

树立职业观念,真诚服务读者*

——为读者服务是图书馆员的历史使命

刘建森,张戎宁,罗明英

(西昌学院 图书馆,四川 西昌 615013)

【摘要】本文针对图书馆的“读者第一、服务至上”的核心问题,就图书馆员的职业道德、服务意识、价值体现作了相关的论述,并提出了“真诚服务读者”应为图书馆工作的职业道德。

【关键词】图书馆馆员;职业道德;读者服务;专业素养

【中图分类号】G252 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1673-1891(2009)02-0151-03

现代图书馆源于现代社会普及知识和信息的社会需要,图书馆所承担的社会责任是满足公众的文献信息资源需求。图书馆员的职业观念是由图书馆员对图书馆所承担的社会责任的认知和理解水平决定的。职业观念是对职业社会价值的认知和理解,是价值观念在职业认知中的体现。正确的职业观念是形成良好的职业道德的前提。所以,图书馆员应该对自己所从事的职业的社会价值有理性的认识。图书馆员是信息资源与读者用户之间的桥梁与纽带,是高知识含量信息产品的设计者、生产者与操作者;优秀图书馆员通过自己的专业工作整合和优化了信息,并通过图书馆这一信息集散地向社会传播,最终影响着人们的精神世界,影响着社会发展的进程。

如何保障图书馆文献信息资源充分的获取,促进图书馆健康、文明、和谐的发展,都离不开图书馆员正确树立职业观念,并真诚服务于读者这一重要因素。如果图书馆员不能通过自身卓有成效的工作完成图书馆承担的社会责任,不能真诚面对读者,图书馆员便失去了最基本的职业道德。笔者就图书馆界许多令人耳熟能详的职业态度和职业行为,如“全心全意为读者服务,千方百计满足读者需求”,“以读者为中心,以需求为导向”,“为人找书,为书找人”,“读者第一,服务至上”等等,谈谈真诚为读者服务的体会。

1 图书馆发展目标是为用户提供优质服务

1.1 为读者服务是图书馆的历史使命

图书馆是为读者服务而存在的。正是广大读者日益增长的文献需求,从宏观上揭示了未来图书馆事业发展的一种走向,同时也对图书馆读者服务功能的扩展提出了新的思路。广大读者及其需求是图书馆存在和发展的源动力。没有读者,图书馆

就失去了存在的意义。正如彭斐章教授在《数字时代的图书馆学研究》一文中所指出的:“图书馆学是强调服务的科学,服务观念应成为图书馆学思想的重要因素。离开了服务,图书馆事业就失去了存在的价值;离开了服务,图书馆学研究就偏离了方向。”无论图书馆在战略规划、内部机制、人事管理等方面采取了哪些新的方式,最后都要反映在图书馆的服务质量上,服务质量是图书馆生存之本。图书馆人就是通过它的各种服务,将图书馆与读者紧密地联系在一起。准确、及时、方便灵活地向读者提供周到的服务,是图书馆为读者服务的宗旨,这一宗旨贯穿体现在它的全部业务活动中。

读者的素质及需求水平随着科学技术的发展而不断提高,作为高等院校主体力量——教师,也面临着“知识更新”的问题,尤其是老师的“终身教育”更是至关重要。只有高水平的老师,才有可能培养出高水平的学生。教师主要是通过自修来更新知识,改善自己的知识结构,提高教学质量。图书馆收藏的文献资料则能为教师拓展视野,了解新知识、新信息、新成果提供一个良好的自修园地。这就要求图书馆员更应该提高自身素质,加强职业道德修养,掌握现代化服务手段,以适应社会发展对图书馆的需求。所以,强化职业道德意识,是提高馆员素质及发挥馆员重要作用的有效途径。

1.2 图书馆员是实现发展目标的关键,馆员工作永远是为读者服务

图书馆的发展目标是更好地为读者提供优质服务,而在提供优质服务的诸多因素中,优秀图书馆员便是最重要的因素,因为图书馆员是图书馆资源库中唯一活的因素,具有主观能动性,其优秀与否决定着其他因素存在价值的大小,决定着整个服务水平。因此,具有创新精神的图书馆员群体是图

收稿日期:2009-03-01

*基金项目:本文由西昌学院项目经费资助(项目编号:XB0804)。

作者简介:刘建森(1955—),男,河南西平人,图书馆馆员,主要从事图书馆读者服务工作的研究。

图书馆发展的内在动力,也是实现图书馆发展目标的关键,应当着力强调图书馆员积极性的作用。

读者对图书馆的需要是继承和发展人类文明,推动科技文化和生产力向前发展。图书馆是以馆舍、设备、文献信息资源等条件来满足读者,为读者提供方便为前提,图书馆的所有工作,从文献采集、文献编目加工、信息数据库建设、藏书布局、外借服务、参考咨询、阅读辅导、用户教育、文献复制到代查代译、课题检索等等,全都是以满足读者需要为服务方针。因此,图书馆的发展永远是为社会发展服务的,图书馆员的工作永远是为读者服务的,图书馆员的作用和意义也是永远从属于读者的。图书馆员的主观能动性表现在对内促进图书馆的建设与发展,对外为读者提供更加优质的服务。而今,信息技术的突飞猛进,网络的普及图书馆为读者服务的方式和内容将更加丰富多彩。

2 “读者第一,服务至上”的原则不可动摇

2.1 “读者第一”就是以读者为中心

图书馆提供的服务是专业服务,图书馆的文献信息传播是有序传播,因此,要实现真诚服务读者的目标,就要求图书馆面向一切读者开放,就要求图书馆员的日常业务工作优质高效、规范科学。对读者来说,最直接感受就是文明热情便捷。1931年出版的《图书馆学五定律》中提出的:“图书是为了利用的”,“图书是为一切人而存在的”,“给读者所有的书”,“节省读者的时间”,“图书馆是一个生长着的有机体”,全书充满着以读者为中心的思想。之后,以读者为中心的理论体系得到了确立,并随着人类社会的进步而充实和发展。20世纪50年代以来,我国一些知名图书馆员提出了“一切为了读者”、“千方百计为读者服务”、“为人找书,为书找人”,国外图书馆界提出了“读者第一,服务至上”,它们都是同一种内涵,以此来作为读者工作的指导方针,后来扩展到全部工作范畴之内,为各国图书馆界普遍接受并实施。

2.2 “读者第一”是图书馆服务工作的核心

“读者第一”是从图书馆工作的整体提出的,属于图书馆大系统的概念。早在1932年杜定友先生就提出了图书馆有“书、人、法”三大要素。书是指的一切文献;人即读者;法包括设备,管理方法和管理人员。三要素之间的关系是“三位一体”,并以书、人、法的次序来解析图书馆事业发展的重点。图书馆的性质决定着它必须要以读者作为决定因素,所以说,“读者第一”是图书馆大系统方方面面的总原则。有了这个总原则,读者需求的位置就肯

定要摆在“第一”了。要实现图书馆员自身的社会价值,必须体现和落实在对读者真诚的服务工作上。只有牢固树立“读者第一,服务至上”的观念,才能办好图书馆。

2.3 “读者第一”是图书馆员职业素养的体现

人本管理是建立在尊重人、理解人、关心人的基础上,它强调培养全体员工的价值观,爱岗敬业、奋发向上的文化环境,使图书馆工作人员不仅具有获得报酬的物质满足感,而且具有参与管理、施展才干、获得尊重,自我实现的精神满足感,实现其自身价值,就必须也应该了解馆藏资料,了解不同类型读者,并能够将资料和读者联系起来。今天,图书馆发生了深刻变革,图书馆资料已向多类型、多媒体的信息资源拓展,图书馆的业务和服务工作就必须是由专业性的图书馆员来开展。因此,对图书馆员来说,职业素养就不只是一个纯粹的个人学术水平问题,它关系着图书馆的业务工作能否优质高效、规范科学,关系着图书馆服务的质量与水准。

3 “真诚服务读者”应作为图书馆员职业道德准则之一

3.1 “真诚服务读者”必须树立良好的职业道德观念

图书馆员是图书馆大系统之中的子系统,在图书馆的各项资源建设和内部管理的各环节中,起着重要的作用。如何最大限度的调动他们的积极性和创造性去实现图书馆的整体管理目标,就必须树立良好的职业道德观念,因为图书馆的最终目标是为读者服务。图书馆员一是要靠自己保持的专业优势,高效、快速、准确地为读者提供信息服务;二是要不断地进行创新,更新服务技术和手段,构筑好自己的“知识壁垒”,从而提高图书馆员为读者服务的技能。

3.2 “真诚服务读者”必须确立实施馆员的行为规范

要把图书馆的理念、价值观贯彻在日常服务工作和馆员的行为中,就必须确立和实施馆员的行为规范,使服务行为、语言、个人仪表以及人际关系都按规范行事。

图书馆在实施服务规范时,要以服务为导向,坚持读者利益至上,规范馆员对读者的行为举动。在接待读者上要主动热情,在解答咨询上要耐心细致。只有牢固树立良好的“职业道德”观念才能真正实现图书馆员的自身价值。

总之,图书馆员的职业道德是通过读者的真诚的服务来体现的。在确立职业观念同时,更要强调真诚的服务意识,它包括服务方式的创新,服务手段的改进,服务水平的提高等。

注释及参考文献:

- [1]黄俊贵.“读者第一”原则不可动摇——评从“读者第一”转变到“图书馆员第一”[J].江苏图书馆学报,2000(4):3-6.
- [2]杨长平.正确认识图书馆员与读者的关系[R].交流论文,2001.
- [3]中国图书馆学会编.中国图书馆员职业道德准则[M].北京:北京图书馆出版社,2003.
- [4]吴慰慈、张久珍编.当代图书馆学情报学前沿探寻[M].北京:北京图书馆出版社,2002.
- [5]李朝晖.真诚服务沟通无限:塑造高校图书馆精品服务[J].河南图书馆学刊,2008(1):83-85.
- [6]王心裁.论图书馆服务精神的塑造与弘扬[J].图书情报知识,2004(2):40-42.
- [7]林慧.论图书馆个性服务模式的建立[J].图书馆界,2006(4):22-24.
- [8]王旭,程石.论现代高校图书馆员的服务理念[J].长春师范学院学报(自然科学版),2007(5):158-160.
- [9]赵建军.新信息环境下图书馆员职业道德观念探析[J].辽宁教育学院学报,2002(12):74-75.
- [10]王帮英.浅谈新形势下高校图书馆的职业道德[J].现代情报,2003(6):77-78.

Establishing a Professional Concept and Providing Sincere Service to Readers

——Serving Readers as the Historical Mission for Librarians

LIU Jian-sen, ZHANG Rong-ning, LUO Ming-ying

(*Library of Xichang College, Xichang, Sichuan 615013*)

Abstract: This paper discusses the professional ethics, service consciousness and value embodiment of librarians, and puts forward our views on the core issues of reader service base on “Reader First, Service Supreme”, while throwing light on “serving readers sincerely” as the professional ethics of the library work.

Key words: Librarian; Professional ethics; Serving readers; Professional quality