

美国高校图书馆社会化服务实践及其启示

刘水

(中国国家博物馆, 北京 100006)

[摘要]文章从美国高校图书馆社会化服务实践的必要性、利弊、形式、内容以及重点服务对象等几个方面介绍了美国高校图书馆社会化服务的概况,认为美国高校图书馆的社会化服务经过了多年的实践,积累了丰富的经验。

[关键字]高校图书馆; 社会化; 服务; 启示

doi: 10.3969/j.issn.1673-9477.2017.04.007

[中图分类号] G250

[文献标识码] A

[文章编号] 1673-9477(2017)04-021-04

美国高校图书馆早在 20 世纪 60 年代就开始了社会化服务^[1],其社会化服务经过了多年的实践,积累了丰富的经验。通过考察美国高校图书馆社会化服务的做法,不仅有助于我们更准确地理解高校图书馆社会化服务的内涵,也有助于推动国内高校图书馆社会化服务实践的开展。

一、美国高校图书馆社会化服务实践概况

作为美国大学尤其是公立大学图书馆实现社会效益的一种重要方式,社会化服务得到了美国高校图书馆的普遍重视。对于开展社会化服务实践的原因、利弊、形式、手段等方面,美国高校图书馆进行了充分深入的研究。

(一) 社会化服务实践的原因及利弊

根据弗吉尼亚州里士满大学图书馆对弗吉尼亚州 35 所高校图书馆的社会化服务所做的调查,美国高校开展社会化服务主要是基于以下四个原因:一是创造良好的社会关系,提高高校图书馆乃至高校本身的社会美誉度(37%);二是对于公立高校来说,图书馆开展社会化服务是其承担社会责任、实现社会效益的一项重要举措(20%);三是高校所在社区内,公立图书馆的缺失,导致高校图书馆承担了公立图书馆向社会公众提供信息服务的角色(14%);四是美国一些高校图书馆保存了政府文件,因此必须

提供社会化服务,供公众查阅政府文件(11%)^[2]。

开展社会化服务可为美国高校图书馆带来切实的利益,主要表现在以下三点:一是可为高校图书馆创造良好的社会关系,如“亲民形象”等,及由此带来的切实利益,例如社会读者的捐赠;二是可使高校图书馆融入国家信息系统,通过向社会读者提供服务,享受对等的资源共享;三是把向高中生提供服务作为高校的一种宣传方式,增加本校对于高中生的吸引力^[3]。

但是,开展社会化服务也为美国高校图书馆带来了一些负面影响:一是社会读者挤占了高校师生的资源,影响图书馆对本校师生的服务质量。二是高校图书馆向社会读者提供服务得不到额外的资金支持。这是美国高校图书馆社会化服务实践中客观存在的问题,也是需要继续研究解决的问题。

(二) 社会化服务的内容与形式

尽管如此,绝大多数美国高校图书馆(不管是公立高校或私立高校)仍面向社会读者开展多种形式的服务。2002年,佛罗里达州对州内的 66 所高校图书馆的社会化服务进行问卷调查,共收回有效问卷 36 份。这 36 所高校图书馆比较有代表性,基本涵盖了大、中、小型及公立、私立高校的图书馆(见表 1),因此能较为全面地反映佛罗里达州高校图书馆开展社会化服务的基本情况。

表 1 参与调查的佛罗里达州 36 所高校图书馆的构成

高校学生数量	公立	私立	其他	总共
<5000 (小型)	6	9	1	16
5000-9999 (中型)	6	1	-	7
10000-20000 (中大型)	6	1	-	7
>20000 (大型)	6	-	-	6
总共	24	11	1	36
百分比	66.7	30.6	2.7	100

[投稿日期] 2017-08-06

[作者简介] 刘水(1990-),女,北京人,助理馆员,研究方向:图书馆学。

调查数据显示,参与调查的36所高校图书馆中全部提供社会化服务,其中有33图书馆的社会读者占有所有读者的比例小于25%;3所图书馆的社会读者占有所有读者的比例在25%—49%之间。这36所高校图书馆提供的服务主要包括图书借阅服务、参考咨询服务、提供试听资料服务、特殊馆藏服务、数据库服务、联机公用检索目录服务、办理读者证服务等,

基本涵盖了图书馆所能提供的服务形式(详见表2)。但是,绝大部分高校图书馆(97%)不对社会读者开放远程使用电子数据库的权限;大部分高校图书馆(80%)只允许社会读者在馆内阅读特殊馆藏,不允许外借。针对社会读者提供馆际互借服务也并不普遍。另外,为了便于管理,大部分高校图书馆要求读者办理读者证,并收取一定的费用。

表2 佛罗里达州36所高校图书馆开展社会化服务概况

图书借阅			试听材料			特殊馆藏			联机检索目录			参考资料			数据库			办理读者卡		
馆内 阅读	外借	无	馆内 使用	外借	无	馆内 阅读	外借	无	馆内 使用	远程 使用	无	馆内 使用	外借	无	馆内 使用	远程 使用	无	是		
																		收费	免费	否
13	22	1	20	12	4	29	2	5	6	28	2	33	1	2	33	1	2	21	5	10

现以加州大学伯克利分校图书馆为例,具体说明美国高校图书馆的社会化服务内容。伯克利分校图书馆的社会化服务主要包括三个方面:现场参观服务、远程信息服务和针对性借阅服务等。

现场参观服务:伯克利分校图书馆包括纪念图书馆、本科生图书馆、密集书库、班克罗夫特图书馆、东亚图书馆,以及24座学科图书馆和8座附属图书馆。除了极个别的图书馆之外,大部分图书馆都对观众开放。社会读者参观需申请许可证,有的学科图书馆要求参观者年满18周岁并出示带照片的身份证明。参观者可以进入开架书库查阅图书资料,在图书馆电脑上浏览馆藏资源目录、数据库和 autres 的教育资源,参观图书馆举办的各种展览。同时,社会读者可向图书馆员咨询有关问题,图书馆还为社会读者提供打印、复印、扫描服务和免费无线网络服务。

远程信息服务:随着电脑的普及和信息技术的发展,近年来,伯克利分校图书馆注重向社会观众开展远程信息服务,其内容包括:(1)查询图书馆馆藏目录;(2)通过Calisphere网站查询伯克利分校图书馆有关加州历史与文化方面的数字馆藏^①;(3)参考咨询服务:(4)读者可通过24小时在线交谈、邮件、电话等方式向图书馆工作人员咨询问题;(5)复制服务:收取一定费用后,图书馆向读者提供资料复制服务,并负责将资料邮寄给读者;(6)远程借阅服务:读者可通过所在的公立图书馆,向伯克利分校图书馆远程借阅资料。

针对性借阅服务:目前,伯克利分校图书馆的图书借阅服务仅面向加州居民和加州大学的校友推出。加州居民可办理伯克利分校图书馆读者证,费用为每年100美元。加州大学分校校友会的付费会

员可免费得到伯克利分校图书馆的读者证。持有读者证的读者可自由出入伯克利分校大部分图书馆,并可借阅图书20本。

(三) 社会化服务的重点服务对象

根据使用图书馆的频繁程度,美国高校图书馆的社会读者依次排序为其他高校的学生、高中学生、商务人士、校友、公立/私立学校老师、消遣读者、其他读者(包括退休员工、教师员工的家属、联邦雇员和一般的社区读者)。在不同类型的社会读者中,有一些特殊的读者受到美国高校图书馆的特别重视或优待,如K-12学生^②、本校校友、有合作关系的外校师生。

1. K-12 学生

美国高校图书馆把K-12学生视为高校图书馆未来的主要读者群,予以特别的重视。如堪萨斯州立大学图书馆根据K-12学生的具体年龄开展不同形式的延伸服务。针对低年级学生开展“图书馆之旅”结合讲故事的服务,针对高年级的学生开展“图书馆之旅”结合图书馆信息介绍的服务,让中小学生体验大学图书馆的环境、馆藏资源以及图书馆服务。美国高校图书馆向K-12年级的学生开展延伸服务的目的主要有两个:一是把延伸服务看作是一种宣传方式,向中小学生宣传展示学校的环境、服务,增强学校对这些未来大学生们的吸引力;二是培养中小学生尤其是高年级学生的信息素养,减轻学生进入大学前的焦虑情绪,为即将到来的大学研究做好准备。

2. 校友

相比一般观众,美国高校图书馆针对本校校友提供的服务不仅形式更多,并且在费用上也更为优

惠。例如,加州大学伯克利分校图书馆面向加州居民和加州大学校友推出图书借阅服务,只要加州居民和加州大学校友办理伯克利分校图书馆的借书证,均可前往伯克利图书馆借阅图书,每次可借阅20本。但是区别在于,加州居民办理图书馆借书证,需要缴纳每年100美元的费用;而加州大学校友不需要缴纳任何费用。

3. 有合作关系的外校师生

美国部分高校图书馆之间存在不同形式的合作关系,允许对方院校的师生现场或远程借阅图书。

如斯坦福大学、加州大学伯克利分校以及德州大学奥斯汀分校之间有研究型图书馆合作项目(The Research Library Cooperative Program,简称RLCP)。通过这个项目,三校之间的全体教员,研究人员和研究生享有三校图书馆的现场和远程图书借阅权。即三校之间拥有权限的人员可以亲自前往其他两校图书馆借阅图书,极大地方便了三校师生。

值得指出的是,美国高校图书馆早在制定馆藏发展策略的阶段就已将与其他院校图书馆的合作纳入计划。如斯坦福大学图书馆与伯克利分校图书馆签订了馆藏合作发展协议,在两校有关联的且需要补进大量资料的研究领域,根据各自不同的侧重点,划分图书征集范围,做到资源共享,相互补充,以避免重复建设。

二、启示与建议

(一) 敞开图书馆大门,主动向社会读者提供服务

我国图书馆界对于高校图书馆是否应该面向社会读者提供服务,始终存在正反两种声音。支持者认为,高校图书馆虽然是学校的文献信息中心,但它仍属于公共资源,其经费大多是通过国家财政拨款而来,因此,高校图书馆应该向社会公众打开大门,向社会读者提供服务。反对者认为,高校图书馆的职能与公立图书馆不同,要求高校图书馆面向公众开放,无异于取消高校图书馆,是不现实的。美国高校图书馆对于社会化服务对高校图书馆带来的负面影响有着清醒的认识,如前文所述,社会读者挤占了高校师生的资源,影响图书馆对本校师生的服务质量;并且高校图书馆向社会读者提供服务得不到额外的资金支持,但是美国绝大多数高校图书馆(包括私立大学图书馆)仍重视社会化服务,充分利用图书馆的馆藏、设备和人力资源优势,面向社会读者开展现场服务和远程服务。我国的高校图书馆可学习美国高校图书馆主动服务社会读者的态度,逐步提供社会化服务,以更开放、更积极的方式面对社会读者。

(二) 细化读者类型,妥善把握社会化服务的度

美国高校图书馆在开展社会化服务时,细化读者类型,针对不同类型的读者群,给予不同的权限。对于不太占用图书馆资源和馆员精力的服务,如图书馆参观、免费无线网络服务等广泛提供给社会读者;对于占用图书馆较多资源和馆员较多精力的服务,如图书借阅等则严格控制读者数量。如伯克利分校,只把图书借阅的权限开放给少数社会读者。美国高校图书馆这种灵活而又富有成效的做法,既实现了高校图书馆的社会责任,又不过多地挤占高校师生的资源,影响图书馆为本校师生服务的质量。我国高校图书馆可借鉴美国高校图书馆细化读者类型,开展针对性服务的方式,妥善把握社会化服务的度,既不会“因噎废食”,不敢开展社会化服务,又不会因过度的社会化服务而损坏高校师生的权益。

(三) 适当收费,为高校图书馆开展社会化服务提供经费支持

为了便于管理,大部分美国高校图书馆要求社会读者办理读者证,对于图书借阅、复印、扫描、打印等服务收取一定的费用。某些私立高校图书馆的收费还不低。通过这种方式,不但能够控制社会读者的数量,还能为高校图书馆的行政经费提供补贴,在一定程度上缓解高校图书馆的因开展社会化服务而带来的经费压力。我国高校图书馆可综合考虑自身的馆藏资源、人力资源、服务项目及所在地区的经济水平等各方面因素,制定合理的收费标准,更好地推动社会化服务实践的开展。

注释:

①Calisphere是一个免费的网站,公众可登陆网站,查询来自加州各大图书馆、档案馆和博物馆的数字资源,如照片、纪录片、报纸、政治漫画、艺术品、日记以及其他的文化文物等。这些资料揭示了加州的多元文化与历史,以及它在美国历史和世界历史中的地位。

②K-12指的是美国的小学至高中12年级的教育。美国的中小学教育机制是小学6年,即K(Kindergarten)-5年级;初中3年,即6-9年级;高中3年,10-12年级。Kindergarten相当于中国的学前班,但却包含在小学的教育体系中。

参考文献:

[1]汪建中.论美国高校图书馆社会化实践——以阿肯色大学图书馆为例[J].图书馆理论与实践,2013(10):84-86.

[2][3]McCulley Lucretia Dan Ream.Public Use of Academic Libraries in Virginia[J].Virginia Librarian,1988(2):9-12.

[责任编辑 陶爱新]

(下转第36页)

内部员工职业操作规范,对于违规人员给予严惩。针对现实中存在的员工利用工作上的便利,非法泄露个人信息谋求私利,P2P平台内部应该设有严格的权限管理制度,确保平台员工只能查看到与本职工作相关的信息,让不法份子没有作案条件。

参考文献:

- [1]姚凤阁,路少朋,隋昕.我国P2P网络借贷的发展、风险与监督研究[J].鸡西大学学报,2017,17(2):65-66.
[2]张超,胡乃婷.中国P2P网贷可持续发展博弈分析[J].牡丹江师范学院学报,2106(5):46-49.
[3]杨子豪.包容与规制:P2P网贷发展趋势与风险控制[J].

湖南科技大学学报,2016,19(6):93-97.

- [4]彭晓娟.我国P2P网络贷款风险监管机制的构建[J].信阳师范学院学报,2017,37(2):45-48.
[5]郑云峰,朱珍.中国P2P网贷行业乱象:表现、根源及监督[J].石家庄经济学院学报,2016,39(8):90-92.
[6]李平,陈林等.成都市P2P网贷平台的发展现状分析[J].电子科技大学学报,2015,17(3):32-33.
[7]程京京,孙文娜,杨伟坤.保定市P2P网络借贷运营问题及建议[J].保定学院学报,2016,29(5):122-125.

[责任编辑 王云江]

Research on the operation and development countermeasures of P2P net loan platform in Anhui province

ZHOU Min

(Finance and Accounting School of Anhui Sanlian College, Hefei 230601, China)

Abstract: Based on the current development of P2P Net Loan Platform in Anhui Province and with comparison and analysis, it is found that, not only in Quantity, but in trading scale, there is still a big gap between the P2P platform in Anhui province and the developed areas in China, and the platform is difficult to run and withdraw. Such four aspects as the supervision on P2P industry strengthened by the government, role of industry self-regulation, differentiated market positioning and improvement of employees' quality are introduced to provide countermeasures for the development of P2P net loan platform in Anhui Province.

Key words: Anhui province; P2P net loan; countermeasures

(上接第23页)

The research on the socialized service of American academic libraries and its enlightenment

LIU Shui

(National Museum of China, Beijing 100006, China)

Abstract: This paper introduces the general situation of the socialized service of University Libraries in the U.S. from the necessity, the pros and cons, the forms, contents and focus of service objects of socialized service practice of American university libraries. The socialized service of University Libraries in the U.S. after years of practice, has accumulated rich experience.

Key words: American academic libraries; socialized; service; enlightenment.