

# 图书馆全开架服务中存在的问题及解决的办法

陈晓萍, 陈萍

(西昌学院 图书馆, 四川 西昌 615022)

【摘要】文章总结了图书馆开架服务中出现的各种问题,并针对问题提出了解决的办法

【关键词】图书馆;开架;问题;办法

【中图分类号】G252 【文献标识码】B 【文章编号】1673-1883(2005)04-0155-02

全开架服务是图书馆服务方式的一项改革,是图书馆为适应信息化网络化条件下图书馆服务质量提高而采取的一个重要举措,是图书馆“读者至上”服务宗旨的具体体现,是实现高校图书馆服务工作现代化的重要标志。

实行全开架服务能极大地方便读者,适应读者不同阅读方式的需要,充分利用馆藏,便于读者更好地利用图书馆的馆藏资源,使他们既可以在书库或阅览室阅览,也可以将书库或阅览室的图书借出阅读,在一个阅览室中能看到相关内容的书刊报,这样吸引了更多的读者到图书馆学习,使他们能汲取书本之外的更多知识为己所用,开阔了视野,提高了阅读兴趣。实行开架服务,馆员不再陷于繁忙的取书工作中,可有较多的时间和精力接近读者,了解读者的需求和愿望,他们不再只是单纯的管理阅览室,而同时也是图书借阅员、信息咨询员、书库管理员、期刊管理员,能开展除借阅管理以外的诸如宣传辅导、解答咨询等服务工作,从而使图书馆与读者的关系更为密切,进一步体现“读者至上”的服务宗旨。毋庸置疑,全开架服务确实具有很大的优越性,但同时也会出现很多问题,需要我们在实践中不断探索和解决。

## 一 开架服务中经常会出现的问题

1、部分工作人员对开架借阅的重要性认识不足,把实行开架借阅看作是一种责任的解脱,造成内部管理秩序混乱,为避免麻烦,图书、期刊让读者随意放置,造成图书的错架、乱架。对读者的不良行为不干涉、不制止,造成其他读者对图书馆产生不好的印象。

2、书刊乱架、破损、散失、撕毁现象比较严重,特别是书刊的乱架现象。实行开架服务后,工作人员的工作量相对增加了,很多时候一个阅览室、一个书库就只有一个人管理。他(她)既要负责读者进出的登记,图书的借还,又要解答读者提出的问题,有时还要帮忙查询读者需要的书刊,与此同时还要负责书刊的安全和阅览室、书库内的清洁卫生及对读者的管理。这给管理人员带来极大困难,整架稍不及时,即会出现乱架、破损、散失、撕毁等现象的发生。

3、读者对开架服务的内容、形式不了解,抽取图书很随意,有时还将自己喜欢而未看完的书刊藏到比较隐蔽的地方以便自己下次阅读,管理员原以为丢失的书刊过一阵又出现了,这样也给工作人员增加了额外的工作量。

4、部分读者喜欢在书上乱画乱写,甚至在习题或考卷上直接答题,把图书馆的书刊当作自己的私有财产,不加爱护。

5、高校图书馆读者整体素质普遍较高,但依然有个别素质不高的读者,会把垃圾扔得遍地都是,把防盗磁条找出乱丢,看完的书刊不放到规定的地方,管理人员进行干涉或制止时有的人还会强词夺理,拒不认帐。

6、有时因为工作人员的疏忽大意会出现图书错借现象,这也会引起读者与图书馆管理人员之间不必要的争端和读者对图书馆工作人员的误解。

## 二 解决开架服务中问题的办法

1、开架前图书馆工作人员自身就应对开架服务有正确的认识,对开架服务的意义、作用以及可能遇

收稿日期:2005-06-25

作者简介:陈晓萍(1969—),女,助理馆员,主要从事阅览室管理工作和期刊录入工作,发表论文数篇。

到的问题,解决的办法,有比较全面的了解,这样才能指导读者迅速适应开架服务这种服务方式。

2、开架前搞好宣传工作和读者培训工作,使读者对开架的意义、作用、目的及应遵守的规章制度有比较全面的了解,能主动配合我们做好这一工作。

3、加强内部工作人员管理,提高人员的服务水平。管理人员应作到对读者细致、耐心,提出的问题要尽可能解答。

4、提高工作人员的业务素质,加强工作责任心,避免因自己工作的失误给读者造成的损失。工作人员要有主动的服务精神和热情的服务态度,强烈的责任感和敬业精神,应主动热情地为读者进行导读咨询,帮助读者有计划、有目的地选择好书。借还图书时宁愿慢一点,但一定要细心,认真核对借书卡上的照片和读者是否一致,借还的每本书也要核对。对读者反映的问题提出的建议应及时反馈给相关部门或领导以使问题能得到及时解决。

5、掌握电脑操作技术,是实现图书馆开放服务的必备手段,图书馆管理人员不仅要掌握图书情报资料方面的业务知识,而且要有与所管图书相关的

专业知识。管理人员不仅要熟悉馆藏,还要能熟练地操作电脑及图书馆管理系统,特别是要熟悉日常业务工作中常用的那部分管理模块。

6、对开架图书实行严格的科学管理,图书应按分类排架,在书架上设置醒目的标识,使读者能一目了然地找到所需的书刊,也方便管理人员进行图书的上架、整架工作。

7、针对乱架现象严重而人员紧缺只能保证上架无法彻底整架的问题,定期对开架图书进行全面的清理,最好每周或每月进行一次,这样就不会造成彻底乱架无法清理的状况发生。

8、加强对阅览室的巡视,发现读者的违规行为及时制止和纠正,使他们能自觉遵守图书馆规章制度,尽量避免丢书、毁书现象的发生。

在网络化信息化社会,现代图书馆的使命和任务,不再是为藏书而藏书,而是为使用而藏书。既然图书的价值只有在读者的使用中才能体现出来,那么,图书馆工作的宗旨就是为每本书引来读者,为每个读者找到需要的书。而开架的管理方式正是达到这一宗旨的最佳模式。

#### 注释及参考文献:

- (1)兰端碧.《关于高校图书馆全开架服务的几点思考》. 贵图学刊2000(1)
- (2)胡 苏.《图书馆开架服务利大于弊》. 安徽理工大学学报(社会科学版), 2003(2)
- (3)马月丽.《对图书馆实施开架服务的几点思考》. 当代图书馆学2003(3)
- (4)崔春梅,冀丽芳.《以人为本,以用为主,搞好开架服务》. 晋图学刊—2004(4)

致谢:论文得到了许志强馆员的指导,谨此致谢!

## Existing Problems & Their Solutions in Libraries' Full Shelf-Service

CHEN Xiao-ping, CHEN Ping

(Library of Xichang College Xichang, Sichuan 615022)

**Abstracts:** The article has summed up some kinds of problems in the process of libraries' full shelf-services, and advanced their corresponding solutions.

**Key Words:** Library; Self-Service; Problems; Solutions

(责任编辑:周锦鹤)