2006, 26(1): 178－179, 208.
[12] 陶 力. 图书馆个性化信息服务分析与研究[J]. 图书馆学刊, 2005, 27(4): 92－93.
[13] 雷 曼. 图书馆个性化读者信息服务的探讨[J]. 图书情报通讯, 2008, (2): 33－34.
[14] 张 政. 论数字环境下医院图书馆馆藏建设与服务[J]. 医学信息, 2008, 21(4): 11－12.
[15] 徐金华. 论图书馆个性化信息服务的内涵和特征[J]. 图书馆, 2004(3): 54－56.
[16] 陈 锐. 浅议图书馆信息服务的创新[J]. 中华医学图书情报杂志, 2008, 17(1): 16－19.
[17] 徐 丽. 医院图书馆个性化信息服务研究[J]. 医学信息, 2007, (7): 1181－1182.
[18] 吕 英. 创新性思维在图书馆读者服务工作中应用[J]. 中华医学图书情报杂志, 2006, 15(4): 27－29.
[19] 尚 武. 数字图书馆读者服务新探[J]. 中华医学图书情报杂志, 2008, 17(2): 23－24.

[收稿日期: 2010－04－29]
[本文编辑: 杜云祥]

· 事业发展

高校图书馆人性化服务的探讨与实践

肖 岚, 叶 翎

[摘要]从人性化服务模式、个性化网络服务、人性化服务环境和图书馆文化中心职能发挥几个方面介绍了高校图书馆提供人性化服务的举措, 并针对在人性化服务过程中硬件设施、读者素质、馆员能力三个方面出现的问题提出了相应的措施。

[关键词]高校图书馆; 人性化服务; 读者服务
[中图分类号]G252 [文献标志码]A [文章编号]1671－3982(2010)010－00－0

Humanized service in college and university libraries

Xiao Lan, YE Xiang
(Library of Dalian Medical University, Dalian 116044, Liaoning Province, China)

[**Abstract**]The actions taken by college and university libraries in humanized service were described from the aspects of humanized service pattern, individualized network service, personalized service environment and functioning of library as a culture center. Certain corresponding measures were put forward for improving the hardware facilities, reader literacy and librarian capability.

[**Key words**]college and university library; humanized service; reader service

http://cjml.mlpla.org.cn

提供人性化服务是高校图书馆的发展方向和趋势。高校图书馆的服务对象是广大师生, 把服务工作做得周到细致, 以更好地满足读者需求, 建立和谐、平等的服务关系, 充分发挥图书馆服务育人的职能, 实现图书馆自身的价值, 是当前高校图书馆工作的重中之重。以我馆为例, 自 2008 年迁入新馆后, 图书馆本着一切"以人为本"的原则, 从内容到形式, 全方位、多角度地为读者提供人性化服务。

1 人性化服务的举措

1.1 全开放的管理与服务模式

实行全开放管理模式, 不断提高读者服务工作的质量。读者凭"校园一卡通"通过门禁系统确认后, 即可进入图书馆。在布局上打破传统模式, 没有对各阅览空间进行实体分隔, 只是通过地面颜色、书架和桌椅摆等来划分不同阅览空间。各阅览空间集阅览、检索、咨询功能于一体, 阅览室座位与书架相间摆放, 真正做到了人在书中、书在人中, 最大限度地满足读者检索、查寻、借阅的需要。实行

[作者单位]大连医科大学图书馆, 辽宁 大连 116044
[作者简介]肖 岚(1966－), 女, 辽宁大连人, 大专, 馆员, 发表论文 1 篇。

开放式管理,打破读者等级制度,读者进入图书馆后,如同进入一个信息超市,可以自由选取所需文献资料,在很大程度上缩短了读者找书时间。这使读者服务工作更趋于人性化和理性化,也提高了读者对图书馆服务的信任感和满意度。

延长开馆时间,使读者服务工作更加人性化。高校图书馆服务的对象大部分是学生,他们白天都有各种活动和课业安排。根据这一特点,在迁入新馆后,闭馆时间由原来的晚 9 点延长到 9 点 30 分。而且,午休时间也安排专人值班,以方便来馆借阅的读者。同时购买了 2 台自助借阅机,在无工作人员或借阅者较多的情况下,读者可以利用自助借阅机借还书。此外,还设立了还书箱,晚间读者可以把要还的书放入还书箱内,第二天工作人员统一收回并完成还书手续。

1.2　个性化网络服务

提供电子阅览服务已成为现代图书馆工作的重点之一。迁入新馆后,图书馆的电子阅览服务实行自助式服务。学生可以随意选择机位利用"校园一卡通"自由上网或检索数据库,整个过程无需工作人员的介入。同时,电子阅览室的计算机还安装了多种应用软件、学习软件,连接了网络打印机,设置了常用网络资源的桌面链接,给读者利用网上资源提供了安全快捷的途径。为了满足读者的咨询要求,图书馆网站上开展了网上预约、定题检索、信息查询等服务,同时还提供在线咨询,利用 TQ、QQ 等网络工具实现实时对话,随时解答读者问题,以满足不能到馆读者的咨询需求。

1.3　人性化环境服务

我馆为读者提供了一个良好的学习环境,例如把自然采光最好的位置留给读者阅读、学习,还提供多人讨论室、个人研究包厢等,读者可以通过预约自由使用这些空间。虽然图书馆格局不一,但处处体现了休闲舒适的设计用意,尽量做到人与环境的和谐。我们在各个楼层都配置了沙发、桌椅,供读者休息或阅读。同时还安装了饮水机,供读者免费使用,一楼还设有咖啡吧等休闲场所。大厅摆放了花草,既净化了空气,又缓解了读者的疲劳。

此外,我馆还根据不同节日布置相应的环境,如元旦在大厅挂上中国结、彩球等装饰物,让读者一踏入图书馆就感受到过节的气氛。这些措施密切了图书馆与读者的关系,受到了读者的广泛好评。

1.4　发挥人性化文化中心职能

图书馆是文献信息中心,同时也是学生的第二课堂和学校的文化中心。人性化管理在强调提高文献信息利用率的同时,也强调图书馆的文化教育职能。要想发挥图书馆的文化教育职能,就要充分重视对读者的教育工作。我馆开展的读者教育工作主要有以下几项。第一,新闻文化宣传。利用图书馆的大屏幕滚动播放当日一句话新闻,坚持每天中午 12 点为读者放映中央电视台的《新闻 30 分》栏目,还适时直播各种重大新闻和体育比赛等。第二,节日文化建设。根据不同节日特点,在端午、国庆、中秋、元旦等节庆日开展节日文化建设,按照节日主题装饰图书馆,开展如"手工制作饰品粽子"、"立鸡蛋行大运"、"喜迎新中国六十华诞"、"迎新年猜灯谜"等节日文化活动。通过这些活动吸引读者到馆,宣传中国传统文化。第三,"组织图书馆文化月"、"图书馆文明月"活动及各种比赛。每年 4 月,我馆都结合"世界读书日"组织"图书馆文化月"活动,开展"书签设计大赛"、"图书馆知识有奖问答"、"好书推荐"、"专家讲坛"、"读者表彰活动"和"读者搜书比赛",宣传图书馆馆藏和图书馆文化。"图书馆文明月"活动期间,我馆还开展"文明标语有奖征集"、"志愿者清理图书馆参考书"、"图书馆反占座签名"等活动,倡导学生文明使用图书馆。这些活动拉近了读者与图书馆的距离,使读者充分了解并合理利用图书馆的资源与服务。

2　人性化服务存在的问题

2.1　硬件设施需逐步完善

图书馆硬件设施在逐步完善的同时也出现了一些问题。比如自助借还机虽然方便了读者借还书,延长了借书时间,但部分图书借书时无法消磁,个别图书因误操作贴上 2 根磁条而无法借阅,读者因为对自助借还机不了解而不会利用等。此外,出口磁性检测仪的误报警情况和盲区,也给图书馆管理带来了一定的困难。"校园一卡通"技术还存在诸多不足和需要完善的地方,需要我们继续探索和改进。

2.2　个别读者素质低

图书馆实行全开放管理服务模式给读者带来了极大的便利,但同时给图书馆的管理带来了很多问题。如个别读者将图书、报刊阅后随处堆放,如果不及时归位,就会给读者的后续借阅造成麻烦;读者在吃东西、喝饮料后随意乱放垃圾的现象频频

http://cjml.mlbla.org.cn

发生;涂画图书现象也时有发生。因此,提高读者素质也是图书馆必须尽快解决的一个问题。

2.3 馆员能力函待提高

馆员素养是关系图书馆服务质量的关键。图书馆员必须更新服务理念,变被动服务为主动服务,及时了解读者的信息需求,根据读者的特定需要,向读者主动、及时、准确地提供信息服务。图书馆员不但要熟悉图书馆的各项服务内容与规章制度,熟练掌握图书馆各种资源的获取方法,还要具有一定的学科知识背景,具备开展深层次服务的能力,要根据社会发展和人们的关注热点,及时更新服务内容,确保图书馆的持续发展。

3 应对措施

3.1 改善硬件设施

针对硬件设施出现的各种问题,我馆对无法消磁的图书更换磁条,对不会利用自助借还机的读者进行指导培训。磁性检测仪误报警会给读者带来心理上的压力,一旦出现这种情况,图书馆员应及时向读者说明情况,消除误会。

3.2 提高馆员能力

全开放的管理模式是一种新型的服务理念,很多图书馆员还不能完全理解,担心这种方式会造成管理混乱。针对部分馆员的这种心理,图书馆组织馆员外出参观学习兄弟院校的先进管理方式,打消顾虑,为做好下一步的工作奠定了基础。此外,还定期举办各种业务培训班,使全体馆员不断加强业务学习,全面提升他们的业务素质和能力。

4 结语

提供人性化服务的理念已经愈加受到人们的重视,也成为图书馆界的共识,但如何将其落实在工作中,还需要同行业者不断探索、研究和实践。在提供人性化服务的过程中可能会出现很多问题,只要本着"以人为本"的理念,把全方位提供人性化服务作为读者服务的改革目标,这些问题就能迎刃而解。

【参考文献】

[1] 孙桂春,王德英,向 群. 从"一门式进出"谈大学图书馆人性化管理[J]. 新世纪图书馆,2007(5):38-40.
[2] 王卫琴. 关于图书馆人性化服务的几点思考[J]. 图书馆工作与研究,2008(5):81-83.
[3] 魏争光,于迎娣. 个性化服务——图书馆人性化服务的新形式[J]. 图书馆学研究,2005(2):43-45.
[4] 陈云华. 人性化服务:图书馆生存和发展的保障[J]. 河南图书馆学刊,2008(5):42-44.
[5] 王洪芝. 图书馆人性化服务管理分析[J]. 河南图书馆学刊,2008(3):104-105.

[收稿日期:2010-04-08]
[本文编辑:刘 伟]

(上接第 15 页)

此外,由于图书馆各部门主任对其下属馆员比较了解,对图书馆的规划和发展前景也心中有数,因此图书馆在实施馆员职业生涯管理时,需要鼓励部门主任的积极参与,让他们成为馆员职业生涯规划的指导者,帮助馆员制定切实可行的职业发展目标。

2.4 强化馆员职业生涯的系统管理

对职业生涯阶段的划分,不同的专家学者持不同观点[6]。笔者倾向于将馆员职业生涯分为三个阶段,即初期阶段(大致在进入图书馆工作到 30 岁之间)、中期阶段(大致在 30 至 50 岁之间)和后期阶段(指 50 岁至退休年龄之间)。图书馆应在馆员职业生涯不同阶段采取不同的管理策略。在初期阶段,由于馆员和图书馆之间处于磨合之中,稳定性较低,流失率高。因此要对馆员进行图书馆业务知识、馆员职业道德以及图书馆组织文化等方面的教育和培训,使之尽快融入图书馆的组织中。馆员职业生涯中期阶段时间长,富于变化,既有可能取得事业成功,又有可能陷入职业生涯危机。因此图书馆可通过轮岗等方式为之安排富有挑战性和探索性的工作,使之能够实现自己的理想,充分发挥自己的才能,达到图书馆和馆员的双赢。在馆员职业生涯后期,由于馆员体力、精力开始衰退,对职业发展的需求降低,原有的工作热情已经减弱,并且会有一些失落感。因此图书馆要安排这些老馆员帮助和指导年轻馆员。这样既有利于年轻馆员的成长,也满足了老年馆员的成就感,进而减少了其心理上的失落感。

2.5 建立科学的评估体系

由于馆员个人因素、图书馆组织因素以及图书馆外部环境因素都有可能随时发生变化,因此图书馆在实施馆员职业生涯管理的过程中,需要建立包括图书馆和馆员两方面的科学评估体系。一方面要对图书馆现状进行合乎实际的理性评估,确定图书馆发展的阶段和图书馆组织变革的方向,适时调整职位规划,并结合图书馆长远规划进行人员招聘、培训等。另一方面要对馆员个人的业绩、素质、技能等进行动态评价,从而把握整个图书馆的人力资源状况。通过建立科学的评估体系,使馆员的职业生涯

http://cjml.mblibs.cn

管理与图书馆的发展战略相配合,从而达到馆员与图书馆发展双赢的目的。

3　结语

从图书馆组织这一层面来探讨如何对馆员的职业生涯进行有效管理具有极为重要的现实意义,既是图书馆组织的需要,也是馆员个人的需要,是馆员个人利益和图书馆组织利益的有机结合,将为图书馆战略目标的实现提供坚强的保证。

【参考文献】

[1] 陈宇旸.我国图书馆员职业倦怠研究[J].图书馆工作与研究,2009(4):6－9.
[2] 许赛路,赖辉荣.图书馆员的职业高原现象透视[J].四川图书馆学报,2008(6):45－48.
[3] 曹　苏,董玉芳.职业生涯管理:寻找人与工作的契合点[N].中华工商时报,2006－04－17.
[4] 樊振佳,崔轲娃,翟宇博.天津地区高校图书馆员职业生涯管理研究项目报告[J].图书与情报,2006(2):36－40,45.
[5] 徐建华,付　娇.图书馆员职业生涯开发与管理[J].中国图书馆学报,2003,29(1):19－22.
[6] 罗双平.职业生涯阶段划分[J].中国人才,2000(2):35.

[收稿日期:2010－03－10]
[本文编辑:王　颖]

· 事业发展

高校图书馆开展学科化服务的必要性和存在的问题及其应对措施

高　敏,廖志江

[摘要]高校图书馆开展学科化服务是时代发展、高校学科建设、图书馆自身发展的需要,学科馆员是开展学科化服务的基本条件。针对目前高校图书馆在开展学科化服务工作中存在的问题,探讨了通过深化与创新学科馆员工作,加强和促进高校图书馆的学科化服务。

[关键词]高校图书馆;学科化服务;学科馆员;信息服务
[中图分类号]G252;G258.6　[文献标志码]A　[文章编号]1671－3982(2010)010－00－0

http://cjml.mlia.org.cn

Necessity of carrying out subject service in college and university libraries, its－related problems and their solutions

GAO Min, Liao Zhi－jiang
(Library of North China Coal Medical College, Tangshan 063000, Hebei Province, China)

[Abstract]It is the needs of the times, subject construction in colleges and universities, development of libraries themselves to carry out subject service in college and university libraries. Subject librarians are the prerequisite for carrying subject service. How to strengthen and promote subject service in college and university libraries by innovating in the service provided by subject librarians was discussed according to the problems in subject service of college and university libraries.

[Key words]college and university library; subject service; subject librarian; information

网络化、数字化技术的发展使用户需求不断发生变化,对图书馆信息服务的要求也越来越高。学科化服务是图书馆为适应新的信息环境而推出的一种新的服务模式和服务机制。所谓学科化服务,就是按照科学研究(如学科、专业、项目)而不再是按照文献工作流程来组织科技信息工作,使信息服

[基金项目]河北省教育厅科研项目"高校图书馆学科化服务的实证分析与发展研究"(编号:S090710)的研究成果之一。
[作者单位]华北煤炭医学院图书馆,河北 唐山　063000
[作者简介]高　敏(1970－),女,回族,山东莱州人,本科,副研究馆员,参编著作 2 部,已发表论文 10 余篇。