

浅议基于读者细分的盟市级 党校图书馆服务优化

~~~~~ 阿拉善盟党校图书馆 霍金玲 ~~~~~

〔摘要〕 盟市级党校的读者可以分为党校的教师、工作人员和党校学员等不同的读者群体,不同的读者群体在阅读需求上存在差异,以读者为中心,仔细分析他们在阅读需求上的差异,并在此基础上提高党校图书馆的服务质量,对发挥党校图书馆职能作用有着重要意义。

〔关键词〕 读者细分 党校图书馆 优化服务

读者细分是“市场细分”理论在图书馆工作中的应用。20世纪50年代中期,美国市场营销学家温德尔·斯密在总结西方市场营销实践经验的基础上提出了市场细分理论,即将一个市场划分为若干个不同的子市场,企业根据不同细分市场的消费者需求差异和企业本身的经营优势,选择某一市场作为自己的目标市场,开展相应的市场营销活动,并获得经济效益,形成竞争优势。“所谓读者细分,是以读者需求的某些特征或变量为依据,将图书馆的读者划分为若干个具有明显差异的读者群体的过程”。党校图书馆是党校图书情报资料中心,是为教学、科研、领导决策服务的具有一定学术性的机构。不论现在还是将来,党校图书馆必将仍是党校教学科研的重要基础条件,图书馆工作是学校工作的重要组成部份。将党校图书馆的读者按照一定的依据细分成不同的群体,研究这些不同群体读者的特点和需求,对改善党校图书馆的服务,使党校图书馆更好的发挥在党校教学科研中的作用有着重要的意义。

### 一、盟市级党校图书馆的读者群体的细分及不同群体的特点

(一)对盟市级党校图书馆读者群体的细分

党校图书馆属于专业性的图书馆,依据读者借书的动机、读者的职业、读者的学历层次和读者的身份可以分为教师和科研人员群体、学员群体和其他读者群体。对教师、科研人员这一读者群体可以按照专业再进行细分,又可分为从事马列主义基础理论教学和研究的教师,从事经济学教学和研究的教师,从事管理学教学和研究的教师,从事法学教学和研究的教师等等。对学员群体也可以按照其班次进一步细分主体班次学员、短期班次学员、函授班次学员等。值得注意的是,党校学员是否是我们党校图书馆的读者,是否是我们的服务对象在实际工作中是一个比较模糊的问题,我认为党校学员就是党校图书馆的读者,因为党校是培养党员领导干部和理论干部的学校,是培训轮训党政领导干部的主渠道。如果不把各个班次的学员纳入党校图书馆的服务对象的范围将有违于党校的性质和办学的宗旨。在日常的工作中我们没有对这个群体给予足够的重视,甚至将他们遗忘了,这是有原因的,也存在着很大的弊端。党校图书馆从来没有明确对学员的开放或不开放,也缺少相应的管理制度和明确的服务机制,由于没有明确的制度规范,学员、特别是短期班学员或函授学员也不清楚自己是否享有借阅图书的权利,大都不敢贸然提出图书借阅的要求,逐渐默认了自

己为非服务对象的事实。这一现象演化的结果,一方面是党校图书馆学员群体读者大量流失,同时也导致主管部门和财政部门的误解,以为党校图书馆的服务对象仅限于教职工群体,从而按教职工的图书需求确定资金的拨付,这就使得图书馆建设资金长期维持在一个较低的水平,资金缺乏对图书馆建设的制约,进一步限制了党校图书馆的服务能力,从而形成了恶性循环。

## (二)盟市级党校图书馆读者群体阅读需求的特点

1. 党校教师和科研人员阅读需求的特点。教师和科研人员对图书的需求主要是满足于他们备好专题课和学术研究的需要,因此,他们更关注自己专业领域中最前沿的学术动态,学科研究的新观点、新成果,他们需求的图书或者期刊具有专业性强,知识层次高,学术价值大的特点。

2. 党校的学员阅读需求的特点。党校学员可以更细的分为主体班次阅读群体、短期班次的阅读群体和函授班次(包括在职研究生)的阅读群体。不同群体的阅读需求也存在差异,主体班次(如处级干部班,青年后备干部班等)学员大部分是来自党政机关,他们以更好、更高效的做好工作为目的,最需要以理论为指导解决工作中的实际问题,进一步提升自己分析问题解决问题的能力。同时,他们的工作在一定地域内,很大程度上具有综合性、整体性、全局性,他们要完善自己的知识结构,拓宽视野。这些特点就决定了这部分学员阅读的内容以政治理论为主,同时兼顾经济学方面、法学方面、社会学方面、公文写作方面、人力资源方面、礼仪方面的内容。他们对专业性要求可能不是太深,但是阅读的内容要理论联系实际,实践指导意义强,最好是这些阅读的内容能够把抽象的理论变成现实生活中可操作的东西。党校的短期班次主要有机关和事业单位班、公务员班、政法班、公安干警班、专业技术班等等,这些班次的学员来自不同的战线,学习形式以短期培训为主,目的是充实、更新自己的知识,这部分读者的阅读需求有一定的专业性,同时又带有一定的实用性。党校

函授班次(包括在职研究生班的学员)学员普遍比较年轻,一般都受过比较系统的高等教育,他们的理解能力强,乐于接受新的思想观点和知识,对新知识接收速度快。这个读者群体以获取更多的知识、增强工作能力为主要目的,对文献需求的数量、类型和范围都比其他读者群体要多,他们希望吸纳最新的研究成果,跟踪最前沿的学术动态,利用最短的时间获取较多的、较实用的文献信息。但是在目前的教育形势下,盟市级党校的这一读者群体在数量上存在不断减少的趋势。按照学员的身份、班次对党校学员这个读者群体细分,能够揭示出他们阅读需求的许多不同点,但是,这个读者群体还存在一个共性,即他们边工作、边学习,在党校集中学习的时间短,因此,在图书借阅的数量和时间方面,他们需要的是有一定弹性的服务空间,更需要一种快速、方便并且适合于他们实际情况的阅读服务。

## 3. 党校图书馆其他读者群体的阅读需求特点

党校图书馆其他的读者群体主要包括后勤管理人员和离退休的职工。这个读者群体阅读需求侧重于与日常生活、工作有关的常识性、参考性、娱乐性和时政性的文献。他们的需求还呈现出多样化的特点。

## 二、优化党校图书馆服务的举措

对党校图书馆的读者细分目的就是充分了解和把握不同群体读者的不同需求,树立以读者为中心的服务理念,更好的满足读者的需要,提高党校藏书的利用效率,最大限度的发挥党校图书馆的作用。

(一)合理的组织馆藏资源。根据不同的读者群体的需求,从内容上、专业上和专题上入手购进图书和组织藏书,购进图书时还应当兼顾理论性较强和实用性较强的图书的数量比例。根据不同读者群体的读者的数量,恰当组织图书资源,合理的安排适合不同读者阅读需要的图书的数量比例,既能满足读者的阅读需求,又能提高对馆藏资源的利用效率,还能节约成本。

(二)加强电子阅览室、电子图书馆建设,并尽可能的为读者及时提供培训服务。

党校图书馆可以自创站点,通过购买光盘、镜像或者包库的方式购进电子资源,自己把有价值的印刷型文献转化为电子型文件,收集中央党校及各兄弟党校等各相关网站提供的大量文献信息,加强电子图书馆建设,满足党校图书馆的读者定期不定期的对文献信息查询、浏览、阅读的需求。网络发展和电子图书馆的出现改变了用户获取信息和知识的方式,但是,在实际的运用中党校图书馆的部分读者很可能缺乏对现代化技术、设备操作与应用能力,因此党校图书馆应当针对其读者开展各种形式的知识和信息检索技能培训,促进读者获取信息的能力的提高。当然这需要党校的图书馆员不断的提高自身的素质,熟悉计算机和网络知识、数据库结构、检索语言和技巧,能够为读者解决技术问题提供指导。

(三)变被动服务为主动服务,建立与读者交流沟通的平台。首先,针对党校学员开展图书资料信息介绍引导服务。党校学员在校时间短,对党校图书馆藏书的情况不熟悉,主动利用党校图书馆图书资料少的实际情况,图书馆员根据学员的学习计划、课程设置、所学的专题内容以及必读参考书目,预先搜集好相关的文献信息编成书目索引,打印发给学员,为学员利用图书资料提供方便,就能吸引学员更多地利用图书馆。其次,开展定题跟踪服务,党校图书馆如果与学校教学科研部门加强联系,充分了解各位教师和科研人员对文献信息的需求状况,根

据教师及科研人员的教学专业、研究方向、需求文献的范围,有针对性地为他们提供信息服务,对他们的研究课题进行跟踪,及时为他们推荐相关学科的最新的图书资料信息,有针对性地提供专题文献服务,就能减轻教师和科研人员查阅文献资料的负担,确保文献信息能满足教学和科研项目的需求。再次,做好读者阅读需求的调研工作并及时分析读者反馈的信息。在将读者细分为不同的阅读群体的情形下,每一群体的阅读需求有着很大程度的共性,但是,每一读者群体又可以依据一定的标准再次细分,再次细分的读者群体之间的需求肯定会存在差异的。所以,图书馆员做好不同读者群体的调研工作,对读者反馈的信息及时分析,把握不同的阅读群体在阅读倾向、阅读特点、阅读需求上的细微差别,对于避免工作的盲目性,变被动服务为主动服务,优化党校图书馆的服务有着重要的指导作用。

总之,党校图书馆员真正树立起以读者为中心的服务理念,仔细地分析党校图书馆的不同读者群体的阅读特点、阅读需求,并尽最大的努力去满足他们的需求,就一定能够最大限度的提高图书馆馆藏文献信息的利用率,发挥图书馆在党校教学、科研中的作用。

#### 参考文献:

1. 由薇波/图书馆读者细分研究/图书馆理论与实践/2009年第6期
2. 何淑梅/盟市党校图书馆建设中需要思考的几个问题/科技情报开发与经济/2009年第19卷第2期

(上接2页)过程,而且随着文化的不断创新,文化作为生产力将会开启和引导社会不断走向前进。

二是找准文化产业发展的着力点。《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》中明确提出:积极发展我国西南、西北地区等具有鲜明地域和民族特色的文化产业群。要加快文化产业园区和基地建设,促进各种资源的合理配置和产业分工,加快文化创意产业园区建设,使之成为文化创意产业的孵化器,重点建设一批大型影视制作、动漫、音响电子和演艺等产业示范基地。

作为西部少数民族地区,目前,我们一方面是在借助国家产业优惠政策大力发展文化事业基础设施建设,如文化场馆建设;另一方面是在积极进行文化创意产业园区建设,发展文化创意产业,如玉泉区大盛魁文化创意产业园。文化创意产业作为新兴的文化产业正在全球蓬勃兴起,并正在以每年10%的速度快速增长。应当说,发展文化创意产业对于经济发展具有深远意义,因此,下一步我市将全力加强文化创意产业的发展,并积极推进文化创意产业园区建设,使其尽快产生经济效益。