

浅谈新世纪图书馆服务工作

包头市图书馆 王宇婴

〔摘要〕:服务是图书馆工作的根本,是品牌,是文化。

〔关键词〕:图书馆 服务

二十一世纪是知识经济的时代。知识创新和科学技术与信息技术的惊人发展,无不冲击着这片古老的土地。在激烈的社会变革中,研究新世纪图书馆的服务环境和发展方向,围绕知识经济的需要来调整图书馆的服务观念,从而多方面的开发图书馆的服务工作,已成为图书馆工作的重要内容。

一、图书馆服务内涵

图书馆的服务就是为了满足读者的信息需求而开展的各项适合于读者的服务工作。它可以分为信息资源的提供和信息咨询两大类服务体系。当然,图书馆服务也不只是为了满足读者的信息需求,它还包括:图书馆服务理念、服务质量、服务环境以及在图书馆服务过程中工作人员的业务能力和服务态度等。

二、图书馆服务

知识经济的发展,不但产生了许多新型的信息载体,而且必然带来了信息量的爆炸。为了满足人类不断变化发展的信息需求,图书馆服务功能也在不断的拓展,服务对象、服务内容、服务手段等方面也在随着时代的发展而不断变化。

1. 服务对象:图书馆的服务对象从七十年代、八十年代到九十年代,读者群体数量由极少数、少数拓展到多数。特别是随着公共图书馆事业的发展,其服务已面向全社会开放,社会成员不受地域、身份、工作等限制;

2. 由于人类信息量的激增,图书馆的服务内容也在相应增加,其功能也日趋多样化。现

代图书馆除了为读者提供借阅服务、参考咨询、情报检索等服务,同时还为读者提供网上服务、网络咨询服务以及查新咨询服务等。不仅提供印刷型书刊资料,还扩展到数字化信息等。图书馆已不再是单纯的文献收藏中心,而是提供社会信息、大众文化的服务中心。

3. 服务手段。图书馆服务手段是随着时代的发展而变化的。由最初的各项都是手工操作到计算机的应用,图书馆的内部管理逐步实现了办公自动化,机读目录增加了更多的检索工具;流通自动化减少了读者的借还手续,使图书馆服务效率有了显著的提高。网络技术的发展,使图书馆服务实现了网络化,读者足不出户可以享受图书馆的各种服务。

4. 服务方式。随着人类对信息需求的日益增加,图书馆的服务方式也有了重大的改变。由原来的提供室内阅读服务和向读者提供书刊的闭架外借服务转向图书的藏借阅一体化的开放式服务,极大的方便了读者利用信息资源,也最大限度的发挥了信息资源的效用。通过提供网上图书馆的阅读服务,可以及时而快捷的服务于读者。

三、图书馆服务是品牌更是文化

1. 树立新的服务观念。图书馆的服务宗旨是:“读者第一,服务至上。”在图书馆要培养稳定的读者群,关键在于图书馆的完善服务,其中包括热情周到、开放、亲切的阅读服务,准确、迅速的咨询工作,积极主动的推荐图书和图书馆利用的指导性服务,接受读者各种申诉、意

见和要求的即时服务。为此图书馆窗口服务人员必需做到:态度和蔼、诚恳,服务积极认真,说话和气、礼貌,对待生熟读者要一视同仁,宽容、忍让、耐心、周到。这是图书馆服务理念的重要所在,也是创造图书馆服务品牌的必备条件,当然创造服务品牌的关键是文化。图书馆的服务是没有止境的,其过程也是传播文化的过程,在这一过程中,文化可以被看成是具有群体或组织特征的规范与价值观,那么服务就是决定其组织成员特定态度和分为共有价值观和规范形成的体系,是群体的理想、道德和价值观的一种表现,在这里,图书馆文化就起了一个核心作用,这也可以称为是“团队”理念,它能在关键时刻规范服务的态度和方式。所以,图书馆要树立全员服务观念,倡导一线为读者服务,二线为一线服务,后勤为业务部门服务,领导为全馆服务的观念,能为读者提供全面优质服务,充分体现图书馆的服务文化。

2. 建设服务规范。规范化服务是所有读者重复的有规律的基本需求而日复一日重复进行的业务工作;通过制订规章制度和言行规范,保持图书馆服务的始终如一,并建立相应的管理、评价和监控系统,从而获取最佳的服务效果。服务质量的规范化能使重复工作标准化、简单化,这也是服务质量的基本保证。在现实规范化服务的同时,还要把超常服务和规范服务有机结合,使读者服务上升

(上接第62页)段应著录相应的责任说明并使用方括号,检索时亦使用方括号。为维护CNMARC格式下书目数据的完整性,实现多途径检索,适当地增加一些取自规定信息源之外的著录信息是必要的。

地方文献书目数据库建设,是体现图书馆特色的重要文献资源库建设,因此,从长远利益考虑,只有在充分体现地方文献特殊性的同时,所录入的书目数据符合标准的CNMARC格式,才能有利于网络共享与合理应用,这一点是至关重要的。

到一个新的层面。

3. 及时、准确、快捷的服务,是现代图书馆服务标准。现代信息技术的高度发达及其在图书馆的广泛应用,为图书馆快速为读者服务提供了技术保障,这也使图书馆服务过程快捷而简便。及时、快捷、准确的为读者提供不断变化的信息需求,已成为现代图书馆服务的基本要求。

4. 图书馆服务有待于创新。21世纪是知识创新的时代,知识经济对图书馆服务提出了较高的创新要求。在服务内容的深度和广度上下功夫,充分利用馆内外的各种信息资源,厚积薄发;只有这样才能使图书馆服务成为发现培育新思维过程,实现服务的创新和增值。

服务是图书馆发展的动力,也是图书馆工作管理的核心所在。搞好图书馆服务,将有助于图书馆提高自己的品牌与文化,更有助于为现今高速发展的政治、经济服务。

参考文献:

1. 层云波 牛海鹏/《服务优势与全面顾客服务系统规划》/北京 企业管理出版社 1997
2. 徐引 霍国庆/现代图书馆学理论/北京图书馆出版社 1999
3. 李希孔/图书馆读者学概论/北京农业大学出版社 1995
4. 洪伟生/服务质量体系/北京 中国计量出版社 1998

参考文献:

- [1]. 陆建芳,韩莉莉/地方文献资源及其开发利用/《图书馆工作与研究》2001(2):36-38
- [2] 范爱阳/公共图书馆地方文献的小册子整理/《图书馆论坛》2001(3):68-69
- [3]《图书馆自动化集成系统 ILAS II 编目系统操作说明书》深圳市科图自动化新技术应用公司,1999.第6页
- [4] 柴一葵/网络环境下地方文献的分编问题及对策/《图书馆杂志》2002(3):24-27
- [5] 朱岩主编/《中国机读目录格式使用手册》/华艺出版社,1995,第434页