

# “精益管理五原则”在高校图书馆社区服务中的应用 ——以重庆大学城为例

吴晓英 何 凡

(重庆科技学院图书馆, 重庆 401331)

**【摘要】**以重庆大学城社区居民人口结构、特点和信息需求为介入点,分析重庆大学城 11 所高校图书馆服务社区现状,结合精益管理五原则核心思想,探索重庆大学城高校图书馆如何更好地利用资源服务社区的内容、途径和保障,以减少资源浪费。

**【关键词】**精益管理五原则; 图书馆社区服务; 图书馆服务

**【中图分类号】**G252

## 1 精益管理五原则与高校图书馆社区服务

由我国社区居民信息活动调查中可知,社区居民分散居住,年龄跨度大,信息需求少但具个性化。公共图书馆担负着全民公共教育和信息服务功能,但馆舍数量有限,主要收集大部分居民所需相关文献,专业文献有限。而高校图书馆作为高校文献资源服务部门,馆藏资源内容系统全面,类型丰富多样,服务群体和服务项目相对固定,专业文献优势突出,存在部分资源未充分利用情况。

精益思想最初体现在产品质量控制中,指不追求产品的成本优势和技术领先,强调产品的成本与技术的合理匹配、协调,逐步引申、延展到企业经营活动的全过程。詹姆斯·沃麦克(James Womack)和丹尼尔·琼斯(Daniel Jones)在他们的著作《精益思想》中提炼出精益管理五原则:顾客确定价值(Customervalue)、识别价值流(Value stream mapping)、价值流动(Value flow)、拉动(Pulling)、尽善尽美(Perfection);以较少的人力、较少的设备、较短的时间和较小的场地创造出尽可能多的价值,提供用户需要的东西。

笔者结合高校图书馆和公共图书馆资源及服务特点,借鉴“精益管理五原则”,使高校图书馆资源与公共图书馆资源和服务互补,方便社区居民,创造重庆大学城高校图书馆资源价值,消除浪费。

## 2 识别价值流——重庆大学城高校图书馆社区服务的现状

对高校图书馆而言,价值流是指图书馆将各类文献资源和馆舍资源开发成读者需要的信息产品,并提供给读者,发挥其最大价值的活动。识别价值流在于从高校图书馆现有资源、开展的服务项目及服务对象基础上,发现资源充分利用的增值活动,减少浪费,提供最佳服务的过程,是实施精益思想最重要的工具。

### 2.1 重庆大学城高校图书馆现有资源

重庆大学城属新建城区，远离市中心，受发展速度和经济等限制，未建成配套的公共图书馆和少儿图书馆。高校图书馆拥有丰富的现成资源。

其一，丰富的馆藏资源。如重庆大学、重庆师范大学、四川美术学院等 11 所高校图书馆纸质馆藏和数字资源逐年增加，馆藏资源系统全面。

其二，社区门口的图书馆。沙坪坝区图书馆目前距大学城最近有 26 公里，读者获取信息或参加信息活动存在不便。大学城以 11 所高校为中心向社区辐射，除曾家安置区距最近的重庆大学图书馆 6.5 公里外，其他社区均只需穿过一条马路就能到达图书馆，步行路程 10 分钟内，如富力城居民到重庆师范大学图书馆，渝中春华秋实居民到重庆科技学院图书馆等。

其三，先进的馆舍和专业的馆员。重庆大学城高校均于近年建成，图书馆面积大，空间宽敞，环境优雅，师生来馆阅览学习高峰在周一至周五，社区居民来馆的时间主要在周末或者节假日，能够满足错峰到馆的社区读者；馆员熟悉文献，能满足居民信息需求并根据图书馆自身实际做好相应准备和提供服务。

## 2.2 重庆大学城高校图书馆社会服务情况

重庆大学城 11 所高校图书馆拥有为社会提供服务的各项资源，而当前因服务群体局限性，为社会服务内容、广度和深度有限。重庆大学通过办卡、远程访问、证件登记等手段向社会各界提供文件借阅、科技查新、定题服务、文献推送等多项服务；重庆师范大学等 3 所学校通过证件登记或办理临时图书证提供文献借阅服务；另外 7 所高校未开展相关服务。整体来看，高校图书馆针对社区居民的信息服务还是空白，存在大量信息浪费情况。

表 1 重庆大学城高校图书馆社区服务统计

| 高校名称            | 社会服务对象         | 社会服务手段           | 社会服务内容               |
|-----------------|----------------|------------------|----------------------|
| 1 重庆大学          | 校友、政府、企业、科研院所等 | 办理借阅卡、CDISS 远程访问 | 文献借阅、科技查新、定题服务、文献推送等 |
| 2 重庆师范大学        | 社会各界人员         | 有效证件登记           | 文献查阅                 |
| 3 四川美术学院        | 社会各界人员         | 有效证件登记           | 无                    |
| 4 重庆科技学院        | 社会各界人员         | 办理临时图书证          | 文献借阅、科技查新            |
| 5 重庆城市管理职业学院    | 社会人员           | 有效证件和押金          | 文献借阅                 |
| 6 重庆房地产职业学院     | 短期培训学员         | 办证               | 借阅                   |
| 7 中国人民解放军后勤工程学院 | 无              | 无                | 无                    |
| 8 重庆医药高等专科学校    | 无              | 无                | 无                    |
| 9 重庆电子工程职业学院    | 无              | 无                | 无                    |
| 10 重庆医科大学       | 无              | 无                | 无                    |
| 11 重庆警察学院       | 无              | 无                | 无                    |

## 3 顾客确定价值——重庆大学城高校

图书馆服务社区居民的介入点图书馆过去主要以在校师生为服务对象，重庆大学城高校图书馆开展社区服务，可将社区居民作为“顾客”，首先从其分布及信息需求入手，确定符合居民的服务，最大限度满足客户。

### 3.1 “顾客”分布及结构

---

重庆大学城位于沙坪坝区西部虎溪街道和陈家桥街道，是重庆西部新城的中心区，主要由原住居民区、失地拆迁居民和外来务工迁入居民组成。截至 2014 年 9 月，大学城除高校师生外的常住人口大约 83866 人，其中 0-14 岁居民 14893 人，占 18%，15-64 岁居民 61317 人，占 73%，65 岁以上老人 7656 人，占 9%。笔者随机走访多个居民社区共计 410 个家庭，发现不同居民区呈现不同人口结构特点：

①重庆大学城拆迁安置涉及 3 万多农民，主要为原虎溪街道居民和部分原陈家桥街道居民，搬迁农户 7144 户，已安置农民 4115<sup>[1]</sup>。集中在曾家安置区、陈家桥安置区。走访 119 户共计 523 人，其中 55 岁以上老人占 21%，14 岁以下居民占 23%，16-45 岁居民占 64%，中青年居民数量大。

②外来务工迁入居民主要居住在商业住宅区，分布在富力城、龙湖、金科等社区，婴幼儿和中青年居民比例较大。走访共计 153 户，29 户家庭成员在 55 岁以上，109 个家庭有 0-14 岁学龄前儿童和照顾小孩的老人，成年人基本在 24 岁以上。原住居民主要分布在陈家桥，老龄化严重。走访 138 户共计 648 人，55 岁以上老人占 31%，0-14 岁居民占 19%，16-45 岁居民占 50%。

### 3.2 “顾客”特点

在走访各居民区过程中，笔者对居民的生活特点、文化程度和就业能力等进行了调查，分析发现各类居民的主要特点（如表 2 所示）。

### 3.3 各类“顾客”信息需求

调查发现，社区居民对信息需求各异。如中青年作为家庭经济主要来源，他们需要就业择业创业类信息以及婴幼儿相关信息；老年人由于社会适应能力减弱，其需要更丰富的精神文化信息等。

表2 社区居民特点

| 居民年龄 | 居民类别  | 居民特点                                                              |
|------|-------|-------------------------------------------------------------------|
| 婴幼儿  | 所有社区  | 人口数量大(近20%),需要不断感知外界,健康成长。                                        |
| 中青年  | 外来务工  | 年龄年轻化,24~45岁居民多,文化程度较高,具有较强的就业和创业能力。                              |
|      | 安置区   | 集中居住,数量多,失去土地,文化程度偏低,部分在高校从事保安及后勤服务等体力劳动,就业创业能力低,失业待业人口较多,伴随心理焦虑。 |
|      | 原住社区  | 拥有原有生活资源,文化程度偏低,个体户多,就业、创业能力有待提高。                                 |
| 老年人  | 商业住宅区 | 主要为外来务工人员父母,照顾婴幼儿和家人生活为主,少量为独居退休居民。                               |
|      | 安置区   | 失去土地,文化程度偏低,照顾家庭生活和留守儿童为主,部分居民表现出由原散居到社区集中居住转变中的适应期心理焦虑。          |
|      | 原住社区  | 老龄化严重,文化程度偏低,照顾家庭生活和留守儿童为主。                                       |

表3 社区各类居民信息需求

| 居民年龄 | 获取信息的能力               | 信息内容                | 信息需求程度 |
|------|-----------------------|---------------------|--------|
| 婴幼儿  | 成人陪同下活动和阅览空间为主,在线访问为辅 | 婴幼儿书籍、科普类信息         | 迫切     |
|      |                       | 婴孕、保健及辅导信息          | 比较迫切   |
|      |                       | 课外培训信息、婴幼儿亲子活动      | 一般     |
| 中青年  | 实地阅览和视听,在线访问          | 就业信息、提高专业技能信息、育儿类信息 | 迫切     |
|      |                       | 创业和技术指导信息           | 比较迫切   |
|      |                       | 心理辅导信息等             | 一般     |
| 老年人  | 实地阅览空间为主              | 保健类信息、育儿类信息         | 迫切     |
|      |                       | 个性化的爱好兴趣信息          | 比较迫切   |
|      |                       | 心理辅导信息等             | 一般     |

#### 4 需求拉动——重庆大学城高校图书馆社区服务的项目

针对重庆大学城社区居民文化需求现状,图书馆利用现有资源,“拉动”图书馆按社区居民的需求提供信息服务,社区居民在图书馆好比在超市货架上取所需东西一样,使其在需要的时间得到需要的服务。

首先,图书馆为社区居民提供基本信息服务。图书馆依托现有资源为社区居民提供常规的信息服,社区居民凭有效证件可就近或在任一所图书馆办理临时借阅证,获取图书借阅、报纸阅览等服务;向社区居民开放校课表查询,居民根据自己需求,选定课程,提高个人信息素养等;利用技术设备优势,播放专题视频讲座,开展远程教育,向用户提供数字化学习资源<sup>[2]</sup>。

其次,根据图书馆特色开展培训讲座。开展针对普通居民的法律知识讲座、健康讲座、行为道德规范讲座、农民致富信息讲座等;针对不同年龄段居民提供服务,如老年人的健康、养生等,中青年的职业能力提升和就业择业、学习、身心健康专题,学前儿童的专题活动等。医学类图书馆以讲座或社区义务活动等形式为社区居民提供生活保健、育儿资讯等信息服务;美术学院图书馆举办美术展、绘画培训等活动;师范大学发挥其学前教育优势,从婴幼儿活动、学前教育、个人兴趣爱好等方面,向婴幼儿提供相应服务等。

最后,为少数居民提供特殊信息服务。如针对老年人提供心理辅导、生活资讯等各类信息咨询,提升老年人的信息素质和技能教育,学会如何利用图书馆及电子资源进行检索与利用等。有条件的图书馆可建立幼儿服务区,准备幼儿书籍、科普类、婴孕保健、儿童绘本、古诗文学等,举办一些孕育婴儿知识讲座,为年轻父母和看护孩子的老年人提供帮助,既能服务高校职工子女又能服务社区居民,进而吸引更多的社会读者利用高校图书馆。

#### 5 价值流动——重庆大学城高校图书馆社区服务的途径

---

价值流动是精益思想实现价值的中坚，对高校图书馆而言，对社区居民服务的价值连续流动需具备符合社区居民信息活动特点的服务途径。

#### ①多种服务模式并存

图书馆与社区共建阅览室或共同建立“馆社”模式，吸纳社区爱心人士，参与图书馆与社区服务联络工作等。图书馆针对个人的“馆个”模式，为来馆社区个人办理有效证件，提供文献借阅和信息咨询等服务；图书馆针对各种社团的“馆团”模式，如舞蹈协会、音乐团队等提供相关的信息服务。

#### ②多种服务方式并存

图书馆资源应主要满足校内师生学习科研需求，为缓解高校图书馆担心的资源获取和资源紧张等问题，可分别采取免费服务方式和有偿服务方式。如为社区阅览室提供的过旧期刊杂志等采取免费方式，而当期杂志和畅销图书、互联网服务等可收取一定费用，或与政府部门合作，由政府提供一部分社区服务专用经费，作为调节借阅和办馆经费的一种有益补充，为社区提供更好服务。

## 6 尽善尽美——重庆大学城高校图书馆社区服务的保障

Womack 反复阐述精益制造的目标是：“通过尽善尽美的价值创造过程（包括设计、制造和对产品或服务整个生命周期的支持）为用户提供尽善尽美的价值。”图书馆服务过程中，从不同视角改善服务，追求尽善尽美造就充满活力、不断进步的图书馆。

#### ①培养社区服务意识

高校图书馆的主要任务是服务本校师生教学和科研。《规程》“高等学校图书馆应尽可能向社会读者和社区读者开放”中的“尽可能”意味着其社会服务须在保证校内读者服务正常有序的前提下进行。由于开放条款和细节尚需完善，部分高校图书馆本身馆藏和馆舍资源有限，担心学习资源和环境会因此受到影响。因此，高校图书馆面向社会开放，现阶段应重点在于“开放”思想，有服务社区的意识，才有开拓服务项目的意愿，从基本的文献借阅服务，逐步扩展到培训讲座、信息咨询等服务。

#### ②图书馆服务宣传进社区

图书馆服务社区居民，首先必须让社区居民知道其服务项目及服务时间地点。如各校图书馆常常邀请各领域专家学者举办如就业、礼仪、身体保健等各种讲座，四川美术学院每学期或学生毕业期间都有大量的美术展，如动漫、国画、水彩、雕塑展；展览或者活动时间主要通过校主页或报纸宣传，而由农民转变而来的大学城社区居民的文化素养决定其主要通过电视、广播和报纸等获取信息，通过网络获取信息的能力较差，参与人数较少。图书馆须借助和组织高校社团学生和社区爱心人士力量，利用周末深入社区进行宣传，或与小区物业管理中心联合宣传，由物业管理中心走访了解小区居民的文化信息需求，反馈给图书馆；高校图书馆也可以结合文献优势、学科特色和附近居民的需求开发一些对居民有益的活动或讲座，逐步为社区居民提供良好的信息服务。

#### ③平衡服务师生和社区的关系

图书馆开展社会服务，可提高图书馆资源利用率，但同时可能涉及资源、设备、场地、人手等问题，增加运营成本，还可能影响师生利益。重庆大学城社区分布在 11 所高校周边，现阶段看，即使居民均就近获取服务，每所图书馆服务的人数也并不多，图书馆投入资金也不多，对在校师生的影响会比较小。图书馆在特殊时间为保障校内师生的阅览需求时可灵活安排，比如

---

期末考试时，为保证师生的阅览空间，可以选择暂时关闭对外开放。对副本量较少但价值大的图书不予外借，以此对图书馆资源利用进行调节，使图书馆的社区服务能够持续发展。

**参考文献：**

[1] 石琴，李华，冯梅. 大学城建设中失地农民的社会保障问题研究——以重庆大学城为个案[J]. 重庆大学学报：社会科学版，2010（3）：75-80.

[2] 张扬，龙斌. 地方高校图书馆服务区域社会发展探究[J]. 兰台世界，2012（6 中旬）：76-77.