

浅析高校图书馆情报服务社会化措施

申香春

延边大学图书馆

摘要：本文深入探讨了高校图书馆情报服务社会化的措施。首先，分析了社会化服务对提升服务质量、对接社会需求、促进资源共享和知识传播的重要性。随后，详细讨论了实现社会化服务的关键措施，包括服务模式的数字化转型、加强人员培训和专业能力提升、建立与外部机构的合作关系、优化服务流程和提高服务效率、以及注重隐私保护和信息安全。最后，并通过清华大学图书馆社会化服务的案例分析，验证了策略的可行性。

关键词：高校图书馆；情报服务；社会化服务；数字化转型

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2023.09.171

引言

随着信息技术的飞速发展和知识经济时代的到来，高校图书馆面临着前所未有的挑战和机遇。传统的图书馆服务模式已逐渐不能满足日益增长的信息需求和多样化的服务要求。在这一背景下，高校图书馆情报服务的社会化成了一个重要的发展趋势。社会化服务不仅能够提升图书馆的服务质量和效率，还能更好地满足用户的个性化需求，促进知识的传播和共享。然而，实现高校图书馆情报服务的社会化并非易事。鉴于此，本文旨在探讨高校图书馆情报服务社会化的实施措施，以为高校图书馆在社会化服务道路上提供理论和实践的指导。

一、高校图书馆情报服务的现状分析

1. 当前高校图书馆服务模式的概述

在探讨高校图书馆服务模式的现状时，我们首先需认识到，高校图书馆作为知识与信息的重要仓库，在数字化时代背景下，其服务模式正经历着深刻的变革。下面将深入分析当前高校图书馆服务模式的特点，探讨其在新时代背景下的发展趋势。

首先，数字化转型已成为高校图书馆服务模式变革的核心。随着信息技术的迅猛发展，传统的纸质资源逐渐向电子资源转移，图书馆的服务方式也由线下借阅逐步扩展到线上资源的获取与共享。这种转型不仅极大地丰富了资源种类，也使得信息检索更为便捷，满足了更广泛用户的需求。其次，个性化服务逐渐成为高校图书馆服务的新趋势。在大数据和人工智能技术的支持下，高校图书馆能够根据用户的历史借阅记录和搜索习惯，

提供个性化的推荐服务^[1]。这种服务不仅提高了用户体验，也增强了图书馆的用户黏性。再者，高校图书馆开始重视跨界合作与资源共享。在全球化和网络化的背景下，高校图书馆通过与其他图书馆、研究机构以及出版社的合作，建立了更为广泛的资源共享网络。这种跨界合作不仅扩大了资源的覆盖范围，也提高了资源利用的效率。此外，高校图书馆服务模式的创新也体现在其文化功能的增强上。图书馆不再仅仅是借阅和学习的场所，更成了文化交流和知识传播的平台。通过举办讲座、展览和研讨会等活动，图书馆在促进学术交流的同时，也丰富了校园文化生活。最后，面对日益增长的信息量，高校图书馆在信息素养教育方面也发挥着重要作用。通过组织信息素养培训、学术写作指导等活动，图书馆帮助学生和教师提高信息检索、评估和使用的能力，这对于培养学生的终身学习能力具有重要意义。

2. 社会化服务的实施现状和存在的问题

在高校图书馆服务领域，社会化服务的实施是一个重要的发展方向。然而，这一过程并非一帆风顺，它伴随着诸多挑战和问题。

社会化服务在高校图书馆的实施已取得一定成果。许多图书馆通过扩展服务范围、增强服务功能，如提供远程咨询、数字资源共享、学术活动组织等，有效地满足了广大用户的多元化需求^[2]。这些服务的实施，不仅提升了图书馆的服务效率，也增强了其在学术交流和文化传播中的作用。

然而，社会化服务的实施也面临着一系列问题，详见表1。

表1 社会化服务实施面临的问题

问题	描述	影响
资源配置不均衡	一些高校图书馆由于资金、技术等限制，无法提供高质量的社会化服务。	服务质量地区差异，影响整体效果。
信息技术应用不足	欠缺信息技术应用，如数字资源更新不及时、在线服务平台体验差。	限制社会化服务的效果。
人员素质不足	缺乏专业、多技能的服务人员，人员培训和专业发展不足。	难以提升服务质量和效率。
用户参与度不高	虽提供多样化服务，但用户参与度和反馈机制不完善，限制服务模式的创新和优化。	限制服务创新和改进。
隐私保护和信息安全问题	随着服务范围扩大，用户数据保护和信息安全成为新挑战。	可能导致数据泄漏和隐私问题。

二、高校图书馆情报服务社会化的必要性

在当今信息爆炸和知识经济时代，高校图书馆情报服务社会化不仅是一种趋势，更是一种必要性。

1. 提升服务质量

社会化服务在提升高校图书馆服务质量方面发挥着至关重要的作用。第一，社会化服务通过引入创新的服务理念和技术，极大地提高了服务效率和用户满意度。例如，利用大数据和人工智能技术，图书馆能够提供更加精准和个性化的信息检索服务，满足用户的特定需求。第二，社会化服务强化了图书馆的互动性和参与性，通过线上社区、用户论坛等方式，增强了用户与图书馆之间的互动，提升了服务的亲和力和有效性。第三，社会化服务还促进了服务模式的多样化，如远程咨询、虚拟展览等，这些创新服务不仅拓宽了服务范围，也丰富了用户的体验。

2. 对接社会需求

社会化服务使高校图书馆能够更好地对接社会需求，发挥其在社会服务中的作用。随着社会的发展，公众对知识信息的需求日益多样化和专业化。高校图书馆通过社会化服务，如开放图书馆资源、提供专业咨询和

学术活动，能够有效满足这些需求。此外，社会化服务还有助于图书馆更好地融入社区和社会，通过组织各类公共讲座、文化活动等，图书馆不仅传播知识，也促进了文化交流和社会融合。这种服务的拓展，使图书馆成为连接学术与社会的重要桥梁。

3. 促进资源共享和知识传播

社会化服务在促进资源共享和知识传播方面发挥着关键作用。在全球化和网络化的背景下，知识资源的共享变得尤为重要。高校图书馆通过建立与其他图书馆、研究机构的合作网络，实现了资源的互联互通和共享^[3]。这种共享不仅提高了资源的利用率，也促进了知识的广泛传播。同时，社会化服务还强化了图书馆在知识传播中的作用，通过举办各类学术活动、在线课程等，图书馆成了知识传播的重要平台，为公众提供了丰富的学习和研究资源。

三、高校图书馆情报服务社会化的措施

为了有效实施高校图书馆情报服务的社会化，需要采取一系列具体而切实的措施。这些措施不仅要深入分析当前的服务模式，还需创新思维，确保服务的有效性和可持续性。

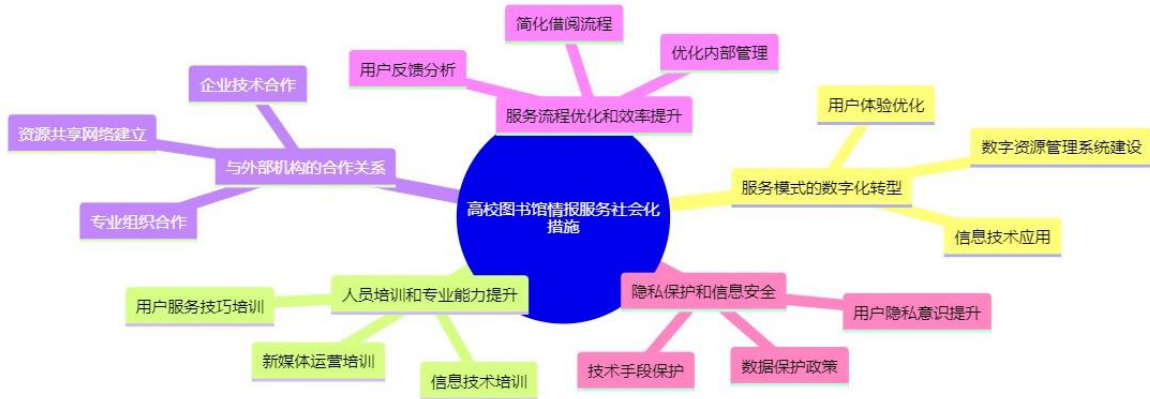


图1 高校图书馆情报服务社会化的措施架构

1. 推进服务模式的数字化转型

在高校图书馆情报服务社会化的过程中，推进服务模式的数字化转型是一项核心任务。这一转型不仅涉及技术层面的更新，更关乎服务理念的创新。数字化转型要求图书馆构建一个全面、高效的数字资源管理系统。这包括但不限于电子书籍、在线期刊、数据库等资源的整合与优化。同时，应利用云计算、大数据等现代技术提高资源的可访问性和服务的响应速度。数字化转型还意味着创新服务方式。例如，通过建立智能化的信息检索系统，如利用人工智能技术进行个性化推荐，可以极大提升用户体验。此外，图书馆应开发移动应用程序和在线服务平台，使用户能够随时随地访问图书馆资源和服务。在实施数字化转型的过程中，还应注意数据安全和隐私保护。随着用户数据量的增加，确保数据安全和

用户隐私成为不可忽视的问题。因此，建立严格的数据安全管理制度和隐私保护政策是数字化转型的重要组成部分。

2. 加强人员培训和专业能力提升

为了适应社会化服务的需求，加强图书馆工作人员的培训和专业能力提升是另一项关键措施。首先，工作人员需要掌握最新的信息技术，如数据分析、云计算等，以适应数字化服务的需要。此外，随着服务模式的变化，工作人员还需具备更强的用户服务意识和沟通能力，以提供更高质量的个性化服务^[4]。专业培训应包括但不限于信息技术培训、用户服务技巧培训、新媒体运营培训等。通过这些培训，工作人员不仅能提升自身技能，还能更好地理解 and 适应社会化服务的趋势。同时，鼓励工作人员参与专业交流和继续教育，如参加图书馆

学相关的研讨会、工作坊等，也是提升专业能力的有效途径。通过这些活动，工作人员可以了解行业最新动态，交流经验，从而不断提升自身的专业水平和服务能力。

3. 建立与外部机构的合作关系

在高校图书馆情报服务社会化的过程中，建立与外部机构的合作关系是一项关键措施。这种合作不仅能够扩大资源和服务的范围，还能促进知识的交流与创新。图书馆应与其他高校图书馆建立合作网络，共享资源，如共同订购数据库、共建数字资源库等。这种资源共享不仅能降低成本，还能丰富图书馆的资源库。与研究机构和专业组织的合作也至关重要。通过这些合作，图书馆可以获取最新的研究成果，提供更专业的学术支持。此外，图书馆还可以与企业合作，利用企业的技术和资源，开发新的服务项目，如企业赞助的研究项目、实习机会等。在建立合作关系时，应注意合作的双赢原则。合作应基于相互尊重和共同利益，确保各方的需求和期望得到满足。同时，应建立有效的沟通机制，定期评估合作效果，确保合作关系的持续性和稳定性。

4. 优化服务流程和提高服务效率

优化服务流程和提高服务效率是实现高校图书馆情报服务社会化的另一关键措施。第一，图书馆应简化借阅和咨询流程，如实施自助借还书系统、在线咨询服务等，使用户能够更快捷地获取所需信息^[5]。第二，应利用信息技术优化内部管理流程，如采用图书馆管理软件进行资源管理、用户管理等，提高工作效率。第三，图书馆还应根据用户反馈和使用数据，不断调整服务内容和方式。例如，根据用户的借阅习惯和反馈，调整图书和资源的采购策略，提供更符合用户需求的服务。同时，应定期对服务流程进行评估和优化，确保服务的持续改进和创新。

5. 注重隐私保护和信息安全

在社会化服务过程中，注重隐私保护和信息安全至关重要。图书馆应建立严格的数据保护政策，确保用户个人信息的安全。这包括加强对员工的隐私保护培训，确保他们了解和遵守相关法律法规^[6]。同时，应采用先进的技术手段保护数据安全，如使用加密技术保护用户数据，定期进行安全审计等。同时，图书馆还应建立应急响应机制，以应对数据泄漏等安全事件。此外，图书馆还应加强与用户的沟通，提高用户对隐私保护和数据安全意识的意识。例如，通过用户培训、宣传材料等方式，告知用户如何保护个人信息，提高他们的安全意识。

四、实际案例分析

在探讨高校图书馆情报服务社会化的实践中，清华大学图书馆的案例提供了一个典型的成功模式。该图书

馆在社会化服务方面的探索和实践，不仅提升了服务质量，也为其他高校图书馆提供了宝贵的经验。

清华大学图书馆的社会化服务主要体现在以下几个方面：一是数字资源的丰富与共享：清华大学图书馆建立了全面的数字资源库，包括电子书籍、学术期刊、数据库等，这些资源不仅服务于校内师生，也对外开放，促进了知识的广泛传播。二是信息技术的深度应用：该图书馆利用人工智能和大数据技术，提供个性化的资源推荐和信息检索服务，极大地提高了用户体验和服务效率。三是跨界合作与资源共享：通过与其他高校图书馆以及研究机构的合作，清华大学图书馆实现了资源的互联互通，扩大了服务范围，提高了资源利用率。四是公共文化活动的举办：图书馆定期举办各类公共文化活动，如学术讲座、主题展览和研讨会等。例如，举办的“清华大讲堂”系列讲座，邀请了多位国内外知名学者进行学术交流，不仅丰富了校园文化生活，也提升了图书馆在社会文化传播中的作用。

这些策略的实施，使得清华大学图书馆在提升服务质量、促进资源共享和加强社会责任感方面取得了显著成效。

结语

随着社会化服务在高校图书馆中的不断深化和发展，我们可以预见，未来的高校图书馆将不再局限于传统的书籍借阅和信息检索功能。高校图书馆的社会化服务将更加注重利用先进的信息技术，如人工智能、大数据分析等，以提供更加精准和个性化的服务。同时，图书馆将进一步加强与外部机构的合作，通过资源共享和合作项目，扩大服务范围，提高服务效率。此外，图书馆还将更加重视用户体验的提升，通过优化服务流程和提高服务质量，增强用户的满意度和忠诚度。

参考文献

- [1] 姜振芳. 高校图书馆情报社会化服务研究——评《图书馆情报学概论》[J]. 社会科学家, 2021, (03): 166.
- [2] 魏蔚. 高校图书馆情报服务社会化策略分析[J]. 中国民族博览, 2021, (10): 214-216.
- [3] 李春子. 数智时代图书馆情报服务的转型策略研究[J]. 中国新通信, 2023, 25(19): 54-56+62.
- [4] 吴爱芝. 高校图书馆学科战略情报服务探索性研究[J]. 大学图书馆学报, 2023, 41(05): 18-25.
- [5] 沈林林. 高校图书馆建立面向社会的情报服务中心探索[J]. 江苏科技信息, 2023, 40(05): 22-25.
- [6] 李鑫. “大情报观”下高校图书馆情报服务工作的困境与纾解[J]. 科技传播, 2022, 14(17): 37-40+45.