

# 智慧服务体系的构建

图书馆

2023年高校图书馆发展论坛。2023年7月12日。哈尔滨工业大学。重庆大学杨新涯



重庆大学图书馆  
Chongqing University Library



智慧图书馆是以全面资源数字化，全面信息管理为基础，充分利用大数据、人工智能和区块链等信息技术，实现面向用户（读者与馆员）的**个性化、人性化和主动化服务体系**的图书馆形态。

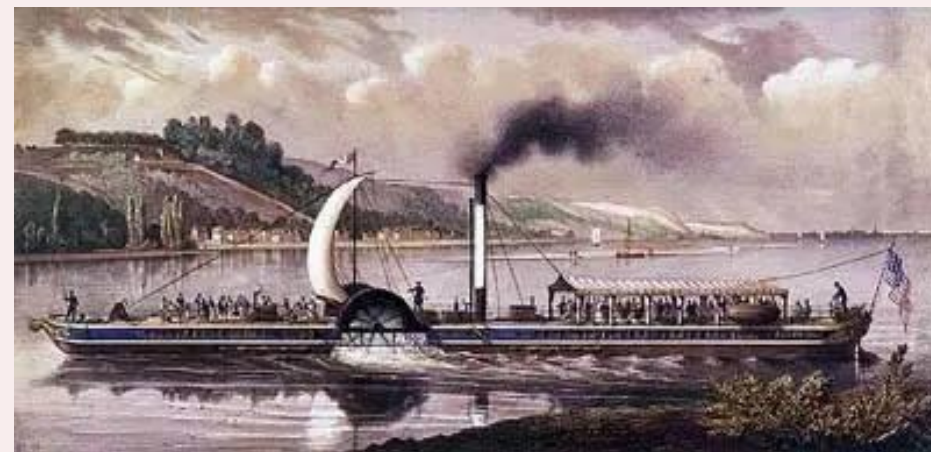


# □ 新赛道

- 1832年建造的“安·玛金” (Ann Mckim) 号，排水量为493吨，第一艘飞剪船。
- 1853年建造的“大共和国”号，长93米，宽16米，深9米，排水量3400吨，主桅高61米，船帆面积3760平米，航速每小时12-14海里，横越大西洋约需13天，帆船发展达到顶峰。
- 19世纪70年代以后，作为当时海上运输主要工具的帆船，才逐步被新兴的蒸汽机船迅速取代。



- 瓦特1776年制造出第一台有实用价值的蒸汽机，开启了人类的工业时代
- 法国发明家乔弗莱建成世界上最早的蒸汽轮船“波罗斯卡菲”号，1783年下水航行，航行了30分钟后，船上蒸汽锅炉发生爆炸
- 1807年美国人R.富尔顿首次在“克莱蒙脱”号船上用蒸汽机驱动装在两舷的明轮，在哈德逊河上航行成功。从纽约出发沿哈得逊河逆流航到阿尔巴尼，仅用32小时就抵达，快3倍。
- 1839年，第一艘装有螺旋桨推进器的蒸汽机船“阿基米德”号问世，主机功率为58.8千瓦。1850年开始用煤作为燃料，安装螺旋推进器轮船进入市场。1883年瑞典德拉瓦尔和英国帕森发明汽轮机。1897年迪赛尔发明柴油机。





- 从纸质图书赛道，切换到数字资源赛道
- 从现场服务赛道，切换到网络服务赛道
- 从载体服务，到知识服务
- 从被动服务，到主动服务
- .....

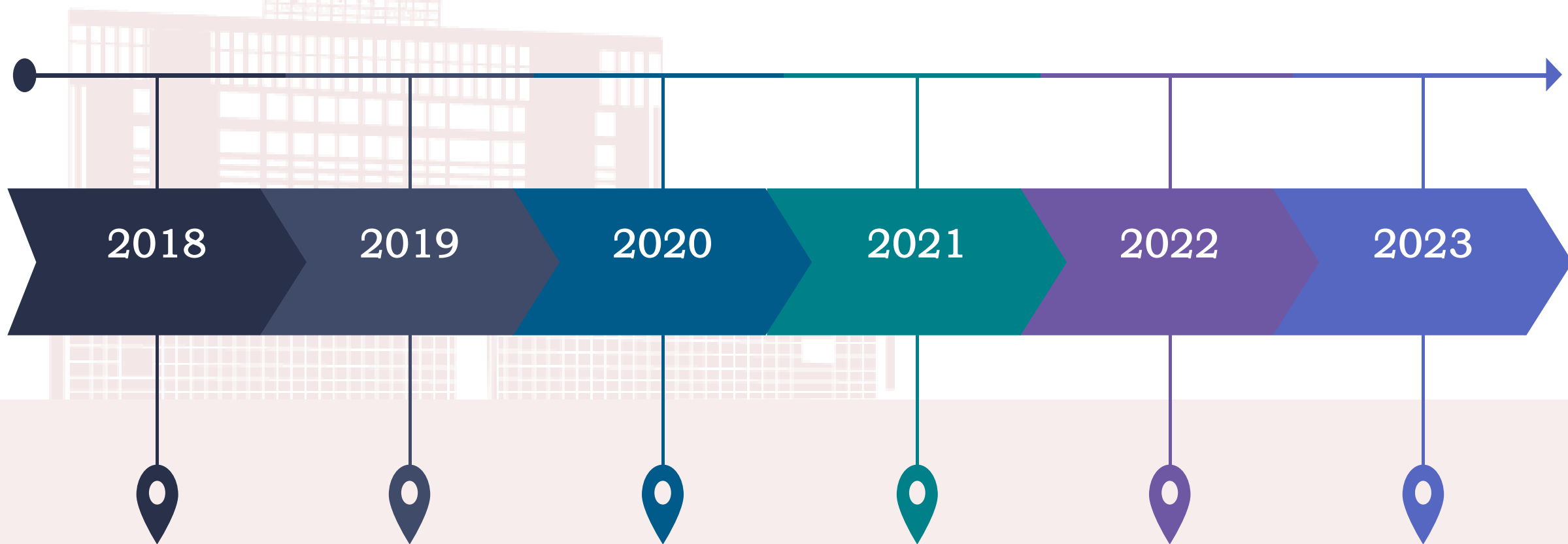


重庆大学图书馆  
Chongqing University Library



# 1 智慧图书馆面临的服务环境

# 时代与政策的要求



2018

国务院办公厅  
国务院办公厅《关于促进全域旅游发展的指导意见》、教育部  
**《教育信息化2.0行动计划》**

2019

教育部关于印发《2019年教育信息化和网络安全工作要点》的通知

2020

文化和旅游部《关于推动数字文化产业高质量发展的意见》、教育部《关于加强“三个课堂”应用的指导意见》

2021

教育部《关于加强新时代教育管理信息化工作的通知》、《高等学校数字校园建设规范（试行）》

2022

中共中央办公厅 国务院办公厅《关于推进以县城为重要载体的城镇化建设的意见》、  
**《关于推进实施国家文化数字化战略的意见》**

2023

工业和信息化部等十六部门关于促进数据安全产业发展的指导意见、中共中央 国务院印发**《数字中国建设整体布局规划》**

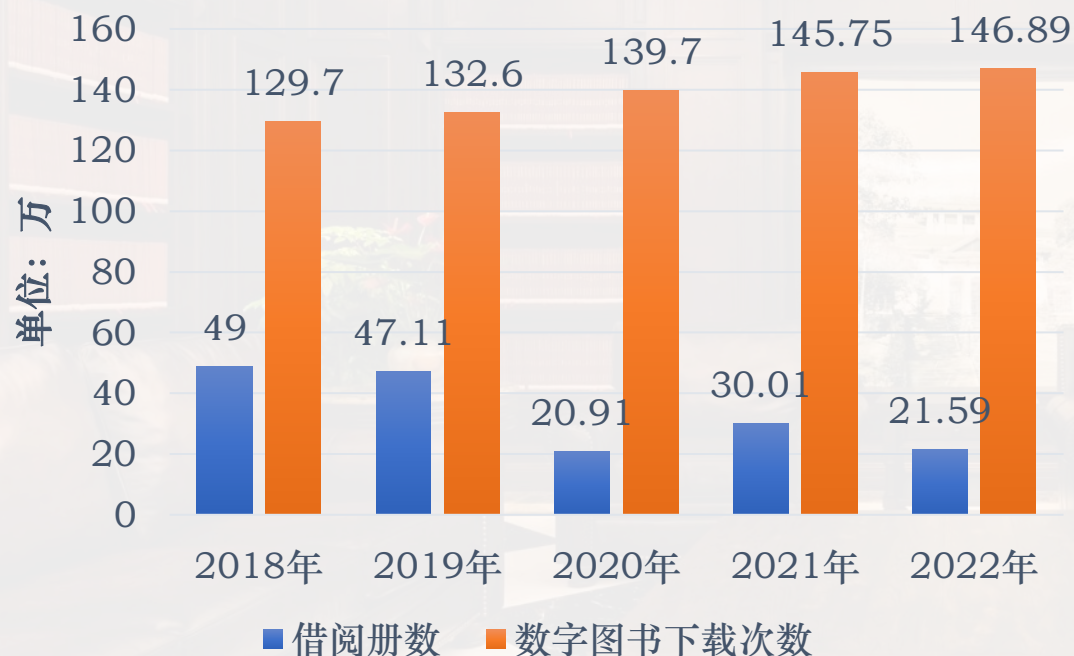


# 读者的线上行为已成为主流



重庆大学图书馆  
Chongqing University Library

### 近五年图书馆运行核心指标 对比：借阅册次、数字图书下载次数



### 近五年图书馆运行核心指标 入馆人次



- 以全面数字化资源为基础
- 以大数据中心为核心
- 以人性化、个性化、主动化网络服务为重点



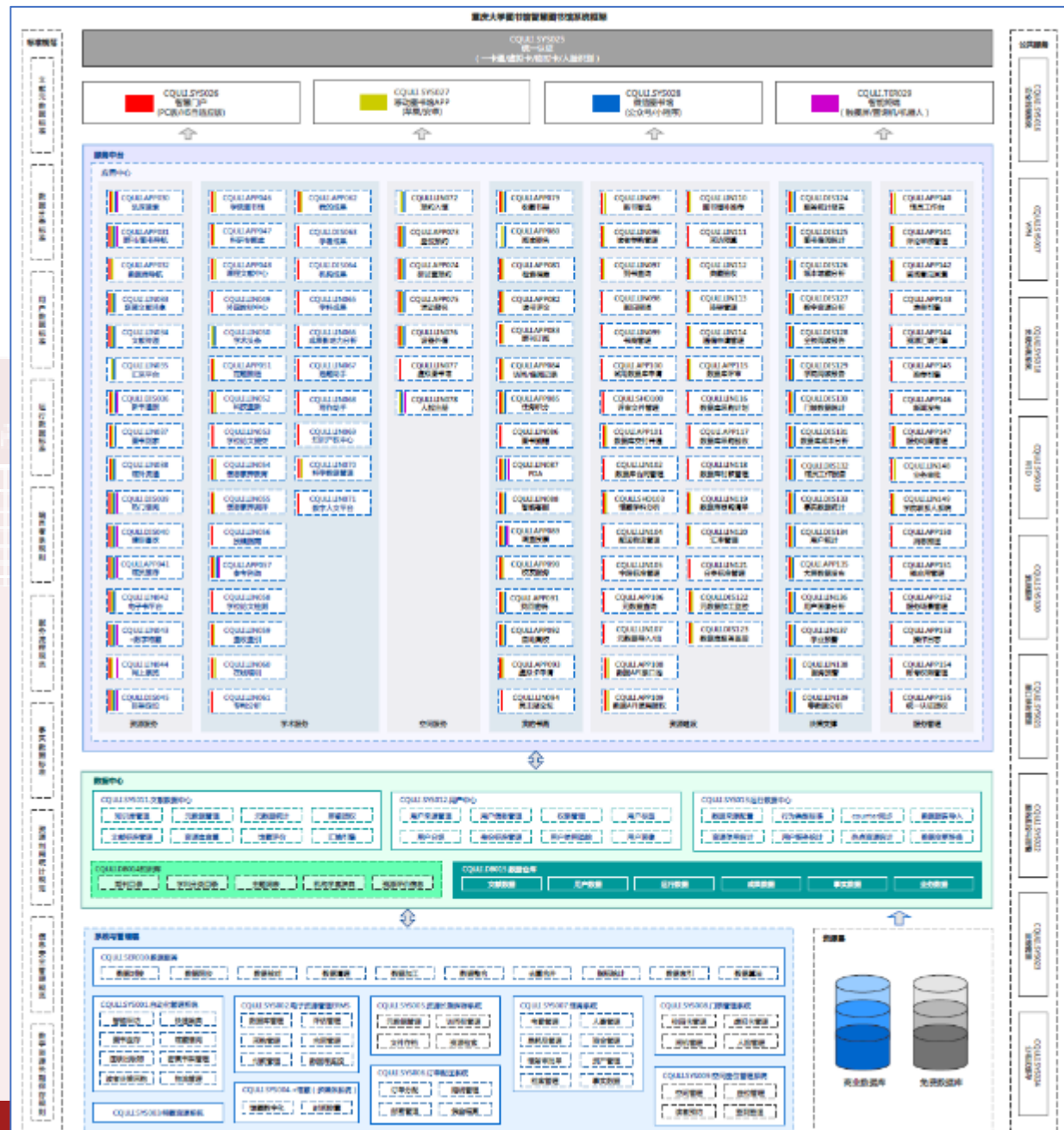
数字化资源：采购的、自建的数字特藏、开放获取资源……



文献元数据，运行数据，用户数据，知识库



整合移动PC端和移动端







重庆大学图书馆  
Chongqing University Library



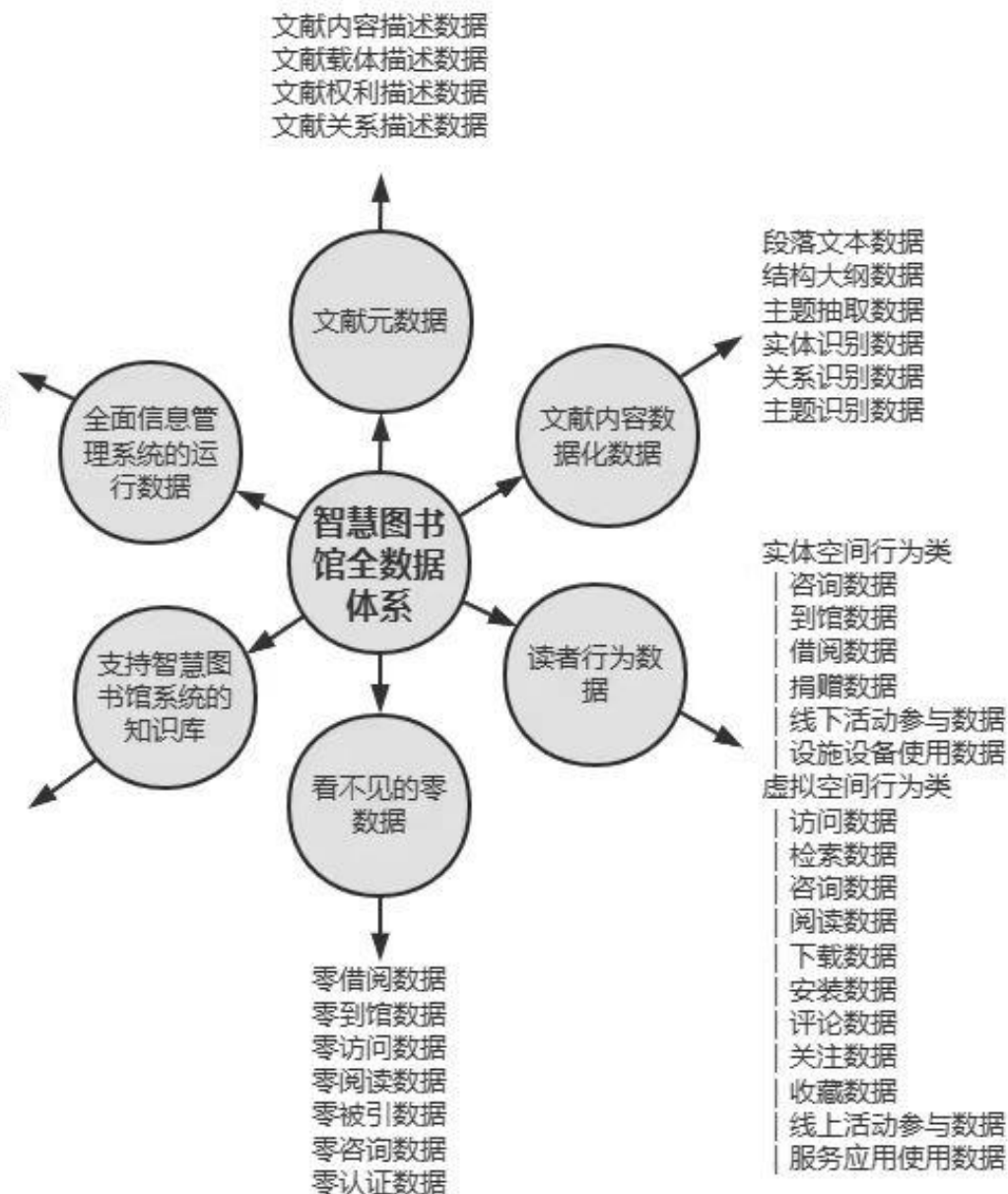
## 2 智慧服务的数据基础



## 像管理文献一样管理数据：标准、流程、审校-长期保存……

用户属性数据  
用户状态数据  
用户画像数据  
资源属性数据  
资源状态数据  
资源画像数据  
学校事实数据  
院系事实数据  
师生事实数据  
行业事实数据  
图书馆事实数据

馆务支持类数据  
| 咨询知识库  
| 采访知识库  
| 决策知识库  
智慧服务类数据  
| 导航知识库  
| 检索知识库  
| 推荐知识库  
| 统计知识库  
| 分析知识库  
| 组织知识库  
成果管理类数据  
| 学术成果库  
| 机构知识库  
| 学者知识库  
教学辅助类数据  
| 课程知识库  
| 教材知识库  
| 课件知识库  
科研辅助类数据  
| 主题知识库  
| 分类知识库  
| 专题知识库



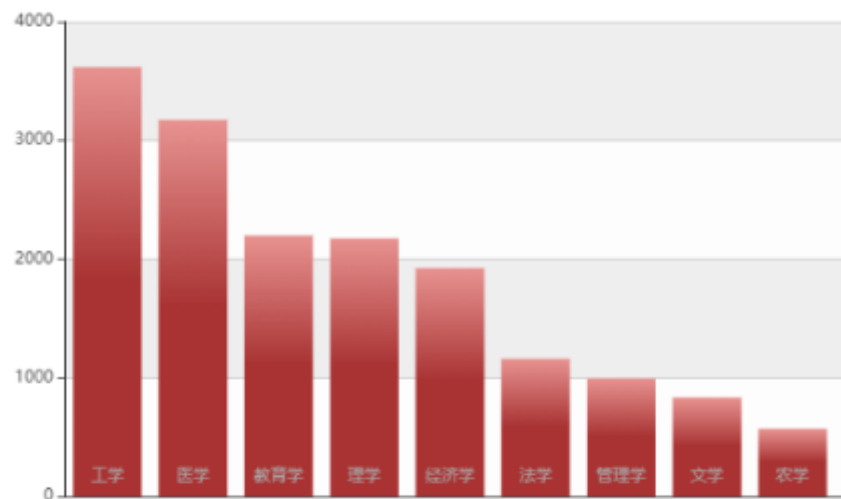


# 强大的数据基础平台





### 资产学科分析 (万)

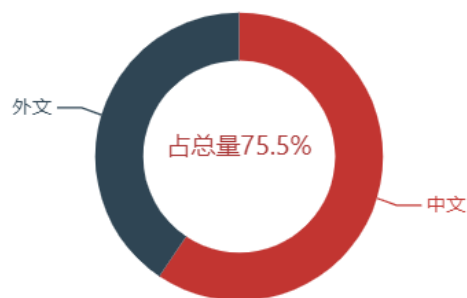


### 资源使用情况



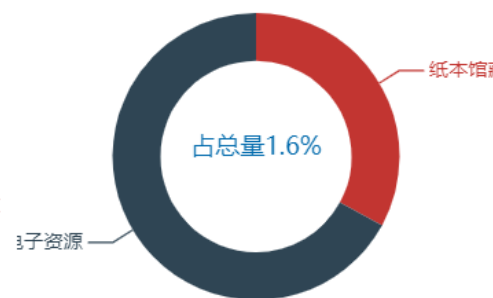
### 图书馆资源总量

235,018,231 篇“纸+电”全文资源



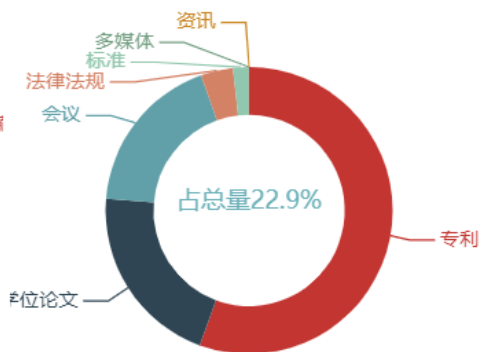
177,542,309

期刊文献



3,672,322

图书



53,734,155

其他论文

- 重点开展数字文献资源的整理
- 自主研发了全流程的电子资源管理系统
- 采用了图书馆学的方法，建立了去重后的2.35亿条“纸本+电子”的文献元数据库
- 在数据基础上采用资源组织的方式构建了智慧门户
- 一些面向读者的新应用





运行数据管理 > 数据总览

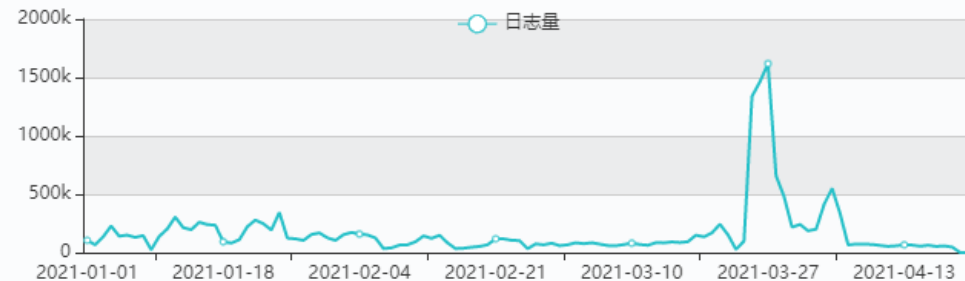
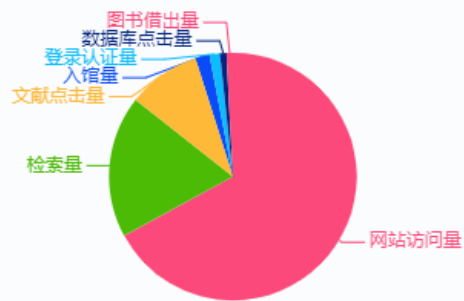
- API接口池 ×
- 资源概览 ×
- 课程教学资源专题 ×
- 馆员工作报告 ×
- 图书馆阅读报告 ×
- 实时数据发布 ×

最近30天 | 最近3个月 | **今年** | 自定义时间

从 1993-12-07 以来运行数据共  
**10类 / 62820619条**

当前选择时段运行数据共  
**18707250条**

当前选择时段数据占总比例  
**29.78%**



导出

按天 | 按月 | 按年

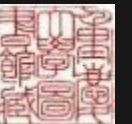
30年的9200多万运行数据的分类、规范化、必要的清理，入库



重庆大学图书馆  
Chongqing University Library



# 3 服务设计思维的图书馆服务规范与目标





## 基于服务设计思维的大学图书馆服务规范化探索——以重庆大学图书馆为例

杨新涯<sup>1</sup> 涂佳琪<sup>1</sup> 史丹<sup>1</sup> 俞传正<sup>2</sup>

1. 重庆大学图书馆 2. 广东东莞职业技术学院图书馆

**摘要:** 服务是图书馆的根本使命,如何提高服务质量,保证服务的可持续性,是各类型图书馆一直以来努力的方向,是提高读者满意度的基本手段,也是衡量办馆水平的重要指标。而服务设计是近二十年来,在国内外均受到高度重视的设计学思维,其整体化设计、紧密围绕用户实现全流程服务,在公共服务领域受到广泛应用,也逐步形成了独有的理论体系和方法论,并成为独立的学科。论文通过对服务设计思维的梳理,结合文献综述和大学图书馆实际情况,归纳出大学图书馆服务设计的六原则,即需求第一、长期可持续、效率、闭环、人性化、个性化原则。按照服务设计思维和六原则,论文以重庆大学图书馆为例,重新进行了服务类型的标准化处理,将大学图书馆服务细分成6类65项,并对每一个服务项目按照服务设计要求,从服务组织、流程、信息化保障等8个方面制订规范化文件进行控制,以此提高大学图书馆服务的高质量发展。



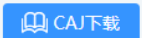


**关键词:** 服务标准; 服务设计; 服务流程; 重庆大学; 学术图书馆;

**基金资助:** 重庆大学图书馆管理与服务创新项目“运用于高校专利转化的信息服务方法与流程研究”(项目编号:2020-7);

**专辑:** 信息科技

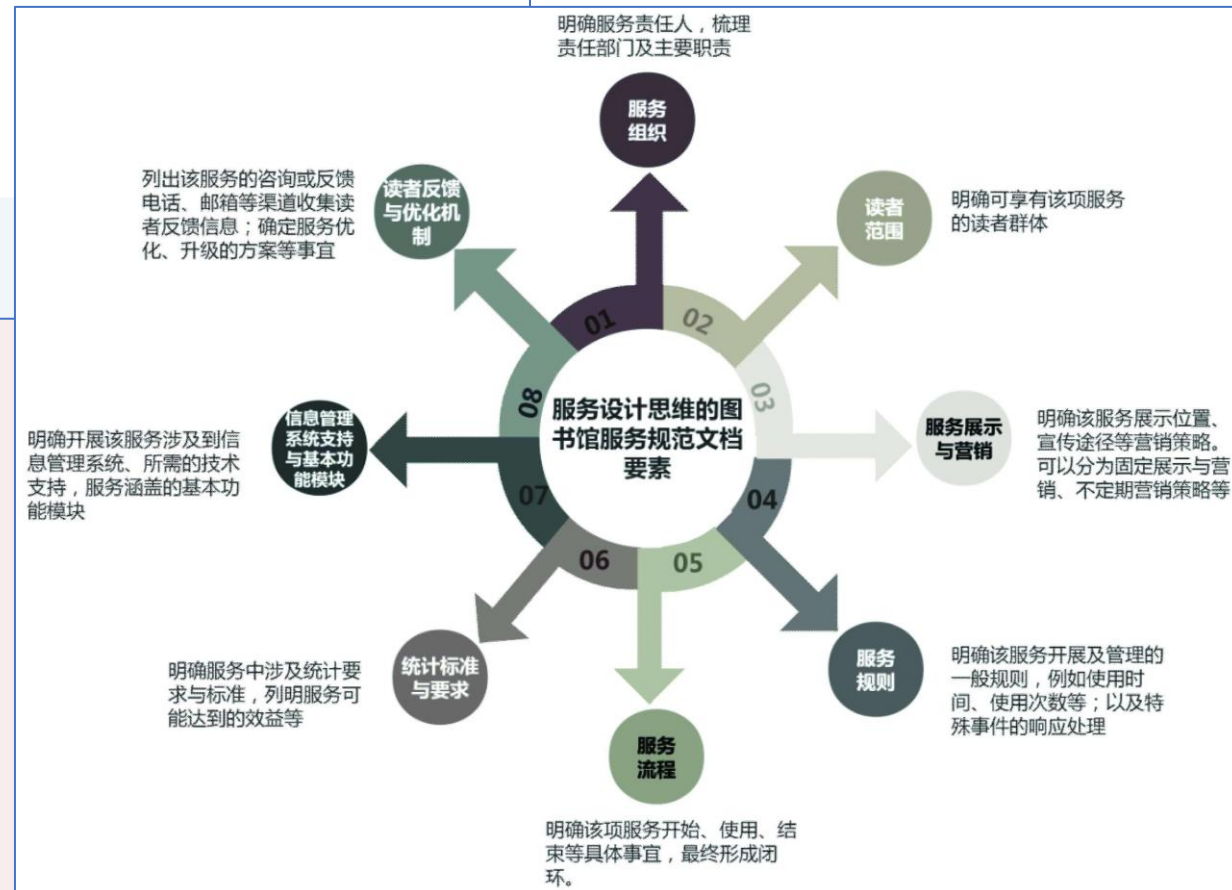
**专题:** 图书情报与数字图书馆

**分类号:** G258.6;G252

下载: 282 页码: 61-69

- 完成67项服务的规范梳理, 10万字
- 服务组织、服务对象、服务展示与营销、服务规则、服务流程、统计指标与要求、读者反馈与优化机制等, 全方位、规范化描述每项服务
- 有效避免数字化的疏漏和服务流程的错位



## A 文献服务

- A01 文献搜索
- A02 知识发现
- A03 资源导航
- A04 馆藏文献借阅
- A05 特藏文献利用
- A06 数字文献利用
- A07 外国教材中心
- A08 课程文献中心
- A09 你选书我买单
- A10 文献传递与馆际互借
- A11 单篇订购
- A12 +馆藏
- A13 文献推荐
- A14 参考咨询

## B 空间服务-杨新涯

- B01 读者证件
- B02 图书馆阅览
- B03 主题图书馆
- B04 重庆大学文库
- B05 图书馆导览
- B06 研讨空间
- B07 固定座位
- B08 设备借用
- B09 多媒体赏析
- B10 视频会议空间
- B11 银龄服务
- B12 自助复印
- B13 网络接入
- B14 信息发布
- B15 便民服务

## C 教育教学与学科服务

- C01 信息素养教育
- C02 新生培训
- C03 文献情报高级培训
- C04 学院联系人
- C05 学科分析与评价
- C06 学院数字图书馆
- C07 学术成果总库（机构库）
- C08 经典阅读支持
- C09 查重服务
- C10 学位论文保存
- C11 方志服务与研究
- C12 文献管理与分析软件
- C13 外译出版推广
- C14 国际化服务

## D 文献情报服务

- D01 科技查新
- D02 查收查引
- D03 科研项目专项支持
- D04 知识产权教育培训
- D05 专利分析
- D06 专利导航（新能源）
- D07 《文献情报动态》

## E 文化服务

- E01 文化展览
- E02 文化讲座
- E03 阅读分享会
- E04 漂流书
- E05 志愿者
- E06 学生馆员
- E07 微信图书馆
- E08 新媒体
- E09 民主湖论坛BBS
- E10 《学习生活羊皮书》
- E11 离校服务
- E12 重庆大学记忆

## F 社会服务

- F01 校友服务
- F02 图书捐赠
- F03 定点帮扶
- F04 高级访问馆员
- F05 基教与企业合作

- 先有服务，再有智慧服务
- 2023年的信息化计划

# 其他配套的管理与服务章程



重庆大学图书馆  
Chongqing University Library

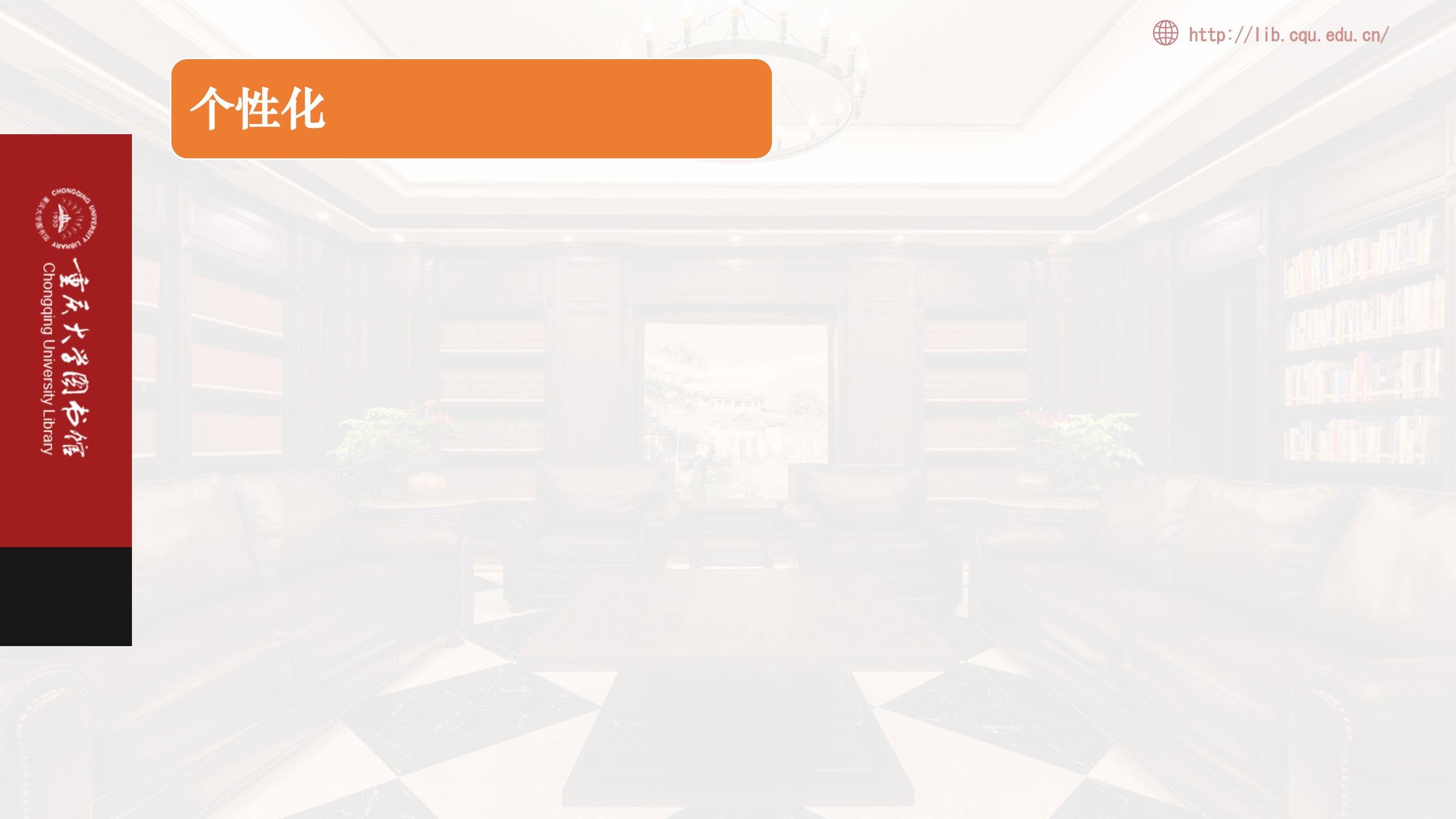




# 个性化



重庆大学图书馆  
Chongqing University Library





重庆大学图书馆  
Chongqing University Library



# 4 智慧服务体系的构建



- 资源的中心。
- 服务的中心。
- 微信门户

重庆大学图书馆  
Chongqing University Library

您好, 读者! 请登录 我的书架 读者指南 旧版 ENGLISH  
首页 本馆概况 党建工作 读者服务 文化活动 参考咨询

全部搜索 期刊论文 图书 学位论文 标准 纸本馆藏 外文资源发现 数据库导航

搜索“纸本+电子”的全文资源 搜索 高级检索 深搜索

Hi! 您好  
请登录您的专属图书馆 点击登录

图书频道 期刊频道 学位论文频道 数据库频道 在线学习频道

学院数字图书馆

社会科学学部  
公共管理 | 经济与工商管理 | 法学 | 新闻 | 马克思主义 |

建筑学部  
管理科学与房地产 | 建筑城规 | 土木工程 | 环境与生态 |

人文学部  
外国语 | 艺术 | 美视电影 | 体育 | 弘深 | 人文社会科学高等研究院 | 博雅 | 国际 |

信息学部  
光电工程 | 微电子与通信工程 | 自动化 | 计算机 | 大数据与软件 |

工程学部  
材料科学与工程 | 能源与动力工程 | 电气工程 | 资源与安全 | 航空航天 | UC | 汽车工程 | 机械与运载工程 |

理学部  
化学化工 | 物理 | 生命科学 | 数学与统计 |

医学部  
生物工程 | 药学 | 医学 |

1930 CHONGQING UNIVERSITY LIBRARY 办馆理念 峥嵘历史, 浓郁书香 发展历程

03月 03月 02月 01月  
2023年 2023年 2023年 2023年

学霸们开学快乐~来看看开学第一天的图书馆和书妹儿的礼物吧!

新闻公告 更多+

- 图书馆教工二支部专题组织生活会暨民主评议党员大会 03-15
- 关于校外读者进馆入馆的通知 02-24
- 图书馆数字资源访问方法 11-26
- 重庆市知识产权局公共服务处、沙坪坝区市场监管局... 03-10
- 追寻黄桷树精神——数字记忆团队走进专家系列口述... 03-10
- 1947级医学院杨世若老校友向我馆捐赠毕业证书 03-09
- 图书馆联合召开学科建设座谈会, 构建学科体系再上... 03-09

活动日历 更多+

2023年3月 < >

一	二	三	四	五	六	日
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26

暂无活动

推荐数据库 更多+

Scopus	Project MUSE
SIAM (工业与应用...)	AIAA美国航空航天...
ASTM数据库	Gale专题数据库
Socolar学术资源平台	中国共产党思想理...
大学数字图书馆国...	ADDS权威学位论文...

最热数据库 更多+

CNKI中国知网	Elsevier ScienceDI...
万方数据知识服务...	SpringerLink (期...
北大法宝	书生之家图书
EBSCO(ASC、BSC)	ProQuest学位论文...
Wiley Online Libra...	博图外文数字图书

推荐应用 更多+

检索订阅 参考咨询 活动报名 文献收藏

读者书单 消息中心 积分中心 图书借阅

# □ 个性化：以采访为例

开放获取资源  
1500万篇



数据库的单篇采购

可单篇订购资源  
5000万篇

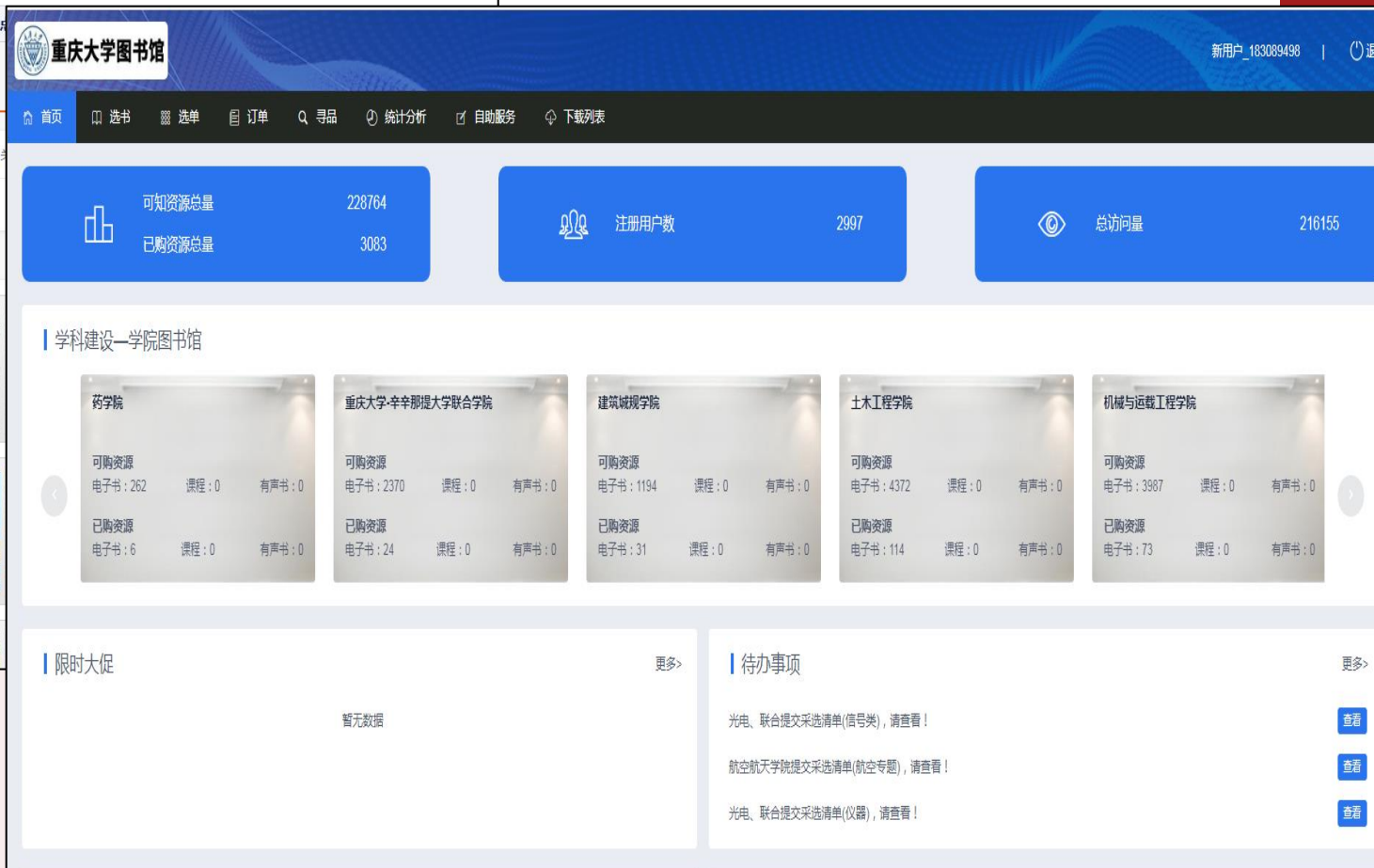


# □ 电子图书PDA采购

试读-推荐-审核-入库-图书馆资产永久访问



重庆大学图书馆  
Chongqing University Library



注册用户：2997  
访问量：216155

设置学科联系人账号  
分配经费额度  
选订图书  
提交书单  
审核  
上架  
反馈给学院

# □ 纸质图书的采访个性化

- 读者三年自购1.3万册



首页 > 图片 > 正文

## “你选书我买单”重庆大学牵手京东，开创全新图书采购模式

互联网违法和不良信息举报电话:023-9680615 15:27:26 来源:上游新闻



传统的图书馆纸质文献建设一般实行由图书馆员主导的图书采购模式。在信息技术高度发达的今天，这种模式对于纸质图书的保障率和利用率，满足广大读者的全方位的阅读需求，以及时效性快捷性方面，有较大的局限性。

2019年10月。京东直选



# 数据驱动人性化



重庆大学图书馆  
Chongqing University Library





# 主动的“书人合一”智能推荐系统

## 阮冈纳赞图书馆五定律（张甲）

- 书是为了用的（书贵为用）
- 每个读者有其书（人皆可读）
- 每本书有其读者（书有其爱）
- 节省读者的时间（省时便人）
- 图书馆是一个生长的有机体（馆有生机）



纸本和电子资源同步推广和监控，并且向电子资源倾斜。



# 服务效率：chatGPT的融入？

我要向图书馆捐赠图书，应该怎么做？

2023/04/25 16:37:27



如果您想向图书馆捐赠图书，可以联系图书馆特藏部，电话号码是023-65102607。图书馆欢迎本校教职工、学生、校友及社会各界人士向图书馆捐赠图书（含电子文献）。图书馆将向所有捐赠者出具收藏证书。图书馆接受文献后，根据文献的内容选择适合图书馆收藏的文献进行编目加工后提供给读者利用。同时，感谢您的爱心和支持。

2023/04/25 16:37:39



他妈的，图书馆前台那个馆员态度太差了，我怎么办

2023/04/25 16:39:12



很抱歉您遇到了不好的服务体验。作为一名图书馆智能助手，我建议您可以向图书馆相关部门反映此事，让他们了解您的情况并及时处理。同时，我们也会尽力为您提供更好的服务和帮助，让您在图书馆的阅读体验更加愉快。

请为以下这篇文献撰写一份500字左右的主要内容介绍。[1]杨新涯,涂佳琪,史丹,俞传正.基于服务设计思维的大学图书馆服务规范化探索——以重庆大学图书馆为例[J].晋图学刊,2022(3):61-69

本文以重庆大学图书馆为例，探讨如何基于服务设计思维对大学图书馆服务进行规范化探索。该研究旨在提高图书馆服务质量，提升用户满意度，充分发挥大学图书馆在教育教学和科研中的作用。

首先，本文介绍了服务规范化的概念和意义。服务规范化是指通过制定标准化的服务流程、质量评估指标和反馈机制等方式来提高服务质量。服务规范化可以促进服务的稳定性、可靠性和一致性，提高用户满意度，降低服务成本。

接着，本文详细阐述了重庆大学图书馆在服务规范化方面的探索。重庆大学图书馆通过开展服务质量评估、服务流程优化和智能化服务等方面的工作，努力提高服务质量。例如，通过用户反馈和数据分析，制定了一系列服务质量评估指标，并对馆藏资源和服务设施进行了全面优化。此外，还利用现代科技手段，推出了多项智能化服务，如自助借还书、电子阅读等，为用户提供更加便捷、高效的服务。

最后，本文总结了研究成果和不足之处。通过对重庆大学图书馆服务规范化探索的实践和分析，发现这些措施确实提高了服务质量，增加了用户满意度，但也存在一些不足之处，如服务质量评估指标不够精细、智能化服务覆盖面不够广等。为此，本文提出了进一步改进的建议，包括加强服务质量评估指标的制定和完善智能化服务的覆盖范围等。

总之，本文通过对重庆大学图书馆服务规范化探索的案例分析，强调了服务规范化在大学图书馆中的重要性，并提出了未来研究的方向和趋势。



重庆大学图书馆  
Chongqing University Library



# 5 未来已来：有效提升服务质量

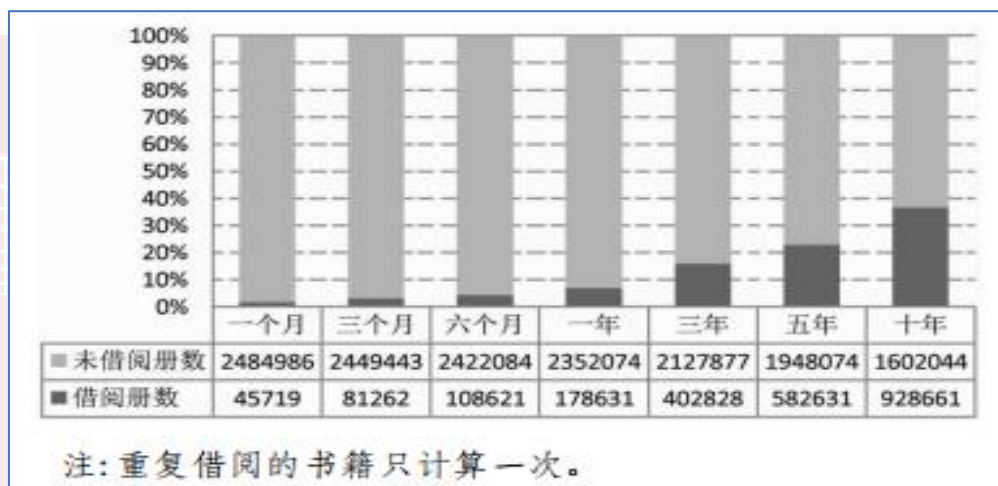


# □ 通过零数据提高服务质量

重庆大学本科学生借阅统计 (2019)

年级	2018 级	2017 级	2016 级	2015 级	2014 级 (已毕业)
总人数(人)	6400	6420	6408	6325	6320
未借阅人数(人)	4209	3014	1885	1229	864
未借阅人数占比(%)	65.77	46.95	29.44	19.43	13.39

重庆大学图书馆图书借阅统计 (2019)

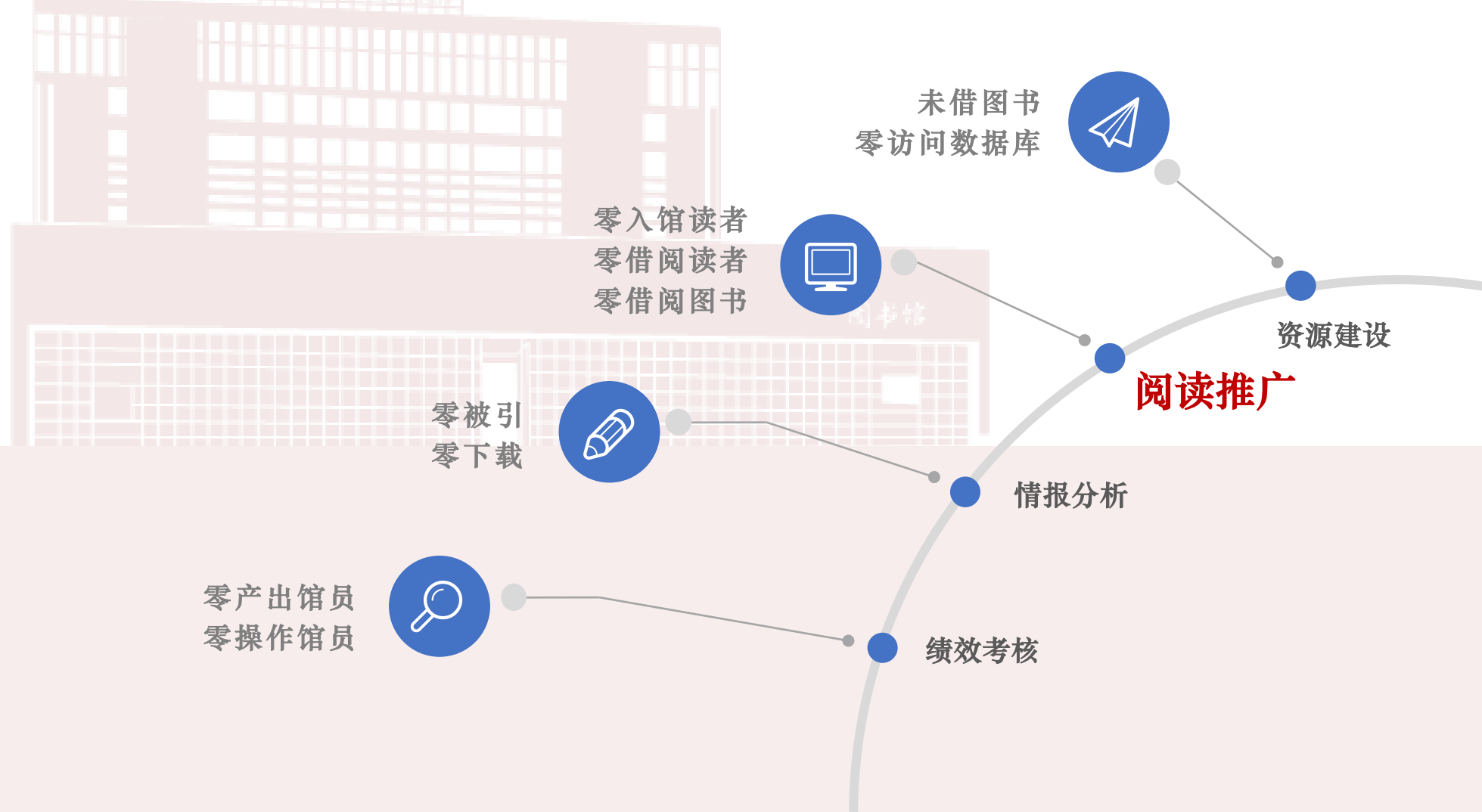


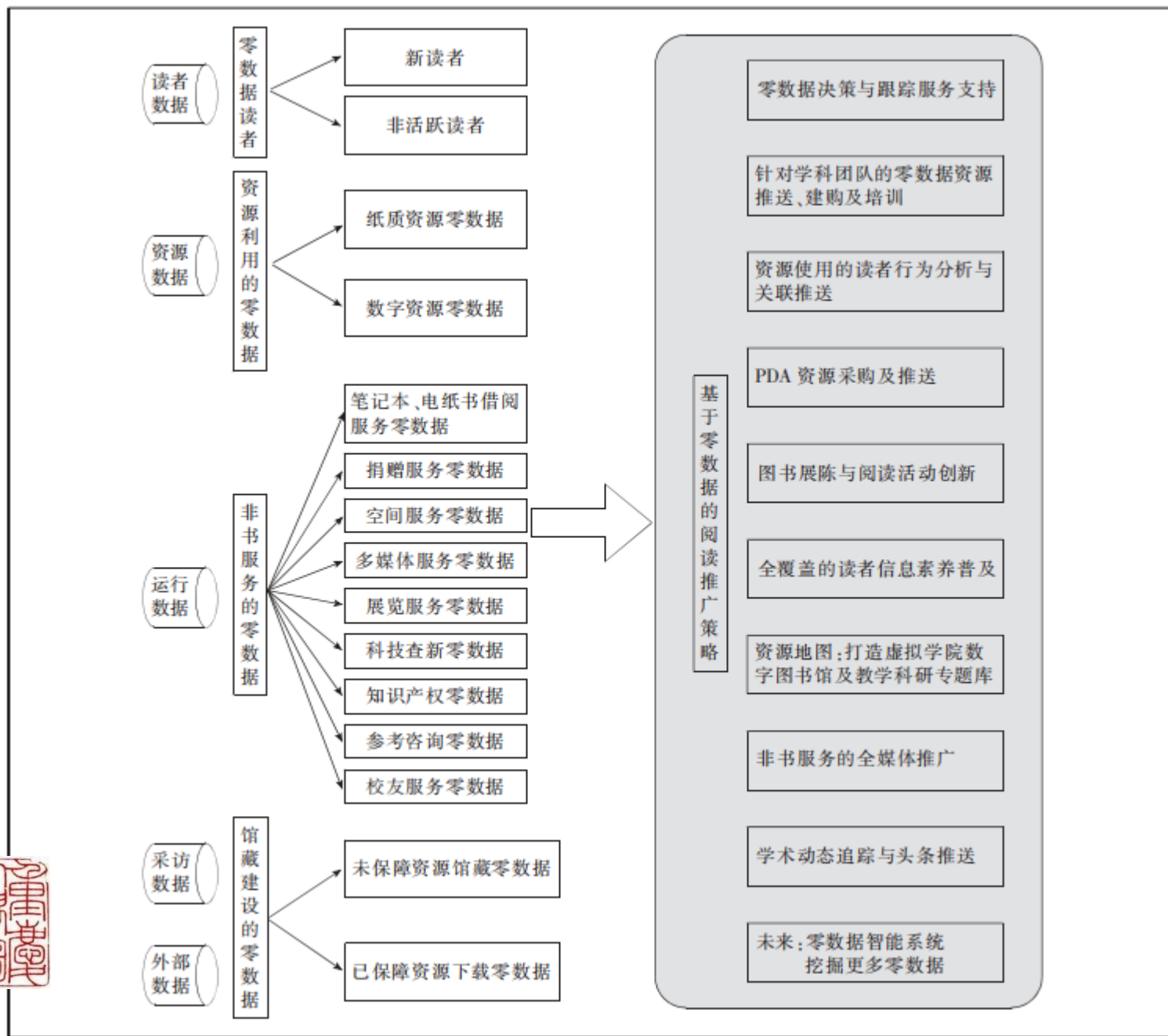
- 零行为
- 系统误差
- 设备故障





# 零数据的应用





## 精准地阅读推广

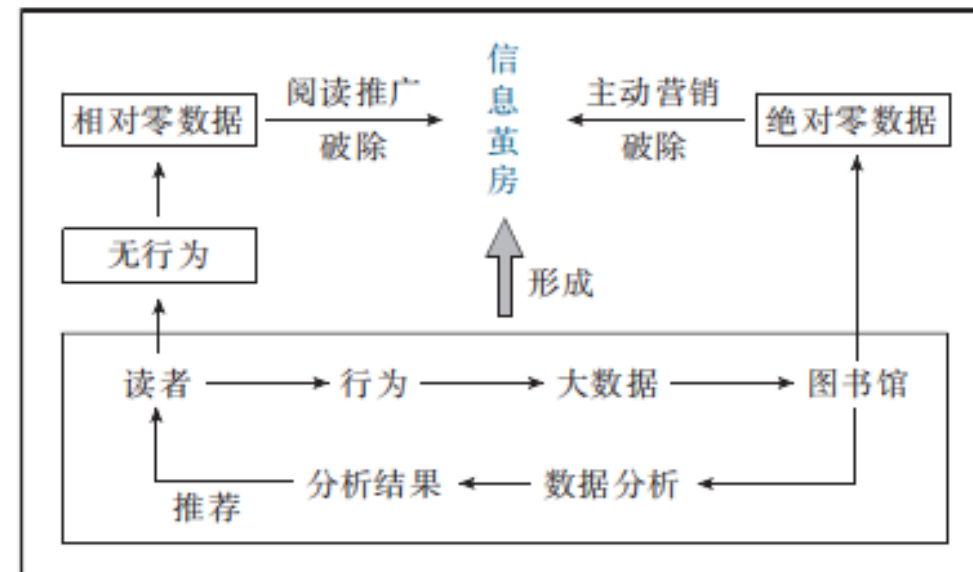
# 破除信息茧房



大数据：  
智慧→信息茧房



零数据：  
全新-未知-反向推荐



# □ 虚拟服务空间提升体验感：元宇宙

- 虚拟数字人
- 虚拟体验
- 虚拟展览
- VR阅读



- 观念的变更
- 数字文献资源的确权。NFT数字藏品的借鉴？法律问题、以区块链为核心的技术保障……
- 构建虚拟化服务体系
- 密切关注元宇宙技术领域的发展知识碎片化的研究与探索。知识基础设施、标准体系……



## □ 不断打磨和优化服务流程



重庆大学图书馆  
Chongqing University Library

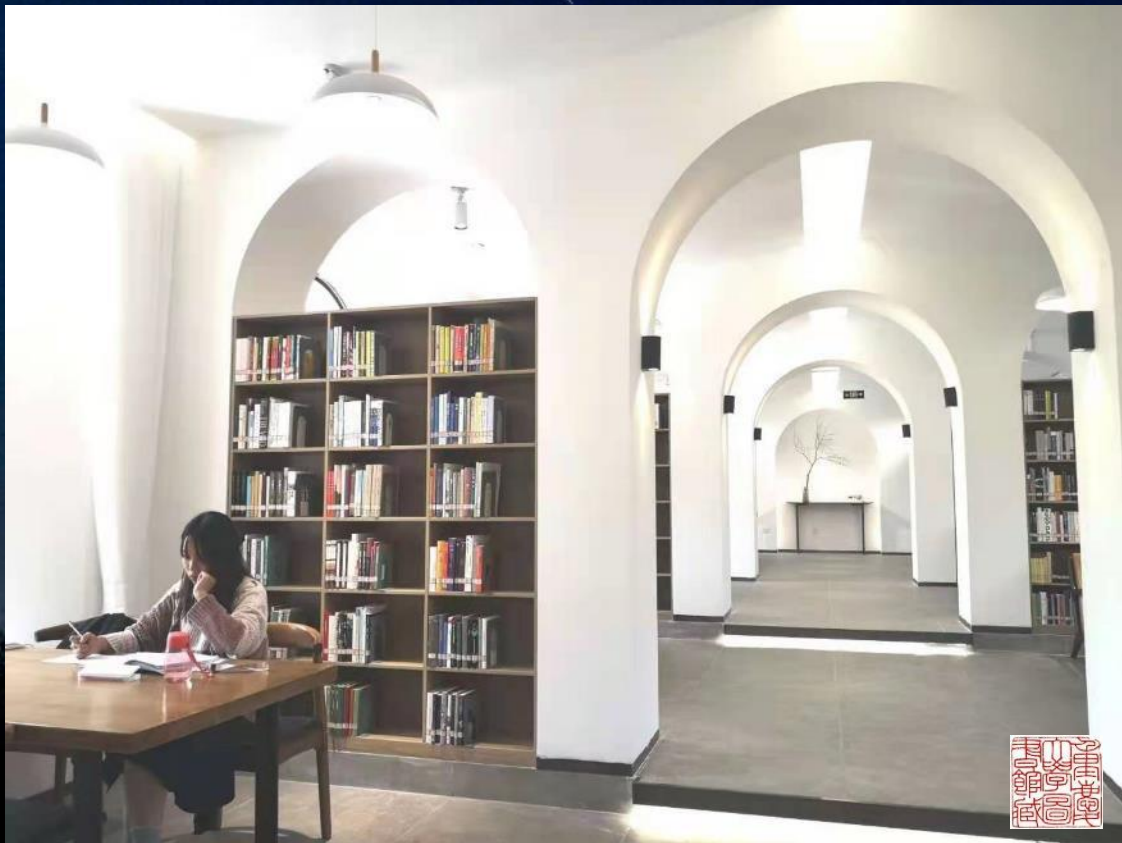


威海市公共文化服务体验师赴基层城市书房体验



成都市公共文化服务体验师证





谢谢！  
一个馆员的幸福。  
[xinya@cqu.edu.cn](mailto:xinya@cqu.edu.cn)

