

# 湖北省高校图书馆面向社会服务的 现状及对策研究<sup>\*</sup>

王 红

(湖北汽车工业学院图书馆,湖北 十堰 442002)

**摘 要:**以湖北省128所高等院校图书馆为研究对象,并对其社会开放的对象、服务方式、服务内容以及管理制度等作为研究内容,进行深入的分析,以期能全面展现其开展社会服务的现状及存在问题。针对湖北省高校图书馆开展社会服务的不足之处,提出相应的建议与对策,以期能进一步提升湖北省高校图书馆的社会服务能力。

**关键词:**高校图书馆;社会服务;现状;对策

**中图分类号:**G252

## Research on Developing Social Service of University Libraries in Hubei Province

WANG Hong

(Hubei University of Automotive Technology Library, Shiyan Hubei 442002)

**Abstract:** This paper chooses the 128 university libraries in Hubei province as the research object, and makes an in-depth analysis on the open objects, service methods, service contents and management system of social service of university libraries in Hubei province, so as to point out the current situation and shortcomings of social service of university libraries in Hubei province. At the last, this paper puts forward the corresponding countermeasures and suggestions for the shortcomings, in order to further improve the social service ability of Hubei university library.

**Key words:** university libraries; social service; present situation; countermeasures

### 1 引言

在我国公共文化建设领域,图书馆扮演了重要角色,然而由于公共图书馆数量少、资源服务不足等原因,无法满足公共文化建设的整体需求。为弥补公共图书馆的不足,高校图书馆因其丰富的信息资源,越来越受到更多社会读者的青睐,因此,高校图书馆应向社会开放服务的呼声也就越来越高。高校图书馆是一种教育资源,同时也是社会公共资源的一部分,承担着一定的社会责任,

在为高校师生服务的同时是否应该对社会读者开放,为广大社会读者服务呢?2015年12月31日教育部印发修订后的《普通高等学校图书馆规程》中就明确指出高校图书馆要“积极参与各种资源共建共享,发挥信息资源优势和专业服务优势,为社会服务”<sup>[1]</sup>。与此同时,2018年1月1日,《中华人民共和国公共图书馆法》正式实施,其中第四十八条规定:“国家支持公共图书馆加强与学校图书馆、科研机构图书馆以及其他类型图书馆的交流与合作,开展联合服务。国家支持

<sup>\*</sup>该文系2019年湖北省高校图工委科研基金项目“湖北省高校图书馆社会化服务工作研究”(编号:2019YB07)和2020年度省教育厅哲学社会科学研究项目“中南六省高校图书馆对外开放服务工作研究”(编号:20Y112)的系列成果之一。

学校图书馆、科研机构图书馆以及其他类型图书馆向社会公众开放”<sup>[2]</sup>。这些法律、法规的颁布和实施为高校图书馆开展社会化服务提供了明确的政策导引和强有力的政策支持,现今也得到了部分高校图书馆的积极支持和响应。

湖北省作为国内高等教育资源的大省,普通高等学校就有128所,然而,我们湖北省高等院校图书馆对外开展服务程度如何?以及对外开放的高校图书馆对外开展了哪些服务?他们的差距在哪里?有什么经验和不足?是否还有进一步发展的空间?今后应采取何种策略?等等这一系列问题目前还鲜有报道。

本文将湖北省128所高等院校图书馆为研究对象,并对其社会开放的程度、服务方式、服务内容等研究内容,进行深入的分析,以期能全面展现湖北省高校图书馆目前开展社会服务的现状及存在问题。针对湖北省高校图书馆开展社会服务的不足之处,本文提出相应的建议与对策,皆在为高校图书馆社会化服务的推进提供有益的参考与借鉴。

## 2 调查方法与样本选取

为了检索结果的准确性和可靠性,笔者首先登陆中国高等教育部网站,下载2019年最新版的湖北省128所普通高等学校名单。然后根据这128所高校图书馆的属性分为以下四类:普通公办本科院校图书馆;民办本科院校图书馆;普通公办专科院校图书馆和民办专科院校图书馆。然后再分别登陆到各个高校图书馆的网页逐一查阅它们的图书馆概况介绍、借阅规则、读者须知、读者服务、读者指南、常见问题解答等信息。在本次调研中,笔者发现有6所三本独立院校和校本部共用一个图书馆实体,有22所院校图书馆网页打不开,无法获取有效的信息源,最后得到湖北省高校图书馆的有效样本数据是100所。本文的调查统计时间是2021年1月29日至3月1日,历时31天。

## 3 结果与分析

### 3.1 开展社会服务的总体情况

经过调查统计发现,湖北省100所高校图书馆中,有68所院校图书馆没有找到任何有关“校外服务”(社会服务、社会读者、校外读者)等相关内容,占到有效样本数据的68%,而开展社会服务的高校图书馆仅32所,对外开放率为32%,具体详见表1。由表1我们可知,目前湖北省公办

本科院校图书馆对外开展社会服务的有26所,对外开放率达到74.29%,是湖北省高校图书馆开展对外服务的主力军。而民办本科、民办专科和公办专科院校图书馆对外开展社会服务的意识不强,有待进一步提高。

表1 湖北省高校图书馆开展社会服务的总体情况

院校类型	分类统计			
	有效样本 数据(所)	未开放 数量(所)	开放 数量(所)	开放 占比
公办本科院校	35	9	26	74.29%
民办本科院校	24	22	2	8.33%
公办专科院校	37	33	4	10.81%
民办专科院校	4	4	0	0
合计	100	68	32	32%

### 3.2 开展社会服务的对象范围

从调研情况看,当今湖北省高校图书馆开展社会服务的对象主要是社会读者、校友、特定读者、合作单位读者以及临时读者5种类型。其中,公办本科院校和专科院校开展社会服务的主体对象是社会读者,也是当今湖北省高校图书馆开展社会服务的中流砥柱,而将社会服务对象限定在局部范围的高校图书馆数量也寥寥无几。

表2 湖北省高校图书馆开展社会服务的对象范围

服务对象	院校类型			
	公办本科 院校	民办本科 院校	公办专科 院校	民办专科 院校
社会读者	20	0	4	0
校友	1	1	0	0
特定读者	1	0	0	0
合作单位读者	2	1	0	0
临时读者	2	0	0	0
合计	26	2	4	0

### 3.3 开展社会服务的内容

我国高校图书馆面向校外读者的服务包括两种方式:一种是允许校外读者进馆查阅文献,包括印刷型文献及电子文献,目前高校外的读者普遍渴望获得这种服务,即通常所说的高校图书馆面向社会开放;另一种是依托图书馆的馆藏资源及人力资源开展深层次的服务,比如科技查新服务、文献传递服务、查收查引服务等<sup>[3]</sup>。

从本文的调研情况看(详见图1),湖北省各高校图书馆因资源占有寡、规模大小、秉持服务理念及所处地域等不同,所开展的社会服务项目也有较大差别。公办本科院校开展社会服务的内

容项目更全面,两种方式的社会服务都有所开展,并且占据了很高的比例,而公办专科院校图书馆却仅仅开展了图书外借服务,相比之下,民办本科

院校开展了图书阅览、电子资源阅览、文献传递、科技查新项目,也实属难能可贵。

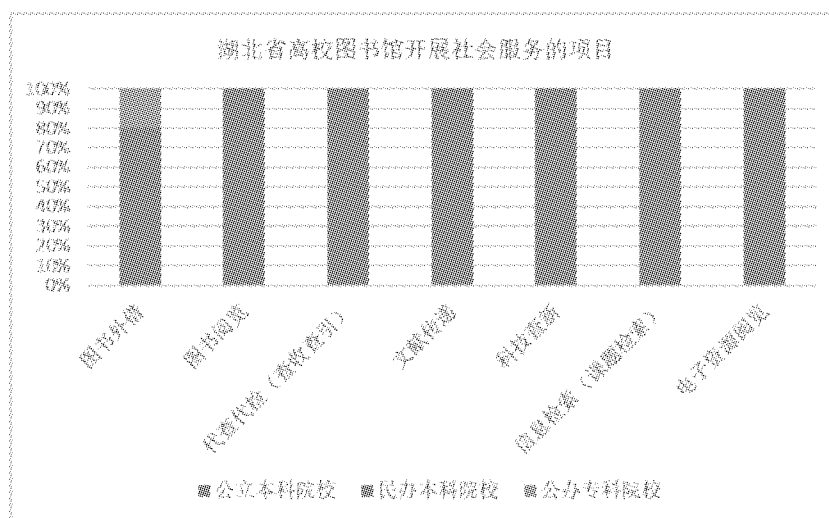


图1 湖北省高校图书馆开展社会服务的内容项目

### 3.4 开展社会服务的管理制度

管理制度是对一定的管理机制、管理原则、管理方法以及管理机构设置的规范。它是实施一定的管理行为的依据,没有完善的管理制度,任何先进的方法和手段都不能充分发挥作用。高校图书馆为了保障对外服务的有效开展,最好建立一整套对外服务的管理制度,使对外服务管理更加规范化。合理的管理制度可以简化管理过程,提高管理效率。本文拟将从社会读者的制度制定情况、社会读者的收费状况和社会读者的借阅权限三个方面对湖北省高校图书馆开展社会服务的管理制度进行研究。

#### 3.4.1 社会读者制度规定

在面向读者服务的湖北高校图书馆中,大多数作了制度上的规定,有些高校图书馆还制定了单独成文的管理文件或在规章制度中设置专章介绍,如湖北汽车工业学院图书馆、汉江师范学院图

书馆、湖北医药学院图书馆出台了“校外读者管理办法”,针对校外读者的办证指南、借阅权限及注意事项等都做了详细说明。有些高校图书馆只有文献传递、科技查新、馆际互借、查收查引等项目针对校外读者服务的专门网页,对这些服务项目的具体操作流程和管理办法也都做了详细说明,如华中农业大学、华中师范大学、湖北中医药大学、湖北理工学院等图书馆。而有的高校图书馆虽然也有校外读者管理办法,但是比较简单,有的甚至在常见问题解答(F&Q)中只略微提及,如湖北工业职业技术学院在借阅指南中明确指出“校外读者交本人一寸证件照一张,提供本人联系电话,带本人身份证,交押金100.00到2楼大厅办理”;武汉轻工大学,在F&Q中“图书馆为校内外从事应用课题研究的教师、研究生及科研人员提供成果鉴定、报奖、科研立项等科技查新咨询服务”。

表3 湖北省高校图书馆社会读者制度规定

	公立本科 院校	占开放的 百分比	民办本科 院校	占开放的 百分比	公办专科 院校	占开放的 百分比
规章制度(借阅指南(规则)、校外读者管理办法)	13	50%	0	0	4	100%
零星规定(出入馆管理办法、读者办证、校友卡办证)	2	7.69%	23	100%	0	0
其他(文献传递、科技查新、查收查引、馆际借阅)	7	26.92%	0	0	0	0
F&Q提及	4	15.38%	0	0	0	0

### 3.4.2 社会读者相关费用

目前湖北高校图书馆面向社会读者的服务采用免费与收费相结合的方式,一般具有馆际合作关系的图书馆间的图书借阅是免费的,而其他服务内容均涉及费用问题。在费用方面,主要体现在办理借阅证工本费、借阅证押金、服务年费、文献传递费、查收查引费、科技查新费等。社会读者办理借阅证的押金一般是在 100 元~600 元不等;借阅证工本费有的高校是免费的,比如汉江师范学院图书馆、湖北医药学院图书馆,而收费的高校图书馆工本费一般在 5 元~20 元;现今针对社会读者的服务年费进行收费的高校并不多,目前只有三峡大学图书馆收取社会读者资料利用年费 60 元;而针对文献传递费、查收查引费、科技查新费本校读者和社会读者采用两个标准,一般社会读者收费标准要高。

### 3.4.3 社会读者的借阅权限

社会读者的借阅权限主要包括两个内容,一是社会读者可借阅的图书数量;二是社会读者可借阅图书的借阅期限及是否可以续借。从调查情况看,目前对外开展社会服务的湖北省高校图书馆中,最低可借阅册数是 1 册,借期 30 天;最高可借阅册数是 6 册,借期 60 天;大部分院校图书馆都不提供续借功能,仅仅中南财经政法大学和汉江师范学院这两所院校图书馆允许续借一次。另外据表 4 可知,现今湖北省有 18 所院校图书馆对社会读者的借阅权限进行了明确规定,3 所院校图书馆仅仅对社会读者的借阅权限中借期或者借阅册数进行了规定,而还有 11 所院校图书馆对社会读者的借阅权利无任何说明(这里需要说明的是,我们判定无任何相关消息是通过图书馆网站,找不到任何有效信息的情况下。)

表 4 湖北省高校图书馆社会读者借阅权限

	公立本科 院校	民办本科 院校	公办专科 院校	合计	占比
借阅册数 = <2,0 < 借期 = <30 天	2	1	2	5	15.63%
借阅册数 = <2,30 < 借期 = <60 天	2	0	0	2	6.25%
借阅册数 >2,0 < 借期 = <30 天	4	0	1	5	15.63%
借阅册数 >2,30 < 借期 = <60 天	4	1	1	6	18.75%
仅有其中一项规定	3	0	0	3	9.38%
无相关说明	11	0	0	11	34.38%

## 4 湖北省高校图书馆开展社会服务的建议与对策

高校图书馆向社会开放服务,这是未来的发展趋势。纵观目前湖北省高校图书馆对外开展服务的整体状况,还存在以下几个问题:开放整体水平较低、服务对象相对狭窄、服务项目相对单一、规范程度有待提高。针对湖北省高校图书馆开展社会服务的不足之处,本文提出以下意见与建议,以期能进一步提升湖北省高校图书馆的社会服务能力。

### 4.1 政府应出台激励高校图书馆社会化服务的相应措施和政策

虽然 2018 年 1 月 1 日起正式实施的《中华人民共和国公共图书馆法》第四十八条中规定“国家支持学校图书馆、科研机构图书馆以及其他类型图书馆向社会公众开放”,但是国家具体怎样支持高校图书馆开展社会服务却没有明确的条款说明,这促使一部分高校图书馆对是否开展社会服务持一定的观望心理。现今高校图书馆的

建设经费不同于公共图书馆,公共图书馆的经费主要来源于政府的财政拨款,而高校的经费建设都是按照一定的师生比例进行配备的,有限的经费难以同时满足校内读者和社会读者同时使用的需求。如果国家或当地政府能够在此法律的基础上,再出台详细的鼓励政策和措施,建立一种利益补偿机制,对积极开放的高校图书馆给予补偿,形成一种示范带头效应,解决高校图书馆的后顾之忧,那么愿意对外开展社会服务的高校图书馆数量肯定会有所提高。与此同时,国家或政府还应将高校图书馆对外开放纳入到地方公共文化服务体系建设整体规划之中,形成高校图书馆社会化服务的长效机制和政策法规保障。

### 4.2 高校图书馆应提高意识,积极探索社会化服务的路径和渠道

在新的知识环境下,湖北省各高校图书馆应提高认识,转变观念,创新管理制度,根据自身实际和特色馆藏,主动走出去与社会各界合作互动,

#### 5.4 社区可以作为大学生阅读推广人的实践基地

信息时代,信息内容和获取信息的方法日新月异,人们具有较高的信息能力,终身学习才能不被时代所淘汰。高校图书馆在社区阅读推广活动中可提供丰富的信息素养教育,帮助社区读者学会辨析信息真伪,查找信息,提升学习和生活能力。将社区作为大学生阅读推广人的实践基地,让大学生在社区阅读推广活动中锻炼能力,提升自我,可以实现社区文化教育发展和大学生阅读推广人培养目标完成的双赢。

## 参考文献

- [1] 陈国英.高校图书馆进社区儿童阅读推广研究[J].

山西青年,2021(9):27-28.

- [2] 黄雅洁. 高校图书馆开展社区阅读推广的可行性研究[J]. 南方论刊, 2015(12): 95-97.
- [3] 于利宏, 张岩, 许琳, 等. 浅析高校图书馆阅读推广创新服务[J]. 内蒙古科技与经济, 2020(7): 107-110.
- [4] 王露莹. 面向城市社区阅读推广的高校图书馆社会化服务模式研究[J]. 河南图书馆学刊, 2020(4): 46-48.
- [5] 黄小萍. 高校图书馆开展社区阅读推广服务的途径[J]. 天津商务职业学院学报, 2017(2): 89-92.

王字典,男,硕士,武汉工商学院图书馆馆员。

(上接第 19 页)

主动将图书馆的资源整合提供并服务于社会,形成以用户为中心,以需求为导向的开放服务理念和服务模式,最终探索出一条适合本馆的社会化服务的路径和渠道。比如,高校图书馆可以根据自身的专业优势,并根据本馆的综合承载能力,积极主动与当地的社区或有关企事业单位建立合作机制,科学合理地对外开展有偿服务,这样不仅可以增加本馆的资源采购经费,缓解本馆的经费紧张局面,而且还可以有效地促进当地企事业单位的精神文明建设,实现共赢效益。另外,高校图书馆还可以以对外开展社会服务为契机,为学校打造出一张亮丽的社会文化宣传名片,让社会公众通过图书馆更多地了解本校,为本校未来发展带来一系列无形的资产效应。

#### 4.3 高校完善社会化服务的管理措施和规章制度

无规矩不成方圆,高校图书馆要对外开展社会服务,必须制定完善的管理措施和规章制度,只有这样才能保证高校图书馆对外开展服务的合理、有序、持久。本文建议各高校图书馆在保证校内正常教学工作服务的前提下,从以下几个方面制定涉及校外读者服务的相关制度:(1)社会读者管理办法。包括社会读者对象、办证要求、收费标准、服务内容、服务范围、服务协议以及相关注意事项等。(2)社会读者素养教育。包括社会读者入馆教育、知识产权(版权)意识培养等相关培训。(3)社会读者网络访问入口。包括相关规章制度的网页栏目设置、归属等。(4)社会读者监

测评估体系。包括社会读者数量、活跃读者数量、违规读者数量、每月入馆人数、借书数量、到期应归还图书数量、滞纳金金额、押金金额等数据监测评估数据。本文建议各高校馆最好与本校的读者数据做比对,以便实时监测对外开展社会服务的效果,动态调整对外开展社会服务的对象、时间、内容等相关业务,力求本校的读者信息需求与图书馆的整体信息服务能力之间寻求最佳平衡点。

## 5 结束语

当前湖北省高校图书馆社会化服务的开展虽然还处于初级阶段,有一些亟待解决的难点和问题,但是只要政府和高校共同努力,坚信定能克服重重困难和阻碍,最终实现湖北省各高校图书馆合理、有序地开展社会服务。

## 参考文献

- [1] 教育部关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知.教高[2015]14号[EB/OL].2019-07-12.
- [2] 中华人民共和国公共图书馆法.[EB/OL].2019-07-12.(2017年11月4日第十二届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过)
- [3] 鄂丽君.高校图书馆开展校外读者服务的现状、问题与对策分析[J].图书馆工作与研究,2013(7):103-107.

王 红,女,图书馆学硕士,湖北汽车工业学院图书馆副研究馆员。