

# 以人为本——和谐社会图书馆的服务文化

陈利平

(盐城师范学院图书馆,江苏盐城,224002)

**摘要:**介绍了图书馆和谐服务文化的含义和图书馆开展和谐服务的必要性,指出构建和完善图书馆和谐服务文化的途径。

**关键词:**以人为本;服务文化;和谐社会;图书馆

**中图分类号:**G250

**文献标识码:**A

## 1 图书馆和谐服务文化的含义

文化是一个较为宽泛的概念,《辞海》的解释是:从广义来说,文化是人类社会历史实践过程中所创造和积累的物质财富和精神财富的总和;从狭义来讲,文化指社会意识形态,以及与之相适应的制度和组织机构。

服务文化是文化的一个重要分支,它是服务行业在长期的对客户服务过程中所形成的服务理念、职业观念等服务价值取向的总和。它是以价值观为核心,以创造顾客忠诚、提升企业核心竞争力为目标。通俗地说,服务文化就是创造顾客满意的文化。随着社会的发展进步,以人为本的服务观念深入人心,成为服务行业的宗旨。图书馆也在逐步成为社会化大分工的个性化服务细分领域,并开始与其他服务行业接轨和融合,图书馆服务文化就是图书馆在长期的为读者提供文献信息服务的实践活动中所形成的服务理念、职业观念等服务价值取向的总和。

不便,这就违反了建馆的目的与原则。针对以上情况,笔者认为应采取以下措施:

首先,应完善高校图书馆的设备。设立一个电子阅览室,最好能够对外开放,供师生使用。在这里,师生能够及时地阅读到来自世界各地不同时代、不同地区、不同作家的不同作品,最好是能够与其他学校联网,获取最新的资讯,并设立一个新闻网络,提供最新最快的资讯,以便师生能够更便捷地获取信息。这就要求学校相关方面要建立一个完善的网络系统,这个网络不同于营业性的网络,是一个读书、品书、论书、交流心得的平台。

其次,应该及时更新馆内的图书,建立一些具有特色的书架。如新书架,在这里,读者可以看到最新出版的图书;收藏书架,在这里的书是具有一定收藏价值,值得一读再读,且它们的出版年份又是比较久远,目前在市面上几乎是找不到的书;还有就是介绍该高校的资料书架,以便于本校师生、教职员,甚至是外界人士了解该校的情况。

第三,提升图书馆管理人员的素质,定期组织人员进行学习,并提升他们的管理水平。信息技术的发展将不可避免地原有的图书馆服务思想和服务体系带来冲击,图书馆管理人员在信息技术日益发展的环境下,要明确图书馆的使命并没有改变,信息技术并非取代图书馆管理人员,相反,图书馆管理人员作为桥梁、导航者的作用将变得更为重要。信息技术使图书馆工作变得更加便利和高效,使资源共享更容易实现,只

以人为本的图书馆服务文化,就是重视图书馆服务过程中人的实践及其作用,以满足读者和图书馆员工的发展需求为依据,逐渐形成以人为本的服务思想、服务意识、服务观念和心理状态,以及与之相适应的管理制度、组织结构和行为模式。它表现为两个方面:一方面,图书馆服务要以满足读者的需求为中心,以保障人们依法享有的利用图书馆的权益为主要导向和动力,并接受读者的选择和检验;另一方面,为了满足读者的需求,图书馆必须创建高效公平的管理制度,提高馆员的思想道德素质和科学文化素质,帮助馆员树立正确的服务价值,创造优良的环境和条件,实现高水平、高品质的服务。

## 2 图书馆开展和谐服务的必要性

### 2.1 和谐服务是图书馆发展趋势的需要

现代图书馆以网络化、数字化、自动化为主要特征。它已不仅仅是以

有传统方式与现代信息技术相结合、人和机器相协调,才能为读者提供更优质的服务,才能提高学校的科研和教学水平。因此在网络环境下,对图书馆工作人员的工作技能和工作效率提出了更高的要求;必须具备精深的图书馆专业知识;必要的网络及信息技术知识;必要的计算机应用知识和外语知识。馆员只有具备以上知识和技能,才可担任起“信息导航员”“网络咨询员”等新角色。对馆员进行继续教育是图书馆发展的一项重要任务,馆员可通过在职进修、报读学位、参加学术研讨会议、短期培训等形式提高自身的业务水平,努力使自己成为高层次、全方位、复合型的图书馆管理人才。只有拥有这样一批既具有深厚的专业知识、熟练的网络技能,又具有良好的文化修养,同时还具备获取、组织、传播信息能力的新型图书馆员,图书馆事业才可持续发展。

高校图书馆对于高校信息化教育起着主导作用,有利于高校信息化的更好完善;高校信息化同时也指导着高校图书馆的建立、完善与管理的方向。因此,高校图书馆与高校信息化是相辅相成、不可或缺的两个重要的方面,它们共同为高校的教育发挥着信息指导的重要作用。

(责任编辑:薛培荣)

**第一作者简介:**罗红梅,女,1967年10月生,1996年毕业于广东教育学院中文专业,馆员,嘉应学院图书馆,广东省梅州市梅子岗,514015。

## University Library and University Informatization

LUO Hong-mei

**ABSTRACT:** This paper introduces the influence of the informatization on the education, expounds the important significance of university informatization, and points out that university informatization is guiding the direction of library's perfection and management.

**KEY WORDS:** university library; university informatization; quality of librarians

馆藏为中心的知识储藏地,而是以读者为中心的信息传播广场。图书馆活动将进入以需求为调节手段的动态运行机制,其馆藏结构、服务内容、形式等都会随着读者需求的变化而变化,服务中心将由“以书为本”转向“以人为本”,广大图书馆人已把“读者第一”的服务理念转变为“读者满意”。也就是说,我们在具体的服务中,不但要重视读者,更要让读者乘兴而来,满意而去。读者来到图书馆,图书馆工作人员有责任和义务为其提供优良的读书环境,更有责任为其找到他所需要的资料,这一服务的过程也是传播文明的过程。

## 2.2 读者期待先进和谐的服务文化

图书馆服务文化是创造读者满意的文化,每一位读者走进图书馆,都期待能享受优质的服务。而作为图书馆,更希望能以自己优质的服务吸引更多的读者。特别是在网络环境下,人们通过互联网,在家也可以查找到自己所需的资料,所以广大读者对图书馆的期望值就更高。读者这种高标准的期望值,无疑给图书馆的服务提出了更高的要求、更大的挑战、更重的责任。所以,笔者认为图书馆必须通过对共有价值体系的倡导、服务行为规范的确立和文化氛围的形成来影响和约束员工群体达成观念共识和行为一致,从而实现服务行为系统中员工之间关系的最佳组合,同时通过促进员工素质的提高和全面发展,充分释放和发挥员工个人与技术设备中蕴含的巨大潜能,极大地提高图书馆的服务质量。可见,读者对高质量服务的企盼,其实就是对图书馆服务文化的期待。在文化越来越显示出强劲生命力的今天,作为服务行业的图书馆,更应把准时代的脉搏,顺应历史的潮流,及时构建自己的服务文化,用服务文化来规范、约束、感染和激励广大员工,使图书馆在经济大潮、文化大潮中更好地为腾飞的经济服务,为繁荣的文化服务。

## 3 建设发展图书馆和谐的服务文化

服务文化作为图书馆文化建设的重要组成部分,在各图书馆进行了多年的实践与探索。服务文化是创造读者满意、赢得读者认可、提升图书馆核心竞争力的重要手段已成为普遍的共识。

从图书馆服务文化的实践中我们认识到:服务文化是以服务价值观为核心,以创造读者满意为目标,以形成共同的服务价值认知和行为规范为内容,以服务机制流程为保证,以服务创新为动力的图书馆文化。对于广大读者,服务文化就是以读者为本,以诚信的态度对待读者,以规范的行为满足读者,以先进的手段方便读者,以高尚的品位感动读者。建设优秀的服务文化是打造图书馆为和谐社会服务的内在需求,那么,如何实现和谐服务文化呢?笔者认为有以下几个途径:

### 3.1 塑造以情为核心的人性化服务

网络的迅猛发展对图书馆产生了强烈的冲击,面对网络的挑战,图书馆的竞争优势只存在于为读者提供的服务中。要培养稳定的读者群,关键在服务,而创建品牌服务,关键在文化。因此需要把图书馆的服务做成一种文化。

服务是人与人之间的一种特殊形成的“互动”,是人们相互依赖的具体体现。若干细小环节的管理构成服务的有机整体。细微管理看似“细微”,实则忽视不得。常言道“服务无小事”,当图书馆的环境明显改善,现代技术普遍使用,我们面临的的就是如何体现服务人性化的问题。什么是人性化服务?就是不违反法规和道德的前提下,将情与爱熔铸在服务中,与读者进行情感的交流,让读者获得“满意加惊喜”。服务既具体又无形,大到书库的布局、网络的布线;小到馆员的着装、甚至是一个微笑,都需要图书馆人发自内心的关爱。服务涉及方方面面,体现在每一个细节中。首先,要建立人性化的借阅环境。作为读者频繁光顾的书库、阅览室,应该是环境幽雅、使用方便的学习场所。从目前的情况看,虽然各馆普遍采用了计算机管理和全开放借阅,但开架服务中仍有不少期待改进的地方。如:馆藏标志不清晰,使读者如入迷宫;书库内没有供阅览的桌椅;使用微机外借后,取消了还期表,读者不容易记住还书日期……。如果图书馆在大厅、书库入口等地方配备馆藏平面图、路标、架位向导及架位标志牌;通过设计阅览席与书架交叉配置来调整阅览空间,让每一位读者都有自己喜爱的阅览角落;出纳台在为读者办理外借手续时,随机打印一张借书记录单;当读者借到大量厚重图书时配增一个装书袋;在读者

所借图书即将超期时给读者发一个 E-mail;在大雨突然来临时租借几把雨伞,读者的感受会大不一样。其次,要推行文明规范服务,从文化角度对馆员的人文素质,如服务用语、言谈举止、精神风貌及各项服务程序作出明确要求,建立和完善各种基于文化的规章制度,通过这些制度的有效实施,堵塞各种漏洞,形成浓厚的文化氛围,使无形服务有形化,把优质服务纳入正常的管理轨道。

要把这类“细枝末节”的服务做好,说起来容易做起来难。美国行为学家麦格雷戈说:“人是一种不知足的动物——他的一个需要得到满足后,新的一个又会出现”。读者需求是一个动态的、永无止境的过程,我们只有站在读者的角度去观察、去感知、去体会,才能不断改进图书馆的服务。希望馆员从这些“细枝末节”的现象入手,让人文关怀融入图书馆的科学管理之中,以读者的需求来定位开架借阅,让善待读者的理念在业界达成共识,让每一位馆员事事为读者着想,换取读者的信赖、支持。

### 3.2 创建读者满意的文化

在如今的图书馆服务中,广大图书馆人已把“读者第一”的服务理念转变为“读者满意”。关于读者满意可用以下几个指标来衡量:读者的满足度,即图书馆所提供的文献信息服务满足读者需求的程度,可通过文献保障率、文献借阅率等指标来表示。满足度主要反映的是图书馆服务中文献资源的存取及其链接的能力。便利度,即图书馆为读者利用文献资源提供方便的程度,包括馆址是否适中,交通是否方便,服务布局是否合理,标示系统是否完备,检索系统是否高效,参考咨询与导读系统是否健全等。关心度,即图书馆对读者给予的关心、关切和照顾程度,具体表现为图书馆工作人员在提供服务过程中情感的投入程度,如工作人员对待读者的热情、诚恳、耐心、周到服务程度以及对弱势读者(如老人、残疾人、贫困生等)关切和关怀程度。满意度,即图书馆为读者提供的服务使读者在总体上满意的程度。满意度是对图书馆服务工作的全面评价,是满足度、关心度、便利度等评价指标的综合体现。读者对图书馆服务是否满意,不是由图书馆来判定,而是由读者的感知与期望所决定。这就说明,读者不仅是图书馆服务的客体对象,而且还是图书馆服务的评价主体。这就要求我们在观念上有3个转变:把“读者是图书馆的读者”转变为“图书馆是读者的图书馆”;把“图书馆提供什么服务,读者就接受什么服务”转变为“读者需要什么服务,图书馆就应提供什么服务”;把“读者应该适应图书馆的需求”转变为“图书馆应该适应读者的需求”。只有这样,才能真正体现“读者第一,服务至上”的原则,才能创建读者满意的文化。

### 3.3 提高馆员的素质

图书馆从业人员素质的提高,对构建图书馆服务文化来说是非常重要的。首先,职业道德是干好每一项工作的前提条件,作为一名图书馆工作人员,必须树立“读者第一,服务至上”的服务意识;有事业心和敬业精神,有良好的服务态度。其次,图书馆工作人员要努力提高专业文化水平。高质量的服务要求,更需要工作人员有过硬的业务素质;高素质的人力资源是图书馆营造服务文化,实施“读者满意”的软件保证。最后,要培养图书馆员工的团队精神,发扬光大图书馆团队精神,这是全馆整体业务顺利开展、事业兴旺发达的有力保证,是图书馆服务品牌得以形成的基石。所以,全馆上下都要从工作大局出发,团结协作,以饱满的工作热情面对读者,向读者展示一支业务精干、综合素质优良的服务群体形象。

服务是门学问,是门艺术,更是一种文化,构建图书馆和谐服务文化,提升读者工作品质,创造读者满意,打造图书馆的竞争力是图书馆面临的紧迫任务。构建和完善图书馆和谐服务文化是一项长期而艰巨的系统工程,需要全体馆员长期不懈地共同努力。

#### 参考文献

- [1] 梁建峰.图书馆服务文化探究[J].高校图书馆工作,2004(4):44-45.
- [2] 王彩英.以人为本:图书馆服务文化[J].赤峰学院学报,2005(1):84-85.
- [3] 黄嘉,熊红.试论图书馆的服务文化[J].农业图书情报学刊,2005(7):48-50.
- [4] 黄连庆.培育以人为本的图书馆服务文化[J].图书馆学刊,2005(4):16-17.

(责任编辑:薛培荣)

# 论标准文献咨询工作

董晓夏

(温州市科技情报研究所,浙江温州,325005)

**摘要:**介绍了标准文献的概念,论述了标准文献咨询服务的必要性,阐述了深化标准咨询工作的具体方法。

**关键词:**标准文献;咨询服务;检索服务

**中图分类号:**G255.54

**文献标识码:**A

在近几年的标准咨询工作中,笔者独立承担了一些标准课题的查新工作,体会到标准咨询工作的重要性和必要性。以下就有关标准及其咨询知识,特别是提升标准咨询工作水平、改进服务质量等方面做具体介绍与论述。

## 1 如何开拓标准化咨询服务管理

标准化咨询服务是标准化工作的重要环节之一,是知识和信息服务工作。咨询部门根据所掌握的情报资料、专业知识对咨询项目作出科学分析和解答,供委托者决策使用。有一些企业不仅要求提供一些标准化情报资料,而且要求在解决标准化技术问题上提供技术帮助。随着一些集团公司科研开发与生产建设的不断发展,广大工程技术人员对标准文献的需求量也越来越大,需求范围也越来越广,需求意识也越来越强,需求的新颖度也越来越高,因此做好标准文献的需求,对促进公司的项目开发与生产建设具有积极的作用。如何才能做好标准的服务工作是我们必须实践与探索的课题,它关系到我们在企业各项事业的发展中如何发挥自身作用的问题,对此笔者就如何提高标准文献服务质量的一些问题,谈谈自己的看法。

接待标准文献用户的前提是开展标准咨询。标准文献咨询是调用各种手段、以回答方式向用户提供特定的标准线索,满足用户的标准文献查询要求,实现标准的有效传递。随着我国经济建设的发展,对标准文献的需要也呈现出明显增加趋势。一种是查询老产品标准的用户,这类查询比较简单,只要把产品本身标准检索出来进行比较,使用户选择其中适合自身生产水平的标准,根据市场情况修订企业标准,确保产品的市场竞争力;另一种是查询新产品,这类查询一般无对应的现存标准,只能查出相近标准以供借鉴;此外还有一种是用户对所需标准描述不清,这就要求深入诱导,以达到检索目的。

### 1.1 发挥咨询工作的主动性

事业要发展,离不开忠诚的顾客,要顾客忠诚,必须有满足顾客需求的产品。顾客忠诚是顾客对某单位的产品或服务的一种消费偏好,是顾客认知忠诚、情感忠诚、意向忠诚、行为忠诚的综合。在市场情况下,顾客忠诚是提供产品或服务的单位竞争获胜、生存发展的关键要素,是最宝

贵、最可靠、最稳定的财富。我们要在加强内部管理、提高现代化手段建设的基础上,努力丰富自己的馆藏资料,逐步变被动为主动,变等用户上门为主动上门服务,开通信息渠道,进行计算机检索、网上查询。

在对用户进行分析、分类的情况下,建立标准情报服务,定期提供国家标准、行业标准、地方标准等标准化动态,使他们及时掌握标准情况。开展标准动态跟踪更新服务,根据用户使用的标准情况,对这些标准定期进行查新,及时将信息反馈给用户,并为用户及时提供更新后的标准,以及新发布的相关标准。深入到企业中去,帮助企业咨询需要哪些标准,向企业推荐相关适用范围标准、文件、法律、法规,把标准信息引用到受控文件中去。为改变企业标准化工作落后局面,加速标准化现代化步伐,就要开展标准化咨询服务,帮助企业标准化人员提高业务水平,掌握标准化管理方法。

只有围绕提高顾客忠诚度展开服务工作,提高标准服务有效性和针对性,才是求得发展的明智之举。结合标准文献服务工作的性质,我们应该在以下方面狠下工夫:一是加强自我宣传,提高顾客对本单位品牌的认知度;二是苦练内功,提高对顾客标准服务的质量和水平;三是改进服务的内涵外延,提高顾客满意度;四是作出服务特色,提高顾客之间相互推荐的可能;五是了解用户需求,形成系列化的标准服务套餐,稳定壮大用户群体;六是定位服务主体,形成与本地经济建设需要相适宜、政府关注、企业欢迎的标准服务产品。

### 1.2 有效性确认的必要性

我国的标准是以国家标准为主,行业标准、地方标准和企业标准相互配套的标准体系,仅国家标准、行业标准、地方标准就达6万多项。标准文献为成千上万的企业提供标准资料、咨询、服务等,为企业产品质量提供了有力的保障,使企业产品在国内及国际市场上具有一定的竞争力,标准已成为市场准入的通行证。但也有不尽如人意的地方,即标准的时效性。一个标准制定初期是先进标准,而标准的先进性是随着时间推移而变化的,当某一时期制定的先进标准经过了一段时期可能就成为落后的标准。我们现有的国家标准和行业标准不少是几年一贯制,甚至十几年一贯制,修订周期长,常常成为落后的标准。我们现在使用的标准有的还是十几年前制定的,依靠这种标准生产出来的产品已经不能满足市

第一作者简介:陈利平,男,1961年2月生,2003年毕业于南京师范

大学图书馆学专业,盐城师范学院图书馆,江苏省盐城市开放大道50号,224002。

## The People-based Concept—the Service Culture of Harmonious Society Library

CHEN Li-ping

**ABSTRACT:** This paper introduces the connotation of the harmonious service culture and the necessity of library's providing the harmonious service, and points out some paths for constructing and perfecting the harmonious service culture of the library.

**KEY WORDS:** people-based concept; service culture; harmonious sociality; library