

· 用户服务与研究 ·

图书馆知识服务背景下的通借通还服务研究

——以中科院图书馆为例

季 毅 刘婉琦

(中国科学院国家科学图书馆 北京 100190)

摘 要: 通借通还是城市图书馆的基本要求与服务之一,并越来越多地被图书馆所应用,但在现代图书馆知识服务的背景下,通借通还还应寻求新的服务增长点。文章主要以中国科学院国家科学图书馆的读者借阅数据为依据,说明了在中科院各个图书馆之间采用通借通还服务模式的必要性和迫切性,并对知识服务背景下的通借通还增值服务进行了探讨。

中图分类号: G252

文献标识码: A

文章编号: 1003-6938(2012)04-0123-03

关键词: 知识服务 通借通还 现代图书馆 中国科学院国家科学图书馆

Study on Free Loan Service

Abstract Free loan is a basic service for city libraries, and we should seek new ways to enlarge our service. Data of loan in the library of National Academy of Sciences are analyzed to show the necessity for free loan and study is also made on value-added service.

Key words knowledge service; free loan modern library; National Science Library

随着社会信息技术的飞速发展和社会公众获取信息的模式改变,审视知识经济社会和信息环境双重环境作用下的图书馆定位与用户需求,寻找新的服务增长点成为现代图书馆发展的必然选择。同时,信息的海量激增为图书馆带来了馆藏困扰及电子资源的便捷获取,走资源共享、服务覆盖之路也成为现代图书馆特别是公共图书馆在文化大繁荣、大发展社会背景之下的发展道路,以通借通还为城市图书馆基本服务条件的图书馆联盟、总分馆、区域集群图书馆等都已证明其是最适合当前我国民众知识获取需求的图书馆发展模式。因此,在当前以图书馆知识服务为主题的背景下,挖掘通借通还的服务潜能,提升图书馆的知识服务水平成为图书馆研究的问题之一。

1 图书馆通借通还与知识服务

1.1 通借通还的概念与管理模式

从传统的角度来看,通借通还指读者凭借着图书馆的有效借阅证件,可通过现场或网络等服务途径,实现对已纳入通借通还体系的图书馆总馆、分馆或任一成员

馆实现图书的任意查询与借还。从通借通还的管理模式来看,通借通还主要有三种管理模式:总分馆管理模式、分散—整合管理模式和分散—共建管理模式^[1]。总分馆管理模式是指由总馆负责统一组织管理,通过统一经费来源、统一业务协调、统一技术支撑系统,并采用统一服务标准,统一收费标准,从而保证读者可持“一卡通”借阅卡在全体分馆或成员馆中享受同等服务待遇,国内外多数图书馆都在采用此种管理模式。例如2001年由上海市政府出台“上海市中心图书馆计划”,建立了以上海图书馆为总馆,市内各区县公共图书馆、大学图书馆和科研图书馆为分馆的地区文献资源共建共享体系,目前已建35所分馆,其中公共图书馆20所,大学和科研图书馆15所,覆盖全市19个区县,并向基层街道和乡镇延伸,拟计划于“十一五”规划期间发展基层服务点至100家^[2];分散—整合管理模式指同一地区内的图书馆保持现有的管理体制与原有行政业务运作模式,但通过地区性的协调机制来实现通借通还,如北京地区的图书馆联盟等;分散—共建管理模式指多所图书馆保持现有的条块分割、分散管理的管理体制,但通过协调方式共建一个专门的馆藏和

实施项目的管理机构,如佛山禅城区的联合图书馆等。

1.2 我国图书馆通借通还服务的开展现状

早在 1998 年,广州市就做出了通借通还的项目规划,但因各个图书馆所属管理机构的不同而产生产权归属意见不统一让该项目止步于规划,真正的通借通还直到本世纪才开始出现。2004 年 8 月 12 日,深圳市图书馆、南山图书馆和宝安图书馆联合推出的“通借通还”^[3]是我国真正意义上的第一家实现了在多个所属不同管理机构图书馆的通借通还,之后,通借通还如雨后春笋,产生并成长于祖国的大江南北,如截止 2012 年 6 月,山西省实现了全省 70 余家图书馆的通借通还^[4],北京市实现了全市 60 余家图书馆的通借通还^[5]等。据笔者对“211”院校图书馆、各省级图书馆及直辖市图书馆的网站访问统计,发现截止 2012 年 6 月 15 日,所访问的我国高等院校图书馆基本均能实现同一院校多个图书馆之间的通借通还,但公共图书馆还有很大一部分地区未能做到通借通还,即使做到通借通还的图书馆,其管理也主要是上述的总分馆管理模式与分散—整合管理模式。但总体而言,我国图书馆的通借通还服务不管是从开展的范围还是深度来说,都还发展不成熟。

1.3 现代图书馆知识服务背景下的通借通还

知识经济的发展及图书馆用户信息获取中出现的数字化、个性化及知识化倾向,使得现代图书馆必须借助现代信息技术和系统平台的力量,去完善、创新传统的服务途径与模式。以知识需求为起点,与用户进行知识的互动服务,帮助用户深化知识^[6]的新一代服务模式——知识服务,体现了图书馆的知识价值,并已成为现代图书馆的发展旋律,中国科学院国家科学图书馆(以下简称国科图)等图书馆均将知识服务作为图书馆的发展战略之一,知识服务成为了新世纪以来图书馆的发展背景。产生于城市图书馆服务理念、以便捷传统图书借还的通借通还服务模式,也应该在这个发展背景下寻求新的服务增长点,如个性化知识咨询服务等。

2 中科院图书馆通借通还服务构想

2.1 中科院国家科学图书馆的借阅服务现状

中科院为了给广大的科研人员提供专业、便捷的文献服务,不仅建设有中国科学院国家科学图书馆,各研究院、所也根据其学科属性需求建设有馆藏重点不同、特色鲜明的院所图书馆。本文在此主要以国科图的读者借阅量等数据为例,说明中科院图书馆的读者借阅现状,并以

此说明通借通还等服务在中科院图书馆实施的紧迫性和必要性。

国科图自 2002 年搬入新馆后便开始启用了新一代图书馆自动化管理系统——新世纪系统。通过该系统统计发现,截止 2010 年底,国科图为京区院内、外读者办理借阅证共计 40911 个(见表 1)。同时,笔者还以中国科学院京区四十多个研究所距离国科图远近为基准,对其中的 13 个所 2002 年至 2010 年利用借书证借阅国科图的文献资源情况进行了统计(见表 2)。

表 1 2002-2010 年国科图读者借阅流通量统计

年份	特殊人士院士	院内学生	院内职工	院外个人	院外个人	馆际互借	总数
2002	32	3219	2434	191	2	66	5944
2003	2	1826	507	102	0	4	2441
2004	1	2640	441	85	2	6	3175
2005	0	2159	396	87	3	5	2650
2006	2	2034	380	69	2	4	2491
2007	0	2146	265	61	2	5	2479
2008	0	2114	248	51	1	9	2423
2009	0	1984	238	21	40	2	2285
2010	0	1803	159	22	64	2	2050

表 2 2002-2010 年中科院部分研究所办证与使用情况

院所	办证数	使用数	利用率
中科院研究生院(玉泉路)	6444	2892	45%
中科院遥感所(北郊)	382	167	44%
中科院地质与地球物理所(北郊)	543	376	70%
中科院生物物理所(北郊)	739	398	54%
中科院生态中心(清华东路)	1080	772	71%
中科院半导体所(清华东路)	749	597	80%
中科院青藏高原所(清华东路)	189	159	84%
中科院工程热物理所(中关村)	540	448	83%
中科院理化所(中关村)	1027	751	73%
国家纳米科学中心(中关村)	262	251	96%
中科院化学所(中关村)	2642	2142	81%
中科院电工所(中关村)	824	702	85%
中科院电子所(中关村)	1497	1246	83%

分析统计数据则可发现:

(1)读者持卡利用率与借书率不高,且呈逐年下降的趋势。读者借阅证的利用率不高,原因可能是多方面的,如:馆际互借效率与开展范围等均不能满足读者需求(国科图为院京内所图书馆 40 多家成员单位提供图书代借服务并送书到所,但只有 15 家(京区 8 家、外地 7 家)院所图书馆提供馆际互借服务);借阅证不能在中科院各个

图书馆之间通借通还(中国科学院各研究所图书馆与本所自动化系统相统一,建设有各自的图书馆管理系统和借书证,但凭借书证只能借阅本所的图书)等,同时,电子文献信息的数字获取更为便捷并被越来越多的读者所选择和接受,到图书馆进行纸质图书的借阅并不是文献信息获取的唯一途径等也可能都是持卡利用率不高的原因。

(2)距离成为制约读者借阅证使用率的一大因素,提供代借服务、馆际互借服务的图书馆也大受欢迎。从数据可发现,位于玉泉路的中国科学院研究生院办证数量最多(6444个),但使用率最低(45%),除因为研究生流动性较大的原因以外(研究生院大约一半的学生第二年要离京回原单位继续上学),另一个主要原因是距离国科图比较远,致使其借阅使用低,与之对应的是离国科图较近的三个位于清华东路附近的研究读者借阅证使用率均超过70%,与国科图都在中关村的中科院工程热物理所等六家研究所的图书馆读者借阅证使用率均超过80%,与之只隔一条马路的国家纳米中心的图书馆读者借阅证使用率最高达(96%),其次,从数据来看,提供代借服务、馆际互借服务的图书馆也大受欢迎。为京内院所读者提供馆际互借的中科院青藏高原所图书馆读者借阅证使用率较高,这说明了提供代借服务与馆际互借服务的图书馆也大受欢迎。

2.2 通借通还成为中科院图书馆读者的时代诉求

从国科图的读者借阅证利用情况及借阅流通量来看,院所图书馆之间各成体系、条块分割的局面是影响中科院图书馆馆藏文献资源利用的一大主要原因。为了提高借阅证使用率,提高馆藏资源利用率,最大限度地满足广大科研人员和不同类型读者的需求,使各成员馆文献资源得以共建共享,使读者在最便捷的一家中科院图书馆就能借还中科院乃至北京市其他图书馆的书籍,由此节省时间,可见开拓新的服务模式——通借通还服务势在必行。

2.3 中科院图书馆实现通借通还服务的构想

(1)实现城市图书馆理念下的基本通借通还服务。提高对城市图书馆服务理念的认识,尽早实现中科院图书馆之间基本的图书通借通还,如:通过网络、电话或任何一家中科院图书馆读者都可以查找到所有中科院图书馆的馆藏信息;可以到任何一家中科院图书馆外借、预约、归还中科院所有图书馆的图书等,真正解决因距离远、借阅方式单一等因素带来的借阅率低等问题,真正实现城市图书馆基本的服务与管理;并可考虑在实现中科院图书馆通借通还的基础上加入北京市图书馆联盟,实现中

科院图书馆读者在北京市更多图书馆的通借通还。

(2)实现知识服务背景下的通借通还增值服务。由于现代图书馆的知识服务主要依赖于数字资源与系统平台建设,传统的通借通还服务还不能满足用户的服务需求与图书馆知识服务体系建设需求,因此,还应考虑利用通借通还读者身份信息卡,实现诸如基于个人综合信息分析所呈现的用户知识需求个性化知识定制、基于机构知识库的学科知识咨询与互动、基于嵌入式服务的学科信息推送、基于信息交流与共享的多维度沟通等新型的通借通还增值服务变得成为必要和可能。

3 结语

尽管我国图书馆在通借通还服务模式上的开展积累了丰富的经验,但中科院图书馆不管是在内部图书馆之间还是与北京市图书馆联盟的跨系统之间进行通借通还,都还面临着诸如管理信息系统数据的共享、服务数据库及网络的建设、图书的物流派送、管理机制的协调建设等问题,同时要在现代图书馆知识服务的背景下寻求通借通还新的服务点,也会面临着诸多图书馆之间的知识服务协调、学科知识的交叉服务、服务平台的信息分析等问题。但不管遇到的困难和问题有多大多难,中科院图书馆实现通借通还都是一种趋势,在知识服务的背景下拓宽其发展路径将是未来图书馆发展的道路之一,而研究如何拓宽道路的途径、模式等必将是未来的一大研究领域。

参考文献:

- [1] 张晓源.城市图书馆通借通还项目管理与体制创新研究[J].中国图书馆学报,2003,29(6):19-20.
- [2] 我国公共图书馆总分馆管理模式[EB/OL].[2012-05-12].<http://www.xwlunwen.com/mpalunwen/3342.html>.
- [3] 三家图书馆通借通还[EB/OL].[2012-05-12].<http://news.sina.com.cn/s/2004-08-10/06373346473s.shtml>.
- [4] 山西 70 多家图书馆实现“通借通还”[EB/OL].[2012-07-12].http://news.timedg.com/2012-07/25/content_11267587.htm.
- [5] 北京 63 家可通借通还图书馆[EB/OL].[2012-04-10].<http://www.bjnews.com.cn/news/2012/03/13/188082.html>.
- [6] 范炜,李桂华.图书馆知识服务流程再造及其制度优化对策[J].情报资料工作,2011,(5):77.

作者简介: 季毅(1961-),女,中国科学院国家科学图书馆助理馆员;刘婉琦(1962-),女,中国科学院国家科学图书馆馆员。