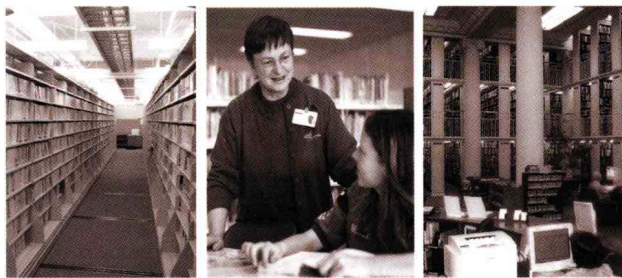


TUSHUGUAN
DUZHE FUWU DE YISHU



图书馆读者 服务的艺术

蔡 冰/编著



国家图书馆出版社

图书馆读者服务的艺术

蔡 冰 编著

圖 國家圖書館出版社

图书在版编目(CIP)数据

图书馆读者服务的艺术/蔡冰编著. —北京:国家图书馆出版社,
2009.4

ISBN 978-7-5013-4049-1

I. 国… II. 蔡… III. 读者工作-研究 IV. G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 047186 号

书名 图书馆读者服务的艺术

著者 蔡冰 编著

出版 国家图书馆出版社(原北京图书馆出版社)

(100034 北京市西城区文津街 7 号)

发行 010-66139745 66151313 66175620 66126153

66174391(传真) 66126156(门市部)

E-mail cbs@nlc.gov.cn(投稿) btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com→投稿中心

经销 新华书店

印刷 北京联兴盛业印刷有限公司

开本 880×1230(毫米) 1/32

印张 8.5

版次 2009 年 4 月第 1 版 2009 年 4 月第 1 次印刷

字数 200 千字

书号 ISBN 978-7-5013-4049-1

定价 30.00 元

前 言

随着社会信息化和网络化程度的不断提高,信息获取的渠道日趋增多,获取的成本也大幅度降低。上网、逛书店、找专业信息公司等大大增加了人们获取信息和知识的选择,图书馆服务的内容、价值和定位由此面临着前所未有的挑战。从日益激烈的生存和竞争环境中成功转型,从传统的“以藏阅为中心”转变到“以读者为中心”,从基于“文献保存”过渡到“读者需求”服务,这构成了新时代图书馆创新生长的核心竞争力。

要建立“以读者为中心”的现代图书馆核心竞争力体系,就要研究如何留住读者,如何处理与读者的关系,如何维持读者的忠诚度和满意度并通过他们影响潜在用户,如何让读者感受到图书馆对他们的重视从而增进彼此的信任和感情,这都对图书馆服务人员提出了严峻的挑战,迫切需要他们以专业的知识充实自我、完善形象并改进自己的工作。

为了提升图书馆工作人员的服务素质和服务技能,使图书馆服务水平向其他服务行业看齐,本人利用一年多的业余时间,编撰成《图书馆读者服务的艺术》一书。本书共十章,除第一章绪论外,其他九章的开篇均选择了一个与内容相关的生动案例为切入点,然后导入相关的内容,详细介绍了读者服务的语言艺术、读者服务

的沟通艺术、读者服务的行为艺术、读者服务细节的处理艺术、读者投诉的处理艺术、读者的管理艺术、读者活动的策划艺术、读者服务的宣传艺术以及读者服务环境的设计艺术等方面的知识。

本书以实用性和参考性为特点,旨在为图书馆服务工作人员提供一把规范性、灵活性、创造性开展服务的钥匙;旨在确立员工服务行为准则与礼仪规范,并通过图书馆服务工作人员文明的语言、热情的态度、优雅的举止、儒雅的风度、娴熟的技能等为读者提供超越其心理期待的、超越常规的满意服务;旨在追求一种超凡的理想服务效果和完美服务境界,从而建立起图书馆和谐服务文化,并通过这一文化来提升图书馆的整体服务水平和服务形象。

希望阅读本书的图书馆员能够从中有所启发和收益,同时,书中不足及纰漏之处,也希望得到业界同仁的批评指正。

作者

2008 年 11 月

序

提供更完美的服务

近年来,随着信息技术的飞速发展,城市化进程的不断加快,图书馆在获得空前发展的同时,其生存环境也面临着巨大挑战。如果说一个世纪前,图书馆是以馆藏的丰富为荣的话,那么今天,图书馆馆藏的多少和馆舍的大小已不再形成竞争的优势,只有出色的服务才是各个图书馆的区别所在。

美国图书馆学大师谢拉曾说过:“服务,是图书馆的基本宗旨。”服务是贯穿图书馆发展的主线,是图书馆的核心价值观。今天的图书馆已成为一个以人为本的动态的知识集合体,其发展的最终目的就是要为社会、为读者提供更好的、更完美的服务。然而,随着社会的发展,服务行业竞争的加剧,具有多重身份的读者在享用图书馆服务时,常常比其他行业高效、优质的服务,故而对图书馆服务产生了更高的期望。不仅如此,快速变化的读者需求也要求图书馆服务在不断创新的同时,还应具备一定的灵活性、针对性和技巧性。可以说,图书馆服务不只是承诺的问题,更不是一蹴而就的事情,它是一项系统工程,是一个持续的、有着众多任务的过程。它既具体又无形,且涉及方方面面,体现于每一个细

节,大到图书馆建筑的装饰布局,小到馆员的着装说话,以及图书馆员的专业素养、感知能力和奉献精神等众多因素,这就需要我们不断探索读者服务工作的新方法、新技巧,不断提高服务能力、服务质量,满足读者不断变化的要求。

为了积累图书馆读者服务工作经验,规范图书馆读者服务行为,探讨图书馆读者服务工作方法,提高图书馆读者服务水平和服务质量,作者利用多年来从事图书馆服务和管理工作的实践,编撰成《图书馆读者服务的艺术》。

该书以追求最佳服务效果、最高服务境界为目的,将读者服务过程中的方式、方法、策略、技巧等上升到精神领域,让读者服务工作人员从一个更高的角度去把握读者服务的灵活性,在“更完美的服务”和“更合适的服务”之间做出权变和选择,力求达到图书馆读者服务文化根植的回归以及人与物的和谐统一。

同时,该书通过大量的案例,告诉图书馆服务工作人员如何保持良好的谈吐,如何与读者进行有效的沟通,如何展现个人的气质、修养和服务能力,如何从细微之处关心读者、尊重读者,如何面对读者的抱怨和投诉,如何研究读者、组织读者、指导读者,如何面对读者的不文明行为,如何策划大型读者活动,如何开展读者服务宣传,如何为读者营造一个温馨和谐的服务环境,等等。这是作者从图书馆实用需求的角度出发,用心积累和积极思考的智慧结晶,源于实践并努力上升到理论高度,是理论与实践相结合的一本不可多得的读本。从书中我们深刻地感受到,提供完美的服务,需要的是艺术般的恰到好处和挥洒自如。

“文献”是图书馆的有形产品,“服务”是图书馆的无形产品,将无形与有形完美融合,将读者服务寓于知识传播之中,是图书馆对新时代图书馆员的要求。身为图书馆的一员,我们每天打开图书馆大门的同时,也需要打开自己的心门,以文化人,以知识育人,以服务爱人!

李东来

2008 年 11 月

(注:此文作者系东莞图书馆馆长)

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 服务是图书馆永恒的主题	(1)
第二节 图书馆服务的发展趋势	(5)
第三节 图书馆读者服务的理念	(8)
第四节 图书馆读者服务的艺术	(13)
第二章 读者服务的语言艺术	(19)
第一节 读者服务用语的基本要求	(20)
第二节 服务用语的使用技巧	(23)
第三节 服务用语范例	(28)
第三章 读者服务的沟通艺术	(40)
第一节 沟通的原则和程序	(41)
第二节 面对面沟通的方法与技巧	(43)
第三节 书面语言沟通的方法与技巧	(50)
第四节 电话沟通的方法与技巧	(59)
第五节 网络沟通的方法与技巧	(63)
第四章 读者服务的行为艺术	(66)
第一节 服务站姿的基本要求与技巧	(67)

第二节	服务坐姿的基本要求与技巧	(70)
第三节	服务走姿的基本要求与技巧	(73)
第四节	服务手势的种类与要求	(76)
第五节	服务仪容仪表的要求与运用	(78)
第五章	读者服务细节的处理艺术	(84)
第一节	细节服务的内涵与要求	(85)
第二节	流程与操作细节的处理艺术	(89)
第三节	规范与管理细节的处理艺术	(93)
第四节	标识与导引细节的处理艺术	(96)
附件一	东莞图书馆借阅工作人员服务手册	(99)
附件二	图书馆服务细节拾贝	(106)
第六章	读者投诉的处理艺术	(109)
第一节	读者投诉处理的基本要求	(110)
第二节	读者投诉处理流程	(115)
第三节	读者投诉处理方法与技巧	(118)
第四节	读者投诉案例分析	(125)
第七章	读者的管理艺术	(135)
第一节	读者管理的原则与内容	(136)
第二节	读者不良行为的管理艺术	(138)
第三节	读者信息资源的管理艺术	(144)
第四节	图书馆志愿者的管理艺术	(148)
附件	东莞图书馆义务小馆员的管理	(154)

第八章 读者活动的策划艺术	(158)
第一节 读者活动策划的原则和流程	(159)
第二节 读者活动策划的方法与技巧	(164)
第三节 公益讲座策划的艺术	(168)
第四节 读书活动策划的艺术	(176)
附件一 东莞读书节工作方案	(183)
附件二 东莞第四届读书节宣传推介方案	(189)
附件三 东莞读书节开幕仪式实施方案	(199)
第九章 读者服务的宣传艺术	(204)
第一节 宣传的内容与方式	(205)
第二节 宣传的基本要求	(207)
第三节 媒体宣传的技巧与方法	(210)
第四节 东莞图书馆 24 小时自助服务宣传	(226)
第十章 读者服务环境的设计艺术	(231)
第一节 服务环境设计的内容	(232)
第二节 服务环境设计的原则与要求	(235)
第三节 东莞图书馆服务环境建设	(239)
后记	(258)

第一章 绪论

服务是贯穿图书馆发展的主线,是图书馆的核心价值观。面对 21 世纪读者多层次、多样化和个性化需求的发展趋势,图书馆如何缩小读者对图书馆期望服务和感知服务之间的差距,如何为读者提供更好的、更完善的服务,如何给读者满意加惊喜,这需要探究读者服务的发展趋势和要求,需要探究读者服务的理念,需要探究读者服务方法和服务技巧。

第一节 服务是图书馆永恒的主题

1931 年,印度著名图书馆学家阮冈纳赞在其专著《图书馆学五定律》中,以最精炼的文字论述了图书馆工作的使命,即“书是为了用的”、“每一位读者均有其书”、“每本书应有其读者”、“节省读者的时间”、“图书馆是一个不断增长的有机体”。阮冈纳赞五定律不仅是图书馆的奠基之作,也是图书馆服务精神的最高体现。他从图书馆藏书的目的、资源配置、文献利用、服务便捷、组织发展等方面较好地揭示和阐述了图书馆存在的价值是“以读者为中心”,坚持服务是图书馆的终极目标、根本目的、一切工作的出发点和归宿。

图书馆服务经历了从封闭到开放,从借阅服务到参考服务,从信息服务到知识服务,从无偿服务到有偿服务,从按时服务到及时服务,从在馆服务到多馆服务、馆外服务的过程。^[1]具体来讲,主要

分为以下三个阶段。

第一阶段是以藏为主,服务为辅。在纸和印刷术发明之前,由于社会条件的限制,生产力的落后,早期的皇宫、修道院、学校、私人图书馆建馆的目的一方面是保存文书档案,流传后世;另一方面是满足少数达官贵人查阅之需求。由于当时文献载体数量较少,唯恐珍贵的图书外借后流失,利用文献多限于室内阅览,一些稀有珍贵的书籍还被金属链锁住,以防读者携出馆外。在雅典出土的古希腊一个图书馆墙壁上就刻着“不得将图书携出馆外”的文字,可见查阅是图书馆最早的一种服务方式。

第二阶段是主动服务,面向大众。随着社会的进步,生产力的提高,知识总量逐步增长,特别是 11 世纪我国宋庆历年间,毕昇首创泥活字,而后德国人谷登堡受中国活字印刷术的启示,用铅、锡、锑合金制成了活字版,从此出版业逐步兴起,图书复本增多,这为图书馆图书外借和知识交流创造了条件。

15 世纪,英国著名藏书家里查德·伯里在其专著《热爱图书》中明确指出,收集大量图书是为了学者的共同利益而非个人享受。他编制了藏书目录,拟定了借书办法。尽管其借书办法有多种限制,如办理外借时不得少于三人、抄录图书内容时不得将图书带出围墙、无复本的书不得外借等,但服务的思想十分明确:“我们的目的是使这些书不时借与该大学城区的学生和教师,不论僧俗,均可用以学习和进修。”这体现了平等服务的精神。^[2]

17 世纪,德国图书馆学家 G. 诺德提出图书馆不应只为特权阶层服务,应该向“一切愿意来图书馆学习的人开放”,服务时间也应相对地延长。诺德主持的马萨林图书馆 1645 年起每周开放一次,1648 年以后每日开放。在同一时期,把图书馆喻为“人类百科全书”、“一切科学宝库”的另一位德国图书馆学家 G. W. 莱布尼茨也

认为“图书馆头等重要的义务是想方设法让读者利用馆藏,配备完整的目录,延长开放时间,不要对出借的图书设置太多的限制”。受莱布尼茨思想的影响,1752年,格丁根大学明文规定,除星期日外每天开放10小时,读者可以自由地利用馆藏。这体现了开放服务的理念。

1735年,法国皇家图书馆向民众开放。1850年,英国议会通过了最早的公共图书馆法,规定在5000人以上的城镇建立公共图书馆。19世纪上半叶,美国出现了指导读者利用图书馆的业务。1894年,美国丹佛公共图书馆率先开辟了儿童阅览室。^[3]从此,图书馆服务由被动变为主动,由为少部分人服务变为为广大公众服务。

19世纪中叶,随着邮借和馆际互借方式的出现,以及20世纪初电话咨询方式的兴起,出现了并不访问图书馆的读者。

20世纪以后,以开架服务为基础、以方便读者为目的的各种服务方式相继出现,并得到广泛推广与应用。如20世纪初,我国浙江的古越藏书楼和在此前后建立的一些省立公共图书馆已向市民开放,实行开架阅览;在美国和英国也出现了农村图书馆和流动书库,在许多大型图书馆出现了参考咨询、文献检索、展览、电影放映等服务。第二次世界大战以后,图书馆服务的内容和方式日益增多。1956年美国国会制定了《图书馆服务法》(1964年发展成《图书馆服务与建设法》),图书馆服务逐渐走向法制化、科学化和现代化的轨道。

第三阶段是改善服务手段,提高服务质量。20世纪50年代以来,图书馆服务进入一个新的发展阶段。国外许多图书馆广泛开展馆际协作,向各类读者提供深入、系统和便捷的文献和情报服务。我国公共图书馆、高等学校图书馆、科学技术图书馆等各类型

图书馆分别根据文化部、教育部和科学院等部门制订的图书馆条例的有关规定,通过阅览、外借、复制、参考咨询、文献检索、宣传报道、定题情报提供、情报分析等方式,广泛地为人民服务,为经济建设、科学技术和文化教育事业的发展服务。由于代查、代借、代复制、邮寄借书和流动图书馆服务的开展,使远离图书馆的读者也可获得图书馆服务。

20 世纪 70 年代以后,随着计算机网络的出现,打破了文献利用的“场所束缚”、“时间限制”和“地理间隔”,实现了服务的便利性。特别是服务的自助利用和馆外利用等方式的出现,使图书馆工作人员深刻地认识到:“我们的核心能力不在于所拥有的资源,而在于我们具备的利用广泛信息资源为用户创造价值的知识和能力。”“我们应该将核心能力定位在知识服务,即以信息知识的搜寻、组织、分析、重组的知识能力为基础,根据用户的问题和环境,融入用户解决问题的过程之中。提供能够有效支持知识应用和知识创新的服务。”^[4]由此,图书馆界通过各种途径为各个阶层群体服务,特别重视为儿童、残疾人、老年人、病人、犯人服务;采取多种方法为不同人群服务,如到馆借阅、送书上门、流动图书车、建立总分馆、数字图书馆等;通过服务创新设立自助图书馆、自助服务站,打破时间和地域界限,为读者提供 24 小时服务;建立藏书、阅览、外借三位一体化的服务模式,方便读者,节约读者时间;主动帮助读者查找资料,解答疑难,成为读者读书、研究和生活的有力助手;为读者提供多种获取知识信息的渠道,如举办书展、画展、学术或知识讲座、报告会、故事会,建立视听阅览室、缩微阅览室、网络阅览室等。

与图书馆服务方式和服务内容同步嬗变的是图书馆服务思想的形成与日渐成熟。包括公共图书馆运动精神、读者至上、开架服

务、读者帮助与用户研究等。^[5]

图书馆服务发展和不断深化的历程表明:图书馆建立的目的是为一定的社会、一定的群体服务的,它具有服务性、公共性、开放性、教育性、保存性。其中,服务性是其第一属性。列宁曾说:“值得公共图书馆骄傲和引以为荣的,并不在于它拥有多少珍本书,有多少 16 世纪版本或 10 世纪的手稿,而在于如何使图书在人民中间广泛地流传,吸引了多少读者,如何迅速地满足读者对图书的一切要求,有多少图书被读者带回家去,有多少儿童来阅读和利用图书馆。”^[6]可见,服务是图书馆永恒的主题。

第二节 图书馆服务的发展趋势

21 世纪,随着高新技术为图书馆发展提供日益先进的技术支撑,社会网络化将各级各类图书馆联合为一个资源的共同体,图书馆读者服务也呈现出了一些新的发展趋势。

一、读者服务的模式——从“书为中心”向“以人中心”转变

随着信息社会与知识经济的深入发展,人们获取知识信息的渠道越来越多,获取信息的成本也越来越低,他们可上网、可去书店、可去信息公司,图书馆不再是他们唯一的选择。面对时代发展和图书馆生存环境的挑战,图书馆人从思想上进一步明确了藏书与读者的关系,把工作的立脚点从藏书向读者转移,提出了“读者是上帝”、“一切为了读者”等口号,并注入更多的人文服务理念,如树立“Anywhere、Anytime、Anyone”的理念,即城市公共图书馆应在任何地方、任何时间、为任何人提供服务,并重视老弱病残、社会边缘人群、“知识穷人”、“数字穷人”等弱势群体的服务;维护图书馆

服务非商业化的特质,提出了免费服务、均等服务等口号;认识到图书馆建筑的人文化本质是为读者提供一种人性化的服务空间等,读者服务的模式完全从被动的“以书为中心”向主动的“以人中心”转变。

二、读者服务的对象——从“馆内读者”向“社会读者”延伸

读者是一个社会概念,应该包括所有的民众。然而过去囿于图书馆专业理论的演绎,图书馆的读者仅限于“到馆者”,读者服务也围绕“到馆者”展开。目前,随着电子计算机技术、现代通信技术和网络技术的广泛应用以及图书馆服务的人文觉醒,图书馆已打破地域界限,从自我封闭、有限开放进入到全面开放的社会化协同发展时期,出现了图书馆联盟、区域集群图书馆、图书馆网、总分馆制、图书馆之城等服务模式,读者通过通借通还、24 小时自助借阅、网上下载、阅览、预约、续借、咨询、接受送书上门等方式,足不出户或在自己家门口就可以享受到图书馆的服务,由此,出现了众多“不到馆”的读者,使图书馆的读者服务对象从“馆内读者”向“社会读者”日益延伸。

三、读者服务的内容——从“馆藏提供”向“多元服务”拓展

当今社会,是一个服务竞争的时代。读者日益增长的文化需求就是促进图书馆服务内容变革的一种动力。传统图书馆那种只通过馆藏文献资源为读者提供外借、阅览、一般咨询的服务方式已远远不能满足读者的需求,多元化的知识服务已成为目前图书馆服务的首选。如通过公益讲座传播知识、激荡思想;通过公益展览展示四方精品,传播八方文化;通过公益培训提升市民素质,增强竞争能力;通过儿童礼仪教育帮助儿童学坐立行说,习诗书礼乐;