

<<构筑阅读天堂>>

图书基本信息

书名：<<构筑阅读天堂>>

13位ISBN编号：9787811354515

10位ISBN编号：7811354519

出版时间：2010-3

出版时间：暨南大学出版社

作者：付跃安

页数：256

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 前言

1993年，正当北国血染枝头、万物肃杀的时候，笔者背起行囊，告别故土，孑然一身来到，四季如春的南国，就读于华南著名学府——中山大学。

四年后，笔者进入广州图书馆工作，一待就是13年。

13年来，经历了岁月的洗礼和人生的苍茫，不经意间发现自己老了许多。

13年里，笔者先后在多个部门工作，从事过采访、读者服务、翻译、编辑、培训等各种工作，其中在一线接待读者的时间长达六年。

记得刚进单位时，原技术部主任刘洪辉（现任广东省立中山图书馆馆长）说过一句话：“人与人之间的区别在八小时之外。

”由于高度近视，笔者一直未能继续深造，但却始终谨记刘老师的这句话，不敢有丝毫懈怠。

除了在业余时间博览群书外，笔者一直保持着记录工作感想的习惯，让自己的思想始终保持活跃，多年下来也颇有收获。

有感于当代图书馆界对阅读服务的漠视，笔者对这些想法进行了清理，择要辑成此书。

贯穿本书的一个宗旨就是：为读者创造一个阅读“天堂”，使阅读变成“悦读”。

全书共包括九章和一个附录。

前七章从理论与实践角度对图书馆读者服务工作进行了全面探讨，第八章汇集了17个服务创意，第九章列举了国外有影响的19个服务案例，附录为国际图联文件，由笔者翻译，而这些文件的最新版本目前在国内均无中译本。

本书具有如下特点：研究视角独特。

本书从一线人员的视角出发探讨了图书馆的服务工作，结论和建议具有较强的可行性，许多建议可被图书馆立即采纳，并且不需要投入太多成本。

## 内容概要

本书从一线人员的视角出发探讨了图书馆的服务工作，结论和建议具有较强的可行性，许多建议可被图书馆立即采纳，并且不需要投入太多成本。

本书根据笔者多年的研究积累和工作实践，提出或引入了一些新的概念，如微观文献利用率、图书馆需求弹性、错峰服务、等待服务等。

本书充分借鉴了西方经济学中“使命管理”、“弹性理论”、“市场细化”、“集客能力”等理论，加强了对问题的洞察力度。

笔者在书中为读者准备了丰富的实践案例，增强了观点的形象性和说服力，在这些案例中，有近一半译自国外相关资料。

#### 作者简介

付跃安 1974年10月出生于山西新绛，1997年毕业于中山大学信息管理系，获文学学士学位，同年进入广州图书馆工作至今，先后在外文部、采编部、报刊部、信息咨询部、业务研究辅导部工作。

2007年获聘副研究馆员之职。

累计发表论文20余篇，包括心理学、语言学研究成果；参编文集5本，参与多项科研课题。

研究方向以图书馆读者服务为主，兼及数字资源与图书馆管理、网络化服务等。

## 书籍目录

自序第一章 服务定位 一、从“用户永远都是正确的”谈起 二、建立服务使命 三、重视基础服务 四、保持服务的中立 五、图书馆的信息服务能走多远 六、合理划定收费与免费的界限第二章 建立普遍均等的公共图书馆服务体系 一、图书馆的集客能力研究 二、建立中国特色的城市公共图书馆服务体系 三、解决农村居民读书难的问题 四、被误读的国际标准 五、公共图书馆规划与建设标准评析第三章 提高馆藏效益 一、微观文献利用率及其应用 二、文献低利用率研究 三、提高旧资源的见面率 四、提高社区图书室资源的利用率 五、延伸数字资源的服务范围 六、“扩充”基层馆的资源 七、信息资源共享第四章 细化服务 一、图书馆读者群的细化 二、需求弹性分析 三、高校图书馆如何向社会开放 四、移民服务——以非洲黑人移民为例 五、重视女性服务 六、为“困”在家中的人服务 七、错峰服务 八、等待服务第五章 垂直服务 一、垂直服务概述 二、垂直服务的实施 三、为党政领导提供决策参考 四、为科研人员提供服务 五、为企业提供信息服务 六、设立项目馆员第六章 重视读者的“输入” 一、建立畅通的信息反馈渠道 二、读者投诉管理 三、读者表扬管理 四、发挥“外脑”作用 五、提高座谈会的效率 六、图书馆志愿者管理第七章 利用新技术开展服务 一、建立呼叫中心 二、RFID技术应用 三、提供自助服务设备 四、利用手机拓展服务 五、借助QQ开展服务 六、提供Rss订阅 七、博客在图书馆服务中的运用第八章 服务与活动设计创意 一、提供浏览机会 二、替代资源服务 三、建立咨询积累机制 四、为读者提供购书服务 五、为读者提供个人才艺展示机会 六、为读者提供交流机会 七、为青少年提供游戏设备 八、阅读积分计划 九、共同阅读活动 十、创建“图书银行” 十一、建立图书馆内部介绍信 十二、制作图书馆知识卡 十三、重新设计借阅排行榜 十四、设计阅读推广书箱 十五、个性化图书推荐 十六、讲座文字化 十七、信息技能教育要“有血有肉”第九章 图书馆服务案例 一、“毛毛虫”项目 二、文献直达服务 三、“大阅读”活动 四、阅读空间 五、图书起跑线 六、图书馆“借人”活动 七、图书馆通行证 八、绿色阅读，绿色生活 九、LG数字语音图书馆 十、陪伴阅读 十一、伟大的转变 十二、在图书馆中探寻社区之根 十三、故事车 十四、科学星期六 十五、图书馆内的咖啡车 十六、为病人提供多样化服务 十七、课后阅读活动 十八、老年人家庭定制服务 十九、手语培训附录 一、国际图联青少年服务指南 二、国际图联残疾读者服务清单 三、国际图联多元文化图书馆宣言 四、国际图联多元文化社区图书馆服务指引参考文献

## 章节摘录

4.基础服务是做好高层服务的前提 咨询被认为是图书馆的“高层”服务之一，然而要做好图书馆的咨询工作，馆员不仅要了解各类读者的需求特点，同时还要知道有哪些资源可以满足读者需求，这些资源既包括馆内资源，也包括馆外资源。

其中，馆内资源是基础，馆外资源是延伸。

只有做到了解读者、了解馆藏，才能“为人找书”、“为书找人”。

《公共图书馆服务发展指南》对合格馆员提出了分析和研究社区居民需求的任务。

对社区居民需求的了解不能空穴来风，必须有一个切入点，这个切入点只能来自一线，由从事基础工作的员工提供。

在日复一日为读者办理借还书手续和上架、整架的过程中，工作人员对读者的借阅重点与借阅趋向，对各类读者对文献的需求特点才能够做到了然于胸。

澳大利亚图书馆学家鲍尔·盖洛尼（Paul Genoni）提出了两种需求：表达的需求（expressed needs）和观察的需求（observed needs）。

前者是工作人员通过问卷、访谈等方式了解到的需求，后者是通过一线员工的日积月累或对借阅资料分析获得的需求。

尽管两者都在一定程度上反映了对读者的认识，但由于获得方式和角度的不同，两者是无法互相取代的，并且在很多情况下，读者调查的素材首先要通过观察获得。

同样，对馆藏的了解也是从基础工作开始的。

一线员工通过对读者借阅书刊的观察，对读者经常利用的馆藏能够产生一定的印象。

在一线服务中，读者往往会提出各种各样的问题，有时新员工通过种种途径都无法为读者找到需要的资料，而一些在一线工作多年的老员工却仅凭记忆就能够顺利地为读者解决疑难问题。

因此，笔者认为，图书馆的高层服务并不是高高在上的，而是有其坚实和深厚的基础，这个基础只能扎根于“借借还还”等基础服务之中。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>