

中美高校图书馆借阅服务比对分析

李冬梅,许建红

(江西农业大学图书馆,江西 南昌 330045)

摘要:通过比对分析中美一流高校图书馆借阅服务的基本情况,从“预约催还”、学校多部门协同参与、增设人文关怀服务、建立高校信用系统等角度探讨、发现更优的借阅服务规则和模式,提高图书有效利用率,实现借阅公平,推进全民阅读在高校校园内落地开花。

关键词:高校图书馆;借阅服务;美国高校;预约催还;公众借阅

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2021.03.207

1 引言

我们处在一个激扬、奋进的时代,5G、人工智能、大数据、物联网、人脸识别进入各行各业,正引领和改变社会生活。图书馆拥抱变化,追逐梦想,智能智慧图书馆、决策服务、科研服务、创新创业服务、数据管理俨然已经成为高校图书馆的风向标,几乎吸引了图书馆全部的人力物力,而传统的借阅服务被视为初级、简单、原始的服务,鲜有关注。

笔者以为,我们所处的时代,同时也是一个前所未有的倡导读书的时代。全民阅读首次写入国家“十三五”规划纲要,读书上升到国家战略层面,习近平主席多次在党员干部会议上、在全国各地考察中强调要学习,要提倡多读书,建设书香社会,多读书,我们的民族精神就会厚重起来、深邃起来。

因此,在建设现代化图书馆的同时,如何利用新理论、新方法、新技术做好借阅服务,真正做到“以读者为中心,以人为本、以书为本”,让借阅服务更具情怀与温度,仍然应该作为高校图书馆的重点工作。

本文通过比对分析中美一流高校图书馆借阅服务的基本情况,探讨、发现更优的借阅服务规则和模式,提高图书有效利用率,实现借阅公平,提高读者满意度与忠诚度,推进全民阅读在高校校园内落地开花。

2 数据来源

本文选取美国 US News 大学排名前十位的 5 所美国大学,分别是:普林斯顿大学、哈佛大学、麻省理工学院、耶鲁大学、芝加哥大学,以及 US News 中国大学排名前十位的 5 所国内高校,分别是清华大学、北京大学、中国科技大学、上海交通大学、复旦大学图书馆作为调查对象,通过网页访问、在线咨询和电话咨询的方式获得调查数据与内容。

3 调查对象与内容

鉴于借阅服务内容多样性及文章篇幅限定,本文调查内容主要分两方面,一是普通图书的外借规则,不包括馆际互借的内容,二是高校图书馆对社会公众开放借阅服务的基本情况。

表 1 为美国私立大学图书馆普通图书借阅规则;表 2 为中国高校图书馆普通图书借阅规则;超期罚款 3.0-45 表示 3.0 美元/每天每册,超期最高罚款 45 美元,其它类推。

4 比对分析

4.1 读者类型

从调查的中美高校图书馆情况可以发现:美国高校图书馆的读者一般分为教师、职工、研究生、本科生、配偶/伴侣/子女、校友、公众读者。国内高校图书馆的读者类型一般分教工、学生、企业编、临时工、聘用人员等。

4.2 借阅数量、期限

借阅数量方面:受访的 5 所美国大学,除耶鲁大学以外,其余大学图书馆对本校读者在借阅数量上均无限制,耶鲁大学借阅数量在 100-1000 册;除哈佛大学外,其余 4 所大学对校友和公众读者的外借册数均有限定,限定数在 25 册或者 50 册,哈佛大学不限。受访的国内 5 所高校图书馆,对于本校教职工、学生在 16-100 册不等,清

表 1 美国私立大学图书馆普通图书借阅规则

		总量 (册)	借期	续借 次数	催还 期限	逾期 罚款	催还逾 期罚款
普林斯顿大学	教师\研究生	不限	一学年	3	+10 天	0.25	1.0
	职员\本科生	不限	8 周	3			
	配偶/伴侣	不限	8 周	3			
	校友、公众	50	4 周	3			
哈佛大学	教工	不限	1 学期	自动续 5	+10 天	无	3.0-45
	学生	不限	1 学期	自动续 5			
	配偶/伴侣子	不限	1 学期	自动续 5			
	校友、公众	不限	1 学期	自动续 5			
麻省理工学院	教职工\学生	不限	60 天	自动续 5	+7 天	0.5	2.0
	配偶/伴侣	不限	60 天	自动续 5			
	校友、公众	25	60 天	不能续借			
耶鲁大学	教师	1000	1 年	可以续借	+7 天	无	2.0
	职工	300	1 年	可以续借			
	研究生	100	4 个月	可以续借			
	本科生	225	1 年	可以续借			
	配偶	50	2 个月	可以续借			
	校友、公众	15 or 50	2 个月	可以续借			
芝加哥大学	教师、研究员	不限	1 年	不限	+7 天	无	5.0-100
	职员、学生	不限	1 季度	3			
	配偶/伴侣	不限	一季	3			
	校友	25	一季	3			
公众		每年共 7 次免费访问,不能外借。					

华大学数量最大为 100 册,中国科技大学 16 册。

借阅期限方面:没有被召回(recall)的普通图书,美国高校对于教师借期都在一学期或一学年,对于职工和学生在一个月或三个月不等,对于校友、公众在 3 周到 3 个月不等。国内高校的借期相对较短,在 30 天到 60 天不等。

4.3 预约、续借

预约方面:受访的美国五所高校图书馆均可以办理预约,而且预约册数均无限制,国内高校,中国科技大学没有开通预约服务,其它几所高校预约数在 3-6 册,北京大学 60 册。

续借方面:所有预约催还的普通图书均不能续借,对于非催还图书,美国高校图书馆普通图书续借的次数相对国内高校要多,时间也更长。芝加哥大学大学教师续借无限制,其它读者续借次数在 3 到 11 次不等,哈佛大学、麻省理工学院则自动续借 5 次,麻省理工学院的校友和公众不能续借。国内高校浙江大学续借不限次数,最长时间为 999 天,其它高校分别为 1-5 次,北京大学续借次数为 5 次。

4.4 预约催还(recall)

“预约催还(recall)”是美国高校图书馆普遍使用的一项借阅功能,受访的五所高校均开通预约催还功能,受访的 5 所国内高校除中国科技大学未开通该功能外,其它高校均已实施。

4.5 超期罚款

普通图书超期分两类,一类是没有预约催还的图书超期,一类是预约催还图书的超期。对于没有催还的普通图书超期,受访的 5

表 2 中国高校图书馆普通图书借阅规则

		借书总量(册)	借阅周期	预约数册	续借次数	逾期罚款	催还逾期罚款
清华大学	教工、学生	100	8周	6	4	0.2	0.2
	企编、临时、继教等	5	8周	1	4		
	备注:催还28天以上图书,期限为催还日+7天,						
北京大学	教工、学生	60	一个月	60	5	0.2	0.5
	退休职工	30	一个月	30	5		
	备注:催还一个月以上图书,期限为催还日+10天,多于2人预约的热门图书缩短为14天。						
中国科技大学	教工	16	60天	无	1	0.05	/
	学生	16	60天	无	1		
上海交通大学	教工、研究生	30	30天	4	1	0.1	1.0
	本科生	30	30天	2	1		
	备注:教职工、研究生续借时长180天,其它人员90天,主馆休闲图书不能续借,催还期限未见描述						
复旦大学	教工、学生、附属医院医生	30	60	5	2	无	无
	备注:最短借期14天或者催还日+7天。						

所美国大学有3所不罚款,普林斯顿大学图书馆0.25美元/天,麻省理工学院0.5美元/天。对于预约催还图书超期,美国大学图书馆均罚款比较重,在1~5美元/天。国内5所高校,复旦大学全面取消了图书超期罚款,其它4所大学对于无催还图书的超期罚款数额在0.05元/天~0.2元/天不等,对于催还图书在0.05元/天~1.0元/天不等,上海交大为1.0元/天。

4.6 公众读者外借服务

受访的美国大学图书馆对校友和公众实行有偿外借服务,收费最高是耶鲁大学为850美元/年,最低麻省理工学院为500美元/年,校友享有更优惠的费用,芝加哥大学只对校友有偿开放外借权限。受访的国内高校图书馆均未对校友和公众开放外借服务。

5 发现与启示

5.1 “预约催还”是图书流通枢纽

“预约催还”是提高图书有效利用率的唯一方式,也是实现读者借阅公平的杠杆。通过预约催还功能,可以加速热门图书的流通速度,可以让非热门图书拥有更长的借阅期,真正实现以人为本,以书为本,合理利用图书资源,推进全民阅读。预约催还在美国大学图书馆是一个普遍实行的借阅规则,有着成熟的制度,国内一流大学图书馆近年来也陆续开通了预约催还功能,还处在一个探索阶段。笔者认为,预约催还功能在技术实现上已经不能成为问题,主要的问题应该是领导理念和配套规则的制定,是怎样让图书正常流通起来。

5.2 学校多部门协同参与

高校图书馆不仅是图书馆人的图书馆,应该是全校师生的图书馆,在制定图书流通规则、促进图书有效流通的过程中,可以邀请高校其它部门协同参与,增大宣传力和执行力。例如,哈佛大学图书馆“预约催还(recall)”规则是由哈佛大学教师委员会制定通过。美国有的高校图书馆学生的超期罚款费用不进入图书馆账户,而是进入大学生活动管理中心。芝加哥大学学生如果在每季度的第六周的周一罚款超过100美元,在学校注册处就有限制,不能继续选课。

5.3 增设人文关怀服务

通过调查访问发现,在不影响借阅公平之下,美国图书馆的借阅服务更具人文关怀,他们通常有对残疾人的特别关照,也有对教师群体的优惠情节,比如,残疾人和教师可以指定借阅代理,借阅代

理享有他们同样的权限,可以指定取书地点或者选择邮寄的方式,对于没有人预约催还的图书,教师一般有更长的借阅期限或无限续借等,让读者体味图书馆的情怀与温度。

5.4 建立高校信用系统

读者不按时归还图书始终是围困图书正常流通的瓶颈,超期罚款、停止外借等常用手段,也并未起到很好的效果,大量图书不能按时归还。通过调查发现,取消非预约催还的普通图书超期罚款应该成为趋势,如何引导、督促、约束读者按时还书成为各馆共同的难题。中山大学图书馆和复旦大学图书馆的做法值得借鉴,他们通常是礼貌催还,然后进入黑名单,通过完成一定量图书馆指定内容的题目和做义工的方式来约束、督促读者。笔者认为,建立高校信用系统,培育读者的信用意识,可以有效的约束和促进读者按时归还图书。例如给读者一定的信用分值,不按时归还图书则扣减信用分,让读者在图书馆的信用分值在学校各部门有关活动中得到关联。例如,与教职工的职称评定、职务升迁、优秀教师评定等,与学生的奖学金评定、优秀学生的评定、保研免推等挂钩。

参考文献

- [1]普林斯顿大学图书馆[OL].<https://library.princeton.edu/>[2020-10-25].
- [2]哈佛大学图书馆[OL].<https://library.harvard.edu/>[2020-10-25].
- [3]麻省理工学院图书馆[OL].<https://libraries.mit.edu/>[2020-10-23].
- [4]耶鲁大学图书馆[OL].<https://web.library.yale.edu/>[2020-10-23].
- [5]芝加哥大学图书馆[OL].<https://www.lib.uchicago.edu/>[2020-10-20].
- [6]清华大学图书馆[OL].<http://lib.tsinghua.edu.cn/dra/>[2020-9-20].
- [7]北京大学图书馆[OL].<https://www.lib.pku.edu.cn/portal/>[2020-9-20].
- [8]中国科学技术大学[OL].<http://lib.ustc.edu.cn/>[2020-9-25].
- [9]上海交通大学图书馆[OL].<http://www.lib.sjtu.edu.cn/>[2020-9-25].
- [10]复旦大学图书馆[OL].<http://www.library.fudan.edu.cn/>[2020-9-26].
- [11]李冬梅,郭韞丽.美国普林斯顿大学图书馆借阅服务与启示[J].图书馆学研究,2011(08):99-101.

作者简介:李冬梅,女,江西农业大学图书馆副研究馆员。