

# 实践科学发展观 提高图书馆服务质量

毋艳岩

(河南理工大学图书馆,河南焦作,454100)

**摘要:**坚持“以人为本”是高校图书馆践行科学发展观的具体体现。通过对图书馆读者结构、服务手段等方面的分析,探讨了提高高校图书馆服务质量的有效措施。

**关键词:**科学发展观;高校图书馆;读者服务

**中图分类号:**G258.6

**文献标识码:**A

## 1 科学发展观的内涵

党的十六大以来,以胡锦涛同志为总书记的党中央全面把握我国经济社会发展阶段的特征,吸取国外在发展问题上的经验教训,总结了我国改革开放和现代化建设的成功经验,提出了坚持以人为本、树立全面、协调、可持续发展的科学发展观。

“木三分而一叶知秋”就需要管理者运用多种有效的沟通方式,培育一个和谐的人际关系环境。首先,管理者要树立沟通的理念,拥有主动的沟通态度,能克服沟通中的多种障碍,调查、了解读者信息需求,倾听读者意见,及时开设所需的服务项目或改善现有的服务方式;时刻关注馆员的情绪变化,多与他们交流,及时帮助他们解决生活和工作中的问题。其次,图书馆各部门之间以及馆员之间,都要相互尊重,主动了解对方的需求与意见,充分利用馆内现有资源为读者提供服务,形成全局意识。主动收集读者和流通阅览中的信息反馈,虚心听取读者和其他人员的意见,不断提高和改进自己的工作。第三,图书馆应逐步健全与读者的沟通机制,建立畅通的信息交流渠道,如及时回复读者留言,不定期召开各类读者参加的座谈会或发放调查问卷。同时,加强读书活动部的主导工作,吸引不同层次和类型的读者参与信息交流,及时反映情况,随时就图书馆的服务提出自己的意见和建议。图书馆应在不断了解读者的过程中,根据读者情况,改进服务手段、深化服务内容、提高服务水平,推动图书馆更快、更好地发展。

## 4 图书馆人本管理应注意的问题

图书馆在实施人本管理中需注意以下几个问题:第一,应在不同的角度实施人本管理。“以读者为本”“以馆员为本”或二者结合,图书馆人要用发展的、辩证的眼光看问题,才能做到真正的以人为本,防止以人为本在管理上的偏移。第二,人本管理不是人情化的管理,不是无原则的放任自流。提倡图书馆管理中

科学发展观就是坚持以人为本,要以实现人的全面发展为目标,从人民群众的根本利益出发谋发展、促发展,不断满足人民群众日益增长的物质文化需要,切实保障人民群众的经济、政治和文化权益,让发展的成果惠及全体人民。全面发展,就是要以经济建设为中心,全面推进经济、政治、文化建设,实现经济发展和社会全面进步。协调发展,就是要统筹城乡发展、统筹区域

的人性化是在充分给予员工激励、民主、自主、尊重等基础上的相对约束性的管理。人的本性有优点也有弱点,如果没有任何约束,在一定情况下人的弱点也会膨胀,这无论对读者、馆员还是图书馆都会带来消极影响。因此,人本管理应该有一定的约束和规范性。第三,针对性管理。不同的人在不同的年龄、不同的阶段有不同的需要,图书馆应针对不同的馆员和读者的不同情况进行分析,采取合适的管理策略。

### 参考文献

- [1] 陈洪滨. 探析图书馆人本管理中的沟通[J]. 图书馆, 2008(1): 109-111.
- [2] 于向前. 图书馆人本管理综述[J]. 中国科技信息, 2008(10): 168-169.
- [3] 徐云. 交往实践视野中的图书馆人本管理[J]. 华夏医学, 2008(4): 768-771.
- [4] 杨小军. 复杂性思维视域中的图书馆管理[J]. 图书馆理论与实践, 2008(4): 3-5.
- [5] 赵晓兵. 图书馆人本管理研究[J]. 兰台世界, 2008(8): 59-60.

(实习编辑:薛 艳)

**第一作者简介:**周 莉,女,1971年生,2002年毕业于西南大学,馆员,重庆文理学院图书馆(星湖校区),重庆市永川区,402168.

## Analysis on the Humanistic Management of the Library and the Strategies

ZHOU Li

**ABSTRACT:** Starting from the concepts and the connotations of library's humanistic management, this paper expounds the importance of implementing the humanistic management, discusses the strategies for implementing the humanistic management by the library, and advances several problems needing attention in the implementation of the humanistic management.

**KEY WORDS:** library; humanistic management; people-based concept

发展、统筹经济社会发展、统筹人与自然和谐发展、统筹国内发展和对外开放,推进生产力和生产关系、经济基础和上层建筑相协调,推进经济、政治、文化建设的各个环节、各个方面相协调。可持续发展,就是要促进人与自然的和谐,实现经济发展和人口、资源、环境相协调,坚持走生产发展、生活富裕、生态良好的文明发展道路,保证一代接一代地永续发展。

科学发展观是连接图书馆与社会共同发展的纽带。以人为本是科学发展观的核心和灵魂,也是高校图书馆事业建设与发展的价值取向和根本要求。“以藏为主”向“以人为本”的现代转型,正是科学发展观的理念在高校图书馆中的应用。

实践科学发展观,实现以人为本的人性化服务理念,就是要坚持以读者为本。读者是图书馆的主体,有了读者,图书馆才具有存在的意义与价值。

## 2 认真研究读者结构和读者需求

### 2.1 读者结构

读者结构是指由一定数量的、有阅读能力和借阅需求的人,按照不同的自然因素、社会因素和文献需求特征构成的组织体系。研究读者结构有利于掌握读者队伍的现状及其发展变化趋势,为做好读者服务工作提供可靠的依据。

### 2.2 读者阅读需求

读者的阅读需求既是一种个人需求,也是一种社会需求,这种需求处于不断发展变化之中,因而呈现出复杂多样的状态。按照读者的阅读目的和对文献内容的需求,大体上可分为以下几种类型:一是知识型;二是情报型;三是资料型;四是研究型;五是消遣型。通过对读者进行研究,可以更好地为读者提供专业而有效的服务,还能高校图书馆的文献资源建设提供依据,便于读者充分利用图书馆的文献资源,提高图书馆的服务水平。

## 3 建立图书馆员与读者的和谐关系

图书馆员的服务对象是人,而人是有情感、有思想和人格的,馆员的态度直接影响着读者对服务的感受和图书馆职能的发挥。所以馆员在工作中,应关怀体贴读者,博爱读者,理解读者,感化读者,千方百计为读者排忧解难,设身处地为读者着想,这既是对图书馆人的素质要求,也是落实科学发展观的需要。

情感投资是现代化图书馆管理模式的组成部分。所谓情感投资,就是不仅要感染人、爱护人,而且还要尊重人、关心人,善于激发人的情感,舍得投入更多的情感资本建立起真挚的人际关系,以达到情感与思想上的共鸣。在读者服务中,馆员应注意做好以下几点:一是微笑服务。微笑是最基本的表情语言和服务要求,我们应微笑地面对读者,使读者感受到图书馆人对他们的尊重,在心理上得到满足,从而形成一种良性的心理环境。二是注意眼神的交流。与读者进行语言交流时,必须辅以眼神的交流,达到双方心灵的沟通。在与读者谈话时,应当正视读者,切忌用轻漫和蔑视的眼光对待读者,或者眼神游移不定,举止漫不经心,给人以心不在焉的感觉。我们应善于利用亲切的目光与读者交流,让读者感受到我们的热情、友好,有宾至如归的感觉。三是培养具有亲和力的姿态。良好的姿态动作能客观地反映一个人的习惯和修养,一举手,一投足,所包含的信息并不亚于有声语言的交流。四是培养观察能力。图书馆人要有意识地培养自己的观察能力,通过读者的外部表现了解读者的心理,准确判断读者的意图和需求。一张和蔼可亲的笑脸,一声真挚的问候,一点一滴的真诚服务,都会让读者乐于来图书馆,乐于“用”图书馆,使我们的工作锦上添花。

## 4 服务手段和服务内容的创新

(1)提供个性化服务。个性化信息服务的根本就是尊重读者,为读者搜索、组织、选择、推荐更具针对性的信息服务。通过对个性化信息服务特点的了解和掌握,可以使我们的服务更具针对性。对于综合院校的图书馆来说,要加强科研项目所需文献的经费投入,使图书馆更好地为教学科研服务。如图书馆每年采书前,要征求骨干教师和各专业学生代表的意见,使图书馆采购工作从“为书找人”转化为“为人找书”,这样既提高了购书的质量,也提高了图书的利用率。

(2)开展特色服务。图书馆应与各院系的教授、专家建立联系,了解他们对学科建设的要求,及时掌握科研工作的进展情况,摸清各重点学科的研究内容和方向,有的放矢地确定针对性的服务项目。根据课题需要,从立项开始对课题进展的全过程就应进行全方位的信息跟踪服务,有目的地做好有关文献的收藏、筛选、整理工作,围绕课题进展及时、连续地向科研人员提供专业文献信息;配合科研人员开展专题研究并承担一些重大课题的研究工作;建立学科带头人、科研课题项目档案,掌握科研进展情况,为他们提供最新的文献信息。

(3)及时了解读者需求。图书馆工作者应时时刻刻将读者满意度的高低作为衡量自己工作好坏的标准,在尽力为读者提供优质服务的同时,要经常性地以发放问卷、打电话或直接面对面交流等方式,主动了解读者对图书馆服务的看法,以此为依据来改进自己的工作。

## 5 提高馆员素质

现今高校图书馆事业的发展,使其已不再是一个单一的服务性教辅机构,各个专业、各门学科的文献信息知识在这里汇集,使它成为国民教育获取知识、加工知识、配置知识资源的基础产业,并承担搜集、加工、传播、培养人才的重任。因此,需要工作人员掌握诸如外语、文学、艺术、历史、地理等各方面较为全面的综合知识,为读者服务,使之真正成为人才和知识相融合的宝库。

(1)图书馆人员必须具备高尚的职业道德和全心全意的奉献精神,要认清图书馆工作就是为他人作嫁衣的工作,就是铺路石和传递员的工作,我们的劳动成果渗透在社会的物质和精神产品之中。图书馆员要把自己的一切智慧、能力毫无保留地奉献给图书馆事业,在平凡的岗位上,实现自己的人生价值和理想。但是,没有过硬的业务本领,提高读者服务质量将无从谈起,所以图书馆人员要熟悉馆藏,掌握馆藏情况,并随时掌握新书的出版动态,做到心中有数,要熟悉各种检索工具的使用方法,要随时注意收集、积累资料,努力掌握各学科的专业知识,这样才能有效提高服务质量。

(2)提高图书馆人员的自信心。自信的人不怨天尤人,在任何困难和挫折面前,能快速克服各种心理障碍,凭着自己坚定的信念、顽强的意志和艰辛的努力,成功地走出困境。而缺乏自信的人在面对压力和挫折时会出现心理障碍,如悲观、焦虑、失意、厌倦和抗拒等,没有战胜困难的勇气、信心和行动。所以,现代图书馆员要不断学习,勇于挑战和超越自我,进行自我心理训练,培养自己高度的自信心,充分发挥自己的潜能,取得优异的成绩。

(3)馆员还应以美好的形象感染读者。在仪表上应做到端庄大方,举止要文明礼貌,态度要和蔼可亲。同时,要有意识地参与各种进修、培训活动,充实自己的精神内涵,培养自己的高雅气质,用特有的心灵美、仪态美、语言美和文明服务的外在美好形

# 用科学发展观推进党校图书馆建设全面发展

赵秀华

(烟台市委党校图书馆,山东烟台,264000)

**摘 要:**阐述了科学发展观对党校图书馆建设的指导意义,探讨了树立科学发展观的核心是以人为本的问题,提出了以科学发展观为指导推进党校图书馆建设全面发展的若干措施。

**关键词:**科学发展观;党校图书馆;以人为本

**中图分类号:**G258.6

**文献标识码:**A

党校是培训、轮训党的领导干部,培养党的理论干部,学习研究马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想的主阵地。党校图书馆作为党校教育和科研的重要组成部分,作为党校的文献信息中心,在党校教学、科研工作中具有举足轻重的作用。目前,党校图书馆的现状很不适应新时期党校建设的需要。随着科学技术的发展和信息的剧增,党校图书馆面临着新的挑战 and 机遇。党校图书馆的服务对象不仅有本校的教职工,还有来自不同工作岗位的培训班的学员,他们的政治理论水平较高,并具有丰富的实践经验,对文献信息的需求有很强的针对性。因此,作为推动党校教育事业发展和建设重要组成部分的图书馆,坚持以科学发展观为指导,实现以人为本的管理理念,逐步实现

象向读者提供和谐的人文环境,传递美的信息。

## 6 健全服务质量管理体系

(1)建立服务质量责任制。全面服务质量管理要求对质量的全面承诺。图书馆应根据部门的业务工作和服务准则,编制各种不同类型的流程图,建立一套完整的服务质量体系,使各部门人员明确职责范围及服务标准,同时责任到人,使员工任务明确,职责清晰,借阅、排架、巡库、安全、卫生等各项工作都要根据各自的标准和质量责任制的要求,保质保量地完成。

(2)加大监控力度,建立服务质量奖惩制度。要保证质量体系有效运行,除了全体员工的努力外,有关领导应适时对现行的管理程序予以评审,及时调整,对违反质量管理行为的人员予以惩处,对服务态度好、服务质量高的工作人员予以奖励,从而不断完善质量体系,提高服务质量,满足读者的需要。

## 7 结语

我们要充分认识科学发展观的重大意义,做到以人为本,使

党校图书馆网络化、数字化、虚拟化,最终实现资源共享势在必行。

## 1 科学发展观对党校图书馆的指导意义

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。科学发展观是对党的三代中央领导集体关于发展的重要思想的继承和发展,是同马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想既一脉相承又与时俱进的科学理论,是我国经济社会发展的重要指导方针,是发展中国特色社会主义必须坚持和贯彻的重大战略思想。因此,党校图书馆在自身建设中,应牢固树立和全面落

图书馆所藏的文献资料通过科学的管理和有效的开发利用满足学校可持续发展的需要,促进图书馆事业的全面、协调、可持续发展。

## 参考文献

- [1] 王晓辉.图书馆情感投资管理中的读者服务工作[J].内蒙古科技与经济,2009(3):147.
- [2] 王雯.用科学发展观指导图书馆事业的发展[J].大学图书馆报,2006(24):7-9.
- [3] 吴慰慈,董焱.图书馆学概论[M].修订本.北京:北京图书馆出版社,2002.
- [4] 潘海涛.用科学发展观强化读者服务工作[J].图书馆论坛,2006(26):190-192.

(责任编辑:邱娅男)

第一作者简介:毋艳岩,女,1964年1月生,1986年毕业于河南教育学院,馆员,河南理工大学图书馆,河南省焦作市,454100.

## Implementing the Scientific Concept of Development to Improve Library's Service Quality

WU Yan-yan

**ABSTRACT:** Insisting on people-based concept is the concrete embodiment of implementing the scientific concept of development in university library. Through the analysis on the structure of library's readers and service methods, this paper puts forward some effective ways for improving library's service quality.

**KEY WORDS:** scientific concept of development; university library; service for readers