



网络环境下的图书馆图书预约服务

陈 竞

摘 要:介绍本校图书预约功能的一些设置和预约流程现状及存在问题,提出改善图书预约服务的一些有效措施。

关键词:文献预约 流通服务
分类号:G252.2

图书预约,由来已久,传统图书馆只能用人工预约,就是读者通过检索卡片,查询到某本图书,而该本图书已外借,读者提出书面预约要求,工作人员将其登记在案,等该本图书归还时,将其扣下放在预约书架,这种方式要求图书馆工作人员工作必须认真细致,对工作高度负责,否则很容易使预约失败。这种手工预约方式有诸多缺憾,而在计算机管理下,就方便多了,读者在电脑查询系统查询到某图书,但该图书已借出,读者通过预约方式,预约该图书,当这本书被预约后,原读者在借期到了必须归还图书馆,电脑设置不可以再续借,如果不还只能支付逾期滞纳金。一般情况下,这本书被预约后,原有读书在归还时,系统提示该书已被预约,工作人员将该书放至预约书架,这本图书在一定时间内只能让预约该书读者借阅。

1. 图书预约的方式

1.1 读者自己预约

读者自己在图书馆查询系统或者在其它上网的电脑进入我校图书馆主页后,进入图书馆查询系统,查询到需要的图书后,如果该书已借

出,在借出的图书菜单上显示可以预约,输入读者身份证号即进行预约。

1.2 工作人员代为预约

服务台在工作系统预约模块上进行预约图书,凭借书证和该书的索书号预约图书,也可以用查询系统进行预约。

2. 图书预约设置

各馆根据各自的实际情况进行设置,一般都差别不大。我校图书馆对预约管理进行如下设置:

2.1 电脑管理系统规定每个读者同时只能预约二册图书

2.2 电脑管理系统规定预约图书到馆后保留三天

三天内预约读者不来图书馆办理借书手续,系统自动将预约权留给下一个预约读者,如果只有一个读者预约,则返回书库,恢复图书在馆可借状态。

2.3 电脑管理系统设置预约图书读者有优先借阅权

这本书被读者预约后,原读者就不能续借,预约读者有绝对优先借阅权。

2.4 不限制人数,先预约者先借书
一本书没有限制有多少读者可以预约,也就是说一本书可以有无数读者预约,先预约者优先借书。

2.5 读者如果已借了一本图书,不能再预约同一索书号的图书

同一索书号的图书就是一模一样版本,同一模块的另一复本图书。不同版本或重新印刷价格不同的,一般在原索书号后加星号,是不同

的索书号,也不属于同一模块。

2.6 电脑管理系统规定预约图书为强制模式

一般设置有禁止、标准、强制三种模式。禁止预约就是不允许预约图书;标准预约是指馆藏所有复本都被借出才能预约;强制预约是指馆藏复本中只要有一本被借出后,即可允许预约。对于大多数图书馆,由于书库多为开架管理,且馆藏地点较复杂经常会出现未借出的“在馆”书到处也找不到的情况,如选择“标准”模式,只要有一本尚在馆,读者就不能预约图书,所以应选择“强制”预约模式,使读者更容易对图书进行预约,也不影响在馆书借阅,只要一本图书借出就可以预约。我校原来汇文系统规定,选择标准模式,经常出现读者找不到“在馆”图书又不能预约借出图书情况。新系统采取强制模式,方便了读者。

3. 读者预约到书通知方式

3.1 借还图书馆过程中电脑提示

当预约图书到馆时,电脑系统提示该本图书已被预约,工作人员扣下该书,放入预约书架,当该预约读者到图书馆借还图书时,系统自动提示该读者有预约图书到馆,工作人员就提醒该读者有预约图书到馆。

3.2 读者在查询系统查询

读者在预约图书后,通过图书馆的查询系统或其它任何上网的电脑上进入我校图书馆,输入读者名或借书证号就可以查询了。也可以在图书馆网页上的预约书架这栏上



查询,非常方便。

3.3 工作人员通知

工作人员对于已经到馆的预约图书进行电话通知或者发信息到读者电子信箱等其它方式通知预约读者。

4. 读者预约图书现状

图书馆实现网上预约服务后,许多爱好读书的读者纷纷进行网上预约,我校原汇文数据系统规定一个读者只能预约二本图书,后我校研发新图书管理系统时,对于预约图书一开始没有规定册数,结果许多读者预约很多图书,甚至有的读者预约十几本图书,由于读者受借阅册数的限制,不能全部借阅,这样给其他读者造成拒借,所以规定一个读者只能预约二册图书。读者预约图书最多的是热门小说书,其次是考级英语书。每天都有读者预约图书,每天都有读者通过预约图书得到他们想阅读的图书,图书预约服务已成为流通服务的一项常规性工作,预约服务工作的好坏直接影响流通工作的服务质量。

5. 图书预约积极意义

5.1 提高图书利用率,降低拒借率

我校图书馆由于受图书经费的限制,复本较少,一般是一复二,最多是复三至复五,而读者有几千个,对少数热门书,有些读者借阅后,不停地续借,长期占用,如果读者不通过预约,很难阅读到他们想看的书。通过预约,就能使少数读者不能长期霸占该书,真正起到图书共享的图书馆作用。

5.2 节省读者时间

读者可在家里或其他任何有电脑设备的地方进入图书馆主页,进行查询图书,对查询到图书进行预约,不必往返于图书馆,节省了读者的时间。

5.3 合理荐购图书

图书馆员通过对图书预约率的统计,可以解读读者对馆藏资源需

求的着重点,知其所好,然后将此信息反馈给采编部,这样采购人员就可以及时掌握读者的需求动态,从而有的放矢地采购图书。

6 图书预约中存在的问题

在计算机管理系统下,图书预约既方便又正确,但是也存在诸多问题,使得预约失败或者影响其他读者阅读。

6.1 读者预约随意性

许多读者随意预约图书,事后也不到图书馆查询到馆信息;有的读者预约图书后,事后也不想再阅读该书,也不来图书馆办理注销预约手续等等情况。这些造成该书到馆后滞留在预约书架一段时间,而其他读者又不能借阅,反而影响了图书利用率。

6.2 预约图书时间过短

图书馆规定预约图书只能保留三天,而对读者来说,他们吃不准自己预约图书到底什么时候到馆,有时候一本预约后当天就到馆了,有时候一个月也不到馆,读者经过三四次来图书馆查询过后,也不想每天到图书馆查询,使得该书真正到馆后短期内预约者本人不来办理借阅手续,而其他读者又不能借阅,等预约读者知道自己预约的图书已到馆时,又超过了预约期不能借阅,反而增加图书的拒借率,而有些预约读者经过几次预约失败后,对我校图书馆预约功能使用也失去了信心。

6.3 读者预约错了的图书

由于我校图书管理系统包含多个馆藏地,读者在预约图书时,没有看清楚馆藏地或者根本不知道有多少馆藏地,而其它馆藏地由于路途遥远等原因不方便借阅,许多读者在预约图书时,将不在本校区馆藏地的消遣类图书预约了,造成管理混乱,给其他读者也带来诸多拒借情况。

6.4 工作人员不能及时通知预

约读者

工作人员由于工作繁忙,不可能每天去通知预约读者,只能在空闲时打电话,而空闲时刻由于读者本人在上课或者读者本人没提供电话号码给图书馆,图书馆工作人员一般只能从电脑查询到班级后给班主任电话,非常费时,班主任也有可能不及时通知预约者本人。

6.5 工作人员出错

工作人员没有将电脑上显示该本图书已有读者预约的图书放至预约书架,而放至回馆书车上,进入可外借的流动书架或书库,而其他读者不知道这本书已读者预约,拿到服务台办理借书手续,服务台在办理该本图书外借时,电脑显示该本图书已有其他读者预约,他不能借阅,造成读者的形式上拒借。

7. 完善读者预约服务的对策

7.1 加强读者教育,特别是新生入馆教育

新生入馆教育时,必须教会新生怎样使用我校的图书查询系统,怎样使用预约这一图书馆服务功能,同时向学生说明我校图书馆图书电脑管理系统包含有多个馆藏地,读者查询借阅的图书基本上是本校的馆藏地,其它分校馆藏地的图书必须到分校图书馆才能借阅;其次还必须教育学生预约图书必须留意预约图书的到馆信息,如果预约以后不想借了必须办理注销手续,否则会影响其他读者借阅图书。平时在工作中,馆员发现部分读者任意预约图书,而不来图书馆办理借书手续者,必须进行耐心教育,让读者明白任意预约图书者,也不是一个文明读者,是侵犯他人阅读的权利,是一种不道德行为。

7.2 网上设置自动惩罚系统

在系统里设置预约图书借书率,对于预约图书不借超过一定比例的读者,禁止读 (下转第 20 页)



农民群众自编自演具有乡村特色的文艺节目。丰富传统节日文化内涵,弘扬优秀民族民间文化。倡导农民读书用书、学文化、学技能,普及先进实用的农业科技知识和卫生保健常识。开展创建文明村镇、文明户等活动,引导广大农民群众崇尚科学,破除迷信,移风易俗,抵制腐朽文化,提高思想道德水准和科学文化素质,形成文明健康的生活方式和社

(七)加强农村文化队伍建设

采取有效措施,努力建设一支结构合理、稳定的农村文化队伍。制定农村文化队伍培训计划,加强农村文化队伍的教育培训,逐步提高队伍的整体素质。积极培养农民文化骨干,充分发挥民间艺人、文化能人在活跃农村文化生活、传承发展民族民间文化方面的作用,巩固农村文化建设的群众基础。

(八)规范农村文化市场

要加大农村文化市场的执法力度,深入开展“扫黄打非”工作,整顿和规范市场秩序,严厉打击违法违

规活动,取缔无证经营。重点加强对演出娱乐、电影放映、出版物印刷和销售、网吧等方面的管理,坚决打击色情、封建迷信等违法活动,确保农村文化市场健康有序的发展。

(九)提高农民的素质

各级政府要十分关心关注对农民的教育,既要抓好农村下一代的教育,使农村孩子上得起学、上好学,也要通过农村公共文化服务体系加强对成年农民的教育,关心他们的所思所想,把他们从无事就喝酒、打扑克、打麻将的狭隘封闭的世界里解放出来,开展多种形式的科技文化培训,开展文明健康的文化娱乐活动。通过先进文化的弘扬,激发农民积极向上、热爱家乡、建设家乡、创建美好家园的积极性,为社会主义新农村建设注入强大的生机与活力。

总之,建设社会主义新农村,涉及到新形势下农村经济、政治、文化和社会发展的方方面面,是一项经济建设、文化建设、民主建设、和谐社会建设全面推进的综合工程。今

后5年是为社会主义新农村建设打下坚实基础的关键时期,是推进现代农业迈出重大步伐的关键时期,是构建新型工农城乡关系取得突破进展的关键时期,也是农村全面建设小康社会加速推进的关键时期。在这一新的历史条件下,解决“三农”问题,不仅仅是经济发展的问

题,也是文化进步的问题;建设社会主义新农村,必须进一步加强公共文化设施建设。从以往农村改革的实践经验来看,要实现社会主义新农村建设的各项要求和目标,必须在大力发展经济的同时,充分利用和依靠文化、教育和科技等力量,切实加强农村文化建设与社会公共文化设施的更多畅通的对接,从而加速改变农村落后面貌,实现农村各项事业的长足发展。

(注:本文数据资料由三门峡市统计局提供)

(作者单位:河南省三门峡市图书馆 邮编:472000)

(上接第56页)者一个月至三个月内不能预约图书,这样能起到限制读者任意预约图书的行为。

7.3 设置图书预约与读者的电子邮件信箱连接

读者将自己的邮箱提供给图书馆,图书馆将读者的电子信箱输入读者基本信息内,当读者预约图书到馆时,图书馆工作人员可以用电子信箱通知读者,或者设置图书管理系统自动连接到该读者的电子邮件信箱里,由电子信箱通知该读者的预约图书到馆信息。

7.4 设置手机短信服务

网上预约与读者的手机连接,读者将自己的手机号提供给图书馆,图书馆将读者的手机号输入读者基本信息内,当读者的预约图书到馆后,图书馆工作人员用短信或电话通知读者本

人,或者设置图书管理系统自动发短信到读者手机里。

7.5 加强预约管理

工作人员经常检查预约书架,对于预约图书超期及时办理注销手续,或留给下一个预约读者,只有一个预约读者的将图书返回书库,恢复可借状态。

7.6 加强流通管理部门责任

工作人员对工作必须认真负责,在图书借还过程中一定认真看清楚电脑操作提示,严格按照规定操作。对预约超期而又没有下一预约读者的图书,一定要及时在电脑里处理好,让读者能借到该书。有的读者不会使用图书查询系统,不会使用预约服务,甚至记不住自己的身份证号,遇到这种情况,工作人员除了教会读者使用查询系统,怎样

预约图书外,也可以代为读者预约图书。对于在预约工作中出错的一定要对读者进行耐心的解释工作,补救工作,做到让读者满意而归。

随着计算机的普及以及管理网络化的发展,我相信图书预约功能会越来越完善,越来越被读者接受使用,图书预约也将成为图书借阅一种最新兴最普遍的借阅方式。

参考文献

1. 曾家琳等. ILASII 网上图书预约服务的开通. 图书馆杂志, 2006(7)
2. 李蔚. 预约到书通知的新方式. 山东图书馆季刊, 2005(1)
3. 李伟基. 网络环境下高校图书馆的预约借书服务. 图书馆理论与实践, 2006(3)

(作者单位: 上海建设交通党校、上海城市建设职业技术学院图书馆 邮编: 200233)