

高校图书馆“大流通”服务模式初探

曹桂芳

(辽宁工业大学图书馆, 辽宁 锦州 121001)

[摘要]大流通管理模式是现代高校图书馆发展必然趋势,以辽宁工业大学图书馆为例,对大流通前期工作及实践中出现的问题进行了分析。

[关键词]高校图书馆 大流通 服务模式

[分类号]G252

“大流通”服务模式在我国图书馆正处于起步期,真正实践这一新型模式的图书馆大多数是新建的高校图书馆,也都是边运行边探索。辽宁工业大学图书馆于2010年年初开始新建图书馆,面积近4万平米,为此馆领导去大连和南京的一些高校馆和公共馆进行了实地考察,馆员也开始为大流通做前期的准备工作。

1 “大流通”服务模式的诠释

1.1 “大流通”服务模式的内涵

图书馆“大流通”模式是针对传统的以分室管理的流通方式而言的,它是一种以整个图书馆为一个大开间、大开架进行布局的,可实现藏、借、阅、检、流、询等一体化服务的新兴模式,它既是一种体现科技进步和科学调度的管理模式,更是一种体现人文关怀和社会效益的服务模式,具有“完全开架”、“安全高效”、“科学管理”等内涵。

1.2 “大流通”服务模式的特点及作用

1.2.1 “大流通”服务模式的特点

具体说来,“大流通”应该符合以下特点:①所有流通中的馆藏文献(包括期刊)均安装了可充消复合磁条;②整座图书馆建筑只在总进出口处设一套防盗检测系统;③读者可以带自己的图书和已经办理过借阅手续的馆藏图书自由进出图书馆;④取消各阅览室条块分割,代之以全馆为单位实行大开间、大开架,对书刊统一进行布局;⑤馆内设一套或多套可充消图书磁性的借还系统,有条件的话也要设自助复印设备,读者可以自助借还和复印;⑥馆内完全开放,读者可以自由取阅任意书刊到馆内任意地方阅览学习,整个图书馆实现藏、借、阅、检、流、询等一体化管理和服务。

1.2.2 “大流通”服务模式的作用

该服务模式方便读者的学习研究,体现“以人为本”的服务理念。由于以往图书馆布局的缺陷,图书馆设备以及服务方式使读者在利用图书馆时受到很大限制。图书馆实行“大流通”后,取消了分室管理,读者可以把书带到图书馆内任何一个地方进行阅览;读者对图书馆的使用具有更大的自由度,并拥有更充分的个性化服务空间。这种服务方式省去了部分手续,节省了读者的时间,给读者提供了选择的便利。实行“大流通”的服务模式,简化了读者借阅手续,保护了读者隐私,增加了开放时间,为读者提供了宽松舒适的阅读环境,

更加方便了读者的学习和研究。这都体现了图书馆“读者至上,服务第一”的服务宗旨,体现了图书馆“以人为本”的服务理念。

2 大流通服务模式的弊端

2.1 实现大流通的前期准备工作主要是更换复合性磁条

大流通前的图书馆图书磁条是永久性的,顾名思义就是书中磁条的磁性不能消除,而大流通下的图书磁条是复合性的,当读者把书借出同时就已把磁消除,所以读者可随意带书到任一室阅读。辽宁工业大学图书馆现有流通的藏书约80万册,为实现大流通,现在馆员的重要工作是把原书中的永久性磁条取出再放入复合性磁条。以前的磁条放置是无规律的,而且每本书中最少有3根磁条,给取磁条工作带来相当的难度。本馆要用一年时间将原书中的永久性磁条全部更换成复合性磁条,工作压力很大,但这里没有捷径,只有人工取出旧的磁条。

2.2 加大了书库管理工作的强度

大流通后,无序的读者群加大了流通部门对工作控制的难度。读者入馆后频繁地、随意地抽取翻阅图书,阅读后不归架,乱拿乱放等,增加了工作量,也妨碍了其他读者正常查找文献资料,对于一个有责任心的流通馆员来说,其工作几乎是无休无止的。不停地排架、上书、整架、巡视,繁琐重复着以上的工作,给工作人员无论是体力还是心理都造成了极大的压力。

2.3 图书破损率增加

图书馆实现大流通前读者是把图书借到馆外去阅读,之后再还回,工作人员方便检查读者还回的图书,能使读者有意识地爱护图书。而在“大流通”服务模式下,学生无须再把图书带到馆外阅览,可以随意在图书馆的任何一个阅览室内看书学习,这就会有部分读者在看书时习惯性地书或刊上画些字迹等,而阅读完后又不必经过工作人员便可自行将书上架,这样图书的整洁度会受到一定的破坏。

2.4 图书丢失率会增大

实现“大流通”,读者没有必要把自己的书包放入存包柜中,或许某些读者会在工作人员不防备的情况下把图书中的磁条取出把图书放入自己的包中,造成图书失窃;还有的读者趁工作人员不注意时将自己需要的书从窗口扔出,以上种

种都会给图书馆带来一定的损失。

3 克服以上弊端的主要措施

3.1 加强对馆员的管理

3.1.1 现实流通部门馆员存在的问题。图书馆人对流通部工作常常不屑,有些馆领导把流通部定位于只是借还图书的体力劳动部门,将重点放在了技术部门。往往将高学历、高职称的人员安排在技术岗位,而低学历、低职称的人员多被安排在流通部。长此以往造成读者对流通部存在一定的偏见,也直接或间接地影响了流通部人员的工作积极性。

3.1.2 缺乏服务意识,影响服务水平。现在图书馆流通部门都实行开架借阅,另外各库室有专人来上书排架,造成馆员有一定的惰性,往往个人上机时间结束没有人再去查库,或为读者解答疑难。

3.1.3 领导对馆员服务素质提高的意识不强,服务质量难以保障。流通馆员从没有机会参加业务知识和技能培训,他们的业务水平和服务态度很大程度上停留在自我学习和认识上,可以说工具是现代化的,而人的服务意识还是传统的。

3.2 对馆员存在的以上问题尽快采取积极对策

3.2.1 重视流通部的工作。提高流通人员的地位,首先要从人员安排上体现出流通部的作用,从年龄上和职称上改善流通部岗位的队伍结构,力求老中青搭配。人员结构在职称上争取高中初俱全。其次,要在年终考核中显示出流通部的重要性,将在流通岗工作作为重要的评价指标。第三,制定严格的人员值班和巡库制。无论读者多少、有无读者,应在岗人员都必须到岗。

3.2.2 加强服务意识教育,提高服务水平。流通部工作人员要树立“读者第一,服务至上”的思想,对自己承担的工作要有强烈的责任感,主动、热情地为读者服务。

3.2.3 加强业务技能的培训。加强对流通部工作人员业务技能培训,在此基础上进一步改善服务设施及服务环境,使读者享受到更人性化的服务。业务培训包括详细了解馆藏分布情况,了解馆藏图书结构,了解不同读者的读书倾向并为图书订购提供第一手资料。其次,流通部工作人员要有较高的信息服务意识,要具备获取信息和解决问题的能力,必须掌握计算机和网络技术,熟练应用流通子系统,为读者提供快速、准确的借还服务,并学会上网查询的本领,促使流通部人员的能力向专业化、多样化方向发展。

3.3 强化对读者的教育管理

3.3.1 读者存在的问题

3.3.1.1 不遵守规章制度。虽然各库室入门处都有读者须知,但很少有读者会先看这些须知,比如须知上规定:进入流通部借阅图书时,必须出示借阅证和领取代书牌,读者借阅图书时应使用代书牌以保证书架的有序性和整齐性,但部分读者总是随意取书,随便插放,以致图书乱架、错架,影响图书正常流通。这就加重了工作人员的工作量。又如图书馆已明确规定不

准代借,但这种现象在流通部却很常见,自己借书证忘带或已借满而拿其他同学借书证借阅者屡见不鲜。

3.3.1.2 有些读者素质不高。图书馆是供读者学习的公共场所,必须保持干净整洁、安静文明的学习环境,但个别读者往往不注意这些,在书库接打电话,随便乱扔纸屑,很大程度上影响了流通工作。而且有些读者对图书撕页、开天窗,甚至损坏磁条,都给图书的正常流通造成损失。

3.3.2 读者借阅观念的改变

在传统的借阅模式下,读者的借阅服务主要由馆员完成,而在“大流通”模式下,读者的借阅活动主要是自助式的,这就需要一个断奶的过程。

3.3.2.1 读者对借阅环境的熟悉。图书馆采用新的“大流通”模式,藏书结构及藏书布局都会做相应的调整,图书馆要提前做好宣传工作,包括以报告、讲座等形式进行讲解,同时要在图书馆显要位置放置图书馆藏书布局图。

3.3.2.2 对读者爱书、爱馆思想的教育。图书馆是所有读者学习的家园,要正确引导读者爱馆爱书,让他知道大家共同爱护图书馆的环境,爱护图书馆的图书,图书馆才能真正为其所用,否则在如此开放的环境下,读者不懂得爱护,图书馆的环境会受到很大的伤害。

3.3.2.3 对读者进行图书馆相关知识的教育。在“大流通”模式下,图书馆的藏书将更加有序化、组织化,图书馆的藏书也会越来越多,让读者在这样的环境下很快地找到自己所需的文献,如果没有一定的分类、排架、检索知识,将会越来越难。全体馆员有义务有责任利用各种平台向读者宣传图书馆的相关知识,随时解答读者的提问;在图书馆的网页上放置相关的课件,以及采用即时聊天的在线解答方式。

“大流通”服务模式是图书馆服务的发展趋势。虽然目前还存在一些弊端,但随着馆员和读者素质的不断提高,“大流通”服务模式一定能发扬优势、克服缺点,为广大的图书馆读者带来更多便利和满足。

参考文献:

- [1] 熊文娟.高校图书馆“大流通”服务模式探讨.农业图书情报学刊,2009(7).
- [2] 王云英.高校图书馆“大流通”初探.黑龙江史志,2009(13).
- [3] 崔惠敏.高校图书馆大流通模式实证分析.图书馆论坛,2009(4).
- [4] 郭峰.浅议高校图书馆与大学生信息素质教育.网络财富,2009(10).
- [5] 方珍红.论现代高校图书馆大流通管理模式的实现.社会科学家,2007(6).
- [6] 林兰香.“大流通”的概念与高校图书馆“大流通”的实践.湘潭师范学院学报:社会科学版,2007(2).

曹桂芳 女,1966年生。副研究馆员,研究方向:图书馆管理。

(收稿日期:2010-06-10;责编:徐向东。)