

十七、基层图书馆信息服务发展方向探索

——以昆山图书馆为例

构建现代公共文化服务体系，其中一方面是为了满足人民群众获取信息的需要^①。图书馆是文献信息资源的集中地，也是公共文化服务体系中免费为公众提供信息的主阵地，然而在数字化、网络化和信息化的环境下，用户获取信息手段日益自助化，信息素养得到提升，用户信息需求更加多样化，对信息内容趋向专深化，传统信息服务越来越难以满足用户需求，基层图书馆信息服务发展逐渐进入瓶颈期。面对此种困境，昆山图书馆立足自身、总结经验、创新思维，以信息化和网络化的建设成就为依托，逐步摸索出一套适用于基层图书馆的信息服务发展道路。

（一）昆山图书馆信息服务发展方向

1. 打造新媒体服务网络

微信、QQ 等新媒体技术的不断应用，使得信息传播的速度更快、传播角度更宽泛，用户获取信息的渠道得到增加，这无疑给公共图书馆的服务发展带来了挑战，加剧了到馆咨询量的减少。但同时也为图书馆带来了机遇，昆山图书馆近几年利用新媒体独特的多媒体性、可订阅行、可互动性等特性全方位打造由昆山掌上昆图、微博、QQ 读者服务群、短信服务平台、微信公众平台、昆山论坛等构成，打破沟通壁垒实现多途径服务，提倡随时随地为读者服务，通过更新服务手段将读者重新拉回到图书馆。

表 17-1 昆山图书馆新媒体服务网络构成及建成/升级时间表

内容 时间	手机网站	微博	微信	QQ 群	短信平台	昆山论坛
2009	手机网站 第一版				建成（11 月）	
2010	手机网站 第二版					
2011		开通（3 月）				
2012						
2013				开通（9 月）	开通（6 月）	开通（6 月）
2014						
2015			功能升级 （6 月）			

2. 引入竞争情报系统

根据《昆山市第三次全国经济普查主要数据公报》显示，2013 年末全市共有第二产业和第三产业的企业法人单位 51584 个，比 2008 年末增加 24360 个，增长 89.5%，企业数量巨大。同时，在经济进入新常态和互联网金融快速发展的形势下，昆山产业发展方向也由制造业向产业链的高端延伸，新产业需要宏观和地方多层次的政策情报以及参考其他成功地区经验做法的具体情报。

^① 蒯大申. 现代公共文化服务体系的内涵与基本特征[N]. 文汇报, 2014-02-24(10).

在网络信息时代,谁能最先获得信息,谁就能获得市场、获得财富。政府鼓励和引导企业建立信息收集系统,对所获得的信息及时进行加工处理,了解市场的需求动向、企业自身的经营情况以及企业的产品在网上受欢迎的程度等情况,以便能够更好地为消费者提供个性化服务,提高消费者的满意度。正因如此,昆山企业决策层的情报意识日益增强,迫切需要高质量的信息服务为企业发展把脉。

在这种情况下,昆山图书馆紧紧抓住机遇,与湖南省竞争情报中心联合开发了“昆山图书馆竞争情报服务系统”,深入挖掘高层次信息产品服务于政府与企业。

昆山图书馆竞争情报服务系统是昆山产业竞争情报战略分析的基础数据库,集资源整合、信息查询、情报分析为一体,能够按照用户需求定制相关竞争情报资源,进行情报源的分类与维护,为昆山的各个政府部门和企业提供情报服务。它的建成开创了国内中小型公共图书馆开展竞争情报服务的先例,推动昆山图书馆的信息服务水平,在为政府提供更高层次的信息情报和提高企业市场竞争力中发挥重要的作用。

3. 建立联盟化服务

(1) 苏州地区数字资源共建共享联盟

馆藏资源是图书馆开展信息服务的重要物质条件之一。基层图书馆由于受采购经费的限制,馆藏总量有限、数字资源建设不佳,在信息服务中造成咨询员“巧妇难为无米之炊”服务困境。寻求联盟合作,实现共建共享,将同级、市级、省级图书馆等所拥有的丰富资源为我所用,以最小投入得到最大效益是县级图书馆信息服务解决资源短缺的利器。

苏州在2008年推行公共图书馆总分馆制,实现六县市数字资源的共建共享。目前,昆山图书馆有各类数据库28个,除了本馆自购的维普等8个数据库资源,还可共享苏州地区5家公共馆的14个数据库,含有硕博学位论文、重要报纸、期刊、标准等各类文献。另外,昆山图书馆自建有多个特色数据库,有展示昆山名人风采,弘扬昆山文化精神的“昆山名人网”、保护和宣传“人类口述和非物质文化遗产的代表作品”的“昆曲网”、荟萃昆山地方文化的“昆山历代方志”、围绕江苏名石,昆山三宝之一的昆山所形成的“昆山数据库”。

(2) 参考咨询联盟服务平台

“参考咨询联盟”的服务平台样式极大地拓展了图书馆服务空间,跨区域服务成为当代图书馆信息提供服务在现代社会中的新型生存模式,它代表了图书馆参考咨询工作所具有的广阔前景的发展方向,也是新时期图书馆满足读者日益增长的信息需求,实现馆际间文献信息和人才资源优势互补、共建共享的有益探索^①。

昆山图书馆从2012年陆续寻求联盟合作,相继加入了全国图书馆参考咨询联盟与江苏省联合参考咨询网。

全国图书馆参考咨询联盟是由我国各类型图书馆自愿参加的公益性组织和技术平台,其宗旨是以数字图书馆馆藏资源为基础,以因特网的丰富信息资源和各种信息搜寻技术为依托,为社会提供免费的网上参考咨询和文献远程传递服务,实现优势互补,资源共享,促进业务,提高效率和增强实力。

2008年8月由南京图书馆购买数字资源和参考咨询平台,牵头组织全省13个省辖市图书馆,组建了江苏省公共图书馆数字信息资源共建共享及公共图书馆联合参考咨询网,2013年已经发展到76家公共图书馆。通过该网络,各成员馆不必购买所有的数字资源,南京图书馆数字资源免费提供给全省各成员馆使用,各成员馆也可以把大量被局限在本馆内使用的文献资源远程免费提供给社会读者使用。

(二) 取得的成效

1. 沟通无障碍,内容更丰富,用户服务量激增

^① 黄柄量. “全国图书馆参考咨询联盟”服务平台的使用与思考[J]. 河南图书馆学刊, 2014, 34(2):8-10.

(1) “掌上昆图”

“掌上昆图”一个基于手机终端的服务平台。该平台经历了3次重大改版升级，最新的移动阅读平台由适用于计算机、平板电脑和手机等多种终端的移动图书馆(ddlib.51ks.com)以及手机客户端(APP)构成。可为读者提供以下新的信息服务功能：①远程用户登录认证；②远程数字资源访问；③数字资源整合(目前实现3大学术期刊数据库的跨库检索功能)；4、与合作馆联合采购的23万册电子图书的阅读(其中昆图购买8万余册)。

(2) 昆山图书馆短信平台

2009年昆山图书馆短信服务平台正式建立，凡我馆读者(中国移动用户)开通昆山掌上图书馆功能，即可享受图书到期归还提醒、图书证到期续费提醒、查询图书信息、活动信息等短信服务，更为有效地解决了工作繁忙的读者群及不太熟悉网络使用的中老年读者群的信息诉求。

(3) 微信公众平台

移动信息服务是图书馆未来重要发展方向和服务增长点，微信为图书馆移动信息服务提供了一个良好的平台。2013年9月，昆山图书馆开通微信公众平台，正式启动以微信为移动用户提供信息服务的工作，并根据帐号分类及功能安排与读者互动内容，如针对订阅号策划的“每日新书推荐”、微话题讨论、文化动态参考等活动，如在服务号自定义菜单，将“掌上昆图”的功能无缝式嵌入，读者通过查询书目、获取资源等。目前昆图公众号已吸引两千多名读者，渐成信息服务主阵地。2015年6月微信平台功能升级，读者通过公众服务平台可实时了解到我馆的最新资讯、培训讲座、少儿活动等信息，还可以通过服务平台对馆藏资源进行在线检索、在线续借、当前借阅信息查询、借书提醒、图书荐购、读者建议和智能应答等服务功能。同时该平台与我馆内丰富的数字资源实现统一认证无缝对接，读者基于微信平台可直接完成馆藏数字资源的访问阅读。

昆图致力于通过微信平台为广大读者提供更为多元化的信息服务，快速了解读者对资源和服务的需求，积极处理读者遇到的问题，以“互联网思维”更好地为读者提供服务，使图书馆的资源更有价值。

(4) 昆山论坛

基于论坛的交互性、及时性和用户的参与度，昆山图书馆于2013年6月在昆山本土地区最具影响力、最具人气的网络社区建立了论坛服务。截至2015年5月，共发布各类帖子百余篇，及时发布信息、解答疑问、接受批评、听取意见，吸引了十余万人次的浏览围观，进一步巩固和提升了昆山图书馆作为一个政府官方机构的亲和力和社会公信力。

(5) QQ即时通讯工具

昆山图书馆读者服务群创建于2013年6月，截至目前，已拥有群成员510位且读者数量还在日益增加，接待读者咨询达421人次，回答相关咨询620余次。读者服务群提供的服务内容主要包括开馆时间、活动预告、资源使用技巧、图书馆使用经验交流等等。为图书馆员与用户的交流提供更大的平台，更为图书馆用户之间探讨问题、共享资源、共同学习、彼此帮助、触碰火花提供了空间。

昆山图书馆打造的新媒体服务网络在信息服务方面表现出的创新特色在于：①服务覆盖面广，基本涵盖目前所有主流新媒体平台，形式上丰富多样、管理上统一协调；②持续跟踪最新技术，不断推出新的服务平台，并利用新技术升级现有平台；③服务内容丰富，从服务宣传、阅读推广、馆藏检索、读者沟通等传统的网络媒体服务，到最新的移动数字阅读平台实现了馆藏数字资源的远程访问及跨库检索；④总服务人群超过30万人，年总访问量超过200万次。

2. 开发深层次产品，为决策服务

竞争情报系统采用最新无缝隙嵌入式本地化技术，通过网络信息雷达采集、信息分析、

资源管理、网络协作及内容分发等流程,为服务对象提供信息浏览、竞争情报产品下载、情报需求提交、理论学习和互动交流等服务,将原有的反馈式服务转换为推送式服务,以此提高服务对象的情报意识,发掘潜在服务对象的情报需求,扩大服务范围,提高服务质量。

自引入竞争情报系统,昆山图书馆对昆山重点产业(文化产业、小核酸产业、金融服务业、装备制造业、可再生能源及航空产业)从政策环境、数据统计、市场分析、产业交流、分析报告五个方面发布信息近10万条,为昆山市特色产业基地办公室、昆山工业设计研究院及下属科研院所、淀山湖镇政府/航空产业基地等机构,以及江苏天瑞仪器股份有限公司、苏州鸿本机械制造有限公司等多家企业提供每日竞争情报近1500期、产业情报快递8期、产业情报内参6期、专题研究报告5个、专项定题服务12次、举办针对服务对象的竞争情报培训2次、编发《信息前沿》内刊91期、《网络专供》情报内参400多期,为用户决策提供了有力的信息支撑。

3. 提升服务实力,拓展用户群

昆山图书馆于2013年6月加入江苏省联合参考咨询网,不到两年的时间昆山图书馆咨询员共回复文献12045条,在全省公共图书馆中排名第2位,仅次于南京图书馆,两位咨询员分列全省75名咨询员中的第3位和第9位,并连续两年获得优秀嘉奖。

2012年12月昆山图书馆加入全国图书馆参考咨询联盟,从加入至今共传递各类数字资源25,233篇,在50名全国各型图书馆咨询中排名第14位,超越了某些省级、高校图书馆,极大地体现了我馆信息咨询员为社会公众服务的能力与热情。鉴于昆山图书馆在咨询服务数量及质量的成果,2013年7月全国图书馆参考咨询联盟为我馆开通网上实时咨询平台,实时服务千余人次,一对一快速解答用户有关我馆图书馆资源检索、书目检索、开放时间、借阅规则等方面咨询,丰富了服务形式,便利了用户使用图书馆。

通过参考咨询联盟平台,昆山图书馆可轻松获取昆山地区以外的用户信息需求,各咨询员每天信息服务传递量是未加入平台的4—5倍,眼界得以开阔,也提高了咨询员处理各类咨询的能力,对我馆建立专业服务队伍、提高服务质量具有重要意义,提升了昆山图书馆在全国同行业以及用户之间的知名度,馆内各数据库的利用率也有了明显的提高。

(三) 影响与意义

1. 有效解决咨询量日益减少问题

昆山图书馆信息服务部门与电子阅览室共建,用户来馆各类信息需求都通过电子阅览室登记寻求信息服务人员帮助得以实现,但随着互联网、信息知识的普及,近几年用户信息需求都自助网上查询得以满足。据统计昆山图书馆2010—2014用户需求咨询量从105次下降到仅三十余次。

新媒体服务网络的应用适应了用户寻求信息服务手段变化,互动性更强,馆员能快速了解读者意图并迅速做出反应,及时解决问题,扩大信息服务途径,便捷用户体验度,加强用户与馆员了解,满足其对信息资源的一切需求,吸引用户在有问题时选择图书馆的专业解答而非网上查找。

2. 破解基层馆深层次服务缺乏的难题

基层图书馆在信息服务中存在信息资源缺乏的难题,同时基层图书馆信息服务人员由于自身知识结构等因素限制,不能胜任一些深层次的专题咨询服务,加之日常信息服务都是简单的咨询业务,解答读者有关借阅规则、馆藏分布等常规问题,咨询馆员能力很难在工作实践中得到提升。这些因素严重制约了信息服务的深入开展,对用户个性化深层次咨询难以解答。

联盟化服务方式的优势在于“取他所长补我之短、借他之力发挥我长”,数字资源共建共享联盟弥补了数字资源馆藏短缺,参考咨询联盟服务平台提供了丰富的信息需求,缓解了

用户开发难度大的压力，提高馆员处理问题的能力。

图书馆信息服务本质上是以用户信息需求为根，随着信息技术的发展、用户自身素质的提高，其信息需求发生动态演变，图书馆应及时把握用户信息需求特点转变思路寻求突破。昆山图书馆在信息服务方面，以新技术应用为抓手吸引用户、以专深化服务挖掘新需求、以“走出去”战略拓展潜在用户，增强图书馆的服务功能，提高信息服务质量，做到“人无我有，人有我优”，在构建现代公共文化服务体系中发挥重要作用。

（李青）

昆山图书馆简介

昆山图书馆成立于1918年，现馆于2005年1月28日正式建成开放，总投资2.1亿，建筑面积18600平米。目前累计办证量已达21万余张，年流通总人次近200余万，拥有各级专业技术人员80余人，80%以上工作人员拥有大专以上学历。馆藏丰富，现藏书200余万册，最具特色的部分有：昆山地方文献、古代典籍、近代文化名人手稿；四库全书存目丛书及补编、续修四库全书等三套大型丛书计4600余册；世界上最大的名画册也落户昆山图书馆，此书重32公斤，定价5万元，由意大利进口，中国仅五本。定期举办公益性讲座、展览和市内大型比赛，形成了有自身特色的“市民大讲坛”“小书虫俱乐部”“新春诗会”“朗诵沙龙”“昆图杯春联大赛”等品牌活动。

昆山图书馆以“读者至上，服务第一”为宗旨，以“服务读者，奉献社会”为己任，以不断创新服务内容动力，完善各项规章制度为保障，提升服务水平为目标，获得“国家公共文化服务体系示范区创建先进集体”“全民阅读先进单位”“江苏省全民阅读先进单位”“江苏省第六届公共图书馆优秀服务成果奖”等荣誉和称号。

昆山图书馆自开馆之初即设定“知识殿堂 伴你成长”服务品牌，“知识殿堂”形象地呈现出昆山图书馆的丰富文献馆藏，彰显了图书馆作为文献中心的作用；“伴你成长”体现了昆山图书馆办馆的宗旨——以人为本，提升读者文化修养。昆山图书馆现已成为昆山公益性文化的形象代表、市民的精神家园，不仅是昆山情报信息的收藏服务中心，而且还是社会教育、文化交流、艺术活动、公众聚会、市民休闲的重要场所。

（昆山图书馆）