序,创造了信息传播的新业态。图书馆不再只是信息资源生命周期中处于下游即提供信息资源服务的机构,随着网络化开放存取的进展,图书馆将会成为重要的信息资源数字出版机构<sup>[1]</sup>。

刘兹恒教授从“如何对图书馆的服务及其未来角色进行重新构建、教育数字化给图书馆带来哪些新的机遇、图书馆怎样在所在社区发挥实体和数字化作用以及如何更有效地宣传自身成就”等方面详细阐述了美国图书馆根据社会环境的变化而不断创新服务、积极开拓新的服务领域、加强图书馆员的职业化和专业化等方面的发展趋势以及给我们带来的启示<sup>[2]</sup>。

南开大学的柯平教授分析了我国图书馆未来五年的发展规划,指出高校图书馆的战略规划工作取得了很大进步,已经出了不少成果,但还存在很多不足:制定图书馆战略规划首先要进行科学定位,每个图书馆要基于自己的特色进行定位,避免同质化。已经制定好的规划都建立在对当前形势的描述上,没有做环境扫描和情景规划,这样很难进行科学的定位。战略管理方面进展缓慢,在战略规划工作上,图书馆还有很多工作要做。

## 2 图书馆的服务转型和变革方向

2015年新修订的《普通高等学校图书馆规程》明确规定:“图书馆应不断提高文献服务水平,采用现代化技术改进服务方式,优化服务空间,注重用户体验,提高馆藏利用率和服务效率。应全面参与学校人才培养工作,充分发挥第二课堂的作用,采取多种形式提高学生综合素质”<sup>[3]</sup>。因此,图书馆必须适应信息技术的发展,创新服务方式,加强队伍建设,辅助教学变革,支撑人才培养。论坛就此也邀请专家作了报告。

### 2.1 图书馆的创新服务要嵌入科研过程,重视新技术的应用

上海交通大学图书馆陈进馆长认为必须立足于支持教学和科研来进行图书馆定位,大学图书馆应该重点关注服务的转型和创新,未来的目标是实现智慧图书馆。要重视标准化,以加强图书馆之间的合作和协调发展。面对海量异构分布的资源环境,清华大学图书馆馆长邓景康指出,引导读者快速发现学术资源并有效获取是图书馆必须夯实的服务基础。图书馆要提升面向多角色的数据支撑能力,要融入数字学术支撑环境建设,图书馆要在科研数据的出版、共享、引证等方面承担更多责任。使图书馆成为学校的信息资源中心、学习交流中心、协作创新中心和文化交流中心<sup>[4]</sup>。

北京大学图书馆副馆长肖珑认为研究支持服务是未来高校图书馆服务的重点。高校图书馆要进行研究服务的创新,要搭建科研数据管理平台,开展数据收集和分析服务<sup>[5]</sup>。

重庆大学图书馆馆长杨新涯认为图书馆的管理和服务创新要从门户开始,新一代图书馆系统应该是构建在文献元数据仓储上的图书馆门户。他详细介绍了重庆大学图书馆建设元数据管理平台的具体工作以及基于数据平台进行的馆藏分析、文献推荐、读者交互、构建专题资源库和课程资源库、虚拟图书馆等创新型服务工作。重庆大学图书馆和贵州民族大学图书馆、西南交通大学图书馆联合建设图书馆区域联盟——“智慧图书馆服务门户联盟”<sup>[6]</sup>。

清华大学图书馆副馆长窦天芳指出,图书馆具有很强的技术敏感性,图书馆服务的每一个飞跃都受益于时代进步和信息技术的变革。图书馆服务必须以用户为中心,以需求为导向。她详细介绍了清华大学图书馆的“读在清华”和“数据支撑服务”应用案例。面向读者的服务方面:图书馆积极整合需求与服务,综合利用数字化、虚拟书架、多源数据集成等技术,建设开放弹性的一体化服务平台——读在清华。该平台的数据准备简单,馆员应用门槛低,可以快速部署虚拟专题书架,可面向老师直接服务。面向机构的数据支撑服务满足了机构对学术产出精细化管理的需要,针对学者对学术影响力追踪的需求,为每位学者建立学术主页,打通了数据源获取渠道和校园内部身份数据获取渠道<sup>[7]</sup>。

针对图书馆如何深化科研服务的问题,武汉大学黄如花教授认为从“科研项目申报”到“研究过程”以及学术成果的“发表和评价”等环节都离不开图书馆的重要支持作用。另外,武汉大学图书馆王新才馆长从“高校图书馆文化服务特色”的角度探讨了高校图书馆文化服务的特点和实现路径。他指出高校图书馆文化服务特色的实现要素主要包括馆员的知识素养、技术运用能力、策划与实现能力、争取经费与政策的能力等;图书馆服务要在了解用户需求的基础上对服务对象进行细分,对馆舍空间布局进行改进和重设;阅读推广活动要重视品牌塑造。他从师资队伍、图书推荐、新生入馆教育、阅读推广活动等方面介绍了武汉大学图书馆的具体实践<sup>[8]</sup>。

### 2.2 图书馆空间再造和馆际合作

高校图书馆的服务转型和变革对图书馆的空间

再造和馆际合作提出了更高要求,图书馆空间的改造和功能重组是近几年图书馆界关注的热点。香港理工大学图书馆馆长黄朝荣教授介绍了香港理工大学图书馆在优化空间、支援研究、跨校协作等方面的创新以及未来发展的要点。优化空间方面:聚焦读者需求,区划不同的空间配置,构建灵活多变的功能布局,提供超过600个座位的24小时开放,以满足学生的不同使用需要。创建跨学科的互动空间来辅助学习,引进多类型文化活动吸引读者。在跨校合作方面,由香港理工大学图书馆为主导,香港八所高校共同参与开发及推行共享、互动的多媒体课件,以提升香港高等教育中的资讯素养教育水准。课件以真实个案建构情境,利用互动及多媒体的形式,加强学生树立科目共通的信息素养概念。另外,八所高校依托香港特别行政区的大学图书馆联席会,建设共享的图书馆集成管理系统,实现联合编目、目录共享、联盟采购和馆藏建设合作<sup>[9]</sup>。

### 2.3 图书馆服务的绩效评估

如今,高校图书馆的人力资源管理已经成为图书馆管理中的重要领域,绩效考核和激励机制是推动图书馆工作不断进步的重要手段。“一套完整的图书馆绩效考核制度应包括考核目标、考核依据和办法、考核主体、考核对象、考核的反馈与应用、激励机制等。其中最核心的部分是考核目标、考核依据和办法以及激励机制。”<sup>[10]</sup>针对大学图书馆服务不同层次的目标:满足用户需求;提升读者的学习、研究和决策效率,提升知识水平和生活质量;促进科技进步、文化发展和社会繁荣;传承人类文明等,同济大学图书馆党委书记慎金花从图书馆服务绩效评估的组成要素、理论背景、现实需求等方面论述了图书馆绩效评估的重要性。并指出图书馆绩效评估的理论和实践方面还有很多工作要做,需要学界和业界共同努力。

## 3 图书馆管理与服务经验交流

为进一步推动我国高等教育事业的发展,2015年,国家提出了“双一流”建设战略,针对大学以及学科建设明确提出了“双一流”的任务要求,为我国未来三十余年的高等教育发展规划了新的蓝图。在此背景下,高校图书馆要顺应时代的发展,制定新的发展目标,重在服务的转型和创新。因此,图书馆管理与服务创新已经成为学界和业界关注和思考的热点

问题。高校图书馆业界的专家们分别基于各自图书馆的实践经验,探讨了“信息分析服务辅助管理决策”、“信息素养服务支撑人才培养”、“馆员队伍建设”、“构建创新服务体系”等问题并交流了服务和管理的实践经验。

东南大学图书馆馆长顾建新认为,随着教育和学生学习方式的变化,图书馆服务要立足于辅助教学变革,支撑人才培养。图书馆的任务是以用户为中心,着力培养学生的信息素养,提高学生在信息化环境中的自主学习能力,提升广大教师的信息素养和技能<sup>[11]</sup>。

西北工业大学图书馆馆长李铁虎介绍了西北工业大学图书馆以信息分析为核心的学科服务工作:为科研团队提供定题服务、文献传递等个性化服务。收集推送“最新学科研究热点与前沿”,为学校高端人才引进提供决策参考等<sup>[12]</sup>。

河南大学图书馆党委书记郭鸿昌从“文献资源采购、基础服务、跨部门岗位设置、学科信息服务、阅读推广”等方面介绍了河南大学图书馆的创新服务。重点介绍了图书馆构建的“3+3+2服务体系”,包括三个创新服务平台:360导读平台、部室博客和QQ群、馆读互动信箱和图书馆官方微信微博。三样温馨服务:一净、二心三引导(即干净的阅览环境;对待读者贴心,回答问题耐心;即引导学生养成文明阅读的习惯,引导学生做文明的读者,引导学生强化公民意识。)。两种学术沙龙:定期举办资源利用学术沙龙和科研学术沙龙。信息服务方面,开展了情报分析、学科评价、专利信息服务。该馆对ESI、SCIE等13个数据库中的河南大学发文量及被引量进行了全面统计分析,完成了《河南大学优势、潜力学科及高被引文献分析报告(2004—2014)》《河南大学论文产出能力及学术影响力统计分析报告(2010—2014)》《河南大学ESI最新统计数据(2005—2015)分析报告》《河南大学专利(2015)分析报告》。为学校的教学科研工作提供了数据支持<sup>[13]</sup>。

东北师范大学图书馆馆长刘万国从学术交流新生态与文献资源建设角度,阐述了建设图书馆文献资源联盟的重要性。沈阳师范大学图书馆馆长王宇从建设高素质的馆员队伍角度,介绍了该馆在管理和服务方面的创新举措。华中师范大学图书馆馆长李玉海重点介绍了该馆在文献保障、课题跟踪、学科评估、机构知识库建设等方面将服务嵌入科研过程、



辅助管理决策的具体实践。

广东科学技术职业学院图书馆馆长周跃红认为,图书馆的全部业务包含三个维度:资源维、服务维、管理维。资源是基础,服务是核心,管理是关键。不少高职院校图书馆都存在馆舍有限、阅读空间面积不足、电子阅览室窄小等实际问题。根据该馆共享空间建设的实践经验,提出可从三个方面进行物理空间建设:以小见大,挖掘空间;接入互联网+,建立信息共享空间;凝聚文化氛围,灵活利用空间。高职院校图书馆的资源相对缺乏,在有限条件下进行提升和合理配置是问题获得缓解或解决的关键,应升级电子设备,为技术应用提供支撑、保障;优化馆藏布局,实现一站式信息获取;整合数字资源,发挥资源的最大效益<sup>[14]</sup>。

#### 4 优秀论文交流

在论坛的优秀征文报告环节,共有八篇优秀论文的作者作了汇报交流。

上海海事大学图书馆的陈灏、顾亚竹、梁伟波、王慧的论文《“平台战略”视角下高校图书馆构建校园文化服务平台的实践探索——以上海海事大学图书馆“海大人文”平台建设为例》以上海海事大学图书馆近年来所建设的校园文化服务平台“海大人文”为例,从“平台战略”的视角,探讨了当前大学图书馆在推进校园文化建设过程中的新作用,并对这一过程中所取得的经验进行了总结。

重庆大学图书馆的李燕、魏群义、孙锐、王英的《面向一流学科建设的资源保障与利用策略研究》,首先分析了重庆大学图书馆目前在一流学科文献资源建设的制度保障、人员保障、经费保障、服务保障方面存在的不足,从四个维度对一流学科的文献需求进行了调研,找出重庆大学图书馆的文献资源建设与一流学科文献资源需求存在的差距,提出了面向一流学科的数字资源保障策略及有效促进资源深度利用的服务模式。

东南大学图书馆的石明兰、陆美、钱鹏、程宏、陈卫红的《JALIS学科服务平台查收查引模块设计与实现》,通过网站调查和文献调研,对既有的图书馆查收查引系统及查收查引工作流程进行分析、研究,结合查收查引工作中存在的问题,设计并开发 JALIS 学科服务平台查收查引模块。通过实例验证,该模块解决了手工排除自引时因人为原因而可能出

现的他引结果数据不同的问题,保证了数据的准确性和一致性。该模块还实现了查收查引业务数据的存档和再利用,为机构知识库建设准备了数据。

中国矿业大学图书馆史慧丹的《大学生阅读推广:关联与创新——以 39 所 985 高校网站调查为例》,以我国 39 所 985 高校图书馆的网站调查为基础,通过对该类高校的图书馆的阅读推广的一系列关联活动的考察,提出了“设置专门的阅读推广小组”“加强区域协作”“注重活动可持续性和趣味性”“提高学生的参与度”等一系列措施,并探究了阅读推广活动的后期评估方式。

北京师范大学图书馆孙媛媛的论文《我国高校图书馆馆员队伍建设调查与分析》,通过对向全国 31 个省高校图书馆发放的“高校图书馆馆员队伍建设调查问卷”的统计数据,分析了目前我国高校图书馆馆员队伍建设中存在的问题,并从优化人员结构、实施分类管理、重视馆员培训等方面提出高校图书馆馆员队伍建设应采取的策略。

三亚学院图书馆游凤霞的论文《高校图书馆核心服务绩效评估和创新服务》,提出高校图书馆要对自身服务进行自我的纵横向评估,对自身的服务绩效特别是核心服务要有一个常态的监测,掌握核心服务成效,这样才能发现图书馆的优势和不足,促进图书馆的服务水平和质量的提高。

南京师范大学图书馆的朱金德、钱承军的《学术评价中期刊在论文评价中的作用边界》,主要探讨了期刊对于论文评价的作用、期刊评价指标及其分类以及期刊对论文评价的作用的边界问题。

河南大学图书馆副馆长于红英的论文《试论建立高校阅读推广的长效机制——以河南大学阅读推广为例》,根据河南大学图书馆的阅读推广实践,提出了通过建立阅读推广机构、完善保障体系、弘扬传统文化、打造品牌活动等措施,建立高校阅读推广的长效机制的方案。

#### 5 结语

本次论坛汇集了图书馆学界和业界的知名专家,就图书馆的管理和服务的热点问题进行了深入探讨。学者们高屋建瓴的指导和图书馆员们的创新经验必将对图书馆的管理和服务工作起到积极的推动作用。

## 参考文献

- 刘兹恒. 图书馆的发展的十大趋势[Z]. 第九届全国图书馆管理与服务创新论坛报告, 2016. 9. 28.
- 刘兹恒. 美国图书馆发展的启示[Z]. 第九届全国图书馆管理与服务创新论坛报告, 2016. 9. 28.
- 普通高等学校图书馆规程[J]. 大学图书馆学报, 2016(2): 5-8
- 邓景康. 夯实基础, 砥砺前行[Z]. 第九届全国图书馆管理与服务创新论坛报告, 2016. 9. 28.
- 肖珑. 高校图书馆研究服务体系创新构建[Z]. 第九届全国图书馆管理与服务创新论坛报告, 2016. 9. 28.
- 杨新涯. 管理和创新从门户开始[Z]. 第九届全国图书馆管理与服务创新论坛报告, 2016. 9. 28.
- 窦天芳. 技术与服务深度融合之探讨[Z]. 第九届全国图书馆管理与服务创新论坛报告, 2016. 9. 28.
- 王新才. 高校图书馆文化服务之特色探讨[Z]. 第九届全国图书馆管理与服务创新论坛报告, 2016. 9. 28.
- 黄朝荣. 香港理工大学图书馆未来发展的三个要点[Z]. 第九届全国图书馆管理与服务创新论坛报告, 2016. 9. 28.
- 慎金花, 宋小建. 高校图书馆绩效考核与激励机制研究——以同济大学图书馆为例[J]. 大学图书馆学报, 2007(6): 9-12.
- 顾建新. 辅助教学变革, 支撑人才培养[Z]. 第九届全国图书馆管理与服务创新论坛报告, 2016. 9. 28.
- 李铁虎. 以信息分析为核心的学科服务[Z]. 第九届全国图书馆管理与服务创新论坛报告, 2016. 9. 28.
- 郭鸿昌. 创新服务载体拓展服务途径——以改革创新的精神提升服务质量与水平[Z]. 第九届全国图书馆管理与服务创新论坛报告, 2016. 9. 28.
- 周跃红. 高职院校图书馆学习共享空间建设的探索[Z]. 第九届全国图书馆管理与服务创新论坛报告, 2016. 9. 28.

作者单位: 河南大学图书馆, 开封, 475001

收稿日期: 2016年11月1日

## Review on the Ninth Forum of Library Management and Service Innovation

Yan Fangfang Li Jingwen

**Abstract:** This article summarizes the presentations given on the Ninth Forum of Library Management and Service Innovation held in Henan University from September 28 to 29, 2016. The forum focuses on libraries' future development trend and strategic planning, library team building, and innovation of library management and service and aims at sharing the ideas as well as blueprinting libraries' development in the future.

**Keywords:** Library Development Trend; Strategic Planning; Service Transformation; Library Team Building

~~~~~

(接第 69 页)

## Analyzing the Book Borrowing Lists of Chinese 985-Project University Libraries

Wu Hanhua Yao Xiaoyan Ni Hong

**Abstract:** The authors searched 985-Project university libraries' websites, micro-blog platforms and Wechat platforms and then formulated a catalog with titles appeared on the book borrowing lists with frequency larger than two. The titles, which were written by domestic writers, published by domestic press and especially within one decade, are most popular ones. The titles won prizes at home could easily catch reader's attention. The book borrowing lists of Sun Yat-Sen University, Peking University and Remin University have high overlap ratio with the list of books which frequency is larger than two. It has revealed that three universities have produced a reference function to guide university students. The book borrowing list could be affected by classic books, teacher's reference, campus literature culture and social media and has played an enlightening role in establishing academic libraries resources.

**Keywords:** Library Book Borrowing Ranking List; Library Service; Reading Promotion; Giving Guidance to Reading