

提高图书馆读者满意度的途径和对策

内蒙古师范大学图书馆 田阳荣

〔摘要〕 高校图书馆是文献资源和信息服务的经营者,满足读者对文献信息的需求,是高校图书馆的最终目的。本文围绕网络信息时代,读者对信息的需求更加多样,对服务的需要也越来越高,加强研究,采取行之有效的措施和对策,赢得读者,增强读者满意度,是图书馆提高办馆效益和社会影响力的必然选择,进行论述。

〔关键词〕 高校图书馆 读者服务 满意度

现代市场营销以顾客导向为理念,在激烈的市场竞争中,企业要赢得顾客、战胜竞争者,必须使自己的产品和服务满足顾客的要求,使顾客满意。高校图书馆是文献资源和信息服务的经营者,满足读者对文献信息的需求,是高校图书馆的最终目的。网络信息时代,读者对信息的需求更加复杂多样,对服务的需要也越来越高。赢得读者,增强读者满意度,是图书馆提高办馆效益和社会影响力的必然选择。目前很多高校图书馆都非常重视读者对其管理和服务体系及内容质量的满意度评价,有些图书馆还专门成立了相关的部门或专人小组对读者满意度及投诉情况进行收集、整理、研究,并制定出行之有效的改进措施和相关制度。读者满意度作为高校图书馆读者服务工作的一项重要内容,也越来越受到大家的普遍重视。本文就如何进一步提高图书馆读者满意度这一问题提出一些建议和看法,供大家交流和商讨。

一、重视读者满意度的现实意义

读者满意度是指图书馆资源及其服务满足读者需求的程度,即读者接受图书馆提供的信息资源和服务期望的满足感。读者满意度

是检验图书馆各项工作的合理性、科学性和完善程度的重要标准。在图书馆工作中重视读者满意度有着重要的意义和作用:

1. 首先是“读者第一”服务宗旨的体现。读者满意度是从读者的角度出发量度图书馆为其提供的文献信息资源和服务的满意程度。从本质上讲,读者满意是图书馆工作的出发点,也是图书馆工作的最后归宿,所以读者满意是检验图书馆工作的唯一标准。因此,重视和提高读者满意度不仅能够充分体现图书馆“读者第一”的服务思想,而且也是图书馆赢得读者并得以长远发展的根本大计。

2. 重视读者满意度,能使图书馆工作更好的适应读者不断变化的信息需求,增强服务的针对性,提高服务能力和效率。读者的需求是不断变化的,图书馆要想跟上读者的这种不断变化的需求,就要在读者满意度上下功夫,根据读者需求的变化情况及时调整工作思路、服务内容或工作方向。

3. 重视读者满意度是提升图书馆形象、树立良好口碑的关键所在。图书馆必须从读者的角度出发,提供符合他们期望的文献信息资源和服务,才能在读者中树立良好的

信誉,从而提升图书馆的形象和社会影响力。

4. 重视读者满意度是改进图书馆工作、强化职工管理、优化读者服务、提高办馆效益的有效途径。

二、目前高校图书馆读者满意度评价方面存在的主要问题

从理论上讲,影响读者满意度的主要因素有:

建筑设计及功能布局。

环境因素:交通方便情况、舒适情况、学习和休息场所需求等。

管理因素:如文献资源质量、数量、语种,员工仪表、精神面貌等。

服务因素:服务内容、方式、水平、态度,是否有针对性服务等。

读者自身因素。

其他:如投诉处理情况、馆读沟通情况、意见和建议的管理和反馈等。

分析研究各高校图书馆的现状,我们发现,目前高校图书馆读者满意度评价方面存在的问题,主要表现在以下几个方面:

1. 个别图书馆对读者满意度评价工作重视不够,没有把读者满意度评价作为一项日常的、系统的工作,没有专人或专门的机构负责,也没有制定相关的规章制度或实施办法。

2. 不重视读者意见和建议的反馈和投诉。不重视馆读沟通;读者投诉渠道不畅或渠道单一;不注意收集研究读者意见;信息反馈不及时;没有形成读者意见或投诉的收集、整理、研究、反馈、再收集等一整套严格的投诉处理机制。

3. 馆舍设计理念落后,功能布局不科学,缺乏鲜明的图书馆文化,不重视图书馆文化及设计理念对读者的教育和影响。

4. 个别一线从事读者服务的员工综合素质不高,对读者工作的重要意义认识不足;或虽有认识,但敬业精神和集体荣誉观念较

差。

三、进一步提高读者满意度的措施和对策

1. 转变思想观念,重视读者满意度评价工作,这是提高读者满意度的重要前提。图书馆领导在搞好管理,服务等日常工作情况下,要重视读者满意度评价工作。一方面要把它作为一项读者工作的重要内容日常化,一方面也要把搞好这项工作作为一种改进工作、提高效率、增强服务意识、强化服务能力的重要手段。要将读者满意度评价结果与考核晋级、干部任用、奖金发放等挂钩。要成立专门的部门或指派专人负责,要制定相关的规章制度,建立和完善评价体系、服务监督及投诉处理等工作机制。

2. 确立以人为本的管理理念和以读者为中心的服务价值体系,这是提高读者满意度的重要条件。图书馆的主要工作内容,一是文献的收集和保存,一是文献的传播和利用,工作的对象主要是读者,最终其核心价值的体现就是为读者服务。以读者为中心是图书馆的服务遵旨和发展的前提条件。因此把读者工作放在第一位,加强与读者交流,让读者充分了解图书馆工作,真正做到馆读协调互动,才能持续提高读者满意度。

3. 建立完善的文献资源保障体系,是提高读者满意度的重要物质基础。图书馆根据学校学科发展方向、目标、模式和教学特色而构建和完善的具有不同层次、不同载体、不同文种,科学化和专业化相结合的文献资源,是图书馆服务学校教学、科研工作,提高读者满意度的重要物质基础。要重视和加强文献资源采访工作,建立和完善文献资源采访制度,提高文献使用率。优化藏书结构,建立特色藏书;拓展重点学科文献采集渠道,加强重点学科文献的收集;加大电子文献采集比例和馆藏特色文献及重点学科电子文献数据库的采集和自建工作,重视对网络电子文献的收集和整理。

4. 建立和完善读者服务体系,是提高读者满意度的有力保障。(1)强化服务意识,拓宽服务领域,突出人性化服务特色,增强读者对图书馆的依存度,充分满足读者日益增强的丰富的个性化信息需求。(2)加强图书馆宣传教育工作,重视与读者的沟通和交流,进一步畅通交流渠道,全方位、多角度了解不同类型、不同层次读者的文献信息需求,提高读者服务的针对性和读者服务效率。(3)加强管理工作。要建立科学的工作流程、业务标准和严格的服务标准,减少管理和服务的随意性。要加强职工管理工作,建立和健全职工长效培养和教育机制,在职工中树立敬业爱岗,热爱读者,热心为读者服务的良好风尚,保证服务工作的热情、规范和高效率。(4)建立和完善读者满意度评

价和读者意见、建议及投诉处理机制。要指派专人或特设一个部门定期对读者满意情况进行调查和评价,认真分析原因,提出纠正措施并予以监督和落实。要收集、整理、研究和分析读者建议、意见及投诉内容,并负责将馆里的处理或整改结果及时反馈读者,以利于建立一种良好的馆读关系,同时对改进图书馆管理和服务工作、持续提高读者满意度有着积极的意义。

参考文献:

1. 卢盛华/关于读者满意度的研究/情报杂志/2004(06)
2. 金雯艳/对图书馆提高读者满意度的思考/科技创新导报/2009(1)
3. 吕红光/高校图书馆提高读者满意度的几项措施/内蒙古科技与经济(社科版)/2008(08)

(上接 20 页)

3.2 持续的经营。品牌经营需要长期坚韧的努力,需要多方面资源的稳定维系,以及科学的经营管理方法给予保障。如图书馆讲座所需要经费目前主要来自行政管理机构的专项补助,及后更应该争取社会各界的稳定支持,要把平时的组织、策划、实施等工作转换到现代企业的经营管理理念上来,把讲师、主讲人、听众等设为人力资源,把讲座文献、听众反馈等设为内容资源,把场地,讲座录音、录像等设为物质资源,按照现代企业营销管理的思路去搜集整体所有资源,开掘各种资源的内在价值,借鉴市场经营的手段,将各种资源盘活,服务于图书馆讲座品牌的塑造。为此,我们还需要认真学习 and 掌握以往不熟悉的专业知识,否则,图书馆自封的品牌不可能为社会所接受。

3.3 坚强的团队。品牌的建设需要科学理念,需要时间和资源的长期经营,以上这些还需要依托于一支稳定的坚强的工作团队。图书馆讲座工作者不仅要有创新的勇气,更需要坚忍不拔的耕耘精神,要保证

讲座工作可持续地健康发展,必须与科学管理方式建立稳定的工作团队。图书馆要设置专职工作部门,建立规范的工作机制,健全系统的岗位工作规范。从讲座选题策划、讲师联系、信息发布、信息反馈以及讲座内容开发、知识产品销售等,都要逐步建立起科学规范的工作流程。不仅工作团队要有长期实践,承受反复的充分思想准备,图书馆也应通过组织措施保障讲座工作团队的个人利益,这样才能确保品牌建设的逐步推进,直至成功。

总之,图书馆讲座是图书馆为读者提供的一项开放性的信息服务,在建设学习型社会的大潮中,做为无围墙的学校的图书馆,在提供讲座服务方面,必将发挥越来越重要的作用。

参考文献:

1. 金炜/中小型公共图书馆讲座动作的实践和思考/新世纪图书馆/2009(1)
2. 王咏梅/公共图书馆讲座工作规划研究/河南图书馆学刊/2008(6)