

China
University
Of
Petroleum

疫情中创新服务模式及发展设想

- 汇报人：步宏婕
- 中国石油大学（北京）图书馆



目录

1 疫情中创新服务模式

2 原文传递服务发展设想



01



疫情中创新服务模式

疫情中创新服务模式



2020年，打破了社会常态化运转的突发公共卫生事件——新冠肺炎疫情突然爆发。人们的工作、学习和生活方式猝不及防地发生了改变，似乎一下就被按下了“**暂停键**”。

然而，此时却有一支队伍悄无声息地、默默地跃动起来，那就是我们**BALIS原文传递服务团队**。



疫情中创新服务模式

BALIS原文传递作为网络化服务平台，**在疫情期间立了大功！**

在日常，原文传递已经发挥了文献保障“最后一公里”的重要作用。

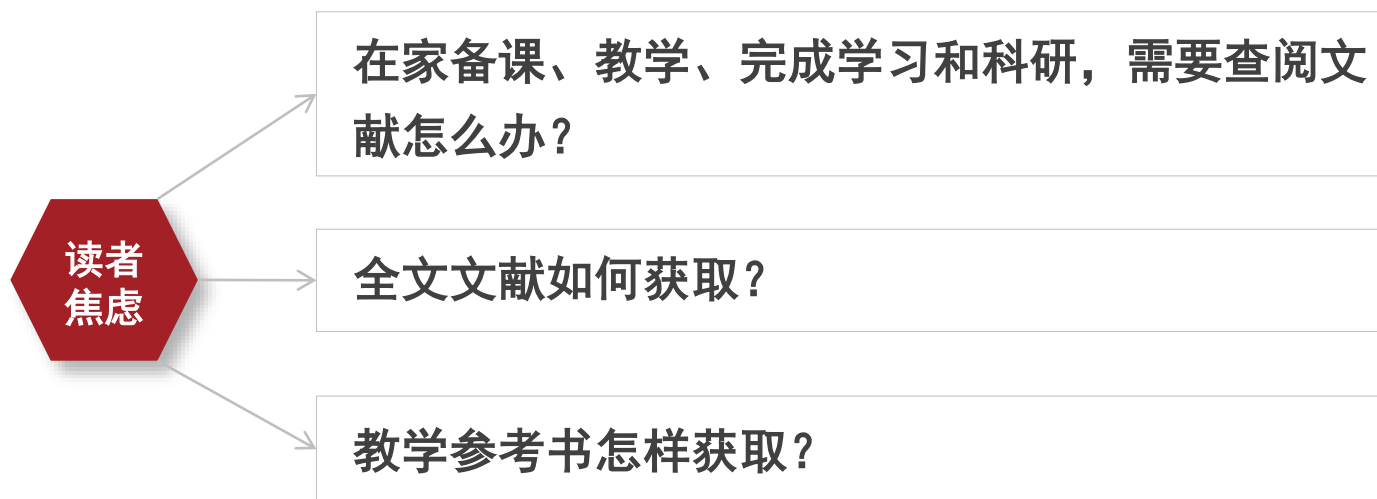
在这个特殊时期，更加体现了我们危难之处显身手的“英雄本色” **不需要登录VPN、不受IP限制，随时随地统一检索、免费获取全文文献。**



疫情中创新服务模式

1、突发公共卫生事件时读者的状态

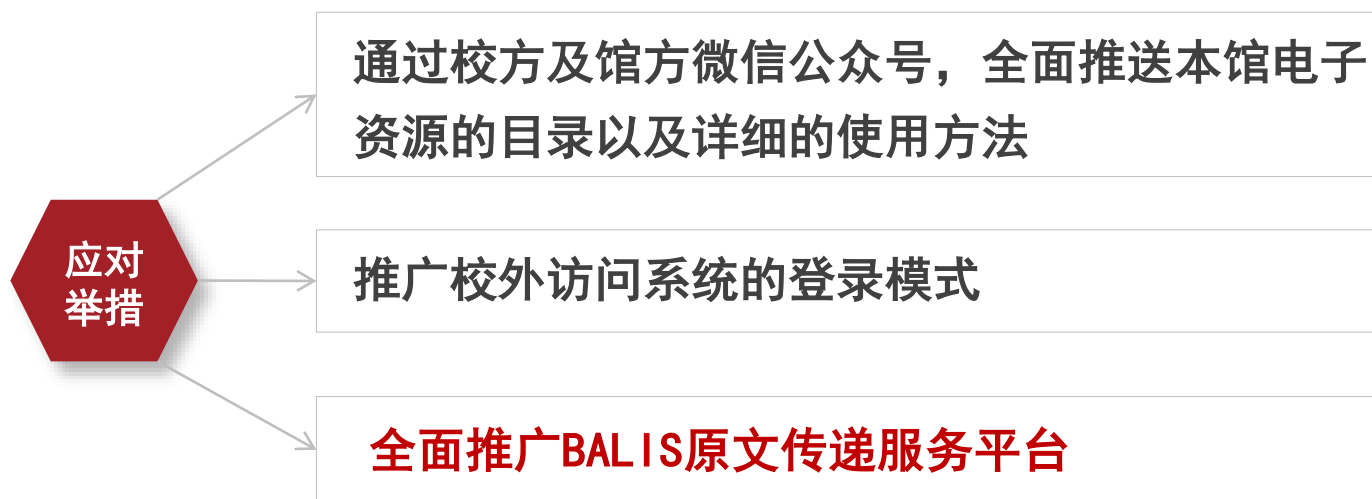
突发的不确定性以及需要长期居家办公学习这种新的模式，给读者带来了不同程度的焦虑心理：



疫情中创新服务模式

2、图书馆的应对举措

减少读者焦虑情绪的有效途径是**制定明确的信息搜索策略**，满足读者的文献需求。中国石油大学（北京）图书馆在馆领导的带领下，马上做出了突发事件下的服务响应预案——**将一切网络资源及网络服务推送给读者。**



疫情中创新服务模式

3、原文传递服务模式



疫情中创新服务模式

(1) 全媒体的宣传模式

2014年8月18日，中央全面深化改革领导小组第四次会议审议通过了《关于推动传统媒体和新兴媒体融合发展的指导意见》，由此产生出了“媒体融合”的概念，并成为**国家战略的重要部署**。从“媒体融合”这一概念的提出到2019年近五年中，中央政治局就全媒体时代和媒体融合发展举行了**12次**集体学习。习近平总书记强调，**全媒体时代是大趋势，要引领媒体融合走上快车道。**



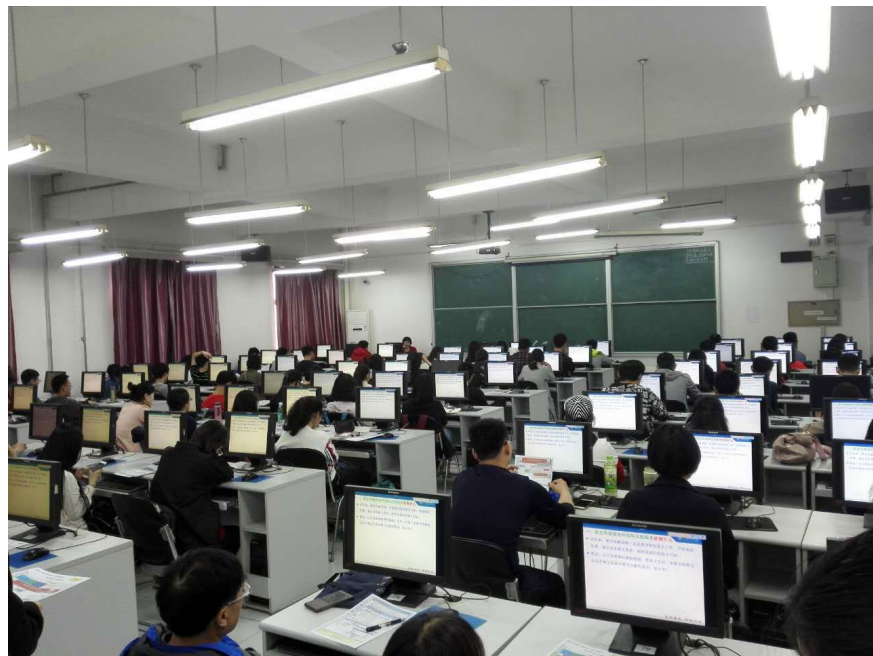


疫情中创新服务模式

今年上半年我完成了校级课题《**媒体融合推广模式促进图书馆服务认知度的研究**》。在研究过程中，将几年来宣传月活动的开展进行了总结和研究，对如何运用全媒体模式进行宣传推广进行了一些探索。



疫情中创新服务模式



全校范围的专题讲座



疫情中创新服务模式



走进信息学院



走进地学院



走进工商学院



疫情中创新服务模式



走进石工学院



走进化工学院



走进理学院



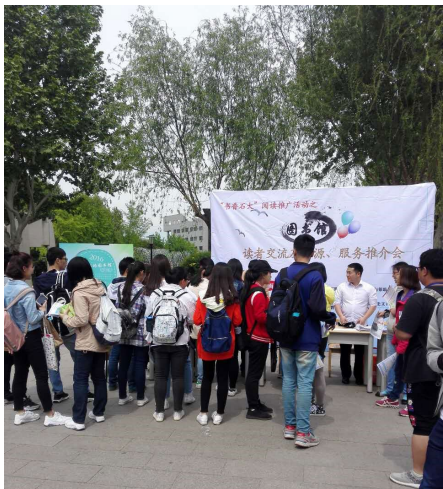
走进机械学院



走进人文学院



疫情中创新服务模式



学校操场
广泛围观



图书馆内
现场注册



疫情中创新服务模式

疫情期间的宣传推广

足不出户，中外文全文文献一网打尽！

中国石油大学北京图书馆 2月1日

亲爱的读者们：

昨天呦呦为大家整理了校外使用图书馆电子资源的攻略，让各位在家也能充分利用图书馆的电子资源。但是，如果馆藏资源中没有想要的文献该怎么办呢？别急，呦呦为你们介绍图书馆的另一项服务——原文传递。



➤ 图书馆官微专题报道

中国石油大学（北京）图书馆官方微信公众号于2020年2月1日对原文传递进行了专题推广，阅读量为1647次。



➤ 图书馆领导微信推广

我馆馆领导先后对原文传递服务进行宣传推广。馆长于2020年2月2日在微信朋友圈发布了原文传递服务的信息，注册量出现了较大幅度的增长。此后，副馆长专门在会上向全馆员工推荐服务平台。

疫情中创新服务模式

收藏！在家也能“解锁”中石大图书馆！

中国石油大学北京 2月3日



当前，同心战疫，cupers面对延期开学的通知是否做到了珍惜时光，不负韶华？今天星菌就为大家“解锁”咱们中石大图书馆的资源宝库，希望大家在家都能用好资源，认真学习。

你知道么？足不出户，照样可以利用图书馆的海量资源。91个中外数据库、300多万册的电子书，可获取校外电子资源的原文传递服务，还有大量的国外名校名课视频材料（配有中文字

➤ 学校官微宣传

中国石油大学（北京）校级官方微信公众账号于2020年2月3日发布了《收藏！在家也能“解锁”中石大图书馆》，其中大篇幅介绍了原文传递服务内容和使用方法，阅读量达6887次。

04 原文传递

利用图书馆原文传递服务可以获取我馆没有的电子文献。原文传递的资源范围包括北京市90多所高校，NSTL（国家科技信息文献中心）、国家图书馆、首都图书馆等的全文文献。文献类型包括期刊论文、学位论文、会议论文、科技报告、专利文献、标准等。

原文传递服务在很多国家和中国的很多地方都是付费的。北京市高校的读者能够通过北京高校图书馆联盟BALIS平台免费获取原文，这是我们能享受的高价值“福利”！

第一次享用这一高价值服务，您需要有一点点耐心，按照下面的网址，进入原文传递平台，完成注册和登录手续，确认您是我校的读者，留下电子邮箱，您就可以足不出户开始查询了！

特殊时期，NSTL等机构的资深文献检索专家表示，放假不停歇，网络不断，检索不停！只要您注册，我们马上就确认。

免费！免费！我们一直免费！

电脑版访问方式：
图书馆主页-【服务】-【原文传递】。

微信版：扫描二维码即可通过手机使用。



➤ 美篇制作，在线培训

2020年2月24日，我馆通过美篇平台制作了《图书馆原文传递系统使用流程》，进行了在线培训。



疫情中创新服务模式

(2) 快捷高效的日常服务

全方位的宣传是提升读者认知服务的手段，日常服务的效率是促进服务水平的核心。

* 寒暑假服务不停歇

我馆原文传递服务**十几年来寒暑假一直不停歇**。今年由于疫情来势凶猛，大年初二就开启了服务，这段时间主要为我校读者查找本馆的文献资源，最大限度地解除读者内心的焦虑。

* 平台与手机绑定

居家办公期间，为了第一时间接收到读者注册申请和读者文献申请。我将服务系统与手机的电子邮箱绑定。一旦有读者注册或文献申请，手机电子邮箱就会发出提示音，一听到提示音，马上进行处理。我馆**接收文献申请的满足时间基本不超过一天**，满足率**92%**。



02



原文传递服务发展设想

原文传递服务模式发展设想

1 “互联网+”的概念和六大特点



(1) “互联网+”的概念

“互联网+”并不是与传统行业简单的相加，而是利用信息通信技术，**互相交互、互相支撑、互相连接**，以实现**业务重组、模式重组与创新驱动**。

(2) “互联网+”的特点

“互联网+”具备**跨界融合、创新驱动、重塑结构、尊重人性、开放生态、连接一切**六大特点。



原文传递服务模式发展设想

2、“互联网+图书馆”的意义

以“互联网+”为契机，做好“连接”大文章，探寻融合创新发展的路径，成为当下图书馆领域新的研究热点。

“互联网+”与图书馆的融合是与图书馆信息服务、知识服务、智慧服务等服务模式一脉相承的，原有的服务成为底层的基础服务，在信息技术的支撑下，向着更高效、更能满足需求的方向发展。



原文传递服务模式发展设想

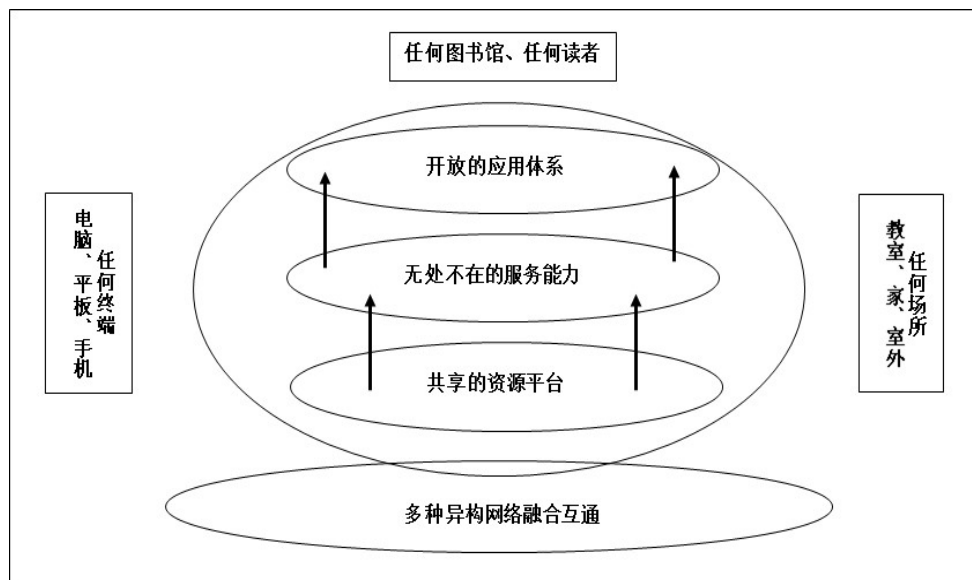
服务模式	技术基础	服务模式与特性
信息服务	信息通讯技术、多媒体、电子文献、网上文献、CD—ROM、商业数据库	资源 / 产品服务、馆员中心、用户中心、个性化服务
知识服务	知识经济；网络化数字化为代表的信息环境；语义门户；网络化知识组织系统和基于语义的Web检索	用户目标驱动；面向知识内容；面向解决方案；贯穿用户解决问题过程；面向增值服务；咨询台式；学科馆员；门户网站；知识库
智慧服务	“智慧地球”，物联网、云计算、社交网络、移动计算和传感器、So-Lo-Mo（社交—本地—移动）、LBS（基于位置的服务）	数字化、网络化和智能化； 广泛互联：馆馆相联、网网相联、库库相联、人物相联； 融合共享：三网融合、跨界融合、新旧融合、多样融合； 开放智慧服务中心
“互联网+图书馆”	作为基础设施： “云”（云计算、大数据）、 “网”（互联网、移动互联网、物联网等）、 “端”（PC、智能手机、可穿戴设备、智能传感器、APP等）	通过提供跨界融合、连接一切的服务，进行网状、并发、实时地交换和流动，提高图书馆服务与读者需求的耦合性；图书馆将不再主要地关注规模和服务的标准化，而是更加关注 灵活性、敏捷性、个性化 和 用户友好 。

原文传递服务模式发展设想

3 “互联网+”新技术对原文传递服务模式创新的驱动作用

“互联网+”时代，原文传递服务模式的创新应该以现代信息技术为**基本保障**，以用户、资源与知识的互联互通为**关键要素**，以用户为**核心**，以用户知识服务需求为**导向**，着力构建**服务模式创新、服务资源协调、服务环境绿色、服务方式开放、服务内容共享**的服务体系。

用“互联网+”思维构建新的服务模式。



原文传递服务模式发展设想

设想一：跨界融合，建立互动互联融合型服务模式

跨界融合是智慧图书馆集群协同的重要特点。在互联网+环境下，图书馆联盟不再以区域、学科、机构性质划分，而是**跨区域、跨行业、跨国界**进行深度的**互动互联、互相驱动**创新的融合型机构。



原文传递服务模式发展设想

设想二：重塑结构，建立基于云系统的新型服务模式

结构的重塑是“互联网+”的一大特点。在“互联网+”新技术驱动下，原文传递服务可在现有平台结构的基础上，拓展新的技术功能。

1、建立云系统的原文传递服务平台

利用云技术环境开展原文传递与馆际互借服务，图书馆的资源和服务在“云服务”上进行存储和运转，就不会受到服务器故障的影响了。在众多服务器支撑下，用户的请求可在毫秒的时间内得到响应。通过云服务，**不同地域、不同层次、不同种类**的图书馆之间可以共同搭建图书馆的**信息共享空间**，分享各馆的文献资源，用户可以**随时获得所有图书馆的最新资料**。



原文传递服务模式发展设想

设想二：重塑结构，建立基于云系统的新型服务模式

2、利用大数据分析，使服务更加个性化

“互联网+”使图书馆服务拓展到**大数据的开放、跟踪、挖掘分析及可视化呈现**等方面。原文传递服务平台在整合文献资源大数据的基础上，还可以**增加用户信息行为数据的整合和分析功能，精确地把握用户需求**，提供有针对性的**个性化文献推送服务**，使原文传递创新服务向虚拟化、深层次化、智能化方向发展。

3、构建开放资源体系和集群化管理

跨越时空界限，建立**将分散趋向集约、将异构趋向统一、将自治趋向分布**的服务机制。完成开放资源体系的建设，为广大用户构建一个**一体化高效服务体系**，实现用户在**同一平台认证、电子信息资源共享和纸质信息资源馆际互借**，最大化地满足用户对知识服务的需求。



原文传递服务模式发展设想

设想三：用连接一切的思维，扩展传递文献的类型

- * 连接一切就是将一切可以产生信息、知识和智慧并具有交互能力或相互影响的因素，利用互联网技术，以智能化的方式连接在一起的过程和状态。
- * 连接一切的基本要素包括**技术**（云计算、大数据、移动互联网、智能手机、可穿戴设备、APP等）、**文献资源**、**利益相关者**（图书馆、政府、馆员、用户、资源商等）、**规范、制度和社会资本**（信任、互惠和社会网络等）。
- * 扩展可提供信息资源的类型。信息资源可由传统的期刊、图书、学位论文、会议论文等向纯文本之外的**音视频**、**动画**等各类资源扩展，无论是一段文字、一张照片、一段视频，还是学生的课程论文、讲座资源都可以提供给读者。**由文献传递向知识传递转变。**



原文传递服务模式发展设想

设想四：尊重人性，增加用户体验和互动功能

服务模式的创新必须强调**用户参与**，重视**用户需求**。原文传递服务应运用“互联网思维”，使用户**获得参与感和良好体验**。用户不仅是信息资源的**利用者**，也可以成为信息资源的**建设者**和**服务提供者**。用户的参与将加快原文传递服务向个性化、知识化、多样化、学科化方向发展。



原文传递服务模式发展设想

设想五：开放生态，建立原文传递生态化知识服务

最早将平台化理念引入图书馆界的温伯格对开放生态提出了四个原则：“面向所有人开放；开放图书馆所有资源；每个人都能够在图书馆平台上依己之愿进行创造；将所有资源嵌植到整个网络生态系统中。”

图书馆的各类利益相关者如图书馆、馆员、用户、资源商等的角色在“互联网+”的背景下可以自由切换，实现分享、免费、互惠。实现**精准感知**、**定向推送**，让知识和智慧**点对点**、**端到端**的流动，提供开放服务、发现服务、个性化服务、嵌入式服务和数字人文服务等，实现利益相关者的共赢。



China
University
Of
Petroleum

感谢您的观看！

希望向各图书馆多学习、多交流



祝大家新年快乐！

