

## 【专题探讨】

# 高校图书馆面向社会服务的思考

●龙敏 (湖南大学 长沙 410082)

**[摘要]**高校图书馆面向社会服务是共享文献信息资源的必然要求,也是图书馆自身发展的需要。文章分析了高校图书馆面向社会开放服务的必要性和可能性,探讨了服务途径与相关的保障措施。参考文献4。

**[关键词]**高校图书馆 地方经济 服务方式

**[中图分类号]**G258.6

随着社会信息化的迅速发展,信息成为人类社会赖以生存发展的三大基本资源之一。如何充分利用高校的馆藏和人力资源优势,建设开放性的社会信息服务体系,如何不断拓宽服务范围、提高服务层次,加大文献信息资源开发利用的力度,已经成为高校图书馆适应社会发展需要、增强自我发展能力必须考虑的一个重要课题。

## 1 高校图书馆面向社会服务的必要性

### 1.1 社会发展和经济建设的需要

在知识经济飞速发展的今天,人们对知识、信息的追求与渴望从来没有如此迫切。人们已经意识到“信息能够带来无尽的财富,是继物质、能源之后,又一促进社会飞速发展的重要资源”。伴随着社会和经济建设的快速发展,社会信息需求量日益俱增,对高校图书馆信息服务提出了新的更高的要求。高校图书馆拥有大量的信息资源和专业技术人才,在信息服务方面也积累了丰富的经验。为社会发展和经济建设提供全方位的服务是高校图书馆义不容辞的责任。高校图书馆应该敞开大门,以高度的社会责任感,面向社会积极开展各种类型的信息服务,加大社会服务力度,不断拓展社会服务的广度与深度。

### 1.2 高校图书馆自身发展的需要

首先,具有丰富的馆藏。各高校图书馆都拥有大量文献资料,门类齐全,内容广博,同时还有许多磁盘磁带、影碟光盘、电子读物等非图书资料,且形成了一定的系统性和专业性。其次,具有丰富的网络信息资源。高校图书馆大都具有功能齐全的网络系统,基本上实现了图书资料流通、咨询、检索计算机一体化,并且随着通讯技术的发展,网络资源的容量越来越大,效率越来越高,不仅能满足高校师生的

教学科研需要,而且可以向社会开放服务。再次,具有训练有素的专业人才。他们不仅有丰富的图书管理、文献收集的实践经验,而且能够结合社会需求开发出各种层次的信息产品,开展不同类别的信息服务。此外,功能齐备的服务设施、幽静舒适的阅读环境等等都是高校图书馆向社会开放的便利条件。

高校图书馆服务社会,既有利于扩大自身影响,吸引社会力量来支持建设,又可以在更大范围内获取反馈信息,及时地有针对性地补充图书资料,提高藏书质量,促进图书馆各方面的建设。同时,通过开展有偿服务,可以增加实际收入,有利于提高馆员的工作积极性,增强图书馆的发展实力。随着经济和信息产业的迅速发展,社会上涌现出了各种各样的信息服务机构。这些信息服务机构发挥快速反应机制和即时服务的优势,吸引了众多的信息用户,并在服务过程中发展壮大,它们已经成为高校图书馆信息服务的竞争对手。高校图书馆作为信息服务机构,拥有自己稳定的服务对象和服务范围,很容易形成保守的思维方式,不愿意参与信息服务的竞争。而随着图书馆网络化、数字化的发展,信息服务的竞争已不可避免,高校图书馆能否冲破原有的服务范围,实行开放性的社会服务,这已成为高校图书馆在激烈竞争中生存与发展必须面对的现实问题。高校图书馆只有更新观念,服务社会,才能在激烈的竞争中获得更快的发展<sup>[1]</sup>。

### 1.3 提高文献资源利用率的需要

高校图书馆的服务对象主要是本校的师生员工,一般不对外开放,从提高文献利用率的角度看,是不科学的。评价一所图书馆的价值,不但要看图书馆建筑怎么样,馆藏文献多少,珍贵文献收藏情况

如何,更要看它的文献资源利用率,看它直接或间接为社会创造了多少财富、带来了多少效益。目前,高校图书馆馆藏信息资源的利用率不容乐观。有资料表明,我国许多高校图书馆的图书流通率平均只有30%左右,有些图书馆的藏书利用率甚至只有5%。要提高馆藏信息资源的利用率,充分发挥图书馆信息资源的作用,高校图书馆必须打破“门户之见”,扩大用户范围,面向社会提供全方位的信息服务。在这一点上,国外已有成功经验,例如美国高校图书馆在强调为本单位人员服务的同时,还强调图书馆的社会功能,免费对社会公众开放,提高了文献资源的利用率<sup>[2]</sup>。

## 2 高校图书馆要增强社会服务意识

经济建设和社会发展迫切需要信息,为社会提供信息服务是高校图书馆的责任,也是促进高校图书馆发展的社会动力。然而,我国目前高校图书馆的社会服务工作,无论是服务的项目与范围,还是服务的层次与水平,还都不能适应社会发展的需要。因此,高校图书馆要增强社会意识、创新意识、市场意识,转变社会服务观念,全面开创高校图书馆社会服务工作的新局面。

### 2.1 增强开放意识

长期以来,高校图书馆缺乏主动介入、直接为当地社会发展服务的思想,没有把社会教育和为社会提供信息资料纳入工作职能,甚至将读者拒之门外。如何将高校图书馆办成没有围墙的大学,需要做的工作很多,但首要的是转变观念,增强主动向社会开放的意识,将开放的理念贯穿于工作的各个环节。打破封闭办馆模式,将所有文献和设施向全体读者敞开,对校内读者和校外读者一视同仁,让每一位读者都能享受到图书馆的服务,特别是让校外读者慕名而来,满意而去。

### 2.2 增强社会意识

多年来,高校图书馆一直在追求上档次、上水平,苦心经营的是文献资源建设、网络建设等,很少去关注和了解社会读者的信息需求,很少去思考高校图书馆的社会责任,很少主动地为社会提供服务,社会服务意识一直很淡薄。实际上,图书馆也是一个社会生产部门,也有自己的产品,只不过它所生产的产品有别于其他企业所生产的有形物质产品,它是以无形的知识信息作为其产品。因此,高校图书馆要认清自身的社会价值,树立社会服务意识,把图书馆的信息服务与经济建设和社会发展紧密联系起来,提高信息服务的经济效益和社会效益。在以知

识经济和网络时空为特征的21世纪,学习将成为贯穿于人的一生、不可或缺的工作和生活方式之一。近几年来,我国政府和理论界一直倡导建设学习型社会,社会成员也逐步认识到终身教育、终身学习的重要性。高校图书馆应积极投入到建设学习型社会的工作中,与当地公共图书馆密切合作,实现资源共享,给读者办理通用借书证,并为他们提供全方位的服务,同时利用高校假期开展“读书会”“图书馆宣传周”等活动,使高校图书馆成为社会成员终身教育的主阵地。

### 2.3 增强创新意识

现代图书馆工作正在由文献收藏保管、文献加工整理、文献信息传递,向信息资源管理、信息导航服务、用户教育培训及根据用户的需求提供个性化信息服务的方向转变。高校图书馆要开展社会信息服务,就必须实现业务工作自动化、信息服务网络化、信息载体数字化、数据规范标准化等工作目标。要达到这一要求,首先在服务的观念上要创新。要克服以自我为中心的办馆理念,在文献采购、图书分编、管理制度等方面树立以读者为中心的办馆理念。要破除只有图书馆才是信息中心的盲目自大观念,树立在信息竞争中才能生存的理念;要纠正馆藏“大而全”的观念,树立求特色、创品牌、共建共享的理念。只有观念、意识发生了变化,图书馆的服务才会不断创新<sup>[3]</sup>。

### 2.4 增强市场意识。

高校图书馆缺乏对社会市场现实动态与需求的了解,这是高校图书馆的一大弱点。为了克服这个问题,高校图书馆必须引进市场营销理念,对信息市场与用户需求进行调查研究,以用户的需求为导向,积极开展信息服务。要主动与各种信息机构、工厂企业、政府部门建立广泛的联系与协作,并通过各种渠道进行自我宣传,让社会了解高校图书馆在资源、设备、技术、人才方面的优势,要生产出高质量的信息产品,主动推销自己的服务项目,以良好的信誉和形象使用户满意,向社会展示自己雄厚的市场竞争实力。

## 3 高校图书馆服务社会的有效途径与内容

### 3.1 向社会提供文献服务

丰富的文献资料是高校图书馆赖以生存的基础,提供文献服务则是图书馆最基本的服务方式。高校图书馆提供文献服务,一要根据现有条件,扩大开架借阅,并尽量延长开架服务时间,提高文献利用率。二要根据本地独特的社会文化环境、本馆文献

资源的特点和特定读者的需求等,开辟专门的特色服务,使传统的图书馆服务模式再上一层楼。三要提供文献资料复制服务,满足部分读者获得原始文献资料复制品的要求。四要根据读者需求优化藏书结构,把图书划分成基本藏书、重点藏书和特色藏书等不同级别,按照不同的收藏目标加强馆藏建设,逐步增加电子出版物的入藏量。五是注意开展图书馆文献的宣传报道和陈列展览等,有针对性地编制各种专题书目索引,吸引更多的读者。

### 3.2 营造促进经济发展的良好文化环境

各民族、各地区在长期的历史发展中形成的丰富多彩、特色鲜明的优秀文化,是推动社会前进的巨大力量。高校图书馆要通过征集这方面的文献资料,开发传播民族文化,弘扬民族精神,鼓舞各民族发展经济的积极性。图书馆应发挥专业人员等优势,努力去收集、加工和传输,促进自然、旅游、文化资源的开发。

### 3.3 提供深层次信息服务

高校图书馆拓宽服务功能,开展信息咨询服务工作。一是为决策部门服务。图书馆可以集合各种最新科技信息、经济信息等于一体,为决策部门起到参谋、耳目作用。二是为企业服务。图书馆要充分发挥优势,根据企业的实际需求提供专题剪报、研究开发信息产品等,直接服务于企业生产经营。三是为广大科研用户服务。高校图书馆要努力为广大科研用户提供具有一定深度和广度的综述性二次及三次文献,形成高层次情报研究中心,以满足科研用户对跨学科、综合性、前沿性信息的需求。在保证为重点对象服务的同时,还要重视其他用户的需求,不断开发信息资源,为社会提供多层次、多品种的知识信息产品。图书馆向社会提供服务的范围非常广泛、内容十分丰富,高校图书馆既要立足于本馆实际,充分发挥本馆的优势,积极开展各种传统的信息服务项目;又要根据社会发展的需要和社会读者的信息需求特点,积极开展创造性的工作,不断开创符合社会需要的多种形式的信息服务项目。例如:①信息代理服务。利用高校馆藏资源和网络信息,为社会提供长期的、及时的信息服务,包括市场动态调查、信息检索服务、咨询分析与决策、专利代理、信息技术培训、科技文献翻译、网上形象塑造及宣传等一系列相关信息服务。通过信息代理服务,帮助企业适应瞬息万变的市场经济,摆脱信息人才缺乏、获取信息不足、不准的困境。同时通过信息代理服务,高校图书馆在获得社会效益的同时,还可获得经济效益。

②社区信息服务。高校图书馆要帮助社区的人们解决日常问题,提供就业、保险、法律等方面的咨询服务,还可以与社区联合建立文化服务中心,满足社区居民学习、文化、娱乐、健身方面的需求。例如,我国的中小学生多数不会利用图书馆,仅靠教师讲授学习书本知识,与国外中小学生相比,缺乏利用图书馆的技能,缺少自己分析问题、解决问题的能力。在大力倡导加强素质教育的今天,这种传统的教学模式仍没有得到很好的解决,这是一个不可避免的现实。给学生减负,让学生愉快地学习,让学生学会学习,图书馆是最好的课外老师。为了适应我国基础教育改革的发展要求,高校图书馆有必要在资金注入、资源配置上适当考虑中小学教育的现状,在假期或日常开业的时间向中小学生开放,帮助、引导中小生查资料、读好书,以此弥补中小学教育的不足。③信息下乡服务。国家倡导并采取各种措施,组织相关机构开展“科技、卫生、文化”三下乡活动。高校图书馆作为信息服务的中心,具有资源和人才优势,是“三下乡”的理想机构。高校图书馆可以利用寒暑假的时间,与大学生联合开展“科技赶集”“送书下乡”等活动,举办实用的科技培训班,编印通俗易懂、适用对路的实用科技信息资料等,提高农民的科技文化素质和致富能力。④网络信息服务。随着网络的发展,网络服务已成为信息服务的重要组成部分,图书馆正向着网络化、数字化方向发展。高校图书馆在文献资源的保障方面、在信息的组织与检索方面,都具有显著的优势,能够对庞大无序的不断增长的网络资源进行有序化整理,并为网上用户提供快速准确的服务<sup>[4]</sup>。高校图书馆必须根据自身的馆藏特色,并利用网络上的公共信息资源,在对市场需求进行调研的基础上,建立起社会急需并富有自己特色的数据库,创造出自己图书馆的名牌产品,从而使高校图书馆在网络服务方面占有一席之地。

### 3.4 社会教育服务

高校图书馆区别于其他信息服务机构的重要特征是它的教育职能。随着社会的进步与发展,图书馆从第二课堂走向第一课堂,承担着多方面的教育任务。办好教育培训中心,可以对用户进行信息素质教育、如何利用图书馆和电子资源的检索与利用等培训;可以开展远程教育,向用户提供数字化的学习资源,提供网上咨询与解答;可以根据读者的需求,开展形式多样的专项培训,使广大用户不仅能获取自己所需的信息,享受到全方位的信息服,而且还能掌握科学的学习方法。

(下转封3)

可以在学生检索机上贴了一张提醒读者注意的字条:“当您查找到想要借的图书后,请点击索书号以确认藏书地址和是否已借出。藏书地址是图书库且标识为在馆的图书才能在本馆借到,各学科的图书只能在各科阅览室借到,新校区的图书馆不能办理。”但是,少部分学生都未能养成良好习惯,他们在检索到图书书目后就直接去找书,而不是先确认其所想要借的图书是否收藏于图书主库或是否已被借出。这样,读者进书库找书时往往是空手而归,我们的服务效果也因之很难达到读者所要求的标准。“读者至上”是我们图书馆工作人员的服务宗旨,图书馆的一切工作都是为了读者。为了在今后的工作中能够为读者提供优质、高效的文献信息服务,满足读者的文献信息需求,更好地实现我们的服务宗旨,我们图书馆工作人员应努力克服与读者之间沟通所存在的种种障碍,尽力做到理解读者、帮助读者,这样去创造一个更加和谐的图书借阅环境。

#### 5 以人为本,打造舒心安逸阅读环境

引进“以人为本”<sup>[3]</sup>的理念,高校图书馆要尽自己的最大努力尊重读者和用户。在图书馆里每个书库都设计布有数十个网络接入点,以便读者可以在书库中将一些资料和自己笔记本电脑中的资料作比较用。读者可携包入库,他们通过多种方式的宣传和用户教育来降低携包入库带来的丢书风险,图书馆通过多种方式与读者互动,如成立读者协会,通过网上、电话咨询等服务方式,使得图书馆与读者素质共同进步。这种“以人为本”的管理理念体现,给读者更加舒心安逸的心境。

#### 参考文献

- [1] 老 槐. 图书馆学定律之 2.0 版. <http://oldhuai.bokee.com/4631665.html>, [20060310]  
[2][3] 丁有骏, 刘 勇. 知识管理与图书馆. 北京: 北京图书馆出版社, 2004. 9

[作者简介] 张 萍, 女, 馆员, 现在湖南工业大学师专校区图书馆工作。

[收稿时间] 2008-01-20 (赖 宁 编发)

## Create a more Quiet and Harmonious Environment for Academic Libraries

Zhang Ping

(Hunan University of Technology, Zhuzhou, Hunan 412007, China)

**Abstract** According to the author's experiences and feelings in library work, this paper puts forward the opinions, ways and channels on how to make a more quiet and harmonious environment for academic libraries and create a “readers-centered and service first” borrowing and reading environment. 3 refs.

**Keywords** Library. Harmonious environment. Library education. Navigation.

(上接第 39 页)

#### 参考文献

- [1] 赵胥炯, 武吉虹. 适应时代全面创新——析知识经济时代图书馆的发展. 图书馆工作与研究, 2001(1): 54-55  
[2] 邓璐华, 周欣平. 中美两国高校图书馆管理之比较. 大学图书馆学报, 2001(1): 5-11  
[3] 丁梅娟, 粟 慧. 图书馆信息服务与矩阵式组织结构: 图书馆持续

发展之基础. 图书馆工作与研究, 2001(4): 1-3

- [4] 宋淑华. 论网络环境下图书馆的信息服务工作. 图书馆论坛, 2001(1): 71-73

[作者简介] 龙 敏, 女, 现在湖南大学工作。

[收稿时间] 2008-01-12 (赖 宁 编发)

## Thoughts on the Society-oriented Service of Academic Libraries

Long Min

(Hunan University, Changsha 410082, China)

**Abstract** The society-oriented service of academic libraries is not only the inexorable requirements to share document information resources but also the needs to develop academic libraries themselves. This paper analyzes the necessity and possibility of the academic libraries' society-oriented service and probes into the service ways and related protective measures. 4 refs.

**Keywords** Academic libraries. Local economy. Service ways.