

我国自助图书馆 服务理论与实践现状分析

肖宇锋 江 洪

【摘要】自助图书馆是我国图书馆服务领域的创新模式之一，它采用新技术嵌入用户环境，提供了更加人性化的服务。在近几年来国内相关研究的基础上，从自助图书馆的服务理念、服务模式、服务系统构成、优势与意义进行了综合性的研究分析，并针对存在的问题提出了相关建议。

【关键词】自助图书馆 自助服务 服务理念 服务模式 系统构成

Abstract: Self-service library is one of innovation modes in the libraries of our country, which provides more humanized service due to applying new technology to users' environment. The article analyzes the service concepts, service modes, service systems and advantages of self-service libraries based on the current study of it in China, and, provides some suggestions to the problems.

Key words: self-service library self-service service concept service mode system structure

1 引言

自助式图书馆服务于2005年在我国首次出现，它是一种以倡导人文关怀为特色，以自助式图书借还为基础功能，同时还兼具读者自助办证、续借和预约等功能的服务模式。它是图书馆服务在新的用户需求和技術环境下的一次服务创新。目前，开展自助图书馆服务的图书馆越来越多，有力地促进了我国图书馆的发展、创新与转型。

2 国内自助图书馆的发展历程

2005年9月，东莞图书馆建立了国内首家自助图书馆。2007年底，东莞图书馆开始使用ATM自助服务站。东莞还将在今年投入1800多万元，在全市32个镇街建立24小时自助图书借阅，实现全覆盖^[1]。东莞图书馆是我国自助图书馆服务的先驱，在2008年获得了美国图书馆协会的国际创新奖^[2]。在此后的2008年，深圳图书馆也推出了自助图书馆服务，按照计划，深圳5年内将完成自助图书馆布点800台^[3]。深圳图书馆对自助图书馆的成功运营也引起了图书馆界学者的关注，程焕文曾在博客中热烈推崇深圳的自助图书馆，认为这是图书馆3.0到来的标志^[4]。

上述图书馆开展自助图书馆服务的先进经验迅速在全国传播开来。截至2010年底，北京、上海、郑州、鄂尔多斯、广州等地图书馆都先后开展了自助图书馆服务。今年新开展自助图书馆服务的有四川广安、

武汉、无锡、三亚等地图书馆。自助图书馆服务越来越受到图书馆界的重视。

综上所述，笔者认为目前我国自助图书馆服务的发展可以分为两个阶段。第一个阶段为2005年~2008年的萌芽期，在此期间，东莞图书馆、深圳图书馆和沈阳和平区图书馆在国内首先开展了自助图书馆服务，这三所图书馆通过从无到有的实践为国内自助图书馆服务开辟了一条探索的道路；第二阶段为2009年至今，是自助图书馆服务的发展期，这段时间内，国内图书馆界开始认识到自助图书馆服务的优势，在学习已有实践经验的基础上，根据本馆实际情况开展了自助图书馆服务。至此，自助图书馆服务在国内图书馆界得到了大范围的推广。

3 研究现状

有关自助图书馆最早的论文出现在2006年，该论文是东莞图书馆的钟新革对自助图书馆建设的必要性、可行性等进行探讨，以及对东莞图书馆建立的自助图书馆的介绍。2006~2007年发表的相关论文较少，从2008年开始我国图书馆人开始关注自助图书馆的建设，论文数量也开始显著增长，说明随着自助图书馆服务在各地图书馆的开展，我国图书馆界也越来越关注自助图书馆各方面的研究，而且步伐基本一致。其研究内容涉及到自助图书馆理论与实践的各个方面。

3.1 自助图书馆的服务理念

自助图书馆的首要作用即满足读者的需求,因此目前多数学者都是从人文的角度来阐述自助图书馆的服务理念。

吴晞^[1]认为自助图书馆是人文关怀与现代科技的完美结合,体现了开放、平等、免费的服务理念,是“以读者为中心”理念的创新实践,让“资源围着读者移动”,而不是要求“读者围着资源移动”的理想;刘冬林^[2]认为自助图书馆始终以最大限度消除公众阅读障碍和方便读者利用为宗旨,并成功地将这一理念转化为产品,即自助图书馆要实现的不仅仅是服务,更重要的是满足读者随时的服务诉求和不断为读者创造价值,这种以读者需求和体验为核心的驱动力,改变了传统图书馆运行的旧模式,重塑了图书馆的服务理念和价值;方意平^[3]认为自助图书馆是阮冈纳赞五定律思想的体现,用户可以根据自己的阅读兴趣能动地完成以前由图书馆员按照馆员的意志和行为习惯来完成的书目查询、藏书借阅、资料检索等活动,从而实现自主服务。

从理念上看,自助图书馆是以用户为中心理念的突出表现,强调拓展图书馆服务时空,为用户随时随地提供信息资源服务,是图书馆知识服务精神在新时代发展和创新的一次突破性实践。

3.2 自助图书馆的服务模式

目前我国已有很多图书馆开展了自助图书馆服务,其基本功能都是为用户提供自助式、便捷高效的借还服务,但在其他方面还存在一些不同之处,根据设备、功能和技术的不同,我国自助图书馆的服务模式大致可分为四种^[4]。

3.2.1 馆内用户自助服务

在图书馆内的独立的空间或者图书馆的附属建筑内设立多种自助设备,由读者自己完成检索、借还等图书馆服务内容,实现了不间断式全天候服务。其优点在于能24小时提供服务,所提供的服务项目可按需定制,但最大的缺点是需要有独立的空间或建筑。

3.2.2 ATM式图书馆自助服务

根据图书馆要求定制的专用类似银行ATM机的设备,读者可以看见在架图书,提供图书的借还功能。还书可即时上架,具备持续借出功能,降低物流运行成本。其优点在于设备铺设的网点化、物流运行成本很低;其主要缺点在于仅提供借还功能、还书即上架的功能,设备本身具有局限性等。

3.2.3 漂流亭式图书服务

漂流亭式自助服务是图书漂流活动的延伸。以往的图书漂流活动是图书馆将图书放在公共场合,供读者自由取阅。漂流亭式自助服务是在图书漂流的基础

上整合了RFID技术,提高了图书回漂率,并可识别多种证件。存在的问题是功能比较单一。

3.2.4 街区24小时自助图书馆

提供图书馆各项基础服务功能,如办证、外借、还书、预约、查询等,兼容条形码和RFID标签的信息识别技术,读者可以看见在架图书。其优点在于设备的图书馆服务功能全面,网点网络化;其主要缺点是外借图书功能要求基于RFID技术,设备运行需要物流支持,条形码还书功能受限制因素较多。

以上四种服务模式中,馆内用户自助服务和ATM式自助服务是东莞图书馆先后开展的两种服务模式,虽然仅能提供图书借还功能,但运行成本低,而且能在一定程度上满足读者的基本需求;街区24小时自助图书馆所提供的功能最为完备,目前新建设的自助图书馆如四川广安自助图书馆、武汉图书馆等都选择了这种模式。

根据目前的实践情况可以看出,随着自助图书馆的实践发展,其服务模式也必将朝着标准化和多样化的方向发展,即服务设备标准化和服务功能多样化。标准化的服务设备可以降低成本,促进自助图书馆的普及;而多样化的功能有利于各图书馆根据实际情况开展符合用户需求的个性化服务,提高服务效率。

3.3 自助图书馆服务系统

图书馆自助服务站点是对现有设备或技术,如自助图书服务机、图书馆监控系统、图书馆管理系统、RFID标签技术、文献缺损智能识别技术等运用,具体如下^[5]。

3.3.1 图书借还系统

与现有的图书馆管理系统实现无缝连接、数据集中存储与管理利用,使自助服务站点与各总分馆之间共享书目数据,为图书的通借通还提供技术环境,完成借书、还书、图书预约等功能;引入坐标定位系统,结合智能机械手技术,解决图书借还过程机械手的精准定位与图书抓取的难题,实现图书馆ATM中智能取书、智能上架等功能。

3.3.2 后台管理系统

实时监控自助服务点的藏书情况,以便及时补充图书,避免图书“空架”或“满架”情形;并且统计分析读者对自助服务站点图书的需求情况,为自助服务站点的图书调配提供依据;能够实现故障的自动报警。

3.3.3 监控系统

实现图书防盗设备、视频监控设备与门禁的联动,在图书正常流通时,确保读者出入畅通无阻,当发生“非法带出图书”的情形时,实现门禁上锁、联动报警

等功能,并可查看录像以了解事情发生过程,从而提高自助服务网点图书的安全性。当然,这些技术手段未必能保证资产的绝对安全,还需从管理角度加强。

3.3.4 RFID技术的应用

在图书馆 ATM 内的图书,贴有 RFID 标签同时也贴有条码和可充消磁条,这些书可归还到总分馆任一成员馆;充分利用 RFID 的技术优势,使得机器识别图书信息变得更为简单,方便自助借还机设备自动化、机械化的存取书操作。实现图书的定位、馆藏显示、存量显示等,即实现智能书架功能。

3.3.5 文献缺损智能识别技术的应用

文献缺损智能识别终端接入管理计算机之后,通过计算机对其进行控制。处理过程中,对文献的检测操作和结果,采用语音与弹出式文字进行提示。对检测精确度与报警线可以进行自由设置,以此形成计算机控制相应规范,文献适时检测机制得以建立。

3.4 自助图书馆服务的优势与意义

自助图书馆服务具有很多优势,目前很多研究者都提出了自助图书馆的各种优势和作用,主要有从读者、图书馆、资源、社会四方面,具体如下。

3.4.1 嵌入式服务,深入用户生活空间

方便快捷地为读者服务是自助图书馆最大的优势,陈秀军^[5]等认为,在时间和空间上,自助图书馆都给读者带来了很大的便利,使读者在任何时间都能够借还图书,自助图书馆服务机遍布于全市城乡,使读者不用走进图书馆就可以吸收知识,扫除了阅读障碍。自助图书馆强调了读者的主体地位,提高借书、还书的自主权,把被动接受变为自动参与,为读者提供了个性化的自主服务方式^[6]。

3.4.2 突破图书馆建筑,实现馆藏资源云存储

不断增加的各种文献资料对图书馆的书库空间及阅览室空间形成很大的压力,自助图书馆的建设能够在很大程度上缓解图书馆的这种压力^[7]。数字图书馆虽然能够缓解馆藏压力,但只发展数字图书馆又不能满足现有读者的需求,自助图书馆系统成功地实现了云计算理念中的资源存储云端化,这样既满足了用户随时随地获取文献资源的需求,又缓解了图书馆馆藏空间的压力。

3.4.3 节约资源,实践节约型办馆理念

自助图书馆服务开展以来,节约的资源包括资金、土地、人力、文献成本^{[8][9][20]}等各方面。深圳图书馆购买的每台服务机大约在 40 万元左右,每台服务机都如同一个小型的基层图书馆,价格却远远低于任何类型基层图书馆的建设费用,需占用的面积也远远低于建设一个任何类型的基层图书馆;服务机实现完全自

助,无需专门人员值守,大大节约人力;采取按需配书与主动配书相结合的方式,多年来存放于大书库从未被读者利用过的图书重新发挥了它的作用,据统计,滞架书的利用率高达 45%。

3.4.4 促进全民阅读,为创建学习型社会助力

自党中央发出建设学习型政党、学习型社会、学习型组织的号召后,举国上下积极响应,图书馆担当着推动全民阅读的重任。唐倩^[21]认为自助图书馆由于时间、空间上都给读者提供了很大的便捷性,在很大程度上提高了全民阅读率,引导读者会读书、多读书、读好书。凸显了基层公共图书馆的社会公益性,较好地满足了建设学习型社会的需求。

3.5 自助图书馆服务中存在的问题及对策

自助图书馆开展服务的几年来相继遇到了一些问题。

3.5.1 资金问题

自助机器昂贵,对于偏远地区的图书馆来说负担太重^[22],很难负担高额的费用。针对这一问题,有专家^[23]认为自助图书馆可带来的社会效益是非常明显的,在资金不充裕的情况下,可以先考虑学习东莞自助图书馆模式节约资金,逐步寻求可持续发展。或者利用系统本身具有的广告效应,采取与企业一起合作的方式开展。

3.5.2 管理维护问题

自助图书馆经常被人破坏,且天气因素也是设备稳定的潜在隐患。对此,钟新革^[24]提出在普及自助图书馆过程中,应强化读者利用辅导,提供清晰明确的操作图示,帮助读者了解和熟悉操作方法,避免和减少误操作引发的设备故障。同时可通过搭建防水棚、垫高设备等方式来避免天气影响。

3.5.3 技术问题

图书馆服务机、图书馆监控中心和物流管理系统三部分通过互联网连接,一旦发生网络堵塞、病毒传播、恶意攻击、信息污染等问题,整个自助图书馆系统就不得不停止运营^[25]。对此,刘磊^[26]建议采用 MPLS-VPN 加密专网,可以结合服务等级、流量控制等,为用户构建虚拟专网,将图书馆的核心应用、图书馆的内部应用网络与自助图书馆服务机进行隔离,确保自助图书馆应用网络的可管理性、危机的可防范性。

3.5.4 资源配置问题

据深圳图书馆 2009 年对自助图书馆使用调查,15.86% 的被调查者对自助图书馆的服务表示不满,其中最主要的影响因素是图书的数量及种类^[27]。此外,大部分读者还希望能得到期刊和视听资料的借还服

务^[28]。对此,建议图书馆建立读者反馈机制,定期对读者的需求、建议进行调查,同时对借阅数据进行统计分析,统筹资源配置,争取用有限的资源最大程度地满足读者需求。

4 结语

纵观几年来国内关于自助图书馆服务实践的开展及理论研究,可以看出自助图书馆是先进的图书馆服务理念与发达的计算机技术相结合的产物。它包含着图书馆服务以用户为中心,深入挖掘信息资源的社会价值,创建学习型社会的知识服务理念。同时,它积极吸收了先进技术成果来克服目前图书馆服务中的诸多障碍,体现了图书馆在新的时代背景下以开放的视野和理念来推动自身发展的能力。目前国内的自助图书馆服务在实践探索及理论研究上都具备了一定的基础,为其进一步的发展提供了条件。图书馆界应该借发展自助图书馆服务的时机,进一步开拓思路,创新图书馆服务方式,为促进人类发展及社会进步发挥更重要的作用。

注释

- [1]东莞倾力建设全国公共文化服务示范区. http://a175440222.oinside.cn/_d271318406.htm, 2011-07-01
- [2]东莞图书馆. 东莞图书馆获美国图书馆协会主席颁发的国际创新奖. 中国图书馆学报, 2008 (6): 63
- [3]深圳添百台自助图书馆5年内布点800台. http://news.sznews.com/content/2010-08/25/content_4864163.htm, 2011-07-01
- [4]图书馆30: 城市街区24小时自助图书馆系统. http://blog.sina.com.cn/s/blog_4978019f01008w3t.html, 2011-07-01
- [5]吴晞, 王林. 人文关怀·现代科技·自助图书馆——深圳图书馆“城市街区自助图书馆系统”介绍. 中国图书馆学报, 2008 (4): 92-94, 102
- [6]刘冬林, 谭志合. 深圳全市布点40个自助图书馆的启示. 图书馆工作与研究, 2010 (10): 93-95
- [7]方意平. 阮冈纳赞五原则的体现——图书馆自助服务. 图书馆论坛, 2006 (5): 179-181
- [8]贾蕾. 自助图书馆运行现状与存在问题探析. 科技情报开发与经济, 2010 (29): 33-35

- [9] [20]郭启刚. 图书馆自助借阅服务模式研究. 图书馆建设, 2007 (1): 66-68
- [10]钟建刚. 公共图书馆延伸服务之研究. 图书馆理论与实践, 2010 (8): 64-66
- [11] [16]朱影. 图书馆自助服务发展趋势探析. 图书馆学研究, 2007 (12): 53-55, 28
- [12]杜燕翔. 城市图书馆24小时自助开放服务探析. 图书与情报, 2008 (5): 79-81, 90
- [13]李若云. 新技术在高校图书馆自助服务中的应用. 图书馆论坛, 2009 (4): 70-72
- [14]师晓青. 文献缺损智能识别技术在图书馆自助服务中的应用分析. 图书馆工作与研究, 2009 (7): 56-58
- [15]陈秀军, 艾军. 用创新理念打造服务品牌——对沈阳市和平区自助图书馆的调研. 图书馆建设, 2010 (7): 94-96
- [17]杨鸿敏, 刘敏. “城市街区24小时自助图书馆系统”离我们还有多远. 图书馆建设, 2010 (5): 40-42
- [18]吴晞. 大道之行有器之用——关于自助图书馆的几点思考. 图书馆论坛, 2008 (6): 170-173
- [19]程亚男. 关于自助图书馆的几个关键词: 理念技术成本绩效. 公共图书馆, 2010: 31-36
- [21]唐倩. 图书馆自助服务发展历程及典型个案. 新世纪图书馆, 2006 (6): 45-48
- [22]汤武艺. “城市街区24小时自助图书馆”系统带来的思考. 贵图学刊, 2010 (1): 12-14
- [23] [24]钟新革. 自助图书馆现状、功能与问题探讨. 图书馆杂志, 2009 (5): 35-36
- [25]齐铁臣, 艾晶. 浅析自助图书馆建设问题. 大学图书情报学刊, 2010 (1): 25-27
- [26]刘磊. 深圳图书馆QQS计划探析. 公共图书馆, 2009 (1): 56-59
- [27]胡大琴. 城市街区自助图书馆文献资源建设探讨. 图书馆论坛, 2010 (4): 51-53
- [28]何兰满. 自助图书馆及其社会职能的实现——以“城市街区24小时自助图书馆”为例. 新世纪图书馆, 2011 (3): 40-44, 35

肖宇锋 中国科学院国家科学图书馆, 中国科学院研究生院在读硕士研究生。

江 洪 中国科学院国家科学图书馆武汉分馆。