

●武永久 (宁夏大学 图书馆, 宁夏 银川 750021)

论“以人为本”的读者服务观

【关键词】以人为本; 读者; 读者服务工作

【摘要】以人为本就是要以读者作为我们服务工作的主体, 自觉维护读者的权益, 全心全意为读者服务, 把满足读者需求作为我们的出发点和落脚点, 在不断健全知识信息服务功能的基础上, 最大限度地满足读者的一切合理需求。

【中图分类号】G252

【文献标识码】A

【文章编号】1005-8214(2005)05-0026-02

作为一种全新的理念和价值取向, 以人为本的观念正日益深入人心, 并逐渐渗透到我国社会生活的各个领域。究竟什么是以人为本? 各行各业的人有着不同的见解。笔者认为, 在图书馆读者服务工作中, 以人为本就是要以读者作为我们工作的主体, 自觉维护读者的权益, 全心全意为读者服务, 把满足读者需求作为我们组织和开展各项业务工作的出发点和落脚点, 在不断健全知识信息服务功能的基础上, 最大限度地满足读者的一切合理需求。

1 以读者为本, 把读者的需求作为开展各项工作的基础

在图书馆发展的历史长河中, 正是读者的种种需要, 催生出图书馆的各个职能部门来为读者提供直接或间接

所没有的, 图书馆在信息服务方式、信息的深度开发和利用方面具有较强的竞争能力。图书馆可根据信息用户的需求及自身的优势, 提供多种形式的咨询服务。如提供专题剪报, 加速信息流通; 利用数字化网络资源, 搜集专题信息, 开展经济情报和市场情报调研服务, 帮助建立竞争情报系统等。

(2) 开展信息代理服务。信息代理是图书馆深化服务、开拓市场的有效途径之一。信息代理的内容包括经常性和临时性的业务, 经常性的业务如信息的搜集、整理、发布, 网页的制作与维护, 临时性的业务一般是为信息用户在特定业务进行中提供的信息咨询服务。图书馆作为专门的信息部门, 信息的收集、整理、分析等是特长, 信息来源广, 渠道也多, 通过专业人员对所收集的信息进行筛选、甄别、分析和提炼, 就可以向信息用户提供真正的有价值的信息。

3 图书馆开展信息服务应具备的基本能力

(1) 信息能力。要有敏锐的信息意识, 包括对信息特殊的、敏锐的感受力, 对信息持久的注意力, 对信息本身的处理能力。

(2) 信息技术技能。有较高的信息加工处理能力, 能够有针对性地选择信息并进行加工处理, 运用计算机多媒体技术, 搜集、选择、整理、下载各类信息, 制作多媒体

的服务。一方面, 随着人类的发展、社会的进步, 读者的需要变得丰富多彩; 另一方面, 读者又对满足其需要的图书馆工作不断提出新的要求, 在读者的满意与不满意, 赞成或不赞成之间, 图书馆工作得到提高与改进, 不断地向更高的层次迈进。因此, 有些图书馆学专家断言: “不论是图书馆的间接服务, 还是图书馆的直接服务, 都将左右于读者的信息需求。图书馆的工作重心将真正实现从“以书为本”向“以人为本”转移。^[1]

读者是促进图书馆变革的动力源。在图书馆工作中, 读者既是主角, 又是图书馆工作的最终目标, 图书馆的一切决策和变革都取决于读者的需求。没有读者需求的导向, 就会导致图书馆工作的盲目和孤立; 没有读者的广泛利用, 图书馆将会失去存在的意义。因此, 我们的各项工作必须以读者为中心, 一切从读者的需要出发。首先, 在图书馆建筑设计上, 我们要努力营造安静、整洁、舒适、优美的环境。图书馆的外观要大方, 能够给读者以美的享受; 其内部环境更要体现出人性化的特征, 处处给读者以方便、舒适、无拘无束的快感。其次, 要充分考虑读者不同的阅读习惯, 既给传统型的读者安排“人在书中, 书在人中”的开放式的借阅区域, 也给现代型的读者提供丰富的网络电子文献资源, 把图书馆丰富的知识信息传送到千

数据库, 并运用信息技术使咨询服务工作自动化、网络化, 信息传递智能化。

(3) 科研能力。具有信息调查分析、评价、鉴别的能力, 能运用数理统计、信息经济、情报研究等学科知识进行科学研究。

(4) 综合能力。包括观察力、倾听力、记忆力、想象力、接受能力、分析判断与表达能力等。

【参考文献】

- [1] 党跃武. 现代信息机构管理 [M]. 成都: 四川大学出版社, 2000, 297-335.
- [2] 李名腾. 试论信息服务的网络控制 [J]. 图书馆理论与实践, 2004, (2): 17-19.
- [3] 张景春. 重新认识网络环境下图书馆的馆藏职能 [J]. 图书馆理论与实践, 2003, (3): 19-20.
- [4] 徐莉. 网络环境下的图书馆信息服务 [J]. 图书馆理论与实践, 2003, (1): 20-22.

【作者简介】丁端琴 (1965-), 女, 回族, 中共宁夏回族自治区委员会党校图书馆员, 流通部主任, 发文数篇。

【收稿日期】2005-06-02 【责任编辑】肖 群

家万户。再次,立足于读者需求,提供全天候、全方位、多渠道的服务。让“每个读者有其书;每本书有其读者”^[2]是我们图书馆工作者所追求的理想境界,也是以读者为本思想的朴实的表述。为了实现这一目标,我们在开放时间上要最大限度地保证读者的阅读时间;在图书馆布局上,要建立遍布全国城乡的图书馆服务体系,使读者借阅不再受空间及距离的限制;在服务方式上,要利用各种技术手段,多渠道地传播知识与信息。

2 关心读者、爱护读者,全心全意为读者服务

在读者服务工作中,以人为本就是要关心读者、爱护读者,全心全意为读者服务。即“一切为了读者”“为了读者的一切”^[3]。图书馆的服务除了要尽全力使读者满意,图书馆工作者还应深入到读者之中,与读者建立广泛的联系,倾听读者的呼声,了解读者的喜怒哀乐,熟悉读者的所思所想,为读者排忧解难,从根本上改善馆员与读者的关系。此外,馆员要加强业务学习,不断掌握网络环境下信息服务的各种知识和技能。只有这样,才能在读者服务工作中得心应手,游刃有余。

3 维护读者权益,依靠读者,开发读者的潜在能力

在读者服务工作中,读者既是图书馆服务工作的终极目标,也是图书馆服务质量的第一感知者,还是图书馆服务工作的反馈源。读者对于服务工作的反应可以帮助我们了解读者服务工作的最终效果,进而帮助我们调整和改进工作。因此,我们要相信读者、依靠读者,把读者当作我们改进工作的原动力,把开发读者的潜在能力放在我们工作的第一位,重视读者的独特品质。通过维护读者的各项权益,提高读者的信息素质,调动读者的积极性,激发读者的创造力,从而形成读者与图书馆的合力,实现读者进步与读者服务工作质量提升的双赢。

3.1 维护读者权利

在读者服务工作中,我们要积极维护读者的合法权益。读者到图书馆是来求知的,每位读者都享有平等利用社会信息资源的权利,也享有对图书馆工作的知情权、参与权、监督权与建议权。每位读者都应当受到应有的信任和尊重。因此,图书馆的馆务要公开,政务要透明,要把该告诉读者的都告诉读者;要广开言路,通过设立读者意见箱、在图书馆网站开辟“读者之友”电子公告板等多种形式,充分了解读者的需求、愿望和建议,自觉接受读者的监督与评判。总之,要把读者应有的权利赋予读者,并在工作中自觉维护读者的权益。

3.2 依靠读者

依靠读者就是要鼓励读者积极参与图书馆工作,充分发挥读者的作用。首先,在图书馆公共事务中,读者有权通过一定的程序或途径参与一切与其利益相关的决策活动,以使该项决策符合广大读者的切身利益。图书馆的重大决策,必须要有广大读者的参与,图书馆的各项工作方案必须经过读者的分析、评价和论证,方可实施。这样能够从根本上杜绝读者利益的侵害,保障读者的权益。其次,还要充分发挥读者协会在图书馆工作中的作用。读者协会是代表着读者利益的组织,具有组织读者共同行动的能力和积极性。在图书馆工作中,读者协会的重要作用是不可替代的。

3.3 开发读者的潜在能力

读者服务工作是由馆员、读者、文献资源三要素组成的。图书馆服务水平的提高单靠馆员是不够的,读者也要积极配合,才能共同搞好图书馆工作。在读者服务工作中,我们要改变馆员包揽、包办一切工作的做法,提倡自助服务,开发读者自身的能力。在以往的工作中,由于过分强调馆员的主体性,过分强调文献资源建设而忽视读者的主体性,造成了文献资源与读者需求的脱节,也造成了大量读者的流失。以藏书建设为例,图书采购人员单凭自己的意愿选书,不考虑读者需求,结果是读者想要的书进不来,读者不需要的书反倒充斥图书馆,严重影响了读者利用图书馆的积极性。开发读者的潜能,一方面要加强读者培训,通过开办各种培训班,编制各种指南、手册,普及图书馆学基础知识,提高读者自身的信息素质;另一方面要充分发挥专家、学者型读者的作用,吸收、聘请他们参与图书馆工作,以弥补图书馆工作人员专业知识的不不足,提高图书馆文献资源建设与开发的质量。

【参考文献】

- [1] 吴慰慈,张久珍.当代图书馆学情报学前沿探寻[M].北京:北京图书馆出版社,2002.140.
- [2] 李春光.从五定律到新五定律的哲学思考[J].图书与情报,2004,(5):10-11.
- [3] 雷金民.图书馆读者管理原则的思考[J].图书与情报,2004,(2):73-75.

【作者简介】武永久(1963-),男,宁夏大学图书馆副研究馆员,主要从事读者服务工作,发表论文数篇。

【收稿日期】2005-04-21 【责任编辑】肖群

动态·资料

为外来工子女图书馆鼓与呼

《中国文化报》8月4日发表韩导勤的文章“为外来工子女图书馆鼓与呼”,文章说:据媒体报道,随着南京市第十届图书节的闭幕,首个专门面向外来务工人员子女图书馆也正式开放了。开馆当天,50多名随父母在南京生活的民工子女兴奋地在这里免费看上了琳琅满目的图书。笔者读罢这条新闻,不由为南京市的外来工子女有幸免费看到各种图书而兴奋!相信这些外来工的孩子在南京的这个暑假生活会过得非常愉快而充实!当然,笔者更多的甚至要大声疾呼的还是:其它的大中城市,将如何来面对这个不容忽视的社会问题呢?

——摘自2005年8月4日《中国文化报》