

# Analysis and Countermeasures on the Factors Affecting the Improvement of Library Service Quality

Huaxing Li

Baise University, Baise Guangxi  
Email: 346042168@qq.com

Received: Mar. 25<sup>th</sup>, 2019; accepted: Apr. 8<sup>th</sup>, 2019; published: Apr. 15<sup>th</sup>, 2019

---

## Abstract

With the development of the economy and the progress of society, people's living standards have also improved significantly. While satisfying basic material needs, people also further pursue the satisfaction of spiritual taste. In this process, the library is a place where people pay more attention. Generally speaking, the library service quality mainly refers to the service provided by the library to meet the readers' information needs through its literature information resources, literature information services, etc., and the readers' recognition and satisfaction to it. With the development of modernization and informatization, people have become more and more dependent on information, so the quality of library services should be further improved. In view of this, the paper focuses on studying the analysis and countermeasures on the factors affecting the improvement of library service quality, hoping to provide valuable reference for relevant practitioners.

## Keywords

Library Service Quality, Influencing Factors, Countermeasures

---

# 影响提升图书馆服务质量的因素及对策探讨

黎华兴

百色学院, 广西 百色  
Email: 346042168@qq.com

收稿日期: 2019年3月25日; 录用日期: 2019年4月8日; 发布日期: 2019年4月15日

---

## 摘要

随着经济的发展和社会的进步, 人们的生活水平也显著提高, 在满足基本物质需求的同时, 也进一步追

求精神品味的满足。在这个过程中，图书馆是人们所着重关注的地方。通常意义上，所谓图书馆服务质量主要指的是图书馆通过它所具备的文献信息资源、文献信息服务等为满足读者信息需要所提供的服务，读者对其认可和满意程度。伴随着现代化、信息化程度的日益提升，人们对于信息也有着越来越强的依赖，因此图书馆服务质量也要进一步提升。针对这样的情况，本文着重分析和研究影响提升图书馆服务质量的因素及对策等相关内容，希望通过本文的论述可以为相关从业者提供有价值的参考。

## 关键词

图书馆服务质量，影响因素，提升对策

Copyright © 2019 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

图书馆是文献信息中心，相应地，它也要随着时代的发展而不断调整自身的服务理念和服务方式，使自身的服务质量得到更有效的提升，确保用高质量的服务为社会和读者提供应有的服务，以此来有效适应读者的内在需求。然而，在实际的运行过程中，因为在很多方面受到相关因素的影响和制约，我国图书馆服务质量在某种程度上还有很多不够理想的地方需要有效完善。在这样的情况下，就要着重分析对图书馆服务质量提升产生影响的制约因素，并结合分析的结果提出相对应的解决对策。

## 2. 影响提升图书馆服务质量的主要因素

现阶段，与图书馆服务质量相关的各项提升因素，人们越来越关注，从根本上来讲，对于图书馆服务质量提升造成影响的相关因素，涉及很多方面的内容，从总体上来看，包括内在和外在这样两个大方面的因素，结合具体的情况，笔者认为，对其服务质量产生影响和制约的因素，主要是内部因素，从整体上来看，相关的制约因素主要体现在以下几个方面：

### 2.1. 图书管理员职业声望的因素

目前，我国的社会主义市场经济模式进一步改革和转变，人们的生活方式、思想观念和相对应的价值理念都发生了十分显著的改变，在个人收入方面，差距进一步拉大，这样也充分体现出，知识的价值有特别大的落差，这使图书管理员在思想层面受到很大的震撼，从自身层面感觉到图书馆工作地位比较低，待遇相对来说比较差，真正意义上的自我价值没有得到切实有效的实现，所以，在心理层面会有某种程度上的不平衡心理，并在不断的反思和挣扎中，另外谋求别的出路。有相关的研究表明，图书管理人员的职业声望排名比较靠后，甚至在大饭店厨师和美容美发师的后面。在针对职业选择的调查中也发现，对图书管理人员职位感兴趣的人，只占到极少一部分，而针对在职人员进行调查，没有兴趣或者考虑调离的人员却占 41%，有 36% 的人员认为图书馆工作成就感，这充分表明图书管理人员的职业不被看好，不受关注和重视，同时，针对高校图书馆专业现状调查也可以看出，图书情报专业的毕业生有 80% 以上的人对图书馆工作不感兴趣，已经从事该职业的人有 50% 以上准备转行，图书管理人员对自身的职业自豪感严重缺乏，这在很大程度上制约和阻碍图书馆的日常工作，也使图书馆服务质量无法真正意义上有效提升。

## 2.2. 服务理念因素

在图书馆的管理机构和相关人员中会有某种程度上的误解，他们认为图书馆服务的核心内容是收集和保管相应的文献资源，并结合具体需求提供文献服务，图书管理员也通常情况下把自己看作是教育者，并非服务人员，虽然我国图书馆已经明确自身的职责，并在制度方面进行有效保证，要求管理员要有效执行“读者至上，服务第一”基本原则和规定内容[1]。然而，从整体上来看，有很多图书管理员并没有足够强烈的服务意识，他们并没有真正意义上体现出努力满足或者超越读者的期盼和需求的服务意识，也没有真正意义上使读者期望与图书馆服务质量的差距有效缩小，在实践活动中也没有真正执行相关方面的政策和规定，为读者服务的工作质量十分低下，相关方面的服务工作没有做到位，服务环节出现很多缺陷。在实践中，传统服务理念仍然普遍存在，很多图书管理员甚至把它当作行为准则，而行政管理层对于硬件配置更加关注，总是把馆藏数量、馆舍设备等相关方面内容作为评估的重点，对于读者的服务质量和水平却比较忽视，没有真正意义上纳入到评价体系中，从这方面也可以有效看出，传统服务理念对于图书馆服务质量提升有很大的阻碍。

## 2.3. 质量意识因素

图书馆相关人员在实践的过程中总是把工作职责和质量意识隔离开，会错误的认为，营利性机构看重的是质量，与图书馆并没有必然的关系，通常情况下会认为图书馆属于公益性机构，面向社会公众，提供的是图书服务，与质量等相关因素没有必然的联系[2]。其实，与社会中任何一项工作都是相通的，图书馆服务质量在质量这个层面是永恒的，属于社会意识形态和经济形势范畴，并不会随着时代的变迁而出现重大的改变，必须要依靠质量意识使图书馆获得生存和发展。而当前大多数图书管理员和管理层这种不需要依靠质量意识来维系生存的理念，与现阶段的时代背景和根本宗旨相违背。图书馆面向社会公众所提供的图书服务，从某种程度上来说是社会使命，更是职责所在，在实践环节不要被错误文化理念影响，对质量意识要有更清楚明确的认识，而目前这种认识比较模糊，甚至有偏离主流价值观的倾向，在很大程度上严重影响和限制图书馆服务质量的提升。

## 2.4. 专业人才因素

在很长一段时间内，图书馆领域因为受到体制政策的相关方面的制约和影响，使人才结构有十分显著的失衡现象，出现比较严重的失衡问题，总体的人才架构并不科学，同时，也没有配备与之相对应的，专业性更强的图书馆情报等相关专业的技能性人才。同时，各大高校的专业人才有十分明显的外放的倾向，在图书馆进行相关岗位工作的人员通常也不会安心本职工作，不断的转行。这在很大程度上进一步加剧了图书馆知识结构的失衡问题，人员业务素质差，如果只是一些比较低层次或者简单的任务，还可以应付，但无法真正意义上提供更专业，更深入的文献信息服务。图书管理员的专业素养和综合素质不高，严重制约图书馆服务质量。另外，人员的缺乏竞争意识，图书馆的相关岗位往往被认为是铁饭碗，没有持证上岗，门槛很低，没有所谓的绩效等等，这种比较弱化的竞争意识也使图书馆服务质量提升受到重大阻碍。

## 3. 提升图书馆服务质量的对策

### 3.1. 要真正意义上有效贯彻落实以人为本的服务理念

在图书馆的各项管理工作中，要真正意义上贯彻落实以人为本的理念，所谓的以人为本主要指的是以读者为本，在读者的服务的工作中，要处处能够体现出人文关怀，使读者能够在信息需求方面得到更

有效的满足[3]。图书管理员要尽可能满足读者的信息需求,以此为基准,真正意义上有效落实以人为本的原则,并结合具体情况,有针对性的策划或者预测可预见的读者需求变化趋势,同时进一步有效整合图书馆相关资源和服务功能,进一步有效构建以服务为导向,互相协调,动态响应读者需求变化的内在需求和变化趋势,不断满足社会大众相对应的文化需求,使自身的格局和理念进行逐步调整,转变封闭办馆模式成为开放式、主动式的服务,相关工作要以读者需要为中心而实施,深入细致的分析和探究读者群的信息结构和主要特点,以此为基础,在布局的设计上更开放,更精准,在知识结构上更简单化、综合化,确保检索更灵活有效,更体现出人性化特色,在一线的图书馆服务人员要尽可能亲切热情,咨询的时候要准确迅速,推荐服务要积极主动,信息服务要轻松便利,这样才能够在实际行动上有效体现出以人为本的服务质量。

### 3.2. 进一步强化规范化服务质量的落实

规范化服务所包括的内容主要有,使读者对图书的基本需求得到有效的满足,以此来有效实施相关方面的工作,确保图书馆服务能够具备标准化、准确化的特色,使读者获得更优质的服务效果。规范化服务还能使重复的工作进一步协调化,统一化和标准化,使复杂的管理系统变得更简单明了,也为服务质量提升提供基本保障[4]。

### 3.3. 进一步强化质量意识,打造品牌服务

图书管理员要牢固树立质量意识,使自身的服务质量得到进一步的提升,使服务的可靠性和适时性能够得到显著的增强。从根本上来讲,品牌服务集中体现出服务质量,在整个过程中要强调特性和特色,而品牌服务能够得以确立,其中关键因素还是文化。图书馆服务没有尽头,在整个服务过程中,从根本上来讲这个过程也是传播文化的过程,在这个过程中,文化是具有群众基础或者组织特征的规范和价值,文化服务在整个过程中有着决定其组织成员特定态度和行为的共有价值观和规范形成体系,它也是群众的思想道德和价值的体现,其中,起核心作用的是文化力,所以图书馆要使自身的品牌打造起来,就要着重关注组织和文化力的培养和创建。

### 3.4. 构建规范化的人才队伍

当前,图书馆在公众心目中的整体形象不容乐观,除了客观原因之外,在很大程度上是因为图书管理员自身的职业素养不高和专业背景等方面的影响,图书馆要把对工作人员的培养当成大事来抓,并积极有效的引进相关专业的复合型人才,对其综合素质和职业技能进行有效培训,特别是对于馆员的职业道德、职业技能等相关方面内容,一定要加强培训的力度,力争使广大馆员在未来的信息服务中真正意义上起到信息资源管理者以及知识导航员等时代赋予的作用[5]。同时,贯彻落实竞争上岗的机制,从根本上保证图书管理员的素质能够有效提升。

## 4. 结束语

综上所述,有针对性的对于制约提升图书馆服务质量的因素进行分析并探究,同时提出相对应的解决策略是十分重要而且必要的,要从根本上使相关的制约因素得到有效克服,并采取科学合理的解决措施,以图书馆的实际情况为着手点,把相关问题进行有效解决,积极有效的应对时代发展变化,使图书馆的美誉度和知名度得到有效提升,图书管理员要真正意义上提升服务意识,并以自身的职业为荣,不断提高现代信息意识和信息技能,利用计算机和网络的便利条件,及时、快速、广泛地传播馆藏信息知识[6],有效承担起网络导航员的作用,力争为图书馆事业做出更大的贡献。

## 基金项目

本文系广西高校科学技术研究项目“基于服务质量差距模型的图书馆服务质量问题研究”(项目编号:LX2014607)的成果之一。

## 参考文献

- [1] 黄正良, 尹桂丽. 加强库内指导提高全开架服务质量[J]. 图书馆学研究, 2003(7): 84-86.
- [2] 周茜. 高校图书馆与大学生素质教育探析[J]. 漯河职业技术学院学报, 2009, 8(6): 156-158.
- [3] 黄敏. 高校图书馆优质服务浅论[J]. 云南民族大学学报(哲学社会科学版), 2004 (3): 159-160.
- [4] 罗娟, 王冬玲. 网络环境下公共图书馆读者服务的特点及对策[C]//广西图书馆学会. 广西图书馆学会 2012 年年会暨第 30 次科学讨论会论文集. 2012.
- [5] 雷永立. 图书馆员信息时代的弱势群体[J]. 图书与情报, 2001(4): 72-74+77.
- [6] 蔡文彬, 王晓军. 大学图书馆服务质量的制约因素及思考[J]. 图书情报工作, 2001(10): 69-67-70.

### 知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>  
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2324-7908, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>  
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>  
期刊邮箱: [ssem@hanspub.org](mailto:ssem@hanspub.org)