



# 大学图书馆服务地方 60 年述略及思考 \*

Review of the University Library Serving the Local in the Past 60 Years

艾新革 (广州大学图书馆 广东 广州 510006)

[摘要] 新中国成立后,大学图书馆服务地方的工作经历了一个不同的发展阶段,虽然进行了一些有益的尝试,但由于思想观念、主客观条件、社会大环境等因素的制约,发展十分缓慢。21 世纪后,大学图书馆应肩负社会公益服务使命、转变服务理念、重新进行服务定位、拓展服务内容、积极开展理论与实践研究,从而更好地为地方政治、经济与文化发展服务。

[关键词] 大学图书馆 服务地方 障碍因素

[中图分类号] G258.6 [文献标识码] B

[Abstract] Since the foundation of new China, the university library serving the local has gone through different developing stages. Though it has carried on some beneficial attempts, it develops slowly because of the restriction in concept, subjective and objective conditions and social environment. After 21st century, the university library should bear the mission of serving social welfare, change the service concept, reposition the service, expand the service content, promote the theory and practice research actively, in order to serve local politics, economy and culture development better.

[Key words] University library; Serving the local; Obstacle factor

新中国成立后,我国大学图书馆事业历经 60 年的发展,在馆藏、自动化、网络化、数字化等方面都取得了可喜的成绩,也进行了图书馆社会服务方面的有益尝试。虽然由于思想观念、主客观条件、社会大环境等因素影响,大学图书馆社会服务经历了一些挫折、遇到了一些阻碍、走了一些弯路,但回顾历史,大学图书馆社会服务是在探索与总结中前进的。随着图书馆主客观条件的改善、国家政策导向的指引,大学图书馆社会服务已成为图书馆服务拓展的一个重要方向。

## 1 大学图书馆服务工作的历程及进展

解放以来,大学图书馆服务工作主要经历了以下几个发展阶段:

1949-1956 年,解放初期大学图书馆开始了广泛的宣传、逐步开展阅读辅导工作。图书馆组织广大群众走进图书馆,指导他们有系统、有目的地阅读,培养他们的读书习惯,巩固了扫盲成果,提高了群众的整体文化水平。

1956-1958 年,为响应中央提出的“向科学进军”的号召,大学图书馆加强为科学研究服务,如设立科学技术阅

览室、参考工具书阅览室,集中各种科技书刊和工具书,以便科学工作者参考查阅;改进图书借阅方法,印发科技工作者借书证,面向科技工作者扩大借书范围、增加借书册数、延长借书期限,并主动为科技工作者提供书刊资料;加强书目索引编制工作,有针对性地编制了一些科技专题书目;联合各个类型图书馆,开展馆际互借、邮寄借书工作,使各馆互通有无,最大程度地满足读者的科研用书需要。这一时期,大学图书馆在为科研服务方面积累了丰富的经验,取得了一定的成绩,其服务工作也在一定程度上有所发展和提高。

1958-1960 年,在“大跃进”形势的影响下,图书馆的服务工作出现了一种主观主义的浮夸倾向。一些大学图书馆脱离客观实际条件,提出一些过高的服务指标,并且采用不合实际的做法,使许多工作做得不细致,造成大量图书尤其是古籍的丢失和损坏。

1960-1966 年,在“调整、巩固、充实、提高”的方针指导下,大学图书馆服务工作在总结经验教训的基础上进行了整顿。首先,各大学图书馆纷纷开展服务工作调查研究,包括对不同类型读者的阅读需要特点的调查研究、对

\* 本文系教育部 2008 年度人文社会科学研究专题“综合性大学图书馆为地方政府信息服务的理论与实践研究”成果之一,项目编号:08JD870001。

本馆藏书情况的调查研究、对馆员服务工作的基本功问题的调查研究等,调研的目的是纠正前期脱离实际的工作作风,重视基础研究工作。其次,大学图书馆继续加强为科研服务,加强对重点读者的服务工作。再次,大学图书馆继续为广大群众开展服务,积极配合工农业生产建设。

1966-1976年,十年“文化大革命”期间,大学图书馆服务工作基本处于停滞状态,图书馆文献资源流失严重,图书馆事业发展元气大伤。

1980-2000年,国家实施改革开放,图书馆的服务工作得以快速发展。图书馆服务工作由于图书馆主观认识的提高、国家政策的支持、计算机自动化和网络化发展的推动,逐渐由传统服务走向数字化服务。这段期间,图书馆服务经历了3个阶段:传统图书馆服务、复合型图书馆服务、数字图书馆服务。大学图书馆的服务内容也得到了扩展与延伸,如普遍开展了文献服务、信息开发服务、信息检索服务、参考咨询服务、网络信息服务及用户教育培训服务等<sup>[1]</sup>。

纵观大学图书馆服务工作的历程,大学图书馆服务工作的水平深受国家政策和图书馆事业本身发展的影响。但总的来看,其社会服务工作还是取得了一定的进展,具体表现在:大学图书馆服务工作始终响应党中央号召向科技人员服务,以为教学与科研服务为核心;参与工农建设,向工农开展阅读活动;参与资源共享,实现图书馆服务的自动化、数字化和网络化;提供参考咨询、文献传递、科技查新、业务培训等服务。然而,这些服务的开展并不是图书馆自然发展的结果,很多是受当时政策推动的。当时,图书馆事业基础还不牢固,图书馆自动化、数字化、网络化还不完善,大学图书馆开展地方服务、社会服务仍处于实验阶段,加之受办馆理念、馆藏条件、自动化水平、人员素质、社会经济环境影响,不具有可持续性,只有少数馆进行了浅层次的尝试。

21世纪后,大学图书馆社会服务才在国家政策的指引下走上快速发展的道路。2002年教育部颁发的《普通高等学校图书馆规程(修订)》在第4章第21条明确规定:“有条件的高等学校图书馆应尽可能向社会读者和社区读者开放。面向社会的文献信息和技术咨询服务,可根据材料和劳动的消耗或服务成果的实际效益收取适当费用。”<sup>[2]</sup>此后,教育部还在《2003-2007教育振兴行动计划》中提出新要求:“加强教育同科技与经济、同文化与社会相结合,为现代化建设提供更大的智力支持和知识贡献。”<sup>[3]</sup>

## 2 大学图书馆地方服务内容及形式

### 2.1 知识普及教育

解放初期,为提高人们的文化素质水平,国家开展了扫文盲、倡导读书活动。大学图书馆响应时代号召,开展对外阅读服务工作,送书到社区,送书下乡,进行了有益的尝试。由于当时国家百业待兴、实力不足,图书馆经费

投入有限,加之大学图书馆资源尚处于整合阶段,没有足够的条件和实力进行大范围的社会服务,所以大学图书馆跟进国家号召,更多的只是一种形式上的支持。但是这种服务社会、服务大众的观念为今后大学图书馆开展地方服务打下了良好的基础。

大学图书馆除开展对外借阅、送书下乡等活动外,还积极投身全民知识普及和文化扫盲服务,如开展扫盲培训班、号召学习先进典型、宣传国家最新政策、组织成立学习社等。这些活动不仅对公共图书馆的教育活动给予了有力的支持,还培养了民众的阅读习惯,为其树立了读书至上的观念,提高了民众对知识的兴趣。大学图书馆也因此走出大学,步入社会,在社会主义建设中贡献了自己的力量。

### 2.2 大跃进时期社会服务

在“大跃进”、“浮夸风”年代,大学图书馆也受到社会思潮的严重影响。“大干特干”、“干出成绩”、“做出表率”成为图书馆从业人员的一大追求;在制定工作计划时提出脱离实际的想法和要求,不进行实践与理论研究;盲目攀比,为了达到制定的超前目标,不切实际地开展多种资源对外开放活动;因工作制度不健全,大批资源不仅没有得到有效利用,还造成大量古籍流失、图书损坏;一些图书馆在无法达到服务目标的情况下,捏造数据,图书馆对外服务遭到扭曲。教训也是经验,历经这段时期后我们反思:没有务实的态度、脚踏实地的作风,高远的目标只会是空中楼阁;没有实事求是的精神,不尊重客观规律,往往会事倍功半,徒劳无功。

### 2.3 支持科研人员及工农兵服务

“大跃进”后,大学图书馆对前期社会服务工作进行了有益的总结,并开展整顿工作。图书馆界对读者服务工作进行了交流,进一步研究了如何加强为科学研究和工农兵服务的问题。这一时期的图书馆服务工作主要从以下方面展开:

一是开展了调查研究工作。鉴于“大跃进”时期脱离实际的作风给工作带来的损失和教训,各类图书馆开始重视并加强调查研究工作,以便从实际出发、实事求是地开展各项服务。此次调查研究对于了解图书馆的主客观条件、掌握服务工作的规律性、提高服务质量发挥了重要作用。

二是深入发展科研服务。大学图书馆在调查研究的基础上,加强了为重点读者服务工作。这一时期,许多大学图书馆还开展了对重点科研单位和重点科研项目的“对口服务”工作,针对科研工作的需要,有目的、有针对性地代查代检书刊资料。此外,有些大学图书馆还针对科研工作者开展了宣传辅导活动,如举办专题书刊展览、介绍工具书及检索性刊物的使用方法的等。

三是继续开展为工农兵服务工作。大学图书馆为配合国家工业、农业生产需要,开展为工厂、农村、军队的定点服务工作。这时期,各大学图书馆量力而行,在满足本校教学科研需要的基础上力所能及地支持工农兵活动。与

50年代末期相比,这一时期的服务更扎实、更有实际效果。

## 2.4 创收服务

上世纪80年代后,受改革思潮的影响,“以文养文”的观念在当时占有相当的份量,大学图书馆也被“鼓动”起来,开始提供有偿服务,“服务有价”、“服务效益”被热议。于是,大学图书馆开始出租场地、开网吧、开录相厅、开台球室、办商业培训班,开办咨询公司,大力宣传对外有偿服务。一时间,“知识有价”、“服务有价”成为服务的核心理念,创收成为服务的核心评价标准。即使本校师生进行代查代检、电脑检索、课题查询、数据库检索,也全都明码标价,照收不误。大学图书馆与社会大众需求越来越远,人们望“馆”兴叹,校外读者大量流失,服务合作项目也难有进展。这种“创收意识”不仅损坏了大学图书馆在人们心目中的崇高地位,而且对大学图书馆自身的发展也造成严重的影响。直到90年代末,这种服务理念与服务方式才随着国家对大学财政投入的增加而有所转变,喧闹一时的创收行动逐渐退出历史舞台。

## 2.5 以社会效益为目的的服务

上世纪90年代后,大学图书馆进入了蓬勃发展的时期。教育部本科教育工作水平评估和职业院校教学评估对大学图书馆的馆舍条件、藏书规模、年均采书量都提出明确的要求,大学图书馆步入新馆建设高潮。这一时期的图书馆建设起点高、设计理念先进、实行自动化管理、提供一站式服务,休闲阅读成为新的办馆理念,大学图书馆在高校中地位日益突出。随着大学图书馆经费投入逐步科学化、制度化,图书馆在网络化、数字化方面取得重大进展,对外开展多样化服务成为了可能。网络时代的发展将大学图书馆与社会的地域界限完全抹杀,服务内容日益增多,服务创新典型层出不穷。另外,国家出台的教育新规划——引导高校服务地方,增强高校与地方融合<sup>[3]</sup>,也为大学图书馆积极服务地方指明了方向。

在开展地方服务时,大学图书馆更加注重社会效益,“服务社会”、“回馈社会”已成为当前大学图书馆服务地方的主流思想。大学图书馆的经费多来源于地方财政,作为所在地高校,负有回报地方的责任与义务。有了这种主动服务精神的指导,加上高校对其的认可与支持,大学图书馆服务地方政治、经济与文化发展就水到渠成,合作项目也从无到有,不仅大大提高了图书馆及所属大学的声誉,也促进了大学与地方的融合,使双方形成良性互动,使高校教育与地方发展进入良性循环。

## 3 图书馆服务地方的制约因素

### 3.1 思想观念因素

大学图书馆服务地方受办馆理念的制约,主要体现在:

(1) 大学图书馆的服务定位过窄。大学图书馆服务的核心是本校师生的教学与科研,社会服务先期并未被纳入大学

图书馆的职责范围,图书馆开展社会服务主要依赖于公共馆的单打独斗。加之大学图书馆自身禁锢于高校服务机构的定位之中,对于一些图书馆“走出去”的思路,往往不能接受,更有甚者,为之扣上“不务正业”之名。(2) 高校主管领导对图书馆的期望值过低。一些领导认为,图书馆搞好本校服务,不出什么乱子就可以了,不需要“折腾”;还有一些领导怕图书馆因承担对外服务而引起不必要的麻烦,对图书馆已开展的对外合作采取不关心、不重视的态度。图书馆参与地方服务,在人、财、物各方面都需要学校给予特殊的关照,需要学校政策上的扶持,否则图书馆对外合作就无法取得进展,也不具有可持续性。(3) 图书馆内部意见不统一,对参与地方服务的影响和后果看法不一。这在一定程度上阻碍了图书馆社会合作进程。(4) 大学图书馆本身对服务地方重要性认识不够。大学图书馆常常满足于校内的管理与服务,“小农思想”严重,缺乏大局观念。

### 3.2 客观条件因素

新中国成立后,百业待兴,图书馆事业也整装待发,重新起步。在计划经济时代,严格的分配制制约了图书馆新思潮的出现,大学图书馆多在学科科研服务工作上开拓创新,但无论是馆藏建设、人才队伍建设还是经费投入都无法满足本校师生的需要。当时,全国高校整合资源布局还在进行中,许多大学图书馆实力非常有限,不仅馆舍差、资源少、人才缺,更是没有条件参与社会服务工作。2000年以前,中国的图书馆事业还没有发展成熟,社会服务理论并不完善,社会实践凤毛麟角,还无法形成一种自我发展的趋势。当时,大学图书馆界的研究重点主要放在图书馆理论探索与学科科研实践上,社会服务被作为副业无法成为主流思想。就客观条件而言,受国际互联网技术带动,大学图书馆率先进行自动化、网络化建设,开发并引进图书管理系统,从手工服务向计算机服务发展,外借、编目、参考咨询等各项业务都进入了电子化时代。图书馆接受新事物、进行重大技术革新,需要一个消化、自我完善的过程,因此在这期间大学图书馆将工作重点放在本馆的技术革新和自动化建设上,尚未形成对外服务所需要的技术条件和足够支撑对外服务的技术平台。就文献资源而言,大学图书馆资源建设是一个长期积累的过程。80年代以前,大学图书馆由于经费投入不足、馆舍条件有限,每年的图书购置量也相当有限,资源积累增长缓慢。一些高校图书馆还无法满足本校师生的资源需求,对外开放资源只会加重资源欠缺与需求之间的矛盾。当时,文献资源数字化建设发展还相当缓慢,由于数字转换技术和存储技术的限制,还无法进行大量文献数字化建设,商业数据库的开发也才刚刚起步,大学图书馆开展地方服务不具有绝对的资源传递优势。

### 3.3 社会大环境因素

21世纪前的大学图书馆开展地方服务不是自我发展的

要求,不是自我发展到一定阶段的产物,而更多的是受社会大环境的影响。一是“大跃进”时期,大学图书馆为实现不切实际的服务目标,不考虑图书馆自身的承受力而盲目对外开放服务,精神可佳,但取得的成效有限,而且还留下了大量的后遗症。二是60年代支持全国工农建设,接受经验教训,大学图书馆相对务实起来并开始注重实地调研工作,力所能及地为科研人员和工农兵服务,虽取得了不错的成绩,但这种政治思潮影响下的产物只是昙花一现。三是1966-1976年的十年文化浩劫期间,高校日常工作基本停止,图书馆事业基本处于停滞状态,图书馆社会服务更是无从谈起。四是80年代改革开放后,图书馆事业蒸蒸日上,受下海经商思潮影响,一大批优秀图书馆员下海经商,图书馆也对经济效益“顶礼膜拜”,并开始以经济为目的开展创收服务,结果是这种以经济为目的的社会服务不但没有得到社会的认可,更是没有可持续性。五是进入21世纪,大学图书馆羽翼渐丰,“读者至上”、“用户永远都是正确的”等观点逐渐为大家所接受,方便读者、方便用户成为图书馆努力的方向,图书馆摆脱了创收思想的束缚,在国家倡导大学图书馆为社会服务精神的指引下,大学图书馆开始了主动为地方服务的尝试。广州大学、四川大学、中国矿业大学、上海交通大学、上海大学、重庆大学等大学的图书馆社会服务取得了不错的成绩,成为新时期大学图书馆为地方政治、经济与文化发展服务的领头兵。

#### 4 大学图书馆地方服务问题解决思路

##### 4.1 明确大学图书馆地方服务定位

大学图书馆要搞好为地方政治、经济与文化发展服务,首先得做好为地方服务的定位。大学的主要任务是培养学生、进行科学研究、服务社会。因此,大学图书馆要充分认识到为地方服务的重要性,积极响应国家政策,利用图书馆资源优势和技术能力尽可能地回馈社会。大学图书馆的定位应该从以前的为本校师生教学科研服务转变为在满足本校师生教学科研服务的基础上积极参与地方政治经济与文化发展服务。

大学图书馆一旦有了良好的发展定位,就有了行动的纲领。就本校教学科研服务与对外社会服务而言,两者并不是一对矛盾体,校内教学科研服务开展得好,就有更多的精力参与地方服务;地方服务有了成绩,将会进一步促进图书馆内部服务的优化与整合,提高图书馆的社会地位,更最大限度地实现图书馆的价值。当然,开展好校内教学科研服务是为地方经济政治文化发展服务的充分条件。如果校内基本服务都没有搞好,开展对外服务只能是舍本求末。虽然当前校内教学科研服务与对外社会服务不存在主业与副业之争,但相对而言,前者是大学图书馆的发展之本,后者则是锦上添花。

##### 4.2 树立大学图书馆为地方服务的理念

大学图书馆为地方政治、经济与文化发展服务应树立以下理念:第一,大学图书馆为地方政治、经济与文化发展服务是其主业之一;第二,大学图书馆为地方服务强调主动奉献精神,追求社会效益。

图书馆服务理念决定图书馆的服务决策与方向。大学图书馆很多时候将社会服务作为副业,甚至认为开展地方服务的大学图书馆是不务正业。这种思想将严重影响大学图书馆参与地方政治、经济与文化发展服务的积极性,阻碍大学图书馆与地方政府、企事业单位的合作。按照《普通高等学校图书馆规程(修订)》第4章第21条的明确规定及教育部《2003-2007教育振兴行动计划》的要求,大学图书馆开始反思自身服务理念并进行广泛讨论。而且一些大学图书馆已经行动起来,将为地方政治、经济与文化发展服务看成图书馆的职责和义务,作为大学图书馆新时期的重要任务。

有了好的服务理念引导,大学图书馆为地方服务之路就会越走越远,越走越开。笔者认为,在不久的将来,为地方服务项目开展得好坏将是图书馆评估的一个重要指标,如何发挥大学图书馆社会效益将成为图书馆界努力开拓的新课题。

##### 4.3 积极拓展服务内容

有了正确的定位和服务理念并不意味着就可以很好地开展地方服务,还要有积极主动的精神以及好的规划和服务方向。大学图书馆要能结合本馆的馆藏特色和本校的地方属性,打造特色服务资源平台;要重新思考社会服务内容,既要坚持传统的对外宣传、代查代检、科技查新、对外借阅服务,还要根据地方特色、要求和自身能力开拓新形式的社会服务;要很好地利用现代网络平台与数字化技术找到与地方企事业单位合作的契机。

与上世纪80年代追求经济效益相比,当前大学图书馆社会服务应更加理性,更多地从社会效益出发。经济只是必要的补偿和保持合作可持续性的支撑。这种理念与心态的改变有利于双方在合作过程中更加融合,有利于扩大合作、带动经济效益长远发展。

##### 4.4 加强理论与实践研究

图书馆发展是一个渐进的过程,任何一次技术革命和思想变革都需要好的理论指导和实践验证,大学图书馆参与地方政治、经济与文化发展服务虽然一直都在进行,但基本停留在传统的、小范围的层面上。随着国家政策导向加强、图书馆自身实力增强及网络技术、数字化技术不断进步,大学图书馆已存在社会服务创新的迫切需要。因此,今后大学图书馆在参与地方政治、经济与文化发展服务过程中,要一边探索,一边总结,将工作的实践升华为理论,用理论的发展为实践指明方向;要继续加强理论与实践研究,不空想,求实干,使大学图书馆服务地方成为图书馆事业发展进程中的重要里程碑。



# 高校图书馆信息社会化服务新探索

## ——参与广州市政务服务中心政务资讯厅建设的实践

A New Research on the Socialization Service of Information in the University Library

——A Case Study: the Participation in the Building of the Information Hall of Guangzhou Government Affairs Center

唐晓阳 (广州大学图书馆 广东 广州 510006)

[摘要] 广州大学图书馆与广州市人民政府政务管理办公室、广州市档案局合作共建广州市政务中心政务资讯厅,创建了高校图书馆信息社会化服务的崭新模式。政务资讯厅经过建设期的实践,不断拓展和完善服务功能,营造了广州大学服务政府的合作平台,并从理顺管理机制,提高服务水平;提升综合服务功能,深度开发信息资源;构建社会服务机制,促进地方高校发展;加强服务梯队建设,提升馆员综合素质等4个方面继续深化资讯厅的服务内涵。

[关键词] 信息社会化服务 高校图书馆 广州政务服务中心

[中图分类号] G252 [文献标识码] B

[Abstract] The thesis aims to give a brief introduction to the Information Hall of Guangzhou Government Affairs Center co-built by Guangzhou University Library, Guangzhou Government Affairs Office and Guangzhou Archives Bureau. By continuously extending and improving functions, the Information Hall provides an integrated platform, serving Guangzhou University and the local government during the construction period, which creates a new open service mode for society. The Information Hall will continue to focus on its service in following aspects: to rationalize the management mechanism and improve service levels, to enhance the comprehensive service functions and deeply develop information resources; to establish the social service mechanism and contribute to the development of regional universities; to improve librarians' comprehensive quality.

[Key words] Socialization service of information; University library; Guangzhou Government Affairs Center

2002年,国家教育部颁发的《普通高等学校图书馆规程(修订)》的第1章第1条指出:“高校图书馆是为教学和科研服务的学术机构,是学校信息化和社会信息化的重要基地。”<sup>[1]</sup>近7年来,广州大学图书馆(以下简称我馆)遵照该指示,在保障本校信息服务的同时,积极开展信息服务

社会化实践活动,分别为广东省公安厅、广州市委宣传部、广州市人民政府新闻办公室、广州市公安局、广州市商业局、广州市档案局、南沙区委宣传部、番禺区委宣传部、荔湾区委宣传部等十余家政府部门提供综合与专题类信息,提交国内外中英文媒体舆论情况分析报告,效益显著<sup>[2]</sup>。

### 参考文献:

- [1] 张树华,张久珍.20世纪以来中国的图书馆事业[M].北京:北京大学出版社,2008.
- [2] 普通高等学校图书馆规程(修订)[EB/OL].(2002-02-26)[2009-08-01].<http://www.moe.edu.cn/edoas/website18/08/info37108.htm>.
- [3] 全面实施《2003-2007教育振兴行动计划》[EB/OL].(2004-03-24)[2009-08-01].<http://www.moe.edu.cn/edoas/website18/31/info3131.htm>.

### [作者简介]

艾新革 男,1975年生,毕业于华中师范大学信息管理系,现为广州大学图书馆项目部主任,中山大学资讯管理系2007级图书馆学在职硕士研究生,副研究馆员,已发表论文10余篇,参编著作2部。

[收稿日期:2009-08-05]