

·工作研究·

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

陈丽娟¹ 林杨¹ 刘海霞²

(1. 厦门大学图书馆 福建厦门 361005; 2. 福建中医药大学 福州 350122)

〔摘要〕高校图书馆是一种教育资源,同时也是社会公共资源的一部分,承担着一定的社会责任,在为高校师生服务的同时也应该加强对外开放,为广大社会读者服务。本文立足于厦门大学图书馆面向社会公众开放服务的实践,思考高校图书馆面向社会公众开放服务的未来发展,并提出合理化建议。

〔关键词〕高校图书馆 社会公众 开放服务

〔中图法分类号〕G259.2

〔引用本文格式〕陈丽娟,林杨,刘海霞.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.

1 引言

20世纪60年代国外高校图书馆就已经开始提供对外开放服务,所以国外高校图书馆面向公众开放的程度一直都比较,而且正在朝着细化的方向发展^[1]。国内图书馆界对这一问题的研究始于1992年,但高校图书馆对外开放服务的相关政策支持直到2002年教育部颁发的《普通高等学校图书馆规程(修订)》才真正得到确认,其中第21条指出:“对于具有对外开放条件的高校图书馆应尽可能向社会公众实行开放,从而满足社会各界读者对于文献信息资源以及技术咨询等方面的信息需求”^[2]。国内高校图书馆面向公众开放起步虽晚,前期进展也较为缓慢,但据有关调查显示,全国已有75.9%的高校图书馆对校外读者提供图书借阅服务,开放服务已经得到我国高校图书馆的普遍认同^[3]。

与国外高校图书馆比较,我国高校图书馆多数只是对外部分开放,服务方式上还比较单一,主要提供空间服务和纸质文献借阅等传统服务。其中也有很多成功的经验做法,如广州大学图书馆建立全面的广州新闻媒体全文数据库,为地方政府提供信息服务;南开大学与天津市开发区泰达图书馆合作推动滨海新区发展;吉林省高校图书馆与公共图书馆共建公共文化服务体系^[4];重庆文理学院图书馆2005年实施了“三标一体”质量管理模式,开展校外科技信息中介服务^[5]。这些都是国内高校图书馆面向社会公众开放服务较为成功的案例。

2 厦门大学图书馆面向社会公众开放的具体实践

厦门大学图书馆面向社会公众开放服务最早可以追溯到20世纪80年代,那时就已对社会进行一定程度的开放,这在国内高校是少见的。随着泛在知识环境的到来,高校图书馆的角色也不断发生变化,厦门大学图书馆在为校内师生提供良好的教学和科研服务的同时,充分整合资源,打破传统的封闭的服务模式,逐步向社会读者开放,不断探索和创新多元化的服务方式。

2.1 面向社会读者的基础性服务

根据厦门大学图书馆2017年度数据统计,2017年全年厦门大学图书馆全馆接待读者约278万人次,其中有效读者共86524人,社会办证达435人(不包括校友卡)^[6]。2015年厦门大学对2003届之后毕业的本科生及2002年之后毕业的硕士生开通了校友卡,目前已办理校友卡的人数达到185727人(根据一卡通系统数据统计)。由此可见,厦门大学图书馆社会读者的总量是很大的,为了满足这些社会读者的需求,厦门大学图书馆提供了一系列基础性服务内容。

2.1.1 依靠传统服务,提供纸质书刊借阅

厦门大学图书馆为已办理借阅证的校外读者提供纸质书刊的借阅服务,并规定了具体借阅权限,包括借阅数量和借阅期限。《入馆须知》指明:无借阅证人员临时来馆查阅资料,本市工作人员凭身份证及工作证(卡)、外地人员凭身份证明及介绍信登记后入馆,书刊

* 本文系福建省教育厅社科项目“福建省高校图书馆社会化服务研究”(项目编号:JAS160223)研究成果之一。

资料仅供当室阅览^[7]。厦门大学图书馆针对校外人员制定了明确的《校外人员办理借阅卡的规章制度》，包含对借阅权限的规定，指出校外人员凭借借书证可以外借图书 7 册，普通外借图书的累计册数是 5 册，不能超过 30 天。同时对短期外借的图书册数、借期以及报刊的借阅浏览、保存本库的使用等也都进行了规定；对办理借阅证的人数也有相关限制规定，规定社会办证人数不超过 500 人，必须由本校有正式编制并持有校图书馆有效借阅证的教职工提供担保。每位教职工可担保办证的人数限定为 5 人以内^[8]。强调校外人员也是读者群的一部分，赋予他们一定的读者权利，同时严格要求校外读者必须遵守图书馆的各项规章制度，这也是加强图书馆对外开放服务管理的重要保障。

2.1.2 借助网络平台，提供知识资源港服务

厦门大学图书馆以网络资源服务为载体，建立了厦门大学知识资源港信息门户，该门户网站面向全社会开放，为社会用户提供全方位的馆藏信息及数据资源，使广大读者迅速、准确、全面、系统地了解图书馆的信息资源。当然，出于保护网络安全和尊重知识产权保护的考虑，更深层次的二次内容检索暂时还仅限于校园网，但图书馆依然开通校外用户入口服务，以便于特殊人群查询数字资源的需要。

2.1.3 依托新媒体资源，实现多渠道信息推送

厦门大学图书馆与时俱进，推出手机移动图书馆、微信公众号与微博，定期发布相关信息资源。2017 年，在微媒体与移动互联网的大背景下，图书馆充分利用新媒体参与服务推广活动，策划、编写、发布各类通告和新闻报道。当年度共计发布微信图文消息 247 篇，微博原创消息 362 条。微信粉丝数 39 339，比前一年同期增长 42.70%，微博总粉丝数 28 061，比前一年同期增长 3.77%^[9]。新媒体推广使得图书馆的阅读门槛有所降低，图书馆更加主动地将自身丰富的馆藏资源推广至更大范围的用户群体中去，对引导和教育用户使用数字图书馆资源起了极大的宣传作用。

2.1.4 利用专业的学科团队，提供信息咨询服务

厦门大学图书馆设置了 22 个学科馆员岗位，专门负责学科服务、科技查新、馆际互借和文献传递等业务服务。厦门大学的科技查新工作站是教育部指定的理工类科技查新及项目咨询中心工作站之一，承接高校、科研院所、政府机构、企业等单位的科技查新与咨询服务。目前已完成包括国家“863 高科技项目”在内的国家及省、部级有关国内外科技查新 2 000 余项^[10]。

2.2 面向社会读者的深层次服务

厦门大学图书馆还依托其强大的馆藏资源与专业馆员队伍，主动与地方区域合作，实现更深层次的对外开放服务，凸显高校图书馆对区域文化建设的重要性，对高校图书馆对外开放服务的深化与提高有很强的借鉴意义。

2.2.1 利用特藏，提供校友服务

厦门大学图书馆不仅为有需求的校友提供借阅服务，还吸引和鼓励校友资助图书馆以提高学术或馆藏研究。通过致力于“个人捐赠图书展”“珍稀手稿收藏展”“个人画展”“校友捐赠礼品库”等活动推进共享广泛的专题收藏。图书馆收藏了厦门大学 1960 年之前毕业生的毕业论文千余份，其中不乏卢嘉锡院士、蔡启瑞院士等著名校友的手写稿。图书馆还运用特藏专用数字化设备，将全部论文扫描、电子存档、在“玉堂”网站发布论文基本信息和部分全文，并对原稿进行修复。这些特藏收藏也算厦门大学图书馆对校友提供的—个特色资源服务。

2.2.2 依托地方，建设特色资源库

厦门大学图书馆对外开放的吸引力很大一部分来自于其特色的馆藏资源，为此，厦门大学图书馆设立了区域研究资料中心，该中心收藏了闽台、港澳、东南亚各国及闽南文化、客家文化和传统文化等多学科综合性资料^[11]。同时还包括一系列的南海研究资料、地方志专架等，而该中心“文化讲堂”讲座，不拘泥于本校学者专家，也吸引了许多社会人士，扩大了厦门大学图书馆与相关文化机构与个人的合作。在东南亚文化研究资料、海疆资料、末次资料等特色资源的基础上，厦门大学图书馆还成立了中国历代方志集、文史资料集萃、简报资料专题数据库、区域研究文献数据库、民国专题库、古籍专题库、莆仙妈祖地方文化数据库、闽台族谱、两岸关系等特色文献资源库，这些资源库大多来源于闽南三角地带相关社会合作机构，或通过合作课题或由学科采访馆员实地调查采购或受赠相关资料获得。这种深层次与地方区域合作共赢建设特色馆藏资源库的做法，在充实了图书馆特色馆藏的同时，也对社会读者研究本地的社会经济、文化发展、信息决策提供了有利参考。

2.2.3 利用资源，筹建乡村图书馆

自 2007 年建立“屈原乡村图书馆”后，厦门大学图书馆一直积极参与每年的“乡村图书馆”建设。目前已协助筹建乡村图书馆 8 所，军区及其他图书室 11 所，图书角 16 个。近年来，厦门大学图书馆以各种形式与社区、

街道等共建联系,筹建城中村图书馆,为城中村的孩子们共筑“爱心图书馆”。乡村图书馆的建设体现了高校图书馆以高校资源为依托,参与乡村文化事业活动,发展乡村公共服务,以更开放的精神走进基层服务,在实践中延伸了图书馆的服务内容,实现了高校图书馆的社会价值,也创新了开放服务的新思路。

2.2.4 发挥优势,实现社会合作。

厦门大学图书馆充分利用资源优势,通过馆际合作、与社会机构合作等方式,全面准确地收集科研基础数据,为地方、机构或政府等提供决策支持,实现信息资源共建、共知、共享。2017年,厦门大学图书馆为厦门社会科学联合会“同文书库——厦门文献系列”影印出版提供数字化扫描服务,以此为契机,扩大厦门地方文献的搜集。2018年,与泉州市科学技术局合作,协助检索并审核泉州市高层次人才近十年在国际高水平科技期刊《期刊引用报告》JCR一、二区发表论文情况,为地方高层次人才引进和人才评价提供支持服务。

3 厦门大学图书馆面向社会公众开放的反思

厦门大学图书馆面向社会公众开放仍然以传统图书馆业务服务为主。这些服务的提供主要依托其丰富的馆藏资源与科研优势,但也需要在人力与经费上不断投入,如建设特色资源库,需要采访馆员和学科馆员大量地搜集整理资料,随时关注校外相关人员和机构的动态,及时保持业务联系。这在一定程度上制约了图书馆面向社会公众开放服务的可持续良性发展。

数字图书馆时代下厦门大学图书馆对公众开放服务略显应对不足。目前数字图书馆服务对公众开放仅体现在“借助网络平台提供知识资源港服务”与“依托新媒体资源实现多渠道信息推送”,而且服务方式与内容都较为单一。在为校内师生提供良好的教学和科研服务的同时,更应该整合资源,打破传统封闭的服务模式,逐步向社会读者开放,不断探索和创新多元化的对外开放服务方式,从而实现广大民众对知识的普遍存取、共享、发现和创造^[12]。

厦门大学图书馆对公众开放服务在信息时代面临的挑战与机遇并存。一方面是海量的网络信息资源良莠不齐,有价值的信息资源被大量多余的垃圾信息所淹没,网络随处可得的信息的准确性与学术性差强人意;另一方面是用户在网上搜索到的信息资源往往是数字化资源的最表层,搜索结果往往只能指向链接网页,用户所需的深层数据内容往往受限制而无法访问。同时,社会用户的需求也是多层次的,社会用户当中肯定

也有一部分追求专业信息资源服务,是公共图书馆无法提供或充分实现的。那么,在这种情况下,高校图书馆作为文化科学研究的前沿阵地,作为国家财政投入建设的文化科学产业的一部分,在当今科教兴国战略要求下,它所承担的信息服务意义之重要性和必要性就不言而喻。

因此,立足于厦门大学图书馆对公众开放的具体实践,同时积极研究国内新形势下高校图书馆面向社会公众开放服务的困境及对策就显得尤为必要。

4 高校图书馆面向社会公众开放面临的问题

4.1 思想理念的转变问题

首先需要转变的是开放的理念。由于高校图书馆是隶属于高校管理体制内无独立财务核算的事业单位,从它建立初始其定位是为高校教学科研服务的一个教学辅助单位,因此才有了高校图书馆特殊的读者群划分——校内用户及社会用户。

在传统图书馆时期,由于高校图书馆的地理位置和馆舍限制,把读者群进行划分并有所限制地开放服务,合情合理。但在当前的知识环境下,用户更多的是对数字图书馆有强烈的使用需求,而且网络环境下,所有网络使用者都可以很容易成为数字图书馆的用户,再用“校内外”的标准来划分读者群是一种简单而粗暴的做法,并不值得提倡,也违背了图书馆公益性原则和读者平等借阅权。开放与包容是目前和今后高校图书馆开展社会公众服务必须有的服务理念。用户开放、服务开放不仅仅是一个口号,图书馆是人们的精神家园,对所有来到“精神家园”寻求帮助的用户都应保持开放心态,打破思想意识上的“围墙”。高校图书馆如何淡化校内校外区别,真正践行面向社会公众服务工作实践值得思考。

4.2 网络安全的监督问题

网络安全问题包括很多内容。首先,社会用户群是一个庞大而复杂的读者群,在网络环境下利用电子资源,稍不注意就容易超出法律规定的“合理使用”原则,从而发生侵权行为,给学校和图书馆带来麻烦,这也是高校图书馆对外开放的重要顾虑之一;其次,网络诚信问题。泛在知识环境下,虚拟图书馆的网络用户并不直接面对图书馆的管理人员,那么如何确保这些用户遵守规则呢?如厦门大学图书馆针对校外人员使用图书馆做了诸多限制,其中有一条校外办卡外借图书原则是由校内教职工提供担保,但是在网络空间内,这些规定就显得苍白无力了;最后,数字图书馆在一个

相对开放的网络环境下,网络的监管力度有限,很难完全控制读者在传递与使用网上信息过程的不法行为,诸如恶意下载、非法入侵图书馆管理系统或对网站进行攻击和破坏等等,这些对图书馆的网络技术安全是一种挑战。因此,大部分高校图书馆实行的是 IP 地址管理,数字图书馆的信息资源内容仅限在校园网范围内使用,尽管大部分高校图书馆有设置校外用户的接口,但也是针对校内教师学生的认证才能通过,因此,真正实现无差别化的对外开放服务还有阻碍。

4.3 经费的短缺问题

高校图书馆要进一步加强对外开放程度,并深化服务内容,其工作深度和广度与一个图书馆的实力是成正比的,包括高素质的人才队伍、丰富的馆藏资源、优质的网络服务等,这一切都需要强大的财政支持。高校图书馆作为高校的教学科研辅助单位,其财政没有自主权,大学对图书馆在文献购置、人员编制、网络硬件设施、馆舍建设等方面的财政投入都与高校办学规模相匹配。这种情况下,如果增加高校图书馆对外开放服务力度,无疑是增加了图书馆在软硬件方面的工作压力,例如:工作人员工作量增加,文献损耗加大,管理难度大等。

5 高校图书馆面向公众开放的未来发展思考

5.1 增强知识产权保护意识

在数字图书馆的资源开发建设过程中,或数字图书馆向用户提供包括自行开发的数据库,或是借助网络购买提供的信息服务过程中,都必须强调知识产权的保护。了解和熟悉知识产权相关法律法规,在资源建设中合法合理规避著作权问题,尽量做到知识产权保护与数据资源建设不冲突,更好地发挥高校图书馆文化资源建设的作用。2017年8月哈佛燕京图书馆官方新闻宣布,其馆藏的4200部53000卷中文善本特藏数字化工程已全部完成,这一庞大珍贵的资源,统统可以免费在线浏览下载^[13]。这可以说是对外开放服务的一大明智之举,让这些早已进入著作权保护公共领域的文献数字化并提供全面的对外服务。高校图书馆可以多多挖掘这一方面的数字资源建设来深化对外服务工作。

5.2 加强诚信制度建设

在传统图书馆时期,可以通过对其借阅证的限制来约束读者的不规范行为,但在网络环境下,很多享受对外开放服务的读者并不使用实体图书馆。读者在使用图书馆开放服务过程中,可能只是一个IP地址或一个用户名称而已。诚信是所有事业的基础,也是一个

读者最起码的素质。李克强总理在2015年的政府工作报告中指出,建立全国统一的社会信用代码制度和信用信息共享交换平台。社会信用体系建设意味着每个公民和机构都将有自己的信用代码,利用“一卡通”将公民的各类信用信息进行有效整合,失信记录将被彻底曝光。这对图书馆业界是一个机遇,建议首先在图书馆界建立健全“读者信用”信息共建共享合作机制,并积极呼吁和推动将其纳入全国信用体系,从而有效约束读者行为,也能积极推进图书馆事业的良性发展。

5.3 多途径解决经费问题

一是充分利用志愿者制度,高校图书馆的优势在于高校的人文资源,校园内的青春学子有知识有追求,有良好的组织协调能力和活动能力。以厦门大学图书馆“乡村图书馆”为例,主要就是依托大学生志愿者,同时联合社会公益机构,图书馆作为组织与培训者,提供专业知识进行专业指导。如何形成一个长效的运行机制,还需要高校图书馆在长期实践中不断摸索总结。

二是以课题合作的方式,与社会机构合作,为地方企事业单位提供信息服务。课题合作方式的优势在于双方各取所长互惠互利,也解决了图书馆馆员参与社会公众服务积极性不高的问题。高校图书馆利用课题合作研究的方式服务了地方,让社会合作机构共享高校图书馆的专业信息资源,同时也培养了馆员的研究能力。研究成果还可以充实高校图书馆的特色资源建设。

三是适当收费原则,《普通高等学校图书馆规程(修订)》第21条指出:“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”^[14]。基于图书馆的公益性原则,所谓适当收费应遵循非营利的原则,这样才能同时兼顾图书馆与社会读者的利益。

5.4 实现服务模式的转变

首先,变被动服务为主动服务。在新的知识环境下,图书馆的服务要主动走出去,与社会各界合作互动,主动将图书馆的资源整合提供并服务于社会,形成以用户为中心,以需求为导向的开放服务理念和服务模式。厦门大学图书馆的特色馆藏建设就是一个很好的例子,学科采访馆员主动走出去,与区域地方文化基层单位合作,收集交流地方文献并组织公益文化讲座等都是些不错的尝试。

其次,与公共图书馆实现资源共建共享是高校图书馆对外开放的重要形式。现在各种资源建设联盟层出不穷,以厦门大学图书馆为例,它是CALIS联盟中重

要成员馆之一,作为福建省内唯一一所985高校,也是FULINK的重要成员馆之一。虽然这些都是高校图书馆之间的联盟,但与当地的公共图书馆保持了良好的业务联系,在与公共图书馆资源建设共享方面可开发的空間还是很大,有利于形成一个有层次有梯度的文献体系。在这个联盟共享体制内,适当分流部分有专业研究需求的社会用户到高校图书馆,同时也避免让大众阅读需求的读者挤占高校图书馆不是很丰富的馆藏资源,这样各得其所,各尽所能,让资源最大限度被利用,应是两全其美之策。

最后可以通过采取多种方式与博物馆、档案馆、纪念馆、文化馆等文化机构进行跨部门的合作。在具体的合作实践中,围绕常规性业务往来,信息资源建设,重点项目建设等方面开展合作,利用高校图书馆的场地、资源,举办地方历史文化展览、爱国主义教育等,有益于实现文化资源的合理配置,促进图书馆服务质量的改进,实现地区文化管理的创新和转型,激发文化服务的发展活力,从而助推文化服务效能提升。

6 结语

时代的发展,图书馆面向公众开放服务也需要适时做出调整,寻找更好的发展空间。当前高校图书馆面向社会公众开放服务已经形成一定的共识,但依旧任重而道远,高校图书馆必须打破思想禁锢,开放心态,主动整合区域与行业间的信息资源,探索多元化服务方式,积极地在实践中探索一条在现有国家政策法规框架下行之有效的校外图书馆对外开放服务的运行机制,充分实现高校图书馆的社会效益,进一步彰显高校图书馆的社会价值。

(来稿时间:2018年5月)

Practice and Thinking of University Libraries Opening to the Public ——Taking Xiamen University Library as an Example

Chen Lijuan¹ Lin Yang¹ Liu Haixia²

(1. Xiamen University Library; 2. Fujian University of Traditional Chinese Medicine)

【Abstract】 Being both academic resources and part of the public resources in the society, university libraries bear certain social responsibility to cater for not only the intellectual needs of university students and staff, but also for various social readers. Based on the empirical examples of Xiamen University Library's open service practices of opening to the public, this paper will discuss the future development of open service to the public within ubiquitous knowledge environment and provide practical suggestion.

【Keywords】 University library The public Open service

【作者简介】 陈丽娟(1981—),女,硕士,厦门大学图书馆馆员,研究方向:图书馆管理;通讯作者林杨(1970—),女,本科,厦门大学图书馆副研究馆员,研究方向:图书馆文献资源建设与图书馆管理;刘海霞(1982—),女,硕士,福建中医药大学图书馆馆员,研究方向:图书馆阅读推广。

参考文献:

1. 余侠, 阳国华. 我国高校图书馆提升社会服务功能探讨[J]. 情报理论与实践, 2010(8):84-86.
2. 张楠. 基于Web2.0的高校图书馆学科化社会服务探索. 情报资料工作[J], 2010(10):87-89.
3. 祖力纳. 高校图书馆面向公众开放服务的现状调查[J]. 现代情报, 2013(4):162-164.
4. 王妹, 魏群义, 沈敏. 高校图书馆信息服务社会化模式探讨[J]. 图书情报工作, 2010(9):74-77.
5. 王凤珠. 网络环境下我国高校图书馆社会服务功能的拓展[J]. 河北科技图苑, 2013(3):8-9.
6. Library Go[EB/OL].[2018-04-06]. <https://go.xmulib.org/2017annual/app.html>.
7. 厦门大学读者借阅规则[EB/OL]. <http://library.xmu.edu.cn/portal/secondpage.asp?pid=5&sid=3364,2017-08-06>.
8. 厦门大学图书馆校外人员办理借阅证管理办法[EB/OL].[2018-01-06].<http://library.xmu.edu.cn/portal/secondpage.asp?pid=5&sid=3364>.
9. 厦门大学图书馆年度数据[EB/OL].[2017-11-17].https://weibo.com/xmulibrary?is_hot=1#_loginLayer_1527607335289.
10. 厦门大学图书馆知识资源港[EB/OL].[2017-11-17].http://library.xmu.edu.cn/portal/sci-tech_searching.asp.
11. 张云丽. 大学图书馆人文社科实验室的实践与启示——以厦门大学图书馆为例[J]. 情报资料工作, 2014(3):99-102.
12. 黄幼菲. 泛在知识环境下后数字图书馆的发展趋势及走向[J]. 图书馆工作与研究, 2011(10):20-25.
13. 哈佛燕京图书馆中文善本特藏数字化已完成[EB/OL].[2017-08-06]<http://news.163.com/photoview/00A00001/2269872.html>.
14. 李丕仕. 以行业协会为依托的社会化信息服务模式[J]. 情报杂志, 2002(12):1-2.