

活动理论视角下高校图书馆社会服务理论模型构建要素研究^{*}

江秋菊

摘 要 我国高校图书馆开展社会服务的实践已进入快速发展阶段,但由于发展基础薄弱等原因,还存在开放程度不够深入、配套措施缺位、服务形式单一、社会认知度不高等现实问题。本文通过文献调研、网络调研、实地走访等多种综合研究方法了解国内外高校图书馆相关实践,借鉴活动理论的相关框架与内涵,明晰高校图书馆开展社会服务的系统要素,构建基于活动理论的高校图书馆社会服务要素框架模型。研究认为,高校图书馆开展社会服务应设置专职部门,并聘用专职工作人员;对服务对象应依据其地域特征进行合理划分;在明晰服务内容要素的基础上,构建智慧型社会服务平台;应加强法律制度、合作机制、人才规范、财政政策等制度的设计;强调社会全员参与,社会各部门协同分工。图3。参考文献38。

关键词 活动理论 高校图书馆 社会服务 信息服务

Research on Elements of University Library's Social Service Model from the Perspective of Activity Theory

Jiang Qiujia

Abstract: The practice of university library's social service in China has entered a stage of rapid development. However, due to the weak foundation of development, there are still some practical problems, such as lack of openness, lack of supporting measures, single service pattern and low social awareness. By means of literature research, network research, field visits and other comprehensive research methods, and drawing on the relevant framework and connotation of activity theory, this paper constructs the systematic elements of university library's professional social service model. This paper holds that university libraries should set up full-time departments and employ full-time staff to carry out social services. University library should plan rationally according to their regional characteristics. On the basis of clarifying the elements of service content, they should construct intelligent social service platforms. Besides, they should strengthen the system design including legal system, cooperation mechanism, talent regulation, financial policy, etc. At last, the whole society should participate in the social service, and all sectors of the society should cooperate in the division of labor. 3 figs. 38 refs.

Keywords: Activity Theory; University Library; Social Service; Information Service

高校图书馆开展社会服务是为了利用其信息资源优势,以有偿或无偿的方式面向社会大众提供多元化的信息资源服务。2018年《中华人民共和国公共图书馆法》第四十八条指出:“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。”《中华人民共和国公共图

书馆法》中的相关内容支持高校图书馆这一大学教辅机构转变为具备公共服务职能的社会化机构^[1]。2015年,教育部印发的《普通高等学校图书馆规程》中明确指出高校图书馆要“发挥资源和专业服务的优势,开展面向社会用户的服务”,并将这一点作为其业务工作的重要组成部分^[2]。

^{*} 本文系2016年湛江市财政资金科技专项竞争性分配项目“互联网+环境下高校图书馆社会服务模式研究”(项目编号:2016A01031)的研究成果之一。

社会服务是为需要社会援助的人提供支持的服务和项目,是指通过提供劳务的形式来满足社会需求的社会活动,狭义的社会服务一般包括居民住宿、公共交通、食物供给等生活福利服务,广义的社会服务还包括生产性服务、生活性服务、社会性服务^[3]。高校图书馆开展社会服务,是社会服务体系的一个重要组成部分,旨在帮助实现社会融合,维护社会正义,特别是为社会弱势群体提供支持性服务^[4]。高校图书馆的社会服务要在充分满足在校师生的信息服务需求的前提下,向社会公众开放,采用多种形式,有偿或无偿地为其提供文献信息服务、信息资源^[5]。

高校图书馆开展面向公众的社会服务,拓宽了社会服务范畴,创新了社会服务范式,还具有重要的文化意义。我国是一个多民族融合的国家,大量高校建设在边疆地区、少数民族聚居地区,这些地区的高校图书馆中存储着丰富的地方性、民族性、宗教性文化资源^[6]。高校图书馆开展形式多样的社会服务,能够有力地参与到保护地方文化资源、突出地方文化特色的实践工作中去,进而响应国家提升文化自信的重大战略。此外,高校图书馆还需要重点挖掘其冗余信息资源的价值,实现资源价值开发的最大化,探索专业化社会服务的新方式^[7]。

在美国、欧洲、澳大利亚、日本等发达国家和地区,由于社会配套福利制度完善,高校图书馆的社会服务实践比较成熟,基本上能够实现向当地社区居民以及其他社会大众全方位开放^[8]。我国高校图书馆开展社会服务从20世纪80年代开始,经历了起步、发展、快速发展三个阶段,并随着计算机技术、互联网技术、数字化技术、人工智能技术等广泛应用,开始由传统的借阅服务逐步向数字化、智能化服务发展^[9]。

由于我国高校图书馆事业发展在一些方面还不是十分完善,在政策实际执行过程中,我国高校图书馆开展社会服务还面临着开放程度不够深入、服务内容传统单一、缺乏专门的社会服务部门、缺乏专业的社会服务馆员、图书馆社会服务配套政策措施缺失、缺乏社会服务专项资金、与社会公众缺乏有效沟通渠道、社会影响和

认知度不高等现实问题。例如,王玉林通过调研发现,有超过半数的高校图书馆尚未开展面向社会公众的服务^[10];杨文建则发现高校图书馆的社会服务存在渠道太少、未能有效开展读者信息素养教育等现实问题^[11];许碧文通过浙江省高校图书馆的调研发现,高校图书馆开展社会服务缺乏专业性的馆员,未能有效利用媒体渠道扩大影响力^[12];赵莉娜发现高校图书馆在开展社会服务的实践中缺乏专业化的技术设备资源等^[13]。

高校图书馆开展社会服务,本质上属于社会活动的一个重要组成部分。为了更好地理解高校图书馆如何开展专业化的社会服务,把握高校图书馆社会服务体系的具体构成,本文利用文献调研、网络调研、实地走访等方式,调研国内外高校图书馆开展社会服务的相关实践经验,并借鉴活动理论的基本框架,构建基于活动理论的高校图书馆社会服务要素框架模型,以期对我国高校图书馆开展专业化社会服务工作提供参考。

1 基于活动理论的高校图书馆社会服务基本框架

1.1 研究方法

本文研究方法主要包括文献调研、网络调研、实地走访等。文献调研选取中国知网文献数据库平台,检索词采用“高校图书馆社会服务”“图书馆社会服务”等,检索时间为2019年7月。网络调研主要是搜集国内外高校图书馆官方网站的相关信息,并选取世界知名大学进行深入探讨。同时分别于2019年5月和6月两次实地走访美国北德克萨斯州立大学图书馆,与图书馆员面对面进行交流。

在文献调研过程中,通过分析文献内容,了解并借鉴活动理论的相关内涵。结合网络调查与实地走访了解到的高校图书馆社会服务实践开展情况,构建基于活动理论的高校图书馆社会服务基本框架,并探讨该框架的要素内涵及相应的理论模型,从理论上对高校图书馆社会服务工作进行相关探索。

1.2 活动理论及其基本要素

活动理论重点关注人类社会活动中使用工具的本质、人类与其他合作者的社会关系及情境化关系、活动的目的以及活动的客体或结果^[14]。活动理论是以马克思主义哲学体系为基础的一个心理学理论,主要用来阐述、分析人类社会中的各种社会活动^[15],这一理论主要包括主体、客体、共同体三个核心要素,以及工具、规则、分工等三个次要要素。活动理论框架中各个要素的内涵完整性是保障人类社会活动顺利进行的重要基础,对于高校图书馆开展社会服务来说,更需要明确其社会活动中各个要素的内涵,从而加强对社会服务活动的理论指导。

在核心要素中,主体指的是社会活动的执行者;客体指的是活动对象,即社会活动的作用对象,是主体通过一定活动改变的对象;共同体指的是与主体共同完成社会活动的参与者,在整个社会活动中也起到重要作用。在次要要素中,工具要素可以理解为社会活动的发生环境;规则要素则是用来协调社会活动主体和客体的一种制度、规则等;劳动分工是指不同成员要在社会活动过程中完成不同的任务。核心要素与次要要素之间相互作用,其关系如图1所示。

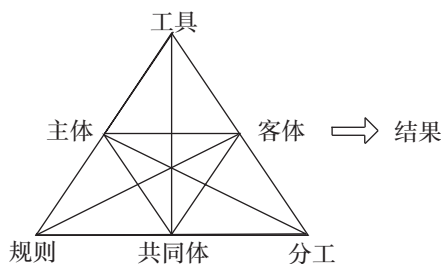


图1 活动理论的基本结构模型

活动理论在图书情报学科中得到了广泛的应用,如王贺等人基于活动理论与类型理论,系统探讨了嵌入用户信息素养的信息服务实践工作,实现了信息服务理论创新,并对信息服务的对象进行了更加深入的划分^[16];周晓英等人探讨了活动理论在信息搜寻行为中的应用,发现将用户认知层面的内在因素纳入活动理论模型中,能够更加全面地描述信息搜寻行为的过程^[17];李浩君等人认为从活动理论视角构建的情境感知的信息服务推荐系统框架,具有良好的可拓展性^[18]。

1.3 高校图书馆社会服务的要素框架

基于高校图书馆社会服务的相关研究与实践工作,并依据活动理论对六要素的具体定义和内涵,本文构建高校图书馆社会服务的要素框架,如图2所示。高校图书馆开展面向社会公众的服

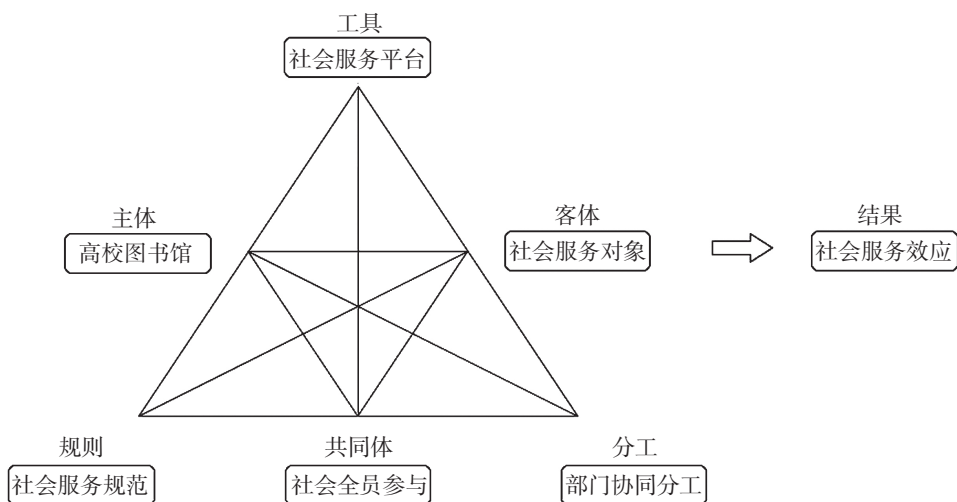


图2 高校图书馆社会服务的要素框架

务,需要主体、客体、工具、规则、共同体、分工六大要素之间的协同配合。具体要素内容将在下文结合国内外实践经验展开具体阐述。

2 高校图书馆社会服务构成要素的调查分析

2.1 主体要素:高校图书馆

基于活动理论的框架,高校图书馆社会服务中的主体要素是指高校图书馆开展社会服务过程中的执行者,宏观层面来说是高校图书馆,具体来看涉及以下内容:

(1) 专职部门

高校图书馆开展社会服务需要采取专职部门领导、专门人员负责的制度,只有这样才能避免权责不清、人员不固定导致的服务断层等消极影响。如美国加州大学伯克利分校图书馆^[19]在组织机构中成立了社会服务委员会,并将其作为整个大学图书馆组织体系的重要组成部分。笔者分别于2019年5月和6月两次实地走访美国北德克萨斯州立大学图书馆,咨询工作馆员相关问题时发现,该校图书馆组建了专门的社会服务部门,并由社会服务部门主管负责协调领导图书馆的社会服务工作,该部门下设资源获取服务组、政府信息联络组、学习服务组、研究支持服务组、数字人文服务组,可见社会服务部门在图书馆整个工作组织架构中的重要性。

(2) 专职人员

当前我国高校图书馆开展社会服务缺乏专职的建设人才^[20],如张伟红指出我国高校图书馆开展社会服务亟需一批专业性、服务型专职馆员,并提出通过提高人才门槛、加强原有馆员业务能力培养等途径提升社会服务中专职馆员的业务能力^[21]。而美国哈佛大学图书馆^[22]早在1990年就将图书馆社会化服务工作纳入到图书馆的发展战略规划中,在其开展社会服务之初也曾面临资金和专职工作人员不足的困难,经过十多年的发展之后与社会服务相关的专业职位数量增加到了30个。这些专职馆员的主要工作就是面向社会公众提供服务,并不承担图书馆的其

他业务工作,因此哈佛大学图书馆的社会服务质量显著提升,社区成员的认同感也显著增强。华盛顿大学图书馆^[23]则专门设置特别馆藏副主任,主要指导社会服务馆员为研究人员、社区人员提供专业化的社区公共服务,其工作职责包括:为读者提供在线专业知识,协助制定馆藏资源标准,协调社会服务活动的相关款项收支,协调图书馆的社交媒体宣传与使用,协助联系潜在的图书馆经费、馆藏捐赠者,发展和维护社区关系,参与数字馆藏资源的建设,理解并遵守图书馆的社会沟通责任等。哥伦比亚大学图书馆^[24]也招聘专职的社会服务馆员,其职责不仅包括管理馆藏流通、馆际互借、文献传递等传统业务,还包括帮助组织当地学术研讨会以及青少年创意教学、课程的相关指导和在线指南等。

由上述分析可见,高校图书馆在开展社会服务的过程中,专职的主管人员、专门的组织部门是必不可少的,是开展社会服务的基础;同时通过专业人员加强与本地政府、企业和社会机构的合作,才能更好地开展社会服务。

2.2 客体要素:社会服务对象

高校图书馆开展读者服务的首要对象是本校师生,这是由其职责、经费来源等因素决定的;除此之外,高校图书馆还承担着开展社会服务的职能。姜笑楠将地方高校图书馆开展社会服务工作的主要对象归纳为地方政府、地方企业、城市居民、当地农民、基层图书馆馆员及当地大学生等五个维度,并分别论述了其具体的社会服务需求^[25]。

根据活动理论中对客体要素的相关概念界定,结合当前国内高校图书馆的社会服务工作实践以及国外高校图书馆开展社会服务的先进经验,在上述研究的基础上,本文将高校图书馆社会服务的主要对象归纳为以下四个维度。

(1) 本地政府及企业

高校图书馆开展社会服务应积极与当地政府、企业进行长期有效的合作。高校图书馆应依托本地特色馆藏资源,为当地政府的经济发展、城市规划、文化建设等积极建言献策^[6],扮演好当地政府的智库角色。同时,针对当地企业,特别是

民营企业、中小企业,高校图书馆也要结合自身特色资源优势,积极促进与当地企业的合作,促进产学研的融合。

美国、日本等发达国家的高等院校图书馆积极与企业合作,并制定了多层次、细致化的社会服务细则,例如斯坦福大学利用馆藏历史资料,结合实地考察,向城市环境设计企业提供了重要的参考^[26]。然而,目前我国大部分地区的高校图书馆针对本地企业的社会服务工作还不够完善,据张善杰等人对530家企业的调查研究发现,有40%的企业无法找到合适的高校图书馆进行合作,合作渠道不通畅等问题还比较突出^[27]。

(2) 高校图书馆所在社区的居民

在前期的研究中,一些学者将高校图书馆的服务客体定义为所在城市的居民^[21],这一定位虽然扩大了高校图书馆社会服务对象的范围,但也导致服务对象不够聚焦。本文认为,高校图书馆在服务居民范围的选取上应该以“就近优先,逐步覆盖”为原则,结合高校图书馆自身的人力、经费分配等现实情况,以高校图书馆周边的街道、社区等行政区域为基础逐步向区、市覆盖,要避免某些高校图书馆将社会服务的客体对象定义为“全体社会公众”等不切实际的定位带来的消极作用。例如,南通大学图书馆积极和附近的街道社区开展“共建书屋”等活动,并积极参与到该街道社区的图书资源管理、社区文化建设、全民阅读推广等活动中,受到了当地居民的广泛好评^[28]。南通大学图书馆的这些活动,不仅充分发挥了高校图书馆的社会服务职能,同时因为采取了就近原则,节省了高校图书馆社会服务过程中馆员的时间成本,有效地保障了社会服务质量。此外,在电子政务逐渐完善、移动阅读日趋普遍的当下,高校图书馆还要积极挖掘所在社区居民在移动互联网环境下的新需求,如居民养老、居民健康、居民教育、居民信息素养等。

(3) 当地其他大专院校学生

除了充分保障本校大学生、教师、研究人员的信息资源和信息服务需求,高校图书馆还应兼顾所在地的其他院校大学生的信息需求。例如,通过开展职业能力培养^[25]、信息素养提升、就业

途径创新等方面的社会服务工作,提升当地大专院校学生的综合素质,体现高校图书馆社会服务的优势。例如美国宾夕法尼亚州立大学图书馆面向本校、其他院校大学生及当地所有青年人开展了营养、饮食、健康、园艺等方面的职业能力培训^[29]。

(4) 社会弱势群体

高校图书馆利用自身的信息资源优势与信息服务经验,面向社会弱势群体开展社会服务,既能彰显社会主义核心价值观,又能体现高校的社会人文关怀。高校图书馆可以引入社会志愿者等社会力量,通过对退役军人、残疾人、自闭症儿童、留守儿童等弱势群体进行主动式的社会服务,提升其获取信息资源的基本能力,保障其信息公平获取的权利。如美国高校图书馆的社会服务规范中明确要求面向特殊人群开展公平的社会服务,如退伍军人、残疾人、同性恋者、非裔美国人等^[30]。

2.3 工具要素:社会服务平台

结合活动理论的基本要素框架,高校图书馆开展社会服务活动的工具要素主要指建设并完善依托互联网技术、移动互联网技术的在线社会服务平台,而专业化社会服务平台的建设首先需要明确社会服务的具体内容。

(1) 社会服务内容

高校图书馆要提升其社会服务水平与效应,需要有力地拓宽其社会服务范畴,结合所在社区的具体环境,明确其服务群体和对象,明确服务客体的社会服务需求;结合其自身馆藏资源、学术资源的特色与优势^[31],提供个性化、精准化的社会服务,使社会服务能够有效地发挥作用。

杜克大学图书馆^[32]的社会服务内容主要包括电子资源访问、电子阅读器使用、数字娱乐、纸质或电子资源的获取等,还通过技能培训帮助公众提升职业能力,例如社会公众可以加入课程和讨论组学习外语、参与计算机扫盲培训等,这些服务内容都被杜克大学视作回馈当地社区与公众的有力措施。美国纽约大学图书馆^[33]的社会服务内容主要包括:访问图书馆的纸质和电子馆藏资源,访问图书馆的音乐与媒体中心,面向企业和

政府提供信息服务,面向中小学教学提供在线课程服务等。哈佛大学、斯坦福大学等高校图书馆还通过开设针对儿童和青少年的在线课程,以及举办面向儿童和青少年的特色活动,来吸引儿童、青少年享受高校图书馆的社会服务^[30]。宾夕法尼亚州立大学图书馆针对青年人、成年人和家庭开展了在线社会服务,如为社区居民提供营养、饮食、健康、园林等方面的信息资源,充分将社会服务内容与社区居民的生活紧密相连^[29]。厦门大学图书馆开展社会服务的内容则主要集中在纸质书刊借阅、建设地方数据库、合作建设乡村图书馆等传统业务内容^[34]。

(2) 智慧型社会服务平台建设

当前,国内高校图书馆面向公众的社会服务平台主要是图书馆网站的“访客专区”“读者服务”等栏目,提供的内容局限于新闻发布、联系馆员、电子资源访问等。随着大数据技术、云计算技术的充分应用,高校图书馆社会服务在线平台面临着向“智慧化”转变的过程。高校图书馆应该采用何种平台架构模式也引起了学者的关注,谢蓉等对第三代图书馆服务平台的模块化应用环境、微服务架构、API 接入等进行了调研,认为由多家平台提供商、系统开发商、软件服务商、技术服务公司和图书馆共同组成的第三代图书馆服务平台能够灵活地支持未来图书馆的各项业务工作^[35]。

高校图书馆发展智慧型社会服务平台,能够充分提高服务质量,如重视社会服务用户管理,针对不同用户的画像提供个性化信息资源推荐服务;通过分析用户的在线平台行为,改善智慧服务平台的人机交互方式;以及为用户提供安全的隐私管理等。

2.4 规则要素:社会服务规范

在高校图书馆开展社会服务的实践中,合理的制度规范建设能够为高校图书馆社会服务提供指导,因此需要探索结构合理、体系科学的高校图书馆社会服务制度体系^[21]。

(1) 法律制度

在图书馆事业发展较为完善的发达国家,如美国,在联邦政府层面以及各州地方层面,均对

高校图书馆开展社会服务进行了明确的规定,如《美国国会图书馆法》《美国图书馆服务与建设法》《美国博物馆与图书馆服务法》等均从法律角度明确规定了高校图书馆面向公众开展社会服务^[6]。相关法律的制定,一方面充分保障了高校图书馆开展社会服务所需要的政策支持、财政经费来源等;另一方面,法律的规定强制性要求高校图书馆必须开展社会服务,拓新社会服务方式。

当前我国高校图书馆开展社会服务的制度规范还不够成熟,如对服务对象的涵盖范围还不够明确,服务内容与形式的更新不够及时,需要借鉴国际先进经验,并结合我国高校图书馆的自身实际情况进行制度设计。

(2) 合作机制

面对社会服务客体,高校图书馆要建立与对口企业、单位的长效合作机制,这有利于高校图书馆准确把握政府与企业运营业务工作中的信息服务需求,提升服务的精准性和时效性,进而避免无目的、无重点的社会服务^[27]。另外,高校图书馆通过与社会各界建立长效合作机制,能够获得社会的长期认同,这也有利于提升高校图书馆的社会地位,保障其开展社会服务的经费支持。

(3) 人才规范

张伟红指出,高校图书馆应建立全面、科学的社会服务馆员人才评价机制,出台相应的激励措施,以便对其业务工作进行科学、合理的评估,从而实现社会服务馆员专业队伍的优化^[21]。国外高校图书馆特别重视对专职社会服务馆员的招聘;例如,华盛顿大学图书馆^[23]在招聘专职社会服务部门主管时明确指出,申请人应获得美国图书馆协会认可的图书馆学或信息科学的研究生学位,同时还要求申请人至少有一年的社会服务经验,且了解图书馆所在地历史研究与家谱研究领域的相关成果,以及人际沟通、团队合作等工作技能。匹兹堡大学图书馆^[36]对社会服务部门主管的要求则更加严格,候选人应获得美国图书馆协会认可的图书馆学或情报学硕士学位,在图书馆等机构中至少担任过三年的主管职务,具备领导能力、良好的人际关系、社会公共关系,以及能够领导图书馆公共服务部门的组织变革,能够有

效地建立部门间的协作关系,并能够对员工进行社会服务技能的相关培训。

(4)多元化的财政政策

张晓霞等认为由于我国高校图书馆的经费主要依靠学校财政拨款,因此开展科技查新、电子资源获取等社会信息服务时,要采取高于校内读者收费标准的方式来缓解经费压力^[37]。

《美国国会图书馆法》规定了高校图书馆的相关运营经费来自政府财政,而校友捐赠、社会捐赠是美国高校图书馆经费多元化的一个特征^[30]。这一多元化的财政政策促使美国高校图书馆不断创新社会服务方式,提升社会服务质量,从而形成了良好的社会公众印象,一定程度上促进了更多的校友捐赠与社会捐赠。例如,田纳西大学图书馆^[38]的经费预算中来自政府拨款的不到三分之一,其余主要来自学生学费、服务费用、合作企业捐赠、补助金和慈善捐赠等,田纳西大学图书馆则向捐赠100美金以上的读者提供借阅优惠、访问资源优惠等激励政策,鼓励社会公众捐赠,从而充实经费来源,保障社会服务的顺利开展。哥伦比亚大学图书馆^[24]则通过月费制、年费制等向社会公众提供有偿服务,社会公众支付月费(每月75美元)或年费(每年750美元)后可以访问哥伦比亚大学图书馆体系中的大多数图书馆,并可借阅图书资源、访问电子资源等。哥伦比亚大学图书馆的会员付费制度,一方面起到了限流的作用,另一方面也为图书馆的运营经费提供了强有力的补充。

2.5 共同体要素:社会全员参与

活动理论认为,共同体是活动系统参与者的集合体^[18]。高校图书馆开展社会服务,需要社会全员的共同参与,需要高校图书馆、政府、企业、社区居民、大学生、社会志愿者等多个群体齐心协力、共同参与,通过有效的分工协作共同推进高校图书馆的社会服务工作。如美国加州大学伯克利分校图书馆^[19]通过成立社会服务委员会吸引当地社区、社会群体的不同代表加入,识别并积极响应社区用户的需求,推进图书馆社会服务

职能的发挥。

2.6 分工要素:部门协同分工

《中华人民共和国公共图书馆法》以及《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》中都明确指出了我国学校图书馆在社会服务中的角色,然而对于其他共同体要素的角色、功能、权利和义务的相关规定还不够明晰。在高校图书馆开展社会服务的过程中,各参与者需要明确各自的业务分工,在各项社会服务的提供中形成合力。特别我国地级市及以下行政级别的区域,大专院校图书馆开展社会服务大多是“孤军奋战”,其他行政部门、社会居民在高校图书馆社会服务工作的开展中给予的支持还不够充分。

3 高校图书馆社会服务全要素理论框架

基于前文的相关调研和阐述,本文认为高校图书馆开展社会服务需要有合理、科学的理论框架予以指导,因此本文依据活动理论的相关定义,构建了高校图书馆开展社会服务的全要素理论框架,如图3所示。

基于活动理论,高校图书馆开展面向社会大众的服务是一个相互联系的有机整体,它处于社会公共活动的特定情境中,以社会服务规则为基础,运用社会服务平台的工具要素,与参与的各种共同体进行有机、多维度的交互。如图3所示,在高校图书馆开展社会服务的过程中,高校图书馆(主体要素)、社会服务对象(客体要素)和社会全员参与(共同体要素)三个要素属于核心要素,社会服务平台(工具要素)、社会服务规范(规则要素)、部门协同分工(分工要素)三个要素则属于次要要素。

高校图书馆开展社会服务,首先要明确其客体,即社会服务对象。其次,要发挥活动理论中共同体要素的协同作用,即吸引社会群众、社会各部门积极参与高校图书馆社会服务工作,从而实现核心要素间的内生互动。再者,共同体要素(社会全员参与)与主体要素(高校图书馆)的互动,要建立在合理的规则要素的基础上,即建立合理

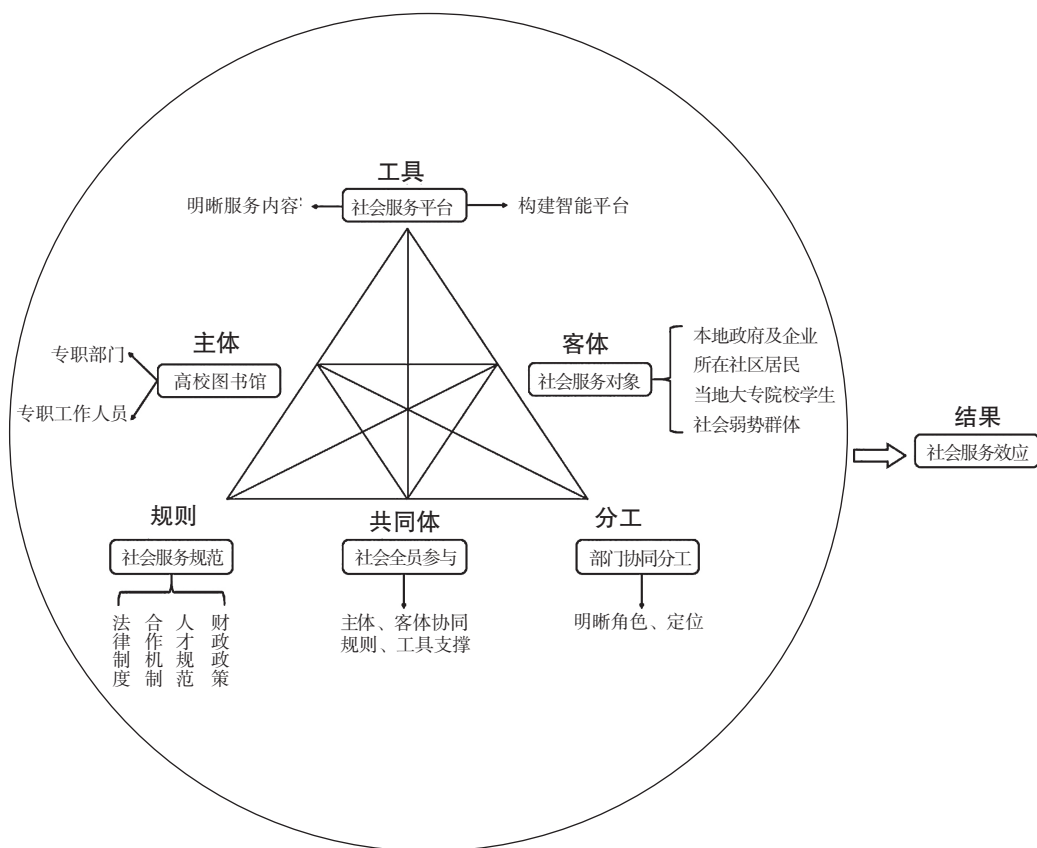


图3 高校图书馆社会服务的全要素理论框架

的高校图书馆社会服务规范,共同体要素与主体要素应合作设计和开展社会服务活动,创新服务形式、拓展服务范畴,促进高校图书馆作用于社会服务对象的活動过程,实现全方位提高社会服务效应的目标。

4 结论

当前,我国高校图书馆开展社会服务在开放程度、服务内容、组织架构、政策措施等方面还存在一定的不足。为了摆脱这些现实困境,从理论上对高校图书馆社会服务实践工作有所启发,本文通过文献调研、网络调研、实地走访等多种综合研究方法,借鉴活动理论的相关框架与内涵,构建了高校图书馆开展社会服务的要素框架,并通过调研美国高校图书馆开展社会服务、社区服务的相关实践经验,丰富高校图书馆社会服务的

要素内涵,从而在理论上对我国高校图书馆社会服务工作提供指导。

本文认为,当前我国高校图书馆开展社会服务的要素主要包括高校图书馆(主体要素)、社会服务对象(客体要素)、社会服务平台(工具要素)三个核心要素,以及社会服务规范(规则要素)、社会全员参与(共同体要素)、部门协同分工(分工要素)三个次要要素。高校图书馆开展社会服务要根据自身的经费因素、人员因素等综合考量,依据自身现有的条件设置专职社会服务部门,聘用或从其他部门调用社会服务工作专职人员;依据不同对象群体特征或依据地区特征合理规划服务对象;在明晰服务内容要素的基础上,构建智慧型的社会服务平台;同时,要加强法律制度、合作机制、人才规范、财政政策等制度的设计;充分发挥社会各界的力量,吸引社会各界人士积极参

与高校图书馆的社会服务,加强高校图书馆与其他共同体之间的合理分工与配合。

参考文献

- 曹文振.高校图书馆社会化服务的困境与突围[J].图书馆杂志,2018(9):51-57,85.
- 张晓霞.河北省高校图书馆社会化服务调查与分析[J].图书馆研究,2018(2):89-93.
- 朱惠灵.上海市高校图书馆社会服务工作研究[D].上海:上海师范大学,2018.
- 邹文开.社会服务研究[M].北京:社会科学文献出版社,2014:3-4.
- 万文娟.中外高校图书馆信息服务社会化比较研究[J].图书馆学研究,2009(2):73-76.
- 李全华.地方高校图书馆双转型与社会职能拓展研究[J].图书情报工作,2017(S2):1-4.
- 孙瑞英,王浩.面向“双创”实践的高校图书馆冗余资源开发与情报服务研究[J].情报科学,2018(11):48-53,114.
- 张立彬,等.美国高校图书馆社会服务拓展创新实践的调研与思考[J].图书情报工作,2018(6):125-133.
- 孙秀菊,牛宝印.我国高校图书馆社会服务发展历程回顾[J].图书馆理论与实践,2018(9):60-65.
- 王玉林.我国高校图书馆面向社会开放现状调查[J].图书与情报,2011(6):26-32.
- 杨文建.高校图书馆社会开放服务现状与策略研究:以重庆地区高校为例[J].现代情报,2016(1):107-113.
- 许碧文.高校图书馆面向社会服务的现状及对策研究:基于浙江省高校的考察[J].图书馆,2017(9):97-102.
- 赵莉娜.高校图书馆在地方现代公共文化服务体系中的定位及服务对策研究[J].图书馆学研究,2018(18):51-53,39.
- 丁冬,等.农村儿童阅读推广全要素系统构建——基于活动理论视角[J].图书情报工作,2017(S2):5-9.
- Activity theory - An introduction [EB/OL]. [2019-04-15]. http://osiris.sunderland.ac.uk/~cs0car/hci/3_con_at.htm.
- 王贺,等.嵌入用户信息素养的信息服务实践研究——基于类型理论与活动理论视角[J].图书馆,2019(2):72-78.
- 周晓英,张璐.基于活动理论的非线性信息搜寻行为模型研究[J].图书情报知识,2018(1):4-15.
- 李浩君,张芳.活动理论视角下移动设备情境感知信息推荐服务研究[J].情报杂志,2018(3):187-192.
- UC's Berkeley's Library [EB/OL]. [2019-01-15]. <http://www.lib.berkeley.edu/about/about-the-libraries>.
- 李一,杨晰媛.高校图书馆社会化服务问题及策略研究[J].智库时代,2019(8):295-296.
- 张伟红.公共文化服务视域下高校图书馆社会化服务的制度设计[J].图书馆学刊,2019(1):60-63.
- Harvard Library [EB/OL]. [2019-01-15]. <https://library.harvard.edu/about/grants-fellowships>.
- University of Washington [EB/OL]. [2019-01-16]. <https://www.lib.washington.edu/about/employment/librarians/sc-public>.
- Columbia University Library [EB/OL]. [2019-01-16]. <https://library.columbia.edu/services.html>.
- 姜笑楠.从需求角度构建地方高校图书馆社会服务模式[J].课程教育研究,2019(6):163-164.
- 刘婧,李健丽.国外大学图书馆社会服务调查及启示——以美国和日本20所大学为例[J].图书馆理论与实践,2018(9):66-70.
- 张善杰,等.面向企业技术创新的高校图书馆专利信息服务障碍与对策[J].图书馆建设,2020(1):126-131.
- 高凌源.高校图书馆与社区图书馆共建探析

- [J].淮海工学院学报(人文社会科学版), 2012(7):130-131.
- 29 雷水旺.美国高校图书馆开展社会服务案例及对我国高职院校图书馆开展社会服务的启示[J].科技文献信息管理,2018(3):50-52.
- 30 张立彬,等.美国高校图书馆社会服务拓展创新实践的调研与思考[J].图书情报工作,2018(6):125-133.
- 31 许蓓蓓.社会化服务视角下论高校图书馆服务水平的提升[J].内蒙古科技与经济,2019(3):138-139,141.
- 32 Duke University Library[EB/OL].[2019-01-17].<https://www.moneycrashers.com>.
- 33 New York University Library[EB/OL].[2019-01-17].<http://library.nyu.edu/services>.
- 34 陈丽娟,等.高校图书馆面向社会公众开放的实践与思考——以厦门大学图书馆为例[J].图书馆,2018(9):101-105.
- 35 谢蓉,等.第三代图书馆服务平台:新需求与新突破[J].中国图书馆学报,2020(1):126-131.
- 36 University Library System[EB/OL].[2019-01-17].<https://library.pitt.edu/head-public-services-hillman-library>.
- 37 张晓霞.河北省高校图书馆社会化服务调查与分析[J].图书馆研究,2018(2):89-93.
- 38 Libraries at University of Tennessee[EB/OL].[2019-01-17].<https://www.lib.utk.edu/access>.
- (江秋菊 副研究馆员 广东医科大学图书馆)
- 收稿日期:2019-07-17

国家图书馆积极为疫情防控提供信息服务

国家图书馆自2020年1月24日起闭馆。随后,面向社会公众推出“在线数据库陪你‘疫’战到底”系列推文、“防疫在家 书香为伴”专题“国图公开课”,推荐关于疫情防护、心理防护、养生饮食和居家健身等方面的优质阅读资源。同时,积极为疫情防控提供决策信息参考,及时编纂《新型冠状病毒感染肺炎疫情防控信息专报》之“专家解读”“决策内参”系列,报送中办、国办相关机构参考;每日跟踪并收集疫情相关信息,截至2月14日,向全国人大、国务院等有关机构提供各类舆情专报40期,文章700余篇;围绕公共安全体系建设、公共卫生机构应急能力、国家战略物资储备体系、军民融合疾控应急体系建设、提振经济发展、重大突发事件舆论引导机制、国际疫情应对合作等主题,开展文献综述及专题研究。

资料来源

- 1 官方最新指南来了! 服务不打烊,在家免费看[EB/OL].[2020-02-12].<https://mp.weixin.qq.com/s/Svmg6QXp3xlnem5DLNeyGA>.
- 2 国图公开课推出“防疫在家 书香为伴”专题[EB/OL].[2020-02-17].http://open.nlc.cn/onlineedu/temporary/page.htm?page=yq_2020.

(国家图书馆研究院 提供)