

来自读者调查的启示

童天乐

(嘉兴学院图书馆 嘉兴 314001)

摘要 该文在3000名大学生读者调查的基础上,总结出21世纪初大学生对学习 environment 需求的特点,并且从中得到了“三大”启示:管理上需更严,服务上需更优,发展上需更快。

关键词 读者调查 图书馆管理 读者服务

为了尽可能地了解读者的愿望和需求,更好地做好读者服务工作,笔者以嘉兴学院大二、大三、大四学生为对象进行了一次问卷调查。调查以问答测试方式进行,测试卷设为10个题,其中1-9题测试大学生对图书馆了解的状况,第10题测试大学生对图书馆的需求,题为“请你谈谈对图书馆的看法和要求”。测试题下发3030份,回收3000份,有效卷为3000份,回收率为99%,有效率为99%。通过对72个班涉及文、理、工科3000名学生的答卷细阅,对他们形形色色的看法和愿望的梳理、分析、研究,从中得到了三大启示:管理上需更严;服务上需更优;发展上需更快。

表1“读者对图书馆工作的关注度”可以启示图书馆在一定阶段内工作力度的调整方向。

表1 读者对图书馆工作的关注度

类别	关注人数	比例(%)
管理	1200	40
服务	1500	50
发展	300	10
合计	3000	100

1 管理上需更严

在管理方面,学生们主要反映了两个方

面的问题:即馆风馆貌和馆规馆纪问题。学生们在反映问题的同时,也提出了他们的建议和整改措施。

1.1 馆风馆貌

关于馆风馆貌问题,学生中多数表示满意和比较满意,其中一部分学生也提出了他们的愿望和建议:其意见提到了“馆员在室内打电话,带孩子在室内玩耍等问题”,同时还提出了建议:馆员接听电话要控制音量和时间,馆员不带孩子入室玩耍等等。

1.2 馆规馆纪

关于馆规馆纪,学生们主要针对学生读者提出了问题和建议:其问题主要集中在保持环境安静和坚持文明阅览及文明利用图书馆等方面,如:不少同学不能很好遵守图书馆规则,有人在阅览室讲话却无人出面制止,有人在走廊上大声喧哗也无人出面干涉,手机声经常打乱我们的思绪,读者移动椅子声太响,楼道上松动的铜条被踩撞击声刺耳,超响的翻书声,无顾忌的咳嗽声,阅览室期刊精彩画面被剪,流通室有书被画被写,有书缺页等等。

学生们对管理方面提出问题后,也提出了他们的建议和整改措施,主要有:严禁学生在室内大声讨论和喧哗,不准学生在室内开

手机,应让带手机者关机或者调成振动状态,不要让学生在室内讲话,反对以书占位,取消阅览室“专座”,加强对学生的素质教育,减少或避免“书错位”(乱架),要爱护图书,请老师对归还图书加以检查,严惩不文明同学,设置隔音墙,影响图书馆清静行为应给予警告,不穿高跟鞋进馆,馆内统一穿软拖鞋等等。

1.3 加强管理

从学生们传递的心声和愿望来看,需要解决的主要问题是环境保护和治理问题。要解决这个问题,必须抓住一个“严”字。要进行比原先更为严格的管理。

1.3.1 馆员自我约束与管理制约。馆员在思想上要树立以生为本、以读者为上帝的观念,多为读者着想,注意维护读者的利益。上班时通电话以工作电话为主,非工作电话少打,甚至于不打。通话时声音要轻,时间要短,要学会自我约束。

在管理制度上明确下来,如上班时间不打非工作电话,通话时长话短说,以供馆员执行。另外在管理模式上制约起来,如在馆内设若干小间为馆员休息室或办公室,室内安装一部电话供馆员使用,这样就可以避免馆员在读者学习场所通电话影响读者学习。

1.3.2 对学生的引导和教育。大学生进入高等学校后,除了对其传授知识外,还有一项重要的任务——培养其良好的思想道德。思想道德教育是一项综合工程,因而,图书馆员在工作中也应履行好这一项职能。如学生在阅览室讲话、接听手机、以书占位、不讲卫生等不文明行为,我们馆员都应及时提醒并加以制止。要有针对性地对其进行教育,如在公共场所,同学之间、师生之间要互相关心,互相尊重,保持室内清静等。同时还可以以图书馆的馆规馆纪对他们的不良行为进行约束。

要想为全体读者提供一个清静高雅的文明的学习环境,就需要馆员提高素质树立良好的馆风馆貌,同时加强对读者的管理和教育。

2 服务上需更优

服务问题是学生最为关切、谈的最为踊跃的问题,他们从服务环境、服务意识、服务项目等方面谈了自己的愿望和需求。

2.1 改善服务环境 提高服务意识

部分同学提出图书馆最好能冬暖夏凉,要有空调、软垫,馆内要增加绿色,如盆景等,力争改善服务环境。

提高馆员服务意识是学生们的一个愿望,他们期盼在校期间能得到图书馆的良好服务,以便更好地吸吮知识的营养。他们要求馆员微笑服务、热情指导,以学生正当的需求为第一。

2.2 服务项目

学生希望图书馆提供的服务项目中可分为一般项目和高层项目。一般服务项目中,学生们提到了:提高书刊采购质量、书报刊及时上架、增加借书量、延长借阅期、延长开放时间、解决开放与上课的冲突、借阅室备纸笔、能带书入室自学、服务台紧俏书预约制、借书时馆员告知学生还书时间、每个楼层有复印、期刊按学科分类布局(如服装、文学等)、借还书程序等注意事项以书面形式公布于大厅。

在高层服务中,学生们提到:快节奏开展新生教育、尽快发放借书证、设新生咨询处、为新生发图书馆指南、馆舍每层有馆藏揭示牌、查书系统能提示书的架位、介绍新书、推荐好书、设本校教师著作专栏、伟人纪念日特荐其书、设精神套餐、公布借书排行榜、开展与读者交流活动(如阅读竞赛活动)、排列常用网站表、提供学生就业信息等等。

2.3 提高服务质量

在服务方面,学生们提出的愿望和需求可谓范围广层次深。有硬件方面的,也有软件方面的。要解决这方面的问题,图书馆除自身努力外,还需要争取学校的支持和兄弟部门的配合,齐心协力改善办馆条件。在这同时图书馆还应精心组织馆员拓展服务领域,提高服务层次,有计划、有重点地提供比原先更为优质的服务。

2.3.1 改善服务环境。在服务方面,从学生们所提的服务环境、服务意识、服务项目三方面问题和建议来看,服务环境的关注度是比较高的,其百分比为17%。许多同学提出,冬天在馆里学习太冷,希望能在阅览室内装空调,阅览椅上放软垫,在馆里增绿色等。诸如这类改善条件、优化环境的愿望,需学校后勤、设备等兄弟部门的配合和学校的关心和支持才能实现。

2.3.2 提高服务意识、拓展服务项目、提高服务层次。提高馆员的服务意识,是学生们的一个愿望,他们对馆员服务意识的关注度占服务三方面的3%。有的学生明确提出,馆员要微笑服务,热情指导、视读者为上帝。

开展良好的服务,是学生们的一个企盼。他们对优质服务项目的关注度占服务三方面的80%。由此可以看出,学生们对图书馆提供优质服务是寄予厚望的。

在开展优质服务方面,可从两方面入手。首先,在学生们提出的服务项目建议中筛选出合理、可行的项目,先开展起来。如快节奏开展新生教育、尽快发放借书证等。其次,馆里开展有效的导读工作,信息素质培养工作等。要做好优质服务工作,一方面是先满足学生提出的合理的愿望和需求,另一方面还需要开展学生没想到的但对培养其综合素质所必须的一些服务项目。

3 发展上需更快

学生们不仅从自身的需求出发,现实地在管理服务方面提出了他们的愿望和要求,而且从学校的发展、图书馆的未来高屋建瓴地提出了他们的新设想和新观念。体现了学生们的爱校之心。

在发展方面,学生们主要提出了三个问题:扩大规模、优化环境、优化队伍等三个问题。

3.1 扩大规模 优化环境

不少同学呼吁学校建新馆,增加书库(两侧设座位)、阅览室,提高藏书质量,增加电子阅览室,更新设备,提高网速。

在优化环境方面,学生们要求加强阅览室内光线、楼道光线、走廊光线。要求降低报警器报警音量,控制球场、多功能厅的噪音。拓展图书馆文化,提供读者听觉视觉上的放松条件。设读者休息室、交流室、茶室、咖啡室、音乐室(限时限量播放音乐)、影视厅等等。

3.2 提高馆员素质优化馆员队伍

有好几个班的学生提到,希望馆员提高素质,增强服务技能。有的学生指出,有的管理员不能熟练操作电脑,在学生碰到问题时,不能及时得到指导和解决。因而,他们希望优化馆员队伍。

3.3 大学生对学习环境需求的特点

从学生们在发展中提出的设想来看,体现了21世纪大学生对学习环境的时尚性、超前性等特点。

3.3.1 大学生对学习环境的超前性。学生们不仅重视自身在校的需求,而且关心未来学子的需求。他们大胆地提出强烈地呼吁学校建新馆、增加书库、阅览室,更新设备,提高网速,加强学校的硬件建设。

3.3.2 大学生对学习环境的 (下转第54页)

备,加快图书馆自动化和现代化的进程;另一方面要加强图书馆馆员的业务和思想学习,使馆员牢固树立以读者为中心、以读者为上帝、一切为了读者的思想,时刻关注和调研读者的实际需要,培养一支具有人性化服务意识的职工队伍,才能为广大读者提供充满人性的优质服务,并且在为读者提供人性化服务过程中提升自己的价值。

参考文献

- 1 常春秀.试论图书馆的人性化服务.河南图书馆

学刊,2006(2)

- 2 卢联红.论在图书馆服务中加强以人为本.科技情报开发与经济,2006(4)
- 3 袁会香.以人为本与图书馆的服务工作人性化.农业图书情报学刊,2006(4)
- 4 徐浩.高校图书馆的人性化服务的理念和方式.科学管理,2006(6)
- 5 谭运桂.论图书馆“以人为本”的管理.湖南税务高等专科学校学报,2006(1)
- 6 高咏,袁杰.以人为本——现代图书馆管理模式探讨.现代医学管理,2006(3)

(责任编辑:王欣)

(上接第51页)需求的时尚性、休闲性。学生们在对图书馆的愿望和建议中,体现了当代大学生对学习需求的新特点,即时尚性、休闲性。许多学生希望图书馆提供读者听觉、视觉上的放松条件,如设读者休息室、交流室、茶室、咖啡室、音乐室、影视厅等。还有读者提出图书馆电梯为读者上下楼运行。

3.3.3 大学生对学习外境需求的实用性。学生们在对学习环境需求中,除体现了超前性、时尚性、休闲性特点外,还体现了实用性的特点。如要求加强阅览室内光线、楼道光线、走廊光线。要求降低报警器报警音量,控制图书馆周围的噪音等。希望图书馆成为高度清静的、无干扰的学习场所。

作为图书馆,应认真分析、认清当代大学生对学习需求的新变化、新特点,对他们

提出的合理建议给予充分考虑,对他们提出的可行方案分批落实逐步实施,以实现学子们的良好愿望。尽可能使图书馆在发展中迈出更快的步伐。

为了拉近需求与现实的距离,缩小愿望与服务的差距,加强和谐观念与加快发展的拍子,我认为,图书馆今后的工作,管理上需更严,服务上需更优,发展上需更快。

无论从学生对图书馆的需求来看,还是从图书馆为学生提供的服务来看,各兄弟院校都存在类似的共性问题,即如何为大学生提供优质服务的问题。因而,希望本文研究的“三大启示”对本馆及兄弟院校馆在为学生们提供服务中、在未来的发展壮大中有所裨益。

(责任编辑:池晓波)