

港澳图书馆服务观感

贾 苹 郑 菲

(中科院文献情报中心 北京 100080)

中国图书馆学会专业图书馆分会组织的历时五天的香港、澳门图书馆的考察圆满结束了。考察时间虽然不长,但在香港理工大学图书馆、香港中央图书馆和澳门大学国际图书馆三个图书馆进行的参观学习给我们留下了深刻的印象。作为信息服务部的工作人员,笔者更关注港澳图书馆为读者提供的服务内容。而三所图书馆颇具特色的读者服务项目和理念给予我们颇多的启迪,也引发了我们对本职工作的思考。

1 概况

1.1 香港理工大学包玉刚图书馆

香港理工大学包玉刚图书馆成立于1972年8月1日,为当时香港理工学院服务。1994年11月25日香港理工学院改名为香港理工大学,图书馆也于1995年12月20日正式以包玉刚先生的名字命名,以感谢其家族之慷慨捐助。

包玉刚图书馆总建筑面积16674平方米,约3100个座位,该图书馆藏书丰富,并以科技、工程、商业资源等方面为主,同时也收藏纺织、资讯科技方面的书籍。全馆总藏书量及其它资料超过170万件,并以每年4万册的数量增加。其它服务还包括网上续借图书、新书推荐、参考咨询及馆际互借等。馆内安装了223部个人计算机,为读者提供先进的信息检索工具。

1.2 香港中央图书馆

香港中央图书馆作为综合性图书馆,对香港所有公民开放,其服务宗旨是“提供资讯、支援终身学习、丰富文化生活”。

香港中央图书馆占地9400平方米,总楼面积约33800平方米,馆内设置超过2000个座位。馆藏各类图书、音像等共200万册(盘),涉及各个门类和学科。其中,有45万册图书等可供不同年龄、职业和兴趣的读者借阅。馆内设有多个专门图书馆,提供借阅服务、参考及资讯服务、多媒体资讯服务、报刊阅览服务,同时还广泛开展读者教育及图书馆推广活动。

1.3 澳门大学国际图书馆

澳门大学国际图书馆是目前澳门240个图书馆中规模最大、设施最先进的图书馆。该馆于1999年9月落成,楼高5层,面积为15000平方米,共有阅览座位400个。图书馆的服务主要分为公用目录区、参考书籍区、期刊区、多媒体区、澳门资料室、古籍特藏室以及休闲报刊阅览区。该馆馆藏有18万册,中外文期刊4000多种,古籍及线装书约12000册,还订购了电子期刊16000多种,光盘及网络数据库200多种。

2 港澳图书馆的服务特色

三个图书馆不仅拥有智能化的建筑、先进的设备以及配套的管理,在读者服务方面还有其共同的特点:

2.1 以人为本的服务理念

“以人为本”的服务理念是三个图书馆的服务的共同特性,但表现形式却有所不同,在香港理工大学图书馆这种“以人为本”着重表现为努力服务于全校教师与学生的宗旨,并让读者了解图书馆,学会使用图书馆;在香港中央图书馆重点表现为自助自学的方便环境

的实现;而在澳门大学国际图书馆,这种理念则主要表现为一种人文关怀,这种人文关怀的体现渗透在该馆的各个角落,体现在很细小的服务上,让读者在感觉到方便的同时,也感觉到一种理解,一种关怀,一种温馨。

以香港理工大学图书馆为例:她致力于在校的教师和学生提供各种文献服务,订购了电子版数据库470多个,电子期刊有37000多种,纸本期刊也超过9000份,这些文献基本满足本校师生的教学与科研需求。在学生的学习方面,安排较充足的自习座位(约3100个),设有24小时开放的阅读室1间,小组研究室多个。此外,图书馆还设有专门的多媒体阅览区,收藏有50000多种多媒体资料,包括CD、VCD、DVD和录像带等各种非印刷体的资料,并设有123个座位和10个集体视听室,以适应数字化教育发展的方向。在图书馆宣传方面,印制了各个学科的馆藏资源介绍,还有关于图书馆服务的提示书签、贴画等,专门出版“Library News”,反映读者调查情况和图书馆的新进展等,无论对读者还是图书馆员工都是一个很好地了解和宣传图书馆的窗口。

2.2 开放式的服务

港澳的三家图书馆均采用开放式服务,流通、阅览一体化的管理方式。特别是香港中央图书馆,读者进入该馆不需要出示任何证件,也无需签名登记,来馆人数自动统计,馆藏文献几乎全部开架,读者阅览后不必上架,读者阅读姿势不受限制,书架周围有充足的座位。馆内各种标示醒目、清晰,揭示馆藏、指导阅读的宣传资料自由取用,充分体现了“以人为本”的思想。据介绍该馆日均接待读者近万人次,高峰时可达4万人次。

2.3 精益求精的敬业态度

港澳三个图书馆的每个工作人员都有高度的敬业精神,这可以从三个方面来体现:

一是他们的言谈举止。无论是否有读者,每个岗位均保证有工作人员在场,并且工

作人员保证不做与工作无关的事情。其它不在服务岗位的工作人员亦在工作时间内保持安静。二是工作质量,虽然我们无从考察工作质量的好坏,但从其严格的规章制度中可以看出对工作质量的严格的要求,如澳门大学图书馆已通过ISO9002的质量认证,每个工作环节均有细致的操作规范。此外,从他们开展的各种有特色的服务,也体现出他们对工作要求的无穷尽和无限延伸。三是特别重视读者的投诉和读者建议,在网上或在图书馆的每个角落均有意见本或纸条供读者使用。而每个投诉上至馆长、下到员工都认真对待,并且一定要有改进措施或解决方案。香港中央图书馆还推出了一种赞赏卡,上书“我们的努力需要你的认同和支持,我们的进步全赖你的赞赏和鼓励”,使图书馆员与读者之间有一个交流,形成互动,促进图书馆更好地为读者服务。

3 体现图书馆宗旨的个性化服务

3.1 香港理工大学图书馆——重视读者培训

香港理工大学图书馆非常重视读者培训工作,这是它给我们的最深的印象。读者培训工作由咨询服务部负责,读者培训工作主要包括:

(1)学生的基本培训,负责学校新生的图书馆基础知识的培训,即如何使用图书馆,如何利用图书馆资源等基本情况的介绍和培训。这是每年新生入学时必做的培训。

(2)每月一次的电子资源使用方法培训,特别是对新增电子资源使用的培训。

(3)特别设计的针对研究生的专业培训。

(4)个别咨询服务,为个别学生联系个别教授进行个别咨询,这也是其学科馆员工作的一部分。

(5)教学内容的网上浏览,教师上课的教学内容由学校教导处统一放到校园网上,学生需要时可到图书馆网上浏览。

(6)其它各种短期培训。

以上各种培训的对象是学校学生、研究生等,所以均为免费培训,这项服务也是其参考咨询的重要组成部分。它是香港理工大学图书馆服务的一个特色,帮助学生读者学会使用图书馆。

3.2 香港中央图书馆——提供自学空间

香港中央图书馆的宗旨是“提供资讯、支援终身学习、丰富文化生活”,其读者服务就是围绕这一宗旨而开展的。

(1)对不同年龄段的读者开展馆藏建设,开设相应的图书馆。香港中央图书馆致力均衡发展馆藏,广泛涉及各科知识,以满足不同年龄、背景人士的需求,如:

儿童借阅及参考图书馆——为12岁以下儿童设立,通过阅读指导活动,积极推动阅读风气,培育儿童的阅读能力和追寻知识的兴趣。

玩具图书馆——是第一间在香港公共图书馆体系内设立的社区玩具图书馆。

青少年借阅及参考图书馆——是全香港首间为12-17岁的年轻人设立的公共图书馆,针对青少年在学业及文化方面的知识渴求,并满足他们对流行课题和自我探索等方面的兴趣。

成人借阅图书馆——28万件馆藏,满足了市民在资讯、教育、文化及休闲方面的需要。

这些不同年龄的图书馆,为不同年龄段的市民提供适当的获取信息、接受教育、文化熏陶、以及休闲消遣的场所和各种资源。

(2)为了方便读者,中央图书馆集中处理借还手续及解答有关的查询,并安装有自助借书终端机,设置24小时还书服务,简化借还程序,读者可以在互联网上续借及预约图书馆资料。

(3)为自学开放方便的网络服务。中央参考图书馆内共装置170多个连接图书馆区域网络的工作站,可接通多类型索引、摘要及全文资料库;馆内设有450个座位,共有320

个数据线路输出插座安装在阅览桌上,读者可自带手提电脑,连接网上图书馆目录及互联网。

(4)特别设立的专门图书馆配合中央参考图书馆的服务,以满足对专科题材感兴趣的读者。如:艺术资源中心、地图图书馆、香港文学资料室等。

(5)提供多媒体信息服务。读者可通过馆内500个电脑工作站,检索和读取储存在系统内已取得版权许可的多媒体资料,如:影象和录音资料、图画、手稿、剪报、相片、地图等。

上述的各种资源建设、服务设施建设、完善的服务系统等措施,都体现了它的服务宗旨和服务理念。

3.3 澳门大学国际图书馆——体现人文关怀

在澳门大学国际图书馆,“以人为本”的理念主要表现为一种人文关怀,它的服务中细微、周到之处把它的“以人为本”的服务思想体现到了极点,如:

(1)在参考咨询台前设立读者座位,让提问的读者坐下交流,缩短了读者与图书馆员之间的距离。

(2)流通借阅台和咨询台均设有“一机双屏”,一个屏幕供馆员使用,另一个面向读者,让读者在借阅台和咨询台外也能看到自己的借书状况和咨询问题的结果,让读者感到方便。

(3)方便的书签,上面清楚地印有开馆时间、图书馆的借阅政策等,读者可在流通台随意取用。通过一张小小的书签,承载了图书馆非常重要的信息。

(4)提供学生使用的计算机,每一台计算机上标明所安装的软件,读者可根据自己的需要选择使用。

(5)广泛听取读者的意见和要求,只要合理、具有可行性,就予以采纳。比如为方便复印,期刊不装订,并自制期刊盒装期刊。

(6)宽敞舒适的休闲阅览区,在学习之余休息阅览报刊杂志,让读者感到舒适和温馨。

(7)允许学生自带录象带和CD盘来图书馆阅览,给读者自由的选择空间,这是一般图书馆所不具备的。

(8)从去年开始学术期刊不放过刊和现刊,以减少人为划分给读者使用带来的不便。一般图书馆的期刊都有现刊区和过刊区。

(9)为教师开辟书刊推荐阅览区,各种书刊的订购材料陈列于此,供教师推荐选书使用。

(10)学校重要的学术研讨会的录像上网,供广大学生和教师观摩、学习。

(11)报告厅设有残疾人专座,体现了对残疾读者的关心。

这些与众不同的服务细节,体现了图书馆与众不同的人文关怀,这也是澳门大学国际图书馆致力发展为极具人文气息的图书馆这一目标的具体体现。从某种角度讲,这也是一种创新。

4 启发

考察的时间非常有限,但三家图书馆从建筑功能布局、资源建设、读者服务等方面的特点,都给我们留下了很深的印象,并从中得

到了启发:

4.1 加强读者培训是首要任务

不仅应告诉读者我们有什么、能作什么,还应告诉读者我们有的和能做的事情对读者有何帮助。特别要加强新增电子资源的介绍和使用的培训,使读者及时了解图书馆的动态。

4.2 为读者创造方便快捷的服务途径和舒适的自助空间

我们应进一步优化我们的服务流程,创造良好的学习环境,比如:可在多媒体阅览区开辟语言自习区;简化办证、借还书手续,加强各种自助功能。

4.3 从细节入手,丰富并细化我们的服务

无论是网络服务,还是文献服务,应从读者的需求入手,尽可能地满足读者的需要,为其提供周到细致的服务,加强馆员与读者的交流活动,了解读者的需求,并针对其需求开展服务。

总之,此次考察有很多收获,三家图书馆有很多值得我们学习的地方,当然学习不是照搬,而是学习他们的理念,根据我们的具体情况加以借鉴,不断深化我们的服务,不断完善我们的服务,形成我们的服务特色。

中国科学院文献情报中心继续接收国内访问学者

研修方向:图书情报工作的创新管理;信息资源管理;数字图书馆关键技术;战略情报研究

接收对象:任期4年以上的中级专业技术人员;副高级及以上专业技术人员。

申请程序与要求:下载、索取并填写《中国科学院文献情报中心国内访问学者申请表》,由所在单位填写审查意见并加盖人事部门公章,寄至中国科学院文献情报中心开放研究中心。经我中心有关部门审核批准后发出入学邀请信并签订有关协议。

提供的条件:(1)配备正高级职称专家定期指导;(2)参与导师和中心的研究课题;(3)选修中心的博士生和硕士生课程;(4)参加中心举办的各种学术和培训活动;(5)人手一台联网计算机;(6)利用中心的专业文献和网上资源。访学期间食宿自理。

访学期限:三个月、半年、一年均可。

报名时间:即日起接受报名,额满为止。

研修费用:三个月:2500元;半年:4500元;一年:8000元。

联系方式:北京中关村北四环西路33号(100080)

中国科学院文献情报中心教育与研究发展部 王静珠

电话:010-82626389; 传真:010-82626389

电子邮件:wangjz@mail.las.ac.cn 网址: <http://www.las.ac.cn/jypx/FangWenXZH.asp>