

高校图书馆馆员细化服务拓展思考

张璇

(太原科技大学图书馆, 山西 太原 030024)

【摘要】对于高校图书馆来说,如何更有效地开展读者服务工作,提升高校图书馆吸引力、凝聚力和影响力,是高校图书馆和广大馆员需要高度重视的课题,而且也需要不断进行优化和完善,特别是在细化服务方面进行拓展,但有的高校图书馆馆员在这方面还没有深刻的理解和认识,细化服务的整体水平仍然有待加强。本文对此进行了研究与探讨,在简要分析高校图书馆馆员细化服务的重要性基础上,重点分析了高校图书馆馆员细化服务现状特别是存在的问题,最后就如何推动高校图书馆馆员细化服务拓展提出对策。

【关键词】高校图书馆;包员服务;细化服务;服务拓展

高校肩负着为国家培养高层次专业人才的重任。作为高校服务的重要平台,图书馆的功能和作用越来越受到重视,如何更有效地为师生提供良好的服务,是高校图书馆必须高度重视的工作,同时也需要馆员不断优化和完善服务体系与运行机制,特别是在细化服务方面进一步加大力度,只有这样,才能使高校图书馆馆员服务工作取得更好的成效。从当前高校图书馆馆员服务的整体情况来看,尽管绝大多数馆员都能够严格按照高校图书馆服务制度、服务流程以及相关要求开展服务工作,而且也基本上能够满足高校图书馆管理与服务的需要,但在组织实施的过程中,仍然有一些馆员对细化服务的理解和认识不够到位,在开展服务工作的过程中缺乏深入研究,直接导致细化服务的拓展性不强,在很大程度上制约了高校图书馆服务工作的有效性。对此,高校图书馆馆员应当对细化服务有更加深刻的认识,在此基础上着眼于解决细化服务存在的问题,采取更加有效的方法和措施,大力推动细化服务向纵深拓展,努力提升服务水平。

一、高校图书馆馆员细化服务的重要性

对于高校图书馆来说,科学、系统、有效服务于师生是其必须高度重视的工作内容,同时需要不断进行改革和创新,特别是对于馆员来说,只有通过细化服务,才能使服务工作的针对性、特色化、实效性更强。对此,高校图书馆馆员在开展服务工作的过程中,首先需要对细化服务的重要性有清醒的理解和认识,在此基础上以改革、创新的精神不断提高细化服务质量和水平。

深入分析高校图书馆馆员细化服务的重要性,

突出表现为:细化服务最主要的就是要实施精细化服务和精准性服务,这对于促进馆员服务理念创新具有十分重要的引导作用,这其中至关重要的就是细化服务需要馆员利用现有的服务设施、服务流程、服务方法以及服务内容进行深化、细化、强化,这将有助于不断提升高校图书馆馆员的整体服务水平,如在对师生阅读需求的调查的基础上建立有针对性的服务机制,可以最大限度提升馆员服务质量,而且也能够使高校图书馆更具有吸引力和影响力;高校图书馆馆员通过深入开展细化服务,还能够不断丰富和完善服务内容,同时也能够进一步拓展服务领域,努力使服务工作的整体性更强,如在开展阅读推广的过程中,可以充分发挥馆员的积极作用,从师生的实际情况入手,帮助他们整理相关文献资料,这种以读者为中心的服务模式,不仅可以得到师生的认可,而且也能够使服务的特色化更强;高校图书馆馆员通过大力实施细化服务,也能够大力推动人性化服务向纵深开展,如在开展借阅服务的过程中根据师生的需求对相关资源进行收集和整合,能够满足师生的个性化阅读需求,同时也能够进一步提高服务满意度。

二、高校图书馆馆员细化服务取得的成效

随着精细化服务理念在高校图书馆馆员服务工作中的作用越来越显著,很多高校图书馆馆员都能够严格按照要求和规定开展服务工作,而且也有很多馆员加强对细化服务的研究与探索,在一定程度上促进了高校图书馆细化服务工作的开展,并取得了一定的成效。通过对高校图书馆馆员细化服务取得的成效进行梳理,有助于为高校图书馆馆员深入

开展细化服务提供一定的经验。

从高校图书馆馆员细化服务的重视程度来看,很多高校图书馆都对馆员服务工作进行了规范化设计,而且也更加重视服务流程的科学化,同时还切实加强对馆员的教育和培训,积极引导馆员研究、实践、探索细化服务的有效方式方法,并将其纳入高校图书馆馆员绩效考核工作当中,这在很大程度上促进了馆员细化服务的深入开展,如有的高校图书馆大力实施“精细化”管理与服务,进一步健全和完善的相关工作机制,同时也对细化服务进行了设计和安排,如每天统计师生对馆员服务的满意度情况以及相关的意见、建议,并不断进行改进,这在很大程度上促进了高校图书馆员细化服务的深入开展;从高校图书馆馆员细化服务的运行机制来看,有的高校图书馆不仅建立了相对比较完善的细化服务制度,而且还在组织实施的过程中不断优化和完善细化服务制度,特别是充分发挥馆员的主观能动性,对馆员的创新性服务内容、服务方式以及服务模式进行总结、提升和升华,形成了“可复制”的细化服务模式,在此基础上进行了推广,并构建了高校图书馆馆员细化服务“长效机制”,在很大程度上促进了细化服务的持续性和创新性。从总体上来看,很多高校图书馆馆员细化服务已经得到了重视,而且在运行机制方面也在优化和完善,这也有力地促进了高校图书馆馆员细化服务的深入开展。

三、高校图书馆馆员细化服务存在的问题

(一) 细化服务思路不够科学

通过对高校图书馆馆员细化服务存在的问题进行分析,比较突出的就是一些馆员尽管对细化服务有一定的理解和认识,而且也能够按照高校图书馆的要求开展服务工作,但却存在细化服务思路不够科学的问题,特别是有的馆员没有正确处理好“守正”与“创新”的关系,在“守正创新”方面相对比较薄弱,只是机械的执行高校图书馆的各项服务制度,并没有将管理与服务进行有效结合,重管理、轻服务的现象相对较多,而且在服务的过程中也不注重进行总结与分析,不注重在实践中创新服务模式和服务内容,在很大程度上制约了高校图书馆细化服务的拓展性。

(二) 细化服务体系不够完善

从高校图书馆馆员细化服务存在的问题来看,也包括一些馆员不注重构建完善的细化服务体系,特别是在开展服务的过程中还没有将“以读者为中心”落实到各项服务工作当中,馆员的服务意识、

服务理念、服务方式等都比较传统,直接导致馆员服务的整体水平不高。例如:有的馆员在开展服务工作的过程中,尽管能够做到“随机应变”,而且也基本上能够满足师生阅读需求,但却没有对细化服务进行总结、整理、提升,而且也没有融入高校图书馆细化服务制度当中,细化服务的随意性较强。

(三) 细化服务方法不够多元

对于高校图书馆馆员来说,要想使细化服务取得更好的成效,采取科学的细化服务方法至关重要,能够使细化服务达到事半功倍的良好效果,但部分高校图书馆馆员在细化服务方面还缺乏多元化相对比较薄弱。例如:有的馆员还没有从“基于读者知识”的角度开展阅读服务,服务的针对性、特色化不强,由于“读者知识”导向意识不强,直接导致细化服务受到了较大的影响。高校图书馆馆员细化服务方法不够多元,也包括不注重咨询服务方法创新,参考咨询服务内容相对较少,形式也缺乏多样化,无法有效降低师生阅读的时间成本。

(四) 细化服务载体相对较少

要想使高校图书馆馆员细化服务取得实实在在成效,需要打造更多细化服务载体,努力使其更具有融合性、互动性、渗透性和拓展性,但部分馆员在这方面还没有进行科学设计,细化服务载体相对较少的问题比较突出。尽管绝大多数高校图书馆都构建了数字图书馆,而且在管理与服务系统建设方面也相对比较完善,但有的馆员在开展管理与服务的过程中没有正确处理好“管理”与“服务”的管理,“管”得过多、理得过少,在开展网络化服务方面还没有建立有效的载体。高校图书馆馆员细化服务载体相对较少,也包括在应用“知识检索”地图、打造良好阅读环境和氛围、开展交流座谈研讨等方面相对较少。

四、高校图书馆馆员细化服务的拓展策略

(一) 优化馆员细化服务思路

思路决定出路。要想大力推动高校图书馆馆员细化服务拓展,首先要进一步优化高校图书馆馆员细化服务思路,只有确定科学的细化服务思路,才能使高校图书馆馆员细化服务更加科学、更加规范、更加富有成效,进而得到高校广大师生的认可和满意。对此,高校图书馆要切实加强对馆员的教育、引导和培训,使他们牢固树立细化服务意识,将“精细化”理念应用于各项服务工作当中,努力使服务的针对性、特色化、实效性更强。例如:高校图书馆馆员要正确处理好“守正”与“创新”的关系,

大力推动“守正创新”，在高校图书馆现有服务制度、服务内容、服务方式、服务流程的基础上进行细化和创新，努力使每一项服务都能够具有精准性、人性化。在优化高校图书馆馆员细化服务思路方面，也需要大力加强调查研究，特别是要对师生的阅读倾向有更多的了解，在此基础上大力推动阅读推广服务创新，满足师生多样化阅读需求。

（二）完善馆员细化服务体系

对于拓展高校图书馆馆员细化服务来说，还要在完善馆员细化服务体系方面进一步加大力度，特别是要充分发挥反馈的积极作用，在实践中不断丰富、完善、提升细化服务领域、内容、措施以及流程，只有这样，才能使高校图书馆细化服务取得更好成效。例如：高校图书馆馆员在开展服务的过程中，通过征求师生意见和建议，了解和掌握师生的需求，在此基础上制定有针对性的细化服务方案，同时还要将PDCA循环应用于细化服务当中，对于通过实践证明有效且得到师生广泛认可的细化服务项目，应当纳入高校图书馆馆员细化服务制度当中，对于出现的问题应当及时制定解决方案，等实践检验之后融入细化服务制度。在完善高校图书馆馆员细化服务体系方面，也需要高校图书馆在这方面加大投入力度，如对相关细化服务流程进行“上墙”处理；为了能够有效降低师生阅读时间成本，高校图书馆馆员也应当将相关要求、规定等事先告知师生。

（三）改进馆员细化服务方法

高校图书馆馆员在实施细化服务的过程中，要想使细化服务的拓展性更强，需要不断改进细化服务方法，特别是要将各类不同的服务方法进行有效融合与互动，进而才能促进高校图书馆馆员细化服务更具有实效性。要进一步加强高校图书馆馆员细化服务针对性建设，加强数据收集与分析，如运用大数据技术收集师生的阅读倾向，在此基础上有针对性地开展服务。要大力加强参考咨询服务方法创新，如将“项目化服务”作为参考咨询服务的重要方法，着眼于更好地服务于师生的各类科研项目以及相关课题，既要精准定位师生所需要的各类资料，也要发挥馆员自身的积极作用，将与这相关的资料等通过各种渠道推送给科研项目及相关课题组成人员。改进馆员细化服务方法，也需要馆员将“全生命周期理论”应用于服务工作当中，建立相关服务工作的“闭环”系统，最大限度提升服务的效能化水平。

（四）打造馆员细化服务载体

高校图书馆馆员在开展服务工作的过程中，要不断打造细化服务载体，既要使服务工作更具有拓展性，同时也要强化高校图书馆的吸引力和影响力，而且还要在为师生提供优质阅读服务方面实现更大突破。要将信息技术应用于高校图书馆馆员细化服务当中，加强信息技术等的投入力度，如高校图书馆应当构建“大数据管理与服务中心”，加强对各类数据、信息的收集、整理与分析，并进行统一使用，这对于提升服务的针对性至关重要。在打造馆员细化服务载体的过程中，也需要馆员发挥自身的组织、协调、推动、融合作用，如大力推动“智慧服务”载体建设，实施“互联网+细化服务”模式，如在开展阅读推广方面，馆员应当通过微信、QQ以及微信公众号等定期发布相关信息，如为了解决“排队”问题，高校图书馆馆员可以在微信公众号上实时发布人流信息。

综上所述，对于高校图书馆来说，要想使其更具有吸引力和影响力，以更好地服务师生阅读需要，馆员的服务意识和能力至关重要，只有构建更加科学、完善、系统的细化服务机制，才能使高校图书馆馆员服务取得更好成效。对此，高校图书馆应当切实加强对馆员的教育、引导和培训，不断提高他们细化服务的拓展意识和能力，特别是要坚持问题导向，着眼于解决高校图书馆馆员细化服务存在的问题，重点在优化馆员细化服务思路、完善馆员细化服务体系、改进馆员细化服务方法、打造馆员细化服务载体等诸多方面加大力度，努力使高校图书馆馆员细化服务取得新的更大的成效。

参考文献：

- [1] 闫方宇. 图书馆读者服务精细化发展探析[J]. 文化产业, 2021(10):158-160.
- [2] 高生成. 浅谈高校图书馆读者服务部的精细化管理[J]. 东西南北, 2020(06):239.
- [3] 孟然. 高校图书馆读者服务部的精细化管理探讨[J]. 参花(上), 2019(06):87-88.
- [4] 孙正国. 读者本位理念下高校图书馆服务的精细化创新[J]. 管理观察, 2019(08):79-80.
- [5] 刘峰. 高校图书馆精细化管理与服务[J]. 河南图书馆学刊, 2018, 38(10):55-56.

作者简介：张璇（1983.05-），女，汉，山西省太原人，硕士，馆员，主要研究方向：管理学和教育学。