

# 图书馆 24 小时开放实践与反思

王启云

淮海工学院图书馆,连云港, 222005

**摘要** 有效的管理就是要在有限的时间内以最小的代价或浪费获得最佳的期待结果,时间的浪费就是价值的损失。对读者时间成本予以关注、分析和研究,使读者用最少的的时间获得最大的满足感,是图书馆最基本和终极的服务目标之一。文章较为系统考察了图书馆 24 小时开放形式,重点介绍淮海工学院图书馆 24 小时开放探索实例并进行反思,提倡图书馆拓展延伸服务内涵,反对单纯形式上的延长图书馆服务时间。图书馆 24 小时开放展现了图书馆人的智慧,它用了最小的时空和成本,使服务绩效达到了最大化。

**关键词** 图书馆管理; 读者工作; 图书馆事业

**分类号** G251

## Practice and Reflection on Library Open 24 Hours a Day

Wang Qiyun

Huaihai Institute of Technology Library, Lianyungang, 222005

**Abstract:** Effective management is to minimize the cost or waste in a limited period of time, and obtain the best result which we expected. The waste of time is the losses of value. To pay attention, analysis and research the readers time cost, so that readers with minimal time to get the most satisfaction. It is one of the most basic and ultimate services goals of library. The article systematically inspected the forms of library open 24 hours a day, focuses on the practice of Huaihai Institute of Technology library open 24 hours a day and makes reflection on it, advocates expanding library extension services connotations, against the purely formal extension of library services time. Library open 24 hours a day to show people the wisdom of the librarian, it makes the service performance to achieve the maximization by uses the least time and space and cost.

**Keywords:** Library management; Readers work; Library enterprise

### 1 引言

时间管理理论指出,时间是一种供给完全没有弹性、无法储存、易消失、永远短缺、没有替代品的特殊资源,是企业管理无法替代的要素。有效的管理就是要在有限的时间内以最小的代价或浪费获得最佳的期待结果,时间的浪费就是价值的损失。对读者时间成本予以关注、分析和研究,使读者用最少的的时间获得最大的满足感,事实上也是图书馆最基本和终极的服务目标之一<sup>[1]</sup>。图书馆 24 小时开放展现了图书馆人的智慧,它用了最小的时空和成本,使服务绩效达到了最

大化。本文在较为系统考察国内外图书馆 24 小时开放实践概况之后，重点介绍淮海工学院图书馆 24 小时开放探索实例并进行反思。

## 2 图书馆 24 小时开放实践

### 2.1 国内外图书馆的实践概况

通过结合笔者个人的观察、文献调查及大旗底下 QQ 群的访谈发现，国内外图书馆 24 小时开放情形主要有以下 8 种：

(1) 图书馆网页（数字图书馆）<sup>[2]</sup>。在当前的数字化网络化环境下，服务保障相关技术日渐成熟，这种“网络图书馆”服务形式成新趋势，备受读者欢迎，日渐推广普及。

(2) 自修室 24 小时开放。部分图书馆设有专门的自修室，为读者提供较教室、实验室、宿舍等更为安宁便利地学习场所。

(3) 电子阅览室（网吧）24 小时开放。部分图书馆电子阅览室提供或曾提供这样的服务，特别是在计算机资源相对紧缺的时期。随着计算的普及及上网条件的飞速进步，这种 24 小时服务形式日渐式微。

(4) 局部开放（“馆中馆”或某个阅览室）。报道最多的“国内率先实行全年无休 24 小时开放”的东莞图书馆，是指该馆的“自助式图书馆”。“自助式图书馆位于东莞图书馆的南门口，占地 110 多平方米，拥有馆藏图书近 2 万册，并安设了舒适的沙发供读者阅览休息，是全国首家拥有独立空间的自助式图书馆。这个与自助银行颇为相似的“馆中馆”在主馆闭馆时段为读者提供借还阅服务，成为主馆的补充与延伸。”<sup>[3]</sup>

(5) 局部功能开放。有些馆可以 24 小时还书，书投入还书箱，24 小时内办理还书手续。本着一切为了读者的服务理念，这种服务形式彰显人文关怀，越来越多图书馆积极采用。

(6) 特定时间段 24 小时开放。据说美国大学图书馆按照教学和学生的需要运作的。在考试期间，图书馆是 24 小时开放的。平时，一年中除了几天时间，大部分时间图书馆都是全天候开放到凌晨 12 点<sup>[4]</sup>。

(7) 新型的馆外 24 小时自助借还服务。比如深圳图书馆提供的深圳街头 24 小时自助借还服务，每个自助借还机内 500 本书<sup>[5]</sup>。深圳市建设“图书馆之城（2006-2010）五年规划”为市民描绘的蓝图是市民可以不用去图书馆，不受图书馆开、闭馆时间的限制，在社区、街边的一台机器上就能借书、还书、办理借书证，享受图书馆的预借送书服务通过自助图书馆，读者可申办新的借书证；可以像在中心图书馆借书一样，借自助图书馆书架上的图书；可以续借自己的全部图书；可以将所借书归还到任何一个自助图书馆，也可以还回中心图书馆。读者通过图书馆网站查询到所需图书，可以发出预借请求，中心图书馆的工作人员将

帮助读者寻找图书，找到后送达读者指定的自助图书馆，并通知读者取书。所有自助图书馆都与图书馆服务中心联网，中心掌握着所有自助图书馆的图书借出、还回情况，并将根据读者群的不同需求，有针对性地向各个自助图书馆配送图书。这种新型服务备受欢迎，在经济条件较好的城市，正在积极地探索与实践之中。

(8) 信息共享区。信息共享区 (Information Commons) 是一种新的基础设施，是围绕综合的数字环境而特别设计的组织和服务空间。国外许多“信息共享区”为图书馆特定的物理区域，全部或部分 24 小时开放。我国许多研究型综合大学图书馆也在积极研究和建设信息共享区，并已取得初步成效。

## 2.2 淮海工学院图书馆的实践实例

### 2.2.1 概况

淮海工学院是江苏省委、省政府为了加快发展苏北、均衡全省高校布局，于 1985 年在连云港市创办的一所省属普通本科院校。现有全日制普通高等教育在校生 16500 多人，教职工 1600 人<sup>[6]</sup>。淮海工学院图书馆自 2008 年 3 月 27 日开始施行全年全天 24 小时开放。该馆新书借阅中心 24 小时开放，已开展此项服务 5 个多月。新书借阅中心位于图书馆一楼，是全馆最为便利的读者服务窗口。藏书情况为新书 4-5 万册，约 1 万余种，不含文艺、历史地理类图书。借书只能借 1 册，借期 1 周。还书须到统一的还书中心还。阅览桌 36 张，196 个座位。靠墙位置可以自带笔记本上网。存包用身份证或者学生证押存包柜使用权（也许是存包柜不够用、或者不够方便，门口杂放许多包包）。空调开放，24 小时热水供应。

### 2.2.2 排班情况

8:00-22:00 分两个班次。8:00-14:30，两人（一正式职工、一临时工）14:30—22:00 两人（一正式职工、一临时工）。上两天歇一天，头天为前一班，次日则为后一班，周末亦然。22:00-24:00 与 0:00—8:00，物业管理人员一名（两人轮班，一人一天）。也就是每天 5 人。物业管理值班人员职责包括：记录值班情况，处理突发事件；维护监测仪、阅览统计功能电脑、借阅功能电脑、空调等设备正常工作；保证夜间热水供应等。

### 2.2.3 运行情况

数据来源为值班记录。2008 年 3 月 27 日开始开放，22:00-24:00 与 0:00—8:00 时间范围，读者人数每两小时数一次，每天 0:00-2:00，2:00-4:00，4:00-6:00 三个时间段人数相同。6:00-8:00 和 22:00-24:00 人数比较多（50 人以上）。凌晨 0:00-6:00 情况。3 月 27 日-5 月 12 日：小于 10 人；5 月 13 日-6 月 6 日：10-50 人；6 月 7 日-6 月 21 日：50-100 人；6 月 22 日-7 月 3 日：120-160 人；7 月 4 日-7 月 8 日：80-10 人（递减）；7 月 9 日-9 月 2 日：10 人以下。

6月1日-7月14日0点至6点读者请况(学校7.14放假)。6.1-6.10: 33、29、27、31、30、46、54、58、52、71; 6.11-6.20: 55、57、57、61、65、41、84、91、89、87; 6.21-6.30: 98、120、159、162、156、149、123、138、157、151; 7.1-7.14: 135、119、127、78、56、40、45、10、9、8、6、5、3、4(其中7.13、7.14两天凌晨4-6点没有读者)。

为了更直观地了解运行情况,笔者将2008年8-9月间数据制成图书馆24小时开放阅览室读者到馆情况统计表(见表1),表中不包括正常开放时间(8:00-22:00)数据。

表1: 图书馆24小时开放阅览室读者到馆情况统计表(局部)

时段\日期	0:00—2:00	2:00—4:00	4:00—6:00	6:00—8:00	22:00—22:30	22:30—24:00
8月平均	7	4	4	15	40	9
9月1日	2	2	2	26	22	3
2日	1	1	1	55	17	2
3日	11	11	11	65	45	14
4日	5	5	5	58	3	5
5日	11	11	11	26	33	14
6日	10	10	10	57	50	10
7日	13	13	13	61	38	13
8日	11	11	9	52	46	15
9日	17	17	17	55	40	17
10日	8	8	8	39	52	8
11日	15	15	16	47	39	14
12日	5	5	4	34	38	5
13日	2	2	5	21	38	12
14日	2	2	2	17	11	9
15日	9	9	12	62	23	10
16日	15	15	15	40	66	15

由于计数是人工逐个清点,表1的数据只反映概况,从表中我们可以看到6:00—8:00,22:00—22:30,两个时间段人数相对较多。这两组数据表明,早上8点(通常为开馆时间)以前,有部分读者希望在开馆前利用图书馆;晚上10点(通常为闭馆时间),有一定比例的读者希望适当后延闭馆时间。其他时间段都有数量不等的读者在,表明读者有利用图书馆的需求,虽然从总体看来有需求的读者数量并不多。

#### 2.2.4 反响

受借阅权限约束,图书借阅量较小,阅览量较大。考试期间,自习的同学多。平时,主要是准备考研的同学学习。新书借阅中心兼具自修室功能。

笔者有幸在新书借阅室工作过一段时间，一边观察，一边思考。我觉得图书馆无大事，细节决定服务的好坏。图书馆之间的服务水平差距很大，从环境卫生、服务意识、服务态度等细节上可以体现出来。围绕细节可以做得文章很多。在新书借阅室，1种书有的只有一本，有的多达20本。针对复本大于5本以上的图书，新书借阅中心只保留5本。方便上书，减少倒架频率，降低乱架率，节省馆员和读者时间。新书借阅室的目的在于新书展示，提高图书（新书）利用率，扩大借阅权限很有意义。目前只借一册，借期一周，建议扩大借阅册数（2-4册）或者延长借期（两周）。建议增设24小时还书箱。类似邮政邮箱，可以存放300-500本图书，还书中心一个，另一个放在新书借阅中心门边。规范服务用语，慎用“严禁”、“不准”等。读者不宜或条件不允许读者做的事情，能够做出合理解释。

百度贴吧的部分讨论结果<sup>[7]</sup>。“前些天我在校园网看到有关图书馆延长服务时间的消息，但是我突然看见其中有这么一段‘图书馆全天24小时开放’，一时我有点反映不过来，难道三更半夜图书馆也开放……请高手解答？”（2008-4-5 23:19）“个人理解为通宵自习室。以前考研的不总是要求么。”（2008-4-6 01:35）“前天晚上12点多钟，图书馆一楼阅览室灯火通明，诺大的房间连管理员在内一共是4个人在，平均一个人差不多要20支日光灯照着！”（2008-4-9 07:39），“别说是图书馆亮了那么多的灯，晚上，你去各个自习室溜达下，不都是10多个人，却亮着满屋子的灯，貌似这是习惯，什么时候同学们能把这习惯也改改……”（2008-4-9 10:51）

该校校长曾于6月19日和7月1日23:30视察图书馆，并在8月30日的全校中层干部会上表扬了图书馆：“图书馆在开放时间方面带了个好头，设置了24小时开放阅览室。今后，学校将对所有公共服务机构和设施，比如体育馆、食堂等，统一规范审定开放办法和时间。”

江苏教育网站《“贴心工程”让淮海工学院校园吹拂和谐春风》<sup>[8]</sup>这样报道：“图书馆今年3月开通的24小时阅览室，让很多辛勤苦读的同学有了去处，在那里，同学们可以享受到四季如春的阅读环境，在夜深人静的时候，管理人员还把开水烧好，供同学们自由饮用。”

图书馆试行开放一个全天候（24小时开放）阅览室，馆领导班子对此高度重视，思想上适应，理念上更新，真正以积极创新的态度对待，馆领导参与其中，及时协调和解决试开放中出现的问题；节假日馆领导带头值班，对此新生事物克服坚持过程中的困难。开放以来，以辛劳和执着赢得了读者的赞誉和较好的效果，更重要的是，24小时阅览室的开放，开阔了办馆思维、更新了办馆理念，真正开创了图书馆服务工作的新局面。

### 3 图书馆24小时开放反思

### 3.1 国内外图书馆的实践反思

国内外图书馆 24 小时开放，目前，总体上来讲还处于研究与探索阶段。据悉，巴斯大学（University of Bath）的图书馆是一栋很气派的现代建筑，也是全英唯一一个 24 小时开放的图书馆，光电脑就有 400 多台。学生们要写论文，常常就带着洗漱用具“住”在里面，直到论文完成。有人为了写一篇论文，在学校图书馆读了 48 本英文原著才写好<sup>[9]</sup>。杜惠翔<sup>[10]</sup>以东莞图书馆自助图书馆、自助服务站为例，论述了城市图书馆以自助方式 24 小时开放服务的背景、总体构思、实现形态和实施要点，并对其中的安全维护、运营管理、推广应用等方面进行了深入地探讨。

图书馆 24 小时开放种种服务形式，有的是图书馆延伸服务范畴，有的是图书馆延长服务时间范畴。因需而变，因地制宜，因时制宜，不断改进我们的服务，图书馆 24 小时开放是一种必要的有益的探索。

### 3.2 淮海工学院图书馆的实践反思

淮海工学院图书馆 24 小时开放探索是一种创举，值得肯定。但是，物业管理人員完全履行图书馆管理员角色，这种状况的不断持续与扩大，会降低社会公众对图书馆职业的学术尊重，影响了社会与公众对图书馆职业的专业认知程度，对于整个图书馆事业的长期发展来说是非常不利的。图书馆在增加服务内容和时间方面，任重而道远。淮海工学院的实践告诉我们高校图书馆最佳开放时间如下：平时：6：00-24：00；考试期间（1 个月）：全天 24 小时开放。笔者认为，应该提倡图书馆拓展延伸服务内涵，反对单纯形式上的延长图书馆服务时间。如果单纯是形式上的延长图书馆服务时间，缺乏必要的调查研究，既没有达到服务读者的目的，还可能导致人力物力的浪费。

坚持以人为本，这是科学发展观的本质和核心。以人为本，就是要把读者的利益作为一切工作的出发点和落脚点，不断满足读者的多方面需求和促进人的全面发展。图书馆需要对读者时间成本予以关注、分析和研究，使读者用最少的的时间获得最大的满足感，使服务绩效达到最大化。

### 3.3 图书馆 24 小时开放前景反思

我们要清醒认识当前图书馆的内涵及所处的环境。周文骏先生认为，图书馆是文献和信息资源社会共享的机制、信息技术应用和创新的平台、文献和信息资源交流的枢纽<sup>[11]</sup>。笔者认为周文骏先生比较准确地诠释了现代图书馆。

江苏省高等教育数字图书馆（JALIS）管理中心沈鸣主任认为，当前高校图书馆所面临的挑战主要有以下三个方面<sup>[12]</sup>：

（1）第三方资源提供商的崛起。新的电子资源市场已经形成，海量的一次文献的电子资源实际上掌握在数据库供应商手中，有了海量的电子资源，数据库

供应商就可以开发出更大的增值服务市场。相比之下，图书馆明显处于劣势，而电子资源的广泛使用对传统服务的影响是显而易见的。在商业电子资源的市场上，图书馆界并没有太大的话语权。

(2) 公共信息平台的发展服务渗透。Google、百度等公共数据服务商对数字图书馆业务的渗透也已经开始，这种趋势势不可挡，而且不存在技术上的障碍，一旦扫清法律上的障碍，其发展是难以预料的，这些公共信息服务商也很清楚，他们的服务竞争的方向就在与专业化，如果没有具有自己特色的专业化服务，他们的生存都会发生问题，从这点上说，公共数据服务商对于专业化的服务市场的开拓，比图书馆界更为敏感、更为投入。由于这些服务商掌握有资源的优势，对市场的反映和服务的推广，速度要比图书馆更快。

(3) 图书馆的核心业务在更大范围的整合。图书馆核心业务的全面整合，由商业公司参与的、以商业化运作方式的整合，如地区性的书目共享、全国性的书目共享、商业化的文献传递服务，例如“读秀”的参考咨询服务等等，都将对传统的图书馆核心业务和内部管理产生冲击，分散原来图书馆的读者群。对于一个开放的市场环境而言，只要存在竞争和利益，都可能成为商业化运作的支撑点。就会有商业公司参与。图书馆出于对运行成本的考虑，也会优先考虑以共享的方式，参与这种整合。另一方面，服务外包的方式，正在被广泛的接受，分流了原属于图书馆自身的业务工作。

笔者以为，以上三方面的挑战，不仅仅是高校图书馆所面临的挑战，而是所有类型图书馆所面临的挑战。这些挑战是我们不能够回避的，只有勇敢的面对挑战，专注于应对，专注于服务创新，我们的事业才有希望，充分地利用我们的长处和掌握的资源，坚持服务创新，在我们所擅长的业务领域中，寻求新的服务空间和增长点。唯有如此，我们的事业方能顺应潮流、健康发展。图书馆 24 小时开放是服务创新重要内容之一，目前我们已经有所行动，但还远远不够。

如何开展个性化服务，如何延长服务时间，如何实现零距离文献服务等问题成了图书馆服务研究的重要课题之一。以现代化的网络技术、自动化技术为支撑，在管理模式、服务方式、新技术应用上进行探索和创新，图书馆 24 小时服务大有可为。

## 4 结语

图书馆对于读者来说，是一片乐土和沃土。读者在图书馆可以享受到诸如学习、工作、研究、休闲等方面的服务，在不知不觉中接受种种文化的熏陶，激发人生的活力。图书馆是图书馆员的一篇热土。图书馆员挥洒汗水，建功立业，赤诚地为读者服务和广大读者建立起诚信的密切关系<sup>[13]</sup>。在新的图书馆利用环境中，图书馆和读者的关系产生了新的、质的变化。以前是以图书馆为轴心、读

者利用文献的主要途径,是到所属的图书馆去查找和利用文献,接受图书馆员的各种服务。今后则是以读者为轴心,其周围是可利用的各种信息源,图书馆只是其中一种可供选择的信息源。要适应新的利用环境下读者的要求,就需要调整既有的服务的结构,开发新的服务方式。

中国图书馆学会 2008 年 10 月发布的《图书馆服务宣言》<sup>[14]</sup>第 3 个目标为:“图书馆在服务与管理中体现人文关怀。图书馆致力于消除弱势群体利用图书馆的困难,为全体读者提供人性化、便利化的服务。”笔者认为,图书馆 24 小时开放是图书馆在服务与管理中体现人文关怀的重要举措之一,它切实努力为广大读者提供人性化、便利化的服务。服务意识是人类文化自觉的体现,服务观念是文明高度发展的必然。形式是为内容服务的,最好的形式,最适合的形式,需要 we 不停地探究,不断改进我们的服务。本文的研究与思考尚很肤浅,希望能为图书馆 24 小时开放研究与实践提供有益的借鉴和参考。

### 参考文献:

- [1] 从全滋. 读者时间成本探析. 大学图书馆学报[J], 2008 (4): 94-96
- [2] 网络图书馆成新趋势, 广州大学图书馆 24 小时开放[OL].  
[2008-9-5]. <http://www.southcn.com/news/gdnews/nanyuedadi/200212190186.htm>
- [3] 东莞图书馆 24 小时开放[OL].  
[2008-9-5]. <http://news.sina.com.cn/c/2006-02-09/11088162636s.shtml>
- [4] 中国高等教育的五大弊端[OL].  
[2008-9-5]. <http://www.tianya.cn/publicforum/Content/worldlook/1/137036.shtml>
- [5] 家门口就能借还书, 深圳推 24 小时自助图书馆[OL].  
[2008-9-5]. <http://www.szol.net/vip/article/2007-12-18/6642-1.htm>
- [6] 学校概况[OL]. [2008-9-5]. <http://218.92.9.156/List.aspx?ID=295>
- [7] 怎样理解“图书馆全天 24 小时开放” [OL].  
[2008-9-5]. <http://tieba.baidu.com/f?kz=350852970>
- [8] “贴心工程”让淮海工学院校园吹拂和谐春风  
[OL]. [2009-3-13]. <http://www.ec.js.edu.cn/newsfiles/49/2008-12/14182.shtml>
- [9] 英国巴斯 80 后留学  
生. [OL]. [2009-3-13]. <http://hi.baidu.com/%D5%D2%BF%C7%B5%C4%CE%CF%C5%A3/blog/item/19968ddb34fd456ed0164e02.html>
- [10] 杜燕翔. 城市图书馆 24 小时自助开放服务探析. 图书与情报, 2008 (5): 79-81, 90
- [11][13] 周文骏. 什么是图书馆? 怎么研究图书馆学? ——我的学习体会. 大学图书馆学报[J], 2008(5):2-4
- [12] 沈鸣. 迈向数字化时代的图书馆技术保障体系建设[OL]. [2009-3-13].  
<http://calis.nju.edu.cn/document/200709-Xuzhou-Subject.pdf>
- [14] 中国图书馆学会. 图书馆服务宣言[OL]. [2009-1-6].  
[http://www.lsc.org.cn/CN/News/2008-10/EnableSite\\_ReadNews1120725791225123200.html](http://www.lsc.org.cn/CN/News/2008-10/EnableSite_ReadNews1120725791225123200.html)

(致谢: 本文的写作得到了《图书与情报》副主编王景发先生和编辑魏志鹏先生的悉心指导, 特此致谢!)

（ **作者简介：**王启云，男，1975年3月生，淮海工学院图书馆馆员，图书馆学硕士，发文40余篇。图谋博客撰写者。通信地址：江苏省连云港市新浦区苍梧路59号，222005。Email:libseeker@gmail.com 手机：15062988371 ）