

从图书自助借还服务看图书馆服务模式的转变

史建强

(太原市图书馆, 山西 太原 030024)

摘要: 读者的阅读需求无处不在无时不有。因此, 图书馆读者服务的内容和方式无所不包, 无时不有。让读者在任何时间、任何地点通过任何图书馆都能及时获取所需求的任何文献信息资源, 从而实现图书馆读者服务的增值创新就是图书馆自助服务建设的终极目标。

关键词: 图书馆 自助借还 图书馆服务模式

中图分类号: G252.3 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-9082(2023)04-0010-03

近年来, 自助图书馆在国内发展已经崭露头角, 它是一种新型的服务模式, 以人文关怀为特色, 通过运用现代的网络信息技术及计算机等技术为读者提供智能化、自助化、方便快捷图书借还的自我服务模式。虽然图书馆在中国的历史非常悠久, 可是近现代图书馆从出现到发展毕竟只有短短百年。不过伴随着读者自我参与意识的加强, 自助服务的项目将不断变革更新为更高层次的服务这将成为一种必然趋势。^[1]

一、图书馆自助服务模式及发展状况

1. “图书馆自助服务”的界定

提起自助服务, 相信大家都不陌生。银行的自动提款机, 各式的自助餐, 还有当前火爆的网上购物, 这些都是我们日常生活中非常熟悉的自助服务形式, 显然自助服务已经成为我们衣食住行中不可或缺的一种生活方式。那么何为图书馆自助服务呢, 是指读者在书刊检索, 图书借阅等等一系列活动中不再需要图书馆工作人员包办的传统服务形式, 没有工作人员的帮助下, 读者可以根据自己的兴趣特点、图书借阅、书目查询、申办新证光盘数据库的检索与利用、入库寻书、网络续借、网上讲座订购服务项目。图书馆读者服务不仅要服务于读者, 更要了解读者。只有深入了解读者, 才能更多地获得读者个性化的需求信息, 才能有针对性地为读者提供个性化服务。从而改变图书馆服务方式, 顺应科学技术飞速发展的今天, 让图书馆为读者搭起崭新的服务平台。

2. 图书馆自助服务的基本形式

2.1 自助办证服务。自助办证机会通过读取身份证获得读者的信息, 读者只需携带本人第二代身份证, 通过网络转换连接图书馆自助办证系统完成操作, 就可以办理属于自己的一张借书证, 整个过程只需1分钟。

2.2 自助借还服务。自助借还机可以识别贴有RFID标签

的流通资料、读者证。读者借一本书, 将通过自助借还机的提示功能完成操作实现借出和归还, 全程无需工作人员参与。

2.3 自助续借服务。读者所借图书没有阅读完且即将逾期同时又没有时间去图书馆, 需继续借阅时, 可足不出户通过家中的计算机互联网实现续借程序。

2.4 自助预约服务。读者需要借阅的图书不再馆内, 可通过浏览图书馆网页查找所借图书信息, 通过自助服务平台向图书馆提出预约申请。这样一旦图书重新上架后, 读者将在第一时间借到图书。

2.5 自助存款与逾期扣费服务。读者于自助卡中存入一定的费用, 用于超期或其他费用的扣缴。

3. 图书馆自助服务的发展状况

目前国内自助图书馆有两种形式, 一种是独立开辟的可延伸自助服务的实体空间, 读者凭读者卡或身份证进入, 进行自由阅读和自助借还书; 另一种是类似银行自动柜员机, 读者可自动借还图书。

2005年7月, “Open Book 无人服务图书馆”在台北市家乐福内湖旗舰店五楼启用。该馆占地面积约100平方米, 藏书8,000册左右。2005年9月, 东莞市图书馆首创24小时全天候自助服务图书馆。该馆位于东莞市图书馆一楼, 占地面积为100多平方米, 藏书1万余册。自助图书馆在东莞市图书馆夜间闭馆时仍保持对外开放, 继续为读者服务。2006年5月, 捷运无人服务图书馆于台北捷运西门站地下街正式启用。该馆由台北市立图书馆与传技信息公司合作建立, 占地面积约60平方米, 藏书15000册。2007年12月, 国内首台图书馆ATM机在东莞亮相。

2008年, 深圳图书馆和海恒智能公司开发的24小时自助图书馆正式投入使用。该系统融合了RFID技术, 自动化控制技术以及网络通讯技术, 可提供图书馆各项基础服务功能。

4. 政府扶持是建设图书馆自助服务的有力保障

公共文化事业发展是国家加强文化传承、提升国民素质与创新能力的重要举措。图书馆在公共文化事业发展中承担着重要角色，是全民阅读工作的主要阵地，为全民阅读提供基本保障和条件。

一个好的公共服务效能对于任何一个政府都是有吸引力的，引入自助服务需要建设完善的自助图书馆服务体系，需要政府扶持作为自助图书馆持续发展的有力保障，从文化战略出发纳入市政府规划目标任务，使自助服务布点有法，有理、有据、把覆盖城市的公共图书馆服务体系建设融入城市规划之中，从而推动高品质文化城市建设。

5. 发展自助借还的必要性

图书馆的自助服务是以读者为中心，满足个性需求的一种读者自我服务模式。随着技术的进步，读者服务模式的创新和读者服务形式的拓展，不仅可以丰富图书馆提升自身服务的能力和应对读者需求变化的能力，是读者可以通过多渠道、多途径获取信息，而且还可以是图书馆读者更专业化、智慧化，读者阅读推广、体验式服务、定制化服务及推送使图书馆读者服务更具针对性和个性化。让读者喜欢图书馆、爱上图书馆，进而实现图书馆读者服务的价值创新^[2]

二、图书馆自助服务中存在的问题

目前，图书馆自助服务在国内沿海地区已经开始逐步发展，成为提高图书馆服务效率，显示其公益性的必然选择，但是受限于我国图书馆建馆经费的不足以及全社会对图书馆认知度的薄弱，且自助服务作为一种新兴发展的服务模式，仍存在一些亟待解决的问题，这就需要我们积极面对问题，并采取有效措施及时解决。

1. 自助服务设备的配置及运行经费较高

在目前图书馆运行经费普遍不高的情况下，流动服务车、计算机网络、图书借还机等相关配套设施及设备安装和日常维护等费用对某一具体的图书馆，特别是欠发达地区图书馆而言，是一笔昂贵的经费开支。即使是省一级中心馆来说，需要长期的投入并逐渐形成规模和成熟稳定的发展，恐怕也并非易事。究其原因可见，自助服务设备的配置的经费，主要由政府财政部门宏观规划调配，可其数量、规模和布局均是有限的。这样就制约了自助服务的平稳发展。

2. 馆内自助服务存在的问题

首先，自助服务系统的运用要求读者能够熟练操作计算机，这样的话相当一部分人就不能享用图书馆提供的这一

服务。例如对于老年人、残障人士等就存在困难。其次，自助借阅本身是为了最大化的服务读者，但是由于在自助过程中，一部分读者在借阅中不能很好的遵守图书馆相关规定，从而影响图书期刊的正常借阅。再者，对自助服务设备，比如自助借还机、复印机、办证机、检索机的不规范操作，造成了自助服务的成本增加。^[4]

3. 馆外自助服务的问题

目前自助图书馆最大的问题是利用率较低。2009 年底，文化和旅游部在深圳召开“城市街区 24 小时自助图书馆系统”现场会，计划在全国推广使用以来，自助图书馆和图书自助服务在各地迅速发展起来，但从实际收到的效果来看，除深圳、东莞等少数城市外，自助图书馆的利用率并不高。究其原因，（1）自助系统的数量和规模有待提高，自助图书馆的体积较小，书刊种类数量不能满足所在区域读者的需求。（2）自助图书馆的选址和布局问题，大多城市一般都将自助设备放置于广场、车站等大型场所。笔者认为应该更多的街道社区延伸，并对街道社区读者类型和需求种类进行合理规划布局。（3）自助图书馆、自助服务新兴事物，对读者的培训和宣传不到位，造成民众对其缺乏认知了解。（4）自助服务的模式中，馆员对待这种模式关注度不高，系统的使用能力不强。很多馆员比较倾向于对传统模式的运用，对新的自助模式使用过程中应用程度不高。特别是对系统的操作水平不高，不能很好应用自助系统。^[3]

三、图书自助借还服务给图书馆服务模式带来的变化

1. 打破时间和空间的限制

自助图书馆又称无人值守图书馆，是图书馆业务自动化处理的组成部分，也是近几年国内外图书馆行业兴起的一种现代化服务方式。这种服务方式首先读者不受开馆时间限制，任何时间都可以到馆借阅图书。摆脱了图书馆服务模式缺乏一定的便利性和灵活性的缺点。读者可以随意索取和摆放图书，不受图书分类排架的限制，感受借阅环境的宽松和自由。对吼，读者在借还图书时，完全由读者自己操作，不需要工作人员干涉，从而保护了他们的隐私，为其营造出一种自然舒适的服务环境。还可以在图书自助借还柜实现图书自助借还，让读者可以根据自身的情况和需求安排自己的借还时间。

2 图书馆开展自助服务的重要性

从天时、地利、人和等方面分析图书馆开展自助服务的可能性，图书馆购买自助设备和搭建自助平台系统，以及设备的普及构成了图书馆自助阅读服务的天时地利，图书馆多年积累的用户群则构成了人和。依托这些要素，可以

有力地证明图书馆开展自助服务的重要性。同时增加读者在图书馆流通体系中的参与感。对图书馆工作人员的依赖性和需求量也得到了进一步的降低,馆藏文献的利用率必将增加。

3.拓展读者自助服务体验,培养读者的阅读兴趣

拓展读者自助体验的重点在于能够提升读者的自助阅读知识和技能,获知更好、更全地访问信息资源的途径,提高读者对图书馆的满意度和阅读满足感,通过便捷的自助阅读服务和全名的阅读资源可以省读者的学习时间。

图书馆可以通过自助服务分析读者的阅读行为和与阅读偏好,并根据用户的行为偏好,及时完善阅读平台建设和数字资源的采集、组织与利用,而不是让自助图书馆服务流于形式,并通过读者满意度不断衡量与提升图书馆移动阅读服务的质量。

四、完善图书馆自助服务的建议

针对目前存在的问题,相关人员应积极加强对自助服务技术和系统的研究,使其功能越来越完善。

1.明确图书馆发展定位

有的放矢开展自助服务作为社会公益事业的图书馆,开展自助服务需要具备一定的条件,如需购置自助借还相关设备等,其资金来源主要依赖政府和主管部门拨款。为此,各级行政部门和领导应该充分认识到现代化的图书馆在人类社会活动中越来越扮演着重要角色,想尽办法加大资金投入,把图书馆建设成为现代化网络教育的中心。

同时,由于自助服务的项目种类较多,在具体实施服务项目上应当根据自身的实际情况,选择如何进行服务,既不能流于形式,也不能空谈理论。如最基本的自助预约、自助借还书等,可以在小范围小规模下进行自助服务的实验,从中找出问题,结合实际情况解决问题。这样待时机成熟后可以开展全方面大规模的图书自助服务。

2.完善读者管理制度,提高读者自助服务能力

自助图书馆、图书馆自助服务是一种新生事物,就如当初刚出现的银行提款机一样,读者对其缺乏足够的认识和了解,这样就影响到自助服务的效果。这时图书馆就要发挥自己的社会公益性,加大用户培训和宣传力度,提高民众对图书馆的社会认知度。一方面要通过各形式媒介宣传图书馆自助服务的优越性。让读者去接触利用自助服务。另一方面为了顺利开展自助服务工作,仅靠宣传还是不行的。需要针对读者不同的类型层次进行培训和辅导,注重培训读者的实际操作能力,让读者尽快地正确的享用自助服务带来的便捷。

3.构建稳定性强和易操作的自助服务系统,提高自助服务效率

现阶段,自助服务设备之所以受广大读者青睐的根本原因是它能够满足读者自主服务的心理需求,这也是图书馆实施自助服务的重要基础。图书馆应当构建一套完善的自助服务系统,在购买自助设备时,首先要考虑到读者的可操作性,能否更快地获取所需信息。这样就要对本馆的网络环境进行升级维护,一旦自助设备和网络出现故障,要第一时间进行维修,真正的给读者带来方便。

读者还可以通过网络利用网页和APP,甚至微信公众号随时向图书馆推荐个人需求的图书资源,这就是通过自助形式实现了图书馆预约和荐购。

4.提高图书馆员素质,加快服务职能转变

随着自助服务的发展,图书馆馆员的地位产生了变化,从台前转移到幕后,造成了馆员心理落差,服务被动。这样一来图书馆自助服务的开展就需要有一批专业知识丰富的队伍才能实现。因此人才的引进,需要建设完善的人才培养机制,通过送出去,引进来的模式进行培训教育,全面掌握现代信息技术。根据形势发展的需要,提高工作人员的服务能力和服务意识。只有这样才能使先进的设备和资源得到最大化的利用率,使图书馆的服务质量能够进一步的提升。

结语

图书馆自助服务作为一种新型服务模式,代表着图书馆的新的发展方向,也是开展个性化阅读服务,促进媒体阅读,提升读者阅读体验,提高读者阅读质量,提升读者满意度,逐渐使图书馆自助阅读服务成为一种长效机制。

参考文献

- [1]徐丽田.关于图书馆自助服务的探讨[J].农业图书情报学刊,2008(10):200-202.
- [2]张培峰.图书馆自助服务模式之我见[J].图书情报工作,2005(10):60-62.
- [3]王海.图书馆自助服务浅谈[J].河南图书馆学刊,2012(6):92-94.
- [4]王阳.自助服务—图书馆读者服务的新方向[J].图书馆学刊,2013(9):73-74.
- [5]程璇.太原市自助图书馆离我们有多远[J].农业图书情报学刊,2015(3):124-126.

作者简介:史建强(1982-),性别:男,民族:汉,籍贯:山西省太原市,学历:本科,职称:馆员,研究方向:城市书房建设。