

浅议当代图书馆读者服务工作质量的提升

王爱华

(湖北经济学院 图书馆,湖北 武汉 430205)

摘要:图书馆必须以科学发展观为指导,牢固树立“以人为本”的读者服务理念,通过换位思考、读者分类研究及其行为和人性研究,加强图书馆的软硬件建设,谋求读者服务工作的个性化、主动化和人性化,以促进读者服务工作质量的不断提升。

关键词:图书馆;读者服务;科学发展观;以人为本

中图分类号:G252

当今社会,新兴科学技术不断涌现,知识更新速度日益加快,人们对信息的需求也越来越高,各种信息产业纷纷出现。作为信息集散地的图书馆,其社会职能不断增强,服务内容日益增多,服务范围迅速扩大,使得我们不能再以面积大小、藏书量的多少等为标准来衡量图书馆优劣,而以读者服务工作质量以及由此决定的读者满意度作为评价标准。因此,图书馆必须摒弃传统的“以物为本”的管理模式,以科学发展观为指导,以人为本,以提高读者服务工作质量和读者满意度为工作的根本出发点和最终目标,进行图书管理和服务工作的改革和创新。

1 以科学发展观为指导,牢固树立“以人为本”的读者服务理念

科学发展观是关于发展的基本观点,是指导发展的世界观和方法论的集中体现。党的“十七大”报告明确指出:“科学发展观,第一要义是发展,核心是以人为本,基本要求是全面协调可持续,根本方法是统筹兼顾。”可以说,科学发展观体现的是以人为本,体现的是长远发展、协调发展。所谓“以人为本”,就是在一切工作或活动中,都要以人为根本,以人为目标,尊重人、理解人、关心人,激发人的热情,尊重人的个性,满足人的合理要求,营造人与人之间的互尊、互爱、平等的和谐环境。“以人为本”的理念,突出了人在一切社会经济活动中的地位 and 作用,强调了社会经济以及人自身的全面可持续协调发展。在科技、经济、文化迅猛发展的今天,“人是最重要的资源”已成共识,“人本管理”的理念也已深入人心。因此,强调“以人为本”,抓住了问题的关键。

作为高校文献资料和信息中心的高校图书馆,

其核心工作在于通过图书馆全体工作人员的共同努力,为全校老师的教学、科研工作者的研究开发以及学生的学习等提供文献资料或信息服务,提供服务的主体和服务的对象都是具有较高的科学文化素养和人生目标追求、能够自我约束和自我激励、为达到自我实现的需要而寻求工作或学习上的意义的理性的文化人,因此,在高校图书馆的管理和服务工作中强调“以人为本”的理念,更具现实意义。

作为科学发展观的核心,“以人为本”强调我们党和政府要全心全意为人民服务,把人民的利益作为根本出发点和落脚点。对于高校图书馆而言,“以人为本”就是强调图书馆要全心全意为教师、科研人员和学生服务,要把满足他们对文献资源的需求为根本的出发点和落脚点。因此,在高校图书馆强调“以人为本”,最关键的就是强调要“以教师、科研人员和学生为本”,树立以教师、科研人员和学生为中心的服务理念,一切工作要从他们的利益出发,将读者服务作为图书馆一切工作的出发点与落脚点,真正树立“读者第一,服务至上”的服务宗旨。读者服务质量或读者满意度应该成为评价高校图书馆一切工作的根本标准,提高读者服务工作质量或读者满意度因而也应该成为高校图书馆工作不懈追求的目标。

2 贯彻“以人为本”的服务理念,谋求读者服务工作的不断创新

如前所述,高校图书馆贯彻“以人为本”的理念,就是要求图书馆的读者服务工作应当以教师、科研人员和学生为目标,理解、尊重和关心他们,激发他们的教学、科研和学习热情,尊重他们的个性,满足他们的合理要求,营造图书馆工作人员同读者之

间的互尊、互爱、平等的和谐环境。

2.1 多做换位思考,寻求读者服务工作的新思路

贯彻“以人为本”的服务理念,必须以全面地了解、理解人及其需求为前提。对高校图书馆来说,贯彻“以人为本”的理念,就是首先要全面了解并理解教师、科研人员和学生及其需求。了解读者及其需求的途径方法很多,如与他们座谈、发调查问卷、观察、聊天等。一般而言,这些方法对了解他们的需求是很必要的,也是很有效的,同时这对取得对他们的理解也是有帮助的。但是,要取得对读者的真正理解,图书馆工作人员仅仅采用上述方法或途径还是远远不够的。在通过上述途径或方法取得对读者了解的基础上,多做换位思考,设身处地地站在读者的立场思考问题,对于全面深入地理解读者是至关重要的。据此探求图书管理和服务工作的改进或创新,对于提高读者服务工作的质量和读者满意度,具有十分重要的意义。

2.2 开展读者分类研究,谋求读者服务工作的个性化

贯彻“以人为本”的服务理念,必须以了解、理解不同的读者及其需求,针对不同的读者提供个性化的服务,这是提升读者服务工作质量或读者满意度的根本要求。然而,由于高校的读者主要是教师、科研人员和学生,他们分散在不同的学科门类,人数众多,类型各异,需求多种多样,获取和利用文献资料或信息的能力各有差异,图书馆工作人员针对特定的读者提供个性化的服务往往是不现实的。因此,对高校读者进行分门别类的研究,如分别研究教师、科研人员和学生读者及其需求,研究不同学科读者及其需求等,针对不同类型读者群体的特点,在提供服务的内容、空间、方式等方面有所侧重,实现这种意义上的读者服务工作个性化,对于绝大多数高校图书馆而言,既是可行的,同时对于全面提高读者服务工作质量和读者满意度也是大有益处的。

2.3 开展读者行为研究,谋求读者服务的主动化

实际上,对于高校图书馆不同读者群体极其需求的分类研究,其核心在于把握不同读者的行为,如读者的阅读爱好、了解馆藏图书资源的方式、获取文献资料的常用方式、获取文献资料是主动或出于被动等。基于对读者行为的了解和掌握情况,图书馆工作人员就可以变被动为主动,如针对一些读者的不良倾向或行为及时地加以限制和引导,针对新生及早地进行馆藏文献资料类型和内容的介绍以及检索与获取途径和方法的培训,主动地向不同的读者

群体推介新购买的数据库和图书资料,经常与教师、科研人员和学生沟通交流,以及时了解他们的最新需求等。通过这些方面的主动服务,既可以最大限度地满足读者的需求,充分发挥馆藏资源在科研开发、人才培养和教育等方面的作用,又可以密切图书馆工作人员同教师、科研人员和学生读者的联系。

2.4 积极开展读者人性的研究,谋求读者服务工作的人性化

图书管理和服务活动的对象是人,因而,在读者服务工作中重视读者人性的研究,强调读者服务工作的人性化,既体现了对人性的重视,也是贯彻“以人为本”理念的根本要求。可以说,研究和理解读者的人性,为读者提供人性化服务,如开设读者休息室、营造舒适的阅读环境等,真正体现对读者的人文关怀,是对图书馆工作人员的素质和能力的一项基本要求,是图书馆营造亲和力的基础,也是充分发挥高校图书馆的功能作用以及促进图书馆科学发展的重要一环。

3 贯彻“以人为本”的服务理念,不断完善图书馆的软硬件环境

“以人为本”的理念不仅为图书馆的读者服务工作改进和创新提供了思路,同时也对图书馆的软硬件建设提出了相应的要求。贯彻“以人为本”的读者服务理念,客观要求高校重视图书馆的软硬件建设和完善,为读者服务工作的“个性化”、“主动化”和“人性化”提供必要的条件,奠定坚实的基础。

3.1 贯彻“以人为本”的服务理念,加强图书馆的硬件建设

基于“以人为本”的服务理念,图书馆至少应在以下3个方面加强和完善硬件建设:(1)人性化的借阅环境建设。图书馆应该从一切有利于读者的角度出发,对借阅场馆和馆藏资源进行科学、合理和人性化的布局,包括提供清洁、安静、整齐、舒适并具有文化氛围的服务环境,设计足够的功能空间和清晰易懂的文献索引,合理布局馆藏信息资源并提供醒目便捷的空间引导等。(2)结构合理、数量适当且具有时代感的馆藏信息资源。高校图书馆应充分了解本校教师、科研人员和学生读者对馆藏文献资源的需求,保证购置的文献资源数量适当,结构合理,能够反映相关学科、专业文献的最新进展,满足各级各类读者的阅读需求。(3)畅通的网络设备以及足够的计算机、打印机、复印机、扫描仪等必要的仪器设备。图书馆配备畅通的网络设备和计算机等

设备,可以为读者进行文献资源的查阅、检索和获取提供便捷的服务,不但满足读者查阅、获取文献资源的要求,而且还可以使读者在利用馆藏资源的同时身心愉悦,获得满足感。

3.2 贯彻“以人为本”的服务理念,加强图书馆的软件建设

图书馆的软件建设主要包括两个方面:一是图书馆员工队伍建设;二是图书馆各种规章制度建设。图书馆员工队伍是图书馆管理和服务工作中最重要、最活跃的因素,是图书馆一切工作的承载者和依靠者。高校图书馆管理模式由“以物为本”向“以人为本”的转型,以及图书馆读者服务工作个性化、主动化和人性化的实现,都离不开一支专业素质过硬、创新和服务意识较强、具有奉献精神和积极进取意识的员工队伍,他们的工作质量高低决定了图书馆读者服务工作的质量,进而决定了读者的满意度。因此,对图书馆员工队伍的管理必须坚持“以人为本”,实施“人本管理”,尊重每一个图书馆工作人员的自我发展和自我实现的需要,营造馆内良好的学习型环境,并借助于人性化的各种内部管理制度和激励机制,唤起他们为读者提供高质量服务的使命感、荣誉感和责任感,促使他们自觉、主动地进行自

我提高和自我完善,激发每一个人的创新意识、服务意识和奉献精神,将为读者提供个性化、主动化和人性化的服务转化成每一个图书馆员工的自觉行动。

参考文献:

- [1] 曹歌. 关系营销理论在读者服务中的应用[J]. 图书馆工作与研究, 2010(5): 36-40.
- [2] 葛文琴. 读者服务是图书馆工作的精神理念[J]. 青海师范大学学报(哲学社会科学版), 2009(3): 154-156.
- [3] 江长斌, 陈莉. 基于读者行为分析的高校图书馆主动服务研究[J]. 武汉理工大学学报, 2009(5): 132-136.
- [4] 鲁月. 论图书馆读者服务工作的人文关怀[J]. 吉林农业科技学院学报, 2010(4): 59-61.
- [5] 石显怡. 树立“以人为本”理念 做好高校图书馆读者服务工作[J]. 科技情报开发与经济, 2009(8): 44-45.
- [6] 汤尧振. 坚持以人为本创新读者服务模式——科学发展视角下的图书馆读者服务之思考[J]. 江西图书馆学刊, 2009(3): 68-69.
- [7] 徐晖. 高校图书馆开展个性化读者服务的思考[J]. 高校图书情报论坛, 2007(1): 17-19.
- [8] 曾娟. 论高校图书馆读者服务“六化六创新”[J]. 高等教育研究, 2011(1): 57-58.
- [9] 郑微波, 谭方富. 浅析高校图书馆如何为教师读者服务[J]. 图书馆工作与研究, 2010(10): 105-107.