

从共建共享走向融合开放，适应时代浪潮，面向图书馆未来的“图书馆多元化和包容性”研究*

——北美高校图书馆多元化和包容性支持现状与启示

宋玲玲（中国民航大学图书馆）

摘要：近年来，愈来愈多的北美高校图书馆正在开展或计划开展图书馆多元化和包容性活动。《SPEC Kit 356：多样化和包容性》是研究图书馆协会在对其成员馆多元化和包容性支持调查的基础上发布的报告，分析此报告，能够深入了解北美高校图书馆开展的多元化和包容性支持现状，对我国高校图书馆开展多元化和包容性支持实践具有研究价值和借鉴意义。报告拥有涵盖内容详实全面、用户使用便捷高效、支持实践价值显著等特征。报告内容涉及成员馆多元化计划制定和传播、包容性空间项目、资金来源、招聘和留住员工策略、员工工作评估等方面。未来我国高校图书馆可以从如下方面着手开展图书馆多元化和包容性支持工作：适时安排或设置相关职位，制定专业培养方案，尝试建立服务支持部门，提供资源技术保障支持，深化多重力量之间合作等。

关键词：高校图书馆 多元化和包容性 研究图书馆协会 北美

1 引言

近年来，北美高校图书馆纷纷通过组建图书馆多样化和包容性团队、设立相关支持部门、建立多元化委员会等形式为用户提供图书馆多样化和包容性支持。2010年，ARL发布了《SPEC Kit 319：多元化计划和方案》（SPEC Kit 319: Diversity Plans and Programs），介绍了ARL成员图书馆自1990年以来招募和保留多元化劳动力的进展情况，并探讨了图书馆多元化计划的存在意义和内容^[1]。该SPEC调查的结果与1990年ARL图书馆《SPEC 165：ARL图书馆文化多元化规划》（SPEC Kit 165: Cultural Diversity Programming in ARL Libraries）^[2]和《SPEC 167：ARL图书馆少数民族员工招募和保留》（SPEC Kit 167: Minority Recruitment and Retention in ARL Libraries）^[3]的结果相比较显示，对这些调查作出回应的图书馆是多元化领域的领导者，图书馆领域的多元化活动一直处于不断变化之中。这三份文件提供了大量关于图书馆多元化计划和服务。

目前，我国的笔者曾经谈及图书馆多元化趋势^[4-7]。但现有文献尚未对北美高校图书馆多元化和包容性支持人员的构成、职责及技能要求等进行专门全面的调查研究^[8-10]。

* 本文系中央高校基本科研业务费资助项目“嵌入式学科服务转向合作式学科服务的现状与对策研究”、“面向民航企业的高校图书馆信息服务模式研究”（项目编号:3122015T002）、数字化时代高校图书馆“借阅无限量”可行性分析（项目编号:3122017097）研究成果之一。

美国研究图书馆协会（Association of Research Libraries, 简称 ARL）在获得高校成员馆（以下简称 ARL 成员馆）关于图书馆多元化和包容性支持的调查反馈后，于 2017 年 9 月发布了《SPEC Kit 356: 多样化和包容性》（SPEC Kit 356:Diversity and Inclusion）^[3]调查报告，对北美高校图书馆多样化和包容性服务支持人员的构成进行了较为详尽的说明。报告调查的主要目的是通过探索 2010 年以来的多元化和包容性计划举措的组成部分，确定 ARL 图书馆多元化管理问题的趋势和变化，研究近年来的图书馆工作，提供最佳实践和未来趋势的证据，并明确目前的多元化战略，包括增加研究图书馆多样化的少数民族图书馆员数量以及促进多样化工作场所和包容性氛围的各种方案等。

该调查于 2017 年 5 月 1 日至 6 月 5 日进行。124 个 ARL 成员机构中的 68 个对调查做出回应，回应率为 55%。值得注意的是，2010 年 SPEC 调查中只有 22 个成员馆参与了相关调查。本次调查不仅提供了一个探索新机构多元化和包容性工作内容和性质的机会而且了解了这 22 个成员馆自 2010 年以来所做的改变。

今天，多元化的定义超越了种族群体，包括性别，性取向，能力，语言，宗教信仰，民族血统，年龄和观念等等。近年来，文化水平、微观冲突、多元化问题评估以及社会正义运动相关内容纳入图书馆多元化和包容性计划增加表明图书馆多元化和包容性趋势的发展。在近几年内，一些图书馆已经获得资助，支持增加少数民族图书馆员人数，以及他们在工作内的进步提升。在地方和国家层面，多元化或多元文化群体的数量似乎也在增加。但是这些变化还没有一致统计研究出来。因此，研究分析《SPEC Kit 356: 多样化和包容性》报告，重新审视这一主题以评估不断变化的影响，查看是否涉及更多的 ARL 图书馆，查看多年来多元化计划如何变化，并记录研究图书馆的当前实践，具有很重要的研究价值和实际意义。

2 调查报告的特点

2.1 涵盖内容详实全面

《SPEC Kit 356: 多样化和包容性》共 172 页，内容详尽，涵盖调查结果、代表性文件、选择的资源三大方面。其中调查结果部分包含执行摘要、调查问题及回应、回应机构等相关内容；代表性文件部分包括英属哥伦比亚大学图书馆、加州大学圣地亚哥分校图书馆、科罗拉多大学博尔德图书馆、佛罗里达大学图书馆等 30 余所图书馆和大学机构关于实现多元化和包容性的理想目标、价值理念和思想观点的陈述，以及现有的多元化和包容性相关委员会、相关项目、相关资源及工作的报告等；选择的资源部分包括图书馆多样化和包容性相关的文章、书籍、期刊、调查报告的题录信息，图书馆多样化和包容性系列期刊的题名及链接，机构多样化计划名称及链接，图书馆多样化计划名称及链接，图书馆多样化报告。通过该报告可以全面了解 ARL 成员馆多样化和包容性支持的现状及其他相关工作内容。

2.2 用户使用便捷高效

进入 ARL 网站，数字出版物栏目可以提供《SPEC Kit 356: 多样化和包容性》电子版的

在线阅读、按需放大缩小文档、提取文字、打印报告、Facebook、Twitter、电子邮件方式的分享以及报告下载。用户可以在 ARL 网站自由在线阅读报告以及下载该报告的部分所需不同内容的文档或完整文档，用户使用便捷高效。

2.3 支持实践价值显著

《SPEC Kit 356: 多样化和包容性》该报告收集多个 ARL 成员图书馆及机构支持多元化的研究计划和实践措施，将调查结果和 30 余所图书馆和大学机构获取的相关多元化和多元化的研究文档相结合，对于当前图书馆研究学习 ARL 成员图书馆多元化和包容性实践经验，应对现代科技环境带来的巨大挑战具有借鉴价值和指导意义。

多元化与包容性 SPEC 调查由内布拉斯加大学林肯分校指导协调员 Toni Anaya 和研究和教学服务主席 Charlene Maxey-Harris 设计。这些结果截至 2017 年 6 月 12 日，124 个 ARL 成员图书馆中共有 68 个（55%）的回复。

3 《SPEC Kit 356: 多样化和包容性》报告内容研究

3.1 开展图书馆多元化和包容性相关支持活动的 ARL 成员馆数量相关情况

ARL 图书馆制定的多元化/包容性计划大致包括图书馆多元化的价值理念或理想目标的陈述，招募支持实施图书馆多元化计划的工作人员策略，评估多元化图书馆计划的关键因素等。它可能是一个独立的文件或更广泛的文件的一部分，如图书馆或机构范围战略计划的多元化文件的一部分。

(1) 就 ARL 图书馆多元化计划制定的数量来看，与 2010 年的调查类似，在 68 个反馈馆中，有 36 家图书馆（53%）表示他们制定了包含上述内容的多元化计划，与 2010 年的调查类似；另有 14 家图书馆（21%）正在开发或审查多元化计划。其他几位受访回复馆提到他们没有具体的计划，但关于多元化和包容性的陈述包含在图书馆战略计划和图书馆委员会结构文件中。多元化计划的关键要素保持不变。

(2) 就已制定图书馆多元化计划的受访 ARL 成员馆来看，他们主要是由图书馆管理部门负责开展或推进计划发展（24%或 67%）。并且在这些图书馆中有 7 家（19%）图书馆人力资源主管部门也发挥了作用。41 名受访馆表示来自其上级部门单位的多元化倡议或要求对图书馆多元化计划产生了影响。调查受访者的评论表明，诸如社会多元化运动以及校园办公室多元化融合等外部因素以及担任部门领导职位的倾向于多元化和包容性的校园领导者也是这些变化的主要驱动因素。

(3) 就审查图书馆多元化计划的成员馆数量来看，2010 年以来的一个重大变化是每年和每半年审查评估一次计划的图书馆数量在增加；34 家响应图书馆中的 24 家反馈他们的多元化和包容计划最新审核更新至 2015 年或目前正在进行评估。虽然有 18 位受访者表示他们的计划是图书馆或上级组织的战略规划流程的组成部分，但超过一半的多元化计划为独立文件。

(4) 就实施图书馆多元化计划的能力方面, 包括工作人员招募计划, 提供计划和培训以支持员工发展等。2010 年, 36 名受访 ARL 成员馆总共报告了 3 名多文化图书馆员和 7 名多元化支持官员。2017 年调查的回应显示增加: 7 家图书馆拥有多文化/多元化图书管理员, 20 家图书馆拥有多元化支持官员。

(5) 就多元化和包容性计划的实施来看, 目前, 在实施多元化和包容性计划的 42 位受访馆中, 主要由多元化委员会或其他相关组织负责实施的有 32 家 (76%), 人力资源/人事官员的负责实施有 27 家 (64%) 或多样化官员负责实施的有 15 家 (36%)。其他受访者回应图书馆管理员也发挥作用。

3.2 多元化计划细节

3.2.1 多元化计划内容和实施者

ARL 支持图书馆多样化调查者设计了不同研究方向不同学科领域关于图书馆多样化计划内容和实施支持的问题, 42 个成员馆回答了此问题, 详情如表 1 所示。通过被调查者的进一步说明可知, 成员馆多样化计划除上述主要内容外, 有的成员馆在制定图书馆多样化计划的时候, 将其所在高校的简要概述, 高校多样化、包容性、公平性, 以及图书馆在这方面的努力的简要历史, 师生指导, 外联与合作, 专业发展, 招聘和评估甚至为教师和学生提供额外编程建议、进行社交活动, 参与社区行为等内容都涵盖在内。可见, 图书馆多样化计划涵盖内容尤其广泛, 一旦实施, 能够有效满足各学科研究者及各层用户的不同需求, 但是能够提供图书馆多样化计划的图书馆仍然不多, 主要是图书馆多样化计划中有些需要提供的服务内容较新, 对于各方面的要求较高, 可行性上还有待斟酌。并且通过被调查者的进一步说明可知, 虽然一定数量的成员馆成立有关于多样化的相关部门, 但是专门从事图书馆多样化计划支持的图书馆工作人员太少, 图书馆专门的实施多样化和包容性计划的部门更少。

表 1 多元化计划内容和实施者

编号	内容	数量 (个)	实施者(组织/个人)	数量 (个)
1	目标和策略	36	多样性委员会或其他相关组织	32
2	多样化和包容性的定义	31	人力资源/人事主任	27
3	使命或价值声明	30	多样性官员	15
4	委员会负责	23	职员发展官员	2
5	组织责任和问责	23	多元文化图书馆员	1
6	致力于多元化/包容性计划的职位	13	其他个人或团体	18
7	图书馆工作人员多样化方案的描述	13		
8	其他元素	14		

3.2.2 图书馆如何传播多样化计划

表 2 多样化计划传播方式

编号	传播方式	数量（个）
1	张贴在图书馆网站上	24
2	在新员工入职期间讨论/分发	14
3	包含在招聘信息中	13
4	包括在工作人员的继续教育中	11
5	包括在图书馆员工手册中	4
6	标牌标识	2
7	其他方法	20

ARL 支持图书馆多样化的调查者设计了不同研究方向不同学科领域的图书馆关于图书馆多样化计划如何传播的问题，通过被调查者的进一步说明可知，成员馆多样化计划除上述主要传播方式（如表 2）外，也包含一些其他方法：例如，每周向所有工作人员发送电子邮件通讯；在图书馆内部门负责人会议上讨论议题；将图书馆多样化作为图书馆战略方向的一部分；制定更新和分享计划的机制；与校园、社区等其他工作中心的合作和共享；张贴在图书馆的多元化咨询委员会 Intranet 网站上，供所有图书馆的教职员工使用。图书馆多样化和包容性计划具体目标和举措在图书馆会议上定期讨论由单位负责人和行政人员组成督导委员会督导，可见图书馆多样化计划的传播普及活动涉及到了一个机构的不同部门的方方面面，传播方式已经形成多元化并行的形势，图书馆多样化的形成不仅是一种必然趋势并且发展前景大好。

3.3 包容性空间项目

在图书馆采用了哪些员工发展策略，以促进包容性的工作环境形成的问题上，共有 67 个成员馆回答了此问题，其中有半数以上的成员馆采取添加收藏、展览、项目开发、研讨会、演讲等措施来增强空间或环境的包容性，详情如表 3 所示。其他策略还包括博客、书籍讨论、工作氛围调查、表现为多样化形式的表彰或奖励性质的庆祝活动，培训、妇女、性别等主题性质的会议、观看电影放映并讨论、午餐讨论会等等。总体来说，以促进包容性的工作环境的员工发展策略较广泛，ARL 成员馆通过促进包容性的工作环境来支持图书馆多元化上表现出正面主动的效力。在促进图书馆演示/方案/培训/展览中已经涉及哪些主题的问题上，共有 64 个成员馆回答了此问题，其中有半数以上的成员馆社会正义、身体残疾、性别和/或年龄歧视、性取向等主题被涉及到，详情如表 3 所示。其他主题还包括阶级问题、文化身份、性别认同与表达、感性思维模式，学习和交流方式、隐性偏见、贫困解决方案和阶级多样性、宗教、种族等等。并且有像多样化委员会或相关组织、人力资源主管、职业发展官员、多元化图书馆员，其他特定的团体或个人负责计划，ARL 成员馆在支持图书馆多元化，发挥图书馆多样性上正发挥着积极而巨大的作用。然而，图书馆内部设立专门的多样化部门来招募

特定的多样化图书馆员集中从事多样化与包容性服务项目的情况还不多。

表 3 员工发展策略及图书馆演示/方案/培训/展览中涉及主题

员工发展策略	成员馆数量	涉及主题	成员馆数量
演讲	59	种族	52
研讨会	50	性取向	51
项目开发	49	性别和/或年龄歧视	44
展览	47	身体残疾	44
添加收藏	34	社会正义	42
资源共享（如 LibGuides, 网站, 书目等）	32	精神健康	29
增加特殊馆藏或收藏	28	语言障碍	22
自学模块	10	退伍军人身份或服务	22
其他策略	24	其他话题	21

3.4 ARL 成员馆支持图书馆多元化和包容性活动的资金来源较广泛

在图书馆是否有资金专门用于支持多元化包容性计划或项目的问题上，共有 67 个成员馆回答了此问题，其中有 35 个成员馆设有专门的资金用于多元化包容性活动，即这笔资金可用于支持多元化包容性相关专业发展，方案制定或讲习班，招聘，培训等。ARL 图书馆多元化包容性支持调查者列出了支持数字学术活动的资金来源，详情如表 4 所示。ARL 成员馆主要以图书馆预算、图书馆获得的基金作为支持多元化包容性计划或项目的资金，其他来源形式的资金主要包括倡议招募多元化的劳动力领导的自由支配津贴、礼金、私人捐款和图书馆活动带来的收入、图书馆董事会的资助等等。总体来说，资金来源比较广泛。

这些资金主要被用于资助多元化包容性相关研讨会、专业发展、程序开发、等等活动如表所示。其他活动还包括例如图书管理员负责联邦政府资助的记录黑人生命物质运动的相关项目文件，为期两年的工资资助的访问性质的图书管理员职位，帮助增加专注于非裔美国人藏品的特殊馆藏，至少 10 年的对图书馆事业感兴趣的图书馆多元化管理员培养的普通资金资助计划。

在过去五年中，46%（16 家）成员馆的资金都有所增加，这与高校支持多元化包容性发展，大量招聘职业发展和研究人员有关，而随着多元化工作人员的增加，制定培养方案、和开设培训班、出差和出席会议数量增加，都需要增加运营预算。

由 ARL 成员馆支持图书馆多元化和包容性活动的资金来看，虽然高校图书馆已经意识到图书馆多样化和包容性的重要性和价值性，图书馆多元化和包容性计划的实施和相关活动的进行也有了一定的资金支持，但仍然没有“专款专用”，即专门针对图书馆多元化包容性计划项目的专门资金款项还没有建立起来。

表 4 资金来源及所支持多元化包容性相关项目

资金来源	成员馆数量（个）	支持多元化包容性相关项目	成员馆数量（个）	支持多元化包容性相关项目	成员馆数量（个）
一般图书馆预算	34	专业发展	27	社区外展	10



上级机构资金	13	研讨会	25	其他活动	5
私人基金会赠款	7	程序开发	24		
联邦拨款	3	领导力发展计划	22		
国家拨款	1	招聘工作	21		
其他资金来源	7	校园外展	14		

3.5 ARL 成员馆支持图书馆多元化和包容性的招聘策略

表 5 ARL 成员馆支持图书馆多元化和包容性的招聘策略

招聘策略	成员馆数量 (个)	吸引留住多元化员工策略	成员馆数量 (个)
专门培训多元化委员会成员	42	新员工的入职/适应计划	39
将招聘广告在 ARL 项目等中展示	41	员工领导力发展和培训机会	36
ARL 倡议吸引不同的个人参与该行业	41	帮助图书馆员获得进步和/或任职期 限的指导计划	31
与本地专业或学生组织合作，帮助招聘不同的个人 从事该行业	20	支持母校机构多元化团体的成员参 与其中	29
与 LIS 计划合作，为不同的人提供实践经验	14	支持种族核心小组的会员参与	21
为不同的员工提供财务支持以参加 LIS 课程	14	少数民族成员多元化吸引计划	12
设立 LIS 奖学金吸引不同的个人参与该专业	13	写作培训班	8
为不同的个人提供 LIS 之前的奖学金或实习计划	8	少数民族多样化奖学金支持计划	7
其他策略	19	其他策略	13

备注：LIS，图书馆与信息科学

在图书馆是否制定了专门的策略来增加种族或文化多样性的求职者群体问题上，共有 68 个成员馆回答了此问题，其中 54 个成员馆就招聘策略进行了具体解答。详情如表 5 所示。ARL 成员馆支持图书馆多元化和包容性的招聘策略相当多元化，基本上体现了逐年增强的物质资金支持和员工切身体验。这直接促使在过去的五年里，由 5 个成员馆均表示申请图书馆工作的人员较以前更加多元化，并且有成员馆表示男性申请图书馆工作人数有所增加，然而其他种族或少数民族的申请工作人数变化不大。有 37 个成员馆表示在一些空缺职位招聘上还存在不同程度的阻力。例如，机构的地理位置受限、某些地区缺乏多元化的人口、某些职位内容千篇一律很难吸引应聘者、预算削减等等。当然很多 ARL 成员馆也针对性地提出了很多能够吸引并留住多元化员工的策略（如表 5 所示）。有 48 个成员馆提出了不同内容的留住多元化员工的策略。10 个成员馆表示在过去五年中会根据不同的情况修改计划或策略。虽然在招募或培养多元化员工上，仍存在一些障碍，但是成员馆依然向着图书馆多元化和多样性的方向努力，并较以前取得了长足的进步。

3.6 ARL 成员馆重视图书馆多样化和包容性的评估

ARL 图书馆多样化和包容性调查者设置了“成员馆是否制定任何措施来进行多元化员工招聘评估”，“是否制定了任何措施来进行多元化员工队伍保留评估”，“图书馆是否评估过工作氛围”方面的问题。68 个回答此问题的成员馆详细情况如表 6 所示。

由表 6 可知，ARL 成员馆重视图书馆多样化和包容性的评估。有成员馆在年度报告中记录多元化员工相关情况以便进行逐年比较评估。19 个成员馆表示，在图书馆多样化和包容性后会使用这些或任何其他评估工作的结果来改变多元化和包容性计划，这些重要评估和信息收集项目，必将促使新空间、服务组织、员工职责等方面的许多变化和发展。

表 6 图书馆多样化和包容性的评估

评估招聘多元化员工		评估保留多元化员工队伍		评估工作氛围	
选项	成员馆数量 (个)	选项	成员馆数量 (个)	选项	成员馆数量 (个)
已经开展了评估工作	10	已经开展了评估工作	8	已经开展了评估工作	46
正计划开展评估	25	正计划开展评估	20	正计划开展评估	12
尚未进入评估阶段	33	尚未进入评估阶段	40	尚未进入评估阶段	10

4 北美地区大学图书馆多样化和包容性计划实例

研究报告中北美 10 所著名高校图书馆多样化和包容性计划内容，可总结出图书馆多样化和包容性计划主要的服务对象、战略方向和目标、实现目标的具体策略等。

表 7 北美地区大学图书馆多样化和包容性计划概况

图书馆所在机构	多元化/包容性计划内容
加州大学圣地亚哥图书馆	https://library.ucsd.edu/about/who-we-are/diversity-and-inclusion/library-commitment.html
科罗拉多大学波德分校图书馆	https://www.colorado.edu/libraries/
佛罗里达大学图书馆	http://www.uflib.ufl.edu/Strategic-directions.pdf
堪萨斯大学图书馆	https://lib.ku.edu/diversity
路易斯安那州立大学图书馆	http://www.lib.lsu.edu/sites/all/files/admin/LSULibrariesStrategicPlan2020.pdf
马里兰大学图书馆	http://libi.lib.umd.edu/sites/default/files/UMD Libraries Diversity and Inclusion Strategic Plan
麻省理工学院图书馆	https://libraries.mit.edu/news/libraries-stand/23681/



西北大学图书馆	http://www.library.northwestern.edu/
俄勒冈大学图书馆	https://library.uoregon.edu/diversity-and-inclusion
宾夕法尼亚大学图书馆	http://guides.library.upenn.edu/ld.php?content_id=20631816

4.1 服务对象

明确服务客体有助于正确把握服务对象的信息需求，从而开展个性化服务。从广义上讲，图书馆多样化和包容性组织或相关部门的服务对象就是校内一切从事科学研究工作或进行研究性学习的人员，包括教师、员工和学生^[12-14]，例如宾夕法尼亚大学呼吁促进和培养师生，教师和工作人员的多样性，作为大学核心使命的一部分。寻求创建一个受欢迎并向其选区开放的环境，提供可用的收藏和服务资源，无关种族，肤色，性别，性取向，性别认同，宗教信仰，民族或人种。公民身份，年龄跨度，身体残疾，退伍军人身份或任何其他受法律保护的身份都包括在内。

4.2 服务目标

设定服务目标能够帮助服务主客体明确图书馆多元化和包容性服务支持范围，帮助其进行绩效评估，不断完善与提升服务效能。毫无疑问，图书馆多元化和包容性服务支持的总目标是推动图书馆多元化的发展，而每个学校有自己的学科发展重点和资源特色，其具体目标也不尽相同。根据调查，大部分成员馆在官网中都对图书馆多样化和包容性计划（如表 1）做了阐述，并就图书馆多样化和包容性计划实施战略方向和目标进行了概括（如表 2），如加州大学圣地亚哥图书馆致力于培养和维持一个支持和包容的环境，马里兰大学图书馆致力于营造尊重和开放的气氛，致力于建立学习者、研究人员、创新者和企业家的多元化社区，致力于了解文化的相似性和差异，致力于提供有关多元主题的培训，致力于鼓励来自不同背景员工的创造力和创新，致力于培养内部晋升和/或横向工作的候选人拓宽专业经验。此外，科罗拉多大学波德分校图书馆、佛罗里达大学图书馆、路易斯安那州立大学图书馆、堪萨斯大学图书馆、麻省理工学院图书馆、西北大学图书馆、俄勒冈大学图书馆和宾夕法尼亚大学图书馆等皆进行了多样化目标、价值观的陈述。

表 8 成员馆多元化和包容性战略方向和目标

序号	图书馆所在机构	战略方向、目标
1	加州大学圣地亚哥图书馆	致力于培养和维持一个支持和包容的环境。
2	科罗拉多大学波德分校图书馆	大学图书馆的卓越之处在于创造空间并提供广泛，个性化和包容性的服务，并提供必要的学术资源，使学生，教师以及科罗拉多大学社区能够发现和接受那些想法和观点。
3	佛罗里达大学图书馆	综合空间，技术和服务、创意和动态内容管理、数字化和数字化收藏、转型合作四个方面致力于在多元化的全球学习社区中促进知识交流，激发人们好奇心，成为知识管理中心。
4	堪萨斯大学图书馆	大学图书馆的领导团队，为我们的多元化社区的所有成员提供一个安全、包容的



序号	图书馆所在机构	战略方向、目标
		环境，坚定地致力于促进本组织的多样性。创建和培育多元化的文化是图书馆的核心使命。
5	路易斯安那州立大学图书馆	图书馆工作人员收集，保存和分享资源，以满足大学社区的信息需求，提供获取教学，研究和服务所必需的资源。图书馆建筑为学生、教职员提供物理空间和智力环境，以满足其参与、学习和创造新知识的需求。
6	马里兰大学图书馆	致力于营造尊重和开放的气氛，致力于建立学习者、研究人员、创新者和企业家的多元化社区，致力于了解文化的相似性和差异，致力于提供有关多元主题的培训，致力于鼓励来自不同背景员工的创造力和创新，致力于培养内部晋升的候选人拓宽专业经验。
7	麻省理工学院图书馆	致力于多元化、包容、公平、社会公正和对知识的追求。致力于为社区成员提供资源、专业知识、支持和工具，以发现真相，并有效地、安全地进行交流。
8	西北大学图书馆	服务于西北大学社区的多样性，欢迎所有的学习者。致力于成为激发创造力的学习和研究中心，促进平等获得高质量的信息，捍卫知识自由，并寻求保护隐私。
9	俄勒冈大学图书馆	尊重多样性和包容性，支持所有学生，教职员和工作人员，反对偏见，歧视，骚扰和暴力的人，并提供图书馆服务和馆藏。
10	宾夕法尼亚大学图书馆	呼吁社区开拓多元化，加强跨越所有界限的联系，丰富智力气氛，创建更加活跃的社区。呼吁促进和培养师生、教师和工作人员的多样性，作为大学核心使命的一部分。寻求创建一个受欢迎并向其选区开放的环境，提供可用的收藏和服务资源，无关种族，肤色，性别，性取向，性别认同，宗教信仰，民族或人种。公民身份，年龄跨度，身体残疾，退伍军人身份或任何其他受法律保护的身份都包括在内。此外，宾夕法尼亚大学图书馆力求保持一个促进相互尊重的工作场所和学习环境。

4.3 成员馆多元化和包容性计划具体策略案例分析

案例一、加州大学圣地亚哥分校图书馆

在加州大学圣地亚哥分校共享社区原则的基础上，图书馆多样化和包容性委员会致力于建立、培养和维持一个尊重所有群体和个人平等参与的环境，不论他们的文化、种族、性别、年龄、宗教、语言、能力、残疾、性取向、社会经济地位或地理来源与否。为实现这一目标，委员会成员与图书馆工作人员、学生和校园其他部门工作人员合作开发、计划和实施各种促进进化进程。

为实现图书馆多元化及包容性，加州大学圣地亚哥分校图书馆多样化及包容性委员会采取的具体策略活动包括：

- ①与图书馆行政部门及图书馆领导成员合作，阐明图书馆对其工作人员文化能力的期望，图书馆多元化和包容性计划与加州大学多样化声明保持一致；
- ②与图书馆的培训协调人员合作，为图书馆工作人员提供多元化的能力提升机会；
- ③为讨论图书馆内的多元化或公平性问题创造机会和场所；
- ④就与多元化和包容性政策有关的问题向图书馆行政部门及图书馆领导成员提供意见或建议；



⑤在校园内与有关团体包括多元化委员会、学生团体或其他相关的团体建立伙伴关系及分享资讯；

⑥与各种图书馆项目合作，支持多元化和包容性活动；

⑦查看校园或公众的多样化和包容性活动或事件。

可以看出，加州大学圣地亚哥分校图书馆不论是在图书馆多元化和包容性计划制定、图书馆工作人员多元化的能力提升机会、与多元化和包容性政策有关的问题、建立伙伴关系及分享资讯、各种图书馆项目等等方面都非常注重与加州大学多样化计划的一致，与图书馆行政部门、其他培训部门及图书馆领导成员之间的沟通、与多元化委员会、学生团体或其他相关的团体的合作。加州大学圣地亚哥分校图书馆深刻领悟到图书馆多样化和包容性涉及到图书馆内外不同的部门，只有充分体现出多重力量间的合作，才能塑造出新时代需要的多元化的图书馆创新服务。但是加州大学圣地亚哥分校图书馆还没有成立自己专门的图书馆多元化和包容性相关部门，如果有专门部门专项负责推进多样化服务，应该更加能够保证多元化和包容性支持服务实施。

案例二、科罗拉多大学波德分校图书馆

大学图书馆的卓越的包容性是涵盖图书馆员和图书馆员工，物理空间以及数字信息资源的集合。科罗拉多大学图书馆认可并肯定，包容性是图书馆事业专业实践的一部分。大学和研究图书馆协会（ACRL）指导认识和利用信息如何在包容性的环境中发挥作用。大学图书馆的卓越之处在于提供必要的学术资源的同时创造空间并提供广泛、个性化和多元化的服务，使科罗拉多大学波德分校的学生、教师能够发现甚至接受那些不属于他们的本地经验的创新想法和观点，

大学图书馆在校园社区中独树一帜，成为所有人的动态合作伙伴，大学图书馆提供基本的学术资源，被视为高等教育的核心，以用户为中心的服务和包容性空间。为实现图书馆多元化及包容性，科罗拉多大学波德分校图书馆多元化和包容性具体策略包括：

①超越图书馆的传统角色。无论是在服务集体，还是仅仅服务于一位正在为课程任务而努力的学生，大学图书馆内的人员都会根据个人需求和背景调整自己的服务；

②所有学生都可以使用图书馆内安静的空间，它和校园内其他空间一样可以满足他们的学术需求。评估和不断改造空间以满足学生不断变化的需求；

③支持和推广全校开放获取资源；

④创立包容性空间，作为高校影响力突出的校园空间，确定并解决图书馆空间中对性别问题的需求；

⑤继续正式或非正式地与校园和学生组织建立伙伴关系，探索为员工提供培训机会，解决客户服务中的包容性问题，并支持多元化和独特的人群；

⑥获取信息继续强调和评估包容性资源的获取质量；

⑦继续在大学图书馆内培养和建立包容性共享社区，加强跨部门的协作和沟通；

⑧设立一个多元化和包容性常设委员会，开展多元化和包容性活动，

科罗拉多大学波德分校图书馆强调了跨部门的协作和沟通，但是科罗拉多大学波德分校图书馆多元化和包容性计划策略中更为注重的是包容性空间的创造和评估，信息共享社区的建立和培养，获取包容性资源的质量、多元化委员会的建立等。即现代图书馆服务的发展需要的不仅仅是馆员，还包括资源、空间、技术等各方面元素的相互结合联动。当然，在此基础上，有针对性地开展工作人员的数字技术培训，将多元化数字技术融合运用，结合图书馆包容服务体系设计，整体提升图书馆多元化包容性服务水平和能力更是必要的。

案例三、路易斯安那州立大学图书馆

路易斯安那州立大学图书馆为路易斯安那州立大学的学术核心研究提供基础支持。其工作人员组织、获取、保存和分享信息数据，提供教学，科研服务所必需的资源，以满足大学社区的信息需求。图书馆建筑为学生，教职员工提供物理空间和环境，以满足用户参与学习和创造新知识的需求。其致力于建立灵活性，公平性，团结性，多样性和尊重性的组织文化。

为实现图书馆多元化及包容性，路易斯安那州立大学图书馆多元化和包容性具体策略包括：

①随着经济力量和技术创新给高等教育带来重大变革，路易斯安那州立大学图书馆进行自我改造，使其能够继续提供物质和知识的基本资源，以支持该大学的学生，教师和工作人员追求卓越的包容性空间；

②利用在信息管理方面的专业知识来最大限度地获取所需信息；

③扩展教学角色，为学生提供所需的信息素养技能，以实现最高水平的知识和个人发展；

④在组织，获得和保存大学生研究和创意作品方面发挥领导作用；

⑤与教学、科研，商业、工业以及其他图书馆和组织机构合作，共享资源，更好地提供服务；

⑥利用路易斯安那州和路易斯安那州立大学独特的历史和环境，提升路易斯安那州立大学图书馆作为顶级研究型图书馆之一的声誉；

⑦重视和推动与社区，公众和其他图书馆专业人员之间交流，以促进积极变革；

⑧评估数据用于指导各种图书馆多元化教学项目的开发、延续或剔除，以便促使参与项目的学生或成员更有可能取得成功；

⑨每年至少增加一项教学产品，更多类型的图书馆教学产品和更多的信息素养技能嵌入图书馆服务中；

⑩图书馆工作人员更多地参与招募学生，并酌情与学术中心和其他学生服务机构合作，每学期至少增加一项新多元化活动或服务，

此外，还包括，图书馆工作人员更多地参与到为研究生和教师服务的人员招聘，保留活动中；改善图书馆设施，为学生提供更多学习空间，并在未来三年为特殊收藏提供更好的包容性环境条件；利用出现的空缺职位或捐助者或赠款支持为少数民族图书管理员制定实习计

划或培训；开发评估工具，以确定如何更好地开展图书馆个性化服务，以满足学生和教师的多样化需求。

路易斯安那州立大学图书馆的多元化和包容性服务有着诸如网络数据时代的推动，高科技的发展等外在环境的因素影响，同样也存在着诸如用户内在需求等的内部因素的驱动。在网络环境的高速发展下，图书馆逐渐多元化服务的发展规律，用户潜在需求推动图书馆多元化和包容性是必然的。

案例四、马里兰大学图书馆

马里兰大学（UMD）图书馆多元化和包容性目标宗旨为：

尊重——营造尊重和开放的气氛；社区——建立学习者，研究人员，创新者和企业家的多元化社区；文化——了解文化的相似性和差异；教育——提供有关多元主题的培训；创新——鼓励来自不同背景员工的创造力和创新；专业发展——培养内部晋升候选人，拓宽专业经验。

为实现图书馆多元化及包容性，马里兰大学图书馆多元化和包容性具体策略包括：

马里兰大学图书馆致力于通过伙伴合作活动、论坛、研讨会、展览、服务、收藏等为学生、员工和社区创造一个欢迎和包容的环境。

①研究其他组织的多样化和包容性定义，计划和组织论坛，收集图书馆员工的意见，分析多元性和包容性的含义，并在网站上发布。

②与多元化与包容性办公室合作，将包容性工作场所倡议相关调查纳入图书馆多元化与包容性战略计划。

③利用外部顾问为专题小组提供便利，并制定最佳行动方针，以解决工作场所中的偏见和歧视问题。

④多元化咨询委员会将与图书馆管理小组会面，讨论如何提高图书馆行政部门对图书馆多元化和包容性举措的支持意识，并发展晋升各种服务人员。

⑤图书馆多元化官员与图书馆人力资源部门合作，对聘用和保留员工策略分析，并向图书馆馆长和其他上级单位汇报。

⑥与校园内代表少数民族的各种多元化团体合作，举办活动，展示图书馆藏品或举行任何其他相关活动。

⑦与校园内的各种多元化小组合作，共同推动图书馆成为一个包容和安全的空间。

⑧加强与媒体专家的合作伙伴关系，就多元化举措交换意见和最佳做法。

⑨通过提供图书馆员工讨论论坛，确保所有员工有平等的参与多元化计划机会，对当前围绕多样性和包容性的热门事件作出响应和反馈。

马里兰大学图书馆从研究多元化和包容性定义开始、到提高多元化和包容性支持意识、再到与多元化团体合作举办活动，到教育和培训员工能力等等过程，充分证明了图书馆多元化和包容性项目是复杂的系统工程，需要获得各方人力、物力、资金和技术的支持。因此，

高校图书馆开展多元化和包容性服务, 需要注重加强部门间的合作以及科研专家学者的知识储备支持, 引进先进技术, 配置高端设施、营造包容环境、提供培训机会等等, 目前而言, 注重高校内外部相关部门或单位间合作, 创造共同价值是取得相关资源技术条件的有效途径。

5 图书馆多样化和包容性启示

北美高校图书馆多样化和包容性的支持工作正如火如荼地开展^[11-15]。我国也曾有文献研究提出图书馆多样化相关服务, 但是一直以来并没有引起各高校重视。随着我国高校图书馆发展需求日益加大, 同时对高校图书馆与学校、地方政府的从共建共享到融合开放的对外开放交流呼声日益热烈, 近年来我国图书馆发展也很快, 图书馆服务方面也有了一些新的尝试。随着党的十九届三中全会在深化党和国家机构改革中的“以国家治理体系和治理能力现代化为导向, 以推进党和国家机构职能优化协同高效为着力点, 改革机构设置, 优化职能配置, 深化转职能、转方式、转作风, 提高效率效能, 为决胜全面建成小康社会、开启全面建设社会主义现代化国家新征程、实现中华民族伟大复兴的中国梦提供有力制度保障。”指导思想的强调提出。图书馆作为文化思想与知识中心, 在全面建设社会主义现代化国家新征程中起着至关重要的作用。因此图书馆的多样化服务, 应到首当其冲, 改革机构设置, 优化职能配置, 深化转职能、转方式、转作风, 提高效率效能, 为实现中华民族伟大复兴的中国梦提供有力支持。

笔者就北美高校图书馆多样化和包容性支持工作得到启示如下:

(1) 图书馆多元化和包容性成为发展趋势, 多元化服务顺应主流

通过对开展图书馆多元化和包容性相关计划支持活动的 ARL 成员馆数量相关情况、北美地区大学图书馆多样化和包容性计划概况可以看出, 美国高校图书馆的多元化和包容性服务有着诸如网络数据时代的推动, 高科技发展等外在环境的影响, 同样也存在着诸如用户内在需求等的内部因素的驱动。对于我国来说, 我国应该注意到网络环境的高速发展下, 图书馆逐渐多元化服务的发展规律, 用户潜在需求推动图书馆多元化和包容性的必然。

(2) 适时安排或设置职位, 促进图书馆多元化和包容性支持进程

北美高校 ARL 成员馆会为了图书馆多样化和包容性设置新的职位并招募工作人员, 或者说参与图书馆多样化和包容性支持工作的人员所属图书馆内或外的不同部门, 以便更好地开展工作。我国高校图书馆还在探索发展当中。我国高校图书馆可以在了解本馆工作人员情况(包括人员数量、人员专业、工作内容等等)保证工作协调安排的基础上, 结合本校师生用户多样化和包容性的具体需求调研, 调查先进高校图书馆多元化与包容性情况, 评估本馆多元化和包容性现状, 面向馆内外招募, 确定图书馆多元化和包容性服务人员品质, 安排甚至设定合适的相关工作负责人员, 例如图书馆多元化和包容性工作服务人员能力不同, 能够开展不同的多元化和包容性工作活动, 由于活动内容不同, 所需多元化和包容性工作服务人员的程度也会不同, 多元化和包容性服务可以基于用户需求有针对性地安排相应的工作服务



人员进行多元化和包容性工作支持工作；针对用户不定期的多元化和包容性服务需求，高校图书馆可以设置兼职，即用户不需要服务时，支持人员从事自己本岗位的工作，用户大量需求时，采取不同部门工作人员共同承担的方式，完整高效地为用户提供多元化和包容性工作支持；很多图书馆也设有专职的多元化和包容性工作支持人员，专职负责多元化和包容性工作支持工作的运行。

（3）制定专业技术培养方案，提升图书馆多元化和包容性服务水平

北美高校 ARL 成员馆实现图书馆多样化和包容性高效开展取决于多样化包容性服务人员的技能水平。专业的服务队伍应具有专业的知识储备以及能够掌握运用现代技术工具的能力。我国高校图书馆大多存在服务人员技术工具使用技能存在差距的现象，基于此，高校图书馆应在了解技能差距的基础上，制定图书馆多样化和包容性服务人员培训计划，有针对性的实施业务培训，可以请专家或者具备经验和技能的工作服务人员指导，及时引进具备相关技能的技术研究人员，提升整体图书馆多样化包容性服务水平。

（4）尝试建立服务支持部门，开展图书馆多样化包容性支持活动

北美高校 ARL 成员馆为了图书馆多样化和包容性顺利进行，少数图书馆已经建立或尝试建立多元化委员会，或者相关支持部门。多种多样的图书馆多样化活动的开展与进行，自然要求满足各种需要的图书馆多样化包容性服务支持部门的建立。服务支持部门可以是具备支持能力的高校图书馆自身建立，也可以是高校图书馆联合本校相关技术服务部门共同成立。满足各种需要的服务支持部门应具备聘任具有相关技术人员的资格和能力，应能够提供一定的包容性学术活动空间、配备项目所需的软硬件技术设施、可参考北美高校图书馆给予服务对象以明确的服务支持。

（5）提供资源技术保障支持，创造图书馆多元化包容性支持条件

北美高校 ARL 成员馆主要以图书馆预算、图书馆获得的基金资金作为支持多元化包容性计划或项目的资金，其他来源形式的资金主要包括倡议招募多元化的劳动力领导的自由支配津贴、私人捐款和图书馆活动带来的收入、图书馆董事会的资助等等。总体来说，资金来源比较广泛，图书馆多元化包容性计划的稳固发展要立足于多种类型资源技术保障支持，其中涵盖资金、人力、物力、技术等等各个方面。高校图书馆顺利开展多元化包容性服务活动可以从联合部门、二级学院的合作或是获得研究人员学者的支持入手融入学校课程建设，或是与一些有影响的多元化研究项目合作以获得资助。目前而言，加强校内外相关部门合作争取创造共同利益，是获得良好技术工具、先进多元化技术、优质包容性环境的有效、快捷的方式之一。

（6）深化多重力量合作，注重领域优势互补营造转型氛围

北美高校 ARL 成员馆不论是在图书馆多元化和包容性计划制定、传播、相关工作人员招募、资金支持还是在工作评估上，都涉及到图书馆内外不同的部门，充分体现出多重力量间的合作。在“互联网+”时代，图书馆服务想要基于包容性的环境条件满足不同用户

多样化的资源需求是难上加难，经济的高速发展促使政府与企业跨界合作，这种合作又推动了公共服务设施建设。图书馆在这样的社会环境中，也面临着与社会深度融合的巨大挑战和机遇。图书馆应该在结合运用互联网思维推进图书馆创新的同时把握好新的合作机遇，建立与政府机构或社会机构新型合作模式，跨界合作，将不同领域的资源渗透其中，突破传统图书馆的服务观念、服务模式，为图书馆多样化包容性转型发展赢得更为广阔的空间。

参考文献

- [1] SPEC Kit 319: Diversity Plans and Programs[EB/OL].[2018-03-26]. <https://publications.arl.org/Diversity-Plans-and-Programs-SPEC-Kit-319/>.
- [2] SPEC Kits [EB/OL].[2018-03-26]. https://publications.arl.org/SPEC_Kits?&screen=1.
- [3] SPEC Kit 356:Diversity and Inclusion [EB/OL].[2018-03-26]. <https://publications.arl.org/Diversity-Inclusion-SPEC-Kit-356/8>.
- [4] 赖毅.“互联网+”驱动下的图书馆多元化服务[J].图书馆工作与研究,2016(10):23-27.
- [5] 闫伟东.欧美图书馆多元化阅读推广模式及其启示[J].图书情报工作,2013,57(12):82-87.
- [6] 蒋永福,孙墨.走向多元化:我国图书馆学研究生培养多元化体系构建研究[J].图书馆建设,2013(02):1-5+12.
- [7] 李岩,曹锦丹,李玉玲,贺伟.需求驱动下的公共图书馆多元化健康信息服务模式[J].图书馆学研究,2012(24):57-61.
- [8] 刘玉玲.基于时代需求的公共图书馆多元化服务内容及策略[J].图书情报论坛,2012(05):66-70.
- [9] 陈仲琪.高校图书馆多元化信息资源建设与服务创新[J].图书馆工作与研究,2009(03):82-84+106.
- [10] 耿有三.数字化网络化环境下图书馆集成化多元化服务模式[J].现代情报,2006(01):80-81+85.
- [11] Shore, Lynn M, Cleveland, Jeanette N, Sanchez, Diana. Inclusive workplaces: A review and model [J]. In Human Resource Management Review. 2018(2):176-189.
- [12] Jaeger, Paul T, Sarin, Lindsay C, Peterson, Kaitlin J. Diversity, Inclusion, and Library and Information Science: An Ongoing Imperative (or Why We Still Desperately Need to Have Discussions about Diversity and Inclusion). Library Quarterly. 2015, 85(2):127-132.
- [13] Perrault, Anne M, Mardis, Marcia A. Editorial: Welcome to Country: School Libraries and Diversity in the 21st Century. School Libraries Worldwide. 2015, 21 (1):1-4.
- [14] Jaeger, Paul T, Bertot, John Carlo, Franklin, Renee E.DIVERSITY, INCLUSION, AND UNDERREPRESENTED POPULATIONS IN LIS RESEARCH.Source: Library Quarterly. 2010, 80(2), 175-181.
- [15] JAEGER, Paul T, SUBRAMANIAM,Mega M, JONES, Cassandra B, BERTOT, John Carlo. Diversity and LIS Education: Inclusion and the Age of Information.Journal of education for library and information science.2011 5 ,2(3):166-183.



**"Diversity and Inclusion" Adapting to the Tide of the Times and Facing the
Future of Libraries,
——Current Situation and Enlightenment of Diversity and Inclusion Support of
University Libraries in North America**

Abstract: In recent years, more and more university libraries in North America have carried out Diversity and Inclusion support. SPEC Kit 356: Diversity and Inclusion is a research support published by the Association of Research Libraries on the basis of a survey of its diversity and inclusion support. Analyzing this report can provide an in-depth understanding of the status qua of diversity and inclusion support in North American university libraries. University library in our country can learn how to carry out the diversity and inclusion support. The report has full and comprehensive coverage. It is efficient and efficient to users. The practice value is remarkable. The report covers some contents such as diversity/inclusion plan, programs to promote an inclusive workplace, Funding for diversity initiatives/programs, recruitment strategies, retention strategies, diversity and inclusion evaluation and so on. In the future, the university library of China can carry out diversity and inclusion support works in the following aspects: The diversity and inclusion support positions are arranged or set up in a timely manner, Professional training programs are developed. Resource technical support is provided, Cooperation between multiple forces are deepened.

Keywords : University libraries; Diversity and Inclusion; Association of Research Libraries(ARL); North America

作者简介

宋玲玲（1985- ），馆员，硕士研究生学历，曾在信息咨询部，流通阅览部等不同部门工作，研究方向：信息咨询服 务，学科服务等等，已发表论文 10 余篇，其中核心 5 篇以上，已主持并完成中央高校资助项目 3 项，现参与在研中央高校资助项目 3 项，现主持在研中央高校资助项目 1 项，已参与完成省部级社科项目 1 项。