

新形势下图书馆借阅服务工作的思考

[作者] 杨晓滨, 贾宝群

[单位] 北京交通大学

[摘要] 文章从当前图书馆借阅服务工作的实际出发,就如何利用科学的管理方法增强馆员的责任心,提高馆员的素质及工作效率,充分利用图书馆的文献为读者服务、服务工作中出现的问题及解决办法进行了论述。

[关键词] 科学管理, 读者服务, 责任心, 问题及措施, 馆员素质

借阅工作是图书馆的一项传统的服务项目,随着科学技术的发展和知识经济的来临以及图书馆事业日新月异的变化,借阅工作也不断注入新的内容。从服务方式上由传统的服务方式转换为全新的、多层次的服务方式,从物质形态上的纸质图书,到电子出版物和网上阅览,从手工借阅到计算机自动化管理等等,图书馆服务手段和内容的改变不仅为读者开辟了一个全新的借阅天地,同时也对借阅服务工作提出了更高更新的要求。现结合笔者的实际工作谈一些粗浅的认识。

1 科学管理是实现图书馆工作现代化的基础

图书馆工作现代化就是应用现代科学技术的理论与手段对书刊资料的管理予以研究与处理。现代技术的应用是建立于管理现代化的基础之上的。先进的设备技术需要人员来操作,要通过科学的管理才能发挥其最佳效果。因此,人在现代化管理中起着主导作用。但是,人作为个体其身上或多或少地存在着惰性。这些特性对一个集体的协调运作必将产生负面影响。一个好的规章制度是图书馆工作自动化,程序化,相互协调和相互磨合的规则,对图书馆建设具有重要意义。为此,我们借阅服务部门根据自己的实际情况制定了一套规章制度。我们的每一项工作都是在规章制度或纪律的约束下完成的。

1.1 实行岗位轮换制:即每个学期,工作人员进行岗位轮换一次。除了少数特殊岗位外,大多数采取相对灵活更换岗位形式。因为一个人长期在同一岗位工作,会抹杀他其它才能的发挥,抑制他的创造力。因此,岗位轮换有利于激发工作人员的兴趣,有利于我们的工作上台阶、上水平。

1.2 对不同岗位的人员提出具体要求:借阅服务台人员要提前5分钟到岗。在工作中要注意自己的个人形象,要用一丝不苟的工作态度和热情接待每一位读者。遇到不文明的读者,要用文明的语言和蔼的态度使他们在克服不文明行为的同时受到良好的德育教育。

对图书管理人员,坚持实行按分类号包干到人的工作制度。要求做到书架美观、整洁、错架率在5%以下,且每个月要不定期抽查。开始大家很不适应,觉得每天上班非常紧张和疲惫,对错架率5%以下也有看法,觉得很难做到。但是,工作人员克服困难,经过一段时间的实践,虽然工作负荷增加了,但每个人的责任心增强了,同事间的关系和谐融洽了,工作上由被动转化为主动,由静态转化为动态,由要我干变为我要干,大家的服务意识增强了,服务质量提高了。这里的一切是那么自然、和谐、没有丝毫强制和命令。每个人的错架率都保持在5%以下。

由此可见,一套严谨的规章制度是一个集体长期产生高效协调运作的基本保障,是一个集体向上的动力,也是相对公平的体现,对不太要求上进的人员是一种鞭策。同时,可使我

们的服务工作处于良性循环状态，从而事半功倍。

2 信息时代如何利用图书馆文献为读者服务

高校图书馆最终要为中心工作服务，为教学科研服务。离开了这一点，我们也就违背了高校图书馆的办馆宗旨。21 世纪是信息时代，人们对信息量的需求日益加大。因此，在帮助教师提高教学和科研水平方面，高校图书馆发挥着其独特的作用。而为读者提供馆藏文献书籍的外借阅览服务是图书馆的一项重要的基础工作。为了最大限度地满足读者需求，提高图书文献的利用率，我们采取了以下措施：

2.1 改变外借期限、册数、加快图书周转

现在研究生都参加导师的科研课题，他们对图书信息的需求量不断增加。因此，对研究生的图书借阅册数由 5 册增至 8 册。教师担负着教学和科研的双重任务，其特点是借书量大且借阅时间长，因此，专业图书的借阅册数由 5 册增至 8 册，借阅期限由 28 天增至半年。对个别有特殊任务（如参加数学建模比赛、书香杯有奖征文比赛等活动）的学生，相应地增加借阅册数并延长借阅时间。对所有的读者开通了续借服务，但读者必须到馆里办理续借手续，并规定只能续借一次。

2.2 增设读者新书需求登记册

借阅服务部门是读者比较集中的地方，直接接触读者，能广泛听取读者意见，利用读者新书需求登记册，可了解读者的真正需求，掌握读者的借阅动态，并能广、快、精、准、地为采购工作提供最直接的信息，起到参谋的作用，避免造成图书供求的矛盾。

2.3 设置文献资料急需箱

有的读者由于种种原因，或白天没来得及借书，或临时需要文献资料，而这时图书馆又没有开放。为了解决这一问题，我认为可以设立文献信息急需箱。有文献信息急需的读者可以在第二天借阅书库开放前，通过网上预约，按规定格式填写信息急需单。而工作人员一开馆首先满足这些读者的需求。为了杜绝读者滥用这一特权，图书馆可以根据实际情况规定每位读者使用急需箱的次数。这一措施既能解决部分读者突发的文献信息需求，同时也体现了急读者之所急的宗旨。

3 网络环境下服务人员的责任心起主导作用

图书馆服务工作的好坏，服务质量的高低，直接反映图书馆的社会责任感。而这个责任感，又是由一个馆员的责任心体现出来的。一个馆员有了强烈的事业责任心，他就会树立“读者至上”的观念，在实际工作中，站在读者的立场上去思考问题，并以方便读者为前提开展各种活动，最大限度地满足读者需求，为读者提供尽可能优良的服务。一个没有责任心的馆员则恰恰相反。因此，责任心在图书馆的优质服务中起着主导作用。

借阅服务工作，繁忙、负重、琐碎、细致，这里不仅要有吃苦耐劳、默默奉献、不记得失、甘为人梯的精神；还要做好日常性的基础工作。馆员的责任心就是通过日常工作体现出来的。

保持书架的科学合理。既要充分考虑按照《中图法》分类，又要根据读者的借阅规律，把那些流通次数频繁的图书尽可能地摆放在书架醒目的位置，不要摆放在书架的顶层或低层那些读者一眼望不到的地方。另外每层图书的多少，都要充分为读者着想，既不要放得过于拥挤，影响读者的查阅、也不要摆放得太少，人为地延长了读者的查找时间。

另外，对破损的图书及时进行修补或装订。对长期无人问津的图书，它们不仅占据了相当的空间，还影响了新书的正常上架。因此，应根据信息资源的不断变化，及时剔除进行二级管理，只有这样才能满足读者需求，提高馆藏图书的利用率。

对破损的图书及时进行修补或装订的同时也存在问题。如修补、装订、剔旧图书的去向，图书信息中并无记录，当读者需要时，无从查找。我认为，对此类图书应将其去向在图书信息中注明，以便今后读者查寻和借阅，避免成为“死书”。

4 开放式服务带来的问题及解决措施

目前，图书馆的借阅服务采取开放式的服务模式。在这种开放式的借阅环境中，读者可以和图书直接对话，面对面挑选自己需要的书籍，是读者最喜爱的借阅方式。同时也对工作人员的事业心，业务素质提出了更高的要求。

由于每个读者的心态不同，有的是借书，有的是随意浏览，当不需要时就随手乱放。有的读者因为借阅册数已满，发现自己需要的图书，担心被他人借走，就把图书放在其它类别图书中，或放在隐蔽处。部分读者不遵守图书管理规定，阅读时在图书中乱做标记。因此，使得错架、乱架率大大增加，图书的破损速度加快，给服务管理人员带来了不便，影响了阅读环境和秩序。为了克服这种弊端，我们在管理上采取了一系列措施：

4.1 责任到人：我们坚持实行按分类号包干到人的工作制度，将每天还回的图书严格按分类号排列，及时把读者取书时弄乱的图书顺架，由于责任落实到每个人，使我们产生了强烈的责任心和踏实的工作态度，现在图书顺架情况比过去已经有了明显的改观。

4.2 加强巡视：由于我们开架书库书多人少，为了做好入库和整架工作，我们让学生帮助上书，这样使管理人员有大部分时间在书库内巡视，检查和督促读者，发现不按规定而使图书乱架者及时纠正错误。对于架上的图书，发现错误及时管理。对破损的图书及时剔下进行修补或装订，以保持图书架位的整洁有序。

尽管如此，图书乱放现象仍很严重，我认为，可以在书库内添置一些小推车，请读者把不选的图书放在上面，同时，读者也可以在车上挑选自己所需图书，每天由管理人员统一收集上架。这样既便于管理，还可以保持图书架位的整洁有序。

另外，随着高校的扩招，读者群在不断增加，但他们对图书馆使用的分类系统，排架规律和检索方法等，知之甚少。我认为，可以通过平面结构图的介绍，用简洁、明了、通俗的文字展示给读者。使他们对图书馆有更直观的了解。

5 信息时代需要高素质的馆员

随着社会发展和科技的进步，图书所承载的知识，信息量日益加大，今天的图书馆已经摒弃了“重藏轻用”的思想模式。图书馆员不再是传统意义上的“图书保管员”，而要成为新知识的载体，成为“活的图书”和“活的信息”。时代赋予图书馆员新的任务。同时也提

出了新的更高要求。没有较高的文化素质，就不可能对自己所从事的工作有较深入的探究，更不可能给读者提供更高层次的指导。

参考文献

- 1 任燕芳 网络时代大学图书馆的建设与发展（下） 西南交大出版社
- 2 扬晓文 网络时代大学图书馆的建设与发展（下） 西南交大出版社
- 3 王云祥 铁路高校图书馆情报工作研究（二） 西南交大出版社