



高校图书馆借助科技手段培养读者行为习惯的探索

Exploration on that the University Library Cultivates Reader's Behavior Habits by Technological Means

谢明诠 林奕纯 曾 晟 (厦门大学图书馆 福建 厦门 361005)

[摘要] 近年来,高校图书馆的占座问题日益凸显。以厦门大学图书馆座位管理系统实施后对读者行为习惯的改变为例可以发现,高校图书馆能够借助科技手段培养读者利用公共资源的良好习惯,从而提高高校图书馆公共资源的利用率,最终形成读者使用图书馆舒适、自然,而图书馆管理顺畅、有序的双赢局面。

[关键词] 座位管理系统 公共资源 读者习惯养成 科技手段 高校图书馆

[中图分类号] G252 [文献标识码] B

[Abstract] In recent years, the problem of occupying the seat in the university library has become increasingly prominent. Taking the change of reader's behavior after the implementation of Xiamen University Library Seating Management System as an example, we could find that the university library could help readers to cultivate good habits of using public resources by technological means, thus improve the utilization rate of public resources, ultimately form the win-win situation that the university reader uses the library comfortably and naturally, and the library management is smooth and orderly.

[Key words] Seat management system; Public resource; Reader's habit formation; Technological mean; University library

1 引言

当公共资源有限而使用者众多时,资源紧缺会促使使用者为优先占有公共资源而采取各种手段,久而久之某些不当行为便可能形成习惯,甚至出现一方面资源紧缺,而另一方面却有人占而不用的情况,如此便造成了公共资源的浪费。在图书馆中,如果读者为了获得阅览座位的长时间使用权,在离开时间较长时也使用物品占座(即占而不用),就会使得一方面有座位空置,而另一方面其他读者却找不到可以就座的座位,这就是浪费图书馆公共资源的一种情形。在高校图书馆中,这种情形尤为突出。

随着近年来教育事业的发展,招生规模急剧膨胀,高校图书馆的阅览座位往往无法满足剧增的读者的需求,成了读者争相抢占的“香饽饽”。各种占座手段层出不穷,甚至经常引起媒体对于高校图书馆占座问题的关注^[1-4]。作为高校图书馆,厦门大学图书馆(以下简称厦大图书馆)也一直面临着阅览座位被读者占而不用问题,浪费座位资源的情况长期存在。而高校图书馆使用传统的人工巡查、记录等手段进行阅览座位使用秩序的维护,经常面临着难以确认占座行为、难以持续投入大量人力进行管理等问题,占座现象很难得到有效的解决。在借鉴了国内外高校图书馆使用座位管理系统对阅览座位进行管理的成功经验后,

厦大图书馆认为,应该从培养读者使用座位资源的良好习惯着手来解决这一问题,而座位管理系统正是帮助高校图书馆培养读者良好的使用习惯的有力手段。从2011年11月起,厦大图书馆在馆内部分阅览区域试行座位管理系统,并于2012年9月在总馆大部分阅览区域推行。经过两年多的运行,大部分读者形成了自觉按规则选座、就座的良好习惯,阅览座位的有效利用率得到了很大的提高。

本文以厦大图书馆座位管理系统实施情况为例,试图说明高校图书馆借助科技手段可以帮助读者培养利用公共资源的良好习惯。

2 高校图书馆占座问题分析

2.1 座位资源稀缺引发占座现象屡屡出现

“僧多粥少”导致的高校图书馆座位资源紧缺,是造成占座现象的直接原因。以厦门大学思明校区为例,2011年秋季仅在校学生读者就有25 000多人,平均每天进入图书馆总馆的读者有将近4 800人次,而总馆的阅览座位数仅有1 000多一点,座位资源供需矛盾十分突出。尽管厦大图书馆通过调整馆藏布局等手段千方百计地增加了一些阅览座位,但是由于受建筑空间的限制,增加的座位数量有限,还是远远不能满足读者的需求。座位资源的稀缺造成了图书馆“一座难求”的现象,而有些在座的读者为了保证自己

离开图书馆一段时间后再回来时还有位可坐,在离开期间仍然使用书本或者其他物品占据座位。

2.2 占座现象严重引起资源浪费

因为已经占好了座位,读者离开图书馆后并不一定急于回来,甚至因为有别的事情而很长时间不回到图书馆。时常有读者反映,有座位被书本或者物品占据半天甚至更长时间而无人就座,导致座位资源浪费。占座现象越严重,则浪费座位资源的情况也就越严重。

2.3 高校图书馆应当采取有力措施杜绝占座现象,提高座位资源的利用率。

高校图书馆作为高校公共服务的提供者,不仅担负着提供优质资源的使命,更应该通过科学的管理方式来引导读者养成良好的行为习惯,以保证图书馆的公共资源能得到充分、有序的利用。在座位资源有限的情况下,高校图书馆应当通过有效运转机制,维护良好的使用秩序,杜绝占座现象,提高座位资源的利用率。合理、有效的管理规则是培养读者良好习惯的机制保证,而座位管理系统作为技术手段可以有效地保障机制的运行。

3 高校图书馆培养读者习惯的可行性分析

3.1 读者的行为习惯可以被规范,而合理、有效的规则有助于规范读者的行为习惯。

著名教育专家关鸿羽认为,习惯具有后天性、稳固性、可变性、自动性、下意识性和情境性等特点^[5]。简而言之,即习惯是在后天的生活环境中习得的;习惯经过多次重复,因得到强化而不断地趋于定型、稳固;已形成的不良习惯经过较长时间的强化训练仍可改变;养成了某种习惯的人,一旦到了特定的场合,习惯就会表现出来。这说明,读者的习惯是可以过一定的方式进行培养的。如果高校图书馆能够制订合理且易于让读者接受和操作的就座规则,并辅以有效的机制保障手段,就可以帮助读者养成良好的使用座位资源的习惯。通过营造良好的公共情境,读者在进入图书馆后,就会在大环境的影响下自觉地按照规则来选位就座。

3.2 引入科技手段可以有效保障机制运行,帮助读者养成良好的行为习惯。

座位管理系统是对座位资源进行精细化管理的计算机系统。在图书馆中应用座位管理系统,可对座位资源进行分配、控制、回收等管理。读者就座前,在座位管理系统中选择或者由系统分配一个座位,即获得该座位的使用权;读者离开时在系统中确认,即可释放座位给其他读者使用;如果读者就座后有事需要暂时离开,系统会在规定时间内为其保留该座位;如果读者超过规定时间仍然没有回来,系统自动回收该座位,该座位即可被其他读者选用。作为一种科技手段,座位管理系统具有以下一些功能优势^[6]:

(1)有效预防占座 读者需要通过个人的证件信息进行实名选座,按号入座,且只能一人一座,避免了帮人代占座位和一人占多个座位的情况发生。

(2)为清理占座提供依据 利用座位管理系统,可以

根据系统记录的时间认定占座行为,避免读者纠纷。对于已经确认的占座,一方面可以按照已公布的规则清理占座物品,另一方面可以释放座位给其他读者选择。

(3)准确记录违规情况 座位管理系统可以记录读者违规占座的次数,图书馆可以根据违规次数对该读者进行相应的处罚(如停止其选座权限等),使读者为了防止被处罚而自觉避免违规行为的发生。

(4)帮助读者培养习惯 座位管理系统通过科学化的管理,引导读者合理使用座位,从心理上暗示读者占座是不正确的、不被允许的,配合宣传教育,可以改变读者不正确地对待和使用公共资源的观念。座位管理系统通过规范读者的日常使用行为,可以有效改变读者从前的不良习惯,并使其逐渐形成正确、合理使用座位公共资源的良好习惯。

4 厦大图书馆座位管理系统实施情况

4.1 系统选择

厦大图书馆通过认真考察、对比,选用了江苏省高信科技发展有限公司开发的图书馆座位管理系统。该系统以读者数据库、座位数据库为数据基础,构建出触摸屏终端系统、阅览室终端系统、服务器端监控服务、业务管理系统、后台管理系统和统计分析系统为一体的座位管理系统,并可以为管理者提供及时、可靠、精准的统计分析和有效的辅助决策^[7]。该系统具有简洁、明了的刷卡界面,直观的阅览区域选择及快捷的选座方式,对于读者来说其使用方便且易于操作。该系统还提供了暂时离开、手动及自动选座、重新选座和记录常用座位等功能,便于制订人性化的管理规则,能够让读者使用起来更加便利,从而乐于接受座位管理规则。

4.2 规则设置

4.2.1 不同管理规则的适用性分析

图书馆使用座位管理系统进行座位管理,首先要求读者必须通过选座系统选择座位后才能入座。具体的就座规则主要分为以下两种方式:

(1)限定就座时间 系统规定单次使用时长,读者选座后只能在规定的时间内使用,时间一到系统自动释放座位给其他读者选用。若图书馆内仍有空闲座位,读者需要重新选择再次就座。在系统分配的就座时间内读者可以随意离开,座位仍然为其保留。

(2)不限定就座时间 通过选座系统获得座位的读者没有在座时间限制,但必须持续使用。在规则允许的期限内读者可以短时间离开,但是需要其在选座系统中选择暂时离开以保留座位。如果离开超过规定时间,则释放其已选座位供其他读者选用。

第一种管理方式更多地适用于座位资源不紧张、读者自觉性较高、图书馆具有较好的公共行为氛围的情况。而如前文所述,高校图书馆的座位资源十分紧缺,采用第一种管理方式可能出现读者长时间选座却不在座的情况,造成资源浪费。同时,因为学习任务繁重,高校读者对于座位资源使用的连续性具有较高的需求,在考试周和考研期

间尤为如此。经过权衡利弊,厦大图书馆决定采用第二种管理方式,以满足读者长时间使用图书馆座位的需求,同时尽量避免明显的座位资源浪费行为。

4.2.2 人性化的规则设置

只有让大部分读者都能够感觉到合理、有序且方便、易用的规则,才能被读者很自然地接受并且遵守,才有利于读者良好习惯的养成。厦大图书馆充分考虑了这一因素,根据座位管理系统提供的功能,进行了许多人性化的规则设置:

(1)弹性调整暂离时间 座位管理系统对于有需要短时间离开的读者,提供暂离的功能。读者在选座机上刷卡选择暂离后,座位管理系统在规定时间内为其保留座位。经过厦大图书馆试运行和调整,暂离时间设定为30分钟,一般情况下足够读者短时离开座位或者图书馆处理一些临时性的事务。考虑到读者用餐的需要及图书馆与食堂之间的距离,座位管理系统专门设置了用餐时间段(11:00-12:30,17:00-18:30),可以保留座位60分钟。暂离时间根据实际情况的变化会及时调整,如之前在用餐时间段座位只保留45分钟,但是在距离图书馆最近的餐厅关闭改造后这一时间段延长至了60分钟。用餐时间段的设定也会根据读者的反映和实际情况的变化进行一些调整。这些弹性设置都是为了读者在规则框架范围内可以有更便利的体验,从而更加自觉地来维护规则。

(2)暂离提醒 工作人员在巡查时如果发现已经被选的座位上无人就座,会在系统中将其设定为暂离,并在座位上留下提醒条,提醒读者回座后及时去选座机上确认就座。暂离时间从工作人员设定暂离时起算。为了促使读者主动刷卡暂离,被工作人员设为暂离的座位保留时间缩短为20分钟。

(3)手动及自动选座 座位管理系统提供了手动选座和自动选座两种选座方式。读者如果想要坐到指定的位置,可以手动进行选择;如果对座位的位置没有具体要求,可以选择自动选座,系统将为其快速分配空置座位。

(4)重新选座 当读者在已选的座位上就座后觉得不太满意时,可以在座位管理系统上重新选择座位。

(5)常用座位 座位管理系统会记录读者的就座情况并进行记录,如果读者长时间习惯于在某个座位就座,在每次进入选座系统时,系统会提醒其常用座位,如果座位空闲,读者就可以方便、快捷地选择常用的习惯座位。

4.2.3 违规处理

无论是主动暂离还是被工作人员设置为暂离的读者,如果不能在暂离规定时间内到选座机确认入座,其座位将会被释放给其他读者选用,同时被记违规1次。在平时,读者累计两次违规就会被停止7天的选座权限。厦大图书馆设定违规处理办法是为了保障选座机制的运行,而违规两次后才停止选座权限是为了给读者一个适应规则的缓冲时间。不过在座位资源相当紧张的备考期,为了保证座位的使用效率,读者违规1次即会直接被停止其7天的选座权限。

4.3 硬件配置

厦大图书馆在总馆入口处放置了4台选座机,同时在每个实行座位管理系统的阅览区域入口处都放置了1~2台选座机,每台选座机都可以对任一阅览区域的座位进行管理,让读者可以方便地进行选座和离开的刷卡操作。同时,厦大图书馆为巡查座位使用情况的工作人员配备了平板电脑,在图书馆区域无线网络的支持下,方便工作人员随时在座位管理系统中进行座位管理。

4.4 人员投入

在厦大图书馆的座位管理规则中,除了使用座位管理系统进行各种数据记录外,还需要人工巡查座位使用情况,随时记录违规现象。在馆员人手不够的情况下,厦大图书馆招募学生志愿者来进行座位巡查。厦大图书馆读者协会负责志愿者的招募及培训,相关馆员负责志愿者的日常管理。学生志愿者的参与既解决了图书馆人力不足的问题,也给学生提供了社会实践的机会。同时,学生志愿者来自于图书馆座位使用的主体——学生读者群体,他们通过座位巡查的工作,能够更深刻地体会到占座带来的座位资源浪费及给其他读者带来的不便,工作之余将他们的体会与周边的同学交流,可以影响更多的同学主动养成利用图书馆座位资源的良好习惯。

4.5 实施效果

经过周密的准备,厦大图书馆于2011年11月起在总馆理工与人文区域(现基本书库)试行座位管理系统,并于2012年9月在硬件到位、读者熟悉座位管理系统规则、馆员及志愿者配合管理顺畅的情况下,在总馆大部分阅览区域实施了座位管理系统。

引入座位管理系统后,厦大图书馆一方面通过各种渠道加强对选座系统的宣传和推广,另一方面通过人机结合的方式严格执行管理规则,取得了明显的成效。占座现象明显减少,座位资源利用率得到了有效提高,并且较好地培养了读者的行为习惯,大部分读者都能自觉遵守选座、离座的相关规定。表1和表2的数据可以从多个角度反映这种变化。

表1选取了厦大图书馆座位管理系统试行初期的3个阶段的数据(每15天为1个阶段)。从表1可以看到:

(1)从座位日均被选次数来看,第一阶段数值明显偏低,说明读者对座位管理系统这一新生事物还没有马上接受,有些读者可能更愿意去不需要系统选座的区域学习;在经过一段时间的熟悉和适应以后,第二阶段和第三阶段的座位日均被选次数明显上升并且达到一个较高值,说明读者已经接受并习惯了刷卡选座后对号入座的座位使用方式。

(2)暂离数是指在座位管理系统上记录为暂时离开的次数,包括读者离开时主动刷卡暂离(主动暂离)的次数,和已选座位无人在座,在工作人员巡查时被设置为暂离(被动暂离)的次数。从数据上看,主动暂离的比例逐渐提高而被动暂离的比例逐渐降低,特别是第一阶段的主动暂离比例仅为61.94%,而到第三阶段这一数据已经达到了83.32%,

表1 厦大图书馆试行初期座位管理系统统计数据

时 间	座位数 /个	选座数 /次	暂离数 /次	主动暂离 /次	被动暂 离/次	被动暂离 /暂离数	主动暂离 /暂离数	座位日均 被选次数
2011年11月16—30日	313	2 192	381	236	145	38.06%	61.94%	0.47
2011年12月1—15日	310	10 290	1 970	1 585	385	19.54%	80.46%	2.21
2011年12月16—30日	310	14 392	2 548	2 123	425	16.68%	83.32%	3.10

注：座位数指纳入座位管理系统的座位数，不代表全馆的阅览座位数。

表2 厦大图书馆2012—2013学年学期初座位管理系统统计数据

时 间	座位数 /个	选座数 /次	暂离数 /次	主动暂离 /次	被动暂 离/次	被动暂离 /暂离数	主动暂离 /暂离数	座位日均 被选次数
2012年10月	881	66 039	11 069	9 370	1 699	15.35%	84.65%	2.42
2013年3月	1 226	100 736	14 748	12 806	1 942	13.17%	86.83%	2.65

注：座位数指纳入座位管理系统的座位数，不代表全馆的阅览座位数。

说明读者在开始时对规则还不太适应，但是随后已经逐渐熟悉座位管理规则，形成短时离开在选座机上刷卡暂离的习惯。

表2选取了厦大图书馆2012—2013学年两个学期初的座位管理系统数据进行对比。2012年秋季漳州校区大部分学生回迁至校本部，同时有大批新生入学，座位管理系统已经推广至总馆大部分区域。从2012年10月的统计数据看，座位日均被选次数为2.42，而主动暂离比例高达84.65%，说明新入馆的大批读者很快适应了座位管理规则。而在接下来的春季学期初的2013年3月，座位管理系统可选座位进一步增加，座位日均被选次数和主动暂离比例均略有提高，说明读者进一步习惯了基于座位管理系统的就座方式。这从另一个角度也说明，如果已经营造了良好的公共情境，新读者很容易养成在新环境中的良好习惯。

厦大图书馆的工作人员也感受到了座位管理系统实施前后的变化：座位管理系统实施初期，部分读者觉得选座系统完全多此一举，甚至故意不选座而直接就座；在感觉到按照座位管理规则选座、入座能够使图书馆的座位使用更加便利、有序后，大部分读者都能自觉养成选座后按号入座、短时离开主动刷卡暂离的良好习惯，座位长时间被物品占据而无人就座的现象明显减少，整个就座秩序良好；而图书馆基本上没有再收到读者关于占座方面的意见。

5 结 语

厦大图书馆通过座位管理系统培养读者就座习惯的探索说明，读者在图书馆内的行为习惯是可以进行培养的。从媒体报道和相关文献可以看到，许多高校图书馆都已经开始使用座位管理系统并取得了较好的效果。例如，清华大学图书馆通过引进座位管理系统，有效地改变了读者使用图书馆座位的习惯，大幅度提高了座位的利用率^[8]。

在技术选择上，清华大学图书馆、华北电力大学图书馆、吉林师范大学图书馆等使用与图书馆门禁系统相结合的座位管理系统^[8-10]，选座读者只有离开图书馆才需要选择

暂离以保留座位一段时间，而对读者在图书馆内是否长时间在座并无要求。这种模式不需要人工巡查座位使用情况，读者在图书馆内短时间离座也更加方便，笔者认为其在管理成本和读者体验上有着更好的效果。由此可见，高校图书馆根据本馆的资金情况和软、硬件环境等，可以选择更适合本馆的科技手段，以更好

地帮助图书馆达成预期目标。

总而言之，高校图书馆对读者行为进行管理的目的是为了为了更好地服务读者。设计良好的管理机制有助于读者乐于接受馆内的行为规范，而借助科技手段可以更好地维持机制的运行，从而帮助读者更加自然地形成合理利用图书馆公共资源的习惯，最终形成读者使用图书馆舒适、自然，而图书馆管理顺畅、有序的双赢局面。

参考文献：

- [1] 丁阳亮. 复习大军抢座位挤碎湖南师大图书馆大门[EB/OL]. [2014-03-04]. <http://hn.rednet.cn/c/2008/01/14/1418086.htm>.
- [2] 周晏琨. 沪大学图书馆“占座”形态各异 包子马甲都是法宝[EB/OL]. [2014-03-04]. <http://news.xinmin.cn/t/msrx/2011/01/07/8746160.html>.
- [3] 高校图书馆座位紧张“占座妹”一人抢八座[EB/OL]. [2014-03-04]. http://news.xinhuanet.com/edu/2011-01/12/c_12971299.htm.
- [4] 屈建成, 侯晓霜, 邹青, 等. 高校图书馆反占座行动没收大量占座物[EB/OL]. [2014-03-04]. <http://edu.sina.com.cn/l/2011-12-28/1027210922.shtml>.
- [5] 关鸿羽. 教育就是培养习惯[M]. 北京: 新世界出版社, 2003: 4-5.
- [6] 陈嘉敏. 高校图书馆占座问题解决策略研究: 以厦门大学图书馆座位管理系统为例[D]. 广州: 中山大学资讯管理学院, 2012: 8-11.
- [7] 图书馆座位管理系统[EB/OL]. [2014-03-04]. http://www.jsddgx.com/product.asp?name=product_soft02&id=6.
- [8] 陈武, 钱青, 赵熊, 等. 清华大学智能座位管理系统的设计与实现[J]. 现代图书情报技术, 2013(10): 90-95.
- [9] 谢红, 王炳江. 基于VB的图书馆阅览座位管理系统的开发及应用[J]. 图书馆论坛, 2010, 30(5): 66-68.
- [10] 王立峰, 郑燕林. 与门禁联动的座位管理系统设计与实现[J]. 图书情报工作, 2013, 57(13): 106-109.

[作者简介]

谢明途 男, 1979年生, 现工作于厦门大学图书馆, 馆员。
林奕纯 女, 1983年生, 现工作于厦门大学图书馆, 馆员。
曾晟 男, 1982年生, 现工作于厦门大学图书馆, 馆员。

[收稿日期: 2014-03-27]