

图书馆要适应信息化社会

王利华

(代县图书馆, 山西 代县 034200)

摘要:在信息化和市场经济日益完善的今天。社会、个体对图书馆的服务水平和能力提出了更高的要求,使图书馆的服务水平和能力的提升成为必然。文章探讨了信息化社会环境下代县图书馆服务质量建设的内容、必要性和途径。

关键词:信息化社会;图书馆

中图分类号:G250

文献标识码:A

文章编号:1004 - 1680(2010)03 - 0097 - 02

高度发达的信息技术传播各类信息,充斥人们的视觉和听觉。人们获取所需知识和信息的途径自由而多样。因此,如果代县图书馆继续沿用传统的服务理念和服务方式,必然会导致代县图书馆读者的大量流失,无形中也削弱了图书馆的服务领域,极大地影响了图书馆存在的社会意义。

1 服务质量管理理论基础

1.1 服务质量含义

服务质量可以被定义为顾客对实际所得到服务的感知与顾客对服务的期望之间的差距。因此,服务质量是一个主观范畴,它取决于顾客对服务的预期质量和实际体验质量(即顾客实际感知到的服务质量)之间的对比。在顾客体验质量达到或超过预期质量时,顾客就会满意,从而认为对顾客的服务质量较高;反之,则会认为对顾客服务质量较低。

1.2 服务质量基本原则

1.2.1 服务质量是顾客感知的服务质量 服务质量不能由管理者来决定,相反,它必须建立在顾客的需求、向往和期望的基础之上。更重要的是,服务质量不是一种客观决定的质量,而是顾客对服务的主观感知。

1.2.2 图书馆所有人员对顾客感知服务质量的形成都有责任 服务质量是在服务接触中和顾客与图书馆互动关系中形成的,众多的员工都会参与服务的生产过程。与顾客接触的员工的良好服务质量的形成,离不开支持性员工从各个方面对他们的支持和帮助,所以支持性员工对顾客感知服务质量的形成也有间接的作用。

1.2.3 必须在图书馆整个组织内倡导质量观念

因为图书馆组织中的每个人对质量的形成都负有责任,所以传统的利用特定的部门来进行质量管理的做法就不合时宜了。因为管理事务过于繁杂,而且对员工会造成不良的心理影响,降低员工对质量的责任心,一旦出现质量责任事故,员工会轻松地将责任推倒质量管理部门,要将那些专门的质量管理部门的职能转化为质量保证、监督和设计的咨询职能,只有这样才能保证顾客感知服务质量的不断提高。

2 代县图书馆服务质量建设措施

2.1 加强代县图书馆馆员服务能力队伍建设

2.1.1 专业人才建设 基于信息化突飞猛进和市场经济日益完善的条件对图书馆管理者的人才建设提出了更高的要求。因为要真正实现对科学知识进行全面管理需要大量的人才。只有具备了“知识导航”能力的高素质图书馆员,才可能去“揭示”各种科学知识,才能够更好的为读者服务。同时,最宝贵的知识常常是隐性的,常常是在人的头脑中并难以显性的,因此代县图书馆要实现科学知识管理,必须对掌握知识的人实现科学的管理,至少是对关于这些人的信息和知识实现管理。

2.1.2 复合型人才培养 公共图书馆开展服务工作的对象是各种类型的人,涉及面广,工作繁琐复杂。因此,图书馆的管理者要做好代县图书馆服务工作,图书馆工作人员应具备以下素质:

(1) 对所服务的特定对象的情况有全面的调查和了解。

(2) 了解有关社区整体或在校学生的信息,如就业情况、住房情况、需要知识等。

以上两个方面的信息实际上并不是绝对分开,

而是相互交叉、相互影响的。

2.2 全面、客观地认识服务质量管理

如今人们的消费观念已经由单纯的消耗型、享受型,逐步向以文化、服务为主的知识智力型、开发投入型转变,开始了从单一的物质消费到物质、精神消费并重的变革。消费的层次越高,文化内涵越大,消费的外延也就越广。因此,代县图书馆需要明确这样一个观念,那就是在人们的休闲文化活动中,图书馆应该是一个积极主动的参与者和组织者。图书馆需要象旅游、商业部门那样,及时研究各种带有趋势性的经济现象,随时关注人们享受闲暇的生活方式、消费方式,研究公众的消费心理,开拓适合社会需求的休闲文化市场,积极参与假日休闲文化市场的构建与运作:提高图书馆服务水平,代县图书馆工作人员需要更新观念,要建立以“为人民服务”的服务理念,必须重视人与人之间的沟通与理解,提高服务能力和服务水平能够增强核心竞争能力,有利于

建立多赢局面。

2.3 拓展公共图书馆的服务领域

社会需求的扩展变化以及现代信息技术的发展迫使图书馆服务一定要寻求新的发展空间、拓展新的服务。我们应该充分利用现代信息技术,改变我们的服务手段,图书馆的查询、外借预约、馆际互借、催还业务、新书报道、图书报道等服务都可以通过网络功能来实现。同时积极实现网络参考咨询、强化网络信息服务,提升代县图书馆服务工作的技术含量。另外,我们要努力扩大代县图书馆服务范围、不断创新服务内容。

参考文献:

- [1] 陈仰珊,张惠梅. 休闲文化的产生与都市图书馆服务策略的调整[J]. 图书馆杂志, 2002, (12): 44 - 46.
- [2] 陈仰珊. 从大众传媒的负面影响看图书馆服务策略的调整[J]. 图书馆杂志, 2003, (9): 29 - 31, 13.

Libraries Must Adapt to Information Society

WANG Li - hua

(Dai County Library, Dai County 034200, China)

Abstract: With informationization and gradual perfect market economy, the society and the individual put forward higher demands for service and ability of the library. The promotion of service level of the library is inevitable. The article explores the content, necessity and ways of Dai county Library service quality construction.

Key words: information society; library

作者简介:王利华(1972-),女,大学专科,代县图书馆助理馆员,主要从事古籍整理、目录编制方面的工作。

收稿日期:2009 - 11 - 17