

【图书馆现代化】

# 论图书馆自助服务利与弊

金泽龙<sup>1</sup>, 梁淑玲<sup>2</sup>

(1. 广东省科技图书馆, 广东 广州 510070; 2. 南开大学图书馆, 天津 300071)

[摘 要]新技术为图书馆自助服务的发展提供了保障的同时也提出了挑战。本文探讨了自助服务的应用范围, 分析了自助服务的优势和制约自助服务的“瓶颈”, 提出了实现有效的自助服务的手段和措施。

[关键词]自助服务; 优势; 瓶颈; 图书馆

[中图分类号]G255.71 [文献标识码]B [文章编号]1005-6610(2005)01-0038-04

时下, 有个时尚的词, 谓之“DIY”。无论什么都 DIY, 电脑 DIY, 局域网 DIY, 手机 DIY, 银饰 DIY。近些年来, 图书馆, 特别是国内外的许多高校图书馆, 也悄然兴起了 DIY 性质的业务, 不过, 我们不把它称之为“自己动手做”而是称之为“自助服务”, 即“self service”。图书馆的自助服务涉及到图书馆业务的方方面面, 既涉及到流通问题、阅览问题也涉及到咨询问题。

## 1 自助服务及其范畴

所谓“自助服务”, 指的是在一定的条件下根据用户的阅读兴趣、需要偏好、研究重点而由用户自主地、灵活地、能动地完成以前由图书馆员按照图书馆馆员的意志和行为习惯来完成的书目查询、藏书借阅、资料检索、文献复印等活动从而实现自主服务的一种读者服务方式。自助服务的关键是用户在图书馆寻书究学的活动中实现了自我, 方便了自我, 满足了自我, 从这个意义上说, 自助服务是对读者服务的本质的革命。

自助服务虽是自己去做, 但不能超越图书馆的服务项目和图书馆员工作的内容。目前国内许多图书馆都在不同范围和不同程度上开展了一些自助服务项目, 包括网络检索、网络漫游、网上注册 E-mail 帐号与 E-mail 收发、信息检索、用户信息查询、BBS 的注册与使用、电子阅览、各种中英文光盘数据库的检索与利用、各种中英文光盘欣赏、入库寻书、网络续借以及文件编辑和打印等。这些是网上自助服务的最基本的活动。国外, 特别是某些国家的高校图书馆, 已经或正准备开展其它一些图书馆的自助服务, 包括自助还书、自助网上馆际互借、自助复印、自助扫描、自助打印以及网上预约借书、网上讲座、网上推荐购买书目, 网上(包括异地)支付罚金、网上发布信息。

随着网络技术的发展, 图书馆通过不同的自助服务内容来实现“图书馆五原则”。只是目前还处在起步阶段, 没有像诸如银行业那样具有一套对业务拓展、运营保障、科学管理、决策分析、用户反馈等提供全面支持的系统, 形成一个面向图书馆自助服务的应用平台。但毋庸置疑的是, 扩大自助服务是图书馆不断生长的有机组成部分, 是趋势。

## 2 自助服务的优势

### 2.1 信息资源合理配置

自助服务的范围不断扩大, 主要应归结为图书馆读者环境的变化。自助服务将图书馆的工作由以藏书为中心、以馆员为中心转移到以读者为中心、以用户为中心。随着图书馆从印刷型图书馆到数字图

书馆转化的深入、图书馆服务的读者使用计算机和电子存储设备等新技术能力的增强、用户对图书馆信息资源的了解和掌握程度加深及知识的细化,用户不仅要“每一读者均有其书”,更要每一读者拥有其有效用的书,而自助服务可以突破图书馆员的专业局限,让用户在最短的时间里找到符合用户需求的信息。

## 2.2 用户主人翁意识增强

自助服务意味着用户在图书馆的一言一行都会对自己、对其他用户、甚至对图书馆的发展造成一定的影响,因此自助服务使用户感到无论自己进行任何活动都是在自己的领域做事,要对自己的活动环境负责。同时,由于感到自己是图书馆的主人,无形当中也增强了对图书馆的亲合力,使用户自己的行为非常自觉地受到图书馆的规章制度的约束。

## 2.3 用户真正拥有安全感

在过去,大概没有图书馆员和用户之间不发生冲突的图书馆。用户借书账目不清、怀疑图书馆员试图了解自己的隐私、抱怨借书证被他人盗用而造成重大损失等事件时有发生。自助服务无需图书馆员的介入,与用户自身利益相关的事儿都由用户自己去做,无形中具有了较高的安全保密性,不会产生用户标识泄漏而导致的诸如上网机时减少、假借他人账户借书等事故,更加符合用户的心理。图书馆员与用户之间的矛盾和摩擦越少越可以保证用户在一个轻松、愉快、惬意、和谐、安全的环境中读书治学。

## 2.4 服务内容客观且直观

与传统的图书馆给读者提供的服务相比,由于自助服务提供的服务更加标准化、规范化、自动化,所以不会产生任何人为的偏差和失误,真正做到“一视同仁”,没有袒护,也没有歧视。另一方面,自助服务平台可以将图书资料、甚至是手稿的原貌展现在用户面前,给用户以更清楚更直观的感受。这样,增强感性认识的用户可以更准确地掌握馆藏,更快地寻书,更加依赖图书馆所提供的服务。

## 2.5 突破时空限制

自助服务在图书馆开馆时间、阅读空间方面也带来了革命性突破。一年 365 天、一周 7 天,每天 24 小时,无论是在图书馆的阅览大厅里还是在自己的家里,校园网的用户都可以随时随地地检索和阅览最新的图书馆订购的数据库和既有的电子馆藏,可以通过联机对话或者是电子邮件实现即时的参考咨询服务,这种交互式的咨询服务,最大限度地方便了用户,使图书馆的服务向更加人性化的方向发展。

# 3 自助服务的瓶颈

## 3.1 组织文化制约

多年来图书馆形成了一种人为的“馆员第一”的观念。虽然“家属院”的组织文化随着图书馆员文化层次、教育素养的提高已有明显的改善,但相当一些馆员依然把为读者服务、作教学科研的坚强后盾的工作看作是低人一等的工作,结果是工作不求更好,只求得过且过;某些图书馆员把图书馆的资源看成是图书馆的“私有财产”,摆出“看家”的架势,“财主”的架势,盛气凌人,甩一句“自己试去呗,我们不也自己试嘛”应付用户。制约着自助服务的发展,妨碍着用户掌握馆藏。

## 3.2 技术保障问题

自助服务的技术保障问题一直是这几年争论的焦点问题。虽然诸如预约服务这样的项目,用户只要进入用户标识系统、并在所有馆藏副本都借出的情况下就可以将所需的图书或文献通过 E-mail 发送到图书馆的预约服务系统之中,而图书馆也可以当书库有了副本后通过电子邮件或电话通知用户办理借阅手续,但有相当多的图书馆,对借书都设立了这样的限定条件,即当借书超越还书期限时就不再借阅图书,这样,对那些不可异地完成信用卡支付罚金的用户来说,如果身在外地,就不能进行联网预约和借书业务。

## 3.3 团队精神问题

自助服务的目的在于让用户更快、更多、更准确地获得信息。信息精而不疏,广而不紊。这就要求支持联机实时界面美观友好、要求信息表现形式丰富、要求及时更新升级、要求即时维护,因此,自助服务对图书馆整体的合作与管理提出了更高的要求。而目前许多图书馆,尤其是所谓的大馆,一个致命的问题就是各守一块“阵地”、各自为政、老死不相往来。团队精神缺乏已经成为制约自助服务有效开展的“瓶颈”。

### 3.4 成本确定问题

目前,国内外的图书馆在考虑自助服务的成本问题时主要涉及到以下项目:一是实际费用,包括图书馆员在普通流通时段实施自助服务的成本、图书馆员在流通高峰时段实施自助服务的成本、年馆员总成本、空间成本(有的为租金)、书写设备如桌椅、年材料总成本;二是初始成本,包括顾问费和出场费、自助服务设施购买费用、标识成本、光缆和数据传送费、许可费用、自助服务设备支出、备份服务器支出、馆员培训、用户宣传、用户使用指导;三是结构成本,包括自助服务系统维修费用、折旧费、空间使用费和租赁费、一年一度的自助服务系统许可费、初始成本的利息损失等。但成本和收益究竟怎样组合才可以使自助服务的效用最大化,众说纷纭,争执不休。成本确定不下来,收益就难以评估,发展就受到限制。当然,束缚自助服务的瓶颈还有馆员水平、用户素质等问题。

## 4 有效的自助服务手段

### 4.1 政策保障

自助服务涉及到用户、政策决策者、馆员、图书馆管理者及提供自助服务的厂商等方方面面的利益。对用户来说,希望系统简便易用;对馆员来说,希望易用的同时应能起到美化环境的作用,否则,一台台自助服务机矗立在大厅,不仅不能起到它应有的作用反而像一列等候借书或还书的长队,给图书馆员以相当的精神压力。当然,由于自助服务系统的使用,必将使图书馆员的工作内容减少,因此,失业的压力也萦绕在图书馆员的心头;对决策者来说,希望自助服务投资能提高图书馆的使用率和馆员的工作效率;对图书馆管理者来说,希望同时满足用户、馆员和决策者的需求;对厂商来说,希望图书馆提供专业方案,以便于他们占领市场份额。要实现这些既定的目标,首先要在政策上予以保障。要明确采取自助服务的原因,解放生产力是原因、方便用户是原因、减少摩擦是原因、避免伤害是原因,简言之,只要是需要,就是原因。要明确自助服务的目标和范围以及具体落实在哪一个部门也要确定。同时围绕自助服务建立一整套应对措施,保证从根本上解决自助服务过程中所出现的各种问题,确保系统的正常运转。

### 4.2 技术保障

#### 4.2.1 保证系统的易用性

图书馆的潜在用户要比他的既有用户多得多,用户是否使用图书馆主要取决于图书馆的易用性。图书馆投入大量的精力和财力用于研究如何在既有的条件下实现图书信息资源的最有效利用问题,如何使馆员和用户在任何时候都以在检索过程中实现了解学科发展趋势并寻求创新增长点从而确立研究项目为目标实现有效检索,如何协调用户和馆员的关系以及馆员间的关系,如何充分而全面地进行数据库的整合,如何创建有本馆特色的数据库等问题并进行有效地实施。其实,越是结构简单的设置越有利于用户了解图书馆和利用图书馆,用户的专业技能也就越来越接近于其想要实现的目标。目前,经济实力的不断增强的国家,其图书馆经营模式正朝着二分法的新模式发展。因为,“二分法”只将图书馆分为两个部,即文献整理和文献信息服务部,所以,只有一个针对用户的部门,用户即使不是对图书馆了如指掌,也不会损失太多的时间,因为用户可以在文献信息服务部得到素质高的图书馆馆员的指导和帮助。

另外,简单易用的同时要拥有与时记忆功能,以保证用户“从哪里跌倒从哪里爬起来”,而不是无论达到何种进程都需从头开始。

#### 4.2.2 保证系统的稳定性

电子图书馆的使用依赖于基础设施的建设程度,电子图书馆突破了纸本图书馆的限制,如地方性馆藏的限制、开馆时间的限制、所需图书必须到馆借阅的限制。但机器毕竟是机器,人类还没有找到与之沟通的形式,所以,即使是新技术和新工具有了问题也难于及时准确地告知于用户,如果图书馆不能及时地发现这些问题,就存在着系统崩溃的危险,因此,加大图书馆文献保障系统的硬件设备和软件设备、包括咨询馆员和系统维护人员的力度十分重要。

### 4.3 主客体保障

#### 4.3.1 馆员方面

自助服务的实现离不开馆员的拥护。如果图书馆员因为各种原因,其中主要是失业危机,而在观念上就拒绝使用自助服务系统,那么,图书馆员都反对,还如何向用户推广。所以,让馆员意识到用户的流动性、意识到馆员与用户的比例、意识到无论何时都会有用户需要馆员的帮助、意识到馆员只有从更多

的台前工作转入到台后工作,也就是从最简单的工作中超脱出来从事那些高层次的服务才能永远有自己的位子不仅非常必要,而且非常重要。

同时,要加强馆员培训,使馆员真正成为“信息导航员”、“学者图书馆员”。在培训中,注意从观念上将从馆员到馆员为中心的模式转变到从馆员到读者为中心的模式上来。要让他们体会到工作方式和内容的改变可以提高他们的工作效率,要教会图书馆员,要让他们知道,当用户提出的问题他们难以解答时重要的不是要急于求答案,而是马上想到到什么地方、找谁、如何解决这个问题。

#### 4.3.2 用户方面

一方面,利用差异,有效开展用户教育。由于“知沟”的存在,由于年龄、文化层次、对新技术的了解和掌握程度等差异的影响,用户的自助服务有明显的不同,图书馆可以利用差异,创造出不同的需求群体,针对各群体用户的特征进行恰如其分的培训和互动辅导,从专业素养(如文献标示方法)、检索能力、分析能力等方面提高用户的自助服务水平。值得注意的是,用户不是计算机,用户的接受水平不是千篇一律的,同质同量水平的群体用户在培训和互动辅导中又会产生新的偏差,形成新的群体用户,图书馆员要善于发现空档,真正按着用户的需要搞好读者工作。

另一方面,建立自助服务用户档案,开发潜在用户。由于知识的连续性、累积性,每个个体在一定的历史时期其研究的方向、专业是一定的,将用户习惯、专业所长、研究重心等信息进行登记并分门别类地加以管理,根据用户的档案资料经常性地提供对其科研和工作生活有益的资料,既可以提高图书馆的服务质量,真正落实个性化服务,同时又可以提高图书馆在用户心目中的地位,让用户更加依赖于图书馆及其所提供的信息服务,将图书馆当作信息之桥。

#### 4.4 空间保障

一般来说,自助服务有一定的空间需求。有研究表明,需要同一种业务,无论是借书,还是还书,还是其他,一个用户与另一个用户之间的距离如果有 35 至 40 平方英尺则可接受;如果有 60 平方英尺则方便。总之,只有遵循“别太拥挤”的原则才会让用户感觉舒适。

#### 4.5 数量保障

无论怎样说,用户都不可能以图书馆员那样快的速度来实现任何一项业务环节。如果图书馆时刻以“用户第一”为服务宗旨,那么,毫无疑问,图书馆设置自助服务窗口时候,就要考虑到用户与图书馆员之间的这种熟练性的差异,设立自助服务窗口的数量就要比图书馆员服务窗口要多。自助服务的环节分得越细,所设的自助服务窗口就越多。国外一些大学的实践表明,一般来说,如果要达到年自助服务(主要是借书数量和还书数量)1 百万的规模,需要设置 5 到 6 个自助服务窗口,而且这 5—6 个自助服务窗口还得相对集中在一个中心馆,如果是分散在中心馆与分馆中,则需要 8 到 10 个窗口。

### 5 结论

自助服务应该与时适时,图书馆应该标准服务(包括正常培训)、自助服务和互动服务有机结合,真正把读者利益放在首位,把教学科研放在首位,使图书馆成为教学科研不可或缺的帮手,使图书馆成为不断生长的有机体。

#### [参考文献]

- [1] EIU. EIU Data Services[M]. Bureau van DIJK Electronic Publishing, 2002.
- [2] Leeds University Library. Self-service Facilities.  
<http://www.leeds.ac.uk/Library>.
- [3] Glen E. Holt, Jens Ingemann Larsen, Ton van Vlimmeren. Customer self service in the hybrid library[M]. Bertelsmann Foundation Gütersloh, 2002.
- [4] 白晓煌. 北欧诸国公共图书馆图书流通自助服务系统[J]. 北京图书馆馆刊, 1999, (4): 133—135.

[作者简介] 金泽龙(1962—), 男, 华南理工大学毕业, 馆员, 十几年来一直从事信息咨询、软科学研究及市场调研可行性分析工作, 曾获广州市科技进步三等奖, 已在国内外发表情报研究、图书理论等方面论文二十余篇; 梁淑玲(1963—), 女, 南开大学图书馆数字资源部副主任, 副研究馆员, 南开大学国际经济贸易系博士研究生, 已发表经济学、图书馆学情报学论文十余篇, 译著 1 部, 参编工具书 2 部。