

高校图书馆文献流通服务工作的现状与发展策略

——以河池学院为例

覃 岚

(河池学院图书馆, 广西 宜州 546300)

摘 要: 高校图书馆普遍存在文献数量不足, 服务方式、服务手段有限, 满足不了读者多层次需求, 文献利用率低等问题。高校图书馆现阶段应优化服务方式, 不断提高馆藏文献的利用率, 以期在教学、科研、人才培养提供更为优质的服务。

关键词: 高校图书馆; 文献利用率; 现状; 服务策略

中图分类号: G252

文献标识码: A

文章编号: 1002-1248 (2009) 09-0223-03

Current Situation and Development Strategy of Bibliographic Distribution Service Work in University Libraries——Taking Hechi College as an example

QIN Lan, QUO Xiao-lin

(Library, Hechi College, Yizhou 546300, China)

Abstract: University library commonly has the problems of bibliographic shortage, including inadequate stock of literatures, limited service means, constraint satisfaction of readers in different levels, low using of literatures and so on. So at present, college library should optimize service means, constantly improve using of literatures and offer good service for teaching, scientific research and cultivation of competent persons.

Key words: university library; using of literature; current situation; service strategy

读者服务工作是图书馆工作的重心, 是图书馆一切工作的归宿和出发点。文献的流通服务工作, 则是图书馆为读者服务的所有工作中最基本、最重要的中心工作。流通工作是直接满足读者需要的服务活动, 每天迎来送往大量读者, 不仅是联系图书馆与读者的桥梁, 同时也是图书馆工作质量和服务质量的直接体现。文献流通服务工作看似简单, 但要把它做好, 做出特色, 做出成绩, 让大多数读者感到满意却不容易。

1 文献流通服务工作的现状

随着办学规模的扩大, 办学层次的提高, 高校图书馆文献流通服务工作面临很大的挑战, 学校教学科

研工作对图书馆文献流通服务提出了更高的要求。目前, 我馆文献流通服务工作现状主要体现在以下几个方面:

1.1 馆舍面积不足

我院图书馆的新馆正在建设中, 在建馆舍面积 23 900m², 现在我馆还在使用 20 世纪 80 年代修建的老馆舍, 馆舍面积只有 5100m² (见表 1)。

表 1 表明目前我馆的馆舍状况较差, 建筑面积、生均面积、阅览座位都不达标, 生均馆舍建筑面积只有 0.77m², 距离师范院校 5 000 人在校生平均的馆舍建筑面积 1.75m², 综合大学 5 000 人在校生平均的馆舍建筑面积 1.69m² 的要求相差甚远。从学生数与阅

表 1 现在图书馆馆舍情况一览表

馆舍建筑面积 (m ²)	在校生人数	生均面积 (m ²)	阅览座位	在校生与座位比
5100	6606	0.77	706	9.4:1

收稿日期: 2009-05-17

基金项目: 本文系河池学院院级科研课题《民族地区新建本科院校图书馆服务教学科研的研究与实践——以河池学院为个案》研究成果之一。

课题编号: 2008A-H00Z

作者简介: 覃岚(1967-), 女, 河池学院图书馆, 本科, 馆员, 发表论文 10 篇, 主要研究方向为图书馆读者服务工作。

览座位的比例看,差不多 10 个学生才拥有 1 个阅览座位,阅览座位较少。目前,我馆不但馆舍建筑面积不足,而且设计也不合理,楼中楼的设计模式,书库楼层较低,低矮的楼层没法安装电风扇,只能安装排气扇,一到热天,书库很热,加上拥挤的书架和满库的图书使得库内通风不好,光线暗淡。最近几年,为了迎接升本后的本科教学水平评估,我馆加大了文献采购的力度,几年来购买新书 8.5 万种,20 万余册。文献增加了,但馆舍面积没有增加,新入库的图书没有地方存放,大量图书打捆堆放,这样一来,使得本来就很拥挤的书库,变得更加拥挤。可喜的是,新馆 2010 年建成使用,因而可望在不久的将来馆舍条件会获得改善。

1.2 生均图书量不足

2008 年,我院图书馆文献流通的纸质图书总量是 57.7 万册,离评估标准 70 万册(以 09 年 7000 学生计算),尚存差距 12.3 万册;生均图书量 87.3 册,离评估标准生均 100 册,尚存差距 12.7 万册,虽然生均图书量不足,但是,最近几年我馆生均年购书量是稳中有升(见表 2)。

从表 2 得知:我馆 2005 年入库的图书比较多,入库图书达 6.7 万册,创历史新高。其原因主要是两校合并后,把东校区的 3 万多册图书修改馆藏后入库,所以 2005 年入库的图书较多。2008 年,我馆生均年购书量 6.14 册,比评估标准 4 册,多了 2.14 册。生均年购书量多的原因是我馆加大了购买新书的力度,升本后的几年时间里,我馆购买的新书逐年增加。近年来,在面临本科教学水平评估和图书馆事业纵深发展的机遇与挑战中,图书馆要不断提高服务质量和水平,最大限度地满足教学和科研需求,就必须重视和做好馆藏文献的建设工作,以期为学院教学、科研、人才培养提供更为优质的服务。

1.3 服务工作任务繁重

相对于图书馆工作体系的其他部门,如采编部、信息系统部,流通部因其直接接触读者,处理与读者相关的各种事宜而成为整个图书馆工作中最繁重的部门。随着教育体制的改革,新升本科院校招生量不断

增加,图书馆流通工作的任务也随之加重。数十万册藏书对外开放,最大的问题就是乱架,要配合目录使藏书有一确定位置,提高藏书的查准率,就需投入大量的人力随时保持架面的准确有序。

流通人员每天除了要做好图书的借还工作,还要做好滞书的剔除工作。剔除工作是一项看似简单,做起来繁琐的工作。据统计,2006 年以来,我馆剔除图书 4.3 万种,9.4 万册,打包旧书 3000 多包。每天流通工作人员穿梭于书架与读者之间,做好图书的借还、倒架、上架、整架、剔旧等工作,在强调加快图书流通,提高图书利用率的今天,流通部门工作单调,而且工作量大。

2 文献流通服务工作存在的问题

图书馆文献流通是一线工作,它直接面向读者。随着自动化技术在文献流通服务的广泛应用,服务手段有了“质”的飞跃,大大提高了文献的传递及利用。但从整体上看,我馆文献流通服务工作存在的问题表现在:

2.1 服务方式、服务手段有限,满足不了读者深层次的需求

随着计算机技术,网络技术的发展,图书馆管理进入了电子计算机时代,先进的管理手段,提高了人们获取文献信息的功能,减轻了工作人员的劳动强度,丰富了服务手段。高效率的信息传递与服务是当今图书馆的重要职责。而今,居于主导地位的是文献的有效使用,即如何通过高效的服务,充分利用本馆或其他馆藏资源为读者提供满意的文献服务。

长期以来流通部工作人员默默无闻地从事着文献管理和服,却极少关注读者的有效需求以及馆藏文献的利用价值。近年来,图书馆服务工作已突破传统工作的职责范围,开展了一些馆藏信息服务,但整体服务水平是浅层次的,文献开发面窄,大多数信息服务仍局限于书目检索、图书借阅和零星的信息服,光盘检索、数据库查询、网上信息查询等信息服务只有少数人掌握。我馆的文献流通服务,虽然拥有现代化管理设备,但没有充分发挥其作用,满足不了读者

表 2 馆藏图书统计

年份	纸质图书总量(万册)	生均图书量(册)	馆藏入库图书(万册)	生均年购书量(册)
2004	39.8	63.1	1.3	2.13
2005	46.6	75.2	6.7	10.87
2006	50.6	84.9	4.1	6.87
2007	53.6	83.6	2.9	4.65
2008	57.7	87.3	4.1	6.14

深层次的需求。

2.2 虽有较丰富的馆藏文献资源,但文献利用率不高

图书馆搜集、整理、保存文献资源是图书馆文献资源建设的基础,优质的信息服务是以丰富、完善的文献资源作为保证的。虽然经费问题一直困扰着图书馆的发展,但随着高校整体水平的提高,都将图书馆信息资源的收藏纳入学校的基础建设,加大了对文献资源投入的力度,但读者对文献的利用率却不尽人意。调查表明:我馆利用率高的图书是I文学类,藏书量占25.25%,流通量占32.79%,利用率低的图书是K历史、地理类,藏书量占8.31%,流通量只有3.84%。利用率高的常是集中于文学、英语、计算机等少数书种的重复利用,大量图书则长期“束之高阁”。究其原因:其一,是读者对馆藏情况了解不够,对图书馆文献缺乏足够的认识,不知道如何查找对自己有用的文献,需要到什么地方找;其二,是服务方式单一、被动,至今只满足于借还典藏的传统服务方式,没有积极主动地开展多种多样的服务工作,如参考咨询、宣传报道、揭示馆藏、开发信息资源等,使读者的信息需求无法得到满足。图书馆自身开发的力度不够,在一定程度上导致了利用率的下降。种种原因制约了读者利用文献的热情,使丰富的馆藏得不到有效利用,当务之急在于有效地开发文献资源的充分利用。

2.3 学科文献资源保障基础薄弱,满足不了读者借阅需求

我院图书馆的发展起步较晚,发展初期没有得到应有的重视,再加上经费限制等原因,图书馆现有文献数量不足。最近3年,虽然文献购置经费逐年增加(表3),但距离普通高等学校图书馆规程所规定的5%比例尚存在很大的差距。

表3列出了2006年至2008年三年内文献购置经费情况,2008年的文献购置费占全校教育事业费的1.36%。2006年以来,虽然文献购置费逐年增加,但图书采购来源广泛导致质量参差不齐,学科分布不均匀,严重影响了馆藏的质量。再加上采访工作与流通服务工作的部分脱节,采访人员对读者的借阅情况和需求倾向缺乏深入分析,滞书现象比较严重,再加上

服务和管理不到位,使馆藏图书流通率较低,而拒借率又相对较高,无法较好的满足读者的借阅需求。

3 文献流通服务工作的发展对策

随着现代科学技术的进步,新升本科院校图书馆如何利用现有的馆藏资源,通过互联网络来为读者服务,应该是流通工作的努力方向。充分利用图书馆的资源优势,更好地为学院的教育教学科研服务,成为图书馆面临的最大课题。现阶段,根据我馆文献流通服务工作的现状及存在的问题,应从以下方面努力做好服务工作。

3.1 文献传递服务的拓展

网络的出现向用户提供了一种快速、便捷、高效、廉价的现代通信手段。当用户需要索取文献信息时,只需向图书馆发一封电子邮件就可以获得相应的服务,图书馆收到电子请求后,将各种文献信息以数字形式通过网络传递给用户。网络信息传递不但可以实现一对一通信,也可以进行一对多的传递。传递的内容不再局限于物理馆藏中所收藏的文献资料,也不限于传统的馆际共享的文献资料,全球网络资源中的各类信息都将成为传递的内容。流通部门可以按照自身的情况设置专门人员来管理读者的电子邮件,书库设专用信箱,专人负责,当各书库收到读者的需求信息,并且查询确定后,就可以发电子邮件告知读者借阅情况,回答读者提出的问题。

3.2 读者服务方式的深化

在传统服务方式的基础上,不断深化服务方式,依托《图书馆集成管理系统》,图书借还、赔失、处理违规全部手续实现自动化。读者可以在网上完成借阅证挂失、续借、预约借书手续。系统可自动接受读者从网上发出的预约借书申请,为读者办理预约借书手续,自动通过OPAC系统或读者预留的电子邮箱发送超期通知、预约反馈信息;通过OPAC系统中的“读者留言”功能,以及即时通讯软件QQ为读者提供实时咨询,图书馆设置“咨询台”栏目,发布读者指引、常见问题等内容,为读者利用图书馆提供网络化、自动化的信息指引与疑难解答等。图书馆定期将最新文献、服务项目通过电子邮箱的形式发送到学

表3 文献购置经费

统计年份	年度文献资料购置费(万元)	年度学院教育事业费(万元)	文献资料购置费占全校教育事业费比例(%)
2006	69.0	5656.77	1.21
2007	76.4	6000.00	1.27
2008	95.8	7000.00	1.36

源范围的复杂问题,希望获得多学科、多领域专家的协助进行咨询服务,因此图书馆探索利用网络技术建立多个图书馆之间的合作数字参考咨询服务。协作数字参考咨询将两个或更多的图书馆联合起来,共同提供网络参考咨询,各方共担责任,优势互补,具有连锁经营的效果,提高了品牌,提高了服务质量,体现了图书馆长期以来追求合作共享的思想。协作式参考咨询已成为数字参考咨询发展的重要方向,具有广阔的市场前景,成为国外图书馆参考咨询的主流方向,有越来越多的图书馆加入进来。协作参考咨询可以充分利用各参加馆的人力,合理地分配人员,延长提供咨询服务的时间。由于图书馆员是分布的,在良好的网络环境下,所有参与咨询的人员就完全可能打破地域的限制,实现联合的咨询服务。如果是时区不同,还有可能提供 24 小时全天候的服务,实现用户期待的“随时随地”的境界。这样不仅仅解决读者需求,还能发挥各协作院校资源和专家的优势,提供高质量的优质服务。

总的来说,目前我国农业图书馆开展的数字参考服务,无论从提供的图书馆的数量、类型,提供服务

采取的形式,还是接受和处理提问的数量和内容广度,相关技术与服务保障等各个方面,与国际水平甚至一些国内一些大型的图书馆相比还有相当大的差距,还需要注意吸收国内外同行的经验教训,尽快提高我国农业图书馆的参考咨询水平。

参考文献:

- [1] 谢宝义.浅谈当前高校图书馆的参考咨询服务[J].科技情报开发与经济,2008,(05)
- [2] 陈慧云,夏年军.从传统参考咨询服务到数字参考咨询服务——谈高职院校图书馆参考咨询工作[J].科技情报开发与经济,2008,(15)
- [3] 张洁,蒋洁心.浅谈网络环境下医院图书馆的参考咨询服务工作[J].中国西部科技(学术),2007,(13)
- [4] 谷丽霞.图书馆数字参考咨询服务[J].图书情报工作,2006,(S2)
- [5] 周敬治.高校图书馆数字参考咨询服务存在的问题及对策[J].图书馆,2006,(01)
- [6] 肖时占.网络环境下数字参考咨询服务的现状及问题研究[J].图书馆,2004,(03)

(上接第 225 页)

院各教学、科研部门,并查询、询问他们的需求,以期学院教学、科研提供更为优质的服务。

3.3 提高藏书的利用率

找出占流通量一定比例的核心藏书,分析它们是否能够满足读者的借阅需求。在图书馆读者服务工作中,我们很容易观察到藏书并不是被读者均衡地使用的。有的藏书利用率很高,有的很少被利用。美国图书馆专家特鲁斯威尔根据这一现象,提出了著名的藏书利用的“二八率”,即在图书馆的全部藏书中,大约有 20%的藏书是读者常用的,而这 20%的藏书通常能满足 80%的需求,其余 80%的藏书仅能满足读者 20%的需求。频繁被使用的藏书往往只占藏书的小部分。根据具体情况增加其复本数量或改进利用方法,如缩短借书期限;加快图书流通周期;购买大学英语等级考试、计算机等级考试等复本量少,借阅量

大的图书在校园的版权,制成电子版上网供读者阅读等,来增加读者阅读这些藏书的机会。

流通部读者服务工作的质量体现在工作的方方面面,我们不能因拥有现代化的使用工具而忽视了传统的基础工作,我们应利用现代化的手段和方法来加强读者服务基础工作的质量,脚踏实地地做好图书馆服务工作。

参考文献:

- [1] 樊果鲜.信息时代高校图书馆读者服务的发展趋势[J].晋图学刊,2003(1):40.
- [2] 刘秋林,刘建国.论复合图书馆与高校图书馆的文献信息资源建设[J].高校图书馆工作,2004(5):33-35.
- [3] 陈国玲.新世纪高校图书馆读者服务发展趋势[J].科技情报开发与经济,2005(14):32.