

图书馆可变式藏借阅一体化服务方式研究

刘贵富

(吉林工程技术师范学院, 长春 130052)

[摘要] 本文分析了当前大学图书馆几种主要的文献服务方式,在此基础上,提出了可变式藏借阅一体化文献服务方式的概念,并将这种服务方式与其它几种服务方式作了对比分析。这种可变式藏借阅一体化文献服务方式特别适合教学型大学和高职高专院校图书馆采用。

[关键词] 图书馆;可变式;藏借阅;服务;方式

[Abstract] This essay analyzes several main documents service ways in today's university libraries. On the basis of this, it puts forward the idea of the integration service ways for variable collection and loan in library. It also makes some comparisons and analysis with several other service ways which are especially suitable for the libraries in teaching-type universities and high professional technical schools and colleges.

[Key words] library; variable; collection and loan; service; ways

[中图分类号] G250 **[文献标识码]** C **[文章编号]** 1008-0821(2006)12-0155-02

传统图书馆的管理体制是“重藏轻用”,“以书为本”,对读者利用图书馆的行为作出了种种限制,常把书架的整齐度、乱架情况、图书丢失率、图书损坏情况等作为衡量管理质量的标准。现代图书馆管理是“以人为本”的管理思想,一切以节省读者时间、方便读者利用为目的,较多考虑文献的开架率、文献利用率、文献的使用效益和读者的满意程度,力图全面提高服务质量,这是一种开放式服务理念。本文在对各种文献服务方式分析的基础上,指出了一种全新的文献服务方式——可变式藏借阅一体化服务方式。

1 全闭架借阅服务方式

高校图书馆的馆藏都是经过长期的积累形成的,并且还在不断增加,为搞好馆藏建设,过去绝大多数图书馆都以“藏”为重点,实行全闭架借阅服务,全闭架借阅具有以下四大优点。

- (1) 图书不易损坏、丢失,这一点对复本少的图书,特别是珍藏本的保存很有必要,它有利于图书资料的积累。
- (2) 图书保存的持久,可延长图书文献资料的使用寿命,可暂缓经费不足和书价上涨给图书馆造成的不利因素。
- (3) 不易乱架、错架,并且能保持库内清洁,给工作人员管理图书带来方便。

然而,其缺点也很突出,主要表现在以下四个方面:

- (1) 这种封闭式的文献借阅服务,增大了工作人员的劳动强度,特别是刚开学和课间时间是大学生读者的借书高潮期,读者蜂拥而来,工作人员不停地跑库,一天下来累得筋疲力尽。
- (2) 藏书与读者隔绝,服务方式被动,有些图书放在死角里,长期未被人们发现,书的价值得不到充分发挥。
- (3) 有时图书没有及时上架或因工作人员一时大意放错了架,工作人员索书时,书本来在书库里却当作没有,

产生了不必要的拒借。

- (4) 不具备“藏为所用”的特点,图书得不到充分利用,并且借书手续比较繁琐。

2 半开架借阅服务方式

半开架的借阅方式则是介于开架和闭架借阅之间的一种借阅方式,它是指在组织图书排架时从全部馆藏图书中挑选出一部分图书,放在半开架式的书架上,这种借阅方式实质是允许读者对全部馆藏中的一部分进行直接选择,可以说是一种少量的、部分开架式的借阅方式。半开架式借阅服务存在着以下四种弊端。

2.1 从藏书建设的角度来看,半开架式借阅破坏了馆藏图书在书库中排列位置的固定的、惟一性原则

由于要挑选出一部分图书进行半开架式借阅,使得图书的排架位置发生了变化,致使读者和工作人员都无法判断某种图书的有无及流向,使得原本“有序化”的馆藏重新变为“无序化”。因此,长期采用这种借阅方式将会严重地危害整个藏书的科学组织体系,导致藏书排架中的混乱现象,从而不利于进行科学、有效的管理,也不利于检索。

2.2 从阅读导向上来看,半开架式借阅可能会误导读者的阅读方向

由于半开架式借阅的实质是“部分”地向读者推荐这部分图书,而大部分的图书却没能向读者直接开放,这在某种程度上造成了读者接触图书机会的不均等,另一方面,这种“挑选”常常是随意的和经验性的,或者是根据图书流通率的高低,常常将许多具有较高学术价值或质量高的图书遗漏,这在一定程度上阻碍读者获取更重要的图书。

2.3 从对馆藏图书的保护和利用上来看,半开架式借阅方式不利于对图书的利用和保护

半开架式图书的破损、丢失现象比较严重。这种借阅

方式不利于对图书的保护和合理利用。造成这种现象的根本原因是半开架式借阅方式对读者不科学、不合理的“推荐”，使读者失去了直接接触图书的均衡的机会。

2.4 半开架式借阅不利于读者情报意识和能力的提高

对读者来说，通过阅读来获取知识自然是重要的，然而如何快速、准确地获得自己所需的文献情报，在当今信息时代显得更加重要。而这些知识与能力都是在读者主动检索的过程中逐步培养和锻炼出来的，但是半开架式借阅方式却为读者省去了目录检索这一重要环节，使读者直接选择少量图书，因而使读者的情报意识和能力无法得到应有的提高。

3 全开架借阅服务方式

随着图书馆工作的重点由过去的“重藏轻用”转变为今天的“藏为所用”之后，全开架借阅服务方式被越来越多的图书馆采用，其优点如下：

(1) 图书全部向读者开放，学生能够自由进入书库，直接选择所需要的书籍，降低了拒借率。同时，学生在书库借书过程中还能发现不少他们所需要的书籍，而这些书籍仅凭目录很难判断个人是否需要。因此闭架时的一些冷门图书，往往在全开架借阅中受到学生的“青睐”，使“死”书变“活”，大大提高了图书的利用率。

(2) 大学图书馆借还书特点是：时间集中，人员拥挤。闭架借阅手续繁琐，花费大量时间，才能借到一本书。开架借阅，简化手续，节省了时间，方便了学生。这样，图书馆工作人员能腾出更多的时间从事图书宣传及阅读辅导工作，使读者工作迈上一个更高的台阶。

(3) 学生能直观地接触书籍，进入知识的海洋，扩大了知识视野，激发了求知欲望，提高了阅读兴趣和阅读效果，学到了在课堂中学不到的知识，并且使学生在浏览书库了解馆藏的情况下，能根据自己的爱好，制定较为长远的读书计划。这对于学生的全面发展，具有重要意义。

(4) 全开架借阅，学生直接进入书库，对馆藏图书的分类、著录及排架具备了感性认识，有利于图书馆工作人员对学生进行图书馆知识和文献检索知识等方面的教育和培养学生利用图书馆的能力，提高了学生利用图书馆的积极性，这对他们进行自我教育和自我发展十分有利，且能受益终身。

(5) 全开架借阅，图书管理人员与学生之间因“无书”而产生的心理矛盾得到消除，从而改善了两者的关系，使学生满怀希望而来，高兴而归，大大提高了图书馆工作的服务质量。

(6) 全开架借阅，经过学生对图书馆藏书的选择、使用及鉴别，使图书馆工作人员从学生那里了解到哪些属于知识陈旧的书籍，应及时剔旧；而适合学生借阅、流通率高的图书则应及时补充，为提高藏书质量提供了依据。

当然，开架借阅也难免有它的缺点，主要表现在以下几个方面。

(1) 图书破损率高并且容易丢失，它影响了图书资料的积累，也不利于馆藏建设的有序化。

(2) 乱架、错架率高。工作人员经常整理书架，增加了劳动强度。

(3) 由于书库里流动人员的增加，难于保持库内清洁，给工作人员管理书库带来了困难。

4 藏、借、阅一体化服务方式

藏、借、阅是一种开架式管理模式，是建立在现代技术条件基础上，将各种图书、文献资料的藏、借、阅融为一体，借助电脑、网络、复印机、扫描仪等现代高科技技术资源、设备，为读者提供全方位的图书、文献资源、网络信息资源的检索、咨询、查询、复印、扫描、打印等服务的先进管理模式。

藏、借、阅一体化服务方式的优越性主要表现在以下三个方面。

(1) 藏、借、阅一体化，改变了传统封闭管理模式中把图书置于第一位、重藏轻借的做法，整个管理服务体系从始至终坚持把读者放于第一位，实现了读者与图书之间的“零距离”，简化了读者对图书馆的使用手续。

(2) 馆藏图书、文献资料与高科技技术设施、信息系统的结合利用，“藏、借、阅”一体化的管理体系，为读者营造了一个环境宽松舒适，内容丰富多彩的“知识超市”，为读者提供了一个方便、快捷、高效、舒适的服务环境。

(3) 网络信息资源馆藏化，使得图书馆服务开放实现了时空上的跨越，图书馆始终处于科技高潮的浪尖，读者随时随地可了解世界最新科学知识动态，使读者能及时补充、吸纳、刷新自己的知识结构。

藏、借、阅一体化服务方式的主要缺点有以下三个方面。

(1) 学生借阅活动频繁，不适合长时间在阅览室里阅读。

(2) 对研究型大学较合适，对教学型大学或高职高专学生不适用，因为教学型大学和高职高专学生主要是学习课堂上教师讲授的教材，他们更多的需要是自习室。

(3) 为便于管理，减少丢书率，藏、借、阅一体化阅览室一般都不让学生带书包，所以经常看到阅览室里有很多空座位，但却没有学生阅览的现象。减少这种现象最好的方法就是让学生带书包进来借阅，但这样做却增加了管理的难度，因此，笔者认为，藏借阅一体化服务并不完全适合教学型大学和高职高专院校。

5 可变式藏借阅一体化服务方式

我校1999年建成了新图书馆，采用了藏借阅一体化的服务方式，受到了读者的一致好评。但随着时间的推移并通过大量的调研发现：藏借阅一体化服务方式并不完全适应教学型本科院校和高职高专学校。因为藏借阅一体化阅览室如果让读者背书包，造成丢书现象严重，给管理增加了一定的难度；若不让读者背书包，则在此阅览室阅览的学生寥寥无几。其主要原因是教学型本科院校和高职高专学生主要是以学习课堂教材为主，他们没有更多的精力进行研究性学习，他们除借书和浏览外，主要是在图书馆上自习，他们需要更多的是图书馆幽雅的环境和宽敞明亮的自习室。而研究型大学则不同，一方面，研究型大学学生素质普遍较高；另一方面，学生除课堂教材外，还需要大量研读同类图书；第三，研究型大学还有很多研究生在这里阅览。因此，藏借阅一体化服务方式对研究型大学就比较适用。基于以上分析，笔者认为：对（下转第168页）



3.2 对生产环节的影响

3.2.1 降低生产流程的中介程度

未采用现代信息技术时,构成生产流程的一些活动,往往通过一些中间活动起上下衔接作用,中介程度比较高。中间管理层是信息通讯技术落后的产物,它的存在既减缓了信息传递的速度,又易造成信息严重失真。以计算机通信网络为硬件基础的信息传递与处理技术将不同地理位置、具有独立功能的计算机、终端以及各种附属设备,用通信链路连接起来,形成一个规模大、功能强的网络系统,实现通信过程的资源共享,从而使众多的计算机可以方便的互相传递信息,可以消除一些不必要的中间活动,从而极大地降低生产流程的中介程度,使企业流程的整合、分解得以合理化,企业可以围绕企业目标、具体任务,跨越时空、人员的限制,进行优化组合。现代信息技术使得信息通道更加通畅,高层管理的控制能力大大加强,操作执行层与高层管理决策层的直接沟通能力提高,以信息传递和监督下层为主要任务的中层管理者逐步缩减以致最终取消。

3.2.2 提高生产流程的合作程度

在一个不确定的环境中,群体活动的合作是至关重要的。通过计算机网络、综合数据库和多媒体等技术手段,特别是终端和计算机的小型化,企业的信息资源得到共享和及时传递,使企业生产管理相关人员可以随时随地请求、浏览、处理、使用或传输数据,从而可以大大增强生产流程活动间的合作和团队工作。

3.2.3 可以精简生产流程

随着信息技术的发展,出现了许多先进的生产管理模式,如敏捷制造。为了适应生产制造的敏捷,出现了企业内部业务外包化(Outsourcing)等新型的生产管理实践,即企业只保留产品和服务的核心技术,而把其它非核心产品和服务转移到别的企业完成。如全球制造网络(Global Manufacturing Network),它的特点是按照先进技术规范设计,先把图纸数字化,然后通过网络分别传输到技术、装备、经济等方面最适合的节点上进行制造,并且在一个地理位置合适的节点处组装后直接交付给客户使用,这样能够精简生产流程,达到优化资源配置并降低成本的目的。

3.2.4 生产流程活动内容和手段的变化

建立在亚当·斯密分工论基础上的管理体制,将复杂的生产过程划分为一个个简单劳动,各个生产单位更多地是

按照相关职能部门已经制定好的规范、标准或计划,进行执行性的活动,逐级汇报自己业务的完成情况,很少涉及决策性的工作内容。借助信息技术带来的信息共享机制,可以使更多的部门和个人能从中找到可以利用的资源,从而形成更多以项目为线索的行动团队,参与到决策过程中来。因此,现代信息技术环境下的生产流程活动将增加更多的决策内容。员工主动性、积极性、创造性得到更大程度的发挥。

从生产流程活动所采用的手段看,在传统生产管理模式,生产过程中所产生的信息绝大部分靠手工采集,然后经过简单处理后,再将其发送到相关的职能部门。如,一个由于设备故障造成的工序不合格的信息,由生产车间的工位发出,这个工位的工作人员就必须同时告诉生产科、检查科、技术科、动力科等部门的有关管理人员。故障排除后,生产工位的人员还必须向生产科、检查科、技术科、车间领导等部门和人员报告。如此众多的环节,使从事具体工位的人员工作困难。许多的信息不报或少报,同时,在如此众多的科室中极易造成信息的扭曲变形。

应用信息技术后,信息的采集、处理和发送将更多地通过人机交互方式来进行,有些甚至采用完全自动化的手段,所需信息在源头一次性获取,避免信息重复,减小了信息传递失真度。

4 结束语

信息技术并非只是简单地将手工作业自动化,随着信息技术的日新月异的发展,它对企业管理的影响也越来越深远。探讨信息技术与业务流程的关系,并在实践中认真加以考虑,对于企业充分发挥信息技术的功效、保证业务流程再造的成功都将起到积极作用。

参考文献

- [1] Hammer M, Champy J. Reengineering the corporation: a manifesto for business revolution [M]. New York: Nicholas Brealey, 1993.
- [2] 李建丽. 信息技术如何改变管理流程 [J]. 中山大学学报论丛, 2003, (6).
- [3] 陈浩义, 邹德平. 信息技术在企业再造中的作用 [J]. 山东工商学院学报, 2004, (5).

参考文献

- [1] 龚旭, 刘贵富. 大学图书馆管理方式比较研究 [J]. 长春大学学报, 1993, (3).
- [2] 刘贵富. 图书馆发展模式与功能研究 [M]. 长春: 吉林文史出版社, 2005.
- [3] 方勇. 图书馆开放式服务方式源流分析研究 [J]. 情报探索, 2003, (3).
- [4] 李春梅. 知识创新与图书馆事业 [J]. 图书馆学刊, 2002.
- [5] 董积生. 论科研单位图书馆的开架借阅问题 [J]. 甘肃社会科学, 1998, (2).
- [6] 彭桃英, 吴立志. 对网络环境下高校图书馆工作的思考 [J]. 现代情报, 2002, (5).
- [7] 刘啸冰. 回顾与展望——谈谈图书监测系统 [J]. 现代图书情报技术, 2000, (1).

(上接第156页)

教学型大学和高职高专学校,设计图书馆时,应将图书馆藏借阅一体化阅览室设计为可变的,这样可根据需要而随时改变其功能,非常适用。具体做法是:在藏书区和阅览区中间加上玻璃墙,当玻璃墙的门打开时,就变成了藏借阅一体化阅览室;当玻璃墙的门关上时,就变成了书库加自习室。这样,白天该阅览室就可当藏借阅一体化阅览室用,晚上书库关门就完全变成了一个自习室,学生可以自由在这里上自习。也可以在玻璃墙门口安装图书防盗仪和借阅系统,读者将书库当作一个全开架书库使用,而外侧当作自习室使用。这种可变式的藏借阅一体化服务方式弥补了传统的藏借阅一体化服务方式的不足,并兼顾了其它各种服务方式的优点。我校新图书馆设计就采用了这种可变式的藏借阅一体化服务方式,深受馆员和读者欢迎。