

移动网络环境下高校图书馆社会化服务的 转型研究

杨文建

(重庆第二师范学院 图书馆,重庆 400067)

摘要:社会化服务是国家和社会对于高校图书馆在新时期的服务方向,是满足社会大众基于高校图书馆资源的信息需求的有效途径。在移动网络环境下,高校图书馆的社会化服务能够解决自身海量信息资源与用户信息盲区的矛盾,调整基础服务与个性化服务之间的比例,使图书馆的服务更加契合用户的信息需求,促进高校图书馆在服务理念、资源建设理念、服务内容和方式上的转型。

关键词:高校图书馆;社会化服务;移动服务;转型;用户

中图分类号:G250.7

文献标识码:A

文章编号:1008-6390(2017)03-0122-05

信息技术的突飞猛进,为社会信息服务提供了新的手段和渠道,也给信息服务机构提出了新的要求和服务转型方向。作为信息服务机构之一的高校图书馆,一直承担着社会文化信息传承和教育的职能,然而,在新的社会条件以及大数据环境的影响下,传统意义上的图书馆服务已经呈现出服务范围狭窄、服务准备周期长、服务量降低的趋势。由此,大多数图书馆纷纷通过改进自身的服务手段、提升服务内涵、改善服务设备等方式来促进自身的服务转型,服务转型既包括提升服务的质量、扩展服务手段,也包括扩大服务范围,而社会化服务就是高校图书馆在新的社会条件下的转型方向之一。

在社会化服务转型过程中,由于高校图书馆资源的主要受众仍然是在校读者,加上目前国家和社会是在提倡高校图书馆的社会化服务而不是制定明确的规范要求高校图书馆进行社会化服务,使本就在服务过程中由于人力和资金问题倍感压力的高校图书馆,在开展社会化服务的过程中显得缺乏动力。所以,以移动网络为支撑的移动服务模式就成了高校社会化服务的有效解决途径,能够在不增加馆内负担的情况下实现面向社会用户的自助服务或是部

分个性化服务,使高校图书馆的信息服务逐渐在互联网信息服务占主流市场的信息服务业务中占得一席之地。但是,在实际情况中,高校基于移动网络环境的社会化服务发展时日尚短,还需在积极的实践中进行不断改进和完善。

一、高校图书馆社会化服务的转型动力

当今社会,以移动网络为依托的移动互联网服务对人们的生活产生了极大的影响,对于个体而言,移动网络不仅代表着生活方式的改变,如消费、社会交往方式的变化,而且也代表着信息服务方式的变化,如信息查询、信息获取、文献传递等。所以,高校图书馆基于移动网络的社会化服务既是图书馆自身顺应时代发展,也是自身对于社会信息服务方式的积极响应和自我变革。

(一)移动互联网的促进

据第38次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2016年6月,我国手机网民规模达6.56亿,较2015年底增加3656万人。网民中使用手机上网的比例由2015年底的90.1%提升至92.5%,手机在上网设备中占据主导地位。同时,仅通过手机上网的网民达到1.73亿,占整体网民规模的

收稿日期:2016-11-16

基金项目:重庆市教育委员会人文社会科学研究项目“重庆市高校图书馆社会化服务现状及其在移动网络环境下的转型研究”(15SKG203)

作者简介:杨文建(1981—),男,馆员,研究方向:信息用户与数字资源服务。

24.5%^[1]。网民通过移动互联网进行信息查询、获取的方式已经成为了网民日常行为的一部分。由此可知,图书馆的信息服务环境乃至生存环境都会由此发生改变,服务转型已经成为高校图书馆发展的必经之路。

移动互联网的高速发展,不仅为用户带来了信息获取的便利,而且也给传统的信息服务机构带来了冲击。以图书馆为例,传统方式上需要到馆才能获取的信息服务,当前仅需要一部智能手机就能获取,但是图书馆却并不是提供信息服务的唯一机构,以移动网络为依托的社会机构也充分利用了信息技术的便利,为社会用户提供信息服务,同时由于社会机构在资金、技术上的优势,使得部分信息服务在服务速度、资源丰裕度方面都要优于图书馆,且大部分资源服务还是属于无偿服务,在这种情况下,高校图书馆和公共图书馆一类的传统信息服务机构就面临着必须依靠转型来留住用户的境遇,对图书馆来说,依靠移动网络进行服务既是机遇,又是被迫之举。

(二) 用户的多元化需求

高校图书馆社会化服务的转型需求不仅受技术的推动,而且也受到用户多元化信息需求的影响。社会信息技术的发展给人们的生活带来便利,同时也加大人们对于信息多元化的需求。传统服务中,用户对于图书馆的信息需求大都属于学术信息服务需求,需求较为单一且信息来源主要以图书馆的资源为主;而在移动网络环境下,用户的信息需求已经发生了极大的变化,从学术资源到娱乐资源,从专业信息到生活信息都是用户的信息需求方向,而传统的高校图书馆不论在服务模式还是在服务内容上都是基于学术资源,难以满足用户的多元信息需求。移动互联网时代,人们的信息获取方式多样化,图书馆的文献功能正在弱化,社会功能正在加强^[2]。同时,社会化服务中图书馆的用户群体也发生了变化,传统意义上单一的在校读者只是社会化服务模式中的一个群体,而更多的社会用户是在需求表达和需求内容上都与在校用户存在较大的差别,所以,用户的多元化信息需求也是促进图书馆社会化服务转型的动力之一。

(三) 图书馆自身的发展需求

作为社会文化信息服务的主要组成部分和社会文化服务体系的重要代表,图书馆的地位在日益增强的网络信息服务的冲击下逐渐下滑,图书馆自身如果需要在文化服务行业的地位就必须顺应变

化,以变化求发展。而图书馆的发展除了社会的认可和资金的有效支撑外,图书馆自身管理变革与人力资源储备也是较为重要的因素。在自身管理变革方面,图书馆作为高校教育的三大支柱之一,在行政体制上受教育部门和学校的统一管辖,服务的发展方向、服务对象、服务方式都会受到现有教育环境的影响,图书馆的社会服务在一定程度上超出了原有的用户服务范畴,但也受到国家和社会对于高校大力支持公共文化服务功能的支持,所以,图书馆自身要在满足原有读者服务需求的基础上,求新求变,积极拓展服务渠道;在人力储备方面,图书馆历来不是以物质收入为个人价值衡量标准的单位,而图书馆发展的重要因素之一就是留住人才,为图书馆的发展储备人才,基于移动网络的社会化服务既是新的服务形式,也是新技术在图书馆的应用,需要大批人才来推动其发展。在市场经济的大环境中,图书馆员作为文化服务者,也面临着生存发展的诸多现实问题。如何调动员工的积极性,帮助员工进步,促进员工和事业共同发展,也是图书馆服务转型过程中需要着力解决的问题^[3]。

(四) 用户二次文献需求的增加

用户需求的变化除了上述的信息需求多元化的趋势外,还有对于信息资源载体形式需求的变化,即用户对于非纸质资料需求的不断增加。高校图书馆的社会化服务由于高校本身体制的原因,能够全面向社会用户开放并提供服务的并不多,大多数高校图书馆都是将社会化服务作为整体服务的一部分,所提供的资源内容也不一定包括全部的馆藏资源。此外,由于用户自身信息素养水平的不断提升,大多数社会用户基本可以通过互联网获取部分一次信息资源,所以,用户的需求也在发生变化,即用户对于非纸质资料的需求在不断增加。由此,高校图书馆就必须不断变革自身的服务思维,既要提供本馆的信息资源,也要能够提供互联网或其他信息渠道的信息资源,供用户使用。

(五) 用户流失状态下的主动求变

高校图书馆的社会化服务虽然在一定程度上可以解释为是对国家和社会政策引导的积极响应,是对社会信息服务的有效补充;而另一部分原因则在于高校图书馆用户流失状态下的一种主动求变。读者是图书馆赖以生存的根本,是图书馆相关活动服务的基本出发点,但在互联网不断发展的当下,读者的一般信息需求主要依靠互联网来解决,这就导致

高校图书馆的用户群在一定程度上出现了下滑的趋势,包括基础的外借、阅读者数量的下滑和到馆者数量的下滑,但是基于网络服务的用户数量却在稳步上升,这除了网络服务所带来的便利外,还在于用户使用习惯的变化^[4]。由此,在用户需求变化所引起的图书馆读者数量下滑的状态可以通过基于移动网络的社会化服务来弥补,以便进一步发挥图书馆的社会价值。所以,基于移动网络的高校图书馆社会化服务在一定程度上也是基于用户流失状态的主动求变,是高校图书馆的积极转型。

二、移动服务对高校图书馆社会化服务的作用

移动服务对于高校图书馆而言,不仅是一种新的服务手段,而且是对原有信息资源的重新组织和审视,是对原有图书馆与用户关系的重新梳理,也是对原有图书馆信息服务的有效性进行重新评判的机遇。将移动服务与图书馆的社会化服务相结合,能够解决高校图书馆在上述问题上的困扰,使图书馆的信息服务更加契合用户的信息需求的变化和社会信息服务的发展脉络。

(一)解决相对海量资源与用户信息盲区的矛盾

移动互联技术的发展,打破了传统资源载体类型所存在的信息交流渠道的限制,也突破了原有的信息服务范围。对于高校图书馆和社会用户而言,在传统意义上,两者的交互较少,加上高校图书馆存在的一些访问限制,就形成了高校图书馆相对丰富的信息资源与社会用户广泛的信息需求之间不能有效匹配的矛盾^[5]。而在移动网络环境下,高校图书馆的服务能够破除这种矛盾,并使社会用户对于高校图书馆的资源内容、服务方式、服务效果有一个更为清楚的认识,在一定程度上促进了社会用户对于高校图书馆资源的利用。此外,社会用户对于高校图书馆的资源运用与服务获取,也在一定程度上为高校图书馆的资源建设和服务发展有促进作用,对高校图书馆资源建设的多元化发展具有积极的意义。

(二)解决基础服务和个性化服务比重不协调的问题

高校图书馆的社会化服务在国内的发展时日尚短,并未像西方发达国家那样已经充分淡化了资源的服务范围和用户类别的概念,高校图书馆对于社会用户的服务尚且属于探索阶段,所提供的服务也

以基础服务为主,涉及知识服务、智慧服务、个性化服务的高校还不多。在传统服务方式中,社会化服务内容受限主要是由于相关的个性化服务会对社会用户造成空间、时间上的负担,而使用户的信息、知识获取成本远超在校用户,从而使个性化服务在传统的社会化服务方式下难以有效开展。而在移动网络环境下的社会化服务能够有效地降低社会用户的信息知识获取成本,从而使图书馆社会化服务中的基础服务和个性化服务的比重趋于协调,使高校图书馆的社会化服务不仅仅限于外借、阅览的范围。

(三)解决高校图书馆服务与用户需求的适应性问题

高校图书馆既是高校的信息资源中心与教学辅助单位,又是社会文化的保存和传播机构,在文化传播、知识引领方面具有独特的作用。但是,在互联网资源的冲击下,高校图书馆的资源优势和文化引领作用正在被削弱,如何重塑高校图书馆的文化地位是一个值得思考的问题^[6]。相对而言,移动网络在提升高校图书馆文化引领作用,厘清高校图书馆的服务发展方向的问题上起到了一定的积极作用。基于用户的多元化需求理念的高校图书馆资源建设在一定程度上提升了用户的适应性,加上各种以文化传承、经典诵读为主题的传统经典图书、网络畅销书阅读推广活动的开展,极大地提升了社会用户对高校图书馆资源的适应性,这也是移动服务对于高校图书馆的积极有力的促进。

三、在移动网络环境下高校图书馆社会化服务的转型

高校图书馆社会化服务既是对国家社会文化传播理念的积极响应,也是对图书馆现有资源建设体系、服务方式、服务范围的积极思考和转变。基于移动网络的高校图书馆社会化服务转型是对现有的信息知识服务模式的有效拓展,也是对用户需求的积极响应。

(一)服务理念转型

从某种意义上讲,高校图书馆的服务范围既是体现在资源所有权上的一种自我约束,也是自身服务理念体现。而在社会化服务的大环境下,高校图书馆的服务范围、服务模式也要有所转变,总体上体现为高校图书馆服务理念的转型。传统的高校图书馆信息服务属于一种相对封闭的服务,从服务时间、服务对象、服务内容上都有着明显的倾向于在校

用户的特性,当然这是在一定的历史条件下由高校图书馆的体制和经费来源共同影响形成的,但这种方式与当下国家和社会的整体理念却不尽相符,所以,国内高校图书馆应当效法西方发达国家高校图书馆对于社会化服务的理念,借助移动网络服务,破除在服务范围、服务对象上的限制,彻底转变图书馆的服务理念。

(二) 资源建设理念的转型

高校图书馆的资源建设当前已经转换为集纸本资源、电子资源为一体的复合资源建设模式,在传统图书馆服务中主要的纸本文献服务的数量正在不断下滑,而电子资源服务的数量正在攀升。有鉴于此,高校图书馆基于移动网络的社会化服务相关的资源建设也应当适应这一变化。虽然社会化服务所涉及的资源内容在一定程度上是在校服务资源的一部分,但由于社会用户信息需求的多样与复杂的学科背景,基于图书馆资源的传递和查询服务并不能有效满足社会用户的需求。部分高校图书馆也开始借助移动网络向社会用户提供校友服务、决策咨询服务,而其中所涉及的资源不仅从图书馆自身的资源中挖掘,也包括从社会信息资源中构建相应的资源体系^[7]。所以,在移动网络环境下,高校图书馆也需要拓展资源建设的理念。

(三) 服务内容、方式的转型

移动网络为图书馆带来的不仅是服务手段的拓展,而且也是服务方式的不断延伸。基于移动网络,高校图书馆的信息服务可以衍生出多元化的服务形式,不管是在服务手段上,还是在服务内容上,都能够更好地将资源(包括本馆资源、馆际联盟资源、网络资源等)进行更好地融合,提升高校图书馆社会化服务的有效性。

1. 资源服务从提供信息到提供渠道

传统的高校图书馆服务更多地体现为基于本馆资源载体形态的信息服务,即为用户提供查找资源的相关信息,让用户能够自己查找到相应的图书或资源。在这种形式下,图书馆的服务会受到资源载体形式的较大限制,加上用户对馆藏形式的了解的影响,用户即使获取了相应的信息也未必能够找到对应的图书。而在移动网络服务形式下,高校图书馆的资源服务已经从传统的提供信息发展到了提供渠道(路径),为用户提供相应资源的下载链接,或将资源直接发送到用户的邮箱或其他社交网络平台上,极大地方便了用户的获取,但应当注意的是,在

提供渠道(路径)的同时,也需要遵循相应的版权法、物权法的规定。

2. 微信、微博等在线参考咨询

基于移动网络的高校图书馆社会化服务的转型,还体现在基于社交网络平台“微”服务的拓展。在高校图书馆的服务中,参考咨询一直是图书馆信息服务的重要内容之一,参考咨询服务的开展力度体现了图书馆在信息服务方面的人力资源配置与工作的深入程度。在移动网络环境下,高校可以借助微信、微博等开展相应的在线参考咨询服务,这对于社会用户而言,是另一种可以直接接触到高校图书馆馆藏资源与知识内容的渠道,加上当今社会用户对于社交网络较为热衷,基于微博、微信的在线参考咨询在形式上能够契合社会用户的日常习惯,对于推动高校图书馆的社会化服务也有一定的促进作用^[8]。

3. 在线用户教育

高校图书馆作为信息服务机构的另外一个作用就在于素养教育,用于提升读者素养。早期,高校图书馆的素养教育主要针对在校读者,社会读者除参加部分活动外,难以接触到高校图书馆的素养教育。以信息素养教育为例,高校图书馆具有长期的信息素养教育与培训经验,在教育培训的内容、方式上都具有一定的特点。虽然当前部分社会实体也开始在互联网上推行信息素养教育,但高校图书馆也逐渐通过 MOOC、微课等形式,将高校内的信息素养教育以移动学习的形式呈现给社会用户,这也是高校图书馆对社会用户开展信息素养教育的一种尝试,同时,基于移动网络的在线用户教育打破了传统方式下信息反馈的限制(传统用户教育下的信息反馈仅限于在课堂上或课后的小范围的咨询,而移动模式下则可以实现馆员与用户、用户与用户之间的交互^[9]),值得在高校图书馆范围内大力推广。

4. 开展自助式服务

通过移动网络开展社会化服务,除了能够对图书馆原有的部分服务项目的覆盖范围、服务方式进行变革之外,还能够为社会用户提供相应的自助服务,使得社会用户能够摆脱图书馆开放时间的限制,自助完成诸如信息审核、读者注册、书目查询、图书预约、图书续借、浏览下载等工作,同时也能够降低图书馆工作人员的压力。此外,清华大学图书馆所开发的智能机器人也是图书馆移动服务功能的延伸,用户可以通过聊天机器人查询馆内的部分资源

信息,既提升了用户的使用兴趣,也使得图书馆的社会服务方式更加贴近用户的使用习惯。

四、结语

社会化服务和移动服务都是高校图书馆未来信息服务的重要发展方向,借助移动网络能够使高校图书馆的社会化服务的形式更丰富、内容更广泛、渠道更便捷。另外,高校图书馆社会化服务应当更加注重对弱势群体、普通民众的服务,同时应加大高校图书馆之间、高校图书馆与公共图书馆、高校与社会机构协同合作的力度,以扩充资源量、扩大服务面为主要方式,提高社会化服务的有效性^[10];同时,不断借助移动网络和社交服务平台,促进高校图书馆社会化服务的转型。

参考文献:

- [1] 中国互联网络信息中心. 第38次中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL](2016-08-03)[2016-11-15]. <http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hlwzbg/>

- [2] 范兴坤. 随社会而变:图书馆转型的历史内源[J]. 国家图书馆学刊,2011(1):33-40.
[3] 徐志. 移动互联网背景下公共图书馆服务转型的思考[J]. 图书馆,2015(7):97-100.
[4] 黄月. 高校图书馆知识化信息服务转型对策研究[J]. 中国高校科技,2016(10):18-19.
[5] 龚军慧. 地方本科高校转型发展与泛在图书馆学科知识服务[J]. 当代图书馆,2016(3):10-13.
[6] 何小红,贾筱筱,丁鹏. 高校图书馆社会化信息服务模式研究[J]. 图书与情报,2015(3):77-82.
[7] 陈媛媛,李世颖. 基于“985”高校图书馆门户网站调研的社会化服务研究[J]. 国家图书馆学刊,2015(4):67-73.
[8] 范凤霞. 基于微信公众平台的高校图书馆社会化服务初探[J]. 通化师范学院学报,2014(12):135-137.
[9] 邓李君,杨文建. 移动服务助推下的图书馆服务转型研究[J]. 情报理论与实践,2014(3):46-49.
[10] 杨文建. 高校图书馆社会化服务的现实问题与对策[J]. 图书馆理论与实践,2015(7):63-66.

[责任编辑 刘江南]

(上接第105页)

而积累专业知识、提升语文素养、培育审美情操,增强学科能力,实现小学全科教师“GSP”能力的整体提升和完善。

参考文献:

- [1] 袁丹,周昆,苏敏. 基于能力标准的小学全科教师培养课程体系架构[J]. 课程·教材·教法,2016(4):109-116.
[2] 潘虹. 小学语文经典诵读价值研究[D]. 漳州:闽南师范大学,2013.
[3] 张隆华,曾仲珊. 中国语文教育史[M]. 成都:四川教育出版社,2000.
[4] 孟宪承. 中国古代教育文选[M]. 北京:人民教育出版社,

1983.

- [5] 叶圣陶. 叶圣陶语文教育论集[M]. 北京:教育科学出版社,1980.
[6] 黎靖德. 朱子语类[M]. 北京:中华书局,2007.
[7] 唐彪. 读书作文谱[M]. 长沙:岳麓书社,1989.
[8] 白吉庵,刘燕云. 胡适教育论著选[M]. 北京:人民教育出版社,1994.
[9] 商金林. 朱光潜自传[M]. 南京:江苏文艺出版社,1998.
[10] 颜真卿. 颜氏家训集解[M]. 上海:上海古籍出版社,1980.

[责任编辑 石悦]