



创造人文图书馆

Create a more human library

丹佛公共图书馆 (Denver Public Library)

- 自助服务的成功应用

丹佛公共图书馆 (DPL) 由二十三个点组成，为超过五十五万城市居民提供服务，其中大约百分之八十的读者持有卡，每年从五百万藏书中借阅一千二百万册次。图书馆有五百多职员和四百多台电脑提供服务，此外图书馆也是该区官方文件的储存点。一个由市长任命的八人图书馆委员会管理着图书馆。在 2000 年和 2001 年，DPL 都获得了 Hennen 美国公共图书馆排名中为超过五十万人口服务的图书馆的第一名。这个排名公认了在其它品质中，图书馆的良好的人员服务。

一直以来 DPL 都是 3M 图书馆产品的忠实用户，从图书安全磁条产品到 RFID 数字化系统；但是“DPL 图书馆流通领导小组在上实际九十年代中期开始就面临了一个问题，” Lorrie Ann Butler, Denver 公共图书馆数据培训协调员说。图书馆的自助借阅系统 3M™5210 自助借阅系统的普遍使用率非常低。这个问题在 2001 年新开张的两家分点进行技术评估中得到了确认。没有一个地方的机器使用率超过百分之十八。更糟糕的是有几个只徘徊在百分之二到百分之三。经过调查新一代 3M™6210 自助借阅系统在几个图书馆的使用情况后，DPL 图书馆决定购买七套更换设备，其中几套在第一时间安装在新开张的分馆。刚好之后预算削减使得负责流通的职员被裁掉四个，并且雇佣新员工进入了冰点，这就促使图书的流通从服务型转变为自助型显得尤为重要。

“为了使我们的技术和投资转变成好的服务，最重要的是提高顾客的自助借阅使用，” Butler 说“那样的话，我们便只需更少的职员去满足不断增长的借书队伍。我们知道 3M™6210 读者自助借还书速度更快，界面更友好，我们只是需要更多的顾客来使用它们！”

但是很长时间以来，3M 的销售顾问 Jacob Haas 便督促 DPL 更改自助系统的安装位置，因为这才是提高 DMFM 系统利用率的根本；根据他的深度研究和经验最佳的安装位置是：人流量最大的流通柜台。

“在预算削减以前，DPL 不愿改变顾客习惯的流通方式，” Haas 说：“因此他们让读者自助借还书系统散落在图书馆内的各个地方。”

在那之后，DPL 把总共四台自助系统中的三台重新布置在了主要柜台处，由一名职员监控。然后他们把分馆的三台使用率低的机器也重新布置过，其中两台安装在顾客喜欢走的东、西出口处。在最处的两周测试时，由一名职员在旁“迎宾”或引导顾客直接到借阅器，而不是让他们象原来一样去找馆员手工办理手续。每周的测试立刻测定出了进步。创下了前所未有的日使用率百分之九十二的记录。并且在撤销了“迎宾”的职员后，DPL 中心馆依然保持了很不错的每周百分之八十三的自助借阅率。甚者，以往的长队不见了。

丹佛公共图书馆 (DPL) 很高兴所取得的成功，他们现在正筹划未来技术系统的购买。“有着很好的自助借阅率，” Butler 说，“我们的流通职员现在可以投入到其他更重要的项目和顾客支持。不久的将来我们将引入 3M 数



3M Library Systems

数字化图书馆产品的 RFID 技术，更多地把职员解放到项目和服务中去。