

大流通模式下的高校图书馆服务问题及对策研究

彭晨曦

(长沙学院,湖南 长沙 410003)

摘要:图书馆大流通服务模式,既有优势也存在问题,结合大流通的运转实践进行了分析研讨,探索了解决相关问题的对策。

关键词:大流通;图书馆;服务

Abstract: the library's "big circulation" service mode has both advantages and problems. This paper analyzes and studies the "big circulation" operation practice, and probes into the countermeasures to solve the problems.

Keywords: large circulation; Library; Service

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2021.02.168

随着信息社会的高速发展,互联网让人们的生活学习方式发生了很大的改变,读者对图书馆环境及图书馆的外延与内涵服务提出了更高要求。传统图书馆的封闭、隔离空间与传统服务方式不能再满足读者的需要,据此,图书馆的大流通服务应运而生。目前,国内高校图书馆基本上采用大流通服务模式,并不断创新,提高为读者服务的质量。

1 图书馆服务的大流通服务模式的概念

图书馆大流通服务模式是一种最大限度的开放流通服务方式,它不仅包括图书馆的图书、期刊的开放借阅,包括图书馆场地环境的大开放,还包括图书馆机构、服务方式与管理模式的大变革。图书馆大流通服务既是一种表现科学调度的管理方式,也是一种体现社会效益和人文关心的服务模式。

2 图书馆大流通服务模式的特点与优势

图书馆大流通服务模式摒弃了传统图书馆的分室管理,图书馆空间上不再隔离,将整个图书馆进行大开间、大开架布局,将传统图书馆“藏”“借”“阅”“检”“询”等功能与区域合并,并在图书馆门口设立统一入口门禁,读者可以凭借借阅证刷卡或身份证刷脸进入馆内,自由地使用馆内资源。

以长沙学院图书馆为例,读者进入馆内,不再需要存包服务,图书、期刊完全开架,没有传统图书馆的书库、期刊室的隔离,读者能够最大限度面对文献资源自由查阅;馆内有3000多个阅览座位,读者可以在分设的区域看书、读期刊、上网,可以在智能机器上自助查询图书,在自助借还机上自助借还书;另外,读者还可以预约研讨室进行小课堂学习、研讨等。除此以外,图书馆内二楼设立有总服务台,为读者提供咨询服务,提供研讨室的预约服务,解决读者入馆中可能出现的各种问题。

相比传统图书馆,图书馆大流通提供藏阅一体化和自助高效的服务模式,读者入馆后不需要进行多窗口的借还书,不需要来回往返、排队等待,节省了大量的时间和精力,也极大地提高了图书馆图书期刊等文献信息资源的使用率。同时,这种服务模式也改变了图书馆工作人员的工作内容,推广阅读、培训讲座、信息检索服务等让图书馆的服务向纵深发展。

3 图书馆大流通服务模式运行中存在的问题

3.1 图书期刊乱架、污损的情况相比传统服务模式更加严重

图书馆大流通服务模式下,图书期刊全架放排列放置,读者与文献资源面对面毫无距离,传统的图书期刊定位工具——代书板也不再使用,读者可以自由地毫无障碍地获得使用图书期刊,极大地

方便了读者,提高了图书馆文献资源的使用效率,同时也出现了许多传统图书馆服务模式下少有的一些问题。

大流通模式下运行的图书馆,图书期刊乱架严重,很多读者从书架上抽出的书,试看后不归回原处,只是放在书架旁或归位于错误的地方;有的读者带着书在馆内移动,为了方便自己,也不会认真地归还原处。于是,这些书就随意地出现在书架上或图书馆的某一个地方,图书期刊乱架严重,流通管理的图书馆员工作任务繁重。

除此以外,由于没有传统图书借阅的繁琐与监管,图书期刊丢失率增长,读者试看或借阅图书造成污损率增长,甚至一些不文明的读者会撕出图书期刊中对自己有用的页码,造成图书的毁损、不完整,极大地损害读者的利益。

3.2 图书馆馆员作用凸显,相较传统图书馆对图书馆员要求更高

在美国,有这样一种说法,图书馆发挥的服务作用中,图书馆建筑占百分之五,文献资源占百分之二十,图书馆员占百分之七十,可见图书馆员的工作是多么重要。

高校图书馆是学校的信息服务中心与教学科研服务的学术机构,也是大学生读者的第二课堂,是他们经常光顾的文化超市。在图书馆的大流通服务模式下,图书馆馆员与读者经常零距离接触,图书馆员的作用凸显。而对读者,图书馆员既是管理者,管理读者入馆并遵守图书馆的制度。同时又是服务者,为读者提供咨询服务,帮助读者更好使用图书馆,为人师表,做好读者的引路人。

在图书馆大流通服务的过程中,图书馆员发现少数读者不遵守规章制度,占座,带食品饮料入馆等,遭到提醒后会心生不满,还出言不逊,造成图书馆员情绪波动与工作压力,容易引起争执,导致投诉。因此,图书馆大流通服务过程中,图书馆员的双重身份对图书馆员的服务提出了较高的要求。

3.3 信息化管理增加了读者合理高效使用图书馆的难度

现代图书馆是以互联网通讯、智能产品应用为支撑的新型图书馆,拓展延伸了传统图书馆的服务内容,读者入馆方式与获取资源的方式也发生了大的改变,自助借还、智能查书、数字移动图书馆的使用成为常态。图书馆内的火灾监测、火灾报警、自动灭火系统等消防安保设施的智能运行可以有效降低图书馆的安全隐患。同时,安保人员通过视频监控系统、门禁系统、出入口控制系统、巡逻系统、报警系统智能管理,能实现图书馆的全天候监控,提升了图书馆预警能力与安全系数,有效保障读者的人身安全和财物安全。图书馆大流通模式下,图书馆员的工作方式与流程发生改变,同时也增加

了读者熟悉图书馆,合理高效使用图书馆的难度。

4 完善图书馆大流通服务模式的对策及建议

4.1 制定科学的管理制度,减少图书期刊的乱架、污损

图书馆大流通模式下,图书期刊乱架、污损不外乎是读者流量大,读者缺乏图书分类排架知识、随意丢弃、来不及归架、故意藏书、不小心污损、故意损毁等因素导致。因此,图书馆要针对图书期刊乱架的原因,针对性地制定科学的管理制度,约束读者的行为,加强管理,引导读者遵守图书馆规章制度以减少图书期刊的乱架、污损。

图书馆大流通模式下的大开间,全开架图书期刊,区域面积大,管理图书期刊的乱架、污损需要精细化科学规划管理。以长沙学院图书馆为例,为了更好地做好新书上架、减少图书乱架、污损,流通部以图书大类及图书借还量为基础,将所有的大空间开架图书领域具体划分到责任馆员,通过规范的上架、整架制度来激发图书馆员的责任心,让图书馆员的工作既有分工又有合作,及时做好新书的上架、排架、整架工作;同时发挥图书馆的主观能动性,引导学生爱护图书,养成良好读书习惯,不随意乱放图书,不污损图书,及时将看过的图书放回书架,维护全体读者的利益。

4.2 加强图书馆员的职业道德素质及技能知识培训

信息时代要求图书馆员必须具有较高的综合素质,以适应现代图书馆发展的需要。大流通服务模式下的图书馆员是图书馆要素中最积极最重要的因素,也是图书馆和读者沟通的桥梁。因此,加强图书馆员的职业素质及技能培训具有必要性。

爱岗敬业、恪尽职守,奉献精神是图书馆员工作的基础,也是图书馆发展的基础,这要求图书馆员要树立正确人生观与价值观,具有高度的责任心与事业心,热爱自己的本职工作,关心、爱护、服务读者,爱岗、敬业、奉献、具备团队合作精神。图书馆的大流通服务模式下,图书馆员需要掌握图书情报知识、学科专业知识、计算机与网络技能、外语知识,而且还要具备较强的学习能力,与时俱进,刻苦钻研,不断拓展、完善自己的知识结构,掌握更多的知识与技能,增强自己的综合素质。

实践经验表明,图书馆馆内培训是提高馆员素质和技能的可行有效途径,这种教育方式适合图书馆的工作性质,方便灵活、见效快,适合图书馆全员普及性的教育。图书馆员接受了在职教育,补充新知识与提高新技能,适应工作岗位越来越高的要求,理论指导实践,更好为读者服务。同时,图书馆适当安排馆员外出学习、进修,让每一个馆员尽可能地享受这样的机会,开阔视野,积累知识,提高技能,适应岗位越来越高的要求。

4.3 加强读者的入馆教育

高校图书馆的读者每年都是变动的,因为刚入学的新生都要成为新一轮的读者。这些新生读者来自五湖四海,刚从中学的模式中走出来,囿于中学图书馆规模作用有限,新生使用图书馆的能力有限。大流通模式运行下的大学现代化图书馆的智能化设备的使用,图书馆的功能服务,图书馆的规章制度等对新读者都有一定难度。没有经过图书馆入馆教育,会让这些新生本能地疏远图书馆,而对学生学习产生负面的影响。因此,新生必须学会利用图书馆,提高学生自主学习的能力,大学生的入馆教育非常重要。

新生入馆教育是一项需要大力投入,引导新生读者关注图书馆的基础性服务工作,需要得到学校学生部门、各院系等相关部门的大力支持,以确定学生入馆教育的时间、地点等相关部署安排。调查

研究表明,一般学校新生入馆教育的教育模式有新生入馆讲座、图书馆主页的新生入馆导航、图书馆入馆宣传手册的学习等。

近年来,随着信息社会向纵深发展,现代化图书馆的使用培训更加高效、新鲜有趣,吸引学生爱上图书馆。比如,长沙学院的新生入馆教育是一款趣味的图书馆使用过关小游戏,只要新生游戏过关了,就通过了新生入馆的相关考核,就可以开通图书馆的使用,让学生在趣味中跨越大流通模式下运行的图书馆的小门槛,降低图书馆使用的难度,也了解资源获取的方法,自觉遵守图书馆的规章制度,轻松、愉快地使用图书馆,提高学习力,在以后的学习中获益。

5 结束语

图书馆大流通服务模式是图书馆从传统服务方式向现代化管理方式转变的必然结果。图书馆大开间、大开放、智能化的服务空间与设施,极大地提高了图书馆文献资源利用的效率,为读者的学习提供了极大地帮助。虽然图书馆大流通服务模式在运行的过程中还存在着诸多问题,但是通过图书馆员们不断的探索发现,创新服务,必将不断完善,贯彻图书馆“读者第一,服务至上”的理念,为学生读者的成长提供了广阔的空间。

参考文献

- [1]张孝文.大流通管理服务模式下的图书馆建设[J].黑河学刊,2016(5).
- [2]黄胜利.关于深化高校图书馆大流通管理质量的探索[J].群文天地,2016(1).
- [3]李立志.周口师范学院图书馆大流通管理模式初探[J].学理论,2014(2).
- [4]黎芳芳.论图书馆员的素质[J].华章,2010(12).
- [5]田野.浅论当代图书馆员应具备的能力和素质[J].赤峰学院学报,2013(13).
- [6]吕康.高校图书馆非正式学习互动空间设计研究——以 TJ 图书馆为例[D].华东师范大学,2017.
- [7]陈红宇.图书馆流通服务工作的对策研究[J].赤子,2014(5).
- [8]戴彦.图书馆流通服务细节的完善对策研究[J].产业与科技论坛,2020(18).
- [9]黄海江.试析现代图书馆馆员素质要求与培养[J].智富时代,2018(6).
- [10]陆仁艳.加强新生入馆教育提高读者服务质量者[J].科技情报开发与经济,2011(29).

作者简介:彭晨曦(1971-),硕士研究生,副研究馆员,湖南省综合评价专家,研究方向:图书馆管理、信息资源管理、信息法。