

# 数字环境下高校图书馆服务模式的转型研究

管茵茵

(黄山学院 图书馆,安徽 黄山 245041)

**摘要:**分析数字环境下高校图书馆服务模式转型的主要动力,从服务对象、服务资源、服务内容、服务手段、服务方式、服务观念等方面论述图书馆服务模式转型的基本方向,探讨图书馆服务模式转型应当采取的有效对策和措施。

**关键词:**数字环境;高校图书馆;服务模式;转型

**中图分类号:**G48

**文献标识码:**A

**文章编号:**1672-447X(2011)02-0134-04

网络化和数字化技术的不断发展给高校图书馆的服务带来了全新的社会背景和技术环境,图书馆服务的基础发生了本质的变化,文献传递由原始的手工传递转为电子传递,馆藏由自成体系走向共建共享,由实体馆藏服务拓展为全球信息资源的读者服务,网络数字化环境使图书馆服务的内容、形式和手段等都发生了根本性转变和更新,特别是以网络为平台的个性化服务和知识服务将成为新的聚焦点和增长点。因此,高校图书馆必须调整服务理念,同时在服务模式、服务方式以及相关的资源建设和组织管理等方面进行全方位转型,以契合信息服务环境的变化。

## 一、服务模式转型的主要动力

### (一)技术支持

数字化、网络化为代表的现代信息技术的快速发展,使现代图书馆成为一个资源的共同体,信息共享的范围实现了全球化。读者可以不受时间、地点的限制在任意图书馆或在家里或在其他地方享受到图书馆的服务。数字化、网络化的环境,在对图书馆服务提出了更高要求的同时,也为图书馆服务

模式转型提供了技术支持,成为当代图书馆管理和 Service 创新发展的主引擎和推动力。

### (二)竞争环境

随着全球信息化、网络化的迅猛发展,信息服务业异军突起,它改变了以往图书馆单一机构的信息服务格局,基于互联网的各种信息服务提供商体制灵活,服务手段先进,越来越多的读者关注这些服务,比如通过各种搜索引擎来查找所需的信息,还有各种专业的知识服务供应商提供的各种数据库及链接,如“中国知网”、“读秀学术搜索”、“重庆维普”、“万方数据”等。这些竞争者无疑对高校图书馆的服务带来了挑战,同时也是高校图书馆服务模式转型的动力。高校图书馆必须寻求新的途径,充分发挥自身的专业优势,不断地创新服务内容,实现图书馆质的飞跃。

### (三)读者需求

读者需求是促进高校图书馆服务转型的内动力。图书馆从封建藏书楼到现代图书馆演变的过程,就是一个应读者需求的不断发展而改变的过程。读者需求的变化将直接影响着图书馆服务的内容,满足读者的需求是图书馆服务的终极目标。在网络化、数字化环境下,读者对信息的需求无论从

收稿日期:2010-10-13

作者简介:管茵茵(1964-),安徽休宁人,黄山学院图书馆副研究馆员,研究方向为信息资源管理。

广度上还是深度上都发生了根本性的变化,对所提供信息的质量也有了更高的要求。文献已经不再是主要的信息源,电子型、数字型文献需求增多。同时,读者的信息需求已不满足于单纯的文献信息提供,而是要求对信息中的知识内容进行挖掘、开发和利用,要求图书馆转向专业化、个性化的知识信息服务。面对读者的需求,面对市场和新技术的竞争,图书馆应该不断地创造新的服务方法和服务形式,为读者提供新颖的信息服务。

## 二、服务模式转型的基本方向

美国图书馆学大师谢拉说,“服务,这是图书馆的基本宗旨”。程亚男研究馆员在《图书馆服务新论》一文中认为:“服务是21世纪图书馆发展的主线,是图书馆的核心价值观。”<sup>[1]</sup>数字环境下的高校图书馆,其服务功能仍是最本质的功能,在数字化的推动下,服务转型是高校图书馆事业发展的必然趋势,也是图书馆内质变化的必然结果。高校图书馆的服务模式应努力从以下几个方面发生转型:

(一)服务对象从为到馆读者服务向为社会化读者服务转型

传统高校图书馆在发展过程中与社会的接触是有限的。这种有限在服务对象上局限为对到馆的本校读者服务。网络化和资源的数字化消除了读者与图书馆之间的地理障碍,图书馆的可用资源得到了延伸,资源的电子化特征与传递条件的变化为高校图书馆服务社会化读者提供了实践上的可能。随着当代高等教育面向地方经济建设与社会发展服务的推进,高校图书馆在为本校教学、科研、管理服务的同时,有责任有义务利用其丰富的文献信息资源和人才设备优势,为社会政治、经济、科技、文化事业发展提供信息服务。

突破围墙,跳出固定场所,主动接触社会,高校图书馆从为到馆读者服务向为社会化读者服务转型,不仅仅是信息时代发展的要求,也是高校图书馆在新时期拓展服务空间、谋求自身发展的必由之路。如广州大学图书馆为地方政府提供信息服务的工作得到了图书馆界的高度认可和赞赏,成为华南地区乃至全国高校图书馆为地方政治、经济及文化发展提供信息服务的典范。<sup>[2]</sup>

(二)服务资源从传统馆藏提供向电子信息资源存取转型

传统高校图书馆的馆藏资源主要以印刷型文献资料为主体,读者服务活动的主要形式是通过本馆藏的外借、阅览等服务形式向读者揭示和提供静态的整本文献书刊,图书馆主要强调的是文献的合理选择与系统收藏。至于图书馆是否有能力将收藏的资源提供存取与检索考虑的并不多,“重藏轻用”,服务内容单调,服务手段落后,服务时效滞后,图书馆的读者服务工作远远不能满足读者和社会的需求。电子信息资源的出现和不断增多,将极大地丰富图书馆读者服务的内容。电子信息资源将成为未来图书馆信息资源的主体,图书馆读者服务的内容也将逐步由传统印本馆藏的提供向电子信息资源存取方向发展。

(三)服务内容从文献传递向知识传递转型

传统图书馆往往以文献信息的加工收藏、图书的分类保存、期刊的装订展阅、资料的复制传递等信息服务类型为主,是一种以纸张为主要载体的文献传递服务模式。读者对图书馆的文献信息传递具有很强的依赖性。但在信息资源数字化、网络化环境下,读者所关注的不再是原始信息的获取,他们更需要图书馆能从各种显性和隐性信息资源中,将知识信息提炼出来为其服务。读者需求的知识传递服务,越来越受到图书馆的重视。为了吸引读者,图书馆员必须重视信息的浓缩加工,将大量工作转向对知识信息的整合、创新,提炼出对用户真正有用的知识信息。图书馆人必须充分地认识到从文献传递服务向知识传递服务转型,既是现代图书馆服务工作面临的重大机遇和战略挑战,也是其实现跨越式发展的必由之路。

(四)服务手段从手工操作向自动化、网络化转型

从实践角度来看,传统图书馆读者服务是以手工操作为主。工作人员从对书刊的采集、编目、加工、入库到利用卡片目录、书本式目录索引及文摘等检索工具揭示和宣传馆藏,都是通过手工操作。当代高新技术的发展,特别是计算机科学技术、数字化技术、海量存储技术、数据库技术、网络通信技术和多媒体、超媒体、超文本等现代信息技术在图书馆领域的广泛应用,将使图书馆的面貌发生翻天覆地的巨大变化。图书馆信息服务手段将从传统的纸质媒介手工借阅向以数字化、网络化为主要手段的深层次信息加工服务和以数字化为基础的通过网络手段连接的信息资源共享的方向转型。它以开

放式的网络平台为基础,提供灵活的数字信息资源组织、管理和检索服务,以及应要求提供多样化的信息定制服务。

#### (五)服务方式从被动封闭向主动开放转型

网络、数字化资源作为一个海量的信息库,对任何一位读者都公平地开放,并且不受时间地域的限制。因此,越来越多的读者选择了利用网络和数据库获取信息。读者借阅从传统的单一借阅向集成化的网络借阅转型,这种借阅方式的转型决定了图书馆服务方式从被动服务向主动服务转型。图书馆为求生存和发展必须主动接触社会,与用户联系,了解读者的需求,采用新的服务方式,形成以用户为中心、以需求为导向的主动服务理念和服务模式,建立辐射型的开放服务系统。例如,国家图书馆、广东中山图书馆、上海图书馆的剪报中心主动与大中型企业联系,了解信息需求,编辑专题剪报,提供信息服务,收到较好社会效益和经济效益;清华大学图书馆,聘用专业人员为学科馆员,提高了信息资源建设和信息服务质量,主动为教学科研服务。<sup>[90]</sup>

#### (六)服务观念从以资源出发向以需求出发转型

图书馆的文献服务虽然强调以“读者的需求”为中心,但实际上大多沿袭着“资源——服务——需求”的传统模式,即从现有资源出发,“有什么,提供什么”,读者始终处于被动接受的地位,他们的信息需求没有得到充分的反映和有效的满足。现代图书馆面对的是社会化读者多元化的、个性化的服务需求,如果再从原有的这种狭隘的服务观出发,很难充分满足读者的要求。为此,图书馆应该努力克服“资源——服务——需求”这种狭隘服务观,积极确立“需求——资源——服务”的观念,即从需求出发,按读者需求来收集、组织与提供多种资源。因此,图书馆的服务观念也要从“我有什么,给你什么”到“你要什么,我给什么”的模式转型。

### 三、服务模式转型的对策与措施

高校图书馆面对数字环境的挑战,服务模式、服务方式发生了根本性的变化,为了适应转型服务的需要,应主要从以下几方面加强工作:

#### (一)转变服务理念

图书馆服务理念是图书馆文明的核心,有什么

样的服务理念就有什么样的服务。网络、数字化环境下的图书馆已经由传统理念上的“藏书楼”转变为“没有围墙的图书馆”,其服务空间、服务领域得到前所未有的拓展。高校图书馆服务要满足读者以及社会发展的要求,必须树立全新的服务理念,从过去的满足书刊借阅为主,转变为以知识开发服务和满足信息需求为主,从“以书为主体”的服务转变为“以人为主体”的服务、从单一服务转变为多元化服务,从被动服务转变为主动服务,从为到馆读者服务转变为社会化读者服务。此外,还要树立特色服务的观念,形成特色优势,开展特色服务,使高校图书馆在围绕学校产、学、研及地方经济建设服务中,真正起到尖兵和参谋作用。

#### (二)做好数字信息资源的建设工作

在数字化环境下,高校图书馆的信息资源建设也必须与时俱进,尤其是加强数字信息资源建设。(1)在馆藏资源数字化方面,就是加快本馆信息资源电子化进程,逐步建立起具有自己馆藏特色的全文数据库,并将其送上网络。(2)在网络资源馆藏化方面,就是图书馆利用各种电子出版物和网上信息资源,建立便于读者利用的导航系统,变网络资源为馆藏资源。(3)在数字资源共建共享方面,图书馆要努力完善馆藏目录,积极发展联合目录,以教育网为依托,积极创造条件参与到全国性、地域性或本系统的资源共建共享活动中,形成布局合理、结构优化、功能强大的文献信息保障体系。(4)在数字资源管理方面,图书馆要规范数字资源结构,整合图书馆的数字资源,使用户能够在统一的数据存取模式下,通过统一的用户界面完成对不同数据库和网络资源的检索利用。<sup>[91]</sup>

#### (三)实现网络信息服务个性化

个性化的网络信息服务是数字化背景下图书馆特色服务的进一步深化,是高校图书馆提高服务水平和服务质量的重要手段和有效途径,它必将成为数字环境下高校图书馆的主导服务方式。个性化信息服务总体可以归纳为:信息推送服务方式;信息分类定制服务方式;信息帮助检索服务方式;信息智能代理服务方式;数据挖掘服务方式等。<sup>[92]</sup>他要求管理者不仅要具有先进的管理理念,还要认识和掌握最先进的技术手段。个性化网络信息服务的最高目标是不需要用户的请求,主动地将数据信息传给用户,并且根据用户特定的信息需求为其提供个人定制的检索界面。目前,就我国各图书馆的人

才配备与经济状况而言,能具备所有实践操作平台的图书馆屈指可数。因此,各图书馆应该按照自己的实际情况,开发适合本馆的文献信息检索系统及适合本馆用户群的服务模式。高校图书馆有其特定的读者群,应开展针对不同读者群体的个性化信息服务。如针对学习型读者的教学参考服务以及针对研究型读者的定题服务、个性化的信息推送服务等。

#### (四)重视人才培养和管理

高校图书馆要实现馆藏资源、服务方式、管理模式的转型,人才是重要条件,重视人才的培养和管理是开展高层次网络信息服务的先决条件。高校图书馆应具备一支高素质、高水平的人才队伍,他们既要具备一定的外语知识、相关的计算机知识和网络知识,同时还需要掌握相关的学科专业知识,能对网络信息进行有效的评价、辨析、浓缩、重组和深加工,能够参与到相关系统的开发、试用中,为用户提供更深层次的知识服务。此外,为了满足不断出现的新业务,需要对图书馆的部门结构重新组合,科学、合理的部门设置是高校图书馆实现人才科学管理的重要组织保证。

#### 四、结 语

随着信息技术的飞速发展及各领域合作的日益深化,高校图书馆应抓住国家建设信息型社会的契机进行服务转型,做好图书馆队伍建设、资源建设等工作,进一步促进各高校间数字资源的共建共享,逐步适应数字化环境下广大读者的迫切需要,充分发挥人才优势,建设好新时代的图书馆。

#### 参考文献:

- [1]严跃英.关于现代图书馆服务的几个问题[J].图书馆论坛,2010,(1).
- [2]张白影.高校图书馆信息服务社会化的理论与实践[J].大学图书馆学报,2009,(4).
- [3]蔡莉静,陈曹维.现代图书馆信息服务[M].北京:海洋出版社,2007.
- [4]刘素清,李晓东.数字环境下文献资源建设的再思考[J].大学图书馆学报,2008,(6).
- [5]白晶.质的飞跃——数字图书馆个性化信息服务[M].哈尔滨:黑龙江教育出版社,2006.

责任编辑:曲晓红

## Research on the Transformation of University Library Service Model in the Digital Environment

Guan Yinyin

(Library, Huangshan University, Huangshan245041, China)

**Abstract:** This paper analyses the dynamic forces for the transformation of the university library service model in the digital environment, illustrates the basic directions of the transformation from the perspectives of service object, resource, content, means, mode, and concept, and further discusses the effective measures taken in the transformation.

**Key words:** digital environment; university library; service model; transformation

# 数字环境下高校图书馆服务模式的转型研究

作者: [管茵茵, Guan Yinyin](#)  
作者单位: [黄山学院, 图书馆, 安徽, 黄山, 245041](#)  
刊名: [黄山学院学报](#)  
英文刊名: [JOURNAL OF HUANGSHAN UNIVERSITY](#)  
年, 卷(期): 2011, 13(1)  
被引用次数: 0次

## 相似文献(10条)

1. 期刊论文 [曹雪莉](#) 浅议数字环境下高校图书馆的增值服务 -黑龙江科技信息2008(16)  
通过对数字环境下高校图书馆增值服务的特点的研究,概述了数字环境下高校图书馆增值服务的运作方式和主要模式-主题式信息增值服务模式。
2. 会议论文 [成爱武](#) 数字环境下西部普通高校图书馆文献资源建设的思考 2008  
信息技术的发展将图书馆文献资源建设带入了一个全新的数字环境,同时也使高校图书馆的文献资源建设面临新的挑战。本文以西部普通高校图书馆文献资源建设为切入点,对当前高校文献资源建设的现状、面临的问题及其文献需求特点进行了系统分析,最后就数字环境下如何加强西部普通高校图书馆文献资源建设提出了可供借鉴参考的对策建议。
3. 期刊论文 [王静华](#) 浅谈数字环境下高校图书馆的教育职能 -科技情报开发与经济2010, 20(9)  
简述了数字环境下高校图书馆教育职能的含义,分析了体现高校图书馆教育职能的因素,提出了强化高校图书馆教育职能的措施。
4. 期刊论文 [管绪, 俞清](#) 数字环境下高校图书馆纸质期刊资源的订购与利用 -情报杂志2010, 29(z1)  
随着数字技术、网络技术的快速发展及广泛应用,高校图书馆的大环境发生了巨大变化,期刊作为图书馆资源建设的重要组成部分,同样发生着深刻的变革。通过对纸质期刊与电子期刊的比较分析,认为纸质期刊与电子期刊各有局限性和优势,二者可以共存、互补,因此,在现阶段二者是相互依存、相互促进的,并探讨了在数字环境下高校图书馆馆藏由单一的纸质期刊资源向多类型、多载体期刊资源方向转变过程中纸质期刊资源的订购与利用的问题。
5. 会议论文 [朱以彬](#) 数字环境下的高校图书馆资源建设 2008  
本文从数字环境对高校图书馆的影响,数字环境下资源建设的思路和组织方式三个方面探讨高校图书馆资源建设的新思路。
6. 期刊论文 [刘春静, 王建伟](#) 数字环境下高校图书馆服务方式的转换 -现代情报2010, 30(3)  
随着全球信息化网络化发展,我国各高校图书馆也纷纷进入了数字化时代,与此同时高校图书馆的服务方式也相应的发生了变化。文章首先分析了高校图书馆服务方式发生变化的必然性,进而对高校图书馆服务方式发生变化的内容提出了自己的看法,从而提出转换服务方式的措施。
7. 期刊论文 [朱丽华](#) 数字环境下高校图书馆社会化服务的创新模式探讨 -兰台世界2011(4)  
本文阐述了数字环境下高校图书馆在信息资源、技术设备、人才等方面为社会服务的优势,对数字环境下高校图书馆为地方社会经济服务的模式进行了分析和探讨。
8. 期刊论文 [梁爱东, 薛海波](#) 数字环境下的高校图书馆信息服务工作探析 -信息系统工程2010(2)  
探讨了数字环境下的高校图书馆传统信息服务工作与数字信息服务工作,并分析了高校图书馆在创新发展信息服务工作时应注意的问题。
9. 期刊论文 [李文林, 曾莉, 车玮, LI Wen-lin, ZENG Li, CHE Wei](#) 数字环境下高校图书馆人力资源配置问题研究现状与思考 -图书馆论坛2010, 30(1)  
分析当前高校图书馆人力资源配置和管理方面存在的共性问题,结合数字环境下用户的信息需求,指出从制度上着手对高校图书馆的人力资源配置及管理进行改革的必要性。
10. 会议论文 [王琛, 王芙蓉](#) 数字环境下高校图书馆文献资源保障体系实施策略 2008  
本文通过对高校多校区管理模式、读者文献信息需求、文献信息资源的发展等方面进行分析、研究,提出在数字环境下构建高校文献信息资源保障体系的方法与对策。

本文链接: [http://d.wanfangdata.com.cn/Periodical\\_hsxyxb201101034.aspx](http://d.wanfangdata.com.cn/Periodical_hsxyxb201101034.aspx)

授权使用: 黄山学院学报(qkhsxy), 授权号: 9b5c0869-4d4c-4c21-963a-9f0b011a2470

下载时间: 2011年6月23日