

二十三、创新服务品质 提升服务能力

——以即墨市图书馆为例

服务,是图书馆的根本宗旨,贯穿于图书馆发展的始终,而创新,是图书馆的生存之本和动力源泉。因此,图书馆必须树立全新的服务意识和创新意识,以更加灵活的服务方式、先进的服务手段、广泛的服务领域以及高质量的服务水平来使读者满意。下面,以即墨市图书馆为例,谈一点看法。

(一) 即墨市图书馆前后发展变化

即墨市图书馆近年来的服务创新工作可以用一句话概括,即:“服务创新在路上,工作成效看数据。”即墨市图书馆自2008年开始实行免费开放,免费开放初期,由于政府在政策、资金等方面支持力度不够,图书馆馆员老龄化严重、主动作为意识不强等原因导致图书馆发展滞后。主要存在以下问题:①被动式服务。坐等读者上门,读者要什么就给什么,缺乏主动性;②封闭式服务。服务仅限于馆内,缺乏“走出去”的意识,文献利用上也是“重藏轻用”;③服务水平不高。仅满足于书刊的借借还还,无法发挥图书馆应有的功能作用;④信息化水平太低。由于经费的不足及高技能人才的缺乏,一些繁琐的登记、查询等工作全靠人工完成,耗费了时间、浪费了人力^①。

随着社会的发展,政府对文化事业的重视程度越来越高,2010年,即墨市图书馆迁入新馆,招收了一批大学毕业生,硬件设施配备到位,为图书馆的后续发展打下了坚实的基础,自此,图书馆一边借鉴其他地区图书馆发展经验,一边探索适合自身发展的模式,应用现代新思想和新技术,不断改善和变革“过时”的服务流程和服务产品,提高现有的服务质量和效率,拓宽服务领域,更新服务内容,增加服务项目,以极高的评估分数在第五次公共图书馆评估定级工作中荣获“国家一级图书馆”荣誉称号。

表 23-1 即墨市图书馆 2008—2014 年持证读者数、图书总藏量、开放窗口数等一览表

年度	持证 读者 数 (万 个)	图书 总藏 量 (万 册)	图书 借阅 人次 (万 人次)	图书 外借 册次 (万 册次)	读者活 动参加 人次 (万人 次)	开 放 窗 口 数	备注
2008	0.173	16.39	9.8	7.6	0.83	4	借书室、阅览室、电子阅览室、共享工程支中心
2009	0.2	17.5	10.2	9.7	1.2	4	
2010	0.6	25	10.9	10.1	3	14	服务台、展厅、视障阅览室、中文外借室、文学外借室、成人(老年)报刊阅览室、少儿外借室(2)、少儿阅览室、自习室、报告厅、地方志馆、电子阅览室、共享工程支中心
2011	1.5	26.8	31.1	26.6	3.6	14	
2012	1.8	28	33.7	28.6	6	14	
2013	2.3	28.6	34.2	30.1	6.5	14	
2014	2.9	29	35	32	7.5	15	设立尼山书院并免费对外开放

^①闫小虎.图书馆的服务与创新[J].图书馆学刊,2013(8):107-110.

（二）即墨市图书馆服务创新实践

1. 创新服务理念

即墨市图书馆致力于为读者提供一流的服务,秉承“读者第一,服务至上”的服务理念,想读者之所想、急读者之所需,全心全意为读者服务,赢得读者的认可和尊重。

（1）提供人性化服务,营造“宾至如归”的服务环境

例如各类标识醒目明确,制度挂牌上墙,使读者“眼明心亮”;提供存包、热水等服务,以方便读者;根据不同读者类型,设置专门的儿童、成人、老年人借阅室,让不同的群体均能在图书馆找到自己想去的地点,既方便读者又便于管理。

（2）认真倾听读者诉求,提高读者满意率

开通网上留言、设置读者意见箱、公布咨询及投诉电话等倾听读者的诉求。例如每部室配备“读者所需图书登记簿”,读者认为哪些种类书籍应该补充、那些书籍更新较慢等,均可提出意见或建议,图书馆会定期收集意见,根据读者需求不断促进图书馆馆藏资源的丰富,为人们提供更优质的服务。

（3）工作人员文明热情服务,使读者“暖意融融”

工作人员在服务读者时,注重服务态度,将慢声细语、笑容相向、态度谦和落实在具体工作中,通过积极主动的沟通来缩短与读者之间的距离,构建起与读者之间良性互动的交流环境。我馆每年四月份举办以“微笑迎读者 真情暖人心”为主题的“微笑服务明星”评选活动,旨在在全馆倡导微笑服务,要求馆员把“微笑”服务渗透到工作的每一个环节,以热情、主动、积极的良好情绪完成各项读者服务工作,活动期间,读者通过无记名的方式投票,选出自己心目中的“微笑服务明星”。

2. 创新服务方式

（1）个性化服务

现代图书馆要以读者的需求为核心定制服务,因人而变,因时而变,在实践过程中要以更加开阔的思维、创新的理念、人性化的手段,来赢得长久的竞争力。

开展个性化服务,必须营造个性化服务空间,使之成为图书馆创新服务的阵地。在空间布局及服务功能设置上,我馆根据不同层次、不同类型的读者,设立成人借阅区、少儿借阅区、自助借阅区等,在环境装饰上,不同区域各有特点、凸显个性,例如少儿区充满了天真烂漫的特点,迎合了儿童活泼好动的性格;电子区装饰简洁明朗,空间感十足。在图书馆整体装饰风格上,也是“个性化”十足:大到馆门口的“墨墨”迎宾牌、馆内挂旗、宣传栏、楼层标识、各部室门牌、温馨提示牌,小到工作人员及志愿者服装、工作证、吉祥物玩具、书签、手提袋、信笺纸等,均以我馆的吉祥物“墨墨”小精灵为基本元素设计制作,具有极高的认知度,既使馆内物件陈设、装饰风格、点缀物、员工仪表等保持一致,又达到了宣传的效果,使图书馆深入人心。

根据读者需求,提供“量身定做”的个性化服务。例如在参考咨询服务中,我馆工作人员根据读者的科研或工作学习的特殊需求,通过信息检索及信息加工,就读者提出的咨询或更高层次的研究型课题进行信息资源收集、重组、归类,为读者提供参考咨询服务,帮助读者解决信息查找和信息利用中的问题。

（2）主动性服务

随着图书馆由馆藏竞争转向服务竞争,图书馆员在服务中扮演了日益重要的角色,馆员的积极性、创造性等主观因素对服务质量有着直接的影响^①。图书馆过去是站在比较被动的位置,读者要什么就给什么,而现在要求主动服务、提前介入,主动地了解读者需求,加强与读者沟通互动,并根据读者需求提出指导意见,给予有针对性的服务。

面对读者繁多的信息需求,图书馆必须走出去,主动出击,面向社会,面向需求,从单纯的馆内服务向馆外服务延伸,以前无论是图书的借阅还是读者活动的举办,都局限于图书馆的馆舍,现在的服务已经延伸到馆外,最典型的便是开展流动服务,流动服务是图书馆拓展社会服务功能的一种有效途径,流动服务点将服务触角深入到农村、学校、企业及边远地区等,极大地方便了基层群众借阅文献。截至2014年底,即图在供电公司、青岛监狱、德馨小学等20多个单位建立了流动图书室,定期更换图书,实现了图书资源的共享,以最灵

^① 闫小虎.图书馆的服务与创新[J].图书馆学刊,2013(8):107-110.

活的方式，最大限度的满足不同读者需求，同时，图书馆也“借机”将活动推广到各单位中，例如与学校联合举办的“红色经典”诵读大赛、“小小辩论家”辩论赛等均受到师生及家长的一致好评。

（3）信息化服务

图书馆作为提供文献服务的信息机构，面对信息技术和服务手段的飞速发展，传统服务的方式已不能满足读者需求，而网络的出现加速了信息资源的流动，推进了信息服务方式的创新。

即墨市图书馆在数字化信息服务上，也是与时俱进的。第一，加强基础网络资源建设，在保证纸质文献资源采购的基础上，加大电子图书、电子期刊以及各类数字资源库的采购量。同时，自建了包含即墨的文物古迹、历史名人、各类非物质文化遗产在内的信息资源库，为全面展示即墨的历史文化进程，促进文化发展提供信息参考；二是有效利用网络资源，开展数字化图书馆服务，通过图书馆网站开设电子文献、电子期刊查阅，网上续借，书目检索等服务；利用馆内采购的数据库，提供各类资源的检索、浏览、下载服务以及网上参考咨询服务等。第三，加强对网络阅读的引导，网上资源极其丰富，但是良莠不齐，正是由于选择的多样化，常常使读者无所适从，针对这种情况，我馆加强了对网络阅读的引导工作，通过向读者推荐热门站点或相关站点、提供网络浏览导航等方式，使读者快速找到高质量的适合自己的阅读内容，避免读者在网上盲目浏览，节省读者时间。第四，开通图书馆微信公众平台，为读者搭建一个集获取、共享、传播、交流为一体的互动平台，图书馆实时发布各项动态信息，包括讲座、培训通知，新书资讯、馆务动态信息等内容，读者可通过这一平台了解图书馆的各项新闻动态，也可就使用图书馆过程中遇到的各种问题进行咨询。

3. 创新服务内容

（1）创建服务品牌、多元合作举办少儿阅读推广活动

在图书馆的众多服务形式中，读者活动以其喜闻乐见的形式、高度的互动性等特有的优势吸引着社会公众的广泛参与。我馆的读者活动大小结合、突出特色：日常活动小型化、精品化，互动性较强；大活动抓住“4.23 世界读书日”、寒暑假等重要时间节点，活动主题特色鲜明，注重档次及参与面。

在众多的读者活动中，值得一提的是“墨墨”智慧加油站这一少儿活动品牌。上文提过，我馆拥有自己的吉祥物“墨墨”小精灵，“墨墨”二字分别取自“即墨”、“墨香”中的“墨”字，寓意着“悠久墨城萦绕墨香之气”。“墨墨”以馆建筑外立面为基础创意元素，鲜活再现图书馆地标性建筑形象；以海蓝色为构思主色，象征大海、知识海洋与源泉；以生机盎然的绿色作衬托，体现着图书馆鲜明的个性、希望与生命力，形象生动的体现出图书馆的感染力和识别性。“墨墨”的脸部构图灵性地再现了电脑显示器的轮廓；寓意着无线鼠标的脚部，形象地诉说着即墨市图书馆网络化、数字化时代的到来。

以“墨墨”小精灵为原型，图书馆于 2012 年创建了“墨墨”智慧加油站这一少儿活动品牌，下设国学经典诵读、小主持人才艺展示、儿童故事大王比赛等多个活动版块，它以往较为零散的少儿活动规模化、系统化、品牌化，随着活动的逐步推广，“墨墨”智慧加油站赢得了众多的少儿“粉丝”。该品牌活动在创建当年入选了即墨市机关工作成果立项，在 2013 年第五次全国公共图书馆评估定级工作中，受到了专家组的高度评价。近年来，随着少儿阅读推广活动经验的逐步积累，我馆又陆续推出了“墨墨”火炬手行动—小志愿者服务活动、“墨墨”爱心借伞便民活动等品牌，其中“墨墨”火炬手行动荣获 2014 年青岛市志愿服务推进年示范项目。

在品牌服务的创建过程中，我馆还有一个创新做法——多元合作。图书馆作为一个无盈利的公益性事业单位，在人员、资金有限的情况下，举办读者活动要想打造精品创出品牌，必须要借助外力，寻求合作。通过联办、协办等形式，形成常态化的合作关系，合力打造，创出成效。图书馆从“墨墨”智慧加油站运作之初，就积极寻求企事业单位及社会组织合作，先后与昂立外语学校、七色光少儿艺术中心等多家单位签订合作协议，秉承公益服务以及平等互助的合作宗旨，开展各类主题活动，在活动策划、观众组织、媒体公关、资金运作等方面，充分发挥各方优势，有效实现资源互补。

（2）特殊群体定向服务

• 服务弱势群体

联合国教科文组织《公共图书馆宣言》中明确指出：“每一个人都有平等享受公共图书

馆服务的权力,而不受年龄、种族、性别、宗教信仰、国籍、语言或社会地位的限制。”弱势群体作为一个规模庞大、分布广泛的群体,为其提供服务是公共图书馆的社会责任,是全社会的共同义务。针对弱势群体,即图做了很多工作来为其服务。例如,设立专门的少儿借阅室,少儿图书采购独立列入计划,每年举办的少儿读书活动占全馆活动的一半以上;馆内设置轮椅通道、视障阅览室、专用电梯、专用厕所等特殊设施为残障人士提供便利;设置农民工“绿色通道”,在办证、借阅等环节享受优先服务;为老年人设立专用阅览室,针对老年人视力较弱的情况,书架上的分类标志特殊放大,或设置专门书签,方便老年读者查询等。这些措施,其初衷都是希望让弱势群体在图书馆能感受到人文关怀。

• 服务三农

公共图书馆作为一个地区的文化前沿阵地,对于“三农”的推动作用不言而喻,无论是广大的农村读者还是急需新思路、新技术的农业及乡镇企业,都是图书馆的服务对象。长期以来,即图在涉农服务工作中做出了很多努力,采取了一系列的“三农”服务举措。在全市24个乡镇建立分馆、1,033个村设立“农家书屋”,解决农民“买书难、看书难”的问题,保障农民群众基本文化权益;利用丰富的文献信息资源,成立了专门的信息服务小组,进行深层次加工、筛选、整理、编写农业参考资料,年编写《科技服务信息》8期,为“三农”工作提供知识和信息服务;了解农民的知识需求,开展免费咨询服务及定向服务为农民和农村提供知识援助;充分利用共享工程,大力实施文化下乡,播放基层群众感兴趣的种养殖、科技、卫生、教育片等各类视频讲座。随着服务的深入,我们将继续拓宽服务手段,以灵活多样、主动开放的方式,提供富有针对性、实用性的服务,将“三农”服务干到实处。

• 服务高层次人才

自2013年起,即图与市组织部签订服务协议,对于符合条件的高层次人才,提供便捷服务。高层次人才持人才服务联系卡及本人身份证,即可享受预约借阅、借期优惠等便捷服务。此外,图书馆成立了专门的服务小组,针对高层次人才进行服务,主要负责课题检索、专业图书订购等。

(三) 在推进图书馆服务创新过程中的几点看法

1. 找准图书馆定位

图书馆要谋求发展,找准定位很关键,我们可吸收发达国家先进理念,立足服务,在创新中求发展。市民终身教育的学校—营造良好的读书环境,开展各种展览、讲座等活动,培养和带动全社会爱书、读书的良好风尚,打造大众教育活动中心;知识信息的集散地—广泛收藏印刷型文献和现代电子文献,为领导决策、经济发展、科学研究、文化教育等提供全面的文献信息支持,建设文献信息服务中心;地方文献的宝库—系统地收集、加工、整理、保存地方史料、人物资料和地方出版物及专题文献,构建具有地方特色的馆藏体系和馆藏特色文献研究中心;高雅的文化休闲场所—合理舒适的空间布局、适当休闲性阅读场所的安排、整体人文环境的营造及相关的文化活动项目,打造展示城市文化形象的窗口。

2. 强化信息技术运用

当今反映一个图书馆服务水平的标志,早已不是藏书的数量与特藏,更不是豪华的馆舍。美国图书馆事业之所以领先于世界,与他们过去几十年在机读目录编制、联机联合编目、图书馆集成系统研制、数字图书馆研发、移动阅读服务等领域的创新密不可分^①。

在信息技术飞速发展的今天,图书馆应该借助目前的大好时机,抓住发展机遇,依托图书馆现有的信息平台、网络资源,充分利用数字化技术、多媒体技术、存储技术等,逐步引领图书馆走上信息化发展的道路。

3. 重视人力资源建设

任何服务,归根结底都是由人来提供,所以说,要实现服务的创新,必须有创新型的人才。创新人才的培养,是图书馆搞好服务创新的一项战略工程。在人才配置上要注意梯队建设,注重以“老”带“新”、以“新”促“老”;在人才培养上建立公平竞争机制,优胜劣汰;在队伍建设上应采取“送出去”与“请进来”相结合的办法。通过各种途径,造就一支懂技术、懂管理、善于信息开发的创新型人才队伍^②。

^① 范并思.图书馆信息技术应用的战略思考[J].图书馆建设,2011(10):12-16.

^② 韩爱萍,王崇良.图书馆服务创新研究[J].咸宁学院学报,2008,28(4):193-193.

诚然，公共图书馆创新服务的顺利开展,光靠自身的努力是远远不够的，还得益于政府和社会公众的大力支持和积极参与、新闻媒体的大力宣传及图书馆长期建立的良好内外环境。总之，图书馆事业的发展，有待于图书馆同仁共同努力。

（解爱林 唐春育）

即墨市图书馆简介

即墨市图书馆创建于民国四年（1915 年）7 月，初称“即墨县通俗图书馆”，现馆于 2010 年 10 月正式建成开放，建筑面积 7500 平方米，总阅览坐席数 450 座，是一座开放型的现代化多功能图书馆，也是即墨市重要的文化服务窗口与科教、文化信息资源中心。

即墨市图书馆现为国家一级图书馆，免费开放展厅、服务台、视障阅览室、中文图书馆外借室、文学图书外借室、中文报刊阅览室、共享工程支中心、少儿报刊阅览室、少儿图书外借室、电子阅览室、地方志馆、多功能报告厅、尼山书院等 15 个对外服务窗口。截至 2014 年底，全馆总藏书 29 万册，地方文献约 4000 册，年订阅报刊 600 余种，持证读者达 2.9 万余人，年图书借阅量 32 万余册次，服务读者 35 万余人次。在做好基础业务工作的同时，年开展征文比赛、朗诵比赛、读书交流会等阅读推广活动 30 余次，举办各类展览、讲座 20 余场。

即墨市图书馆自 2012 年开始着手推进品牌创建，推出了吉祥物“墨墨”小精灵，聘请专业广告公司设计专属 logo 标志并以此进行馆内装饰设计，随后，以“墨墨”小精灵为原型，先后推出了“墨墨”智慧加油站、“墨墨”火炬手行动一小志愿者服务活动、“墨墨”爱心便民伞活动等一系列少儿品牌活动，成为我馆的一张“活”名片，其中，“墨墨”智慧加油站入选了 2012 年即墨市机关工作成果立项、“墨墨”火炬手行动荣获 2014 年青岛市志愿服务推进年示范项目。



吉祥物“墨墨”小精灵卡通形象

（即墨市图书馆）