



差异服务——高校图书馆的服务特色

刘学平

(潍坊学院, 潍坊 261061)

〔摘要〕 服务是图书馆的宗旨,在图书馆面前,读者是平等的,因此,平等服务是图书馆精神核心理念,是理论家们的共识,但在平等服务的同时,要看到读者的差异性,因而,图书馆也要进行差异服务。读者的差异是客观的存在,合理的差异服务符合平等原则,绝对平均主义在信息社会是行不通的。

〔关键词〕 图书馆;服务;平等服务;差异服务

〔Abstract〕 The purpose of library is to offer services. Readers are equal in the library. Therefore, equal services are the core philosophy of the spirit of library, which is the consensus of theorists. But simultaneously, the difference of readers should be seen. Thus, libraries must also provide difference services. Difference of readers is objective. Reasonable difference services accords with the principle of equality. Absolute equalitarianism in the information society is not feasible.

〔Key words〕 library; services; equal services; difference services

〔中图分类号〕 G250 〔文献标识码〕 B 〔文章编号〕 1008-0821(2008)01-0149-03

近年来,图书馆的研究热点已经从热衷于专业技能和高新技术的探讨转向对图书馆精神、图书馆人文服务的关怀等本质命题的关注,既有对历史的回顾,又有对实际问题的关切;既有对国际经验的借鉴,又不乏面对现实状况的本土思维。学术研究的境界豁然开朗,理论研究对图书馆实物的指导也更为清晰。随着激情的消退,静下心来却发现理想和现实还有很大的距离,作为高校图书馆,高举服务的旗帜,为全校师生服务最具有现实意义。但在全面为师生服务的同时,我们应该看到,由于师生之间有差异,有的甚至相差甚远,因此,他们对图书馆的服务要求也各不一样,这就要求图书馆在大众化服务的同时,要有创新的服务模式,差异服务就是其中的一种,就这个问题谈一点个人的看法,以期激发更多的理性思考。

1 从本质上认识差异服务

差异即不同,但将差异等同于歧视是一个认识误区,重点读者和普通读者的划分,实际上是一种把人分为三六九等的歧视行为,有悖于平等服务原则,这种将差异服务和平等服务对立起来的做法,陷入了非此即彼的认识误区。事实上,人固然生而平等,但同样也生而不同,如果图书馆将平等服务绝对化,对所有读者都采用同一标准,无视读者需求的个性差异,貌似平等实际上是走极端,犯了形而上学的错误,是平均主义的表现。平均主义原本是一种特殊歧视方式,其本质是削高平低,希望达到读者最终结果的相似和一致,这同样也是不合理的,违背了相同的人和事应该得到相同的对待,不同的人和事物应该得到不相同的对待的公正原则。在图书馆服务中,如果为了满足多数人休闲娱乐的大众化需求,而无视少数读者的个性化要

求,同样也是侵犯了公众平等、自由利用图书馆的权利。举例说明,假如100位读者中有95位是一般休闲的读者,文化休闲类图书就能满足其需求,而其余的5位则因工作需要一些专业书刊,图书馆能为了多数读者而不去理会他们的要求吗?提供文献点购特殊服务,是否就应该被冠上服务不平等的罪名?图书馆的差异服务是肯定每一个人都不同需求的前提下满足每一个需求的服务,不同的图书馆因文献资源的结构的不同和服务能力的不同而开展的服务自然也有所不同,这样才能充分利用资源优势,满足读者多样化、多层次的需求。读者需求和馆藏的差异是客观的存在,读者身份不一、工作不一、年龄不一,需求自然不同,当然,图书馆不顾周围环境、自身能力与条件,硬搞一些特藏和特色服务,也是不可取的,不仅浪费了有限资源,也削弱了基本的读者服务,得不偿失,尊重和保障每个人平等、自由利用图书馆的权利,是图书馆人的职责,真正保障人的权利,首先要学会尊重人的差异,只要按照公正的原则,坚守维护人的基本权利这个底线,遵从社会发展的客观规律,正确实施差异化服务,图书馆事业才会真正兴旺发达。

2 差异服务的内涵

差异服务是以满足被业内忽视的服务需求为突破口,追求服务质量、服务技术、服务品牌等方面,取得独特的服务竞争优势,它以自己的独到之处超越众多,成为与众不同的“惟一”。主要体现在服务理念、服务品牌和服务体验这3个方面:

2.1 服务理念——鲜明特色的读者定位

服务理念即服务思想,是服务的核心所在,主要是实

收稿日期:2007-10-31

作者简介:刘学平(1964—),男,毕业于北京大学图书馆学系,现任潍坊学院图书馆流通部主任,副研究馆员,研究方向:信息服务,已发表论文30余篇。

现功能需求,就是要让读者无限放大你的优点,尽量缩小甚至忽略你的缺点。理念的体现是其独特的读者定位,以及由此决定服务内容的独创性。在情感投射上大做文章,基于“人格化培养,人性美升华”的理念,定位于做“读者的情感管家,价值取向的管家,终极关怀的管家”。独特的读者定位视角形成了区别于其他读者定位的鲜明特色,确立了自己的读者地位。

2.2 服务品牌——个性鲜明的馆员与读者互动

从某种程度上说,现在的服务竞争,比的不是一般的服务水平,而是独特的服务手段。因此,服务品牌差异化,一定不是在核心技术层面和别人竞争。服务品牌内涵这种内在、隐形的东西必须通过服务带给读者,依靠外在显形的服务来体现和加强。图书馆品牌服务的核心在于对读者的无限关怀,在于对目标读者阅读需求的深刻把握和理解,在于馆员与读者双方的互动和沟通,从而增强图书馆品牌服务在读者中的亲和力与忠诚度。因此,采取的办法有:一是通过举办读者沙龙、读者座谈会等活动强化读者参与图书馆管理意识。二是为读者提供最直接,最有效的服务,用真情和利益回报读者。三是策划目标读者感兴趣的一系列社会性活动,有效扩大和吸引由此衍生的更广大的读者群。

2.3 服务体验——不断激发的读者兴趣点

服务品牌靠什么方式拉开和竞争对手的距离?单一的宣传的效果往往只是一时的,这种方式拉开的距离是不远的,别人会在很短时间内追上来。而超值的服务体验给读者留下的则是难以忘怀的记忆。从换位思考的角度想,如果馆员帮助读者解决了他最关心的问题,读者一定会选择你。做图书馆的服务做到最后,就是让读者别无选择,这是图书馆的服务的最高境界,因为这一切靠的就是图书馆服务独到的价值和品牌。因此,图书馆的差异服务最终都得归于不断创新,要从其他图书馆特别是同类图书馆中夺取更多的“眼球”份额,除了致力于创造独到的、无法替代的服务品牌和服务价值,别无选择。

3 差异服务的特征

差异服务是馆员向读者提供有独特特点,并取得竞争优势的过程及结果,它是图书馆馆员挑选出的为许多读者所重视的一个或数个特质。把自己置于别出心裁的地位上,以满足这些需求,从而达到理想的服务效果。由于差异所带来的结果,是提供了读者所接受的独特服务,所以,它对馆员与读者来说:一是能有效地回避正面碰撞和竞争;二是能削弱读者手上的权力;三是因为在差异化策略下,得到满足的读者会相应产生很高的服务品牌忠诚度,继而可以阻碍后来的竞争者。因此,它有如下的特征:(1)组合性。服务差异一般表现为各种变量的组合,具体由服务质量、服务品牌、服务渠道、读者、形象等诸多变量组合成读者满意计划。在选择变量组合时注重不同变量的属性、权重的差别以及作用程度或者效应。(2)阶梯性与层次性。服务差异应符合读者的成长阶梯或成长规律,同时,制定系列服务方案并将服务方案分级管理,建立方案储备制度。

(3)系统性与动态性。服务差异作用于服务的全过程,因而服务差异方案设计一般遵循服务流程,具体说由服务导入、服务推进、服务撤退及其服务创新等流程构成,实践中,图书馆可能超越服务撤退步骤,控制其服务周期并提前进行服务创新以保持服务领先。

4 差异服务的标准

差异化服务的标准可以概括为:1个结果、2个理念、3个指标、4个要求。具体表现为:1个结果指给读者完美的服务。2个理念指带走读者的烦恼,留下馆员的真诚。3个指标指服务投诉率、服务遗漏率、服务不满意率要最小。4个要求指读者所提到的所有问题都必须有记录、读者提出的所有问题都必须处理、所有处理的结果都必须让读者满意、所有处理的结果都必须通知到图书馆的所有相关部门。

5 差异服务的优点

差异服务能形成鲜明的特色和独特的特点,具有标新立异的作用,因而,差异服务的优点是:

5.1 形成特定的读者群体

差异服务是利用读者对其特色的注意和信任,由此对服务价值的敏感性程度下降,可以使图书馆避开竞争,形成特定的读者群体,并保持优越的地位。

5.2 获得一定范围内的垄断地位

差异服务能区分高中低档的读者,利用高中档读者对服务价值敏感性相对弱的特点,使他们愿意选择个性化的服务,使低档用户的需求弹性和流动性变小,从而获得一定范围内的垄断地位。

5.3 提高图书馆的核心竞争力

服务价值是图书馆在其初级阶段采取的一种原始战略,随着图书馆的发展,非价值竞争逐渐成了一种主流竞争方式。差异服务就是一种主要的非价值竞争方式。

6 差异服务的有效作用

纵观差异服务的内涵、特征、标准和优点,差异服务的有效作用主要体现在以下几点:(1)差异服务可以减少读者对服务的敏感度。由于读者对于差异服务具有强烈的偏好,所以往往对差异服务的变化反应相对不敏感。(2)差异服务强化了图书馆的非竞争手段。为了诱发读者的特殊偏好,获得或扩大差别优势,往往积极主动地实施非竞争服务策略,也就是在服务设计、服务宣传、服务技术、服务渠道等诸多方面下功夫。(3)差异服务构筑了服务进入壁垒,有利于形成竞争优势。进入壁垒也叫进入障碍,是指现有图书馆对准备进入或正在进入该服务的其它图书馆来讲所拥有的优势和其它图书馆在进入该服务时遇到的不利因素和限制条件。图书馆对于那些与其它服务存在差异的服务拥有绝对的垄断权,这种垄断权构筑了服务进入壁垒,从而形成竞争优势,同时,差异服务在服务的过程中,形成了足以区别其他同类服务以吸引读者的特殊性,从而导致了读者的偏好和忠诚,为其它的竞争者形成了壁垒。(4)差异服务可以提高服务绩效。差异服务给图书馆



带来差别竞争优势,导致不同的服务,使图书馆的服务水平产生差别,从而进一步影响服务的绩效。

7 实施差异服务的策略

根据差异服务的特点和作用,在具体实施差异服务过程中,要注重以下几个环节:

7.1 有效而准确的读者细分是成功实施差异服务最基本的前提

实施差异服务,首先要以科学、缜密的读者调查、读者细分和读者定位作为基础,准确把握读者的需求点,在此基础上,分析满足读者差异需求的条件,再根据图书馆现实和未来的状况,明确能为读者的需求提供什么样的服务。值得注意的是,由于读者人数太多,需求差异也很大,任何一个图书馆都无力为满足所有读者的差异化服务,因此,要确定基于图书馆优势的最有吸引力的服务目标。

7.2 保持服务的差异是成功实施差异服务的基础

服务差异是指图书馆的服务在质量、功能上明显优于同类的图书馆,这种区别于其他同类图书馆的差异足以吸引读者的个性化需求,从而导致读者的偏好度和忠诚度大大提高。差异服务应通过3个途径:一是服务功能创新,这种创新具有能满足从未出现过的需求的能力。二是服务质量差异,由此便产生了提高服务质量的管理标准与措施。其中比较突出的有3个方面:一是制定严格的服务质量标准。二是对少数不合格馆员的处理措施要严厉。三是提供个性化的服务,这是服务走向差异的最高形式。服务对每个读者群体甚至每个人的不同需求,要量体裁衣、度身订造,使读者的需求得到最大的满足。因此,应把服务看做是一种产品,既然是一种产品,它就会有生命周期,到了生命周期没有创新,这种产品就没有竞争力,因此,要使服务产品频繁的升级,就要保持服务产品持续的竞争力。把为读者解决问题作为服务终点。事实上,馆员为读者的每一次服务,就是解决一个问题,馆员把读者的问题解决得越圆满,读者的满意程度就越高。

7.3 不断创新是图书馆实施差异服务的灵魂

差异服务是一个动态的过程,任何差异都不是一成不变的。随着信息技术的发展,读者的需要也会随之发生变化,昨天的差异会变成今天的标准,因而,要想图书馆的差异服务持续有效,出路只有一条,那就是不断地创新,用创新去适应读者的需要的变化,它包括3方面的内容:一是开发新的服务渠道,二是开发服务的新用途,三是提供新的新措施。事实表明,只有不断地创新,图书馆的差异服务才能收到明显的效果。

7.4 保持差异的图书馆形象是成功实施差异服务的有效措施

图书馆是图书馆理念、文化背景、馆员行为、视觉形象所构成的图书馆形象与服务产品形象的综合体。图书馆的形象一般包括3种要素:①图书馆理念特征。它是图书馆在长期发展过程中形成的,具有独特个性的价值观念体系,是图书馆不断成长的内在驱动力。②行为规范特征。

它是在图书馆理念指导下逐渐培育起来的、全体馆员自觉遵守的工作方式和行为方法。③视觉传达特征。它是图书馆所特有的一套识别标志。图书馆理念特征、行为规范特征、视觉传达特征三者相互作用,塑造图书馆独特的新形象。要使图书馆的形象与读者具有很好的亲和力,图书馆必须在这个方面与竞争者形成差异。形象是读者对图书馆所具有的情感或意志的总和。它是读者行动的基础及潜在的图书馆资产。而优秀的图书馆文化正是提升图书馆美誉度的关键,是形成良好图书馆形象的核心部分。在实施形象差异过程中,要注意用有形造无形,用无形造有形。如对服务差的馆员的严肃处理,奥妙之处并不在于一般理解的严格要求。它的奥妙在于用严肃处理这个有形造2个方面的无形:一个方面是馆员的服务质量意识,这是无形的,另一个方面在读者中间造就图书馆的信誉——一丝不苟、认真办事。

7.5 有效的组合差异是成功实施差异服务的重要手段

组合差异是指由服务条件、服务环境等具体的因素而形成的差异。主要包括服务手段差异、服务内容差异、服务技术差异。从服务手段上讲,它有很多,究竟该选择何种服务手段,最主要的还是要根据图书馆的实力来确定。服务内容有多寡之分,图书馆在服务中,要根据自己的特点和优势,采用符合读者需求的服务内容,往往可以取得事半功倍的效果。随着服务技术的发展,服务技术的差异就成了影响读者选择的重要因素。

参考文献

- [1] 潘拥军. 公平服务, 公共图书馆服务之灵魂 [J]. 图书馆, 2007, (3).
- [2] 程焕文. 图书馆精神——体系结构与基本内容 [J]. 图书馆, 2005, (2).
- [3] 李明杰, 等. 中国图书馆社会理想的历史演进及现实困境 [J]. 图书情报知识, 2006, (5).
- [4] 范并思. 图书馆精神的历史缺失 [J]. 新世纪图书馆, 2006, (6).
- [5] 范并思. 公共图书馆精神的时代辩护 [J]. 中国图书馆学报, 2004, (2).
- [6] 谭祥金. 为公共图书馆辩护 [J]. 中国图书馆学报, 2006, (2).
- [7] 王宗义. 公共图书馆精神的科学解读 [J]. 中国图书馆学报, 2004, (5).
- [8] 张勇, 等. 继承与弘扬公共图书馆精神推进公共图书馆事业的可持续发展 [J]. 图书馆, 2005, (1).
- [9] 唐泽霜. 聚焦精髓——谈图书馆精神中的平等精神 [J]. 图书馆, 2005, (5).
- [10] 程亚男. 读者权利的再思考 [J]. 图书馆论坛, 2005, (12).