

图书馆评比后的思考

徐凤英

(莆田学院图书馆,福建莆田,351100)

摘要:为了迎接普通高校本科教学工作水平评估验收,莆田学院图书馆领导对图书馆各部门进行了全面的检查评比,找问题,促改进,使图书馆能够更加健康有序地发展。

关键词:图书馆;检查评比;服务质量;管理质量

中图分类号:G251.5

文献标识码:A

金秋十月,秋高气爽,为迎接普通高校本科教学工作水平评估,我院图书馆领导参照评估标准,建立规章制度,提高服务水平,完善业务管理,决定对图书馆各部门进行一次全面的检查评比,奖优罚劣,相互促进。之后,由各部主任组成检查小组,给一星期的时间进行准备。检查组先后对图书馆的流通部、期刊部、采编部、技术部、电子阅览室等进行检查,现对检查评比的结果进行总结。

1 对流通部门的检查

图书馆流通部是图书馆的窗口,肩负着馆藏管理、图书外借、图书的保护和修整等工作,是图书馆读者涉足最多的地方。平时看起来只是借借还还、图书排序等简单重复的劳动,其实不然,从我馆来说,图书馆流通部是图书馆里工作最繁重、最复杂的工作之一,是一种体力劳动与脑力劳动相结合的部门。这次评比,我们从流通部的服务质量和质量上进行检查。

1.1 服务质量

流通部门各管理人员对这次检查评比比较重视,大部分人员的服务水平比以前大有进步,服务态度良好,但是,个别同志还存在言语生硬、谈话声音过高,直接影响外面自习的同学。因为自习室就在流通书库旁,所以同学多次提意见,但还是屡禁不止。对读者的提问,管理人员的回答有时含糊不清或不耐烦,使读者对流通部的服务态度很有意见。

1.2 管理质量

在管理质量上我们从流通部门的分类排架上进行。流通部门的人员都承担着一定的整架任务,流通部共有17位工作人员,检查中发现有14位管理员工作认真,图书上架排放100%正确,并且整齐,但是同时检查出3位同志没有正确对待这次检查,错架乱架现象非常严重,有的根本就不把图书归类上架,整堆整堆地放在架上,造成读者查询到的图书而在书库找不到,浪费读者的时间,使读者对图书馆产生不满的情绪。

从这次检查评比中得出结论:图书馆流通部的工作人员学历低,大部分是安置的家属,没有进行基本的业务培训和素质教育就直接上岗,只要能简单地操作借还图书就行。因为流通部的人员缺乏,这几年来为了迎接评估,使馆藏达到100万册,图书馆大量购买图书,每年以十几万册的速度购进,所以图书馆流通部的工作特别繁重,既要出纳借还图书,又要新书上架,很多人都累垮了,谁都不愿意在图书馆的流通部工作。但是既然进入图书馆,就应该树立崇高的职业道德,就要有全心全意为读者服务的精神,树立“读者是上帝、一切为了读者”的信念,要有高度负责的态度和甘为人梯的奉献精神,以“读者第一,服务至上”为宗旨,

才能做到“为人找书,为书找人”。此外,作为图书馆的流通人员应具有一定的专业知识及相关的知识,要了解《中国图书馆分类法》,了解馆藏,熟悉图书分类知识及各种书目索引的应用,有针对性地给读者提供他们所需要的资料;每个流通人员还应具有较好的言语表达能力,言语的沟通对流通人员显得尤为重要。

2 对期刊部门的检查

期刊管理是图书馆工作中比较繁杂的工作之一,但与图书相比,期刊无论从数量或种类上都要少得多,所以从我馆来说,期刊部是图书馆所有工作中最轻松的工作之一,是专门用来照顾老弱病残人员的。我馆设有现刊阅览室和过刊阅览室,这次评比我们从期刊的管理质量和质量上进行检查。

2.1 管理质量

由于有着充分的时间准备,期刊排架还是比较整齐,没有乱架现象。但是我们发现期刊有被开“天窗”的现象,同时期刊的丢失现象也存在,期末装订时都会有短缺、丢失和破损,影响了期刊文献的完整和连续性。

2.2 服务质量

服务态度上,期刊管理人员的服务态度比较端正。因为实行全开放阅览,管理员只负责刷卡,不可能与读者产生正面冲突,所以读者反应良好。虽有计算机的配置,但也形同虚设,没有很好地发挥作用,馆藏与网上信息资源开发不够,即使在校园网上也无法检索到图书馆期刊的馆藏情况。

从这次检查评比中得出结论,期刊部的管理人员整体水平还是可以的,但是由于人员自身的身体素质比较差,或有疾病,或快退休,所以他们也没有主动开发期刊信息资源的积极性,因此也阻碍了高校图书馆信息开发工作的深入开展。期刊管理整体服务水平不高,缺乏高素质的人才,因而也影响了期刊信息资源的开发与利用,没能引导学生去阅读,使期刊管理还是停留在手工操作水平。所以在网络环境下,作为一个图书馆期刊的管理员,要懂得运用现代化手段进行期刊文献的管理与服务,建立期刊网络信息中心,传授利用网络知识和技术,使读者能够从网络上快速找到所需的信息,实施对读者的网络服务。期刊管理工作的服务水平是一个多样化的活动体系,需要创造性的工作,才能更好地提高期刊的服务质量。

3 对采编部的检查

采编部是图书馆技术含量比较高的部门,部分人员是图书馆专业毕业。近年来由于图书馆采编业务实行外包,图书供货商与图书馆之间事先签订或达成协议,用现代网络技术实行网上

数据传输或组织人员到实地提供服务的方式,帮助图书馆完成图书分类、编目等工作,为图书馆节省大量的人力、物力和财力资源,也从根本上解决图书馆新书滞后的问题。如此一来采编人员清闲了,没什么图书可加工编目。但在检查中发现,由于出版质量下降,图书装帧日益精美,但内容质量不断下降,错字、缺页、倒装、脱页、重复购置现象严重,有同书异号或条码出错的情况。作为采编人员没有更好地把关,便把图书进入流通,影响流通工作的顺利进行。所以作为采编人员,应具有良好的思想素质和全心全意为读者服务的意识,有信息收集能力,多种采购相结合,加强采访工作,建立反馈信息机制,以馆藏建设和读者需求为目的,有计划有针对性地进行文献收集。

4 对技术部的检查

图书馆技术部是在 20 世纪末随着电子计算机及网络的广泛运用设立的,技术部是图书馆由简单的手工操作进入计算机操作时代而产生的部门。我馆技术部是图书馆技术人员最集中的地方,共有 5 位同志负责图书馆计算机软硬件的维护、电子数据库的管理及更新、图书馆 ILASII 自动化系统的维护和应用、网络管理及维护、电子阅览室和影像室的管理与维护。

在这次的评比中,技术部人员能够尽心尽职地维护好计算机的软硬件,使图书馆各部门的日常业务工作正常进行,除了学校网络出现故障或停电以外,没有出现异常情况。技术部人员承担电子数据库的更新及管理,每天做好书库的备份工作。由于中外电子数据库、电子报刊及各种搜索引擎等特殊载体在很大程度上弥补了纸本图书资料在地域和空间上的不足,所以技术部承担电子图书的采购任务,同时还负责图书馆网页更新,读者可以最直接、最方便的途径获取图书馆的信息内容及动态,可以在任何时候、不限地点地通过校园网进入图书馆网页访问图书馆资源。我馆于 2000 年由深圳图书馆引入 ILASII 图书馆自动化管理系统,图书馆从原来的手工操作实现了全自动化。技术部从此就承担起图书馆整个系统的管理与维护任务,使图书馆管理系统能够一直顺利运行。

技术部有培训工作人员计算机操作水平的职责,但是他们没有做到。计算机网络技术的引进是时代的需要,图书馆工作人员应具备优良的综合素质,不仅要掌握图书馆专业知识,还必须对计算机的基本操作有一定的认识,许多馆员操作计算机还会遇到这样那样的问题,技术部有义务提高馆内工作人员的计算机操作水平,使其对计算机基本操作有一定的认识后再逐步提高,熟悉自动化管理方式,为读者提供更好的服务。技术是不断更新的,这就要求技术人员要进行新技术的学习和实践,但我馆的技术人员没有参加过继续教育和其他的技术培训,只停留在原有的水平,没能把握好对各类计算机病毒和网络安全隐患的处理。图书馆技术部人员只有不断地学习新知识、了解新科技、掌握新理论、研究新方法,才能更好地履行好自身的各种职

责,适应高科技快速发展中图书馆的各种挑战,才能为图书馆自动化网络化服务,为读者提供更优质更高效的服务。

5 对电子阅览室的检查

高校电子阅览室是随着广大读者对网上信息以及多媒体数字化电子读物需求的日益增长而诞生的新型阅览室,它可以满足读者查询信息、下载信息、复制信息、发布信息等多多样化的需求,为读者提供先进快捷的网络环境。我馆电子阅览室也是随着自动化的发展而产生的。我馆电子阅览室在技术部分管下,工作人员有 5 位,分中、北两区两个阅览室和一个声像室,从早上 8:00 至晚上 22:00 开放,中午不休息,节假日照常开放。在这次评比中,主要是对电子阅览室工作人员操作的检查,特别是对键盘、鼠标的脱落重装以及对文件信息的发送、文件打印及扫描服务的检查。从这次检查中,我们发现有些同志在此岗位多年,操作技术熟练、动作快,对这些简单的操作根本不在话下,很容易解决一些突发性的问题。但有些刚来此岗位的同志动作就比较慢,反应并不敏捷,对突发性的问题只有等技术人员来解决。所以电子阅览室的工作人员的素质直接关系到其功能实现的深度和水平。电子阅览室的工作人员应具有计算机的操作技能,掌握计算机、网络等现代化设备的管理与维护技能,同时应具有信息检索技能,不仅要了解检索理论,同时要熟悉各种电子资源的检索方法,以便随时向读者传授基本技能。声像室在网络环境下显得很无奈,每天看碟片的读者寥寥无几,几十台 DVD 只当摆设,显然是资源的浪费。工作人员也只有消极地等待,所以检查也只是检查卫生而已。

通过这次的检查评比,使我们更清楚地认识到:作为一名图书管理员,不仅要具有良好的职业道德和爱岗敬业的精神,而且应该具备一定的图书馆专业知识、计算机操作水平和外语水平。馆领导强调图书馆虽小、起步晚、各方面都比较落后,但我们可以提高服务质量和水平来弥补硬件的不足。所以图书馆员应该调整好自己的心态,踏踏实实做好本职工作,为读者提供更优质的服务。

参考文献

- [1] 郭大仁.论图书馆工作应以读者为本[J].四川图书馆学报,2003(1):48-50.
- [2] 胡磊,张旷怡.图书馆技术部工作设想与实践[J].南昌高专学报,2006(5):22-25.
- [3] 郑敏.浅谈高校电子阅览室的功能与服务[J].湖北民族学院学报,2005(2):147-149.

(责任编辑:戚米莎)

第一作者简介:徐凤英,女,1964 年 1 月生,1988 年毕业于莆田兴化大学,馆员,莆田学院图书馆,福建省莆田市,351100.

A Reflection on Library's Appraising through Comparison

XU Feng-ying

ABSTRACT: In order to meet the evaluation and acceptance of teaching quality of General Colleges and Universities, the leader of library in Pu Tian College implements comprehensive check and appraisalment for the departments of library, finding out problems and urging amelioration, in order to promote library healthy and orderly development.

KEY WORDS: library; check and appraisalment; service quality; management quality