

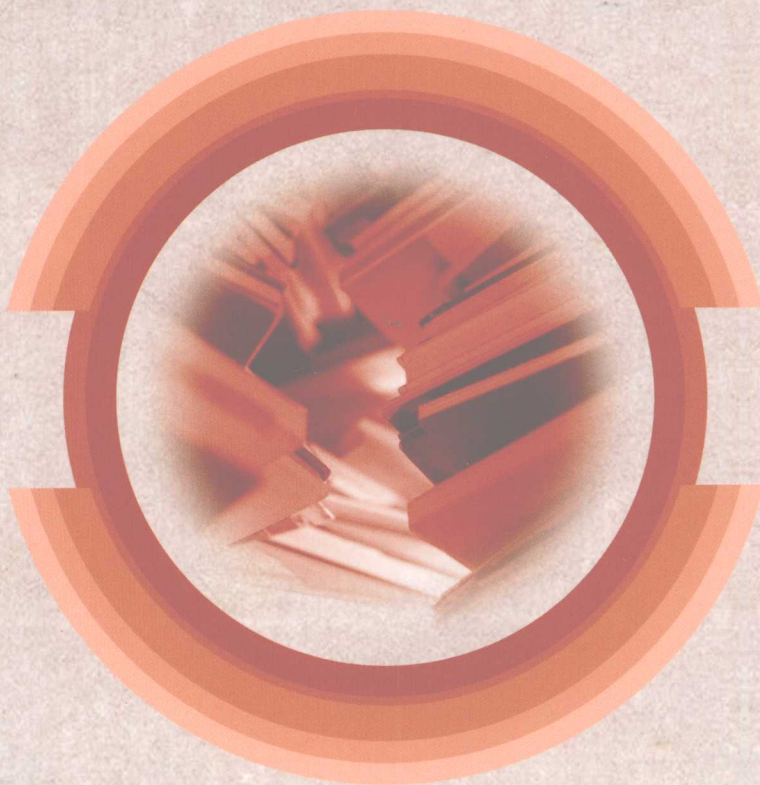
西南交通大学图书情报丛书

大学图书馆

服务创新与理念创新

DAXUE TUSHUGUAN FUWU CHUANGXIN YU LINIAN CHUANGXIN

高凡 赵颖梅 主编



西南交通大学出版社
[Http://press.swjtu.edu.cn](http://press.swjtu.edu.cn)

西南交通大学图书情报丛书

大学图书馆服务创新与理念创新

高 凡 赵颖梅 主 编

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

大学图书馆服务创新与理念创新 / 高凡, 赵颖梅主编.
—成都: 西南交通大学出版社, 2008.8
(西南交通大学图书情报丛书)
ISBN 978-7-5643-0006-7

I. 大… II. ①高…②赵… III. 院校图书馆—图书馆工作—文集 IV. G258.6-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 114033 号

西南交通大学图书情报丛书

大学图书馆服务创新与理念创新

高凡 赵颖梅 主编

责任编辑	王 婷
特邀编辑	钟 清
封面设计	本格设计
出版发行	西南交通大学出版社 (成都二环路北一段 111 号)
发行部电话	028-87600564 028-87600533
邮 编	610031
网 址	http://press.swjtu.edu.cn
印 刷	成都蓉军广告印务有限责任公司
成品尺寸	185 mm×260 mm
印 张	15.375
字 数	366 千字
版 次	2008 年 8 月第 1 版
印 次	2008 年 8 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5643-0006-7
定 价	28.00 元

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前 言

高等学校图书馆是高校的文献信息中心，是为教学和科学研究服务的学术性机构，是高校信息化和社会信息化的重要基地。“读者第一、服务育人”是大学图书馆永远不变的宗旨，近年来，随着外界条件的变化，高校图书馆的服务内容与服务方式等方面都发生了深刻的变化：从纸质资源到数字资源，从馆内借阅到远程获取，从阵地服务到网络服务，从单一服务到多样化服务，从提供文献到提供活动，从以文献资料为本到以人为本。与此同时，为健全服务体系，做好服务工作，开展多种层次多种方式的服务，高校图书馆的服务也在不断创新，图书馆的资源采购、组织、揭示、流通等环节随之发生了深刻变化，体现出了鲜明的时代特征。

高校图书馆只有不断提升服务质量、不断创新，才能符合时代发展的要求，才能成为大学学术交流体系中的信息枢纽和信息资源集散地。正是基于这样的想法，本着原铁路高等院校图书情报书刊一贯追求的“求实、探索、改革、创新”的精神，我馆主编的“大学图书情报丛书”确定了 2008 年的书名为《大学图书馆服务创新与理念创新》，其主题是：“服务创新 理念创新”，副主题有：（1）大学图书馆服务价值研究；（2）大学图书馆服务的公益性与社会化；（3）图书馆服务与图书馆员的发展；（4）图书馆服务的法律与制度保障；（5）网络环境下图书馆服务质量评价；（6）文献资源建设与共享研究；（7）信息素养教育；（8）网络环境下图书馆信息资源的组织、整合与利用；（9）信息技术；（10）其它。

征文通知发出后，本书共收到来自北京交通大学、石家庄铁道学院、中南大学、西安交通大学、重庆大学、西南大学、重庆交通大学、重庆工商大学、重庆医科大学、重庆教育学院、重庆邮电大学、重庆科技学院、四川大学、电子科技大学、西南财经大学、西华大学、成都理工大学、西南民族大学、四川理工学院、乐山师范学院、武警成都指挥学院、中科院文献情报中心和西南交通大学等近 30 个单位的来稿百余篇。经认真审阅，本书共刊登论文 54 篇，主

要讨论了大学图书馆面临的发展与创新问题，分为读者服务、信息服务、信息素质教育、文献资源建设、数字图书馆建设及图书馆事业 6 个栏目，深入广泛地探讨了图书馆的服务价值、服务理念、信息服务模式、科技查新、文献传递、参考咨询、信息检索课教学、文献资源采集、数字图书馆技术等有关理论和实践问题。我们希望，通过本次专题探讨，能为高校图书馆的服务创新与理念创新做一些有益的探索与思考。

在此对所有关心和支持本书的作者和单位表示衷心感谢。本书得到了西南交通大学“211”建设办公室的大力支持，从 2008 年起，以“西南交通大学图书情报丛书”的形式连续出版，并在封面设计、标记等方面保持连续一致；西南交通大学图书馆杨元馆长长期以来给予了《丛书》极大的支持和鼓励，路强洲、刘文华等同志在本书的组稿、审校、宣传、发行等方面做了大量的工作；西南交通大学出版社对《丛书》的出版给予了大力的支持，在此一并致谢。

高 凡 赵颖梅

2008. 6 于四川成都

目 录

第一篇 读者服务

1. 大学图书馆服务价值的思考.....	艾世尧	(1)
2. 国内图书馆“普遍服务”精神之倡议.....	赵秀姣	(6)
3. 高校图书馆读者自助服务探析.....	王惠森 汤 伟 曾庆辉	(9)
4. 浅谈网络环境下的高校图书馆读者服务工作.....	修永辉	(14)
5. 现代高校图书馆的服务补救策略.....	董若剑	(17)
6. 对勤工助学学生参与高校图书馆服务工作的思考.....	高爱军	(20)
7. 从调查数据看高校图书馆的读者服务.....	胡 英 于淑云 石 萍	(23)
8. 研究生利用文献信息资源的现状及对策.....	邓要武	(28)
9. 高校教师读者信息需求调查与分析.....	简 琳	(34)
10. 图书馆预约借书中的问题及解决办法探微.....	邓 扬 赵颖梅	(40)
11. 浅谈高校图书馆特藏文献管理特点.....	姚淑萍	(43)

第二篇 信息服务

12. 网络环境下大学图书馆服务创新——信息推送服务	任燕芳 秦建宁	(46)
13. 网络环境下的读者信息需求与信息服务.....	任小伟 李国洪 丁 群	(51)
14. 知识仓库与图书馆信息服务浅析.....	毕 升	(55)
15. 高校图书馆在科研成果转化中的信息服务.....	徐 麒	(58)
16. IC:任职教育环境下军校图书馆信息服务新模式.....	叶 青	(62)
17. 加强文献型数据库数据挖掘, 促进图书馆知识转移.....	胡 虹 赵文龙	(66)
18. 科技查新与高校科研管理的协同.....	朱 凡	(70)
19. 查新中查新员与委托人的互动及其效应.....	于天乐 秦 红	(74)
20. 对高校图书馆文献传递服务的探索与思考.....	刁 羽	(79)
21. 高校图书馆文献传递工作探索与思考.....	罗 平	(83)
22. 信息时代图书馆文献传递障碍浅析.....	钟 萍	(87)
23. 高校图书馆参考咨询服务的柔性化探究.....	陈晓红 王李霞 张 倩	(91)
24. 试论数字化信息资源利用中的技术支持服务.....	李一平	(96)
25. 关于我国核心期刊测评方法的探讨.....	史东风 苗喜德	(100)
26. 影响用户信息可信度的判断因素探究.....	邓发云	(105)
27. GoPubMed: 基于语义本体的智能生物医学文献检索工具	杜志银 林 涛	(109)

第三篇 信息素质教育

28. 文献检索课程双语教学的探索与实践.....	张 洁 李俊红	(115)
29. “案例教学”在文献检索课程中的应用探讨.....	罗 敏	(120)
30. 自助式教学模式在高校信息素养教育中的应用.....	罗 平	(124)
31. 大学生信息素质培养中文献检索课程的核心作用及实现.....	邓光荣	(128)
32. 专利情报分析创新和活用性教学实践.....	张 澎	(132)
33. 一举两得：通过改革学科馆员制度加强信息素养教育.....	周 燕	(136)

第四篇 文献资源建设

34. 立足铁路的特色资源建设实践	宋 雪	(140)
35. 高校图书馆赠书质量控制和管理.....	贺彬侠 张 利	(145)
36. 多元化采访模式下的高校图书馆招标工作.....	陈立新	(149)
37. 采编业务外包质量控制探讨.....	杨翠兰	(152)
38. 论信息超载与自建库建设的误区.....	胡 琳	(156)

第五篇 数字图书馆建设

39. 基于 Web Service 的联合编目系统在图书馆的实现	陈大建	(160)
40. 基于 UML 设计面向对象的图书馆特色资源管理系统.....	陈 强	(165)
41. 学术资源门户系统的建设与发展研究.....	张 彦	(171)
42. 学位论文的开放获取与著作权保护.....	凌 云 徐 革	(176)
43. 国际数字资源长期保存系统的研究现状.....	吴振新 吴绪芹 徐 麒	(181)
44. 数字长期保存系统存档过程与案例研究.....	高 凡 郭家义 吴绪芹	(190)
45. 数字长期保存系统访问过程的技术分析.....	郭家义 高 凡 吴振新	(196)
46. EXCEL 在个人文献管理中的应用	李玉兰	(203)

第六篇 图书馆事业

47. 网络环境下图书馆的发展研究.....	夏 杨	(207)
48. 基于 MBO 理论的我国高校图书馆管理研究.....	王若羽	(212)
49. 浅析知识管理对图书馆管理文化的影响.....	袁 毅 吕庆江	(218)
50. 论新时期独立学院图书馆人力资源管理.....	张盈盈	(223)
51. 关于高校图书馆建立“学科馆员”制度的思考.....	刘文华 戴雪莱 曾国秀	(227)
52. 图书馆 2.0 与馆员技术素养.....	唐光雄	(230)
53. 关于高校图书馆与校园文化建设的思考.....	柯晓晴 刘绍辉	(233)
54. “三审制”是保障图书质量的有效机制.....	韩 果	(237)

第一篇 读者服务

大学图书馆服务价值的思考

艾世尧*

(西南交通大学 四川峨嵋)

【摘 要】 本文阐述了图书馆存在的必要和大学图书馆服务价值的内涵及影响价值的因素，并提出了实现大学图书馆服务价值的主要措施。

【关键词】 大学图书馆 服务价值

1 前言

随着数字化时代的到来，越来越多的非图书馆组织、机构和企业介入到信息服务领域，图书馆存储和传播信息的至尊地位受到威胁，甚至有人提出图书馆是否还有存在的必要，将来还能走多远。面对这些担忧和迷惘，我们需要对图书馆自身服务价值进行再认识，并让这种认识成为一种增强行业信心和热爱图书馆事业的精神力量，以指导我们的行动。马克思主义的价值观告诉我们，一个事物的价值仅仅在于它能满足人们的某种需要，或者换言之，凡是人们需要的都具有某种价值，一旦人们不需要了，它就会丧失其价值。图书馆的功能在于它能储存、传播信息知识，通过服务活动能满足人们对文献信息的需求，能发挥社会教育的作用。大学图书馆作为学校教学和科研服务的文献信息中心，其存在价值在于为高校读者提供文献信息资源服务。

2 大学图书馆服务价值的内涵和影响价值的因素

服务是图书馆的生命线，是图书馆的核心工作，是联结图书馆-馆员、读者、信息资源等因子的纽带，是图书馆实现其自身价值的唯一途径。大学图书馆服务价值体现在读者（主要是大学生和大学教师）在接受馆员服务过程中自己心理对服务的满意度、馆员对自己服务工作的满意度、信息资源被利用的有效度以及图书馆对社会的影响力诸方面。这正是哈佛商学院 Heskett 等学者提出的服务价值链思想在图书馆界的应用：读者满意度，读者获得信息的利用价值，馆员满意度及其图书馆社会影响力之间存在直接、牢固的关系，而这些关系都是通过服务活动来衔接的。图书馆资源利用价值由读者的满意度来实现；读者的满意度受读者得到的服务质量的影响；服务质量由工作能力强、业绩好的馆员来创造；馆员的满意度主要来自高质量的支持性服务和政策，这些服务和政策使馆员能够为读者创造更多的价值，从而提高图书馆的整体形象和社会影响力。

* 艾世尧 馆员 西南交通大学峨眉校区图书馆 邮编：614202

大学图书馆如何才能发挥其服务价值呢？美国图书馆界曾就各个因素在图书馆服务中所起的作用进行分析，结果显示：图书馆建筑占 5%，信息资料占 20%，图书馆员占 75%。由此可见，人是最重要的因素，是图书馆实现服务价值的根本。而服务是图书馆工作的重中之重，图书馆服务的对象就是读者。很明显，图书馆要实现服务价值，必须坚持“以人为本”、“服务创新”的服务理念，弘扬“读者第一，服务至上”的宗旨，不断提高馆员能力，发挥馆员能动性，满足读者需求，实现知识和服务的价值，以求创造最大的社会效益。由此大学图书馆实现其服务价值的主要措施如下：

3 大学图书馆实现其服务价值的主要措施

3.1 以服务价值观为核心，建立大学图书馆服务文化

优秀的图书馆文化可以造就高素质的团队，可以造就高凝聚力、高适应性和高美誉度的图书馆。要解放思想，转变观念，营造以服务价值观为核心的图书馆文化，使之真正成为全心全意为读者服务的图书馆。首先图书馆领导要乐于倾听馆员的改进建议，并亲自体验图书馆的服务流程；创造条件，培训人才，跟踪业绩并激励馆员；关心员工，爱护员工，不断改善他们的工作和生活，实施“以人为本”的管理模式，体现人才和服务的价值。其次馆员要以“努力工作，我与图书馆共成长”为工作主线，热爱岗位工作，营造

“图书馆是我家，建设靠大家”的工作理念；热爱读者，急读者之所急，想读者之所想，创造出各种优秀的、受读者欢迎的图书馆有服务项目。第三，构建与读者交流的平台，让读者参与到图书馆建设中来，增强读者的图书馆意识，以提高图书馆在高校中的地位 and 影响力。

3.2 激发馆员的能动性，提高馆员满意度

要实现卓越的服务必须先抓好馆员的工作，这是众所周知的道理。领导应该尊重馆员，激励馆员，增强其归宿感和主人翁意识，应该采取有力措施和政策来激发他们的能动性。R.C. 科劳尔在他的《寻找尊严》一书中说，藏在人们内心深处的，是对自身重要性的追求。当领导真心实意地重视馆员，向他们提供教育和训练，并帮助他们成为一个熟练的馆员时，馆员就能感到自己的价值，就会主动热情地投身于图书馆服务工作中。

3.2.1 以岗位价值为核心驱动力，建立岗位薪酬体系

要建立以提升服务价值为目标的图书馆岗位薪酬体系，优化分配制度，将个人收入与岗位技术含量、职称、业务成绩等因素联系起来，分为固定部分和效益部分。固定部分实行岗位等级工资，包括岗位薪金+年功补贴+职务补贴。而效益部分则是以工作绩效为导向的浮动效益津贴，分为技术类人员、管理类人员、一般工作人员，所占比例由高到低，突出能力和绩效，体现差距，正所谓能者多劳，多劳多得。以绩效为导向的浮动津贴主要体现了馆员的个人价值和其对组织的贡献，个人贡献的差异源自对个人绩效考核的考核。如，同是本科毕业和馆员职称，并在同一部门做相同的工作，但由于个人绩效考核结果不同，效益津贴就不同。

3.2.2 建立完善的考评淘汰机制，激发馆员活力

在图书馆服务工作中，建立岗位靠竞争、收入凭贡献的竞争激励机制。个人的薪酬不能只升不降，岗位、职务也不是一成不变，而要采取“能上能下”的动态管理。关键要与个人业绩挂钩，对年度考核业绩差的员工，要实施适当的惩罚措施，降低原薪金档次，并调离原

岗位，执行易岗易薪。连续两年考核绩效差的员工，实行淘汰离岗，对其进行强化培训或解除劳动合同（如果合同期已满）。以此调动员工的积极性，充分发挥其能动性，使人尽其力，事得其人，把图书馆各类人员的智慧和潜能挖掘出来，发挥馆员的最大才能为图书馆服务。

3.2.3 对馆员进行培训和再教育，提高其为读者服务的技能

为了有效地为读者服务，馆员必须具备与读者沟通、处理业务以及预测读者需求动向的技能。这些技能都不是一下子就能具有的，而是要通过长期的培训或再教育并经自己的努力锻炼方能具有和提高的。图书馆应创造条件，让一些优秀的馆员参加定期或不定期的培训或是鼓励他们继续教育，以提高他们的综合素质，提高他们的服务效率，并在服务过程对其他工作人员进行引导和帮助，从而提高整个团队的服务能力。

3.3 服务创新，提高读者满意度

图书馆在对服务市场需求和期望情况的精确把握的基础上，还要不断的运用提高读者满意度的新方法。通过资源建设、服务方式、个性化服务等各个方面组合的创新，就会对读者产生巨大的影响。创新的组合服务不仅给读者创造了新的价值，提高读者满意度，而且能够吸引更多的读者，提高图书馆的地位和整体形象。

3.3.1 加强文献资源建设

要牢记列宁的“利用好现有的每一本书”的教诲，力争做到能把每本书中的每条信息都提供给需要它的读者，或者能为每位读者找到他所需要的每条信息。要做到这点，图书馆必须加强文献资源建设。

首先要继续重视馆藏文献的建设。把采购策略调整为电子版与印刷版并重，逐渐过渡到以电子版为主。更新馆藏资源主要根据学校专业设置和发展方向有重点、有针对性采购书刊，在有限的经费内，优化馆藏布局。

其次要加强虚拟馆藏资源的建设，即网络信息的整序、开发与利用。网络信息庞大而无序。信息工作者要针对读者的信息需求，将无序信息进行归纳、整理、加工，使之变成有序、高速、可供传递的信息；检索、采集、下载网上最新专题信息、拓展馆藏；同时可依据共享协议，将现实馆藏与网上资源合理配置，实现信息的双向交流，提高信息资源的利用率。

第三要积极进行特色数据库建设。在网络环境下，数据库资源是信息资源的主力，是获取高质量的学术、商业、政府和新闻等信息的最重要的来源，与网络资源相比，数据库提供的信息质量更可靠、更稳定、更具有深度和广度。为此作为具有知识、信息密集性的高校图书馆，要根据自身的条件、馆藏优势和特定读者的信息需求，建设特色专题数据库。

3.3.2 积极开展多形式的信息服务

用户信息需求的变化必然带动图书馆服务方式的创新。除了提供日常的文献借阅、书目检索、参考咨询、代查代找、打字复印等服务外，还应进行以下服务：

（1）网络导航服务

根据读者的需要，利用自身的专业优势和技术优势，有目的、有步骤、有针对性地对网络资源进行选择、整理和组织，在本馆主页建立一个网络导航，使网络信息资源变分散为集中，变无序为有序，并提供给读者使用，使他们可以在最短的时间内得到最满意的服务。

（2）定题情报服务

也称为跟踪服务,是一种特殊的检索服务。它是为重点学科建设、学科带头人、重点科研项目、高层科研管理等开展的专门信息咨询服务,是图书馆对图书、期刊及数字化文献信息进行收集、整理,然后定期向教学科研人员提供最新的相关信息及其线索服务。在网络环境下,定题情报服务的一种新的服务方式被称之为信息推送服务,就是按照用户指定时间间隔或根据新出现的信息,利用智能软件或电子邮箱把数据自动推送到用户计算机的数据发布技术。

(3) 文献传递服务

信息网络化使得图书馆之间彼此透明,数据由独享变为共享,且更新及时又利于保存管理。在网络环境下,信息的存储、检索、下载、传递是如此的快捷,一改以往手工检索、复印、邮寄的传统工作模式,使文献信息资源可以在现代化的条件下充分发挥作用。各高校正在也应该积极开展文献传递服务,努力实现资源共享战略。

(4) 检索技能培训服务

作为一个现代型信息用户,如果不懂得信息检索知识,不善于鉴别、吸收信息,他们就无法有效地进行学习和科研。如果用户掌握了网络检索方法,具备了相应的信息意识和信息能力,由于他们更熟悉专业,更懂得自己教学科研的需求,更能鉴别信息资源的情报价值。这样,他们查阅的速度就更快,效果也更好。因此高校图书馆要加强对信息用户的检索技能的培训,培训内容主要包括数据库资源检索、网络资源检索等方面,帮助用户掌握网络环境下检索、获取、利用有用信息的能力,使他们能够充分利用信息资源。

3.3.3 推出人性化的服务

(1) 鼓励读者参与文献资源建设

为读者服务是图书馆唯一的目标,也是图书馆开展工作的出发点和归宿。为了让读者更好、更方便地利用文献资源,应鼓励读者参与文献资源建设,如实行专家圈选书刊、组织师生现场选书、读者荐购书刊等,这样既保证了藏书的质量和实效,也激发了读者参与的热情和积极性。

(2) 延长服务时间

服务时间是评估图书馆服务优劣的指标之一。目前高校图书馆普遍实行员工两班倒的工作制,书刊借阅部门从早上8点至晚上10点不间断服务,此举满足了读者的需求,受到读者的欢迎和赞扬。

(3) 开展勤工助学和青年志愿者活动

图书馆可设置勤工助学岗位,并应创造条件,吸引志愿者到图书馆帮忙。读者直接参与到图书馆服务活动中,让他们通过参与工作实践,树立正确的人生观、劳动观、价值观,培养创新精神和实干精神,提升实践动手能力和参与社会事务的能力。

(4) 建立以读者为中心的平台

网站是一个图书馆资源与服务的窗口,也是图书馆与读者联系的桥梁。网站的建设对图书馆服务的开展起着举足轻重的作用,它拓展和延伸了图书馆服务的时间和空间。网站除了提供书刊目录查询、网上预约续借、读者信息查询、留言簿、馆长信箱等常规服务外,还应提供资源导航、站点帮助、读者社区和在线咨询等,使图书馆网站成为集读者向导、站点帮

助、用户个性化和读者反馈一体化的平台。

总之，高校图书馆应坚持“以人为本，服务创新”的服务理念，利用自身的优势，解放思想，开拓创新，提高服务质量，满足读者需求，就能够更好地服务于教学与科研，服务于社会，实现信息资源的利用价值，从而实现大学图书馆的自身价值。

参考文献

- [1] 叶小青. 图书馆“服务—价值链”探讨. 全国新书目, 2007 (9)
- [2] 庄惠明, 孔令强. 马克思的劳动价值理论与现代服务价值理论述评. 生产力研究, 2007 (19)
- [3] 刘月秀. 图书馆的价值体系及其价值服务战略思考. 图书馆学研究, 2005 (8)
- [4] 王铁力, 宋巍巍. 新形势下高校图书馆的生存价值和它的社会地位. 黑龙江高教研究, 2004 (7)
- [5] 詹姆斯·赫斯克特, 厄尔·萨塞, 伦纳德·施莱辛格. 服务利润链. 牛海鹏等译. 北京: 华夏出版社, 2001

国内图书馆“普遍服务”精神之倡议

赵秀姣*

(北京交通大学 北京)

【摘要】 本文就“普遍服务”精神图书馆的关系以及在我国图书馆倡导“普遍服务”精神的原则依据进行分析,提出我国图书馆实现“普遍服务”的措施,以利于在我国图书馆服务中倡导人文主义的精神。

【关键词】 普遍服务 图书馆

罗剑丽在《大学图书馆学报》2005年第23卷第5期中发表了题为《普遍服务的经济思想与图书馆精神》的文章,提出“普遍服务”的人文精神与图书馆精神是一脉相承的,目前我国图书馆服务中人文精神缺失,要借鉴普遍服务思想,重建图书馆精神。读了罗剑丽的这篇文章,笔者颇受启发,现就“普遍服务”精神和图书馆的关系以及在我国图书馆倡导“普遍服务”精神的原则依据进行分析并提出我国图书馆实现“普遍服务”的措施,以利于在我国图书馆服务中倡导人文主义的精神。

1 普遍服务与图书馆

普遍服务一词来自英语“Universal Service”,最早由美国AT&T公司总裁一著名的实业家威尔先生一在1907年提出。1907年,AT&T以广告的形式正式提出了要对全社会实现普遍服务的思想,这条广告就是“One network(一个网络), One policy(一个政策), Universal Service”。于是“Universal Service”这个词就在电信行业第一次出现了。来自西方经济学领域的“普遍服务”,所蕴含的人文精神是公正、平等,尊重人的价值和尊严,重视人的生存与发展的权利与机会。这与图书馆精神是相通的。在重建我国图书馆精神的过程中,可以借鉴西方开展普遍服务的经验。

2 我国图书馆倡导“普遍服务”精神的原则依据

2.1 中华人民共和国宪法中基本人权和多种宪法权利的基本诉求

接近和享用大众传播资源,是现代社会成员普遍享有的一种行为自由与精神自由,它所体现和满足的人类需要,蕴涵了基本人权和多种宪法权利的基本诉求。对于公民“寻求、接受和传递各种信息和思想”的自由权利,国家作为责任主体既应有所不为,也要有所作为,尤其应在促进大众传播的普遍服务,满足公民对大众传播资源的基本需求方面提供支持与保障。从这一角度重新解读我国宪法第二十二条的有关内容,就应该注意其中所蕴含的保障公民接近和享用大众传播资源的积极态度和立法取向。

* 赵秀姣 助理馆员 北京交通大学图书馆 邮编:100044

2.2 发展中国家提高国家综合国力消除数字鸿沟的基本诉求

根据联合国经济和社会理事会的文件,“数字鸿沟”(DIGITAL DIVIDE)系指由于信息和通信技术的全球发展和应用,造成或拉大的国与国之间以及国家内部群体之间的差距。从世界范围看,就是由于发达国家经济水平及信息化程度与发展中国家之间所形成的信息不对称。从发展中国家看,就是由于地区、行业、所有制以及企业规模等差异,存在着的信息不对称。世界上许多国家都在竞相发展和提高信息技术水平,大力发展信息产业,以尽快提高国家信息能力,从而提高国家综合国力,以便在 21 世纪的竞争中处于领先地位。

中国消除或缩小数字鸿沟的具体对策包括:第一,要树立正确的观念,加强政策的落实,理性消除数字鸿沟。第二,大力借鉴国际通行的政策,参考他国成功举措,走中国特色的信息化之路。在借鉴国际通行政策方面,如竞争的政策、“普遍服务”政策。中国政府把发展信息产业提升到战略地位加以考虑,提出在“十五”期间将大力发展信息产业,提高信息能力,消除数字鸿沟。

2.3 贯彻实施图书馆工作原则的基本要求

首先,印度图书馆学家阮冈纳赞(S.ranganathan)著名的“图书馆五原则”中第二条:“每个读者有其书”,就是“普遍服务”思想的集中体现,良好的人性化服务是图书馆现代化建设的重要标志之一。

其次,联合国教育、科学及文化组织《公共图书馆宣言》:“每一个人都有平等享受公共图书馆服务的权利,而不受年龄、种族、性别、宗教信仰、国籍、语言或社会地位的限制。对因故不能享用常规服务和资料的用户,例如少数民族用户、残疾用户、医院病人或监狱囚犯,必须向其提供特殊服务和资料”。国际社会更是将享有图书馆服务列为基本人权之一。联合国 1949 年就发布世所认同的《公共图书馆宣言》提出:自由地、不受限制地获取知识、思想、文化和信息是个人行使民主权利和获得平等发展机会的基础;公共图书馆是知识之门,应不分年龄、种族、性别、宗教、国籍或社会地位,向所有的人免费提供服务;必须使社会上所有的人都能真正享受到图书馆的各项服务,包括向由于种种原因不能利用其正常服务和资料的人提供特殊的服务和资料。《公共图书馆宣言》第四条还这样表示:图书馆尊重个人的价值,向每一个人、每一种思维方式开方便之门,第十条:图书馆激励每一个人;公共图书馆管理的第五条宣称:平等的对待每一个读者,不要小看那些只看漫画、周刊杂志,或者只听 CD 或者只看录像的读者,第十条:尊重每一个读者,主动接近那些不大利用图书馆的外国人或住院患者。

美国图书馆学大师谢拉说,“服务,这是图书馆的基本宗旨”。图书馆现代化发展的最终目的就是提供更好的服务。同社会上其他行业的服务相比,图书馆服务有着特定的原则及内涵,更要求唤回缺失的人文精神,首当其冲的就是要广泛实现普遍服务。

3 浅谈我国图书馆实现“普遍服务”的措施

“发展中国家特定的普遍服务问题,是政府与垄断企业的非对称信息产生于在农村提供服务的边际成本,最优普遍服务政策可以用两种规制手段即资费和网络投资来实现”,这是法国图鲁兹社会科学大学教授 J.-J.拉丰对发展国家普遍服务所作的经济分析。那么,我们国家的

图书馆应该从哪些方面来实施普遍服务的精神呢，笔者认为可从以下几方面入手：

首先，国家以立法支持政府制定合理的信息政策以明确图书馆对普遍服务义务的承担，同时要增加资金投入。

其次，加快贫困地区信息服务基础设施建设，加强对贫困地区群众的培训和教育。

再次，增加与国际组织的合作交流。

实现普遍服务，需要全民动员。只要图书馆人都有了“普遍服务”的意识，就可以调动一切积极因素为此服务。

参考文献

- [1] J.-J.拉丰，张昕竹．发展中国家普遍服务义务的经济分析[J]．CONTEMPORARY FINANCE & ECONOMICS, 2004（1）5-13.
- [2] 张新杰．对信息资源普遍服务的探索[J]．四川图书馆学报，2006（5）：24～26
- [3] 罗剑丽．普遍服务的经济思想与图书馆精神[J]．大学图书馆学报，2005（5）
- [4] 蒋欣．电信普遍服务基金：缩小数字鸿沟的重要手段[J]．财经界，2006（3）：117～118
- [5] 陈拥军．市场化条件下的政府普遍服务[J]．上海城市管理职业技术学院学报，2006，15（3）：29

高校图书馆读者自助服务探析

王惠森* 汤伟 曾庆辉

(电子科技大学 成都)

【摘要】 随着现代通信与网络技术、数字化身份认证技术的不断发展与完善,图书馆自动化管理系统与服务设施性能与功能的提升以及图书馆员的服务工作重心的转变,读者自助服务(Self-Service)的建设正在成为目前高校图书馆服务构成的重要内容。

【关键词】 图书馆服务 自助服务 自助设备

1 图书馆自助服务概述

自助服务(Self-Service)在图书馆的出现与推广应用是20世纪末才出现的事物。图书馆自助服务就是读者自己为自己服务,它改变了传统的所有服务工作皆由图书馆员包揽包办的做法,是一种将部分服务项目和任务转交由读者利用图书馆提供的设施、技术去自主完成,以实现信息需求自我满足的服务模式。这种新颖、便捷、高效、开放、自主的服务方式已越来越受到了图书馆用户的认同与喜好,并且得到了迅速扩展。随着知识信息需求的扩大和网络的延伸,我国的许多高校图书馆逐步推行了这种新的服务模式。自助服务使得图书馆与读者之间的互动接触方式发生了显著的变化,以往那种读者“被动接受服务”的方式正在向“自主地享受”服务的模式转换。与之相应的变化是,图书馆员的工作重点亦逐渐从过去繁忙的日常事务转移到以读者、用户为中心,满足其深层次的需求和欲望上来,人性化的自助服务将成为图书馆读者服务不可或缺的重要组成部分。

2 图书馆自助服务的内容与价值

自助服务虽然是让读者自己去操作完成某些工作,但并不超越图书馆提供的服务项目和图书馆员工作的具体内容。自助服务是以较高的用户满意度和便捷性为追求目标,突出“读者至上”的工作宗旨,其具有极大的开放性和自主性,深受读者用户的欢迎,同时也对读者尤其是众多在校学生读者自身成长与人格完善有良好的促进作用。

2.1 自助借还

目前高等院校办学规模扩大、学生数量激增,图书馆既面临着信息重组的问题,又存在人力资源严重不足。同时,服务对象数量增加,导致图书借阅部的馆员工作量加大。图书上架与整理顺架已经占用大部分工作时间与精力,而前台图书借还工作更是繁忙又重复性的操作。通过自助借还系统以节省人力资源、提高流通效率成为了一种有效的途径。而各高校图书馆自动化集成管理系统的建设、市场上自助借还设备的出现以及RFID(无线射频识别)技术的推广为自助借还服务创造了有利的可行条件。

* 王惠森 助理馆员 电子科技大学图书馆 邮编: 610054

以新加坡国家图书馆为例，通过 RFID 系统的全面实施，新加坡国家图书馆的借阅率增长了 30 倍，而工作人员却不增反减。基于 RFID 技术的自助借还系统节省了图书馆大量的人力支出。读者借阅时只要把身份证或借书卡插进读卡器里，再把要借的图书或音像资料在扫描器上放一下借阅过程就完成了，而且可实现批量处理，一次性可完成对多本图书的借阅。还书过程更为简单，读者只需把书投进还书口并进行确认，传送设备就自动把书送到书库。同样通过扫描装置，工作人员也能迅速知道书的类别和位置以进行分拣。自助借还系统的建立不仅使得借阅流程更加顺畅，也让读者更加享有知情权，有效地避免了假借他人账户盗取馆藏资源的事件发生。

2.2 流通阅览一体化

实现馆藏资源利用效率的最大化是实施自助服务最根本的目的，而实行“流通阅览一体化”则是实现这一目标的重要途径。读者只需在图书馆总入口处进行身份认证之后，便可在馆内任意的楼层、任意的地点自由地进行浏览、阅读、利用各种馆藏资源与享受图书馆提供的各项信息服务。通过自助服务以实现“流通阅览一体化”进一步使“无人图书馆”得以出现。如台北市于 2005 年启用了名为“OpenBook 无人服务图书馆”。该馆采用 RFID 技术作为图书识别、排架、借还及检测载体。这座完全开放的图书馆没有服务人员，阅览、借书、还书完全由读者自行完成。

2.3 自助打印、复印、扫描

提供资料的打印、复印以及文献的扫描存档是图书馆的常规服务内容之一。以往，这样的服务都是由专人进行管理、操作及收费的。通过对复印、打印、扫描设备增设自助功能单元，就可使其实现自助服务功能。目前也有一些厂商，如日本的理光、佳能，荷兰的奥西等公司，已在市面上推出了集打印、复印与扫描等多功能一体的自助设备可供图书馆选用。2007 年，暨南大学图书馆引进了杭州联创信息技术有限公司提供的联创校园自助打印复印系统，借助校园一卡通平台，实现身份认证和扣费，建立了一个国内领先的无人化自助型打印复印环境，为数万名在校师生提供了极大的便利，深受好评。

2.4 自助存管

开放式的图书馆已成为未来高校图书馆发展的主流方向。通过充消磁或 RFID 防盗检测系统，读者可携包出入图书馆，但亦有一些物品不便或不允许被带入，对于这些物品仍然需要在读者入馆前为其提供专门的地点进行存放保管。传统的人员值守式物品存管方式已不能满足今天图书馆高人流量、高效率的服务需要，因此曾经多在超市、娱乐场所广泛使用的自助存管设备便在现代图书馆中发挥出了显著的功用。

当前可供图书馆选用的自助存管设备主要有两种，一种是机械式的自助存包柜，另一种是智能式电子存包柜。机械式自助存包柜结构简单，维护方便，无需供电系统就能使用，使用成本也很低廉。但其也存在一些不足，如需要使用钥匙进行开关，无法对读者的长期占柜行为进行监控，钥匙可能会因被偷配给存管物品带来安全隐患。相对于机械式自助存包柜的不足，智能式电子存包柜不但使用起来更为安全便利，而且能通过网络系统可对无限量的柜位进行集中化的监控管理，同时通过与校园一卡通的接口还可对每一柜位实现超时扣费的机制从而有效地解决某些读者长期“公柜私用”的占柜现象问题。