

高校图书馆读者服务优化浅析

◆谢海

(广西工业职业技术学院 广西南宁 530001)

摘要:信息时代的快速发展使得信息技术不断融入各种管理模式中。图书馆的管理方式、阅读方式、推广方式等等也因计算机技术及网络信息技术的迅猛发展而不断变革。高校图书馆作为提供给高校教师及广大学生的主要图书信息服务提供者,是学校的文献信息资源中心,是为人才培养和科学研究服务的学术性机构,是学校信息化建设的重要组成部分,是校园文化和社会主义文化建设的重要基地。图书馆的建设和发展应与学校的建设和发展相适应,其水平是学校总体水平的重要标志。因此,在信息化时代的潮流中高校图书馆应当顺应历史潮流,不断提高图书馆的信息化水平,不断优化读者服务,不断提高读者的阅读体验,不断推进学校的校园文化发展。在这样的驱动力下,高校图书馆读者服务研究不可或缺。

关键词:高校图书馆;读者服务;优化

一、加强高校图书馆读者优化服务的依据

西方国家的管理科学的发展,促使图书馆管理理论,这一新兴学科的产生。在经济社会的信息化、网络化使图书馆的工作的重心发生了转变,图书馆之间的联系也变得更密切,图书馆的职能也扩大了,服务手段断提高。美国著名行政学家登哈特夫妇提出了“掌舵而非划桨”的新公共服务,提出了全新的关于高校图书馆服务研究的理念基础,促使全新的服务观念不断深入高校图书馆的发展当中。早在1931年阮冈纳赞就于《图书馆学五定律》中提出了“图书馆学五定律”,这在很大程度上确定了图书馆性质和发展的方向。

我国著名图书馆学专家杜定友提出了图书馆的“三要素”:书、人、法。而将该理论具体的置于高校图书馆中,其中的“人”就是指本校的教师、在校学生等。高校图书馆设置目的旨在服务本校人员,供以本校教师、学生等图书资料以供阅览、参考,而非对社会完全公共的、开放的。高校图书馆的服务理念是“以人为本”,高校图书馆读者服务部的设立基础则在于“读者为本”,要立足于方便读者,为读者提供快捷有效的服务,要充分考虑读者的需求和利益,加强与读者的沟通。因此,高校图书馆服务部要联系本校实际,结合本校的办学思路和定位、专业课程建设等发展问题对本校的图书馆架构进行切合的构建与设置。对此,教育部2015年印发《普通高等学校图书馆规程》(以下简称“规程”)中第二十二至二十七条也着重强调了高校图书馆文献信息资源建设方面应当遵循的方面和原则。

《规程》第二十二条:图书馆应根据学校人才培养、科学研究和学科建设的需要,以及馆藏基础和资源共享的要求,制订文献信息资源发展规划和实施方案。第二十三条:图书馆在文献信息资源建设中应统筹纸质资源、数字资源和其他载体资源;保持重要文献、特色资源的完整性与连续性;注重收藏本校以及与本校有关的各类型载体的教学、科研资料与成果;寻访和接受社会捐赠;形成具有本校特色的文献信息资源体系。第二十七条:图书馆应注重建设数字信息资源管理和服务系统,参与校园信息化建设和学校学术资源的数字化工作,建立数字信息资源的长期保存机制,保障信息安全。

基于此规程,高校图书馆也应当建设读者服务部,并切实的将该部门运营起来,服务于本校图书馆的方方面面,为师生提供便利。

二、高校图书馆读者服务现状

为了适应高校图书馆在信息时代的管理与服务理念的发展,许多高校图书馆都设置了读者服务部,最常见的做法是将以前的图书流通借还服务部、纸质书刊阅览室和数字资源的阅览室等合并成一个部门——读者服务部。

根据实地调研、访问、网站检索部门设置等方式我们了解到,读者服务部目前并非覆盖到全国高校的图书馆中。从调查实践中

发现,北京、上海等教育大省,或是全国学术科研实力较为雄厚、馆藏较为丰富的高校的图书馆大多数均设置了读者服务部(或设置了不同类型服务的具体部门)。但较之教育发展较为落后的地区来说,或是图书馆馆藏、学校实力相对较弱的高校来说,图书馆机构组织机构设置较为简单,通常没有设置专门的读者服务部,而是忽略读者服务这一功能,或是将部分读者服务的功能划分到其中一个组织机构(或部门)中。

但是,经过调查中我们发现,许多高校的图书馆,则并未像以上两所高校一样设置读者服务的相关部门,而是总体的将图书馆的服务职能划归到图书馆的行政部门中,让图书馆的行政人员完全的承担起几乎图书馆的所有工作。这类学校大多为学校学术科研水平较弱、总体生源较弱的学校。

三、高校图书馆读者服务优化的建议

根据笔者的调查及日常的工作实践,笔者对高校图书馆读者优化服务从以下三个方面提出了优化建议。

(一)根据高校具体实际设置读者服务相关部门

高校图书馆基点和定位的明确,促使图书馆为实现各个阶段目标,而做出规划。大学图书馆应更积极地去了解高校环境的改变、学生学习方式的改变、学术资料资讯出版传布的趋向,资讯科技的进展与影响都有助于新世纪大学图书馆的空间规划。所以,高校图书馆更好为读者服务的目标的实现,是基于各个部门的各个阶段的各小目标的实现。

理论上来说,高校图书馆专门设置一个读者服务部,或者将读者服务的功能具体细分到不同的学科类型来管理是最理想的优化读者服务的状态。但由于许多高校的图书馆工作人员不够,人力资源投入不足,人手有限,所以在图书馆机构设置上可能无法设置一个专门独立的读者服务部,或细分服务职能到具体的部门中。考虑到这样一种现实情况的存在,笔者建议可以将读者服务这一功能与职能赋予具体某一图书馆下设机构中。且这一机构的职能不要太繁杂、过于综合。这一机构应当以读者服务为其主要的或是同样重要的职能,将服务功能做好。

此外,应当制定相关的读者服务制度,科学合理的规章制度的意义在于合理规范和指导馆员的管理行为,提高图书馆的服务质量。图书馆读者服务部要在日常管理中,注意制度在各库室、运转和环节方面的实施效果,确保制度在读者服务部的各个库室、各个层面和各个环节真正做到有制、有度、有效。

(二)简化程序,“一切为了读者”

《规程》第二十八条提出:图书馆应坚持以人为本的服务理念,保护用户合法、平等地利用图书馆的权利,健全服务体系,创新服务模式,提高服务效益和用户满意度。

在科学技术不断飞速发展的今天,电子阅览室、云平台等新兴的阅览方式已经逐渐取代了传统纸质图书资料的搜索、阅览方式。目前,绝大部分高校都已经引用了电子图书搜索系统,读者不再需要在一排排的书架上反复搜寻自己所需要的书籍,而只需要在学校图书馆网站或者馆内电子图书搜索系统中输入自己所需要的图书名称或类别,就能够搜索到书籍所在的书架、编号等具体信息,节省了不少的时间,大大提高寻书效率。不仅如此,还能够更便捷的进行图书馆书籍管理,更加科学有效。

此外,许多高校已经开启了图书馆智能借还书服务。如之前所述,由于许多高校图书馆的人手不够,工作人员需要身兼数职。也如果前台人员只负责借还书也会造成人员资源浪费,学生借还书也不能够及时。因此,引入智能借还书系统,不仅能够更加科学合理的对图书馆进行管理,也能够节约人力资源,将人员置于读者服务中去,简化了程序,“一切为了读者”。

作者简介:谢海(1966.05-),男,汉族,本科生,助理经济师,研究方向:图书馆管理,籍贯:广西省玉林市陆川县。