

广州市高校图书馆开展社区服务工作的调查与分析

黄洁盈

(广州医学院图书馆 广州 510182)

〔摘要〕 对广州市 4 所高校图书馆进行问卷调查, 其中医学院校 1 所, 调查内容具体包括馆员及资源配置、开展社区服务的基本情况、馆员对开展社区服务的态度几方面, 在此基础上提出高校图书馆社区服务存在的问题以及对策。

〔关键词〕 高校图书馆; 社区服务; 调查

Investigation and Analysis on College and University Libraries Carrying out Community Service Work in Guangzhou City

HUANG Jie - ying, Library of Guangzhou Medical College, Guangzhou 510182, China

〔Abstract〕 The paper carries out questionnaire investigation on 4 college and university libraries in Guangzhou city, which includes a medical college, the investigation contents concretely include the allocation of librarians and resources, the basic situation of carrying out community services, the attitude of librarians to carrying out community services. On the basis of above, it puts forward the existing problems in community services of college and university libraries as well as the countermeasures.

〔Keywords〕 College and university libraries; Community services; Investigation

通过调查了解高校图书馆社区服务工作实践, 以便用数据来描述我国高校图书馆开展社区服务的情况, 根据调查的结果分析当前存在的问题, 探求高校图书馆社区服务的措施, 以期为今后建立高校图书馆社区服务体系提供参考。

1 调查对象、方法及内容

1.1 调查对象

笔者把本次调查对象设定为高校图书馆员, 主要选择广州市内 4 所典型的层次类型的高校图书馆员为代表, 包括大型综合性高校 1 所: 中山大学; 综合性侨办高校 1 所: 暨南大学; 综合性师范

院校 1 所: 华南师范大学; 地方性专业院校 1 所: 广州医学院。虽然调查的比例不是很高, 样本本身具有一定的局限性, 但是基本上能反映目前高校图书馆开展社区服务的相关情况。

1.2 调查方法

本次调查主要采取问卷调查的方法, 调查问卷采用纸质版和电子版两种形式, 合计发放调查问卷 100 份, 电子版通过 E-mail 发放 50 份, 回收 50 份, 有效问卷 48 份; 纸质版发放 50 份, 回收 48 份, 有效问卷 46 份。按事先拟好的调查内容记录高校图书馆开展社区服务的具体情况。调查的时间为 2009 年 5~6 月。

1.3 调查内容

本问卷的设计面向高校图书馆员, 考察的内容

〔修回日期〕 2010-12-03

〔作者简介〕 黄洁盈, 馆员。

主要为：高校图书馆的现状，包括馆员的基本情况，馆内资源配置等；高校图书馆开展社区服务的基本情况以及图书馆员对该项服务的态度等。

2 结果与分析

2.1 高校图书馆馆员及馆内资源配置现状

2.2.1 馆员职称、学历、人员配备情况 调查显示接近 90% 以上的高校图书馆员是本科以上学历，50% 以上为中级以上技术职称，学历、技术职称这两个指标虽然不一定能反映人才全面的素质状况，但高学历、高技术职称的数量多，表明高校图书馆拥有大批专业人才，具有丰富的人才优势。他们知识门类齐全，专业技术人员多，具有利用先进的设备高质量地处理大量信息的能力^[1]。在人员配备方面，3 所大型综合院校的馆员普遍认为人员比较充裕，而只有广州医学院图书馆员中有 47.8% 认为人员不足。表明大型综合院校的条件比较好，校领导比较重视图书馆的建设，图书馆的人员相对充足。而中小型专科院校由于各种原因工作人员还比较紧缺。在网络环境下，馆员所处的环境是整个信息大环境，原来简单的重复劳动已被计算机所代替和简化，人员的分配不再侧重手工劳动，而侧重于信息咨询、信息开发和信息服务，注重向用户提供信息，帮助用户选择、查找信息^[2]。

2.2.2 馆员对馆内情况的满意度 高校图书馆员对馆内情况的满意度，见表 1。可以看出馆员对馆藏结构的合理性和馆内的硬件设施都是比较满意的。说明高校图书馆作为文献信息的一个汇集中心，其文献的丰富与设施的先进堪称图书馆界的排头兵。但是令人遗憾的是高校图书馆的这些资源优势并没有得到充分有效地发挥。在馆藏资源的闲置问题上，有 13.8% 的馆员认为馆藏资源闲置现象非常严重，84.5% 的馆员认为馆藏资源存在不同程度上的闲置问题，说明馆藏资源存在闲置现象非常普遍。3 大系统中的高校图书馆系统，在文献资源、人力资源、设备技术力量等方面都具有较大优势。如此丰富的资源，却基本上只为高校的教学和科研服务、为高校教师和学生服务，这不能不说是一种

资源上的巨大浪费^[3]。

表 1 高校图书馆员对馆内资源配置的满意度 (%)

资源配置	非常满意	满意	比较满意	不满意	非常不满意
馆藏结构	15.4	17.3	40.4	17.3	9.6
硬件设施	7.2	41.5	16.2	19.8	15.3
人员数量	13.8	3.5	12.2	43.9	5.3

2.2 高校图书馆开展社区服务工作的基本情况

2.2.1 开展社区服务的基本形式 78.6% 的馆员认为自己馆已经具备了开展社区服务的条件，大部分受访高校图书馆已经具有社区服务的意识，但真正付诸实践的只有暨南大学图书馆和中山大学图书馆。其开展社区服务的形式以传统的用户服务为主，即借阅图书。此类服务基本属于文献提供服务和信息咨询服务，而非信息增值服务，无需投入过多人力、物力和财力进行新的信息产品或服务开发，比较适合资源条件有限和刚开始进行信息服务社会化尝试的图书馆。国内已开展社区服务的高校图书馆大多采用这种模式。

2.2.2 大多数高校尚未开展社区服务的原因 华南师范大学图书馆虽然已经完全具备开展社区服务的条件，但却没有开展社区服务的计划。广州医学院图书馆由于其馆藏专业性比较强，而且馆藏资源的丢失问题一时难以解决，馆内暂时也没有开展社区服务的计划。目前我国大多数高校图书馆之所以没有开展社区服务，并不是其自身条件不够，而是由于没有一定的政策支持、领导的观念没有改变。调查发现高校图书馆的馆长和部门负责人占调查人数的 31.7%，而这类人员不支持高校图书馆开展社区服务的人员占了 20.1%，占不支持开展社区服务工作人员总数的 81.7%。这表明高校图书馆的领导层社区服务的意识薄弱，都把自己归到“没有条件”的行列中，导致高校图书馆仍然处于封闭状态。

2.3 高校图书馆员对开展社区服务工作的态度

2.3.1 开展社区服务的支持度 作为服务的提供者，图书馆员选择“非常支持”和“支持”的占 59%。超过半数的图书馆员赞同这项服务的开展，

说明高校图书馆员并不会因为服务对象的增多而产生过多的抵触情绪。但是要实现所有高校图书馆开展社区服务仍需要一个过程，并不是短时间内就能实现的。高校图书馆社区服务要因馆制宜，量力而行，否则就是本末倒置。同时也要正视高校图书馆社区服务带来的问题，只有实事求是才能实现高校图书馆社区服务的价值最大化。

2.3.2 不支持社区服务的原因 在调查问卷中对不支持高校图书馆开展社区服务的原因进行了调查，见图 1。不支持开放的馆员主要选择“难以管理”和“人手不足”，这说明这部分馆员缺乏为社区服务的开放式思维方式，没有把资源共享看作是一种更好地开发和利用馆藏的有效方法。他们认为如果出现读者拥挤、破坏图书行为，就会影响校内读者的使用。类似的疑问也曾发生在博物馆、纪念馆、公园、全国爱国主义教育示范基地等公共文化设施向公众免费开放前的争论上，但以上的设施现在已推行免费制。很显然这属于管理的范畴，只要有图书馆存在，就有可能出现这类问题，关键是要加强管理，在实践中找出对策。

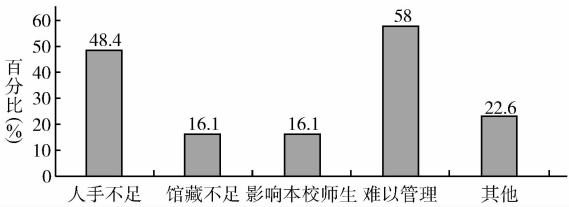


图 1 高校图书馆员不支持开展社区服务的原因

2.3.3 高校图书馆开展社区服务的形式 图书馆员对高校图书馆社区服务形式的选择，见表 2。图书馆员希望社区服务能更节省其工作量和工作时间。55.9% 的图书馆员选择了访问电子资源作为高校图书馆开展社区服务的首选形式。其次是参考咨

表 2 高校图书馆员对开展社区服务形式的选择

形式	百分比 (%)
访问电子资源	55.9
参考咨询	52.5
用户培训	49.2
检索服务	45.8
外借图书	35.6
室内阅览	30.5
复印打印	1.7
其他	2.3

询与用户培训，说明高校图书馆员自身有着比较高的素质，具备一定的为信息用户提供信息咨询和培训的能力。

2.3.4 收费问题 目前多数国内高校图书馆开展社区服务都收取一定费用。一般收取一定的押金和以天/年为单位的服务金，各高校的收费标准都有区别。如深圳大学图书馆收取的标准是押金 300 元，每年 80 ~ 150 元的服务费^[4]，这无疑使某些想利用高校图书馆资源的社区人员望而却步。高校图书馆开展社区服务的收费问题支持度调查，见图 2。60% 以上的人员都不赞成高校图书馆开展社区服务收费。高校图书馆不能靠向社区服务作为主要的经济来源，资源共享应该是免费的。从实际情况看，为便于管理向校外读者收取办证工本费及一定数量的押金是完全合理的，但收取服务费则缺乏法理依据。公益性是图书馆的基本属性，平等享有文化权也是公民的基本权利之一。读者服务工作中所包含的书刊借阅、常规性咨询等工作实际上是图书馆的份内之事，其劳动报酬已体现在图书馆作为文化事业单位的工资、福利上，再向读者收费就不合适了。当然，图书馆如果开办展览、讲座，提供文献传递、复印打印等延伸性服务，属于份外之事，向读者收取一定费用则无可非议^[5]。

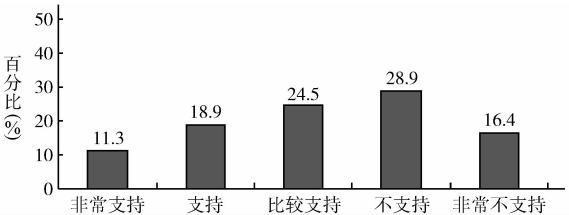


图 2 高校图书馆开展社区服务收费问题支持度

3 国内高校图书馆开展社区服务工作存在的问题及对策

3.1 存在的问题

3.1.1 体制问题 长期以来，高校图书馆实行的是一种封闭式服务，即主要是为本校教职员和学生服务，图书的利用率低下。加上图书馆被封闭在本系统、本部门之内，这种体制下国家对整个图书

馆系统缺乏统一管理。在知识经济时代,就文献资源共享而言行政管理的条块分割在一定程度上成为资源共享的主要障碍。资源共享运行不畅、体制不适应是造成高校图书馆社区服务难以推广的主要原因之一。

3.1.2 认识问题 高校图书馆社区服务的主要障碍是认识问题。高校图书馆社区服务水平和质量目前之所以无法与国外相比,观念陈旧是最大的制约因素^[6]。思想观念阻碍着高校图书馆社区服务的进程。其实从文献资源的实体意义上讲,高校图书馆是社会的财富,为国家所有,这是因为高校的经费来源主要是政府的财政支出,而政府的财政来源归根结底是对社会成员的税收。既然经费来源于社会,来源于公共税收,高校图书馆也就有义务为整个社会服务。

3.1.3 管理问题 高校图书馆开放后,社会读者的文化素质参差不齐,必定会给学校和图书馆的管理带来各种各样的问题。我国大多数高校图书馆的管理制度都是围绕本校教学科研的需求制定的,只适合高校内部服务,不适合社区服务的要求,没有相应的管理经验及政策作指导,导致图书馆缺乏自我发展的活力与动力。

3.2 对策

3.2.1 加强图书馆联盟建设,共建共享资源,促进社区服务 图书馆往往在纵向领域较易形成联盟,如全国目前形成 CALIS 等全国、地区性文献信息资源保障体系。但在横向方面,只有少数区域内由当地政府或文化系统牵头形成一定区域内的资源共建、共享局面。多数区域往往缺乏统一领导,相互之间的协作多处在封闭毫无联系的状况。高校图书馆可先从这方面入手,建立起本区域的高校图书馆联盟,形成合力,并主动深入科研院所、企事业的图书馆、资料室、文化站,建立起资源共享网络系统,通过资源共享系统,建立文献信息多方共享的服务体系。

3.2.2 加大宣传力度,使社会了解高校图书馆 高校图书馆拥有丰富的资源,能够提供优质的服务,拥有高素质的人才和先进的设备,这些都不被

外界所知。目前国内越来越多的高校图书馆开始提供社区服务,但从社会使用率看并不很乐观。因此高校图书馆必须加大宣传力度,让社会大众更好地了解高校图书馆,采取多种方法服务社会大众,为构建和谐社会贡献自己的力量。

3.2.3 为社区提供特色服务 高校图书馆应以本馆特色资源为本,建立具有本馆优势的相关数据库,为社区提供相应的优质服务。以医学院校为例,医学院校图书馆可利用其丰富的医学馆藏资源在图书馆主页中设立社区卫生保健服务栏目,此栏目与自建的卫生保健数据库相链接,数据库收录的内容主要是与卫生健康有关的各种信息、各种疾病的预防知识以及整合后的医学信息。社区居民只要登录图书馆主页,点击该栏目,便可进入数据库,输入要查询的关键词便可查找到自己所需的卫生保健信息。网页要定期更新,数据库要定期补充,其目的就是要吸引更多的社区居民浏览图书馆网页,扩大图书馆在社区的影响,让更多的人受益^[6]。

知识经济时代的到来,人们渴望获取新知识的大环境为高校图书馆开展社区服务提供了良机,高校图书馆开展社区服务已经不再是新鲜的话题。从已经开展了社区服务的情况来看,传统、单一的服务模式是当前高校图书馆开展社区服务的主要形式,而广大读者用户期待的更深层次、更便捷的服务应如何开展,有待进一步的探讨与实践。

参考文献

- 1 马燕. 从“共享文化资源 构建和谐社会”看待高校图书馆走向社会 [J]. 图书馆界, 2006, (1): 21-24.
- 2 黄燕君. 论强化广东高校馆社区化服务职能的必要性与发展思路 [J]. 图书馆论坛, 2006, (12): 225-228.
- 3 王玉杰. 高校图书馆服务社会化的理论探讨 [J]. 辽宁教育行政学院学报, 2008, (5): 168-169.
- 4 深圳大学图书馆. 深圳大学图书馆读者指南 [EB/OL]. [2010-07-23]. http://www.lib.szu.edu.cn/service/sulcard.asp#sec_4.
- 5 李媛. 挖掘高校图书馆潜力促进社区文化建设 [J]. 科技经济市场, 2008, (6): 108-109.
- 6 杨明华. 高校图书馆面向社会服务之思考 [J]. 大学图书馆情报学刊, 2004, 22 (3): 84-85.