



论图书馆自助服务的利与弊

On the Advantage and Disadvantage of the Self-Service of Library

金泽龙 (广东省科技图书馆 广东 广州 510070)

[摘要] 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] G252 **[文献标识码]** A

[Abstract] This article talks about the advantages and disadvantages about the self-service and proposes some suggestions to develop the self-service system of library.

[Key words] Self-service; Advantages; Disadvantages; Library

时下,有个时尚的词,谓之“DO IT YOURSELF”,简称“DIY”。无论什么都DIY,电脑DIY、局域网DIY、手工DIY、手机DIY、银饰DIY。近些年来,图书馆,特别是国内外的许多公共与高校图书馆,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流通、阅览、咨询等方方面面的问题。

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用户根据自己的阅读兴趣、需要偏好、研究重点,自主地、灵活地、能动地完成以前由图书馆员按照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。开展自助服务,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。自助服务可以是传统手工方式或读者到馆方式,也可以在网络上进行,后者又可称为网上自助服务。自助服务是对读者服务的本质的革命。

自助服务虽然是读者自己去做,但一般不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、入网络书目数据库寻书、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。在国外,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、网上发布信息等。

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,即一个面向图书馆自助服务的应用平台。因为,自助服务成功实施的测量标准如电话量的减少、单次交互成本的降低、服务质量水平的提高等还没有实现。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,因为自助服务有其不可替代的优势。

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,主要原因是图书馆读者环境的变化。除自助服务外,图书馆许多活动早已是以用户、读者为中心了。随着图书馆从印刷型图书馆到数字化图书馆的转变,随着图书馆服务的读者使用计算机和电子存储设备等新信息技术能力的增强,随着用户对图书馆信息资源的了解和掌握程度不断提高,随着科学和社会知识的细化,不仅要“每一读者均有其书”,而且是有效用的书。而自助服务可以突破图书馆员的专业局限,在最短的时间里找到符合用户需求的信息。

2.2 信息资源高效利用

在使用图书馆的电子目录成为主流、而印刷型的目录

只能作为图书馆有效服务的补充的今天,过去制定的服务规则、采取的服务方式已难以提高图书馆的使用率。图书馆服务方式从他助到自助的改革势在必行。

自助服务把许多原来由图书馆馆员承担的工作下放到了用户手中,图书馆的人力支出相应地减少,图书馆的成本随之降低。目前有许多的图书馆将用户最常提出的问题以电子文本的方式放在图书馆的主页上,这样,许多不复杂的问题,用户自己上网即学即会,图书馆员则利用节省出来的时间和人力资源延长图书馆的开放时间、开展更深层次的参考咨询工作和个性化服务等,从而提高图书馆的利用率。

2.3 用户主人翁意识增强

自助服务意味着用户在图书馆的一些行为会对自己、对其他用户、甚至对图书馆的发展造成一定的影响。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。

2.4 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损失等事件时有发生。自助服务无需图书馆员的介入,具有较高的安全保密性,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。

2.5 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,网络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 开展自助服务的瓶颈

3.1 落后的组织文化制约

多年来图书馆形成了一种人为的“馆员第一”的观念。虽然随着图书馆员文化层次、素养的提高已有明显改善,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。它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

自助服务无论对图书馆自身还是对用户都是一场深刻的革命。它不仅改变了读者服务方式,同时对图书馆的用户行为预测和管理产生了重大影响,给图书馆的管理提出了更为严峻的挑战。特别是技术保障方面,究竟有多少可真正渗入到服务之中,用户的满意度怎样测度等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,对借书都设立了限定条件,即当借书超越还书期限时,不可再借阅图书,这样,对那些不可异地完成信用卡支付罚款的用户来说,如果身在外地,就不能进行联网预约和借书业务。还有集成反窃技术、集成还书控制等问题。

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。这就要求上网的图书馆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,自助服务对上网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馆内各守一块“阵地”、各自为政,与其他馆之间也老死不相往来。可见馆际之间沟通、馆内协调等团队精神的缺乏,已经成为制约自助服务有效开展的“瓶颈”。

束缚自助服务的瓶颈还有馆员水平、用户素质等问题。

4 有效自助服务的保障

4.1 政策保障

自助服务的开展,需要一定设备,包括开架外借处的防盗装置和馆内相关场所的磁条感应器、条形码读码器设备等。自助服务设备涉及到用户、政策决策者、馆员、图书馆管理者及提供自助服务设备的厂商等方方面面的利益。对用户来说,希望系统简便易用、易掌握;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,一台台自助服务机器,如触摸屏、箱包自存器等矗立在大厅,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,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。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。由于“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,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至关重要。

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,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,从事那些高层次的和信息深挖掘的服务,才能永远有自己的位子,并且要认识到读者虽然自助服务了,但它同时既是主体也还是客体。

与此同时,要加强馆员培训,使馆员真正成为“信息导航员”、“学科馆员”。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、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,此时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的研究方向、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。

5 结 论

自助服务也应该与时俱进,图书馆应将标准服务(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、读者意识放在首位,使图书馆成为服务于各类群体不可或缺的帮手,使图书馆成为不断生长的有机体。

参考文献:

- 1 邓家昭.自助服务对服务业影响的研究.科技情报开发与经济,2004,14(1):73-74
- 2 陈 新.网络环境下图书馆用户自助网络信息服务探讨.图书馆论坛,2003,23(5):116-117,97
- 3 肖 春.21世纪高校图书馆读者教育的趋势.福建图书馆学刊,2001(2):60-61
- 4 白晓煌.北欧诸国公共图书馆图书流通自助服务系统.北京图书馆馆刊,1999(4):133-135

[作者简介]

金泽龙 男,华南理工大学毕业,馆员。十几年来一直从事图书情报、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。已发表论文20余篇。

[收稿日期:2004-09-01]