



布局调整、自助先行 ——总借还书处服务模式的探索改进

图书自助借还服务是目前高校图书馆普遍开展、读者普遍接受的服务方式。自助服务从图书馆角度而言，使工作人员从重复性劳动中解放出来，转移到其他增值服务当中；从读者角度而言，培养了读者自助服务的意识，也更好地保护了读者隐私。

2011年6月，逸夫馆开始采用自助借书设备，流通部在邓景康馆长和姜爱蓉副馆长指导下，从测试到正式应用，工作做得细致成效，不仅保证设备的正常运行，而且关注读者使用自助服务的情况。流通部先后采取各种措施提高自助设备的使用比例，在2012年图书馆服务宣传月开展的“读在金秋、借书有礼”自助体验活动，在2013年和2014年新生参观图书馆工作中，增加自助服务介绍环节。目前逸夫馆自助借书比例基本保持在70%左右，最高时达到80%左右，但是和有些兄弟馆（自助借书比例达到90%以上）相比还有差距。

今年9月份，流通部两位主任、姜爱蓉老师和总借还处同事到自助借还书比例较高的北科大图书馆进行调研。同时，我们分析了逸夫馆影响自助服务的各种因素，希望改进后进一步提升自助借还比例。我们分析，总借还书处借书机位置不明显是影响读者首选自助借书的一个主要因素。于是，我们提出“调整总借还书处设备布局”的方案，提请馆领导审定。邓景康馆长和范爱红副馆长到总借还书处实地核查布局方案的合理性，最终馆务会同意布局调整方案。

2014年11月5日，总务部马安生、曹习科和吕东旺三位老师和总借还书处所有工作人员齐上阵，按既定计划撤柜台、挪机器，使布局尽量人性化、合理化。在保证正常借还书的情况下，用了一天的时间对总借还书处进行了布局调整。调整过程中，邓景康馆长亲临指导。布局调整之后，整体面貌焕然一新，自助借书机位置更加突出。在新布局的总借还书处环境中，自助借书作为读者的首选；同时保留一台人工借书机器，作为自助机器的补充；还书台和自助还书机放在相近区域，便于引导读者自助还书；保留预



约取书台，加强读者咨询服务。

我们希望通过本次布局方案，逐渐探索改进流通服务模式的办法，为北馆建成开馆后流通自助服务的顺利运行打好基础。在此感谢邓景康馆长、姜爱蓉老师、范爱红副馆长的指导；感谢曹习科老师、马安生老师和吕东旺老师一整天高效、细致的工作；感谢陈虹老师和王平老师制定前期方案和组织布局调整实施；感谢总借还书处各位同事的辛勤劳动！

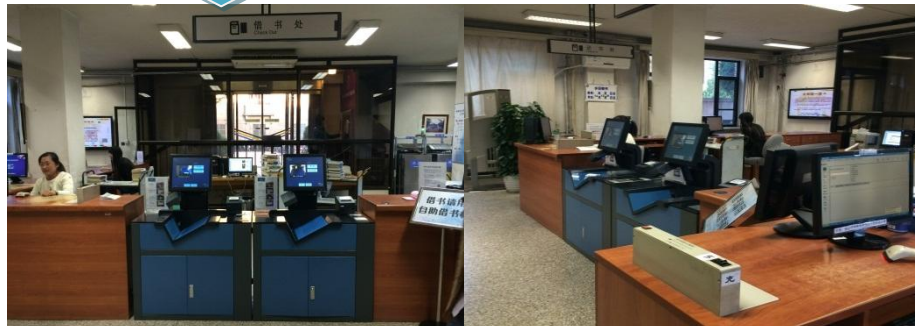
（流通阅览部 刘阳 赵郁霞供稿）



调整前



调整中



调整后