

# 图书馆服务工作探索

内蒙古图书馆  
马利军

彩云服务

鸿雁悦读

构建社会大藏书体系

外采系统

## 彩云服务

彩云服务适时推出的背景

运行模式

彩云服务实施的意义

彩云服务应用

### 一、彩云服务适时推出的背景

供需不对称是公共图书馆长期以来普遍存在的突出矛盾，一方面，公共图书馆的图书采购经费有限，公共图书馆的馆藏资源难以满足群众需求。近年来书刊价格持续上涨，文献购置经费相对短缺，导致公共图书馆新书入藏量下降，无法很好地满足读者的需求。据统计，目前全国人均公共图书馆购书费仅为1.09元，人均拥有公共图书馆藏书0.58册，内蒙古为人均0.49册；全国人均年增新书0.043册，内蒙古人均年增新书0.037册；另一方面，公共图书馆采购的资源不能很好适应群众的需求，图书的流通率、外借率等体现效能的指标长期在低位徘徊。读者阅读需求呈现多样化、个性化、随机化等特征，图书馆依赖于采购馆员判断的传统图书采选方式已经无法精准把握读者需求。据统计，目前全国公共图书馆馆藏资源的平均外借率仅为0.42，内蒙古2012年公共图书馆图书外借率为0.37。更重要的原因，是公共图书馆服务受制于传统的理念、规范、流程，对人民群众日益丰富的精神文化需求回应不足，从而造成公共图书馆服务和公众需求有偏差，服务效

## 二、运行模式

彩云服务通过理念创新、机制创新、技术创新和服务创新，真正将“读者第一，服务至上”的宗旨和公益服务的原则落到实处。首先通过将图书馆新书采购权交给读者做主，下放图书采购权力于读者的理念和机制创新，真正地体现出了以需求为出发点和落脚点，实现服务跟需求的对接。其次通过自主研发《公共文化服务体系中读者、书店、图书馆集“借、采、藏”一体化服务管理平台》的技术和服务创新，打破了读者书店图书馆三者数据之间的壁垒，为服务效能提升奠定了基础。通过提供联合编目、资源共享、图书外借等一系列基于动态数据的云服务，让图书馆和书店成为“云图书馆”的服务终端直接为读者服务。

## 二、运行模式

### 1、图书采访和读者借书流程前移至书店。

改变传统图书馆的图书采访和读者借书流程都在馆内进行的方式，由读者在书店进行图书选购，由书店工作人员进行条码和RFID芯片粘贴操作，同时书店工作人员在为读者完成图书购借手续时，系统自动将书店销售系统中的题名、ISBN号、作者、出版社、价格等基本信息和读者的购借信息关联到图书馆采访信息库和读者信息库中，以此完成图书采访信息和读者借书信息的加工录入流程。这一流程的改变，首先解决了传统图书馆新书采编过程漫长不能及时上架流通的问题，同时简化图书馆采编流程和读者借书流程提高了服务效率。

## 二、彩云服务运行模式

### 2、读者购借图书还回后再进行书目信息加工

读者将书店购借的图书通过图书馆自助还书设备还回后，系统自动提醒图书馆工作人员在书店关联基本信息的基础上进行馆藏信息、标准CNMK字段数据的补充录入，并将该书的资产信息关联到图书馆财产管理数据库。在将还回图书的书目信息补全后，正式进入馆藏流通。

### 3、增加读者购借图书相关数据信息审核流程

首先对书店的工作人员进行相关的业务培训指导，经过考核合格后才有资格进入读者购借图书数据交互平台，与图书馆进行联网的图书销售；其次对读者购借图书设置信誉评价体系，严格规范读者的购借还书行为。

## 三、彩云服务的实施意义

1、是突出按需供给理念，以公众阅读需求为出发点、落脚点，转变传统的自上而下的单一供给方式，建立健全自下而上的公共文化服务需求表达机制，落实了十八届三中全会提出的服务与需求有效对接。

2、是以现代信息技术集成为基础，构建新型文化服务系统，促进文化与科技深度融合。打造多方共享平台，实现数据共享、需求共享、渠道共享；打破读者、书店、图书馆之间的数据壁垒，实现统筹整合、多方共赢。

3、是将传统的采、分、编、藏、阅业务流程进行革命性和颠覆性再造。在世界上首创以读者为主导资源建设新模式，使读者首次从文献资源建设的接受者和终端转变为发起者与首端，成为文献资源建设的决策者。

### 三、彩云服务实施意义

4、是实现了文化事业供给与文化产业供给有机结合，培育和促进了文化消费。把公众需求转化为文化企业的发展动力，带动了书店经营，产品创作与生产，激活了文化消费。

5、是中国对世界图书馆的重大贡献，创造了公共图书馆提升服务效能的中国经验。2015年1月文化部组织的全国公共文化服务体系建设的专家委员论证该项目时一致认为：“彩云服务是中国对世界图书馆的重大贡献，创造了公共图书馆提升服务效能的中国经验。”

### 四、彩云服务保障

- 1、馆藏文献结构体系规划
- 2、彩云服务采购规则制定
- 3、彩云服务信用评级规则
- 4、内蒙古图书馆彩云服务借阅规则
- 5、彩云服务书店工作人员操作流程

### 馆藏文献结构体系规划

由于彩云服务对传统图书馆的业务流程进行了颠覆性改变，在藏书结构体系的建设方面，内蒙古图书馆制定了科学合理的规划。首先将内蒙古图书馆的藏书结构体系分为两大部分，一是基本文献藏书结构，二是彩云服务藏书结构。基本藏书结构主要由图书馆专业采购人员负责学术性图书、工具书、民族地方文献、大型连续出版物等特殊类型图书的采购，以保证内蒙古图书馆民族地方特色文献的合理购置，经费占当年采购总经费的40%。彩云服务藏书结构是基于公共图书馆服务以满足老百姓一般阅读需求为主的特点，由读者自主选书采购，以保障读者的基本公共文化消费权益。经费占当年采购总经费的60%。

### 彩云服务采购规则

#### （1）、自主采购图书种类的控制

通过兼容整合图书馆分类法与图书发行机构分类法，将图书细化为300余类。系统管理员按照馆内建设重点，通过分类设定图书可购买的数值，保证不同分类不同的建设目标。

#### （2）、自主采购图书复本的控制

通过对自主采购图书的题名、ISBN号、出版社、出版年限等书目数据与馆藏图书的比对，如果复本数超过3册系统提示此书已超出复本数停止购买。针对热门图书的流通需求，采取导入书店销售排行榜适当调整优质图书的复本为5册。

## 彩云服务采购规则

### (3)、自主采购图书个人采购量的控制

按照注册读者数量和年采购图书数量综合测算，确定每个读者个人可购买图书基本数量（要保证读者个人采购量全部使用完后，不超出图书馆全年采购量，以避免读者的个人采购量在没使用完之前，出现总采购量已满的情况），同时在这个人可购买图书基本数量的基础上，通过信用评级对读者可购买数量进行动态控制，以提高读者的参与度。

### (4)、自主采购图书总量的控制

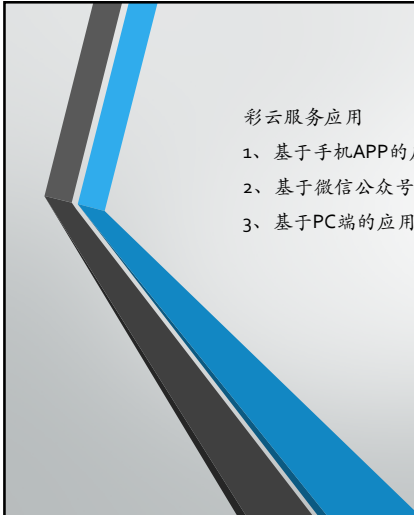
通过历年馆藏图书数量和图书购置经费的综合测算，确定全年读者自主采购图书总金额和基本总量，并动态监控已购图书金额和数量的实时数据，在自主采购图书总金额不变的原则下适当调整读者自主采购图书的总量。

按照注册读者数量和年采购图书数量综合测算,确定每个读者个人可购买图书基本数量(要保证读者个人采购量全部使用完后,不超出图书馆全年采购量,以避免读者的个人采购量在没使用完之前,出现总采购量已满的情况),同时在个人可购买图书基本数量的基础上,通过信用评级对读者可购买数量进行动态控制,以提高读者的参与度。

通过历年馆藏图书数量和图书购置经费的综合测算,确定全年读者自主采购图书总金额和基本总量,并动态监控已购图书金额和数量的实时数据,在自主采购图书总金额不变的原则下适当调整读者自主采购图书的总量。

## 彩云服务信用评级规则

用户信用评级规则：为每位读者建立各自的信用评级，默认为C级，在整个系统信用评级A-E中排在中间位置。当用户超期30个自然日未归还书店购买书籍，系统评级自动降一档，同时个人可购买图书的限额降低一档；当用户超期90个自然日未归还书店购买书籍，系统评级自动降为E档，不能进行任何购买操作；当用户前一年购买书籍的图书馆流通次数超过5次，系统评级自动上升一档，同时可购买图书数量增加1本；当用户前一年购买书籍在馆内前一年资源（包含电子资源）下载使用排行榜前50位，系统评级自动上升一档，同时可购买图书数量增加1本；当用户前一年购买书籍在书店前一年年底统计的销量排行榜排名前50，系统评级自动上升一档，同时可购买图书数量增加1本；当用户前一年购买书籍超过10本同时满足馆内流通率、书店排行榜的要求，系统评级上升至A，可购买图书增加3本。



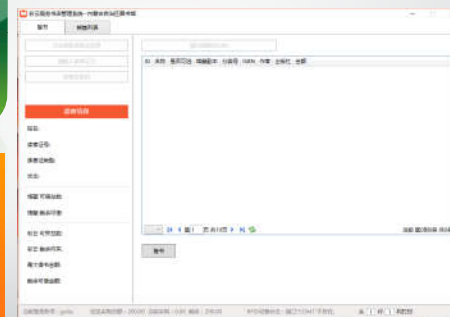
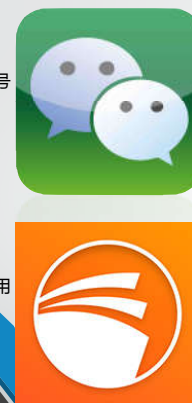
## 彩云服务应用

- 1、基于手机APP的应用
- 2、基于微信公众号的应用
- 3、基于PC端的应用

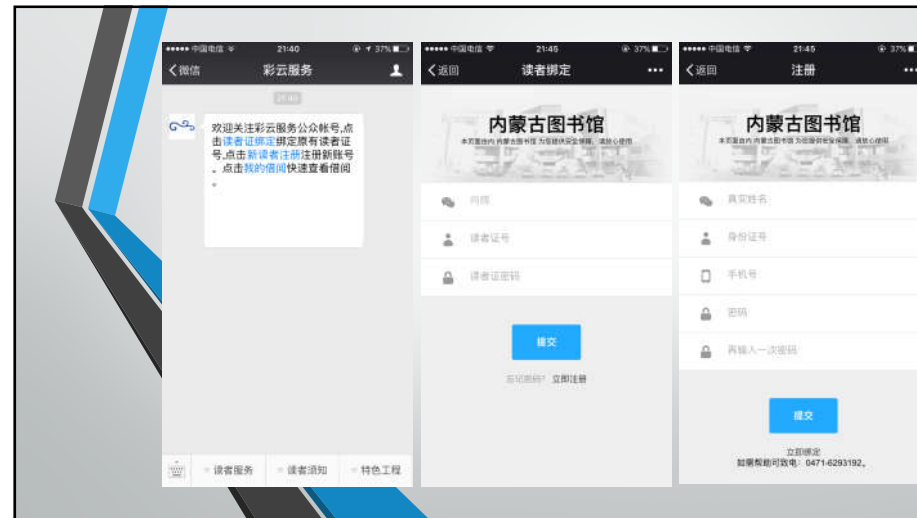
- 1、基于手机APP的应用
- 2、基于微信公众号的应用
- 3、基于PC端的应用

The diagram illustrates the ecosystem of WeChat public accounts. On the left, a vertical stack of three icons represents different access points: a WeChat logo (green square with white speech bubbles), a smartphone icon (orange square with a white phone handset), and a computer monitor icon (blue square with a white monitor). To the right of these icons, the text '微信公众平台' (WeChat Public Account) is written vertically. Below the icons, the text '移动端应用' (Mobile Terminal Application) is written horizontally. On the far right, a screenshot of the WeChat Public Account management interface is shown, with the text 'PC桌面应用' (PC Desktop Application) written above it. The interface includes a sidebar with navigation options like '概况', '消息', '素材管理', and '数据统计', and a main content area for managing the public account.

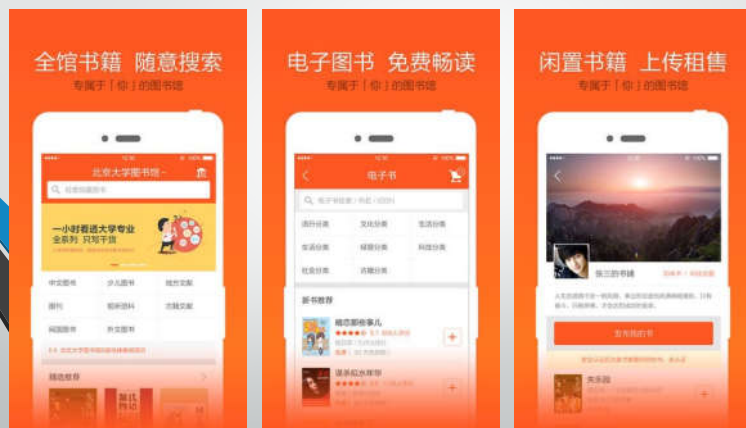
## 移动端应用

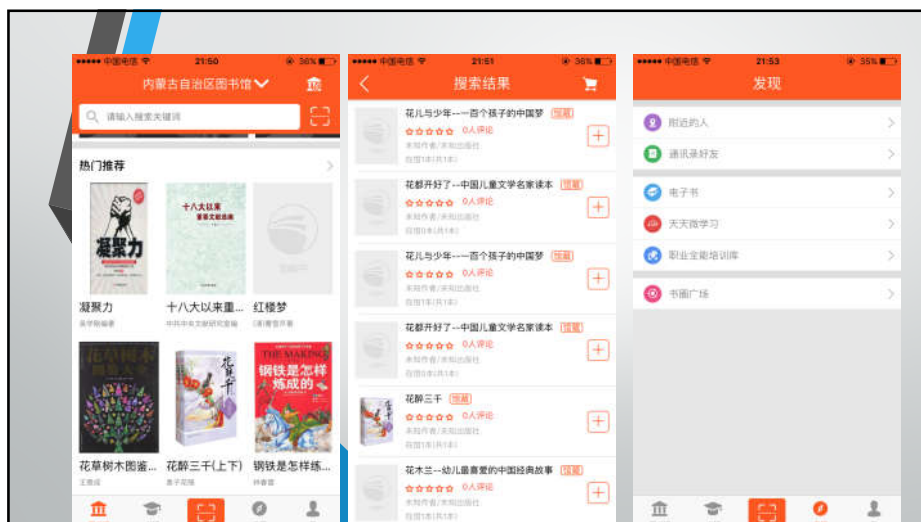


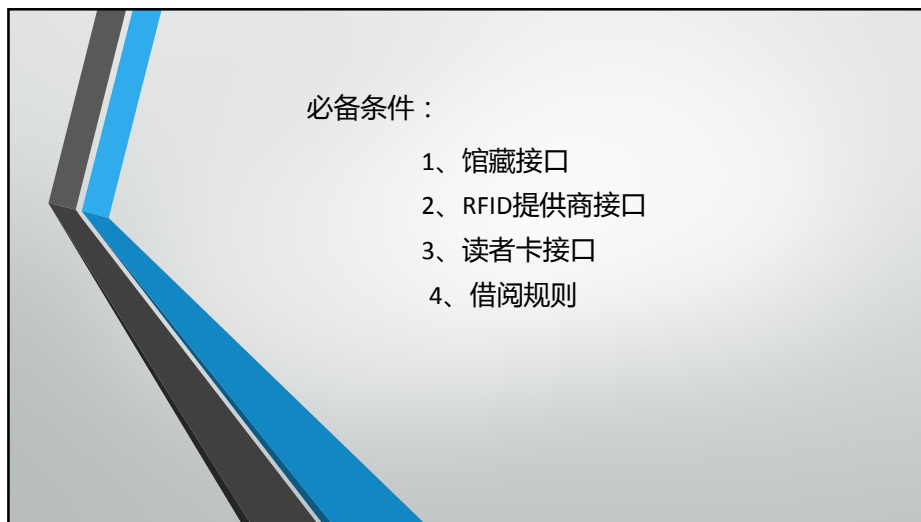
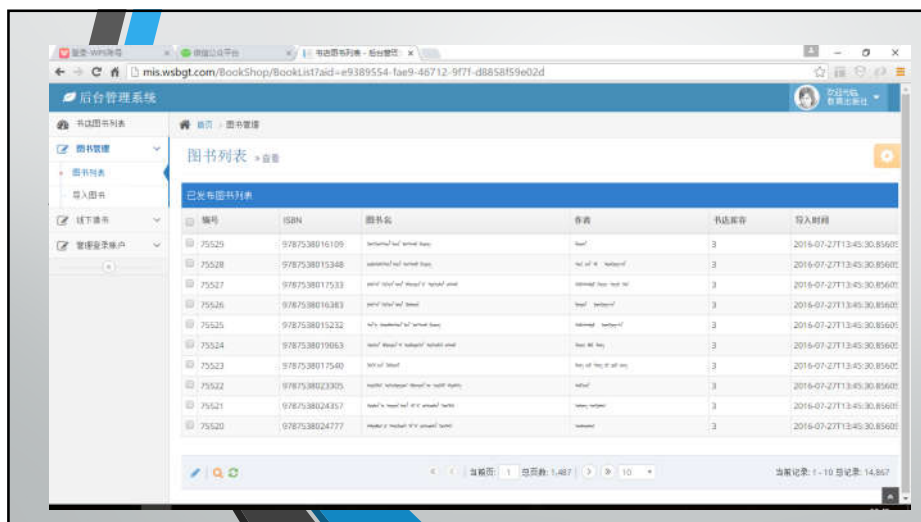
## 微信端功能



## 移动端功能







## 鸿雁悦读

“鸿雁悦读”是呼和浩特市图书馆与2017年的11月23日启动的一项按照我馆“彩云服务”模式推出的一项图书借阅服务活动，服务分为线上和线下，线上服务是通过读者在京东选书、快递到家（读者支付运费）、图书馆买单实现的；线下服务是和内蒙古新华书店合作的，依托新华书店的服务网点（书店和城市书房）开展服务，鸿雁读书卡即呼和浩特市图书馆的读者证，分100元、200元押金两种阅读卡，100元押金可以借阅2本图书，200元押金可以借阅4本图书，图书阅读后是需要还回书店的，书店集中运回馆里进行加工。

## 构建社会大藏书体系

互联网下的“彩云服务”服务模式给社会大藏书体系的构建提供了手段和途径，社会大藏书体系是有图书馆、书店、机构（单位）、社区、家庭构成的，“彩云服务”是将这几方联系在一起的纽带，通过彩云服务读者可以从图书馆、书店、机构（单位）、社区和其他读者读者手中获取图书，这样就将图书从图书馆的体内循环变为全社会范围内的体外循环，全社会就成为了图书馆的基藏库，全社会就形成了一个大的图书馆。到此就构建起一个社会大藏书体系。

因此就要求图书馆在精细化服务和倡导全民阅读、好读书、读好书上下功夫。

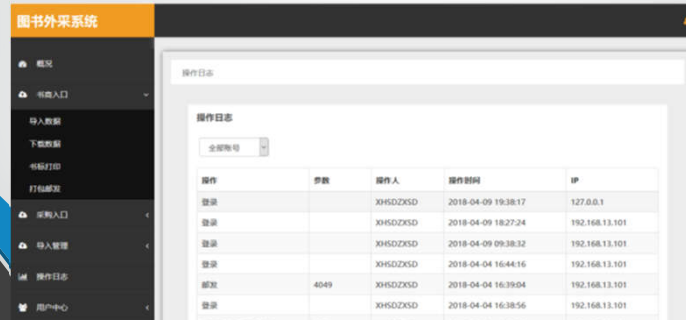
## 社会大藏书体系



## 外采系统

作为“彩云服务”的补充，设计并研发了图书外采系统。为最大限度地满足读者借阅的需求，对读者的借阅喜好（系统内核系统外）数据及最新发行图书信息数据加以分析，结合图书馆自身地采访制度和规则，按照时间形成出外采图书订单，加以选购加工图书，由此提高了图书的借阅率，同时有限的购书经费的到了合理有效的利用。

## 外采系统



## 下一步工作

- 1、积极在全国联编中心协作，改进图书加工系统，补足短板，提高数据质量，争取给全国联合编目中心提供更多数据。
- 2、积极开展全区联合编目工作，加强区域合作，探索新环境下的服务模式，服务全区联合编目工作。
- 3、积极参加并开展业务培训、提高分中心中心员工业务水平。

## AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION presents this Presidential Citation for Innovative International Library Projects In the year 2018 to the

### Digital Culture Enters Mongolian Yurts, Inner Mongolia Library, China

- For supplying a unique free Internet access service to farmers and herders living in remote areas far away from counties and cities with no other ways to obtain online information and knowledge.
- For building a three-tier digital network that connects the Wi-Fi with self-developed digital resources integration devices:
  - First-level digital service stations serve citizens within the reach of the Internet to receive and update the digital resources released by the Inner Mongolian Library;
  - Second-level digital service stations and mobile service stations serve pastoral villages and nomadic areas where the Internet cannot otherwise be connected; and
  - Third-level digital service stations cover network where digital resources can be accessed through a wireless connection.
- For providing different generations with benefits of online services, including young people eager to learn and use skills to improve themselves and their families.
- For inspiring others and serving as a model for innovative digital services in China, as has been documented by more than 70 media, including Xinhua News Agency, People's Daily, CCTV, and the Central People's Broadcast Station.



New Orleans, Louisiana  
June 2018

*James H. Neal*  
James H. Neal  
President  
American Library Association

## 美国图书馆协会

### 颁布主席大奖

### 2018 年美国图书馆协会国际图书馆创新项目 数字文化走进蒙古包工程

#### 中国内蒙古图书馆

■为辽阔城镇的偏远地区农牧民提供第一、二、三级的免费互联网服务，使农牧民获得其他渠道难以获得的知识和信息。

■构建三级数字网络，将有线无线局域网和移动网络接入的数字资源与基层的数字资源。

○ 第一级数字服务站点为牧民提供数字资源，以便接收和更新数字资源；

○ 第二级数字服务站点和移动服务站点为游牧牧民提供数字资源，使牧民在游牧生活中也能获得知识和信息；

○ 第三级数字服务站点为牧民提供无线局域网下的数字资源，使牧民在游牧生活中也能获得知识和信息。

■为不同年龄、不同职业、不同民族、不同性别、不同教育水平、不同收入水平的牧民提供数字资源，使牧民在游牧生活中也能获得知识和信息。

■为牧民提供数字资源，使牧民在游牧生活中也能获得知识和信息。

■为牧民提供数字资源，使牧民在游牧生活中也能获得知识和信息。

■为牧民提供数字资源，使牧民在游牧生活中也能获得知识和信息。

■为牧民提供数字资源，使牧民在游牧生活中也能获得知识和信息。

■为牧民提供数字资源，使牧民在游牧生活中也能获得知识和信息。

■为牧民提供数字资源，使牧民在游牧生活中也能获得知识和信息。

■为牧民提供数字资源，使牧民在游牧生活中也能获得知识和信息。

■为牧民提供数字资源，使牧民在游牧生活中也能获得知识和信息。

■为牧民提供数字资源，使牧民在游牧生活中也能获得知识和信息。

■为牧民提供数字资源，使牧民在游牧生活中也能获得知识和信息。

