

论新时期高校图书馆的服务理念

崔娜, 黄天丽

(兰州理工大学 图书馆, 甘肃 兰州 730050)

摘要:为读者服务的理念是开展图书馆工作的出发点,为读者提供优质高效服务是高校图书馆一切工作的根本出发点和最终归宿,也是评价图书馆工作质量和社会效益的尺度。从以人为本、用户享有平等权、资源开放、共享的服务理念等角度阐述高校图书馆在新时期的服务模式。

关键词:高校图书馆;服务理念;新时期

中图分类号:G252

高校图书馆作为高等院校信息服务机构,读者是信息活动的主体,是信息开发、利用、服务和发展的根本因素。为读者服务是图书馆工作永恒的主题,是图书馆工作的出发点和归宿^[1]。高校图书馆在服务模式上应以读者需要为动力和导向,搞好服务的根本是要更新服务理念,构建高校图书馆网络服务体系,为读者提供高效优质的个性化、专业化服务,充分发挥图书馆作为文献信息中心在高校教学和科研工作中的作用,实现高校图书馆信息资源的最大限度的共享,为推进我国高等教育事业提供智力支持。

1 以人为本的服务理念

随着科技发展和社会进步,高校图书馆传统的“以馆藏为本”的服务理念逐渐被“以读者为本”的服务理念所代替。图书馆的服务打破传统的校际界限,打破旧有的封闭、单一、僵化的管理模式,以新的方式选择、控制、组织、传播信息,建立开放型的服务系统,这种开放性改变了高校传统图书馆信息服务的被动状态。在新时期环境下,高校图书馆在做好阵地服务的同时,正逐步采用新的服务方式,主动为读者服务,主动把信息送到课堂、阅览室等各个需要的角落,了解读者的信息需求,编辑专题数据库,主动提供信息服务,该理念已被贯穿于高校图书馆工作的各个环节^[2]。不论是馆藏分布、流通规则还是服务设施的设置以及各种制度的制定,都体现了图书馆以人为本的精神,为读者考虑得详尽周到,从一般流通到特需服务,采取各种手段,做好对教学科研的服务工作。

读者是图书馆生存发展的根本,也是图书馆面对的主体服务对象。高校图书馆读者服务主要是以

在校的教师和大学生为主。教师、学生的需求是高校图书馆事业存在和发展的客观前提,没有教师和学生需求,就没有高校图书馆事业的发展。提倡“以人为本”做好为读者服务的理念,首要任务是对读者需求有所了解及分析。了解读者、研究读者、掌握读者信息需求是贯彻“以人为本”服务理念的前提,是提供优质高效服务的基础。研究读者不仅仅是了解读者喜欢看什么书,也不是等到采集文献时才去调查各类读者的需求,而是一项长期系统持续的工作,馆员在平时工作中要对读者类型、阅读行为、阅读爱好、信息需求进行细致入微的观察,深入的研究和长期的积累。因此,馆员应开展多种形式的调查,如定期召开师生座谈会、进行图书馆工作问卷调查、设立读者意见和建议箱、开展定题跟踪服务等,从中找出师生的信息需求,研究师生的学科特点,积极开展高校图书馆服务工作,是图书馆服务落实“以人为本”的重要前提。因此,“为读者服务的理念”是开展图书馆工作的出发点,为读者提供优质高效服务是高校图书馆一切工作的根本出发点和最终归宿,也是评价图书馆工作质量和社会效益的尺度。

2 平等的服务理念

平等即读者在利用图书馆的权利上是平等的。2008年中国图书馆学会发布了《图书馆服务宣言》,提出了平等服务的基本原则。日本图书馆学家小野泰博曾说:“如果想知道西欧式民主主义是什么,最好看一看欧美的公共图书馆。因为在这里存在着朴素的民主主义的原貌。任何人都能平等地利用公共财产,遵守同一规则”^[3]。

2.1 读者应享有的权利

贯彻图书馆服务中的平等原则,要求图书馆馆员尊重每一个读者,坚决维护读者的合法权益。根据国家的有关法律和高校图书馆的实际情况,读者应享有的权利有以下几方面:(1)读者阅览和借阅的权利;(2)个人的人格和隐私不受侵犯的权利;(3)提出问题的权利;(4)遵守图书馆规章制度的权利和义务;(5)提出合理化建设图书馆的建议;(6)对图书馆馆员工作进行评价。只有充分维护和保障读者权利,图书馆服务中的平等原则才能得到全面贯彻。

2.2 建立平等的特色服务体系

高校图书馆服务应贯彻平等特色的服务理念,图书馆资源使用过程中不区分教师与学生,不区分研究生与本科生,不区分低年级学生与高年级学生,每个读者都享有图书馆提供的平等服务。同时,由于读者的需求呈现多样化、多层次的态势,高校图书馆应细分读者群,构建用户需求模型,为读者开展针对性的特色服务^[4]。

3 资源开放、共享的理念

大学图书馆要树立信息资源开放、共享的思想理念,就是要形成一种信息资源开放共享的舆论环境,通过这种环境影响人们的观念,促使图书馆用实际行动,免费开放更多的文献资源,支持信息的资源共享。

3.1 资源开放的理念

图书馆资源开放的理念起源于20世纪90年代,是信息出版和交流的一种全新模式,旨在消除信息资源的获取障碍,推动世界范围内的信息交流自由。尤其是现代数字化图书馆的出现,使得图书馆实现了全天候服务,服务半径不再受图书馆馆内限制,可以说图书馆的资源服务无处不在。数字化图书馆离不开网络,数字信息资料的使用有其自身的特点,这就决定了图书馆服务模式的改变。传统图书馆的服务模式已经不能满足网络环境下数字化图书馆的需要,必须改变被动等待读者上门的传统服务观念,形成以用户为中心开放的主动服务观念。

3.2 资源共享的理念

文献和图书馆的产生,加快了人类对信息资源共享的追求。而文献资源的可再生性,不像矿产资源会随着开发利用的深入而逐渐枯竭,而是会随着利用程度的提高而增值,带来信息数量的增加和质量的升华,进一步丰富和充实文献资源。资源共享

是图书馆事业发展水平的重要标志,也是实现高校图书馆有限经费效益最大化和提高文献资源的利用率的重要途径。我们应借鉴国外管理和技术的先进经验,加强馆际间的分工合作,共同发展信息资源,更好地促进高校图书馆自身的持续发展,以便为读者提供更多优质高效的信息服务。

国外图书馆信息共享建设的成功之处主要显现:(1)思想方面,信息共享建设注重质量和目的,图书馆的各种文献资源建设协调性强,重利用、轻收藏,不搞重复建设。各成员馆已形成一种共建共享的合作理念,馆藏有自己的重点和特色。(2)在合作机制方面,信息共享组织完善,合作基础良好,各组织成员之间有着密切广泛的联系和协作。(3)管理体制方面,信息共享由专门的管理委员会管理。(4)经费运作方面,资金主要用于对计算机软硬件设备的维护、升级和数据库的更新等费用^[5]。

实现资源共享是21世纪图书馆资源建设与发展的必然趋势。图书馆作为资源共享的重要环节,一方面促进了信息资源共享,另一方面图书馆也依赖于资源共享而得以迅速发展。我国高校图书馆之间在遵循自愿、平等、互惠等原则的基础上,借鉴国外管理和技术的先进经验,加强馆际间的分工合作,通过联合采编、馆际互借、文献共享、联合参考咨询服务和联合开发特色数字资源等多种形式,共享信息资源^[6]。在区域性高校图书馆馆际资源共享机制下,所有成员馆是一个利益共同体。只有建立起各方较为满意的利益平衡机制,所有参与建设馆际资源共享机制的成员互相包容,平等协商,才是馆际资源共享机制得以平稳运行的重要保障。

4 结语

在文献信息电子化、数字化、网络化高速发展的今天,为教学、科研的重要支撑点和直接为师生服务的“前沿阵地”,高校图书馆在服务模式上应以读者需要为动力和导向。搞好服务的根本是要更新服务理念,构建高校图书馆服务体系,为读者提供高效优质的个性化、专业化服务,充分发挥图书馆作为文献信息中心在高校教学和科研工作中的作用,实现高校图书馆信息资源的最大限度的共享,为推进我国高等教育事业提供智力支持。惟有不断地总结、发展、创新,始终贯彻“以用为主,读者至上”的原则,为读者提供全方位、人性化的优质服务,不断完善、创新,才能最大限度地满足读者多元化的信息需求,实现高校图书馆的可持续发展。(下转第133页)

.....
(上接第 99 页)

参考文献:

- [1] 王育菁. 基于用户需求的高校图书馆信息服务探讨[J]. 情报理论与实践, 2009, 32(11): 83-85.
- [2] 杨遵民. 高校图书馆新型战略性信息服务模式研究[J]. 图书馆, 2010(4): 103-104.
- [3] 谢树芳. 论图书馆人文精神中的三大理念[J]. 图书

馆, 2005(3): 12-15.

- [4] 陈静. 论高校图书馆人性化服务模式的构建[J]. 科技情报开发与经济, 2008, 18(28): 71-72.
- [5] 王冬勤, 高云, 任静. 国内外图书馆信息资源共享比较研究[J]. 科技创新导报, 2011(2): 203.
- [6] 王应, 陈强, 杨平. 关于高校图书馆资源共享的研究[J]. 科技情报开发与经济, 2010, 20(35): 37-39.