

高校图书馆社会用户合作模式的实践研究

——以重庆大学图书馆为例

沈 敏 黄 娟

【摘 要】在分析现有馆企、馆馆、馆政、馆所和馆个五种合作模式的合作表现、合作优点与合作缺点的基础上,提出高校图书馆“资源、管理、服务”三位一体社会化多元化合作模式。介绍重庆大学图书馆社会合作实践经验,分析高校图书馆社会服务的主要困境,并围绕用户和图书馆,提出社会服务新方向。

【关键词】高校图书馆; 社会服务; 合作模式

1 高校图书馆社会服务合作模式研究

1.1 高校图书馆社会合作对象模式研究

1.1.1 馆企合作模式

馆企合作即图书馆与企业之间的合作。其合作主要表现有:(1)图书馆利用馆藏资源优势,向企业开放团体用户馆藏借阅权限;(2)图书馆利用人才优势,对企业开展定题服务、科技查新、代查代检、用户培训、信息推送等信息服务;(3)图书馆为企业提供文献建设指导。高校图书馆与企业合作的优点在于:(1)高校图书馆有丰富的文献资源,解决了企业资金投入不足资源采购量少的问题;(2)高校图书馆文献资源的长期保障,稳固了企业的文献保障机制系统;(3)高校图书馆专业的信息服务人才队伍,帮助企业提升科研水平。缺点主要表现在:(1)企业对文献需求具有方向性,高校图书馆采购资源以本校专业为基础,与企业的需求不一定吻合;(2)图书馆专业技术人才缺乏对企业背景和行业的深入了解,将导致提供的服务具有局限性。

1.1.2 馆馆合作模式

馆馆合作主要指高校图书馆与中小型图书馆的合作,包括与中小型公共图书馆、中小学图书馆建立的合作。其合作主要表现形式有:(1)收集大量毕业学生的图书期刊,向中小型图书馆提供捐赠服务;(2)利用大馆优势,向中小型图书馆提供通借服务;(3)奉献馆员长期积累的经验,向中小型图书馆提供采购、编目等技术指导。

高校图书馆与中小型图书馆合作优点主要体现在:(1)每年收集大量捐赠图书,极大地丰富了中小型图书馆馆藏;(2)馆馆合作方便了读者,促进了中小型图书馆的业务扩展;(3)馆际之间的工作交流,将有利于中小型图书馆工作的提升。

缺点主要表现在:(1)高校图书馆每年收集的图书大量重复,只有量的变化,没有质的飞跃;(2)大量图书为旧书刊,增加了管理难度;(3)通借服务加大了馆员的工作量,特别是对问题图书的处理增加了工作的复杂度。

1.1.3 馆政合作模式

馆政合作指政府和高校图书馆之间的合作。其主要表现形式有:(1)政府搭建公共共享平台,高校图书馆利用资源与人才为

共享平台服务;(2)政府为高校图书馆投入项目资金,建设科研项目;(3)参与政府文献资源保障建设与服务。

政府和高校图书馆合作优点主要有:(1)充分利用高校图书馆资源、人才为社会服务,既发挥出高校图书馆的优势,又为社会贡献出高校图书馆的应有力量;(2)项目研究将促进高校图书馆科研水平的提升,加快图书馆事业的发展;(3)弥补政府资源建设经验的不足。

缺点主要表现在:(1)资源共享平台的运行和维护是以政府大量资金为依靠,如单纯由高校图书馆自负盈亏,平台运行将非常困难;(2)政府资助项目是以资金为基础开展的研究,受资助时间和经费的影响,不能持续性开展;(3)政府的重视程度将影响图书馆的参与效果。

1.1.4 馆所合作模式

馆所合作指高校图书馆与研究所之间的合作。其主要表现形式有:(1)高校图书馆为研究所提供专业核心前沿资料信息;(2)高校图书馆为研究所科研人员提供检索指导服务、信息推送服务、咨询服务等信息服务;(3)高校图书馆为研究所提供专题数据库建设、特色数据库建设、文献检索建设等文献保障建设指导服务。

高校图书馆与研究所合作优点有:(1)高校图书馆提供的专业核心前沿资料信息,使研究所科研人员研究方向更加明确,研究进展更加顺利;(2)图书馆员对科研人员提供的特色服务,让科研人员能得到及时快捷的信息,能有效解决研究所图书资源少、情报研究人员少和科研人员查询资料时间少等不足;(3)高校图书馆为研究所提供文献保障建设指导将有效利用高校图书馆的建设经验,使研究所在建设上少走弯路。

缺点有:(1)研究所研究专业性强,图书馆现有资源不能满足研究所精深研究的要求;(2)研究所对服务质量要求高,图书馆将花大量时间和精力为其服务。

1.1.5 馆个合作模式

馆个合作指高校图书馆与单个用户之间的合作。其主要表现形式有:(1)高校图书馆为用户提供借阅、定题服务、科技查新、代查代检等信息服务;(2)针对用户需求,开展个性化的服务。

高校图书馆与单个用户合作优点有:(1)与用户的沟通和交流,能全面了解不同层次不同专业用户的信息需求,帮助建立个性化服务系统;(2)多用户多方向多广度的服务需求,帮助扩展图书馆服务内容。

高校图书馆与单个用户合作缺点有:(1)用户专业领域复杂、文化层次各异,为服务增加了难度;(2)用户层次高低将导致对服务质量的肯定存在较大的偏差。

1.1.6 五种合作模式的异同

高校图书馆向用户提供服务时,合作用户不同,关注点不同,馆企合作时侧重关注企业的经济效益,馆馆合作时关注图书馆的持续性发展,馆政合作时关注政府的社会地位,馆所合作时侧重关注研究所的科学研究,馆个合作时关注个人的个性化特点。五种服务对象都为社会成员,他们在服务需求上会有一定的重复交叉,也会随社会环境、社会改革发生变化。

1.2 高校图书馆社会服务合作模式的建立

重庆大学图书馆重视“资源、管理、服务”三位一体的图书馆 2.0 管理与服务理念,重视资源、管理和服务三核心要素的重要性,注重三者之间的联系,以图书馆 2.0 思想和管理理念诠释现代图书馆的服务^[1]。图书馆社会服务合作网络的建立扩展了现有图书馆业务管理,体现了图书馆 2.0 服务理念。通过对合作中资源的构建,将资源中的人、文献、设备、资料等有形和无形资源之间建立联系,充分利用图书馆现有管理手段、管理规则、管理方法,将图书馆管理向开放性、广泛性和实用性方向发展。

所谓开放性是指高校图书馆对社会应更少束缚更多开放权限;广泛性是指图书馆将面向更多用户,包括残疾人、少年儿童等特殊群体提供服务;实用性是指管理简单化,使用户花更少的时间享受更多的服务。在资源基础和管理控制下,提出多样化社会化的知识服务和社会网络合作,包括馆企、馆馆、馆政、馆所和馆个之间多元化的服务和合作,最终搭建“资源、管理、服务”三位一体社会化多元化合作模式(见图 1)。

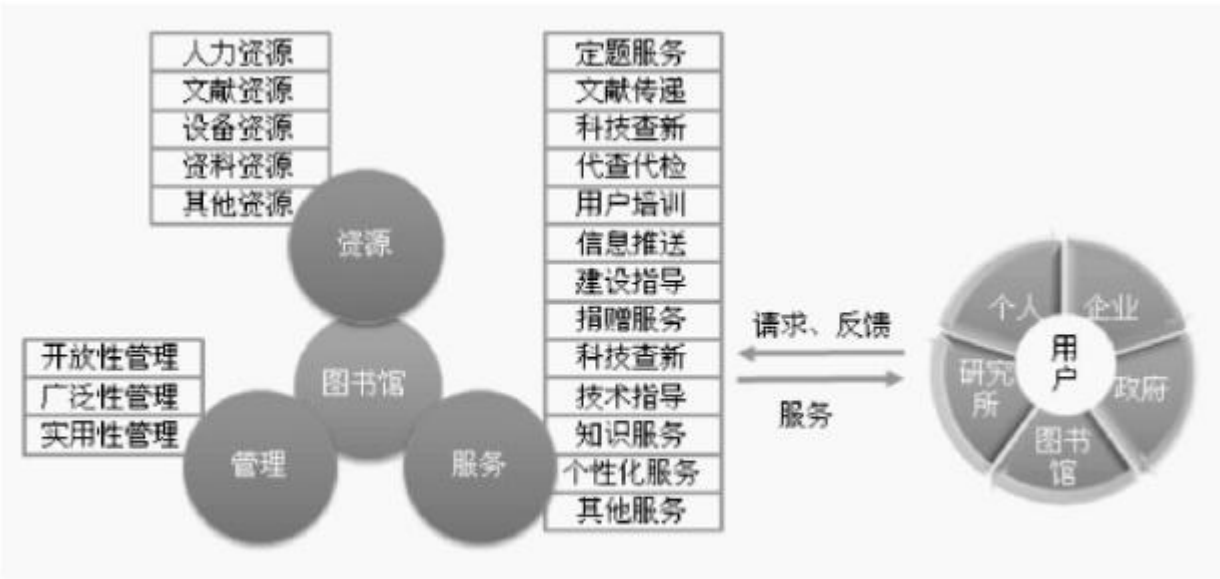


图 1 高校图书馆社会服务合作模式

2 重庆大学图书馆开展社会服务合作模式的探索与实践

2.1 重视团体用户，建立信息服务体系

为整合重庆市科技文献资源,实现资源共建共享,重庆市科委于 2002 年启动,重庆大学图书馆牵头承担了数字信息资源建设与利用项目“重庆数字文献信息资源与服务体系(CDISS)”,并在重庆大学图书馆成立了 CDISS 服务中心,拟为重庆市政府、企业、科研院所等团体用户单位开展个性化服务^[2]。从 CDISS 服务中心建立以来,已先后与 50 多家单位建立合作关系,长期合作用户 25 家。

(1) 信息服务站模式。CDISS 服务中心在用户单位建立 CDISS 信息服务站,通过服务站,用户能够方便快捷地与 CDISS 服务中心进行沟通交流,帮助用户及时获取 CDISS 数字文献资源。

(2) 专题服务模式。CDISS 服务中心为用户单位提供文献传递、定题服务、代查代检、科技查新、专利技术分析、收录及引用情况证明等多种专题服务,解决用户不同的专题需求,为用户单位的科技文献信息提供了保障。

(3)资源共建模式。CDISS 服务中心与用户单位共同建立资源站,通过文献资源共建,促进科技文献资源的共享。

2.2 把握校友群体,建立校友文献资源保障机制

秉承“服务社会、关爱校友”的宗旨,重庆大学图书馆为了方便本校毕业生继续利用图书馆的资源及服务,专门设置校友服务岗,专职为校友提供服务,当毕业生离校时图书馆管理系统里仍保留读者个人信息,将毕业生的读者类型由在校生自动转为校友,如毕业生申请享受校友服务时,将能继续享受图书馆的服务^[3]。

从2009年6月至2012年11月,校友服务申请总量近1500人次。校友服务采用的模式有:无服务费模式、保证金模式、服务费模式三种。

(1)无服务费模式。申请校友服务的毕业生,将获得一张校友借阅卡,可以刷卡进入图书馆阅览室,免费阅览馆藏书刊;校友仍可使用在校时的用户名和密码登录重庆大学数字图书馆“我的书架”,进行查阅图书馆借阅信息、查看书评与进行书评、文献互助、RSS 订阅、迷你博客等。

(2)保证金模式。校友在借阅图书馆图书、期刊时,将根据借阅图书数量,采用1本100元标准收取一定的保证金,校友在归还图书时退回保证金。

(3)服务费模式。校友申请文献传递、科技查新、代查代检和定题服务等服务时,将根据服务内容收取相应的服务费用。

2.3 关注零散用户,开展科技文献共享服务

重庆市科技文献资源共享服务平台于2009年11月成立,重庆大学为平台分中心,承担该平台文献传递、宣传推广、对外咨询等工作,平台按照“政府支持、资源共享、开放服务”的原则,采用先进网络手段构建跨部门、跨行业的无缝分布式信息网络共享体系,从2009年11月至2012年11月,重庆大学共受理和传递文献近1.3万篇,较好地满足了社会用户对科技文献的需求[4]。为调动用户积极性,平台采用补贴模式和奖励模式。

(1)补贴模式。平台对网络新注册用户免费提供50元的文献传递服务费,对持卡注册新用户提供200元的免费文献传递服务费。

(2)奖励模式。采用会员积分奖励制度,鼓励用户发文献请求,激励用户提供其他用户请求的文献资源或咨询结果,提供在线悬赏、积分奖励、积分兑换等,并每季度进行一次积分兑换金钱结算或积分兑换礼品活动。

2.4 关爱中小型图书馆,提供捐赠服务

为了帮助灾区人民重建精神家园,重庆大学图书馆和蒲公英义工社共同启动了“北川图书馆重建项目”,面向重庆大学全校师生、社会各界人士募集图书及设备,建立了北川县图书馆的网站,为读者提供在线图书服务。并联合重庆市南开中学及第八中学,开展“重建北川图书馆爱心图书捐赠”活动,得到了南开中学、第八中学两所重点中学的高度和积极配合,2009年与2010年两年内共募集书籍20000余册,涵盖高中教材、参考书、课外读物等多种类型,并在重庆大学图书馆内设立“北川图书馆临时书库”,将所有捐赠的图书,进行加工整理。于2011年3月将募集到的20750册图书全部捐献给北川图书馆。

3 高校图书馆社会合作主要困境分析

3.1 缺乏强烈的主动合作意识

图书馆员常常将自己的工作范畴局限在高校内,认为社会合作可有可无,向社会提供服务不是分内之事。长期受这种思想的禁锢,往往缺乏主动向社会提供服务的意识,即使向高校之外提供服务,也是在社会的要求下被动为之。目前,向社会提供服务也无考核标准和明确规定,导致服务效果无法考量,馆员在服务过程中无激情,缺乏创新精神,直接影响社会对图书馆的信任。高校也是社会的重要组成部分,高校除了培养人才,更应该承担起自己的社会责任,作为图书馆员,更应该把自己看作社会人,更应该树立主动服务社会的意识,使得高校图书馆的资源 and 优势在社会服务中得以扩展和延伸。

3.2 缺乏完善的法律保障体系

迄今为止,我国尚无一套完整的法律体系来保障高校图书馆开展社会服务的执行。高校图书馆向社会开展服务的法律法规、高校图书馆资源特别是数字资源共享的法律保障制度、高校图书馆提供社会公益服务的保障法规等一系列保障高校图书馆社会服务的法律法规都亟待提出。高校图书馆开展社会服务遇到的诸多问题,例如:资金来源、服务范围界定、服务内容和方式的规范、服务质量评价、激励机制制定等都无统一法律提供保障。正是由于缺乏完善的法律保障体系,导致高校图书馆向社会提供服务的步伐滞缓。尽早制定相关法律保障体系已刻不容缓。

3.3 缺乏广泛的社会支持

由于缺乏长期的宣传和高效的社会服务,社会对于高校图书馆可以提供服务的认知少之又少,因此,高校图书馆向社会提供服务很难得到社会的支持。因此,高校图书馆更应该加大面向社会用户的培训力度,真诚地邀请社会用户走进高校图书馆,让他们真切感受到高校图书馆确实可以为之服务。对高校图书馆参与的社会公益合作,更应加大宣传力度,得到社会肯定和认同。只有这样,高校图书馆才能得到更多的社会拥护者,在获取更多社会支持的同时才能更好地为社会服务。

4 围绕用户和图书馆,发现社会合作方向

4.1 开展“走进用户,全方位合作”模式

高校图书馆面向社会提供服务,必须了解用户,在了解的基础上走进用户,融入用户,从全方位开展服务,才能更好地提供服务。因此,高校图书馆应建立用户库,记录用户基本信息和用户网络关系,分析用户行为和喜好;设立专职馆员,详细了解用户;成立社会服务部,专职对外服务;建立专门合作渠道,方便用户沟通交流;开展合作试点,争取潜在用户;提供合作培训,提升用户素质;建立馆员业务量考核机制,监督馆员对用户服务质量;建立馆员激励机制,调动馆员的主动性和积极性;建立用户服务体系,为全方位合作提供指导。

4.2 探索“发现图书馆价值,实现效益最大化”模式

发现价值实现效益需要积极争取国家投入和支持,包括国家项目支持、资金支持、国家政策支持等;需要社会的支持和理解,包括社会对图书馆的资金援助、社会对图书馆的建设资助、社会对图书馆工作的认可等。在国家和社会支持的基础上,图书馆要认真思考自身价值,充分挖掘图书馆价值,将图书馆资源、管理和服务三核心要素在社会服务过程中的价值完全体现,并将价值积极转化为效益。

参考文献

- [1] 魏群义,彭晓东,杨新涯.图书馆2.0的理论与实践[J].图书与情报,2009(4):16—21,46

[2] 重庆大学图书馆 CDISS 管理中心. 重庆数字文献信息资源与服务体系 [EB/OL] . [2005] . <http://202.202.12.15/default.php>

[3] 重庆大学图书馆. 校友服务 [EB/OL] . [2009] . <http://lib.cqu.edu.cn/open/libDetailIntro.htm?libIntroId=431315698181703>

[4] 重庆生产力促进中心. 重庆市科技文献资源共享服务平台 [EB/OL] . [2009] . <http://www.cqkjwx.net/>