

# 河南省属高校图书馆服务方式比较研究\*

张泽, 吴思竹

(中国医学科学院医学信息研究所, 北京 100020)

**摘要:** 从河南省119所省属高校中选择9所代表性高校, 对其图书馆所提供的服务进行比较, 找出服务方式上存在的差异并针对性地提供意见; 结合9所高校图书馆服务方式的情况, 一窥河南省属高校图书馆服务方式的全貌, 为高校图书馆的管理人员提供参考。

**关键词:** 高校图书馆; 服务方式; 文献借阅; 参考咨询; 馆际互借

**中图分类号:** G251.5

**DOI:** 10.3772/j.issn.1673-2286.2016.2.008

## 1 引言

自1999年我国实行“高校扩招”政策以来, 高校师生人数逐年增加, 伴随着信息时代计算机、通信及网络技术的发展, 信息需求也在不断地膨胀, 图书馆以往传统封闭式的管理思路与全体师生的信息需求之间的矛盾随之日益加剧。如何调整图书馆的服务方式, 使得读者充分利用馆藏文献, 满足用户对图书馆的需求, 这个问题一直是各个图书馆努力的方向和重点关注的课题。本文对河南省属高校图书馆之间的服务方式作比较研究, 重点比较河南省属高校其中9所图书馆之间服务方式之间的差异并尝试给出优化对策, 为高校图书馆的管理人员提供参考, 以启发对本馆服务方式的改革, 以期找到服务本校师生的最佳方式。

图书馆的服务方式很多, 依据不同的标准划分提法多种多样, 本文参考程焕文、潘燕桃主编的《信息资源共享》归纳出图书馆的服务方式主要有文献借阅服务、参考咨询服务、馆际互借与文献传递三种主要形式<sup>[1]</sup>。(1) 文献借阅服务: 对于普通读者而言, 图书馆最大的价值是借阅文献, 随着时代的发展, 这一基本的服务一直都是图书馆服务的主要形式。(2) 参考咨询服务: 参考咨询是图书馆的一项基础工作, 主要是帮助读者查找和利用文献资料、信息资源, 为用户提供科研查新、文章检索和文献线索解答咨询等服务, 是图书馆利用馆藏图书信息资源为读者提供咨询服务、实现为科

研教学服务的枢纽<sup>[2]</sup>。(3) 馆际互借与文献传递: 即图书馆为了共享信息资源, 在馆与馆之间达成馆际互借协议, 当本馆的文献不能满足读者需求时, 向有收藏的图书馆去借文献以满足读者的需求。馆际互借一般针对的是纸质文献, 当读者发现在本馆找不到所需纸质文献时, 如果与本馆达成互借协议的图书馆馆藏内恰好有相应文献, 可以向本馆提出申请, 由对应图书馆将相应的文献通过邮寄等方式送到读者手中。

## 2 文献借阅服务比较

为了具体地了解高校图书馆文献借阅服务现状, 笔者在2015年9月至10月期间对河南省9所高校进行了调研, 通过访问各高校图书馆的网站, 以“馆藏文献量”“借阅上限(本科生)”“借阅期限”“违规处理政策”等对文献借阅服务基本情况进行考察, 结果如表1所示。对“借阅方式”和“违规处理政策”做了更深层次的考察, 结果如表2、表3所示。

从表1中可以看出, 河南省高校图书馆在“文献借阅”这一基本服务上都具备相应的硬件条件, 基本能够满足本校师生的需求。同时通过比较, 也发现明显的区别:

(1) 馆藏差距大。在笔者抽取的9所高校图书馆中, 馆藏最多的是郑州大学图书馆, 达700多万册之巨, 最少的是新乡医学院, 只有130万册, 前后差距近6倍。

\* 本研究得到北京协和医学院协和青年基金项目“基于HTML5的肿瘤流行病学数据可视化系统构建研究”(编号: 3332015055)资助。

表1 河南省高校图书馆借阅服务基本情况对比

基本借阅服务	馆藏文献(万)	借阅上限(册)	借阅期(天)	周开放时间(时)
郑州大学	797.1	8	60	108.5
河南科技大学	361	20	60	72
河南农业大学	250	10	60	72
河南师范大学	200	6	45	93
河南财大	263	10	30	101.5
郑州轻院	310	15	60	91
中原工学院	178	6	30	50
新乡医学院	130	-	60	50
洛阳理工学院	320	8	30	50

注: 上表中符号“-”代表未找到数据。

当然, 这与高校本身的经济实力以及政策等诸多因素相关, 但作为教育与科研机构, 应当加强馆际合作共享的工作, 以减少馆藏差距。

(2) 本科借限少。从表1中可以看出, 本科生从本校图书馆借阅上限平均在8本左右, 虽然说考虑到本科生的科研能力、所占人数比较大及馆藏量有限等原因, 但是本科也是大学生建立人生观、世界观及价值观的关键阶段, 对身边的事物好奇心强, 最具备探索能力, 更是认知世界与自身的关键期, 往往会在书籍的海洋中探索答案。

(3) 开放时间短。有些高校图书馆开放时间平均每天仅6个小时, 极大影响着提供服务的质量。

以上是“文献借阅服务”在各高校图书馆宏观上的比较, 而“文献借阅服务”的基本流程可以概括为“馆藏查询→文献索取→出纳→归还”。笔者将从服务流程这一思路对此服务在“借阅方式”“违规处理政策”等细节问题上进行更深层次的比较分析。

在“借阅方式”上, 高校图书馆普遍能够满足该馆读者的基本借阅需求, 有的高校除了传统的通过“借阅台”借阅图书之外, 还开设了“网上预借”和“自助借还机”等方式以减缓传统单一方式借阅的压力, 使得基本的借阅服务更为高效和便捷。笔者选取“借阅台”“自助借还机”及“网上预借”3种方式对9所高校图书馆在2015年9月至10月期间通过访问图书馆网站进行了调查, 没有找到相应内容视为“未开通对应方式”, 结果如表2所示。

结合表2所示, 我们可以看到在河南省高校图书馆

表2 河南省高校图书馆借阅方式情况对比

借阅方式	借阅台	自助借还机	网上预借
郑州大学	√	√	√
河南科技大学	√	×	√
河南农业大学	√	×	×
河南师范大学	√	×	×
河南财大	√	×	×
郑州轻院	√	×	×
中原工学院	√	×	×
新乡医学院	√	×	√
洛阳理工学院	√	×	√

注: 上表中符号“√”代表开通了对应的借阅方式, “×”代表未开通。

中, 这种努力还不是很明显, 差距还是很大的。如今网络及信息技术发展已经是非常成熟了, 但是在河南省多数高校图书馆的网站中连简单的“预借”功能都没有开通, 说明这根本不是技术上的问题, 而是在馆内没有对应的工作人员来开展此项服务。

在“违规政策处理”上, 主要存在逾期不还、污损书刊、遗失书刊、偷盗书刊等4种常见的读者违规行为<sup>[3]</sup>, 其中前两者最为常见, 因此笔者主要针对“逾期不还”、“污损书刊”两种方式以同样的方法对9所高校图书馆进行了调查, 结果如表3所示。

从表3可以看出, 图书馆在针对读者的规章制度都列出了比较详细的处罚方法, 以维护大多数读者的利益, 保障图书的正常流通。但是, 通过调查也发现了如下问题。

(1) 处罚方法太单一。几乎所有高校图书馆的处罚方法都是缴纳逾期占用费, 这样的方式虽然简单易行, 但是很难起到预期的效果。处罚的目的是督促和教育, 使得读者都能遵守规章, 建立和谐的借阅环境。

(2) 处罚规章太繁冗。就单“逾期不还”这一项, 有的高校图书馆竟然也列出了4、5种不同的情况予以罚款。虽然说规定写得越细致, 后期越不会引起纠纷, 但是高校图书馆面对的大都是学生群体, 这样的处罚只会让他们反感, 而不会起到真正的教育效果。

(3) 政策宣传不到位。通过参考其他资料发现, 大多数读者都不清楚违规处罚的具体政策, 一方面与政策繁冗有关, 另一方面, 高校图书馆的宣传力度也显得有些不够, 需引起注意。

表3 河南省高校图书馆违规处理政策对比

违规行为	逾期不还	污损书刊
郑州大学	0.1元/日(≥5元终止借阅权限)	轻微, 罚款2-10元 较重, 收回原书且赔偿10元以上 严重, 收回原书且赔偿20元以上
河南科技大学	终止借阅权限, 逾期一年原价赔偿	规定时间内赔偿原书, 否则原价赔偿
河南农业大学	终止借阅权限, 0.1元/日	分度酌情罚款
河南师范大学	终止借阅权限, 0.2元/日	轻微, 污损一处赔偿0.5元 较重, 收回原书且赔偿原价1-3倍 严重, 收回原书且赔偿原价3-5倍
河南财大	-	按章赔偿
郑州轻院	终止借阅权限, 0.2元/日	轻微, 罚款5-10元 较重, 原价赔偿+加工费2元/册或赔偿原价3-5倍 严重, 一般图书赔偿原价3-4倍; 年代久远加重5、10、20倍; 多卷图书之一, 赔偿7-8倍; 孤本藏书, 赔偿9-50倍等
中原工学院	-	轻微, 赔偿1-3元 严重, 按遗失书刊处理 故意, 报学校处理
新乡医学院	终止借阅权限, 0.1元/日	进行教育和处罚
洛阳理工学院	终止借阅权限, 0.1元/日	-

### 3 参考咨询服务比较

参考咨询作为高校图书馆的又一基本服务,与“文献借阅服务”不同,参考咨询服务开展的质量好坏与图书馆管理人员的素质高低更为密切,参考咨询是读者与图书馆联系的重要手段,即使服务做得再好,不能具体了解读者的需求并且帮助读者解决问题,服务也是形同虚设,而衡量一所图书馆参考咨询服务就在于其开设咨询方式的情况。目前参考咨询服务的发展趋势是:将现代化网络咨询方式与传统咨询方式相结合,将问答咨询、书目索引、文献报道、信息推送、电子资源导航、网络信息导航、专题信息服务、决策咨询服务、宣传服务、培训服务等多种服务内容集成于一体,形成“一站式”现代信息服务模式<sup>[4]</sup>。

本文选取“咨询台”“OPAC(全称Online Public Access Catalogue,联机公共目录查询系统)”“FAQ(全称Frequently Asked Questions,常见问题解答)”“Q&A(全称Questions and Answers,问与答)”“电话”“邮件”“QQ”“在线留言”“表单”等9种常见的

咨询方式对在2014年4月至5月期间通过访问9所高校图书馆网站进行了调查,结果如表4所示。

从表4可以看出,“咨询台”“OPAC”“电话”及“邮件”等传统的咨询方式大部分高校图书馆已开设,能基本满足读者的咨询需求。有些高校也借鉴了现代信息技术开设了一些如“QQ”“在线留言”“表单”等方便快捷的咨询方式。

在调查的过程中,笔者也发现了一些问题,现总结如下:

(1) 咨询方式形式化。除了“咨询台”和“OPAC”两种最为传统的方式能够真正地帮助读者解决问题以外,有些方式虽然开通,但基本形同虚设,如“电话打不通”“邮件不回”“QQ从来都不在线”“在线留言和表单没有回复”等问题在多所高校图书馆出现。

(2) 咨询方式单一化。除了“面对面”的咨询台,其他方式基本都需要读者去各高校图书馆的网站去寻找,而且大都是文本形式,需要读者阅读。而且一般提供的答案不能够解答读者的疑问。在这一点上,郑州轻工业学院的做法尤其值得参考,以视频等多种形式介

表4 河南省高校图书馆咨询方式情况

咨询方式	咨询台	OPAC	FAQ	Q&A	电话	邮件	QQ	在线留言	表单
郑州大学	√	√	√	×	√	√	×	√	×
河南科技大学	√	√	√	√	√	√	×	×	×
河南农业大学	√	√	√	√	×	×	×	×	√
河南师范大学	√	√	√	×	√	√	×	√	×
河南财大	√	√	√	√	√	√	√	√	√
郑州轻院	√	√	√	×	√	√	×	√	×
中原工学院	√	√	×	×	√	×	×	√	×
新乡医学院	√	√	√	×	√	√	×	×	×
洛阳理工学院	√	√	√	×	√	×	×	×	×

注: 上表中符号“√”代表开展了对应的咨询方式, “×”代表未开展。

绍, 而且咨询方式尤为醒目, 便于读者查找。

(3) 咨询入口分散。很多高校图书馆网站的咨询方式虽然很多, 但是设置分散, 不便于读者查找。

此外, 读者的问题多种多样, 很难分门别类, 传统的参考咨询服务分为很多种, 如信息检索、科技查新、定题服务及信息推送服务等, 读者在寻求图书馆帮助之前需要界定自己的需求到底属于哪一类, 这对于非专业的用户体验特别不好。

更进一步, 开展服务的质量好坏最好的衡量尺度来自服务对象的反馈, 付立宏、邢萌曾经以“高校学生读者享受图书馆咨询服务现状”为主题组织了一次全国性问卷调查, 其中学生读者对咨询服务的满意度结果如表5所示。

其中, 指出了大多数图书馆在两种咨询方式上的缺

表5 学生读者对咨询服务的满意度调查结果<sup>[5]</sup>

咨询途径	读者实际感受到的满意度平均分	读者认为最合理的满意度平均分
面谈咨询	3.048	4.274
网上咨询	2.838	4.193

注: 上表中采用5分制, 分数越高代表越满意。

陷在于工作人员答案不全及网上信息提供不及时。而这都与图书馆管理员的工作素质相关, 所以, 笔者认为要提高图书馆的参考咨询服务的质量, 关键在于提高图书馆管理人员的业务素质。

#### 4 馆际互借与文献传递服务比较

笔者在“文献借阅”服务比较分析中曾经提到高校图书馆馆藏差距过大的现象, 而这个问题也普遍存在于各个图书馆之间。馆际互借是图书馆之间或图书馆与其他文献情报机构之间建立协作关系、相互利用对方文献信息资源来满足读者需求的一种资源共享方式, 而文献传递在信息技术支持下由馆际互借发展而来却又优于馆际互借, 充分借助“外延馆藏”来满足用户特定需求, 完善的馆际互借和文献传递服务是提高高校信息资源保障率、最大限度地满足读者需求、降低成本的主要、有效的途径<sup>[6]</sup>。本文依然采取访问各高校图书馆的网站的方法分别从“服务对象”“服务内容”“主要系统”及“收费标准”等方面调查各高校图书馆开展馆际互借业务的情况, 未找到或无法访问视为“无对应服务”, 结果如表6所示。

就笔者搜集到的资料显示, 截至2010年, CALIS已经拥有的成员馆超过500家, 说明文献传递的相关服务已经趋于成熟。就河南省属高校图书馆而言, 单其虚拟参考咨询服务仅有16所高校参加。结合表6, 我们可以知道, 大多数图书馆都只是和CALIS系统合作开展“文献传递”服务, 而且服务对象也仅局限在本校师生中(除郑州大学外), 总体上在河南省高校图书馆中对于“文献传递”这一服务还是不够重视的, 这是由于此服务本身使用群体小、服务难度大等原因之外, 其中很大一部分原因是图书馆宣传力度的不足。

表6 河南省高校图书馆文献传递情况对比

馆际互借服务	已开通服务系统	服务对象	服务内容
郑州大学	CALIS	校内外读者	国内外的期刊论文、会议论文、报告、标准、古文献以及图书的部分章节等文献的原文复制及原文传递服务
河南科技大学			-
河南农业大学			对内接收读者文献传递请求和对外发出文献传递请求； 对校内外读者提供本馆的全文文献服务
河南师范大学	CALIS NSTL HALIS	本校教师 研究生	图书、学术论文、报告、标准等文献的复制件（电子文档或纸质文献）
河南财大			-
郑州轻院	CALIS	本校教师 研究生	国内外的期刊论文、会议论文、报告、标准、古文献以及图书的部分章节等文献的复制件（电子文档或纸质文献）
中原工学院			-
新乡医学院	CALIS CASHL NSTL	-	-
洛阳理工学院	CALIS	-	-

注：上表中符号“-”代表未在网站上找到相应内容。

## 5 服务优化对策

通过对以上3种服务方式的比较，发现部分高校图书馆服务中存在诸多不足，为更好地服务广大读者，高校图书馆亟需从多个方面加以完善。笔者认为各高校图书馆可在以下方面做出努力：

### (1) 提升图书馆管理人员的专业素质

信息服务的基础是丰富的文献信息资源，没有文献信息资源，信息服务只是一句空话。信息服务就是要对文献信息资源进行开发、利用、交流，并为读者提供服务。这一切都需要高素质的信息服务人员。因此，提高信息服务工作人员的素质是深化信息服务的根本保证<sup>[7]</sup>。

因此图书馆的服务很大程度上是由本馆服务人员的素质高低所决定的，例如在参考咨询服务的面对面咨询中，需要工作人员非常熟悉本馆的各业务流程及专业技能，还要比较流畅地和读者进行交流，理解读者的需求并及时给予解答。因此，在给读者提供相关服务前，图书馆应提前做好图书馆员的培训工作。

### (2) 结合用户需求提供针对性服务

在过硬的专业素质下，图书馆员还需要结合具体用户的具体需求，合理地提供相关服务。针对性地提供服务能够解决用户不同层面的需求。例如在期刊的发现服务中，按照用户需求由低到高排列分别为导航服务、检索服务与整合服务，分别为用户提供文献服务信息服务和知识服务<sup>[8]</sup>。

### (3) 加强服务宣传力度，提升用户体验

图书馆的效益是不断积累的过程，是慢功夫，需要较长时间才能显现出来，难以形成轰动性的社会效应，不能立竿见影地解决社会生活中存在的紧迫问题，所以我们有必要加强图书馆的宣传，使更多的人认识到图书馆在人类生活中的重要作用，形成广泛的图书馆意识，扩大图书馆的影响，为图书馆事业的发展、创造一个良好的社会环境奠定坚实的基础<sup>[9]</sup>。

图书馆对于普通读者而言可能仅仅充当的是一个“书库”的角色，其实远远不止于此，我们可以利用图书馆给我们平常的学习科研带来更多的帮助，如参考咨询，我们可以利用科技查新了解目前研究课题的新颖性以判断课题的价值，而这需要图书馆尽可能地做好服务的宣传工作。

#### (4) 增进用户交流, 创新服务方式

在当今互联网发展如此迅速的时代, 传统的图书馆服务效率和服务范围显得尤为局限。通过此次调研, 也发现了许多先进的服务方式, 例如郑州大学图书馆率先开展自主借还机服务, 使得传统的借还书效率大大提升。此外, 笔者认为, 图书馆还可以借助微信、微博等网络自媒体打造自己的网络影响力, 扩展服务半径, 建立同用户快速交流的渠道, 也方便用户进行信息反馈。

#### (5) 建立个性化、人性化的服务

图书馆坚持人性化服务, 必然会产生巨大的亲和力, 非常有利于融洽图书馆与读者间的关系, 有利于取得广大读者的支持与关爱, 图书馆管理更可取得事半功倍的良好绩效<sup>[10]</sup>。

图书馆的服务宗旨是“以人为本”, 但是很多图书馆提供的服务远远地偏离了这项最基本的原则, 笔者通过访问高校图书馆以搜集相关信息的时候就深有体会, 有些图书馆的网站内容堆砌, 页面粗糙, 更新慢, 用户体验非常糟糕, 很难查到自己想要的信息。

## 6 结语

通过以上对高校图书馆服务方式论述及对河南省属高校9所高校图书馆的服务方式进行比较分析, 总体上, 各个高校图书馆均能基本满足本校师生在学习、生活以及科研工作中对文献信息的需求, 如比较基本的借还、阅览、咨询、文献信息导航等服务。这些基本服务在各高校图书馆均已开展, 虽然服务质量有所差异, 但是

只要在图书馆管理人员及该校师生的努力下, 相信一定会越来越好。此外, 部分服务方式(如个性化服务、移动端服务等)还需要进一步完善和努力。另外, 因为此次调研仅通过网络调研, 存在一定的局限性, 无法深入对某项服务进行更为深入的比较分析, 后续将在此方面继续努力。

## 参考文献

- [1] 程焕文, 潘燕桃. 信息资源共享[M]. 北京: 高等教育出版社, 2004: 30-50.
- [2] 蒋燕. 关于高校图书馆参考咨询服务方式转变的思考[J]. 科技情报开发与经济, 2012(6): 39-41.
- [3] 路丹晨. “以人为本”处理高校图书馆读者违章[J]. 科技情报开发与经济, 2007(12): 75-76.
- [4] 图林五散人. 讨论: 现代图书馆的服务理念与服务方式[EB/OL]. [2015-10-25]. [http://blog.sina.com.cn/s/blog\\_4d0275410100bfoj.html](http://blog.sina.com.cn/s/blog_4d0275410100bfoj.html).
- [5] 付立宏, 邢萌. 高校学生读者享受图书馆咨询服务现状调查与思考[J]. 图书馆学研究, 2011(16): 66-70.
- [6] 林葵. 西部地区高校图书馆际互借与文献传递的现状、问题及对策[J]. 图书馆学研究, 2014(4): 69-73, 80.
- [7] 邱越秀. 深化高校图书馆信息服务与馆员素质[J]. 图书馆论坛, 2006(5): 200-202, 209.
- [8] 陈怡帆, 任慧玲. 基于用户需求的图书馆开放获取期刊服务方式调查[J]. 医学信息学, 2015(4): 79-83.
- [9] 刘敏宣, 任志海. 图书馆宣传工作探析[J]. 图书馆论坛, 2007(5): 170-171, 106.
- [10] 秦剑. 图书馆人性化服务的理念和实践[J]. 图书馆论坛, 2004(5): 46-48, 219.

## 作者简介

张泽, 男, 1993年生, 中国医学科学院医学信息研究所研究生, 研究方向: 医学信息学、语义网, E-mail: zhang.ze@imicams.ac.cn。

吴思竹, 女, 1981年生, 助理研究员, 博士, 研究方向: 智能信息处理与知识挖掘、语义技术, 通讯作者, E-mail: wu.sizhu@imicams.ac.cn。

## A Comparative Study of University Library Service in Henan

ZHANG Ze, WU SiZhu

(Institute of Medical Information/Medical Library, CAMS&PUMC, Beijing 100020, China)

Abstract: After selecting 9 universities from all 119 provincial universities in Henan Province, we compare the service they provided and identified the differences among their services, then try to give some suggestion. Finally, we can offer a glimpse of the whole picture of the service mode of the university libraries in Henan Province and also provide a reference for the manager of university library.

Keywords: University Library; Service Mode; Literature Loaning; Reference Service; Interlibrary Loan

(收稿日期: 2016-01-04)