

图书馆服务创新的思考

田树林

(吉林省科技信息研究所, 长春 130021)

〔摘要〕 本文立足于图书馆服务创新是发展的核心源泉, 对服务创新的内涵、特点、目标和服务创新的障碍进行了分析, 提出图书馆只有进行服务创新和提高服务水平, 才能生存和发展。

〔关键词〕 图书馆; 服务创新

〔Abstract〕 Based on the idea that service innovation is the role of library development, this paper analyzes the connotation, features, objective and obstacles in service innovation and suggests that only by innovating service and improving service quality, can library survive and develop.

〔Key words〕 library; service innovation

〔中图分类号〕 G251 〔文献标识码〕 A 〔文章编号〕 1008-0821 (2007) 07-0136-02

随着科学技术的发展和信息载体两个要素对促进高校图书馆发展作用的日益突出, 图书馆工作的重心已经由原来的藏书数量转移到服务质量上, 服务质量提高关键是图书馆的服务创新能力。作为信息服务业发展核心源泉的服务创新已经成为图书馆界关注的焦点。

1 图书馆服务创新的内涵与特点

笔者认为, 图书馆的服务创新主要是指在为用户服务过程中应用新思想和新技术来改善和变革现有的服务流程和服务项目, 提高现有的服务质量、服务水平和服务效率, 扩大服务范围, 更新服务内容, 增加新的服务项目, 为用户提供准确、及时、完整的信息。

图书馆的服务创新是图书馆工作人员与用户之间互动的结果。这与企业以降低成本取得竞争优势的创新不同, 服务创新主要是通过提高信息服务质量, 提供可信赖的、有效的信息服务, 给用户带来新的有价值的信息来取得竞争优势。图书馆的工作人员与用户之间只有进行良好的沟通和相互了解, 才能明确和了解用户的需求, 不断的收集、整理和挖掘潜在的信息, 从而掌握和提供符合用户需要的信息, 用户也只有经常向图书馆的工作人员反馈信息, 才能督促图书馆提高服务质量, 同时为其指明服务创新的方向, 提供服务创新的信息。

图书馆的服务创新比较灵活, 不需要遵循同样的模式, 其创新形式和创新信息来源根据服务项目的不同而不同, 例如, 为科学研究提供信息服务, 主要靠的是网络技术从图书馆内外部获得信息, 其服务创新的形式主要体现在网络环境的影响和信息检索技能的创新, 其信息来源主要从网络或文献信息数据库中获得, 创新的形式主要表现在图

书馆服务技能的创新。

人才是图书馆服务创新的重要因素。在信息时代, 真正最新、最有用的信息不只存在于文献信息库中, 对潜在的信息资源的发掘也是提高服务质量的重要因素。高素质的图书馆员的创新能力是图书馆提高服务质量的关键, 具有创造能力和创新能力的工作人员是图书馆的核心资源, 未来图书馆的惟一竞争优势在于有无良好的创新管理, 是否有效动员和组织工作人员比别人学习的更快更好。所以要特别重视对图书馆工作人员创新思维能力的培养, 使每一个工作人员都成为一个自主的创新主体。

图书馆的服务创新受制度环境的影响, 制度环境主要包括图书馆的机构设置和工作分工。制度环境既可以推动服务创新, 也可以阻碍服务创新。所以服务创新要密切关注环境的变化, 根据制度环境来制定和实施。例如, 图书馆用户的需求是不同的, 有要知道购置的新书; 有要了解有关学科的进展情况; 有要进行课题查新; 有要进行成果鉴定查新; 有要进行文献检索; 有要阅览新书、新刊, 等等。但是, 目前图书馆实行的是分工管理, 任何一个部门都不可能完成一个读者提出的所有的信息服务业务, 所以只有在在不违背分工管理的原则下, 探索图书馆内部相互代理的运行机制, 以满足用户的需求, 达到服务创新、促进图书馆服务质量的全面提升。

2 图书馆服务创新的目标

图书馆引进服务创新的目的并不是单一的, 而是多样化的。比如, 为了改善工作条件或提高服务水平, 或者是为了开辟新的服务领域等, 每个图书馆都是针对各种不同的目的而引进服务创新的, 但是每个图书馆引进服务创新

收稿日期: 2007-05-10

作者简介: 田树林, 现在吉林省科技信息研究所工作。

也都会有一个最重要的目的,也就是为了解决最重要的问题。服务创新取胜的关键在于服务质量,所以大多数图书馆引进服务创新的主要目的是为了提高服务质量。在影响图书馆工作人员稳定的诸因素中,工作环境质量是首要因素,对于人才在图书馆中的去留起着决定作用,而服务创新的关键是人,只有能够留住和吸引优秀人才,才能保证服务创新的产生和实施。所以图书馆必须重视工作环境的改善。

3 图书馆引进服务创新的障碍

任何一项新生事物在其出生和发展壮大的过程中都会遇到各种阻力,图书馆的服务创新也不例外。这些阻力阻碍图书馆服务创新思想的产生。创新行为为了发生、创新方案的实施,使得创新成功率下降,甚至导致图书馆创新氛围的彻底死亡。所以,只有认识到这些阻力,才能解决由此引发的创新过程中遇到的问题。图书馆要想创新,首先要在图书馆内形成有利于创新的文化氛围,提倡创新,鼓励创新,容忍创新失败。但是,如果想培育创新文化和创新能力,认清阻碍创新的因素是首要的,只有知道了阻碍因素,才能对症下药,并从根本上解决图书馆服务创新难的问题。如果阻碍图书馆服务创新的因素是人,图书馆就需要从改变人的思想入手,不仅要给予创新者一定的承认和奖励,而且使其可行的创新得到实施,如果失败了,不是责备他们,而是和他们一起来分析失败的原因,从中吸取教训、学习经验。

图书馆的服务创新遇到的阻力按来源可以分为图书馆内部的阻力和图书馆外部的阻力,内部阻力通常不是单一起作用的,而是多种因素的共同作用。其中主要的原因是创新的风险太大,许多能力低下的工作人员是阻碍图书馆服务创新的主要原因。再有创新效果显现期长也是许多图书馆不愿意进行服务创新的又一原因。把大量的精力投入到效果不太确定的创新活动中,影响到图书馆工作的正常运行,所以很多的图书馆领导宁愿在传统的模式下开展工作,也不愿意进行工作创新。

来自图书馆内部人员的阻力被认为是第二大阻力。图书馆工作人员的阻力主要来自于工作人员对创新一种本能的抵制。克服这种阻力的关键是通过创新文化转变工作人员的观念与思想。所以变革可以说是图书馆服务创新的先行者,只有作好图书馆文化创新才能变图书馆服务创新的阻力为内部推动力。缺少创新人才也是阻碍图书馆服务创新的另一个因素。创新人才的培养和现有教育体制及培训体制有关,现在的高等教育没有把培养学生的创造力和创新能力放在重要的位置,只注重学生对现有知识的接收,忽视了创造和创新能力的培养,造成了创新人才的短缺。因此,信息管理与信息系统专业加强学生创造力和创新精

神的培养就显得非常重要。

4 图书馆服务创新信息来源

图书馆服务创新信息来源有二个途径,一是内部来源,另一个是外部来源。外部来源一般要比内部来源广泛、渠道多,而且容易得到重视。外部来源的途径主要有:读者、报刊杂志、会议、其他图书馆、书商及电子数据经销商、相关机构等。内部信息来源途径主要是流通、阅览和信息服务过程中读者的反馈意见。图书馆的流通、阅览和信息服务是图书馆为提供读者服务的重点业务,图书馆服务质量的好坏大多体现在流通、阅览和信息服务中。流通和阅览服务是图书馆与读者的直接接触点,他们能直接收集来自于读者的信息。还可以把读者整合到服务工作中,使得读者成为服务创新的共同完成者。

外部信息相对来说获取比较容易,但需要一定的费用。外部信息最主要的来源是读者的反馈意见和参加会议、查阅报刊杂志。从会议和报刊杂志中获取服务创新的信息。每个图书馆获取服务创新的信息是多样化的,只要是与图书馆有关的机构和个人都可提供创新信息。所以,要充分利用各种渠道去发现和收集并消化利用这些信息。

5 图书馆服务创新的现状和启示

概括的说,图书馆的服务创新整体还处于发展阶段。目前还没有形成完整的体系,尤其是在服务创新的整体上还处于起步阶段。

图书馆服务创新的落后之处就在于图书馆的服务工作还处在“工作就是服务”阶段。没有把服务当作一项工作来对待,而现在已经进入了“服务就是工作”的转变,已经把服务作为工作的一部分,而服务定义为创新的服务,把服务看作工作,使其具有生命周期,拥有了这种服务理念,才能形成服务创新的动力。把服务作为工作,随时适应用户需求的变化而更新,这才是图书馆服务创新的真谛。

服务创新对于图书馆来说是一个永恒的主题,尤其高校图书馆大多数基本上没有专门的服务创新机构,没有形成一种有效的、持续的创新机制。所以需要我们不断地探索图书馆的服务创新之路。

参 考 文 献

- [1] 周彝. 论信息服务中的用户满意[J]. 情报理论与实践, 2001, (2): 98-100.
- [2] 胡振华, 蔡新. 移动图书信息服务系统[J]. 现代图书情报技术, 2004, (4): 18-20.
- [3] 范晓红, 等. 信息服务质量评估刍议[J]. 图书情报工作, 1999, (1).
- [4] 黄嘉慧. 创新服务观念, 改进高校图书馆服务工作[J]. 图书馆, 2004, (2): 7.