

新时期高校图书馆读者服务对策

陈 红

摘 要: 基于新时期高校图书馆教师和学生两大读者群体的阅读特点,从宏观到微观提出了有针对性的具体服务对策,从而有助于更好地提升高校图书馆的服务质量。

关键词: 新时期;高校图书馆;读者服务;对策

作者简介: 陈红,女,图书馆馆员,传播学硕士。(浙江传媒学院 图书馆,浙江 杭州,310018)

中图分类号: G252.0

文献标志码: A

文章编号: 1008-6552 (2014) 01-0113-04

高校图书馆的读者主要是由教师、学生读者等两大读者群组成。不同类型的读者具有不同的阅读特征,研究和掌握这些读者群体的需求特点,对于高校图书馆的科学化管理和读者服务工作具有重要的意义。

一、高校图书馆教师和学生两大读者群体阅读特点概述

在高校图书馆的教师读者群体中,有的是刚从高校毕业的青年助教,有的是任教多年的讲师,也有的是在教学和科研上硕果累累、成果颇丰的教授,他们的阅读特点存在着很大差异。大多数中青年教师处于教学、科研的第一线,他们阅读的主要目的是想获得本专业或相关专业领域的比较前沿的一些学术水平高、参考价值大的书刊资料,满足其教学方面和科研方面的需求。他们对科学技术和学术上的新发展、新观点、新观念表现得非常敏感,但由于自己储存的教学参考书和专业书籍比较少,需要经常到图书馆进行查阅,因而他们是图书馆最积极、最活跃的利用者。另外,在当今的信息时代,计算机、互联网的普遍应用,使得高校教师获取新知识、新信息的求新心理已成为共同的心理需求。而对于那些多年从事教研工作的老教授和老专家来说,他们个人专业藏书比较丰富,到图书馆来的目的,除满足教学需要外,主要是想查阅一些外文书刊和最新的专业科技情报、专业发展动态资料,以便于更新知识。

高校图书馆的另一个读者群体无疑是大学生了,这一群体中包括低年级群体和高年级群体,他们的阅读特点也有很大的不同。低年级群体主要包括大学一、二年级的学生。大一新生刚刚告别紧张而繁忙的中学生活,迈进大学校门,他们到图书馆是抱着“好奇”的心理,来借阅一些以前曾经听说过但未读过的图书。他们表现为没有十分确定的阅读目标,什么书都想看,但往往在阅读中又坚持不下去,带有较大的盲目性和随意性,阅读的图书多以小说等文艺类书籍为主。到了大二以后,学生们逐渐适应了大学生活,心理状态趋于稳定,课业负担也逐渐加重,进入了一个相对稳定的求知阶段。这个时期,同学们对自己所学的专业表现出很大的热情,经常借阅一些与本专业学习有关的书籍,积极拓展自己专业知识的深度和广度。这个时期他们的借阅主要以“求知”和“专业知识”占主导地位,他们对图书馆已经非常熟悉,初步地掌握了专业文献的检索,因此具有了独立自学的能力。

高年级群体主要包括大三、大四年级的学生。这个时期大学生的阅读主要以“实用”占主导地位,一方面表现为对所学专业的认真钻研,借阅大量与本专业有关的书籍资料,以期对本学科有一个更深刻的、更透彻的了解。另一方面,随着面临毕业后就业或升学的压力,他们的阅读目的就很实际,与英语等级考试、计算机考级、考研、出国留学以及就业相关的一些书籍,均是这部分学生的首选。另外,对于大四的学生来说,要开始着手毕业论文的撰写和答辩工作,他们根据自己的“选题”来查找、

借阅中外参考文献,并根据导师的指导,通过有目的的阅读,逐步形成自己的观点,直到论文完成。

随着从低年级到高年级的发展,他们对理论性、专业性、科技性的书刊的阅读兴趣在日益加深;专业方面的阅读,从专业基础书到专业学术著作循序渐进,逐渐加深,最后能积极主动地阅读自己感兴趣的专业文献资料,系统地关注国内外学术前沿的热点问题,呈现出“指向性和结构性”及“阶段性和求新性”相结合的阅读特征。

二、新时期高校图书馆提高服务质量的对策

以上研究和分析了高校图书馆两大读者群体的阅读特点,有利于我们针对不同读者的阅读需求,采取不同的服务措施,从而提升图书馆的服务质量。笔者认为,高校图书馆应从以下几方面为不同读者群体开展有针对性的服务方式。

(一) 图书馆管理者提升服务质量的宏观对策

1. “以人为本”是提升服务质量的核心理念

在高校图书馆的管理中,践行“以人为本”的原则,不仅有助于图书馆的不断完善和创新,而且能够保证图书馆的发展跟上时代的步伐。

在图书馆的各项服务中,要真正树立以“读者为本”的理念,让教师和学生能够真正享受到公平公正、方便高效的服务。要以读者的真正需求为出发点,构建独具特色的管理模式,为满足读者全方位、综合化的要求而不断地调整工作方式,采取有效的措施,实现图书馆功能的充分发挥。另外,作为高校图书馆的管理者,还要通过网上沟通、调查问卷和日常交流等方式,了解读者的建议和意见,针对他们的个性发展特征和需求,对现有的馆藏进行有序的整理和遴选,同时在借阅方式和管理人员安排方面也应该体现其合理性和适应性,从而使得图书馆在管理水平上不断提高。

总而言之,把“以人为本”的管理理念,运用到高校图书馆管理的实践中,这是促进高校图书馆获得长足发展的关键所在。

2. 馆员综合素质的提高是新时期图书馆现代化建设的当务之急

新时期知识经济的到来,给我们高校图书馆的发展带来了机遇,同时也带来了挑战。目前高校图书馆高素质的创新型管理人才非常短缺,全员素质也亟待提高。在不少图书馆的人员构成上,图书馆学专业毕业的本科生已经少得可怜,更不用说是拥有工商管理硕士(MBA)和公共管理硕士(MPA)学位的管理者了。笔者发现不少大学的图书馆人员由于历史的原因(例如学校引进人才的家属和校内教职员工的子女被安排到图书馆等等),不少人员缺乏职业图书管理员和管理者的素质,难以承担现代化、数字化图书馆管理的重担。

图书馆要想取得进一步发展,迫切需要图书管理员情报意识强、专业技术硬、有合理知识结构,同时还要有德才兼备的良好素质和善于主动思考的能力,因为优质的服务来源于优良而全面的素质。所以,除了必要的硬件和软件设施的完善外,还要致力于提高图书馆员的整体素质。图书馆员不仅要有过硬的业务本领,比如计算机技术、信息检索技术以及外语水平,读者心理调研能力等,而且还应该能积极主动地开展热情周到的服务,帮助师生在最短的时间内获得最适用的知识和信息,急读者所急,想读者所需,适应新时期高校师生的阅读需求,真正做到优质、高效的服务。

3. “个性化”服务是图书馆工作的重要内容

“个性化服务”是对读者较高层次的服务。在高校中有些读者对文献信息的要求很高,所以在此方面,馆员对其服务时应针对其学习和教学科研的需求,采取灵活多变的形式进行个性化服务,如定题服务、对应服务、跟踪服务、文献传递服务等。这就需要较深入地了解读者在学习方面或教学科研方面的研究项目、主题、任务,帮助他们收集、积累和整理有关领域的学术动态、发展前景和前沿成果等文献资料,使他们真正地享受到新时期高校图书馆的高水平服务。只有这样,才能更充分地体现高校图书馆“以人为本”、“一切为了读者”的服务理念。英国图书馆学家P.L.沃德博士曾经指出:

“在未来社会中,图书馆员更应该重视人的价值和人的服务,特别是有针对性的为个别读者提供个别服务”。^[1]

(二) 针对高校教师读者群体阅读特点的具体服务对策

1. 积极开展有针对性的个性化分层服务

高校图书馆教师读者群体阅读的类型有多个层次,图书馆应根据他们不同的阅读特点做好相应的有针对性的个性化分层服务工作。

对于助教讲师群体,图书馆应该提供他们有关的教学参考书、工具书以及与教材有关的其他辅助资料,帮助他们掌握和利用各种参考工具和文献检索工具;对于教授群体,图书馆应及时向他们介绍最新的科研动态和文献资料,以满足他们的科研与教学的要求,还可以灵活多变地适当放宽借阅的册数和归还时间;而对于那些离退休教师,由于他们行动不便,图书馆应给予他们最优先的关照,如开展代查服务、上门服务,减少他们入馆借书可能造成的困难。

2. 加强对重点学科、特色专业团队的重点关照及文献建设

服务性是高校图书馆工作的基本特点,而学术性是高校图书馆开展工作不可或缺的支撑和保障。对于高校教师读者群体,尤其是各学科、各专业的负责人及团队,图书馆要及时了解、掌握他们的科研动态,并着手编制目录索引、文摘等检索工具,帮助他们查找资料,使他们从查找文献的繁忙劳动中解脱出来,并在有条件的情况下,对他们的科研项目进行各种跟踪服务等,帮助他们解决问题、节约时间,使他们充分发挥出最佳创造力。

另外,要重视对重点学科、特色专业的资源建设,为教师群体的教学和科研提供一个优越的文献环境。本校的重点学科、特色专业所必需的文献资料,应该是图书馆馆藏的品牌特色。对于这些特色文献资料,要进行有序的管理,充分利用这些特色馆藏为广大教师服务。馆员除了进行一般的加工整理外,还应该善于从众多具有特色的文献中,根据读者教学、科研、学习的需求,帮助读者鉴别、选择、评价,提供给读者有较高价值的信息。

3. 建立互动信息反馈机制,全方位提升服务水平

高校图书馆的存在和发展的价值就在于为读者提供良好的服务,这种服务具有丰富的内涵和不同的层次。要做好读者服务工作,首先就应该不断地了解读者的需求走向,积极主动地开展工作。了解本校各院、系学科设置情况和教学、科研动态等多方面的情况,熟悉各院、系教师的教学任务及科研方向等,及时调整图书馆的文献结构,注意搜集新兴学科、交叉学科及一些基础理论科学方面的文献资料,逐步建立适合本校特点的科学藏书体系。

可以通过“走出去,请进来”的办法,定期与教师们座谈,以及采取多种方式与他们联系,如在图书馆网站开辟图书情报信息留言栏或信箱,建立读者反馈机制,随时记录教师对文献需求的变化情况,同时及时主动地向他们介绍新的文献资料和有关的教学的参考书籍。“建立宽松、和谐、方便读者的人性化管理制度,把读者的满意度作为衡量图书馆服务质量的最终标准”^[2]。

另外,图书馆在订购新书时,要充分调动教师们在图书文献建设中的积极作用。既要兼顾教师多角度,多层次的阅读需要,又要突显本校专业的长远发展需要,逐步建构起适合本校特点的馆藏结构。

(三) 针对大学生读者群体阅读特点的具体服务对策

1. 重视阅读引导,培养大学生正确的阅读兴趣

在如今网络时代,大学生的阅读行为受到互联网这一媒介的深刻影响,阅读活动总量较少,在大学生们的阅读活动中,文学阅读所占的比重不大,经典文学作品的阅读所占比重则更小,在大学生极为有限的经典文学作品阅读活动中,读图、读屏的阅读方式逐渐增加,传统纸媒的阅读逐渐减少。面对大学生课外阅读的种种倾向,高校图书馆应帮助他们确立正确的阅读方向,培养大学生正确的阅读兴趣。

图书馆可根据大学生不同的知识结构、心理特征并配合学校的教育教学要求,从有利于大学生全面协调发展出发,制定出具体切实可行的课外阅读目标来引导学生的阅读行为。这个目标应该遵循

三个原则：第一、课外阅读目标与学校育人的一致性原则；第二、知识扩展与科学世界观、人生观形成目标的协调性原则；第三、自然科学知识与人文社会科学知识吸取的同步认同感原则。由此，使学生自觉地调整自己的阅读行为，重专业学习也重综合素质的培养；重实用也要有扎实的专业知识功底；重理论知识的学习也获取创造美好的生活所必需的广博的知识，最终达到纠正学生不良阅读倾向的目的。

为达到上述目的，图书馆可采用形式多样的办法，比如“通过网站、图书馆报纸、书评和讲座等形式向广大学生宣传和推介馆藏文献，还可开设选修课《学生阅读指导》，引导大学生多读书、读好书，培养大学生正确的阅读兴趣”。^[3]

2. 优化阅读设备和资源，树立“读者至上”的服务理念

大学图书馆创造一个良好的阅读条件和阅读环境，才能充分体现对读者的尊重和关怀。首先，给学生们创造一个温馨的环境，让他们不要把读书看作是任务和负担；其次，优化阅读设备和资源，树立良好的服务理念，开展有针对性的服务，图书馆工作必将会上一个新的台阶。

针对低年级学生群体不会利用图书馆、图书目录、检索工具，以及阅读盲目性的特点，图书馆员要给予正确的引导，可以把介绍“怎样利用图书馆”、作为入学教育的一项重要内容，让新生全面了解文献资料放置和馆藏情况，帮助他们尽快学会使用检索工具，充分利用图书馆的情报信息功能为学习服务，并引导他们从随意阅读转向目的学习型阅读。

对于高年级学生群体，因为他们大多面临对撰写学年论文和毕业论文的任务，这时图书馆工作人员要向他们积极主动地介绍和推荐其所需的文献资料，激发他们的学习热情，让他们的阅读重心转移到高校的学报、学术期刊和专业理论书籍上来，着重查寻一些与他们毕业论文内容相关的文章用以参阅。对于研究生读者，图书馆则可以根据其阅读心理，为他们提供目的性非常明确的文献资料，以供其相关课题使用。

3. 加大外文文献的导读和投入，实现馆际资源共享

外文书刊是了解本研究领域内前沿科技的主要窗口。长期以来，由于外文文献管理人员的素质与服务水平不高，好多图书馆对外文书刊开发的程度较低，外文文献的采购不合理等等，影响了外文文献的应用。另外，图书馆在外文文献方面的宣传力度也不够，无论是对纸质文献还是电子期刊方面的书刊，由于缺乏对资源的揭示，以及对读者引导不够，也影响了外文书刊资源的利用。

高校高年级本科生和研究生读者群体在学习、科研中经常会在利用“外文文献”时遇到种种问题，好多同学不熟悉外文文献的检索或不会利用外文文献资料。而且有的图书馆外文文献的馆藏也非常有限，这也无形地制约了读者的需求。因此，今后图书馆要加强外文书刊的宣传导读工作，首先，要建立完备的外文书刊目录体系，并提供多种检索途径，使读者能及时、准确地获得特定的外文书刊的信息资源。另外，图书馆除了购买一些外文数据库外，还应保障纸质外文文献建设及重点学科外文文献的收藏。

现在很多高校图书馆都面临着经费紧张、书价上涨等不利因素，致使馆藏下降，新书较少。为了使更多读者能够看到更多的好书，就要走协作共享的道路。目前各高校图书馆都已采用计算机自动化管理，通过计算机联网检索来满足对文献信息的需求，使文献资源得到最充分、最有效的利用。加强各高校间馆际协作，实现信息资源共建与共享，这是一条行之有效的途径。

参考文献：

- [1] 刘楚翘. 信息化网络化与图书馆管理的新理念 [J]. 图书馆学报, 2004 (2): 38-39.
- [2] 段玉梅. 高校教师阅读心理探析 [J]. 现代情报, 2010 (2): 152-153.
- [3] 蔺继红. 大学生阅读心理之研究 [J]. 图书馆理论与实践, 2011 (7): 68-70.