

关于图书预约的个性化服务模式探讨

陆红缨,童云娟(南京农业大学图书馆,江苏 南京 210095)

[摘要]本文介绍了图书预约、个性化服务概念及其关系,就汇文系统在图书预约服务管理中出现的问题,分析了原因,论述了改进图书预约的个性化服务模式的对策。

[关键词]图书预约;服务模式;读者服务;个性化;汇文系统

[中图分类号]G252 **[文献标识码]**B **[文章编号]**1005-6610(2009)03-0104-03

图书预约,又称预约借书,指读者向图书馆预先登记某种暂被借出的图书,待该书到馆后图书馆按预约顺序通知读者借书。作为图书馆外借工作的辅助手段,图书预约服务节约了读者时间,在满足读者所急,提高图书利用率和流通率,减少读者拒借率方面发挥着重要作用。

当今的图书预约即指网上预约,它是目前国内图书馆较普遍采用个性化服务方式^[1]之一。个性化服务应用于网络图书馆,是指图书馆的工作人员利用图书馆的信息资源,面向用户的特定信息需求,为用户提供特定的、有针对性的特色服务。尊重用户是个性化服务的根本,先进的技术是个性化服务的重要手段,针对性是个性化服务的实质。个性化服务能帮助用户以最小的努力获得尽可能最好的服务。

图书预约,使读者不受时间、空间限制,感受到图书馆提供的便利、快捷的个性化服务,是读者解决信息供需矛盾的有效途径。图书预约的个性化服务也是当前图书馆提高服务水平和用户满意度的重要方面。

1 开展图书预约服务的现状和预约失效的原因

下面以南京农业大学开展图书预约服务的个例来说明开展此项服务的现状。南京农业大学图书馆采用江苏汇文业务管理系统,读者可以通过图书馆提供的OPAC检索机或者校园网内的任何终端查询,了解书目信息,进行预约(即预约委托),了解本人的借阅情况以及预约图书是否到

馆,预约图书到馆(即预约到书)了,在有效期内读者就可到相应馆藏地去借阅图书。自2001年开通图书预约服务业务以来,图书预约服务受到了读者的欢迎和使用。以2006年1—3月为例,有效图书预约借阅量(即通过预约图书而借阅的数量)为7397册,占总借阅量(206483册)3.6%。然而随着图书预约业务量的增加,产生了一些新问题:比如读者图书预约有效借阅率不高、预约书架中图书滞留现象增多,借不出去,即使实现了自动化操作,预约仍在一定程度上需要人工干预。从某种意义上说,反而人为地降低了图书的利用率,造成了拒借。

预约失效的原因比较复杂,图书预约过程中存在一定环节:预约委托——预约到书——预约借阅。环环相扣,如果在某一环节或某一方面出错,都会影响图书预约工作的顺利进行。一方面,由于读者在OPAC系统上没有正确进行“预约委托”操作,没有把握图书预约的时效,没有及时借阅预约图书以及没有及时取消不再需要的预约图书;另一方面馆员没有及时指导读者进行图书预约,工作失误,管理不到位,没有严格规范图书预约的操作程序,进而导致读者仍不能完成图书预约整个流程。

这种现象也普遍存在于东北林业大学图书馆、大连医科大学图书馆和青岛农业大学图书馆等^[2],所以值得我们认真研究,并采取相应对策。

2 构建图书预约个性化服务新模式

为了提高网上预约借书成功率,满足读者个

性化需求,笔者认为馆员在应对日常工作的同时,根据读者需求(可对读者进行民意测试,统计分析)、图书馆和学校条件,主动将各种信息及时反馈给系统软件研发人员,及时和读者服务部、本馆数字及系统部和资源建设部馆员进行有效沟通商讨,共同提出一些合理化的建议和设想,从以下几点加以改进:

2.1 提高馆员的职业素养,强化图书预约的个性化服务

图书预约的个性化服务特点,给馆员的综合素质提出了更高的要求:其一,馆员应始终以“读者第一,服务至上”为宗旨,提倡认真负责的敬业精神。其二,馆员在操作程序上尊重和维护读者的正当权益,因为图书预约的理念体现了在图书预约面前读者人人平等,馆员理应履行职业道德和职责,按正常工作程序借阅预约图书,特殊情况或工作需要,规定有权限馆员才能操作。其三,馆员应发扬团队协作精神,加强科学管理,确保专门的预约书架为闭架式管理,借书处、还书处的馆员还应提倡相互沟通,分工不分家,共同确保读者在预约保留时间内,借到预约图书。其四,提高读者的信息素养和预约图书的技能。图书馆需利用新生入馆教育、读者手册、图书馆网上FAQ留言或本馆大厅宣传栏等渠道加强宣传图书预约的使用,必要时对读者开展讲座培训学习。为了他人和自己的方便,提倡读者文明借阅和预约。慎重预约图书,及时取消预约。不要翻阅预约书架上图书,甚至匿藏预约图书。馆员应耐心指导读者熟悉图书预约的相关规则,如预约优先于续借原则和预约优先于转借原则等特点,读者预约人数和图书预约册次方面受限制的功能;熟悉网上图书预约的方法,区分易混淆的概念:预约委托与预约到书,预约有效期与(预约回馆)保留期。预约成功与预约到书。馆员应随时解答读者在预约过程中的困难,甚至帮助他们网上操作,提供优质的个性化服务。其五,现代图书馆领导需从人的科学发展观出发,为馆员创造和提供各种学习及交流机会,馆员要树立终身学习的理念,与日俱进,不断更新学习,培养应变能力。

2.2 完善系统管理软件功能,优化图书预约个性化服务

系统管理软件的不断完善,为图书预约的个性化服务提供更智能、更人性化的技术保障。其一,简捷明了OPAC子系统中图书预约表述。如预约委托与预约到书,预约有效期与预约截止日

期,预约成功与预约到书等名词应让读者一目了然,避免概念复杂化或附加简释。其二,在流通业务管理子系统模块中完善删除过期预约回馆图书的功能或增加系统自动删除过期预约回馆图书的功能。随着预约数量和预约书架中滞留图书的增加,删除过期图书将成为一大工作量,并且影响预约回馆图书的准确率。^[3]

2.3 尝试图书预约个性化服务的新模式

2.3.1 预约到书的通知方式。利用手机短信的方式,主动实时地通知读者图书预约信息。让读者在(OPAC子系统—我的图书馆—读者信息—)修改联系信息中填入手机号码,馆员可充分利用网络、通讯传播的实时性和便捷性,通知预约到书的读者;图书馆还可打印预约通知单,利用校园邮件快递的方式通知到读者,请各学院的大学生作为勤工俭学的形式发送预约通知单,而且这里突出的是一种信息推送服务,实现了为书找人的主动服务,对读者更简便、更高效。

2.3.2 代办图书预约。对上OPAC不方便,有困难预约图书的读者,或不懂OPAC汉语上网的留学生,可电话委托或直接委托馆员利用本馆(流通系统)代办图书预约,^[4]即提供一对一的个性化服务。

2.3.3 运用图书预约为读者找回“馆藏失踪”的图书。参照加拿大卡尔顿大学图书馆的“馆藏失踪”调查服务^[5]:对读者需要查找“馆藏失踪”的图书,留下读者要查找图书的索取号和读者校园卡或借阅证的条码号,当馆员找回了图书,由“馆藏失踪”专用借阅证(馆内因需要特制的)转为借出,再用代办预约图书的方法,使查找图书的读者可在网上查到预约到书的信息后,及时借阅到所需图书。

2.3.4 开展新书预约服务。该项服务可分为两种方式,未到馆新书预约服务是指向读者推荐的图书或新书订购清单以“即将到馆新书通报”的形式提供给读者选择预约,其优点是新书未到馆就为其找到读者;已到馆新书预约服务是指新书一经到馆,经资源建设部验收登记后,便以新书通报形式介绍给读者,读者从中选择所需图书,留下读者校园卡或借阅证的条码号,工作人员及时通知读者新书移交到新书借阅室的日期。用新书预约专用借阅证(馆内因需要特制的)将读者预约新书首先全部转为借出,再用代办预约图书的方法为读者办理预约手续,最后将读者预约新书(包括复本书)转为归还。这样,读者可在当天就在OPAC网上查阅到预约到书的信息并来取书借阅。其优点是新书未到新书借阅室就为其找到读者。该项

服务的推行标志着图书馆由“读者找书”向“为书找读者”的服务观念的变化,这又是读者个性化服务质的飞跃。

2.3.5 建立读者信用制度。对于部分随便预约,逾期不取预约图书的读者,建议系统留下不良记录,停止其一段时间的预约功能,促使读者正确地利用预约服务。

2.3.6 及时补充图书及电子资源。统计预约图书次数较多的图书,及时和资源建设部馆员反映和沟通,并适量加大这些图书的复本,增加这些图书的数字化,特别是更新较快的计算机图书,不仅可降低增购图书复本带来的经费负担,还可有效避免过量采购而导致未来利用率低的状态。^[6]

3 结束语

数字图书馆引入图书预约的个性化服务,满足读者个性化需求,是图书馆践行“以人为本”服务理念 的体现,大大提高了数字图书馆服务质量和资源的使用效益。图书馆系统管理软件的应用与优化,服务模式的完善和探索,馆员素质的有效提高,这些都折射出图书预约的个性化服务的方方面面,对如

何使图书预约工作上新台阶,从而对提升读者个性化服务水平,为用户提供更加方便快捷且实用的个性化服务,创建读者满意的信息时代和谐图书馆具有重要意义,并有待于同仁们进一步探讨。

[参考文献]

- [1]楼宏青.网络环境下的图书馆个性化信息服务[J].图书馆论坛,2004(12):196.
- [2]刘明,兰孝慈.论高校图书馆个性化服务模式创新——图书预约服务[J].农业图书情报学刊,2008(2):178.
- [3]曾家琳,冯研.ILAS II 网上图书馆预约服务的开通与系统功能分析[J].图书馆杂志,2006(7):53,54.
- [4]李爱华,李吉斌.网上预约借书成败原因分析[J].图书馆研究,2008(1):85,86.
- [5]www.Libsys.com.cn.
- [6]王立东.图书预约服务新探[J].图书馆建设,2001(增):159.
- [7]Location Guide of Carleton University Library,2003.
- [8]王玲,等.高校图书馆预约服务的分析评价[J].情报科学,2008(4):564.

[作者简介]陆红缨(1964—),女,学士学位,馆员;童云娟(1970—),女,硕士学位,馆员,读者服务部副主任,发表论文十多篇。

(上接第84页)

用户需求决定服务内容,而服务内容影响着服务方式。创新服务内容,是更好地应用计算机及网络等现代信息技术充分揭示馆藏;开展网上预约、借阅、馆际互借等新服务;建立多种目录、索引、数据库、资源导引库;开展信息导航等。服务内容 由单一向复合化、多元化发展,原先借借还还服务方式已不能满足需要,阻碍了图书馆发展。因此,通过主页进行信息服务,实现信息查询、虚拟资源利用、互动服务、定题服务、原文提供等功能;形成一个新旧兼容,多元并存,相互支撑的新格局,逐渐地将传统服务向现代数字化服务延伸,多种渠道、多种方式以方便使用与充分享用。^[9]

与时俱进,开拓创新,促进高校图书馆建设。而多元化信息资源则是传统图书馆与数字图书馆有机结合的新产物,它着眼于现代化,有着安全高效便捷的运行机制,不仅表现为信息资源优化处理,而且可以跨越时间、空间、组织和地域限制,延伸为更加广泛多样的信息资源充足,提高供给水平。建立以学科为主导,以用户需求为中心,以用户满意度为宗旨,以多学科专家读者为辅的多元化参与格局,整合建成集印刷型、电子型及网络开放型为一体的资源管理模式,各信息资源有机结

合,相互交织,功能互补,所达到的均衡将是高校馆多元信息资源开发应用的最佳选择。各馆要根据自身实力和行业发展及时调整策略,加强、改进更要创新多元信息资源开发应用,深化服务工作,满足个性需求,提高读者素质。

[参考文献]

- [1]彭绍东,朱琴.“多元化”——教育信息资源建设的基本走向[J].信息技术教育,2003(10):18-20.
- [2]陈洪渊.论21世纪信息资源建设的多元化格局[J].情报资料工作,2004(年刊):213-214.
- [3]高万郁.试论高校图书馆内部和谐五体现[J].农业图书情报学刊,2007(12):102-105.
- [4]李桂会,陈雪樵.公共图书馆用户需求结构研究:现实需求的调查分析[J].图书馆杂志,2008(4):14-17.
- [5]陈传夫.中国科学数据公共获取机制:特点、障碍与优化的建议[J].中国软科学,2004(2):36-38.
- [6]吴锐.网络教育信息资源开发与利用研究[J].湖南财经高等专科学校学报,2008(2):147-148.
- [7]陈琳.高校图书馆个性化信息服务初探[J].情报探索,2005(9):43-45.
- [8]夏义堃.公共信息资源管理的多元化视角[J].图书情报知识,2005(4):20-24.
- [9]郑怀国,邢燕丽,谭翠萍.发挥图书馆资源优势,为“三农”提供多元化服务[J].农业图书情报学刊,2004(2):54-56.

[作者简介]陈仲琪(1972—),女,大学本科,馆员,发表 论文数篇。