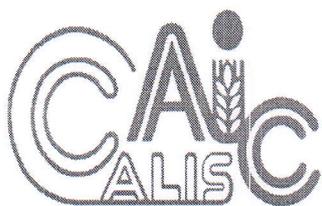


项目结题验收单

专家验收表（主持人所在单位组织 3-5 名专家对项目进行验收、自评。）

项目名称	新形势下高校图书馆服务模式创新研究			
主持人	唐斌	职务/职称	馆员	
所在单位	大连海洋大学图书馆（加盖单位公章）			
专 家 意 见	<p style="text-align: center;">大连海洋大学图书馆组织五名专家，对 2020 年申报的 CALIS 课题研究项目进行了结题验收和自评。五位成员均是副高级及以上职称，精通图书馆业务，是图书馆的业务骨干，曾主持或参与过研究项目。</p> <p style="text-align: center;">本课题针对传统图书馆服务方式存在的不足，结合最新的智慧图书馆概念，对传统高校图书馆创新服务模式进行深入的研究，通过优化图书馆管理流程，整合各类服务系统，创新服务思维、理念及方式等方面的研究，最大限度提升图书馆的服务质量和效率，为我馆服务模式创新提供了很好的参考。</p> <p style="text-align: center;">专家组认真审阅了项目（编号 2020002）结题报告，听取了项目主持人的课题汇报，专家组认为项目鉴定资料完整、系统，项目组按照计划很好地完成了预定任务。专家组认为项目符合 CALIS 农学中心验收要求，同意项目通过验收。</p> <p style="text-align: right;">（如需要可增加页数）</p>			
专家签字	张青	张青	王书欣	
职务/职称	副教授	教授	研究馆员	



项目编号：2020002
注：项目编号请查看立项
通知，也可缺省

CALIS 全国农学文献信息中心研究项目 结题报告

项目名称：新形势下高校图书馆服务模式创新研究

项目关键词：智慧服务 创新服务

项目单位(盖章)：大连海洋大学图书馆

通信地址：(详细地址含邮编)
辽宁省大连市沙河口区黑石礁街 52 号 (116023)

项目主持人：唐 斌

联系电话：13204065472

电子邮件：tangbin@dlou.edu.cn

提交日期：2021.04.15

题目：新形势下高校图书馆服务模式创新研究

关键词：智慧服务 创新服务

1 研究背景、目的及意义

1.1 课题研究背景

《普通高校图书馆规程》指出：“高校图书馆是学校的文献信息中心，是为人才培养、科学研究服务的学术机构”，但随着信息技术的发展，传统图书馆已逐渐不能满足广大读者的需求，更不适应高校建设迅速发展的需要。2015年11月，国务院发布了《统筹推进世界一流大学和一流学科建设的总体方案》，高校图书馆应全面参与国务院推进双一流的总体方案建设，推进高校图书馆率先从数字图书馆、复合图书馆向更高层次的智慧发展。

2001年前后，加拿大首都渥太华地区的12所公共图书馆、大学图书馆、专业图书馆和博物馆建立了名为“Smart Library”智慧图书馆联盟，为读者提供一站式服务，通过通用检索界面可查看所有成员馆内容，可称为是智慧图书馆的雏形^[1]。2003年，芬兰图书馆学者 MARKUSAITTOLA 在人机交互移动设备国际研讨会（International Symposium on Human Computer Interaction with Mobile Devices）中发表题为《智慧图书馆:基于位置感知的移动图书馆服务》首次提出“智慧图书馆”概念，他认为智慧图书馆是不受空间限制、可感知的移动图书馆^[2]。安徽大学管理学院储节旺馆长给了智慧图书馆最简单明了的定义：智慧图书馆=图书馆建筑本体+智慧科技+智慧馆员^[3]。

智慧图书馆应该是不受时间和空间的限制，具有更广泛的互联互通，更全面的立体感知，更高效的服务功能等特点，在任何时空都可以被感知的图书馆存在形式。任何图书馆，包括高校的传统图书馆，都可以引入或者逐步融入图书馆智慧化应用，进一步为高校人才培养、教学科研、产业创新提供更优质的资源、信息保障以及为高校双一流建设提供更专业、精准、融合和泛在的服务。

1.2 课题研究目的

高校图书馆作为信息资源的重要集散地与传输枢纽，在信息时代扮演着非常重要的角色，而传统图书馆多是以纸本文献为基础、以场所空间为特征、以馆内简单服务为主体的物理图书馆，多采用条形码的管理模式，存在找书困难，借还书手续繁琐，顺架、排架困难，馆藏清点繁琐等问题。

当今的社会环境是快速变化的，图书馆身处变化(change)的环境之中必定需要转型(transformation)。英国大英图书馆在一份战略规划提到：“我们所处的环境在过去 20 年里发生的变化超过了过去 200 年的变化，特别是技术发展的驱动。这种变化正逐渐改变了传统的学术研究对物理图书馆作为重要信息源满足研究需要的依赖……而走向复杂的有多种选择(不同的获取水平、权威性、深度)的网络。”^[4]著名图书馆学家阮冈纳赞提出，“图书馆是一个发展的有机体”，图书馆所处的当前环境在发生急剧的改变，也必将带来用户需求与行为的变化。智慧图书馆概念的出现，已经受到越来越多读者的关注，并将成为图书馆创新服务的未来发展方向。如何在传统图书馆服务的基础上运用智慧图书馆服务理念创新服务方式，最大程度的满足广大读者的服务需求是本项目的研究重点。

1.3 课题研究意义

随着图书馆不断朝向智慧化发展，图书馆自身发展的局限和矛盾就越发突出，尤其在当前“双一流”建设的时代背景下，图书馆的发展格局发生了新的变化，矛盾关系也愈发凸显，作为高校图书馆主要服务对象的学生和教师都迫切需要图书馆提供更高层次、更优质、更个性化的服务，同时对图书馆提供的信息资源的呈现方式也提出了更深入、更专业的要求，这对高校传统图书馆原有的服务体系和服务能力也是更大的挑战。

图书馆的价值不再是之前固守的传统服务，而应是建立在对知识和信息的采集、挖掘、关联、分析和利用基础上的知识服务。根据美国纽约公共图书馆馆长的观点，衡量图书馆的价值有 3 个标准：第一，提供对知识的利用；第二，将图书馆从内向型转向外向型；第三，激发关联关系。他认为图书馆就是关于关联关系的：人与人之间的关联关系、机构与机构之间的关联关系、数据与数据之间的关联关系^[5]。国际上关于图书馆的评价标准已经发生了改变：从强调馆藏量、期刊种类、经费数量、到馆读者数量、参考咨询数、培训人数等投入和规模指标，转变为对入学率、保持率和毕业率的影响、对学生学习的影响、对教师科研生产率的贡献、对教

师立项和资助的影响、对教师教学的支撑等产出和成效的指标^[6]。

2 研究内容及方法（思路、方法、具体内容）

2.1 课题研究思路

研究方案设计中，对项目研究的背景、目的和意义进行阐述，概述和评析相关文献的理论研究和实证研究成果。

2.2 课题研究方法

在研究过程中，将综合运用文献研究、文献调查、实例分析研究、多学科研究等方法进行综合、系统的分析研究。通过多种途径获取相关文献和实证资料，探讨针对传统图书馆服务方式存在的不足，结合最新的智慧图书馆概念，对传统高校图书馆创新服务模式进行深入的研究，进一步拓展高校智慧图书馆的内涵和意义，为研究的开展和相关结论的提出，提供相应经验材料和实践指导参考。

2.3 课题研究具体内容

新形势下传统图书馆服务已逐渐不能满足广大读者的需求，更不适应高校建设迅速发展的需要，图书馆的管理与服务正逐渐从实体物理空间逐渐向网络空间发展。本项目针对传统图书馆服务方式存在的不足，通过优化图书馆管理流程，整合各类服务系统，创新服务思维、理念及方式等方面的研究，最大限度提升图书馆的服务质量和效率，满足广大师生的服务需求。

2.3.1 新形势下传统图书馆服务模式存在的主要问题及产生的原因。

传统的图书馆是以纸本文献为基础、以场所空间为特征、以馆内简单服务为主体的物理图书馆。传统图书馆的地位和影响力在下降，在被边缘化，甚至有消亡的危机。如果图书馆不能提供用户所需要的资源，不能满足用户的新需求，用户就不需要图书馆，图书馆就必然被边缘化，就没有存在的意义。

国外的一份报告指出：“图书馆的价值不是根据他所提供的馆藏的规模来判断，而是根据所提供服务的品质。”^[7]国外的同行已经认识到，馆藏的规模将快速失去它的重要性^[8]。当越来越多的馆藏资源是数字化的资源，当越来越多的资源是开放获取的资源，图书馆仅仅依赖资源和空间实现生存和发展的机会就会越来越小。

图书馆的存在和发展的根本取决于用户需求。需求是一个非常基础性的问题，又是非常关键性的问题——需求决定存在。图书馆从资源能力到服务能力、从传统图书馆到新型图书馆的转型变革，就是因为用户的需求在发生改变。

传统图书馆的基本职能是文献资源的收藏和流通服务，满足的是用户的传统需求，需求对象主要是文献，因而需要图书馆对这些文献进行采集、分类、编目，提供流通阅览、文献检索、参考咨询、阅读推广等也是传统图书馆的工作内容。这样一种工作性质也决定了图书馆员的职业特点：在馆内工作，与文献相关，主要作用是中介，主体是事务性和技能性的。所以对图书馆员的学科专业知识和业务能力要求并不是很高。而当今的用户需求，不仅需要印本和数字馆藏，更要图书馆员利用这些数字资源为读者提供基于馆员知识、专长和能力的深度服务。用户新的需求，迫使图书馆员的职业特点也在发生变化：基于研究的服务和基于服务的研究。图书馆员的服务必须建立在研究的基础上，没有研究就没有服务。但这种研究是面向服务的研究，以服务为导向，为服务提供保障和支撑。图书馆员的工作不再是中介，而是参与用户的过程，与用户建立合作伙伴关系，需要高学历和高素质。

2.3.2 服务模式创新研究

面向用户新的需求，图书馆需要建立与之相适应的新型服务能力，加快图书馆从资源能力到服务能力的转变。图书馆资源数据不单纯依托载体存在，还依托图书馆的整个系统支撑、渠道形态、呈现方式、管理模式等，探究图书馆智慧化发展路径和模型的基础上更需融入适合于高校图书馆发展的计算机科学、通讯领域新技术，与图书馆智慧服务模式进行融合，创造出更大的图书馆服务空间。

（一）思维创新：思维创新是图书馆进行服务创新的基础和前提，图书馆应摒弃陈旧观念、打破思维定式，采用符合当今时代发展的理念来指引图书馆的前进。需要更新传统高校图书馆管理者的思维理念，在其思维决策参考环节进行干预，不失时机地革新高校图书馆管理人员的思维理念，广泛挖掘图书馆学术及科研方面的深度，让其在决策中自觉考虑智慧图书馆的标准及要求。

1. 提高馆员服务意识。馆员是图书馆知识活动的组织维护者，主要包括两个职责：一是对馆藏信息进行整合、存储、标引、清洗、序化、过滤筛选后排除无用信息，提高对用户的吸引力和知识消费率；二是熟练运用人工智能（AI）、分析算法、自然语言理解、信息技术等智能化手段对知识资源的全生命周期进行指派、

关联、聚类、分析和决策，将杂乱无章的资源信息，包括电子书、电子期刊、教学资源、视频资源等建立集成化的智慧获取、组织、分析和预测的大数据知识服务管理系统^[9]。

提高服务意识和服务质量，包括服务覆盖范围宽泛化、服务深度化、服务方式人性化和科技化。

2. 创新办馆模式：现代图书馆是一个与知识经济发展相适应的大图书馆体系，必须由传统的、封闭的模式向现代的、开放的模式转变。传统图书馆可以开通移动图书馆，不受时间和空间的限制，无论何时、何地、何人，能尽快获取信息资源，这也是学习型社会的基本要求；购置电子读报机、电子查询机，服务读者获取最新资讯；建设纸质图书自助借还系统、电子书借阅机、24小时还书系统，设置“智能书架”，包括资源和视听设备针对不同的读者。对于智慧图书馆来说在管理图书借阅信息的时候，主要是通过读者办理借阅卡，读者在向图书馆借书的时候，只需要在相应的智慧终端上刷自己的借阅卡，智慧终端会自动将借阅信息进行记录，省去了人工记录的繁琐，能够较快地为读者提供相应的书籍，并且智慧终端还会将读者的阅读情况进行实时的监控，在最大程度上提升了图书馆借阅管理工作的水平，也更进一步地推动了传统图书馆更好地向智慧图书馆方向转变。高校图书馆可借鉴公共图书馆，创新运行模式，实行“一馆两制”方式。在保证图书馆对广大师生公益服务质量的前提下，开拓市场化服务渠道，为有个性化需求的用户提供更加精细的高端有偿服务。

（二）优化管理水平，创新管理方式

结合智慧型图书馆概念，以自动化、网络化、数字化为依托，整合图书馆各类信息资源提高管理效率。

传统图书馆空间体现单一性，现代图书馆体现共享性，趋于立体、交互、共生，实体与虚拟资源共存，实体空间服务与虚拟空间服务并重。建设学习共享空间，围绕连廊建设学习空间，购置休闲沙发，免费茶水，图书漂流，大流通服务。建设信息共享空间，将传统电子阅览室分为：自主学习空间、合作学习空间和“慕课”学习空间。建设慕课教室、整合慕课资源，让师生教学行为延续到图书馆，让教学课堂延伸到图书馆，实现全天候、无缝式服务。

（三）信息服务创新

1. 创新服务理念。高校图书馆要创建新服务理念，提供人性化、科学化、数字网络化的新型图书服务。智慧时代传统高校图书馆的转型发展应该建立在高校图书馆组织发展理论、社会认同理论以及图书馆学理论三大理论上。以满足用户需求为中心，以现代智慧技术为核心，转变价值观念，重新审视高校图书馆的功能定位，从信息服务理念转变为知识服务理念，从封闭被动转变为开放主动，从强调自身价值转变到关注读者需求，关心智慧程度^[10]。

2. 创新服务内容。传统图书馆最大的特点，就是“重藏轻用”，以藏书的数量为标志，过分强调馆藏文献的系统性、有序性和规范性。现代图书馆应从藏书楼走向读书楼，收藏纸本图书量不再作为唯一的评判标准，而阅读分享与推广成为图书馆的核心工作。智慧型图书馆的显性标志是更加现代和更加时尚。化“守”为“推”，推送个性化、多样化服务，实施预约式、精准式的服务。由服务到分享，打造信息港和集散地。整合力量、互动空间，以知识为中心，给读者多层次、多元化、个性化分享与体验。智慧型图书馆倡导重视发展规划战略，“以业务为中心”转向“以用户为中心”^[11]。高校图书馆要利用现代化技术手段，对馆藏文献进行更深层次的开发，并为读者提供网上服务、全文检索、多媒体检索、网络咨询等多层次文献信息服务。

3. 创新服务方式。从传统的服务方式向现代化的服务方式转变，实现文献信息传播手段现代化。智慧图书馆的精髓是以人为本理念下的数字惠民，就是要让读者能够就近实现同一空间一体化的阅读学习解决方案，享受智慧图书馆带来的身边的服务，以体现智慧图书馆便民、利民的本质追求。比如无线泛在的图书馆或者智慧图书馆的一种泛在式的创新服务，手机图书馆或掌上图书馆，智能化程度更高的个性化的服务以及读者参与互动式的自主式的服务与管理。

3 结论与建议

3.1 课题研究结论

智慧图书馆概念的出现代表了图书馆特别是高校图书馆未来发展的方向，目前我国已有部分高校建成并投入使用了智慧型图书馆服务平台。智慧型图书馆服务平台的应用为广大师生带来了极为高效、快捷、便利的服务体验，极大的提高了图书

馆服务效率。但智慧型图书馆服务平台投入经费较多，对硬件设施要求较高，并不适用于所有高校图书馆的升级改造。本项目从传统高校图书馆服务模式入手，结合智慧型图书馆概念，优化、精简图书馆管理流程、创新服务模式，以最低的成本，最大程度的满足高校师生对图书馆服务需求。

3.2 课题研究中存在的问题及建议

馆员服务能力有待提高。传统高校图书馆工作人员的业务能力距新时代图书馆员的要求相差很远，工作人员大多不是科班出身，属于半路出家，只是办理借阅手续与图书上下架图书、采编等工作，参考咨询、阅读推广等主动服务能力差，不能有效利用技术的便利更好地开展图书馆服务；工作人员对计算机网络技术等方面的知识了解不深，不能有效开展图书馆线上服务。

高校图书馆工作人员应熟练掌握必备的数据信息处理、分析能力，应对信息技术框架下的各类用于高校智慧图书馆建设的智能设备熟练掌握及应用，应及时开展针对高校智慧图书馆工作人员的智慧教育及业务培训，在此基础上优化高校图书馆工作人员队伍人才及年龄结构。定期选拔具备英语、计算机、图书情报等专业技能的人才，为员工创设良好的学习、成长环境。

4 项目成果（发表的文章、开发的软件、取得的实践效果等）

待发文章《新形势下高校图书馆服务模式创新研究》

5 参考文献

- [1]Rauik A, Browning R. Smart Libraries Build Smart Communities in Queensland [EB/OL]. <http://conference.alia.org.au/online2003/papers/raunik.html>.
- [2]Aittloa M, Ryhanen T, Ojala T. Smart Library: Location-Aware Mobile Library Service [J]. International Symposium on Human Computer Interaction with Mobile Devices and Services, 2003 (5) :411-415
- [3]储节旺,李安.智慧图书馆的建设及其对技术和馆员的要求[J].图书情报工作,2015,59 (15) :27-34.
- [4]The British Library's strategy 2008-2011 [EB/OL]. [2018-07-02]. <http://www.bl.uk/about-us/stratpolprog/strategy1115/strategy2008-2011.Pdf>.
- [5]MAITRAYEE G. Hack the library! a first timer's look at the 29th computers in libraries conference in Washington, DC. [EB/OL] [2018-09-06]. <https://www.researchgate.net/publication/262486716>.

- [6]MAY R N Lib-value: value, outcomes, and return on investment of academic libraries [EB / OL] .
[2018-09-06] . [http://www. Libqual.org/documents / LibQual / publications / Mays-LV. Pdf](http://www.Libqual.org/documents / LibQual / publications / Mays-LV. Pdf).
- [7]HATTIS S. Moving towards an open access future: the role of academic libraries [EB / OL] .
[2018-09-06] .<https://us.sage-pub.com / sites / default / files / library-oa report. pdf>.
- [8]KARWASINSKI P. Redefining the academic library: managing the migration to digital information services [M] . Washington, DC: The Advisory Board Company, 2011.
- [9]钱丹丹,刘洋,胡姗姗,俞凯君,许孝君. 智慧图书馆知识服务构成要素及服务架构研究[J]. 情报科学,2019,37 (12) :52-56.
- [10] 李岩,李昱瑾,曲素钦. 智慧时代下传统高校图书馆的转型[J]. 智库时代,2015:52-54.
- [11] 邹敏.地方高校图书馆转型发展研究[J]. 乐山师范学院学报,2015,30 (6) :137-140.