

高职院校图书馆延伸服务调查与研究

——以山东省“双高”院校图书馆为例

孙晓凤¹ , 卢玉红² , 徐晓娜³

(1. 山东外贸职业学院, 山东 青岛266000; 2. 成都中医药大学, 四川 成都610000;
3. 青岛远洋船员职业学院, 山东 青岛266071)

摘要: 延伸服务不仅能反映出当前高职院校图书馆服务理念和服务水平, 而且能够改变图书馆现有服务现状。通过问卷调查的方法, 对山东省 15 所“双高”院校图书馆延伸服务现状进行深度调查, 分析其延伸服务情况, 总结存在的问题。从图书馆延伸服务理念、服务对象、拓展空间、服务内容等方面提出改进高职院校图书馆延伸服务的建议。

关键词: “双高”院校; 图书馆; 延伸服务

中图分类号: G252

文献标识码: A

0 引言

“延伸服务”一词最早出现于 19 世纪末 20 世纪初的西方图书馆界, 主要是指图书馆员走出图书馆, 突破物理围墙的限制, 为不能到图书馆或不愿到图书馆的弱势读者提供服务。20 世纪 60 年代, 美国学者 Westbrook 和 Waldaman 将延伸服务定义为除参考咨询这一核心业务之外的图书馆服务。^[1] 同期, 美国大学与研究图书馆学会 (Association of College & Research Libraries, ACRL) 针对其成员馆开展延伸服务情况进行调查, 发现各成员馆均以不同形式向其社区读者提供相应的延伸服务。^[2] 随着信息时代的到来, 学者对图书馆延伸服务有了新的理解。S.E. Poninton 认为凡在图书馆为圆的范围以外开展的服务都可称之为延伸服务。^[3] Doherty B 则将延伸服务等同于个性化服务。^[4] 由此可见, 图书馆延伸服务并非一时兴起的新想法, 而是有着较长的发展历史、较充分的认识与研究。

近几年, 随着图书馆服务理念的转变与服务方式的升级, 图书馆延伸服务正成为我国图书馆界研究的热点。吴汉华、彭素云认为, 图书馆延伸服务是为读者提供外延性服务, 即图书馆延伸服务是图书馆在完成基础服务和常规性服务之外, 为读者提供的外延性服务。^{[5][6]} 刘安定、李果认为, 图书馆延伸服务是一种拓展性服务, 即

图书馆突破物理围墙的限制, 在外延上扩大服务对象, 在内涵上强化服务方式。^{[7][8]} 潘燕桃、肖永英认为, 图书馆延伸服务分为广义的延伸服务和狭义的延伸服务。广义的延伸服务是指现有服务基础上所开展的所有新服务的总称, 狭义的延伸服务是指图书馆员走出图书馆, 主动提供的拓展式服务。^{[9][10]} 段欣然提出, 高校图书馆延伸服务应该树立主动服务理念、个性化服务理念、协同服务理念。^[11] 黄唯一、乔玉清则从人才优势、资源优势、技术优势三个方面对高校图书馆开展延伸服务的优势进行了研究。^{[12][13]} 罗亚鸿、植素芳则对高校图书馆“毕业季”和“迎新季”延伸服务开展情况进行了研究。^{[14][15]} 周美华、张白影等学者则从扩大服务对象的角度对延伸服务进行了研究, 包括: 面向校友开展的延伸服务;^[16] 面向企业开展的延伸服务;^[17] 面向政府机构开展的延伸服务;^[18] 面向社区群众开展的延伸服务等。^[19]

综上, 高校图书馆延伸服务的实质是图书馆充分利用现有资源, 扩大服务对象范围, 拓展服务空间, 提升服务理念, 改进服务方式, 增多服务内容。本文选取山东省 15 所“双高”职业院校图书馆为调查对象。其中, 高水平学校建设院校图书馆 4 个, 占 26.7%; 高水平专业群建设院校图书馆 11 个, 占 73.3%。通过调查问卷的方

收稿日期: 2021—05—07

第一作者简介: 孙晓凤 (1988—), 女, 硕士, 馆员

式进行调研, 问卷回收率为 100%。根据调查结果分析总结山东省“双高”院校图书馆延伸服务的现状及存在的问题并提出相应建议, 从而促进高职院校图书馆延伸服务的更好发展。调查截止时间为 2020 年 11 月 10 日。

1 “双高”院校图书馆延伸服务现状调查与分析

1.1 “双高”院校图书馆网站及新媒体平台建设调查分析

1.1.1 图书馆网站建设及校外访问情况

调查显示, 15 所“双高”院校图书馆均建设有自己独立的图书馆网站且均能够进行校外访问。这在一定程度上反映出“双高”院校比较重视图书馆网站建设, 能够意识到图书馆网站在图书馆宣传, 图书馆服务内容、服务功能等方面存在的优势, 为图书馆更好地开展延伸服务奠定了整体基础。

1.1.2 移动图书馆建设情况

表 1: “双高”院校图书馆移动图书馆建设情况统计

类型	建设有移动图书馆的高校图书馆数量 / 所	比例 %
高水平学校建设院校	2	50%
高水平专业群建设院校	8	72.7%

由表 1 数据可知, 山东省“双高”院校图书馆在移动图书馆建设方面还不够完善。高水平专业群建设院校移动图书馆的建设比例为 72.7%, 高水平学校建设院校移动图书馆的建设比例仅为 50%。这不仅取决于图书馆经费状况, 更与图书馆服务理念和技术优势有直接关系。部分“双高”院校图书馆移动图书馆功能的欠缺导致了图书馆在时间延伸服务和空间延伸服务方面存在不足。

1.1.3 图书馆新媒体平台建设情况

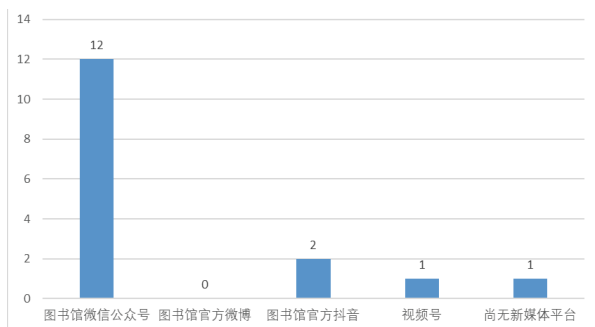


图 1: “双高”院校图书馆移动图书馆建设情况统计

从图 1 数据可以看出, 12 所“双高”院校图书馆具有自己的微信公众号, 2 所“双高”院校图书馆拥有自己的官方抖音, 只有 1 所“双高”院校图书馆尚未拥有任何新媒体平台。随着各大新媒体平台如雨后春笋般迅猛发展, 以微信公众号、抖音短视频为代表的各种新媒体平台亦成为当前图书馆宣传营销、开展网上延伸服务的重要方式。个别“双高”院校图书馆未拥有自己新媒体平台的情况从侧面反映出即使像“双高”院校这样优质学校的图书馆也存在延伸服务能力欠缺、自身宣传不到位的问题。

1.2 “双高”院校图书馆延伸服务基本情况调查分析

1.2.1 图书馆节假日开放情况

虽然目前很多高校图书馆已经实施节假日正常开放, 但调查结果显示, 仍有 33.33% 的“双高”院校图书馆节假日从不开放, 只有 13.33% 的图书馆实行节假日正常开放。究其原因, 笔者认为一方面是高职院校图书馆工作人员不足, 不具备节假日开放条件, 另一方面是高职院校图书馆未充分意识到延伸服务的重要性, 对于图书馆时间延伸服务欠缺。

1.2.2 图书馆馆藏资源延伸服务情况

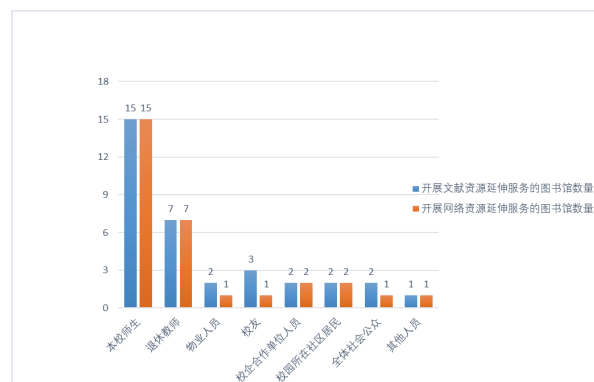


图 2 图书馆馆藏资源服务对象

从“双高”院校图书馆馆藏资源（包括文献资源和网络资源）的服务对象可以看出, 目前“双高”院校图书馆馆藏资源的服务对象主要集中于本校师生, 其次是退休教师, 未面向校友、社会公众等多元用户群提供馆藏资源服务, 存在服务对象单一、服务范围较小的问题, 从而导致图书馆整体馆藏资源利用率较低、部分馆藏资源浪费的问题。

1.2.3 图书馆空间延伸服务情况

空间延伸服务是指以图书馆物理建筑为中心,馆内与馆外空间上的延伸服务,包括社会化服务(馆外)、信息共享空间的建设(馆内)等。^[4]调查显示,“双高”院校图书馆中 66.7% 的图书馆尚未开展馆外社会化服务,仅有 4 所“双高”院校图书馆建立了信息共享空间(Information Commons,简称 IC)。由此可见,“双高”院校图书馆服务仍未突破物理空间的限制,馆外服务和馆内空间改造仍是图书馆亟需解决的问题。鉴于此,高校图书馆空间延伸服务的开展可从扩展馆外服务、构建馆内 IC 空间着手解决。

1.3 “双高”院校图书馆内容延伸服务情况

表 2: “双高”院校图书馆学科服务情况

服务内容	学科资源建设	信息推送	情报服务	参考咨询服务
数量 / 所	3	3	1	3
占比 / %	75%	75%	25%	75%

从“双高”院校图书馆开展学科服务的覆盖面看,只有 1 所图书馆开展了完善的学科服务,占 25%。“双高”院校图书馆学科服务总体不是很理想,未能为学院教学、科研提供深层次的信息服务与支持,与“双高”院校图书馆服务水平不甚相符。图书馆需要在学科服务上面狠下功夫。

1.3.2 图书馆开展科研情报服务情况

科研情报服务内容包括:科技查新、代查代检、论文查重、定题服务、专题情报检索等。调查发现,15 所“双高”院校图书馆中仅有 3 所图

调查分析

内容延伸服务主要是指图书馆为读者提供信息资源内容的知识服务。^[21]笔者主要从学科服务内容、科研情报服务内容、信息素养教育服务内容、阅读推广服务内容四个方面对“双高”院校图书馆内容延伸服务情况进行调查分析。

1.3.1 图书馆开展学科服务情况

对 15 所“双高”院校图书馆调查发现,仅有 4 所“双高”院校图书馆开展学科服务,其主要服务内容包括学科资源建设、信息推送、情报服务、参考咨询服务等。“双高”院校 4 所图书馆开展学科服务的具体情况如表 2。

书馆开展了科研情报服务,占 20%。其中,3 所高校图书馆均开展了论文查重服务,2 所高校图书馆开展了科技查新服务,其它科研情报服务均未有图书馆开展。由此可见,“双高”院校图书馆普遍尚未开展科研情报服务,即使开展的 3 所院校图书馆,也是集中于基础性的科研情报服务,深层次科研情报服务严重不足。在未来图书馆建设中,应该加大科研情报服务投入与发展。(见表 3)

表 3: “双高”院校图书馆科研情报服务情况

科研情报服务内容	科技查新	代查代检	论文查重	定题服务	专题情报检索
数量 / 所	2	0	3	0	0
占比 %	66.7%	0	100%	0	0

1.3.3 图书馆开展信息素养教育服务情况

信息素养教育服务的主要内容包括:信息检索技能培训、数据库使用方法培训、常用软件使用培训、信息法律与道德教育、信息质量评价、论文写作培训等。调查发现,15 所“双高”院校图书馆中有 11 所图书馆开展信息素养教育。这其中,开展信息检索技能培训、数据库使用方法培训的图书馆均为 10 所,占比 90.91%,这说

明“双高”院校图书馆比较注重读者的基本信息素养的培训。开展信息法律与道德、论文写作培训、常用软件培训的均为 3 所,占比 27.27%,开展信息质量评价的为 2 所,占比 18.18%,这说明大部分“双高”院校图书馆将信息素养教育的重点放在培训读者基本检索技能、使用检索工具、检索信息资源方面,而在信息素养教育的深度和广度方面不够,有待提高。(见表 4)

表 4: “双高”院校图书馆信息素养教育服务情况

信息素养教育服务内容	信息检索技能培训	数据库使用方法培训	常用软件的使用	信息法律与道德教育	信息质量评价	论文写作培训
数量 / 所	10	10	3	3	2	3
占比 / %	90.91%	90.91%	27.27%	27.27%	18.18%	27.27%

1.3.4 图书馆开展阅读推广服务情况

阅读推广服务是图书馆服务的核心业务之一,也是图书馆内容延伸服务的一种重要形式,深受读者喜爱。问卷调查结果表明:15 所“双高”院校图书馆均开展了阅读推广服务,包括:图书推荐、读书沙龙、读书节系列活动、艺术实践活动等。其中,作为阅读推广服务中最基础的图书

推荐和最为广泛的读书节系列活动有 14 所图书馆已开展,12 所图书馆开展读书沙龙活动,7 所图书馆开展艺术实践活动。这在一定程度上表明,目前图书馆非常重视阅读推广服务的开展,且阅读推广形式亦呈现多样化,阅读推广服务正成为图书馆开展延伸服务的重要内容和形式。(见表 5)

表 5: “双高”院校图书馆阅读推广服务情况

阅读推广服务内容	图书推荐	读书沙龙	读书节活动	艺术实践活动
数量 / 所	14	12	14	7
占比 %	93.33%	80%	93.33%	46.67

1.3.5 图书馆开展其它延伸服务情况

调查问卷中,其它延伸服务调查主要包括:

迎新活动、毕业季活动、面向校友的活动、面向校企合作单位的活动、社区服务。

表 6: “双高”院校图书馆其它延伸服务情况

其它延伸服务内容	迎新活动	毕业季活动	面向校友的活动	面向校企合作单位的活动	社区服务
数量 / 所	13	8	2	1	2
占比 %	86.67%	53.33%	13.33%	6.67%	13.33%

从表 6 可以看出,共有 13 所“双高”院校图书馆开展了迎新活动,占比 86.67%;有 8 所“双高”院校图书馆开展了毕业季活动,占比 53.33%;说明面向校内特殊读者的延伸服务在“双高”院校图书馆中开展得较好;而面向校友的活动和面向社区的服务仅有 2 所图书馆开展,占比 13.33%;面向校企合作单位的活动只有 1 所图书馆开展,占比 6.67%,说明“双高”院校图书馆面向校外用户群开展的服务较少,未能发挥资源和专业优势,开展面向社会用户的服务。

2 “双高”院校图书馆延伸服务存在的问题

2.1 主动服务理念不足

调查结果显示,部分“双高”院校图书馆在开展延伸服务过程中还秉持“坐等读者上门”的消极服务态度。这在延伸图书馆开放时间、扩大馆藏服务对象范围及学科服务等方面表现尤为突出。由于主动服务理念不足,宣传薄弱,导致读者对图书馆延伸服务缺乏了解,这就需要图书馆从满足用户需求出发,树立主动服务理念,想读者之所想,解决读者之所难。

2.2 延伸服务方式单一

从调查结果来看,“双高”院校图书馆延伸服务方式存在的问题主要体现在两方面:一是网络平台建设不完善,仅有 10 所“双高”院校图书馆建设有移动图书馆,尚未有图书馆建设有学科服务平台,存在网络平台数量少、质量内容更

新不及时的问题;二是馆员服务方式具有局限性,学科服务过程中,学科馆员更多的是采取独立式服务方式,“学科馆员—教师顾问”协作式服务方式欠缺。由于缺乏院系专业教师指导,学科服务效果及质量无法得到保障。

2.3 深层次延伸服务内容缺乏

深层次服务内容是决定图书馆整体服务水平的一个重要因素。调查结果显示,大多数“双高”院校图书馆开展了学科服务、科研情报服务及信息素养服务,但是均局限于基础性服务,服务层次较低。以科研情报服务为例,定题服务和专题检索服务作为其重要服务形式,却未有一所“双高”院校图书馆开展。这说明“双高”院校图书馆应当进一步深挖自身潜力,深化延伸服务内容,真正实现延伸服务内容既能满足普通读者需求,又能满足高端科研人员需求。

3 高职院校图书馆开展延伸服务的建议

3.1 改变服务意识,树立延伸服务理念

图书馆工作的核心就是服务,最大限度满足读者的需求一直是图书馆人努力的方向。一方面,高职院校图书馆在开展延伸服务的过程中必须树立主动服务理念,改变之前坐等读者上门的被动服务意识,坚持“走到读者中去”的主动服务理念,鼓励图书馆员深入院系、课堂,主动了解读者需求,主动为读者提供高质量的服务;另一方面,高职院校图书馆要确立读者的中心地位,坚持以人为本的服务理念,贴近读者需求,结合自身优势,制定和开展个性化服务。

3.2 注重服务对象的细化,扩大延伸服务范围

国外高校图书馆会根据读者的不同特点,将本校读者细分为教师、新生、少数民族学生、留学生、转校生、住校生、残疾学生、有色人种学生等,并且几乎所有的美国高校图书馆都会遵循不同条件对社会公众开放,为社会公众办理图书证。我国高职院校图书馆开展延伸服务过程中,可将服务对象从普通读者群体(主要指汉族学生)拓展到少数民族学生和留学生上,针对新生开展“新生专栏”“新生入馆教育”等丰富多彩的迎新活动,针对毕业生开展毕业季活动等。除此之外,高职院校图书馆还应该进一步扩大服务范围,面向校友、社会人群及有需求的政府机关、相关企业、特殊群体等开展延伸服务。

3.3 突破现有空间的局限,合理拓展延伸服

务的空间

图书馆开展延伸服务的位置对延伸服务的效果有着重要的影响,但是,大多数高职院校图书馆受物理空间的限制,其服务地点更多地局限于图书馆内部。鉴于此,高职院校图书馆可以从以下三方面着手拓展延伸服务的空间:①改造馆内延伸服务空间,对图书馆现有空间进行升级改造,根据读者需求,打造硬件先进、环境温馨、设施齐全、满足读者多种需求的一站式“信息共享空间”,为高职院校图书馆延伸服务提供更便捷的途径;②拓展校内延伸服务空间,将服务地点延伸至学生宿舍、教学楼及学生活动中心等,让学生近距离享受图书馆服务;③开发、利用虚拟空间,充分利用门户网站、微信公众平台、移动图书馆等为读者提供服务,真正实现 24*7 小时无空间限制的图书馆服务。

3.4 深化延伸服务内容,开展形式多样的延伸服务

图书馆作为学校重要的科技情报中心,除开展好常规性服务外,更应该加强服务的深度和广度。第一,深化原有服务,如学科服务、科研情报服务、科技查新、信息素养教育,组建高水平的学科服务团队,为高职院校“特色专业群”建设发挥一定作用;第二,开展新型的深层次服务,如决策支持服务、校园舆情服务、嵌入式服务等,为高职院校建设提供高质量的有力支持。

4 结语

随着“双高”院校建设的深入与加速,“双高”院校对图书馆服务能力、服务内容、服务方式、服务质量均提出了更高的要求。这对图书馆而言既是机遇也是挑战。图书馆应当在开展好常规服务的基础上,理清与“延伸服务”之间的关系,充分利用馆藏资源、图书馆空间、人才的优势,提升服务理念、扩大服务对象、拓展服务空间、丰富服务内容,为“双高”院校建设与发展提供信息资源的支撑与保障。

参考文献:

- [1] Boff C, Singer C, Stearns B. Reaching out to the underserved: more than thirty years of outreach job ads. The Journal of Academic Librarianship, 2006, (32) 2:137 - 147.
- [2] Joseye J, Scott E, Smith J B, et al. Community Use

- of Junior College Libraries—A Symposium[J].
College & Research Libraries, 1970, 31(3): 185–198.
- [3]ONINTON S E.Library Outreach is the Future[J].
Public libraries, 2009, 48(2):5–24.
- [4]DOHERTY B, PIPER A.Creating a New
Organizational Structure for a Small Academic
Library: The Merging of Technical Services and
Access Services[J].Technical Services Quarterly,
2015, 32(2):160–172.
- [5]彭素云. 图书馆开展延伸服务的思考 [J]. 图
书情报工作, 2011, (12): 190 – 191.
- [6]吴汉华. 图书馆延伸服务的含义与边界 [J].
大学图书馆学报, 2010, (6): 21 – 26.
- [7]刘安定. 高校图书馆延伸服务模式的研究 [J].
新世纪图书馆, 2017, (7): 20–24.
- [8]李果. 延伸服务: 界定、意义、创新 [J]. 图书
馆理论与实践, 2010, (1): 75–77.
- [8]潘燕桃. 公共图书馆延伸服务实践与展望 [J].
图书馆工作与研究, 2011, (5): 19–23.
- [9]肖永英, 孙晓凤. 美国高校图书馆的延伸服
务及其对我国的借鉴意义 [J]. 大学图书馆学报,
2013, (1): 15–20.
- [10]段欣然. 高校图书馆延伸服务研究 [D]. 黑龙
江大学, 2015.
- [12]黄唯. 高校图书馆延伸服务的思考 [J]. 河南图
书馆学刊, 2008, (5): 90–92.
- [13]乔玉清. 浅议高校图书馆的延伸服务 [J]. 青海
师范大学学报, 2012, 34(4): 161–163.
- [14]罗亚鸿. 高校图书馆“毕业季”延伸服务的
调查与思考 [J]. 图书馆情报工作, 2018, 62(1):
88–95.
- [15]植素芳. 基于三维延伸视角的高校图书馆新
生延伸服务探究 [J]. 2017, (3): 69–72.
- [16]周美华. 高校图书馆面向校友服务探讨 [J]. 大
学图书馆学报, 2012, (2): 87–90.
- [17]李丕仕. 高校图书馆基于行业协会为企业服
务的实践与启示——以中国矿业大学为例 [J].
图书情报工作, 2007, (8): 136–139.
- [18]张白影. 高校图书馆信心服务社会化的理论
和实践——以广州大学图书馆为例 [J]. 大学图
书馆学报, 2009, (4): 29–32.
- [19]卢滨玲. 高校图书馆为社区服务的实践与探
索 [J]. 大学图书馆学报, 2009, (1):
101–103.
- [20]龚花萍, 余建兵, 胡媛. 基于“双一流”建
设的高校图书馆延伸服务调查与分析 [J]. 图书
馆研究与工作, 2018, (9): 48–53.
- [21]吴汗华. 公共图书馆延伸服务的调查分析 [J].
山东图书馆学刊, 2015, (148): 28–30.

Investigation and Research on the Extended Services of Higher Vocational College Libraries ——Taking the "Double High" College Libraries in Shandong Province as an Example

SUN Xiao-feng¹, LU Yu-hong², XU Xiao-na³

(1.Shandong Foreign Trade Vocational College, Qingdao 266000, China; 2.Chengdu University of TCM, Chengdu
261000, China; 3.Qingdao Ocean Shipping Mariners College, Qingdao 266071, China)

Abstract: The extended service of the library of higher vocational colleges can not only reflect the current library service concept and service level, but also change the current status of the library. Through the method of questionnaire survey, we conducted an in-depth investigation on the current situation of the extended services of 15 "double high" colleges and universities in Shandong Province and analyzed the extended services, and summarized the existing problems. Suggestions for improving the library of higher vocational colleges extension services are proposed from the aspects of library extension service concept, service objects, expansion space and service content.

Keywords: "double high" colleges; library; extension service