

个性化服务与标准化管理

——新信息环境下参考工作发展策略谈

国家图书馆 王磊

《图书馆参考咨询服务规范》培训班 广州 2016.3

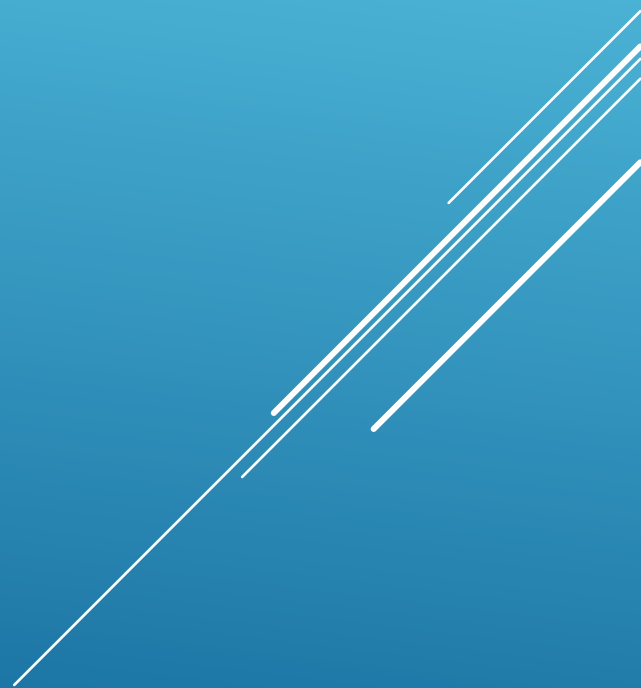
Much of the reputation of the library in its community will depend on the success with which it handles its reference questions.

—— I.G.Mudge, *Guide to Reference books*, 1936

Several thin, parallel white lines of varying lengths and slopes are positioned in the bottom right corner of the slide, creating a modern, abstract graphic element.



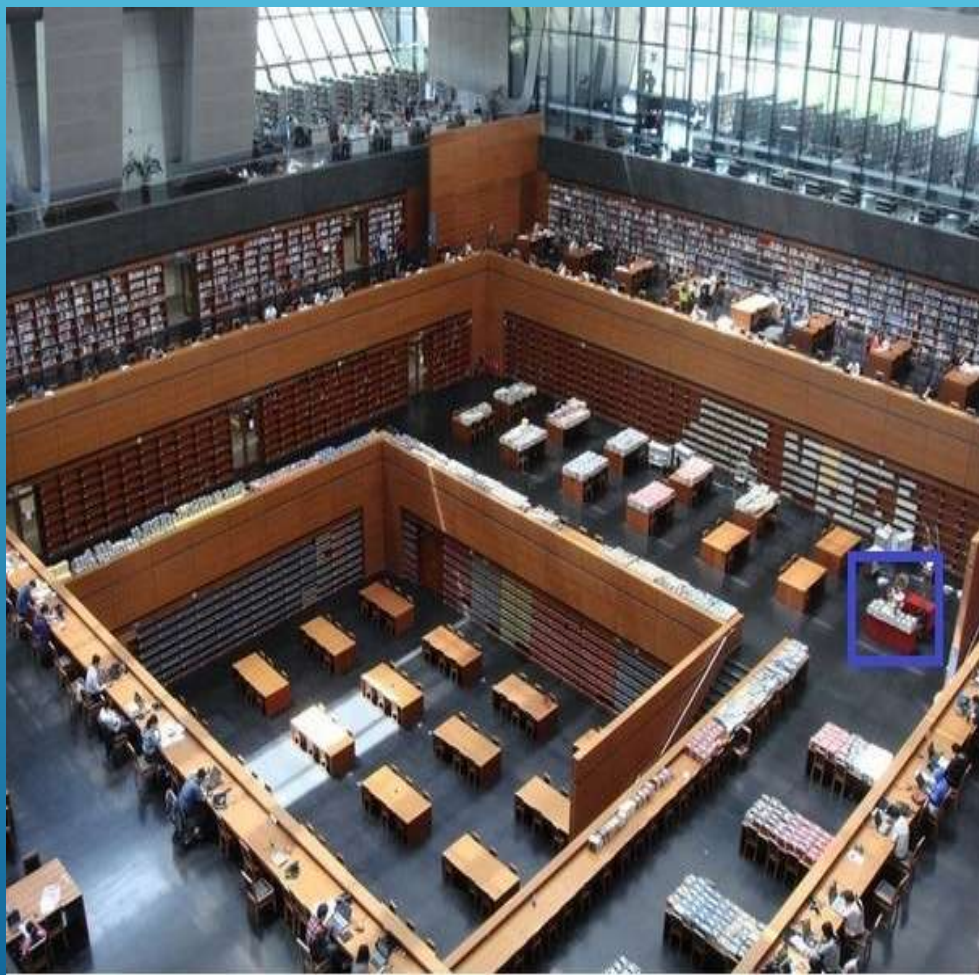
业务、流程与规范



咨询台服务



阅览室咨询





国家图书馆呼叫中心

4006006988



[首页](#) > [国家图书馆呼叫中心](#)

国家图书馆呼叫中心

“国家图书馆呼叫中心”是国家图书馆为进一步拓宽与读者的信息沟通渠道，充分利用现代化技术来实现的一种方便快捷的服务手段。

“国家图书馆呼叫中心”基于以IP为基本网络架构的“国家图书馆IP分布式呼叫中心服务系统”，通过以电话为主的多媒体接入手段，快速、正确地完成读者信息处理，完成读者与国家图书馆之间的信息互动，为读者提供高效、多样、人性化的服务。

目前“国家图书馆呼叫中心”的服务包括：信息查询（办证信息介绍、开闭馆时间介绍、借阅须知、乘车路线介绍以及阅览室介绍等）、读者自助查询和业务办理（已借图书查询、预约图书到达查询、证卡信息查询、续借图书等）、人工服务等。

 **服务介绍**

 **服务示意图**



拨打方式：
读者使用固定电话或手机拨打“400 600 6988”即可进入国家图书馆呼叫中心系统的语音服务平台享受国家图书馆开通的一系列相关服务。



资费说明：
读者拨打国家图书馆呼叫中心电话，只需要交纳本地的市话费；外地读者拨打，也只需要交纳当地的市话费，不收取长途话费。



服务时间：
自动语音服务为7x24小时人工座席服务为5x8小时（周一至周五早9：00到晚17：00）

电话咨询



意见建议 Suggestion

您的联系方式：

姓 名： 工作单位：

邮 箱： 通信地址：

电 话： 手 机： E-mail：

意见或建议：

提交 重填

邮件咨询

在线FAQ服务



图 读者问询



读者自助问询系统



虚拟参考咨询服务

读者辅导





馆际互借与文献传递

图书推荐



《训诂简论》

作者：陆宗达 著
出版社：北京出版社
索书号：H13/39
图书位置：三楼6区139架5层

内容简介：

在传统训诂学断裂了半个世纪的年代，是当代训诂学大师陆宗达先生首先站出来呼唤它的复生；《训诂简论》以它通俗的语言、准确的阐释，认真严肃又轻松地，把没有接触过训诂的青年一代，带入门古老而有学科殿堂。



《文化形态史观 中国文化与中国的兵》

作者：雷海宗、林同济 著
出版社：吉林出版集团有限责任公司
索书号K207/908
图书位置：陕西省馆二楼3区407架2层

内容简介：

“中国的兵”追溯了一个我们早已被掩埋的春秋时代，或者说已被遗忘的春秋精神。这是文质相辅相成的精神。君子六艺，射御礼乐书数，前两项其实是武艺。春秋君子，是有尚武精神的文化人。这完全不同于当今习传的那些在科举八股中折磨得手不能缚鸡的白面书生形象。我们在诗经中看到的光明磊落和情意绵绵，唯有配在这样的君子上，才合适。



《孙光宪与〈北梦琐言〉研究》

作者：房锐 编著
出版社：中华书局
索书号：K25.6\469
图书位置：二楼3区612架5层

内容简介：

本书首次对五代著名政治家、文学家、学者孙光宪及其笔记小说《北梦琐言》作较为全面细致的专题研究。在孙光宪生平事迹及交游考、著述考方面，多有创获。对《北梦琐言》的重要文献来源晚唐五代史籍及小说等作了细致的考证，详细介绍了《北梦琐言》对后世史学、文学及近现代学者的影响，校正了今本《北梦



《白鱼解字》

作者：流沙河 著
出版社：新星出版社
索书号：H121/121=2
图书位置：二楼4区951架5层

内容简介：

本书为流沙河老先生几十年对古汉字的研究心法与见解。厚积薄发的向我们展示了古中国在文字方面对世界做出贡献的同时，也将《说文解字》的作者——东汉的经学家、文字学家许慎在书中出现的错误在千年后予以纠正，这是这本书真正的价值所在。



《最后的天朝 清代朝贡制度研究》

作者：何新 著
出版社：人民出版社
索书号D829/194
图书位置：二楼2区250架6层

内容简介：

本书系统论述了清代朝贡制度的思想基础、具体构成（包括朝贡事务的管理机构，对贡期、贡道和贡物的一般性规定，朝贡礼仪、册封礼仪，以及朝贡文书制度、伴送贡使制度、贡使馆舍制度、属国王印制度、属国御匾制度、属国乐舞制度等）以及朝贡规则管制之下的边境口岸通商体制，涉及清代中国对外交往的各个方面。



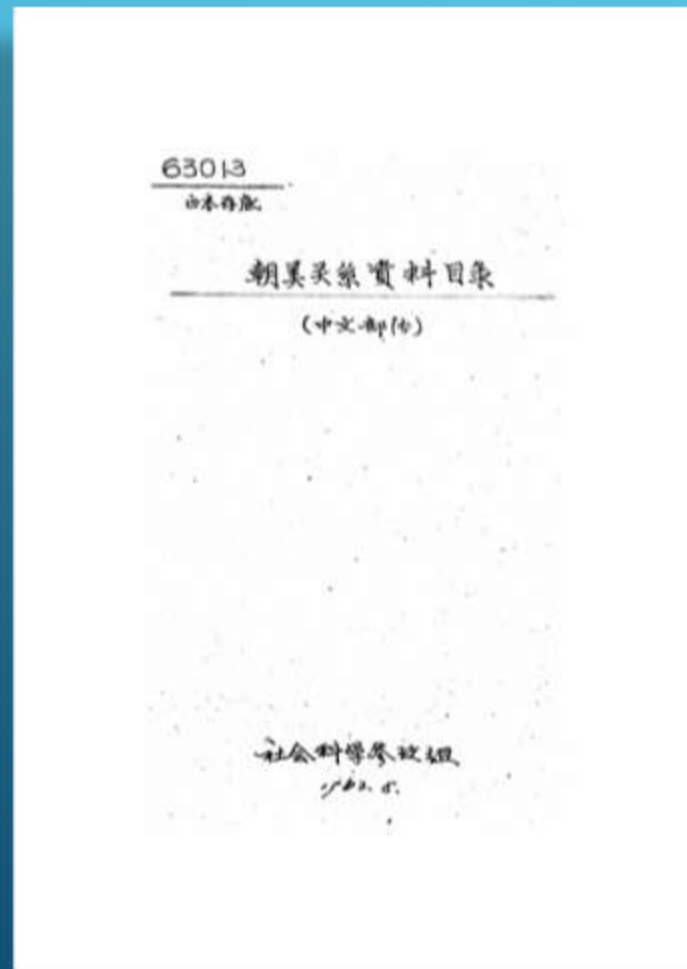
《中国思想与信仰讲演录》

作者：张荣明 著
出版社：广西师范大学出版社
索书号：B929.2\105
图书位置：二楼5区900架4层

内容简介：

《中国思想与信仰讲演录》根据作者——南开大学教授“中国思想与信仰”课程的录音整理而成，系统地讲述了中国思想和信仰的产生和发展过程，各个历史时期宗教信仰的主要流派及特色，尤其是从心理学视角对宗

编制专题书目



专题资料汇编

节能环保技术相关主题的 近期中外文献专题资料



国家图书馆科技咨询室
2013年6月

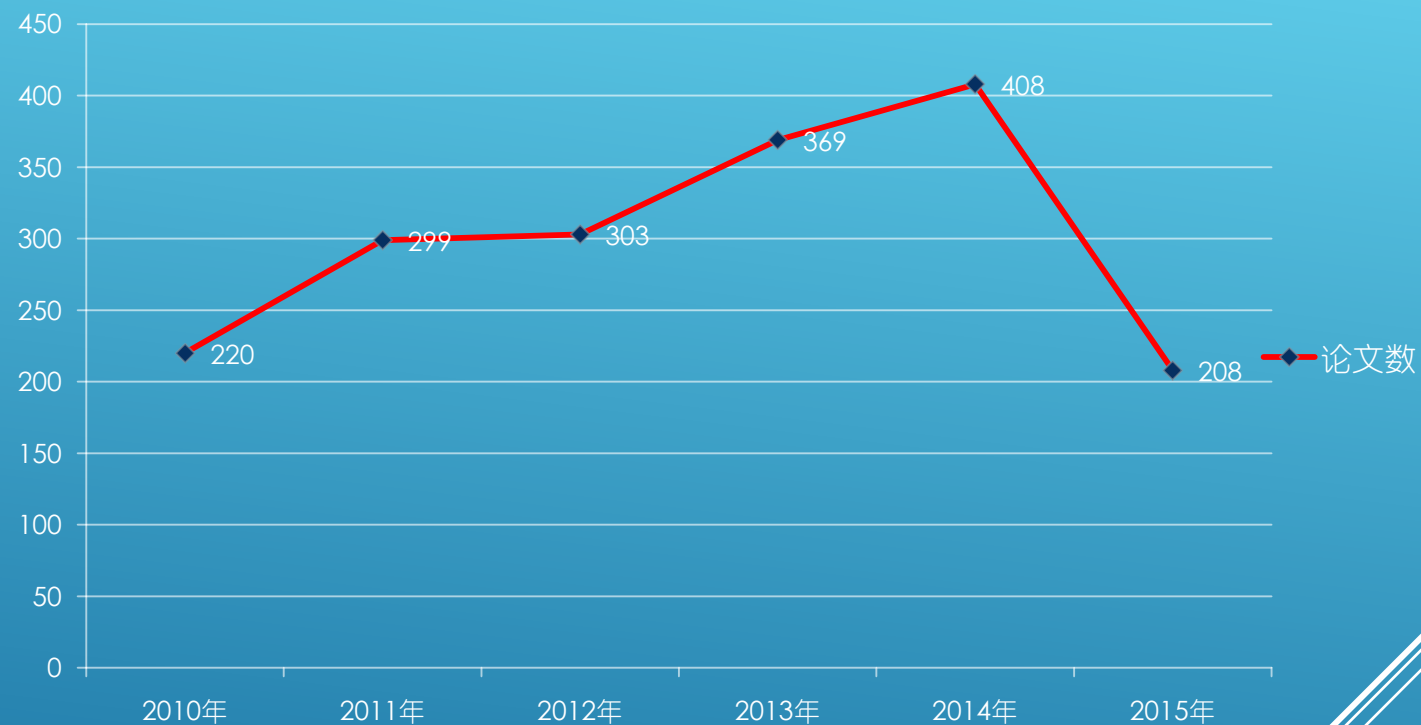
事实查询

- ▶ 萧克：伟大的十年 (1955.09.03)
- ▶ 林彪：人民战争胜利万岁 纪念中国人民抗日战争胜利二十周年(1965.09.03)
- ▶ 抗战30年——人民日报：纪念抗日战争胜利三十周年 (1975.09.03)
- ▶ 彭真：在首都各界人民纪念抗日战争和世界反法西斯战争胜利四十周年大会上的讲话 (1985.09.03)
- ▶ 江泽民：在首都各界纪念抗日战争暨世界反法西斯战争胜利五十周年大会上江泽民同志的讲话 (1995.09.03)
- ▶ 胡锦涛：在纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利六十周年大会上的讲话 (2005.09.03)

媒体报道和舆情监测



新疆大学近5年SCI收录论文



学术成果和学术影响力评价

专题咨询



撰写研究报告



- 文献综述

世界碳酸盐岩油藏提高
采收率技术进展综述



- 专利分析

粉墨冶金高速钢专利检
索与分析报告



专题分析报告

接洽
受理

课题
分析

信息
检索

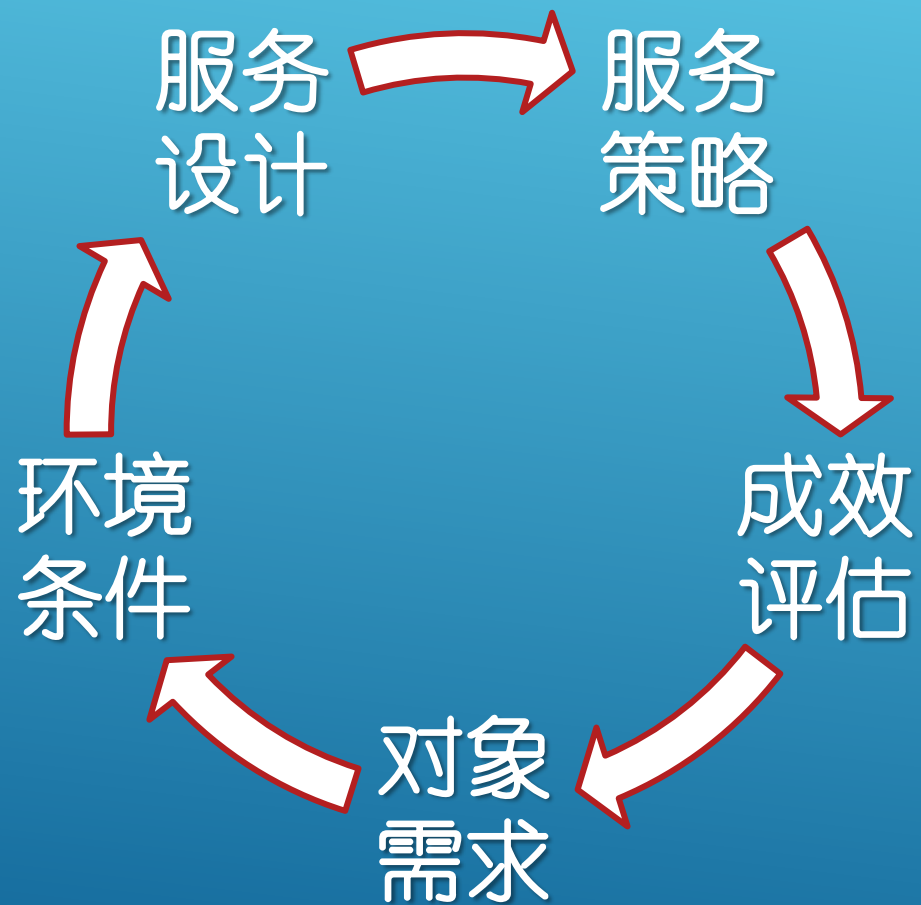
咨询
回复

整理
归档

跟踪
反馈

参考咨询基本业务流程

对业务基本流程的理解



- ▶ 建立服务的需要
- ▶ 开发服务计划
- ▶ 培训业务人员
- ▶ 建立原型
- ▶ 提供服务 and 计划
- ▶ 实现服务评估

标准规范的作用



问题与困惑

制约因素

法律政策

业务统合

资源整合



服务内容与层次的丰富

——从满足需求到把握和引导需求



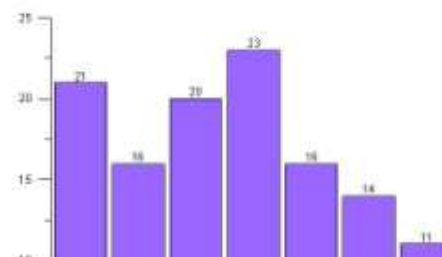
用户信息行为数据收集

——用户核心理念的现实基础

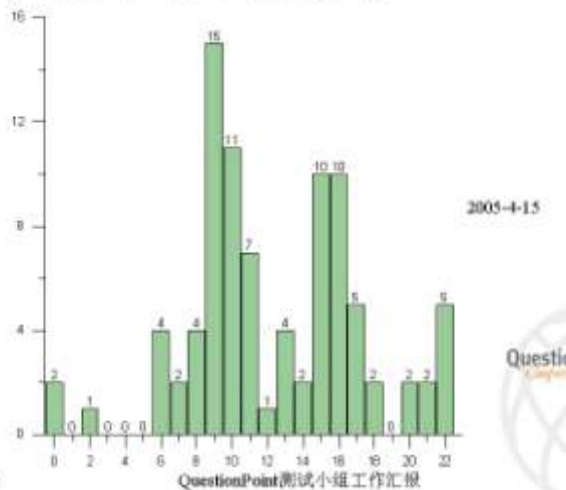
不同阶段咨询数量统计



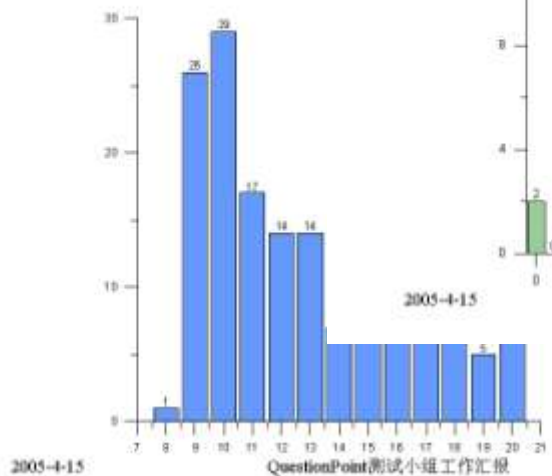
星期—表单咨询数量关系



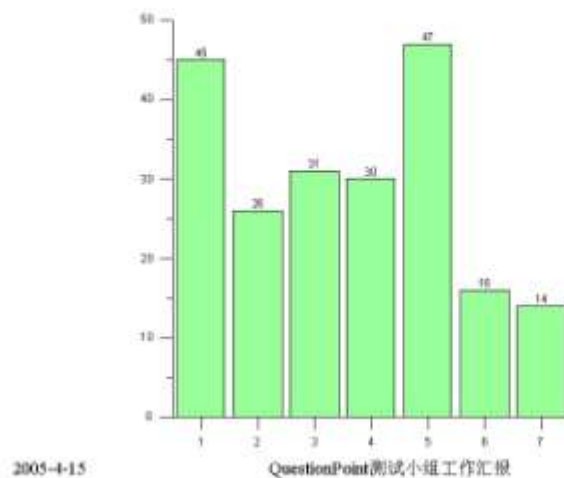
时间-表单咨询量关系



时间-实时咨询



星期—实时咨询数量关系



Google 趋势

h5n1

搜索趋势

提示：使用逗号比较多个搜索字词。

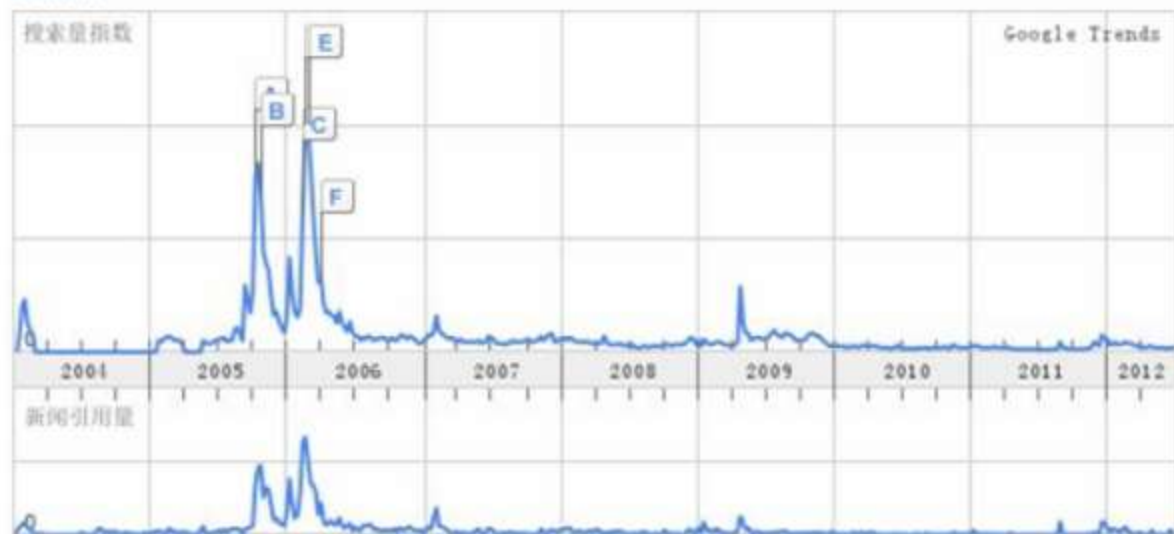
趋势记录

所有国家/地区

全部年份

针对地域分配方案的改进已生效，适用期最早可追溯至 2011 年 1 月 1 日。 [了解详情](#)

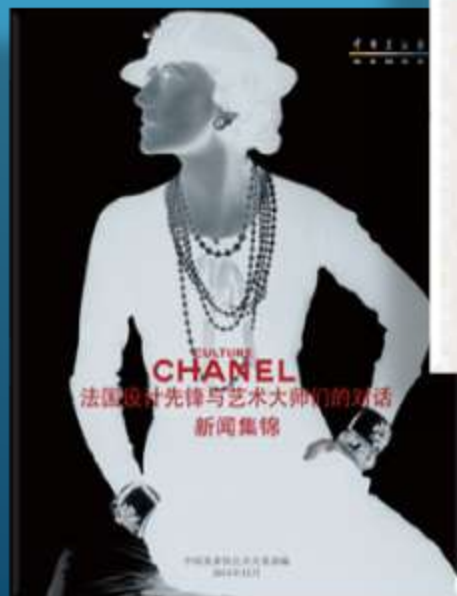
h5n1



- A [土耳其证实出现H5N1禽流感病毒](#)
北京新闻周刊 - Oct 14 2005
- B [湖南确诊H5N1禽流感个案](#)
中国生物技术信息网 - Oct 26 2005
- C [德国首次发现H5N1型禽流感病毒来自死天鹅](#)
贵州信息港 - Feb 15 2006
- D [斯洛伐克首次发现H5N1型禽流感病毒](#)
新华网 - Feb 24 2006
- E [尼日尔发现h5n1型禽流感病毒](#)
互联星空 - Feb 28 2006
- F [德国首次发现家畜感染H5N1型禽流感病毒](#)
央视国际 - Apr 6 2006

- ▶ 政府机构
- ▶ 学术研究机构
- ▶ 企事业单位
- ▶ 社会机构

面向机构用户的服务





系统的亲和度

——用户的系统还是馆员的系统

服务评估——从绩效评估到成效评估

- ▶ 绩效评估

- ▶ 侧重于服务者既定目标的实现程度

- ▶ 成效评估

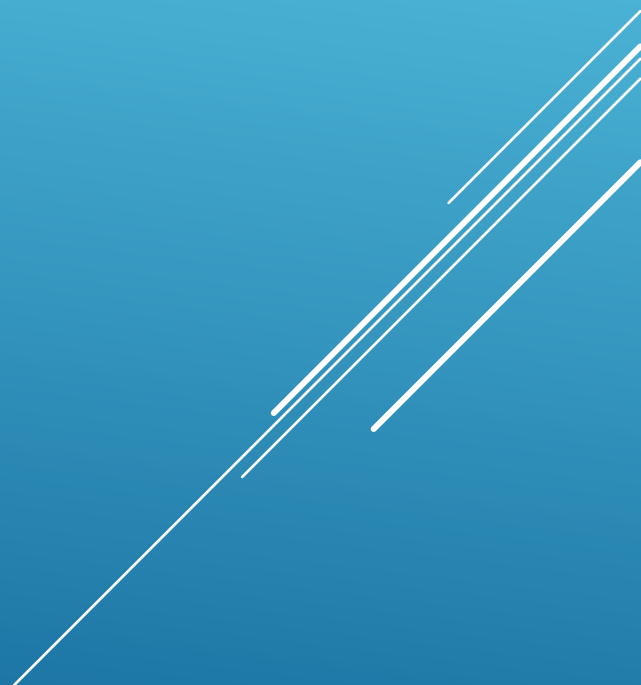
- ▶ 侧重于服务对象的主观感受

- ▶ 共享服务资源
- ▶ 分享服务经验
- ▶ 统一服务标准
- ▶ 协调开展服务

协作式服务——资源配置效益做大化



观点与策略





Michael Gorman

- 管理 (Stewardship)
- 服务 (Service)
- 知识自由 (Intellectual freedom)
- 取用平等 (Equity of access)
- 隐私 (Privacy)
- 素养与学习 (Literacy and learning)
- 理性主义 (Rationalism)
- 民主 (Democracy)

—— Michael Gorman

ALA:《图书馆工作核心价值》宣言

- 公平取用 (Access)
- 隐私 (Confidentiality/Privacy)
- 民主 (Democracy)
- 差异性 (Diversity)
- 教育及终身学习 (Education and lifelong learning)
- 知识自由 (Intellectual freedom)
- 公共资产 (The public good)
- 保存资源 (Preservation)
- 馆员的专业性 (Professionalism)
- 服务 (Service)
- 社会责任 (Social Responsibility)

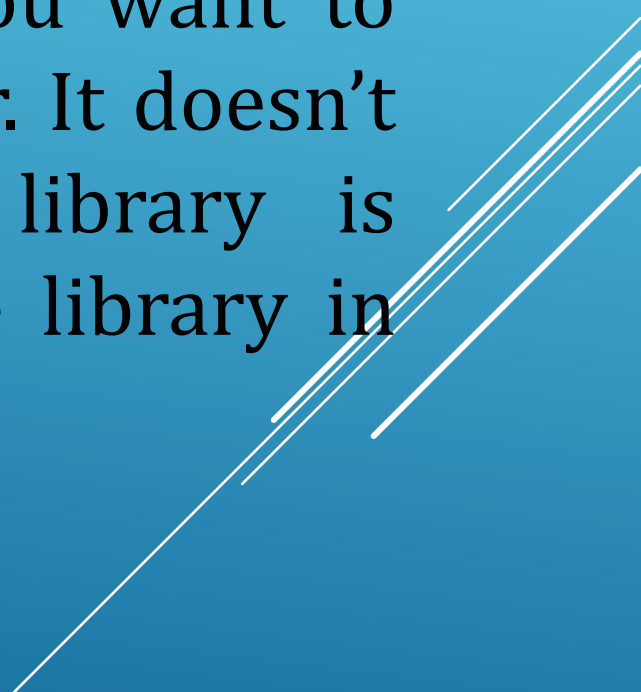
—— ALA, 2004

S. ROTHSTEIN: “参考服务三要素”



- 向用户提供信息，而不只是提供书刊
- 基于参考咨询馆员要有坚实的学术基础，所以图书馆的协助应是一种内行的，能够保证所提供信息的可靠性与针对性的服务
- 区别对待的概念，对不同范畴用户以及同一范畴的每个用户，有意识地提供不同种类与不等数量的协助

“Everyone needs facts and they can be obtained easily – and quickly – from your public library. Perhaps you want to know... It doesn’t matter what you want to know, librarians will try to find the answer. It doesn’t even matter when you want it, the library is open...And you don’t have to come to the library in person...”

Three parallel white diagonal lines are located in the bottom right corner of the slide, extending from the right edge towards the center.

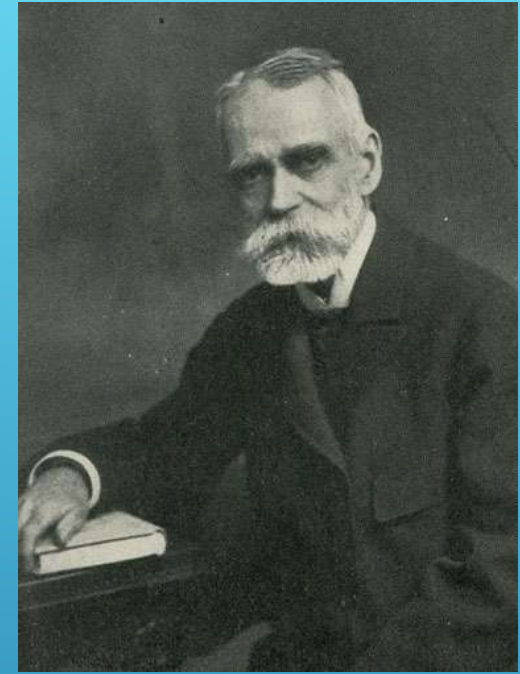
- 书是为了用的
- 每个读者有其书
- 每本书有其读者
- 节省读者的时间
- 图书馆是一个生长着的有机体



—— Ranganathan, S. R. *The Five Law of Library Science*, 1931

- ▶ Instructing the readers in the ways of the library;
- ▶ Assisting the reader with his queries;
- ▶ Aiding the reader in the selection of good book; and
- ▶ Promoting the library within the community.


——Samuel Swett Green: Personal relations between librarians and readers, 1876



▶ 用户及其需求是服务出发点和归宿



- ▶ 用户及其需求是服务出发点和归宿
- ▶ 从“他事他说”到“他事我说”
 - ▶ 通过研究和分析，深入揭示文献内容，形成新的主张，并力图使这些主张获得公众和决策者的重视、采纳。
 - ▶ 基于多种文献手段、揭示隐藏在文献内部的信息或规律，使其显性化，并服务于用户。

- ▶ 用户及其需求是服务出发点和归宿
 - ▶ 从“他事他说”到“他事我说”
 - ▶ 参考咨询服务是体系化服务
- 
- Three parallel white lines of varying lengths are positioned in the bottom right corner of the slide, slanted diagonally upwards from left to right.

- ▶ 用户及其需求是服务出发点和归宿
- ▶ 从“他事他说”到“他事我说”
- ▶ 参考咨询服务是体系化服务
- ▶ 服务协作是快速提升业务能力的捷径

- ▶ 用户及其需求是服务出发点和归宿
- ▶ 从“他事他说”到“他事我说”
- ▶ 参考咨询服务是体系化服务
- ▶ 服务协作是快速提升业务能力的捷径
- ▶ 标准规范是业务存在和发展的基石

THE ATLAS OF NEW LIBRARIANSHIP



- ▶ 图书馆并非基于图书文献，而是基于知识和学习
- ▶ 知识源自交流
- ▶ 图书馆员的使命在于：在公众中通过促进知识的创造来推动社会的进步
- ▶ 对于一个新生态图书馆而言，它的视野必须超越仅仅通过信息技术和因特网发掘图书馆功用的局限，而应为图书馆届探求一个持久的发展基础



ICS 01.140
A 14
备案号: 39639-2015

WH

中华人民共和国文化行业标准

WH/T 71—2015

图书馆参考咨询服务规范
Library reference service specifications

2015-06-19 发布

2015-08-01 实施

中华人民共和国文化部 发布

感谢聆听 敬请指正

王磊

国家图书馆参考咨询部



010-88545190



leiwang@nlc.cn