

高校图书馆服务创新面面观

杜康华

【摘要】 读者服务工作只有不断创新,才能不断发展。本文介绍了武汉大学图书馆在服务观念、内容、方式、环境各方面的创新实践。

【关键词】 高校图书馆 读者服务 创新

Abstract: Reader service can be developed only through the unceasing innovations. The innovational practices in the service concept, content, pattern and environment in the Wuhan university library are introduced.

Key words: university library reader service innovation

21世纪是数字化、网络化的时代。随着信息技术的发展,图书馆的馆藏载体形式、服务方式、管理模式以及读者需求都发生了深刻的变化。在新世纪里,高校图书馆的读者服务工作如何保持发展的活力,以适应不断变化的读者需求?武汉大学图书馆以开拓的精神,发展的眼光,在服务观念、服务内容、服务方式、服务环境等各个方面不断创新,进行了有益的探索与实践。

1 服务观念——以人为本

“读者第一,服务至上”不能仅仅停留在口头上,而且要落实在行动中。武汉大学图书馆从大处着眼,从小处着手,把“以人为本、一切为读者着想”的服务理念贯彻到读者工作的方方面面。

1.1 开架范围不断扩大

“藏书”与“用书”是一对矛盾。高校图书馆历来遵循“以藏为主”的方针,对“样本书库”实行闭架或半开架管理,一些图书馆还人为地制定了一些“特殊政策”,对入库读者进行身份限制,广大读者对此颇有微词。为了从读者的需要出发,改变不合理的传统习惯,武大图书馆多次召开专门会议,讨论如何正确认识和处理好“藏”与“用”的关系,最终统一了思想,达成了共识,将样本书库向所有读者开放或与阅览室兼并,对部分读者急需借阅的样本图书,还实行短期借阅的灵活方式,实现了藏阅借一体化,满足了读者的阅读需求,使馆藏资源的利用率大大提高。

1.2 开放时间不断延长

本着“读者第一,服务至上”的宗旨,武大图书馆一改过去分时段开放的传统,延长了开放时间。流通部

门双休日照常开放;文献阅览室、电子阅览室、声像视听室从早8:00至晚22:00不间断开放,每周除了星期四下午为学习时间以外,其余所有时间都接待读者,总开放时间达到了98小时。全年365天除国家法定的10天节假日外,其余355天全部开放,寒暑假也不例外;电子资源则全天24小时开放。这些措施大大方便了读者更充分地利用图书馆,受到了普遍的欢迎。

1.3 全馆共建“服务链”

图书馆工作是一项系统工程,部门众多,内容各异,但最终的目标,都是为读者服务,让读者满意。这一目标的实现需要各部门的通力协作与配合,需要人与人之间的相互理解与支持,最终形成合力。2001年武大图书馆提出“在全馆建立‘二线为一线,一线为读者’的服务链”的倡议,全体职工积极响应。从此,后勤、采编、典藏、技术系统等二线部门,充分发挥各自的特点和优势,努力为一线部门服务;而直接面对读者的流通、阅览、参考咨询、信息服务等一线部门则通过不断改进服务态度和服务质量,增加各种形式多样的服务新举措,为广大读者提供优质高效的服务。2004年暑假期间,为了给高校“留守族”学生提供更多的学习场所,凡装有空调的阅览室均从早到晚连续开放,周末照常。为此,二线部门抽出人力支援一线,各分馆和一线部门之间统一调配人员值班,最大限度地满足了读者的需求。“读者服务链”环环相扣,互相促进,在读者服务工作中发挥出巨大的作用。

2 服务内容——推陈出新

计算机网络与图书馆的有机结合以及电子信息资源的出现和不断增多,极大地丰富了图书馆读者服务

的内容。不仅使传统服务通过网络推陈出新,发挥出新的效益,同时在网上又开辟出与读者沟通的新渠道。

2.1 丰富实用的图书馆主页

图书馆主页是图书馆在 Internet 上的一个窗口,也是图书馆为读者提供智能型服务的“门户”。武汉大学图书馆主页经过了 2001 年和 2002 年两次改版后,以全新的面貌展现在读者的面前。新主页进一步整合了馆内的网上资源,并使工作人员和读者都能够方便地将信息推送到主页数据库中,实现了“全方位信息发布”的工作模式,不断增加网上信息量。各分馆及各业务部门也相应建立了自己的网页,并链接到图书馆主页上。图书馆主页的电子导引系统,向读者宣传图书馆的服务宗旨、服务内容、服务方式、资源布局等;电子信息查询系统,方便读者利用 OPAC 查询馆藏目录,查询个人借阅情况,进行网上图书预约和续借;电子文献信息资源浏览系统,使读者可以在电子阅览室或个人终端进行光盘、数据库及网络浏览;参考咨询电子服务系统,向读者提供图书馆的检索工具以及馆内光盘数据库和网络数据库的有关情况;声像资料自动点播系统,满足读者利用声像资料和休闲娱乐的需要。

2.2 方便快捷的电子邮件通告服务

电子邮件通告服务是由图书馆按照教师、研究生各自的专业和研究方向将有关电子文献的最新信息通过 E-mail 主动发送到读者的电子邮箱内,通报相关信息服务的最新动态,使读者能及时收到他所感兴趣的最新文献信息。同时,利用这种方式也能够及时收集读者对图书馆引进资源和服务效果的反馈意见。武大图书馆 2002 年推出此项服务,平均每位读者每周可收到 12 次邮件通告信息,同时正在设计相关的软件,提高服务效率,并逐步将这项服务推广到本科生的范围。

2.3 独具特色的数字化论文提交系统

学位论文是高校图书馆重要的学术资源。随着网络环境的发展和信息技术的提高,纸本学位论文已不能满足教学、科研的需要。为了推进学位论文管理规范化,武大图书馆组织专业人员研制、开发了网上学位论文自动提交系统。自 2002 年起实现了全校博硕士学位论文网上提交,覆盖率达到 100%,建立起武汉大学研究生学位论文全文数据库,保存了学校有特色的学术资源。该系统在 CALIS 全国性专业会议上受到了专家的一致好评。

2.4 技术先进的流媒体视频点播服务

随着计算机技术、网络通讯技术和多媒体技术的迅速发展,视听服务也朝着电子化、多媒体化方向发

展。武大图书馆为了满足广大读者特别是易于接受新事物的年轻读者们学习、休闲和娱乐的需求,不断加大对视听服务的改造升级和软、硬件的投入,在图书馆主页上增加了三项特色服务:语音室、音乐厅、电影院,为声像部配备了多媒体计算机,对读者开放流媒体视频点播服务。改造升级后的流媒体资料语音清脆、立体感强、图像清晰流畅,深受广大读者的喜爱和好评,也开启了湖北省高校图书馆流媒体技术视频点播服务项目的先河。

2.5 富有创意的自我宣传

为了扩大图书馆的对外影响,武大图书馆创办了每月一期的《武汉大学图书馆馆讯》(以下简称《馆讯》)纸质版和网络版,免费供读者取阅。与国内其他高校的《馆刊》相比,《馆讯》的特色在于其办刊宗旨是为读者而办,让读者爱看。它开辟了“服务报道”、“新书快递”、“馆藏巡礼”等多个栏目,还专门为读者特设了“我与图书馆”板块,加强了读者与图书馆之间的交流与沟通。

从 2002 年起,武大图书馆还举办了每年一次的“图书馆宣传日”活动,每次活动都在精心策划的主题下推出一项极受欢迎的服务新举措。例如 2002 年推出的“电子邮件通告服务”和 2003 年推出的“校园网外读者使用馆内电子资源的实施方案”,使广大读者不受时空和地域限制享受到现代化的服务,赢得了广泛的赞誉。

3 服务方式——灵活多样

面对 21 世纪新的社会需求,图书馆主动与读者联系,了解需求,采用各种新的方式,为读者提供优质服务。

3.1 建立学科馆员制度

为使服务更加贴近教学科研第一线,武大图书馆借鉴国内外的先进经验,建立了“学科馆员”制度。每个学院设立一名学科馆员,对重点读者开展定题服务,向读者发出调查表,了解读者的课题情况和文献需求范围,每次有相关范围的文献信息到馆,都由计算机检索一遍,发现需要的文献信息就通过 E-mail 传递给读者,实现了定题服务的深化。他(她)们以逐一访问或召开会议的方式向本专业的学科带头人、博导、教授、院系报订人员收集订购需求,并让他们圈选有关条目,使文献资源建设与教学科研工作更紧密地结合起来,为优化文献资源结构起到了积极的促进作用。

3.2 集团采购

集团采购是图书馆一种新兴的文献采购模式,由若干个图书馆组成一个集团,集体购买单个图书馆无

力单独购置的大型学术文献数据库,充分利用网上数据库共享性强的特点实现资源共享。2002年武汉大学图书馆以地区中心的名义成功地组织了3个集团,以优惠的价格引进了3个高水平的文献数据库,并获得全套纸本期刊作为华中地区的存档。通过集团采购,不仅带来了明显的经济效益,而且为华中地区高校文献资源共建共享创造了有利的条件。

3.3 “请进来、走出去”

在读者教育方面,武大图书馆开设了形式多样的信息素质教育课程,采取了“请进来”——常年在馆内培训读者,其中既有面向所有读者的“90分钟专题讲座”,又有研究生入学培训、教师专场培训以及应读者要求为某一专业量身定制的课程;与此同时也“走出去”——把电子资源使用培训的课堂搬到各个院系和相关单位,为教师和附属医院的专业人员进行现场培训;对于在家里上网查找资料遇到困难的教师,实行预约上门,免费服务。

3.4 四馆通借

合并后的武大图书馆由四个校区的四个分馆组成,在学校及有关部门的大力支持与配合下,2001年底,武大图书馆已实现了四馆在数据资源上的合并,实现了集成系统和文献资源的成功整合,成为国内高校图书馆实现实质性合并的范例。到2002年9月,已全面实现了四馆通借,并有望在不远的将来实现通还。四馆通借极大地满足了广大读者对文献资源的需求,也使全校文献资源的共享成为了现实。

3.5 文献传递

文献传递服务是网络环境下发展起来的一种新型的图书馆服务方式,通过此项服务,图书馆之间可以协调馆藏,互通有无,节省经费,共享资源。武大图书馆逐年加大文献传递服务力度,不断扩大文献信息来源,到目前为止,除了与本省数十所高校签订了馆际互借与文献传递协议外,还与国内20多所重点高校和文献提供单位建立了文献传递关系,并先后与美国匹兹堡大学图书馆、加拿大科技信息中心建立了文献传递业务,文献请求成功率在80%以上。馆内每年还拿出3万元对教师从馆外获取急需的原文提供补贴,深受欢迎。

4 服务环境——软硬兼优

图书馆是精神文明建设的重要阵地,这里的环境与氛围,直接影响着人们的工作效率和学习效率。为了给读者创造更优良的学习环境,武大图书馆不断加大环境建设的投入和力度。

4.1 优化硬环境

图书馆构建了网上电子信息服务平台、传输与服务硬件平台和400多台读者检索机群,可全天候检索300多个数据库的电子资源;在经费十分紧张的情况下,斥巨资先后为各分馆的阅览室及借阅工作区配备了空调,为广大读者送去了冬暖夏凉的关爱;随着招生规模的不断扩大,一个4万平方米的具有国内一流水平的现代化、多功能的新图书馆大楼即将动工。

4.2 美化软环境

各分馆的大厅内均设置了该馆的平面图,每个楼层都有清晰的指示牌,各入口处还张贴了本区域的馆藏分布图和有关注意事项,制作了统一醒目的架标,标识系统完备齐全,使读者一目了然。馆员们工作时都统一着装,挂牌上岗;对读者实行文明用语、微笑服务;接待读者时不得轻易使用“不”、“没有”等词语,实行了“首问负责制”、“服务承诺制”;每逢新年到来之际,馆员们还会在读者入口处的标牌上送上几句亲切的问候,使读者们一走进图书馆便感受到一种“宾至如归”的融融暖意;馆员们还在各阅览区域和工作场所栽种了绿色植物,摆放了花卉盆景;就连读者使用的代书板,也被做成黄、白、蓝、绿四种颜色,给素雅的阅览空间带来了一抹鲜亮的色彩。井然的秩序和优雅的环境,不仅为图书馆营造了庄重宁静、奋发向上的学习氛围,也成为了吸引读者的一个重要原因,读者到馆率逐年攀升。

武汉大学图书馆以与时俱进、开拓创新的精神,在实践中不断探索服务读者的新途径,为高校图书馆的读者服务工作写下了一个又一个崭新的篇章。

参考文献

- 1 张金钢,张成武.网络环境下高校图书馆读者服务工作.河北科技图苑,2002(1)
- 2 杜康华.构建图书馆读者服务链刍议.图书馆学研究,2002(6)
- 3 杜康华,张四红.抓住合并馆藏良机 促进读者服务工作.图书馆杂志,2002(4)

杜康华 武汉大学图书馆医学分馆。