信息时代高校图书馆提高服务理念，创新服务方法初探

沈阳农业大学 周娣

1. 研究的背景、目的及意义

1.1研究的背景

近年来，随着社会信息化和网络化程度的不断提高，信息获取的渠道日趋增多。获取的成本也大幅度降低。上网、找专业信息公司等方式大大增加了大学生获取信息和知识的选择渠道，高校图书馆服务的内容由此面临着巨大的挑战。如何把读者留住，这是新时期每个图书馆人必须面对的严峻问题。当前，许多高校的图书馆仍然简单地把纸本文献的加工、管理看成图书馆工作的重心，盲目地扩张馆藏量。而对于电子文献的建库，兴趣缺缺。这样的服务，远远不能适应时代发展的需要，有怎能让读者满意呢？

1.2研究的目的

随着信息技术和网络技术发展，人们对知识的获取和利用要求更加方便和快捷，对信息的提供者图书馆的要求也在不断提高。传统以“馆藏为中心”重藏轻用的服务模式已经远不能满足读者的需要，图书馆必须顺应时代发展的潮流，以满足读者需要为己任，要对图书馆的服务进行创新变革，拓展新的服务模式，改进图书服务新方法，建立具有专家支持的图书服务体系，以满足读者需要。

1.3 研究的意义

图书馆服务理念是图书馆主体在图书情报工作实践中，从图书馆的服务性出发，把文献信息服务是图书馆的基本产出, 读者和用户是图书馆的直接顾客, 不断满足读者和用户明确的或潜在的知识信息需求是图书馆改革和发展的出发点和归宿。图书馆服务理念一个特征是具有鲜明的选择性。在现实条件下, 图书馆成了图书馆服务产品的提供者, 广大读者和用户成为图书馆服务产品的利用者和消费者, 他们有权选择图书馆服务。图书馆服务的选择性蕴含着图书馆的竞争。因此, 作为文献信息服务提供者的图书馆, 在读者和用户自由选择利用图书馆的竞争机制下, 必须努力提高服务质量和品位, 为社会提供优质的服务以满足读者的需要, 否则将会被时代所淘汰。图书馆另一个鲜明的特征是层次性。读者和用户有不同层次之分如学历、专业及消费需求等。图书馆必须区别对待，分层次满足[1]。

这样，既体现了高校图书馆鲜明的办馆特色，又彰显人性化的服务特色。

1. 研究内容、思路及创新点

2.1研究内容

做好服务工作是图书馆永恒的主题。随着社会信息化的发展，信息的发布方式、传播速度、信息的搜集、加工处理及存储方式发生了巨大变化，资源的深层开发和基于数字化、网络化的全方位、多功能信息服务的有效开展对图书馆服务提出了全新的要求，图书馆服务创新成为热点话题。创新是图书馆建设的活力之源，是图书馆持续快速发展的重要动力，也是新的信息环境对图书馆服务的必然要求。现阶段具有代表性的图书馆服务创新观点主要包括：服务观念创新、服务对象创新、服务内容创新、服务方式创新、服务过程创新、服务结果创新、服务管理创新、馆员能力创新、服务职能创新、服务技术创新、组织机构创新。高等院校图书馆与公共图书馆相比，在图书馆建设及图书馆服务上应体现出高等教育的特点，本文试图从服务创新的本质特征出发，讨论高等院校图书馆的服务创新。

2.2研究思路及创新点

2.2.1构建“口”型服务模式

“口”型服务模式中，“横”可解释为“拓展横向服务”，即图书馆的服务在服务范围上要超越图书馆的服务界限覆盖全校；在服务对象上，包含全校每一个师生。在服务的态度上，不管职位高低、男女老少一视同仁；在服务的内容上，知识信息服务和就业信息服务并重。“竖”可理解为“跟踪纵向服务”。指通过对用户的研究分析，在充分掌握用户对信息需求的基础上进行跟踪服务。建立用户个人信息资源库，收集、记录、保存用户的阅读习惯和阅读的专业方向、信息检索的历史纪录等信息资料。分析用户所关注的学科专业方向和对文献、信息、资料等方面需求信息，按用户所关注的学科专业方向、阅读习惯等群体信息和个性化信息建立不同的用户群组，进行信息推送服务。特别是对一些对信息需求的高端用户，做好个性化服务、精品化服务、特色化服务。

“纵横”交叉融合连接成“口”字型，表示二者可以相辅相成，连汇贯通 ，把横向拓展和跟踪纵向服务紧密连接，为读者创建没有“盲区”的特色服务。

2.2.2搭建自助服务特色平台

凭借网络技术和自助设备发展，自助服务已走入了现代人的生活。在自助服务中，用户不仅处于中心位置，而且还占据了主导地位。自助服务强调的是用户的主观能动作用，用户的专业素养、检索能力和分析能力起着至关重要的作用。

图书馆自助服务可以通过设置在馆内的自助服务设备，完成自助借还、自助复制等自助项目，或通过图书馆门户网站上自助服务系统，完成信息咨询、信息检索、图书续借、馆内资源浏览、信息定制等自助项目。同时，网络技术地迅猛发展，为图书馆开辟新的服务渠道提供了可能。图书馆可以借鉴商业银行网上交易模式，为读者网上自助服务提供相类似的一个平台，让用户可以根据自己的意愿，随时随地查询、获取最新信息[2]，这是图书服务创新的重要举措。

1. 研究过程、方法及步骤

3.1研究过程、方法

数字图书馆工作的核心是服务，而服务的重点是模式。现代图书馆信息服务模式即是图书馆信息服务活动中各组成要素(信息人员、数字信息资源、信息用户、服务平台、服务策略与方式等)之间相互关系的组合，是数字图书馆信息服务系统开展信息服务活动的工作模式。

信息服务人员

信息资源使用

信息用户

服务营销手段

文献资源产品加工

数字图书馆服务中心

3.2步骤

（1）问卷调查方式获取信息用户对图书馆各方面服务意见与建议。建立以用户为中心的服务模式，基于满足用户需求为目标的信息服务方式，强调了用户在信息服务活动中的主观能动性和主体作用，这是现代化图书馆发展的必然趋势。

（2）收集到的读者意见加工，分类整理建立读者资料数据库，以针对不同层次的读者需求建档分类。

（3）提出本课题研究的方案，找专家论证通过后，试点实施。

（4）对研究结果不断改进，用户满意后，推广。

（5）写出研究报告

1. 第四章结论与建议

图书馆服务创新包括有多方面，理念创新、内容创新、方式方法创新等。

4．1理念创新

思想指挥行动，先进的服务思想是创新的基础，当前图书馆服务中应重点改变以下四个方面的观念。一是改变“自我为中心”的服务思想，树立“读者至上”的服务观念。在服务意识上要把握信息发展的新动向，对各种新的需求及时提供相应的服务，使图书馆变被动服务为主动。二是改变“固态静止”的服务观念，树立“灵活多变”的服务理念，在服务的空间上

原来的固定化服务模式转移到全方位的服务模式[3]。三是改变“重藏轻用”的服务观念，树立“以读者需求为导向” 服务观念，在服务内涵上要延伸，图书馆服务不能局限于服务态度、服务手段，更应重视服务人员的素质教育，及业务水平增加上来。

4．2服务内容、方式创新

图书馆的服务创新是图书馆建设的活力之源，也是图书馆持续快速发展的重要动力。

传统的图书馆服务将所有用户笼统定义为“读者”，在此基础上将服务局限于简单的图书借还、期刊阅览、信息咨询等，忽略了不同类型读者的个性化需求，造成了服务内容的片面和服务方式的单一化。随着我国创新型国家的建设和高校教育体制的不断改革，高校成为我国科技创新的中坚力量和社会生产力转化的重要源泉。作为高校办学三大支柱之一的图书馆，服务对象不再局限于教师和学生的常规阅读需要，更应寻求满足他们科研、发展需要的个性化服务。因此，围绕不同类型用户的需求开展图书馆服务内容和方式的创新是必然趋势。

4.2.1面向科研需求创新

高校图书馆必须具有为科研工作者服务的职能。信息时代的快速发展使用户对教学科研的需求产生了巨大转变，这对为教学科研提供支持和保障任务的高校图书馆提出了挑战。在新的形势下图书馆应更新观念，勇于创新; 更要充分利用现代化的技术手段，特别是利用网络这一平台，为教学科研提供全方位的信息服务。科技创新的不断深化使用户对信息服务的需求不再局限于信息资源，而是倾向于获得能够解决问题的具体方案和深层次的信息服务。然而，传统的图书馆学科服务工作方式单一，服务范围有限，未能形成系统的学科研究跟踪体系，不能满足科研用户的个性化需求，因此，嵌入式学科服务应运而生。服务嵌入到用户的科研工作主要有两种形式: 一是细化服务，针对科研过程的不同阶段提供服务，如立题与查新，研究过程中的学术追踪、成果展示等，服务工作以协同为主，起到资源保障作用；二是嵌入式学科馆员，其主要作用是充当图书馆和科研用户之间的联络人，进行学科信息资源服务、学科信息素养教育、馆藏资源建设、参考咨询服务等，将服务内容与整个科研过程结合起来，课题策划、内容分析、创新型论证、成果评价等方面提供全过程服务[4]。

以多媒体和互联网为代表的现代信息技术发展使用户更加注重学科资源的集成化、数字化，用户的角色也从资源的使用者逐步转变为主动参与建设者。然而，一馆的图书资源毕竟有限，

远远不能满足用户的需求，文献资源建设的改革迫在眉睫。参与中国高等教育文献保障系统（China Academic Library & Information System）是扩充高校图书馆信息资源的有效方法。CALIS是基于网络的集成服务系统，它将传统的文献资料进行全文数字化处理，建立信息库。通过网络服务平台，学习者可以很方便地阅读和下载与课程有关的参考资料。CALIS系统在我校已被普遍运用。

4.2.2面向读者沟通的创新

“上门服务”两种含义。一种是传统意义上的文献资料送到读者手中的服务，一种是利用通讯网络技术。如E—mail、BBS、QQ、微信等平台与读者交流，并根据需要提供信息资源。

同时可开展全方位的信息服务，举办各种学术论坛和报告会、学术会议、信息发布会等；上门开展文献资源利用培训班和讲座等活动。

4.3服务意识创新

图书馆馆的任务就是为师生提供优质服务。服务意识的创新首先是必须强化馆员的服务意识，把“以读者为中心”的服务理念真正体现到实际工作中，这就要求馆员具备良好的思想素质。热爱本职工作，有较强的事业心、责任感和甘为人梯的精神；在工作中，还应树立全心全意为读者服务的思想，以饱满的热情、和蔼的态度对待每一位读者，才能不断完善自我，提高服务水平。网络信息具有流量大、时效性强、分散广等特征，图书馆员必须从变化万千的大量信息中搜集情报资料，进行分析、筛选、鉴别以及分类、归纳、整理，为读者提供专题目录，更重要的是为教学和科研提供有价值的服务，并且要积极拓宽知识面，适应新时期的新要求。只有这样，才能成为读者信任的优秀图书馆工作人员。摆脱陈旧的观念，跳出已有的思维模式，才能探索到读者的需求。同时站在读者的角度来反思服务活动，开拓新的服务项目，吸引更多读者[5]。

1. 第五章职称材料列举

1.论文“高校图书馆馆藏评估与优化研究”发表在《农业图书情报学刊》2012年第24卷第10期

2.撰写的待发表的报告1篇

3.制作沈阳农业大学读者问卷调查一份

参考文献

[1]. 赵乃瑄,李杉杉,周静珍. 国内高校图书馆服务创新简述. 图书情报研究,2012(5) :1-5

[2]. 林官春.网络环境下图书馆服务模式的发展方向. 图书馆论坛,2010(4) :255-256

[3] 刘艳荣,史淑红. 浅谈新时期高校图书馆参考咨询服务创新. 河南图书馆学刊,2011(31) :142-143

[4] 张思辉. 图书馆任性化服务理念的思考. 图书馆学研究, 2005(4) :86-88

[5] 吴玉珍. 细节服务是图书馆留住读者的法宝. 科技情报开发与经济, 2009(19) :59-60