

图书馆流通工作中的网络预约服务

李 莉

(复旦大学图书馆 上海 200032)

摘 要 复旦大学图书馆医科馆为更好地为读者服务,开展网上图书预约服务多年。本文论述网上预约的概念及实现方法。

关键词 读者服务 流通工作 网上预约

1 预约服务的重要性

所谓预约服务,是指读者需要的书被其他读者借走以后,读者向图书馆预约登记,待该书到馆后由图书馆按预约先后顺序通知读者借书的服务方式。其重要性表现在以下三个方面:

1.1 方便读者

高校的读者到图书馆借阅资料的目的性很强,拿我馆来说,医科馆的读者以医务人员、研究人员和本科生为主,这类读者平时工作较忙,学业紧张,他们到图书馆借阅资料总是希望来一次就有所收获。预约服务就是针对读者的需求而开展的,读者在图书馆的检索系统中查找到自己所需要的图书后,如该书在馆的话,直接到出纳口借书就可以了。但该书已被外借了怎么办呢?读者可以在网上预约,待得到图书馆通知后,再到图书馆来借书,以保证借到该书。这样就节约了读者的时间,为读者提供了方便。

1.2 提高图书利用率和流通率

在图书价格猛涨、学校招生规模扩大、图书经费紧张的前提下,图书馆不可能对每一种书都买大量的复本,这就导致读者对于书的需求越来越迫切,造成好书新书难借到,出现“借书→续借→还书→借书→续借……”的现象。有些读者把自己想要的书“占为己有”,一直续借下去。图书的利用率和流通率得不到提高。而预约服务正可以有效地改变这一现象。因为一旦有读者预约了一本书,该书原先的读者就不能再续借了,图书馆员根据系统的提示就“扣下”该书,放入预约书架。这就避免了图书只被个别

读者利用的现象,从而提高了图书的利用率和流通率。

1.3 为采购图书提供参考

流通部馆员定时对预约数据进行统计,统计出哪些图书的利用率、预约率、流通率高,并定期把数据反馈给采购人员,要求适当地添加复本,以满足读者的需要。这样,采购人员就可以根据这些信息有的放矢地购买图书。例如:《组织病理学彩色图谱》我馆第一次购买了二十本,而读者预约每月平均为三十几本,经调查发现,医学院的学生非常需要类似的图谱,且图谱类图书利用周期长,不太会过时,于是流通部工作人员把这一情况反映给采访部门,采购人员后又补买了十一本,满足了读者的需求。

2 过去预约服务与现在预约服务的比较

我馆的预约服务开展已有六年。我们在实践中摸索,在实践中提高。与过去相比,我馆现在的预约服务在预约方式和预约实现上都有了很大的改进,现列表对过去预约服务和现在预约服务加以对比:

	预约方式	预 约 实 现
过去预约	现场预约	1 邮寄通知单 2 电话通知 3 读者来馆询问
现在预约	现场预约 网上预约	1 e-mail 通知 2 网上通知 3 大厅显示屏滚动播放

通过上表,可以明显地比较出:

2.1 从预约方式来看。过去读者须向工作人员提供图书的某一信息(例如:书名、作者、索书号、ISBN

等等),工作人员根据这个信息在图书馆管理系统中为其预约。这样在时间上就有限制,读者只能在图书馆的工作日才能预约。而现在读者在校园网的任何终端上进入图书馆公共查询系统就可进行预约,没有时间限制。

2.2 从预约实现来看。过去预约图书到馆后,工作人员打印预约通知单邮寄给读者,或者打电话通知,或者等读者自己来馆询问。这些方式工作效率低、繁琐,效果不理想。而现在现代化硬件设备给预约实现提供了帮助,除传统的方式以外,更多地使用了email通知,以尽快地告诉读者预约信息。另外可以考虑在图书馆的主页上设置一个栏目或者利用图书馆大厅的显示屏滚动播放预约图书的到馆信息。

3 我馆预约服务的开展

复旦大学图书馆医科馆的预约服务在开展六年后积累了一些经验,得到了广大读者的认可。下面介绍一下我馆预约的情况。

3.1 预约的有关规定

① 读者类型:我馆对任何一个持有我馆借书证的读者提供预约。

② 图书类型:除小说类以外,凡中外文医科图书、理科图书、语言类图书都可以预约。

③ 预约册数:每人最多2册。

④ 预约期限:从预约登记之日起一个月以内预约有效;被预约图书到馆后五个工作日内读者来馆取书。

⑤ 图书状态:处于“借出”状态。

3.2 具体步骤(这里主要介绍IPAC上预约)

从图书馆主页进入IPAC公共检索系统→查询中输入信息(包括:书名、作者、ISBN等)→确定→显示图书的馆藏以及状态→预约复本→输入读者条码号→预约确认。

为了便于图书到馆后通知,读者可以在“我的访问账户”中留下自己的e-mail地址,经确定后该地址会自动生成到Horizon系统的读者信息中。

3.3 预约实现

被预约图书到馆后,工作人员根据读者留下的e-mail地址,发邮件通知。我馆设想今后可以利用系统自动生成通知单发送给读者,以提高工作效率。

3.4 整个预约过程中图书状态的改变

举例说明。例:《实用内科学》索书号R5/

5026.11,条码C0141310。

读者在该书“借出”状态下预约,被预约后状态改为“预约”,当借走该书的读者归还或者续借该书时,系统会提示“已被预约,请放入预约书架”,并且状态改为“预约中”。当预约这本书的读者把书取走后,系统又将该书状态改为“借出”。另一种情况,预约书的读者未能及时取走图书,系统会自动检查是否有其他读者预约。如果有的话,系统按照预约的先后顺序把第二个预约的读者状态改为“预约”,如果没有其他读者预约,该书的状态改为“预约到期”,说明可以重新进入流通了。

4 我馆对于预约情况的统计

怎样才能完善预约服务呢?我馆利用图书馆系统提供的数据对于预约做了以下统计:

4.1 预约清单

预约日期	题名	出版发行	馆址	读者
------	----	------	----	----

4.2 预约书架

题名	预约保留日期	失效日期	馆址	状态	读者
----	--------	------	----	----	----

通过定期的数据统计,发现我校读者预约图书以科技类中文图书为主,而且本科生居多。例如:《组织病理学彩色图谱》2004年2月份的预约达179人次,这个数据符合医学院读者的阅读特点,学生结合课本知识,需要配合大量的图谱阅读,以提高专业知识。而类似《干细胞》、《分子克隆实验指南》等基础性质的图书预约以研究生为主。分析预约统计数据(包括读者类型、图书类型)的目的是要了解读者的阅读倾向以及读者的阅读行为,并且把信息及时向采购图书的馆员反映,为其提供参考。

综上所述,流通工作中的预约服务从一个方面体现了图书馆工作正在向更加人性化的方向发展,读者的需求永远是图书馆员努力提高服务质量的方向。

参考文献

- 1 蒋春林.到期和预约通知的电子邮件发送.情报探索,2003(6)
- 2 张建国,王毅.满足读者需求,实行阅览网上预约.电子科技大学学报,2002(12)

[作者简介] 李莉,女,复旦大学图书馆医科流通部助理馆员。