

# 农业高校图书馆全开放知识超市管理模式探讨

——以湖南农业大学图书馆为例

伍茂戎

(湖南农业大学 图书馆, 湖南 长沙 410128)

**摘要:** 介绍了图书馆管理理念与模式的演进过程, 分析了实行全开放“知识超市”管理模式的条件, 评价了管理模式的现状与效果, 指出了书刊归架、监控系统、员工作息等问题, 提出了提高员工素质、提升读者素养、完善监控系统、调整工作时间等完善管理模式、提升服务水平的路径与对策。

**关键词:** 图书馆; 全开放; 管理模式; 农业高校

中图分类号: G250.7

文献标识码: A

文章编号: 1009-2013(2009)05-0069-04

## On the Full-Open “Knowledge Supermarket” Management Pattern of Agricultural College Libraries

——A Case Study of the Library of Hunan Agricultural University

WU Mao-Rong

(Library, Hunan Agricultural University, Changsha 410128, China)

**Abstract:** The article first reviews the evolution processes of the library management concepts and patterns, then makes an analysis on the implementing conditions of the so-called full-open “knowledge supermarket” management pattern, and evaluates the present situation and the actual effects of this pattern. Particularly, specific problems such as book-return-to-the-shelf, system supervision and daily schedule of the staff are discussed also. At the last part, some concrete routes and countermeasures are proposed so as to refine management pattern and to promote library services in view of those specific problems for enhancing the quality of the staff, deepening the reader services, improving the supervision system, and adjusting the working schedule.

**Key words:** library; full-open; management pattern; agricultural college

全开放“知识超市”管理模式,是近年来图书馆界推行管理创新提出的一种新型管理模式,部分图书馆付诸实践探索,学者们也从理论层面进行了分析和研究。李文(1998)<sup>[1]</sup>分析了高校图书馆管理模式的主要问题,提出图书馆开放式管理的观点,但尚未提出具体的方案与措施。辜方(2007)<sup>[2]</sup>、程丽君(2004)<sup>[3]</sup>、李凤武(2001)、李清(2004)、孙利民(2006)、赵素牌(2005)等人分别在6篇文献中论述知识经济时代图书馆的管理创新的问题。胡晓燕(2004)<sup>[4]</sup>分析了超市管理模式在图书馆中的应用及其意义,雷萍艳(2009)<sup>[5]</sup>分析了高校图书馆实施超市管理模式的利与弊,刘金莲(2003)<sup>[6]</sup>从服务用语、陈列原则、结算促销等方面陈述了现代超市管理模式对图书馆读者服务工作的启示。康存辉

(2008)<sup>[7]</sup>分析了图书馆全开放式管理模式的特点及其优势,指出了实行全开放式管理模式所必须的条件,并提出了完善全开放式管理模式的对策。钟健刚(2008)<sup>[8]</sup>对比分析了高校图书馆新旧管理模式,包括管理理念、管理的空间结构、管理的组织机构、管理的服务功能、管理的服务方式、管理的服务效果,提出要大力推行新型的开放性的管理模式。叶艳鸣等(2007)<sup>[9]</sup>提出高校图书馆应实行“藏、借、阅、咨”一体化开放服务管理模式。李海英(2006)<sup>[10]</sup>就新理念与新模式整合下的新馆建设的设计、环境、服务和管理四种理念提出了自己的观点。

从古到今,不同时代图书馆管理模式与功能发生了很大的变化,以藏书为目的图书馆(古称藏书阁)从封闭走向开放,大大提高了文献的利用效益。尤其在教育部本科教学工作水平评估的促进下,各高校加强了图书馆的建设与发展。“新馆”建设都采用了更加人性化的管理模式,大多还吸收了国际先进的“模数

收稿日期: 2009-09-25

基金项目: 湖南农业大学教学改革与研究项目

作者简介: 伍茂戎(1958-),女,土家族,湖南石门人,馆员,研究方向为图书馆管理。

式”、“大连通”、“通透性”、“全开放”等图书馆建筑的新理念,并充分考虑了“以用户为中心”来进行建筑设计,对图书馆的功能、布局、设施的安排及内外环境的营造、服务模式的选择,都充分考虑到读者的意愿与习惯,以人为中心,努力营造一个富有亲和力的、舒适方便的人性化环境,催生了图书馆管理手段的创新,以提升图书馆的服务水平。目前,很多高校图书馆借鉴并实行了现代化服务管理模式——大开间、全开放、“知识超市”型的管理模式,得到了同行的高度认可。

### 一、实施全开放“知识超市”管理模式的条件

全开放“知识超市”管理模式是一体化管理,它打破了传统图书馆的“馆中馆”模式,实行总借总还和全天候开放,给读者提供了宽松、舒适和自由的学习环境,并借鉴“超市”的管理理念,彰显人文精神,为现代化管理打下了坚实基础。

#### 1. 馆舍建筑条件

当代“新馆”的建筑采用“同一柱网、同一层高、同一荷载”的通透式、大开间设计,使“藏、检、借、阅、管、查、咨”合一和“人、机、书”一体化成为现实。同时,智能设施配备齐全,在主体施工时就对网络节点、有线节点、监控节点的数量位置等做了详细的设计、规划,并预埋于墙体中。另外还安装了中央空调通风系统、给水系统、电力供应系统、闭路电视系统、多媒体音响系统、一卡通管理系统、电子会议系统、电子监控系统、红外防盗报警系统、电梯安全与运行控制系统、保安巡检系统、消防自控系统、应急照明系统、应急广播系统、停车场管理系统等。

#### 2. 设备设施条件

“新馆”采用全开放“知识超市”管理模式,实行总进、出口管理,在一楼的总出入口设立通道,安装了多个先进的自动门禁系统和防盗监测系统。馆内全面实现了计算机网络管理,配置了上千个信息节点,几百台计算机,电子文献信息存储容量高达几十TB,配置了触摸式公共检索设备。全开放式一体化管理,软件兼容性非常高。完善的软硬件设施是实现全开放式管理的基石。如网络设备和相关软件接口程序将图书馆管理系统、门禁系统、监测系统、电子阅览、多媒体视听、自动存包柜等多个管理系统有机地联结在一起,以保证一卡通使用畅通无阻,真正实现“一站式”服务。

#### 3. 管理人员条件

实行全开放“知识超市”管理模式,打破了过去

馆内管理的条块分割。工作人员既要承担书库、阅览室的管理,又要负责读者导读、参考咨询等工作,任务繁重,必须实现知识化和年轻化。管理人员之间要相互配合,相互理解,形成良好的团队合作精神,让读者处处都能感受到“一站式”服务所带来的方便。

### 二、全开放“知识超市”管理模式效果评价

湖南农业大学于2008年新落成了一个3.2万平方米的新图书馆。“新馆”是一座应用国际图书馆管理模式,吸收国内先进管理方式的自动化程度较高的图书馆。于2008年5月投入试运行,12月正式交付使用。一年来,经过四个季节的运行考验和读者使用的检验,证明硬件(馆舍建筑和设备设施)和软件(管理模式等)基本满足了学校教学科研的需要和读者的需求。

#### 1. 现状分析

“新馆”在湖南省率先实现了大开间、全开放、“知识超市”型的管理模式。并将文献资源、网络资源、多媒体资源、电子资源整合在一个空间中,使藏书、检索、阅览、咨询、上网、复印同处一个空间内。读者持“一卡通”进入图书馆后,就像进了超市一样,自由、舒适、轻松、愉快,可带书包进入阅览区。实行全天候开放、全开架阅览和一站式服务,各阅览区从早上8时一直开放到晚上22时,读者在大开间阅览区可自由浏览各种文献资料,也可上网查阅电子文献,还可在研习间进行学术研究,书刊资料随手可及,咨询服务尽在身边。

(1) 开放、融合性。实行“藏、检、借、阅、管、查、咨”合一和“人、机、书”一体化,取消了书库与阅览室的界线,书架靠近读者,读者就近取书、就近阅览,并且阅览桌椅充足,环境舒适,每个阅览区还设有公用计算机供读者检索和查询之用,实现了“人书合一”、“人在书中”、“机在人旁”,极大地方便了读者。文献利用情况呈上升趋势,笔者曾经统计:日平均接待读者8 000多人次,高峰期达1万多人次。读者只需要持“一卡通”卡进入图书馆,就可以通过检索、阅览、借还、上网、查询等利用馆内的所有文献信息资源。

(2) 科学、合理性。各阅览区的图书资料全部按学科类别布局,使其更有针对性和规律性,布局更加科学合理,便于读者查找和利用文献信息资源。读者进入图书馆仿佛走进了“知识超市”,享受“超市”式的文献服务方式。走进书刊阅览区,随意选取自己喜爱的图书资料,阅览之后放在阅览桌上或者身旁的书车上,不用上架,由工作人员负责上架排架,尽量

避免乱架现象;进入电子阅览区,刷卡上机,浏览和下载电子信息资源。

(3) 便捷、高效性。读者通过门禁监控系统,经过身份鉴别后,可以携带自己的学习资料和物品自由进入各个阅览区自由地阅览或自习,无需签名、换证或划卡,简单便捷。需要带出馆的图书只需在出馆前办理借出手续并销磁,既可在总服务台办理,也可在图书自助借还机上自己办理,真正实行了“一站式”服务,变分散为集中,变繁杂为简明,变忙乱为便捷,大大方便了读者。

## 2. 效果评价

“新馆”实施全开放“知识超市”管理模式后,

表1 接待读者与借还书数量统计

时间	接待读者/人次		借书/册		还书/册	
	合计	日平均	合计	日平均	合计	日平均
2005年4~6月	126 457	1 505	71 035	846	79 808	950
2009年4~6月	897 644	10 686	206 266	2 455	223 890	2 665

二是“一卡通”通全馆。读者只需持“一卡通”就可以在图书馆的任何区域畅通无阻,实现了借还图书、阅览、上机、交费、复印等多种功能,避免读者携带多种证件和在馆消费时找零的麻烦。以后还可以使用该卡发挥校内证件、消费等多种功能。

三是学习环境好。图书馆坚持“以人为本、读者至上”的服务宗旨;启用中央空调通风管理系统,冬暖夏凉;采用“一站式”服务理念,使读者获取信息方便快捷,真正让图书馆成为读者理想的学习园地。各楼层走道上均设有读者交流休闲椅、东西两头设有专门的读者交流休闲室和供读者放书用的书车等,三楼设有读者沙龙和咖啡书吧,是读者学习、休闲和相互交流的场所,可举办书画展览,还能够享受咖啡和食品等美味。

四是节省人力资源。全开放“知识超市”管理模式与传统的图书馆管理方式相比,传统的管理方式,每个阅览室当班工作人员1人,借、还图书量大的阅览室当班工作人员2~3人,每天两班倒;而全开放“知识超市”管理方式每个区域每班只需1名管理人员,大大减少了工作人员的数量,节省了人力资源。表4给出了2005年和2009年文献数量、馆舍面积与人力资源的对比情况。

表2 文献数量、馆舍面积与人力资源对比

时间	员工人数	纸质文献		馆舍面积	
		册	人均册数	M <sup>2</sup>	人均M <sup>2</sup>
2005年6月	52	727 411	13 988	9 980	192
2009年6月	101	1 747 649	17 304	40 657	403

发挥了比传统管理模式更加优越的性能,得到了读者的广泛好评,收到了良好的效果。

一是开放时间长。传统的管理模式开放时间一般分为上午、下午和晚上三个时段,与机关工作人员上班时间同步,午饭和晚饭后各休息1.5~2个小时,周五下午整理内务或业务学习,周五、周六晚上不开放。而采用全开放“知识超市”管理模式后,各阅览区每天都是从早上8时到晚上10时,开放14小时,周开放98小时,极大地满足了读者的需求,并提高了图书馆文献信息资源的利用率。表3给出了2005、2009年度4~6月份接待读者和借还书的数量统计。

## 3. 问题探讨

实施新的管理模式,在收到良好效果的同时,也有一些问题逐步显现出来,值得管理人员思考。

(1) 书刊归架难度大。新的管理模式给予读者方便和自由,可以在馆内各楼层阅览区随意查找图书资料带到各楼层不同的地方上去阅览,可以在馆内任意位置随意放置,这也形成了各阅览区、走道、窗台、书车等到处都是书;少部分读者在选取图书时,存在着盲目性,不遵守借阅制度,不听从馆员指导,我行我素,一次性取出一二十本图书;一些不文明的读者为了个人方便,占用多册图书或将自己喜爱的图书藏起来独自阅览。这些现象无疑给工作人员增加了工作量,给书刊归架工作带来了困难。

(2) 监控系统不完善。电子监控防盜系统布点不完善,存在很多盲区,留下监控死角。这样就给素质低下的人有可乘之机,有的在书上乱涂乱画、折角撕页;有的破坏条形码和磁性材料,想将图书带出图书馆,更有甚者把自己喜欢的图书从走道的窗口处丢出图书馆和盗窃计算机的零部件,将其据为己有。另外,在出口处,防盜监测仪系统时常出现报警信号,有时是由于在办理借书操作时,消磁不彻底引起误报警;有时是监测仪过份灵敏触发误报,引起读者反感,容易造成矛盾。

(3) 员工作息不规律。“新馆”每天开放14小时,工作人员每周分成三班倒,每天上午8时到下午3时,下午3时到晚上10时上班,中餐或晚餐不能回家,只能

在馆内用餐,与传统模式相比,员工作息和生活规律发生较大变化,对员工心理状态的影响尚待评估,对图书馆的工作管理也有一些不利因素。

### 三、全开放“知识超市”管理模式改进路径

全开放“知识超市”管理模式体现了人文关怀,方便了读者,提高了文献信息资源的利用率。但对出现的一些问题,必须认真对待,采取有效措施加以完善。

(1) 全面提高员工素质。随着读者服务内容的不断深化,拥有一支素质过硬、具有创新精神的馆员队伍,是图书馆内在发展的动力,是决定图书馆发展的关键因素。馆员素质的高低、服务态度的好坏、服务质量的优劣,将直接影响读者服务的质量和水平。工作人员要牢固树立“以人为本,读者至上”的服务思想,兢兢业业、认真负责的工作态度,爱岗敬业,忠于职守,加强业务学习,不断提升其综合服务的能力。发挥好老骨干对新员工的传、帮、带作用,使阅览区的管理工作有条不紊,让读者感受到馆员们提供的优质服务。

(2) 努力提升读者素养。图书馆服务水平的提高需要读者的积极配合。要加强读者教育,引导读者自觉遵守规章制度,爱护图书资料。对新读者,提供“新馆”管理模式和使用方式的相关知识,利用新生入学教育、馆内讲座、网上问题解答,组织青年志愿者,配合工作人员开展形式多样的活动,使其了解馆藏体系,懂得怎样利用图书馆;对老读者,则通过举办培训班、文献检索课等方式,提升他们的信息素质,掌握检索技能;对较高层次的读者群体,向他们介绍检索工具、藏书体系以及各种数据库,帮助他们查询所需文献,节省其查询时间。通过这些方式,来提高广大读者的整体素质,使其自觉配合工作人员的工作。对少数素质不高的读者,则要抓住典型,进行批评教育,促进文明养成;对破坏图书条形码和磁性材料,有偷书嫌疑以及盗窃计算机零部件嫌疑的,则严肃处理,情节严重者,予以纪律处分,直至依法追究责任。

(3) 不断完善监控系统。为了有效遏制书籍及计算机零部件被盗等现象,要在监控系统上做文章。首先,从硬件着手,增加监控防盗点,计算机主机安装报警器;其次,从软件上加强管理防范,一是保安加强巡视次数和注视监控系统;二是工作人员多留意、勤检查,把问题消灭在萌芽状态。针对防盗监测系统误报警情况,属于监测仪灵敏度过高的,要定期组织

技术人员对监测仪进行调整,尽可能减少误报警。二是教育工作人员和读者认真进行借书操作,将磁性彻底消除。对于其他情形,工作人员则要礼貌地询问和提醒是否办理了借书手续,灵活处理,既防范图书丢失,又尽可能减少矛盾发生。

(4) 合理调整工作时间。为了解决工作人员连续工作时间过长、不能回家用餐的困难,可以考虑将每天开放的14小时分为三个工作时间段,即上午8时到下午1时,下午1时到6时,下午6时到晚上10时,适当轮换,既方便工作人员、解决困难,又有利于读者服务和管理工作。

“新馆”实行全开放“知识超市”新的管理模式,是图书馆不断地适应社会发展和读者的需求的结果,也是读者在新时期对图书馆的新要求,更是图书馆在信息社会谋求发展、扩大影响,加强内涵建设、提升核心竞争力的有力举措,需要图书馆员工的共同努力,才能逐步实现、日臻完善。

### 参考文献:

- [1] 李文. 高校图书馆开放式管理模式初探[J]. 情报杂志, 1998, 17(6): 102-103.
- [2] 辜方. 知识经济时代图书馆的管理创新[J]. 教育探索, 2007(2): 65-66.
- [3] 程丽君. 知识经济时代图书馆的管理创新[J]. 图书馆学刊, 2004(2): 39-40.
- [4] 胡晓燕. 超市管理模式在图书馆中的应用[J]. 中小学图书情报世界, 2004(5): 33-35.
- [5] 雷萍艳. 论高校图书馆实施超市管理模式的利与弊[J]. 图书馆学刊, 2009(2): 34-36.
- [6] 刘金莲. 现代超市管理模式对图书馆读者服务工作的启示[J]. 江汉石油职工大学学报, 2003, 16(2): 58-59.
- [7] 康存辉, 滕胜娟. 创新服务理念完善全开放式管理模式[J]. 武汉科技学院学报, 2008, 21(1): 58-60.
- [8] 钟健刚. 高校图书馆新旧管理模式之研究[J]. 科技情报开发与经济, 2008, 18(3): 35-37.
- [9] 叶艳鸣, 李勇, 等. 论高校图书馆“藏、借、阅、咨”一体化开放服务管理模式[J]. 大学图书馆学报, 2007(3): 81-85.
- [10] 李海英. 新理念与新模式整合下的新馆建设[J]. 图书馆建设, 2006(3): 105-106.
- [11] 王素芳. 城市图书馆新馆建设: 现代化图书馆理念的应用与彰显[J]. 图书馆杂志, 2008(3): 54-56.

责任编辑: 李东辉