

# 图书馆研究与工作 月刊

Library Science Research & Work

2019年第12期(总第186期)

---

## 编辑委员会

顾 问 毛昭晰

主 任 叶 菁

委 员 (按姓氏笔画排序)

孙建军 仲建忠 刘晓清 汪东波 陈 红

吴建中 李国新 柯 平 胡海荣 徐益波

章云兰 鲁东明 程焕文 褚树青

主 编 褚树青

副 主 编 赵继海(常务) 邓咏秋 陈益君

## 编辑部

编 辑 李 芳 郑秀花 王晓琳 孙晓清 周公旦

编 务 徐越人

英文编译 鞠 婧

刊名题字 沙孟海

封面设计 黄海晶

主管单位 浙江省文化和旅游厅

主办单位 浙江图书馆

协办单位 浙江省图书馆学会

编辑出版 《图书馆研究与工作》编辑部

地 址 杭州市曙光路73号

邮 编 310007

电 话 (0571) 87988086

在线投稿 <http://bjb.zjlib.cn>

编读往来 [lsrw@zjlib.cn](mailto:lsrw@zjlib.cn)

刊 号 ISSN2096-2363  
CN33-1398/G2

定 价 22元

印 刷 杭州长命印刷有限公司

---

出版日期 2019-12-10

■ 学术论坛 -----	
改革开放四十年民间图书馆发展研究*	傅宝珍 5
ALA《图书馆计划和新美国人白皮书》解析与思考	周宇麟 孙晓清 11
全面质量管理视角下高校图书馆图书批量采购质量控制机制研究*	陈 彬 17
■ 探索与创新 -----	
领域化知识服务的概念、特征、类型与模式*	刘 双 钱澄澄 22
文旅大数据资源架构建设研究 ——以浙江省文化和旅游厅大数据资源建设为例	林仁状 27
数字图书馆推广工程面向基层图书馆开展数字资源帮扶模式研究	李志尧 韩 萌 31
■ 技术与应用 -----	
基于Python的图书采购查重系统的设计与实现*	方 炜 36
“互联网+查收查引服务”自动化平台的构建与优化策略研究*	马云辉 周文云 42
■ 阅读文化 -----	
“美丽乡村·彩虹书屋”乡村少儿阅读援助服务研究*	任东升 潘 芳 胡雪雁 朱 丹 谢巧巧 48
公共图书馆视障群体阅读服务研究*	吴晋斐 53

---

文旅融合视域下地方文献阅读品牌建设研究\*

——以“龙江文脉”品牌为例

王文娟 57

## ■ 工作研究

---

吉祥物营销在图书馆的应用及优化策略\*

周 频 刘向荣 61

以活动为导向的视障读者服务模式分析\*

——以佛山市图书馆“阅读温暖—视障读者关爱行动”项目为例

廖 菲 68

我国三线建设特色文献资源的收集与研究

冯国权 72

## ■ 他山之石

---

新西兰政府数据开放治理模式研究\*

徐 妹 刘士霞 76

新加坡南洋理工大学图书馆转型与创新实践及其启示

马 波 马 岩 84

加拿大高校图书馆面向学生的科研支持服务模式研究

阎婷婷 90

---

本刊载文已被中国知网系列数据库、维普中文科技期刊数据库、万方数据——数字化期刊群、超星学术期刊“域出版”平台收录，凡作者向本刊投稿并同意发表论文，均视为作者将该文著作权授予本刊，其文章著作权使用费不再另行支付。如作者不同意文章被收录，请在来稿时向本刊声明。

---

# LIBRARY SCIENCE RESEARCH & WORK

## CONTENTS

No.12 2019 (Serial No.186) Monthly

- Research on the Development of Private Libraries in the Past 40 Years of Reform and Opening-Up  
Fu Baozhen 5
- Analysis and Reflection of *Library Programs and New Americans: A White Paper* by American Library Association  
Zhou Yulin Sun Xiaoqing 11
- A Study on Quality Control Mechanism of Batch Purchase of Books in University Libraries from the Perspective of Total Quality Management  
Chen Bin 17
- The Concept, Features, Types and Mode of Domain Knowledge Service  
Liu Shuang Qian Chengcheng 22
- Research on the Construction of the Big Data Resource Structure of the Cultural Tourism  
Lin Renzhuang 27
- Research on Resource Construction of Poverty Alleviation in Digital Library Promotion Project  
Li Zhiyao Han Meng 31
- Design and Implementation of Book Purchasing Duplication Checking System Based on Python  
Fang Wei 36
- Research on the Construction and Optimization Strategy of 'Internet + Citation Searching Services' Automation Platform  
Ma Yunhui Zhou Wenyun 42
- Beautiful Village · Rainbow Bookstore: Research on Children's Reading Assistance Service in Rural Areas  
Ren Dongsheng Pan Fang Hu Xueyan Zhu Dan Xie Qiaoqiao 48
- Review on Public Library Reading Services for Visually Impaired Readers  
Wu Jinfei 53
- Research on Local Literature Reading Brand Construction from the Perspective of Integration of Culture and Tourism: Taking "Longjiang Wenmai" as an Example  
Wang Wenjuan 57
- Application and Optimization of Mascot Marketing Strategy in Library  
Zhou Pin Liu Xiangrong 61
- Analysis of Activity-Oriented Service Mode for Visually Impaired Readers: Taking Foshan Library as an Example  
Liao Fei 68
- Collection and Research of Characteristic Literature Resources for Third-Line Construction in China  
Feng Guoquan 72
- Research on the Data Open Governance Model of New Zealand Government  
Xu Mei Liu Shixia 76
- The Practice and Enlightenment of Transformation and Innovation in Nanyang Technological University Library  
Ma Bo Ma Yan 84
- Analysis on the Library Support Service Model of Scientific Research for Students in Canadian Universities  
Yan Tingting 90

· 学术论坛 ·

## 改革开放四十年民间图书馆发展研究<sup>\*</sup>

傅宝珍

(江西省图书馆 江西南昌 330046)

**摘要:** 文章梳理了改革开放以来40年民间图书馆从复苏、复兴到健康有序发展的历程,分析了影响民间图书馆生存发展的国家政策、公益意识、民营经济崛起等因素,指出民间图书馆在资金、人才、发展机制等方面遇到的困难,对民间图书馆可持续发展提出了相应策略,以促进图书馆公共服务体系多元化发展。

**关键词:** 改革开放;民间图书馆;公共文化服务

**中图分类号:** G252      **文献标识码:** A

### Research on the Development of Private Libraries in the Past 40 Years of Reform and Opening-Up

**Abstract** This paper combs the course of private libraries from recovery, revival to healthy and orderly development in the past 40 years after the reform and opening-up. It analyses the factors influencing the survival and development of private libraries, such as national policies, public welfare awareness and the rise of private economy. Difficulties faced private libraries in terms of funds, talents and development mechanisms are highlighted. The author of this paper puts forward corresponding strategies for the sustainable development of private libraries in order to promote the diversified development of the library public service system.

**Key words** reform and opening-up; private library; public cultural service

在图书馆发展史中,一直存在公立和私立之分,公立、私立的区别主要从出资主体来界定。公立图书馆通常是指由政府作为办馆主体,面向普通公众开放的图书馆;私立图书馆则是指由民间力量自发建成的、面向公众开放的公益性图书馆。公共图书馆和民间图书馆都是我国图书馆事业的重要组成部分,特别是在公共图书馆服务半径不能覆盖的区域,民间图书馆在启迪民智、传播知识、构建社区公共空间等方面发挥了重要作用。在文化强国的新战略背景下,本文

以改革开放后40年民间图书馆的发展历程为切入点,梳理民间图书馆的发展特点、存在形式和发展规律,为民间图书馆健康有序发展提供新思路,促进我国图书馆事业迈入多元格局的新征程。

#### 1 改革开放后民间图书馆发展历程

##### 1.1 复苏时期(1978—2002年)

我国民间图书馆起源于1904年浙江绍兴徐树兰

<sup>\*</sup> 本文系江西社会科学“十三五”(2019)规划项目“社会力量参与公共阅读空间建设准入机制研究”(项目编号:19TQ09);2018年度江西省文化艺术科学规划项目“公共图书馆携手社会力量构建公共阅读空间的研究”(项目编号:YG2018048)的阶段性研究成果。

先生将自家古越藏书楼的7万余册藏书免费向公众开放阅览。此后在政府鼓励和社会精英参与下,民间图书馆取得长足发展,在数量上不断增长,据许晚成在1935年《全国图书馆调查录》中统计的数据,私立图书馆达到515个<sup>[1]</sup>。到新中国成立后,由于公有化运动,民间图书馆走公私合营道路并入公共图书馆,大部分民间图书馆销声匿迹,少数民间图书馆依靠海外捐赠艰难运营,如云南省和顺图书馆。到20世纪六七十年代,一些乡村出现了少量供周边居民借阅的私人图书馆,由于不符合当时的政策,这些私人图书馆没有合法身份,始终处于半地下状态。改革开放后,私营经济蓬勃发展,解除了思想禁锢的人们对知识的渴求空前高涨,一些乡村精英和有识之士意识到图书馆对提高民众素质的重要性,加上国家政策对民间图书馆的管制逐渐宽松,民间图书馆开始进入复苏时期,涌现了形式多样的民间图书馆。这段时期,仅新闻媒体报道,全国各地至少成立了118所私人公益图书馆<sup>[2]</sup>,这其中既有个人兴办的图书室、读书社,也有多人合伙创办的股份制图书馆,还有公益组织建设的社区图书馆和学校图书室。这些由民间力量举办的图书馆与公共图书馆一样为民众提供知识服务,提供交流学习的社区空间,成为公共图书馆的有益补充。

### 1.2 复兴时期(2003—2014年)

2003年“非典”肆虐时期,财政部和国家税务总局联合发出通知,社会各界向防治非典型肺炎的事业单位捐赠,均可给予所得税的优惠政策<sup>[3]</sup>。这本是针对非典疫情所做出的临时性决定,却意外唤醒了企业家的慈善意识,激发了公民的公益意识,此后公益精神迅速扩展至其他领域,建设图书馆成为公益组织倾注爱心和社会责任的重要阵地。在此期间,国家政策对民间图书馆的发展推波助澜,先是于2004年2月颁布了《基金会管理条例》<sup>[4]</sup>,详细规定了面向公众募款的公募基金会和不得面向公众募款的非公募基金会的运作方式,并首次许可境外基金会在国内设立代表机构。企业家创办基金会的热情高涨,至2011年8月31日,全国共有非公募基金会1 215家<sup>[5]</sup>,以大企业家的捐赠为主的非公募基金会开始资助民间图书馆建设,仅2006年9月成立的腾讯公益慈善基金会在2007、2008年间就在援建的31所学校中全建起了图书室。接着2007年3月新闻出版总署联合财政部等八部委下发了《“农家书屋”工程实施意见》<sup>[6]</sup>,提出“引导

和动员社会力量参与‘农家书屋’建设”,首次提出动员社会力量参与图书馆建设,为私人图书馆走向合法化提供了新思路。当年全国至少新建成私人图书馆28所,2008年超过20所。在国家的宽松政策和公益组织对图书馆教育功能认识增强的双重促进下,民间图书馆事业迎来了全面复兴时期。2003—2009年,仅经媒体报道的新建私人图书馆就有126所,平均每年新建私人图书馆18所,远远超过20世纪后20年每年新建5所的速度<sup>[2]</sup>。

### 1.3 有序发展期(2015年—现在)

民间图书馆创办主体多元,服务形式多样,服务内容丰富,在满足基层民众文化需求、构筑广大基层民众的精神文化空间、承担乡村文化扶贫中表现日益突出,获得了上至国家层面、下至普通民众的广泛认可,民间图书馆逐渐成为公共图书馆体系的有益补充。在此期间,国家密集出台了一系列政策法规,鼓励引导规范民间图书馆进入健康有序发展。2015年5月,国务院办公厅转发原文化部等《关于做好政府向社会力量购买公共文化服务工作的意见》,要求在公共文化服务领域引入社会力量,形成政府主导、社会参与、多元投入、协同发展的新格局<sup>[7]</sup>;2016年财政部颁布《关于在公共服务领域深入推进政府和社会资本合作工作的通知》,进一步推动和深化政府和民间资本在公共文化领域的合作<sup>[8]</sup>;2016年12月25日颁布的《中华人民共和国公共文化服务保障法》中相关条款明确提出“国家鼓励和支持公民、法人和其他组织参与公共文化服务”“国家鼓励和支持公民、法人和其他组织兴建、捐建或者与政府部门合作建设公共文化设施,鼓励公民、法人和其他组织依法参与公共文化设施的运营和管理”<sup>[9]</sup>,首次对社会力量参与公共文化服务进行法律保障;2017年8月,原文化部印发《“十三五”时期全国公共图书馆事业发展规划》,明确提出鼓励和引导社会力量参与公共图书馆的建设、管理和服务<sup>[10]</sup>;2017年11月4日,《中华人民共和国公共图书馆法》正式颁布,明确规定:“国家鼓励公民、法人和其他组织自筹资金设立公共图书馆。县级以上人民政府应当积极调动社会力量参与公共图书馆建设,并按照国家有关规定给予政策扶持”“国家采取政府购买服务等措施,对公民、法人和其他组织设立的公共图书馆提供服务给予扶持”<sup>[11]</sup>。这一系列政策法规的出台,表明国家对社会力量参与公共图书馆

建设优势由不了解不支持到充分重视与肯定,特别是《中华人民共和国公共图书馆法》的颁布更是将民间图书馆纳入法律保护范围。民间图书馆在各方力量的参与下进入健康有序发展期。笔者根据文化火种寻找之旅网站所公布的数据进行统计,至2019年3月20日,全国31个省市和地区(含台湾、澳门)共有419所民间图书馆<sup>[12]</sup>,详细分布如表1所示,其中成立于2015年之后的达15所,如江苏宿迁的“当当书吧”、河南南阳的“核桃树图书馆”、北京西城区的“三一图书馆”、福建永泰的“月溪花渡图书馆”、江西南昌的“鹤卿书馆”等。

表1 民间图书馆分布统计表(数量:所)

省份	城市	乡镇	合计
山东	4	28	32
山西	8	22	30
江苏	12	17	29
浙江	5	22	27
河北	3	20	23
湖南	3	19	22
福建	8	15	23
河南	0	20	20
湖北	5	17	22
北京	14	4	18
辽宁	3	15	18
广东	9	8	17
江西	3	13	16
四川	4	12	16
安徽	1	13	14
新疆	4	9	13
重庆	4	7	11
黑龙江	1	9	10
陕西	3	7	10
上海	4	6	10
吉林	1	5	6
甘肃	1	5	6
宁夏	1	4	5
内蒙古	2	3	5
贵州	0	4	4
天津	2	2	4
广西	0	2	2
海南	1	1	2
台湾	2	0	2
澳门	1	0	1
青海	0	1	1
合计	109	310	419

## 2 民间图书馆的发展原因

### 2.1 政府失灵的环境

20世纪70年代,西方各国出现经济滞胀、社会腐败、行政低效等社会问题,美国经济学家萨缪尔森将之归结为“政府失灵”。他认为,人们对公共物品的需求是多样化的,社会上有大量异质公共物品消费群体的存在,如果政府提供的公共物品只能满足占高比例的公众需求,而边缘群体或者小比例的公众无法获取公共服务,政府失灵的现象便产生了<sup>[13]</sup>。建国以后,我国图书馆事业的建设主体是政府,采用的是自上而下的行政模式,由政府投入的公共图书馆设立止于县级以上,广大乡村和基层社区基本处于公共图书馆服务半径之外,无法享受到公共图书馆的服务,造成政府失灵现象。而事实上广大基层乡村人口众多,这部分人口有着巨大的文化需求,一些乡村精英基于启迪民智、改变落后的农村精神面貌的文化自觉,通过设立图书室、乡村图书馆来承担社会责任。

### 2.2 公民公益意识的觉醒

改革开放以后,社会进入发展正轨,国民经济开始复苏,民营经济焕发出活力,一些社会精英意识到基层图书馆的文化教育功能,在政府失灵环境下,承担起了第三方治理的责任,自觉扛起当地文化传承的重任,通过设立图书室、图书馆教化民众,承担社会教育责任。“非典”爆发后社会公益意识被唤醒,国家又适时出台了《基金会管理条例》,点燃了大企业做公益的热情,民间图书馆获得众多有识之士和公益基金关注,如腾讯公益慈善基金会、壹基金慈善基金会、浙江省新华爱心教育基金会、北京桂馨基金会等都大力扶持学校、乡村图书馆的设立,民间图书馆在公益基金扶持下蓬勃发展。

### 2.3 民营经济的发展壮大

改革开放以后我国从计划经济向市场经济发展,民营经济从无到有、从小到大、从弱到强,不断发展壮大,截至2018年底,我国民营企业数量超过2 700万家,个体工商户超过6 500万户,注册资本超过165万亿元,民营经济成为社会主义市场经济的重要组成部分。民营经济体量的增长,为公益精神提供了发酵的土壤,激发了公益精神的活力和创造力,以经济实力弥补了公共财政投入不足造成的政府失灵的局限,通过设立公益基金、直接投资设立基层图书馆等方式为基层乡村社区民众提供文化服务,与公共图书馆一起分担公共文化服务,为基层图书馆事业注入了生机和活力。

## 2.4 国家政策的主导

改革开放初期,我国的宏观政策是以经济建设作为主要目标,文化事业被放在次要地位,受开放民营经济的影响刚刚解除了对民间图书馆身份的制约,但并不鼓励民间图书馆发展,此一时期的民间图书馆处于自发发展状态。“非典”爆发后,公民的公益意识觉醒,国家对公益力量有了全新的认识,开始支持非公募基金发展,允许民间公益力量进入文化领域,民间图书馆的身份走向合法化,在各类社会力量的参与下得到快速发展。十八大以后,在文化强国战略背景下,国家推出了一系列文化发展政策,开始出台相关政策对民间图书馆进行扶持鼓励,引导规范民间图书馆健康有序发展,形成了现在以公共图书馆为主、民间图书馆为辅的多元图书馆服务体系。改革开放后40年民间图书馆从复苏到复兴到现在的有序发展,可以清晰地看到国家政策主导着民间图书馆的兴衰。

## 3 民间图书馆的特点

### 3.1 公益性

民间图书馆发端于乡村精英和有识之士的文化自觉,设立初衷是对乡民进行社会教育和文化启迪,是情怀之举,不以营利为目的,所以公益性是民间图书馆的主要特征。即便有零星的以营利为目的的民间图书馆出现,如湖北的“希望读书社”、潘耀勇的“科教图书馆”,最终也逐渐消沉。公益性使民间图书馆更具社区文化认同感,是乡民利益共同体的一部分,更易吸引志愿者和公益力量加入,共同打造社区文化空间,获得持久的活力。

### 3.2 主要分布于乡村

与公共图书馆主阵地在城市不同,民间图书馆主要分布于乡村,由表1民间图书馆的统计数据可知,74%的民间图书馆分布在乡村,说明民间图书馆主要处于公共图书馆服务薄弱的乡村地区,服务对象主要为基层乡村村民,是基层图书馆的毛细血管,是公共图书馆的有益补充。

### 3.3 设立主体多元

与公共图书馆主要由政府出资设立不同,民间图书馆的设立主体随国家政策演变渐渐呈现多元化。改革开放后的复苏时期,民间图书馆主要由农民、退休职工、社会精英出资设立。如山西左权麻田镇农

民张小宝1997年创办的“心连心图书馆”<sup>[14]</sup>、湖南邵阳退休干部杨光勋2003年创办的“自强图书苑”<sup>[15]</sup>。

“非典”爆发后,公益基金获得政策许可,成为民间图书馆全面复兴的推手,出现大量公益基金单独设立及与个人合作设立的民间图书馆,如由美国科技教育协会和安徽乐思塾教育科技有限公司捐资在云南设立的8个乡村小学校园图书角<sup>[12]</sup>。随着国家政策对民间图书馆支持力度的加大,社会力量的参与积极性被充分激发,民间图书馆的建设主体出现了个人独资、基金设立、众人众筹、合伙捐赠等灵活多样的形式,如1999年由徐继新自筹资金成立的北京昌平“圣学图书馆”<sup>[16]</sup>,藏书15万册,其中一半来自各界捐赠。在各种社会力量的推动下,民间图书馆呈现欣欣向荣的态势。

### 3.4 组织形态各异

受具体条件制约,民间图书馆的组织形态也各有不同,有的设在创办者家里,有的设在祠堂或单独一所房子里。除了有实体空间的图书馆,还有无实体空间的图书馆,只设一个流动图书车,如北京的“快乐小陶子流动儿童图书馆”<sup>[17]</sup>,到了目的地临时铺块地垫就成了分享绘本的图书馆;还有的是虚拟图书馆,如2010年创立的深圳“青番茄图书馆”<sup>[18]</sup>,读者进入青番茄图书馆网站选书,借助快递完成借阅服务。随着人们生活水平的提高,对阅读体验的要求也越来越高,民间图书馆由于根植于社区,对周围群众的文化需求更容易知晓,适应更灵活,也出现了一些新形态的图书馆,如2015年成立的秦皇岛“三联书店海边公益图书馆”<sup>[19]</sup>,图书馆独立在一片开阔的沙滩上,内设阅览室、冥想室、活动室等,成为唯美的体验式图书馆代表。

## 4 民间图书馆的困境

民间图书馆因其“自下而上”的内生优势,借助丰富的社会资本,提供了多元的基层图书馆管理与服务方式,成为基层文化事业中的一块新阵地,在基层图书馆服务中发挥着重要作用。然而在实际运营过程中,民间图书馆的发展并不顺畅,面临着诸多困难。

### 4.1 资金短缺,运营比较艰难

图书馆事业是一项长期的民生工程,后续图书的更新、设备的维护、人员水电等开支都需要持续的资金投入,而民间图书馆基本由个人或民间组织自筹资

金创建,公益开放,没有稳定的资金来源,大多数都在理想与现实的夹缝中苦苦坚守。如北京顺义的“一凡藏书馆”,现在就靠创办人杨一凡夫妇两人的工资收入及所藏部分稀见文献的整理出版维持<sup>[20]</sup>。甘肃兰州“绿云书庵”的主人刘易每年需要投入四五万元退休工资维持图书馆的运营<sup>[21]</sup>。

#### 4.2 人才匮乏,管理不够规范

由于民间图书馆出身于“草根”,从业人员拥有图书馆学专业背景的几乎没有,仅有少数馆长自学过图书馆管理的专业知识。由于对图书的分类、编目、上架缺乏专业性,对读者的阅读需求、阅读心理了解不够深入,很多乡村图书馆的服务仅限于开馆借阅,对读者的阅读指导、举办阅读活动等提升读者阅读素养的愿景心有余而力不足。管理方面,大部分民间图书馆采用的是家族式管理或由爱心志愿者义务帮忙,存在管理失范、责任缺位、人员流动性强等弊端,服务质量与公共图书馆相比尚有一定差距。

#### 4.3 依赖政策,发展机制不畅

由民间图书馆改革开放后40余年的发展轨迹可知,国家政策对民间图书馆的设立、成长影响巨大。与公共图书馆相比,民间图书馆由于出资模式、所属层次等原因,缺乏公共资金支持、政策保障、专业支撑、风险管控,发展机制先天不足,假如国家对民间图书馆的相关政策发生变化,民间图书馆的生存则不容乐观。

### 5 民间图书馆的可持续发展策略

民间图书馆兴起源于政府失灵和民间有识之士的文化自觉,在贫穷落后的乡村有独特的文化意义与生长空间<sup>[22]</sup>,显示了社会力量对文化发展的强大推进作用和多元文化供给模式的优越性。为激发民间图书馆发挥更大的社会效益,应帮助民间图书馆摆脱政策、资金、管理等方面的困境,走上一条可持续发展之路。

#### 5.1 纳入公共图书馆服务体系

由民间图书馆改革开放后的发展历程可知,国家政策对民间图书馆的生存发展至关重要。民间图书馆要获得可持续发展,纳入公共图书馆服务体系是一条可行之路。民间图书馆延长了公共图书馆服务半径的“最后一公里”,是公共图书馆服务体系的有益补充,

为政府分担了公共服务,早已成为公共图书馆体系事实上的一分子。政府在乡村设立的农家书屋工程因种种原因效果并不好,如果将目前运营相对成熟的民间图书馆纳入公共图书馆体系,与农家书屋合二为一,一来国家资金投入效果更明显,二来解决了民间图书馆的资金难题,有限的公共资金可以发挥更大的价值,是公共图书馆服务体系延伸至基层的最佳选择<sup>[23]</sup>,是真正的惠民乐民工程。

#### 5.2 成为县级公共图书馆分馆

民间图书馆有一定的社群基础,符合“引导社会力量参与总分馆制建设”的政策,可以在自愿的原则下将其吸纳为县级图书馆的分馆,共享分馆平台的资源,如统一编目、统一调配文献、共享数字资源、共同举办阅读活动等,县级图书馆可以从文献资源、专业、管理方面给民间图书馆以指导和援助,既实现了文献资源利用的最大化,又解决了民间图书馆人员专业知识欠缺、管理不规范的现实困境,提升民间图书馆的服务能力和管理能力。如广州市各级图书馆至2017年与各种社会力量合建分馆共17所,均纳入全市公共图书馆通借通还网络,成为广州市公共图书馆服务体系的有效补充,其中儿童公园分馆年接待访问量37.34万人次、外借文献22万册次,服务效益突出<sup>[24]</sup>。

#### 5.3 购买民间图书馆服务

近年来,“政府购买服务”已成为政府改变失灵状况、提高公共产品供给服务的重要手段之一。政府购买民间图书馆服务,双方基于一种契约关系,政府出钱,民间图书馆提供公共服务,规避了新设立公共图书馆的行政审批、人员编制、选址建设等繁琐流程,直接交由民间图书馆负责运营和提供服务,既可以压缩财政资金成本,提升政府的图书馆公共服务能力,又拓宽了民间图书馆的资金来源渠道,为民间图书馆实现可持续发展提供造血机制。政府向社会力量购买图书馆服务多地已有成功尝试,如浙江苍南县政府每年提供约30万元费用向“半书房·城市文化客厅”购买服务,当地一些大型活动也交由其承办,使“半书房”获得持续发展活力,已走出了一条品牌化发展之路<sup>[25]</sup>。

#### 5.4 寻求行业力量的帮助

美国学者贝克在《资源共享的未来》一书中指出:“今天的图书馆正生存在一个相互依赖的时代。”<sup>[26]</sup>所以借助行业的力量谋求发展是民间图书馆

提升实力的有效途径。一是寻求公共图书馆的专业支持。民间图书馆应主动寻求公共图书馆的帮助,通过培训班、跟班的形式学习选书、排架、借阅服务、技术处理等专业技能和借阅记录档案归类保存、捐助钱物的来源去向登记备案等管理要素,还可参加公共图书馆的阅读推广培训,提升服务品质。例如,东莞图书馆依托馆内的文献、场地、专业人才等资源,通过馆属“易友读书会”对东莞地区其他14个民间阅读组织进行帮扶,帮助民间阅读组织策划运作专题讲座和主题阅读导读,指导他们如何更好地开展读书活动<sup>[27]</sup>,当地民间阅读组织的服务品质得到了有效提升。二是借助行业组织力量争取发展空间。民间图书馆的行业组织民间图书馆协会拥有“民间图书馆论坛”“民间图

书馆公益阅读项目”等9个公益项目,对全国的民间阅读组织提供公益帮助扶持。各民间图书馆可以申请加入,根据自己的需求与协会联系,获得相关资助渠道和专业指导。

## 6 结语

改革开放40年民间图书馆因国家政策和各界力量的推动获得较大发展,在我国图书馆体系中发挥着重要作用。正视民间图书馆在基层的文化保障功能,扶持民间图书馆健康有序发展,引导更多社会力量进入图书馆领域,才能使我国的图书馆公共服务保持多元持久的活力。

### 参考文献:

- [1] 许晚成.全国图书馆调查录[M].上海:龙文书店,1935:目录,宋序.
- [2] 吴汉华.中国民间图书馆研究[M].武汉:武汉大学出版社,2014:3.
- [3] 人民网.让更多的企业和富人投入慈善[EB/OL].[2019-03-18].<http://www.people.com.cn/GB/guandian/27/20030501/983285.html>.
- [4] 基金会管理条例[EB/OL].[2019-03-20].<https://baike.baidu.com/item/基金会管理条例/6705602?fr=aladdin>.
- [5] 基金会中心网[EB/OL].[2019-03-20].<http://www.foundationcenter.org.cn>.
- [6] 关于印发《“农家书屋”工程实施意见》的通知[EB/OL].[2019-03-20].[http://www.gov.cn/zw/gk/2007-03/28/content\\_563831.htm](http://www.gov.cn/zw/gk/2007-03/28/content_563831.htm).
- [7] 国务院正式发布《关于做好政府向社会力量购买公共文化服务工作的意见》[EB/OL].[2019-03-20].<http://culture.people.com.cn/n/2015/0511/c87423-26983240.html>.
- [8] 关于在公共服务领域深入推进政府和社会资本合作工作的通知[EB/OL].[2019-03-20].[http://jrs.mof.gov.cn/zhengwuxinxi/zhengcefabu/201610/t20161012\\_2433695.html](http://jrs.mof.gov.cn/zhengwuxinxi/zhengcefabu/201610/t20161012_2433695.html).
- [9] 中华人民共和国公共文化服务保障法[EB/OL].[2019-03-20].[http://www.npc.gov.cn/npc/xinwen/2016-12/25/content\\_2004880.htm](http://www.npc.gov.cn/npc/xinwen/2016-12/25/content_2004880.htm).
- [10] 文化部关于印发《“十三五”时期全国公共图书馆事业发展规划》的通知[EB/OL].[2019-03-20].[http://www.gov.cn/xinwen/2017-07/07/content\\_5230578.htm](http://www.gov.cn/xinwen/2017-07/07/content_5230578.htm).
- [11] 中华人民共和国公共图书馆法[EB/OL].[2019-03-20].[http://www.Npc.Gov.cn/npc/xinwen/2017-11/04/content\\_2031427.Htm](http://www.Npc.Gov.cn/npc/xinwen/2017-11/04/content_2031427.Htm).
- [12] 文化火种寻找之旅——民间公益图书馆事迹寻访录[EB/OL].[2019-03-20].[http://www.mjts.org/listall\\_Project.asp](http://www.mjts.org/listall_Project.asp).
- [13] 萨缪尔森.经济学[M].12版.北京:中国发展出版社,1992:78-80.
- [14] 中国新闻网.山西左权民间图书馆藏书3万 大山深处坚守15年[EB/OL].[2019-03-20].<http://www.chinanews.com/cul/2012/08-17/4115949.shtml>.
- [15] 王子舟,张晓芳,张歌.献身山村文化建设的新乡贤——自强图书田间调查手记[J].山东图书馆学刊,2018(1):112-117.
- [16] 阅读北京·十佳优读空间——百姓身边的基层图书室推优活动[EB/OL].[2019-03-20].<http://ydkj.clcen.net.cn/activity?id=58&from=timeline>.
- [17] 豆瓣.关于快乐小陶子流动儿童图书馆[EB/OL].[2019-03-20].<https://www.douban.com/group/topic/46271249/>.
- [18] 青番茄副总裁.网上图书馆免费模式仍能盈利[N].北京商报,2012-05-09(5).

(下转第16页)

· 学术论坛 ·

## ALA《图书馆计划和新美国人白皮书》解析与思考

周宇麟<sup>1</sup> 孙晓清<sup>2</sup>

(1.杭州图书馆 浙江杭州 310016)

(2.浙江图书馆 浙江杭州 310007)

**摘要:** 2019年7月,美国图书馆协会对外发布《图书馆计划和新美国人白皮书》。该白皮书提出以社团为中心的服务理念,并展示最佳实践办法,推动公共图书馆满足当地社区的移民、难民和流离失所者的需求等领域方面的工作。文章通过对白皮书所述的理念和实践举措进行梳理、解读,对该领域图书馆的服务方式、内容进行思考和展望,以期对目前我国公共图书馆的转型发展有所借鉴。

**关键词:** 图书馆计划和新美国人白皮书;美国图书馆协会;以社群为中心;图书馆服务

中图分类号: G259.712

文献标识码: A

### Analysis and Reflection of *Library Programs and New Americans: A White Paper* by American Library Association

**Abstract** In July 2019, the American Library Association released *Library Programs and New Americans: A White Paper*. The White Paper puts forward the concept of community-centered service and demonstrates best practices to promote public libraries in meeting the needs of migrants, refugees and displaced persons in local communities. This paper combs and interprets the concepts and practical measures described in the white paper and analyzes the service modes and contents of libraries so as to explore a way to facilitate the transformation of public libraries in China.

**Key words** *Library Programs and New Americans*; ALA; community-centered; library service

## 1 引言

美国图书馆协会(ALA)一直倡导“平等、多元化和包容性”的服务承诺。2017年美国图书馆协会连同协会下属的美国印第安图书馆协会、亚太裔美国图书馆员协会、华裔美国图书馆员协会等发表了有关平等、多元化和包容性的联合声明。声明宣称“平等、多样性和包容性是我们协会的核心价值观,因为我们认为,作为一种职业,我们必须继续支持建立更加公平、多元化和包容性的社会。”<sup>[1]</sup>2019年6月,美国图书馆协会再次重申“平等、多元化和包容性”的服务承诺,提出图书馆是我们社会的基石。无论图书馆的

类型、地区,我们都将共同支持图书馆为所有人提供馆藏、资源、服务和项目,为所有人提供平等的机会而做出努力<sup>[2]</sup>。近些年来,美国人口多元化、移民化程度进一步提升,据统计已超过4 300万移民生活在美国,约占全国人口的13%<sup>[3]</sup>。随着移民人数上升到公共话语的最前沿,公共图书馆作为寻求新美国人的可信资源之一。为帮助图书馆更好地为这些人群提供服务,美国图书馆协会于2019年7月发布了《图书馆计划和新美国人白皮书》(以下简称《白皮书》),探讨美国公共图书馆如何提供新美国人赖以生存的服务。本文对此《白皮书》所述内容、模式、方法进行梳理和解读,以期对我国图书馆在此领域的实践和发展提供借鉴与参考。

## 2 《白皮书》发布背景及内容解读

根据移民政策研究所(Migration Policy Institute)的数据,2015年有138万外国出生的人移居美国,比前一年增加了2%。公共图书馆需要一项计划,使图书馆能够满足国家人口结构变化带来的挑战,并确保人人平等。因此,2018年起,美国图书馆协会公共项目办公室(ALA Public Programs Office)开启了一场关于支持和促进图书馆面向新美国人服务的计划。新美国人图书馆计划探索新美国人图书馆服务的方法和资源,研究图书馆如何更有效地为新美国人服务,并对图书馆这一领域的服务提出了建议。计划实施过程中,研究人员对美国五个城、六个公共图书馆进行了实地访问,与工作人员、市民、社团合作组织进行了交流,体现了不同特征的人口需求和文化背景,包括美国不同地区的农村、郊区和城市地区的移民人口。最后,本次研究计划的关键部分构成了《白皮书》的框架和内容。此次美国图书馆协会发布的《白皮书》由两部分组成,第一部分呈现新美国人图书馆计划的研究成果,包括公共图书馆如何为新美国人服务、新美国人如何体验图书馆以及为什么“以社群为中心”是最好的策略;第二部分是展示,向图书馆提供一系列可操作的建议,包括新美国人的规划方案、让新美国人参与活动的决策和实施、使用容易与特定社区产生共鸣的语言以及开发多语言资源等。

### 2.1 聚焦图书馆服务受众及其需求

《白皮书》明确表明了新美国人是美国公共图书馆的重要服务受众,并且在移民程度越来越高的情况下,如何对新美国人提供服务,促进其更好、更快、更融洽地融入美国社会,是图书馆面临的一个新挑战。美国博物馆和图书馆服务协会(IMLS)指出,新美国人在公共图书馆中找到了“一个值得信赖的环境、资源和社区联系,可以让他们更容易地全面参与美国社会。”<sup>[4]</sup>《白皮书》在对公共图书馆的服务对象“新美国人”描述中,采用了更为宽泛和包容性的界限,“新美国人”一词包括那些可能认为自己是美国新移民的人,以及任何不会说英语的人,可以是移民、难民、临时或长期访客;也可以是出生在美国的人或者初次踏上美国国土的人;还可以是来自任何地方,包括富裕国家和资源不足国家的人。

新美国人如何体验、使用图书馆,及其使用动机和期望是图书馆策划、提供服务的初衷和起点。在聚焦公共图书馆服务对象——新美国人这一显著群体后,《白皮书》进一步分析了服务对象的内在需求。据美国博物馆和图书馆服务协会的数据,55%以上的新美国人每周至少使用一次他们的公共图书馆<sup>[5]</sup>,以此获得语言学习班、公民和公民教育等项目和重要信息支持。为更好地提供适用于新美国人的文化服务指南,《白皮书》面向新美国人对图书馆需求进行实地调研。调研指出新美国人使用图书馆的方式千差万别,目的也不尽相同,甚至在对待图书馆的看法上也存在极大差异。但是,出于社交目的使用图书馆是新美国人最为广泛的动机之一,图书馆在新美国人寻求归属感、寻找社团方面起着异常重要的作用,包括在图书馆建立新的社交团队、兴趣爱好者组织、与朋友交流洽谈以及家庭建设和融洽方面等。此外,寻求求职帮助、寻求获取公民身份支持、了解当地文化、学习技能语言等,都是新美国人使用图书馆的重要因素。例如,美国Hartford公共图书馆以新美国人作为主要服务对象,有针对性地策划开展服务,推行“美国广场”项目<sup>[6]</sup>,提供图书馆资源和服务,包括公民申请讲习班、现场移民咨询、试点公民和公民参与课程、以英语和西班牙语授课的公民课程、移民资源包等,以帮助移民了解入籍过程并开始他们的美国国籍之旅。

### 2.2 提出“以社群为中心”的服务策略

《白皮书》明确指出,“以社群为中心”是图书馆策划、提供服务最好的策略。正如上文所述,新美国人对于图书馆最广泛的需求之一是追求归属感,而社群能够有效支持、帮助新美国人融入社会,构建起社会人际。因此,社群不仅仅是一个群体或者一个团队,更是不同群体新美国人的共同表达。在实际采访过程中,图书馆工作人员也普遍认可“以社群为中心”这一策略。但由于社群的定义包罗万象,必须考虑到不同群体的需求、同一群体不同年龄段的需求,以及群体的不断更新、变化以及延展,因此,美国图书馆围绕“以社群为中心”策略的具体实践还具有很大的探索和实践空间。美国不少公共图书馆试图通过让新美国人广泛参与评论和提出意见,参加社团活动,拥有双语或多语种员工,以及进行正式的社群需求评估等方式,更准确地把握社群的需求及其变化。在“以社群为中心”的指导思想下,美国图书馆与社群展开

密切合作。目前,图书馆与新美国人为主体的社群组织合作主要呈现以下几种形态:

(1) 图书馆作为“主创者”的价值存在。图书馆与社群团队协调合作,共同推动。图书馆和社群组织已较为熟悉,能够联手开展活动且取得共赢。

(2) 图书馆作为“空间”的价值存在。图书馆为新美国人社群的项目或活动提供保障空间,社群组织在整个项目的实施中起主要牵头作用,图书馆做好空间、场所的提供保障。

(3) 图书馆“空间+”的价值存在。除了图书馆作为空间价值存在,社群组织利用图书馆提供的空间和场所开展活动外,针对此项活动,图书馆还向社群组织提供志愿者服务或对外宣传等额外服务和资源。在此形态下,合作的社群组织在整体项目执行中仍起牵头作用。

(4) 图书馆作为“合作者”的价值存在。这一合作形态,类似于图书馆作为“主创者”价值存在的合作形态,但由于时间和资源的限制,并非所有活动以及所涉及的工作人员都能与社群共同开展紧密合作,所以在项目开展中各有分工,各有操作。

(5) 图书馆作为“实施者”的价值存在。这一形态中,图书馆使用由社群或者合作机构开发的内容,并对活动实施要素负责。活动过程中,社群或合作组织根据活动开展情况,向图书馆提供培训或支持。

“以社群为中心”的服务策略实施过程中,《白皮书》强调双向文化交流是实现新美国人融入新环境的重要手段,尤其是在新美国人融入美国社会的过程中,文化交流是关键因素。公共图书馆是当地社区文化的重要部分,是当地居民文化交流的理想空间。首先新美国人愿意向当地居民分享他们的本土文化、本土生活,他们可以在融入新环境,成为社区组成部分的同时,将他们以前国家的传统、食物和文化传播到新社区。同时,美国人也愿意向新美国人传输当地社区的文化、生活习性、关系网和价值观。就如ALSC(The Association for Library Service to Children, 美国儿童图书馆服务协会)主席塞西莉亚·麦克高恩(Cecilia McGowan)说:“最近有家人来到这个国家的孩子们,必须在自己所属的社区中拥有一些地方,他们可以在这里生活而不必担心。”“通过周到和尊重的程序设计,并与家人和看护者进行有意沟通,儿童图书馆员确保移民家庭将公共图书馆作为这些安全

场所之一来体验。”<sup>[6]</sup>

### 2.3 突出服务重点

美国图书馆协会促进所有人平等获得信息,通过开发各种各样的支持材料,帮助图书馆为其辖区的移民、难民和寻求庇护者提供信息、网络、学习等方面的资源以及相应的支持。皮尤研究中心(Pew Research Center)的数据显示,目前有14%的美国人 是外国人,预计到2065年,移民及其在美国出生的孩子的总人口比例将达到26%<sup>[7]</sup>。图书馆作为自我教育、启蒙、公民身份和英语学习场所的作用将变得尤其重要。《白皮书》在篇章里详细列举了公共图书馆为新美国人服务的重点工作,以便公共图书馆的关注、重视和实施。

“英语能力培训”是公共图书馆面向新美国人开展的最为普遍,也是最受新美国人欢迎的项目之一。大多数新美国人都希望通过熟练的语言交流能力,能够与当地居民互动,从而加速融入当地社区。因此,美国图书馆协会以及不同地区的公共图书馆广泛开展类似活动,诸如建立学习小组,开展对话练习、写作课程等。2019年美国图书馆协会和美元普通扫盲基金会合作,美国的16个公共图书馆获得年度美国梦识字倡议计划的拨款,并获得10 000美元的奖励,用以扩大为成人英语学习者或需要基础教育和劳动力发展的成年人提供服务<sup>[8]</sup>。“公民身份准备”作为新美国人最为关注的问题之一,也是公共图书馆为新美国人服务的重要内容。图书馆向新美国人群体作了大量服务实践,包括公民意识的培养、免费移民、入籍咨询、认证法律援助、职业培训和准备以及文书、签证等方面的支持,图书馆还利用总分馆体系,总馆联合各个分馆“开展公民身份准备”的相关服务。2019年,美国图书馆协会从Google.org获得了200万美元的赠款,用于发展图书馆创业中心,并使全国各地的图书馆对寻求工作的人们予以更多的支持<sup>[9]</sup>。这种就业指导、培训的支持服务既面向中低收入人群,也同样适用于新美国人,帮助其获得公民身份,融入当地社会。“数字素养培养”是美国图书馆向新美国人提供的重点服务。图书馆往往通过计算机文化服务培训,开展一般针对手机、打印机和互联网的使用技术,特别是针对平板电脑界面的使用技巧培训,促进新美国人获得基本的数字素养,掌握持续访问互联网、查询信息资源的能力和技术,以此促进其在新环境下站稳脚跟,不被当地环境边缘化。美国图书馆协会发布

《数字素养压缩包》<sup>[10]</sup>并提出,“数字素养”是一门强大的学科,在全球范围内支持包容性、社会流动性和数字公民身份。

此外,在强调面向新美国人提供重点服务的同时,为保障服务有效、顺利实施,《白皮书》认为,加强图书馆工作人员和志愿者的互动,确保新美国人访

问图书馆资源,是实现服务的重要保障。尤其是志愿者理念的引入,一方面能够让新美国人参与图书馆服务的策划和实施,增强图书馆的服务能力,促进其融入当地社会;另一方面,通过设立具有同语言同文化背景的“文化联络”,会加强和促进新美国人对图书馆的依赖和使用,并为新美国人提供更有针对性的服

表 1 《白皮书》就新美国人服务对图书馆所提的建议

名称	内容	实施步骤
评估、社群、需求	通过开放式的方法,对图书馆内或外部组织或者与社团合作多年的组织,进行面向社群组织全方位的需求评估	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 采用所有方式去了解图书馆的服务对象,包括那些目前还没有使用图书馆服务的人</li> <li>2. 了解他馆的需求评估经验,结合实际,确定正式或结构化的需求评估是否适合自己的图书馆</li> <li>3. 思考一下你已经知道的信息资源。对于你已经访问过的数据,而不是花时间和资源从外部来源获取新信息</li> </ol>
加强与社团组织的伙伴关系	社团组织拥有不同类型的专业知识,通过建立,包括单个事件、经常性或系列性事件、系列课程或长期计划的合作关系,有助于图书馆实现促进为新美国人社群服务的承诺	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 列出辖区社团当中,已经向新美国人提供服务的组织、关系网或团体</li> <li>2. 列举图书馆更好地为新美国人服务所需的额外资源</li> <li>3. 制定详细的衔接计划,包括突出共同利益点,培养合作关系的计划,明确新美国人的预期结果</li> </ol>
为员工和志愿者提供专业发展机会	图书馆可以通过各种各样的专业发展计划,帮助图书馆工作人员和志愿者尽其最大的潜力为新美国人服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 优先考虑图书馆希望员工技能提高的领域</li> <li>2. 探索图书馆员获得的职业发展和继续教育机会。包括来自全国会员组织和面向个人的在线课程等</li> <li>3. 确定馆员及志愿者的培训预算</li> </ol>
让新美国人参与决策和实施	图书馆应该优先考虑将新美国人融入到为新美国人计划设计的决策和实施当中。对于小型图书馆要么是志愿者角色,对于大型图书馆则是文化代表角色	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在图书馆服务当中,选择适合新美国人参与的活动类型</li> <li>2. 在社群需求评估过程中,确保包含新美国人的声音</li> <li>3. 建立一个能够充分代表新老美国人两类群体的顾问团</li> </ol>
选择使用合适的图书馆用词	在推广新美国人项目时,图书馆需要选择使用能准确地表达,并确保营销预期的用词	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 列出你在图书馆周围听到的措辞</li> <li>2. 与同事和图书馆用户讨论他们喜欢的用词及其原因</li> <li>3. 征求社会的反馈意见,以进一步提升用词准确度</li> </ol>
开发多种语言资源	图书馆可根据社团广泛使用的语言范围进行选择,通过馆藏以及其他内容(如模板和标牌)的双语和多语言版本,实现这一战略目标	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清点目前的双语或多语言馆藏和标牌</li> <li>2. 确定开放的多种语言与当前馆藏的匹配度</li> <li>3. 写下需求目标,开展针对满足需求的头脑风暴</li> </ol>
促进新美国人与原住民之间的关系	图书馆通过活动、宣传、内容呈现等方式,培养新美国人和原住民用户间联系,加深相互理解和融合	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 重申现有的计划,增强现有计划的包容性和吸引力</li> <li>2. 加强现有的计划互动性,促进用户互动</li> <li>3. 确定图书馆促进人与人之间交流的工作目标</li> </ol>
创建更多的面向跨代家庭的项目设计	跨代家庭的服务设计为参与者提供丰富的学习和社交体验,让人们可以了解不同年龄段人群的语言和文化	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 确定图书馆目前的项目设计已覆盖跨代家庭的所有成员</li> <li>2. 明确增加家庭参与图书馆服务的障碍,如交通问题、儿童护理、文化规范或其他</li> <li>3. 询问新美国人,他们愿意与家人一起参与的活动内容和类型设计</li> </ol>
建立可持续服务	为新美国人口服务的关键是如何保障服务项目的可持续发展,考虑产出,构建多方面项目的最佳规划	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 思考和借鉴你所在的图书馆以往评估项目所做的尝试</li> <li>2. 确定当前图书馆在评估项目和服务过程中的不足</li> <li>3. 与其他图书馆沟通,互为借鉴和学习,帮助图书馆满足其评估需求</li> <li>4. 如果经费是障碍,可使用免费评估工具</li> <li>5. 如果特别关注用户隐私,请使用匿名评估方法,并清楚地传达在收集数据时对新美国人身份的保护</li> </ol>

务内容。

## 2.4 对图书馆的建议

美国图书馆协会公共计划办公室重申图书馆在“为新美国人提供服务”方面的重要作用。鉴于图书馆具有公平帮助所有人实现他们愿望,以便全体成员能茁壮成长的使命,图书馆被定位于唯一适合帮助新美国人和所有社团成员一起学习和成长的社会公益机构,且是独一无二价值和作用的社会公益机构。《白皮书》强调,由于“新美国人”一词涵盖面广泛,包括不同年龄段、种族、语言能力、文化背景、法律文件状态以及对美国文化接受程度不一的人群,因此为新美国人提供服务并没有一个固定的普遍适用模式。图书馆必须实地理解和设计服务,以满足不同社群的特定需求。为此,《白皮书》第二部分内容主要是对美国图书馆界在面向新美国人提供服务过程中所提的建设性意见,以期获得更有效的服务效果。具体建议如表1所示。

## 3 思考

美国图书馆协会发布的《白皮书》进一步重申公共图书馆的基本社会价值以及图书馆在社会中应起的社会责任,并为图书馆如何更好地开展为新美国人服务指明方向,提供指导。

### 3.1 强调图书馆的社会价值和文化责任

《白皮书》的发表肯定并强调了公共图书馆的社会价值和文化责任。公共图书馆从诞生那一刻起,就被赋予了传承、促进社会文明的使命。公共图书馆是典型的罗尔斯正义论实践者,在倡导个体平等自由的同时,承认社会存在不平等的现状,并增进社会开放度使每个人都有获取权利和地位的机会<sup>[1]</sup>。图书馆是座公共大学,在实现文献保存、信息交流、公共空间等功能的同时,更需要关注社会弱势群体、困难群体的需求,设计针对产品,提供合适服务,促进文化交流、发展。

### 3.2 提高对“新人口”的关注度

随着城镇化、工业化进程加速,人口流动性变大,各个城市的“新人口”与日俱增。由《白皮书》联想到,我国公共图书馆如何为城市的“新主人”服务,值得深思。面向弱势群体、特殊群体服务一向是公共图书馆服务的主核,但往往集中在残疾人、老人和儿童,忽略了特殊群体中占重要一席之地的“新人口”,他们有各自的文化背景、各异的文化需求,日渐成为城市文明建设的重要参与者。图书馆如何为这些人提供精准的服务,包括他们的家庭及社会关系,以及他们的下一代。这无疑是图书馆研究的一个新课题。

### 3.3 深化社会合作的内涵意义

《白皮书》在“图书馆为新美国人服务”过程中明确表达社会化合作的重要性并列举五类合作模式。这五类合作模式中,图书馆的功能性或合作地位或对合作项目的控制度参差不齐,但无论哪种,图书馆都尽力吸引、吸收、协调社会力量,如资金、专业、人员等各方面因素,全面参与开展服务,尤其在社会力量参与的形式、程度等方面,关注能否更为有效地促进服务和项目开展,提升图书馆开展社会合作的意义。《白皮书》中提及的让新美国人以“文化大使”或“志愿者”的角色作为社会力量参与图书馆对新美国人服务的策划、组织和实施,这给国内图书馆开展类似服务提供可具操作的启发。

## 4 结语

阿根廷著名诗人博尔赫斯曾说:“我心里一直都在暗暗设想,天堂应该是图书馆的模样。”美国图书馆协会发布《白皮书》不仅印证了图书馆倡导的“平等、无障碍,保障所有人的文化权利”,而且更好地诠释了阮冈纳赞第五定律——“图书馆是一个生长着的有机体”这一论断。图书馆在坚守使命、追求发展的同时应与时俱进、勇于探索,创新服务方式,推动全民阅读,满足精神需求,促进文化繁荣。

## 参考文献:

- [1] 美国图书馆协会发布关于图书馆与公平,多样性和包容性的联合声明[EB/OL].[2019-10-14].<http://www.ala.org/news/press-releases/2017/08/ala-and-affiliates-issue-joint-statement-libraries-and-equity-diversity-and>.

- [2] 美国图书馆协会重申对平等, 多元化和包容性的承诺[EB/OL].[2019-10-14].<http://www.ala.org/news/press-releases/2019/06/ala-and-us-library-associations-affirm-commitment-equity-diversity-and>.
- [3] Facts on US Immigrants, 2015: Statistical Portrait of the Foreign-born Population in the United States[EB/OL].[2019-10-14].  
<http://www.pewhispanic.org/2017/05/03/facts-on-u-s-immigrants-current-data/>.
- [4] Serving New Americans [EB/OL].[2019-10-14].<https://www.imls.gov/issues/national-initiatives/serving-new-americans>.
- [5] 谈话要点: 图书馆是新美国人成功的关键[EB/OL].[2019-10-14].<https://www.imls.gov/sites/default/files/publications/documents/newamericans.pdf>.
- [6] ALSC和ACM合作为移民和难民家庭创造欢迎空间[EB/OL].[2019-10-14].<http://www.ala.org/news/press-releases/2019/09/alsc-receives-150000-imls-host-welcoming-spaces-national-forum>.
- [7] 《移民人口扩展指南》的发布[EB/OL].[2019-10-22].<http://www.ala.org/news/press-releases/2016/08/emiert-releases-guidelines-outreach-immigrant-populations>.
- [8] 美元普通扫盲基金会宣布16个公共图书馆获得成人扫盲补助[EB/OL].[2019-10-22].<http://www.ala.org/news/member-news/2019/01/ala-dollar-general-literacy-foundation-announce-16-public-libraries-receiving>.
- [9] 美国图书馆协会获资助, 用于建立图书馆创业中心[EB/OL].[2019-10-22].<http://www.ala.org/news/press-releases/2019/10/ala-receives-2-million-googleorg-grant-develop-library-entrepreneurship>.
- [10] 《数字素养压缩包》[EB/OL].[2019-10-22].<http://www.ala.org/news/member-news/2018/11/digital-literacy-unpacked>.
- [11] 张颖.公共图书馆社会价值的多视角分析[J].图书馆, 2017(3):7-13.

**作者简介:** 周宇麟(1982—), 男, 杭州图书馆副研究馆员, 研究方向为公共图书馆管理与服务; 孙晓清(1982—), 女, 浙江图书馆馆员。

**收稿日期:** 2019-11-04

(上接第10页)

- [19] 最孤独图书馆缘何火爆[EB/OL].[2019-03-20].<http://baijiahao.baidu.com/s?id=1587339161919774524&wfr=spider&for=pc>.
- [20] 邓兴军.民间图书馆遭遇生存难.北京青年报[N],2009-10-25(04).
- [21] 华夏经纬网.甘肃古稀老人斥巨资办民间图书馆“绿云书庵”[EB/OL].[2019-03-20].<http://www.huaxia.com/zhwh/whxx/2011/03/2334302.html>.
- [22] 王子舟.看民间图书馆之兴起[J].公共图书馆,2012(2):2.
- [23] 刘雪花.法治环境下民间图书馆纳入公共图书馆服务体系研究[J].图书馆,2019(3):26-30,46.
- [24] 许晓蕾.广州图书馆今年新增三四个分馆[N].南方都市报,2018-01-12(7).
- [25] 傅宝珍.众筹模式下的民间图书馆发展研究:以苍南“半书房”为例[J].国家图书馆学刊,2019(1):10-16.
- [26] 孟庆龙.图书馆信息资源共建共享的思考[J].新闻传播,2011(4):194.
- [27] 陈伟华.公共图书馆促进民间阅读组织发展的研究与思考:以东莞图书馆读书会为例[J].四川图书馆学报,2017(4):74-77.

**作者简介:** 傅宝珍(1972—), 女, 江西省图书馆馆员, 研究方向为阅读推广、图书馆管理。

**收稿日期:** 2019-07-23

· 学术论坛 ·

## 全面质量管理视角下高校图书馆图书批量采购质量控制机制研究\*

陈 彬

(延安大学图书馆 陕西延安 716000)

**摘 要:**全面质量管理对高校图书馆图书批量采购质量控制机制中的构建原则及原理有着重要启示作用。基于全面质量管理理论,构建采购前的准备机制、采购中的扫描机制、采购后的验收机制以及PDCA质量控制机制四个内容不同而又相辅相成的有机体系,并就机制运行中俯瞰全局、稳中求变、多次循环等三个意识进行说明,旨在为高校图书馆图书批量采购的质量控制提供借鉴。

**关键词:**全面质量管理;批量采购;PDCA循环;高校图书馆

**中图分类号:**G258.6;G251

**文献标识码:**A

### A Study on Quality Control Mechanism of Batch Purchase of Books in University Libraries from the Perspective of Total Quality Management

**Abstract** Total quality management plays an important role in the construction principles, methods and principles of the quality control mechanism of book batch purchase in university libraries. Based on the theory of total quality management, four different and mutually reinforcing organic systems, namely, preparation mechanism before purchasing, scanning mechanism in purchasing, acceptance mechanism after purchasing and PDCA quality control mechanism, are constructed. The three main concepts of the systems, the big picture, ensuring quality while pursuing improvement and recycling are explained. The purpose of this research is to facilitate the quality control of batch purchase of books in university libraries.

**Key words** total quality management; batch purchase; PDCA Cycle; university libraries

随着我国高校管理体制的不断改革和办学规模的不断扩大,对高校图书馆的藏书建设亦提出了更高的要求,紧跟时代要求构建适应教学科研发展新需求的馆藏策略俨然成为需要紧迫解决的课题。而当前已有的读者决策采购、文献发现策略等馆藏采购方式存在着读者参与度不高、实施不便等问题,缺乏长远战略规划和系统性改革思路。批量采购成为采购的主要手段,因采购馆藏品种多、数量大,采购的质

量成为采购工作的重中之重。

20世纪80年代全面质量管理理论被应用于高等教育,并对其产生了良好影响,成为高等教育教学质量保证的有力途径<sup>[1]</sup>。要想保证高校图书馆图书采购的质量,要求高校图书馆必须建立合理的采购质量控制机制,全面质量管理理论提供了很高的佐证。笔者通过分析批量采购的首选方式,基于全面质量管理对批量采购图书机制体系构建的启示,从采购前期准

\* 本文系延安大学2018年科研计划青年项目“延安大学智慧图书馆内涵式建设发展研究”(项目编号:YDQ2018-37)的研究成果之一。

备工作、采购中期扫描工作、采购后期的验收工作以及PDCA循环控制四个方面为高校图书馆图书批量采购的质量控制提供了先进的方法和手段,同时对机制执行中的注意事项进行分析,以供借鉴。

## 1 馆配书商——批量采购首选方式

批量采购满足高校图书馆源源不断的新书需求,是新时期图书采购的必然选择。伴随着文化市场的开放,灵活多样的个体书店、民营书店、文化传播与发行公司等馆配书商不断加入图书发行行业,以信息灵活、信誉可靠、服务良好、价格优惠等方式逐渐占领了大部分图书市场,其经过30多年的发展后已在业内站稳脚跟,为此,选择优良的馆配书商为图书批量采购的质量把控提供了重要途径。馆配书商成为图书批量采购的首选方式,图书采购招标又被认为是选择馆配书商的首选方式,这成为图书批量采购前的一次重要质量把控环节。采用招标模式可使图书馆充分利用市场的激励模式,在获得馆配书商高质量服务的同时,也使采访工作质量更有保障和规范。通过招标选择馆配书商可使图书馆批量采购图书的经费发挥更好的效用,中标的馆配书商亦可根据各高校图书馆不同的馆情提供不同的采购服务,为图书批量采购的质量控制提供最佳的帮助。

## 2 全面质量管理对批量采购图书机制体系构建的启示

### 2.1 全面质量管理基本解析

全面质量管理(Total Quality Management, TQM)是以组织全员参与为基础的质量管理形式,是一种以客户的要求和期望为驱动的管理哲学<sup>[2]</sup>。全面质量管理是质量管理发展史的里程碑,起源于美国,是由全面质量控制(Total Quality Control, TQC)演化而来的一种综合性的经营管理模式<sup>[3]</sup>。

PDCA循环又称“戴明循环”,是全面质量管理所遵循的科学程序,被广泛应用于质量持续改进的过程中<sup>[4]</sup>。PDCA循环分四个阶段展开,包括计划阶段、实施阶段、评估阶段、反馈阶段。如图1所示,四阶段没有终点,只有起点,依次按序,周而复始进行。

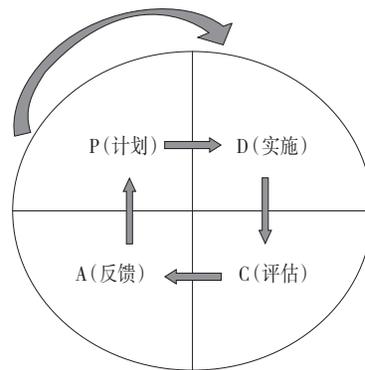


图1 PDCA循环原理图

### 2.2 高校图书馆图书批量采购质量控制机制构建原则

体制机制问题是影响高校图书馆活力、制约高校图书馆发展的关键性问题<sup>[5]</sup>。因此,依据全面质量管理的启示,高校图书馆图书批量采购质量控制机制构建应当遵循以下四原则:其一,全过程性。采购质量控制机制涵盖各个环节,如计划、扫描、加工验收、编目等,是一个动态的紧密过程。其二,全方位性。采购质量控制机制涉及多方部门参与,有图书馆采编部、图书馆办公室、馆领导办公室以及馆配书商及其下属多个部门等。其三,全员性。采购质量控制机制的落实需要全员参与。其四,循环性。采购质量控制机制的建立不是一成不变的,而是循环往复的。

### 2.3 高校图书馆图书批量采购质量控制机制形成机理

从主客体关系角度来讲,高校图书馆图书批量采购机制的主体是图书馆采编部门相关工作人员;而机制的客体则是保证批量采购图书质量内容的馆配书商。客体在实践中需要依赖主体,主体也只有通过可操作、可实践的措施方能对客体产生效用。这些可操作、可实践的措施则是联系主体的桥梁,作用于高校图书馆图书批量采购,如图2所示。

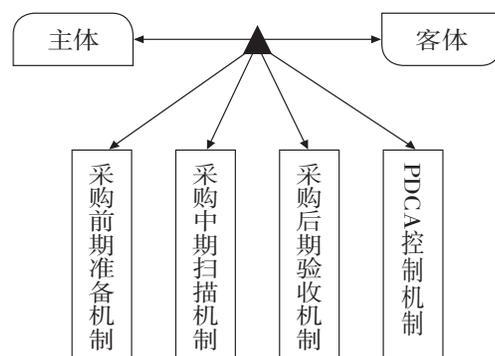


图2 高校图书馆图书批量采购质量控制机理

### 3 基于全面质量管理的高校图书馆批量采购图书质量控制机制构建

基于全面质量管理的高校图书馆图书批量采购质量控制机制的构建是以批量采购图书为核心,通过采购前的准备、采购中的扫描、采购后的验收以及PDCA质量控制四部分共同构成,简单概述为“3步骤1循环”机制,其中PDCA质量控制又分计划、实施、评估和反馈四个阶段进行,这样采购前、采购中、采购后三个方面则又各自产生了内部质量控制循环(如表1所示)。

表1 基于全面质量管理的图书批量采购控制机制

批量采购图书 (核心)	PDCA 质量控制循环机制			
	P (计划)	D (实施)	C (评估)	A (反馈)
采购前准备机制	准备策划、方案审批、客体馆配书商的择优选择、计划等	准备手段、方式方法的展开,对馆配书商的公开招标等	对应标馆配书商的综合实力展开专家评估与分析等	确定符合标准的馆配书商,完善供应链各个环节等
采购中扫描机制	确定当年采购计划,包括总体采购计划中对每一家馆配书商的采购种数、册数、码洋等	以预定订单采购、现场采购两种方式相结合	评估扫描效应,每种采购方式是否满足当前最大化需求,订单书目是否适合馆藏	通过批量查重,剔除已有馆藏书目,并对不符合要求或不适合馆藏的内容进行剔除
采购后验收机制	根据验收方案,与实际到馆书目进行比对清查,包括数量与外观质量	进行到馆图书的分类、加工与编目	再次检查不合格图书,包括残书、不适合馆藏的书目等,并检查编目MARC内容质量	反馈书目配全率、配准率及编目的准确率

#### 3.1 PDCA 循环控制机制

PDCA控制机制由P-D-C-A四阶段组成,高校图书馆图书批量采购中采购前的准备机制、采购中的扫描机制及采购后的验收机制均按照PDCA控制机制进行构建与运行。对于其中子机制中的各项要素均以PDCA控制机制进行循环,这将对高校图书馆图书批量采购机制更深层次的夯实。其运作机理如图3所示。

#### 3.2 采购前期准备机制

采购前期的准备机制,主要集中在高校图书馆图

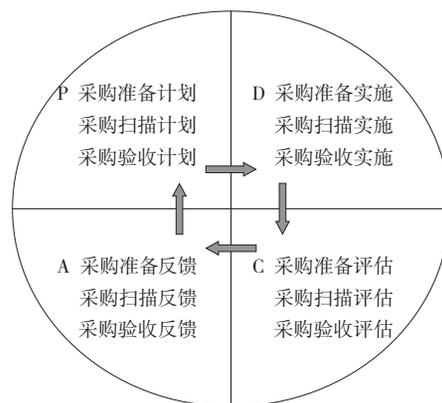


图3 PDCA 质量控制机制运作机理

书批量采购质量控制的客体(馆配书商)的明确过程及图书采购策略的定位上<sup>[6]</sup>。

(1) 准备计划阶段。此阶段的主要任务是客体的选择标准及采购策略的规划,编制科学合理规范的采购招标文件,即选择什么样的馆配书商,选择几家,预采购图书多少种、多少册,侧重于哪些学科、哪些专业,等等。首先,明确馆配书商,在馆配书商的选择上具有一定的针对性、代表性。所选馆配书商负责人应具有一定的图书营销职业经验,且其业务员和数据员应具备一定的专业基础知识和良好的图书营销素养,以便合作过程中相关事宜的有效接洽。与此同时,馆配书商的选择应以区域为中心,辐射全国。以地方为中心,一方面可以照顾区域商业市场;另一方面,区域书商往往对地方区域特色书刊分类营销更具针对性,为图书馆采购地方区域文献资源提供便捷;辐射全国旨在提高图书采购的广泛性和全面性。其次,明确馆藏采购策略。高校图书馆以服务高校师生为主,大众通俗或科普读物在力求全面的基础上坚持经典原则,专业读物则应以院校属性和学科专业及科研人员所需展开有针对性的采购策略。

(2) 准备实施阶段。在明确了对馆配书商的标准和相对应的采购策略后,随即展开对馆配书商的招标。此阶段的主要任务为起草招标项目文件,与相关招标单位合作,按照政府采购程序,在政府采购网进行公开招标,使符合资格条件并有能力提供本项目所需图书资源和服务的供应馆配书商参加投标。其次是调研全校各院系所设学科专业(包括新增专业和不再招生专业)及教师科研所需图书。每次采购前充分听取各院系专业教师、学科带头人的意见和建议,征求他们的采购意向,以便有针对性订购,满足师生个

性化需求。

(3) 准备评估阶段。此阶段主要任务为对参与投标的供应馆配书商的综合实力展开专家评估与分析,判断其是否满足本次项目招标所要求,择优选取馆配书商。

(4) 准备反馈阶段。即计划的最终形成,确定馆配书商,主客体双方就招标文件每一项内容进行商榷,达成一致,签署招标协议,完善接洽供应链渠道。

### 3.3 采购中期扫描机制

采购中期扫描机制,主要以高校图书馆图书批量采购扫描选购的过程而言。

(1) 扫描计划阶段。此阶段的主要任务为确定当年的采购任务计划和采购方式。首先,具体细化预计当年采购社会科学类、自然科学类、综合类及工具书类图书的种数、册数、码洋数,古籍和大码洋图书的种数和码洋数等,亦可根据高校重点学科专业有侧重性的采购。其次,在此阶段确定计划当年采购方式,即预定订单采购与现场样书扫描相结合,对计划内不能及时采购的图书再行选用零星采买方式。最后,计划每一家馆配书商当年内的采购种数、册数及码洋,以便充分采购多样化的图书资料。

(2) 扫描实施阶段。在明确扫描计划后,扫描实施即可展开。对于图书的批量扫描,即采购,通常情况下分两种方式,包括预定订单扫描和现场样书扫描,两种方式相辅相成,互为补充。其一,预定订单扫描的基本原理是馆配书商向图书馆采访负责人提供当年最新几个月出版社发行的新书书目,由图书馆采访负责人依据学校所需划定需要采购的图书类型,以及采购种数、册数,这种扫描采购方式适合较大批量图书的选购,采访人员可以以不同的分类方式选定订单,选订单的过程即是质量把控的过程;其二,现场样书扫描就是采访负责人到样书采购现场,通过对样书基本外部特征和内容属性的审核后,借用图书扫描设备对所需图书的书号等进行扫描,现场样书扫描在很大程度上避免了预定订单扫描采购的盲目性,也是对采购图书质量把控的较好方式;与此同时,为进一步提高扫描采购的质量,在扫描采购的过程中通常又分成按畅销组扫描采购、按出版社扫描采购或按丛书系列、图书责任者扫描等<sup>[7]</sup>。

(3) 扫描评估阶段。此阶段为评估扫描效果:本

次整体采购内容(图书种数、图书册数、图书码洋)是否满足当前采购预期计划,是否满足各院系各学科的交流需求,本次采购是否进展合理,订单书目是否适合馆藏。

(4) 扫描反馈阶段。此阶段是对上一阶段的进一步审核确定。通过对评估确定后的采购订单采用批量查重技术进行批量查重,剔除已有馆藏书目和已有订单征订记录,并对内容或形式特征不符合或不适合馆藏的图书进行剔除。将最终的反馈订单交由馆配书商进行图书分拣配送。

### 3.4 采购后期验收机制

采购后期验收机制,主要针对高校图书馆图书批量采购订单由馆配书商分拣到馆后的加工编目而言。验收工作是采购中一项承上启下的工作,在质量监控中起着监督采访失误的重要作用<sup>[8]</sup>。

(1) 验收计划阶段。此阶段制定验收方案或验收策略,包括外部形式上的基础验收和内部内容结构上的加工编目验收。根据验收方案,外部形式上的基础验收是对图书外部载体形态的验收,是对每一次到馆图书进行清点,结合最终订单明细与实际到馆书目进行比对清查,包括图书数量与图书外观质量。内部内容结构上的加工编目验收则是对图书分类标引及加工著录内容技术的编目验收。

(2) 验收实施阶段。订单图书分拣到馆后由采访人员负责将其放置在特定的工作区域并进行拆包验收,核实清点到馆图书种数、册数及完整性,核实无误后交由编目人员加工编目,在加工编目的过程中进一步核实图书内容印刷质量,是否存在盗版或缺页或是存在不适合本馆馆藏的图书,并将其进行剔除。

(3) 验收评估阶段。对本次采购加工编目后的图书进行整体评估,评估是否满足初始既定计划,再次清查不合格图书、核对图书清单、检查图书加工是否符合要求,尤其检查编目MARC内容质量。对MARC的质量审查严格意义上讲是对批量采购图书后期内容形式质量把控的最重要环节,直接关系到图书是否能够进入常规化的流通过程。

(4) 验收反馈阶段。汇总本次采购整体过程,分析有效编目流通的图书与不合格剔除的图书比重,分析订单图书到馆率,包括配全率与配准率及编目加工工作的准确率,对整个采购过程中出现的问题进行汇总并提出相应的解决方案,最终形成书面文件。

#### 4 高校图书馆图书批量采购质量控制机制在执行中的注意事项

总体上看,高校图书馆图书批量采购质量控制机制的执行应注意三个意识,即“俯瞰全局意识”“稳中求变意识”“多次循环意识”。

##### 4.1 俯瞰全局意识

唯物辩证法认为:整体与部分是相互区别但又相互联系、相互影响的。任何机制的构建都是由整体与部分组合而成的系统工程。俯瞰全局的意识要求正确处理好各机制之间的关系,每一个子机制需要彼此间相互协调配合才能切实发挥好各自的作用;正确处理“3步骤1循环”之间各要素的关系,不能将要素游离在机制之外,也不能将其凌驾于机制之上;正确处理机制和环境之间的关系,高校图书馆图书批量采购质量控制机制需要根据社会文化的发展、高校师生的需求等环境的变化而常抓不懈。

##### 4.2 稳中求变意识

权变理论认为,对于组织管理来说没有唯一模式,只有通过具体环境的变动选择合适的模式,为此,管理方式和组织运行必须根据内外部环境的变化适时变动,做到稳中求变。

稳中求变意识要求正确处理规范性和灵活性之间的关系。高校图书馆图书批量采购机制要有其规范性,但需兼顾灵活性特征;正确处理好长期性和短期性之间的关系。从短期看,高校图书馆图书批量采购

控制机制应相对稳定,但这势必是一个长期的过程,需要在发展进程中不断调整;正确处理原则性与灵活性之间的关系。高校图书馆图书批量采购控制机制并不是一成不变,尽管其模式大体相同,但机制本身也不尽相同,对于不同高校不同的领导班子在子机制具体内容要素上亦有所不同。

##### 4.3 多次循环意识

辩证唯物论指出,事物的发展变化是一个螺旋式曲折上升的过程。高校图书馆图书批量采购质量控制机制需要在一次循环的基础上展开多次循环。

从横向的角度看,高校图书馆图书批量采购质量控制机制不仅在子机制之间PDCA循环,同时各个子机制内的各要素亦是PDCA循环的重要内容。从纵向的角度看,高校图书馆图书批量采购质量控制机制的PDCA循环不是一次性的,质量的控制需要在多次的循环反复中进行,每次循环结束都需对尚未解决的遗留问题或由此衍生的新问题进行新一轮循环,以期达到最优。

#### 5 结语

高校图书馆图书批量采购工作是一项最基础的业务工作,但同时也是获取信息、分析信息和传递信息的过程。每一个图书馆员需顺应时代发展变化,有效借助馆配书商平台探索更新图书批量采购的质量把控方法与策略,不断满足广大读者的个性化需求,提高图书馆馆藏的质量和利用率。

#### 参考文献:

- [1] 孔晓东.全面质量管理理论与高校教学质量保障[J].教育评论,2009(1):27.
- [2] 梁孟华.基于全面质量管理的档案信息集成服务研究[J].档案学通讯,2011(1):94-98.
- [3] FEIGENBAUM A V.Quality Control: Principles, Practice and Administration[M].New York: McGraw-hill Book Company,1951:3.
- [4] 陈彬.基于PDCA模型的高校图书馆战略管理研究[J].改革与开放,2017(22):145-147.
- [5] 刘梅,许佳.加强体制机制创新 促进交叉学科人才培养[J].科技管理研究,2016(7):124.
- [6] 蒋鸿标.中文图书采访标准的制定与采访质量控制研究[J].图书馆建设,2015(10):23-27,39.
- [7] 刘丽艳.基于馆配市场的中文图书采访探索与实践[J].图书馆工作与研究,2016(1):67-69.
- [8] 姜新,贾树珍.高校图书馆大批量图书采购质量把控研究与实践[J].出版发行研究,2017(12):91-93.

作者简介:陈彬(1989—),男,硕士,延安大学图书馆馆员,研究方向为文献资源建设与竞争情报。

收稿日期:2019-08-07

## 领域化知识服务的概念、特征、类型与模式\*

刘 双<sup>1</sup> 钱澄澄<sup>2</sup>

(1.徐州医科大学图书馆 江苏徐州 221004)

(2.空军勤务学院图书馆 江苏徐州 221000)

**摘要:** 在概述知识服务发展的基础上,借鉴信息生态链理论,文章首次提出了领域化知识服务的概念,并对领域化知识服务的组成要素、主要特征、类型和模式进行了深入分析。领域化知识服务作为知识服务的纵向延伸,将为知识服务的理论拓展与实践研究提供新的视角与思路,对于提高知识服务的水平和质量、更好地实现知识的传递与共享具有重要意义。

**关键词:** 领域化知识服务;信息生态链;特征;类型;模式

中图分类号: G252

文献标识码: A

### The Concept, Features, Types and Mode of Domain Knowledge Service

**Abstract** After summarizing the development of knowledge services, this paper puts forward the concept of the domain knowledge service for the first time based on the theory of information ecochain, and tries to analyze the components, main characteristics, types and modes of the domain knowledge service. The domain knowledge service, as the longitudinal extension of the knowledge service, will provide a new perspective and thought for the theoretical and practical development of the knowledge services. It is of great significance to improve the quality of knowledge services so as to better realize the transferring and sharing of the knowledge.

**Key words** domain knowledge service; information ecochain; characteristics; types; mode

#### 1 引言

21世纪以来,知识服务逐渐成为促进社会经济不断增长的新增长点<sup>[1-2]</sup>。国内外学者围绕知识服务的定义、要素、模式、流程与系统等理论与实践方面开展了广泛而卓有成效的研究,有效推动了知识服务与社会各领域的深度融合以及创新发展。知识服务是由知识与服务两部分组成,因此开展知识服务的过程通常包含3个环节,即知识的发现、知识向服务的转化以及知识服务的实现<sup>[3]</sup>。目前围绕知识服务开展的

相关研究对知识服务模式与流程、服务策略与手段、服务系统与架构等服务实现类问题研究较多,而对贯穿于知识服务整个环节过程中的知识发现类问题研究较少,即已有的知识服务研究多从服务的角度出发,侧重知识向服务的转化以及知识服务的实现两个横向环节,而忽略了对知识的发现类纵向环节的研究<sup>[4]</sup>。因此,本文将借鉴信息生态链理论,首次提出领域化知识服务概念,并对领域化知识服务的组成要素、主要特征、类型和模式进行深入分析。领域化知识服务作为知识服务的纵向延伸,将为知识服务的理论拓展与实践研究提供新的视角与思路,对于提高知识服

\* 本文系江苏省教育厅高校哲学社会科学研究基金项目“高等医学院校图书馆社会化知识服务研究”(项目编号:2018SJA0977)的阶段性成果。

务的水平和质量、更好地实现知识的传递与共享具有重要意义。

## 2 相关概念

### 2.1 知识服务概念

关于知识服务的概念,最早起源于国外对知识服务业的研究,侧重于实践应用,主要面向依赖于专业性知识的密集型企业提供以知识为基础的产品和服务。自20世纪90年代起,知识服务被引入到国内学术界,围绕着知识服务的研究不断升温,尤其是围绕着图书情报领域开展的知识服务受到了广泛关注,并掀起了理论与实践的研究热潮。由于学者所处的研究领域不同,研究视角各有侧重,所以有关知识服务的概念界定尚未形成统一认识。学者们从不同角度提出了不同的概念定义,目前比较有代表性的观点如:张晓林从信息服务的视角定义,认为知识服务是以信息知识的搜寻、组织、分析、重组的知识和能力为基础,根据用户的问题和环境,融入用户解决问题的过程之中,提供能够有效支持知识应用和知识创新的服务<sup>[5]</sup>;戚建林从知识服务内容的视角将知识服务概念抽象为广义和狭义两个层面,其中将广义的知识服务概念定义为一切为用户提供所需知识的服务,而将狭义的知识服务概念定义为针对用户专业需求,以问题解决为目标,对相关知识进行搜集、筛选、研究分析并支持应用的一种较深层次的智力服务<sup>[6]</sup>;申静从产业领域出发,将知识服务概念定义为以高度专业化知识为基础,提供在知识的生产和传播中发挥重要作用的具有高智力附加值的知识(或技能)密集型的经营性的产品或服务<sup>[7]</sup>。

概述而言,知识服务是一种新型服务与组织方法,它以用户的需求为驱动力,按照用户的行为组织业务活动并为用户提供知识需求解决方案。本文中,笔者将知识服务概念定义为以满足用户的知识需求为导向,利用合适的方法与手段提供一切对等的内容服务。

### 2.2 信息生态链理论

信息生态链概念最早是由韩刚等人提出,在借鉴信息生态学、价值链、信息学理论的基础上构建了其概念模型、管理目标与应用分析方法等理论内容。信息生态链是存在于特定的信息生态中,由多种要素

构成的信息共享系统<sup>[8]</sup>。如图1所示,信息生态链主要是由信息人、信息环境和信息流等基本要素构成的,其中信息人包括信息供应者、信息传递者和信息消费者,是构成信息生态链的主体<sup>[9-10]</sup>。信息供应者是生产和创造新信息的组织和个人,信息传递者是传递信息的组织和个人,信息消费者是对信息有需求并有能力获取信息的组织和个人。

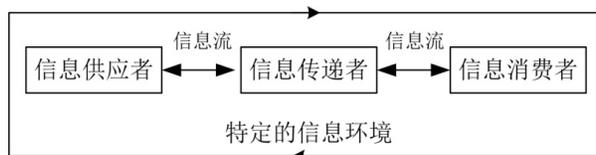


图1 信息生态链基本结构图

信息生态链中信息供应者是整个链的起点,向下产生新信息,是新信息产生的源泉;信息传递者在链中处于中间环节,负责向上反馈信息需求、向下传递信息,起到承上启下的作用,是整个链存续的关键;信息消费者是链中的末端,是信息需求的反馈者和最终接收者。不同信息人在链中所处的位置、层次以及角色不同,所起到的作用和承担的任务各不相同,通过链接相互依存,形成平等互惠、合作共生、竞争互动的多元复合关系。整个信息生态链通过信息在不同信息人之间流转以及不同信息人对信息的吸收与转化运行。信息生态链应用要实现信息收益最大化,关键是对信息生态链中主体信息人的管理,但核心理念要信息共享<sup>[8]</sup>。

### 2.3 领域化知识服务概念

信息生态链是存在于信息生态中的,而信息生态是现实世界中相互联系、相互作用的社会、文化、政治等子系统形成的有组织的信息环境,环境中的人或者组织都需要各种信息,都参与各种信息活动。如果将参与信息交换的人或者组织通过特定环境下的信息链接起来,便形成了特定环境下的信息共享系统。因此,信息生态链中的信息具有明显的领域特征,信息生态便由无数条具有明显领域特征的信息生态链构成。信息是知识产生与发展的基础和原材料<sup>[11]</sup>,通过对信息生态链中信息人的信息需求分析知识需求,特别是对信息人之间的关系、行为以及信息流程的深入分析,挖掘潜在的新的知识需求,在保证信息生态链信息收益最大化的同时,在有知识需求服务的情况下,使得知识收益最大化,有效促进知识的传递与共享<sup>[12]</sup>。

笔者将信息生态链理论与知识服务相互融合,提出领域化知识服务概念,即领域化知识服务是以满足信息生态链中信息人的知识需求为导向,利用合适的方法与手段提供一切对等的服务内容。它也是由知识服务者、知识服务方法、知识服务内容以及知识服务对象4个基本要素构成,其中知识服务对象为信息生态链中的信息人,包括信息供应者、信息传递者以及信息消费者。如图2所示,领域化知识服务是在特定的信息领域环境下开展的知识服务,不同领域下用户对知识需求具有较大差异并对服务者的要求也各不相同,其中知识服务者是具有该信息领域环境下的知识和实践并能提供服务能力的人或组织,知识需求者是对该信息领域环境下的知识有需求的人或者组织。知识服务者利用适合于该信息领域环境下的手段与方法提供能满足知识需求者的领域知识。

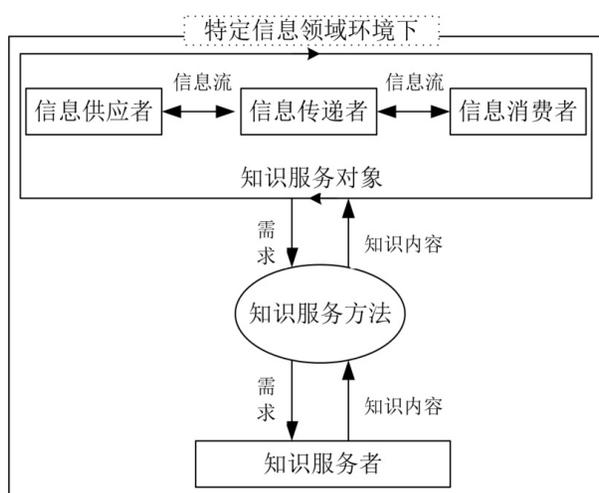


图2 领域化知识服务概念模型图

### 3 领域化知识服务的主要特征

领域化知识服务除了具有知识服务的高附加增值性、专业化的知识性、用户导向性、服务方法技术性、知识网络性等特征外<sup>[5]</sup>,还具有如下特殊特征。

#### 3.1 服务对象整体性

领域化知识服务的对象是信息生态链中的信息人,而信息人包括信息供应者、信息传递者和信息消费者,三者之间是相互平等、协同共生的。虽然三者在信息生态链中所处的环节不同、作用各异,但彼此之间没有上下关系,不存在一方对另一方的支配和控制权力,每一个环节上的信息人对链的存续和运转

都有着非常大的影响。如果链上某个环节出现问题,就会影响整个链的正常运转和信息流转的效率;如果链上某个环节缺失,整个链就可能会瘫痪,甚至是解体。信息供应者、信息传递者和信息消费者三者缺一不可、相互平等、相互制约,互为整体地存在于信息生态链中。因此,领域化知识服务须面向信息生态链中所有信息人提供服务,具有服务对象整体性特征。

#### 3.2 知识共享性

信息生态链应用管理的核心理念是信息共享。链中各环节中的信息人直接或间接为其他信息人的信息活动提供支持,上一环节的信息人为下一环节的信息人提供信息,推动信息的流转;下一环节的信息人为上一环节的信息人反馈需求,拉动信息的流转。各环节信息人利用自己的优势在保证本环节信息收益的基础上,通过资源共享和优势互补,打破信息获取壁垒,维持链的持续和高效运转,进而保障整个链中的信息收益最大化。领域化知识服务是面向链中的信息人提供知识服务,各个环节的信息人通过信息的流转向下传递知识、向上反馈知识需求,打破各环节在获取知识上存在的壁垒,有效促进知识的传递与共享,尽可能保障在面向某个环节提供知识服务时链上的知识收益最大,其中面向信息供应者提供知识服务时,通过信息流转经信息传递者、信息消费者,可使整个链的知识收益最大。

#### 3.3 知识服务领域性

信息生态链中的信息人所处的环境具有明显的领域特征,即信息在链中的流转具有明显的领域性,领域化知识服务是面向信息生态链中的信息人开展的知识服务,信息人所需求的知识在整个链中的信息环境下具有领域特征,从而要求知识服务者所具备的知识和技能以及提供的知识内容都应该具有领域特征,在提供知识服务的过程中采用的方法和手段应根据不同领域的特征开展和实施。因此,信息人所处的领域不同,要求知识服务者具备以及提供的领域知识不同,采用的方法和手段不同,所以整个知识服务的过程具有明显的领域性。

#### 3.4 服务主动性

信息生态链的应用管理不仅是对各环节信息人的管理,更重要的是对链中信息人的行为、关系、信息流、流动过程的管理,以保障整个链的信息动态平衡。知识服务者不仅要依据信息人的需求开展知识

服务,更重要的是要深入分析和挖掘信息人之间行为、关系以及信息流动的动态过程所涉及的信息交互中潜在的知识需求。不仅要做好知识内容的储备以及开展知识服务方法和手段所需技术的开发和学习,做好知识服务的预案,面向各个环节中的信息人还要主动提供各种层次、不同内容的知识服务,提高知识服务的效率和知识内容传播的时效性,加快知识在链中的流转,为知识收益提供保障。

## 4 领域化知识服务的类型

### 4.1 内向型领域化知识服务与外向型领域化知识服务

根据领域化知识服务中知识服务者是否为信息生态链中的信息人,可将领域化知识服务划分为内向型领域化知识服务和外向型领域化知识服务。

在内向型领域化知识服务中,知识服务者是信息生态链中某一环节上的信息人。知识服务者可直接面向信息生态链中信息人提供知识服务,并参与知识的流转,倾向高效、快捷地提供知识服务内容。

在外向型领域化知识服务中,知识服务者不是信息生态链中任一环节上的信息人。知识服务者独立于信息生态链面向信息人提供知识服务,不参与知识的流转,倾向客观、公平地提供知识服务内容。

### 4.2 科技型领域化知识服务、社科型领域化知识服务与综合型领域化知识服务

按领域化知识服务提供的领域知识内容性质不同,可将领域化知识服务划分为科技型领域化知识服务、社科型领域化知识服务与综合型领域化知识服务。

科技型领域化知识服务主要是在自然科学技术信息环境下以提供自然科学技术知识为主的知识服务,主体包括具有自然科学技术知识的服务者和以自然科学技术信息流转为主的信息生态链中的信息人等知识服务对象。

社科型领域化知识服务主要是在社会科学技术信息环境下以提供社会科学技术知识为主的知识服务,主体包括具有社会科学技术知识的服务者和以社会科学技术信息流转为主的信息生态链中的信息人等知识服务对象。

综合型领域化知识服务则兼顾科技型领域化知识服务和社科型领域化知识服务的内容与特点,主要

是以提供综合型知识为主的知识服务。

## 5 领域化知识服务的模式

知识服务模式是对参与知识服务活动的各要素以及之间关系的详细描述,是可以用来指导具体知识服务实践的参考形式<sup>[13]</sup>。由于参与知识活动的各要素占的主导地位不同,所采用的服务方式和手段亦不相同,因此就有不同的知识服务模式。领域化知识服务模式将知识服务活动的各要素限制在某个领域下,不同领域下知识服务者具备的知识和实践技能不同,知识需求者的需求差异较大,采用的服务方式和手段差异亦比较大。领域化知识服务是以信息生态链中信息人知识需求为主导提供知识服务的,虽不同领域下信息人都包含信息供应者、信息传递者和信息消费者,但是每一环节上的信息人在不同领域下角色和作用是一致的。因此,领域化知识服务有如下服务模式。

### 5.1 以信息消费者为导向的领域化知识服务模式

信息消费者是对信息有需求的个人或组织。信息消费者通过信息交流活动汲取信息,处于整个信息生态链的末端,被动地接收信息或反馈需求,在具体领域中所获取的知识一般具有普及性、常识性等特征,所有的知识需求都要以知识服务者本身所拥有的领域资源为基础。在这种模式下,知识服务者可将领域资源数字化,构建领域资源网络平台,而信息消费者则可通过平台主动单去向去获取领域知识信息资源。该模式要求信息消费者具有一定的信息素养,可以根据领域知识需求通过简单分析找准领域知识资源服务平台获取相应的知识;而对知识服务者则要求构建资源平台,保障信息消费者能不受时空限制获取所需的领域信息资源,满足信息消费者对该领域中一般知识的需求。

### 5.2 以信息传递者为导向的领域化知识服务模式

信息传递者是传递信息的个人或组织。信息传递者是整个信息生态链存续与信息共享的关键,起到传递信息并反馈信息需求的作用,在信息交流活动中要能根据用户的信息需求搜集、分析、加工向下向上准确传递的信息以及反馈需求,在具体领域中所获取知识一般具有专业性特征。在该模式下,领域化知识服务者不仅要重视知识在链中的共享,更要注重对需求知识的搜集、对比、分析以及挖掘利用,通过构建

能够双向交互的平台,及时获取信息传递者的知识需求以及问题解决方案的个性化、多样化意愿,以自己拥有的领域资源为基础,为信息传递者提供集知识检索、获取、组织与集成的一体化的专业领域知识服务方案,以个性化、层次化、多样化的服务形式与手段满足信息传递者的专业领域知识需求。

### 5.3 以信息供应者为导向的领域化知识服务模式

信息供应者是生产和创造新信息的组织和个人。信息供应者处于整个链的起点,是新信息产生的源泉。因此,在该模式下,信息供应者对需求的领域知识一般都具有前瞻性、专业性和创新性,涉及企业、院所、政府等机构和部门的核心利益和决策方向,要求领域知识服务者在提供知识解决一体化方案的基础上融入领域知识与技能等智慧因素,要跟信息生产者解决问题的过程和决策全面融合。领域知识服务者要构建领域知识创新服务系统,积极探索领域中前瞻性、专业性和创新性的知识与趋势,广泛吸收领域中

的专家与团队,根据领域中信息供应者不同的知识需求组建服务梯队,系统深入挖掘隐性知识,为信息供应者创造新信息、新知识。

## 6 结语

领域化知识服务借鉴信息生态链的应用管理理论,通过分析存在于信息生态链信息流动中的潜在信息需求进一步挖掘信息人的知识需求,以此开展领域知识服务的研究与实践。作为知识服务的纵向延伸,领域化知识服务将为知识服务的理论拓展与实践研究提供新的视角与思路,对于实现知识的传递与共享具有重要意义。但由于不同领域信息环境下,信息生态链中信息人的知识需求不同,知识服务者所需具备的知识与实践技能各不相同,开展知识服务所需手段和方法亦有差异,如何就具体领域构建适合于该领域的知识服务模式是进一步需要研究的问题。

### 参考文献:

- [1] 任俊为.知识与图书馆的知识服务[J].图书情报知识,1999(1):28-30.
- [2] 刘德城.论图书馆的知识经济观[J].图书馆建设,2002(2):2-4,7.
- [3] 李霞,樊治平,冯博.知识服务的概念、特征与模式[J].情报科学,2007(10):1584-1587.
- [4] 杨薇薇.近十年来国内图书馆知识服务研究综述[J].现代情报,2009,29(8):221-225.
- [5] 张晓林.走向知识服务:寻找新世纪图书情报工作的生长点[J].中国图书馆学报,2000(5):30-35.
- [6] 戚建林.论图书情报机构的信息服务与知识服务[J].河南图书馆学刊,2003(2):37-38.
- [7] 申静.知识型服务业的服务创新研究[D].北京:北京大学,2005.
- [8] 韩刚,覃正.信息生态链:一个理论框架[J].情报理论与实践,2007(1):18-20,32.
- [9] 肖钠.基于信息生态链主体的图书馆供应链优化研究[J].图书馆理论与实践,2018(10):60-65,103.
- [10] 娄策群,周承聪.信息生态链:概念、本质和类型[J].图书情报工作,2007(9):29-32.
- [11] 姜永常.论知识服务与信息服务[J].情报学报,2001(5):572-578.
- [12] 马芳珍,李峰,肖珑.基于知识服务的海洋学科门户建设[J].大学图书馆学报,2018,36(3):46-51.
- [13] 张璐,申静.知识服务模式研究的现状、热点与前沿[J].图书情报工作,2018,62(10):116-125.

**作者简介:** 刘双(1985—),男,徐州医科大学图书馆馆员、讲师,研究方向为领域智能化与知识服务;钱澄澄(1986—),女,空军勤务学院图书馆馆员,研究方向为资源建设与阅读推广。

**收稿日期:** 2019-07-11

· 探索与创新 ·

## 文旅大数据资源架构建设研究

——以浙江省文化和旅游厅大数据资源建设为例

林仁状

(浙江省文化和旅游信息中心 浙江杭州 310007)

**摘要:** 文旅大数据助推文旅产业转型升级已成为行业共识。针对文旅大数据目前存在的问题,文章以浙江省文化和旅游厅大数据资源建设为例,在文旅数据资源采集的基础上,基于“政务一朵云”,建立一个文旅大数据仓、三个平台(产业管理平台、行业监管平台、公共服务平台),形成一体化监管、一站式服务的“省—市—县—企”四级应用服务体系。同时与18个横向部门进行数据对接,实现跨部门业务协同,以期为其他省份文旅大数据资源架构建设提供参考。

**关键词:** 文化和旅游;大数据;资源架构

中图分类号: G250.7

文献标识码: A

## Research on the Construction of the Big Data Resource Structure of the Cultural Tourism

**Abstract** It has been an industry consensus that big data of the cultural tourism will boost the transformation of the whole industry. The paper focuses on the services provided by the Zhejiang provincial Department of Culture and Tourism, trying to address the problems of resource collection of cultural tourism. The authority, based on the cloud service, aims to construct a data warehouse and three platforms of industry management, industry supervision and public services. As a result, a four-tier serving system that operates at provincial, municipal, county and enterprise level is established and is of integrated regulation and one-stop service. The service system collects data from 18 departments to coordinate works between different departments. It is hoped that the paper can facilitate the construction of cultural tourism big data structure for other provinces in China.

**Key words** cultural tourism; big data; resource structure

### 1 引言

文旅产业与多个行业、产业密切相关又交叉渗透,所产生的数据庞大复杂。在大数据产业发展宏观方向下,文旅产业以其综合性强、关联度大、产业链长、涉及面广的特点,成为大数据创新应用的沃土<sup>[1]</sup>。文旅大数据继承了大数据的特点——全面的样本、深刻的价值,既有市场需求亦有发展空间,使得大数据成为文旅产业实现转型升级的必然选择。浙江省在信

息化建设方面一直走在全国前列。浙江省文化和旅游厅牵头建设“诗画浙江全域旅游信息服务系统”(简称“系统”)被省政府列为首批21个政府数字化转型项目之一。系统基于“政务一朵云”,建立一个文旅大数据仓、三个平台,分别是产业管理平台、行业监管平台、公共服务平台,形成一体化监管、一站式服务的“省—市—县—企”四级应用服务体系。目前,系统已与公安、交通等18个横向部门进行数据对接,累积数据量13.8亿条,实现跨部门业务协同,形成了23个核心应用模块。本文以浙江省文化和旅游厅为例,

以其文旅业务流程为基础、文旅大数据资源架构为支撑,探究文旅大数据资源架构建设内容及意义,为我国文旅大数据发展提供借鉴。

## 2 文旅大数据资源架构建设意义

### 2.1 推进产业协同管理

利用大数据、互联网等技术进行文旅大数据资源架构建设,一方面可以优化文旅产业管理相关认定流程,如景区、酒店、风情小镇、乡村景区、产业项目等产业资源等级申报及审批业务流程;另一方面,引入工商部门电子证照数据、省食品药品监督管理局的食品经营许可证等数据,可以辅助文化和旅游管理部门进行资质审批及认定工作<sup>[2]</sup>。同时产业资源、审批结果等沉淀到省文化和旅游数据仓,可以对行业监管和公共服务提供有力支撑,实现与其他业务流程数据共享。

### 2.2 增强行业监管能力

对景区、旅游饭店、旅行社、民宿、重点场馆等产业业态的运行情况以及文化产业发展情况的监测是行业监管的基础,也是公共服务的主要数据来源之一,通过整合高速、交通、气象、环保、应急事件、舆情等横向部门数据,结合文旅数据进行分析挖掘,可以强化行业监管业务能力<sup>[4]</sup>。同时文化旅游高峰期运行监测数据可以共享给公安、交通等部门,提高高峰期人流、车流协同共管能力,发生应急事件时可以为公安、消防、应急指挥提供精准游客信息。

### 2.3 提升公共服务水平

依托文旅产业管理、行业监管沉淀的大数据,可以向政府、文旅企业、游客等多主体提供以信息资讯为核心的公共服务。依托市场监管中沉淀的案件数据、投诉数据、舆情数据、评价数据、电子合同以及行业诚信数据,面向政府提供包括决策支撑、舆情推送、专题报告、安全信息和形象推广等服务,有效提升政府部门的现代科技管理水平和服务水平;面向文旅企业提供资质服务、审批服务、资源推广、政策信息和融媒体等服务,缩短审批周期的同时提供了更多宣传推广渠道,加快文旅企业发展速度;面向游客提供旅游资讯、投诉渠道、信息查询、导游导览等服务,满足游客日益增长的个性化需求,从而整体提升文化旅游服务水平<sup>[4]</sup>。

## 3 现阶段文旅大数据存在的问题

### 3.1 大数据工作认识不足

从2013年中国大数据元年<sup>[5]</sup>至今,大数据仍较多停留在概念层面,很少真正发挥指导作用。一方面低估了大数据的应用前景与价值,将大数据平台与经费投入划上等号,主观上排斥开发建设新技术;另一方面对大数据认识不足,简单认为大数据就是信息部门处理信息的事,缺乏协同配合,导致大数据技术未能良好转化到指导业务工作上。事实上,文旅产业是信息密集型和信息依托型产业,这一特点决定了信息技术与文旅产业之间的深层次互动关系,大数据的深入融合将为文旅产业发展提供一个充满活力的广阔空间。

### 3.2 数据孤岛现象突出

文旅管理部门数据、互联网数据<sup>[6]</sup>、运营商数据、文旅企业数据都是文旅大数据的重要来源<sup>[7]</sup>。目前,各家数据来源比较单一,存在数据不精准、标准不一、数据纬度少等问题,且数据开放程度不足,各家数据各自定义、存储和使用,尚未建立有效的信息交换、共享的机制和平台,导致大量的信息不对等,数据孤岛现象突出,数据价值发挥受限。要使数据能真正发挥驱动创新的效能,就必须实现数据在政府、市场主体、产业主体之间自由流动。

### 3.3 大数据中心重复建设

随着文旅大数据的重要性逐渐被认可,行业各级主管部门纷纷投入文旅大数据中心建设中,但我国文旅大数据建设仍处于起步阶段,各地区、各部门间信息化发展水平参差不齐,并呈现出盲目“跟风”建设的现象,同时大数据中心建设模式和标准混乱,重复建设问题比较普遍。实际上,大数据中心建设只是第一步,各横向部门、纵向部门之间能真正实现数据共享交互才是重中之重。

### 3.4 文旅大数据标准化建设不足

目前文旅大数据尚处于起步阶段,数据来源广泛、杂乱、分散,各个数据源收集方对于采集的内容、技术标准、应用的范围、规范都有着各自的标准,缺乏统一的规范和明确的界定。这在一定程度上制约着文旅大数据的协同整合,不利于文旅大数据的整体发展。为整合不同来源的文旅大数据,需要自上而下

制定统一规范的数据采集、应用及共享标准,提高数据质量,促进数据整合应用价值实现。

#### 4 文旅业务流程梳理

文旅业务流程梳理是文旅大数据资源架构建设的先决条件。浙江省文化和旅游厅最终确定文旅资源保护与开发等11项一级业务、公共服务设施建设与管理等51项二级业务、图书馆建设与管理等206项三级业务(简称“事项”)为基本业务框架。

文化和旅游核心业务(一级业务)确定为公共文化建设、艺术事业发展、文物保护与利用、非物质文化遗产保护与传承、旅游建设与服务、产业促进与管理、市场开发与监管、文化市场综合执法、对外(港澳台)合作交流、综合改革、政务支持11大方面。

从这个核心业务的梳理上,我们不难看出,文旅融合绝不仅仅是文化部门和旅游部门的机构合并、人员整合,重头戏其实是职能融合、业务协同和数据共享。文化和旅游本来就有着千丝万缕的联系,文化需求是旅游活动的重要动因,文化资源是旅游发展的核心资源,文化创意是提升旅游产品质量的重要途径,文化的生产、传播和消费与旅游活动密切相关;二者相辅相成、互相促进。

#### 5 文旅大数据资源架构建设

##### 5.1 文旅数据资源体系

在文旅业务流程梳理基础上,浙江省文化和旅游厅组织对206个事项进行深入分析,按照省政府数据共享和业务协同要求,初步梳理优化了如下的业务框架图。

整个文化和旅游业务框架由七大体系构成:基础设施体系、数据资源体系、应用支撑体系、业务应用体系、政策制度体系、标准规范体系和组织保障体系。

如图1所示,数据资源体系由部门共享子平台、数据交换共享平台、国家平台三部分组成。文旅数据仓,作为存储、分析、交换数据的重要节点,原则上要求省市两级、重要县(市、区)实现本地部署。省文化和旅游数据仓、地市文旅数据仓与省各部门数据仓等共同构成了部门共享子平台。共享子平台主要涉

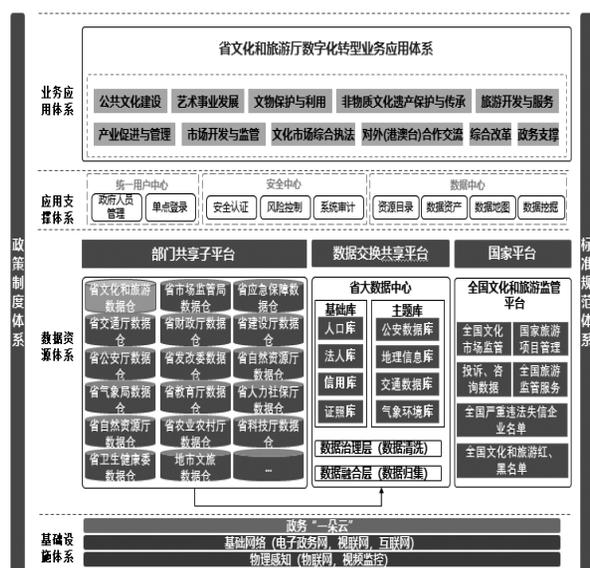


图1 文化和旅游业务框架图

及到省文化和旅游厅与横向涉旅部门之间的业务协同,以及纵向与下级地市文旅管理部门之间的数据交互。

省大数据中心的基础库(人口库、法人库、信用库、证照库)和主题库(公安数据库、地理信息库、交通数据库、气象环境库),以及各数据仓与大数据中心之间的数据治理层(数据清洗)、数据融合层(数据归集)一起构成了数据共享交换平台。数据共享交换平台将分散建设的若干应用信息系统进行整合,使若干个应用子系统进行信息/数据的传输及共享,提高信息资源的利用率,保证分布异构系统之间互联互通,建立中心数据库,完成数据的抽取、集中、加载、展现,构造统一的数据处理和交换。

国家平台是指全国文化和旅游监管平台,包括全国文化市场监管等系统。国家平台为省文化和旅游厅纵向协同的上级文旅管理部门。

另言之,省文化和旅游厅横向打破与省级相关部门的数据壁垒,纵向打通文化和旅游系统内部“国家一省一市一县”多级一体化数据共享通道,实现全面的数据共享与业务协同。业务协同模型如图2所示。

##### 5.2 文旅数据资源采集

文旅数据资源采集,主要是为平台建设提供更丰富的资源类型与多维化的数据来源。如文旅管理部门数据、互联网数据、运营商数据、文旅企业数据都是平台数据主要来源。但由于数据质量的参差不齐,

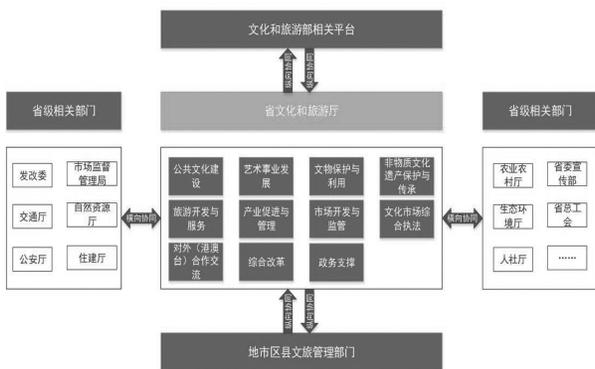


图2 文化和旅游业务协同模型图

因此应制定统一规范的数据采集、应用及共享标准，提高数据质量，以确保进入特色资源库中的数据得到有效利用，促进数据整合应用价值实现。

2019年，浙江省文化和旅游厅率先提出《浙江省文旅大数据采集标准》（征求意见稿），对文旅大数据采集内容、数据格式及数据采集方式等作出了规定。该标准适用于省级范围内从事数据中心、数据平台的规划、建设、实施和使用。各市、县需依据此标准建成（升级）本地文旅数据仓，并与省文旅数据仓实现互联互通。

文旅大数据采集内容可以分为三大类：文旅基础资源数据、文旅行业监管数据和文旅公共服务数据。

文旅基础资源数据是描述文化和涉旅要素基本信息的数据。内容主要包含景区（度假区）、住宿业、旅行社、娱乐场所、公共图书馆、文化馆、博物馆、非物质文化遗产保护中心等48项基础数据。采集方式为使用省统建的文旅基础资源采集系统进行在线采集。采集频率为每天/月/年采集。

文旅行业监管数据是通过各种渠道反映景区、旅行社、住宿业、重点文旅场馆以及旅游舆论环境中涉及的事件和事件体数据，确保文旅行业监管目标得以实现。内容主要包含全域客流监测数据、重点场馆运行监测数据、景区运行监测数据、旅行社运行监测数据、住宿业运行监测数据、文旅消费数据、文旅舆情数据、文旅咨询投诉数据以及文化产业发展基本情况等9项数据。采集方式为通过互联网数据、第三方数据、票务、视频监控、闸机等渠道采集获得。采集频率须根据不同采集内容而定。

文旅公共服务数据是指面向游客或企业提供旅游信息资讯、安全提示、旅游攻略以及面向群众的文化公共服务等相关数据。内容主要包含天气环保、交

通信息、工商数据、物价数据、应急事件、卫生医疗、养老养生、旅游知识服务和文体活动等14项数据。采集方式为通过接口方式跨部门采集。采集频率为每月/年采集。

上述三类数据共同汇聚到文旅大数据仓，共享交换政府横向和纵向部门数据，打破文化和旅游部门、涉旅政府部门和企业的数据壁垒，构建文旅资源库，丰富数据资源系统，实现对旅游产业的高效率管理、对文化旅游市场的有效监管和对游客的高质量公共服务。

## 6 完善策略

“诗画浙江·文化和旅游信息服务系统”通过核心业务流程梳理、流程再造和业务协同，以打造横向全协同、上下全打通、数据全共享的全域旅游信息服务系统为目标，实现产业管理、行业监管、公共服务、市场推广的协同应用。

### 6.1 注重完善公共服务内容

通过不断对接横向部门以及纵向部门数据，结合自身文旅融合的数据内容，不断拓展完善服务的广度和深度，加强服务内容和手段的创新，并通过共享数据以及自身数据的协同对公众以及市县提供服务。

### 6.2 加强数据纵向共享与协同应用

已建设数据仓的市县，通过制定的统一接入协议，接入诗画浙江系统，并按照采集标准，加快数据的纵向汇聚与共享，不断提升和创新特色模块应用，以及结合数据的关联分析与综合应用能力，逐步形成数据交换、数据共享、数据应用、特色创新的循环路径，在产业管理、行业监管、公共服务以及市场推广等各个环节做到内部共享、外部协同应用的同步提升。

### 6.3 实现市、县的全省贯通应用

各市、县（市、区）负责依托该系统，全面展开应用，并在梳理核心业务基础上，制订业务协同模型、数据共享模型，各市、县（市、区）根据本区域信息与服务的需要，梳理细化模块指标，在与模块清单比对应后，形成新增的模块与数据需求清单。原则上数据与模块需要省厅统一备案，由各市、县（市、区）基于统一系统开发、部署和运行。

（下转第67页）

· 探索与创新 ·

## 数字图书馆推广工程面向基层图书馆开展数字资源帮扶模式研究

李志尧 韩 萌

(中国国家图书馆 北京 100081)

**摘要:** 面对当前基层图书馆数字资源建设与服务现状,文章梳理了数字图书馆推广工程面向基层图书馆开展数字资源服务实践,积极探索应对之策,从识别用户需求、定制数字资源、利用信息技术、制定监管机制等方面提出新的资源建设与服务模式,助推贫困地区公共数字文化建设。

**关键词:** 数字图书馆推广工程;资源建设;精准扶贫

中图分类号: G250.76 文献标识码: A

### Research on Resource Construction of Poverty Alleviation in Digital Library Promotion Project

**Abstract** After analyzing the current situation of digital resource construction and service in public libraries in China, this paper summarizes the digital resources service achievements of the Digital Library Promotion Project, and tries to offer some countermeasures. The project explores new patterns of digital culture poverty alleviation from the aspects of identifying user needs, customizing digital resources, relying on information technology and establishing the regulatory mechanism. That is how poverty alleviated areas can establish their public digital culture.

**Key words** Digital Library Promotion Project; resource construction; poverty alleviation

精准扶贫是指针对不同贫困区域环境、不同贫困人群状况,运用科学有效的程序对扶贫对象实施精确识别、精确帮扶、精确管理的治贫方式<sup>[1]</sup>。精准扶贫重要思想由习近平在2013年首次提出,经过5年的发展,其理论内涵和系统实践不断完善。贫困问题从表象上看是经济与社会问题,但深层实则是文化与意识问题。文化精准扶贫是指通过在文化设施建设、文化产品供给、公共文化服务、文化产业扶持、精神文明建设等方面,开展因人而异、因地制宜的精准扶贫活动,从而有效提升贫困人口的文化素养和知识技能,逐步改善和推动贫困地区的经济、文化发展<sup>[2]</sup>。2014年1月,中央下发《关于创新机制扎实推进农村扶贫开发工作的意见》中明确提出了开展贫困地区文化

建设与信息化工作,加强贫困地区公共文化服务体系建设的有关要求<sup>[3]</sup>。2015年11月,文化部等七部委联合印发《“十三五”时期贫困地区公共文化服务体系规划纲要》,要求充分应用“互联网+”思维,利用现代信息技术,创新服务内容,实现精准扶贫。图书馆作为公共文化服务体系的重要组成部分,是社会教育的学校、公民教育的课堂,在文化精准扶贫中应该发挥重要作用。在文化精准扶贫工作中,公共图书馆具有不可替代的重要作用。图书馆开展精准文化扶贫就是以文化资源为基础,采用合理方法精准识别关键因素,确保真正的贫困人口参与文化扶贫项目,增强自我产业发展的能力,真正实现脱贫致富的目标<sup>[4]</sup>。数字图书馆推广工程(以下简称“推广工程”)是依

托全国各级公共图书馆构建的基础性公共文化惠民工程,在开展文化帮扶过程中,一直将数字资源建设与服务工作摆在突出位置,一方面不断满足贫困地区公众的数字信息需求,逐步引导当地公众树立主体意识;另一方面,重视加强对当地优秀文化的保护与开发,增强当地文化自信。

## 1 基层图书馆数字资源建设与服务现状

近年来,依托公共数字文化惠民工程,我国县级公共图书馆的数字资源建设能力显著增强。一方面,国家将一批优秀的数字资源面向基层进行推送共享,已分批推送至全国近3 000个县级公共图书馆;另一方面,部分条件成熟的县级图书馆依托地方特色和馆藏优势,开展了本地区特色数字资源的建设工作。目前覆盖全国县级公共图书馆的数字资源共建共享体系已初具规模,与国家图书馆和省市级公共图书馆共同构成了全国的数字图书馆服务网络。

随着构建现代文化公共服务体系的纵深发展,我国基层图书馆尤其是贫困县图书馆在公共图书馆建设体系中的结构性矛盾日益突出。《“十三五”时期贫困地区公共文化服务体系建设规划纲要》要求县级公共文化服务机构到2020年基本具备数字资源提供能力和远程服务能力。但通过对贫困地区基层图书馆的调研发现,部分公众对公共图书馆数字资源服务满意度偏低,仍有超过30%的基层公众从未接触过公共图书馆数字资源。具体来看,基层图书馆在数字资源服务中主要存在如下问题。

### 1.1 资源获取与利用存在障碍

贫困地区基层公众的数字文化接触率偏低,信息素养普遍不高;缺少数字资源检索与利用相关的技能培训,对公共图书馆数字化服务认识不足。但囿于版权,推广工程提供的数字资源大部分只能借助数字图书馆专用网络和用户管理系统提供服务。截至2017年12月,推广工程网络资源中仅有26%可实现互联网访问,74%的资源需借助数字图书馆专用网络和统一用户管理系统访问利用,这增加了贫困县图书馆基层读者使用推广工程数字资源的技术壁垒。

### 1.2 资源配送精准性不足

先期针对贫困地区图书馆的数字资源帮扶主要集中在资源的种类、数量、覆盖范围等指标上,缺少数字资源调节与分配的制度安排,对数字资源是否因地制宜、合理分配、配送到位等内容关注较少。“大水漫灌”式的文化资源输入对于精准扶贫收效甚微<sup>[5]</sup>。在数字文化资源扶贫过程中,公众处于被动状态,资源供需错位、精准性不足成为一大难题。

### 1.3 缺乏对资源利用的绩效管理

贫困地区基层图书馆数字资源供给过程中存在重建设、轻服务的倾向,缺少对基层公众资源需求征集与调研,资源服务渠道不畅、内容单一、方式老旧;缺少有效的资源更新与资源淘汰机制,导致资源服务效能普遍偏低;对资源服务后期跟踪不到位,资源使用反馈评价机制不健全,资源扶贫效果不尽如人意。

## 2 推广工程面向基层图书馆开展数字资源服务的实践

推广工程一直坚持“资源下沉,服务下移”的宗旨,通过多种方式持续开展适用于基层公众的数字资源建设,并注重将资源建设成果通过多种服务渠道面向基层图书馆共享推广,惠及更广泛的贫困地区基层公众。截至“十二五”末,我国县级公共图书馆的数字资源量得到了较大均衡增长,大多数县级图书馆的数字资源保有量已超过4TB。

### 2.1 镜像资源基本实现县级图书馆全覆盖

在镜像资源方面,推广工程面向基层图书馆的资源涵盖电子图书、电子期刊、电子图片、视频、网络资源等多种类型。2010年,通过“县级数字图书馆推广计划”<sup>[6]</sup>,国家图书馆科学遴选、组织一批优秀数字资源推送至全国近3 000个县级公共图书馆,资源量达1TB;2016年,借助“基层图书馆数字资源提升活动”,推广工程进一步对县级公共图书馆数字资源进行补充更新,面向全国近2700余家基层图书馆共享5 000种电子图书、200种电子期刊、5.2万幅电子图片、6 000集视频、300首音频、26万条网络资源等内容。

## 2.2 专用网络资源服务规模不断扩大

在网络资源方面,自2016年起,推广工程逐步开展县级数字图书馆专用网络建设,并重点向贫困县图书馆倾斜,逐步将县级数字图书馆网络接入国家数字图书馆网络体系,从而快速提升贫困县图书馆数字资源保障能力,为本地区开展图书馆数字资源服务提供坚实基础。截至2018年底,全国已有300余家县级公共图书馆开展数字图书馆专网建设。借助基层图书馆网络互联互通,县级公共图书馆可以访问包括13万种中文图书、1.22万种中文期刊、300种报纸、40万张图片、1600余集少儿动画等普适类数字资源。

## 2.3 新媒体资源建设与移动化服务能力显著增强

在新媒体资源方面,构建移动数字图书馆云服务中心,将10万余册优质电子图书、300余种电子期刊和近2万集听书资源在全国基层图书馆共享。借助全国近400家的推广工程移动阅读平台服务分站,广大基层读者通过一次登录,即可免费获取海量数字资源。此外,借助图书馆公开课服务平台,基层公众可方便利用全国各级公共图书馆建设的图书馆公开课资源,真正实现了随时、随地、随身的便捷阅读体验。

## 2.4 打造“基层数字图书馆”服务平台

推广工程于2016年正式启动“网络书香基层图书馆帮扶计划”,截至目前,通过联通网络、遴选资源、搭建平台、专题培训等形式面向68家欠发达地区县级图书馆开展帮扶。推广工程为帮扶县搭建的“基层数字图书馆”服务平台,基层用户可以通过电脑端和移动端利用该平台。此外,平台与统一用户系统实现了对接,基层用户注册后,除了可以使用该平台的数字资源,还可以一站式获取移动阅读平台、国图公开课等大量优质数字资源,实现了平台无缝式链接以及用户一站式体验。同时推广工程作了该平台的手机微信端适配版,帮扶县馆可以在本馆的微信公众号菜单栏里嵌入该平台,方便微信用户使用。平台为基层用户提供了3000册电子图书、200种普及型期刊、2500集各类视频,共约1.5TB数字资源,资源适用对象包括各类农业人群以及农村老人、妇女、儿童等;资源内容覆盖农林牧渔、医药健康、创业就业、法律咨询等领域,受到当地群众的普遍认可。

## 3 推广工程面向基层图书馆的资源建设与服务模式研究

图书馆开展文化帮扶成败的关键在于是否遵循“精准”原则:明确能有效利用的文化扶贫资源,识别“精准”的服务对象,开展“精准”的文化帮扶项目<sup>[7]</sup>。在文化精准扶贫过程中,应借助现代信息技术实现对贫困地区文化需求的精准识别、文化内容的精准帮扶和服务绩效的精准管理。推广工程作为一项国家级的数字文化惠民工程,其资源扶贫一定要以贫困地区基层公众的数字文化需求为导向,建立与贫困地区公众信息文化素养相适应的服务方式,并提供长期、稳定的公共数字文化服务供给。同时,推广工程的数字资源精准扶贫也是面向贫困地区基层公众的一种数字文化理念传播行为,通过资源服务、宣传活动、政府推广等方式不断提升贫困地区基层公众的数字文化素养,弥补数字鸿沟。推广工程在开展资源建设精准扶贫工作中,亦应持续加强基层公众资源使用的评估反馈,对资源服务进行动态调控。

### 3.1 精准识别贫困地区基层图书馆用户需求

精准识别需求是图书馆开展文化扶贫工作的基础和前提,是实现文化扶贫目标的重要保障,确保文化扶贫资源的优化配置和扶贫对象的针对性,达到文化扶贫领域的“真扶贫”“扶真贫”的要求。目前不同文化贫困人群受当地经济、生活水平以及自身年龄、家庭环境等因素影响,所需要的文化内容、类型、获取途径等均有可能存在很大差异。在精准扶贫工作开展过程中,基层图书馆把用户的数字文化需求作为服务重点,既要考虑地区发展与文化差异,同时也要明确年龄、教育程度、信息素养能力等不同读者的具体需求,按照用户的基本信息、行为特征、资源需求等开展多维度的识别。同时,在针对贫困地区基层馆的资源需求识别中,一定要加强针对基层图书馆员的调研,并且通过实地走访、深度访谈等方式开展。

数字图书馆推广工程未来将逐步分析不同贫困群体及其文化需求,采用“供给创造需求”和“需求引导供给”的可持续帮扶机制开展扶贫工作。所谓

“供给创造需求”，是指面向“无意愿利用文化资源脱贫”的贫困群众开展工作，这里的无意愿又分为无能力无意愿和有能力无意愿，这些群众主要是前期对文化和数字文化不够了解和重视，没能充分利用数字文化资源脱贫，因此推广工程将面向这些群众开展信息素养普及培训，引导他们利用工程推送的数字资源，逐步让这些群众了解到数字文化对脱贫的重要性。所谓“需求引导供给”，则是面向“有意愿利用文化资源脱贫”的群众，他们本身明确知道自己所需要哪些类型和内容的数字资源，推广工程将结合他们的实际需求，提供切实有效的数字资源与服务。未来，推广工程将实现供给和需求的有机平衡，以满足人民群众基本公共文化需求为目标，在不断丰富资源与服务供给的基础上，加快建立“自下而上、以需定供”的互动式、菜单式服务方式，进一步推动公共数字文化服务供给与人民群众文化需求有效对接。

### 3.2 加强针对贫困地区基层图书馆的定制化资源建设

经过多年发展，推广工程的资源建设逐步探索出了一条资源“共知、共建、共享”的建设思路。在这一思路下，针对贫困地区基层馆的数字资源建设中，推广工程充分运用“图书馆合作”<sup>[8]</sup>这一理念，依托全国各级公共图书馆开展的数字资源联合建设，通过数字化拍摄、转制加工等方式，有针对性地建设一批与贫困地区基层图书馆需求相适应的数字资源，形成有效的精准扶贫资源保障体系。在此基础上，推广工程构建我国公共图书馆数字资源的多向传输和交互共享机制，将一批适合基层公众使用的普适性的服务类商购资源面向贫困地区图书馆共享，全面提升贫困地区基层图书馆数字资源服务水平。

#### 3.2.1 面向不同群体定制个性化数字资源

在精准识别用户需求的基础上，面向贫困地区群众的定制化资源建设应重点面向空巢老人、留守儿童和返乡创业青壮年等群体。面向老人群体重点定制养生健康、休闲类的音视频、听书类资源；面向少儿群体，重点定制寓教于乐的教育课件、绘本、动画类资源；此外，针对当前农村青壮年返乡潮这一现象，也应加强农林牧渔、创业就业、电商等技能知识类资源

定制。

#### 3.2.2 打造“文化+旅游”的数字资源

虽然很多贫困地区地理位置偏远，但是生态环境良好，文化底蕴深厚，具有文化旅游开发的潜力，可以通过发展文化旅游业实现脱贫致富。推广工程未来将围绕文化和旅游部的新政策、新思路，秉承多业态融合发展的趋势，在推进文化精准扶贫工作中，充分考虑贫困地区文化旅游潜在特点，按照“缺什么就补什么”的思路，为贫困地区文化旅游产业发展提供丰富的文化信息资源，打造贫困地区“文化+旅游”相融合的精准扶贫道路，以文化旅游扶贫带动当地经济脱贫，保障文化精准扶贫的可持续发展。

### 3.3 充分运用信息技术提升贫困地区群众获得感

新一代信息技术的发展推动着图书馆在数字化基础上进一步全面互联。泛在的互联互通，也就是将分散异构的信息资源及数据、信息获取终端、用户本身连接起来，实现任何人、任何信息资源、任何位置、任何时间的全面互联和共享。数字技术和信息传播方式的改变促使公众对数字阅读和数字文化体验需求的不断提升。

#### 3.3.1 逐步完善“互联网+”时代的公共文化惠民服务体系

推广工程未来将继续充分关注和应用信息技术，形成“互联网+”时代的公共文化领域完备的惠民服务体系。通过推广工程移动阅读强大的云平台支撑能力和系统扩展灵活性，持续为公共图书馆及边疆、贫困地区提供多种形式的移动接入服务。建立健全大数据分析系统，加强需求信息的整理、归纳和分析，精准识别群众文化需求。通过公共数字文化服务平台和新媒体渠道，常态化征集贫困地区群众数字文化需求信息，测评公共数字文化服务群众满意度。整合公共文化服务场所（包括图书馆、博物馆、美术馆、文化馆、基层文化中心）的展览、培训、活动信息发布及在线信息发布、书刊报阅读、视听资源欣赏、网上公开课学习等数字资源，通过移动互联服务平台、基层数字图书馆服务平台、公共图书馆公开课云平台等新建的平台，为贫困县用户提供各类资源“一站式”的开放式共享服务，实现线下群众文化活动资源与线上数字文化资源的互补，使基本公共文化服务所依托的

资源更加丰富,使社会公众获取服务更加便捷,获取成本更加低廉,更有力地促进基本公共文化服务均等化的实现。

### 3.3.2 探索开展社会化合作

《第十五次全国国民阅读调查报告》显示,有声阅读成为国民阅读新的增长点,移动有声APP平台已经成为听书的主流选择。超过半数成年国民倾向于数字化阅读方式。结合大众群体的这些阅读习惯和需求,推广工程将鼓励和引导社会力量进入文化帮扶领域,激发公共数字文化建设活力。完善社会力量参与机制,推动具备资质、符合条件的文化企业、社会机构,如喜马拉雅、阿里云、腾讯等大型机构开展合作,在平台构建、资源建设、服务推广等方面逐步建立和完善社会力量参与工作机制。鼓励社会机构、文化企业开发和推广具有民族精神、反映时代特点的数字文化资源和产品,免费或以优惠条件提供公共数字文化服务。

### 3.4 完善资源精准扶贫的宣传推广与动态监管

针对基层图书馆的数字资源帮扶是一个持续的过程,只有加强对拟开展的精准扶贫活动宣传推广,建立健全帮扶工作的动态监管与评价反馈机制,才能真正实现数字文化惠及基层公众。针对资源建设的宣

传推广要强调宣传推广活动的时效性、传播效率以及覆盖范围。针对资源建设的动态监管包括资源建设质量、资源服务效益和资源持续利用等内容,需要形成专门的分析报告,便于后期工作开展。同时加强对资源的评价反馈机制,重点强调反馈程序,保证沟通渠道畅通,让基层馆员和用户可以快速、直观、准确地对资源使用进行评价;强化快速响应,在用户反馈的基础上,实时对资源配送内容、服务方式、宣传活动等内容进行改进与调整。

## 4 结语

推动贫困地区公共文化服务体系建设的核心任务是实现服务效能的跨越式提升。对于图书馆而言,服务效能提升的着力点就是开展有针对性的数字资源建设与服务。推广工程作为一项数字文化惠民工程,必将充分发挥国家图书馆与省市级公共图书馆的辐射带动作用,持续加强全国各级图书馆数字资源的共建共享,促进我国公共图书馆数字资源建设与服务均衡发展,全面提升贫困地区县级公共图书馆的数字化建设与服务水平,让基层公众充分享受到内容优质、形式多样的现代数字文化服务。

### 参考文献:

- [1] 王思铁.精准扶贫:改“漫灌”为“滴灌”[J].四川党的建设(农村版),2014(4):14-15.
- [2] 曲蕴,马春.文化精准扶贫的理论内涵及其实现路径[J].图书馆杂志,2016(9):4-8.
- [3] 中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于创新机制扎实推进农村扶贫开发工作的意见》[EB/OL].[2018-03-03]. [http://www.gov.cn/zhengce/2014-01/25/content\\_2640104.htm](http://www.gov.cn/zhengce/2014-01/25/content_2640104.htm).
- [4] 李云.文化扶贫:武陵山片区扶贫攻坚的战略选择[J].民族论坛,2012(22):52-55.
- [5] 雷兰芳.基于精准扶贫视角的公共图书馆服务研究[J].图书馆工作与研究,2017(11):27-30.
- [6] 县级数字图书馆推广计划启动[EB/OL].[2018-03-01].[http://epaper.ccdy.cn:8888/html/2010-02/02/content\\_37399.htm](http://epaper.ccdy.cn:8888/html/2010-02/02/content_37399.htm).
- [7] 左停,杨雨鑫,钟玲.精准扶贫:技术靶向、理论解析和现实挑战[J].贵州社会科学,2015(8):156-162.
- [8] KOPP J J. Library Consortia and Information Technology: The Past, the Present, the Promise[J]. Information Technology & Libraries, 1998, 17(1):7-12.

**作者简介:**李志尧(1972—),男,中国国家图书馆高级工程师,研究方向为数字图书馆信息技术、公共数字文化建设与管理等;韩萌(1983—),男,中国国家图书馆副研究馆员,研究方向为图书馆数字资源建设、公共数字文化服务等。

**收稿日期:**2019-02-13

## 基于 Python 的图书采购查重系统的设计与实现\*

方 炜

(安徽师范大学图书馆 安徽芜湖 241003)

**摘 要:** 查重是文献资源建设的关键环节,也是一项费时费力的工作。目前业界出现了多种查重方法和查重系统,各有优劣。通过分析常见的3种查重方法和系统的应用效果,针对其不足之处,设计了一套基于Python语言以及PyQt工具包的图书采购查重系统,以支持包括Excel、MARC等多种类型的文件,其优点是可以读取超大文件,自定义比对项,设置模糊匹配,且易于安装部署,可以充分满足查重需求,提高采访效率。

**关键词:** 图书采购; 查重; Python; PyQt

**中图分类号:** G250.7      **文献标识码:** A

## Design and Implementation of Book Purchasing Duplication Checking System Based on Python

**Abstract** Duplicate checking is a key link in the construction of document resources, which is quite time-consuming and laborious. At present, various duplicate checking methods and systems have emerged, each of which has its own advantages and disadvantages. After analyzing the application effect and shortcomings of existing duplication checking methods and systems, the author of this paper designs a book purchasing duplication checking system based on Python language and PyQt toolkit which can be applied to various types of documents, such as Excel and MARC. The new design can read large files, customize comparison items, set up fuzzy matching, and install and deploy easily. It can fully meet the need of duplicate checking and improve the efficiency of literature acquisition.

**Key words** literature acquisition; duplication checking; Python; PyQt

图书采购查重是指对海量的馆藏文献资源与计划采购的文献列表进行筛选、去重,避免因重复采购而造成资源的浪费。这在图书馆资源建设过程中是非常重要的环节,但也是图书馆采访人员长期以来面临的难点。因为图书查重是一种劳力密集的重复性工作,既简单又枯燥,必须耗费大量的人力和时间,同时采访人员长时间进行重复单调的工作,很容易产生漏检和错检<sup>[1]</sup>。目前业界出现了多种查重方法和查重系统,各有优劣。笔者通过分析现有查重方法和系统的

使用效果,针对其不足之处,设计了一套基于Python语言以及PyQt工具包的图书采购查重系统。

### 1 常见查重方式及对比

#### 1.1 常见查重方式

采访工作中的查重,实际上是将两个书目信息列表进行比对的过程,现有馆藏书目(以下简称“源书目”)信息一般存储在各图书馆数据库中,而计划采

\* 本文系 2018 年度安徽师范大学研究生科研创新与实践项目“基于 Python 的图书采购查重系统实现”(项目编号: 2018kycx099)研究成果之一。

购书目(以下简称“目标书目”)信息一般为图书馆自搜集的书目清单,或由书商提供的书目清单。从技术层面来看,目前常见的查重方式有以下3种:①图书管理系统。图书馆在文献资源建设时一定会使用图书管理系统,而大多数管理系统如ILAS、ALEPH 500中已经集成了采访查重功能,因此部分图书馆直接通过其正在使用的图书管理系统进行查重。②工具系统。在图书管理系统无法充分满足自身查重需求时,部分图书馆采用内部开发或购买独立的查重工具系统的方式进行查重。③人工比对。早期,在图书馆数字化建设还不够成熟的时候,人工比对是唯一的查重方式,但是随着馆藏资源数量的剧增,纯粹意义上的人工比对方法已经无法实施。但是针对某些信息不规范或缺的特殊文献,采访人员需进行人工主观鉴别,再进行查重。

## 1.2 查重方式优劣对比

以上提到的3种查重方式仍然广泛应用在图书馆的采访工作中,其使用环境和查重效率方面各有优劣。

### 1.2.1 图书管理系统

图书管理系统工作过程是图书管理系统自动分析采访人员上传的目标书目文件,进行数据库比对,并由管理系统自动输出结果。这种方法要求目标书目文件格式规范,满足系统输入要求,且比对项符合系统规则,可以被系统正常识别。

图书管理系统查重的优点为:实时准确。因为是直接访问源数据库,其信息都是实时的,不会出现信息滞后,查询结果准确。其缺点为:①依赖网络。无论采访人员在馆内还是馆外,都必须具有网络访问权限,且要求网络快速稳定,否则将造成无法访问或查重效率低下等问题。②灵活性差。系统对目标书目文件的格式有着严格的要求,且查重字段也必须完全相同,但工作人员从各种渠道获得的目标书目文件格式各异,所以需先进行整理和转换后才能进行查重。③可维护性差。常见的系统都是商业公司的产品,如果采访人员需要根据特定的场景自定义查重方法,很难单独要求其修改功能,即便进行了修改,在升级系统时也难免会影响到其他功能的正常使用。

### 1.2.2 工具系统

目前常用的工具系统主要分为B/S架构和C/S架构。如果图书管理系统提供了对外访问接口,两种架构都可以进行远程实时查重,区别不大。但在没有访问接口时,B/S架构的系统一般是先将源数据库导出备份到服务器上,再连接查询备份的数据库。而C/S架构的系统则是从源数据库中导出Excel、MARC等格式的备份文件,然后再利用读取文件信息的方式解析其中包含的书目信息,进行比对后输出结果。

工具系统查重的优点为:①灵活性高。工具系统在研发设计时针对性较强,完全为采访查重工作服务,可以满足采访人员的查重需求。②易维护。因为是独立的工具系统,所以易于修改和扩展,及时满足采访人员的工作需求,具有更多的灵活性,而且不用担心会影响到图书管理系统。其缺点为:①实时性受限。如果图书管理系统提供了接口,查询结果具有实时性。反之,因为是备份数据,所查询出的结果具有滞后性。②需要技术支持。无论是导出到备份数据库或是本地文件,都需要相关技术人员操作,后期的扩展和维护更是需要技术支持。

### 1.2.3 人工比对

针对某些特定文献或特殊场景,人工查重是一个更加主观准确的查重方式。采访人员首先利用自身专业知识和工作经验对目标书目进行信息提取和分类,再逐条输入到图书管理系统中查询,并对最终的查重结果做出修改和确认。

人工比对查重的优点为:灵活性高。采访人员可以主观分辨出相似的书目,也可以根据经验对记录有误的信息进行人工纠错等。其缺点为:①效率低。在目标书目数量较为庞大的情况下,人工比对的速度慢,需要耗费大量时间完成。②易产生误差。因为是人工比对,难免会因为工作疲劳或疏忽而导致结果出现偏差。

## 2 系统设计

### 2.1 方案选定

通过上面的优劣对比,笔者认为工具系统查重

是三者中最为方便、灵活的查重方式。不仅可以在不影响源数据库的情况下进行操作,还可以利用其可扩展性充分满足采访人员的工作需求,其效率和准确度上也为最优。其中,C/S架构的系统比B/S架构的系统更为合适,理由如下:①易于安装部署。B/S架构的系统必须安装数据库软件,而数据库软件本身又比较庞大,不便于安装,而且需要进行配置部署后才能访问。相反,C/S架构的系统安装程序体积小,无需配置部署,直接操作交互界面即可使用。②适用场景广泛。B/S架构的系统一般都部署在固定的服务器上,必须通过网络远程访问。而C/S架构的系统则不仅可以通过网络访问远程数据库,也可以在无网络的环境下直接操作本地备份文件,适用于馆内馆外的各种场景。

Python是一门应用广泛的通用编程语言,易于学习使用且功能强大,适合各种规模的软件编写<sup>[2]</sup>。其文件处理功能也非常强大。例如,可以使用xlrd、xlwt模块对Excel文件进行读写;利用xml.dom模块对XML文件进行读写等。此外,针对超大文件,Python还可以进行分块读取,很好地解决了内存不足等问题。

Qt库是目前最强大的GUI库之一,而PyQt作为一个强大的工具包,成功地将脚本语言Python和Qt库融合到了一起,利用它可以很方便地创建GUI应用程序<sup>[3]</sup>。这是实现查重系统中用户交互界面模块最佳的方案。

因此,本查重系统是基于Python语言,再结合PyQt工具包进行开发,最终生成了一个Windows环境下的安装程序,采访人员直接进行单机安装即可投入使用。

## 2.2 整体工作流程设计

采访人员在查重时的工作流程一般分为4个步骤:①输入源书目信息以及目标书目信息。这些信息一般以文件的形式呈现,如Excel文件、MARC格式的.marc文件或.iso文件等。②选定需要进行比对的字段。书目信息一般包含多个字段,但因存储方式不同,各字段又无法一一对应,因此要人工选取合适的字段进行比对。③执行查重。查重系统根据输入的文件信息,以及采访人员选定的字段进行自动比对。④输出结果。待查重系统运算完毕之后,根据采访人员指

定的结果存储方式,将结果输出到本地文件中。

## 2.3 系统功能设计

### 2.3.1 文件读取

通过调查采访人员的工作过程发现,采访人员存储书目信息的文件格式一般为Excel文件或者MARC格式的.marc文件和.iso文件,其中MARC作为机读目录格式的大统一,借其数据格式的标准化及细分化优势,广泛应用于各类图书馆的编目工作中,在采访工作中也是主流文件<sup>[4]</sup>。因此,查重系统中应该具备读取并解析这些文件格式的功能模块。此外,还需要考虑到源书目文件较大,可能是GB级别的文件,而一般的计算机闲置内存可能只有几百MB,如果全部直接加载到内存,系统可能会因为内存耗尽而无响应等问题,需要确保此功能模块可以处理大文件。

### 2.3.2 解析字段

常见的查重比对都是只比较ISBN字段,但是为了让采访人员可以更灵活地比对书目信息,本系统将提供字段解析模块,首先应分析文件的类型,再用不同的方式获取其字段信息。例如,Excel文件中,其字段信息一般为每个Sheet中第一行的数据;而MARC格式的字段则是和数据一起存放在每个条目中。

因为存在多种文件格式,所以对应字段的存储方式存在差异。例如,MARC字段中代表出版社的字段为“010”,子字段“b”,而在Excel文件中,字段名称直接存储为字符串“出版社”,无法直接进行比较。因此本模块将采用配置文档的方式,使得用户可以自定义MARC字段表示的名称,从而实现不同类型文件之间的查重。

### 2.3.3 比对查重

根据采访人员选择需要比对的字段信息,采用遍历的方式,提取源书目和目标书目中被选字段对应的数据,最后再通过字符串比对的方式进行查重。但是如果直接字符串比对,又无法兼容一些可能存在的问题。例如,2007年起使用的新版ISBN号是13位,而在此之前都是使用10位来表示,对于同一本书的新旧表示方法,必须在比对时要考虑到兼容性<sup>[5]</sup>。此外还有字符串中存在多余空格、大小写等问题也将在本模块中考虑到。

### 2.3.4 输出结果

对于采访工作人员来说,最终的查重结果一般为方便存储、阅读的本地文件。因此,本系统拟将结果写入到新创建的Excel文件中,并分成重复列表和非重复列表两个工作Sheet,采访人员可以直接用Office软件打开查看。其中重新创建Excel文件的方式可以保证原始文件不会被损坏。

## 3 系统功能实现

本系统的开发IDE选为PyCharm。PyCharm是一款功能强大的Python编辑器,带有一整套可以帮助用户在使用Python语言开发时提高其效率的工具,且具有跨平台性<sup>[6]</sup>。

### 3.1 文件读取

文件读取功能的实现主要使用的是I/O函数、xlrd和xml.dom模块:

```
# Read and parse MARC file
class MARCHelper(object):
    def __init__(self, file_path):
        self._file = open(file_path, 'rb')
    ... ..

# Read and parse Excel file
class ExcelHelper(object):
    def __init__(self, file_path):
        self._file_data = xlrd.open_workbook(_file_path, use_mmap=0, on_demand=True)
    ... ..

# Read and parse config file(.xml)
class MARCFileManager:
    def __init__(self, file_path):
        self.file_dom = xml.dom.minidom.parse(file_path)
    ... ..
```

### 3.2 字段读取

Excel文件读取字段的方式为直接读取第一张工作Sheet的第一行内容:

```
... ..
```

```
def get_column_names(self):
    column_names = self.get_row_value(0, 0)
    return column_names
... ..
```

针对MARC文件的方式则为解析字段以及子字段标识符,再通过比对XML格式配置文档里的信息,找到对应的字段名称<sup>[7]</sup>。其中配置文件的格式如下:

```
... ..
<filed id="001">
    <sub_filed id="">记录标识号</sub_filed>
</filed>
<filed id="010">
    <sub_filed id="a">ISBN</sub_filed>
    <sub_filed id="b">出版社</sub_filed>
    <sub_filed id="d">价格</sub_filed>
    <sub_filed id="z">错误ISBN </sub_filed>
</filed>
... ..
```

采访人员可以根据需求自行修改配置文件中的字段名称,以便更灵活地进行字段比对。

### 3.3 比对查重

比对方面,设计时采用了面向对象中多态的概念,在处理Excel文件的ExcelHelper类,以及处理MARC文件的MARCHelper类中,定义了相同的check\_row\_exist函数:

```
def check_row_exist(self, compared_columns_index, tar_value, tar_columns_index):
```

除此之外,还定义了一个遍历书目信息的迭代器,可以循环读取数据:

```
... ..
def set_iter_begin(self):
    ... ..
def get_iter(self):
    ... ..
def next_iter(self):
    ... ..
```

查重时迭代器的使用方法如下:

```
self.__instance_tar_file_helper.set_iter_begin()
```

```

        iter_not_end = self.__instance_tar_file_helper.
next_iter()
        while iter_not_end:
            ... ..
            iter_not_end = self.__instance_tar_file_helper.
next_iter()

```

其中, Excel数据以读到最后一张工作Sheet的最后一行作为结束, MARC文件则是读到空行作为结束。

由于数据量可能较大, 比对过程将需要很长的时间, 所以必须采用多线程的方式进行比对操作, 否则主交互界面将会卡死, 导致程序崩溃, 用户交互也不够友好。因此在实现此功能时继承了QThread类, 并采用Signal与Slots的方式让数据处理层和UI层进行通讯:

```

... ..
class GetDuplicateColumnNamesThread(QThread):
    GetDuplicateColumnNames_Finished_Signal = QtCore.pyqtSignal(list)
    ... ..
class CheckAndSaveThread(QThread):
    CheckAndSave_Finished_Signal = QtCore.pyqtSignal()
    ... ..

```

### 3.4 结果输出

为了方便阅读, 最终的结果是存储到Excel文件中, 所以采用的是xlwt模块, 为此代码中专门定义了一个ExcelSaver类, 并新建一个文件:

```

class ExcelSaver(object):
    def __init__(self):
        self._work_book = xlwt.Workbook()

```

进行比对之前会先建立两个工作Sheet, 即重复的和非重复的, 并写入列名:

```

... ..
excel_saver = ExcelSaver()
excel_saver.add_sheet(u'非重复')
excel_saver.add_sheet(u'重复')

```

```

        column_names = self.__instance_tar_file_
helper.get_column_names()
        excel_saver.insert_row(u'重复', 0, column_
names)
        excel_saver.insert_row(u'非重复', 0, column_
names)
        ... ..
        比对过程中会自动插入数据, 在结束时进行保
存:
        ... ..
        if duplicate:
            excel_saver.append_row(u'重复', tar_value)
        else:
            excel_saver.append_row(u'非重复', tar_
value)
        ... ..
        excel_saver.save(result_file_path)
        ... ..

```

### 3.5 用户交互界面

本系统的UI界面是先使用Qt Designer创建并设置好所有控件, 再转换为Python文件, 效果如图1所示。



图 1 UI 界面效果图

UI上用两个QLineEdit分别表示源书目和目标书目的文件路径, 并提供QFileDialog方便用户选择文件。

在用户设置完路径并点击显示列名后, UI下方采用QTableWidget来显示可以进行比对的字段, 以及可

以让用户勾选的CheckBox。

用户选择完毕后直接点击QPushButton实现的查重按钮,会出现让用户选择保存结果文件的对话框,然后即开始进行查重。查重的同时UI界面的中间会出现一个模态等待对话框。

... ..

```
class WaitingDialog(QWidgets.QDialog):  
    def __init__(self, parent=None):  
        QWidgets.QDialog.__init__(self, parent)  
        self.setWindowTitle("Please wait...")  
        self.setWindowFlag(QtCore.Qt.SplashScreen)
```

... ..

待查重完毕之后,会有对话框提示用户操作完成,此时用户可以打开保存的文件,阅读查重结果。

在进行UI界面的设计时,也考虑到了采访人员所用系统语言环境的问题,将要显示的文字都进行了国际化处理,程序可以自动识别当前系统的语言,显示对应的语言文字:

... ..

```
def translate_ui(self, BookListCheckerClass):  
    _translate = QtCore.QCoreApplication.translate  
    BookListCheckerClass.setWindowTitle(_translate("BookListCheckerClass", "图书查重系统"))  
    self.label_source_books.setText(_translate("BookListCheckerClass", "现有图书: "))
```

... ..

#### 参考文献:

- [1] 吕刚.通用图书查重系统研制开发设计原理及其实现方法[J].图书馆论坛,2005(1):74-76.
- [2] 孙强,李建华,李生红.基于Python的文本分类系统开发研究[J].计算机应用与软件,2011,28(3):13-14.
- [3] 段伊竹.基于PyQt的分布式即时富集通讯系统的设计与实现[D].广州:华南理工大学,2014.
- [4] 魏可.Marc格式向Bibframe的转换研究[J].科技视界,2016(12):226-227.
- [5] 王玲,李维.ISBN发展进程及不同格式的转换[J].科技文献信息管理,2014,28(3):9-13.
- [6] 郭彦君.基于Django的车站信息设备故障管理系统的设计与实现[D].广州:华东交通大学,2017.
- [7] 国家图书馆.新版中国机读目录格式使用手册[M].北京:国家图书馆出版社,2014.

作者简介:方炜(1991—),男,安徽师范大学图书馆在读研究生。

收稿日期:2019-05-21

#### 4 结语

本系统的设计和实现采用了目前较为前沿的Python语言和Qt框架,充分发挥了其文件处理功能和GUI搭建功能,为后来图书采购查重系统的开发选择提供了参考,推动了图书采购查重自动化的发展。总体来看,具有以下优点:①易安装使用。系统的安装程序大小在35MB以内,易于携带和安装。采访人员无需网络,无需配置数据库等操作,即可随时使用。对于经常在外采购图书的工作人员非常适用。②支持文件类型丰富。为了充分满足查重需求,本系统在文件类型的支持上涵盖了常用的.xls、.xlsx、.iso、.marc等书目信息格式。③比对灵活。不仅可以让用户复选比对字段,还考虑到了ISBN的兼容性问题、Excel字段和MARC字段不对应的问题,并允许用户进行自定义字段,使得系统可以更灵活地满足查重需求。④系统可移植性高。本系统所采用技术,无论是Python还是Qt都是跨平台的,其可移植性高,可以不仅仅依赖于Windows操作系统。

本系统依然存在不足之处。例如,文件类型的支持虽然已经满足常用的需求,但是还可以进一步扩大,如.txt和.csv等格式的文件。另外,本系统虽然在设计上已经预留了网络查询接口,但在实现上还没有全部完成,暂时没能弥补其实时性差的缺点。希望在后续的工作中可以继续完善该系统,更好地为查重工作提供自动化服务。

· 技术与应用 ·

## “互联网+查收查引服务”自动化平台的构建与优化策略研究\*

马云辉 周文云

(苏州大学图书馆 江苏苏州 215006)

**摘要:** 文章基于现阶段查收查引服务所面临的发展局限,从以用户为中心的视角,构建了PC和移动终端均能访问的“互联网+查收查引服务”自动化平台。平台设计了三大主要功能模块:云通讯实现手机号验证码/微信登录、状态更新自动提醒;利用数据库个性化功能和云平台建立作者论文、查引报告库;基于片词的模糊匹配算法自动去自引。经过业务实践与反复论证,基于该平台提出了全方位优化服务体系的策略方案,以实现读者满意、需求、业务量变化和馆员合理应对的良性循环体系。

**关键词:** 互联网+; 查收查引; 自动化平台

**中图分类号:** G252.62; G250.7      **文献标识码:** A

## Research on the Construction and Optimization Strategy of 'Internet + Citation Searching Services' Automation Platform

**Abstract** The traditional search and retrieval service mode can no longer meet the needs of social development due to 'internet+'. Based on the limitations of the present search service, a user-centered 'Internet + search and retrieval service' automation platform, which can be accessed by the PC and mobile terminals, is constructed. The platform boasts three main functional modules: phone number and verification code or WeChat login and status update realized by cloud communication; establishment of author's theses and reference reporting database through personalized database and cloud platform; automatic citation through a phrase-based fuzzy matching algorithm. After repeated demonstration, this paper puts forward the strategy and scheme of omnidirectional optimization service system based on the above-mentioned platform. Compared with the previous system, it facilitates librarians' response to readers' demand and business volume change to achieve reader satisfaction.

**Key words** 'Internet +'; citation searching; automation platform

### 1 引言

近年来,我国高校、科研院所、企事业单位资源日益丰富,政府高度重视创新,查收查引业务越来越错综复杂。诸如苏州<sup>[1]</sup>等地区,其查引服务体量在几

年内增加了数十倍,服务对象涵盖了“国家自然科学基金”“国家杰出青年科学基金”及其团队等千余个,业务量平均年增长30%以上。传统的查收查引服务模式已不能适应社会发展需要,现阶段存在的发展局限主要有:用户需求量大且多变,依靠手工检索已不能满足;没有特定的受理业务渠道;缺少统计分析,

\* 本文系苏州市图书馆学会项目“互联网+业态下面向苏州地区的查收查引服务的优化策略”(项目编号:18-B-18)的研究成果。

不能紧密跟踪科研评价动态;多由查新站承担查收查引服务职能,两项服务同时处于高峰委托时段,科研需求繁多与人力资源有限之间的矛盾凸显;用户、馆员情感体验均较差。因此,图书馆必须依靠其专业的馆藏和人才资源开拓创新。本文将从查收查引现状及存在的问题出发,结合科研需求实际情况,研究“互联网+”业态下查收查引服务的平台开发及优化途径,旨在更好地为区域科研发展提供支撑,并为创新聚力地区图书馆在科研服务方面提供借鉴经验。

## 2 研究现状

我国有关查收查引方面的文献,主要集中在:①自主开发或购买查收查引系统,如北京大学马芳珍等人评价CALIS查收查引系统<sup>[2]</sup>;山东大学师晓青等人设计在线查收、查引和查新检索系统<sup>[3]</sup>;华北电力大学陈月从等人公开基于互联网+技术(云平台和移动终端)的自动查收查引方法<sup>[4]</sup>。②利用数据分析、文献管理等比较成熟的计算机软件,机构库自主开发查收查引软件,如中国医学科学院蒋君等人运用Excel和VBA实现论文查收查引工具<sup>[5]</sup>;上海交通大学关智远等人利用Java的Word文档编辑库docx4j结合自编程序分析数据、实现报告<sup>[6]</sup>;中国科学技术大学张雪娟等人将Note Express应用于查收查引<sup>[7]</sup>;兰州大学刘艳民等开发基于机构知识库Cspace的查收查引功能<sup>[8]</sup>。③对查收查引服务流程或其中部分环节进行研究,如:北京邮电大学侯瑞芳等人对查收查引服务进行优化<sup>[9]</sup>;西安交通大学陈伟等人基于批量处理构建查收查引报告工作流程<sup>[10]</sup>。

116所教育部认定的大学图书馆查新站中,使用Web系统处理业务的仅15所,如浙江大学、南京大学等,大部分图书馆仍采用邮件或当面受理委托单,利用手工检索完成查收查引服务。

综上所述,现有研究主要侧重于查收查引的瓶颈问题分析、提高服务质效的半自动或自动化途径研究,系统在去自引计算、调用历史等过程中多需人工干预,软件辅助不适合批量处理业务,将机构知识库与查收查引相结合的又对校外读者并不适用。因此,在探讨服务质效提升的同时,“互联网+”业态下,面向查收查引自动化服务平台开发及建立全方位优化策略体系显得尤为迫切。

## 3 “互联网+查收查引服务”自动化平台的构建

### 3.1 平台设计思路

当前,手机等智能设备给人们的生活带来了翻天覆地的变化。如果将查收查引服务以易于接受的智能终端和个人电脑都能使用的Web形式呈现给读者,仅用手机验证码或微信扫码进入,不再区分校内外读者、作者本人还是代办者,并进行更新状态的微信或短信实时提醒,将更好地满足时下人们手机不离手的社交习惯。

Web of Science等平台数据库目前都是采用IP限制用户在校园访问,使用云平台后可以不受地域限制,将读者历次提交的文献汇总建立机构库,方便检索人员、用户随时随地调用历史数据,需要增加的新文献部分在进入校园网数据库检索后补充入库,减少了每次提交、检索等大量重复工作。虽然有高校开通API接口建立本校作者成果库<sup>[11]</sup>,但是该服务费用昂贵,且定期审核数据库自动推送的文献也只能覆盖校内读者,不确定的文献又需交由读者认领,这些读者是否都需要检索服务无法预知。因此,该平台开发着重于读者真实需求,建立一边高效完成服务、一边建立机构成果库的完善系统。

在查引过程中,检索人员的精力主要集中在引用部分,特别是他引的判断上,往往需要对照发表和施引文献中的作者姓名、地址字段,将自引的文献排除,一一手动甄别计算得出他引次数。当文献较多时,利用数据库分析工具,部分疑似自引的施引文献则无法关联显示,仍然需要人工计算。因此,考虑采用基于作者姓名和地址片词,将引文和发表论文中的信息进行模糊匹配计算,实现自动去除自引,提高结果的精确率。

### 3.2 平台体系架构

平台以用户为中心,面向两大层面:校内外读者。广泛意义上的高校图书馆员,既包括从事查收查引工作的检索员,又包含管理员以及一些需要统计分析数据的校内人员(如人事、科研等部门)。平台体系架构如图1所示。

### 3.3 主要功能模块设计

3.3.1 云通讯实现手机号验证码或微信登录、状态更新自动提醒

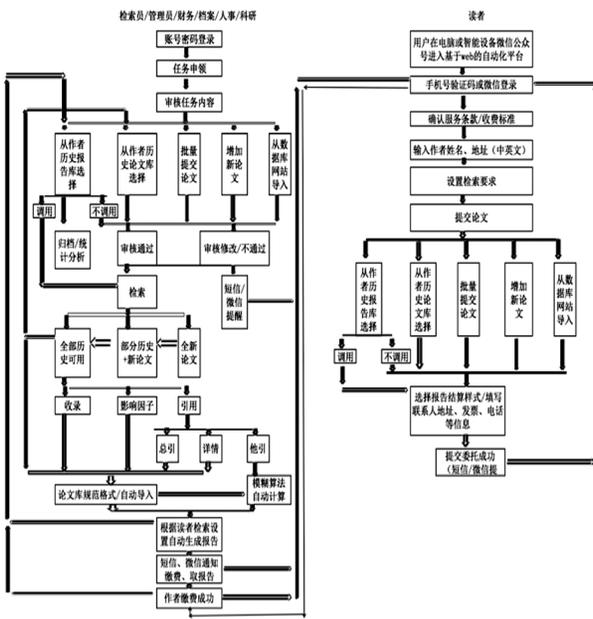


图 1 平台体系架构图

现有查引平台主要采用输入用户名、一卡通、邮件和密码登录的方式<sup>[11-13]</sup>，这些名称密码较为复杂，容易被遗忘。采用手机短信发送验证码、微信登录等方式，并设置状态更新提醒，能更好契合读者的使用习惯。

短信服务 (Short Message Service) 由阿里云提供，支持快速发送短信验证码、短信通知等，短信验证码3秒可达并采用三网合一专属通道<sup>[14]</sup>，后端服务处理完成可回调通知用户，进而减少用户、Web前端和后端服务之间大量不必要的轮询请求。

微信OAuth2.0授权登录<sup>[15]</sup>目前支持authorization\_code模式，适用于server端的应用。微信登录获取状态更新提醒，需将web平台嵌入微信公众号，公众号同时需被关注，或微信登录同时绑定手机。

### 3.3.2 利用数据库个性化功能和云平台建立作者论文、查引报告库

由于作者在Web of Science等平台数据库中收录的论文和引文信息是不断更新的，因此，系统必须根据数据变化更新作者论文库。以Web of Science为例，其提供Web of Service Lite、AMR、Web Service Premium等几种API接口<sup>[16]</sup>，局限性主要在于批量查询、大规模检索、获取多个字段信息均为收费项目，查新站需定期审核论文，如不成功，还需提供Web页面交由用户认领完论文再入库。这些无疑都不能按读者真正所需定向服务。

鉴于上述考虑，系统采用Web of Science等平台自带的个性化功能和论文标准导出格式，在完成查引工作的同时，租用云平台来完成论文库、报告库的搭建。在作者下一次请求查引、更新论文时，在原有论文库的基础上，只需手动进入数据库网站，将新发表需要补充的论文、引文，按规范格式下载并导入系统，同时完成查引服务和论文、报告库的更新。

进入Web of Science等网站时，查新站可免费注册若干公共的账号密码，在校园网内，检索员仍登录该账户使用其定制功能，可将每位作者不同检索日期的论文保存在数据库的云端，再次登录时，随时调用获取标记结果，亦能在线增减、新建论文，引文也随着数据库定时更新，可任意下载。以SCIE为例，其个性化调用云端结果、论文及引文的标准输出格式如图2和图3所示。

<input type="checkbox"/> 注册学大:18.112	14	03-15-2018	编辑
<input type="checkbox"/> 荣发学大:18.13	42	03-09-2018	编辑
<input type="checkbox"/> 杨刚学大:18.13-1	1	03-09-2018	编辑

图 2 SCIE 个性化定制调用云端历史

第 1 条, 共 14 条  
 标题: In silico formed reactive oxygen species responsive scaffold with gentamicin and checkpoint inhibitor for combination therapy  
 作者: Wang, C, (Wang, Chao); Wang, Q, (Wang, Qinqiang); Zhang, X, (Zhang, Xudong); Yu, S, (Yu, Shuangjiang); Wen, D, (Wen, Di); Hu, Q, (Hu, Qianyi); Ye, Y, (Ye, Yanqi); Bomb, H, (Bomb, Hunter); Hu, X, (Hu, Xuli); Liu, Z, (Liu, Zhuang); Dotti, G, (Dotti, Gianpietro); Gu, Z, (Gu, Zhen)  
 来源出版物: SCIENCE TRANSLATIONAL MEDICINE 卷: 10 期: 429 文献号: ean3682 DOI: 10.1126/scitranslmed.aan3682 出版日期: FEB 21 2018  
 Web of Science 核心合集中的“检索记录”: 41  
 被引频次合计: 41  
 入题号: WOS:000435714000005  
 地址: Wang, Chao, Wang, Qinqiang, Zhang, Xudong, Yu, Shuangjiang, Wen, Di, Hu, Qianyi, Ye, Yanqi, Bomb, Hunter, Hu, Xuli, Gu, Zhen | Univ North Carolina Chapel Hill, Joint Dept Biomed Eng, Raleigh, NC 27695 USA.  
 Wang, Chao, Wang, Qinqiang, Zhang, Xudong, Yu, Shuangjiang, Wen, Di, Hu, Qianyi, Ye, Yanqi, Bomb, Hunter, Hu, Xuli, Gu, Zhen | North Carolina State Univ, Raleigh, NC 27695 USA.  
 Wang, Chao, Wang, Qinqiang, Zhang, Xudong, Yu, Shuangjiang, Wen, Di, Hu, Qianyi, Ye, Yanqi, Bomb, Hunter, Gu, Zhen | Univ North Carolina Chapel Hill, Eshelman Sch Pharm, Div Pharmacogen & Mol Pharmacol, Chapel Hill, NC 27599 USA.  
 Liu, Zhuang | Univ North Carolina Chapel Hill, Eshelman Sch Pharm, Div Nanotechnol Drug Delivery, Chapel Hill, NC 27599 USA.  
 Yu, Shuangjiang | Soochow Univ, Jiangsu Key Lab Carbon Based Funct Mat & Devices, Inst Funct Nano & Soft Mat, Suzhou 215123, Peoples R China.  
 Dotti, Gianpietro | Univ North Carolina Chapel Hill, Dept Microbiol & Immunol, Chapel Hill, NC 27599 USA.  
 Gu, Zhen | Univ North Carolina Chapel Hill, Dept Med, Chapel Hill, NC 27599 USA.  
 通讯作者地址: Gu, Z (通讯作者), Univ North Carolina Chapel Hill, Joint Dept Biomed Eng, Raleigh, NC 27695 USA.  
 Gu, Z (通讯作者), North Carolina State Univ, Raleigh, NC 27695 USA.  
 Gu, Z (通讯作者), Univ North Carolina Chapel Hill, Eshelman Sch Pharm, Div Pharmacogen & Mol Pharmacol, Chapel Hill, NC 27599 USA.  
 Gu, Z (通讯作者), Univ North Carolina Chapel Hill, Dept Med, Chapel Hill, NC 27599 USA.  
 电子邮件地址: zg@emill.unc.edu

图 3 SCIE 论文和引文的标准输出格式

检索完成后，将论文集、查引报告集按作者信息布置在云平台上，用户在任何有网络的地方都可以调用历史论文和检索报告，之后再决定是否进行新的查引申请。系统搭建使用阿里云负载均衡服务SLB、内容分发网络CDN、云服务器ECS、对象存储OSS、云数据库RDS、云盾和云监控等<sup>[17]</sup>，如图4所示。ECS、SLB负责对外http服务，CDN承担静态请求，云数据库RDS存储作者、论文及引文信息，OSS存储报告文件等数据，在云盾、云监控的安全防护之下，可自动防御异常网络攻击。对数据库网站获取到的论文和引文，经与SCIE、EI等不同数据库、作者匹配分类，存放于论文库中，当读者、检索员请求数据时，匹配其作者和数据库信息，返回结果。对系统自动生成的查引报告也是相同方法处理。

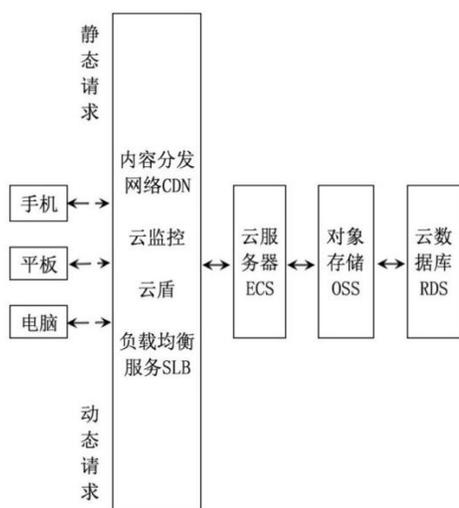


图4 云平台建立作者论文、查引报告库

### 3.3.3 基于片词的模糊匹配算法自动去自引

传统的查收查引过程中最费时费力的当属去自引计算,需要一一比对每篇论文和施引文献中的作者,部分文章的作者多达数十人。而Web of Science的分析工具,最大作者显示数仅500条。施引文献及其作者较多时,为达到精确去除自引的目的,只能靠肉眼逐个作者甄别,结果准确性很大程度上依赖于人工。

去自引的焦点问题还在于作者名在中英文表达方式上的差异。中文作者名的英文表述方式存在多种形式,如:张三,拼音表达可能存在ZhangSan、ZhangS、Sanzhang、San Zhang等,而字数在两个以上的姓名的拼音表达可能性要增加更多。因为时间节点的不同,作者地址存在变动,同一作者名有可能存在多个单位的情况,同一单位也可能存在多个表达方式。只有将作者名和地址一同判断,才有可能保证其结果的正确。

针对以上问题,平台采用基于片词的模糊匹配算法,将论文和引文标准文档内的作者、地址字段分割对比,自动去除自引。

以模糊数学为基础的模式识别方法称为模糊模式识别。模糊理论最早是由美国自动控制学家拉特飞·扎特于1965年提出<sup>[18-19]</sup>。模糊模式识别主要包括三步<sup>[20]</sup>:提取特征,首先从识别对象中提取与识别有关的特征,并度量这些特征。设 $X_1, X_2, \dots, X_n$ 分别为每个特征的度量值,于是每个识别对象 $X$ 就对应一个向量 $(X_1, X_2, \dots, X_n)$ ;建立标准类型的隶属函数,标准类型通常是论域 $U = \{(X_1, X_2, \dots, X_n)\}$ 的

模糊集,  $X_i$ 是识别对象的第 $i$ 个特征;建立识别判决准则,确定某些归属原则,以判别识别对象属于哪一个标准类型。

基于片词的模糊匹配算法具体是将姓名和地址分别做片词分割,然后计算各自与标准姓名和地址片词之间的距离 $d_n$ 和 $d_a$ ,通过加权求和每个片词的距离得到匹配度 $m_n$ 和 $m_a$ ,分别和两个阈值 $\delta_n$ 和 $\delta_a$ 作比较,最终得出是否匹配成功的结论,以确定是否为自引。

其中,  $m_n = \sum_{i=1}^n d_i \alpha_i$ ,  $m_a = \sum_{i=1}^m d_i \alpha_i$ ,  $\alpha_i$ 是每个片词的权值,权值大小的调整则取决于每个片词在整个姓名或地址中的重要程度,具体如图5所示。

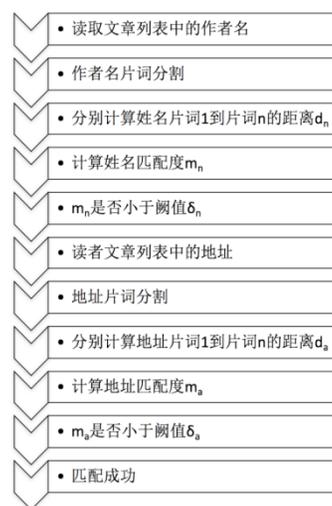


图5 基于片词的模糊匹配算法自动去自引

以单篇文章引用数量较大(超过500条)为例,平台自动上传作者被收录和引用的论文,输入需要排除的第一作者英文姓名后开始解析。如图6所示,基于片词的模糊匹配解析实现了PDF文本的提取,分词器将作者姓名、地址信息切分为英文语义的词,存入索引。输入筛选条件“Huang ZhaoHui”,对索引进行检索,得到与该作者片词相匹配的结果集。解析结果共包括3种:姓名相同,地址完全相同;姓名相同,地址部分相同;姓名相同,地址不同。该论文的第一作者单位并未变动过,所以只呈现姓名相同(地址完全相同)的自引解析结果。根据该结果,系统可统计该单独作者的自引数,再经提取到的总引频次数值减除后得到他引次数,即排除掉论文作者本身的引用——自引。

系统在识别自引和他引问题上,除作者姓名外,将作者地址变动也考虑进去,必要时可进行人

3	Plasma microRNAs are promising novel biomarkers for early detection of colorectal cancer
155	MicroRNA-638 inhibits cell proliferation by targeting phospholipase D1 in human gastric carcinoma 姓名相同 Huang,Zhaohui
205	MicroRNA-204-5p inhibits gastric cancer cell proliferation by downregulating USP47 and RAB22A 姓名相同 Huang,Zhaohui
211	MicroRNA-638 inhibits cell proliferation, invasion and regulates cell cycle by targeting tetraspanin 1 in human colorectal carcinoma 姓名相同 Huang,Zhaohui
214	miR-204-5p Inhibits Proliferation and Invasion and Enhances Chemotherapeutic Sensitivity of Colorectal Cancer Cells by Downregulating RAB22A 姓名相同 Huang,Zhaohui
266	MicroRNA-202-3p Inhibits Cell Proliferation by Targeting ADP-Ribosylation Factor-like 5A in Human Colorectal Carcinoma 姓名相同 Huang,Zhaohui
396	Plasma miR-601 and miR-760 Are Novel Biomarkers for the Early Detection of Colorectal Cancer 姓名相同 Huang,Zhaohui

图6 自引解析实例

工干预, 核查疑似匹配结果, 提高去除自引的准确率(99.99%)。作者和论文数量越多, 该方法优势越明显, 耗时(秒/分计)远低于人工检索方式(时计), 且准确性能得到有效保证。

#### 4 “互联网 + 查收查引服务” 自动化平台的优化策略

在互联网+技术高速发展、区域查收查引服务体量增长迅速、科研需求繁复多样的大背景下, “互联网+查收查引服务” 自动化平台的开发势在必行, 经过业务实践、读者反馈、数据分析的反复论证、评估, 基于以上平台, 制定了互联网+环境下的优化服务策略, 即构建平台技术、平台访问、用户、区域合作、资源等层面优化的有机整体(如图7所示)。

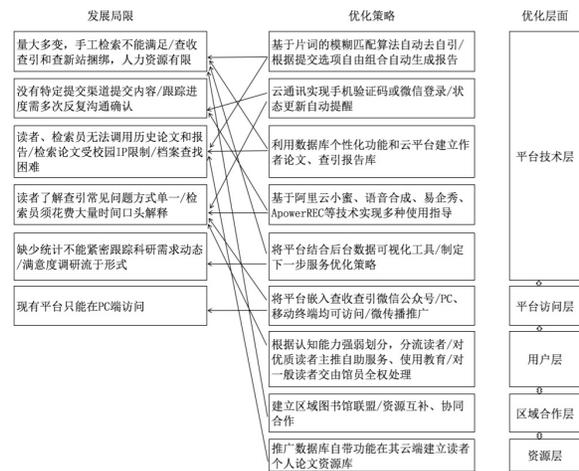


图7 互联网 + 环境下的优化服务策略图

由图7可见, 与以往系统相比, 基于该平台真正实现了查收查引服务优化的良性循环: ①在平台使用上, 其可用性增强。PC和移动终端都能访问, 改变了只能在PC访问的方式; 无需注册, 只需手机、微信登

证登录即可; 平台界面实时浮动语音、微场景、微视频、客服机器人、人工客服等多种形式的使用指导, 状态更新又可自动跟踪推送到读者登录使用的手机或微信, 减少了检索员重复解答、读者多次咨询的环节; ②在技术实现上, 关键环节的人工干预显著减少, 论文和报告可重复利用, 不再受IP限制。可在短时间内将海量电子论文的作者、地址字段同时进行配比自动去自引, 结果准确, 替代了大量繁复的手动计算, 减轻了量大多变的业务压力; 租用云平台建立了对应作者姓名、地址信息的论文、查引报告库, 读者和工作人员均可随时随地调用历史论文和报告, 减少读者反复提交、工作人员多次重复核实检索论文的过程; 在利用好历史论文、报告的基础上, 如需增加新论文和引文, 才涉及到人工从校园网进入数据库检索的部分, 且平台中的新文献提交具有选项提示, 避免出现读者提供的论文清单常常与数据库标准格式存在差异、需要手动纠正等问题; ③在功能上, 更加完善。平台结合后台数据的可视化分析工具, 能紧密跟踪科研和读者动态, 为制定真正契合用户需要的服务优化策略提供量化依据; 业务受理高峰期, 系统实时显示接待状态, 可自动为读者推送分流建议, 通过区域合作、资源共享等层面的优化减轻接待压力。但仍存在一定的发展空间。读者发表论文、引文等更新数据需要在完成查引检索后, 批量对应上传至系统进行去自引分析, 结果的准确性主要依赖于初始数据。原始数据的获取主要有在线导出和读者提供等形式, 读者提供需要数据库标准导出格式的文件, 这一工作目前在选项提示、使用指导、微传播中推广, 推广效果受到读者认知能力的影响, 格式如不准确仍需检索员手动操作, 但实际也已经减少了大部分历史论文查询的工作。

#### 5 结语

“互联网+查收查引服务” 自动化平台的构建与优化策略较为科学。高校图书馆可立足科技查新站, 依托自动化平台, 提高服务质效, 实现动态调整服务方案的科学化和智能化, 并能兼顾地区科研创新聚力的发展需求。将来还可尝试通过其获得的数据建立模型, 分别进行打分, 再根据得分进行参考决策, 实现服务方案的自我优化管理。

## 参考文献:

- [1] 苏州市人民政府网.2018年苏州市国民经济和社会发展统计公报[EB/OL].[2019-01-30].[http://www.suzhou.gov.cn/news/szxw/201901/t20190121\\_1041912.shtml?from=groupmessage](http://www.suzhou.gov.cn/news/szxw/201901/t20190121_1041912.shtml?from=groupmessage).
- [2] 马芳珍,李峰,季梵,等.对CALIS查收查引系统的测试和应用效果评价[J].大学图书馆学报,2016,34(2):97-102.
- [3] 师晓青,尉江星.基于JSP的在线查收、查引和查新检索系统的设计与实现:以山东大学(威海)为例[J].现代情报,2014,34(3):131-134,138.
- [4] 陈月从,方燕虹,武桂芹,等.基于云平台的论文自动查收查引移动应用系统[J].情报探索,2016(3):66-72.
- [5] 蒋君,张玢,梅梅,等.论文查收查引工具设计与应用[J].医学信息学杂志,2018,39(6):61-66,72.
- [6] 关智远.查收查引文献数据的自动分析及其报告内容的自动实现[J].农业图书情报学刊,2018,30(12):38-43.
- [7] 张雪娟,樊亚芳.NoteExpress在论文查收查引工作中的应用[J].情报探索,2017(6):45-49.
- [8] 刘艳民,祝忠明,张旺强.基于机构知识库的查收查引功能设计与实现[J].图书情报工作,2018,62(12):91-97.
- [9] 侯瑞芳,陈嘉勇,周婕.查收查引服务优化体系的构建与思考[J].图书馆建设,2015(4):75-79.
- [10] 陈伟,苏婉莹,周琴.基于批量处理构建查收查引报告工作流程[J].现代情报,2018,38(4):130-134.
- [11] 南京大学图书馆网.南京大学科技查新与查收查引服务平台[EB/OL].[2018-12-01].<http://cx.nju.edu.cn>.
- [12] 武汉大学图书馆网.论文收录引用网上委托申请[EB/OL].[2018-12-05].[http://www.lib.whu.edu.cn/web/index.asp?obj\\_id=787](http://www.lib.whu.edu.cn/web/index.asp?obj_id=787).
- [13] 山东大学图书馆网.山东大学文献检索及科技查新管理系统[EB/OL].[2018-12-10].<http://58.194.172.95/user/login.aspx>.
- [14] 阿里云网.短信服务[EB/OL].[2019-01-01].<https://www.aliyun.com/product/sms?spm=5176.224200.search.1.56996ed66GVNp>.
- [15] 微信开放平台网.网站应用开发[EB/OL].[2019-01-01].[https://open.weixin.qq.com/cgi-bin/frame?t=home/web\\_tmpl&lang=zh\\_CN](https://open.weixin.qq.com/cgi-bin/frame?t=home/web_tmpl&lang=zh_CN).
- [16] Clarivate Analytics.Web of Science Web Services(APIs)[EB/OL].[2019-01-01].[http://wokinfo.com/products\\_tools/products/related/webservices/](http://wokinfo.com/products_tools/products/related/webservices/).
- [17] 阿里云网.云计算产品集[EB/OL].[2019-01-01].<https://www.aliyun.com>.
- [18] 陈鹤阳.模糊匹配理论在学术论文检索中的应用[J].图书情报论坛,2010(2):9-11.
- [19] 肖满生,江力,刘有势.一种识别相似重复记录的模糊匹配方法[J].计算机应用与软件,2009,26(11):183-185,192.
- [20] 阎少宏,王宏.模糊数学基础及应用[M].北京:化学工业出版社,2017:1859-1862.

**作者简介:** 马文辉(1982—),女,硕士,苏州大学图书馆馆员,研究方向为信息咨询、资源采访与绩效评价;周文云(1982—),女,硕士,苏州大学图书馆馆员,研究方向为数字化图书馆建设。

**收稿日期:** 2019-04-30

· 阅读文化 ·

## “美丽乡村·彩虹书屋”乡村少儿阅读援助服务研究\*

任东升 潘芳 胡雪雁 朱丹 谢巧巧

(温州市少年儿童图书馆 浙江温州 325000)

**摘要:**乡村少儿阅读服务是我国乡村公共文化服务的薄弱环节。通过调研分析发现温州地区乡村普遍存在少儿阅读资源匮乏、专业人才缺乏、服务滞后、效益不佳的问题,结合温州市少年儿童图书馆“美丽乡村·彩虹书屋”项目实践,联合各方资源,搭建阅读援助平台,建立城乡三级合作、人才培养、规范服务、活动推广及长效服务机制,形成乡村少儿阅读援助服务体系,保障乡村少儿文化权益。

**关键词:**少儿图书馆;少儿阅读;乡村图书室;阅读援助服务

中图分类号:G252.17

文献标识码:A

### Beautiful Village · Rainbow Bookstore: Research on Children's Reading Assistance Service in Rural Areas

**Abstract** Children reading in rural areas has always been a low priority in public cultural services in the countryside. This paper analyzes the problems in promoting children's reading in rural areas of Wenzhou, such as the shortage in reading resources, service lagging and poor economic efficiency. Based on the Rainbow Bookstore project of Children's Library in Wenzhou, the paper suggests that the library should cooperate with various social sectors to build a reading aid platform. A three-tier cooperation system can be achieved between urban and rural areas to create a talent pool, standardize service mode and promote reading activities. It is hoped that a reading aid system for rural kids can be realized to protect their rights and interests.

**Key words** children's library; children's reading; rural library; cooperative service

#### 1 引言

党的十八大、十九大提出要建设美丽中国。据统计,截至2018年末,我国乡村人口5.64亿,占总人口40%<sup>[1]</sup>,因此要建设美丽中国就必须加快美丽乡村的建设步伐。文化与精神文明建设是美丽乡村建设的灵魂。完善乡村少儿文化服务阵地建设,改变乡村少

儿阅读资源和阅读服务贫乏面貌,提供丰富的少儿阅读服务,满足广大乡村少儿课外阅读需求,促进乡村少儿文化素养和品德素养的不断提高,是建设美丽乡村的重要内容。

乡村少年儿童是未成年人的重要构成部分,虽因区域经济差别,未能享受到均等社会服务,但他们和城市少年儿童一样拥有均等获取公共阅读资源的权利。少儿图书馆是公共文化服务体系建设的重要参

\* 本文系温州市发展和改革委员会、温州市质量技术监督局2017年市级服务业标准化试点项目“少年儿童图书馆分馆标准化建设服务试点”(项目编号:温标F20171002)的研究成果之一;浙江省图书馆学会2018年课题项目“‘美丽乡村·彩虹书屋’儿童阅读援助研究”(项目编号:ZTXH2018B-07)的研究成果之一。

与者,为乡村少年儿童提供公共阅读服务既是其专业使命要求,也是其完善服务职能、拓展服务空间的需要。因此,作为承担社会化少儿阅读服务主体的少儿图书馆,在乡村少儿阅读援助服务中应发挥探索与研究、组织策划、资源提供和体系构建者的作用。本文通过乡村“彩虹书屋”少儿阅读援助项目实践,试图打造农村少儿阅读区域联盟和服务网络,建立农村阅读推广服务体系,丰富广大农村地区少年儿童的课余文化生活,提升农村少年儿童的阅读素养和思想品德,努力实现“人人爱阅读,村村飘书香”的美丽乡村文化生活新常态。

## 2 温州地区乡村少儿阅读服务现状及问题分析

### 2.1 乡村少儿阅读服务现状

公共文化服务设施是公共图书馆建设的基础<sup>[2]</sup>。李克强总理在2015年政府工作报告中提出“倡导全民阅读,建设书香社会”,加快了全国各地创建公共文化服务体系的步伐。2017年温州成为国家公共文化服务体系示范区创建城市,为此市委市政府制订《关于创建国家公共文化服务体系示范区的实施意见》和《温州市创建国家公共文化服务体系示范区规划(2018—2020年)》等政策。农家书屋、文化礼堂、百姓书屋等乡村文化服务设施建设被纳入文化服务体系示范区建设中,为广大乡村群众提供理想的文化活动场所。公共文化场所的增多也推进文化资源需求的激增,其中少儿是阅读资源需求最突出的主体。区县图书馆自然担起乡村阅读资源援助者角色,但限于区县公共图书馆服务主体受众结构的多元,少儿资源有限无法满足乡村需求。因此,拥有丰富少儿阅读资源、专业少儿服务技能的少儿图书馆自然成为乡村期待的援助提供对象。从2017年底开始,笔者以温州地区10

个乡镇公共文化服务机构和10个乡镇学校图书室为对象进行深入调研,发现乡村少儿文化服务存在少儿活动场所、服务设施、阅读资源、环境氛围、专业人员严重缺乏等问题(如表1所示),为此温州市少年儿童图书馆专门成立课题组作深入研究,以期分析问题的根源,寻找解决方案。

### 2.2 存在问题及分析

#### 2.2.1 城乡阅读需求存在差异

阅读需求与经济水平、区域发展、社会环境、受教育程度密切相关。在城镇地区,社会经济状况、人口受教育程度显著优于乡村地区。我国城镇居民不同介质阅读率和阅读量远远高于乡村居民,城乡差异明显<sup>[3]</sup>。阅读已逐渐成为都市人的一项休闲方式,“温州城市书房”的出现和推广,既是偶然也是必然。城乡的二元结构导致优质资源聚集于城市,乡村青壮年人口为改变命运离乡创业,休闲阅读还远未成为生活选项。城乡社会环境和经济状态的差别也导致城乡少儿阅读需求和阅读方式的显著差异,如城市少儿课外阅读具有学业性和功利性特点,素养化、休闲化课外阅读受到社会和家庭环境制约;在乡村,由于家庭、教育、环境要求相对宽松,学业竞争压力相对较低,充裕的课余时间和贫乏的娱乐资源,促使少儿寻找轻松愉悦的课余活动方式,因此,少儿成为乡村公共文化场所内图书室的读者主体。

#### 2.2.2 少儿阅读资源供需失衡

近几年,温州公共文化服务体系推进包括农村文化礼堂、农家书屋、百姓书屋、村民服务中心等硬件设施建设,但在服务理念、服务受众、服务内容规划上忽视了乡村少年儿童这一群体的文化需求。供需失衡主要表现在3个方面:一是缺少少儿阅读区域、设施和环境。乡村公共图书室设施普遍较新,但大众化的环境设施和成人化的服务功能并不适合少

表1 温州地区乡村少儿阅读服务现状一览表

服务场所类别	服务提供场所	建筑场地特点	少儿阅读设施	阅读资源来源	藏书结构	图书资源状态	开放时间	图书利用率	管理人员	开展少儿阅读活动
乡镇公共文化服务机构	农家书屋、文化礼堂、百姓书屋	以新建设施居多	没有特设区域	自购和区县图书馆支持	成人和少儿图书比约为8:2	7成新占50%,5成新占30%,旧书占20%	较随机	10—30%	兼职,相对固定,平均年龄55岁	多数每年低于3场次,或无
乡村学校图书室	小学、幼儿园图书室	普遍老旧面积较小	有校园图书室	上级调配和自购为主	成人和少儿图书比约为2:8	6成新占60%,旧书占40%	较固定	50—70%	兼职,不固定,平均年龄40岁	主要为教学阅读课

儿生理、心理、兴趣、行为特点和需求,如高耸的书架、棱角林立的书桌和单调的色彩等。二是少儿阅读资源普遍缺乏。这种缺乏是因资金、专业和认知不足等综合因素引起的。从乡村公共图书室书架图书的标签和文献内容适读对象看,显然获得区县图书馆支持,但由于区县图书馆的大众服务特点,限制其少儿资源的提供能力。乡村公共图书室20%的少儿读物却撑起70%的借阅量,可见资源主体与读者主体不匹配,资源配置不符合现实需要。三是乡村学校图书室建设落后。场地小、图书少、设施差、借阅量高是乡村学校图书室的共性特点,它既反映乡村学校阅读资源缺乏,同时反映学生对阅读的旺盛需求。

### 2.2.3 缺乏专业人才

专业服务需要专业型人才,专业型人才是实施专业化服务、发挥资源效能的关键因素。从调研情况看,乡村图书管理员队伍存在结构老龄化、管理自由化、服务低效化问题。一是准入门槛较低、学历偏低、年龄偏大;二是缺乏专业化培训,服务手段落后,服务内容和方式单一;三是职业价值未能得到重视,职业自豪感尚未建立。职业价值认知直接影响着职业行为,缺乏积极的职业价值鼓舞,导致乡村图书专业人才缺乏,创新服务动力不足,服务效益不佳。

### 2.2.4 缺乏规范化管理

规范是约定俗成或明文规定的标准<sup>[4]</sup>,高质量的服务必然来源于高标准的规范控制。缺乏规范化管理和服务标准,必然导致服务方式的随意性和服务质量的不稳定性。乡村图书室缺乏规范化管理是造成效益低下的重要原因之一。如馆藏组织不规范、开放时间不规律、管理方式因人而异等,直接影响读者服务体验,影响乡村图书室服务效益,久而久之必然导致读者流失、公共资源浪费,进而影响到其口碑和社会美誉度,并形成恶性循环。

### 2.2.5 缺乏社会化合作

人类社会已从信息互联向万物互联时代发展,合作与共享发展已成为当下企业发展与生存选择,商业服务领域的合作发展战略值得社会文化服务提供机构重视与借鉴。然而从乡村阵地服务方面看,守门意识浓郁。乡村图书室仍以本体、守摊、现有资源服务为主,社会合作力、资源创造力缺乏。从社会层面看,近年来乡村儿童特别是留守儿童受到社会关注,社会有关团体为这一特殊群体提供各类文化服务。然而调

研发现,这类来源于社会各界提供的服务普遍具有本位性、一次性、应时性和任务性特点。服务内容散乱、质量参差不齐,具有较显著的功利性和宣传性。无序服务无法解决乡村少儿阅读的根本需求。究其原因,是乡村少儿阅读援助缺乏社会合作机制,缺乏联合化、规范化、系统化、长效化服务的体系规划。

## 3 乡村少儿阅读援助服务的新实践

### 3.1 搭建援助平台

2015年中共中央办公厅、国务院办公厅联合发布的《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》提出,“要建立统一的基层公共文化服务平台,加强各类重大文化项目的统筹实施,探索整合基层公共文化服务资源的方式和途径,实现共建共享,提升综合效益”。这一政策既是温州市少年儿童图书馆“美丽乡村·彩虹书屋”项目的理论出发点,也是实践的立足点。本课题通过这一项目平台,在城乡间搭建“彩虹服务之桥”,探索少儿图书馆、区县公共图书馆、乡(镇)村文化服务站点、乡村学校通过彩虹服务平台建立合作服务机制。通过对乡村图书室联合改造,成立“彩虹书屋”,提供“彩虹阅读服务”,形成资源有保障、跨区有“桥梁”、乡村有靠山的阅读援助服务架构。

### 3.2 建立服务机制

#### 3.2.1 建立多方合作机制,开展体系化服务

当下提供更大区域社会服务的项目往往具有社会化合作特征,个体资源和能力的局限形成社会合作的需求和基础。通过调研得出温州地区三级公共阅读服务机构特点(如表2所示),并发现各方之间呈现优势互补的高度契合,因此基于区域合作、优势互补、资源共享,共同克服短板,获得聚合力量,成为各方的共同意愿。乡村“彩虹书屋”建设采取市、县、村(镇)三级合作机制,并吸纳高校实践团队及其他少儿文化、教育力量加入,汇聚各方优势资源,互为依托,组成乡村少儿阅读服务合作联盟。通过统一规划、分工协同,共同实现乡村少儿阅读援助服务。依托各方优势,建立有效的多方合作机制,有利于拓展服务渠道,实现供给侧和需求侧的沟通协调,提高服务的精准度,也有利于创新服务推广,实现1+1+1>3的服务效果。

#### 3.2.2 建立规范服务机制,打造服务品牌

表2 温州地区三级公共少儿阅读服务提供特点

服务单位	地理位置	资源情况	专业管理能力	活动组织能力
少儿图书馆	距乡村阅读服务点较远	少儿阅读资源丰富	具有专业少儿阅读管理和 服务技能	擅长组织 开展少儿 阅读活动
区县图书馆	距乡村阅读服务点近	成人阅读资源丰富	具有公共图书馆 专业管理 技能	擅长组织 成人类 阅读活动
乡村公共图书室	距乡村少儿较近	少儿阅读资源缺乏	管理员缺乏 专业知识和少 儿服务技能	缺乏少儿 活动组织 经验
乡村校园图书室	距乡村少儿近	少儿阅读资源缺乏	管理员缺乏 专业知识和少 儿服务技能	缺乏少儿 活动组织 经验

服务规范是提升服务品质和服务形象的重要措施,也是建立服务品牌、提升社会知晓度的重要内容。一是标识规范。在我国,没有统一的公共文化服务场所标志是推进全民阅读工作的重要缺憾,公众无法像识别医院、银行一样快速识别文化服务场所,从而获取服务。形象与标志统一是规范化的要件之一。本项目为乡村“彩虹书屋”提供统一的标识和设置规范,方便公众辨识与知晓。二是操作规范。操作规范是体现规范服务的基础,规范的操作是读者获得统一服务水平体验的重要来源。良好的体验将建立良好的口碑,进而产生信任和粘性。三是“彩虹书屋”统一引入温州市少年儿童图书馆管理制度。管理制度是实施管理行为的依据,根据乡村图书室的服务特点,对引入制度进行合理优化,使之符合乡村需要,从而提高管理和服务效率。

### 3.2.3 建立人才培养机制,提升服务技能

人才是优质服务提供的基础资源。管理部门应选拔优秀的人才负责乡村图书管理工作,提供安心工作环境、专业学习机会和合理报酬,体现其工作价值;能力,是人才效能的基础要素<sup>[5]</sup>,公共图书馆应制定系统的专业培训计划,将乡村图书管理员培育纳入其中。“彩虹书屋”项目采取培训和实践相结合的方式,为乡村图书管理员提供少儿阅读推广技能培训。培育的目标是帮助乡村图书管理员掌握少儿生理、心理、行为和阅读特点。如服务语言、服务姿态、服务方

法和服务策略等,启发创新思维,引发创意灵感。阅读活动策划、组织和开展往往是乡村图书管理员的弱项,实践化培训方式可以为其提供感性操作认识,如赋予项目总策划师职责,激发其责任感、自豪感和成就感,从而树立积极的专业价值观,进而产生更多的创新服务力。

### 3.2.4 建立活动推广机制,提升服务内涵

随着新媒体在农村普及,部分农村少儿习惯了不加选择的碎片化“浅阅读”模式<sup>[6]</sup>,阅读选择具有盲目性。因此,乡村少儿阅读力的培育至关重要,而阅读推广活动是引导阅读兴趣、培育阅读力的有效方式。公共图书馆应成为乡村阅读推广活动的组织者、策划者<sup>[7]</sup>。乡村少儿阅读推广服务应该是立体的、动态的、多样化的,有利于培育乡村少年儿童的观察能力、思维能力、选择能力和动手能力,促进其阅读力和多元素质发展。“彩虹书屋”项目通过建立城乡服务联盟,立足于公共图书馆业务骨干力量,并吸纳社会优秀文化、教育团队和个人资源,组成“乡村阅读护苗服务队”“新雨家教讲师团”,通过“菜单式”“订单式”服务,提供“彩虹书架”“彩虹书袋”“彩虹阅读”、“新雨讲座”等阅读推广服务,形成组合化、立体化、精准化、内涵丰富的彩虹阅读活动服务系统。

### 3.2.5 建立长效服务机制,提升服务效能

长效机制应具备5大要素:意愿、责任、行动、规范与配合,是可持续性服务提供的基础。长效必然具有连续性、稳定性、关联性和制度性。但城乡阅读服务机构之间互不隶属,少儿阅读服务缺乏政府主导规划的现状是建立长效服务的主要难点和痛点。体制局限如何突破?在商业服务领域,企业一项产品和服务的持续推进并形成生态,必然得益于各合作伙伴团队的核心精心经营,而维系和凝聚这一伙伴团队力量的核心就是协议。协议的形成必然建立于需求和自愿基础之上。乡村“彩虹书屋”服务同样通过友好协商,采取协议的方式将三方或多方联合在一起,奠定稳定长效合作基础。“彩虹书屋”建设协议明确各方权利和义务,对服务内容、数量、方式、质量、绩效作出规定,形成温州市少年儿童图书馆提供资源、区县图书馆负责日常指导监督和信息反馈、乡镇图书室开展服务推广的运作机制,形成资源共享化、服务联动化、管理联合化的区域服务体系,有效提升乡村少儿阅读服务能力,形成创新服务模式。

#### 4 成果与探讨

通过“彩虹书屋”项目探索实践,获得了多方面的成果,也引发了有关思考。从项目合作模式的效果来看,区域三级合作有效调动和整合了各方资源,建立互利共赢的服务共同体,激发了各合作方的热情和积极性,获得了合作持续性的保障;从项目所发挥的效能来看,有效解决了乡村少儿阅读资源匮乏、各自为战问题和服务少、散、乱的局面,受到读者、家长及乡镇领导的较高评价;从服务规范化来看,由于获得了持续性专业指导,乡镇(村)图书室在人员素质、资源组织、业务管理、服务开展、馆藏利用方面获得了提升,体现了项目价值。但从组织层面来看,“彩虹书屋”项目是温州市少年儿童图书馆的自发服务行动,而不是基于区域公共文化体系建设的制度安排。建立区域合作,实现公共少儿资源在城乡的合理流动,实

现区域共享、供需有效对接,政府部门应提供可行的政策和财政支持,从而可持续地推进区域少儿公共文化服务。获得政府的有力支持,乡村“彩虹书屋”必将实践全覆盖服务,惠及区域全体少年儿童。

#### 5 结语

在《阅读改变人生》一书中作者巴丹写道:阅读不能改变人生的长度,但它可以改变人生的宽度。阅读不能改变人生的起点,但它可以改变人生的终点<sup>[8]</sup>。

“美丽乡村·彩虹书屋”乡村少儿阅读援助服务研究,目的就是寄希望于建立一整套乡村少儿阅读援助机制,联合各方资源,打造乡村少儿阅读服务网络。利用优秀的阅读资源和服务,为乡村少儿提供品德、素养成长服务,帮助乡村少儿学会把握正确的人生方向。同时也希望研究所获得的成果具有可复制性,可在更广的区域进行推广应用。

#### 参考文献:

- [1] 中国报告网.2018年中国大陆总人口为13.95亿人 农村常住人口仍持续下降[EB/OL].[2019-06-30].<http://data.chinabaogao.com/wenti/2019/012339503H019.html>.
- [2] 俞亚军,许大文.基层图书馆公共服务标准化均等化建设探索[J].图书馆研究与工作,2017(7):28-33.
- [3] 搜狐搜索.2018全国国民阅读调查报告权威发布[EB/OL].[2019-06-30].[http://www.sohu.com/a/308251796\\_267807](http://www.sohu.com/a/308251796_267807).
- [4] 中国社会科学院语言研究所词典编辑室.现代汉语词典[M].北京:商务印书馆,1978:409.
- [5] 李欢.公共图书馆提升人才效能的理论与路径研究[J].图书馆理论与实践,2019(4):34-38.
- [6] 牛波.公共图书馆提高农村儿童阅读率的途径探微[J].四川图书馆学报,2017(1):13-16.
- [7] 杨丽.农村留守儿童阅读状况分析及阅读推广策略[J].图书馆研究与工作,2018(4):74-77.
- [8] 巴丹.阅读改变人生[M].北京:东方出版社,2010:1.

**作者简介:** 任东升(1966—),男,温州市少年儿童图书馆副研究馆员,研究方向为基层图书馆建设与阅读推广;潘芳(1984—),女,温州市少年儿童图书馆馆员,研究方向为阅读推广;胡雪雁(1985—),女,温州市少年儿童图书馆馆员,研究方向为阅读推广;朱丹(1982—),女,温州市少年儿童图书馆馆员,研究方向为阅读推广;谢巧巧(1984—),女,温州市少年儿童图书馆馆员,研究方向为阅读推广。

**收稿日期:** 2019-07-11

· 阅读文化 ·

## 公共图书馆视障群体阅读服务研究\*

吴晋斐

(山西省图书馆 山西太原 030021)

**摘要:** 公共图书馆的价值之一是改善弱势群体阅读状况、缩小信息差距、促进信息公平。以中国知网数据库为文献来源,得知我国视障群体阅读研究方式,分析了限制视障群体阅读的受教育程度低、经济条件差、生理适应性差、心理适应性差等因素,总结了公共图书馆服务视障群体的主要方式,包括提供无障碍阅读设备、开展阅读推广、支持无障碍数字阅读,并结合案例探索公共图书馆视障群体阅读服务的优化路径。

**关键词:** 弱势群体; 阅读服务; 视障群体; 公共图书馆

**中图分类号:** G258.2

**文献标识码:** A

### Review on Public Library Reading Services for Visually Impaired Readers

**Abstract** One of the most important functions of public libraries is to improve the reading conditions for the disadvantaged group, bridge the information gap and promote information equity. Based on CNKI, this paper summarizes the current reading situation of visually impaired groups in China, they often struggle with money, less educated and poor in physiological and psychological adaptation. The paper also summarizes the ways that public libraries provide reading services for visually impaired groups, including providing barrier-free reading equipment, launching reading promotions, offering barrier-free digital reading. At last, the paper proposes optimal paths of reading services for visually impaired groups based on case studies.

**Key words** vulnerable groups; reading service; visually impaired group; public library

## 1 引言

21世纪初,图书馆界掀起图书馆价值的讨论热潮。程焕文认为,图书馆的社会价值是构建信息平等的桥梁,缩小社会信息鸿沟。视障群体属于弱势群体范畴,是公共图书馆的服务对象。《图书馆服务宣言》提到图书馆致力于消除弱势群体利用图书馆的困难<sup>[1]</sup>。范并思认为,图书馆阅读推广的主要目标是包括盲人在内的特殊人群提供个性化、差异化的服

务<sup>[2]</sup>。公共图书馆界秉持促进阅读均等化服务理念,长期致力于为视障群体提供优秀的公共文化产品和服务。截至2018年底,全国省、市、县三级公共图书馆共设立盲文及盲文有声读物阅览室1 124个,共开展残疾人文化周活动7 931场次<sup>[3]</sup>。

## 2 视障群体研究现状

截至2019年7月26日,笔者于中国知网期刊全文数据库分别以“盲人”“阅读”“视障”“图书馆”为检

\* 本文系中国图书馆学会2018年阅读推广课题“文化扶贫背景下公共图书馆弱势群体阅读推广研究”(项目编号:YD2018B56)的研究成果之一。

索词进行组配检索,去除重复文献,共得到图书情报类文献154篇。

经分析,视障群体阅读现状的实证性研究主要以两种方式开展。一是实地调研、走访。邱奉捷实地深入北京市残疾人聚集的康复站、社区及工厂等场所,以问卷形式了解视障群体的阅读情况、对图书馆的利用情况及建议<sup>[4]</sup>。李纪英通过接送视障读者及走访盲人按摩店的方式了解视障读者阅读需求<sup>[5]</sup>。二是案例研究。李能通过搜集国内公共图书馆视障有声阅读服务案例作为依据分析公共图书馆有声阅读服务的现状<sup>[6]</sup>。

### 3 视障群体阅读限制因素

据中国残疾人联合会调查,我国提供视障群体阅读服务的图书馆利用率低、阅读状况差<sup>[7]</sup>。洪伟达认为视障群体的阅读现状呈现较低水平,究其原因是受性别、年龄、生理、受教育背景、家庭月收入的影响<sup>[8]</sup>。

#### 3.1 受教育程度低

近年来我国盲人的受教育程度有所提高,但数据显示近600万完全失明的盲人接受初等教育的程度极低<sup>[9]</sup>。林英了解到多数后天致盲的读者盲文掌握情况不佳,我国盲文的普及率有限,国内懂盲文的盲人不到10%<sup>[10]</sup>。视障群体的受教育程度低、盲文掌握情况差缩减了其获取信息的渠道,致使其信息素养差、阅读能力低,是影响其阅读的主要因素之一。

#### 3.2 经济条件差

由于身体条件限制,视障群体在社会生活中处于劣势,家庭经济状况差,忙于生计,无暇顾及阅读。洪伟达认为,生理上的劣势对视障群体就业产生不利影响,进而导致其收入低,对阅读成本较为敏感,其主要阅读障碍是阅读花费的金钱、时间、精力等成本太高<sup>[8]</sup>。李婉彬认为妨碍视障群体阅读的原因之一是大多数视障读者从事推拿按摩工作,休息时间少<sup>[11]</sup>。樊戈认为视障群体对满足生存需求、建立生活保障有强烈的诉求<sup>[12]</sup>。

#### 3.3 生理适应性差

视障群体因视力条件限制而无法正常阅读普通纸本出版物,获取阅读资源的渠道减少。李婉彬认为,视障群体由于视力缺陷导致出行及阅读不便,到图书馆阅读需要他人辅助,是限制视障群体享受图书

馆阅读服务的主要原因<sup>[11]</sup>。黄梦紫认为,由于受到视力条件的限制,盲人较难获取图形信息<sup>[13]</sup>。

### 3.4 心理适应性差

视障群体由于生理缺陷引起的自卑心理导致其不愿参与社会活动,社交范围狭窄,获取阅读信息的渠道单一。周吉定性研究了上海市浦东图书馆的视障读者参与盲人读书会活动对其个人发展、地方文化与归属感、健康与幸福等方面的积极影响,包括培训促进个体自信心,知识弥补心灵创伤;支持视障者身体和心理康复;鼓励健康的生活方式,参与社会<sup>[14]</sup>。淳姣认为视障群体畏惧社会歧视的心理负担导致其不愿出行,阅读渠道狭窄,这也是图书馆盲文阅览室利用率低的主要原因<sup>[15]</sup>。

### 4 图书馆服务视障读者的主要方式

公共图书馆开展视障群体阅读服务既是促进阅读均等化、贯彻《中华人民共和国公共图书馆法》的使命所在,也是进一步提升图书馆服务效能的职责驱使,更是解决“阅读最后一公里”难题的切实举措。公共图书馆服务视障读者的主要方式有以下几种。

#### 4.1 提供无障碍阅读设备

李萍介绍了盲人点显器、读屏软件、听书机、阅读机、光学电子助视器等帮助视障群体阅读的专用设备<sup>[16]</sup>。黄梦紫介绍了国外图书馆帮助盲人读者感受图形的触觉辅助设备、触觉刺激发生装置、电子绘本等盲用阅读设备<sup>[13]</sup>。

#### 4.2 开展阅读推广

(1) 有声阅读服务。李能明确了有声阅读服务的内容包括:面对面朗读、有声读物录制和有声阅读代理服务,并对全国公共图书馆有声阅读服务开展情况、存在的不足提出改进策略<sup>[6]</sup>。淳姣提出了有声读物建设的模式及优势分析<sup>[15]</sup>。黑龙江省图书馆举办“无障碍阅读有声读物供需沟通会”,倾听视障读者的阅读需求和对图书馆的建议<sup>[17]</sup>。

(2) 阅读提升培训。赵晶提出以建构主义理论构建盲人阅读推广模式,从主题设计、创设情境、学习指导、协作对话、成果分享和学习反思六个方面引导盲人读者形成有效的阅读(学习)需求流向<sup>[18]</sup>。李昊青认为图书馆员应对视障读者进行阅读素养和阅读权利意识宣教<sup>[19]</sup>。邱秀鑫认为图书馆开展的视障

读者培训主要包括盲文培训、电脑培训、读屏软件培训等,有助于提升视障读者的阅读能力<sup>[20]</sup>。

#### 4.3 支持无障碍数字阅读

(1) 数字资源。李园园介绍了龙源期刊网推出人声语音版或TTS语音版,可供视障群体在线阅读各类杂志资源<sup>[21]</sup>。朱双总结了“读屏软件+通用浏览器+无障碍标准设计网站”是视障读者常用的上网模式<sup>[22]</sup>。

(2) 网页无障碍设计。王素芳介绍了杭州图书馆将其盲文分馆资源纳入OPAC统一检索,引发图书馆界对视障群体无障碍浏览网页的关注与相关技术跟进<sup>[23]</sup>。

(3) 数字图书馆。夏亚云以LG Sangnam图书馆为例,介绍了泛在图书馆重视视障群体阅读体验,是未来图书馆的发展模式<sup>[24]</sup>。邱秀鑫认为“盲人数字图书馆”“文化共享工程”是视障数字资源建设的重要内容<sup>[20]</sup>。

### 5 公共图书馆视障读者阅读服务的优化路径

#### 5.1 注重供需对接,创新阅读推广

公共图书馆在服务视障群体过程中需要选择合适的切入点,结合视障群体的实际生活状况及阅读需求,探索供需对接、因人而异的新模式,以增加其阅读主动性。针对视障读者普遍存在的自卑心理,公共图书馆应面向社区、福利院等机构开展残疾人书目荐读、心理疏导,通过实施阅读疗法,帮助其树立积极的生活态度,促进其融入社会,感受阅读的力量<sup>[25]</sup>。此外,因视障群体受教育程度低、盲文掌握情况差而致使其阅读能力低,公共图书馆可根据当地视障读者的受教育情况开展相应的阅读推广服务。例如,笔者于2019年4月对山西省图书馆部分视障读者访谈时了解到,山西省盲童学校采取盲文、汉语双语制并行教学制度,由于盲文阅读速度慢及不易掌握等原因,近一半视障学生选择汉语学习,这部分视障群体主要靠听觉获取阅读信息。因此,山西省图书馆在喜马拉雅开设了读书栏目“我是你的眼——阅享人生”和“小光芒——为你诵读”,为视障读者推出音频服务,并将每期活动预告发送到“视障读者微信交流群”。同时,因发现视障群体的阅读需求主要集中在与工作相关的技能提升及健康知识方面,山西省图书馆还开展了

“盲人计算机免费培训班”和“盲人读者推拿按摩技法交流活动”,拓展视障读者获取信息渠道。

#### 5.2 完善助读设备,建立馆员培训制度

视障读者要克服自身生理障碍才能完成阅读过程。为了更好地服务视障读者,公共图书馆应从硬件设备投入和馆员培训两个方面入手。①加大经费投入力度、细分投入比例。公共图书馆应增设相应的特殊辅助阅读设备,视障读者经登记后可免费办理智能听书机外借事项,并开展“盲人数字阅读推广工程”活动。②建立馆员培训制度。公共图书馆应培训视障服务专职馆员掌握特殊阅读推广技能及实用沟通技巧,以便科学引导视障群体阅读,提升其阅读能力。如山西省图书馆组织全省视障服务骨干参加“山西省视障文化服务和阅读推广培训班”,提升馆员服务技能。

#### 5.3 建设盲文总分馆,延伸服务触角

生活在交通不便的偏远、落后地区的视障群体需要克服交通条件差及身体不便等双重限制因素,其享受公共阅读服务的难度增大,更应得到公共图书馆的关注。公共图书馆应在视障群体较为集中的工厂、社区、学校等场所开设分馆或开展流动阅读服务,为视障群体就近看书阅报提供便利,延伸视障群体阅读推广活动的触角。山西省图书馆在陵川县和太原市盲童学校图书馆设立盲文分馆,为进一步统筹视障读者阅读服务奠定了基础。

#### 5.4 探索多元合作模式,可持续阅读服务

公共图书馆由于资金和人员限制,依靠自身力量开展视障群体阅读推广活动存在诸多困难。公共图书馆应探索多元合作阅读推广模式,以期达到阅读推广可持续。公共图书馆可通过“图书馆+企业”渠道解决活动资金短缺问题;依托“图书馆+社会机构”模式,吸引专业人士加入阅读推广队伍,如与医学院合作,定期邀请医学专业大学生志愿者为视障群体带去健康知识讲座,与高校及公益组织合作,构建“图书馆+公益组织”方式,壮大视障群体阅读服务队伍;以图书馆联盟的形式探索盲文文献的馆际互借业务、文献传递及数字资源共享,为视障群体搭建无障碍的信息资源共享平台,方便视障群体可即时、便捷地查询、借阅各类信息资源,改善目前图书馆盲文文献资源总量少、种类单一、资源分布不均的现状。

参考文献:

- [1] 中国图书馆学会.图书馆服务宣言[J].中国图书馆学报,2008(6):5.
- [2] 范并思.公共图书馆阅读推广的发展趋势[J].图书馆杂志,2015(4):11-15.
- [3] 2018年残疾人事业发展统计公报[EB/OL].[2019-03-27].[http://www.cdpf.org.cn/zcwj/zxwj/201903/t20190327\\_649544.shtml](http://www.cdpf.org.cn/zcwj/zxwj/201903/t20190327_649544.shtml).
- [4] 邱奉捷,王子舟.北京市残疾人阅读及公共图书馆利用情况的调查报告[J].图书馆,2009(3):50-55,61.
- [5] 李纪英.公共图书馆弱势群体特色服务的实践与思考[J].国家图书馆学刊,2010(1):80-81.
- [6] 李能.公共图书馆有声阅读志愿服务探析[J].图书馆工作与研究,2018(6):95-99.
- [7] 廖璠,付伟棠.我国公共图书馆盲人阅览室服务体系研究[J].图书馆论坛,2012(3):126-131.
- [8] 洪伟达,王政.阅读困难群体的阅读需求和阅读行为调查研究[J].图书与情报,2017(3):102-108.
- [9] 刘明珠.公共图书馆利用数字资源开展视障读者服务的研究:以天津市河北区图书馆为例[J].图书馆工作与研究,2017(S1):43-46.
- [10] 林英.视力障碍人士阅读问题研究[J].图书馆理论与实践,2014(4):22-25.
- [11] 李婉彬,李燕娜.公共图书馆视障读者信息需求调查及分析[J].图书馆论坛,2013(4):77-81.
- [12] 樊戈,李桂华.残疾用户信息需求调查与服务对策思考[J].图书馆,2009(1):60-62.
- [13] 黄梦萦.试论“读图时代”图书馆面向盲人的触觉图形服务[J].图书馆工作与研究,2017(10):96-101.
- [14] 周吉.社会包容:公共图书馆的责任和价值[J].图书与情报,2010(4):118-122.
- [15] 淳姣,赵媛,薛小婕.有声读物图书馆及其构建模式研究[J].图书情报工作,2010(23):106-110.
- [16] 李萍.浅析公共图书馆视障读者服务[J].图书馆工作与研究,2017(S1):134-136.
- [17] 黑龙江省图书馆举行“无障碍阅读有声读物供需沟通会”[EB/OL].[2019-05-21].<http://www.chnlib.com/News/ye-jie/2015-11-21/46275.html>.
- [18] 赵晶.建构主义理论与图书馆盲人阅读推广模式构建[J].图书馆工作与研究,2017(7):12-19.
- [19] 李昊青.图书馆保障弱势群体阅读权益的对策研究[J].图书馆建设,2016(4):16-21.
- [20] 邱秀鑫,安玉婷.我国图书馆视障读者服务研究综述[J].图书馆理论与实践,2017(7):12-18.
- [21] 李园园.谈数字网络化环境下视障阅读方式的拓展[J].图书馆工作与研究,2015(5):44-46.
- [22] 朱双.深入理解信息无障碍标准[J].信息技术与标准化,2011(5):18-21.
- [23] 王素芳.从物理环境无障碍到信息服务无障碍——我国公共图书馆为残疾群体服务现状调研及问题、对策分析[J].图书馆建设,2010(11):19-27,31.
- [24] 夏亚云.面向视障读者的泛在图书馆[J].图书馆理论与实践,2011(10):103-105.
- [25] 谭亮,陈燕,宫梅玲.高等医学院校图书馆阅读疗法进社区服务探索[J].图书与情报,2012(5):111-113.

作者简介: 吴晋斐(1990—),女,山西省图书馆助理馆员。

收稿日期: 2019-06-11

· 阅读文化 ·

## 文旅融合视域下地方文献阅读品牌建设研究\*

——以“龙江文脉”品牌为例

王文娟

(黑龙江省图书馆 黑龙江哈尔滨 150090)

**摘要:** 打造阅读品牌是图书馆践行文化和旅游融合发展,促进经济发展,实现资源优化配置,坚定文化自信,提升自身影响力的创新发展举措。黑龙江省图书馆立足地域文化特色,充分挖掘文献中蕴含的地域文化资源,结合旅游宣传活动,打造“龙江文脉”地方文献阅读品牌。文章通过总结“龙江文脉”的品牌定位与构建、品牌运营与创新、品牌评估与发展等管理策略,以期供其他图书馆借鉴,共同推出更多高质量的文化旅游产品和服务,赋予文化活力,增添旅游魅力。

**关键词:** 文旅融合; 阅读品牌; 图书馆; 龙江文脉

中图分类号: G255.9

文献标识码: A

## Research on Local Literature Reading Brand Construction from the Perspective of Integration of Culture and Tourism: Taking "Longjiang Wenmai" as an Example

**Abstract** Reading brand creation facilitates the integration of culture and tourism in libraries, economic growth and optimum distribution of resources. It also facilitates the building of culture confidence and a more influential library. According to the regional cultural characteristics, Heilongjiang Provincial Library fully excavates the regional cultural resources contained in the literature, and based on tourism publicity creates a local literature reading brand of "Long Jiang Wen Mai". Through analyzing the management strategy of brand positioning and construction, operation and innovation as well as evaluation and development, this paper sums up successful experience for libraries to learn from. It is hoped that libraries can cooperate with each other to jointly produce more high-quality cultural tourism products and services, and present cultural vitality and increase tourism charm of the city.

**Key words** integration of culture and tourism; reading brand; library; Long Jiang Wen Mai

文化是旅游的核心灵魂,旅游是文化的载体形态。随着文化与旅游的逐渐融合,图书馆利用特色地域文化资源,将文化贯穿到旅游的始终,激发群众的创新文化需求,彰显区域旅游的独特魅力,实现“诗”与“远方”的融合。“龙江文脉”是黑龙江省图书馆以

文旅融合为契机,整合特色文献资源于2018年11月打造的地方文献阅读品牌。本文对这个地方文献阅读品牌建设模式进行解析,践行文旅融合模式,希望凭借两者的资源优势,传承和弘扬地域文化,促进产业转型升级,增强文化自信,提升区域综合竞争能力,

\* 本文系2014年文化部文化艺术科学研究项目“东北移民文化变迁促进地方特色文化产业发展研究”(项目编号:14DH50)的阶段性研究成果。

实现可持续发展。

## 1 树立地方文献阅读品牌的意义

### 1.1 实践文旅融合，促进经济发展和产业转型升级

从表面上看，图书馆是新型的文化产业范畴，旅游观光则属于成熟的旅游产业，有着不同的行业属性，但深入研究不难发现两者均以满足人们的精神需求为目的，肩负着共同的社会责任。“实施文化和旅游融合发展战略不仅可以激活两大产业的发展活力，而且可以促进彼此间的融会贯通；不仅可以实现产品的有效供给，而且可以促进发展方式的转变。”<sup>[1]</sup>图书馆地方文献阅读品牌设计突出了文旅融合的特点，利用科技、信息、导向等手段将地域文化元素巧妙地贯穿在旅游宣传和体验之中，培育了新的经济增长点，为推动产业结构转型升级提供了新的思路和方式。

### 1.2 整合文旅资源，实现优化配置，共建资源新平台

文旅融合下地方文献阅读品牌的建立，有利于文旅优势资源的有机整合、统一开发及整体宣传，最大化地发挥文化旅游的个性和活力。同时以地方文献阅读为整合平台，采取灵活多样的资源开发方式，完成文旅空间、时间、产品的深度融合，构建新的文旅资源体系，实现资源配置效益最大化。

### 1.3 弘扬地方文化，坚定文化自信

地方文献阅读品牌的创立便于深入挖掘分散在各种文献中的旅游资源，集中反映旅游地独特的自然风光、乡土民俗和历史人文，为打造特色鲜明的区域旅游名片提供史料支撑。力争“让大规模的游客成为文化流、信息流的载体，让旅游活动的过程成为文化交流的过程”<sup>[2]</sup>，借此扩大文化旅游传播途径，激励民众关注地方文化，提升当地文化自信，增强区域竞争力。

### 1.4 坚持差异化发展，创新阅读活动，提升图书馆影响力

图书馆是社会文化教育机构，并不直接创造经济效益，但随着现代图书馆的建设和发展，国内涌现出一批诸如天津滨海图书馆、太原图书馆等极具特色的“网红”图书馆，并成为韵味十足的新型旅游打卡地。这些图书馆靠的不仅是高颜值，更是丰富的地域文化内涵。现代图书馆应以文化和旅游融合为契机，秉持差异化原则，用创新的地方文献阅读品牌活动吸引读者参与阅读，提升图书馆的社会影响力。

## 2 地方文献阅读品牌的构建

### 2.1 品牌定位

品牌定位是品牌建设的首要任务，明确了品牌的发展方向，“培养产品在消费者心目中的特色和形象，以满足消费者的某种偏爱和需要”<sup>[3][32]</sup>。地方文献阅读品牌立足地域文化特色，根据读者对区域文化的需求，结合文旅融合战略，以独特性、创新性为原则，整合全域文化旅游资源，建设阅读推广平台，深入挖掘地方文化内涵。以覆盖性强、形式多样、与众不同的活动，引领全民阅读，传播地方文化，助力地域文化软实力的提升。

### 2.2 品牌要素

图书馆地方文献阅读品牌有着独特的产品和区域受众等要素，寄托了读者对某一地域的文化认知和情感归属，是品牌文化价值和图书馆形象等社会职责的表现。“龙江文脉”阅读品牌通过展示黑龙江地方文献，挖掘地域文化精髓，倡导关注地方文化，系统性、差异性地满足读者的心理和情感需求，演绎独有的黑土文化理念，品牌文化个性鲜明。以“龙江文脉”为例，其构成要素如下。

#### 2.2.1 品牌设计

品牌设计是名称、标识、理念等要素的组合，用于提高品牌的辨识度。随着黑龙江省文化和旅游厅挂牌成立，黑龙江省图书馆以文旅融合为契机，整合特色文献资源，于2018年11月将地方文献阅读品牌正式命名为“龙江文脉”。该品牌以《黑龙江省公共图书馆地方文献工作管理办法》（黑文旅发〔2018〕38号）为保障，贯彻习近平总书记“文脉同国脉”的思想，围绕“行在黑龙江”“阅享黑土源”理念，由全省各级公共图书馆共同参与建设，并使用统一标识和活动方案，最终实现弘扬优秀传统文化的目的。

#### 2.2.2 品牌产品

产品是品牌实现的载体。阅读品牌一方面要满足群众获取大量的文献信息资源，另一方面要显现差异化，让更多的消费者在看、行、知上获得高品质的体验和享受，扩大文化辐射力。“龙江文脉”以特色黑龙江地域文献资源为产品核心，以“北国好风光、尽在黑龙江”为切入点，利用现代大数据等信息技术深入挖掘鲜卑文化、渤海文化、金源文化、满族文化等富

有地域特色的中华优秀传统文化源流。借助别具一格的冰雪、湿地、少数民族和边疆异域风情等热点旅游项目,结合时代讲述龙江好故事,传播弘扬东北抗联精神、北大荒精神、大庆精神、铁人精神等人文精神力量。“龙江文脉”初步设置龙江文史、龙江旅游、龙江学人、萧红研究、北国书香、黑土情怀等主题板块。每个板块下又分为若干子项目。如:“龙江旅游”下设冰雪旅游、避暑胜地、红色之旅、少数民族风情、开江节等专题。“黑土情怀”以互动为原则,通过专题讲座、口述史录制、读书会、龙江技艺展示等阅读形式,邀请地方史学者、文化艺术名人、地方出版社、地域文化爱好者参与其中,宣传地方文献阅读品牌,推介黑龙江文化成果。

### 3 地方文献阅读品牌的运营和管理

#### 3.1 合作共建

黑龙江省图书馆组建了专门的地方文献阅读推广工作小组,强化与省内图书馆联盟单位共同完善建设与管理。同时,注重多元、跨界阅读推广合作。如:联合黑龙江省新闻出版局共建黑龙江省版本图书馆,扩充了文献资源的获得和使用渠道,夯实了品牌产品内容。协助黑龙江省社会科学界联合会举办《龙江讲坛》,目前已开展“金源文化”“黑龙江非物质文化遗产”等系列地方文化讲座百余场。联合呼兰河读书会等民间阅读组织,探求阅读的灵活和多样性,实现资源优势互补。与政府机构和社会组织合作的同时,“龙江文脉”还加强了与阅读推广人的点对点合作。利用龙江学者、文化名人和地方史爱好者及机关企事业单位职工、学生干部、实体书店负责人、文史资料撰稿人、出版社编辑等志愿者进行全社会的带动式宣传。

#### 3.2 文创开发

研发出独具特色的文创产品是其他品牌难以复制的宣传载体。“文化创意产品的核心不是产品而是文化。”<sup>[4]</sup>挖掘和提炼图书馆馆藏文献中包含的物质文化遗存、非物质文化遗产、民族、宗教、图腾、自然景观、历史名人、文学艺术、中外交融等能够体现黑龙江文化的元素,协同时尚文创企业,研发地方特色工艺品、旅行伴手礼、创新实用衍生品等文化产品,通过旅游宣传平台,融合阅读新技术、新服务、新产品、新体验,共同推动地方文化的传播和发展。目前

“龙江文脉”已制作的文创产品有唐写本《大般若波罗蜜多经》精品卷轴、萧红系列水墨明信片、藏书票等,正在研发的有萧红作品初版本系列文创书籍、黑龙江非物质文化遗产艺术品等。

#### 3.3 全民体验

“龙江文脉”主要以学者、教师、大学生、公务员等对地域文化感兴趣的读者为推广对象。因而我们设计了很多针对性的体验式阅读活动,如:《白云飞渡》精品图书系列读书会、龙江非物质文化遗产技艺展示实践、本土文化原创作品赏析、共抄一部龙江史、“美丽富饶的黑龙江”摄影赛、龙江故事会等。希望通过流行、通俗、互动性强的活动,吸引更多的读者参与阅读,带动全民传播效应。

#### 3.4 媒体传播

“龙江文脉”联手电视、电台、报纸等传统媒体,召集群众参与阅读,宣传报道阅读品牌活动;同步加强自媒体、微信、微博、各大网站等新媒体的推介力度,特别利用好热门的抖音、快手、火山小视频等平台的传播效应,建立与读者交互的媒体平台。力求做到有活动全程媒体呈现,有创新全息媒体分享,有亮点全效媒体覆盖,动员“龙江文脉”所有参与者及阅读推广人,开展全媒体传播,使“龙江文脉”深入人心、广为流传。

#### 3.5 品牌延伸

品牌延伸是指“将现有品牌延伸使用到新产品上”,“包括将现有品牌使用到经过改进的现有产品上的行为”<sup>[3]</sup>。针对品牌使用人群,“龙江文脉”开辟了一系列阵地空间(馆中馆)打造副品牌,如:萧红文学馆、张郁廉纪念馆、龙江书院、龙江学人馆,为现有品牌注入新鲜内容,让读者有更为广泛的选择。以萧红文学馆为例,该馆以收藏和展示民国才女萧红作品及相关文艺评论等文献资料、题字、书画、照片、遗物及一切与萧红相关的展品为主。自2016年开馆以来接待了大量团体和社会人士,定期举办萧红经典作品读书会、纪念萧红朗诵比赛、寻找萧红踏查旧迹等主题鲜明的阅读推广和学术交流活动的,结合旅游“走出去”“引进来”的宣传手法,得到了社会各界的一致好评。萧红文学馆已成为“龙江文脉”的一张新名片。

#### 3.6 品牌创新

创新是品牌发展的必然需求,是吸引消费者持续关注关注的焦点。阅读品牌的创新系统地包括:以创新制

度为保障,利用新型技术手段,打造新型服务平台、新型阅读推广模式和新型管理组织,融入新型品牌理念,缔造新的品牌定位、品牌设计、品牌延伸,增强品牌活力和竞争力。自“龙江文脉”筹划运行以来,以“年年有主题,月月都精彩”为口号,处处体现着品牌的创新。首次举办“《六角街灯》读者恳谈会”,邀请著者与广大读者面对面探讨分享地域历史人文,由此衍生出多场摄影、访游、真人图书等“阅读+观光”活动。因参与度高,此类阅读分享活动成为了每年的常设项目。“纪念萧红诞辰107周年朗诵比赛”首次以竞赛形式展现了萧红的经典作品和对一代才女的怀念之情。活动吸引了来自全省高校、中小学、朗诵协会、口才培训机构及个人选手100余名,激起了群众对本土文学的热爱和研究。开创了“讲龙江故事 绘北国风光”活动,让心灵共赴诗和远方,充分体现了文旅融合实践新功能。自主拍摄大型纪录片《黑龙江流域的自然与文明》,建设“黑龙江省边疆万里数字文化长廊”等惠民工程。完成“黑龙江省地方文献服务平台”及“少数民族非物质文化遗产:黑龙江卷”“北大荒”“黑龙江旅游”“黑土文化”“神州北极”等特色数据库的搭建。突出文旅融合理念,通过内容、技术手段、活动形式等品牌要素的创新,为“龙江文脉”的健康发展注入活力,全面提高了品牌的吸引力和辐射力。

### 3.7 品牌评估

品牌评估是实现品牌建设管理和有效运营的关键,是保证品牌持续健康发展的必然。一个具有价值的阅读品牌不仅可以吸引和感召读者享受文化,同时也为品牌拥有者带来更广泛的内生发展动力和社会影响力。不同于商业领域的评估,地方文献阅读品牌的评估主要基于对消费者(即读者)提供有价值的资产评估,这里借鉴凯文·凯勒的消费者导向型资产模

型(如图1所示)对其进行测量。即以读者为中心,开展各项地方文献阅读活动,建立广泛的品牌认识→以传播地方文化为使命,让更多的读者熟知并关注一个与众不同的阅读品牌→使读者能够积极热情地参与体验品牌活动→从而带给读者更深厚的文化自信,引发情感共鸣。具体可以从6个因素进行打分:品牌的社会地位20分;品牌传播文化的能力25分;品牌文旅融合资源利用率10分;品牌活动读者参与的积极性15分;品牌获得持续关注的程度15分;品牌创新发展潜力15分。合计为100分。结合每一次的阅读品牌推广进行分值核算,综合评估品牌的发展状况。对于各项因素分值低于60%,总分低于70分的情形,要及时进行危机应对,调整运营策略,保证品牌的健康持续发展。

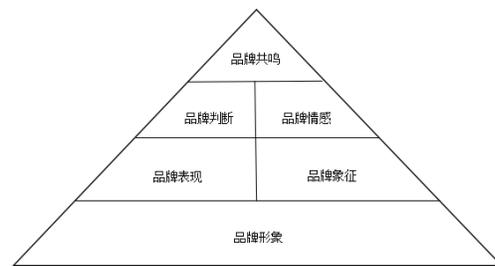


图1 消费者导向型品牌资产模型

## 4 结语

创建和发展文化品牌是提升区域文化软实力的必然选择,是实现文旅融合、促进经济结构转型、提升文化自信的必然之路。优秀文化品牌的创建是一项长期而系统的战略性工程,需要品牌的实践者紧跟时代步伐,立足优势资源整合,深入挖掘地域文化内涵,创新“文旅+”模式,以满足消费者共享文化、休闲康养、参与建设的精神需求。图书馆作为信息的承载机构,更应肩负起文化传播的社会责任,打造出优秀的阅读推广品牌,以文化自信助力民族复兴。

### 参考文献:

- [1] 赵蕾.哈尔滨市文旅融合发展研究[J].知与行,2018(3):95-99.
- [2] 杨安娣.文以载道 旅以致远[J].中国发展观察,2019(1):59-60.
- [3] 苏勇,史健勇,何智美.品牌管理[M].北京:机械工业出版社,2017:127.
- [4] 黎波.试论文旅融合发展中博物馆的定位与方向[J].文化月刊,2018(6):170-171.

作者简介:王文娟(1982—),女,黑龙江省图书馆馆员,研究方向为历史文献、地方文献整理与研究。

收稿日期:2019-07-08

· 工作研究 ·

## 吉祥物营销在图书馆的应用及优化策略\*

周 频 刘向荣

(湖州师范学院图书馆 浙江湖州 313000)

**摘 要:** 图书馆通过培育吉祥物可以凝聚读者, 给予读者特殊的归属感, 也可以发挥图书馆服务效能, 提高其在社会上的美誉度和影响力。文章从吉祥物在国内外图书馆的培育使用入手进行研究, 针对吉祥物目前虽应用范围较广、发展态势好, 但存在形象设计欠佳、与用户的互动交流缺失、后期推广乏力以及作用发挥有限等问题, 提出了完善对吉祥物的现有认知、加强深度开发、注重持续营销、强化应用效果评估等优化策略, 促进吉祥物在图书馆应用中作用的最大化发挥。

**关键词:** 吉祥物; 图书馆; 营销策略

中图分类号: G251.5

文献标识码: A

## Application and Optimization of Mascot Marketing Strategy in Library

**Abstract** Many libraries try to attract more readers by creating mascots so as to give readers a sense of belonging, improve service efficiency and enhance reputation of libraries. The paper studies the creation and use of modern mascots in libraries at home and abroad. It points out that modern mascots have a wide range of applications and remain in good shape but there are still problems in, among others, image design, interaction with users, post-promotion and effective arrange. Therefore, the paper offers an optimization strategy of perfecting the original cognition, strengthening deep development, paying attention to continuous marketing, strengthening the application effect evaluation so as to maximize the effect of mascot application in libraries.

**Key words** mascots; library; optimization strategy

随着数字化时代的到来, 网络开放获取资源大幅度增加及阅读类APP层出不穷, 读者阅读方式和阅读习惯发生了很大改变, 读者获取信息的手段也更加多样化, 读者对图书馆的依赖性大大降低, 从而导致图书馆到馆人数、书刊借阅量持续下降, 公共文化服务功能无法有效发挥。为改变这一现状, 吸引更多读者利用图书馆, 发挥图书馆服务效能, 有些图书馆凭借改造空间、美化环境来解决这一难题; 有些图书馆依靠开展丰富多彩的阅读推广活动走出困境; 还有些图书馆则另辟蹊径, 通过培育“有生力量”——吉祥物

来凝聚读者, 借助吉祥物自身特有的功能, 满足读者的情感交流诉求, 给予读者特殊的归属感。笔者对现代吉祥物在图书馆中的具体应用进行调查和研究, 以为图书馆的发展提供有益参考。

### 1 吉祥物及其在图书馆中的应用现状

#### 1.1 吉祥物的概念

吉祥物一词原指人类在自然生活中产生的那些能趋吉避邪的形象和事物, 它承载了人们对吉祥、平

\* 本文系湖州市科技局市校合作项目“湖州市城市书房建设现状及可持续发展策略研究”(项目编号: 2019YSR19)的研究成果之一。

安、幸运的美好愿景<sup>[1]</sup>。随着社会发展的需要,吉祥物在继承原始思想的基础上,被赋予独特的卡通形象造型、旺盛的生命力以及丰富的文化内涵。目前吉祥物已成为企业、法人、社团、组织、责任个体身份识别系统的重要组成部分,是企业、城市、机构和大型活动的形象使者,它不仅能吸引消费者注意,还可以架起与其沟通的桥梁,起到文化传播、产品促销和形象代言作用,已然成为服务于人、服务于信息传达和沟通的一种品牌元素和营销策略。例如,2008年北京奥运会“福娃”、2010年上海世界博览会“海宝”、日本熊本县的“萌熊”<sup>[2]</sup>、威廉姆斯学院的“紫牛”<sup>[3]</sup>、华东师范大学的“师大狮”、天猫商城的黑猫、京东商城的金属狗<sup>[4]</sup>等吉祥物在众多领域都受到大众青睐且影响深远。

## 1.2 吉祥物在图书馆中的应用现状

吉祥物对于企业产品品牌的生成、大型活动的成功举办、城市良好形象的建立、大学各类活动的宣传等都起到了非常重要的作用。基于此,近年来国内外很多图书馆也开始尝试培育自己的吉祥物,应用范围较广且发展态势良好。其中,吉祥物在国外图书馆的使用较早,澳大利亚、日本、英国等国家都有案例报道和研究,尤其高校(附属)图书馆居多。如2002年澳大利亚艾丽斯普林斯公共图书馆启用Booka作为吉祥物<sup>[5]</sup>;2012年京都大学附属图书馆征集并确定了吉祥物“克莱”和“因因”<sup>[6]</sup>。相对而言,吉祥物在国内图书馆中兴起于近五年,图书馆类型广泛,少儿图书馆、漫画图书馆、公共图书馆及高校图书馆都有涉及,如晋江市少年儿童图书馆于2013年在全体市民中开展吉祥物征集活动,2015年广州少年儿童图书馆“悦悦”面世<sup>[7]</sup>,2016年南通市少年儿童图书馆为吉祥物“江豚一家”征名<sup>[8]</sup>;2014年东莞漫画图书馆推出“COMIC LIBRARY”;公共图书馆中较有代表性的有即墨市图书馆“墨墨”、长春市图书馆“书虫”等;高校图书馆中有湖州师范学院图书馆的“團團”,东南大学、暨南大学、金陵大学、通化师范学院、广东技术师范学院、嘉兴学院等高校图书馆纷纷为本馆或读书月活动征集吉祥物。吉祥物对于加强图书馆与读者间互动、传播图书馆文化、促进图书馆功能发挥着一定的推动作用,但在图书馆中的功能还未充分发挥,通过分析发现存在几个方面的问题需引起关注。

### 1.2.1 形象设计欠佳,且文化赋意不足

吉祥物的形象设计是反映所依附机构或活动的一个重要元素,它需要有强烈的个性、独特的特征和丰富的文化寓意来体现其风格,从而引起人们关注,产生深刻印象,进而深受受众喜欢。目前,国内外大部分图书馆吉祥物在形象设计方面仅仅依赖于现实生活中的动植物,缺少时代气息,一定程度上缺乏新意,如日本筑波大学附属图书馆的吉祥物是癞蛤蟆,英国朴茨茅斯大学图书馆吉祥物Penguin Pablo是一只企鹅等。这些图书馆吉祥物在形象上缺少能体现图书馆特有文化内涵的元素,只能在命名时做文章。部分图书馆吉祥物虽然能够体现图书馆文化内涵但仅限于表层,缺少形象与文化的深度融合。也有图书馆吉祥物并无官方明确释义,仅在征集形象和名字活动中最终公布。

### 1.2.2 出现场合单一,且互动交流缺失

吉祥物一旦设计完成,向公众推出后,需要出现在各类不同的场合,即从现实场景延伸到虚拟空间,从传统媒体传播平台走向以微博、微信为代表具有社交属性的信息传播平台中去。通过随时随地与受众进行沟通互动,培养吉祥物与公众间的深厚情感,提高受众的特殊归属感。而目前国内图书馆的吉祥物在应用场合上大都限制在活动现场或实体馆内,且与读者互动方式单一,大都是吉祥物人偶通过表演动作、与读者合影、发放纪念品等形式吸引读者关注,与读者进行互动,除英国朴茨茅斯大学图书馆吉祥物Penguin Pablo在微博中与读者进行有效互动<sup>[9]</sup>、国内即墨市图书馆吉祥物“墨墨”在图书馆主页上担任虚拟引导员和咨询员外,其他图书馆吉祥物在这些虚拟空间、社交微媒体中都鲜有出现。这样互动对象就局限在来馆或参加某一活动的读者上,而与那些未来馆的读者或图书馆潜在忠实读者无法进行直接沟通和深入挖掘,最终导致吉祥物功能实现缺乏有效路径。

### 1.2.3 参与活动不少,但作用发挥有限

笔者通过对已有图书馆吉祥物的调研和文献分析发现,可统计的吉祥物参与活动数量相对不少,尤其国外图书馆在参与数量、规模以及效果方面都略优于国内图书馆。如澳大利亚艾丽斯普林斯公共图书馆Booka不仅参与图书馆的咨询服务、宣传服务、阅读推广服务,还与幼儿园、中小学、医院、电台及儿童服务机构等合作进行宣传服务,深得儿童和成年读者的

喜爱,通过这些活动,Booka作为图书馆吉祥物在吸引读者、树立服务品牌等方面起到非常重要的作用<sup>[5]</sup>;国内图书馆的吉祥物虽然也时而参加一些活动,如广州少年儿童图书馆“悦悦”于2015年参加图书馆联合佛山市禅城区佛山木版年画保护协会共同举办的“悦悦”木版年画公众首印式,并活跃于第37届“羊城之夏”青少年系列活动启动仪式上等<sup>[7]</sup>,但因参与活动间隔时间长、连续性差、总体活跃度不足,对读者缺乏潜移默化的影响,从而导致吉祥物知晓度不够,其对图书馆的作用也并未得到充分发挥。

#### 1.2.4 前期声势浩大,但后期推广乏力

吉祥物在其他众多领域中培育和营销都有一个比较长的过程,需要前期重点亮相和后期持续长久推广。但对照已有图书馆尤其国内图书馆的吉祥物发现,有很多图书馆存在前期依托重大事件或重要时间节点(如世界读书日等)把吉祥物向读者进行隆重推出的环节,但后期推广往往被忽视,最终造成吉祥物整个培育过程呈现“虎头蛇尾”的现象。如东莞漫画图书馆吉祥物“COMIC LIBRARY”一家无论从形象设计还是文化寓意方面都比较有创意,但仅仅在图书馆建馆10周年时推出,并提出将被用于漫博会上进行更丰富的角色拓展,以一个庞大的吉祥物家族的形式来展示漫画馆,和读者进行深度沟通,但后续在东莞漫画图书馆等主页上都未见到推广活动相关报道,对吉祥物培育来说着实可惜。由此,吉祥物应有的情感互动、凝聚读者的功能也无法实现。

## 2 吉祥物营销在图书馆应用中的优化策略

针对吉祥物在国内图书馆中应用时间尚短,功能还未充分发挥,且存在诸多问题的现状,笔者在综合图书馆界已有吉祥物优点的基础上,借鉴吉祥物在图书馆其他领域应用和营销经验,提出以下优化方案,供已有吉祥物或欲培育吉祥物的图书馆参考,以期吉祥物在图书馆应用中发挥最大作用。

### 2.1 完善对吉祥物的现有认知,优化吉祥物的个体属性

#### 2.1.1 改变现有刻板观念,赋予吉祥物生命属性

吉祥物在人们原有意识中,除了被赋予吉祥如意的愿景外,往往被看作和机构Logo、活动主题语、会徽等类似的静止、固化的视觉符号。唯有改变原有的

刻板认识,活化吉祥物,把吉祥物塑造成一个有血有肉、生动活泼的生命体,给予其生命、诞生故事和性格特征,吉祥物的功能才能有效发挥和被最大化挖掘。如无锡高新区(新吴区)图书馆的吉祥物——图书之星“小星”,英文名star,是一名2013年8月30日出生于无锡高新区图书馆的大脑袋男孩,他身高178cm,体重75kg,最喜欢蓝色和白色,最崇拜牛顿、爱因斯坦和达尔文,且知识渊博, IQ超过200,至少会8国外语,喜欢发现问题并解决问题,还喜欢帮人解决问题<sup>[10]</sup>。又如英国朴茨茅斯大学图书馆的吉祥物Pablo被赋予快乐、无忧无虑、健谈、好奇、热情善良、谦虚、感恩、和善对待困难学生但喜欢制造小麻烦的性格特征。这样生动鲜活、充满生命力的吉祥物才更易于走近读者,与读者进行深层次交流,向读者传递正能量。

#### 2.1.2 走出传统吉祥物印象,赋予吉祥物文化属性

文化属性是指一个人、一个社会团体、一个民族,甚至一个国家的生产生活习惯、行为办事风格,甚至是基本文化素质的表现。这是一种思想程序,不以意志为转移<sup>[11]</sup>。文化是企事业单位等机构组织的灵魂,是推动其发展的内在动力。吉祥物在设计、命名以及诠释个性时把图书馆的文化内涵、服务理念、馆员所秉持的价值观念糅合进去,改变以往仅注重传统吉祥物吉祥之意的现象,赋予吉祥物文化属性,通过和读者深层次互动,在传播图书馆文化的同时,建立深厚的文化情感,让读者获得文化归属感。如即墨市图书馆的“墨墨”:取名“即墨”“墨香”中的“墨”字,蕴含“悠久墨城萦绕墨香之气”的意味,且叠字命名,琅琅上口;其造型创意源于即墨市图书馆建筑外立面,彰显了图书馆地标性建筑形象;以海蓝色为主色调,寓意知识海洋,以绿色为陪衬,体现了图书馆生机盎然、生命力旺盛特性;电脑显示器的脸型、无线鼠标组成的双脚,寓意图书馆的网络化和数字化;左手做出“请”的手势,右手执书,表示欢迎市民走进图书馆博览群书<sup>[12]</sup>。

#### 2.1.3 打破设计思维定式,赋予吉祥物独特属性

独特属性主要指吉祥物及其衍生品的设计都需要具有独到的图书馆特色、地域特色、民族特色、文化特色以及时代特色等,这些特色的表现可以是单一的,也可以是综合性的。总而言之,要做到特点鲜明,具有个性化,体现图书馆服务功能,能吸引广大读者关注,引起读者兴趣,得到读者喜欢。这就需要改变

原有的单纯的、以大众化的动植物为样本的设计思维定式,增加特色、新颖、时尚的元素,来通过赋予吉祥物形象的特有属性,体现其独有的气质,尽可能避免与其他吉祥物有雷同或相似之处,个性鲜明,易于读者记忆,易得读者青睐,也是吉祥物和读者进行情感交流、深度互动的基础。如第一届亚洲大学生田径锦标赛吉祥物——“娇娇”,以小太阳为造型,象征大学生的智慧、朝气与青春活力。色彩与会徽相呼应,绚丽夺目,光辉灿烂,该吉祥物阳光的脸灵动向上,太阳造型表现大学生的智慧、朝气与青春,拟人化的形象形神兼备,强化了亲和力<sup>[13]</sup>。又如东莞漫画图书馆吉祥物“COMIC LIBRARY”由汉字基本笔画“竖、折、点”衍生而来,加上代表“求知”的护目镜,英文名分别是Coco、Mic、Li。紫色的Coco手拿气球,活泼可爱,代表来馆的小朋友;深蓝色的Mic拄着拐杖,代表来馆的老人;浅蓝色的Li儒雅成熟,代表青年人<sup>[14]</sup>。

## 2.2 加强对吉祥物的深度开发,提升吉祥物的附加价值

### 2.2.1 拓展吉祥物的关联角色,丰富吉祥物的社会价值

社会价值是个体通过自身和自我实践活动满足社会或他人物质的、精神的需要所做出的贡献和承担的责任<sup>[15]</sup>。社会价值实现的前提是需要个体生活的社会组织的存在,即需要一定数量的社会成员按照一定的规范并围绕一定的目标聚合而成社会群体。吉祥物生命周期的延续尤其需要借助拓展关联角色来构建它的社交朋友圈,通过让吉祥物在社交朋友圈中不断与其他的角色开展互动来充盈生活、丰满形象、塑造个性。值得一提的是南通市少年儿童图书馆在培育之初直接推出“江豚一家”,东莞漫画图书馆直接推出三个代表不同年龄段的吉祥物,并有意进行更大家族角色的扩展。当然也可按照常规的做法在培育一个主体吉祥物的基础上,逐渐引入家人、朋友、同学等其他角色。无论采用哪种方式,最终目的都是通过拓展角色,丰富其社会价值,从而实现其可持续发展的目的。

### 2.2.2 开发吉祥物的周边产品,增加吉祥物的经济价值

周边产品指利用动画、漫画、游戏等作品中的人物或动物造型经授权后制成的商品<sup>[16]</sup>。无论图书馆是通过专业公司设计还是以向读者征集的方式来确定吉祥物形象,图书馆都已具有合法吉祥物所有权和使用权。吉祥物周边产品的开发不仅是吉祥物宣传推广

的有用手段,也是提升吉祥物经济价值的有效途径。吉祥物周边产品主要包括三类:第一类是实体物品类。依托吉祥物开发定制的玩偶、文具、服饰、卡套、日历、明信片、笔记本、手提袋、雨伞抱枕、书签、鼠标垫、U盘等实用性和艺术性兼具的文化用品或办公用品,主要用于在线上线下与读者进行互动交流、开展读者活动等场合时以奖品或纪念品的形式发放给读者,发展到一定程度后,进而实现商业化;第二类是图书、连环画、漫画、报纸等传统出版物。主要以图书馆吉祥物为主角,赋予他热爱阅读、热心服务、善良助人等优良品质,围绕他及其他角色发生的故事等编写剧本,出版刊印,以纸本或电子的形式向读者推荐,供读者翻阅,从而向读者传播推广吉祥物,如澳大利亚艾丽斯普林斯公共图书馆以Booka为主角编制了一系列儿童喜欢的探险故事图书;第三类是影视、音像、动漫以及游戏等创意传媒产品。即开发以吉祥物为主角的游戏和动画片、漫画片等,这对于陪伴动漫和喜好游戏的80后、90后和00后都具有较强吸引力,将有效拉近读者与图书馆的距离。

## 2.3 注重对吉祥物的持续营销,加快吉祥物功能实现

图书馆吉祥物形象一旦确定,可凭借世界读书日或“全民阅读节”开幕、新馆开馆仪式、建馆周年庆等重要时间节点推出问世。高校图书馆可利用大学一年级新生入学的时机,通过带有吉祥物标识的指示牌、培训课件、以其为主角的闯关游戏或依靠虚拟现实技术,让新生认识吉祥物并使吉祥物在他们心中留下深刻印象。吉祥物一旦诞生,后续需要不断活跃在各种不同的场合,通过与读者的充分接触和深度交流,逐渐走进读者心里,继而成为读者可倾诉情感的朋友、闺蜜甚至偶像,从而真正快速实现吉祥物自身功能。首先,日常视觉影响,主要通过图书馆物理环境的装饰上高频度使用吉祥物,可在图书馆醒目位置放置大型吉祥物道具,在图书馆各个服务窗口放置小型吉祥物毛绒玩偶,在图书馆各个角落的温馨提示中利用吉祥物形象,以其口吻来对读者进行有效提醒,如湖州师范学院图书馆新馆大厅摆放着的吉祥物“團團”的树脂雕塑,在其宣传中起到了很大作用;其次,参与活动强化,图书馆吉祥物通过不间断出现和高质量参与图书馆开展的各项活动,持续出现在每个活动现场,不断与读者进行互动交流,从而逐渐走近更多读者,提高读者对其的关注度;再次,虚

拟交流浸润,可通过吉祥物在图书馆主页、移动图书馆APP端、微信、微博等社交媒体平台、图书馆虚拟参考咨询系统、数字图书馆等中出现,耐心接受读者咨询,热情解答读者疑问,与读者亲切交流。这不仅有利于加强那些鲜有来馆而又高度依赖网络和社交媒体的读者与图书馆的联络,还对图书馆与常来馆读者的交流起到锦上添花的作用。总之,通过吉祥物与读者全方位、多形式、多场合接触,从而形成读者对图书馆的高度依赖,提高读者黏性,使其成为图书馆的忠诚粉丝。

## 2.4 强化吉祥物应用效果评估,推动吉祥物的长效发展

吉祥物在很多领域包括在部分图书馆应用过程中出现“虎头蛇尾”的现象,主要原因是没有有效的吉祥物应用评估机制。由于没有评估机制,常常导致没办法评估投入产出比,从而对吉祥物工作失去明确的展开方向,也就无法形成良性营销循环。吉祥物的成功不是一项有期限的征集或命名活动,也不是一时兴起的简单营销行为,而是需要有一套持续、有效、完备的营销评估机制来制约和评价的常态营销活动。笔者结合图书馆工作的实际,制定出如图1所示的五个方面的评估指标<sup>[17]</sup>。

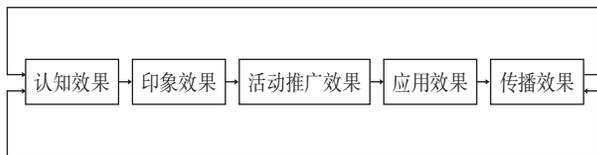


图1 吉祥物效果评估五指标

第一,认知效果评估。通过问卷调查和随机访谈的方式了解读者对图书馆吉祥物的熟知程度、对吉祥物所发挥作用的认可度以及吉祥物为媒介对图书馆资源、服务的认知是否有所提升。认知效果是其他效果的基础,只有对吉祥物产生一定的认知度,吉祥物才能在后续工作中发挥作用。

第二,印象效果评估。吉祥物是否给服务对象留下了鲜明、良好印象以及以吉祥物为媒介读者是否对图书馆产生深刻、良好印象,也就是说,已取得良好印象的吉祥物在帮助图书馆确定服务品牌方面是否起到了积极作用。

第三,活动推广效果评估。主要体现在统计有吉祥物参与的终端推广事件和活动,是否对于图书馆资

源和服务的宣传有更好的推进作用。

第四,应用效果评估。通过吉祥物在图书馆的运用,图书馆进馆人数、咨询人次,以及微信、微博的粉丝数、互动情况等所有与吉祥物有关的图书馆资源和服务的实际使用情况是否有所增加。

第五,传播效果评估。图书馆吉祥物的培育是否在读者中起到较好的传播作用,调研统计吉祥物在图书馆资源服务等方面的宣传、推广效果用于评估。

通过以上指标的效果评估,对吉祥物在图书馆中应用效果做出正确判断,这对于吉祥物在图书馆中的持续有效使用和检查调整都将起到不可替代的作用。但需要明确的是,这样的评估不应是一次性的,而是需要定期、不间断的审视评估,然后根据评估结果对吉祥物进行调整,从而将图书馆吉祥物的培育和优化推向前进。

## 3 吉祥物在图书馆应用的发展前景

### 3.1 作为形象品牌,助力图书馆文创产品更好开发

2016年5月国务院办公厅转发的《关于推动文化文物单位文化创意产品开发的若干意见》中指出:具备条件的文化文物单位应结合自身情况,依托馆藏资源、形象品牌、陈列展览、主题活动和人才队伍等要素,积极稳妥推进文化创意产品开发<sup>[18]</sup>。图书馆界文创刚刚起步,规模小,资源分散、品牌效应缺乏,且在以往的文化创意产品开发中使用较多的是馆藏文字、图形素材等较为抽象的内容。吉祥物作为图书馆的形象品牌和文化载体,将会为图书馆的文化创意开发内容提供有益补充,尤其在“IP(知识产权)衍生型”文创产品的开发上,即以图书馆吉祥物为创作特色内容,衍生应用到市场的现有产品载体上,如“故宫猫”则是故宫与洛可可文创设计团队携手共创的专属故宫的文创IP符号,进而以皇帝与猫的形象进行重构,以国际性流行的配色设计成IP形象,进而制作以IP形象作为“文创内容”的公仔、文具、手机壳等。开发出符合现代消费者审美的文化创意衍生品,成为故宫文创爆款,持续热销。2016年,故宫猫系列文创产品荣获中国旅游商品大赛金奖<sup>[19]</sup>。

### 3.2 作为交流媒介,助力图书馆人工智能有效应用

随着科技的进步,人工智能时代悄然到来,它重塑了各行各业,也给图书馆的基本借阅服务、信息资

源建设、人力资源管理等多方面带来了新的变革,它将成为图书馆提高服务水平、实现转型升级的有力助手。截至目前,以上海图书馆、湖北省图书馆、南京大学图书馆、成都理工大学图书馆等为代表的图书馆纷纷引进机器人,如若将吉祥物与人工智能机器(设备)进行有机结合,可以实现科技与文化的深度融合。通过其与用户有效互动,更好服务用户,提高用户黏度,将更快推动图书馆向智慧图书馆迈进。如FM100.7福建交通广播吉祥物“小七”是一只可爱的小鹿,把它与人工智能产品——广电车盒子有机结合,为其赋名,搭载在线智能语音交互系统,得到广大车友的喜爱<sup>[20]</sup>;故宫猫形象转化的智能机器人为广大游客提供咨询服务,深受大家喜欢,为相对传统的故宫增添了新的生机。

### 3.3 作为推广手段,助力图书馆服务功能更快推广

图书馆尤其公共图书馆是为民众提供公共文化服务的主阵地之一。目前各馆在国家政策的支持和推动下,都在加快服务功能向深度延伸和广度拓展,

横向上众多城市书房、社区图书馆等各类文化空间都在大力建设和快速发展,纵向上逐渐向基层图书馆、农家书屋等普遍推广。在这样的形势及图书馆总分馆组织模式下,图书馆总馆一旦吉祥物培育成功,通过地毯式全面宣传,吉祥物作为服务于人、服务于信息传递、信息沟通、信息反馈、情感联络、凝聚人心的纽带,将在图书馆服务功能向纵横推广中起到良好的推动作用。

## 4 结语

吉祥物在企业、城市、大型活动和大学等的运用已趋于成熟,对宣传企业品牌、城市形象、营造活动氛围、丰富校园生活等都起到了积极且重要的作用。目前越来越多的图书馆也开始了解并培育自己的吉祥物,相信在正确理念的指导下,依照科学、合理的推广营销策略,坚持可持续的宣传应用,吉祥物在图书馆中也将大放异彩。

### 参考文献:

- [1] 吉祥物[EB/OL].[2018-12-28].<https://baike.so.com/doc/5310091-5545036.html>.
- [2] 吉祥物在日本为何如此受欢迎?[EB/OL].(2014-03-28)[2018-12-28].<http://japan.people.com.cn/n/2014/0328/c368223-24768157.html>.
- [3] 古怪精灵的美国大学吉祥物[EB/OL].(2015-06-26)[2018-12-28].[http://www.sohu.com/a/20272092\\_202655](http://www.sohu.com/a/20272092_202655).
- [4] 张林.看谁更萌?细说十大软件品牌形象由来[EB/OL].(2013-08-02)[2019-02-21].<http://soft.zol.com.cn/388/3889772.html>.
- [5] LEONIE G.Booka:Alice Springs Public Library's Mascot[J].Orana,2002,38(2):28.
- [6] 京都大学.京都大学附属图书馆的吉祥物和标志诞生[EB/OL].(2012-12-04)[2014-12-02].[http://www.kyoto-u.ac.jp/static/cn/c\\_notice/2012/120402\\_1.htm](http://www.kyoto-u.ac.jp/static/cn/c_notice/2012/120402_1.htm).
- [7] 杨逸.广少图吉祥物首发木版年画[EB/OL].(2015-12-30)[2019-02-21].<http://gd.people.com.cn/n2/2015/1230/c123932-27433696.html>.
- [8] 黄哲.南通市少儿图书馆吉祥物“江豚一家”有名字啦[EB/OL].(2016-01-04)[2019-02-21].[http://nt.wenming.cn/wcnr/201601/t20160104\\_3061827.shtml](http://nt.wenming.cn/wcnr/201601/t20160104_3061827.shtml).
- [9] BENNETT D E,THOMPSON P.Use of Anthropomorphic Brand Mascots for Student Motivation and Engagement: A Promotional Case Study with Pablo the Penguin at the University of Portsmouth Library[J].New Review of Academic Librarianship,2016,22(2-3):225-237.
- [10] 无锡高新区(新吴区)图书馆.图书馆吉祥物[EB/OL].(2013-08-30)[2019-02-21].<http://www.wxxqlib.com/>.
- [11] 中共绍兴市委宣传部,绍兴市社会科学界联合会,浙江越秀外国语学院.弘扬大禹精神 传承大禹文化“大禹与中国传统文化”国际学术研讨会论文集[M].北京:中国文史出版社,2016:450.
- [12] 书香即墨 从阅读开始——即墨市荣获“书香城市”荣誉称号[EB/OL].(2016-12-19)[2019-02-21].<http://www.jimo.gov.cn/n28356041/n6071/n6088/161220135655488273.html>.

- [13] 汪宁.吉祥物设计[M].上海:上海人民美术出版社,2007:82.
- [14] 东莞图书馆漫画馆.吉祥物[EB/OL].(2014-08-24)[2019-02-21].[http://www.comiclib.cn/mhg/jxw/list\\_tt.shtml](http://www.comiclib.cn/mhg/jxw/list_tt.shtml).
- [15] 社会研究所.浅谈人工智能的社会价值[EB/OL].(2016-12-11)[2019-02-21].[http://blog.sina.com.cn/s/blog\\_1694c66400102xdsk.html](http://blog.sina.com.cn/s/blog_1694c66400102xdsk.html).
- [16] 360百科.周边产品[EB/OL].(2018-06-14)[2019-02-21].<https://baike.so.com/doc/2929730-3091487.html>.
- [17] 宋磊.卡通形象营销学[M].上海:华东师范大学出版社,2014:136.
- [18] 徐磊.中国美术馆文创衍生之困[EB/OL].(2017-09-01)[2019-02-21].<http://news.sina.com.cn/c/2017-09-01/doc-ifykpezey3438203.shtml>.
- [19] 刘丽琴.超强文化IP为设计助攻[EB/OL].(2018-12-10)[2019-02-21].<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1619443909740982703>.
- [20] 小七[J].东南传播,2018(7):封二.

**作者简介:**周频(1981—),女,硕士,湖州师范学院图书馆馆员,研究方向为图书馆学科服务、阅读推广;刘向荣(1970—),女,湖州师范学院图书馆馆员,研究方向为图书馆学。

**收稿日期:**2019-07-29

(上接第30页)

#### 参考文献:

- [1] 王亚博,曾现进,王珺,等.文旅大数据——理论与实践[M].北京:中国建筑工业出版社,2019:38.
- [2] 国务院办公厅关于运用大数据加强对市场主体服务和监管的若干意见[EB/OL].(2019-08-29).[http://www.gov.cn/zhengce/content/2015-07/01/content\\_9994.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2015-07/01/content_9994.htm).
- [3] 浙江省文化和旅游厅2019年工作要点[EB/OL].(2019-08-29).<http://ct.zj.gov.cn/NewsInfo.aspx?CID=350281>.
- [4] 浙江省人民政府关于印发浙江省促进大数据发展实施计划的通知[EB/OL].(2019-08-29).[http://www.zjjxw.gov.cn/art/2016/3/3/art\\_1207947\\_1.html](http://www.zjjxw.gov.cn/art/2016/3/3/art_1207947_1.html).
- [5] 曹宁,郭舒.大数据时代旅游产业链的重构、产业趋势与对策[J].渤海大学学报(哲学社会科学版),2015(4):64-67.
- [6] 文旅大数据来源之互联网篇(上)[EB/OL].(2019-08-29).<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1625514333191124285&wfr=spider&for=pc>.
- [7] 文旅大数据来源之互联网篇(下)[EB/OL].(2019-08-29).<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1625977424380262145&wfr=spider&for=pc>.

**作者简介:**林仁状(1980—),男,在职研究生,浙江省文化和旅游信息中心主任,主要研究领域为文旅信息化管理、全域旅游大数据分析等。

**收稿日期:**2019-08-07

· 工作研究 ·

## 以活动为导向的视障读者服务模式分析\*

——以佛山市图书馆“阅读温暖—视障读者关爱行动”项目为例

廖菲

(佛山市图书馆 广东佛山 528315)

**摘要:** 国内图书馆的视障读者服务在配置上经历了有声读物和数字阅读两个不同的阶段。在服务方式上,佛山市图书馆自2012年起策划开展“阅读温暖——佛山视障读者关爱行动”项目,至今已逐渐在活动中建构了“图书馆+社会扶持+志愿团队+始于阅读而不止阅读”的视障读者服务模式,打造出自己鲜明的服务特点。

**关键词:** 视障读者服务; 读者活动; 公共图书馆; 社会资金; 志愿者

**中图分类号:** G258.2; G252.17      **文献标识码:** A

### Analysis of Activity-Oriented Service Mode for Visually Impaired Readers: Taking Foshan Library as an Example

**Abstract** The service for visually impaired readers in domestic libraries has undergone two different stages: audio reading and digital reading with information equipment. In terms of service, reader activities have also been given greater attention than ever before. In 2012, Foshan Library initiated a project called Warmth of Reading: Care for Visually Impaired Readers in Foshan. It launched a large number of activities and created a service model for visually impaired readers ‘to collect social funds, build volunteer teams and organize activities which start from reading but go beyond’. Foshan Library has created its own kind of distinctive services.

**Key words** service mode for visually impaired readers; reader activity; public library; social fund; volunteer

#### 1 引言

“视障读者”指视觉器官受到一定生理损伤,无法达到正常视力的读者。据统计,目前我国有8500万残疾人,其中视障人士1700万。党和国家高度重视关心残疾人生活,习近平总书记在多种场合以各种形式对残疾人、残疾人事业和残联组织建设等作出重要指示。早在2014年3月中国残疾人福利基金会成立

30周年之际,习近平就致信中国残疾人福利基金会提出:“残疾人是一个特殊困难的群体,需要格外关心、格外关注。让广大残疾人安居乐业、衣食无忧,过上幸福美好的生活,是我们党全心全意为人民服务宗旨的重要体现,是我国社会主义制度的必然要求。”公共图书馆作为社会主义公共文化服务体系的重要组成部分,承担着保障残疾人包括视障群体平等参与文化生活的社会责任。为实现视障读者的阅读权利,各地图书馆都作出了有益的探索。

\* 本文系广东省教育科研“十二五”规划2013年度研究项目“协同创新视角下地方高校大学生创新能力培养研究”(项目编号:2013JK177);广东省图书文化信息协会2018年资助项目“图书馆视障人士非视觉感官阅读推广研究”(项目编号:GDTWKT2018-3)的阶段成果。

## 2 我国公共图书馆视障读者服务进展回顾

### 2.1 第一阶段：馆藏以有声读物为主

目前有材料可考的我国最早的盲文图书馆成立于1987年1月，由芜湖市盲人按摩诊所筹备成立，名为芜湖市盲文图书馆，藏书7 000余册，由盲人自己捐赠，省残疾人福利基金资助经费2 000余元<sup>[1]</sup>。1988年3月11日中国残疾人联合会在北京正式成立后，盲人阅读服务在各省逐步开展起来，如1988年11月上海市残疾人联合会成立了我国首个盲人有声读物图书馆。公共图书馆界最早介入视障读者服务，是1988年国家图书馆新馆建设完成后成立的盲人读者服务部。随后1990年10月15日由南京市残疾人联合会与南京图书馆联合成立的盲人有声读物图书馆，曾被《中国日报英文版》《人民日报海外版》以及南京地区的新闻单位进行过报道<sup>[2]</sup>。除以上3个盲文图书馆外，20世纪八九十年代开展视障服务的图书馆还有：1988年11月于上海建立的“盲人有声图书馆”，由上海市残疾人联合会出资建设；1989年于大连建立的“盲人求索书屋”，由大连市中山区昆明街道出资建设；1993年于大连设立的“盲人图书流动站”；1994年10月于上海浦东第二图书馆内设立的“盲人有声读物图书馆”；1994年10月于北京由中国盲文书社转型建立的“中国盲文图书馆”；1994年3月于广州市残疾人职业培训中心内建立的“盲人图书馆”，由广东省残疾人联合会建设；1997年5月在成都市盲聋哑学校内设立的“四川省盲人有声读物图书馆”；1998年1月于大连设立的“辽宁省盲人读物服务中心盲人有声读物制作室”，由辽宁省残疾人联合会与辽宁省图书馆共建。

从这一时期公共图书馆开始参与视障读者服务，主要特点有：①图书馆名称普遍称为“盲人图书馆”，尚未使用“视障读者”称谓；②阅读材料以有声读物（即磁带）为主；③已开始举办视障读者服务活动，如南京图书馆盲人有声读物图书馆于1992年12月3日举办了激光音乐欣赏活动，1992年举办了迎新春有奖猜谜活动，1993年举办了《残疾人保障法》与“盲图”智力竞赛活动<sup>[3]</sup>。

### 2.2 第二阶段：配置信息化设备进行数字阅读

进入21世纪，2001年国际图书馆协会与机构联合会召开盲人图书馆预备会议，广州图书馆电子信息

中心也于这一年的10月14日设立盲人电子阅览室，除了配备盲文图书、有声读物外，还配置盲人专用电脑提供信息浏览等服务。2007年4月23日，中国盲人协会开通了有声数字图书馆。2008年10月，国家图书馆开通了盲人数字图书馆。2011年6月中国盲文图书馆建成数字图书馆<sup>[4]</sup>。盲人数字化阅读进入飞速发展阶段。此阶段开展视障服务的公共图书馆主要有：2001年上海浦东图书馆设立了“盲人数字阅览室”；2002年北京西城区图书馆设立了“计算机化视障人阅览室”；2003年于浙江图书馆内设立了“盲人图书馆”；2003年10月广西桂林图书馆设立了“盲文有声读物图书室”；2004年10月由湖南图书馆与颐而康保健有限公司共建了“颐而康盲人图书馆”；2004年12月云南省图书馆设立了“盲人阅览室”；2005年广州越秀区图书馆设立了视障阅览室；2007年杭州图书馆盲文分馆在浙江省盲人学校成立；2007年深圳图书馆设立了视障阅览室；2008年10月国家图书馆建立了中国盲人数字图书馆（网上图书馆）；2014年10月山东省图书馆建立了山东省“光明之家”盲人数字图书馆（网上图书馆）。

此阶段相比上一阶段最大的特点是信息化设备的配置及馆藏构成的变化：①已开始出现“视障读者”称谓，不再局限于“盲人”一词；②馆藏中已有大量盲文书刊，同时馆内开始配备盲用电脑等电子设备；③视障读者活动转变为与盲用电脑使用相关的培训活动为主。

## 3 佛山市图书馆视障读者服务模式的具体做法

佛山市图书馆视障读者服务起步较晚，没有经过以有声读物为主要馆藏的阶段。《全国文明城市测评体系》（2008年版）出台后，馆内购买了两台点显器，开始了视障读者的阅读服务。随后，主要以2012年佛山市图书馆策划的“阅读温暖——视障读者关爱行动”项目为标志，开展了较大规模的视障读者服务活动，逐渐构建了“图书馆+社会扶持+志愿团队+始于阅读而不止于阅读”的佛山市图书馆视障读者服务模式。

### 3.1 盘活自有资金，争取社会扶持

视障读者服务需要大量资金。一方面，佛山市图书馆投入了大量经费（如文化共享工程专项经费、数字图书馆专项经费、图书报刊购置费等）购买博看盲文数据库、盲文书籍等必要的设施设备及文献，并以

馆内立项的方式给予视障读者活动经费支持,“视障读者定向出行”“佛山市盲人诗歌散文朗诵暨读书征文比赛”“流动无障碍影院”“面对面朗读”“全国助残日系列活动”“佛山市盲人文学创作微课”等多个项目都曾获得立项。自2012—2018年,佛山市图书馆共投入45万余元用于视障读者服务工作。

另一方面,我们突破图书馆常规获得资金的方式,充分利用佛山市良好的慈善氛围,敢于走出去参加各类慈善、志愿服务项目的竞争,向外多方争取服务资金。如2012年参加佛山首届公益慈善项目大赛,获得海天酱油厂对口支持5万元;2013年申报佛山市民政局“佛山市社会组织发展专项扶持资金项目”,获得项目资金10万元,同年申报佛山市志愿服务重点项目获得1万元资金;2016年,申报中国盲文出版社、中国视障文化资讯服务中心“盲人阅读推广与社会教育示范应用”项目,获得项目资金4万元。馆内经费投入加社会扶持资金,为视障读者服务提供了坚实的经费保障。

### 3.2 依托志愿者,打造服务团队

视障读者服务需要大量人力参与。据统计,佛山市目前领取残疾人证的视障人士有4 960人,分散于3 875平方公里的五个区。说服其出门参加活动、陪同其参加活动,仅依靠图书馆馆员是远远不够的。本着“图书馆与一切关心图书馆事业的组织和个人真诚合作”<sup>[5]</sup>的原则,佛山市图书馆以视障读者活动为载体,建立了一支“图书馆工作人员+志愿者+志愿组织”的视障读者服务团队。

我们专门招募、培训了视障读者服务的志愿者团队,名为“朗读者”,自2012—2018年共调动2 000余人次志愿者参与视障读者服务,帮助视障读者从家到馆定向出行、辨认盲道、搭行公交、借阅盲文书籍、使用盲人电脑等。我们将“朗读者”志愿者团队纳入市志愿者系统注册管理,为其登记积分,对于突出贡献志愿者为其申报相关荣誉,2015年本项目资深志愿者曾英姿因在视障服务领域的突出贡献荣获“广东省优秀文化志愿者”称号,极大地激励了团队的荣誉感。

为实现跨区服务,我们联络了多个志愿组织及社工机构如佛山市顺德区一心志愿者协会、南海爱视会、乐从慈善会等,并通过冠以“协办单位”“赞助单位”,推选其参与优秀志愿服务机构、优秀社工机构评选等方式,给予荣誉和肯定,维持良好的合作关系。

### 3.3 开展多样化的读者活动——始于阅读而不止于阅读

中国图书馆学会图书馆服务宣言(2008)提出“图书馆致力于消除弱势群体利用图书馆的困难,为全体读者提供人性化、便利化的服务。”立足于公共图书馆的社会责任,我们始终将阅读作为视障读者服务的最基本出发点。除了接待好每一位来馆的视障读者,我们更主动走出去,通过“面对面朗读”活动,组织馆员和志愿者坚持每周三晚前往佛山市启聪学校为启明部孩子们朗读明文少儿书籍和文学经典,把阅读的种子植根在视障儿童的心中。

除此之外,从视障读者融入社会这个长远目标着眼,佛山市图书馆还开展了以下活动:

(1)文学创作培训:生理的缺憾不曾伤害视障朋友对生活的感悟,佛山视障读者表现出极大的文学创作热情,为此我们精心安排策划了文学创作微课培训班,邀请佛山市作协成员利用网络“微课”教授盲人文学创作技巧。

(2)流动视障服务:鉴于佛山市图书馆提供服务的辐射力有限、各区的视障服务水平参差不齐等情况,我们在省内率先组织提供了流动视障服务。如与高明区图书馆、三水区图书馆在盲人集中且有微弱视力及懂盲文比例都较高的“康宁按摩院”等两所按摩院联合设立“联合图书馆高明区视障人士流动服务站”“联合图书馆三水区视障人士流动服务站”,为站内配置台式和手持式电子助视器、盲文书刊8种,定期上门服务。与高明区图书馆、三水区图书馆、南海爱视会、顺德一心志愿者协会视障服务分队、禅城区中泰按摩院等机构签定协议,由合作方组织视障读者,市图书馆视障服务队按需上门提供无障碍电影、明文书刊朗读等服务,带动了边远地区视障读者服务水平的提升。

(3)公益培训暨定向出行:公益培训是视障读者服务的常规组成部分。我们结合馆内资源,对视障读者开展了电脑使用培训、“音乐之声”公益音乐培训、盲用象棋培训等文化艺术培训,参加培训的视障读者需依照“视障读者定向出行”要求,在“导盲者”帮助下,学习从公交站独立行走至佛山市图书馆视障读者服务区。两种不同类型活动的有机结合,鼓励了视障读者在2—3个月内的培训周期内坚持独立出行,最终极大地拓宽了他们的活动半径。

(4)“预见未知的自己”社会体验活动:在每年的助残日、国际盲人节,我们都会精心组织各种类型庆祝活动,如“盲人亲友游园会”“假如给我三天光明——视障人士心灵影像暨非视觉摄影展”、中国首位盲人博士李雁雁“有梦想就有光明”专题讲座以及南丹山、白水寨、岭南印象园外出游览等。视障读者们在活动中走没有走过的路,体验没有体验过的经历,展示未曾展示的风采。

#### 4 佛山市图书馆视障读者服务成效及实践的思考

佛山市图书馆2012—2018年共举办了170余场视障读者活动,服务了5 070余人次视障读者。视障读者群体获益良多,除享受服务、感受温暖外,整体形象和个人自信也得到了提升:34人次荣获省级诗文朗诵暨散文创作大赛各类奖项,其中广东省盲人诗歌朗诵大赛一等奖3个、省盲人散文创作大赛一等奖2个;3名视障读者在音乐、记忆、第六感方面的特殊才能获得展示和报道。

佛山市图书馆以活动为导向构建了“图书馆+社会扶持+志愿团队+始于阅读而不止阅读”的视障读者服务模式,创造性地解决了资金与团队难题,也打造了服务品牌。“阅读温暖——佛山视障读者关爱行动”已成为佛山市图书馆特殊人群服务的优秀品牌项

目,荣获佛山首届公益慈善项目大赛“公益行动奖”、公益慈善团体“红玫瑰奖”、2019年中国图书馆学会第二届公共图书馆创新创意征集活动“二等奖”、连续七年获得省盲人诗歌朗诵比赛优秀组织奖,各大媒体报道多达70余条。

多年来的视障读者服务在积累经验的同时也让我们清醒地认识到工作中存在的困难与不足,对进一步提升视障读者服务水平提出建议如下:①建议开展人工智能辅助视障读者服务的研究。视障读者服务方式受科技进步影响较大,如智能手机已经很大程度上改变了盲人获取信息的渠道,佛山市图书馆也顺应需要开展基于智能手机的线上培训活动。当前人工智能与眼科学、视觉科学、脑科学等医疗科技的融合,促进了视障辅助技术的发展,并逐步形成了人工视觉智能学科。2017年3月成立的中国残疾人康复协会康复工程与辅助技术专业委员会视障辅助技术专业学组在推进人工视觉智能方面做出了有益的探索<sup>[6]</sup>。可以预见,人工智能在不久的将来也会影响视障人士的生活并改变图书馆视障群体服务方式。②建立联动机制。视障读者服务工作是一项特殊的系统工程,需由政府统筹,以公共图书馆为主导,残疾人联合会及相关社会爱心机构(或组织)等参与,建立联动机制,以联席会议、工作网站及微信公众号等形式,定期通报工作进展及各方需求。

#### 参考文献:

- [1] 2010年末全国残疾人总数及各类、不同残疾等级人数[EB/OL].[2019-08-01].[http://www.cdcpf.org.cn/sjzx/cjrgk/201206/t20120626\\_387581.shtml](http://www.cdcpf.org.cn/sjzx/cjrgk/201206/t20120626_387581.shtml).
- [2] 杜同书.这儿有一片光明园地——南京市盲人有声读物图书馆介绍[J].江苏图书馆学报,1992(5):46.
- [3] 杜同书.图书馆与盲人教育[J].江苏图书馆学报,1993(3):63.
- [4] 李青.视障读者服务研究:以中国盲文图书馆为例[J].图书馆研究,2018(5):57-60.
- [5] 中国图书馆学会.图书馆服务宣言[EB/OL].[2008-10-28].<http://www.lsc.org.cn/contents/1166/696.html>.
- [6] 中国残疾人康复协会康复工程与辅助技术专业委员会视障辅助技术专业学组成立大会在广州琶洲保利会展中心举行[EB/OL].[2017-04-01].[http://www.gddpf.org.cn/gzdt/201704/t20170401\\_830664.htm](http://www.gddpf.org.cn/gzdt/201704/t20170401_830664.htm).

作者简介:廖菲(1981—),女,硕士,佛山市图书馆体系建设部副主任,研究方向为公共图书馆服务体系建设和视障群体服务。

收稿日期:2019-06-28

· 工作研究 ·

## 我国三线建设特色文献资源的收集与研究

冯国权

(中国共产党攀枝花市委员会党校图书馆 四川攀枝花 617000)

**摘要:** 三线建设是我国特定历史时期的大规模工业生产过程,留下了许多珍贵的文献资源。以三线建设干部学院建立为背景,通过对三线建设的调研、工业遗产名录收集、灰色文献以及数字资源的收集发现三线建设的相关文献,充分挖掘文献的价值,作为图书馆特色馆藏和构建特色数据库的基础。

**关键词:** 三线建设; 特色资源

中图分类号: G253 文献标识码: A

### Collection and Research of Characteristic Literature Resources for Third-Line Construction in China

**Abstract** The third-line construction is a large-scale industrial production process in a specific historical period of China, leaving us a lot of valuable literature resources. Based on the establishment of the Cadre College of the third-line construction, the author of this paper tries to collect literatures about third-line construction and reveal the value of these literatures through investigation of the third-line construction, collection of the catalog of industrial heritage, grey literatures and digital resources. The characteristic literatures serve as the basis of the library's characteristic collection and the construction of the characteristic database.

**Key words** third-line construction; characteristic literature

#### 1 引言

三线建设是指1964年—1980年根据中共中央和毛泽东主席的战略决策,以战备为主导的在全国13个省、自治区开展的国防、科技、工业和交通设施建设。1956年毛泽东在《论十大关系》指出,我国的轻工业和重工业都有约70%在沿海,只有30%在内地<sup>[1]</sup>。这是三线建设思想源头,即改变我国生产力布局和利于备战。三线建设是一段共和国不能忘却的岁月,是点燃中华民族灵魂的一簇圣火,为中国中西部地区工业化作出了巨大贡献<sup>[2]</sup>。数百万人在“备战备荒为人民”“好人好马上三线”的时代感召下,参与了这场声势浩大的三线建设,创造了“艰苦创业、无私奉献、团结协作、勇于创新”的三线精神。

攀枝花市因三线建设而生,传承弘扬“三线精神”是我们义不容辞的责任。当年毛泽东重要指示:“建不建攀枝花,不是钢铁厂问题,是战略问题”;邓小平多次亲临视察并盛赞“这里得天独厚”。如今,攀枝花已经成为“英雄攀枝花·阳光康养地”,而三线精神依然代代相传。2018年3月28日,三线建设干部学院成立,依托攀枝花三线建设历史、工业遗迹、特色场馆等红色教育资源,填补我国三线建设“红色”干部教育的空白,完善全省干部教育培训主题功能区布局,进一步擦亮“英雄攀枝花·阳光康养地”城市名片,提升攀枝花的知名度和美誉度。

在新形势下,学术界开展多角度深入的三线建设研究,攀枝花市内、校内专家学者也正在积极进行相关的研究,对文献资源的需求量剧增。图书馆应主动参与三线建设的相关文献收集和整理,以不断适应

和满足用户的研究需求,承担起三线建设文献保障任务。但目前图书馆在文献收集和馆藏方面还存在不相适应的方面:一是三线建设时期的珍贵文献,大多处于零散无序状态,文献之间缺乏有效关联,文献资源平台尚未建立;二是三线建设研究涉及到工业、政治、经济、军事等诸多领域,如何建立有序、合理的文献供给体系,以满足日益增长的文献需求,图书馆责无旁贷。深度挖掘三线建设相关文献资源,体现的是图书馆人的政治自觉和历史担当。

## 2 三线建设文献的收集原则和目标定位

### 2.1 收集原则

文献收集的针对性。针对三线建设时期一手素材、二次文献、灰色资料、历史手稿、原始影像、记录胶带等非公开性传统文献资料,可依托档案馆、纪念馆、高校图书馆进行收集。对于理论研究文献资料,利用中国知网、万方数据库等进行检索收集。优先收集具有丰富历史价值的史料,包括重大决策和事件、可歌可泣事迹、人类战胜自然的意志体现、历史经验教训等,梳理出最能体现三线建设奋斗历程中反映三线精神风貌的珍贵历史资料,挖掘其时代价值和理论价值;总结文献收集经验,逐步形成系统方案,进而全面铺开。

文献收集的系统性。以三线建设历史资料为主,科学确定研究的各个专题文献,建立起领导人、重要人物(群体)、历史影响、当代价值研究等专题,掌握这些文献类型和数量,并进行分门别类,以提升文献检索准确性。在个案研究时注重通过大数据量化分析等手段,有效地整合研究内容,辨伪存真、去粗取精。同时,在对文献归类中,避免标新立异、夸大其词,真实客观地还原历史事实,更好地为研究提供服务和精品课程打造。

文献收集的特色性。特色文献数量和质量是数据库的生命力,特色文献收集也是特色馆藏建设的重要部分。三线建设文献收集应立足四川,面向全国,重点在攀枝花。目前许多研究文献大多在国家层面上进行三线建设战略性思考,而缺乏对某一地区的专门性研究,对相关文献的挖掘与整理基本上还是空白,充分把三线建设在攀枝花的文献挖掘出来,突出亮点,突出创新,体现高水平,彰显高质量。

### 2.2 目标定位

高标准的三线建设文献库。文献库收集的资料最多、有影响、有特色,用户只要研究三线建设,首先想到的是三线建设文献库,收集的历史文献、整理的资料、录入的论文和专著既丰富又全面,并且富有三线建设鲜明特色和攀枝花本土特色。

高质量的三线建设服务库。在路径上,把握收集历史在于为现实服务,将工作融入到党的理论教育和党性教育之中。在内容上,全方位收集三线建设史料特别是在攀枝花历史,既为用户提供史实资料,又为开展党性教育提供最原始、最真实、最直接的第一手资料。在方式上,不拘于具体载体,不管是期刊、报纸、图书、论文,还是网络资源、语音视频,都是切实可行的。

高利用的三线建设资源库。建设数据库不是“为建而建”,而是“以建为用”,应注重成果转化。成果转化不是等数据库建成了再转化,也可以边建边转化。教学、科研、决策咨询和相关教研部门都要主动参与、深度融合,力求推出精品力作。

## 3 三线建设文献收集措施方法

攀枝花市委党校图书馆2018年以来对三线建设有关的学术研讨会汇编、学术交流会议论文集、老领导访问实录、口述三线建设等进行收集整理,收集了《中国三线建设研讨会成果汇编》《彭德怀三线岁月》《省委老领导访谈实录》《口述小三线建设》《攀枝花开发建设史资料片》等80余种(册)。虽然我们对三线建设研究文献收集整理工作在文献档案和口述文献方面有了一定进展,但与专家学者日益增长的三线建设研究文献需求还不相适应,文献收集与挖掘工作任重道远。为此,我们努力从以下方面加强文献收集和研究工作。

### 3.1 三线工业遗产

攀枝花市因工业而建,因工业而兴,三线建设时期留下许多工业遗址遗存。据第三次全国文物普查,审核认定具有保护价值的不可移动文物保护单位413处,其中各级文物保护单位58处(省级10处、市级19处、县级29处);通过第一次全国可移动文物普查,攀枝花市共登记文物7 287件(套)<sup>[3]</sup>。这些基础数据和文献记录,是深入研究三线遗产价值的基础。三线

工业遗产调查,收集遗产资料,整理遗产名录。表1是攀枝花市三线建设具有代表性的工业遗产,通过相关文献资料收集整理,反映了攀枝花市兴起发展全过程,保护好这些工业遗产,就是留住了城市记忆。

表1 攀枝花市工业遗产名录

时间	遗产类别	遗产名称	主要遗存
20世纪60年代	交通类	渡口吊桥、雅砻江大桥、荷花池大桥	“三线”建设时期重要的交通枢纽
1965年	冶金类	攀枝花钢铁公司	1号高炉、4号高炉、炼钢厂板坯连铸、热轧轧制线、钢轨生产线
1966年	电力类	503地下战备电厂	我国第一座大型战备洞内火力发电厂
1970年	矿业类	兰尖铁矿	全国十大露天矿区之一、工业梯田
1991年	建筑类	欧方营地	修建二滩水电站时外国专家住地
1969年		湾丘“五七”干校	当时四川省最大的“五七”干校
1965年		大渡口十三幢	邓小平、彭德怀等老一辈党和国家领导人视察攀枝花建设下榻地
1964年9月9日		大田会议会址	会议研究确定攀枝花工业区规划和选定弄弄坪为攀钢厂址,史称“大田会议”
20世纪50年代始	水上运输类	得石镇雅砻江水上运输木料设施——贮木场为代表	水上漂木运输的转运码头

三线建设选址布局原则是“靠山、分散、隐蔽”,其建设、发展、地理位置深受周边环境的影响,因此遗产价值具有独特性。据中国工业遗产保护名录(第二批)公布名单中,攀枝花钢铁公司和503地下战备电厂入选<sup>[4]</sup>。发布该名录,一是唤起公众保护工业遗产;二是支撑科学决策;三是传承和发展城市文化。通过工业遗产保护,推动攀枝花市经济发展的转型和升级,在遗产活化利用过程中,重视整体性、系统性的思维,从城市特色风貌入手,让工业遗产融入当代生活,成为公众日常生活的重要组成部分。

### 3.2 灰色文献

灰色文献作为一种新型信息源,有其特殊的参考价值。三线建设灰色文献的收集和整理:一是对三线建设珍贵文献收集。包括《三线建设调整改造有关政策文件选编》《六十年代三线建设决策文献选

编》和《关于第三个五年计划的文献选编》等珍贵资料。二是对三线建设研究会的资料、论著、汇编的收集。近年来学术界十分关注三线建设研究,2014年3月23日成立了“中国三线建设研究会”,先后在北京、攀枝花、遵义、六盘水、遵义召开了五次全国学术研讨会,三线建设的研究进入了热潮,这里产生了很多的讲话、报告、学术交流文章、研讨会发言等,采取主动向参会领导或代表索取刊物、资料。三是对三线建设口述史文献的挖掘收集。对事件当事人进行的口述调查,收集当事人口述材料,真实还原事件原始状态,生动地揭示尘封多年的三线建设往事。经过攀枝花文献工作者的努力,整理完成了领导干部、普通建设者,还有1964年修建成昆铁路的印尼华侨的口述文献<sup>[5]</sup>。加强与攀枝花中国三线建设博物馆的联系,博物馆共收集口述历史视频120人,8000多分钟<sup>[6]</sup>,合法地复制或部分共享“口述历史馆”资源,以及全国劳动模范雷永、煤炭部劳模孙仕平、省三八红旗手李有兰等7名三线历史名人,整理30余万字的口述材料编撰《峥嵘岁月——从三线建设一路走来的河门口》。另外,对于三线建设口述史研究文献,重点加强关键作者的文献收集,如徐有威教授著述《刻不容缓地重视口述史:保存中国当代史不可再得的鲜活资料》《上海小三线口述史选编》《上海小三线口述史》《口述历史:上海小三线建设在安徽》等<sup>[7]</sup>。四是编制灰色文献目录。以文献篇名、责任者、收藏单位(个人)著录,制定专题目录索引,按照《中国图书馆分类法》进行分类,将收集有序的文献传递给教研人员学习与研究;五是做好专题服务工作。根据教学科研需求,确定若干个专题,精选出与专题有关的内容,进行专题报道,以文摘、题录的形式及时地推送、报道,为教学科研提供服务。

### 3.3 数字资源

#### 3.3.1 学术专著类

经查阅相关资料和网上调研,国外对三线建设有少量研究,收集到的文献信息仅4种:(美)巴里·诺顿《三线建设:中国内陆的国防工业》、(加拿大)吕德量《越南战争与中国文化大革命前的三线防卫计划(1964—1966)》、(美)金家德《中国西南边陲的危机与开发1936—1969年间攀枝花的转型》、(美)柯尚哲《三线建设铁路与毛泽东时代后期的工业现代化》。

国内三线建设学术研究成果较多,出版了71种

专著。主要有关于三线遗产的第一部专著《西部地区再开发与三线工业生产再生——青海大通模式的探索与研究》，通过对工业遗产的整理，剖析三线工厂的历史意义和保护价值。林凌和李树桂著《中国三线生产布局问题研究》，陈东林《三线建设——备战时期的西部开发》，李彩华《三线建设研究》，何郝炬、何仁仲、向嘉贵主编《三线建设与西部大开发》，陈夕著《中国共产党与三线建设》，徐有威著《中国共产党与三线建设》《小三线建设研究论丛》（第一、二辑），王春才著《彭德怀在三线》《中国大三线》《中国大三线报告文学丛书》《三线建设铸丰碑》，张鸿春著《三线风云：中国三线建设文选》，郑有贵、张鸿春主编《三线建设和西部大开发中的攀枝花——基于攀枝花钢铁基地建设和改革发展的研究》以及《三线建设纵横谈》《陕西的三线建设》，王佳翠《遵义三线建设研究》等是三线建设研究代表性著作。这些著述对三线遗产价值、决策背景、经济布局、历史成就等方面作了深入分析研究。

### 3.3.2 学术论文类

目前，关于三线建设研究成果在CNKI中国知网以篇名为检索条件对“三线建设”进行跨库检索，文献总数507篇。对三线建设文献总体趋势分析可以看出，1970—1999年间发表的关于三线建设文章数量较少（总共39篇），三线建设研究处于刚刚起步阶段；自2000年开始，中央实施西部大开发战略决策，作为历史比较和借鉴三线建设研究逐步上升并受到关注；2009年以后发文量增长更快，2015年论文数量达到峰值58篇，主要对三线精神及三线文化挖掘研究，并形成了一定的研究规模。进一步对攀枝花本土作者发表论情况进行检索：文献总数15篇，其中攀枝花学院9篇、攀枝花市委1篇、攀枝花市图书馆1篇、其他4篇。

表2为CNKI中国知网检索到的三线建设高被引论文TOP10。从时间跨度看，1995—2012年正是三线建设研究保持上升状态时期，类型以期刊为主，发表层次高，从三线建设战略决策形成、工业遗产价值、与西部大开发的关系、三线人艰苦奋斗和无私奉献的创业精神等方面进行了探讨。

### 3.4 小说

三线建设题材小说有45部，从出版形式来看，有传统出版作品34部、网络出版作品11部，网络出版占30%。网络出版以读者数量多、互动性强的特点在发

表2 三线建设研究被引论文 TOP10

序号	篇名	作者	刊名	发表时间	被引
1	我国经济建设战略布局的大转变——三线建设决策形成述略	孙东升	党的文献	1995-05-15	67
2	三线建设调整改造的历史考察	李彩华	当代中国史研究	2002-05-25	38
3	三线建设时期重庆工业遗产价值评估体系与方法初探	凤凌；褚冬竹	工业建筑	2011-11-20	32
4	贵州三线建设述论	张才良	党史研究与教学	2004-08-25	31
5	三线建设与西部大开发	王庭科	党的文献	2000-11-15	27
6	三线建设的回顾与反思	宋宜昌	战略与管理	1996-06-05	27
7	当代中国建设史上的创举——三线建设	马英民	北京党史研究	1997-01-05	27
8	三线建设的均衡与效益问题辨析	李曙新	中国经济史研究	1999-12-15	23
9	三线建设原因再探	黄荣华	河南大学学报(社会科学版)	2002-03-30	22
10	政府宏观规划与地方城市化——“一五”计划、“三线”建设与陕西城市化初探	岳珑；王涛	当代中国史研究	2001-01-25	20

掘历史记忆和传播三线精神中起着重要作用。

三线建设题材小说在较短时间逐年增长。有的作者曾经是三线建设的建设者，如《路》的作者鲁之洛，在湘黔铁路建设时做宣传工作；《攀枝花之恋》作者渝儿石，是三线企业工人，用了8年时间完成了50万字的鸿篇巨作。

## 4 结语

攀枝花市在三线建设时期保留下来数量众多的工业遗存，是城市文化的重要基因。三线建设干部学院的兴建，在传承三线红色基因、弘扬三线精神和三线文化研究方面起着重要作用。图书馆是三线建设文献资源体系构建的重要机构，充分利用和有效组织三线建设相关性文献，形成系统的可利用的特色馆藏

(下转第96页)

· 他山之石 ·

## 新西兰政府数据开放治理模式研究\*

徐 妹 刘士霞

(滨州医学院图书馆 山东烟台 264003)

**摘 要:**“政府数据开放”是当前国内外政府及学术界关注的重要课题。新西兰政府数据开放主要从法律及政策制定、政府数据治理体系构建、数据开放的双重性保障指导、数据网站分析及建设、数据社区建设等方面展开。文章通过对新西兰政府数据开放的多维驱动因素进行分析,借鉴其政府数据开放实践的特征,为我国政府数据开放提供启示:深化数据开放的法律法规及政策建设,创建符合我国国情的政府数据开放体系,建立数据公开的指导保障,开发并完善数据网站,不断扩展数据社区建设。

**关键词:** 数据开放; 政府数据; 开放特点; 新西兰

中图分类号: G259.612

文献标识码: A

## Research on the Data Open Governance Model of New Zealand Government

**Abstract** Open government data is one of the main topics concerned by government and academic circles both at home and abroad. The New Zealand government's data opening is focused on law and policy formulation, institutional creation, safeguard guidance, website development and data community construction. This paper analyzes the multi-dimensional drives of data openness in the New Zealand government, and draws on the characteristics of the data openness practice of the government to provide inspiration for the data openness of the government of China: we need to step up the construction of data disclosure laws and policies, build a government data management system in line with China's actual conditions, provide guidance and guarantee for the system, and improve data websites and data communities.

**Key words** open data; government data; open characteristics; New Zealand

### 1 引言

在提倡政务信息公开及社会治理智能化的背景下,政府数据(government data)公开受到全球各国的普遍重视。我国在国家层面也十分重视政府数据开放计划的实施。2015年8月,政府颁布《促进大数据发展行动纲要》,从全局角度提出把“促进政府数据

公开、共享”当作工作重点<sup>[1]</sup>。2016年1月,中央深化改革领导小组发布《关于全面推进政务公开工作的意见》,同年9月,国务院颁布《关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》,提出各省(自治区及直辖市)、各级政府、国务院相关机构应当凭借政府信息网络门户,整合本区域、本单位政务信息和数据资源,加速建立权威、方便、一体化的政务信息服务平台<sup>[2]</sup>。在学术领域,政府数据公开也成为图书情报学

\* 本文系烟台市哲学社会科学规划项目“烟台地方高校图书馆人文社会科学数据管理与服务研究”(项目编号: ytsk2017-R-096)的研究成果之一。

探索的热点,顶层设计、机构设置、数据门户创建等成为主要的研究课题。

新西兰政府自2008年起就从国家层面着手开展数据开放项目计划。其数据公开观念强,其开放进度居于国际前沿。2017年,万维网基金会公布的《开放数据晴雨表:全球报告》显示,新西兰政府数据在开放效力方面位居第二,综合实力位列第七<sup>[3]</sup>。其稳定的数据开放实践非同于英美“以商务发展”为主流的数据公开方式,而同我国政务信息公开体例相似。本文以新西兰政府数据公开策略、组织结构及岗位职责、数据网站开发等内容为目标展开分析,以此展示新西兰政府数据服务的维度,探析其数据发掘特征并为我国提供经验。

## 2 新西兰政府数据开放的驱动因素分析

### 2.1 数据开放的法律及政策发展脉络

新西兰信息法律制定时间早、法律体系健全,在信息公开、隐私权和著作权保护层面有全面的法律支持,这类法律是政务数据规范化及维护各方权益的主要支撑。1982年,新西兰政府即颁布《官方信息法案》(Official Information Act),该法案有助于帮助民众获取政务信息,使政府信息同社会利益及个体利益保持一致;1993年发布的《隐私权法案》(Privacy Act)则为大众信息隐私权提供了全面保障;《版权法案》(Copyright Act)则于1994年核准实施,此法案为裁定某种作品是否拥有版权且以什么形式展开版权保护奠定了基础;2005年通过的《公共记录法案》(Public Records Act)主要用以说明国家内部档案资料的储存和应用<sup>[4]</sup>。

此外还有坚实的政策支撑。1997年,新西兰政府颁布《政府持有数据战略框架》;2000年公布《政府数据开放策略与规范》,并推出《新西兰地理空间政策》《数字规划2.0》《国家安全IT方案》等一系列政策。2008年,“政府信息与数据公开计划”的启动标志着新西兰从政府信息治理迈向政府数据公开的新历程<sup>[5]</sup>。

### 2.2 政府数据治理体系的结构分析

新西兰政府十分重视数据公开规划中的机构管理体系建设,以确保数据开放能够在各级机构获得有效落实,为此政府展开全方位指导。

(1)内阁部指导。内阁是新西兰最高的国家管理机关,它指明政府数据公开的必然性并据此制定数据公开准则,为实现机构间的数据管理协同创建了顶层支持。新西兰政府制定了7项数据治理原则:①公开性原则。除法律要求必须保密的数据外,政府数据通常都允许公开。②保护性原则。指私有化、机要性数据应当被保护。③易于获得原则。数据应当被政府主动公布,并对全部公民持公正、公开的态度。④可信度和专业性原则。官方部门在公开数据时应确保数据的真实性、即时性、联系性、逻辑性和客观性。⑤细化治理原则。指政府对开放数据实施精细化管理,包括按期更新技术及同相关机构分享数据、向民众公布数据等措施。⑥适当缴费原则。运用政府数据通常是无偿的,但政府机关可收取邮寄等形成的费用。⑦反复运用原则。政府在公开数据时应按照“政府公开获取及特准框架”,确保数据适合政府发布的元数据形式<sup>[6]</sup>。

(2)内政部信息服务框架。内政部的政府首席信息官团体(The Government Chief Information Officer, The GCIO Team)<sup>[7]</sup>承担信息战略计划的执行。他们负责开发数据网站并参与官方数据管理计划制定,监督政务信息技术政策的推行。其主要责任人由各政府机构官员兼任。他们熟悉部门具体的业务数据,对政策全局有直观的把握,对大众数据使用需要也有深切的领会,因此由他们监督政府数据公开项目的落实。

(3)统计部指引。统计部对新西兰国家数据公开进行两方面工作:首先,作为数据采集机构,主要负责汇集环保、经济等各领域的社会数据;其次,统计部引领政府数据公开,主管数据公开项目的实施并为数据应用提供指导。

(4)新西兰政府成立的数据公开管理组织有政府数据公开首席执行官小组、国家数据开放指挥小组、开放数据秘书处,由他们来筹划与督导数据公开活动。首席执行官小组的任务是制订或修改政务信息及数据管理项目的政策目标。指挥小组的职责是推进政府信息开放计划的落实,优先发布能够推动政府发展、提高社会效益的数据<sup>[8]</sup>。开放数据秘书处则由土地信息部主管,为政府数据公开首席执行官小组和国家数据开放指挥小组提供协助。

(5)在各政府部门中还设有数据专员,其主要职能有:保证有价值的信息得以公开;设定本部门的数

据公开流程；使政府数据按照规范格式发布到统一数据服务平台 (<http://data.govt.nz>)。各节点工作人员责任明晰，其岗位职责如表1所示。

表 1 数据管理人员岗位设置及具体职责

职位类别	知识特征	职责
高级数据专员	属于决策层，具有发布高质量数据的职责，熟悉用户对本单位数据的需求，对本单位信息管理战略制定有决定作用，对开放、透明原则有深刻的理解	监控政府数据开放流程的全过程；对数据开放共享负责；对数据开放、使用过程中的风险进行处理
数据协调员	对数据择优选择和开放具有整体的把握；有能力对基层数据管理员进行指导	掌控数据开放的全部流程；协调基层数据管理员的工作；将基层管理员提供的数据进行梳理后交由上级部门进行批示；制定数据开放年度报告
二级管理者	对二级部门的数据、财政负责	监督子部门数据开放共享
法律顾问	掌握知识产权法、政府开放获取特许框架等有关法律及规定	为数据开放提供法律支持，对数据开放中涉及的法律问题负责
基层数据专员	负责选择、收集数据，具有数据管理的相关授权	负责二级部门数据开放和本单位数据的择优；寻求适当的法律、技术支持；向二级管理者呈送待开放数据
数据员	具备数据开放的相关知识	执行基层数据员的职责

### 2.3 保障数据开放的双重性指导

数据公开作为过程性事件，包括数据公开、分享和使用等环节，为增强公布方与使用方的数据应用技能，新西兰政府主要从以下两方面发起支持。

(1) 为政府部门开放数据提供指导。包括为政府组织提供数据收录所需的元数据规范，如数据名称、标签、主题词、更新频次、许可声明等都需要开放机构根据规则著录。《政府开放获取及许可框架》是规范政府组织公开数据的指示性文件，从实践方面将政府数据分成有知识所属权和无知识所属权两类。对于有知识所属权的数据，框架将此类数

据规范化为CC条约 (Creative Commons, 知识分享公约)；而对无知识所属权的数据，框架则引用“未知权利人”申明实现数据公开。《政府开放获取及许可框架》作为新西兰政府权威性的信息许可协议，是数据公开与再使用应当遵守的硬性指导，有效推动了版权成果的合法化及非版权成果的公开化。在该框架指引下，新西兰政府采纳了新西兰知识分享许可协议3.0 (Creative Commons 3.0 New Zealand licences) 和世界知识分享许可4.0版本 (Creative Commons 4.0 International licences)<sup>[9]</sup>。其框架中包含的许可类别有：具名许可、具名相同形式共享许可等。框架不但阐述了政府数据、私有数据版权及无版权数据怎样管理的问题，还以图文并茂的形式指导政府机构如何进行本部门的数据治理。

(2) 为社会民众提供数据运用的典型范例。数据公开的目的是促进社会各阶层发掘政府数据潜力，使之形成新的社会功能。为协助人们开拓数据功能，新西兰政府汇集了大量数据应用典型案例，截至目前已推送出2012—2017年具有示范性的各类数据案例。其政府数据门户还设置专栏共享数据应用成果，且每项成果都呈现了应用时间、事件、数据运用流程、效用所在，涵盖数据在促进经济增长、政治文明、社会发展、环境优化的作用，同时在数据开放门户提供大量描述性信息，包括数据分析、数据公开报告并利用blog向用户通报数据公开流程及数据应用经验。

### 2.4 数据网站分析

新西兰作为最早上线数据公开网站的国家之一，在2009年11月即成立政府数据门户<https://data.govt.nz/>，该站点链接了多个机构网站上的数据集并展开升级。用户能向网站中的政府数据增添外链，[data.govt.nz](http://data.govt.nz/)并非是一个数据贮存库，而是政府网站数据目录，便于用户更好地标识、搜索<sup>[10]</sup>。[Data.govt.nz](http://Data.govt.nz/)主要设有资料集、软件工具包、论坛、网站分析等专栏。

“资料集”栏设有机关团体、门类、格式等多项检索项目；“软件工具包”栏目旨在提供与数据有关的信息及数据使用方式，为需要数据的用户提供指引。网站收录的数据包括API、CSV、DB、Spreadsheet、PDF、HTML、XML等各类格式。2016年7月，该网站选用数据存储管理系统CKAN (The Comprehensive Knowledge Archive Network) 并进行了用户测验<sup>[11]</sup>。

除了data.govt.nz门户, geodata.govt.nz网站主要发布地理类数据信息, 地理空间数据是新西兰最早发布的数据; Statisphere.govt.nz则主要公开统计类数据; archives.govt.nz则用于发布政府公告类数据。这些网站发布的数据基本囊括新西兰政府全部可公开的信息数据。新西兰政府数据开放网站data.govt.nz的主要内容如表2所示。

表2 新西兰政府数据开放网站内容

主要模块	内容及功能
数据源分类	根据主题、数据格式、提供部门等类别进行归纳, 满足用户对各类数据的使用需要
标准与指南	提供国际和新西兰政府数据开放的相关文件; 为数据开放和管理提供相应规则; 围绕政府数据开放的有关概念和政府数据开放网站使用作出指导
应用案例分析	用户既可以分享数据使用心得, 也可以借鉴他人的数据应用案例; 重在共享数据应用的经济价值和社会价值, 激发主体创新意识
数据论坛	设置用户与用户以及用户与政府交流的模块; 为完善数据网站征求民意、汇聚民智
博客	该模块用于更新政府数据开放的有关活动; 用户可以在该模块根据自身需要订阅有关数据

以上看出, 新西兰数据网站建设十分成熟。

(1) 数据发布内容。新西兰政府倡导利用数据网站发布高质量的开放数据, 高质量开放数据指能够推动经济、社会、文化及教育等全方位发展的数据。截至当前, 已有近150个机构约五千多个数据集得以公开, 各数据集中的数据随时更新。以data.govt.nz网站为例, 其可供搜索的数据目录共计22类专题<sup>[12]</sup>, 覆盖商务经济、教育、环保、法律、人口与社会等主题, 涉及国务、社会发展、公共利益等领域。其中, 《政府开放获取及许可框架》所阐述的具备版权许可的信息也属于公开数据的组成部分, 涵盖科研数据集、政府统计数据、政务业绩数据集(如财务)、教育类文档资源等。

(2) 数据公布程序。《政府开放获取及许可框架》从版权视角把公开数据的过程分成7个时段: ①版权及有关权益评价。判别本部门所公布数据的界限, 判定数据是否拥有版权, 若有则判断版权所属并识别其在版权中所属的类别。②限定要素分析。若数

据具备版权等有关权利, 则该类数据应在知识共享许可—具名许可(Creative Commons Attribution)前提下公开。③若数据不具备版权有关权利, 则应以开放存取的形式公布。④引入许可或无所属权说明。该环节阐明了机构怎样运用版权许可协议。⑤道德权利核査(moral rights check)应在版权成果公开时应用。⑥格式选取(format selection), 指为各类数据选取最适用的格式。⑦数据重用(release for reuse)<sup>[13]</sup>, 应通过数据门户公布数据。该程序需要确保公布的数据都能适应版权法案且遵循许可协议。

新西兰政府数据公开特别看重数据选择及质量审核, 经过多重程序检验, 保证发布的数据不涉及版权争议且具有较高的应用价值。而《高质量开放数据再使用的优先级与发布程序及指南》则是新西兰国内事务部对数据公开过程的规定及标准, 该指南结合上述《政府开放获取及许可框架》, 将数据公布过程划分为7个阶段, 如图1所示。

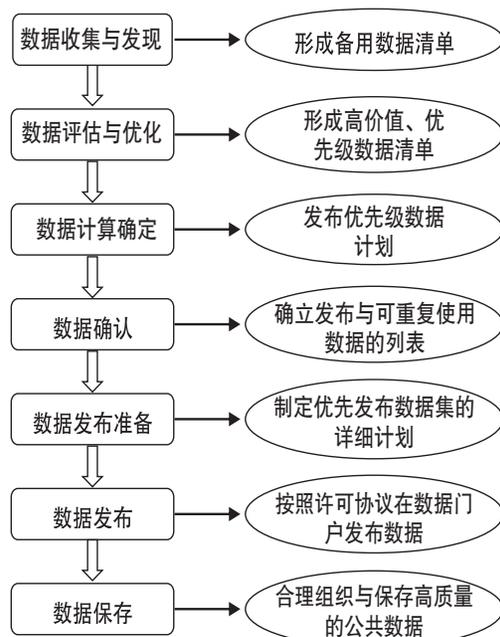


图1 新西兰国内事务部的数据发布流程

(3) 数据发布形式。《新西兰政府数据公开存取及许可条款》对数据发布格式进行了规范, 要求均为机读格式且对各类数据提供了使用意见。从数据格式看, 囊括API、CSV、DB、DWG、File GDB、GPKG、MapInfo File、HTML、KML、PDF、SHP、Spreadsheet等50余类数据类别; 从数据持有者看, 有奥克兰委员会、经济发展部、文化部等近60个机构。随着互联网

订阅式共享成为必然趋势,新西兰政府数据门户支持主体订阅数据,这种灵活的数据分享形式满足了用户多方面的信息需求。

针对数据开放中出现的问题,新西兰政府为开放数据设置了多种可取代格式。在一些特殊领域针对数据共享设有特设格式,如交通运输与地理数据通用格式(General Transit Feed Specification)、虚拟三维城市模型贮存与共享格式(City GML)、以互操纵模式为主的数据格式(SensorObservation Service),此类数据发布应当同该行业领域发展形势保持一致。另外,指南着重提出在数据公开门户data.govt.nz公布的数据应达到最高细粒度,如某组织通过电子表格或CSV文件发布调查数据时应应对每份表格或文件都附加注解,且每项注解都单独列举,对每条数据都附有具体的元数据表述,协助用户辨认数据集中可用的数据类别。

## 2.5 数据社区建设

新西兰数据公开措施还包括数据社区建设,数据管理组织可以通过论坛或以集会的形式分享数据公布及应用创意。其数据社区构建主要分为如下层面。

(1) 国内数据社区。这是由新西兰统计部统领的数据共享社区,主要分析数据用户及潜在用户所需数据的类别、应用方式和今后应用的趋向。“社区”一栏为用户开设了一系列世界性论坛,用于增强用户数据使用的能力。新西兰政府还十分重视发掘数据的创新应用,使用户切实体验数据公开的价值,并倡导通过竞赛等形式支持社会参与数据发掘。如为参与政府数据公开项目的组织设立在线研讨空间Open Government Ninjas、为致力于新西兰社会与经济组织的组织建立知识社区Open Data NZ Meetup等。政府还定期举办公开数据游戏之夜,利用由政府数据研究所研发的Datopolis游戏,用户可以借助数据交换软件掌握更多数据运用的方式等,通过游戏的手段使更多用户认识到数据公开与再利用的重要价值<sup>[14]</sup>。

(2) 国际数据社区。新西兰是国际政府联盟成员之一,积极将政府数据开拓事业融进国际协作中,在数据社区建立上努力融入国际数据社区建设。如研发了提供在线数据分析的世界银行开放数据工具(World Bank Open Data Toolkit)、成立了促进全球数据创新应用的数据公开协会(Open Data Institute)、构建了推送项目资源的数据宪章资源中心(Open Data Charter Resource Centre)等<sup>[15]</sup>。2017年3月4日,由data.

govt.nz团体、政府信息及数据计划组织发起,在新西兰国家图书馆和数据统计局的资助下,惠灵顿开展了以公共环境和公开数据保护为专题的世界数据主题活动<sup>[16]</sup>。

## 3 新西兰政府数据开放的启示

在“互联网+”的信息时代背景下,国内京、沪、佛山等地方政府数据管理已逐渐形成规模,但仍存在许多不足。按照2017年公布的《开放数据晴雨表》,中国在110多个国家中整体排名居于第71位<sup>[17]</sup>。我国政府数据平台具有数据质量低,机读性差,数据授权协议条款笼统,缺少稳定的数据来源和高价值的数据运用,缺少方便、高效的互动模块等缺陷,而这些正好能从新西兰政府数据公开实践中获得启发。为此,我国可从如下方面进行完善。

### 3.1 深化数据开放的法律法规及政策建设

(1) 法律规定方面。政府数据公开涉及知识产权、隐私权、国家安全和利益、数据重用许可等许多司法领域,须有适用的法律框架。新西兰政府以现行版权法案、政府信息法案及隐私权法案为基础,将法案原则和精髓贯穿于数据管理及公开获取与许可条款中,成为数据公开的首要根据。当前,国内与之有关的法规有《统计法》《著作权法》《政府信息公开条例》《大数据行动纲要》等,相对于新西兰等国家法律政策,我国政府数据公开仍存有制度不健全、数据标准难以一致等不足,在实践中出现不想公开、不会公开数据等现象。因而,我国应构建完整的法律规范体制,确定数据所有者的职责、数据所有权的归属、数据收集和发布的流程,信息安全与隐私保护等内容,使数据公开有法可循。

(2) 政策措施方面。政府数据公开的政策措施首先应力求内容明晰,遵循以公布为常态的原则,这也是新西兰在推进政府数据开放法治进程中确立的根本原则。第二,应从数据重用方向确定数据公开的类别、公布的界限和方法,明确何种数据是政府需要完全公开的,何种数据是有关国家安全和个体隐私而禁止公开的,何种数据需要通过申请公开,何种数据面向特定群体开放。第三,简化数据公开流程并确定数据公开绩效考核方式。重视元数据适用格式的建立与平台技术升级,为政府数据实现高质量的开发

与运用提供保证。第四,选用适合的数据授权公约。当前,国内政府数据公开依然没有规范的数据授权公约,大多使用网站免责条约或通过主体谈判方式对数据实行一次性全部授权,一些地方授权协议仍存在违背数据公开原则、主体责任笼统不明、数据再利用限定要求过度严苛等制约政府数据依法应用的因素。新西兰政府采纳的《新西兰信息共享许可3.0》和《“知识共享”国际许可协议4.0》版本,在国际政府数据公开中使用最为普及,在我国具备通用性,可当作国内政府数据公开的参考选择。

### 3.2 创建符合我国国情的政府数据开放体系

新西兰在国家层面设立了GCIO,在组织中设立了主管部长及数据管理员执掌相关事务,在基层设置数据专员,形成完备的行政管理机制。而我国政务信息公开工作仍未形成完善的行政体制,缺少数据公开专职机构,有关工作多置于办公厅下面,存在领导力不足、交流不畅等现象。2016年7月,国务院办公厅印发的《国家信息化发展战略纲要》中提出,政府将建立一体化、互相连通、安全可控的国家数据公开系统<sup>[18]</sup>。因而,我们应构建适合我国国情的数据公开行政机制。

(1)从国家层面进行指引以实现跨机构数据计划协同执行的目标。从政府体制看,要实现各级政府和各机构间的数据整合,可以成立自中央到地方的各级政府信息资源管理委员会。政府以国家已有信息化组织为基础,以各单位数据管理主管为主力,创建专门跨机构数据公开管理小组,制定政府信息及数据开放发展方略,成立跨机构数据公开督导组督察政府数据公开及数据项目开展进度并将政府数据公开列入国家信息及通信技术发展战略。

(2)在部门内部设立数据管理岗位。数据管理者是数据公开与推广应用的专职人员,在数据公开网站和数据社区发展中提供专业化指引及发布各类数据使用说明。数据公开关系到数据取舍及收集等业务范畴、数据加工及公布的技术范畴、数据使用过程监督及评价等管理范畴、数据重复使用许可的法律范畴等各项问题,因而有关数据责任人不但应是数据管理能手,还应精通部门业务特征,为数据公开制订相应的执行方案。当前,上海已发起大数据人才教育计划,清华大学创办了数据科学研究院,未来将会产生大量数据处理及分析专家,这也是今后我国政府数据管理组织的主要人才出处。

### 3.3 建立数据公开的指导保障

为政府数据公开建立保障,这说明既应保证政府可以实时公布符合要求的数据,也应实现社会对政府数据的充分发掘与使用。

(1)从数据收集与开放角度看,政府部门需要加强数据收集与公布能力。政府机构需要明确数据开放战略、不断提高数据开放力度,明确政府数据管理的职责及具体规划并确立应当公布哪些数据、数据发布频率、质量控制、发布程序等。

(2)从数据应用角度看,重点在于提高社会对政府数据的重视和使用力度。首先,需要政府的提倡和推行,在数据类别上扩大全面性;其次,注重加强用户同社会机构互动的数据素质能力培养。为此,我国可参照新西兰数据开发的范例或以数据分享与在线论坛等形式激发用户发掘集体智慧创新数据应用。国内也应积极开展数据竞赛活动,充分激发用户使用大数据的动力,如2016年在沪举行的数据开创新运用大赛,以开放数据为根本,关注城市安全,吸纳全国数据人才联合发掘数据价值;2017年3月“中国国际大数据挖掘大赛”在贵州举行,增强了政府数据公开的效力,向与会人员呈现了14个政府公开数据门户中约9 000余项数据集、1 600余个数据接口,涉及旅行、交通运输、医学健康等各范畴,竞赛分为发掘赛、运用赛和分支赛。

(3)从数据共享角度看,应实现数据所有者和用户的相互协作,通过主体需求调查更好地把握数据开放的方向。创建信息资源共享联合机制,在数据网站开通数据申请通道,并做好关注度高数据的整理和分析工作。

### 3.4 开发并完善数据网站

国务院办公厅在2015年《促进大数据发展行动纲要》中提出:“建立全国性政府数据统一发布平台,在交通运输、医疗等关键领域达成公共数据信息合理、适度向社会公开。”目前,我国政府数据公开依然处在起始阶段,各地政府机构数据开放网站间的数据协作、分享仍未形成系统。《中国法治政府评估报告(2017)》指出,我国地方政府“有信息、不便利”“有网站、不协作”状况明显,数据门户服务功能不强<sup>[19]</sup>。因此,我们应参照新西兰政府数据公开网站发展的经验,促进我国政府数据服务网站建设。当前,我国在国家层面有国家统计局建立的国家数据官网,而地方

则有几十个省市如京、沪、粤、浙、佛山等地创建了数据门户。参照新西兰政府数据平台发展经验,我国在数据平台建设应注意如下几点。

(1) 确保收集价值高的第一手数据,提升数据开放质量。保证数据达到全面、适时、可获得、可机读、原始、不涉及个人隐私等规定,以经济发展、医疗健康、国计民生服务等重点领域为中心充实数据来源,使数据发布内容符合社会需要并提高资源更新的频度,选取恰当的开放格式公布数据,以此提高数据使用效率。

(2) 政府部门应加强数据网站管理。数据服务平台发展应重视技术优化,主动通过技术升级构建以用户为中心的数据网站。按时举行网站测评并通过现有技术升级不断强化门户功能。为政府部门、社会机关、民众等发布数据设置反馈、社交网络等功能版块,进而更通畅地开发应用数据及开放成果。

(3) 增强各地方、各级政府机构间的交流,使政府统一开放数据平台发展突破数据割裂的限制。为实现各类政府数据最大范围地共建、共享,我国应建立国家级数据公开门户。一方面,该门户不但用于整合国家层面各机构信息资源,而且也应成为数据交互中心;另一方面,国家级数据网站还应成为各地数据机构门户的分享中心,向社会开放自国家至地方政府数据资源的完整入口。

### 3.5 不断扩展数据社区建设

计算机科学家Tim Berners-Lee最早提出关联数据(Linked Data)理论。他指出与数据相关联的内容越多,数据价值就越高。因而各地政府及机构需要建立数据管理社区,才能更好地开发数据的创造性价值。为此,政府应提高社区集群效应,为大数据创新驱动构建一体化服务型数据社区<sup>[20]</sup>。我国数据社区建设可以借鉴新西兰数据社区建设经验,以用户需要为基点,通过各种方式指引用户应用数据社区。

### 参考文献:

- [1] 《促进大数据发展行动纲要》(国发〔2015〕50号)[EB/OL].(2018-09-14)[2019-01-14].<http://www.zyczs.gov.cn/html/xzfg/2018/9/1536891571437.html>.
- [2] 国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见[EB/OL].(2016-09-25)[2018-12-17].[http://www.gov.cn/zhengce/content/2016-09/29/content\\_5113369.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2016-09/29/content_5113369.htm).

(1) 提高数据社区建设过程中的用户参与度。政府首先应做到注重大数据使用,将大数据扩展至健康、交通、公共服务等涉及国计民生的各个领域,使大众确切体会大数据引发的时代进步;其次,通过数据公开使大众更深切地体会知情权,并尽量多地参加数据政策的制定、落实和监管。另外,还应主动开发微信、微博、新闻媒介等各类媒体功能,引导社会舆情、开启民智、提高用户的大数据观念。与此同时,通过各项以数据创新应用为主导的创意大赛形成数据公开的社会氛围,指引更多用户加入到发掘数据价值的活动中来。

(2) 在政府数据社区建设中加强平台教育功能。如设置网络讲堂,整合数据发布内容并根据模块进行划分;针对用户的教学内容力求完备、易理解;还可以制定互动式电子技术手册(Interactive Electronic Technical Manual),综合运用多媒体通信、数据库和互联网等技术,将内容庞杂的数据资源根据相关准则进行有机整合,运用最佳方式将文本、图表、图像、项目图案等各类信息形态呈现于电子显示屏上并通过互动手段实现精准查询。数据社区还可以通过互动式电子手册对数据进行编录,全面、灵活地向用户呈现政府数据内容。

## 4 结语

在“互联网+”的信息时代背景下,我国一些地方政府数据管理已逐渐形成规模,但仍存在许多不足。新西兰政府数据开放无论从数据开放法律政策的制定、数据治理体系的构建、数据开放的保障性指导还是数据网站及数据社区建设等方面都为我国政府数据开放提供了启示。为此,我国政府应当借鉴新西兰政府数据开放实践特征,不断完善政府数据开放治理体系。

- [3] 张起.欧盟开放政府数据运动:理念、机制和问题应对[J].欧洲研究,2015(5):67-82.
- [4] 程银桂.新西兰政府数据开放的政策法规保障及对我国的启示[J].图书情报工作,2016,60(19):15-23.
- [5] 赵润娣.国外开放政府数据政策:一个先导性研究[J].情报理论与实践,2016,39(1):44-48.
- [6] 李志新.新西兰政府数据开放机制及对我国的启示[J].大学图书情报学刊,2016,34(4):123-128.
- [7] 白清礼.政务公开与政府信息公开之辨析[J].图书馆工作与研究,2012(8):61-64.
- [8] 才世杰,夏义堃.发达国家开放政府数据战略的比较分析[J].电子政务,2015(7):17-26.
- [9] 迪莉娅.政府数据开放许可适用研究[J].图书馆,2014(6):91-93.
- [10] GUY N.Government Takes Steps to Demystify Data[DB/OL].(2009-11-05)[2018-09-11].<https://www.beehive.govt.nz/release/government-takes-steps-demystify-data>.
- [11] New Zealand Government.About this site[EB/OL].[2017-06-29].<https://data.govt.nz/about-this-site/>.
- [12] Category[EB/OL].[2016-07-13].<https://data.govt.nz/search?q=&CategoryID=0>.
- [13] New Zealand geospatial strategy[EB/OL].[2016-06-06].<http://www.linz.govt.nz/geospatial-blog>.
- [14] STONE P.The Open Data Game Surprise[EB/OL].[2017-02-17].<https://www.data.govt.nz/blog/the-open-data-game-surprise/>.
- [15] New Zealand Government.Community[EB/OL].[2017-06-29].<https://www.Data.Govt.nz/community/>.
- [16] 邓崧.中外政府数据开放比较研究[J].情报杂志,2017,36(12):138-140.
- [17] 黄如花,李楠.国外政府数据开放许可协议采用情况的调查与分析[J].图书情报工作,2016,60(13):5-12.
- [18] 中办国办印发《国家信息化发展战略纲要》[EB/OL].[2016-07-27].<http://news.sina.com.cn/c/nd/2016-07-27/doc-ifxunxy5687194.shtml>.
- [19] 新华社.国务院办公厅印发《〈关于全面推进政务公开工作的意见〉实施细则》[EB/OL].[2018-01-16].[http://www.gov.cn/xinwen/2016-11/15/content\\_5132853.htm](http://www.gov.cn/xinwen/2016-11/15/content_5132853.htm).
- [20] 法治政府蓝皮书:中国法治政府评估报告(2017)[EB/OL].[2018-04-19].<http://chassc.ssap.com.cn/c/2017-09-28/540747.shtml>.

**作者简介:** 徐妹(1980—),女,滨州医学院图书馆(烟台校区)馆员,研究方向为图书馆数据管理;刘士霞(1970—),女,滨州医学院图书馆副研究馆员,研究方向为信息管理。

**收稿日期:** 2019-05-31

## 新加坡南洋理工大学图书馆转型与创新实践及其启示

马波 马岩

(东北大学图书馆 辽宁沈阳 110169)

**摘要:** 文章介绍了新加坡南洋理工大学图书馆概况、发展战略及其最新转型与创新服务模式,包括服务科研及学术交流、协助教与学、创造活力环境及组织机构变革等,最后从支持科研、服务教学、创建空间服务及变革组织机构四个方面探讨与分析了相关经验及对我国高校图书馆实施转型与创新的启示。

**关键词:** 高校图书馆; 转型发展; 服务模式; 南洋理工大学图书馆

**中图分类号:** G258.6      **文献标识码:** A

### The Practice and Enlightenment of Transformation and Innovation in Nanyang Technological University Library

**Abstract** The paper introduces the general situation, development strategy and the latest transformation and innovative service model of Nanyang Technological University Library in Singapore, including serving scientific research and academic exchanges, assisting teaching and learning, creating a dynamic environment and organizational change, etc. Finally, it discusses and analyses the enlightenment of relevant experience on the transformation and innovation of university libraries in China from four aspects: supporting scientific research, serving the teaching, creating space service and transforming the organizational structure.

**Key word** university library; transformation; service mode; Nanyang Technological University Library

图书馆的转型和创新是学界历来关心的热点问题。随着信息技术与社交媒体的飞速发展,信息的获取、分析及利用几乎可以完全脱离图书馆而进行,图书馆的职能面临弱化的危机。在数字化时代,如何满足读者新的需求,如何创新自身服务内容与方式,如何提高自身存在价值,是图书馆必须面临的挑战和亟待解决的问题。

对于高校图书馆的转型与创新,我国学界虽有广泛讨论,但对转型与创新的模式研究仍存在不足,图书馆界转型实践仍处于摸索阶段。因此,针对数字化时代我国高校图书馆转型与创新模式的研究意义重大。在现今高校图书馆转型与创新的实践层面上,新加坡南洋理工大学图书馆已然走在前列,本文运用文献分析和网络分析的方法,总结新加坡南洋理工大学图书馆在转型与创新上的诸多经验,以期为我国高校

图书馆的现代化转型与创新实践提供有益参考。

#### 1 南洋理工大学图书馆的发展战略

新加坡南洋理工大学(Nanyang Technological University)是一所享誉国际、工科与商科并重的科研密集型大学,2018年QS世界大学排名第11位、亚洲大学排名第一位<sup>[1]</sup>。新加坡南洋理工大学图书馆(Nanyang Technological University Libraries)是亚洲著名的研究型高校图书馆,拥有8个分馆和1个图书馆前哨,建筑面积15 200m<sup>2</sup>,阅览座位1 720个,专业馆员46人,学生助理馆员200人,馆藏纸本图书90.63万册,每年新增4.1万册,高质量多媒体视听资料7.31万件,订阅229个数据库资源、7.25万种电子期刊、82万种电子图书(覆盖所有学科,截至2018年10月)<sup>[2]</sup>。

为支持学校“创新高科技, 奠定全球性卓越大学; 全方位教育, 培养跨学科博雅人才”<sup>[3]</sup>的办学理念, 新加坡南洋理工大学图书馆努力从传统型向数字化与合作型转变, 制定了“促使本校师生员工以最优方式融入到不断变化的信息环境中, 以协助他们在教学科研中取得成功”的发展战略。为实现以上战略目标, 新加坡南洋理工大学图书馆积极调整自身定位, 助力教学与科研, 在资源、服务、空间、组织与人事等方面不断进行推陈出新, 并着力进行“五个”转变, 即从纸质向数字转变; 从资源提供向服务提供转变; 从收藏型向收藏与知识、流通复合型转变; 将传统空间打造成多种空间模式的结合, 将空间场所打造成扮演合作研究与跨学科交流的重要平台; 将传统科研向数字密集型转变, 开展嵌入数据生命周期全程的数据管理服务, 并对服务内容进行深入挖掘。

## 2 南洋理工大学图书馆实施转型与创新服务的实践

### 2.1 为学术交流及科研全程提供嵌入服务

#### 2.1.1 加大数字文献购置

新加坡南洋理工大学图书馆针对学校发展确立了“以电子资源为重”的馆藏建设策略与采购方向, 针对不同学科与专业的实际需求, 实施了区别对待的馆藏建设模式, 即对于工程和科学类学科注重以电子资源建设为主, 而对于人文类学科则坚持纸质图书与电子资源并重。为应对馆藏空间不足, 自2010年起, 新加坡南洋理工大学图书馆全面实施期刊电子化政策, 通过大幅降低纸质期刊的采购量, 实现大幅增购电子期刊采购的目的。此外, 为满足师生实际需求, 新加坡南洋理工大学图书馆在电子图书的采购中实施了多种订购模式, 即用户驱动订购模式和基于证据订购模式<sup>[4]</sup>, 多种采购模式的实行为新加坡南洋理工大学图书馆电子图书的购置提供了较为科学的依据。

#### 2.1.2 开展数据管理服务

(1) 构建新加坡南洋理工大学机构典藏库(DR-NTU)。DR-NTU是新加坡南洋理工大学图书馆建设的用于本校数字化学术成果保存与交流的机构知识库, 其2005年启动, 2008年9月正式启用<sup>[5]</sup>。DR-NTU能够开放获取并保存本校教职员工的期刊论文、会议论文, 硕博研究论文及学位论文, 师生出版的图书

及图书章节、评论文章、案例研究、工作报告、海报等知识成果<sup>[6]</sup>。2009年DR-NTU实现了与学校RIMS (Research Information Management System) 系统的整合, 此举简化了师生成果的提交流程, 避免了成果的重复提交, 目前, DR-NTU已收录5万余项出版成果<sup>[7]</sup>, 其对保存、揭示、传播本校科研成果意义重大, 极大提升了新加坡南洋理工大学的全球学术影响力。

(2) 嵌入数据生命周期开展数据管理服务。新加坡南洋理工大学图书馆坚持围绕科研数据生命周期开展针对性科研数据服务的指导思想, 其主要内容包括: 针对数据管理开展宣传、推广及做好用户指南; 协助科研用户制定、完善科研数据管理计划书(Data Management Plan, DMP); 提供针对科研数据的保存服务, 并以DR-NTU为依托, 建立本馆研究数据管理数据库; 建立科研数据获取与共享的政策与准则; 建立科研数据的引用标准与出版制度; 开发或引进便于用户使用的数据管理随伴工具; 有针对性地开展用户参考咨询、教育培训等。此外, 新加坡南洋理工大学图书馆还为本校科研用户开通了E-mail电邮保管服务, 并在本馆研究室为用户配置了笔记本电脑, 以方便用户使用。嵌入式科研数据管理服务的开展, 使科研用户真正感受到了图书馆的实际价值, 极大地提高了图书馆的校内影响力。

#### 2.1.3 提高本校学术研究成果能见度

(1) 构建并推广开放获取政策。新加坡南洋理工大学图书馆通过与学校管理层进行沟通, 推动了全校自上而下的数据开放获取政策的构建。具体内容为: ①全校教职员工在其期刊论文或会议论文被接受发表以后, 必须向DR-NTU递交其经过同行最后评审并修改过的电子版原稿。②本校博士生以及硕士生(仅限于研究型硕士生)在递交纸本论文给各院系教学办公室的一周之内, 必须向DR-NTU递交其论文电子版全文。除开放获取外, 新加坡南洋理工大学图书馆也规定了限制获取的范围, 即包括博硕士学位论文、本科生考试试卷与实习报告以及其他不宜完全公开的本校资料, 限制获取的数据仅限本校师生使用<sup>[8]</sup>。开放获取政策的推行有利于用户寻找潜在学术合作者, 增加学术论文被引率, 及提高学术成果网络曝光度。

(2) 开展用户原创内容创建服务。新加坡南洋理工大学图书馆大力开展用户原创内容创建服务, 重点

收集与院系用户合作产生的原创数字内容,协助本校读者创造、组织、推广与保存其知识产品,并以创建数字项目的形式帮助用户发布个人作品,以吸引用户参与到图书馆所提供的服务中来。图书馆在服务中主要承担网站设计、信息组织方案设计、元数据方案设计、研究数据管理、研究数据挖掘、数据质量控制、互动工具设计及社交媒体使用等工作。

(3) 指导用户学术出版。为应对个别期刊伪造自身影响力数据的现象,新加坡南洋理工大学图书馆开展了针对师生的学术出版指导服务。各专业学科馆员依据期刊网站制作是否粗滥、编辑信息是否明确、同行评议速度及发表周期是否异常、稿件与编委是否被大肆邀约、影响因子及“被引、收录情况”是否造假等细节来判定期刊质量高低及真伪,整理并形成造假期刊名录以供师生投稿前查阅<sup>[9]</sup>。此外,图书馆还开展了期刊投稿参考咨询及期刊辨别培训服务,这些服务项目对提高用户学术出版的效率和质量都起了至关重要的作用。

#### 2.1.4 全方位测量用户科研影响力

全方位测量科研用户学术影响力的主要服务内容:①根据学校人力资源部要求,为本校学者职称评定(P&T)提供学术成果引文报告;②协助本校研究者创建个人Researcher ID和ORCID账号,以及帮助研究者计算其引文数量;③向科研用户提供替代计量手段,如测定社交媒体影响力的计量工具Altmetrics,从而全方位测量学者的学术影响力。测量用户学术影响力服务主要以图书馆提供的学者替代计量学报告(Altmetrics Report)的形式呈现,报告中对研究成果的使用数、攫取数、引用数、被提到的次数以及“被喜欢、被分享”的次数等指标都有着客观、高效、准确的揭示,其对学术影响力的展现不但科学,而且直观。

#### 2.1.5 运用社交及学科服务工具助力科研

新加坡南洋理工大学图书馆于2008年牵头并联合校内多部门利用WordPress免费内容管理系统软件建立了覆盖整个新加坡南洋理工大学校园的博客平台(Blog@NTU),其后又陆续创建了9个学科分馆博客(Subject Library Blogs)及38个虚拟学科室(Subject Rooms)<sup>[10]</sup>。学科分馆博客主要宣传、推广图书馆新服务及学科新资源,而虚拟学科室则为特定专业创建了网络虚拟学科导航系统,它将图书馆纸质资源、数据

库学术资源、免费网络资源、相关检索技巧及课程指导等与学科相关的所有学术资源全部整合到一起,为用户有效、准确、快捷地利用相关资源提供了便利<sup>[4]</sup>。此外,新加坡南洋理工大学图书馆还注重开发助力科研的学科服务检索工具,如图书馆工具栏(Library Toolbar)与全文书签(Full-text@NTU)、ezSearch、oneSearch一站式检索平台、移动图书馆以及二维码QR等<sup>[11]</sup>。

## 2.2 充分协助教与学

### 2.2.1 强化学生数据信息素养培训

新加坡南洋理工大学图书馆重视对学生数据信息素养的教育与培训,对于本科生信息素养教育,要求针对一、二年级开设基础课程,针对三、四年级开设高级课程,且课程的设置必须嵌入到学生专业的核心课程,在教学方法上则主要提倡混合式教学法,提倡注重实际学习效果和以开展检索实践教学活动为主,提倡切实提高学生的实际检索能力。对于研究生信息素养教育,要求必须跨学科开课,要求学生必须参加3小时及以上的课程研讨班,且所有课程必须在研究生期间的第一年修完。此外,图书馆还为学生提供了开放式工作坊、网络视频指导、学科与课程导航等辅助学习机会,以此来巩固课堂教学的效果。

### 2.2.2 利用社交媒体工具支持教学

新加坡南洋理工大学图书馆注重运用社交媒体,与教师进行合作,开展嵌入式支撑教学服务,其具体合作方式为:①管理学生的讨论与课堂贡献;②补充课程内容;③收集学生的作品。例如,针对教师的每门课程,图书馆馆员会为师生设立课程博客(Course Blog)作为学生读后讨论的管理工具。博客是开放式的,且所有内容都会存档,同时还会为学生提供参考资料的全文链接;针对学生作品的收集,馆员会为学生设立作品电子档案(E-Portfolio),以此来保存及展示学生的创作成果。此外,图书馆还会定期利用Twitter、Facebook等社交媒体工具与师生建立联系,定期发布有关学科资源与工具使用的视频、活动消息及新闻,以促进学生对本专业的学习<sup>[12]</sup>。

## 2.3 创造富有活力的环境

### 2.3.1 创建多种共享空间

新加坡南洋理工大学图书馆注重创建多种共享空间,为用户创造跨学科研究与合作交流的平台。至2017年该馆共拥有各类共享空间34个、小组研究区域

14个<sup>[13]</sup>,形成了学习、研究、文化交流等多种共享空间形态的空间服务模式。学习共享空间的设计主要以支持师生自学与交流合作为主,如静思空间、合作空间、团体/社区空间、互动空间等<sup>[14]</sup>。研究共享空间的设计贯穿“连接、创造及交流”的设计思路,包括演说区、工作坊、研究展示区、电子书浏览屏及联络角落五个部分<sup>[14]</sup>,此外英语语音室、自助求职中心、自助录像室、迷你影院、自助听力角、安静自习区等专用共享空间也让师生获得了不同的服务与体验<sup>[11]</sup>。

### 2.3.2 建设动态空间环境

新加坡南洋理工大学图书馆注重读者对宿舍风格、内部装饰、家具配置、整体环境等方面的视觉体验,着力建设读者动态空间环境,具体做法为:①注重将自然景观(如草坪、喷泉)与技术手段(如旋转楼梯、落地窗)相结合,为读者阅读创造舒适体验;②利用绿化隔断、玻璃、立柱及不同色调营造空间视觉变化,注重保证空间采光及各功能区间的相互切换;③利用多种款式、色彩与高度的家具及其他陈设增进读者之间的互动和交流;④利用空间细节的组织与处理,展示校园历史与文化,延伸空间纵深度与时间感,增进读者对空间的好感度与亲近感等<sup>[15]</sup>。

### 2.3.3 配备现代设施及提升空间服务软实力

新加坡南洋理工大学图书馆在空间服务中注重配备完善而现代化的数字功能设备以提升读者的使用体验,如为研修间与讨论室等合作空间配备了投影仪与电子黑板;为数字化的社区与教学空间配备了近百台电脑、电子阅报机、多屏联机学习电脑、视频投影仪与触屏影视墙;为迷你影院配备了蓝光影视播放机、投影仪及电脑;为语言学习间配备有关语言学习的试听设备、软件及材料等。此外,新加坡南洋理工大学图书馆还通过开展读者自助服务、预约服务、合作服务等来提升自身空间服务的软实力。如为读者提供高质、便利的自助设备、无线网络、数字资源、信息公告、空间使用预约系统以及通过对外合作举办座谈会、书展、讲座、读书会等多种活动,以此来增进图书馆与读者的互动等。

## 2.4 组织机构变革

### 2.4.1 构建适应发展的组织结构

为适应数字化时代的快速变革,新加坡南洋理工大学图书馆多次进行部门整合及成立多个工作组,构建了高效而优质的组织机构。2017年图书馆再次打

破原有组织机构设置,并与校内其他教研部门深度合作,创建了一个由学校助理教务长领衔的更加灵动的图书馆组织结构,即“信息、知识、图书馆服务办公室”(如图1所示)。

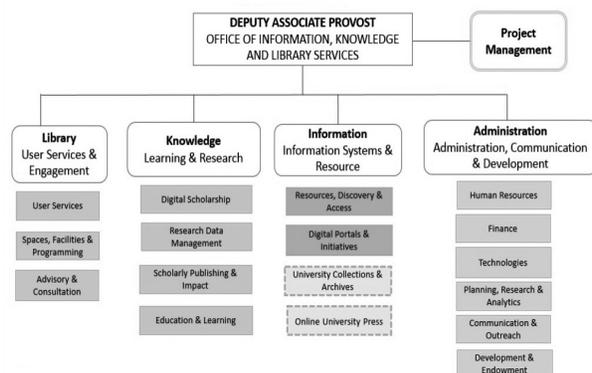


图1 信息、知识、图书馆办公室结构图

新的组织机构将图书馆按服务功能分为四大管理模块,即:①图书馆模块,主要负责用户服务与参与;②知识模块,主要负责支持学习与研究;③信息模块,主要负责信息系统与资源建设,目前内容包括“资源、发现与访问”、数字门户与倡议;④管理模块,主要负责行政、交流与发展,内容包括人力资源、财务、技术、“规划、研究与分析”、沟通与外联、发展与捐赠等。

### 2.4.2 推动馆员进行角色转变

新加坡南洋理工大学图书馆在组织机构变革中,更加注重推动馆员进行相应角色转变,如针对图书馆实行的双重身份学科馆员制度为每位学科馆员建立了学科馆员知识技能测评框架(Subject Librarian Framework)<sup>[11]</sup>,给出了提升馆员能力的建议和方法等。2017年图书馆组织机构转型为信息、知识、图书馆服务办公室后,图书馆更加重视提升馆员的素质能力,以使馆员能够适应新的变革,为此图书馆开展了多种馆员培训项目,如图书馆内部的项目管理培训(Project Management)、聘请外来培训人员讲授的拥抱变革培训(Embracing Change)、邀请本校人力部进行的适应变革培训(Adapting to Change)等,并为所有馆员设立了变革勇士(Change Champions)的培训标杆。通过有效推动馆员进行角色转变,不仅使馆员的专业技能和个人能力获得了不断提升,而且还提高了馆员主动求变、积极适应形势需要的主观能动性,此举为图书馆组织机构的变革提供了坚实保障。

### 3 针对我国高校图书馆实施转型与创新的启示

#### 3.1 嵌入支持科研全程, 开展深度科研支持

新加坡南洋理工大学图书馆经验表明, 嵌入并支持科研全程, 开展深度科研支持服务, 最能体现高校图书馆的价值。而目前我国多数高校图书馆仍停留在为读者提供文献信息保障及检索咨询服务等初级层面, 因此, 我国高校图书馆在转型与创新中, 应深入开展嵌入式科研支持服务。首先, 应加快数字化馆藏的建设进程, 加强与书商、出版社及其他数据库商的合作力度, 加大电子文献资源的购置比例, 通过多种技术手段实现本地馆藏的数字化, 并为用户提供稳定的知识与信息保障。其次, 应开展嵌入数据生命周期的数据管理服务, 构建本校机构知识库或数据管理共享平台, 对用户科研成果的保存、揭示、展示及传播提供指导与服务, 并使用户真正感受到图书馆的价值, 从而吸引用户的主动参与。再次, 应努力提高本校学术成果的能见度, 并在学校层面构建自上而下的数据开放获取政策, 应开展用户原创内容的创建服务, 协助用户创造、组织、推广与保存个人知识产品, 应开展针对用户学术出版的指导服务, 提高用户学术出版的质量。最后, 应开展用户科研成果的测量服务, 定期向院系和学校主要部门提供有关用户学术研究影响力的研究报告, 应能为学校职称评定及其他相关决策提供重要依据, 开发并运用社交媒体及其他学科服务工具为用户创建学术交流的平台和渠道, 以方便用户获取所需信息及寻找潜在合作者。

#### 3.2 全面服务教与学, 成为教学有效延伸

新加坡南洋理工大学图书馆的经验表明, 充分助力教与学, 成为教学有效延伸, 同样是图书馆转型、创新及提高校内影响力的有效途径。而目前我国多数高校图书馆仍停留在针对读者信息素养教育的初级层面, 在嵌入教学课堂、有效辅助教师教学、充分支持学生学习等高端层面还是一片空白。因此, 我国高校图书馆在转型与创新中, 应加大针对师生教与学的支持力度。首先, 应加大对学生数据素养教育的培训力度, 依据不同年级、不同专业及不同学生的类型区别开展学生数据素养教育。数据素养教育的课程设置应嵌入各学科、各专业的核心课程, 并采用以实践操作为主的混合教学方式, 注重学生的实际学习效果,

切实提高学生的实际检索能力。其次, 应利用社交媒体等技术工具, 开展嵌入式教学支持服务, 应创建师生教学与学习的交流互动平台, 助力提升实际教学效果, 应辅助教师记录学生课堂贡献、补充课程内容及保存学生作品, 努力使教学效果得到有效延伸。最后, 应坚持技术增进教学的方式与方法, 努力深化教学支持服务, 应收集及保存更广泛的教学内容与资源, 并对所收集的教学内容与资源进行深入组织与加工, 应创造新的知识及增值资源, 并向用户提供更深层次的教学支持服务。

#### 3.3 营造多元空间环境, 提供新型空间服务

新加坡南洋理工大学图书馆的经验表明, 图书馆应为师生提供舒适的多元空间与学习氛围, 并为读者的不同学习需求提供多元的空间服务与环境, 应努力使读者依据自己的习惯和节奏进行学习与创造, 并使图书馆成为激发用户灵感的神圣殿堂。目前虽然我国一些高校图书馆已建立起信息共享空间或学习共享空间, 但仍存在空间设计不合理、服务整合不足、部门合作不力、名称不一致、评价体系不规范等普遍问题<sup>[16]</sup>。因此, 我国高校图书馆在转型与创新中, 应大力营造多元空间环境, 为读者创造并提供新型空间服务。首先, 应为读者创造多种共享空间环境, 以满足读者学习、研究及文化交流的多元化需求。其次, 应为读者创建动态的空间环境, 如借助自然景观为读者创造舒适阅读环境; 利用不同色彩和隔断区分不同空间; 利用家具和陈设创建读者交流环境; 利用空间细节展示历史及文化等。再次, 应为空间配备网络、计算机、先进数字及智能信息设备等设施, 整合用户的科研、教学、学习等需求, 并以高水平的学科与信息服务业为主线, 将空间服务及先进设施融合到整体的信息服务中, 从而提高图书馆空间服务的软实力。最后, 在空间的设计上, 应持续跟进用户学习的新趋势, 关注用户的实际体验, 应为读者提供半私人的空间, 并坚持开放设计空间的原则, 注重空间设计的多样性和灵活性, 注重多种空间的内部连接与流动, 避免空间的碎片化。

#### 3.4 构建科学组织结构, 促进馆员角色转变

新加坡南洋理工大学图书馆的经验表明, 面对新的形势和使命, 图书馆只有打破固步自封的思想枷锁, 进行应需而变的组织机构变革, 才能为用户提供既符合实际需求又与时俱进的优质高效服务<sup>[11]</sup>。目

前我国多数高校图书馆的组织机构改革仍很滞后,充满顾虑、谨小慎微的图书馆仍然居多,一成不变的组织机构模式严重阻碍了工作创新,降低了工作效率和服务水平,更无法适应数字化时代用户对图书馆的要求和期望。因此,我国高校图书馆在转型与创新中,应转变传统观念,构建适应时代发展的组织机构。首先,应根据数字信息环境、学校发展战略及师生需求的不断变化,适时调整组织机构,并按需组配馆员。其次,在特定时期,为完成特殊任务或服务特殊用户群体,图书馆应成立灵活的工作组或工作部门,从而

保障嵌入服务的效率和质量。再次,图书馆的组织机构调整还应兼顾到与校内其他教研部门的对接,应创建更灵动的组织结构,并通过良好沟通和深入合作使图书馆的服务融入校内各部门业务的每个环节,从而提升图书馆的价值和影响力。最后,应促进馆员进行角色转变,促使馆员从资源提供者向师生科研、教学合作者转变,馆员的服务应深度嵌入科研、教学全程,应激励馆员勇担重任,挑战自我,制定针对馆员素质能力提升的标准,并提供相应的馆员培训,通过提升馆员的综合能力,使其迅速适应新的角色转变。

### 参考文献:

- [1] 南洋理工大学[EB/OL].[2019-03-22].<http://baike.baidu.com/item/南洋理工大学/2342595?fr=aladdin>.
- [2] Nanyang Technological University Library. Brief introduction of our library[EB/OL].[2019-03-22].<http://www.ntu.edu.sg/library/Pages/default.aspx>.
- [3] 张洁,仲汇慧,冯吉,等.增强馆员能力 培育创新服务——访问新加坡南洋理工大学图书馆的启示与思考[J].图书馆杂志,2015,34(11):88-92.
- [4] 阮阳,谢耀文.无所不在的图书馆——新加坡南洋理工大学图书馆的数字化历程[C]//中国知网.2012年中文数字出版与数字图书馆国际研讨会会议论文集:中国学术期刊(光盘版)电子杂志社,2012:1-9.
- [5] Nanyang Technology University. NTU Library Annual Report, Academic Year 2008/09[EB/OL].[2019-03-26].<http://www.ntu.edu.sg/Library/about/Documents/ANN-RPT-2008-9-Website.pdf>.
- [6] Digital Repository-NTU(DR-NTU)[EB/OL].[2019-03-26].<http://www.ntu.edu.sg/library/scholarlycomm/repository/Pages/default.aspx>.
- [7] NTU Library. DR-NTU[EB/OL].[2019-03-26].<http://dr.ntu.edu.sg/>.
- [8] 阮阳,谢耀文.图书馆如何支持大学创新?——以新加坡南洋理工大学图书馆为例[C]//上海图书馆.城市生活与图书馆服务:第五届上海(杭州)国际图书馆论坛论文集.上海:上海科学技术文献出版社,2010:1-7.
- [9] Scholarly Open Access. Beall's List[EB/OL].[2019-03-27].<http://scholarlyoa.com/publishers/>.
- [10] 夏婉钧,刘云.谈新加坡南洋理工大学图书馆管理和服务实践及其启示[J].四川图书馆学报,2015(3):98-100.
- [11] 洪跃.新加坡南洋理工大学图书馆学科服务模式及其启示[J].图书馆杂志,2015,34(2):94-100.
- [12] CHEONG C F. NTU Library Expands Social Media Use with a Whole-of-organization Approach[J]. Library Connect, 2012, 10(2):3.
- [13] Nanyang Technology University Library. Statistical Profile[EB/OL].[2019-03-28].<http://www.ntu.edu.sg/Library/Pages/about/stats.aspx>.
- [14] Nanyang Technology University Library. Sneak Peek at the NewSpace at Lee Wee Nam Library[EB/OL].[2019-03-28].<http://www.ntu.edu.sg/Library/News/Pages/newsdetail.aspx?news=77de5b4e-4f07-41c9-8ab6-8d6d90b39b1c>.
- [15] 董光芹.大学图书馆多元空间服务设计研究:以新加坡南洋理工大学图书馆为例[J].图书馆建设,2018(6):74-80.
- [16] 张诗博.美国高校图书馆的转型及其启示[J].河南图书馆学刊,2018,38(11):59-62,70.

作者简介:马波(1980—),男,东北大学图书馆副研究馆员;马岩(1963—),男,东北大学图书馆助理馆员。

收稿日期:2019-07-11

## 加拿大高校图书馆面向学生的科研支持服务模式研究

阎婷婷

(南京师范大学图书馆 江苏南京 210023)

**摘要:** 加拿大高校图书馆面向学生的科研支持服务发展较成熟,本文通过网络调研法、文献调研法和案例分析法,对其面向学生开展的科研支持服务进行分析并提炼出五种服务模式:基于LibGuides的科研资源导航、基于学科服务的嵌入式科研指导、基于学术素养培育的科研入门指南、基于研究共享空间的科研文化服务以及基于合作的科研激励举措。我国高校图书馆应重视面向学生的科研支持服务,尽快搭建起相应的服务框架;借鉴国外先进服务经验,深化和创新面向学生的科研支持服务内容;加强研究共享空间服务软环境的建设,与校内外各方在科研支持服务上加强沟通与协作,建立持久有效的科研激励机制。

**关键词:** 科研支持; 服务模式; 高校图书馆; 加拿大

中图分类号: G252

文献标识码: A

### Analysis on the Library Support Service Model of Scientific Research for Students in Canadian Universities

**Abstract** Canadian university libraries are advanced in the development of student-oriented scientific research support services. Through network survey, literature survey and case analysis, the support services for the students are analyzed and five service modes are refined: navigation of research resources based on LibGuides, embedded research guide based on subject service, introduction to research based on academic literacy cultivation, research cultural service based on research commons and incentive mechanism for research based on cooperation. University libraries in China should, first of all, attach importance to student-oriented research support services and set up corresponding service frameworks as soon as possible. We also need to refer to foreign advanced service experience to deepen and be innovative in the content of student-oriented research support services. At last, domestic university libraries should step up intangible infrastructure in the shared research space, collaborating with individuals and institutions both in and out of the campus to improve scientific research support services and establish a lasting and effective incentive mechanism for research.

**Key words** research support; service model; university library; Canada

#### 1 引言

西方国家高校图书馆开展科研支持服务具有丰富的经验。不仅仅体现在学科专业支持上的深度与精度,还体现在服务受众面的广度上。欧美国家大学生已经广泛参与到科研任务中。一些国家成立了本科生研究委员会,旨在为大学本科生提供高质量和

协作性的科研、学术和创新活动的机会以促进本科生参与科研<sup>[1]</sup>。大学教育和培养方式的转变使得欧美高校图书馆逐步调整其科研支持服务以满足学生群体科研发展的需求。国外学者Anthony Stamatoplos认为高校图书馆应正式参与到本科生研究群体中,要做到这一点,图书馆员需要超越传统的服务模式,尤其是对信息素养项目进行深入反思和实践<sup>[2]</sup>; Julie Jones和Robin Canuel从学术出版和交流的角度探讨

了本科生科研服务<sup>[3]</sup>; Merinda Kaye Hensley等通过对CUR (Council on Undergraduate Research)、ARL (Association of Research Libraries)等会员单位的问卷调研,从空间、指南、馆藏、续借服务、科研海报及出版物、奖励等方面进行调查,旨在为图书馆员、教育工作者和管理者提供相关服务经验<sup>[4]</sup>。我国图书馆面向学生开展的科研支持服务的研究较少。袁希蓓、刘玉红通过对在校大学生的调研提出要针对不同层次学生提供不同的信息素养教育模式和内容,以提高科学研究和创新思维能力<sup>[5]</sup>;李颖新探讨了科研素养的培养在大学教育中的地位及其现状,提出了高校图书馆提高大学生科研素养的具体措施<sup>[6]</sup>;洪程、钱鹏通过对伊利诺伊大学香槟分校图书馆本科生科研服务背景、服务内容、服务平台与保障机制的调查分析以及国内“双一流”高校图书馆本科生科研服务现状,为我国高校图书馆本科生科研服务提供了有益建议<sup>[7]</sup>。

综上,高校图书馆科研支持服务的变革与创新已经引起图书馆学者的重视,目前国外大学图书馆科研支持服务的研究侧重从科研支持服务内容的若干方面进行调查分析并总结经验;而国内的研究刚刚起步,主要侧重信息素养对大学生科研的帮助、科研素养培育在大学教育中现状的分析探讨,尚没有从整体上对面向学生的科研支持服务模式进行归纳总结,且目前的研究对象多集中在美英澳的高校图书馆,而对于科研支持服务开展较成熟的加拿大高校图书馆的研究较少。文章对加拿大高校图书馆面向学生的科研支持服务从内容、形式、内涵等方面进行系统调研、深入分析后提炼出五种服务模式,期望能为我国高校图书馆面向学生科研支持服务的开展提供借鉴。

## 2 调查对象与调查方法

根据全球公认的QS2019年度加拿大高校排名,选取榜单中排名前15的高校作为调研对象,采用网络调研法、案例分析法逐一访问各高校网站,收集针对学生开展科研支持服务的相关资料,并对典型服务进行具体分析提炼;采用文献分析法,通过Google、Baidu搜索引擎查找并分析与加拿大高校图书馆科研支持服务相关的参考资料,利用CNKI、Emerald、Project Muse、EBSCO等知名数据库查找与大学图书

馆科研支持服务紧密联系的文献,调查时间为2019年3月28日至2019年4月28日。

## 3 面向学生的科研支持服务模式分析

根据服务方式的不同,本文将加拿大高校图书馆面向学生的科研支持服务总结为以下几种模式:基于LibGuides的科研资源导航、基于学科服务的嵌入式科研指导、基于学术素养培育的科研入门指南、基于研究共享空间的科研文化服务以及基于合作的科研激励举措。调查结果如表1所示。

表1 加拿大高校图书馆面向学生的科研支持服务 (top15)

高校图书馆	科研资源导航	嵌入式科研指导	科研入门指南	研究共享空间	科研激励举措
多伦多大学	√	√			√
麦吉尔大学	√	√		√	
英属哥伦比亚大学	√	√	√	√	
阿尔伯塔大学	√	√			
麦克马斯特大学	√	√	√		
滑铁卢大学	√	√			
西安大略大学	√	√			
卡尔加里大学	√	√		√	
皇后大学	√	√	√		
西蒙弗雷泽大学	√	√	√	√	√
达尔豪斯大学	√	√	√		
维多利亚大学	√	√	√		
萨斯喀彻温大学	√	√			
康考迪亚大学	√	√	√		
约克大学	√	√	√		

### 3.1 基于 LibGuides 的科研资源导航

LibGuides 是由美国Springshare 公司开发的一款内容管理系统,图书馆员通过创建基于主题、学科或课程的在线导引方式进行知识组织与信息分享<sup>[8]</sup>。图书馆通常使用在线主题指南为学生提供信息支持。Libguides是传统主题指南或门户的新体现之一,在学术图书馆中广泛使用<sup>[9]</sup>。加拿大高校图书馆科研资源导航通常设置在本科生、研究生服务栏目或教学支持中。其借助Libguides平台建立科研资源导航,以学科指南、资源类型指南为主要揭示形式。学科指南主要包含学科重点资源和专业资源推荐以及如何利用这些资源开展科学研究。例如,多伦多大学图书馆提供

104个学科的566个学科指南,内容涉及基本信息素养教育,学科背景信息,专业分馆服务信息,分专业重点科研资源推荐和利用,学科工具、指南方法、数据、标准、学协会信息等学科专业资源向导、学科科研方法指导、学术写作指导、引用指导等<sup>[10]</sup>。资源类型指南包含一般文献资源类型和学科专业资源类型的辨析、查找、利用及研究方法。如西蒙弗雷泽大学提供了38种资源类型导航,既有图书、学术文章、多媒体等一般文献资料的查找利用方法,也有地理信息系统、民族志、人口普查数据、法律案例、心理测试数据、犯罪和司法统计、人类学原始资料等学科专业资源的研究指南<sup>[11]</sup>。基于libguides平台,加拿大高校图书馆学科指南与资源类型指南互相渗透、互为补充,构成学科体系下的科研资源导航体系。

### 3.2 基于学科服务的嵌入式科研指导

嵌入式学科服务就是基于用户体验,实现图书馆与科研、教学部门跨机构合作,提高用户对图书馆资源的可获取性、密切馆员和用户联系的一种新型服务方式<sup>[12]</sup>。首先,加拿大高校图书馆非常重视学生研究能力的培养。麦克马斯特大学在其战略规划中指出:“图书馆应该帮助学生,培养他们一生中所需的批判性思维和研究技能。”<sup>[13]</sup>其次,加拿大高校图书馆将科研指导融入了学科服务。约克大学图书馆认为“图书馆研究技能最好是在特定学科的背景下学习,而不是抽象的。每门学科都有不同的学术文化和自己的研究实践。融入学科的方法更有意义,也更有可能让学生为他们实际面临的挑战做好准备。”<sup>[14]</sup>此外,加拿大高校图书馆将科研指导嵌入到了课程或项目中,并设计有效反馈机制。皇后大学根据课程安排和学习成果,提供个性化的研究技能课堂教学,通过评分、测试或作业来评估研究技能<sup>[15]</sup>。约克大学图书馆“将研究技能战略性地嵌入课程的不同点,让学生以分层次、渐进的方式吸收这些技能。在课程层面,在教学知识点上传授相关研究技巧,并纳入作业和其他课程要求。教师和图书馆员合作设计有效的作业,强化和评估研究技能。”<sup>[16]</sup>可见,加拿大高校图书馆在为大学生提供嵌入课堂的信息素养教育的同时,注重大学生研究能力的培养,将大学生科研培育服务有效地整合进了学科教学体系。

### 3.3 基于学术素养培育的科研入门指南

学术素养在广义上主要指学术方面的竞争力和

知识<sup>[17]</sup>。加拿大高校图书馆认为学术素养是一套互相关联的技能,涉及研究、写作与学习<sup>[18]</sup>。具备一定的学术素养是大学生科研入门的前提和基础。约克大学图书馆专注于学术素养的发展,与写作部门、学习技能部门合作开发了学生论文和学术科研工具包。采取一种整体性的方法,根据学生学术作业完成进度来组织内容,而不是将每项技能作为单独的领域<sup>[18]</sup>。基于学生的书面学术作业,工具包分为“入门”“探索”“拉在一起”三个大类,共计13个模块。每个模块约8~10分钟。包括实例、模板、视频等内容。其中“入门”包含了对学术作业的理解、时间的管理、主题的选择等内容;“探索”涉及想法的收集、研究和阅读策略以及论文结构等;“拉在一起”包含写作策略、观点修正、论文编辑等。除此之外,工具包还提供了补充资源,如清单、模板、短视频等,并提供其他相关科研支持的链接,比如一对一的帮助、讲习班和在线聊天帮助等<sup>[19]</sup>。麦克马斯特大学图书馆分别针对本科生和研究生的实际需求设计了科研进阶导航<sup>[20]</sup>。阿尔伯塔大学图书馆为学生提供在线多媒体基础研究教程,按照科研进程分为六个方面的入门指南:提出问题、计划研究、收集信息、分类和筛选、综合、评价<sup>[21]</sup>。西蒙弗雷泽大学图书馆先后推出图书馆研究技巧系列,提供由浅入深的科研技巧教程。加拿大高校图书馆基于学术素养培育,为学生提供了系统的科研进阶指南服务,以此来逐步提升大学生的科学研究能力,促进他们的学术成功。

### 3.4 基于研究共享空间的科研文化服务

研究共享空间是基于信息共享空间、知识共享空间、学习共享空间的理念,以促进交流、合作和研究为目的的综合数字服务环境。图书馆工作人员可以在特定学科领域和研究技能方面提供专业支持,主要面向研究生提供服务<sup>[22]</sup>。研究共享空间通常由学术图书馆提供支持用户研究的空间、技术和服务。加拿大高校图书馆研究共享空间支持大学社区的研究工作,特别为研究生进行科研任务的任何阶段提供服务,比如观点形成阶段、需求合作伙伴、大纲撰写、研究过程和出版阶段等,同时提供线上线下的科研资源无障碍获取服务<sup>[23]</sup>,为研究生提供一个受欢迎、跨学科、研究驱动的学习环境<sup>[24]</sup>。西蒙弗雷泽大学图书馆研究共享空间既提供可预订的团体学习室,也有适合讨论和放松的区域,同时也是研究生写作实验室和

论文训练营的所在地。服务主要涉及以下几个方面:

①开展与科研有关的各类工作坊或者一对一的线上线下的咨询或辅导,内容涉及数字人文、数字学术、科研数据管理、研究软件、写作、毕业论文、科研资助等。②在线提供科研知识,如科研生命周期的不同阶段和活动,科研数据服务、图书馆研究技巧、基金申请、科研政策与程序、写作与出版等。③提供研究支持软件,分为以下几类:数据统计、多媒体、编程、科学、引文工具、文本编辑器、GIS、版本控制等。④提供网络和社区资源,帮助研究生关注相关领域科学前沿,寻求合作伙伴以及在业界展示自己提高自己的影响力<sup>[23]</sup>。

### 3.5 基于合作的科研激励举措

加拿大高校图书馆鼓励大学生参与科研不仅体现在科研资源、技巧的指导、学术素养和文化氛围的培育,还为大学生开展科研出台一系列的激励措施。多伦多大学副校长研究办公室和图书馆从2016年起共同发起了两项研究计划:①本科生研究海报论坛。该论坛目的是促进知识交流,展示本科生的重大研究贡献,通过海报同时向学术界和非专家群体传播新的研究和创新活动,为学生提供了展示自己的机会。论坛的议题围绕地区、国家、全球的重要性问题。评审小组通过学生对项目的现场陈述,根据以下评估标准:项目内容、现场表现、学术交流、引文、参考资料等方面进行评估<sup>[25]</sup>。②本科生研究奖。该奖项表彰本科生的研究和创新活动,以及他们对学校的贡献,需要在作品中说明图书馆在研究过程中的作用。该项目可以采取多种形式,如论文、数据库、网站、数字项目或创意表达等。评奖的主要依据是研究项目的质量和在研究过程中对学术资源使用的描述。每年评选出人文、社会科学和自然科学领域一个奖项并发放奖金,奖金由图书馆和副校长研究办公室联合赞助<sup>[26]</sup>。加拿大高校图书馆与其他部门合作开展活动、设置奖项激励学生科研,以提升学生学术素养和研究能力为目的,为在研究和创新活动方面表现出色学生提供了一个展示其研究成果的机会,也为图书馆服务学生科研提供了新思路。

## 4 启示

### 4.1 重视面向学生的科研支持服务并搭建相应的服务框架

教育部在“面向21世纪教育振兴行动计划”中指出:在今后及今后一个时期,缺少具有国际领先水平的创造性人才,已成为制约我们创新能力和竞争能力的主要因素之一<sup>[27]</sup>。因此,如何在高等教育中加强对大学生科研创新能力的培养就显得非常重要。近年来,我国的一些大学生科研项目如“国家级大学生创新性实验计划”“大学生科研训练计划”越来越受到多方重视。在这些项目的支持下,我国高校的一大批优秀大学生从本科阶段就开始融入科学研究、技术开发和社会实践等创新活动中。而从总体来看,作为高校知识服务中心的图书馆面向学生开展的科研支持服务内容较少,形式较为单一。笔者在对985高校图书馆网络调研中发现,我国高校图书馆面向学生的科研支持服务主要以学科专场讲座或嵌入式课程教育为主。一些学校开展了如何利用电子资源进行学科学术论文写作、学科科研活动以及课题研究的专场讲座<sup>[28]</sup>;个别学校开辟了研究共享空间,支持开展团队项目、进行小型研讨和针对小范围受众的项目演示和发布<sup>[29]</sup>。随着大学教育和培养方式的转变,图书馆应提高对大学生科研支持服务的意识,分析大学生的科研学术需求,以促成大学生学术成功为目的,以资源与空间为基础,以提高大学生的学术素养为核心服务,搭建面向学生的科研支持服务的框架。具体可以从以下几方面入手:①为学生提供专业化的科研资源向导。②线上线下提供任务驱动模式的科研培育指南及学术素养教育。③研究空间需要结合科研资源以及相应的科研和学术指导服务,为学生的科研交流提供空间。④与其他部门合作配套激励机制,鼓励学生们参与科研。

### 4.2 深化和创新面向学生的科研支持服务内容

加拿大高校图书馆以促进大学生学术成功为目的,以提高大学生学术素养为途径开展科研支持服务。一方面,从服务深度来说,将学术素养教育嵌入科研资源向导和课程教学;另一方面,从服务广度来说,为处于不同科研能力的学生提供了科研进阶式服务。相比于加拿大,我国面向学生的科研服务支持层次较浅、内容单调。可以从以下方面入手:①在现有资源导航体系基础上建立科研资源支持服务体系。目前我国很多高校图书馆提供学科资源导航服务,其主要对现有资源进行学科划分和揭示。可以对现有学科资源导航进行二次开发升级。细分学科专业或主题,

从更大范围收集学科科研资源,比如政府资源、学会资源、公共资源、专业数据集、开放获取资源等;同时与院系合作,先以一流学科、优势学科作为试点学科嵌入相应的学科背景、学科科研方法指导、学术写作指导等。②在现有信息素养教育基础上引入学术素养教育内容。与教师合作将研究技能嵌入课程的不同阶段,合作设计学术作业和测试,并建立合理的评估体系,逐步提升学生的学术素养。其次,可以以学术作业为学生的科研起点,将学习、写作、科研视为一个整体,开发学生科研培育进阶指南,逐步提高学生的学术素养和科研能力。比如入门阶段提供对学术作业的理解、时间管理、主题选择等内容;探索阶段可以涉及想法收集、研究和阅读策略以及论文结构等;写作阶段包括写作策略、观点修正、论文编辑等。

### 4.3 加强研究共享空间服务软环境的建设

加拿大高校图书馆科研共享空间主要的服务对象为研究生,除了完善的硬件、设施、技术等实体环境建设以外,更注重服务软环境的建设。我国高校共享空间模式主要以IC和LC为主,少部分学校开设了RC。相较于加拿大高校图书馆,我国高校图书馆的研究共享空间的硬件环境的建设较为完善,而服务仍然停留在传统的服务模式,表现在服务项目少、服务层次较浅、服务类型单一。可以从以下两方面入手:一方面,分众化方式开展线上科研支持服务。设立研究共享空间主页,为不同科研能力和处于不同科研阶段的学生提供不同层次的线上服务,比如为初学者提供科研生命周期不同阶段的基础知识;为学术写作的学生提供毕业论文、期刊论文的写作指导;为高层次的研究者提供基金申请、学术出版、学术交流的指南等。另一方面,加强团队建设,深化线下服务。专业的服务团队在成功构建高校图书馆研究共享空间的过程中,扮演了举足轻重的角色。除了学科馆员以外,加拿大高校图书馆研究空间还有数据服务馆员、数字学术馆员、GIS/地图咨询馆员等提供专业咨询服务<sup>[30]</sup>,为用户完成科研项目、课题作业提供学术指导及答疑解惑。我国高校应对提供科研支持的馆员进行严格筛选,通过集中培训、业务研讨、交流访问等形式不断提升他的学术素养和专业服务能力,组建面向学生的科研服务团队。此外,在大学时代,同伴教育是促进大学生成长和发展最有效的方式。作为高校学生的第二课堂,高校图书馆也逐步将同伴教育理念引入服

务的各个领域<sup>[31]</sup>。加拿大高校图书馆研究共享空间的一线馆员主要为在读博士生馆员,其担任研究生写作专家,为研究生撰写毕业论文、学期论文、期刊文章、助学金申请和其他与研究生学习相关的写作提供一对一支持。我国高校图书馆应提升学生馆员的服务层次,招募共享空间的学生互助馆员,对其进行科研学术素养方面的培训,并制定定期考核制度。鼓励学生在学有余力的情况下为学弟学妹提供帮助,用同龄人思维启发学生,实现同伴教育,促进协作共享氛围的形成。

### 4.4 与各方合作建立持久有效的科研激励机制

科研激励是高校面向学生提供科研支持服务框架的重要组成部分,有利于图书馆营造科研培育氛围,促进学生科研学术能力的发展。多伦多大学图书馆从2016年开始每年与校内其他部门合作,从学术培养的角度设立科研奖项,举办科研论坛,展示和奖励学生对学术资源的有效和创新利用。近年来,随着我国高等教育的不断发展,高校图书馆服务不断地推陈出新,图书馆越来越多地与外界合作开展各种面向学生的利用图书馆资源的激励活动。这些活动主要以数据库有奖答题、信息素养竞赛、征文活动、书评影评比赛为主,一些涉及科研的竞赛很少将信息素养或学术素养内容列入评审标准。借鉴加拿大高校图书馆的经验结合我国的国情,我国高校图书馆可以从以下几个方面构建科研激励机制:①从学校层面规划科研激励机制,加强与校内、校外其他部门与组织的合作。如与校办、宣传处、资源供应商合作扩大活动影响面、争取资助经费;与院系合作获取专业科研指导;与学工处、研究生院合作组织参与者、落实活动等。②重视过程管理。为活动全程提供科研支持服务,包括活动前学术素养培训,活动中提供信息搜索、阅读、研究及写作策略咨询,活动后成果纳入机构知识库的服务等。③细化评审标准,确立奖励办法。除了参与项目的质量,从使用图书馆资源和服务的角度,对项目中信息搜索策略和技巧、资源使用深度和广度、资源评估情况、以及使用图书馆科研支持服务的程度、写作质量、引文质量等标准进行不同权重的设定。在奖励办法上,除了奖品、奖金外还可以与相关部门合作采用学分奖励的办法,使学生在进行科研活动的同时也能获得相应的学分,可以大大激发学生参与活动的积极性。

## 5 结语

随着全球大学教育和培养方式的转变,加强对学生的科研学术素养培育是新时代对高校图书馆提出的新要求。加拿大高校图书馆面向学生的科研支持服务已经蓬勃开展,我国相关理论和实践尚处于

起步阶段。随着大学教育和培养方式的转变,我国高校图书馆应重视面向学生的科研支持服务,尽快搭建起相应的服务框架;借鉴国外先进服务经验,深化和创新面向学生的科研支持服务内容;加强研究共享空间服务软环境的建设;与校内外各方在科研支持服务上加强沟通与协作,建立持久有效的科研激励机制。

## 参考文献:

- [1] Mission[EB/OL].[2019-04-16].<https://www.cur.org/who/organization/mission/>.
- [2] STAMATOPOLOS A.The Role of Academic Libraries in Mentored Undergraduate Research:A Model of Engagement in the Academic Community[J].College & Research Libraries,2009,70(3):235-249.
- [3] Supporting the Dissemination of Undergraduate Research:An Emerging Role for Academic Librarians[EB/OL].[2019-04-16].  
[http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/2013/papers/JonesCanuel\\_Supporting.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/confsandpreconfs/2013/papers/JonesCanuel_Supporting.pdf).
- [4] HENSLEY M K, SHREEVES S L, DAVISKAHL S. A Survey of Library Support for Formal Undergraduate Research Programs[J].College & research libraries,2013,75(4):422-441.
- [5] 袁希蓓,刘玉红.基于科研创新能力培养的大学生信息素养教育模式初探:同济大学信息素养教育模型构建[J].图书馆理论与实践,2015(11):12-15.
- [6] 李颖新.论高校图书馆在大学生科研素养培养中的作用[J].党史博采(理论),2009(3):19-32.
- [7] 洪程,钱鹏.高校图书馆本科生科研服务实践思考与建议:基于UIUC案例研究与我国“双一流”高校图书馆的调查分析[J].图书情报工作,2019,63(5):68-76.
- [8] Libguides[EB/OL].[2019-04-16].<http://springshare.com/libguides/>.
- [9] DALTON M,PAN R. Snakes or Ladders?Evaluating a LibGuides Pilot at UCD Library[J].The Journal of Academic Librarianship,2014,40(5):515-520.
- [10] Research guide [EB/OL].[2019-04-16].<https://oneseach.library.utoronto.ca/research-guides>.
- [11] Find Materials by Format+Type[EB/OL].[2019-04-16].<https://www.lib.sfu.ca/help/research-assistance/format-type>.
- [12] 焦玲霞,马岩.中美高校图书馆嵌入式学科服务比较研究[J].图书馆工作与研究,2019(3):48-55.
- [13] Library Strategic Plan(2015-2020)[EB/OL].[2019-04-16].<https://library.mcmaster.ca/about/mission-and-vision>.
- [14] Curriculum Development & Research Skills[EB/OL].[2019-04-16].<https://www.library.yorku.ca/web/ask-services/facultyinstructor-support/instructional-design-consultation/curriculum-development-research-skills/>.
- [15] Teaching Support[EB/OL].[2019-04-16].<https://library.queensu.ca/help-services/teaching-learning-support>.
- [16] Curriculum Development & Research Skills[EB/OL].[2019-04-16].<https://www.library.yorku.ca/web/ask-services/facultyinstructor-support/instructional-design-consultation/curriculum-development-research-skills/>.
- [17] 余继,石晓菲.一流大学研究生学术素养的养成:以剑桥大学教育系博士研究生培养为例[J].重庆高教研究,2016,4(1):18-23,49.
- [18] Student Paper & Academic Research Kit[EB/OL].[2019-04-16].<https://spark.library.yorku.ca/about-spark/>.
- [19] SPARK[EB/OL].[2019-04-16].<https://spark.library.yorku.ca>.
- [20] Research Guide[EB/OL].[2019-04-16].<http://libguides.mcmaster.ca/gradresearchguide/research>.
- [21] Foundational Research Tutorials[EB/OL].[2019-04-16].<https://www.library.ualberta.ca/tutorials/foundational>.
- [22] DANIELS W,DARCH C,DE JAGER K,et al.The Research Commons:a New Creature in the Library?[J].Performance

Measurement and Metrics,2010,11(2):116-130.

- [23] Research Commons: Home[EB/OL].[2019-04-16].<https://www.lib.sfu.ca/about/branches-depts/rc>.
- [24] Research Commons: Home[EB/OL].[2019-04-16].[http://guides.library.ubc.ca/library\\_research\\_commons](http://guides.library.ubc.ca/library_research_commons).
- [25] University of Toronto Libraries Undergraduate Research Forum [EB/OL].[2019-04-16].<https://onereach.library.utoronto.ca/undergrad-research-forum>.
- [26] University of Toronto Libraries Undergraduate Research Prize[EB/OL].[2019-04-16].<https://onereach.library.utoronto.ca/undergrad-research-prize/criteria>.
- [27] 李萌.中美研究型大学本科生参与科研训练模式的比较研究:以MIT的UROP和南开大学的百项工程为例[D].天津:南开大学,2008.
- [28] 定制讲座[EB/OL].[2019-04-16].<https://www.lib.pku.edu.cn/portal/cn/fw/yixiaoshijiangzuo/zhuanchangjiangzuo>.
- [29] 研究空间[EB/OL].[2019-04-16].<http://ic.zju.edu.cn/ClientWeb/xcus/ic2/Default.aspx>.
- [30] Research Commons:Consultations with specialists and help with software[EB/OL].[2019-04-16].<https://www.lib.sfu.ca/about/branches-depts/rc/services/consultations>.
- [31] ASTIN A W. What Matters in College[J].Liberal Education,1993(41):4-15.

**作者简介:** 阎婷婷(1979—),女,南京师范大学图书馆馆员。

**收稿日期:** 2019-09-06

---

(上接第75页)

体系,以不断适应和满足三线建设方面专家学者日益增长的研  
究需求,为相关的研究提供三线建设文献保障,也为建立三线建设文献专题数据库打好基础,更好地服务于攀枝花市地方经济社会的转型发展。

#### 参考文献:

- [1] 毛泽东.论十大关系[N].人民日报,1976-12-26(1).
- [2] 谢正发.聚焦三线建设遗产资源保护与利用研究与实践——中央电视台大型文献纪录片《大三线》点映[J].电视指南,2017(21):154-155.
- [3] 刘修兵.攀枝花三线建设遗产如何新生[N].中国文化报,2018-01-29(1).
- [4] 本报讯.中国工业遗产保护名录(第二批)名单发布[N].攀枝花日报,2019-04-15(1).
- [5] 赵大志.图书馆参与口述文献发掘工作探析:以攀枝花市为例[J].图书馆工作与研究,2014(3):55-57.
- [6] 博物馆简介[EB/OL].[2019-04-28].<http://www.sxjsbwg.org.cn/bwggk/bwgjj/index.shtml>.
- [7] 徐有威.有关小三线建设研究的著述目录初编[EB/OL].[2019-04-21].[https://mp.weixin.qq.com/s/?\\_\\_biz](https://mp.weixin.qq.com/s/?__biz).

**作者简介:** 冯国权(1971—),男,中国共产党攀枝花市委员会党校图书馆馆长,研究馆员。

**收稿日期:** 2019-07-11