

图书馆服务理念及模式构建研究

张淑洁¹, 杜杏叶², 陈胜林¹

(1. 中国农业大学图书馆, 北京 100094; 2. 中国科学院文献情报中心, 北京 100080)

摘要:和谐型图书馆建设已成为现代图书馆建设的目标, 文章本着以人为本, 为读者服务的思想, 对图书馆新型服务理念及模式进行了分析, 并力求构建一个全新的和谐型图书馆服务模式, 最后, 提出若干图书馆新型服务理念与模式建设策略。

关键词:和谐文化; 服务理念; 服务模式; 图书馆建设

中图分类号: G251 文献标识: A

1 和谐与和谐型图书馆

中国几千年的传统文化十分重视“和谐”: 孟子的“天时不如地利, 地利不如人和”阐明人际关系和谐的重要性。儒家关注人和人的关系, 道家关注人和自然的关系, 都是在不同的领域内探讨如何和谐共处的问题。中国传统文化的最高理想是“万物并育而不相害, 道并行而不相悖”。庄子的最高理想是“太和万物”, 使世界达到最完满的和谐。可见, 追求平衡、对称、和谐, 是中国文化的最大特色。

构建和谐型图书馆, 就是要本着以人为本的理念, 从服务理念、服务创新等方面, 建立读者第一的全新服务模式。

2 图书馆服务理念及其发展

所谓理念, 字面上的含义就是一种理想和信念, 实际上就是一种追求目标, 并且为了实现这一目标而奋斗。图书馆服务理念是图书馆为建立理想的读者关系、赢得读者信任所确定的基本信念和价值标准, 同时也是馆员在从事服务工作中应遵循的基本信念和准则。

图书馆服务从中国最早的藏书楼收藏珍贵文献为少数人服务, 到近代传统的大型图书馆, 为更多的

人学习与研究提供借阅服务, 发展到现在通过计算机与通讯的手段, 实现网上阅读, 资源共享的知识组织与管理, 实现跨越时间和空间, 最大限度地满足读者需要的服务目标。这一目标的实现, 是在不断创新的服务理念的指导下, 使图书馆成为广大读者向往的理想场所, 成为影响人们工作与生活的神圣殿堂。

国外图书馆在服务理念的设计上更是走在了前面。日本图书馆法中明确规定, 图书馆的服务理念就是在任何时间、任何地点、为任何人提供所需要的资料。^[3]

3 国内外图书馆服务理念及模式特点分析

3.1 国外图书馆服务理念与模式的特点

国外图书馆在服务理念与服务模式上有许多值得国内高校图书馆学习与借鉴的地方。例如, 日本筑波大学附属图书馆, 他们的办馆宗旨是: “读者至上”^[6], 提供免费服务、实现资源共享、强调用重于藏, 为读者提供优质、高效的服务。

美国大学图书馆的服务特点是: 服务的专业化和个性化; 服务的便捷性; 服务的主动灵活性; 服务的丰富多样性^[7]。

美国的各类图书馆在为读者服务中的共性是:

首先,具有良好的阅览环境。其次,馆藏全部开架,实行藏、借、阅、咨一体化服务,有些馆实行自助式借还。第三,预约、续借、馆际互借最大限度地满足读者的需求。第四,良好的网络环境,开放化的管理。第五,文献复制方便快捷。第六,资源有效整合,统一界面下跨库检索。第七,馆员的良好综合素质和敬业精神。第八,便利的生活服务设施^[8]。

3.2 国内高校图书馆服务理念与模式中存在的问题

国内高校图书馆读者服务模式中存在的问题主要表现在以下几个方面:(1)有部分馆还没有实现全开架、开放式服务模式;(2)预约、续借服务还需要进一步完善,馆际互借受各种因素制约,还远远不能满足广大读者的需求;(3)网上服务项目还有待进一步挖掘,如为读者提供更方便的答疑、解惑的网络平台;(4)图书馆馆员的队伍素质及馆员的敬业精神还有很大差距。

4 新型服务理念与模式构建的可能性分析

图书馆作为文献信息与读者的中介,要提倡充分服务,即最大化服务;构建“需求——资源——服务”的新型服务模式;以读者需求为依据,以读者的满意度作为衡量图书馆服务质量的唯一标准。

4.1 图书馆服务理念的设计

图书馆服务理念的设计,是在分析、总结和评价图书馆现有服务状况的基础上,充分考虑图书馆内外环境因素的影响,用确切的文字语言,把占主导地位的图书馆价值观、道德观和行为准则表述出来,形成固定的服务理念的过程。^[4]

4.2 图书馆服务理念的文化基础

国外一些学者认为,文化知识具有两种不同的用途。一、它包含一个组织团体的宗旨——理念与价值观。二、它可以作为一种方法与工具即领导可用其扩展组织的宗旨。^[5]无论宏观层面还是微观层面的图书馆文化,其核心始终是人,如何使图书馆的员工建立统一的价值观,是确立新型服务理念的基础。

图书馆对读者服务工作的优劣受众多因素的影响,但从一个较长的时期来看,文化的优劣起着决定性的作用。在和谐的文化基础上产生的新的服务理念能带来和谐的读者与馆员的关系,发挥馆员的最

大潜力。

5 新型服务理念与模式构建策略

5.1 领导者倡导与广泛宣传

一种新的服务理念的形成与发展,需要领导者的倡导并采取有效措施在全体馆员中宣传、落实。正如沙因所说的那样:“真正的文化则是隐含在组织成员中的潜意识,而且文化和领导者是同一硬币的两面。当一个领导者创造了一个组织和群体的同时就创造了文化”。可见,领导是创新服务理念并保证其最终落实的关键。

目前,高校图书馆普遍重视和谐型图书馆的建设。从环境设施、资源建设、读者服务、人际关系等各个方面采取许多有效措施。如对于环境设施进行改进,更加人性化;降低购书成本,增加购书数量和种类;增加借书数量,延长借书时间,延长开馆时间;倡导和谐的人际关系,为读者提供热诚的服务。

5.2 认真贯彻执行行为规范和服务标准

高校图书馆对馆内每一名员工,特别是新入馆人员,以及参与图书管理的临时聘用人员和勤工助学的学生,开展基本服务规范培训,用规范和标准统一员工的言行。同时经常检查执行情况,如服务环境、员工衣着、服务用语等是否按照标准执行,并通过经常性的检查督促,必要时与绩效考核等进行挂钩,使员工把执行规范和标准变为自觉的行动。只有把规范和标准实实在在地长期地在各个工作环节认真实施,才能把“读者第一”的理念落实到整个图书馆工作中。

5.3 努力提高读者满意度

落实服务理念,不论采取什么措施和方法,检验工作做得好坏的最终落脚点和归宿点应该是体现在服务质量和水平的提高上,而服务质量和水平的提高最终反映在读者满意度的提高。高校图书馆在读者服务窗口建立读者意见簿,及时记录和解决读者提出的问题,另外在网上设立“常见问题解答(FAQ)”及时了解和解答读者的问题。

5.4 建立科学的激励机制

新的服务理念的确立和有效执行,需要科学的激励机制的保证。高校图书馆根据不同岗位制定考核制度,采取年度考核、聘期考核的办法。考核的内容包括思想政治表现、业务工作能力、工作态度、工

作实绩、科研成果、考勤情况等。根据馆员所在部门,在考核中增加与读者服务相关业绩的考核,例如为读者解决实际问题的数量与质量。

5.5 合理规划馆员培训

根据图书馆发展目标与定位实施合理的馆员培训规划。包括外出参加培训、校内培训、出国考察、邀请专家来馆做学术报告、鼓励馆员参加学历教育。

素质高低是决定服务水平的重要因素。馆员只有具备过硬的技术才能提供优质的服务。

5.6 深化网络平台建设

为了给读者提供更为便捷的学习与研究空间,在图书馆网站上开辟学生与教师的互动平台,使师生随时进行沟通、交流,探讨研究课题。

5.7 优化馆内环境

对馆内环境进行人性化布置,增加馆舍的休闲性,使读者在学习之余,可以享受到舒适与悠闲。如在馆内设咖啡屋,给读者提供一个自由交流的空间。

总之,本着“以人为本,读者第一”的理念,不断改进图书馆的服务,最大限度地满足读者需求,是图书馆人的最终追求。

参考文献:

- [1] 秦 剑. 构建和谐图书馆[J]. 图书馆论坛, 2006, (2): 48-50.
- [2] 吴立志. 人本管理在图书馆管理中的应用[J]. 现代情报, 2004, (2): 88- 89, 92.
- [3] 单立新. 中外读者观比较[J]. 现代情报, 2005, (4): 108-110.
- [4] 陈浩义. 论图书馆文化建设[J]. 图书馆建设, 2005, (3): 37- 39.
- [5] SusanH. FrostandPaulM. Jean. Makingmoreoffacultyculture: anexperimentinbuildingintellectualcommunity [J]. TertiaryEducationandManagement6: 227- 243, 2000. (c) 2000KluwerAcademicPublishers. PrintedintheNetherlands.
- [6] 徐 云. 日本筑波大学附属图书馆的管理及服务刍议[J]. 华夏医学, 2007, (3): 585- 587.
- [7] 李雪飞. 大学图书馆的服务理念——以美国的大学图书馆为例[J]. 科技咨询导报, 2007(14): 255.
- [8] 苟文选, 黄 辉. 中美大学图书馆之比较[J]. 西北大学学报(哲学社会科学版), 2007, (3): 141- 145.

Study on the Construction of Service Idea and Mode of Library

ZHANG Shu- jie¹, DU Xing- ye², CHEN Sheng- lin¹

(1. Library, China Agricultural University, Beijing 100094;

2. Library, CAS, Beijing 100080)

Abstract: Construction of harmonious libraries is a goal for constructing modern library. The paper analyses a new service idea and new service mode and tries to build a new harmonious service mode of library. Finally, it puts forward several countermeasures of building new library service idea and mode.

Key words: hamonious culture; service idea; service mode; academic library building

作者简介:

张淑洁(1964-),女,馆员,中国农业大学图书馆,法学硕士,发表论文15篇。

杜杏叶(1973-),女,馆员,中国科学院文献情报中心高级编辑,发表论文4篇。

陈胜林(1956-),男,馆员,中国农业大学图书馆。