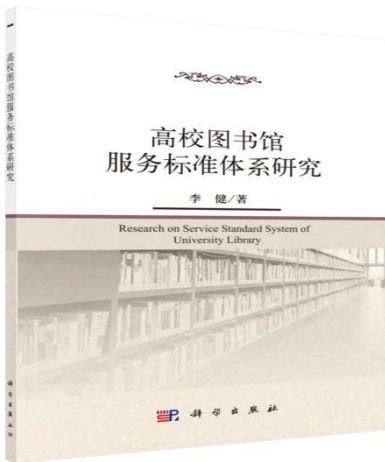


## 高校图书馆服务标准体系的构建研究



书名：高校图书馆服务标准体系研究

作者：李健

出版社：科学出版社

出版时间：2018年1月

ISBN：9787030527714

以服务取胜是图书馆工作应遵循的基本要求，而如何才算是高品质的服务，则众说纷纭，甚至是众口难调。高校图书馆服务的对象是广大师生，在服务方面，很难全方位满足不同服务对象的需求，因此在服务的评判上也难免会存在差异。要确保图书馆所提供的服务满足绝大多数师生需求，且体现出高效率、高质量的一面，能够展示出图书馆的良好风貌，需要遵循一个统一的服务标准，并依据这一标准来开展服务，提升与优化工作。李健的专著《高校图书馆服务标准体系研究》正是立足于常态化的图书馆工作，试图构建服务标准体系，以此来指引优化服务的思路 and 方向，进而提升服务水平。

本书围绕高校图书馆的服务标准建设而展开，共分为七章，其中，第1~3章为理论分析，第4章为实践调研，第5~7章为体系构建与应用策略。本书起首3章，对图书馆服务标准的基本问题进行了梳理，明确了进行这一工作的目标与思路，形成了基础性的理论框架，也奠定了本书写作的基调。随后，本书第4章，通过网站调查、文本调查、问卷调查等多种调查方法，探讨不同主体对图书馆服务的要求与期待，调查高校图书馆当下在服务方面的优势，以及众多服务对象仍存在的困惑与不满。旨在探讨究竟何种服务才是读者所认可的高标准服务？以及当下的图书馆服务有哪些特色以及存在哪些方面的欠缺？本书第5~6章，是对上述问题的回应，也是立足于已有理论根基与现实需求，在体系构建与具体应用方面的进一步探讨。体系构建方面，从要素聚类、结构形成再到体系验证，层层递进，为高校图书馆勾勒出了进行服务标准体系建设的系统化流程，且进行了实践层面的验证，颇具实践价值。应用策略方面，则分别从宏观与微观层面，提出了具体可行的应用这一服务标准体系的建议，来指引图书馆改善服务思路、优化服务路径、提升服务水平。

优化图书馆服务，是图书馆的属性所决定的，也是随着时代发展，图书馆的定位变化所要求的，更是广大高校师生迫切需要的。如何在众口难调的需求下，做好服务工作，一直是困扰图书馆的难题。本书立足实践，从构建服务标准的层面，提出了要求、形成了服务思路，提供了方法，完善了服务路径，可以说是颇具现实意义的。本书研究层次清晰、论点明确，有理论构建，有实践调查，使得所构建出的服务标准并非空中楼阁，而是有扎实稳健的根基，贴近实际情况。在具体的应用方面，从宏观与微观的不同层面进行阐释，提供了明确的服务指引，指导性较强。

综上所述，本书作为指引高校图书馆服务优化的专业书籍，十分适合广大图书馆员研读。通过学习，可以结合所构建的服务标准，一一进行比对，查找服务方面的薄弱点，进而采取措施来优化提升，形成温馨良好的阅读氛围，提高读者满意度，激发起更多人阅读的的积极性，使图书馆的价值得以挖掘与实现。

（撰稿：郭瑛/山东大学图书馆，济南，50100）