

现代化图书馆管理与服务创新的实现

赵树勤

中国科学院文献情报中心 北京 100190

〔摘要〕拟从现代化管理手段、服务模式创新和人才队伍建设三个方面论述如何具有“以用户为核心”、“服务至上”的服务理念,充分利用现代技术拓展业务空间、改变服务模式和提高服务工作档次,培养高素质图书馆专业队伍人才,以迎接未来的挑战,确保图书馆事业的可持续发展,促进现代化图书馆建设的步伐。

〔关键词〕现代化图书馆管理 服务创新 图书馆队伍

〔分类号〕G258

图书馆现代化有着广泛的外延和深刻的内涵,本文拟初步谈谈个人看法。

1 搞好管理是现代化图书馆的关键

1.1 更新图书馆管理理念

1.1.1 建立“以用户为核心、重用轻藏”的价值观念 图书馆是从古代的藏书楼发展演变而来的。从古代的藏书楼发展到传统图书馆,从传统图书馆发展到现代图书馆,性质与职能都发生了深刻变化,其中最根本的变化当属由珍藏转变为收藏,由收藏转变为开发利用,服务对象由少数转变为多数。因此,价值观也应发生相应转变。图书馆的价值观是图书馆在日常活动中绝大多数馆员所信奉的基本信念和行为准则,这也是图书馆发展的指南。

现代化图书馆集传统图书馆与数字图书馆的优势于一体,不仅包含了传统的纸质文献,而且包含了现代电子和数字化资源;图书馆收藏的终极目标在于利用。如果馆藏资料得不到有效利用,图书馆就失去了存在的价值。现代化图书馆应该最大限度地满足社会和读者的需要为目标,应“以用户为核心,重用轻藏”,并以此为图书馆馆员的价值观念和行为规范。

1.1.2 牢固树立“读者第一、服务至上”的服务思想 图书馆的服务理念与其发展密切相联。因为伴随它的转变,图书馆理念随之发生变化,将“读者第一、服务至上”的服务精神和服务理念作为图书馆人不懈的精神追求,无论是现在还是将来,都将是图书馆工作的出发点和归宿。服务工作将从借借还还向多层次的信息咨询服务转变,它和读者的关系从

以图书馆为重心向以读者、用户为重心发展,服务重点从单纯“读物”传递向“知识”传递发展,服务方式从图书馆向读者“提供服务”向读者“自我服务”发展;服务内容除提供传统借阅之外,还能提供文献复制、馆际互借、联机检索,并且能够利用自动化、网络化、电子化的优势,逐步面向个人的信息服务转变,可以提供电子邮件、信息检索、电子布告栏。有鉴于此,改善图书馆的服务水平,提高图书利用率,使读者更加方便地利用图书馆,无疑是现代化图书馆的重要任务。为了更好地为不同层次的读者提供获得信息、知识和教育的条件,让所有人都能平等利用图书馆,使图书馆成为存储和传播知识的中心,这就需要图书馆人树立“读者第一、服务至上”的思想意识。

1.2 转变图书馆服务模式

1.2.1 封闭型转变向开放型服务转变 传统图书馆以收藏、加工、保存图书、期刊、资料等纸质为载体的文献信息为主,其服务必然围绕着纸张文献和图书馆阵地展开,形成了“重藏轻用”、“重管轻用”的办馆思想,读者处于次要位置。随着社会需求环境变化以及计算机技术飞速发展,图书馆已经摆脱传统文献处理的限制,在采集、加工信息和组织服务方面,充分利用网络环境,以新的方式组织、控制、选择和传播信息,建立辐射型、开放型图书馆系统,深化文献信息服务,发展知识服务,使图书馆服务无处不在,无时不在。

1.2.2 文献型转向信息型和知识型 21世纪,人类社会面临知识经济和信息社会的急剧变革,图书馆作为社会重要的信息资源基地,对信息化、网络化

浪潮的冲击更为敏感,图书馆管理也需要重新定位。传统图书馆以收藏、保存图书、期刊、资料等纸质文献为主,主要向读者提供各种类型的馆藏原始文献。因为要保持第一手原始文献状态供读者利用,所以对文献信息的深加工做得很少。

现代化图书馆依靠计算机及网络技术,摆脱传统工作模式,摒弃单一、重复、被动、琐碎的手工操作,转而以用户为中心,以搜寻、组织、分析信息知识为基础,根据用户的需求制定解决问题的方案;还可为用户提供动态的连续服务;或对馆藏信息进行准确深加工,形成新的具有独特价值的知识产品,以满足用户的需求。因此,要保障信息资源准确、广泛而丰富,从而可以使图书馆的服务内容由文献型转向信息型和知识型,进而推动图书馆事业可持续性的发展。

1.2.3 服务方式由单一型转向多样型 传统图书馆的服务对象比较固定,主要是到馆读者,而且集中在一定范围之内;读者获得信息的方式和渠道也比较单一。随着社会不断发展,近年已经形成信息社会状态,图书馆也要冲破传统服务模式,有针对性地提供特色服务,不断提高读者的满意度。图书馆服务方式既有文献实物的外借服务、阅览、参考咨询、检索,也有网上虚拟的阅览、检索、信息查询服务、馆际互借、电子邮件(E-mail)、电子图书、网上教育等多种多样的服务方式。同时利用网络技术优势,拓宽了服务领域,又节省了读者大量的时间。

2 秉承全心全意为读者服务的理念

管理和建设好现代化图书馆,是以做到“全心全意为读者服务”为目的,把读者当“上帝”,尊重读者,爱护读者,理解读者;从读者角度改进图书馆工作,做到读者的事无小事;在服务中要做到信息自由获取,公正平等,节约读者的时间,保证信息资源的数量与质量;开展人性化服务,保护读者隐私,尊重读者个性化、多样性与差异性,保障读者对图书馆的使用权、借阅权、检索权和知情权。在这个意义上,管理就是服务,服务促进和改善管理。

2.1 基于物理图书馆的服务创新模式 “藏、借、阅、咨一体化”服务模式,是借助实体的图书馆,开展阵地服务,是一种先进的服务方式。它摒弃了传

统藏、借、阅各自为政的弊端,同时吸收其合理部分,以读者利用为中心,充分挖掘馆藏资源文献,最大限度地满足读者需求,使藏书直接为读者所用,是图书馆读者服务思想的一大变革。这一服务模式是全方位、多角度的开放,读者与藏书直接接触的范围扩大了,从而极大地提高了藏书的利用率,节省了读者的时间,体现了以读者为本的思想境界。

2.2 基于网络下数字图书馆的服务创新模式 现代化图书馆的基本服务方式是以 web 站点为基础,通过网络技术,比较全面地提供检索、阅览、获取原文、咨询和知识导航等服务。

2.2.1 建立资源检索与获取平台 现代化图书馆具备全文检索功能,不仅能浏览和下载各类型资源,包括文本、图片、动画、音频、视频等,还能虚拟展示各种珍贵资料,如手稿、善本、历史照片、历史录音、名画等,为读者提供丰富而准确的信息资料。

2.2.2 积极开展网上在线咨询 网上咨询服务不仅限于事实性问题解答,还可处理课题检索、定题服务、全文传递等多层次的咨询问题。主要有三种类型:电子邮件咨询、经常性问题解答和即时视像咨询。

2.2.3 建立网络知识服务平台 要想建立现代图书馆,就要求图书馆向知识中心的方向发展,为知识创新和知识传递营造服务平台。图书馆在保持文献服务的基础上,应深化信息服务层次,开拓知识服务的新模式。如:

- 建立公共服务平台。通过 web 站点介绍图书馆的收藏、服务和使用方法,发布新闻与通知,评价、推荐各种资源内容及馆藏图书,开展网上催还、预约续借、原文传递和馆际互借等一系列的服务。

- 开展个性化信息服务。个性化信息服务是基于信息用户的信息使用行为、习惯、偏好、特点及用户特定的需求,向用户提供满足其个性化需求的信息内容和系统功能的一种服务,开展个性化信息服务是图书馆信息服务的一种发展趋势

2.2.4 开展培训服务 提升读者信息素养 网络时代读者寻求信息的主要来源已从图书馆转为搜寻引擎,网络资源成为读者仰赖的重要资源。但是,网络资源数量过于庞杂,且内容质量与正确性难以判断,容易迷失在信息的海洋中。要想使读者能够顺

利地获取现代化图书馆的信息资源,当务之急是对他们开展网上检索技能培训,而且要把培训工作作为一项长期的任务。图书馆可以用网上培训和直接培训相结合的方法,向读者介绍网络知识和计算机技术,指导读者选择合适的检索工具,帮助读者掌握信息资源的获取方法和技巧,使他们在实践中提升信息素养。中国科学院国家科学图书馆为此推出系列读者培训活动,主要包括:“走进科图”读者培训、中国科学院研究生入学教育、专场讲座报告、预约培训、读者论坛、网上教室等方式。

3 建设一支高素质的现代化图书馆馆员队伍

3.1 具有强烈的服务意识和奉献精神 现代图书馆馆员应牢固树立“读者第一,服务至上”的服务理念。“读者第一”就是要求工作人员要全心全意为读者着想;“服务至上”要求图书馆的管理体系和服务方式应最大限度地满足读者的要求。图书馆员要热爱文献事业,甘于奉献,甘为人梯;要树立以读者为本的服务思想,开展多层次、多侧面、全方位的服务。

3.2 具有高素质的复合型人才 计算机技术的发展,多媒体技术和网络技术的不断应用,不但促进了传统型向现代型的转变,而且极大地推动了图书馆向现代化、电子化、信息化和网络化迈进的步伐。所以,知识经济时代的图书馆员不但要掌握图书情报知识、外语基础知识、专业学科知识,还要重点学习信息技术和数据库技术,这样才能把文献信息服务工作向纵深层次发展。

3.3 具有多项图书馆工作技能的人才 目前,图书馆具有传统服务模式与现代化服务模式并存的特点,文献载体多样化,信息获取途径多样化,读者需求多样化,这就要求图书馆的服务功能、服务手段以及服务方式也随之发生多元化变化。这种新的服务模式要求图书馆变更传统的组织管理模式,实施一岗多能的新的劳动组织形式,变一人一岗为一人多岗,变一岗专职为一岗多能,变按人设岗为按需设岗。一岗多能和一人多岗的多元化服务必然要求现代化图书馆馆员具有多能化的素质结构,他们应既是文献资源系统的建设者、组织者,同时又是信息导

航员。

3.4 具备强烈的学习意识和接受教育的自觉性 知识经济时代是科学技术突飞猛进和信息知识不断更新的时代,新技术、新信息层出不穷,仅仅靠学校教育提供的知识结构是远远不够的,知识增长和扩展的无限性决定了“学无止境”,一个人只有不断的学习和进取,才能跟上时代的步伐。因此,图书馆工作人员必须具备不断充实和更新自身知识结构的素质,应该是学习欲望、学习能力和学习方法都很强的学习型人才。

3.5 具有创新开拓精神的人才 图书馆是通过不断的服务创新来进行自身的新陈代谢,赋予自己新的生命和活力,这就要求图书馆人员具有创造性的服务。创新能力不仅表现在知识的摄取、改造和运用上,更是要表现在具有一种追求创新的意思,这是一种发现问题、积极探究的心理取向,是一种善于把握机会的敏锐意识,是一种积极改变自己并改造环境的应变能力。在知识经济时代,图书馆员的工作也是创造性的,图书馆的管理也应为培养它而服务,这样图书馆本身所具有的信息枢纽和文化中心功能,才能得到更广阔的拓展。

总之,图书馆资源管理和建设是图书馆的基础,服务是图书馆永恒的主题。现代化图书馆只有建立良好的管理机制和服务模式,以具有现代管理思维的高素质的图书馆员为后盾,以符合现代化文献信息事业发展规律的科学管理为保证,以满足高层次、高质量、迅速及时的文献信息需求为目的,才能在知识经济时代抓住机遇,迎接挑战。

参考文献:

- [1] 黄宗忠. 转变办馆理念,以提高图书馆服务档次为重点,推动我国图书馆事业持续发展. 图书馆, 2008(1): 7-12.
- [2] 克劳迪娅·卢克斯. 世界范围内的图书馆: 发展和挑战. 图书情报知识, 2009.
- [3] 牛文静. 现代化图书管理分析. 现代情报, 2005(4): 119-120.
- [4] 陈歧英. 论现代化图书馆服务模式. 漯河职业技术学院学报(综合版), 2004, 3(4): 69-70.
- [5] 刘金玲. 基于“藏、借、阅、咨一体化”服务模式的藏书“动态典藏”机制. 四川图书馆学报, 2004(3): 8-9.

[作者简介] 赵树勤,女,1961年生,助理馆员。