

高校图书馆服务创新探讨

唐运桥

(咸宁学院图书馆 咸宁 437100)

〔摘要〕 介绍高校图书馆服务创新的含义及提出服务创新的原因,具体阐述高校图书馆服务创新的途径,包括坚持以人为本、提高读者满意度、提高个性化服务水平、加强专题服务等方面。

〔关键词〕 高校图书馆; 服务; 创新

Discussion on Service Innovation in College and University Libraries TANG Yun - qiao, Library of Xianning College, Xianning437100, China

〔Abstract〕 The paper introduces the meaning of service innovation in college and university libraries and its emerging reasons. It concretely explains the service innovation ways, including: adhering to people-oriented, increasing satisfaction of readers, improving the level of personalized service and strengthening special topic services, etc.

〔Keywords〕 College and university libraries; Service; Innovation

高端信息技术、数字化文献资源和网络化信息服务都为图书馆服务的发展带来了空前的挑战和前所未有的机会。作为高校 3 大支柱之一的图书馆如何充分利用新的环境所创造的机遇、挖掘拓展服务定位、集成利用各种资源、开辟或拓展服务功能和形式、建立有竞争力的服务模式,已成为高校图书馆共同关注的问题。高校图书馆的服务创新实质上是信息服务的改革,是服务读者技巧的提升^[1]。

1 高校图书馆服务创新的含义

服务是人与人之间一种特殊形式的“互动”,是一种满足人的需求的活动,是人与人之间生存方面互相依赖关系的具体体现。高校图书馆服务创新是将图书馆服务或管理的新思想或新理论等,发展

成为有用并得到社会承认的成果的一系列活动组合的复杂过程。因此,图书馆服务创新可以是任何相对以前状态有着明显区别的图书馆服务或管理的知识、过程或结果。图书馆服务创新的产出是新的图书馆理论或科研成果、服务理念、服务方式等等^[2]。其特征可以概括为无形性、宽泛性、多样性和用户导向性。无形性,即图书馆服务创新是一种概念性和过程性的活动,其结果是一种无形的理念、过程和标准。宽泛性是指图书馆服务创新的宽泛性,从渐进性的小变化到根本性的重大变化都可以包含在创新的范畴。多样性是指图书馆服务创新的形式具有多样性,并包含了几种特有的创新形式。用户导向性意味用户作为创新的“合作者”积极参与整个创新过程,创新更多是一种用户需求推动现象。总而言之,高校图书馆服务创新是以丰富馆藏资源和现代化信息技术为背景,如果偏离这些客观条件,就谈不上为读者服务,更谈不上服务创新。因此,高校图书馆服务创新归根结底是在知识和信息服务的质量基础上加以深化扩展。

〔收稿日期〕 2010-05-14

〔作者简介〕 唐运桥,本科,馆员,发表论文数篇。

2 提出高校图书馆服务创新的原因

高校图书馆提出服务创新理由如下: (1) 飞速发展的数字化、网络化信息资源、信息娱乐对学生产生的吸引力已远远超过了图书馆, 图书馆面临着巨大的挑战。(2) 信息形态多样化的现实, 使传统的读者上门的文献服务变得相形见绌, 数字化信息的集成服务与利用成为信息服务的核心问题。(3) 主动的个性化的信息推送成为创新服务的重要内容, 数字化信息的知识化挖掘和链接成为信息服务所面临的前沿课题。(4) 日趋丰富的多元化信息资源和来自网络的更为便捷的信息环境激发了读者旺盛的求知需要和对图书馆更高的服务期望, 从文献服务到信息服务和知识服务, 连续的“三级跳”迫使图书馆以科学的发展观实现自身服务的持续创新和跨越发展。

3 高校图书馆服务创新的途径

3.1 坚持以人为本的服务理念

以人为本的直接解释是以人为根本。严格意义上说, 以人为本是人力资源管理的范畴。但用在创新高校图书馆信息服务上, 以人为本的信息服务, 指在服务过程中以读者为出发点和中心, 围绕着激发和调动读者的主动性、积极性、创造性展开, 以实现读者与图书馆共同发展的一系列互动活动^[3], 最终最大限度地满足读者的信息需求。以人为本的信息服务坚持以下基本原则: 重视读者的需要, 收集加工组织信息以读者为中心; 激励读者和馆员积极互动; 主动培养和加强读者的信息意识。作为服务于高校教学、科研的图书馆, 面向的读者是广大教师和学生, 其主导功能就是服务功能。全心全意为师生、读者服务已成为高校图书馆管理的核心理念, 也是高校图书馆运作的主要内容和基本目标。图书馆员要从管理角色向服务者角色转化, 为读者提供优质服务, 要广泛听取师生的意见和建议, 积极主动向他们宣传、推介图书馆, 更好地发挥读者与图书馆之间的桥梁纽带作用。读者是图书馆的真

正主人, 他们对图书馆的使用率、满意度将决定图书馆的生存空间和发展趋势。

3.2 提高读者满意度

一切为读者服务是图书馆永恒的主题, 读者满意与否是对高校图书馆服务工作的全面评价, 是体现服务工作成果和效能的核心。提倡工作中的服务创新必须以满足读者信息需求和服务需求为出发点, 广泛了解读者的动态知识需求, 深入研究读者的信息需求规律, 并通过读者的问题环境分析, 进行各种信息的搜集、选择、提炼、加工和重组, 集成便于读者理解和吸收的新的信息产品, 提高读者服务的针对性和实效性, 使读者能够全面、高效、迅速地获取和利用知识信息^[4], 并能圆满地解决所面临的实际问题。不要求所有读者能百分之百满意, 但必须保证多数读者和重点读者满意。当服务在某一方面达到读者的期望或需求, 使读者得到满足时, 读者又会产生新的期望或需求, 不满足于某一点上的服务, 因此应建立健全读者信息反馈制度。通过丰富的信息资源, 挖掘精品信息, 不断满足不同层次读者的需要, 提高读者满意度。

3.3 提高个性化服务水平

所谓个性化就是针对不同读者的需求, 提供各种定期跟踪检索服务, 读者可以根据需求选取相应的服务内容。在通常情况下不同的读者需求不同, 因而服务的内容也不尽相同。在此过程中, 尤其要注意双方互动。图书馆员要站在读者的角度, 注重特定的读者对特定信息的需求, 为读者量身定做满足其个性化知识信息的需求。这是由于不同的读者需要解决的问题各不相同, 即使同一类或同一问题的读者因自身特点和外在因素的变化, 也需要有不同的解决方案, 特别要针对不同类别、不同时间、不同特点的读者, 提供相应的具有自身特色的服务。对于专家、学者协助调整检索策略, 获得满意检索结果; 对于学生、新手, 指导检索文献资源, 从而获取所需文献信息。因此, 开展个性化服务是提高图书馆服务质量和服务水平, 提高信息资源使用效益的重要手段。这种服务使读者感受图书馆的

人文关怀,密切了图书馆员与读者之间的关系,对图书馆的工作起到了促进作用。

3.4 加强专题服务

专题馆藏应突出两方面:一是充分体现专业特点;二是根据国内外科学研究的主流和动向,着眼于长远需求收集研究最新科学与技术进展、动态,特别是对突破性创新要进行超前分析和科学预测服务,展望未来科技发展的走向和变化,剖析新学科、新技术的生长点,为科研人员深入创新性科学研究提供素材。提供专题服务不但要对专题资源进行收藏和检索,并且要将资源的利用组合纳入专题服务之中。

3.5 运用智能代理技术

以计算机技术、网络通讯技术为主的现代信息技术已成为图书馆的重要支撑和推动力量,图书馆在服务创新过程中越来越注重现代信息技术的利用,并选择恰当的方法将信息资源与读者服务过程紧密结合,力求增加服务中的技术和知识含量。充分利用智能代理技术获取用户个性化需求^[5],代替用户进行信息查询、筛选、管理服务等工作,推测用户的意图,自主制定、调整和执行工作计划,利用自动文摘、自动分类、专家系统、数据挖掘等信息技术进行学科组织、开发、传递、评价与导航,从最大程度上满足读者的价值需求和服务需求。

3.6 采用多元化服务手段

传统的读者服务工作是以手工操作为主的单一落后的服务,而网络环境下为读者服务的方式呈现多元化趋势。(1)利用图书馆网站,开设读者“留言板”。对读者提出的要求和建议及时答复,广泛收集读者信息。(2)加强电子资源的利用,为广大读者提供方便快捷的电子邮件服务。主动将读者所感兴趣的最新文献信息发送到读者的电子邮箱内,及时收集读者对图书馆引进资源和服务效果的反馈。(3)积极动员和鼓励读者加入图书馆网上“QQ群”。拉近两者之间的距离,使读者产生对图

书馆的依赖与信任。(4)把读者看成朋友,建立双方的亲和关系。一是主动接近,加强沟通。二是大力提倡文明优质服务、微笑服务,形成一种贴近感和凝聚力。三是视读者为“上帝”,馆员要文明礼貌、仪态端正,主动去询问、服务。四是把读者服务当作人际交流,及时了解和把握读者所思、所想、所需、所求,随时向相关部门反馈读者信息。(5)实施网络教育。现代化的高校图书馆要有现代化的服务,而现代化的服务就必须要求有熟悉现代化信息服务的用户。目前仍有相当一部分用户对网络知识还很不熟悉,缺乏网络检索的能力,这就要求图书馆必须加大用户培训、教育及引导的力度^[6]。

4 结语

如果把图书馆的馆舍、图书资料、计算机、书库、阅览室等视作读者服务工作的硬件,那么体现全体馆员创新的服务水平就可称为软件。在图书馆工作中,软件和硬件是同等重要的。在读者服务中,由于直接与读者打交道,馆员的信仰应该是“读者第一,服务至上”。使服务工作真正发于心、出于情、寓于理,使读者的新期望、新要求不断得以实现,使读者满意率持续不断提升。

参考文献

- 1 武德运.论图书馆的服务性[J],河南图书馆学刊,2001,(1):29-32.
- 2 王鲜萍.网络环境下图书馆管理创新之表现[J].图书馆学研究,2004,(6):14-15,42.
- 3 张本昌.谈高校图书馆馆员的人本管理[J].现代情报,2005,(12):110-111,113.
- 4 梁克可.基于知识管理的图书馆服务创新[J].情报资料工作,2006,(3):89-91.
- 5 丁伟国.网络时代信息检索的发展趋势[J].图书馆学刊,2005,(1):22-23.
- 6 卢巧云.打造图书馆服务品牌的思考[J].图书情报知识,2002,(6):68-69.