

图书馆管理学丛书

高校图书馆 读者服务新探

臧鸿妹 编著

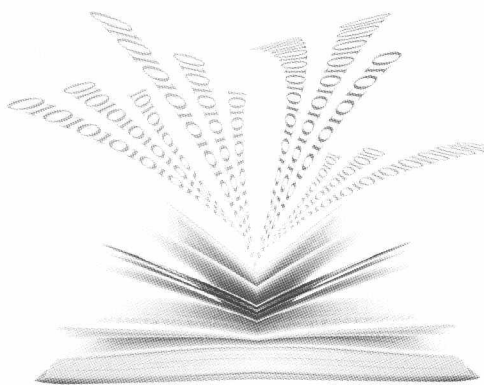


安徽大学出版社

图书馆管理学丛书

高校图书馆 读者服务新探

臧鸿妹 编著



安徽大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

高校图书馆读者服务新探 / 臧鸿妹编著. —合肥:安徽大学出版社,
2009.8

ISBN 978-7-81110-625-1

I. 图... II. 臧... III. 院校图书馆—读者工作—研究

IV. G258.6 G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 122792 号

高校图书馆读者服务新探

臧鸿妹 编著

出版发行	安徽大学出版社 (合肥市肥西路3号 邮编 230039)	印刷	合肥创新印务有限公司
联系电话	编辑室 0551-5108241 发行部 0551-5107784	开本	710×1000 1/16
E-mail	ahdxchps@mail.hf.ah.cn	印张	13.75
责任编辑	马晓波	字数	220千
封面设计	孟献辉	版次	2009年8月第1版
		印次	2009年8月第1次印刷

ISBN 978-7-81110-625-1

定价 24.00 元

目 录

第一章 读者服务工作概述	1
第一节 读者服务工作的内容	1
第二节 读者服务工作的原则	12
第三节 读者服务工作的的发展	18
第二章 高校图书馆服务概述	25
第一节 高校图书馆服务内容	25
第二节 高校图书馆服务现状	31
第三节 高校图书馆服务存在的问题及应采取的对策	40
第三章 高校图书馆读者服务对象分析	51
第一节 理论基础	51
第二节 高校读者群体分析	59
第三节 高校图书馆读者心理、行为分析	65
第四节 高校图书馆读者的阅读要求、阅读动机、阅读兴趣 以及阅读能力的分析	76
第五节 个性化读者服务	85
第四章 读者服务体系构建	97
第一节 读者服务体系构建的必然性	97
第二节 读者服务体系内容	106
第三节 读者服务体系的构建	112

第四节	高校数字图书馆服务体系的构建	125
第五章	高校图书馆服务数字化	129
第一节	数字化服务内容	129
第二节	实现资源共享	140
第三节	服务模式的转变	145
第四节	用户教育	151
第五节	服务人员角色的转换	157
第六章	高校图书馆服务创新	163
第一节	理论基础	163
第二节	理念创新	172
第三节	服务内容创新	175
第四节	服务方式创新	178
第五节	人力资源创新	181
第七章	高校图书馆发展趋势	186
第一节	图书馆数字化进程	186
第二节	读者服务工作多元化	191
第八章	读者需要理解的名词	197
参考文献		216

第一章 读者服务工作概述

在信息快速发展的今天,图书馆作为信息传递的重要场所,更多的是为读者提供快捷有效的服务。读者服务工作简称“读者工作”,就是组织读者进行如何利用图书馆资源的各项活动。在图书馆中,读者工作是直接与读者接触的第一线工作,它在现代图书馆工作中占有极其重要的位置,既是图书馆文献交流系统的中间环节,社会宣传教育系统的组成部分,也是图书馆工作的外在表现。学习本章的目的,在于全面了解读者服务工作的相关内容,掌握为读者服务的主要方针与原则,探索读者服务工作的发展历程和方向。

第一节 读者服务工作的内容

所谓“读者服务”,是指图书馆根据读者对文献的需求,充分利用图书馆资源直接向读者提供文献和信息的一系列活动,也称为“读者工作”或“图书馆服务”。它是一种特殊的服务,是利用图书馆资源所进行的文献服务,其目的就是通过开发利用图书馆的各项资源,为读者提供快捷有效的信息服务。它是整个图书馆工作中最活跃、最富有生命力的因素。主要分为以下四个部分:情报服务、参考咨询、文献借阅、增值服务。

一、情报服务工作

“图书情报工作”是图书馆工作和情报工作的统称,它将图书馆的文献管理功能与情报工作的文献、情报检索功能相结合,建立既有较高的收集、加工、管理文献水平,又有现代化服务手段和方式的图书情报系统。图书情报服务工作是图书情报工作的重要组成部分,是利用图书馆资源,以各种服务形式,为读者提供知识或情报的直接性服务,是图书馆通向社会的桥梁。

图书情报服务工作的内容,按其性质可分为组织读者和组织服务两个主要部分。组织读者和组织服务的工作十分复杂,所以图书情报服务工作的管理也应看做图书情报服务工作的一个重要部分。

(一)组织读者

读者是图书情报服务的对象,是服务过程中最活跃并且经常变化的因素。组织读者、研究读者是开展图书情报服务的前提,是为读者服务的关键。由于读者的类型多样,他们对文献的需求也各不相同。所以组织读者的工作大体包括四项内容:

一是划分读者的类型。划分读者的类型是为了掌握不同读者的阅读特点,以便更好地开展图书情报服务工作。

二是研究读者的阅读规律。这是有针对性地开展图书情报服务工作的必要条件,其内容包括:读者构成的成分特征,读者阅读的需求,阅读需求的动机,以及不同时期读者的需求特点、倾向、趋势等,并在此基础上总结出读者的阅读规律。

三是发展读者。即根据各图书馆的性质、任务,将适合本馆服务范围的人发展为读者,并进行登记。发展读者是组织读者的重要环节,是了解读者情况、研究读者动态、进行读者统计的重要依据。

四是读者培训。发挥读者的能动因素,更有效地发挥情报服务

作用,必须有目的、有计划地经常开展读者培训。读者培训的方法很多,主要有在校培训和在职培训两种。在校培训:我国很多高校开设“文献检索与利用”课,这是在校培训的典型形式。学生是潜在的情报用户。“文献检索与利用”课的开设,具有深远的社会意义,是系统培训用户的开端。在职培训:各图书情报机构、学会、学术团队不定期举办“情报检索与利用”培训班、讲习班、短训班,以及“怎样利用图书馆,怎样利用文献”的专题讲座和专题展览,编辑用户培训用科普读物、用户指南、用户手册,开设计算机检索、联机检索培训班等,这些都是读者培训的有效方法。

(二)组织服务

组织服务是图书情报服务工作的中心环节,即利用文献资料开展各种读者活动。从服务的内容看,包括阅览服务、个人和集体外借服务、馆际互借活动、邮寄借书服务、馆外流通服务、文献通报服务、书目服务、检索服务、咨询服务、情报调研服务、情报交流服务、编译活动、图书宣传等。从服务场所和服务设备的设置看,包括馆内服务场所的设置,馆外流通场所及设备的设置,各种复制设备、视听设备、自动化设备的设置。从服务的方式看,包括口头方式、文字方式、直观宣传方式。

(三)图书情报服务工作的管理

图书情报服务工作的管理,是指以有效地利用文献,发挥人力的和设备的作用,加快文献的传递速度,提高阅读指导和服务的质量为主要目的的组织管理。主要包括:图书外借处、阅览室编制藏书目录和相应的读者目录为读者服务;合理地组织人力和利用各种设备,最大限度地发挥人力物力作用;对服务效果进行分析评价,以寻求最佳的服务方案。^{〔1〕}

〔1〕 吴蔽:《探讨新形势下图书馆的读者服务工作》,《四川图书馆学报》,1994(7)。

二、参考咨询工作

图书馆参考咨询工作属于读者服务工作的范畴,是图书馆重要的基础业务工作之一,旨在充分挖掘图书馆馆藏文献信息的最大潜能,使之有效地为科技转化为生产力服务。因此,与一般的阅览服务相比,参考咨询工作在满足读者(或社会)对文献的需求方面要深入和广泛得多。也就是说,参考咨询工作是图书馆工作中最能发挥文献作用的一项工作,其服务的针对性和有效性都比较强,图书馆是否开展参考咨询工作和参考咨询工作的能力与水平高低,是衡量它的读者服务能力与服务质量的重要标志。

什么是参考咨询工作?目前国内外尚无统一的说法。一般认为,参考咨询工作是针对读者的特定需求,有计划地组织相关文献,并通过一定的方式向读者提供具体的文献、文献知识或文献检索途径的一项服务工作。因此,参考咨询工作的实质是:协助读者解决工作、学习中的疑难问题,负有教育及传播知识的责任。^{〔1〕}

(一)参考咨询工作的内容

参考咨询工作的内容十分丰富,大致有:

(1)文献调查工作:通常是针对参考咨询工作的具体对象及其需求而调查与之相关的文献。

(2)书目工作:这是参考咨询工作的核心,主要形式是针对科研生产课题编制二次文献,为读者检索所需文献资料提供工具。不同类型的图书馆,其书目工作的要求、原则、方法有所不同。

(3)参考工作:该工作是直接报道信息、提供情报的工作。其方式之一是编写三次文献,二是进行专题文献报道和文献述评,三是编制

〔1〕 刘继红、田景新:《网络环境中的参考咨询服务》,《现代情报》,2003(3)。

参考工具书。

(4)文献检索工作:文献检索是图书情报工作的一个重要内容。大范围的文献检索可以利用国际文献库和联机检索方式获得世界各国的最新文献资料。目前,一般图书馆只能完成国内中文文献资料的检索任务。

(5)文献提供工作:参考咨询工作中文献提供服务的对象是图书馆的重点读者,提供给他们文献内容、类型、数量等,都比提供给一般读者的要多,大型图书馆甚至还可以提供古籍善本为重点读者服务。

(二)参考咨询工作的特点

概括来说,参考咨询工作的特点主要有:

(1)参考咨询工作是随着图书馆的发展而逐渐形成的,是与图书馆其他工作既相互联系又相对独立的一项工作。

(2)参考咨询工作是图书馆最能发挥文献作用的一项工作,因此,不论采用何种形式,其目的都是最充分挖掘馆藏书刊文献资料的潜力,使其有效地为科研、生产服务。

(3)参考咨询工作是图书馆现代化的标志之一,在发挥图书馆情报职能方面,应义不容辞地担负起责任,不仅发挥本馆藏书的作用,而且帮助读者了解广阔的情报源。

(4)参考咨询工作的方式方法非常灵活而富有弹性,各类型图书馆应按具体条件,以发挥馆藏的特长为着眼点开展工作。

(5)图书馆的参考咨询工作有情报化的趋势,它可以成为专门承担情报职能的一种工作。因此,图书馆必须有一支既懂图书情报理论又有专业知识的参考咨询队伍,即参考咨询工作要求馆员的业务素质更加全面。^{〔1〕}

〔1〕 陈琰:《论新时期的图书馆读者工作》,《文献信息学刊》,1996。

(三) 参考咨询工作的方式

(1) 解答咨询。

(2) 编制书目索引。

(3) 定题服务: 针对某个特定课题, 系统检索文献资料, 主动提供对口文献情报的一种服务方式。图书馆可指派有经验的或与该课题有关的专业人员负责, 或由一小组负责完成。

(4) 专题文献研究: 参考咨询工作人员研究的对象, 不是学科的具体课题, 而是某学科或某专题的文献资料。

(5) 书刊展览: 实质是专题文献展览, 一般有三种形式, 一是专题工具书展览, 二是专题研究资料展览, 三是围绕某个学术讨论会, 组织相关书刊而举行的临时展览。

(6) 累积资料: 这是一项日常或基础工作, 有两种形式, 一是有计划有步骤地集体进行, 二是工作人员随手搜集自己分工负责的学科范围内的资料。^{〔1〕}

三、文献借阅工作

文献借阅工作也是读者服务的一个重要环节, 主要包括文献外借和阅览两个部分。

(一) 文献外借服务

“自由安排, 独立使用”是外借服务十分突出的特点, 但外借服务也有局限性, 它不能全部满足读者的阅读需求。有些文献借不到, 有些文献规定不能外借; 能外借的文献, 往往又有借阅范围、品种、册数和借阅时间的限制。因此, 图书馆读者服务工作者在充分发挥外借

〔1〕 麦群忠:《读者服务工作指南》, 书目文献出版社, 1995。

服务功能的同时,还要采用其他服务方法,最大限度地满足读者的阅读需求。

根据服务对象、文献来源、外借方式等方面的差别,外借服务主要有下列六种形式:

1. 个人外借

个人外借是图书馆为读者服务的最基本的方式。读者可以凭图书馆发放的借书证,以个人读者的身份在馆内设置的借书处外借馆藏文献。按照读者外借文献的需求和馆藏文献的种类以及读者成分的不同,图书馆可以分别设置功能不同的借书处,用于满足读者的不同需求。个人外借作为图书馆为读者服务的基本方式,是图书馆文献流通数量最大的外借方式。

2. 集体外借

集体外借是图书馆为群体读者服务的方式。按照图书馆的规定办理集体借书证,由专人负责,代表小组成员或单位读者向图书馆借书处集体外借批量文献,以满足集体读者和单位读者共同的阅读需求。集体外借与个人外借不同,集体外借一次外借的文献品种多、数量大、周期长,在借阅周期内,读者可以自由地交换调阅自己所需要的文献,从而减少了个人往返图书馆外借文献的时间。这种服务方法在方便读者、满足读者阅读需求的同时,还有利于图书馆合理分配有限的文献,缓和供求矛盾,节省接待读者的时间。因此,这种方法普遍使用于公共图书馆、学校图书馆、科学专业图书馆。

3. 馆际互借

馆际互借也是一种外借方式,是图书馆为了满足读者的阅读需求,帮助读者从其他图书馆借阅文献的一种服务方式。为了解决馆藏无法满足读者特殊阅读需求的问题,图书馆之间、图书馆与文献情报部门之间,往往直接建立馆藏互借关系,通过邮寄或直接外借等方

式,为读者间接借阅所需文献。这种外借服务方法不仅适用于本地区图书馆之间、图书馆与文献情报部门之间,同时还适用于国内图书馆之间甚至国际图书馆之间或国际图书馆与文献情报部门之间。因此,这种方法在变馆藏为地区之藏、国家之藏,以至世界之藏,实现资源共享的同时,也打破了读者利用图书馆文献的空间界限。

4. 馆外流通借书

馆外流通借书是一种通过馆外流通站、流动服务车等手段,将馆藏文献送到读者(用户)身边,开展借阅活动的服务方式。馆外流通借书扩大了文献流通的范围,方便了不能直接到馆借阅文献的读者,密切了图书馆与读者的联系,满足了读者阅读文献的迫切需求。目前,馆外流通借书已经成为许多图书馆主动为读者服务的重要方式之一。

5. 预约借书

预约借书指的是读者向图书馆预约登记自己所需的文献,所需文献入藏或别的读者将文献归还图书馆后,即按照预约登记的先后顺序,通知读者到馆办理借阅手续的一种外借服务方式。这种方法在满足读者的借阅需求、方便读者的同时,也降低了文献“拒借率”,提高了馆藏文献的利用率。

6. 邮寄借书

邮寄借书是一种通过邮政运输的手段,将读者所需文献邮寄给读者的服务方式。这种方式的服务对象可以是个人读者,也可以是集体读者或单位读者。开展邮寄借书,为远离图书馆且急需借阅文献的读者(用户)提供了一种行之有效的服务方法。

(二) 文献阅览服务

阅览服务指的是图书馆利用一定的空间设施,组织读者到馆阅

读馆藏文献的服务方法,阅览服务方式主要有以下四种:

1. 闭架阅览方式

闭架阅览方式,指的是图书馆不允许读者进入书库在书架上自由挑选所需文献,而必须通过馆员提取图书才能借阅馆藏文献的一种借阅方式。在这种阅览服务方式下,读者可以进入阅览室,但不允许进入书库提取所需文献。读者所需文献,只能通过阅览室的服务人员,由服务人员代取。因此,读者需要某种文献时,必须按照阅览室的规定,通过查阅目录,填写借书单,由服务人员到书库凭单取书,办理借阅手续后,才能阅读使用。

2. 开架阅览方式

开架阅览方式指的是图书馆允许读者进入阅览室或书库,并在书架上自由挑选、取阅文献的一种服务方式。在这种阅览服务方式下,读者具有高度的自主权。首先,读者进入阅览室或阅览室的辅助书库时,没有任何限制;其次,读者可以在书架上随意挑选文献,取阅文献。因此,这种阅览服务方式深受读者的欢迎,也是现代图书馆服务方式发展的一种趋势。目前,这种开架阅览的方式已被越来越多的图书馆所采用。不过许多开架阅览室为了防止书架被翻乱,要求读者使用代书板。

3. 半开架阅览方式

半开架阅览方式指的是图书馆利用陈列展览的形式,将部分流通量大的文献或最新入藏文献安放在特制的可视书架上,读者可以看到书脊或封面上的有关内容,进行浏览挑选,并通过服务人员提取借阅的一种阅览服务方式。这种阅览服务方式,有人称之为“亮架”制半开架阅览方式,与闭架阅览方式相比,其对读者的开放程度相对高一些。读者在挑选借阅文献时,起码可以亲眼看到文献,不至于盲目填单借阅。

4. 三结合阅览方式

三结合阅览方式指的是在图书馆为读者提供阅览服务时,同时采用开架、半开架和闭架的方式。采用这种服务方式的一般做法是:根据馆藏文献的复本多少、新旧程度、参考价值和读者需求等方面的情况,将一部分文献公开陈列在阅览室内,供读者随意阅览;一部分文献陈列在半开架书架上,由服务人员帮助借阅;一部分文献则收藏在书库之中,读者查找目录后,通过服务人员办理借阅手续在阅览室内阅读。

四、增值服务

在信息时代,图书馆的信息服务必将适应时代的发展要求,逐步从以简单信息服务为重点,转向以信息增值服务为重点。图书馆的组织结构、运作机制、人员结构以及管理模式,也将为顺应信息增值服务的发展而做出相应改变。以下提出四种图书馆信息增值服务模式。

1. 个性化全程服务模式

就是给用户提供个性化的、全程的服务,并且在服务过程中与客户不断沟通互动的信息增值服务。目前,社会对信息增值服务要求越来越精品化,用户已不再满足于一般性的信息服务,而要求图书馆提供解决方案或者是高度加工处理后的精品信息。这要求将分散在某个领域或者相关几个领域中的专业知识,加以集成,从中提炼出对用户的研究、发展、开发与创新有用的增值信息或者解决方案。这些服务凝结了馆员的智慧、心力、经验、专业知识,是高层次的信息服务。它要求信息增值服务的工作人员全身心地投入整个服务过程中,既要了解问题的解决过程,又要分析用户的需求。

2. 团队服务模式

由于信息增值服务往往是提供解决方案的服务,并且不同用户的专业领域各不相同,甚至有的用户涉及几个不同的专业领域,因此,它对馆员的知识 and 能力的要求很高。为了提高服务效率和服务质量,往往需要依靠多方面的人员,组成团队来组织和开展服务。首先,整个信息增值服务部门必须有合理的人才结构,可以考虑将资源开发、信息组织、用户教育、信息技术、信息咨询、市场营销和经营管理等方面的人员组成一个大的团队,尤其要吸收一些具备专业知识的信息咨询专家到团队中,提高整个团队的竞争力。其次,针对用户需求进行分类,组成相应的项目组团队,每个项目组也应该有合理的人员结构,既要有熟悉该领域的专家,也要有基础工作人员。

3. 集成化信息服务模式

集成化信息服务表现为以图书馆信息资源共享的广泛集成为中心,把计算机、通信、网络 and 多媒体技术集成到图书馆信息服务当中,为有条件的图书馆通过 HTML、XML 和 PHP、JSP 等动态 Web 技术、因特网 and 开放 IP 地址,将全球的 Web 数据库、学术期刊、商务信息等数字化资源,集成到图书馆主页,供用户使用,利用智能检索、远程提交、下载、BBS 和 WebForm 等为用户提供新型信息服务。这种融传统与现代于一身、集技术与资源为一体的新型服务模式就是全方位、多层次、多角度的多元一体化服务模式。在图书馆集成信息服务过程中,建立信息网站、开发特色专题数据库、学科导航数据库等等。现代的用户需求将越来越复杂,无论是对一、二、三次文献的需求,还是对纸质、电子、声像等静态信息的需求,都需要图书馆根据用户需求相应地提供检索、文献保障、研究分析、发展预测等全方位的信息集成服务。

4. 专业化网上服务模式

建立专业化信息数据库 and 个性化数字图书馆,利用专业化的网

上服务界面和网上资源,向专业用户提供个性化服务。专业化的网上服务界面,主要是依靠建立专业网站或数字图书馆,定期动态报道专业化信息资源的最新情况、专业领域的技术动态,为专业用户提供及时的、易接近的专业信息获取窗口,提供专业化的网上资源则要求对专业进行分类和开辟专业搜索渠道,或按照不同专业的具体方向,自行组织和细分数字化资源。^{〔1〕}

第二节 读者服务工作的原则

一、以人为本的原则

从哲学的角度看,所谓“以人为本”,简单地讲就是正确认识和处理人与其他生产要素的辩证关系,重视人的智能、创造力及其主导、能动和决定作用,将人作为“活力源”而形成的关于人的科学理念。

从认识论的角度说,“以人为本”符合辩证唯物主义的认识论。对于图书馆而言,人、时、物、文献管理、信息开发、读者服务等内容纵然千头万绪,但这一切是受人的统帅和支配的,是通过人的工作和劳动去实现的。因此,在人与物的矛盾中,人总是起主导作用的,是矛盾的主要方面。

在读者服务工作中,坚持“以人为本”,指的是在读者服务工作中,不管何时何地,都要“以读者为中心”,要把“为一切读者服务”、“一切为了读者”、“满足读者的一切合理需求”作为图书馆读者服务工作

〔1〕 赵颖:《浅谈图书馆信息增值服务》,《现代情报》,2004(9)。