

# 降低拒借率是提高西部地区公共图书馆服务质量的关键

内蒙古自治区图书馆 樊向英

〔摘要〕 文章重点对拒借率的产生及现状进行了分析,并提出相应的对策。

〔关键词〕 公共图书馆 读者服务 拒借率

图书馆是一个国家和民族的文明程度的标志和象征,是搜集、整理、保存和利用图书资源,为社会的政治、经济、文化和科学教育服务的机构,是社会公益事业。公共图书馆的宗旨是为最广泛的读者服务,一切工作都应该以读者为中心和出发点,满足广大读者的需求。

读者来到图书馆借书,经常会有借不到所需图书的现象发生,却不知借不到图书的原因何在,这就是我们所说的“拒借”。拒借,并不是说图书馆工作人员不愿意为读者借书,而是由于种种原因,读者确实没有借到书。图书拒借率是读者未能借到的图书数量和读者想要借到的图书数量的比率,就是用前者除以后者所得到的一个百分数的比值。拒借率是各级各类图书馆普遍存在的问题,公共图书馆尤为突出,其拒借率越高,说明它的服务性能越差,读者的满意度也就越低。最理想的是零拒借率。

我国西部地区由于地缘环境恶劣,经济发展缓慢,较大程度上限制了图书馆的发展,使西部各图书馆在客观上处于绝对的劣势;纵观整个西部地区除了甘肃省,云南省,四川省情况较好一点以外,其他各省如青海省,宁夏回族自治区,贵州省,状况都是较差

的。本次全国省级公共图书馆评估后,西部各馆落后状况会跃然纸上。那么在这样的劣势之下,怎样能够顺应形势,跟上时代的步伐,更好地为国家、民族和西部地区的公共图书馆事业的发展做一些事情,使图书馆较好地服务于社会,这是我们应该考虑的问题。

然而长期以来,一直困扰西部地区公共图书馆的另一个问题,即拒借率的问题,却是图书馆的软肋。我们时常可以听到和看到来自读者和媒体的报道及批评之音。作为图书馆本身来说,既无奈也惭愧。产生这种现象的原因是多方面的,想在短时间内杜绝或降低拒借率现象是比较困难的。现就这个问题进行分析:

## 1 高拒借率问题的现状分析

1.1 公共图书馆担负着为科学研究和为大众服务两大任务,被大众所青睐的社会科学类的书籍,尤其是文学类的图书,以及社会上的一些畅销图书,流通的频率过快,图书自然破损的很快,剔旧的速度自然也就需要加快,造成拒借。

1.2 由于图书修补的设备落后,人员不足,以及部分书籍经常再版,因此也不会受到有关方面的重视。再加上再版图书出版

的周期很长,买回的再版新书,又需要采编和分类,因而造成拒借。

1.3 由于购书经费短缺,图书价格不断上扬,为了保持购书的多样性和多品种,致使图书馆购书的复本量每年下降,有的甚至仅有保存本图书。一般来说,读者是无法借到保存本图书的,由此造成拒借。

1.4 还有一种原因是由于图书馆的馆舍面积太小造成的拒借。很多图书因为没有地方存放,不得不下架打包,这也是造成拒借率高的一个原因。据粗略地不完全统计:由于上述原因,我馆在1998年5月28日新馆开馆前的1996-1997年间,汉文普通社会科学图书外借书库的情况是这样的:文学类,包括一些名著和三流的流行小说,拒借率高达90-95%;马列主义和哲学类图书40-50%;语言30-40%;军事类图书70-75%;历史类图书50-60%;文化教育类图书35-45%;艺术类图书70-80%;经济类图书20-30%,这是因为在前些年中,经济类书籍比较火,所以复本就买得多一些,因此,拒借率比其它类图书低一些。自然科学书库的书籍拒借率普遍在60%-70%之间。这也就是说读者想要借100本文学类的图书,其中也只有10本到5本可以实际借得到。这样一种局面,导致了很多读者刚办完借书证,第二天或者当天就办理了退证手续。大量的读者也仅仅是满足于看看言情、侦探、武打和各种纯娱乐性的热门快借图书。长此以往,图书馆的处境将会十分尴尬,这和图书馆的服务宗旨也不相符合。

1.5 因为公共图书馆是一级防火单位,只能用40瓦或以下的灯泡,光线暗淡,致使工作人员看不清也找不到图书,也是产生拒借的原因之一。

1.6 公共图书馆毕竟不是新华书店,每年有大量的读者,留下一小部分借书卡的押金,借完书以后再也一去不回头,这对公共图书馆不仅损失巨大,并且也造成拒借。

1.7 采购原则不够明确,采购部门与流通部门没有及时的沟通,不了解读者的需求,与读者的愿望脱节,造成拒借。

1.8 在当今的现实社会里,电子计算机信息技术如日中天,而好多西部的省级公共图书馆都没有普及电子计算机借阅系统,读者借书还书还是手工操作,这也是拒借率居高不下的原因之一。在已使用计算机系统的图书馆,读者借阅状况和图书流通状况在电脑上显示的一目了然,拒借率会因此下降。

## 2 如何降低拒借率

2.1 经常组织专业的工作人员定时对各类图书进行典藏整理,甚至不惜闭馆对图书馆的图书进行全面地清查。

2.2 经常组织一些社会性的公益活动,让读者也参加,甚至用公开奖励的办法来鼓励那些不还书的读者还书。公开向社会招募接受捐赠,这种形式在国外都是很通常的做法。

2.3 由于西部地区的公共图书馆的馆舍条件大多不是很理想,并没有实现全方位的开架借阅形式。笔者认为,只有全方位地实现开架借阅形式,才能最大限度地满足读者的需求,尤其是对于保存本库房的开放。有效降低拒借率,保存本书库开放与否,怎样开放是一个值得我们商榷的问题。

2.4 争取上级部门的支持,并努力创收,争取多买书;同时要加大对破损图书修复工作的力度和人员的配备;教育职工和读者爱护图书。

综上所述,图书的拒借率是图书馆不可避免的问题,造成拒借的原因尽管比较复杂,但是作为公共图书馆,应该面对现实,加强管理,完善制度,提高素质,不断创新,努力降低拒借率,只有这样,图书馆事业才能繁荣昌盛,图书馆才会更好地服务于社会。

(下转15页)

及存在、传播方式,具有创造性,这部分内容应受到知识产权保护,否则会挫伤数字化作品制作者的积极性。确定了数字化属于复制行为,数字化权应归属复制权主,根据我国著作权法第22条第8款,“图书馆、档案馆、纪念馆、博物馆、美术馆等为陈列或保存版的需要,复制本馆收藏的作品”,属于合理使用,这一原则也适用于IT时代。世界上许多国家都注意到图书馆传统馆藏数字化才能适应IT时代需要,拟授予图书馆一种权利,使馆藏合法的数字化。美国白皮书建议修改有关豁免的规定,允许图书馆以数字形式准备作品的三个复制件,并主张授权图书馆为保存目的制作数字复制件。

#### 6 关键技术问题

数字图书馆是采用现代高新技术所支持的系统工程,信息技术的集成在数字图书馆的建设中扮演了非常重要的角色。具体的来说,数字图书馆涉及数字化技术、超大规模数据库技术、网络技术、多媒体信息处理技术、数据库与分析处理技术、信息抽取技术、基于内容的检索技术、自然语言理解技术等等。我们必须针对数字图书馆的应用背景,综合运用有关原理和方法,重点突破关键技术,才能为数字图书馆的建设提供坚实的技术保障。

#### 7 标准与法规的制定和实施

在进行数字图书馆研究和建设数字资源库的过程中,应借鉴发达国家数字图书馆建设的经济教训,尽早制定统一的适合中国数字图书馆建设的资源描述、标识、查询、交换和使用的标准规范及法规;尽量地使用国际标准,对那些不是按标准格式进行组织的

资源库,也必须考虑数字项的充分描述,并要有灵活的接口,以保证日后对数据的转换与衔接;同时在进行资源库的加工过程中要考虑对版权问题和处理,以做到充分的尊重知识、尊重智慧,使我国数字图书馆在建设伊始,便遵循标准化、规范化、法制化管理的发展道路。

数字图书馆建设必须以建立丰富的数字资源库为基础,否则要实现数字图书馆就是一句空话。各类型图书馆应针对本馆实际情况,将本馆馆藏资源数据化,建立具有本馆特色的数据资源库。数字资源库中包括中文数字资源群、引进国外的专题数据库。通过相接的网络系统实现大部分地区图书馆文献资源的联机采编和馆际间互借。

数字图书馆的建设和发展离不开素质人才。数字图书馆工作要求管理人员具有较高学历和专业素质,需要掌握多方面知识结构的人才,如计算机、网络信息加工与管理、知识产权与保护、数字图书馆运营与管理等方面人才。图书馆只有培养出这样的高素质人才方能保证数字图书馆持续不断地顺利进行。

#### 参考文献:

1. 郭卫真/数字化图书馆的建设/辽宁工程技术大学学报(社会科学版)/2001(4);68-69
2. 杜宝娟/试论图书馆的数字化建设/天津职业技术学院学报/2001(4);52-53
3. 姜建石/数字图书馆的建设与发展/天津:天津人民出版社
4. 朱强/谈谈数字图书馆实现的条件/大学图书馆学报/2010(1)
5. 李源、敬卿/数字图书馆研究及发展策略初探/等教育研究学报/2000,(3)

(上接51页)

#### 参考文献:

1. 银志刚/从内蒙古自治区图书馆学府花园分馆的开办谈图书馆进入社区服务的意义/内蒙古图书馆工作/2002.4/

2. 敖日格勒/试论西部大开发中图书馆工作新思路/内蒙古图书馆工作/2002.4
3. 孙桂琴/降低图书拒借率的几点思考/内蒙古图书馆工作/1995.1.2