

# 海南省高校图书馆预约借书服务的研究\*

符瑞锐 林 岚

(海南医学院图书馆 海口 571101)(海南经贸职业技术学院图书馆 海口 571127)

**摘 要:**阐述了海南省高校图书馆开展图书预约服务的必要性、可行性以及服务现状,分析了其图书预约服务及预约功能存在的一些问题,并提出了改进措施。

**关键词:**图书预约服务 预约管理 高校图书馆 ILASII

**中图分类号:**G252.3

**文献标识码:**A

**doi:**10.3969/j.issn.1005-8095.2011.07.040

## 1 预约借书概述

预约借书,又称图书预约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,满足了读者需求,提高了图书利用率和流通率,减少了读者拒借率,为教学和科研提供更快、更便利的服务等方面发挥着重要作用。海南省高校图书馆开展图书预约服务大体上可分两个阶段,即手工预约和网上预约。在实现图书馆自动化、网络化之前,手工预约就已产生并作为唯一方式大行其道,但手工预约方式观念陈旧,手段落后。1995年海南省高校全面实现图书馆自动化和网络化,各高校图书馆均统一安装和使用ILAS系统。随着图书馆自动化和网络化的实现,高校图书馆的读者服务工作和服务模式发生了翻天覆地变化。在网络环境条件下,预约图书服务的操作已经变得十分简单而迅速,愈来愈多的读者使用网上预约来借阅图书。以ILASII系统为例,需要进行预约借书的读者,首先进入图书馆公共查询系统进行检索查找,在充分了解掌握图书馆馆藏及图书借阅状态详情后,读者就能随心所欲地进行预约图书借阅;读者只要点击“预约借书”,就会出现一个预约借书对话框,读者将自己的借书证号输入,便完成了一个预约过程。在图书流通过程中,当读者预约的图书到馆后,在还书时系统会发出提示,指示图书馆员将书放在预约专架上,同时,在图书馆公共查询系统上会同时发布预约图书的到馆信息,读者据此可到馆办理借书手续,实现预约借书全过程<sup>[1-2]</sup>。

## 2 海南省高校图书馆开展预约借书服务的必要性

### 2.1 提高馆藏图书利用率的需要

在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。近年来,海南省

高校各图书馆馆的图书复本量一般平均在2~10册,复本数量与读者数量之间的需求难以匹配,出现了“僧多粥少”的局面,这就造成好书、新书难借的状况。相当一部分的读者总想把使用频率高的热门图书“占为己有”,借了还、还了再借。这在多年图书借阅服务中一直是个难以消除的痼疾。因而图书预约服务出现后,便使困惑多年的难题迎刃而解了。只要有读者预约该类图书,ILAS流通子系统就会自动提示此类图书已被“预约”,该书原来的读者还回后就再也无法再借出。因为,电脑会自动提示拒绝借出,只能将其放入预约架,唯有该书预约者才有权利借阅。通过开展预约书服务,读者可以公平地通过预约,排队等候使用这些热门书,从而提高了图书的利用率。

### 2.2 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到图书馆查找图书的时间。

### 2.3 创新个性化服务模式的需要

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,也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。

收稿日期:2010-10-16

\*本文系海南省教育厅高校科研资助项目“网络环境下的海南省高校图书馆馆际互借服务持续发展研究”(项目编号:HJ2008-105)成果之一。

作者简介:符瑞锐(1973—),男,本科,副研究馆员,研究方向为图书馆学、图书管理,已发表论文10多篇;林岚(1973—),男,本科,副研究馆员,研究方向为图书馆学、图书馆自动化管理,已发表论文10多篇。

## 2.4 合理化建设馆藏资源的需要

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,定期把数据反馈给采购人员,并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<sup>[3]</sup>。

## 3 海南省高校图书馆开展预约借书服务的可行性

### 3.1 全省高校图书馆统一安装使用相同标准的网络软件和硬件

海南省教育厅和海南省高校图书馆工作委员会,在海南省高校图书馆建设与实现图书馆自动化的过程中,至始至终起着主导性作用,全程参与全省高校图书馆自动化网络化的策划、组织、指导和协调工作。正是因为得益于在全省高校图书馆中安装与使用统一的图书馆管理软件 ILAS 系统及相关配套工程的硬件,使得海南省高校图书馆自动化网络化的环境水平步入全国一流行列,为以后在全省高校图书馆中开展诸如此类的馆际互借、图书预约等服务工作提供了先决条件和奠定了物质基础。

### 3.2 通过考评与迎评活动,能够提高图书预约服务的水平与质量

在历次的海南省教育厅和省图书馆工作委员会联合组织的专家检查组的考评项目中,预约借阅在图书馆自动化评估标准中经常作为一个不可缺少的评估项目,并且都有详细的考核内容和测评标准。比如,图书馆有无在网上开通图书预约服务功能及预约借书成功率、预约失效率、到书失效率及预约取消率等。如前所述,统一模式与统一标准,使得各式各样的考评和检查工作变得更易操作,上级部门通过评比来督促各高校图书馆的图书预约服务工作的开展,各高校馆亦通过评比来提高图书预约服务工作的水平与服务质量。“彼此竞争,良性互动,相辅相成,共同进步”。总而言之,通过考评和迎评活动,客观和主观上为海南省各高校图书馆开展和普及图书预约服务业务工作提供了一个良好的大环境,促使各高校馆变压力为动力。

## 4 海南省高校图书馆开展预约借书服务的现状

### 4.1 预约借书的模块设置与标准

海南省高校图书馆统一使用图书馆自动化软件为深圳图书馆开发的 ILASII 系统。该系统对预约的设置是放在系统参数管理模块下,在对预约具体的开通进行管理时,设置上有3种模式:禁止、标准、强制。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。海南省高校图书馆的大多数图书馆均选择“标准”模式,也有个别馆选择“强制”预约模式。“标准”模式与“强制”模式各有优劣,各馆应根据本馆的实际情况加以选择,不搞一刀切。至于“预约保

留天数”,海南省高校图书馆预约书到馆后保留给预约者的天数一般为12~15天;“可预约文献数”一般为3~5本。

### 4.2 预约借书服务的工作流程

预约借书服务的方式主要有2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,其好处是因熟悉业务的馆员亲身操作而提高了预约登记的成功率;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简便快捷地进入 ILAS“我的图书馆”,在网上对图书馆内的藏书进行检索、预约,其最大的优点在于不受时间、空间的限制。

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,一般是在总出纳服务台设置专门的预约书柜或置放在相应的各个书库预约书柜中,并及时通知读者到图书馆办理取书手续。通知读者的方式多以通过图书馆主页、E-mail、电话(或手机)联系和 QQ 号发布预约图书到馆消息为主要手段<sup>[4]</sup>。读者必须要在接到通知后的3个工作日之内前来图书馆办理借阅手续,原则不超过7个工作日。如果读者在规定时间内没有按时借书,馆员将视其自动放弃,取消本次预约,将机会顺延让给下一位预约该图书的读者。

### 4.3 预约借书申请和成功借出的统计分析

鉴于局限,笔者只抽取海南医学院图书馆2005~2009年的预约文献作为研究对象,对预约借书情况进行统计与分析。2005年在册读者共提出预约申请2551次,预约后成功借出的图书1163册,图书预约成功率仅为45.59%;2006年在册读者共提出预约申请3083次,预约后成功借出图书1892册,图书预约成功率仅为61.36%;2007年本馆在册读者共提出预约申请3946次,预约后成功借出的图书2653册,图书预约成功率仅为67.23%;2008年本馆在册读者共提出预约申请3739次,预约后成功借出图书2521册,图书预约成功率仅为67.42%;2009年本馆在册读者共提出预约申请4315次,预约后成功借出的图书3015册,图书预约成功率仅为69.87%。通过对海南医学院图书馆5年来读者预约申请和成功借出的数据统计分析,我们可以得出以下结论:参与图书预约的读者人数逐年增加,成功借出的图书数量亦相应增多;目前,海南医学院在校学生总人数约为12000人,2005年的在校学生总人数亦约为10000人,由此可见,开展图书预约的服务尚有拓展空间,大有可为<sup>[5]</sup>。

## 5 海南省高校图书馆预约借书服务存在的问题及改进措施

### 5.1 存在的问题

### 5.1.1 读者检索机配置数量较少,难于满足读者需求

以海南医学院图书馆为例,在2010年1月搬迁新馆之前,图书馆配置读者检索机数量少,仅区区几台,远远满足不少人数众多的读者上机需求。目前,虽然不少学生拥有个人手提机电脑,但绝大部分学生还是通过图书馆读者检索机来检索图书和进行图书预约登记的。如果此通道不畅,势必挫伤读者的积极性和影响图书预约申请和成功借出率。

### 5.1.2 读者信息采集不全,造成信息沟通障碍

读者主要通过E-mail、电话(或手机)联系和QQ号等方式来查询、获知预约图书到馆信息的。而在为新生办证的业务往往不属于流通部,部门之间因缺乏沟通,致使大多数学生的E-mail、电话(或手机)和QQ号信息采集不全,造成信息沟通障碍。当读者预约图书回馆之后,流通部工作人员不能及时、准确、具体地通知读者本人,就会错过保存期限而预约失效,这也是造成预约失效、预约成功率低的一个很重要的原因。

### 5.1.3 读者预约太随意

过去,开展图书馆传统图书预约业务时,需要读者本人亲自到出纳台才能办理预约登记,手续严格且繁琐,限制了读者,随意性不大。而现在网络环境下的预约借书服务极大地方便了读者,进行图书预约时,操作起来简单快捷,读者可以自由自在地在网上轻松预约,故读者盲目预约和随意预约的现象逐渐增多,正是因为这种随意性也是造成预约借书成功率低的主要原因之一。

### 5.1.4 未设置预约图书书架,使预约图书变成了“死书”。

以海南医学院图书馆为例,因受馆场地空间的限制,尽管该馆开展预约图书业务已有十几年时间,但到目前为止,还没有专门的预约图书书架或书柜。对还回的预约图书,或堆放在出纳台后面的办公桌上,或挤放在推荐图书的书架上,或干脆放回各书库里。五花八门的做法,造成读者找不到预约图书,其他读者又借不出此书的状况,易使预约图书变成了“死书”,无形中也造成预约借书成功率低的原因之一<sup>[6]</sup>。

## 5.2 改进措施

### 5.2.1 增加读者检索机配置数量

必须配置一定数量的OPAC检索机、合理分配图书馆网络IP地址,让读者可以通过图书馆的公共检索机或是连通校园网的任何一台计算机,不受时间、空间的限制,随时随地地登陆“我的图书馆”进行网上预约服务。总之,为了提高图书预约服务规模和服务质量,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。

### 5.2.2 建立健全读者信息采集体制

在不违反读者隐私利益的前提下,在为新生或新用户办证时要尽可能采集读者的个人信息资讯,如QQ号、E-mail和电话(或手机)等联系方式。在ILASII系统的读者信息模块中,读者各种信息表格设计的较为齐全,各图书馆仅须规范办证的工作人员按规定一一填写,就能收集到图书馆所需的读者信息资讯。这样,不仅有利于图书预约服务工作的开展,同时,也有利于馆际互借及催还图书等工作的开展<sup>[7]</sup>。

### 5.2.3 加强对读者预约借书的管理

加大对此图书预约的宣传,让更多读者了解图书预约服务的特点、意义和作用,使读者明白图书预约服务是为自己和他人提供了借阅便利,且不可随意预约图书。另外,对那些一而再、再而三违规的读者要采取行之有效的措施加以制止,如约谈、告诫等方式。与此同时,建立读者信用等级信息,对累计多次未领取预约图书的读者采取降低等级、暂停乃至取消预约权限的措施,减少预约读者的随意性和干扰性预约行为,确保图书预约服务有一个良好、健康的大环境,提高图书预约成功率、加快预约图书的流通,最大限度地满足读者对文献信息资源的需求。

### 5.2.4 加强还回预约图书的管理

设置单独的预约书架,配备专职预约管理员进行图书预约管理。从事预约图书服务的馆员要有强烈的责任心,对归还的预约图书要及时、准确挑出,并做好预约卡片记录,按照先来后到的预约图书的顺序放到预约专架上,方便读者到馆后直接按预约到书日期顺序到预约架上取书,凭证办理借阅手续。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。总之,通过各种的管理措施,降低预约图书失效率,最大限度地提高预约图书的利用率<sup>[8]</sup>。

## 参考文献

- [1] 付占娟. 怎样进行预约文献服务[J]. 图书馆建设, 2001(4):71-72
- [2] 王立东. 图书馆预约服务新探[J]. 图书馆建设, 2001(增刊):159-160
- [3] 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
- [4] 汤婵娟. 浅议预约借书[J]. 农业图书情报学刊, 2006,18(11):74-75
- [5] 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
- [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):93
- [7] 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
- [8] 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