

2013年煤炭高校图书馆馆长会议

# 高校图书馆转型中的服务创新

1

南开大学商学院信息资源管理系

南开大学图书情报专业学位中心

柯平

电子邮件:KE2002@NANKAI.EDU.CN

个人博客:平凡博客INFOKM.BOKEE.COM

2013.10.28烟台

# 1 有关图书馆服务的几个公式

2

SERVICE

100-1

Service  
服务

Leadership

Library  
Service

# 服务=S+ E+ R+ V+ I+ C+ E

3

- **美国康乃尔大学**：SERVICE
- S：Smile for everyone **微笑待客**
- E：Excellence in everything you do **精通业务**
- R：Reaching out to every customer with hospitality **亲切友善**
- V：Viewing every customer as special **特别待客**
- I：Inviting your customer to return **再度光临**
- C：Creating a warm atmosphere **温馨氛围**
- E：Eye contact that shows we care **目送关怀**





□ 国际服饰礼仪TPO

□ 职业着装：色彩要少，面料要好，做工要精。

□ 服装注意：

□ 不换/不干净/

□ 不整洁/搭配不当.

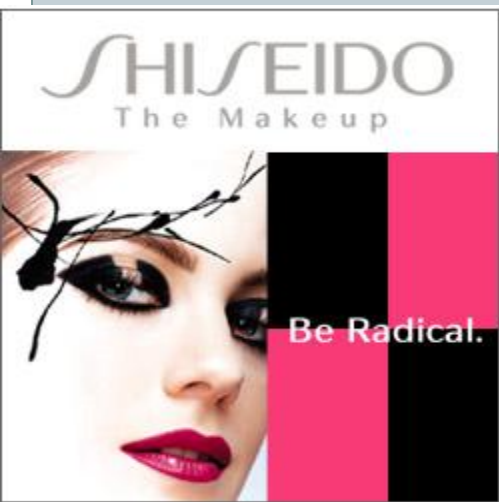
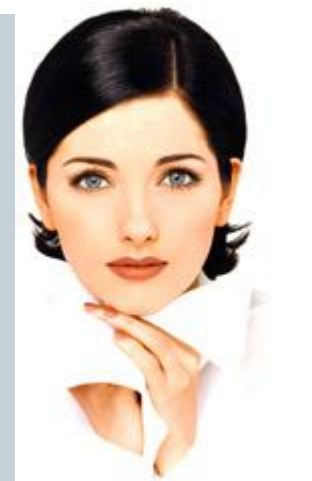
□ 饰品：雅/少

□ 饰品注意：过度夸张/

□ 影响工作/超过二件.



- 总的原则:大方得体/简单素雅
- 图书馆员化妆:淡雅/简洁/庄重
- 图书馆员发式:整洁干净
- 避免:奇/艳/浓



奥运会开幕式礼仪引导员训练



# 外借：是否要站立服务？

004 : 行政事務 : 資訊科技 - Microsoft Internet Explorer



gov.hk/dept/annualrpt/2004/b5/administration-08.php

学 百度一下，你就知道 平凡博客 同花顺

收藏(A) 工具(T) 帮助(H)



通過推行資訊科技方面的新措施，改善圖書

大埔公共圖書館經翻新後已於十二月重新開放，可通過全港 25 間分區圖書館及香港中央圖書館。年內，本署已就多媒體資訊系統的功能及工程，則預計會在二零零五年展開。此外，就完成，有關的實施工作正在進行中。

五筆型

Internet Expl... Microsoft Pow



cnsphoto





□ 我的SERVICE

- S : Serve
- E : Every
- R : Reader
- V : Valuable
- I : Information
- C : Consultation
- E : Education

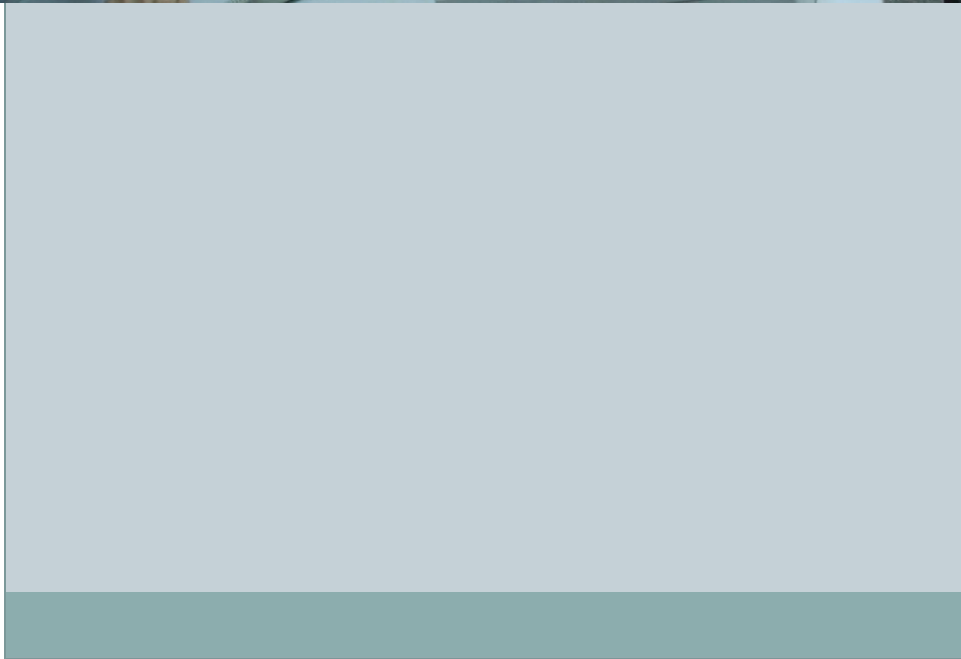
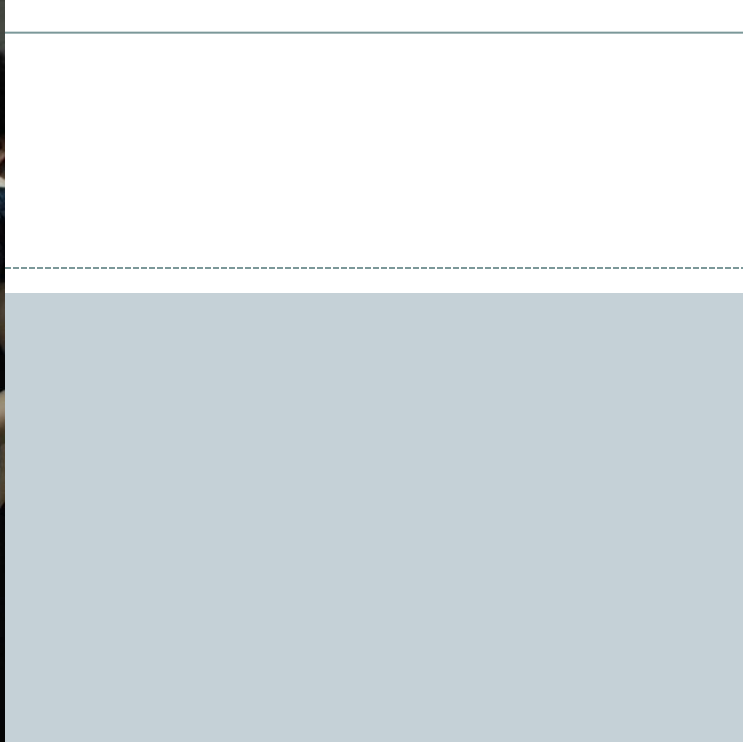
• 你的SERVICE ?

- S :
- E :
- R :
- V :
- I :
- C :
- E :

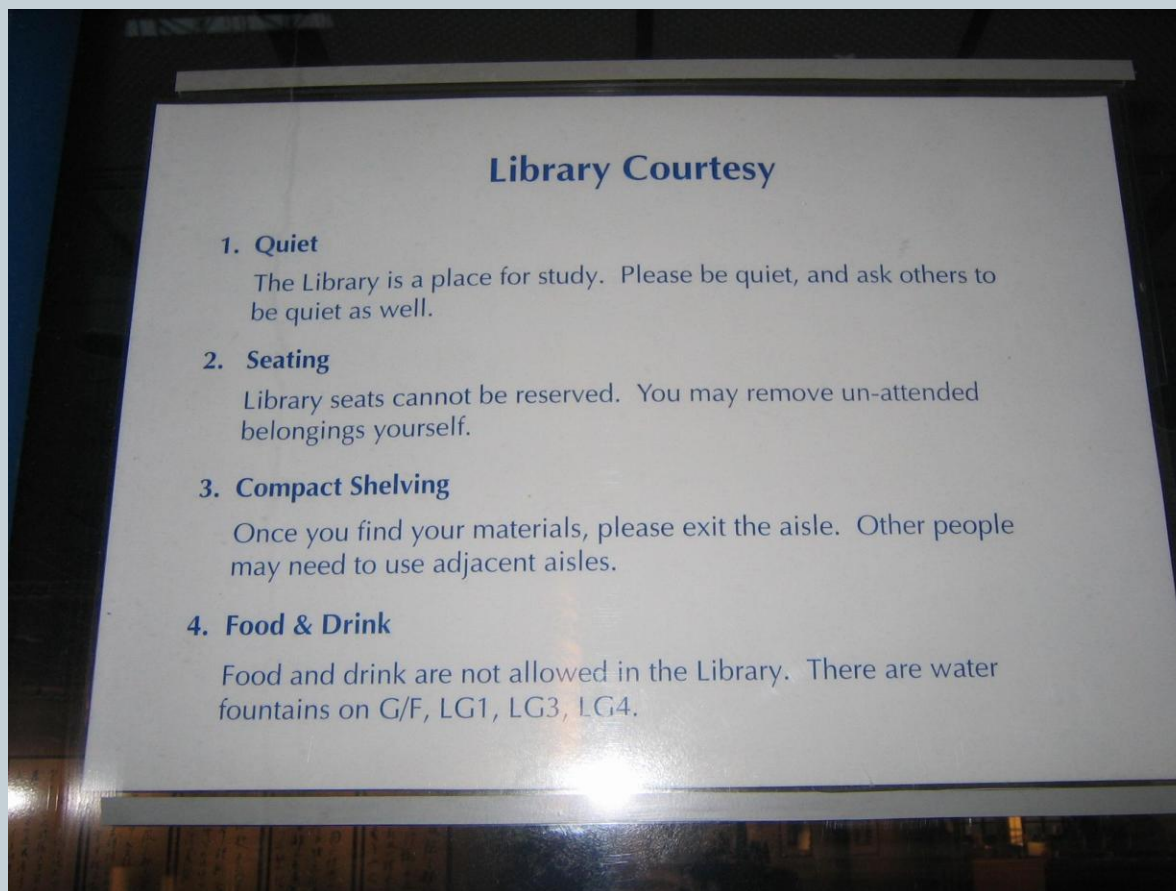
# 100-1=?

10

- “千里之堤，溃于蚁穴”
- 客户无小事，细节决定成败
- **“墨菲定律”**
- **“木桶原理”**



# 读者占座位问题



香港科技大学图书馆

# 解决读者携带饮食问题



- 标识:“请只携带无色糖饮料进阅览室!” (Please bring only pure water into the reading room)

# 读者说话和手机问题



# 读者抱怨与投诉问题



- 直接表达抱怨：找馆员抱怨；找馆员抱怨；向图书馆投诉
- 间接表达抱怨：离去、私下抱怨、出声抱怨、向第三方投诉

# 读者刁难问题



- 读者刁难类型处理：
- 强势型读者
- 气盛型读者
- 软缠型读者



# $L=f(l, f, s)$



- 领导者 ( leader ) ≠ 领导 ( Leadership )
- l领导者
- f追随者
- S情境
- 本尼斯:领导重于管理
- “领导者做正确的事，管理者正确地做事”

# 交易型领导---转化型领导



- 条件交换式的奖赏  
( contingent reward )
- 积极的例外管理  
( active management  
by exception )
- 消极的例外管理  
( passive  
management by  
exception )
- 领袖魅力 ( attributed  
charisma )
- 感性启发 ( inspiration  
leadership )
- 智能激发 ( intellectual  
stimulation )
- 对部属个别的关怀  
( individual  
consideration )
- 理想的感染力  
( idealized influence )

□ Patha (1994) 研究发现大学图书馆馆长表现的转化型领导行为多于交易型领导行为。在转化型领导行为方面馆长表现：

□ 个人的领袖魅力 (得分2.74)

□ 感性启发 (得分2.70)

□ 智能激发 (得分2.69)

□ 理想的感染力 (得分2.68)

□ 对馆员个别的关怀 (得分2.40)

□ Patha研究发现：女性大学图书馆馆长比男性馆长表现出更多的转化型领导行为，尤其在领袖魅力、感性启发、智能激发等行为方面；男性馆长则表现比较多的交易型领导行为，尤其在消极的例外管理（如：馆员犯错即加以斥责）方面；放任型领导行为则是男性馆长明显多于女性馆长。

# 责任与精神 管理与决策 领导艺术 战略思维 全球视野

## 我们需要什么样的图书馆馆长

柯平

**摘要** 随着图书馆事业的快速发展与图书馆环境的变化,图书馆馆长群体发生了一些改变。新世纪图书馆需要什么样的馆长,对图书馆馆长有哪些新的要求与期望,从责任与精神、管理与决策、领导艺术、战略思维、全球视野五个方面进行了阐述。参考文献19。

**关键词** 图书馆 图书馆馆长 图书馆管理 图书馆事业

在新世纪我国图书馆事业的快速发展进程中,图书馆馆长是一个有着突出地位的重要群体,近几年出现的一些现象值得关注:

其一,馆长任职更替频繁。近几年来各地公共图书馆和大学图书馆纷纷更换馆长,2008年以来省级公共图书馆如贵州、重庆、广东、江西、天津、辽宁、福建、江苏等地新任馆长消息频出,其他各地各类图书馆陆续也有馆长更替,呈现出馆长群体的更新换代。与20年前相比,馆长的任职年龄也有了很大的变化,据方太强对20世纪80年代末的统计数据,在618名馆长和副馆长中,268位馆长初任馆长的平均年龄为56.9岁,初任副馆长时的平均年龄为51.6岁<sup>[1]</sup>。今天,馆长更替进程加快,新任馆长普遍年轻。以天津为例,笔者的调查结果是,19所高校图书馆馆长的平均年龄为50.9岁,其中2005年以后更换馆长的13所,占68.4%,初任职长的平均年龄为44.3岁,呈现出馆长的年轻化趋势。

其二,专业型博士馆长正在兴起。图书馆馆长当馆长的发问从20世纪80年代<sup>[2]</sup>一直持续到90年代<sup>[3]</sup>,涉及馆长的选任是专业化道路还是非专业化道路,国内外各有其法,认为两者均可的也不在少数<sup>[4]</sup>。在我国,图书馆界的专业型馆长和非专业型馆长两者都占有相当的比例。大学图书馆选一个学术名家来当馆长几成惯例,一些大学图书馆开始聘用图书馆学专业教授时会立即引起人们的关注,如北京大学(从戴龙基至乐强)、武汉大学

(从沈继武到高令伟)、中山大学(从赵燕群到程焕文),这种现象本身就说明实际上目前还没有形成大学图书馆整体上强调馆长专业性气候。传统的观念仍然占据着高校领导层对图书馆的认知。随后,一批年轻图书馆学博士相继担任馆长正职,如同济大学(侯金花2005年10月任馆长)、兰州大学(沙勇忠2008年担任馆长)、西南交通大学(高凡2008年底任馆长)、天津财经大学(唐承秀2010年10月任馆长)等,开启大学图书馆界的一个新景象。中国图书馆学会2003年对公共图书馆990位馆长的调查发现,图书情报信息类专业背景的占到了34.42%;而据刘云惠对“211”大学110位馆长的网络调查发现,理工科背景的60人占54.55%,文科24人占21.82%;图书情报专业15人只占13.64%,专业型馆长目前的比例还不高,但是,博士学历的62人占56.4%,硕士22人占20%<sup>[5]</sup>,图书馆馆长的专业化和知识化学历已成为趋势。

当今图书馆界需要什么样的图书馆馆长?有人会说,我们需要一个有能力的图书馆馆长,为职工谋福利,为图书馆谋发展,带领图书馆前进;也有人会说,我们需要有新思维的图书馆馆长,能够打破陈规开拓创新,产生一个振奋人心的新面貌;还有人会说,我们需要一个卓越超群的图书馆馆长,提升图书馆地位与知名度,让图书馆名闻天下。无论对未来的图书馆馆长有何种期望,以下几个方面都是值得重视的。

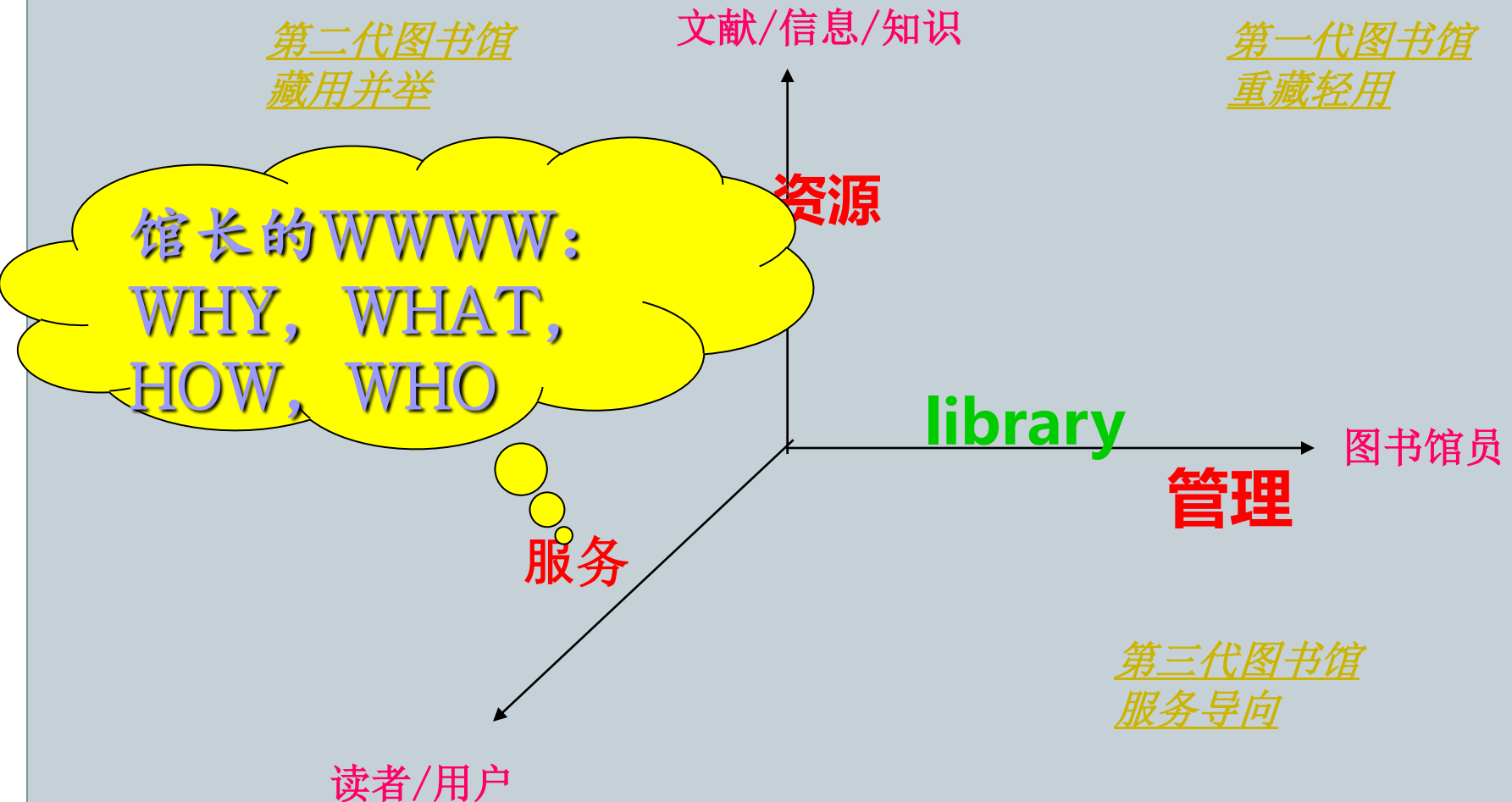
# LS=f (u, r, s)



- 从读者服务到图书馆服务的概念变化
- **Library Service** 图书馆服务是为满足读者和社会需求，利用图书馆的文献信息及其他各种资源，实现图书馆使用价值的全部活动。
- users 读者和社会
- resources 追随者
- Situation 情境

# 服务是图书馆的生命

22



服务理念

23

高层次知识服务

信息服务

基本文献服务

服务组织

服务技术

服务管理

大学文库服务；  
 学科馆员服务；  
 科技查新服务；  
 特色资源服务；  
 机构知识库服务

高层次知识服务

信息服务

基本文献服务

SDI服务；  
 参考咨询服务；  
 数据库服务；  
 信息导航服务

图书馆指导与读者教育  
 图书馆导引  
 信息素养教育

外借服务；  
 阅览服务；  
 新书通报服务；  
 OPAC检索服务；  
 导读服务；  
 教材与参考书服务；  
 馆际互借与文献传递服务

网站服务；  
 IC服务；  
 移动图书馆服务



## 2 技术驱动的数字化转型中图书馆服务创新

25

网络

手机移动

**Digital**  
**数字化**

全媒体

云计算  
大数据

## 2.1 大数据带来的机遇与挑战

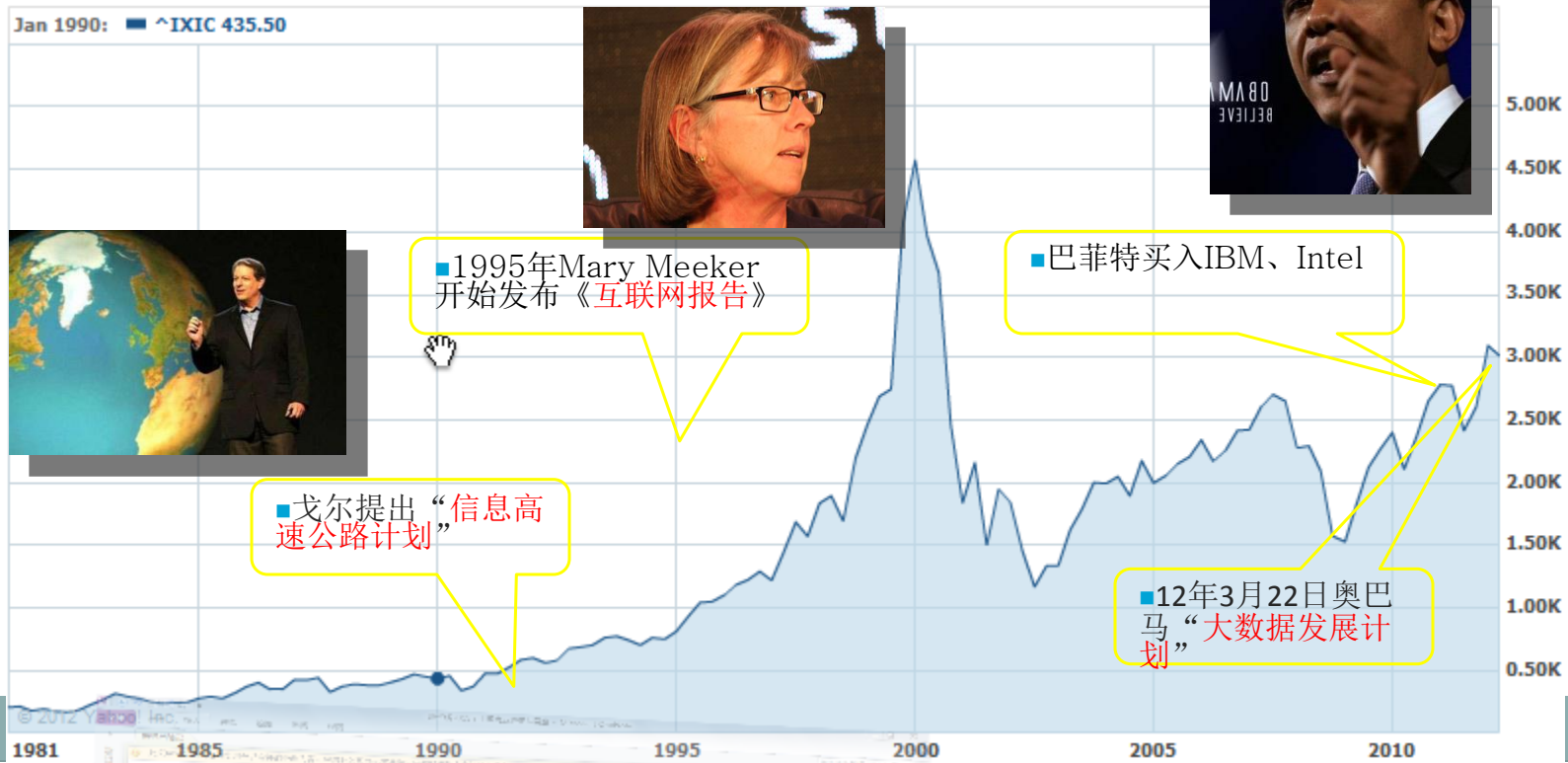
■ 大数据时代已经来临:2011 年全球创建和复制的数据总量为1.8ZB (约1.8 万亿GB), 每两年翻一番, 到2020 年全球将达到35ZB 的数据信息量——世界已经不折不扣进入“大数据”时代



■ 数据时代的新摩尔定律

# ■ 奥巴马的大数据国家战略

- 2012年3月**奥巴马政府**发布了《大数据研究和发展倡议》，投资2亿美元启动“大数据研究和发展计划”，目标是增强收集海量数据、分析萃取信息的能力，事关美国国家安全、科学和研究的步伐，以及引发教育和学习的变革，其重要性堪比当年的信息高速公路



WEB/Lib 2.0 (2007-2008) —— 云计算 (2009-2011) ; —— 大数据 (2012-2013)



- 云计算和大数据是一个硬币的两面，云计算是大数据的IT基础，而大数据是云计算的一个杀手级应用

**■ 通过云计算来实现大数据应用的落地**

# 科学研究的第四范式

## Science Paradigms

- Thousand years ago:  
science was empirical  
*describing natural phenomena*
- Last few hundred years:  
theoretical branch  
*using models, generalizations*
- Last few decades:  
a computational branch  
*simulating complex phenomena*
- Today: data exploration (eScience)  
*unify theory, experiment, and simulation*
  - Data captured by instruments  
or generated by simulator
  - Processed by software
  - Information/knowledge stored in computer
  - Scientist analyzes database/files  
using data management and statistics

$$\left(\frac{\dot{a}}{a}\right)^2 = \frac{4\pi G\rho}{3} - K\frac{c^2}{a^2}$$

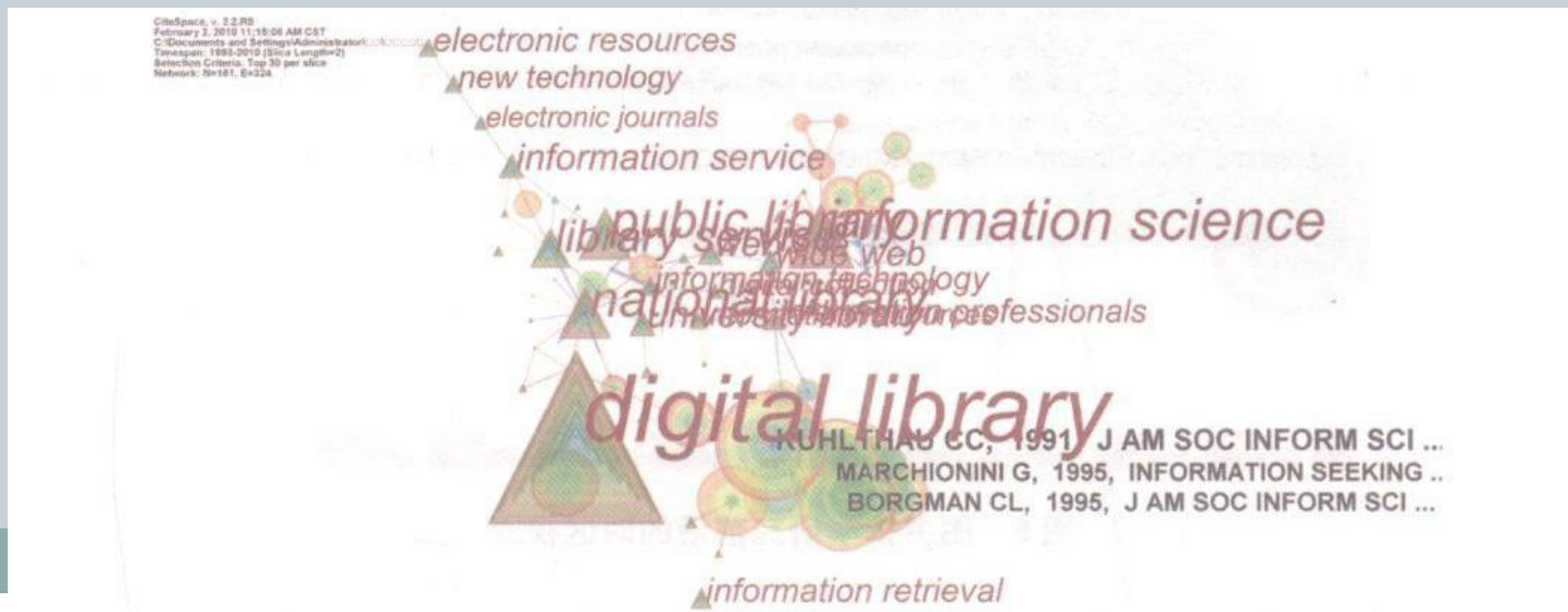


实验型科研  
( Experimental  
Science )、理  
论型科研  
( Theoretical  
Science )、计  
算型科研  
( Computational  
Science ) 推  
进到第四范式—  
—数据密集型科  
研 ( Data-  
intensive  
Science )

## 2.2 数字图书馆

30

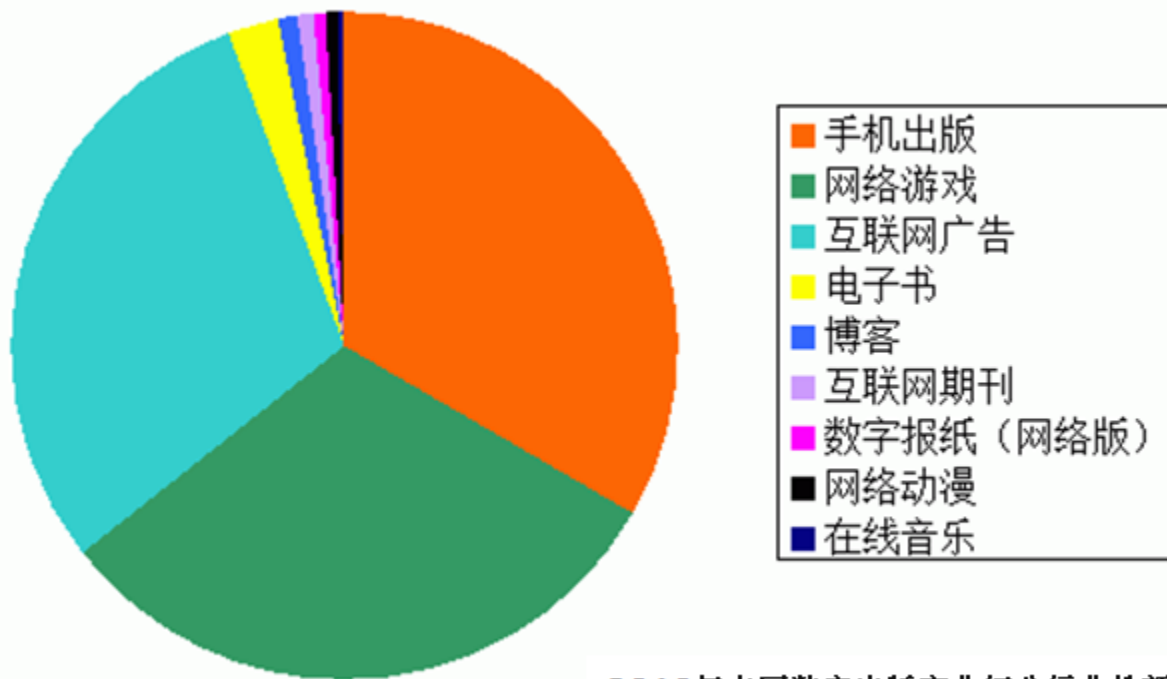
- 资源共建共享——数字图书馆的基本任务；
- 数字图书馆服务——数字图书馆的根本目标；
- 特色数据库建设——地区、行业与机构的建设重点；
- 知识产权问题——在数字图书馆中越来越重要



## 2.3 数字出版与数字阅读

传统文献流：上游<sup>31</sup>—图书馆—下游

数字出版

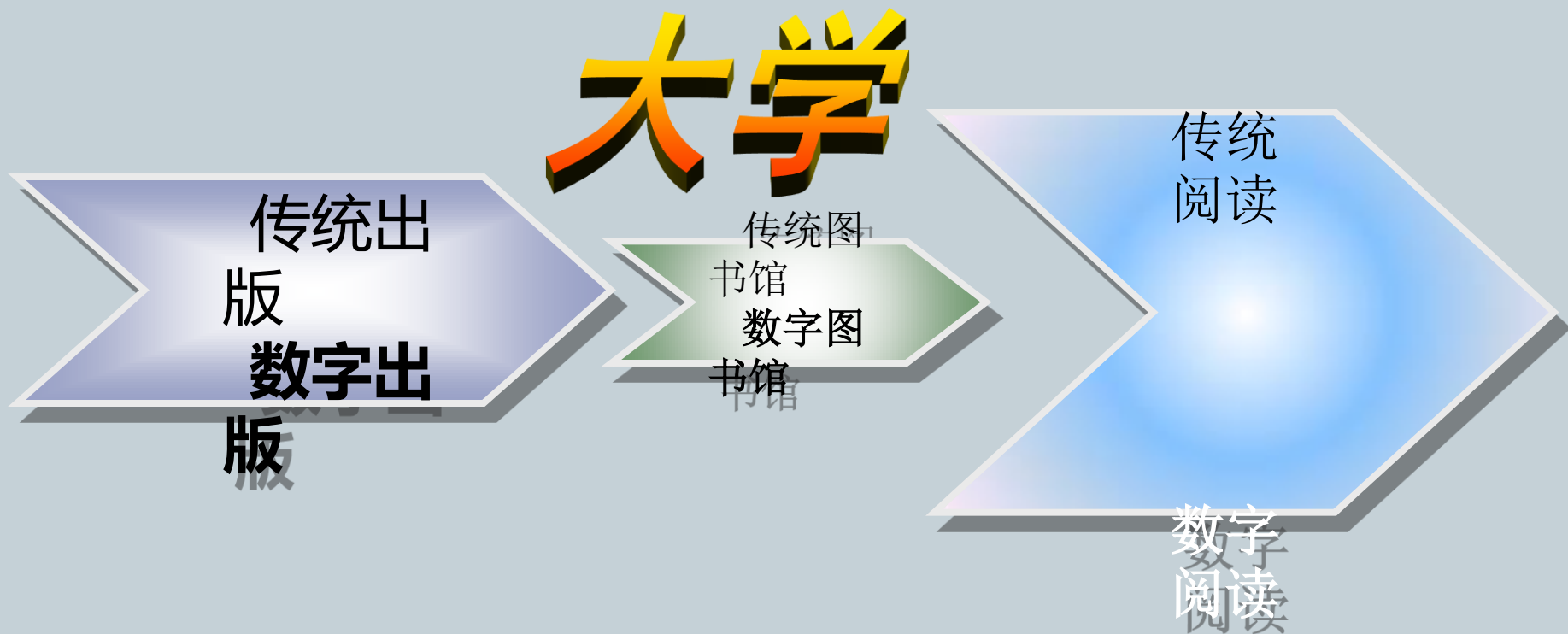


2010年中国数字出版产业细分行业份额

我国数字出版产业规模从2002年15.9亿元增长到2010年的1051亿元，9年间增长了66倍

# 两种模式 (1) 直线型

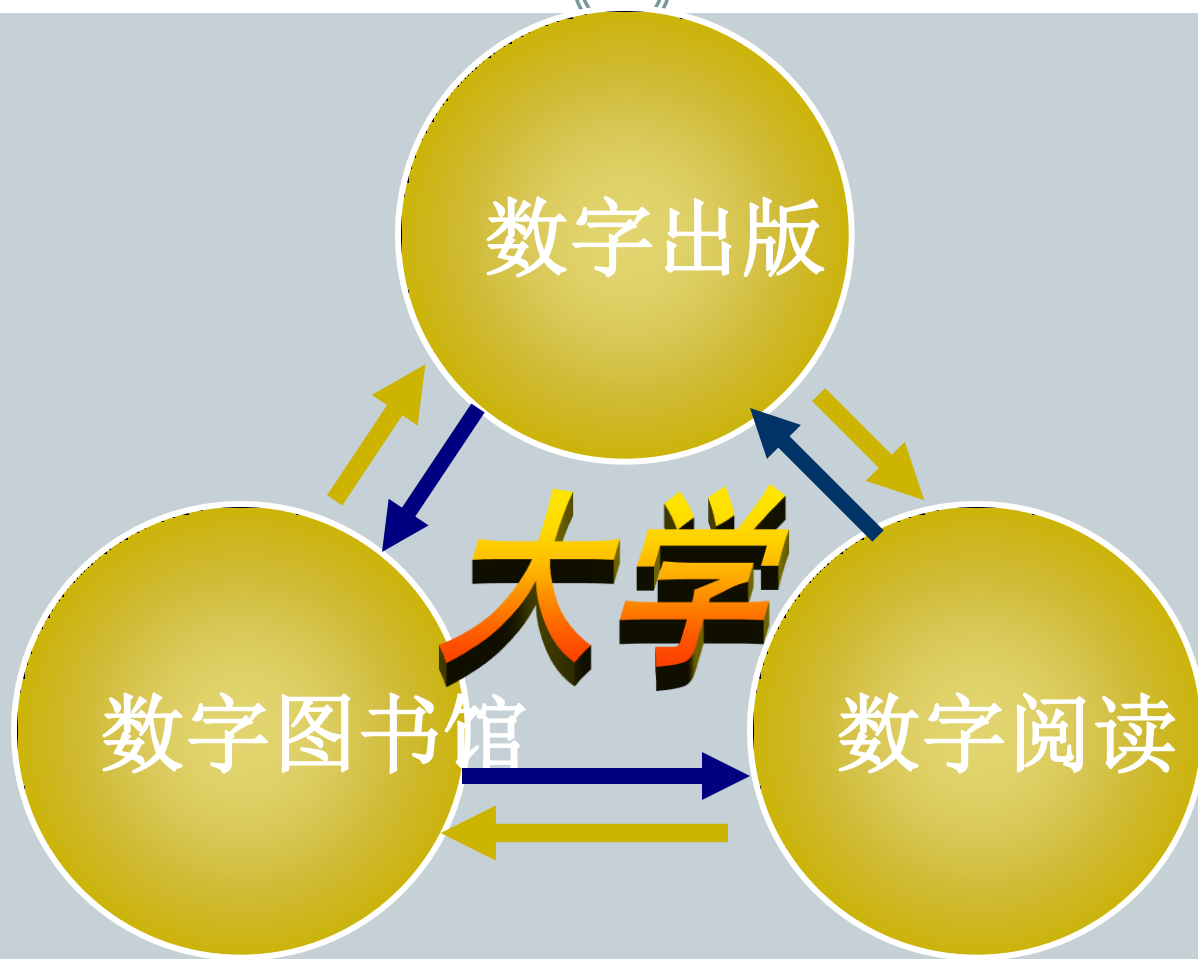
32





# 两种模式（2）循环型

33



# ACRL:2012 top ten trends in academic libraries

34

- **图书馆价值沟通(Communicating value)**
- **数据监管(Data curation)**
- **数字化保存(Digital preservation)**
- **高等教育(Higher education)**
- **信息技术(Information technology)**
- **移动环境(Mobile environments)**
- **电子书用户驱动采购(Patron driven e-book acquisition)**
- **学术交流(Scholarly communication)**
- **人事(Staffing)**
- **用户行为和期望(User behaviors and expectations)**

## 2.4 数据监管

35

- 普渡大学分布式数据监管中心( D2C2) 设在图书馆研究部，与学科馆员及专业学者密切配合，共同研究数据存储库建设，开发元数据搜索和数据监护流程，使所有学科馆员都能承担起相应领域的的数据监护任务
- 俄勒冈大学图书馆设立科学数据服务馆员新职位，请研究人员对科学数据服务试点项目进行评估。
- 麻省理工学院图书馆制定了“数据管理和发布指南”，评估项目数据管理需求，帮助确认数据管理和归档方案。
- 蒙纳什大学图书馆针对教工和研究生设计不同的研究数据计划备忘录，便于研究者确定其数据管理适用哪些政策、程序和指南。

## 2.5 数字资源长期保存

36

- 2008年11月，由国家科技图书文献中心倡议并联合有关图书文献机构共同发起“数字图书馆高层论坛”并签署了“数字文献资源长期保存行动宣言”。

# 数字资源长期保存三种保存模式

37

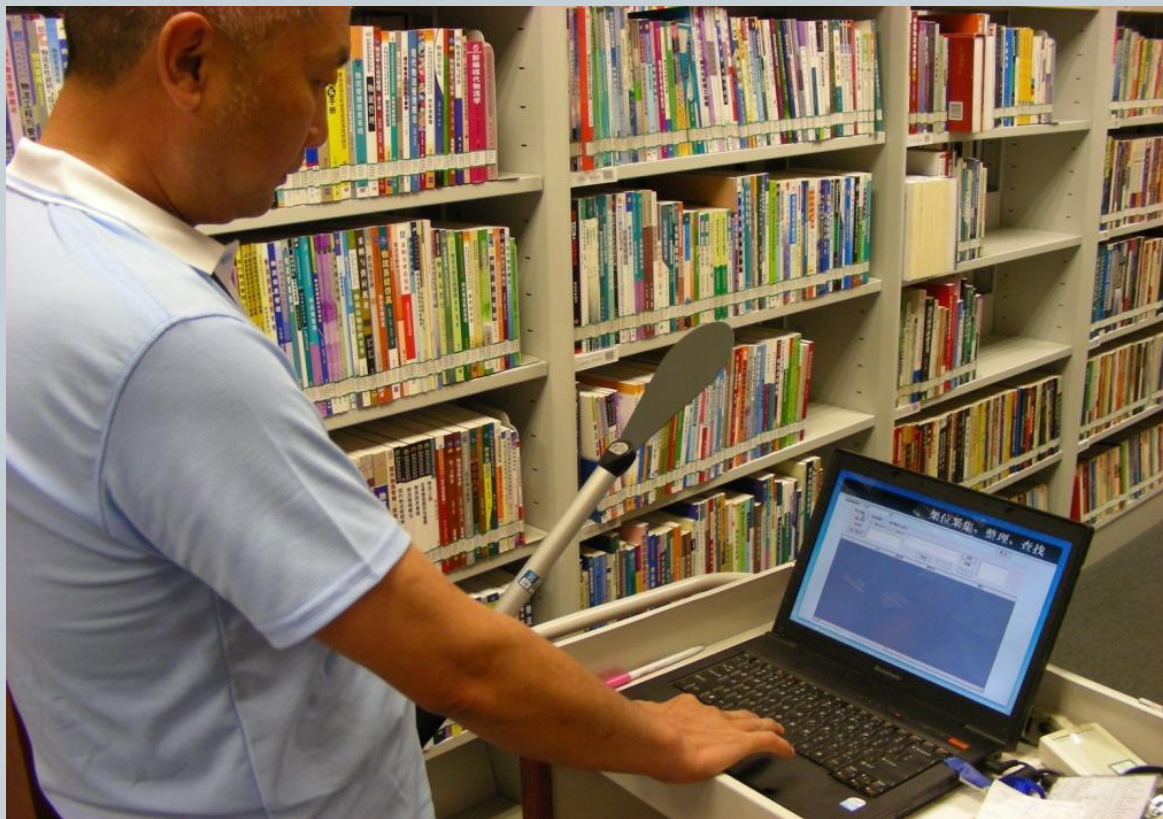
- (1) 机构独立保存模式: 保存机构在拥有对被保存资源的使用权的条件下, 获得相关权利人 (如出版商) 许可后进行长期保存, 被保存资源的服务范围大都限定在保存机构内的原有用户。
- (2) 合作保存模式: 多家机构共同承担长期保存任务, 各成员通过合作实现保存风险及保存成本的分担。
  -
- (3) 第三方委托保存模式: 由资源供给方 (如出版社) 与资源需求方 (如公共图书馆) 以外的第三方机构承担委托保存职责, 即多个机构联合委托一个或若干个第三方机构, 对共同拥有的资源长期保存。
  -

## 2.6 RFID

# 技术正在深刻改变传统图书馆服务

38

### □ RFID



## 2.7 自助借还

39

### □ 东南大学资料室



## 2.8 移动服务

40

- 手机图书馆 :: Mobile Library
- 2008年7月,美国技术专家Kroski E提出了美国手机图书馆先导计划.
- 手机图书馆网站、手机版书目检索系统、移动馆藏、手机图书馆参考咨询服务和手机图书馆参观指引服务
- 摩尔图书馆 : Mall Library



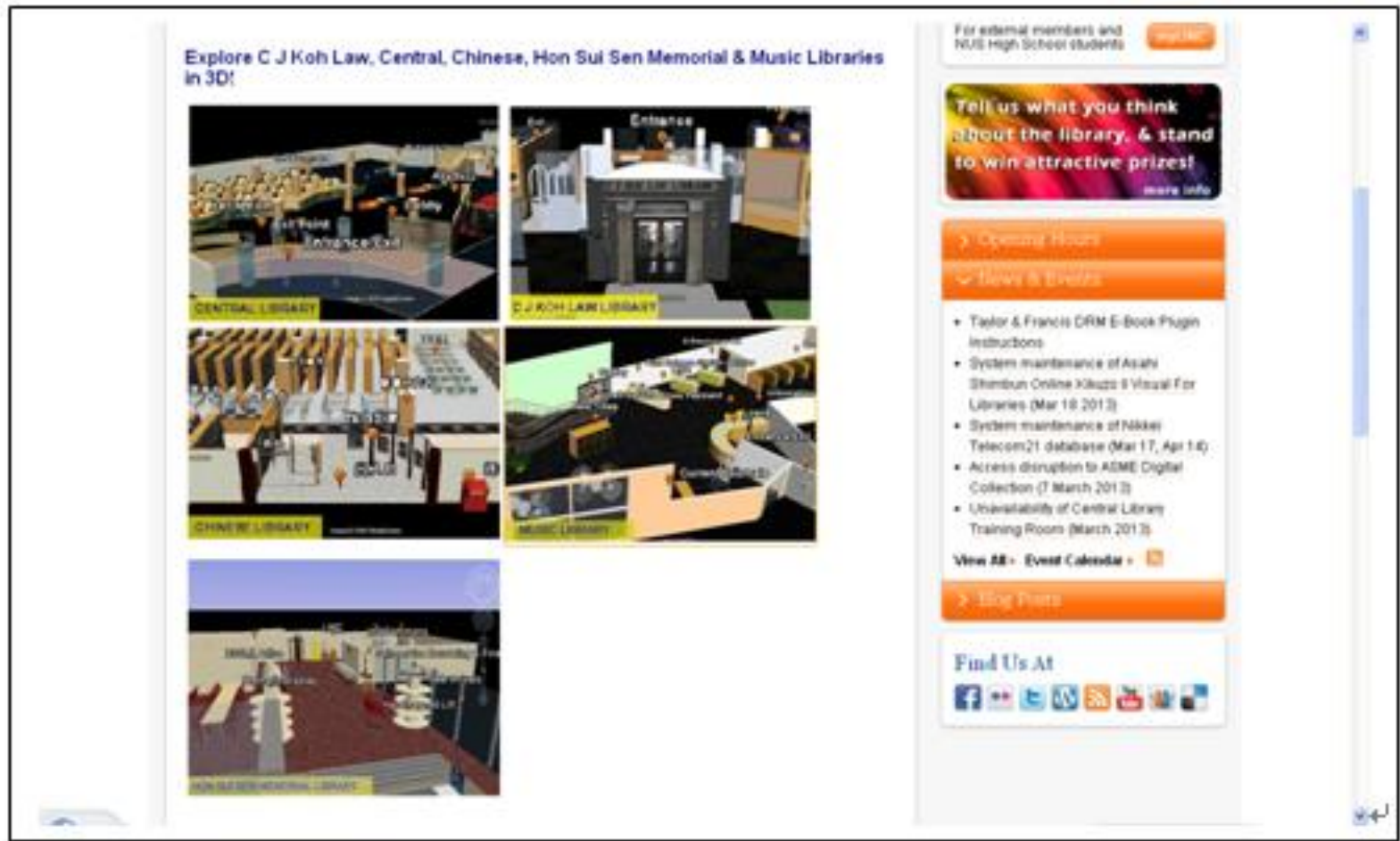
# 移动图书馆服务 手机与物理空间相成一体

41

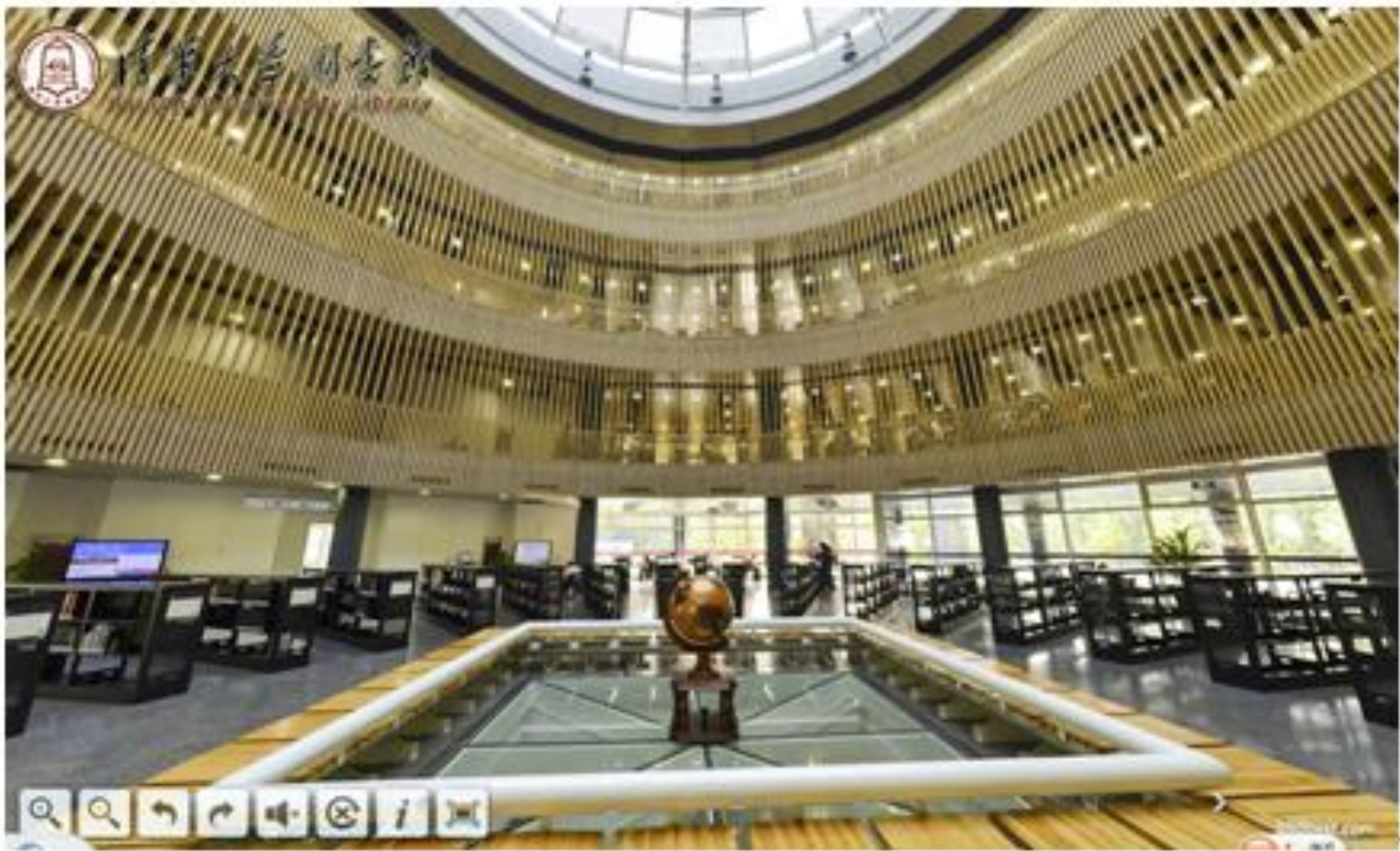
- 移动将改变图书馆和用户
- **“Web已死，互联网长存”（2010年某期Wired杂志）**
- **美国成人最新调查显示：近三分之二的用户采用智能手机、平板电脑或移动笔记本电脑连接网络。**
- **思科估计，到2016年全球将有100亿互联网移动设备投入使用。2016年世界人口预计将为73亿，因此，平均每人将拥有1.4个移动设备。**



## 2.9 虚拟导引



- 新加坡国立大学图书馆提供了多个分馆的网上馆舍漫游3D Tour



- 清华大学图书馆推出了全新3D全景的栏目，将清华大学图书馆的图书馆外景、逸夫馆二层、老馆一角和人文社科馆的虚拟场景通过互联网展示给用户。清华大学图书馆的3D全景不仅能够使用户“真实”地体验图书馆馆舍，还专门设置了音乐控制按钮，让用户在虚拟漫游的同时，可以自由选择是否需要音乐烘托。



- 上海交通大学图书馆的虚拟漫游,将图书馆简介、图书馆馆内的导航图与虚拟场景显示在一起,虚实相融,更具特点。



- **投影式VR系统可以将计算机生成的三维虚拟空间通过立体投影仪，投影到一个或多个屏幕上，也可以投影到球形屏幕上。体验者站在屏幕前，可以看到自己在虚拟空间的移动和操作。体验者可以与虚拟空间进行实时交互。计算机可识别根据参与者的移动和操作，步移景异，使得参与者感觉就像是在真实世界一样。投影式VR系统可以使多用户同时具有完全投入的感觉，因此投影式VR系统是多用户方式。中国国家图书馆的馆内大厅“虚拟现实漫游”项目就是多用户投影式VR系统**

## 2.10 虚拟参考咨询

# 伊娜- 我们的虚拟同事



中国 – 2011年五月

沃夫冈·提德克  
汉堡市图书馆



- » **Community**  
Blog, Links, Twitter, Facebook
- » **Locations**  
Jugendbibliothek - Hoeb4U  
Hoeb4U in den Bücherhallen
- » **Events**  
Veranstaltungen in der  
Jugendbibliothek und in den  
Bücherhallen  
Veranstaltungsberichte
- » **Medien**  
CD-, Game-, Buch- und Film-  
Tipps, Banned Books,  
Bookcrossing,  
Jugendliteraturpreis
- » **Specials**  
Autorenfragen, Wallpaper,  
Online-Shop
- » **Service**  
FAQ, Katalog, Gebühren, AGB
- » **Kontakt**  
Anregung & Kritik, Impressum
- » **Fachbesucher**  
Fakten, Konzept, Fotos,  
Diplomarbeiten, In English

Sie sind hier: [Startseite](#)



**FRANZIS BLOG**

**[Deine Meinung zählt] FlashForward - Top oder Flop?**  
09.03.2010 um  
Am Montag, dem 1.03.2010, gab es die erste Folge der neuen Serie FlashForward auf Prosieben zu sehen – die Einschaltquoten lagen über dem Sendedurchschnitt!  
[weiter](#) »

» [zu Franzis Blog](#)

**VERANSTALTUNGEN**

Veranstaltungen: [heute](#) | [alle](#)

**VERANSTALTUNGSTIPP**



**Rachel Ward - Numbers - Den Tod im Blick**  
Im Rahmen der Vattenfall Lesetage liest Rachel Ward aus ihrem Roman "Numbers - Den Tod im Blick"  
[weiter](#) »



**Holly-Jane Rahlens - Mauerblümchen**  
Im Rahmen der Vattenfall Lesetage liest Holly-Jane Rahlens aus ihrem Roman "Mauerblümchen"  
[weiter](#) »

**MEDIENTIPP**



**Samy Deluxe - Der letzte Tanz**  
Dies ist die letzte Möglichkeit um mit Samy Deluxe nochmal das Tanzbein zu schwingen  
[weiter](#) »

# 佛兰茨的博客



**Schreib mit!**

Hi, ich bin Franzis und dies ist mein neuer Blog. Bei mir erfährst du regelmäßig News und Gerüchte zu allen möglichen Medien. Außerdem findest du bei mir immer die aktuellsten Infos zu Hoeb4U und der Hoeb4U-Ecke in deiner Bibliothek. Wenn in Hamburg etwas los ist, ob Konzert oder Messe, ich berichte darüber! Über Kommentare und Diskussionen freue ich mich immer sehr, also scheue dich nicht zu schreiben. Ich bin gespannt!



# 聊天机器人



清华大学图书馆的机器人“小图”属聊天机器人类型, 聊天机器人由来已久, 但在图书馆应用是首次。设计“小图”的初衷, 目的是让其更好地服务于图书馆。“图书馆馆员下班期间, 学生及网友可以通过与小图网上交流, 提供在线咨询, 解决在图书馆遇到的问题。”, 无需申请注册、不用添加好友, 只要打开网站, 通过自动弹出的聊天对话框, 用户就可以向机器人“清华大学的小图”的提问和咨询。机器人“小图”设计得逗趣、可爱, 回答时有时诙谐幽默, 有时语出惊人, 逗乐不少使用者。这种参考咨询方式新颖、有趣, 而且便利、快捷, 吸引了不少的用户参与, 寻求参考咨询服务。

### 3 功能驱动的空间转型中图书馆服务创新

50

学习+交流+休闲

开放

Space  
空间

复合图书馆

交互

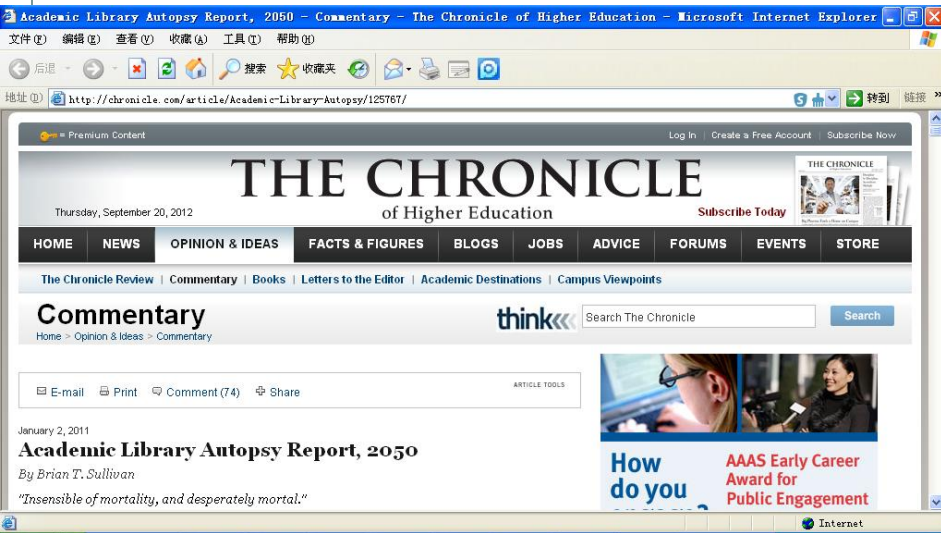
## 3.1 图书馆必须转型



- 关于未来——图书馆“消亡论”
- 兰开斯特：无纸社会
- 生存无从强制（2011：图书馆公共服务精神的缺失导致的读者与图书馆疏远；技术决定论导致图书馆员对专业技能的迷失；传统图书馆的“关键性的专业活动”被“科技本身成为目的””的潮流所取代）

# 是否耸人听闻？

## 《高校图书馆尸检报告2050》



□ 阿尔弗雷德大学的辅导员  
阿尔弗雷德大学的  
辅导员  
Brian T. Sullivan:

□ 高校图书馆已经死掉了。尽管早就开始寻医问药，可是它又肆无忌惮的否认越来越严重的病情，这让它病入膏肓，进而一命呜呼。

# 5 Myths About the Information Age

❑ **1, 书籍已死**

❑ **2, 我们已经进入了信息时代**

❑ **3, 所有信息都能在网上找到**

❑ **4, 图书馆无人问津**

❑ **5, 未来是数字化的**

# 转型：功能变化

54

机构

中心

空间

教辅部门

三大支柱

学习环境

## 3.2 开放馆藏，在线阅读

55

- 哈佛大学图书馆：
- 开放馆藏计划(OCP)，成立于2002年，由William and Flora Hewlett基金会赞助。
- 目前又推出在线阅读计划，这一计划是开放馆藏计划的延伸，由阿卡迪亚基金（Arcadia Funds）提供赞助，全球用户可通过网站在线阅读由25万个网页构成的1200本图书和手稿（其中800多种图书，400多卷手稿）。

This Collection: [Scope](#) | [Search](#) | [Browse](#) | [Contributors](#) | [Permissions](#) | [Help](#) | [HOME](#)

**LEARNING TO READ**  
Historical Textbooks  
The Science of Reading  
Missions to Native North Americans

**READING COLLECTIVELY**  
Choosing Books  
Book Clubs and Associations  
Using Libraries

**READING ON ONE'S OWN**  
Commonplace Books  
Marginalia

**COLLECTION HIGHLIGHTS**  
[View](#)

**READING**  
Harvard Views of Readers, Readership, and Reading History

“Reading has become one of the hottest subjects in the humanities, perhaps because it seems especially intriguing now that so much of it has shifted from the printed page to the computer screen.”

Harvard University Library  
Page Delivery Service

**A classified catalogue of 3500 volumes suitable for a public library. Chicago : A.C. McClurg, c1901.**

[Search](#) | [View Text](#) | [Printable Version](#) | [Related Links](#) | [Help](#) | [Copyright](#)

Page: [None](#) [Go to](#) Sequence:  [Go to](#) [Image Size](#):

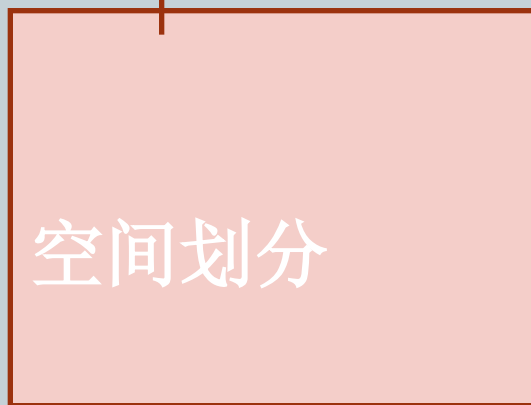
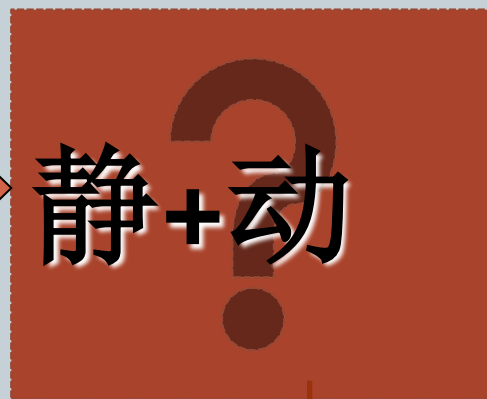
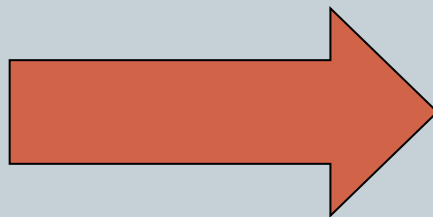
[Expand All](#) | [Collapse All](#)

- A classified catalogue of 3500 volumes suitable for a public library. Chicago : A.C. McClurg, c1901.
  - ⊕ [Title Section] (seq. 1-4)
  - ⊕ INTRODUCTION, pp. 3-4 (seq. 1-4)
  - ⊕ BODY, pp. 7-127 (seq. 7-127)
  - ⊕ INDEX (seq. 128-132)

**A CLASSIFIED CATALOGUE OF 3500 VOLUMES SUITABLE FOR A PUBLIC LIBRARY PROPORTIONED IN ACCORDANCE WITH APPROVED LIBRARY METHODS**

## 3.3 动静分区

56





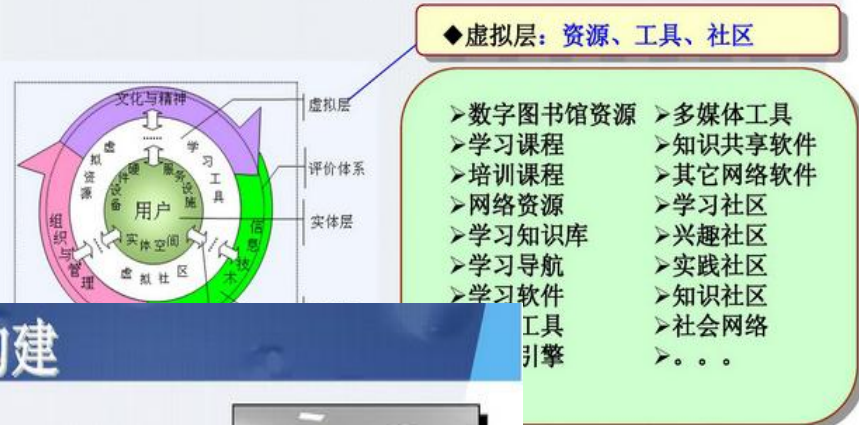
# 3.4 IC-----LC

## ● IC的发展



## ■ 学习共享空的构建

### ● LC的概念模型(续)



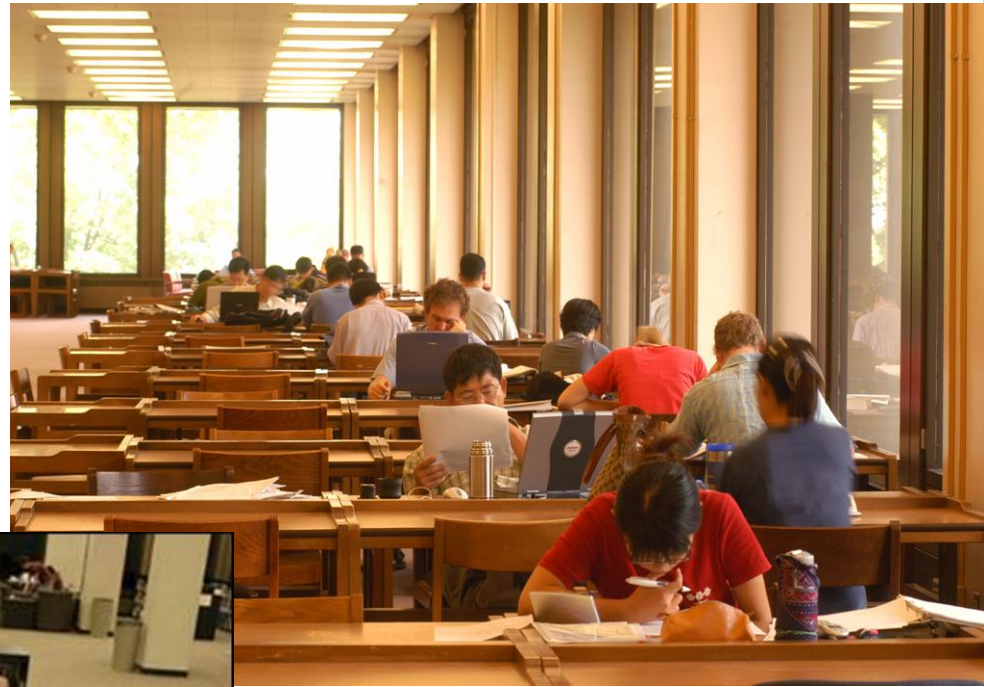
## ■ 学习共享空的构建

### ● 构建过程



# Indiana University Information Commons

Before



*2 years later,  
The Loft*

After

# 香港大学图书馆一体化布局

59

- 读者每次可借100本以上，教师借期180天，学生借期120天，均可续借5次。
- Library Commons，是在借阅一体化基础上进一步整合软硬件资源、数据库和网络等电子资源，以及参考咨询、信息素养教育、多媒体服务等形成的一种信息服务模式。

# 香港城市大学图书馆

60

- 空间布局体现了学科化和现代化的服务理念。在一个平层的空间中，书库面积占40%，馆藏图书不按分类法排架，按主题排列于4个主题村；另45%的面积用于学习共享空间。

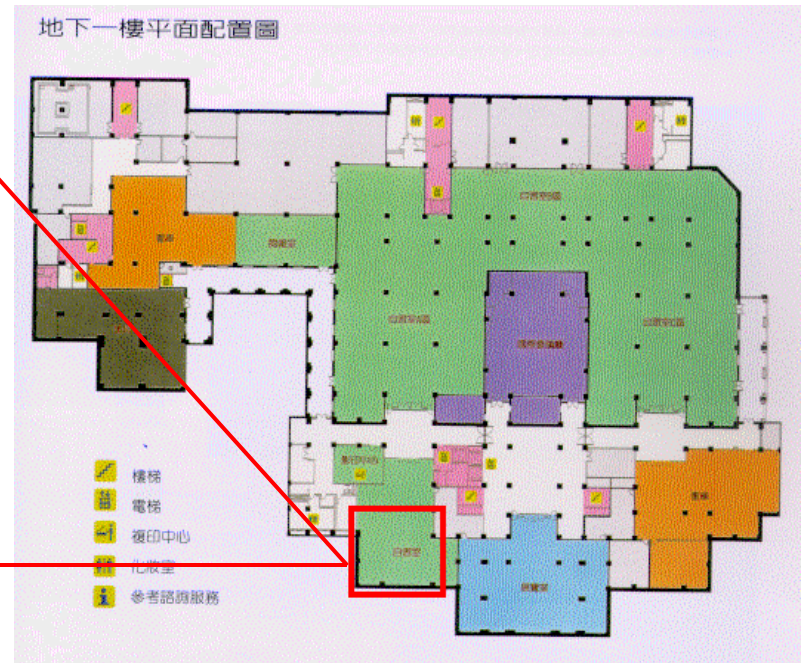
## ■ 香港城市大学LC规划图



# 台大圖書館學習開放空間

61

□



# LC ( 学习共享空间 )

## York University Learning Commons

(62)



- (1) 合作区，模块化设施为特征，包括可移动和组合的简便桌椅及沙发；(2) 中心区，集中研究、写作和学习技能咨询的类似房屋的箱体。

## 3.5 开放获取与机构知识库

63

- 2001 布达佩斯开放存取计划(Budapest Open Access Initiative)
- 开放存取包括自存档（机构库、学科库）和开放存取期刊两种形式

# Institutional Repository

64

- 2002年-2006年8月，约300个
- 2006年8-12月，增至800个
- 2008年9月，1366个，排名前五位是美国339个、英国146个、德国132个、日本73个、澳大利亚63个，我国仅23个排第15位（香港5，台湾9，大陆9）
- 2009年7月31日，1433个

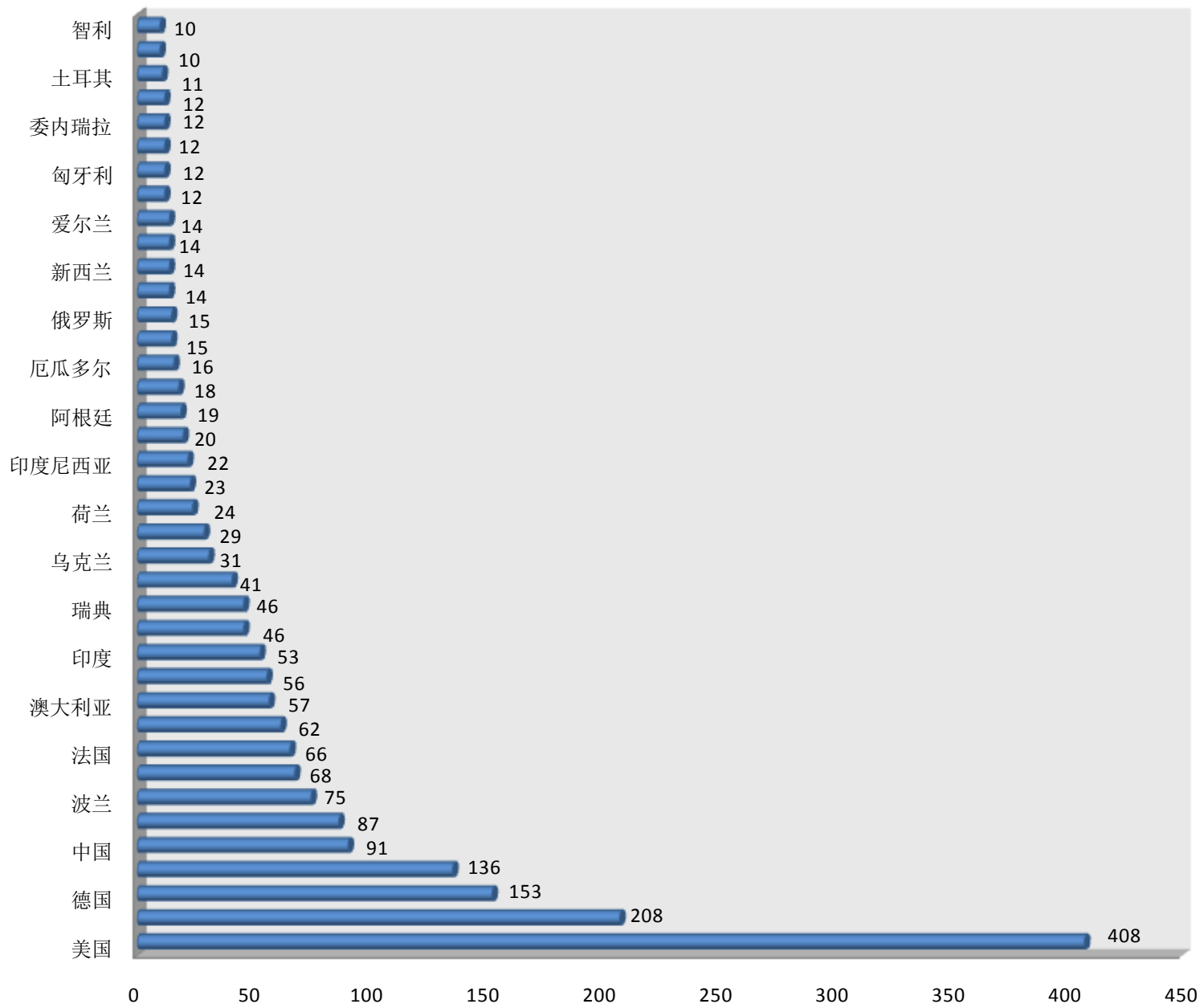
机构库文献类型	机构库数量	所占比例	机构库文献类型	机构库数量	所占比例
期刊文献	890	62%	特殊类型文献	240	17%
学位论文	721	50%	学习文献	221	15%
未出版的报告及文献	611	43%	参考文献	216	15%
会议及工作文献	514	36%	数据集	72	5%
图书文献	447	31%	软件	29	2%
多媒体及音视频资料	343	24%	专利	26	2%

机构库学科分布	机构库数(个)	占总数百分比	机构库学科分布	机构库数(个)	占总数百分比
多学科(交叉科学)	843	59%	生态及环境科学	46	3%
医疗卫生	104	7%	数学及统计学	43	3%
历史与考古学	99	7%	行为艺术	42	3%
科学总论	86	6%	人文艺术总论	38	3%
计算机科学	81	6%	化学及化学技术	33	2%
技术总论	80	6%	哲学与宗教	34	2%
社会科学总论	78	5%	语言学与文学	33	2%
商业经济	68	5%	机械工程与材料	31	2%
法律与政治	67	5%	农业食品科学	28	2%
区域研究	61	4%	地球和行星科学	28	2%
图书馆学与信息学	58	4%	管理科学	26	2%
生物及生化科学	51	4%	电气与电子工程	21	1%
物理和天文学	48	3%	心理学	21	1%
教育学	48	3%	建筑学	12	1%

大洲名称及机构库数量	国家	机构库数量(个)
欧洲共 687 个	英国	154
	德国	133
	法国	44
	荷兰	49
	瑞典	31
	比利时	25
	芬兰	16
	波兰	13
	其它	222
中北美洲共 410 个	美国	351
	加拿大	45
	墨西哥	8
	其它	6
南美洲共 68 个	巴西	33
	阿根廷	4
	哥伦比亚	9
	其它	22

李大玲《学术机构知识库构建模式研究》上海交通大学出版社，2009年5月出版





## 3.6 图书馆服务中的知识产权与隐私保护

66

- 电子书的使用期限
- **2010年3月份，当HarperCollins出版集团宣布图书馆浏览其电子图书的次数不能超过26次时，一场有关电子图书未来的战争爆发了。这很可能意味着图书馆使用电子图书的期限只有一年。在使用期满的情况下，图书馆如果不重新购买，用户将无法使用。**
- **ALA的主席Robeaa Stevens认为：“人们对此感到非常焦虑，图书馆预算经费在最好的预想下，充其量只会不增不减。而电子图书的使用则在大幅增长，该模式如被其他出版商采用将非常棘手”**

# 制定本馆的知识产权政策

67

- **图书馆著作权政策：是为图书馆服务过程中出现的著作权问题提供明确的解释，为图书馆及其上属机构进行风险管理提供依据。其目标：**
- **1，遵守法律，规范行为，防止侵权；**
- **2，为涉及著作权相关问题提供指导；**
- **3，教育馆员和最终用户，明确什么该做什么不该做。**

# □ 牛津大学Bodleian图书馆著作权政策

68

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the Bodleian Library website. The address bar shows the URL: <http://www.bodleian.ox.ac.uk/bodley/services/copy/copyright>. The page header includes the University of Oxford logo and the text "Bodleian Library and Radcliffe Camera". A search bar is visible on the right. The main content area is titled "Copyright" and contains a "Quick guide to copyright and e-journals" and a "FAQ on copyright". The FAQ is organized into three columns: "Questions applicable to everybody", "Questions applicable to students", and "Questions applicable to staff". The "Everybody" column lists questions Q1-1 through Q1-6. The "Students" column lists question Q3-1. The "Staff" column lists questions Q4-1 through Q4-3. The browser's taskbar at the bottom shows several open applications, including "Micro...", "Devel...", "2012...", "本地...", "Devel...", "Copyr...", and "牛津...". The system tray shows the time as 22:01.

# 图书馆针对用户侵犯著作权的措施

69

- 香港中文大学图书馆声明：
- “将会把侵权读者姓名列入图书馆档案；停止其借书权利八个星期；将该生的侵权行为告知其所属院系领导负责人；严重违规者，将丧失所有使用图书馆的权利。”

## 4 需求驱动的多样化转型中图书馆服务创新

70

多文化多功能

读者需求

**Multiple**  
**多样化**

个性化

社会需求

# 4.1 用户需求的变化与用户期望的作用

## □ ACRL2007年大学与研究图书馆未来10大假设：

- (1) 更加重视馆藏数字化、保存数字档案并改善数据存储与检索的方法；
- (2) 针对图书馆员的技能体系将继续发展以适应不断变化的群体（学生和教师）的需求和期望；
- (3) 学生和教师更加需要快捷且优质的服务；
- (4) 有关知识产权的数据库将在高等教育中更加普遍；
- (5) 对技术相关的服务需求将会增长并需要后续资金支持；
- (6) 高等教育将越来越将图书馆这一机构视为商务；
- (7) 学生越来越将自己视为用户或消费者，期望高质量的设施与服务；
- (8) 远程学习将在高等教育中成为一个普遍选择，这不会威胁到传统的“钢筋混凝土结构”教学模式，而是两种形式共存；
- (9) 对政府资助的研究信息的免费和开放获取将继续增长；
- (10) 隐私保护仍然是图书馆界的一个重要问题。

## 4.2 大学图书馆的价值体现

72

- 图书馆评估
- 绩效评估
- 成效评估

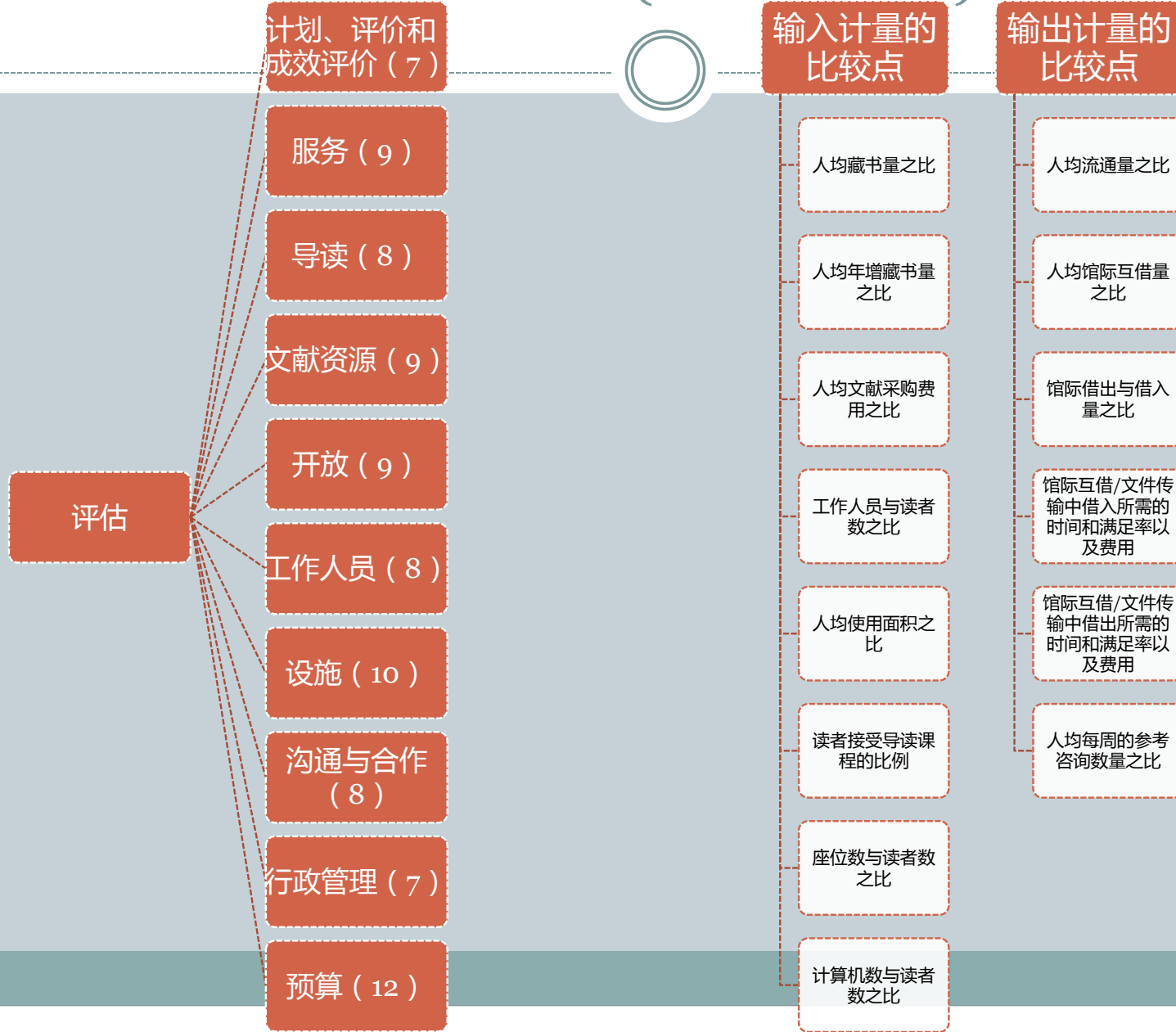
- 证明大学图书馆存在价值
- 对于学校的价值
- 对于社会的价值

表 1 图书馆绩效指标体系一览表

被测评的图书馆服务、活动或其他方面		两大绩效指标体系	
		ISO11620 (34个指标)	ISO/TR20983 (15个指标)
用户评价		用户满意度	
公共 服务	总体	目标人群覆盖率	电子服务对服务人群的覆盖率
		用户人均成本	
		人均到馆率	虚拟访问的比率
		到馆平均成本	
	文献的提供	文献获取的有效性	电子馆藏建设的费用支出比率
		需求文献获取的有效性	
		需求文献在馆藏中的百分比	
		需求文献获取的时效性	
		人均馆内利用率	
		文献利用率	
公共 服务	文献检索	闭架文献索取的时间	登录拒斥率
		开架文献索取的时间	远程 OPAC 登录比率
	文献借阅	外借馆藏周转率	每次登录平均下载文献数
		人均外借次数	每次数据库登录平均成本
		人均外借文献册数	每次文献下载平均成本
		平均外借成本	
		员工人均外借次数	
		库存借阅率	
	外部资源的文献传递	馆际互借速度	
	公共 服务	咨询和参考服务	正确回答满足率
信息查询		题名目录检索成功率	
		主题目录检索成功率	
用户教育			人均用户参加电子服务培训课程的次数
设备		设备的有效性	人均工作站有效时间
	设备的利用率	每个公共开放工作站的平均服务人数	
	座位占有率	工作站利用率	
	自动化系统的有效性		
技术 服务	文献采访	文献采访的时间	
	文献加工处理	文献加工处理的时间	
	编目	每种文献编目平均成本	
服务的改善			
人力资源的有效性 与利用	人均开展用户服务的员工	每位员工参加正式的 IT 和相关培训课程的平均时数	
	开展用户服务的员工在总员工中的比例	提供和发展电子服务的员工比率	



# Standards for Libraries in Higher Education(ACRL,2011)



# 2012-高校图书馆社会开放

74

- **2012年3月22日北京新闻广播“开放高校图书馆：缘何公众叫好高校唱衰？”**
- **3月12号，首都图书馆联盟成立。联盟副主席、北京大学图书馆馆长朱强宣布北大、清华等34所高校图书馆将向社会免费开放。这是否意味着这样一个事实即将改变：曾经把非大学生和高校毕业生拒之门外的1千多所高校图书馆里的6亿多册藏书将同时迎来更多的社会读者？**
- **消息一出，随即引发了一场社会公众和高校师生的论辩。新浪微博上一份调查显示，对于高校图书馆开放，1300多名的受访者中有31%的非在校生表示支持，同时有24%的在校生表示反对，两组数据旗鼓相当。**

# 5 教育驱动的学习转型中图书馆服务创新

75

教育环境

在线学习

MOOC  
Learning  
学习

嵌入式

学术交流服务

## 5.1 高等教育与学习环境的新要求

76

- 截至**2013**年**6月21**日，全国普通高等学校名单(不含独立学院)共计**2198**所
- 其中独立设置民办普通高等学校**424**所;全国成人高等学校共计**298**所，其中民办成人高等学校**1**所。

□

表 1：高校图书馆年度总经费投入分布

+

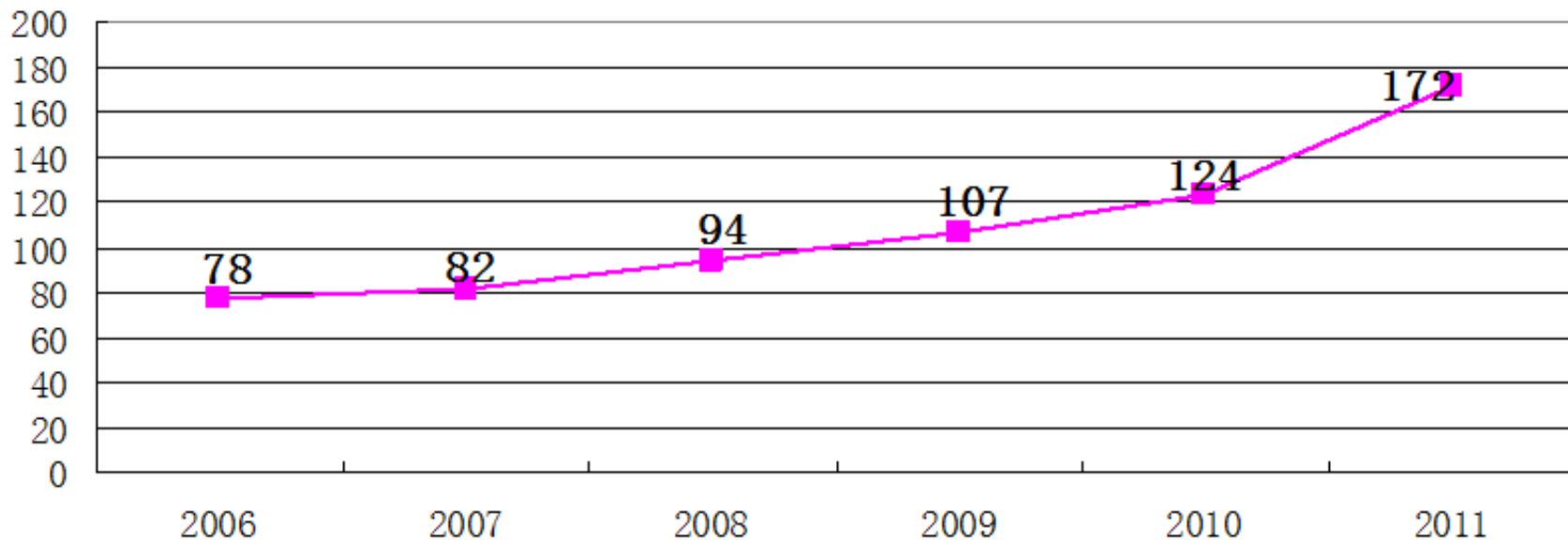
年度经费（万元）	百分比	向上累积百分比
10 以下	1.7%	1.7%
10-49.99	9.1%	10.8%
50-99.99	11.8%	22.6%
100-149.99	10.2%	32.8%
150-199.99	8.2%	41.0%
200-499.99	31.2%	72.2%
500-999.99	14.6%	86.8%
1000-2000	8.4%	95.2%
2000-5100	4.8%	100.0%

□

电子资源采购费的平均值为171.8万元，最小值仅为0.28万元，最大值为1764万元（上海交大），两者相差6300倍。

78

2006-2011年高校图书馆馆均  
电子资源购置费（万元）



## 5.2 E-learning中的服务创新

79

- E: e-learning; e-government; e-science; e-knowledge; e-reading
- virtual learning environment; IVLE: integrated virtual learning
- Ubiquitous Knowledge Environment

## 5.3 图书馆开展学术交流服务

80

- 学术交流服务（Scholarly Communication Service）
- 图书馆提供的四大类学术交流服务：
  - （1）校园出版
  - （2）教育与推广活动
  - （3）保存与管理数字内容
  - （4）为研究、出版、创意作品提供支持



# RC (研究共享空间)

## 华盛顿大学图书馆 Research Commons

Research Commons — UW Libraries — Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

地址 http://www.lib.washington.edu/about/hours/commons/

Libraries: Bothell Tacoma Health Sciences All

UW Home Directories Maps MyUW off-campus access (log in)

**W** UNIVERSITY LIBRARIES UNIVERSITY of WASHINGTON

ask us!  
email | chat | phone | text

JW WorldCat JW Catalog Site

Search UW Libraries and beyond


Advanced search | Help

Find It Using the Libraries About How Do I...? Log into Your Library Account

Home → About the Libraries → Libraries & Hours → Research Commons

### Research Commons

Hours	Contact Info
<ul style="list-style-type: none"><li>Autumn</li><li>Autumn/Winter Interim</li><li>Winter</li><li>Winter/Spring Interim</li><li>Spring</li><li>Spring/Summer Interim</li><li>Summer</li><li>Summer/Autumn Interim</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>UW Research Commons website</li></ul> <p>Research Commons: 206-685-1113 Graduate Funding Information Service (GFIS): 206-616-3084</p> <p>Allen Library South, Ground floor Box 352900 University of Washington Seattle, WA 98195-2900</p>



Internet

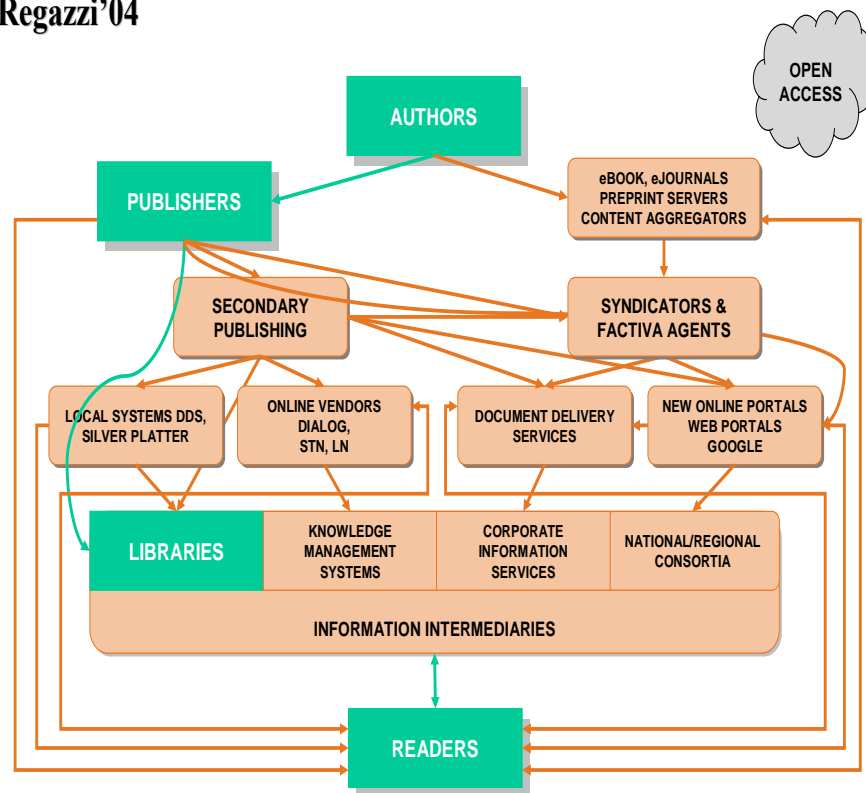
开始 Microsoft PowerP... 金山网址导航 - ... Research Commons... Research Commons... 20:36

# 学术交流开放系统：研究范式改变

82

- 开放获取出版物越来越多，据西安交大图书馆的统计，国外开放获取期刊已超过12000种

Regazzi'04



## 5.4 嵌入式馆员与嵌入式服务

83

- 全国高校图书馆**2011年**，**501**所高校图书馆拥有在编博士馆员**340**名，平均每馆**0.71**人；拥有的在编硕士馆员**3896**名，平均每馆**8.1**人；拥有本科学历或本科双学位的馆员达到**570**人；在编大专馆员达到**457**人。
- 有**68.4%**的高校图书馆没有博士馆员。
- **152**所高校图书馆拥有博士学位馆员前**5**位是：清华大学图书馆**14**人；北京大学图书馆**12**人；华东师范大学图书馆**11**人；中山大学图书馆**10**人；复旦大学图书馆**8**人；南京大学图书馆**8**人；中央民族大学图书馆**8**人。

# 70%以上的馆员担任学科馆员

84

- University of Illinois,Urbana-Champaign
- 馆藏书刊大约2400万种，其中900万件为定期刊物，有效电子资源4203种；全世界每周有100多万次的网络访问量。
- 图书馆设总馆和专业分馆。总馆设有1个馆长，2个副馆长，9个协调员；下设38个专业分馆，有38位专业分馆馆长。
- 全馆150余名馆员，图书馆另聘用110多位学生工辅助工作。图书馆70%以上的馆员担任学科馆员或承担学科馆员的工作职责。总馆设有办公室、人力资源部、馆藏建设部、信息技术部、公共服务部、公共事务部、学术交流中心等机构。

# 学科馆员与学科服务

## Liaison 2.0

2008ARL和CNI（网络信息联盟）秋季论坛上，Rick Luce将liaison librarians肩负的联接读者与图书馆馆藏信息的任务命名为“connector”或“middleware”。

参考服务reference services ——Newer virtual services

指导服务instructional services——  
“Course embedded librarians”

藏书发展collection development——  
“medium rare” items and “new

media”

# “嵌入式馆员” (embedded librarian) 定义新的多层次多角度融合性用户服务新模式——与用户一同完成某项特定工作

□ 嵌入式一词出自于伊拉克战争中使用过的嵌入式新闻记者 (embedded journalist) , 该词用于描述在2003年伊拉克战争中, 随军出行的记者从战场发回实地报道的工作。

□ **2004年, Kearley和Phillips首次提出嵌入式馆员一词来描述美国怀俄明州大学在线课程中充当课程教学支持的馆员工作**

□ Daytona Beach College的Rachel Owens认为嵌入式馆员是作为在线课程的助理课程指导者, 与指导教师合作为学生提供项目研究的信息资源指导, 并开设主持讨论区解答学生关于信息检索方面的咨询。

□ David Shumaker的观点: **嵌入式馆员是将参考馆员放入到用户中, 随时随地进行研究方法的指导; 是用户群体中的一员, 而不仅仅是服务提供者, 也不仅仅是合作者。**

# 嵌入教学（课程嵌入、专业建设嵌入）

商学院图书馆55人，分为5个工作部门或团队（其中课程服务5人；研究服务8人；信息管理服务5.8人）

课程服务——2007年图书馆只参与了3门课程服务，2008年增加到34个，2009年增加到83个，2010年又增加10%。课程服务包括两个层次，一是基本课程服务，包括教学准备服务、技术帮助、课程网站建设、教参资料的保留和获取、全文链接的提供；另一种是全程跟踪的深度服务，如课程相关领域的调研分析、课堂学习活动和项目内容设计等。

研究服务——如思维雏形（Working Knowledge）项目，图书馆与商学院有关部门联合搭建一个平台，供教授们把自己的研究过程和想法在此平台上发布。

- **服务分级：分0-5级，0-2是图书馆的传统服务，3-4是知识服务**
- **0-自助服务**
- **1-准备服务**
- **2-根据读者要求提供传统的信息参考咨询服务**
- **3-较深层次的咨询服务**
- **4-知识增值服务**

# 嵌入科研（学科建设（学科分析评价）嵌入、科研团队嵌入、科研项目嵌入）



## □ 学科分析报告

- 基于Web of Science的科研评估与分析工具ESI以及Incites的统计数据，分析学校近年来的高质量论文产出情况，揭示潜力学科与优势学科的发展态势，并通过与国内外同类学校对比，发现学科发展的优势和差距。



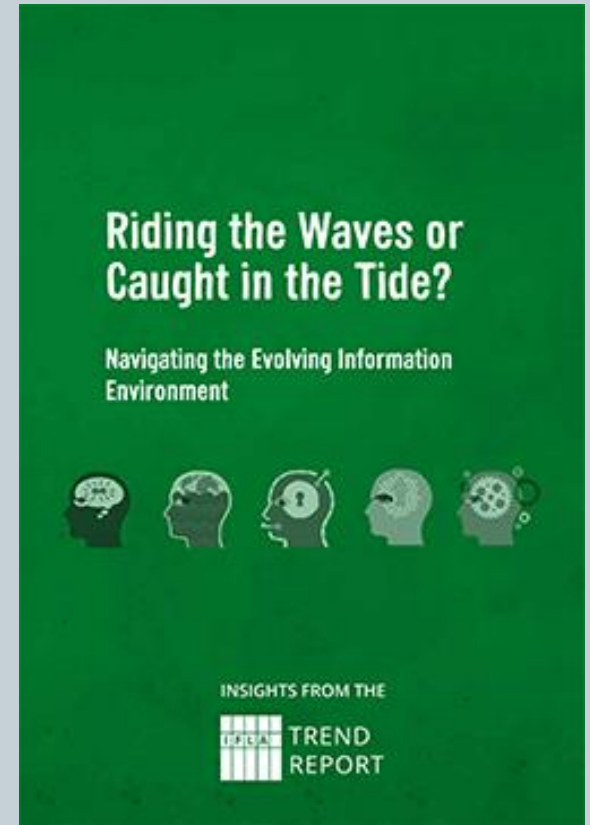
- 耶鲁大学图书馆有167个学科，由155名学科馆员负责。每个学科馆员既要负责有关学科文献的预订、购买、检索、咨询，又是负责学科课题，承接学科项目。耶鲁大学学科馆员参加校内外相关学科学术研讨会是其日常工作职责的一部分。
- 耶鲁大学医学院图书馆1996年开始PL ( Personal Librarian ) 项目。PL项目为每一名新录取学生配备一名图书馆员，此图书馆员与此新生在耶鲁的整个学习生涯保持联系。一般是每个PL每年负责10 - 20个新生，这样这些学生4年的学习过程中，每个PL要负责80 - 100个左右的学生。PL提供如同单一联络点的图书馆服务，是一切与图书馆事物相关的“中间人”，甚至可以提供不是特定的图书馆的事情的服务。PL全年将多次与用户取得联系。

## 5.5 在线教育

国际图联(IFLA)在2013年8月19日发布的《趋势报告》归纳5个信息领域的趋势

- **TREND 1:** New Technologies will both expand and limit who has access to information.
- **TREND 2:** Online Education will democratise and disrupt global learning.
- **TREND 3:** The boundaries of privacy and data protection will be redefined..
- **TREND 4:** Hyper-connected societies will listen to and empower new voices and groups.
- **TREND 5:** The global information environment will be transformed by new technologies.

并指出在线教育资源、自适应性教学技术、MOOC及游戏化的学习方法将成为未来10年内转变全球学习环境的技术。



## 5.6 MOOC

91

- MOOC起源于2011年，并于2012年在全球迅速兴起，以至于《纽约时报》作者帕帕诺将2012年称为MOOC之年。昂贵的大学学费及在线学习平台的发展是开放在线教育产生的两大动力，MOOC即是开放课程(Open Course Ware, OCW)和网络学习(E-Learning)发展到更高阶段的产物，是通过新技术来实现知识学习，知识交换的新兴学习方式。MOOC的参与者并不需要成为注册的大学生就能享受课程教育，他们也不需要缴纳学费或其他费用。正因为如此，近两年在国外，以美国为主导，MOOC受到教育机构的重点研究和投入，引领教育方式的大变革。

- ProProfs是为培训师、营销人员和教育者服务的在线评估和培训软件，是大规模在线开放课程（Massively Open Online Course，MOOC）的一种形式。至2013年6月，注册用户已达100万，用户主要来自寻求虚拟培训解决方案的机构，如：索尼、思科、哈佛大学、DHL以及其他财富500强企业等大型机构和组织，近70%的注册用户是在过去一年内加入的。
- ProProfs的教学单元包括多种形式：可以是课程、也可以是单独的某些课程片段、小测验、测试或者其他课程格式。

ProProfs采用了Training Maker 2.0构建的MOOC平台，其主要功能包括：

- 基于学习分析的定制学习路径；
- 为参与教授课程的教师创建的收入模型（付费课程由电子商务驱动）；
- 公开测试和抽认卡可嵌入任一网站；
- 移动设备课程管理；
- 将网页、博客和其他内容整合入课程。

## 5.7 创新教育——制造空间（Makerspace）

94

- 制造空间（Makerspace）在国外图书馆界开始流行。
- Makerspace，有时也称为“fablabs”“hackerspaces”“tech shops”，是一个能够让人们聚集在一起设计并完成某个项目的地方。
- 最早出现于2005年左右，当时是作为课外DIY运动的一部分。一个制造空间里通常会包括一台3D打印机、数字媒体制作软件，一些焊接和木工工具，还有传统艺术品以及一些其他的电子设备。

- 一个制造空间里通常会包括一台3D打印机、数字媒体制作软件，一些焊接和木工工具，还有传统艺术品和手工艺品以及一些其他的电子设备。但制造空间并不是靠某个特定的设备而定义的，其主要目的是为人们提供一个实验、创新和学习的空间。

# 3D打印机服务

96

- 内华达州里诺的德拉马尔科学与工程学院图书馆是美国第一所向所有学生提供3D打印机服务的高校图书馆。该打印机在图书馆2012年7月份开始提供服务以来一直没有停歇过。来自工程学、化学、戏剧、艺术、人类学和其他学科的学生和教职员工都能从这项技术中受益。



# 数字学习实验室

97

- 美国马萨诸塞州塞勒姆州立大学和林恩图书馆正在合作一个项目，专注于在林恩图书馆中设计一个数字学习实验室，旨在赋予青少年学习与创新的权利。
- 该项目鼓励遵循以下原则：闲逛、恶搞和搞怪（简称HOMAGO：Hanging Out, Messaging Around, and Geeking Out）。该项目由美国联邦博物馆和图书馆服务局拨款资助（25万美元），对参与者来说是一个创新学习经验，由青少年负责实验室的设计，青少年将此过程中学到团体动力学、项目管理、社交媒体、融资、营销、评估软件和硬件等技能。





## 南开大学MLIS中心

网站：<http://mlis.bsnku.net/>

博客：<http://hi.baidu.com/nankaimlis>

微博：<http://weibo.com/nankaimlis>

办公地址：天津市南开区白堤路南  
南开大学商学院A501-5室

电话：022-23501105

闫老师 18618449209

肖老师 13512047655

冯老师 13752079493

## 南开大学图书情报专业学位 ( MLIS )

### 2013年继续招生

招收国民教育系列本科学历及以上的在职人员，报考不限专业和行业。文、理、工各专业毕业，从事企业、事业单位、信息部门、政府机关、学校、部队、社区等各行业工作均可报考

2013年10月10日—31日登录“中国研究生招生信息网”网上报名，2013年11月10日至11月14日现场确认，2014年1月考试。

学制为2.5年，双导师制，毕业获硕士研究生毕业证书和学位证书（“双证”）。

热诚欢迎各地图书馆员加盟南开MLIS！



南开大学

NANKAI UNIVERSITY, P.R. CHINA 1919

允公允能 日新月异



谢谢诸位!

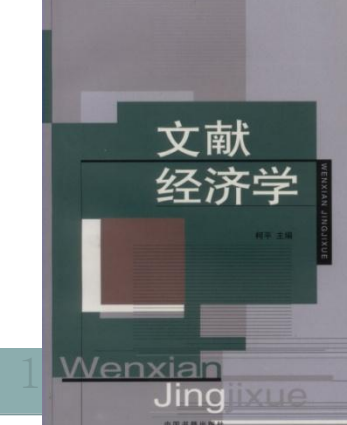
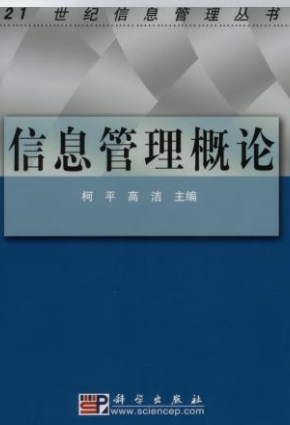
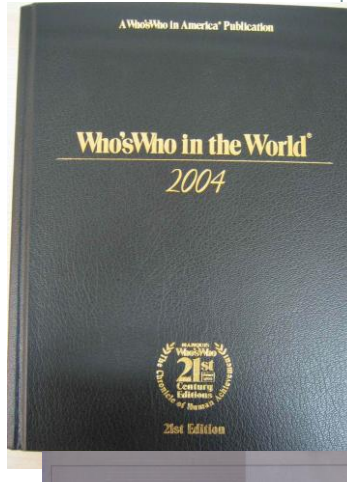
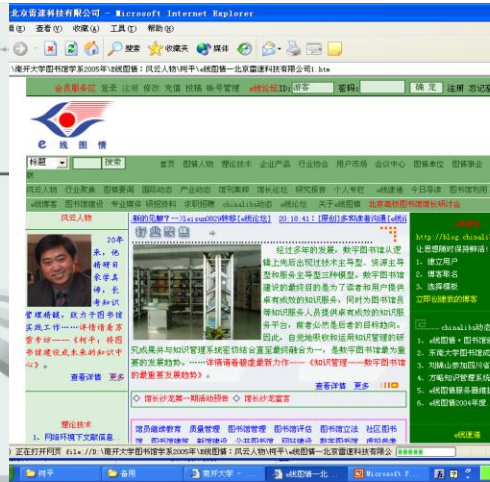
电子邮件:ke2002@nankai.edu.cn  
个人博客:平凡博客infokm.bokee.com

图书馆 知识管理研究

柯平等著



北京图书馆出版社



南开大学 柯平

科学出版社

科学出版社

Wenxian Jingjixue