

# 高校图书馆读者服务工作浅论

黄承秀

(琼州大学图书馆,海南五指山 572200)

**摘要:**高校图书馆的读者服务工作,必须充分地考虑师生这一较高层次的特定读者群的需求,在怎样提供更好的服务上想办法、下功夫。

**关键词:**高校图书馆;制度管理;服务

**中图分类号:**G252 **文献标识码:**A **文章编号:**1008-6722(2004)05-0090-02

高校图书馆的读者服务,是围绕教学、科研这个中心主题展开的。从手工操作阶段、电脑自动化管理阶段,到现在的网络资源共享阶段,高校图书馆的办馆方针依然不变。采购、订阅,都与教学科研有着密切的联系,这是高校图书馆的性质所决定的。一方面,高校图书馆内部业务,要根据教学科研任务的需求进行采编;另一方面,要为主要是师生员工的读者提供良好的阅读条件。读者工作是图书馆服务的前沿阵地,给读者提供良好的阅读条件和文献检索条件,最大限度地满足读者的阅读需要和查询需求。

## 1 业内工作

高校图书馆,一方面要注重对纸质文本文献的订购、登记、加工等;另一方面要注重通过网络对文献进行著录、分类等。既要满足读者从网络中检索的服务,又要满足读者在实物载体中的检索服务。因此,从广义来说,高校图书馆的业内工作,就是对读者两方面需求的服务工作。

由于高校图书馆业内工作已不同于手工操作阶段,高校读者对计算机的运用也较为熟练,通过网络检索文献资料时,能在主题语言和分类语言的标引下,迅速找到所需要的文献资料信息。因此,高校图书馆必须帮助读者学会如何利用网络进行检索、查询,怎样在实物书库中,通过图书馆工作人员给出的分类标识符号,找到所需要的文献资料。

### 1.1 对读者进行文献检索培训

高校图书馆的服务对象,主要是高校内的师生员工,读者人数和文化层次相对公共图书馆而言,比较固定和整齐,素质也较高。因而,只要通过高校图书馆网络检索课教师的讲解培训,就可以了解在网络图书馆网络环境中,图书馆总书目库及实物文本藏书馆的藏书布局;也可通过图书馆的实际布局,了

解馆藏的图书情况并从同一文献的分类符号中了解认识集中在同一类目下的文献及其文献内涵。

### 1.2 对实物载体文献的读者进行服务管理

高校图书馆的读者服务与管理,是分为两部分进行的,一部分是以纸质文本为载体的文献服务,它是通过流通部门的工作人员,直接与读者联系完成的。另一部分是通过图书馆网络联系的读者服务工作。实物文本文献的管理服务其实是一种模糊的柔性管理服务,它非常强调对读者服务的态度。因为这种管理是建立在规章制度与人际关系上的服务模式。

## 2 制度管理

### 2.1 制度规定的管理服务工作

在以物质载体为主的图书馆里,图书馆规章制度的制订,就是要使图书馆的读者服务工作做到有章可循。在管理服务工作中,除了要求读者做到,同时也要求工作人员与读者一样都能自觉遵守。它一方面要求馆内工作人员,除了要具有一定的政治素养外,还要具有一定的文化知识和精通本馆业务知识的能力。在对待读者方面要做到热情谦逊、文明有礼貌,不但要对工作认真负责,而且要耐心细致,如:对每天到馆的新书认真登记、上架、整理,保证室内外的卫生清洁等。为了保证读者有一个文明安静的学习环境和进行更有效地学习,工作人员还要高标准要求自己,摆正自己和读者的关系,既是服务者。也是育人者,不仅要能为读者提供适当的阅读咨询服务,引导读者更快更好地查找所需的文献资料,还要能通过读者咨询工作,根据学生需要推荐出新书、好书。因此,作为高校图书馆的工作人员,光有好的服务态度还不够,还要有一定的学识修养,否则,就很难搞好读者服务工作。

收稿日期:2004-09-01

作者简介:黄承秀(1954-),女,四川富顺县人,琼州大学图书馆馆员。

在借阅服务上,应严格按规章制度办理,但对任课教师的备课急需,在某些方面也可采取较灵活的服务方式。如规章制度里虽然规定期刊不能外借,但为解决教师的备课困难,也可以在规定的期限内借用,但要及时归还。

### 2.2 制度管理在实物图书馆中的教育职能作用

高校图书馆不仅仅只是一个提供读者借、还、阅读的场所,它还是读者受教育的重要阵地。因为,每一个到馆阅读的读者,不仅要言行举止文明、有礼貌,还要自觉遵守图书馆规章制度,接受图书馆规章制度的约束。因此,可以说它即是一个自由阅读的场所,又是一个受到行为规范约束的教育阵地。一般来说,只有图书馆,你才能看到这样的学习氛围,无数个学子聚集在一起学习,但却寂静无声,除了翻书声、笔记者和人的呼吸声外,几乎听不见任何声音。无论是怎样一个爱说话的人或是怎样一个管不住自己的嘴巴的人,一进图书馆,就会被其氛围所感,自觉地闭上嘴巴,不影响他人,自己看自己的书。一个高校学生,从入学到毕业短短几年时间,只要他能经常自觉遵守馆规,能每天通过高校图书馆书刊所涵盖的知识内容的学习和图书馆规章制度对个人行为的这种长期不断的文明熏陶,在不知不觉中,他就会有脱胎换骨地提高。从不懂事到逐步成熟,从不能自制到自我控制。读者只要潜心在这个知识的海洋中,每天自觉遵守馆规并耕耘其间,久而久之,必定会在潜移默化中有所受益。图书馆的制度管理、教育职能作用就是这样,在无形之中,每天都发挥着。

### 3 怎样为读者提供更好的服务

高校图书馆的读者服务工作,是以文献服务利用和管理为目标的服务工作,一方面要做好读者服务工作,一方面要对文献进行完整性管理。

#### 3.1 完善图书馆网络

完善网络图书馆,实现为读者方便快捷地利用,是当今高校图书馆为读者提供更好服务的基本要求之一。为此,图书馆必须努力做好这一工作。为方

便读者上网检索,工作人员必须要提供文献分类语言和主题标引语言,使内容上网,实现方便、快速、准确的文献检索点供读者查找利用。

高校图书馆要实现文献信息的网络传输服务,一方面是从技术上,业务上紧跟国际国内形势,完善不合理的网络协议,使之更有人情味,如:免费为高校读者下载、复制文献信息等等;一方面要利用现代高科技技术,组织专职技术人员,建立网络文献信息数据库,让图书馆网络有更多的文献内容可供读者上网查询、检索、下载、复制,充分发挥高校网络图书馆图书、报刊文献信息资源的共享与利用,更好的为高校师生读者服务。

#### 3.2 提供方便的网络检索点为读者用户实现网络传输服务

高校图书馆的工作人员,除了每天对文献的外表特征,如:著作者标引,以及书名、刊名的标引、还有订购号、ISSN号、ISBN号、CN号、馆藏号等等进行著录,给读者提供网络环境中的文献检索点外,还要对文献的内部特征,如:对文献内容进行分类、整序、给分类号,提供关键词、主题词等。图书馆工作人员,利用专业知识,根据《中图法》的分类体系,结合文献内容的逻辑性、相关性、交叉性等特点,即:从理论——学科——专业知识之间的关系中,进行有组织的等级分类排列。读者通过分类标引,方便快捷地检索到所需要的文献。总之,高校图书馆的服务工作是建立在充分为读者服务的基础之上。读者在图书馆中,通过图书、期刊知识的陶冶,潜移默化,实现自我完善,提高修养、提升素质。这是高校图书馆的工作目的和其工作人员的良好愿望,也是高校图书馆的功能所在。因而,怎样提供更好的服务是图书馆工作人员必须认真思考、急待解决的问题。

#### 参考文献:

- [1]马张华,侯汉清.文献分类法主题法导论[M].北京:北京图书馆出版社,1999,07,P251.
- [2]毛娟.网上免费资源的收集与整理[J].图书馆杂志,2001(7)P25.

## Simple on Reader's Services of University Library

HUANG Cheng-xiu

(Library, Qiongzhou University, Wuzhishan Hainan 572200, China)

**Abstract:** University reader services of library, must consider specific demand of readers of higher level this, teachers and students of university, fully, in how is it try every possible means on the service better to offer, work hard.

**Key words:** University library; property the system managing; service