

程亚男

再论图书馆服务

摘要 服务是贯穿图书馆发展的主线,是图书馆的核心价值观。随着社会文明和信息化、网络化程度的提高,服务危机极大地影响着图书馆的社会形象和图书馆事业发展。应建立新的服务理念,奠定品牌化服务基础。参考文献2。

关键词 图书馆 服务 服务理念

分类号 G252

ABSTRACT Service is the key of library development and library values. With the progress of social civilization, informatization and networking, library services are faced with great challenges. In this paper, the author proposes some suggestions. 2 refs.

KEY WORDS Library. Service. Service idea.

CLASS NUMBER G252

服务是贯穿图书馆发展的主线,是图书馆的核心价值观。图书馆现代化发展的最终目的就是提供更好的服务。笔者曾指出,服务是21世纪图书馆发展的主题之一^[1]。本文对此进一步阐述。

1 图书馆服务的发展

由于图书馆社会职能的演进,图书馆服务经历了从封闭到开放,从借阅服务到参考服务,从信息服务到知识服务;从无偿服务到有偿服务;从按时服务到及时服务;从在馆服务到多馆服务、馆外服务;从在线服务到全球化服务的发展过程。其服务内容从“提供给读者馆藏文献”变为“帮助读者获取馆内外信息”,服务方式由面对面变为远程(通过电话和网络),并呈现出多种服务并存、其手段与方式不断更新与拓展的前景。

在西方,图书馆服务可以追溯到公元前6~5世纪。在雅典出土的古希腊一个图书馆墙壁上,就刻有“不得将图书携出馆外”的文字。可见阅览是图书馆最早的一种服务方式。尔后,由阅览逐步扩展到外借。

15世纪,英国著名藏书家里查德·伯里在其专著《热爱图书》中明确指出,收集大量图书是为了学者的共同利益而非个人享受。他编制了藏书目录,拟定了借书办法。尽管其借书办法有多种限制,如办理外借时不得少于三人、抄录图书内容时不得带出本馆围墙、无复本的书不得外借等,但服务的思想十分明确:“我们的目的是使这些书不时借与该大学城

区的学生和教师,不论僧俗,均可用以学习和进修。”这体现了平等服务的精神。

17世纪,法国近代图书馆学理论的创始人之一诺德在其《关于图书馆建设的意见》中,对创办图书馆目的有十分精当的说明:“图书馆是供人研究而不仅仅只供看一眼。”“如果不打算将书提供给公众使用,那末一切执行本建议前述方法的努力,一切巨大的购书开支,全属徒劳。因此,即使对最卑微的能多少获益的人也不要限制,要让人借阅。”“服务时间也应相应延长,即使是“偶尔要去图书馆的人也应有机会见到管理员,不受阻挠,毫无耽误地得到进馆的许可。”知名人士应允许借出一些普通书籍,携回住所。”

19世纪中叶,随着邮借和馆际互借方式的出现,以及20世纪初电话咨询方式的兴起,出现了并不访问图书馆的图书馆读者。

20世纪以后,以开架服务为基础、以方便读者为目的的各种服务方式相继出现并得到广泛推广与应用。如20世纪初在美国和英国出现的流动书库,以及在许多大型图书馆和大学图书馆设立的参考服务。第二次世界大战以后,图书馆服务的内容和方式日益增多。1956年美国国会制定了《图书馆服务法》(1964年发展成《图书馆服务与建设法》),图书馆服务逐渐走向法制化、科学化和现代化。

20世纪70年代前后,图书馆工作的计算机化主要应用于内部业务,并未从根本上改变图书馆服务的基本架构。80年代兴起的信息化热潮,对图书馆传

统的一次文献服务形成强烈的冲击。信息服务是以向人们提供有用的显性信息为内容的信息传播过程。其特点和局限性在于:信息内容限于素材性的显性信息与显性知识。在信息服务过程中采集、提供的信息,主要是将作为素材化的材料直接提供给用户。如一次文献、二次文献等。人们通过各种检索手段,获取文献或数据、事实信息。

90年代网络的出现,文献利用的“场所束缚”、图书馆利用的“时间限制”、文献与利用者的“地理间隔”等问题不复存在。为此,美国加利福尼亚大学伯克利分校图书馆情报学院(现改为信息管理 with 系统系)教授伯克兰德在《图书馆服务的再设计:宣言》一书中提出:“未来一百年将是图书馆员必须重新构筑图书馆服务架构的时代。”他指出,信息技术的发展已经从根本上改变图书馆世界,一场图书馆革命迫在眉睫。但是这场正在进行的革命是一场技术方法的革命,并没有证据说明图书馆的历史使命会有根本变化。他认为,整个图书馆服务的架构要发生根本性变化,有必要重新设计。这也就是该书的“宣言”。他认为,图书馆服务的变化主要表现为:服务的便利性,服务的自助利用与馆外利用等。

网络的出现同时使图书馆人认识到,“我们的核心能力不在于所拥有的资源,而在于我们具备的利用广泛信息资源为用户创造价值的知识和能力。”“我们应该将核心能力定位在知识服务,即以信息知识的搜寻、组织、分析、重组的知识能力为基础,根据用户的问题和环境,融入用户解决问题的过程之中,提供能够有效支持知识应用和知识创新的服务。”^[21]

图书馆服务发展的三个因素是:社会经济和生产力的发展水平,这是决定性的;社会与读者的需要,这是导向性的;图书馆自身服务的组织形式及管理水平的提高,这是保障性的。

与图书馆服务方式和服务内容同步嬗变的是图书馆服务思想的形成与日渐成熟。包括公共图书馆运动精神、读者至上、开架服务、读者帮助与用户研究等。笔者认为阮冈纳赞的“图书馆学五定律”不仅是图书馆学的奠基之作,也是图书馆服务精神的最高体现。尽管该书写作于20世纪20年代,然而其倡导的服务精神仍然值得现代每个图书馆员用一生的时间去体验。信息技术的变化改变了读者利用文献与图书馆的方式,但图书馆服务的宗旨不能变。正如谢拉所言:“服务,这是图书馆的基本宗旨。”

2 图书馆服务的危机

所谓“服务危机”,是指在图书馆活动过程中出现的读者信任危机。它极大地影响了图书馆的社会形象和图书馆事业的发展。

2.1 短视的经营观念导致的“服务危机”

短视的经营观念主要表现在:(1)不少图书馆因为经费短缺,出租本来已经十分拥挤的图书馆馆舍;(2)乱收费。其实,有限的场地出租费用和服务收费并不能从根本上解决图书馆经费拮据问题,反而会因读者的日益减少和不满给图书馆带来某种生存威胁。但至今不少图书馆领导并未真正体会到这一问题的严重性。

2.2 文明意识淡薄出现的“服务危机”

图书馆的服务水平虽然总是在提高,读者却并未为此感到满意,其原因是读者对服务的期望也在提高,尤其是相对于其他服务行业服务水平的提高,使图书馆的服务相形见绌。以深圳为例,由于各大超市存包不收费,读者对图书馆存包收费就十分有意见。走进宾馆或餐厅的如浴春风的问候,更是对照出图书馆服务的不足。而我们的服务仍然是缺乏微笑,没有说“您好”、“对不起”的习惯,没有无微不至的导读服务,即使是印刷精美的服务指南,也让读者茫茫然找不着北。又比如,我们总是在理论上强调要把最好的空间给读者,但是在南方的某些建筑富丽的图书馆里,有限的空调却首先安装在员工的工作间。显然,这些都不是仅靠形式和倡导就能解决的问题,也都不是小事。而正因为我们以往把这些看作小事,所以到了今天这些问题还依然并非个别地存在着。正因为我们更多地把“文明素养”看成是小问题,才使这个“小问题”成了总也解决不好的问题。

2.3 读者期望值的增长出现的“服务危机”

读者的需求总是在不断变化,而且呈现出多层次、多样化和个性化趋势。网络的出现使人们只需轻点鼠标,就可以获得大量信息,然而信息垃圾同时泛滥。图书馆虽有提供快速、大信息量服务的优势,但难以简捷而系统地提供针对性地、能解决读者的问题。传统的、以一次文献为主的以及浅层次的信息服务已无法满足人们对知识的需求。读者更希望得到的是深化到文献中的数据、公式、事实、结论等最小的独立的“知识元”(20世纪70年代被称为“数据元”)。信息资源开发的滞后和不完全,使许多读

者对图书馆的信息服务能力产生怀疑,把眼光投向别的信息服务机构。

2.4 技术进步带来的“服务危机”

由于图书馆自动化程度的提高及网络的普及,图书馆逐步将一些服务转交给了电脑,如电脑查目、网上检索与阅读,而机器却给读者一种冰凉的感觉。随着世界的高科技的发展,人们渴望人间亲切接触和面对面交流的愿望更为强烈。由于对网络美好前景的过分渲染,不少图书馆无视本馆实际,把有限的人力和财力过多地投向了数字化,加之科技日趋复杂及更新的速度,使工作人员追赶不及,而忽视了服务,致使读者渐渐更依赖网络而疏远图书馆。正如哲人所言:“一切社会进步都有一个共同的特点,它总是右手扔给人类一束金羊毛,左手又悄悄拿走一点人类原有的东西。”

3 图书馆服务的改造与创新

面对激烈的市场与技术的竞争,改造与创新图书馆服务,已成为一种必然。

3.1 建立新的服务理念

服务是人与人之间的一种特殊形式的“互动”(Interaction),是一种满足人的需求的活动,是人与人之间生存方面互相依赖关系的具体体现。相互服务已经成为当今社会人与人之间的一种基本关系形态。可谓是:互帮互助,我为人人,人人为我。

图书馆早就提出了“读者第一”、“读者是上帝”等口号,也形成了相应的服务理念。但是服务不是只需要承诺就可以的问题,它不仅内容具体,而且比较琐碎,不是一蹴而就的事情。任何成熟的行动都要有理论的支撑。要把口号升华为一种思想,将理论变为自觉的行动,不是十分容易的事。要使思想成为相应的管理文化和组织文化,并使这种文化逐步地被认同,形成一种强有力的文化力,成为全体员工的潜意识,有一个相当长期的、艰苦的过程。

图书馆服务理念可以具体为八个字:关爱、无限、完美、超值。

关爱,体现的是一种精神,倡导这种精神不能仅仅是理论上的“务虚”。服务既具体又无形,却涉及到方方面面,体现在服务的每一个细节,大到建筑布局,小到着装说话。不管读者的身份如何,也不管读者的要求多么微小,都应竭力满足,这就需要有一种发自内心的关爱,反之,即使是满脸堆笑,读者也会

被这种做作吓跑。

无限,体现服务的无止境。读者提出各种要求是一种正常现象,问题总是无限,服务总是有限,这就需要服务方不断提高服务能力、服务质量,满足读者不断变化的要求。

完美,这是对服务质量的要求。服务方的每一个动作、每一个步骤都要力求完美。服务是一个持续的、有很多过程的任务。即使工作不直接面对读者,其工作“成果”仍然有一个为读者服务的问题。一个工作环节出了错,就可能全盘皆错。对读者负责,是每一位员工的责任。

超值服务就是用爱心、诚心和耐心向读者提供超越其心理期待(期望值)的、超越常规的满意服务。美国纽约皇后公共图书馆在20世纪70年代成立了一个名为“就业信息中心”(简称JIC)的小型资料室,帮助失业读者找工作。1994年度读者使用人次为2830;1995年为7655,增幅为170%;1996年以来一直保持每年7000~8000人次(不含借阅JIC资料者)。读者的评语是“极为有用”,“从未想到图书馆会帮我找到工作”。

建立新的服务理念,首先要进行全员服务培训,教育员工,充分认识服务的重要性,牢固树立图书馆要生存发展,必须在服务领域领先一步的理念。第二,建立专门的服务监测体系,执行服务领导、服务监督和读者征询等任务,定期监督、检查和考核服务质量,同时通过对读者电话回访和信访,汇集读者的意见和建议。第三,完善服务规范。制定读者满意工作手册,确立员工服务行为准则与礼仪规范。规范服务的各个环节、各种行为,界定各个岗位的服务内涵和要求,包括服务质量、服务效率和服务态度等。

3.2 奠定品牌化服务的基础

服务是一种品牌,强调的是一种服务社会的形象与口碑。品牌化服务突出的是服务的特性与特色。品牌化服务是服务品牌的延伸与深化。借用冰山现象,我们可以把服务品牌理解为冰山的一角,冰山的7/8是在水下,只有1/8露出水面,水面下的7/8人们一般看不到,但正是这个通常被忽视的7/8是支撑品牌化服务的基础。

图书馆品牌化服务的基础主要是特色馆藏。在网络化、数字化不断发展的今天,数字资源是网络服务的基础,具体到每一个图书馆就是特色馆藏的数字化和特色数据库的建设。现在最重要的是警惕一

窝峰的“数字化”,即在什么是数字图书馆尚不是十分清楚的情况下,动辄就是投入成百上千万元资金,而且不同的图书馆重复数字化同一份文献,不少图书馆主要考虑的是如何在网络世界分得一杯羹,而不是如何协调建立一个互补的中国特色网络资源库。现在急切地需要对全国图书馆数字化工作进行指导与协调,避免因盲目建设而造成的财力与物力的浪费。

数据库作为另一种网络资源,使网络信息服务更具专业特点。图书馆通常按信息载体形式和内容范畴对数据进行分类加工,数据库的鉴定一般也是侧重其信息采集范围的完备性、层次性、数据更新的及时性、数据可交换性等。为使数据库更具有应用前景,图书馆应面向特定类型的机构和群体,针对具体用途、各种人群需要的各种层次和范围的知识信息,开发个性化知识库,并集成为更大的专业知识仓库,同时开发网络化知识元数据库,从全文数据库中提炼出能够明确表述一个知识内容的知识元,形成相互印证、相互关联的“网络化知识元数据库”,并与各种数据库的全文进行链接,构成内容广泛的知识网络。知识的控制单位由文献深化到“知识元”,大量文献中所包含的“知识元”及相关信息间的链接,将产生极大的知识增值,从而大大推进人类对知识的利用,促进对新知识的创造。

也就是说,图书馆的网络服务,不能只是仅仅提供 ADSL、ISDN 和 Cable Modem,而应搭建一个网络知识平台和基础知识库,即可实现个性化的服务的、能支持各种层次知识学习的数据库。这就是图书馆的核心能力。正如青年图书馆学者张晓林所言:“原有的藏书资源都是微不足道的,我们不排除单一馆藏,但是有凝聚力的是虚拟馆藏。”图书馆基于知识的网络化服务是具有个性和交互性的信息服务,图书馆需要帮助用户建立课题专门信息平台。”

3.3 改造与创新服务

(1) 优化服务流程。简便是服务的核心。现在有不少的图书馆办证和借书的手续都比较繁琐,人为地制造麻烦,加之馆舍越建越大,读者走进图书馆犹如进迷宫。图书馆应有十分简明的指示图,方便读者。佛家有言“不从简便入手,便是旁门”。这一繁一简的距离,就是服务的学问。

(2) 关注弱者。在我国,不要说边远山区,即使是繁华都市,也同样存在知识的沙漠。2001年5月,当我们一行深入社区送书办证时,曾感受到人们对

图书馆的生疏和对知识的渴求。为弱势群体和社会边缘人群提供力所能及的服务,应该成为服务的方向。

(3) 引进 ISO9001 质量管理体系。ISO9001 标准是世界上普遍认同的国际质量管理体系标准,目前,已有 150 个国家将其作为国家标准等同采用,我国将其作为国家推荐标准始于 80 年代末期。ISO9001 标准适用于各行各业,也适用于图书馆。图书馆界应该按照 ISO 管理思想和方法实施有效管理,坚持以读者为关注焦点和持续改进两项最重要的原则,确保读者的要求得到确定并予以满足,并通过这一标准的认证,向读者证明服务质量保证的能力,增强读者的满意度,取得读者的广泛信任。

(4) 从信息服务转向知识服务。知识服务是指从各种显性和隐性信息资源中,针对人们的需要,将知识提炼出来的服务,是以资源建设为基础的高级阶段的信息服

务。图书馆信息化建设的核心是信息资源的开发利用。国家“十五计划”第一次明确地把信息资源开发利用,纳入了国家信息基础设施建设的范畴。

中国图书馆学会基础理论专业委员会早在 2000 年工作会议暨学术研讨会上,就曾从图书馆学的生长点出发,研究探讨了在新技术环境下图书馆的定位和发展问题,一些同志认为,传统图书馆服务的知识含量正受到严峻考验。提高图书馆服务的知识含量应是图书馆发展必备的前提,而加强图书馆的咨询服务是提高知识含量的重要环节。图书馆应从零起点考虑服务用户的问题。

从信息服务向知识服务转变,其中蕴涵着图书馆信息服务的发展方向 and 运作的新机理。它既是信息服务业面临的重大机遇和战略挑战,也是其实现跨越式发展的必由之路。现在最主要的任务是,打造一个好的信息资源及网络服务基础,建立一个适合国情的信息与知识服务模式,实现图书馆之间的互动和应用的无缝集成。

参考文献

- 1 程亚男. 图书馆服务新论. 图书馆, 2000(3)
- 2 张晓林. 走向知识服务: 寻找新世纪图书情报工作的生长点. 中国图书馆学报, 2000(5)

程亚男 研究馆员. 通讯地址: 深圳市南山图书馆.
邮编 518052. (来稿时间: 2002-03-04)