

论高校图书馆个性化服务模式创新

——图书预约服务

刘明, 兰孝慈

(东北林业大学图书馆, 哈尔滨 150040)

摘要: 高校图书馆的图书预约服务, 是数字化时代为读者提供个性化服务的新模式。对新形势下开展图书预约服务的必要性进行分析, 以东北林业大学图书馆为例, 阐述了图书预约服务的实现途径与发展方向, 为图书馆界服务模式的拓宽提供参考。

关键词: 图书预约服务; 预约管理; 高校图书馆

中图分类号: G252.3

文献标识码: B

文章编号: 1002-1248 (2008) 02-0176-03

Innovation of Individualized Service Mode in University Libraries

—Book Reservation Service

LIU Ming, LAN Xiao-ci

(Library, Northeast Forestry University, Harbin 150040, China)

Abstract: The book reservation service in university libraries is a new mode that library provides an individualized service to readers in digital ages. In this paper, the authors have analyzed the necessity of book reservation service in the new situation. Taking our library as an example, the authors have elaborated the path of carrying out and the direction of developing. The authors expect that this research paper could make reference for the expansion of library service mode.

Key words: book reservation service; reservation management; university libraries

随着信息时代的到来, 高校图书馆的读者服务工作发生了很大变化。读者对服务模式的需求也更加多元化。由于馆藏资源有限, 读者获取信息资源的路径受限, 致使读者始终不能借阅一些所需图书, 引发对“以人为本”的服务宗旨产生了质疑。因此, 为了更好地为教学、科研服务, 高校图书馆服务模式的创新已成为目前研究的主要课题。高校图书馆的图书预约服务, 是网络时代为读者提供并完善个性化服务的新模式。下面以我馆为例, 阐述图书预约服务的实现路径与发展方向。

1 图书预约服务开展的必要性

1.1 图书预约服务的内涵解析

图书预约是指允许读者对已借出或因其他原因而暂时无法借到的某种图书通过“预约”方式提出借阅要求, 待该图书归还后, 由图书馆按预约顺序通知读者前来借阅的一种服务方式。

图书预约服务在手工借阅时代就已产生, 在信息技术迅猛发展的今天又得以新的发展。特别是对于高校图书馆, 读者群为本校广大师生, 馆藏资源提供与读者学习借阅需求矛盾也相对比较突出。为了能够有效地解决某些图书资源长期滞留少数读者手中的问题, 笔者认为有必要拓展服务方式, 开展图书预约服务, 以利于此问题的解决。

1.2 馆藏图书利用率提高的需要

在图书价格不断上涨、高校招生规模不断扩大、采购图书经费持续紧张的情况下, 图书馆不可能对每种图书都购置大量的复本。我馆近年来图书的复本量一般在5~10册。当某个专业开设某门课程或学生做论文及课业设计时, 这样的复本数量与读者数量仍然不能匹配。这就导致读者对于某类图书的需求迫切, 造成好书、新书难借的状况。出现了这样的问题, 有的读者就把自己需要的图书“占为己有”, 一直续借、归还再借出。所以, 一些读者对于某类图书的需求总

收稿日期: 2007-08-06

作者简介: 刘明, 女, 图书馆学专业、管理学学士, 东北林业大学图书馆, 馆员, 发文数篇; 兰孝慈, 女, 法学硕士, 东北林业大学图书馆, 馆员, 发文数篇。

处于可望而不可及的状态,大大降低了图书的流通利用率。图书预约服务正是基于上述原因应运而生的。因为一旦有读者预约了1本书,图书馆员会根据系统的提示“扣下”该书,放入预约架。该书原来的读者还回后就不能再借出。这就可以有效地改变少数读者长期占用某些受欢迎图书的现象,从而提高了图书的利用率。

1.3 读者高效获得信息资源的需要

开通图书预约服务后,读者可以通过校园网内的任何终端进入图书馆主页的公共查询系统,查看所需图书是否在馆。如果图书处于借出状态,读者能够利用图书预约服务预约自己所需图书,然后等待取书通知。这样可以大大节约读者多次到图书馆查找图书的时间。

1.4 个性化服务模式创新的需要

读者至上理念的最好践行就是服务模式的转变。由传统被动的“柜台式”服务向主动推送的个性化服务模式过渡,是目前高校图书馆践行“以人为本”服务理念的最好体现。传统的图书借阅服务只是为读者办理借阅、还回手续,基本不参与读者查找图书的过程。开展图书预约服务以后,馆员需根据读者需求制定预约信息,并要及时掌握预约图书归还情况,向读者发布取书通知。这种服务方式加强了读者与馆员之间的信息交流,拓宽了图书馆的服务空间和交流的平台。

1.5 馆藏资源合理化的需要

图书馆员可以定时对预约数据进行统计整理,统计出预约图书的利用率、预约率、流通率,并定期把数据反馈给采购人员,要求适当地添加复本,以满足读者的借阅需求。这样,采购人员就可以根据这些信息有的放矢地购买图书^[1]。

2 我馆开展图书预约服务的现状

2.1 我馆图书预约服务的流程

我馆所使用的是深圳图书馆研发的ILAS II,开展图书预约服务仅有8个月的时间。目前的服务对象为全校教职工及研究生,其中教职工限预约5册图书,研究生限预约2册图书。图书预约需要满足一定的条件。读者要事先在馆藏数据库中检索所需书目,若书目详细信息显示所需图书的馆藏地点在流通图书区或密集书库的图书(单本书库图书除外)处于借出状态,才能办理预约登记,而且休闲和消遣类的图书是不予办理的。服务的方式主要有两种:现场预约和

网上预约。现场预约即读者可以到图书馆流通部,由负责此项业务的馆员查看读者需要的图书是否满足预约条件,并按要求登记办理。网上预约即读者可以在图书馆主页下载预约登记表,按要求填写个人信息及预约图书信息,并通过E-mail的形式将表格发送到指定的邮箱中。由馆员每日按时检查邮件,并核对各项信息,为读者办理预约业务,预约成功后为读者发送通知邮件。当预约图书还回时,馆员根据系统提示信息将该书放到指定的位置,并及时通知读者到图书馆取书。通知的形式目前以E-mail和电话通知为主。读者需要在通知发出后的3个工作日之内办理借阅,原则不超过7个工作日。如果读者没有按时借阅,馆员将视其自动放弃,取消本次预约,图书归架。

2.2 我馆图书预约服务实现途径的优势

可以说这种服务实现途径是传统的图书预约服务与E-mail网络传输的结合,既保留了登记制度又利用网络加快了信息传输速度,方便了读者。目前我馆图书预约成功率达到了80%,除有些读者由于等待图书归还时间较长而到书店购买之外,大多数读者都完成了预约过程。这主要是因为:

(1) 由负责此项业务的馆员对读者提出的预约信息进行核对,并由馆员办理预约手续。这种预约途径加大了预约图书的准确性和必要性,避免了读者随意预约的情况发生。

(2) 通知取书的工作比较细致。一般在发出E-mail 3天内如果读者不来取书,馆员会通过电话与读者取得联系,确认读者是否收到预约通知,告知读者借阅预约图书的具体时间范围。

(3) ILAS II的系统设置选择的比较合理。在预约设置中有禁止、标准、强制3种模式,我馆选择了强制模式。标准预约是指馆藏所有复本(单本书库图书除外)都处于借出状态才能预约;强制预约是指馆藏复本中只要有1本被借出,即允许预约^[2]。我馆的流通图书区面积较大,馆藏地点相对复杂,而且采用了全开架的管理模式,经常会出现未借出的“在馆”图书由于馆藏位置出错、读者在馆内阅读或修补装订等原因无法找到的情况。选择强制预约模式可以使读者更容易对图书进行预约,同时又不影响其他在馆图书的借阅。

2.3 我馆图书预约服务实现途径的劣势

在服务对象人数相对较少、预约需求不大的情况下,这种服务途径还可以满足当前的预约需求。当预约需求增加到一定程度时,单靠一名馆员办理预约手

续、管理还回的预约图书及发送取书通知,将不能满足读者的需求,势必会造成预约混乱的局面。

3 图书预约服务的发展方向

3.1 开展 ILAS “我的图书馆” 网上预约

在网络环境下,读者自行办理图书预约服务更能满足读者的需求,同时也是时代发展的必然趋势。读者可以利用图书馆提供的 OPAC 检索机,也可利用校园网内的任何终端快速、方便地对图书馆内的藏书进行检索、预约。它不受时间、空间的限制,能充分满足读者的个性化需求^[3]。但同时图书馆也要意识到网络环境下读者自主预约可能产生的一些弊端。首先,部分读者可能出现随意预约登记,预约后不关注图书到馆信息,不及时到图书馆办理借阅的情况;第二,部分读者预约登记后又找到了自己适合的图书,但没有及时取消预约。这样将导致预约图书数量庞大,相应地加大了管理压力,而且还回预约图书无人借阅,也降低了图书的利用率。因此,在开展网上预约服务之前要做好相应的准备工作,把读者教育放在首要位置,对图书预约服务的实施办法与目的进行大力宣传。

3.2 加强对预约图书的管理

当预约图书增多时,加强对还回的预约图书的管理是非常必要的,否则将会造成读者找不到预约图书,其他读者又借不出此书的情况。这样,读者急需的预约图书变成了“死书”,也易使读者与馆员之间产生纠纷。所以,设立专门的预约书架并采取闭架的管理方式是非常必要的。而且图书馆员要有强烈的责任心,对归还的预约图书要准确、无遗漏地挑出,并夹入一张预约卡片,写明到书日期、读者证号,并按到书日期的顺序放到预约架上。读者来馆后,可直接按预约到书日期顺序到预约架上取书,并核对确认该书中预约卡上的读者证号,凭证办理借阅手续^[4]。当个别读者无法找到预约图书时,图书馆员要有耐心,帮助读者查询。对于预约架上超过预约时限的图书,馆员要及时取消读者的预约登记,并把图书放回到一般流通书架。

3.3 增加信息传递的途径

为了提高图书预约服务的质量,增加信息传递的途径、提供图书馆与读者信息交流的平台是成功的关键。图书馆要做到让每位预约读者都能在有效期内收到通知是预约过程能够顺利完成的一个必要条件。通知的方式主要有以下几种:

(1) 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,了解本人的借阅情况以及预约图书是否到馆。

(2) 图书馆通过主页发布预约图书到馆通知。读者利用计算机访问图书馆主页,就能随时随地获取预约通知。

(3) 图书馆通过批量发放电子邮件来实现借阅通知。在客户端的 ILAS.ini 文件中,将 E-mail 的服务器的 IP 地址写进去。然后在 Outlook express 中把常用的信箱配置好,设为默认邮箱。从预约信息中提取出预约到书的信息,导出预约读者的电子邮件地址和预约图书的有关信息,存储在预约通知单里,点击发送 E-mail,系统就可以自动批量发送预约通知单给读者^[5]。利用电子邮件可以主动实时地通知读者,但需要在读者事务管理中准确登记读者常用的 E-mail 地址。

(4) 图书馆利用通讯方式通知读者。在通讯技术发达的今天,通过手机发送短信通知以及利用读者留下的手机号码、家庭或单位电话与读者取得联系是深受广大读者喜爱的方式。这样的通知方式更准确、更便捷,但同时也费时费力,而且成本比较高。

(5) 通过图书馆公告栏张贴预约图书取书名单,用送发通知单等形式及时传递信息,完成图书预约服务。

3.4 加强图书预约服务的宣传与读者的培训、教育工作

图书预约服务是方便读者、满足读者个性化需求的服务模式。图书馆有责任加大对此项服务的宣传与读者的培训、教育工作,让更多读者了解图书预约服务的特点和意义。读者应知晓图书预约服务是为他人和自己提供了借阅便利,所以不能随意预约图书;对一时预约、又不再需要借阅的预约图书应及时取消预约登记;一旦预约登记,就要时常关心预约图书到馆信息,按时到图书馆办理借阅手续,从而实现预约图书的目的^[6]。

综上所述,图书预约服务是网络时代图书馆个性化服务的一种新模式,是新环境下提高图书馆服务质量和馆藏资源使用效益的重要手段。从我馆的实践来看,只要将“读者至上”的服务理念化为行动的宗旨,加强图书馆员的服务意识、效率意识和责任心,同时开发利用现代信息技术,最大限度满足读者对文献信息资源的需求,将是图书馆人努力的方向。

(下转第 184 页)

3 用此工具的好处

(1) 由于汽车废气门杆做成的穿钉帽和木榔头二工具接触面积均很大, 击打时不会失手, 可放心使用。

(2) 拨出穿钉时, 由于蜡池可润滑尖锥头, 不会出现拨不下来的毛病。

(3) 平时放置在工作台面上, 可随时在还书时顺

手装订, 非常方便。

(4) 不用电, 也不必经常收拾工具 (装订机因体积大和怕有人乱动, 不能常摆在还书现场)。

(5) 材料易得, 自制容易, 且不花钱, 只需购“辟钉”钱。

(6) 适合各类图书馆采用, 尤其适合经费条件相对较差或一时不想购置专用装订机的图书馆采用。

(上接第 101 页)

[7] 刘兹恒,王海娟.关于数字图书馆评价的若干问题探讨[J].四川图书馆学报,2003,(3):2-6.

[8] 赵凯威,张桂玲.国外数字图书馆评价研究综述[J].情报科学,2003,(5):479-482.

[9] 王咏梅.国外数字图书馆评价研究与实践述评[J].图书馆学研究,2006,(6):27-29.

[10] 乔欢.数字图书馆评价理论框架构建者萨拉赛维奇[J].国家图书馆学报,2006,(1):74-76.

[11] Saracevic T. Digital Library Evaluation: Toward an Evaluation of Concepts [J]. Library Trends, 2000, (2):350-369.

[12] Gray Marchionini. Evaluating Digital Libraries: A Longitudinal and Multifaceted View [J]. Library Trends, 2001, (2): 304-333.

(上接 166 页)

参考文献:

[1] 李宪钧,刘满红.组织激励冲突研究[J].云南民族学院学报,自然科学版,2000,(9):118-121.

[2] 邵建平,曹凌燕.威胁激励的理论与应用研究[J].管理现代化,2003(3):42-45.

[3] Gary Dessler. Winning commitment: how to build and keep a competitive workforce [M]. New York: McGraw-Hill. 1993.

[4] 李冬.论知识管理中的组织创新[J].中南工业大学学报(社会

科学版), 1999 (6): 142-145.

[5] Davenport & Prusak. Knowledge sharing and innovation in Distributed Design: Changes in Incentive Structure[Z].30.

[6] Stiglitz J., Principal and Agent(II)[A].The New Palgrave: A Dictionary of Economics [M]. J.catwall, Milgate and P.Newman, New York:Stockman Press,1978.

[7] Coase R.H., Law and Economics in Chicago [J]. Journal of Law and Economics, 2000,(6):232-250.

(上接第 178 页)

参考文献:

[1,5] 汤婵娟.浅议预约借书[J].农业图书情报学刊,2006,(10).

[2,4] 曾家琳,冯研,邓岩彬.ILAS II 网上图书预约服务的开通与系统功能分析[J].图书馆杂志,2006,(7).

[3] 高建中.略论高校图书馆读者预约服务的特点与成败原因[J].中小学图书情报世界,2006,(11).

[6] 李伟基.网络环境下高校图书馆的预约借书服务[J].图书馆理论与实践,2006,(3).

(上接第 182 页)

图书馆工作的一个重要参考指标, 但它是相对的, 不是绝对的。

参考文献:

[1] 吴冬曼,等.网络环境下图书馆服务质量评价方法探析——清

华大学图书馆读者满意度调查工作的实践与思考[J].大学图书馆学报,2006,(1):51-52.

[2] 吕秀云.图书馆“用户满意度”调查与思考[J].图书馆工作与研究,2004,(4):61-63.

[3] 赵迎红.大学图书馆读者服务满意度的实证分析——以武汉理工大学图书馆为例[J].理论月刊,2007,(1):105-107.