

# 论信息时代图书馆员服务模式转型

王亚伟<sup>1</sup>, 雍玲<sup>2</sup>

(1. 兰州理工大学 图书馆, 甘肃 兰州 730000; 2. 四川西昌学院 图书馆, 四川 西昌 615000)

**摘要:**结合科学发展观重要思想,从高校图书馆建设与发展出发,研究信息时代图书馆员的服务模式转型,着重强调图书馆员工作应当把“科学理念、人文理念和创新理念”作为自己的新使命,努力成为“教育、宣传、服务”三位一体化的全方位使者。

**关键词:**信息时代;图书馆员;服务模式;转型

**中图分类号:**G252

图书馆社会影响的大小,图书馆工作的成效,对读者服务是否到位,在很大程度上取决于图书馆员工作的理念、方法和对策,以及在信息时代下图书馆员的政治思想、文化素质、业务水平、敬业精神和与时俱进的创新意识。

面对高校图书馆如何适应社会主义物质文明、精神文明和政治文明建设,如何实现高校培养全面发展高素质人才,如何体现中国科学发展观前进方向的新任务、新目标,只满足图书馆员传统的工作理念、规程和方法是不可取的。必须对图书馆员工作进行新的思考,才能更好地履行图书馆教育职能和信息服务职能,让广大读者充分利用图书馆的文献资源,从而使其成为学校信息化的重要基地<sup>[1]</sup>。

要实现上述目标和各项任务都要依靠图书馆员去完成。因此在信息时代,掌握了先进技术的图书馆员,如何利用藏书为读者服务进行新思考和探索研究就显得十分重要。

## 1 与时俱进,实现“三转型”

图书馆是搜集、整理、收藏图书资料供人阅览的机构。图书馆的产生从一开始,就与人类的文明紧紧联系在一起,它的发展与演变是人类文明程度的标志。随着 21 世纪的到来,高等学校图书馆如何适应新形势、新目标、新任务,尤其是服务对象面对广大大学生、教育工作者,除了具有一般图书馆本质属性、一般属性和基本职能、社会职能外,还必须具有更强的信息情报服务职能和素质教育职能<sup>[2]</sup>。

为了努力实践科学发展观的重要思想,牢牢把握以人为本,全面、协调、可持续的发展观,使图书馆员成为以科学的理论武装人,以正确的舆论引导人,以高尚的精神塑造人,以创新的思维教育人的实践

者,在结合自己的工作实际确立高校图书馆建设与发展的新目标。为了使新目标科学、准确、可行,就必须更新观念,与时俱进,坚持进取,审时度势进行图书馆员工作的新模式,才能促进图书馆的建设与发展。

### 1.1 改变观念,实现“三转型”

随着我国社会主义现代化建设的不断深入,现代信息技术的蓬勃发展,教育教学改革的不断深入,图书馆工作内容和领域不断外延和扩展,图书资料藏、阅、借合一管理运行模式随之出现;图书馆员现有的工作思维、习惯、方式已经不适应文献资料的网络化、数据库建设计算机化以及服务工作的信息管理的变化。随着图书资料载体由纸质载体到纸质、音像、电子、缩微等多种形式载体,为读者服务的内容、范围、数量相应增多。图书馆员工作的内容、方式、原则都发生了巨大的变化,对馆员的要求越来越高。这就要求馆员更新观念,加强学习,不断充实来适应新形势。图书馆员工作逐步从被动服务模式向主动创新服务模式转型;从单一服务模式向多元服务模式转型;由低层次服务模式向高层次的现代化服务模式转型。实现上述“三个转型”,馆员工作就会打开新局面,实现新突破,创造新成果。

### 1.2 构建图书馆员工作的新理念

图书馆的工作水平和服务质量,很大程度上取决于图书馆员队伍的整体素质<sup>[3~4]</sup>。在新的技术、经济和社会环境中,图书馆员,将扮演信息管理者和传播者的角色,对信息进行有效组织、控制,促进信息交流;图书馆员是知识的导航员和信息咨询专家,引导读者在浩瀚的网络知识空间中遨游;所以既是社会教育的承担者、民族文化遗产的保护人;也是“服务育人,教育育人,宣传育人,管理育人”的辛勤

园丁。正因如此,图书馆员是终身学习的倡导者和终身学习的实践者。所以只有不断提高自身素质,跟上时代潮流,才能完成自己承担各项工作。

## 2 用“务实创新,以人为本”新理念指导工作

务实就是从图书馆实际发展出发,研究图书馆员工作全过程,从面向未来着眼,面对现实情况,注视变化的形势,总结和改进各项工作。以实践效果来检验一切,自觉地把思想认识从那些传统教条的束缚中解放出来;从主观主义和形而上学的桎梏中解放出来,适应已经变化的新形势。认清和真正理解“科学发展观”的本质,极大地发掘图书馆员工作蕴藏的无限创造力。

创新就是要遵循社会发展的必然规律,解放思想,承前启后。要不断地跟上时代的步伐,通过理论创新推动制度创新、服务创新、管理创新等,不断在实践中探索前进。

“以人为本”并非指“读者至上”、“一切为了读者”。众所周知,“图书馆,其要素有三:书籍、馆员与读者。”由此可见,除了图书就是“人”这个要素。读者是图书馆的服务对象,是被服务的主体,是图书的受益者。馆员是图书馆的服务主人,是服务的主体,同样也是图书的受益者。若无书籍,何谈读者、馆员。有书籍,有读者,无馆员,书籍也不可能发挥其功能和作用。书籍—馆员—读者三者构成有意义、有价值的统一体。馆员是书籍与读者之间的联结桥梁。“以人为本”既包括读者,更离不开馆员。

馆员与读者构成了图书馆“人”的这个要素,馆员是图书馆各项工作的管理者和组织者。图书馆的图书资料要发挥最大效益,读者要得到最佳的服务都是靠馆员来实现的。“以人为本”说到底就是要注意读者的需求,最大限度发挥馆员的积极性和创造力。馆员政治素质、业务水平、创新理念越高,图书馆的建设、服务和发展必然会取得显著成果。在某种意义上说,“以人为本”就是以“馆员”为本,没有馆员高度服务意识,精湛业务水平,敏锐创新意识,“一切为了读者”的说法仅仅是“银样蜡枪”。建设和发展图书馆的伟大事业将是雾里看花。

“以人为本”就是要体现“人”的双重理念,无读者、无馆员,何谈服务,馆员与读者相辅相成,共存共亡,协调发展。只有依赖图书馆员工作的建设与发展才能去推动读者工作、藏书工作的建设和发展。

要发挥图书馆在人类社会中所承担的功能和所

起到的作用,落实代表科学发展观的思想,就必须实事求是,与时俱进,务实创新。

## 3 成为“宣传—服务—教育”三位一体的全方位使者

图书馆员工作的全部就是坚定“以人为本,务实创新”的理念,科学管理,重视提高图书馆员的思想和文化业务素质,以图书馆员的向心力和凝聚力来满足对读者良好的服务。

服务读者,是图书馆员最基本的立足点,更是图书馆读者服务工作的出发点和归宿点。随着社会的发展,只满足于“为一切读者服务”是不够的,宣传读者和教育读者更是图书馆员工作思考的大问题,必须建立一整套完备的规章保障体系。作为高校的图书馆员工作,摆在第一位的应当是履行教育职能,其次是信息服务职能。在图书馆的建设、服务和发展过程中,图书馆员要转变观念,提高认识,努力成为“服务、宣传、教育”三位一体的使者。

## 4 传播“科学理念、人文理念和创新理念”的新使命

全面推进素质教育是全面贯彻国家教育方针,提高民族素质,培养适应经济和社会发展需要的创新人才。实施人才战略将作为一项重大任务摆在我们面前,为高等教育教学改革指明了前进方向<sup>[5~6]</sup>。

人才的全面素质包括文化素质、业务素质、思想道德素质,其中业务素质是本领、文化素质是基础、思想道德素质是根本。针对我国高等学校的情况,特别强调在高校加强对大学生的素质教育;文化素质教育的核心就是人文理念、科学理念和创新理念的结合。而这三种理念的培养、确立,离不开科学理论知识教育和实践训练,离不开自然环境、人文环境、社会环境的启迪、熏陶、教化和磨练。

开展文化素质教育的高校大体从开设系列选课,进行技能培训,开展读书评书,举办专题讲座,文化活动,营造教育环境等方面与图书馆工作密切联系,都与图书馆教育职能所包括的内容相一致。

为了完成图书馆所承担的大学生文化素质教育的历史重任,加强图书馆员自身建设和发展的需要,把传播“人文理念、科学理念和创新理念”作为新使命纳入图书馆员工作内容。

## 5 结语

(下转第 103 页)

和采购计划等,同时积极努力使物料达到制造商的要求,这样做将会赢得制造商的信赖和尊重,保证采购关系的长期性和稳定性。

供需双方相互信息开放的程度决定了双方达到何种程度的亲密关系。信息作为供需双方有效沟通的载体,对建立虚拟一体化的供应商管理模式起着必不可少的作用。只有合作双方在生产计划、采购计划、质量数据、产品设计开发以及物流走向等方面实现信息共享,将合作提升到战略的层次上,才能真正发挥由合作所带来的整体优势和利益。

合作团队意识是连接双方亲密关系的纽带,双方建立联合小组,共同解决供应过程和信息流动中

存在的问题,以及共同关心的问题,但这种观念决不限于联合小组内部人员,而是要贯彻到环节中的每一个员工。这是关系到整个供应链能否有效、整体利益能否实现的必不可少的条件。否则,将放任机会丧失、利益期望落空,难以有效解决双方联络中存在的症结,日积月累,会破坏合作伙伴关系。即使存在,也是形同虚设。

### 2.3 合作目标

建立与供应商之间的战略合作关系,应该清楚地明确双方实现的目标,便于采取共同的步骤协调一致,这是合作关系保持有效的必要条件。表 2 列出双方达到的目标。

表 2 制造商和供应商合作目标及共同收益

制造商合作目标	双方共同收益	供应商合作目标
1. 降低成本	1. 改善相互之间的交流	1. 保证有稳定的市场需求
2. 实现数量折扣、稳定而有竞争力的价格	2. 实现共同的期望和目标	2. 对用户需求更好地了解
3. 提高产品质量和降低库存水平	3. 共担风险和共享利益	3. 提高运作质量
4. 改善时间管理	4. 共同参与产品和工艺开发,实现相互之间的工艺集成、技术和物理集成	4. 提高零部件生产质量
5. 交货提前期缩短和可靠性提高	5. 减少外在因素影响及造成风险	5. 降低生产成本
6. 提高面向工艺的企业规划	6. 降低投机思想和投机几率	6. 提高对卖主交货期改变的反应速度和柔性
7. 更好的产品设计和对产品变化更快的反应速度	7. 增强矛盾冲突解决能力	7. 获得更高的利润
8. 强化数据信息的获取和管理控制	8. 订单、生产、运输、规模生产降低成本	8. 获得额外技术、服务、管理支持
	9. 减少管理成本	
	10. 提高资产利用率	

资料来源:根据马士华《供应链管理》内容整理。

建立一种新的供应商管理模式,不仅要关注具体业务的流程优化,而且要强调整体优化;不仅要建供应双方的合作关系,而且要分析合作关系的有效性,只有这样,才能保证供应链管理的有效执行,才能通过对供应商管理达到企业节省成本、提高效率、增值产品价值、提高企业竞争力的根本目的。

#### 参考文献:

[1] 马士华,林勇,陈志祥.供应链管理[M].北京:机械工

业出版社,2000.

[2] 童利中,张优德.供应商的竞争和发展策略[J].管理世界,2000(1).

[3] 宋立荣.宁波波导股份有限公司供应商管理的创新研究[D].兰州大学硕士论文,2002—05.

[4] 伍华,吴晓波.外协创新运行模式[J].企业管理,2001(3).

[5] 供应链管理[EB/OL]. <http://www.Amteam.org.cn> 2007—09—21.

(上接第 95 页)

只对信息时代图书馆员服务模式进行了深入研究,未涉及对其它一些问题的讨论。如,不断提高图书馆员的知识层面和业务水平、综合素质和继续教育等。认为在如何适应新世纪网络数字图书馆,更新图书馆员自身综合素质和业务水平的途径、措施等课题有待进一步研究。

#### 参考文献:

[1] 赵志华.浅论高校图书馆服务创新[J].图书馆学报,2010,1(20):126-127.

[2] 沈继武.读者工作概念[D].武汉大学图书情报学院,1985.

[3] 天津市图书馆学会.图书馆工作与研究[D].天津图书馆,1996.

[4] 张翠萍.信息时代图书馆员要用“知识”服务[J].内蒙古图书馆工作,2009(4):75-76.

[5] 杨秀平.知识经济下图书馆员的智能结构[J].甘肃教育学院学报(社会科学版),2001,17(4):75-76.

[6] 徐恺英,徐晓园.高校图书馆学科馆员服务模式优化研究[J].图书情报工作,2008,52(12):92-94.