

石丽珍

关于优质服务的几点思考

摘要 追求优质服务是图书馆工作永恒的主题。图书馆应该通过创新服务、深化服务、特色服务和加强基础工作来丰富优质服务的内容。参考文献4。

关键词 图书馆读者工作 图书馆服务 优质服务 特色服务

分类号 G251.6

ABSTRACT Improving the quality of services is one of the main objectives of library. The author thinks that library should provide innovative, deep and characteristic services, and improve the basic technical work, to enrich the contents of services of good quality. 4 refs.

KEY WORDS Library reader services. Library services. Service quality. Characteristic services.

CLASS NUMBER G251.6

在现代高科技的推动下,图书馆正经历着一场革命,图书馆工作的每个环节都在发生着深刻变化。如何通过创新服务、深化服务、特色服务及基础工作来丰富和提升优质服务的内涵,应是认真思考的重要课题。

1 以创新求优质服务

1.1 创新是一种创造性行为

创新是首创前所未有的具有相当社会价值的事物或形式。图书馆的创新服务,是指在遵守一定原则的前提下,通过多种途径,积极主动地了解读者现时和潜在需求,分析读者的类型及需求结构,并适时地更新服务手段,改变服务方式,调整充实服务内容,为读者提供方便快捷的服务。优质服务无止境,创新亦无止境。国内一些先进图书馆的发展历程,可以充分地证实这一点。它们无时不在创新、无处不在创新。创新铸就了它们事业的辉煌。上海图书馆3年前开设的新书展示厅就是一个典型的例子,它准确地把握了读者的阅读心理和出版社潜在的需求,及时为出版社的新书提供展台。该项服务一推出就备受欢迎,也为馆里带来了可观的经济效益。

1.2 创新是实现优质服务的重要途径

“创新”与“求优”是辩证的统一。创新是手段,求优是目的。没有创新,服务就无法满足需要,“优质”也就无从谈起。21世纪,图书馆在社会进步、经济建设中扮演着越来越重要的角色,社会和读者对图书馆服务的要求将会更高、更严、更具个性化。为满足这种要求,图书馆人的思想和行为要不断改变。不变的结果是落后,而变的途径就是创新。图书馆只有在传统服务的基础上,不停地围绕社会和读者需求下功夫,做文章,在创新中求适应,在适应中求发展,才能不断提升服务水平,这也是图书馆事业发展的生机与活

力的根本所在。以吉林省图书馆为例,过去的服务对象一直以成人读者为主。近来,素质教育受到全社会关心。吉林馆相时而动,主动与教育部门联系,成立了青少年工作部,建立了青少年阅览室和多媒体电子阅览室,组织开展了一系列活动,在青少年教育中发挥了重要作用。

1.3 创新要从实际出发

创新问题,说到底还是坚持辩证唯物主义和历史唯物主义的科学世界观及方法论问题,也是坚持解放思想、实事求是的思想路线问题。创新要立足于需求,立足于自身条件和环境,决不能图形式,违反事物发展规律行事。一是要有前瞻性。从创新学角度看,当每个人想法都相同时,那每个人都错了。任何方面的创新,首先应该做到的是对新情况、新问题的全面了解和把握。图书馆事业发展到今天,不但需要通过创新服务留住读者,用不同的服务方式和丰富多彩的活动吸引更多的人走进图书馆,还应在满足需求的同时引导需求、创造需求,这对图书馆来说将是新的挑战。前瞻性需要思想的解放和高屋建瓴的战略思维,既要善于观察和预测尚处在萌芽状态中的事物的发展趋势,又要善于发现、捕捉和把握潜在的机遇和需求,勇于打破条条框框的束缚,尝试不按常规“出牌”,并有成事的本领。二是要有目的性。哲学思考问题的价值目标就在于从根本上有利于人类的生存与发展。图书馆是在社会需求中产生与发展的,它所崇尚的目标是为人类社会的进步提供精神动力和智力支持。那么图书馆的日常服务与读者日益增长的文化需求这一供需矛盾解决得越好,图书馆自身的价值也就越大。反之,失去了读者,图书馆也就失去了生存的基础。所以创新必须围绕需求,围绕读者来产生、来展开。三是要有可行性。创新要产生理想效果,必须实事求是,从实际出发。既不能头脑发热,简单从事,脱离本馆实际,又不能满足于一时之功,浅尝辄止。

2 以深化服务促优质服务

深化服务是衡量图书馆服务水平的重要标志,是吸引读者、实现自身价值的重要方面。任何一个图书馆都有创建名馆、强馆的愿望,在实现方式、方法上也不尽相同。然而人们一提到强馆、名馆,大多会联想到馆舍面积大、经费投入多、馆藏资源丰富等因素。但我们更应当强调优质服务,特别是深化服务。大多数图书馆受办馆条件、购书经费等因素制约,用深化服务带动和促进优质服务,并以此弥补硬件建设上的不足,是积极主动的明智之举。久而久之,通过人的主观能动性的充分发挥,就会培育出自己服务的“品牌”,这也为实现强馆、名馆的目标奠定了坚实基础。深化服务主要体现在以下3个方面。

2.1 为党政军机关领导决策服务

首先需要的是政治上的敏锐性。在信息时代,领导机关的正确决策是建立在科学化、民主化的基础上,对知识和信息高度依赖。这是作为知识信息中心的图书馆,以强烈的政治责任感和全局意识,积极参与决策服务的客观依据。图书馆必须了解和把握领导机关的中心任务和重点工作,服务思路应有一定的超前性。图书馆提供的服务应该走在“决策”之前,否则就失去了意义。其次要有服务本领。所加工的信息要既有广度,又有深度,让信息接受者感到及时、准确、管用。

2.2 为生产科研课题服务

这是图书馆直接为经济建设服务的具体体现。在传统服务中,图书馆处于“你来我才往”的被动状态。随着社会发展步伐的加快和各行各业对信息需求量的不断加大,信息业的竞争也日趋激烈。对于图书馆来说,这既是机遇,也是挑战。图书馆要在“速度”与“质量”的竞争中占有一席之地,不是件轻而易举的事情。它需要图书馆人审时度势,对用户需求有充分了解,从自身实际出发,对自己能做什么,能做好什么,都有清醒的认识和把握。知己知彼,才能找到服务的最佳结合点。要经过认真细致的市场调研和对服务对象的深入了解,才能找到服务的切入点。对企业竞争对手的信息研究也是一个新的服务课题。

2.3 跟踪社会热点、焦点问题服务

21世纪像万花筒,世界变化万千,丰富多彩。国际的、国内的、政治的、经济的各个方面,在社会上总有一些热门话题和焦点问题。善于发现和捕捉信息,研究和探讨一些有代表性、前瞻性的问题,应是图书馆人必备的本领之一。近两年春季连续出现扬沙天气,这既是老百姓议论的热点,也是政府关注的一个难点。2002年吉林省环保工作会议召开前夕,吉林省图书馆将有关沙尘暴、草原湿地、空气质量、生态省建设等几个专题的信息资料编撰成册,送到有关部门。这种前瞻性的主动服务,收得了很好的社会效益。

3 以特色服务育优质服务

图书馆特色服务,是图书馆工作者打破传统观念的束缚,适应知识经济发展,适应大众对文献信息需求多元化、专业化趋势的大胆创新与尝试,是图书馆服务领域的开拓和创新。

图书馆特色服务,一是定位要准。读者需求是选择和发展特色服务的先决条件。而对自己“特色”的确立则要根据本馆情况,实事求是,从实际出发,量体裁衣。当前,特色服务主要体现在这样几个方面:以馆藏为特色,如温州的鞋都图书馆、深圳时装图书馆等;以专、精人才为特色,如上海图书馆设立的高级咨询员的服务;以开展专项活动为特色,如长春市图书馆开办的“女子学堂”等;以服务对象为特色,如为残疾人、下岗工人等特殊群体专门设计提供的服务等。只要定位准确,就找到了图书馆满足读者需求、发挥自身优势和实力的结合点。这里还需要指出的是,温州、深圳两地特色图书馆之所以定位准确,发展较快,是因为它们依托了当地经济发展中的优势项目,这一点很有借鉴意义。

二是培育要精。效益的提高不完全靠做大,而是靠做好、做优、做精。“特色项目”一旦确定,就要始终如一地苦心经营和培育。服务之初是这样,成为“品牌”之后更应该是这样。首先要有谋事方略。确立特色服务项目只是谋事的开始,并不等于成功;要达到预期效果,谋事将无止境地贯穿于特色服务的始终。否则,将特之不特,优之不优,没有了特色自然也就没有了优势。因此要去掉浮躁心态,在认真实践的同时,还要深入研究特色服务的持续性、久远性。每一步骤、每一环节都要精心设计、扎扎实实。由此才有产生亮点的可能。其次要有成事本领。仅仅知道做什么还不够,还要清楚怎样做,动机与效果应是统一的。

4 以基础服务创优质服务

所谓“基础服务”,就是在图书馆事业发展中具有基石作用的工作,也是被很多人视为琐碎、平凡而又每天都在重复的工作。随着知识经济时代的到来,图书馆自动化、网络化和数字化建设的深入,传统意义上的基础服务从内容到形式都发生了变化,但其强根固本的作用却没有改变。也可以说,图书馆的一切服务都是从这里起步和延伸的。

4.1 优质服务的切入点

馆内的基础服务是读者走进图书馆的第一感觉,直观而具体。如果基础服务达不到优质,它所产生的负效应将是连带的、不易消失的。一次误解、一场冲突都会伤害读者对图书馆的感情,影响读者再次走进图书馆。通常情况下,图书馆的优质服务都由此展开。以吉林省图书馆为例,面对馆舍条件较差,基础服务跟不上的现状,该馆提出了业务部门服务于读者,职能部门服务于业务部门的口号,在阅览部的出纳台设立了青年文明服务示范岗,通过以点带面的办法推动整体服务水平的提高。1年以后,示范岗在读者中已小有名气,先后被省直团工委、团省委誉为“青年文明号”

商晓帆 孙萌萌

WTO 与我国版权贸易体制改革*

摘要 加入 WTO 意味着我国必须改革现行版权贸易体制,使其符合新规则的要求。面对我国版权贸易体制中存在的问题,应采取的对策有:进一步完善立法、加大力度打击盗版活动、完善版权管理体制与机制、积极发展版权贸易代理制、积极推进网络版权贸易。表 1。参考文献 15。

关键词 世界贸易组织 中国 版权贸易 版权贸易体制改革 版权保护

分类号 G231

ABSTRACT The entrance into WTO requires that China should reform the present system of copyright trade and adapt it to new rules. To solve existing problems, we should adopt the following strategies: improving legislation, strengthening anti-piracy measures, improving copyright management and operation mechanism, developing copyright agent system, and promoting network copyright trade. 1 tab. 15 refs.

KEY WORDS WTO. China. Copyright trade. Reform of system of copyright trade.

Copyright protection.

CLASS NUMBER G231

版权产业是对基于知识形态的有版权的智力作品进行生产、经营、管理与服务的产业,版权贸易是其中的核心,也

是 21 世纪知识经济的重要组成部分^[1]。加入世贸组织意味着我国必须改革现行版权贸易体制,使其符合新规则的

和“岗位服务明星”的称号。2002 年他们又开展了以“温馨服务”、“阳光服务”和“特色服务”为内容的优质服务系列活动。

4.2 各类信息的捕捉点

服务需求、满足需求是图书馆优质服务中应有之义。但把握潜在需求、超前服务也是图书馆人应具备的本领。图书馆的各个服务窗口,既是履行职责、发挥图书馆作用、功能的地方,也是读者反映意见、要求和愿望的平台。图书馆工作人员在这方面的意识应该是积极主动的,要善于引导并发现问题。这需要工作人员的热心、耐心和细心,也需要他们有好的服务技能和组织协调能力。在基础服务中,馆员在发挥自身捕捉信息、传递信息作用的同时,还要不断提高自身处理和利用信息的能力。

4.3 “质”与“量”互动的生长点

图书馆是社会主义精神文明建设的窗口单位,对外服务部门是大窗口中的小窗口,是服务的重中之重。这里的服务直接体现着图书馆自身职能和作用的强弱,也折射着图书馆员工整体素质和服务水平,图书馆社会形象的塑造首先从这里开始。因此服务质量至关重要。服务的“质”和“量”是辩证的统一,是相互促进、相辅相成的。“质”是隐性

的、内在的,有其丰富的内涵,而“量”则是显性的、外在的、易于感知的。只有通过“质”与“量”的互动来提高,图书馆的效益才是持续久远的、生动鲜活的。而决定“质”的内核则是员工队伍的整体素质。优质服务是图书馆人的永恒追求,自身素质的提高则是一个与时俱进、永无止境的努力过程。提高员工整体素质,不但是优质服务所必须,也是图书馆事业兴旺发达、赢得未来的前提和保证。

参考文献

- 1 张晓光. 全国图书馆特色服务研讨会论文集. 北京:学苑出版社, 2002
- 2 吴建中. 21 世纪图书馆展望访谈录. 上海:上海科学技术文献出版社, 1996
- 3 中国图书馆学会. 知识经济时代图书馆的发展趋向. 北京:北京图书馆出版社, 2002
- 4 石丽珍. 浅谈新形势下公共图书馆的办馆理念. 图书馆学研究, 2000(3)

石丽珍 吉林省图书馆馆长,副研究馆员。通讯地址:长春。邮编 130021。 (来稿时间:2003-01-10)

*本文为黑龙江省社会科学课题“WTO 与我国贸易体制改革”(01B0122)的研究成果。