

美国高校图书馆社会服务发展现状及启示

谢丽娟 郑春厚

摘 要 网络环境里,高校图书馆的文献信息具备了流动性,面向社会的服务逐步发展。其中美国高校图书馆的社会服务发展较成熟,在社会服务对象、合作项目、学习支持服务及特殊群体服务等方面,均有很多值得我们学习的经验,为我国高校图书馆的社会服务提供了借鉴。表2。参考文献11。

关键词 社会服务 高校图书馆 美国 合作项目

分类号 G252

ABSTRACT In the networked environment, document information in academic libraries is sharable, and the social service to the public is developing. Especially, the social services of American academic libraries are more mature. The authors analyze the present situation of social services of American academic libraries from these aspects of social service objects, social cooperation programs, study supporting services and special services. They also propose some advices for the development of social services of academic libraries in China. 2 tabs. 11 refs.

KEY WORDS Social services. Academic library. U. S. A. Cooperation.

CLASS NUMBER G252

1 引言

网络环境给高校图书馆带来了一系列新的挑战和发展契机。传统社会环境下,高校图书馆主要为本单位人员服务,局限性很强,封闭的服务对象和单一的读者群体使其服务内容也处于“封闭”状态。在网络环境下,由于技术的支持,图书馆个体通过校园网、地区网或行业网联入国际互联网,成为全球网络中的一个节点,可以向任何一个网络终端提供信息资源^[1]。因此,高校图书馆可以突破时间、空间和地域限制,与全球信息社会联系起来。此时它的角色也会发生变化,其核心价值由信息流动性表现出来,而不是传统的馆藏^[2]。因此,如何扩展高校图书馆的社会服务,提高其核心价值,引起了广泛的关注和思考。

笔者查阅的相关文献资料及访问的美国高校图书馆网站都表明,美国高校图书馆在社会服务方面发展相对比较成熟。这里选择美国 10

所高校图书馆,对其网站中的社会服务进行调查,以期为我国高校图书馆的发展带来些许启示。

2 美国高校图书馆社会服务现状

在大量浏览的基础上所选取的 10 所比较有代表性的美国高校图书馆分别为:康奈尔大学图书馆、哈佛大学图书馆、加州大学戴维斯图书馆、麻省理工图书馆、田纳西阿灵顿图书馆、耶鲁大学图书馆、斯坦福大学图书馆、加州大学伯克利分校图书馆、北卡罗莱纳州立大学图书馆及西北大学图书馆。

2.1 社会服务对象的设置

表1是10所美国高校图书馆的社会服务对象设置情况。美国高校图书馆网站一般把校外人员分为游客和校友。校友服务是为了满足毕业校友的终身学习的需要,提供一个在线使用资源和服务的平台,是一个无缝的综合服务项目。

目,已发展为特色服务。下面以康奈尔大学图书馆为例进行详细介绍。通过身份认证后,康奈尔大学的毕业校友就可以享受图书馆提供的服务,除了专业问题与专家咨询收取咨询费外,其他服务全部免费。提供的服务项目包括:①大范围高质量的网络研究工具的链接,以方便校友发现网络资源;②免费的书目参考和资料推荐服务;③就专业性强的问题提供专家咨询;④康奈尔特色资源的在线展示;⑤书刊借阅、电子期刊访问等^[3]。母校图书馆开通校友服务,可以使毕业校友的信息需求在熟悉温馨的信息环境下得到满足,从而帮助其解决工作中的问题,同时又使他们了解母校的发展现状,拉近与母校的距离,对于学校发展也是一个很好的机会。一般游客可以访问学校某些公开课资料及开放数据库,高校图书馆同时也欢迎他们到馆访问,图书馆的电子地图、联系方式及到馆访问规则都在网站上显著列出,给游客提供方便。

表 1 美国 10 所高校图书馆社会服务对象

高校图书馆	社会服务对象	
	校友	游客
康奈尔大学图书馆	√	√
哈佛大学图书馆	√	√
加州大学戴维斯图书馆		√
麻省理工图书馆	√	√
田纳西阿灵顿图书馆	√	√
耶鲁大学图书馆		√
斯坦福大学图书馆	√	√
加州大学伯克利图书馆	√	√
北卡罗莱纳州立大学图书馆	√	√
西北大学图书馆	√	√
总计	8	10

美国高校图书馆的社会服务对象正朝细化方向发展,但是中国高校图书馆的服务对象离社会化还有很大差距,服务本单位的同时很少提供公开资源。有部分允许社会人员以校外个人或校外团体的身份申请服务,但是这些服务一般是有偿的,专业性资源的访问受限制。在

毕业生离校前,高校图书馆一般会注销他们的账号,不再为毕业生服务,且没有发展毕业校友的服务项目。

2.2 高校图书馆合作项目

美国高校图书馆也开展了大量的校际合作项目。斯坦福大学图书馆与密歇根大学、印第安纳大学、加州大学伯克利分校和麻省理工大学合作的 Sakai Project,目标是开发新的开源的资源管理工具和相关软件为高等教育共同体服务。麻省理工图书馆发起 MIT 图书馆组织成员计划、教员互惠互借项目^[4],斯坦福大学图书馆发起 Academic Computing,这些项目旨在支持大学的核心任务——教育和研究,且发挥了相应的作用。

除校际合作外,美国高校图书馆非常注重与社会机构的合作。所调查的 10 所美国高校图书馆,都不同程度地与社会机构合作,并且这些合作项目都以服务社会为目的。笔者将美国高校图书馆的社会合作项目总结为三类,表 2 列出了这三类社会服务的开展情况。

表 2 美国 10 所高校图书馆社会合作项目

高校图书馆	社会合作服务类别		
	青少年服务项目	国际信息服务项目	综合性服务项目
康奈尔大学图书馆		√	√
哈佛大学图书馆		√	√
加州大学戴维斯图书馆	√		√
麻省理工图书馆			√
田纳西阿灵顿图书馆	√		√
耶鲁大学图书馆		√	√
斯坦福大学图书馆	√		√
加州大学伯克利图书馆	√		√
北卡罗莱纳州立大学图书馆			√
西北大学图书馆			√
总计	4	3	10

(1) 少年儿童服务项目

发展较好的有斯坦福大学图书馆的 Cardinal Kids Club、加州大学戴维斯图书馆的优秀儿童发展中心、田纳西阿灵顿图书馆的 K-12 connection, 以及加州大学伯克利分校图书馆的 4-H (four-leaf) 计划。这些项目一般服务于 18 岁以下的少年儿童, 并邀请父母及社会志愿者加入。项目向青少年儿童提供在线学习资源, 让他们学会利用高校图书馆的知识和资源, 还会在项目专题模块提供聚会通知, 并在线展示聚会内容。聚会涉及青少年发展的各个方面, 从机器人模型到打野兔, 从网页设计到园林管理^[5]等。这些活动帮助青少年学会结识新朋友, 学会彼此分享和理解, 同时强调从行动中学习新知识, 从乐趣中学习新技能, 从而树立他们的自信心和责任感, 帮助他们健康成长。

(2) 国际信息服务项目

知识和信息无国界、种族与民族之分, 它们应当为每一个人所分享。在服务本国信息需求者的同时, 美国高校图书馆也与国际社会信息机构及大型出版社合作, 在公共机构或私人基金的帮助下, 借助网络链接发布信息 and 知识, 服务对象是国际间的信息需求者。这些服务项目有很大的公益性, 大部分是为发展中国家服务, 对发展中国家的学者及非营利性机构提供低价或无偿的知识和资源^[6]。正如哈佛大学教务长 Steven E. Hyman 所说的: “大学研究的目的是创造、发布和保存知识, 我们要把这件事作为一件慷慨的事共同去做。”耶鲁大学图书馆与美国国家环境项目及私人团体合作的 *Online Access to Research in the Environment (OARE)* 是国际上关于环境科学研究最大的资料库之一, *The Health Internetwork Access Research Initiative (HINARI)* 是关于生物学和社会科学的资源, 对发展中国家的非营利性公共机构提供免费资源。哈佛大学图书馆的 *Open Collection Program* 开放教学性、历史性的资源, 并努力为全球的学者和学生提供一种新的数字资源访问模式。

(3) 综合性服务项目

美国大部分的高校图书馆开展了综合性服务项目, 项目依托本校资源, 内容丰富、形式多

样。对于提高公众的知识素养, 促进社会的和谐与发展起到一定的作用。

加州大学戴维斯图书馆和耶鲁大学的图书馆公众服务中心, 把公共服务和大学优秀的知识, 及人类发展的广泛经验综合起来, 为公众和私人机构提供发展支持和专业服务。加州大学伯克利分校图书馆通过公共服务项目和商业合作, 把研究结果和科学发现转化为实用知识和工艺革新, 为本州和国家都带来了效益。康奈尔大学图书馆与公司合作, 促进公司建立自己的趋于成熟的基础数据库, 方便数据的保存、访问和发布; 还与国家科学基金会 (NSF) 的实用经济学与管理、植物育种、人类发展等部门合作, 将大学的优秀知识成果应用于社会^[7]。许多美国高校图书馆与博物馆等机构联合举办开展览, 展示特色收藏和稀有收藏。田纳西阿灵顿图书馆的 *Texas Map Society* 主要是对历史地图和绘图法历史的研究, 并与 *Special connections* 联合, 把田纳西历史、墨西哥海湾及其与美国关系的历史材料, 定期对公众开放。斯坦福大学图书馆的领路人艺术中心 (Cantor Arts Center) 在举办展览会的同时, 还开设与展览会协调的课程, 并为学校和非营利性组织提供免费指导。

通往未来的关键是社会知识的聚集, 无论何时何地, 在有需求的情况下, 用知识联系人——学者、学生和居民, 正是图书馆工作的特殊之处。这必然要求图书馆提供优质和不断革新的服务, 但是单靠自身很难办到。图书馆需要提高馆藏, 还需要技术革新以适应用户的新需求。很显然, 这需要公众的支持^[8]。所以, 在意识到这一问题后, 许多美国高校图书馆开设了 “Friends of Library” 计划, 邀请个人、机构及商业团体共同参与来拓展图书馆服务, 欢迎社会的书刊捐赠, 吸引特殊馆藏, 从而丰富了高校图书馆的智力和文化资源。他们还通过开办一些活动来提高公共意识, 增加图书馆基金, 以促进图书馆发展, 例如康奈尔大学图书馆的基金会 Phyllis Moen Endowment、The Public Education, 以及田纳西阿灵顿图书馆的 Supporting the UT Arlington Library 等。

2.3 校外学习支持服务

学习型社会使得每一个人都注重自身的发展,在快节奏的工作生活中,校外学习难免遇到各种困难,此时高校图书馆可以依托自身资源优势,提供校外学习支持服务。

美国的学习支持服务相对系统和细化,有针对中小学教师和针对终身学习者的服务。田纳西阿灵顿校区图书馆 *K-12 connection* 为中小学教师提供学习资源,其中的 *UTA+* 项目为学生的论文提供最有用的信息,*T-LINK* 项目为教师发现资源、制定教学计划和选择合适教具等提供帮助。加州大学戴维斯图书馆的终身学习协会 *OLLI* 和斯坦福大学图书馆的继续学习中心,作为共享性的、自我管理的组织,通过不同的教育项目提供高质量、易获得的课程知识和资源。它们提供特别的多样的课程满足积极的思维,课程、讨论和展示使学习者享受学习的快乐^[9]。学习者根据需要选修课程,交付一定的费用。考虑到远程学习者的语言问题,有些高校图书馆开始提供多语言版本的学习资源,如哈佛大学图书馆的 *Hollis Vatalog* 提供多语言的搜索,包括汉语、日语、蒙古语、韩语等,并提供使用方法、检索技巧、问题处理、文档的管理等方面的详细说明,为使用其他语言的远程学习者提供了重要的资源支持。

2.4 特殊群体服务

在图书馆信息科学以及其他广泛学科,涉及人类信息行为的工作日益重视情感问题^[10]。图书馆服务中关注特殊群体,开展特殊服务便是图书馆情感服务的一个重要方面。目前,美国高校图书馆开设了残疾人服务、女性服务等特殊群体服务,其中残疾人服务发展较为成熟。其中,加州大学伯克利分校图书馆、斯坦福大学图书馆和田纳西阿灵顿图书馆的残疾人服务内容比较丰富。加州伯克利分校图书馆把残疾人列为专门的服务对象,其中又把残疾人分为身体缺陷和学习缺陷两类。在这一模块的简介中,有表格详细介绍为残疾人服务的图书馆员的联系方式,方便他们与图书馆联系;专门介绍残疾人如何实现对图书馆资源的搜索和使用,

及代办借书证、申请援助等;还有专门为残疾人设计的图书馆路线图,保证他们能顺利到馆访问。对于学习上有缺陷的用户,图书馆允许他们提供建议,并承诺及时采纳。加州大学戴维斯图书馆的 *open campus* 为社会终身学习者服务,服务设置中充分考虑到了残疾人的学习需求,对于社会上视觉、听觉、语言、学习等方面有残疾的人员设有专门的课程,残疾人可以根据自身的身体条件和信息需求选择相应的课程^[11]。

3 美国高校图书馆社会服务给我们的启示

3.1 注重发展公众服务项目,提升社会关注

高校图书馆帮助公众解决知识与信息方面的问题,让公众真正学会利用图书馆资源,并把它作为学习的一种习惯,正是获得公众关注、提高社会影响力的有效途径。我国高校图书馆面对公众的服务,只是局限于为公众提供有偿借书证、有偿文献传递等,而没有根据馆藏和当地发展情况,设立相应的公众服务,在这方面我们的差距很大,要做的事情还很多。

3.2 开展合作项目,实现资源共享的社会化与国际化

任何图书馆的目的是保存一个全球性的智力组织,这一智力组织只有在信息流动与共享的情况下,才会真正发展^[2]。我国高校图书馆当前大部分合作项目局限在校际合作,为此,应把与社会信息机构及国际机构的合作提上日程。依托这些机构,让我们的信息资源国际化,跨越国界与地域限制服务于需求者。这不仅能提高高校图书馆的影响力,更会提高国际社会对中国高校的关注与认可。

3.3 发展学习支持系统,服务远程学习和终身学习

随着社会的发展,远程学习者和终身学习者不断增多。因此,只有提供系统、细化的学习支持服务才会得到大众的认可与青睐。我国高

校图书馆的网络课程资源,在推荐本校精品课程的基础上,可以尝试将学习资源与课程一体化,建立共享性、自我管理的学习体系。呈现学习资源和课程内容应注重条理性,发挥网络的优势,图文声像综合利用,使内容简单化、明了化,并逐步为学习者配备专业图书馆员,给予知识管理服务。

3.4 注重服务的情感色彩,开展特殊服务

美国高校图书馆服务注重情感色彩,对于社会的特殊群体开设了专门的服务项目。但是国内在这方面还很薄弱。社会的特殊群体,如残疾人,他们的知识需求和信息获取方式带有特殊性,应当了解他们的需求,分析他们的接受能力,考虑他们的感受,设置专门的服务内容,让他们在利用图书馆资源时得到方便与快捷。关注特殊群体,让我们的服务带有情感,带有暖意,才能获得社会的认可。

4 总结

通过前文的调查分析和比较可以看到,美国高校图书馆在社会服务对象、合作项目、学习支持服务及特殊群体服务等方面,均有很多值得我们学习的经验,为我国高校图书馆开展社会服务提供了借鉴。当然,中美的国情不同,我们也不能照学照搬美国的服务内容,而应当根据自身的实际情况合理安排和实施。

参考文献:

- [1] 徐克谦. 网络环境下高校图书馆的建设与服务[M]. 北京:人民教育出版社,2002:131-135.
- [2] John Shuler. Academic Libraries and the Global Information Society[J]. The Journal of Academic Librarianship 2007 Volume 33, number 6: 710-713.

- [3] Alumni Services[OL]. [2008-09-12]. <http://www.mannlib.cornell.edu/services/alumni/index.cfm>.
- [4] MIT Libraries. Library Services for Outside Users[OL]. [2008-09-12]. <http://libraries.mit.edu/groups/visitors/programs.html>.
- [5] What is the relationship between of California and 4-H[OL]. [2008-09-12]. <http://www.ca4h.org/4hinfo/proginfo/uc4h.asp>.
- [6] Yale University Library. Yale University Library News[OL]. [2008-09-12]. <http://www.library.yale.edu/librarynews/projects/>.
- [7] Cornell University Library. Technology consulting.
[http://www.mannlib\[OL\].](http://www.mannlib[OL].) [2008-09-12]. [cornell.edu/services/tech_consulting.cfm](http://www.mannlib.cornell.edu/services/tech_consulting.cfm).
- [8] Cornell University Library. Friends of Library[OL]. [2008-09-12]. <http://mannlib.cornell.edu/about/friends/>.
- [9] UCDAVIS EXTENSION. Osher Lifelong Learning Institute[OL]. [2008-09-12]. <http://extension.ucdavis.edu/unit/osher%5Flifelong%5Flearning%5Finstitute/index.asp>.
- [10] Heidi Julien, Lynne E. F. McKechnie, Sandra Hart. Affective issues in library and information science systems work: A content analysis[J]. Library & Information Science Research, 2005(27): 453-466.
- [11] UCDAVIS EXTENSION. Resources and Services[OL]. [2008-09-12]. http://extension.ucdavis.edu/open_campus/resources.asp.

谢丽娟 曲阜师范大学信息技术与传播学院2006级硕士研究生。通讯地址:山东日照。邮编276826。

郑春厚 曲阜师范大学信息技术与传播学院副教授,硕士生导师。通讯地址同上。

(收稿日期:2008-07-01;修回日期:2008-09-12)