

学校编码: 10384
学号: 15120141150435

分类号 _____ 密级 _____
UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

区县图书馆延伸服务研究

——以上海市徐汇区为例

Research on Extension Service of County-level Libraries

——a Case Study of Shanghai Xuhui District

张 越

指导教师姓名: 李 剑 副教授

专业名称: 公共管理(MPA)

论文提交日期: 2017年4月

论文答辩时间: 2017年 月

学位授予日期: 2017年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2017年4月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为()课题(组)的研究成果，获得()课题(组)经费或实验室的资助，在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。)

声明人(签名)：张越

2017年5月27日

论文指导小组：

李 剑	副 教 授
陈 琛	书 记
朱仁显	教 授

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）： 张越

2017年5月27日

摘要

随着社会的发展，我国公民对于知识和信息的获取有了更为迫切的需求，对于文化服务也提出了更高的要求。这对于公共图书馆来说既是机遇也是挑战。公共图书馆作为提供公共文化服务的公益性单位，在满足公众的文化需求方面是责无旁贷的，但传统的图书馆服务已经不能满足各阶层群众的多样化需求，而社会的飞速发展、网络技术的日新月异，也使得图书馆不再是公众获取知识服务的唯一渠道，如果公共图书馆继续满足于原本“藏书库”的定位，其发展前景不容乐观，未来将难以生存。在这种情况下，有越来越多的公共图书馆认识到只有通过创新服务内容，提高服务水平，转变服务方式，才能满足不同群体的需求，才能更好得发挥其公共文化服务机构的作用，因此，公共图书馆积极开展各类延伸服务已经成为图书馆寻求更好发展的一种趋势。

本文以上海市徐汇区图书馆（以下简称徐汇区图书馆）为研究主体，介绍了徐汇区图书馆的功能定位及延伸服务的开展情况，延伸服务特色，分析徐汇区图书馆开展延伸服务存在的问题，即延伸服务用户系统不完善导致用户体验差、缺少用户需求调研导致部分延伸服务项目读者参与率较低、缺乏延伸服务的评价反馈机制、缺乏对延伸服务的整体规划，品牌效应难以集聚，并进一步分析影响徐汇区图书馆延伸服务发展的主要原因，即缺少发展延伸服务的政策保障与经费支持、图书馆延伸服务管理不力，这些原因成为徐汇区图书馆延伸服务进一步发展的障碍。最后对徐汇区图书馆延伸服务发展存在的问题进行分析，从政府层面和图书馆层面提出完善区县图书馆延伸服务的对策及建议。

关键词：区县图书馆；延伸服务；公共文化服务

Abstract

With the development of society, our citizens to obtain information and knowledge have more pressing needs, for cultural services also put forward higher requirements. This situation to the public library for both opportunities and challenges. The public library as a unit of public offering of public cultural services, to meet the cultural needs of the public. Is duty bound, but the traditional library service has been unable to meet the diverse needs of all sectors of the masses, and the rapid development of society, the network technology change rapidly, making the library is no longer the main channel of access to public knowledge service, if the location of public library to continue to meet the "Library", will It is difficult to survive, development prospect is not optimistic. In this case, there are more and more public libraries to realize that only through innovative services, improve service levels, service changes, in order to meet the needs of different groups, better play the role of public cultural service mechanism, therefore, the development of public library extension services has become a trend for a better development.

This paper takes the Xuhui District Library as the research subject, introduces the functions of the Xuhui District library and extension services development, extension service characteristics, analysis of problems existing in the extended services of Xuhui District library, which extends the service user system leads to poor user experience, lack of user demand research led to some extension services project reader participation rate is low, the lack of evaluation of the extended service feedback mechanism, the lack of overall planning of extension services, brand effect is difficult to gather, the main reason is further analysis of the influence of Xuhui District library extension services development, development is the lack of extension services policy support and financial support, library extension services management, these reasons become an obstacle to the further development of Xuhui District library extension services. Finally, based on the analysis of Xuhui District library extension services development situation, put forward countermeasures and suggestions of perfecting county public library extension services from the government level and the level of library.

Key words: County-level Library; extension service; public cultural service

目 录

一、绪论.....	1
(一) 研究背景.....	1
(二) 研究目的和意义.....	1
(三) 文献综述.....	2
(四) 研究方法.....	5
(五) 研究内容和预期创新.....	5
二、公共图书馆延伸服务概述.....	7
(一) 公共图书馆延伸服务的起源.....	7
(二) 公共图书馆延伸服务的概念.....	7
(三) 公共图书馆延伸服务的类型.....	8
(四) 公共图书馆延伸服务的相关实践.....	10
(五) 公共图书馆发展延伸服务的意义.....	11
三、徐汇区图书馆延伸服务发展现状.....	13
(一) 徐汇区图书馆的功能定位.....	13
(二) 徐汇区图书馆延伸服务的实践.....	14
(三) 徐汇区图书馆延伸服务的特点.....	19
四、徐汇区图书馆延伸服务的问题分析.....	21
(一) 徐汇区图书馆延伸服务存在的问题.....	21
(二) 问题原因分析.....	24
五、完善区县公共图书馆延伸服务的对策及建议.....	26
(一) 政府层面.....	26
(二) 图书馆层面.....	26
参考文献.....	30
附 录.....	32
致 谢.....	33

Contents

I.Introduction.....	1
i. Background.....	1
ii. Purpose and Significance	1
iii. Literature Review	2
iv. Methods.....	5
v. Content and Expected Innovation.....	5
II. Overview of Public Library Extension Services	7
i. The origin of Public Library Extension Service.....	7
ii. The concept of Public Library Extension Service.....	7
iii. Types of Public Library Extension Service.....	8
iv. The practice of of Public Library Extension Service.....	10
v. The Significance of Public Library Extension Service.....	11
III.The Development of Xuhui District Library Extension Service.....	13
i. The function orientation of Xuhui District Library.....	13
ii. The Practice of Xuhui District Library.....	14
iii. Characteristics of Xuhui District Library Extension Service	19
IV. An analysis of the extension service of Xuhui District Library.....	21
i. Problems existing in the extension service of Xuhui District Library.....	21
ii. Analysis	24
V. Countermeasures and Suggestions	26
i. Government	26
ii. Library.....	26
References.....	30
Appendix.....	32
Acknowledgement.....	33

一、绪论

（一）研究背景

公共图书馆是公益性的文化服务机构，面向公众免费开放，在满足群众文化需求方面一直发挥着至关重要的作用。但随着社会的发展，公众对于图书馆的服务提出了更高的要求，传统图书馆的单一化、被动式的服务已经很难满足公众对于图书馆服务的新需求，也很难适应现阶段公共文化服务体系建设和发展的新形势，如果继续满足于原先“藏书库”的定位，仅提供传统的借阅服务，公共图书馆的生存与发展堪忧。

因此，近年来公共图书馆界也在不断地发展创新，试图通过发展延伸服务，突破时间、空间的限制，在基础服务覆盖全社会、惠及全民的基础上为公众提供更加多元化、特色化的服务。诸如北京、广东、浙江、上海等地区的公共图书馆率先进行了一系列的延伸服务探索，在延伸服务发展方面积累了一定的经验。而作为基层馆的区县图书馆是我国图书馆事业、公共文化服务事业发展的中坚力量，在公共图书馆体系中数量最多、覆盖面最广，区县图书馆延伸服务发展的情况对公共图书馆的整体提升与发展起着决定性的作用，对于公共图书馆的进一步发展有着重要的意义。

（二）研究目的和意义

作为面向公众免费开放的、非营利性的机构，公共图书馆的发展一直备受社会关注。现阶段，公众对于图书馆提供的文化服务提出了更高的要求，公共图书馆为了自身的进一步发展积极开展延伸服务，延伸服务在全国的公共图书馆中呈现遍地开花的趋势。但纵观我国公共图书馆界延伸服务的发展，虽然轰轰烈烈，但却没有章法，也容易出现只要有新的延伸服务推出，各个图书馆就争相模仿的情况，并没有根据自身的实际情况来开展延伸服务，这样一来，延伸服务同质性的情况就比较多，而延伸服务的成效也难以显现。因此，研究公共图书馆延伸服务，提出有效对策，对于如何更好地开展延伸服务来说十分必要和迫切。

上海市是较早开展公共图书馆延伸服务的城市之一，在公共图书馆延伸服务

方面取得了一些进展，其发展情况也备受关注。而区县图书馆，是与群众关系最密切也是最受社会关注的公共图书馆，徐汇区图书馆多年来在发展延伸服务方面也积累了一定的经验，本文通过对于公共图书馆延伸服务相关理论、实践进行研究，结合徐汇区图书馆延伸服务的发展现状，对上海市徐汇区图书馆延伸服务的相关实践进行分析并提出开展区县图书馆延伸服务的有效对策，有助于区县图书馆完善延伸服务，构建起相对系统的延伸服务体系，有效地推动公共文化服务体系的建设和完善，同时对国内其他城市特别是二、三线城市的区县公共图书馆延伸服务的发展也具有一定的示范意义。

（三） 文献综述

1. 国外研究现状

国外的图书馆延伸服务发展较早，早在 19 世纪就有了延伸服务的实践：在美国纽约州出现了“流动书车”服务的雏形——用马车将书送到各地。随着延伸服务实践的不断发展，国外图书馆界在 20 世纪 70 年代逐渐开始进行延伸服务的相关深入研究，如今，像美国、英国、日本等国家，在图书馆延伸服务方面已有了相当成熟的发展。总体来说，国外对于图书馆延伸服务的研究多从以下几个方面展开：

（1）面向弱势群体的延伸服务

国外的图书馆非常注重保障弱势群体的权利，这些弱势群体既包括老人、儿童，也包括残疾人和移民群体等，图书馆有专门面向弱势群体提供的多样化延伸服务。Hanna K 在《新图书馆世界》发表了“汉堡失业人群、社会弱势群体与少数民族的图书馆服务”^①一文，总结了德国汉堡的公共图书馆是如何为失业人群、少数民族以及其他弱势群体提供延伸服务的。日本学者 Misako Nomura 在杂志上发表《日本弱势群体的图书馆服务发展》一文，提出图书馆的服务还应延伸至特殊的人群，包括住在偏远地区的人、身体残缺的人以及医院的病患和服刑人员。^②

Barbara H. Will 在《图书馆》杂志上发表“面向所有人的图书馆服务（Library

^① Hanna K. Library service for the unemployed, socially disadvantaged and minorities in Hamburg [J]. New Library World, 1987, 88(12): 224—225.

^② Misako Nomura. Development of Library Services for disadvantaged people: a Japanese perspective [J]. Health Information and Libraries Journal, 2004 (21): 69 - 71.

Services for ALL) ”一文,从服务的手段及方法、具体的经验等方面介绍了加州图书馆在弱势群体延伸服务方面的一些做法。^①

(2) 面向社区的延伸服务

国外在发展图书馆空间延伸服务时的重点放在社区延伸部分。美国密西西比州大学图书馆的 Heiselt 等人在《新图书馆世界》发表关于美国学术图书馆员与社区服务的个案研究文章,提出图书馆应把社区纳入图书馆服务的主要阵地,图书馆可以从学术的角度出发参与社区的文化建设,认为图书馆在发展社区延伸服务方面有很大的潜力,应积极深入社区开展延伸服务。^②

日本曾经发布有关日本中心城市公共图书馆运作的文件,认为相比大型图书馆,中小型图书馆才能真正发挥图书馆的作用,同时十分重视最贴近民众的社区图书馆,提出构建社区图书馆网络,将图书馆与社区连成一体进行服务。^③

(3) 新环境下的图书馆服务内容延伸

随着信息技术的不断进步,国外学者开始研究在网络信息环境下图书馆在服务内容上的延伸。Ellyssa Kroskie 在《图书馆技术报告》发表名为“移动网络:图书馆与移动技术”的文章,在本文中她分享了自己对于移动技术以及图书馆发展的相关认识,对如何创建移动网站、二维码的现实应用也做了相应的归纳整理,并创造性地提出了“图书馆移动先导计划”以及发展移动图书馆的相应举措。^④

2. 国内研究现状

国内图书馆延伸服务的实践开始的比较晚,相关的理论研究也是近 20 年才开始逐渐发展起来,笔者在中国知网、万方数据库资源、维普资讯资源中以“公共图书馆”和“延伸服务”为题名或关键词进行搜索,对相关文献进行整理,发现我国关于延伸服务的研究大致可以分为两个阶段,具体如下:

(1) 探索阶段(1995 年—2006 年)

在此阶段,逐渐有学者开始提出延伸服务的相关概念,并就如何开展延伸服务

^① Barbara H. Will. Library Services for All[J]. Library Journal, 2005(15):47.

^② Robert E. Wolverson Jr, April K. Heiselt. US academic librarians and community service: a case study[J]. New Library World, 2010(10).

^③ 小林文人,末本诚,吴尊民.当代社区教育新视野[M].上海:上海教育出版社,2003(11):136-139.

^④ Kroskie. On the Move with the Mobile Web: Libraries and Mobile technologies [J/OL]. Library Technology Reports, 2008(5). [2010-09-20].
<http://alatechsource.metapress.com/content/r5v15q2j2579/?p=d9b8c2f119d64e8aa41740fbe9a35203&pi=17>.

进行了初步的研究。顾巧琴 1995 年发表文章指出,图书馆在市场经济时代必须要延伸发展出新的服务项目才能适应时代的要求,才能发挥图书馆的作用、增强活力。^①何鼎富等学者则认为图书馆延伸服务是我国图书馆事业发展中不可缺少的一部分,对我国图书馆事业的发展方向进行了思考,并分析了延伸服务如何在全国图书馆推广发展的问题。^②谷秀洁发表文章试图对公共图书馆延伸服务进行分析,并对于延伸服务的内容及形式、如何开展、可行性等相关问题做了探讨。^③

(2) 开拓深化阶段(2007 年—)

2007 年“全国公共图书馆延伸服务经验交流会”召开以后,社会对于图书馆延伸服务的关注越来越多,各地的图书馆也纷纷开展起新的延伸服务。自此,我国学者对于延伸服务的研究也逐渐增多,公共图书馆延伸服务的研究迈入了新的阶段。

一部分学者是以实践经验、功能拓展以及国外公共图书馆延伸服务介绍的角度展开研究的:熊军发表文章探讨公共图书馆如何向基层延伸服务,以案例的方式介绍了美国、日本、上海的一些发展经验,并具体分析了深圳宝安图书馆的延伸服务。^④程远对江西省图书馆通过多种举措发展延伸服务的经验进行了介绍,并探讨了关于打造延伸服务特色品牌的问题。^⑤张汉强则对湖北省公共图书馆的延伸服务进行分析,找出问题所在,提出对策。^⑥

还有一部分学者在研究图书馆延伸服务时主要从图书馆延伸服务相关基础理论、基础概念出发:吴汉华在 2010 年发表文章探讨图书馆延伸服务的含义与边界,并提出图书馆延伸服务是相对于基础服务而言的。基础服务是保基本的服务,最常见的就是借阅服务、参考咨询等,而延伸服务则是新发展出来的服务,在基础服务之上有所延伸,如延长开馆时间等。^⑦白兴勇提出可以参考文化部制定的图书馆评估指标确定图书馆基础服务的范畴,如果图书馆要确定自己的哪项服务属于延伸服务,可以先明确自己的基础服务到底有哪些,然后就可以根据排除法,确定延伸服务就是那些在基础服务范围之外的服务。王子舟认为延伸服务是图书馆

^① 顾巧琴. 延伸服务领域是增强图书馆活力的重要一环[J]. 图书馆学研究, 1995(5):49-50.

^② 何鼎富, 唐永堂. 图书馆服务延伸论[J]. 中国图书馆学报, 1992(2):43-49.

^③ 谷秀洁. 试论公共图书馆的延伸服务[J]. 当代图书馆, 2000(4):40-42.

^④ 熊军. 公共图书馆向基层延伸服务的实践及其研究[J]. 图书馆论坛, 2007(10):121-123.

^⑤ 程远. 延伸服务领域打造特色品牌——江西省图书馆多途径延伸服务求实效[J]. 江西图书馆学刊, 2007(2):51-53.

^⑥ 张汉强. 公共图书馆开展延伸服务的实践与思考[J]. 图书情报知识, 2007(11):49-53.

^⑦ 吴汉华. 图书馆延伸服务的含义与边界[J]. 大学图书馆学报, 2010(6):21-26.

在基础服务之外的新尝试，只要是在基础服务外发展出的扩展服务，就可以认定为是延伸服务，但他也提到，延伸服务和基础服务不是一成不变的，当原来的延伸服务在长期的实践过程中逐渐稳定，同时也被社会大众所长期认可，那这种服务也就纳入了图书馆的日常服务中，固化成为了图书馆的基础服务。黄伟群认为延伸服务是指图书馆根据自身的各类资源优势，在保障基础服务得以正常实施的基础上，在服务范围方面不断的扩大，在服务功能上不断强化，为读者提供的服务能级要高于基础服务的延展性服务。^①

综上，对国内外图书馆延伸服务的相关研究进行分析，发现国外对于图书馆延伸服务的研究开展较早，不管是理论还是实践都已经有了较为丰富的研究，而我国在图书馆延伸服务实践与研究方面都起步较晚，虽然取得了一些研究经验和成果，但延伸服务理念只是初步形成，而现有文献对于图书馆延伸服务实践的研究多针对省、市级的图书馆，对于区县图书馆则少有涉及，因此笔者从区县图书馆的角度研究延伸服务有其现实意义，也能充实图书馆延伸服务文献的多样性。

（四）研究方法

1.文献研究法。研究国内外关于公共图书馆延伸服务的相关文献，对相关理论进行梳理，了解公共图书馆延伸服务的研究现状，为本文研究选取恰当的切入点。

2.案例分析法。本文选取上海市徐汇区图书馆作为案例进行研究，试通过分析该馆在延伸服务方面的相关实践，研究其优势与不足，并提出对策，为区县公共图书馆图书馆进一步发展延伸服务、推动公共文化服务体系发展寻找出路和借鉴。

3.访谈法。本文选取徐汇区图书馆的读者进行访谈，了解读者对于徐汇区图书馆延伸服务的了解程度及使用情况，同时也选取徐汇区图书馆延伸服务的相关负责人进行了访谈，了解徐汇区图书馆在发展延伸服务过程中碰到的难题和获得的经验（详细访谈名单见附录）。

（五）研究内容和预期创新

本文通过对上海市徐汇区图书馆延伸服务的相关实践进行分析，研究区县图

^① 王子舟,白兴勇,黄伟群等.图书馆延伸服务面对面谈[J].图书馆建设,2013(5):47-54.

书馆延伸服务的发展，为区县图书馆的延伸服务寻找新的创新点，并对如何完善区县图书馆延伸服务提出有效对策，有助于区县图书馆完善延伸服务，系统化地发展延伸服务，从而有效地推动公共文化服务体系的发展，同时对国内其他城市特别是二、三线城市的区县图书馆延伸服务发展也具有一定的示范意义。

厦门大学博硕士论文摘要库

二、公共图书馆延伸服务概述

公共图书馆延伸服务在我国的实践时间还不长，因此相关的理论也不完善，本章将根据前人的研究对公共图书馆延伸服务进行概述，明确公共图书馆延伸服务的相关概念，了解国内外的的发展状况，为之后的研究打好基础。

（一）公共图书馆延伸服务的起源

最早的公共图书馆延伸服务来自于 19 世纪国外图书馆的实践，在 1892 年，美国纽约州的一些图书馆就已经出现通过马将图书送往偏远地区、给当地民众阅读的服务^①，并于 1956 年推出《图书馆服务法》（Library Services Act, 简称 LSA），通过立法支持延伸服务，此法旨在解决城乡图书馆服务的不平等发展问题，将图书馆服务推送至乡村^②。自 1956 年起的 5 年内，该法案为美国的乡村地区带去了 500 万册图书和其他文化教育资源，俄亥俄州等州也开始纷纷建立流动图书馆，开展这种延伸服务的图书馆已有近 200 家。^③

而在我国，延伸服务最早作为一种概念出现则是在经济领域，延伸服务是现代企业服务营销体系中的一种营销服务手段，对于企业服务模式的扩充起到了很好的促进作用^④，彼时，银行、保险业等纷纷开展行业内的延伸服务，随后公共图书馆界才逐渐开始有了延伸服务的实践。

（二）公共图书馆延伸服务的概念

在图书馆界，对于图书馆延伸服务的定义现在还未统一，国内外学者对于此仍有分歧，有着各自的理解：

李果发表《延伸服务：界定·意义·创新》一文，提出公共图书馆延伸服务是一种拓展性的服务，不仅体现在服务范围的扩大、服务功能的强化还体现在服务能级的提升，既包括提供流动服务、建立馆外服务点或是成立分馆，也包括通

^① 熊军. 公共图书馆向基层延伸服务的实践及其研究[J]. 图书馆论坛, 2007(5): 121-123, 50.

^② U.S. Office of Education, Library Services Branch. The Library Services Act: Progress Report[M]. New York: R.R. Bowker, 1964: 118.

^③ Fry J W. LSA and LSCA, 1956-1973: A Legislative History[J]. Library Trends, 1975(24): 7-26.

^④ 杨卫东. 关于公共图书馆延伸服务的几点思考[J]. 河南图书馆学刊, 2007(6): 115-116.

过技术手段的提升将传统借阅服务与虚拟空间服务相结合。^①

何鼎富,唐永堂在《图书馆延伸服务论》中认为图书馆延伸服务包含两个方面:一是空间,指图书馆空间的延展以及数量的增加;二是服务功能与服务水平,指图书馆在功能上有所扩大,在水平上有所提升。^②

Scherrer 和 Jacobson 于 2002 年发表有关图书馆新举措的文章,提出图书馆延伸服务包括两个方面:一方面是为原先的读者提供更多的服务,另一方面则是把服务的对象延伸至没有使用过图书馆服务的用户。^③

熊太纯发表《国内图书馆延伸服务的惠顾与发展》一文,提到有外国学者认为图书馆在馆外主动为身体或心理有障碍的人提供相关服务是图书馆延伸服务的内涵。^④

吴汉华对图书馆延伸服务的含义进行界定,认为图书馆的服务包括基础服务和延伸服务这两类,延伸服务是一种外延性的服务,是图书馆在确保基本功能实现的基础上,为读者提供的结合了图书馆资源优势的服务。^⑤

通过将各位学者对图书馆延伸服务含义的不同理解进行综合分析,笔者认为可以将公共图书馆延伸服务定义成是在公共图书馆原有基础服务之外利用本馆的各种资源优势向读者需求延伸的动态的、尚未固化的拓展性服务。

(三) 公共图书馆延伸服务的类型

在实践中,公共图书馆延伸服务的发展有着不同的类型,主要包括以下几种。

1. 空间延伸

公共图书馆服务空间的延伸包括两种:一种是物理空间的延伸,指图书馆将服务向街道、社区延伸,向基层以及偏远地区延伸,由中心地区向周边辐射,现有的一些实践包括成立分馆、流动图书馆、自助图书馆等等都是图书馆对服务空间的延伸及扩展,是为了让图书馆的服务覆盖率得以提升,也能够让更多的人享受到图书馆提供的各项服务;而另一种则是虚拟空间的延伸,图书馆通过网络打

^① 李果. 延伸服务: 界定. 意义. 创新[J]. 图书馆理论与实践, 2010(1): 75 - 77.

^② 何鼎富, 唐永堂. 图书馆服务延伸论[J]. 中国图书馆学报, 1992(2): 43-49.

^③ ScherrerCS, JacobsonS. New measures for new roles : Defining and measuring the current practices of health sciences librarians [J]. Journal of the Medical Library Association, 2002(2): 164 .

^④ 熊太纯. 国内图书馆延伸服务的回顾与发展[J]. 图书馆建设, 2011 (10) : 67 - 70.

^⑤ 吴汉华. 图书馆延伸服务的含义与边界[J]. 大学图书馆学报, 2010(6) : 21-26.

造新的服务平台，服务空间不受物理空间的限制，可以为更多的读者服务，这也是另一种意义上的服务空间的延伸。

2. 时间延伸

服务时间的延伸比较好理解，就是指公共图书馆延长服务的时间，目前公共图书馆多是采用延长开馆的时间，在休息日或是节假日照常开放来实现服务时间的延伸，另外 24 小时自助服务、数字图书馆也是一种有效的服务时间的延伸。服务时间的延伸使得读者在享受图书馆的各项服务时能够不受限于时间，可以在任何时候获得想要的咨询与服务，给读者利用图书馆带来了更多的便利，而从另一角度来看，图书馆如果提高了服务的效率，也是某种意义上的服务时间的延伸，通过缩短读者的等待时间，在单位时间内可以为读者提供更多的服务。

3. 对象延伸

目前，公共图书馆服务对象的延伸主要是针对弱势群体的服务延伸，公共图书馆的性质决定了它的服务注定是要向弱势群体有所倾斜的。弱势群体既包括我们所熟知的老人、儿童、残疾人、农民工，也包括特殊的弱势群体——服刑人员。弱势群体很难和普通人一样方便地享受到图书馆的各项服务，因此，很多图书馆开始针对这部分人群发展相关的延伸服务，如为残疾人提供无障碍通道，送服务上门，为盲人提供盲人读物、听书机器，打造盲人阅览室；为农民工提供免费课程、心理咨询服务；与监狱合作成立分馆或是定期上门服务，满足服刑人员的文化需求，丰富服刑人员的精神世界等等。

4. 方式和内容的延伸

在信息技术时代，由于网络和技术的发展，公共图书馆开展延伸服务、转变服务方式有了充分的技术支持。目前，很多图书馆都开始尝试使用新技术开展服务，利用新媒体如微博、微信等提供虚拟咨询、信息推送、活动预约等服务，或是运用先进的网络技术打造掌上图书馆、云服务平台等，不仅使图书馆的工作效率大为提高，更是方便了读者，使得读者能够方便快捷地获取信息资源与服务。在服务内容方面，图书馆的发展思路也越来越开阔，除了传统的借阅服务，很多图书馆都已开始举办各种学术类的公益讲座，推出亲子阅读课程等延伸服务。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士学位论文摘要库