

高职院校图书馆如何更好地做好读者服务

吴 樊

(遵义医药高等专科学校 贵州遵义 563006)

摘 要: 高职院校图书馆可以为科研人员、教师以及学生提供各种资料查询、书籍借阅等服务。在这个过程中,图书馆管理人员服务的质量和水平不仅会直接影响到借阅人员的读书体验,同时也是高职院校图书馆管理水平的直接体现。基于此,本文通过对当前高职院校图书馆服务状况的分析,探究了高职院校图书馆更好地做好读者服务的相关策略。

关键词: 高职院校 图书馆 读者服务

中图分类号: G710 **文献标识码:** A

DOI: 10.12218/j.issn.2095-4743.2022.28.168

在当前的高职院校建设过程中,图书馆发挥的重要作用是不言而喻的。然而,随着我国教育事业的不断改革以及信息技术的不断发展,高职院校图书馆读者服务呈现出了许多新的变化和要求,相关管理人员和服务人员必须及时转变思想观念,结合时代发展现状对读者服务工作进行改革和创新,通过更加新颖和高效的服务形式来助力图书馆服务质量的不断提升,同时为我国高职院校以及职业教育的可持续发展做出贡献。

一、高职院校图书馆读者服务工作的特点

(一)服务的传统性与创新性

传统服务和创新服务协同发展是大多数高职院校图书馆的特点。所谓的传统服务,主要指的是院校内的科研人员、教师以及学生可以对图书馆内的书籍进行借阅,也可以在图书馆内进行阅读和资料查询;而创新服务则依托于蓬勃发展的互联网信息技术,通过网络资源共享平台的建设,让读者能够足不出户地进行资料查询和阅读学习。现阶段,针对具有不同需求的读者,高职院校图书馆能够为其提供差异性的服务。值得注意的是,利用互联网技术,许多高职院校能够为读者提供知识下载服务,甚至还有部分高职院校为读者建立了相应的自媒体学习室,这能够满足读者更高层次的学习需求,体现出了高职院校在读者服务方面的创新。

(二)服务的主动性与务实性

高职院校图书馆在提供读者服务时,必须牢牢把握以人为本的原则,结合读者的需求为其提供良好的服务,这也体现出了高职院校图书馆主动性与务实性相结合的特点。事实上,许多高职院校的图书馆在进行创建和服务过程中,都综合融入了自身的实际情况,结合所开设的专业以及学生的学

习层次,对相应的文献和书籍进行了分类以及整理,这能够大大地提升读者尤其是学生查阅资料时的高效性。除此之外,部分高职院校还针对一些特殊专业设置了相应的服务人员,这部分服务人员只服务于特定专业的师生,这极大地提升了高职院校图书馆读者服务的专业性。

(三)服务的大众化和个性化

高职院校图书馆的大众化服务,主要指的是服务于院校内的教师和学生,为其提供专业教学和学习过程中所需的书籍以及资料;而所谓的个性化服务,主要指的是服务于院校内的教师和科研人员,为其高层次特殊性的科研以及学习需求进行服务。大众化服务和个性化服务并进的特点,能够使得高职院校图书馆服务质量更加良好,对于学校的可持续发展有着十分重要的作用。

二、高职院校图书馆读者服务工作存在的问题

(一)高职院校对图书馆发展的重视程度不足

当前我国高职院校在进行图书馆读者服务过程中仍然存在着一些问题,首先是部分高职院校没有提高对于图书馆发展的重视程度。具体来说,高职院校教学侧重于培养学生的实践能力,引导学生能够做到主动发现问题、分析问题以及解决问题,这对于学生良好社会适应能力的形成是尤为必要的。在此教学目标的引导下,学校必须投入相应的政策和资金来开展实践教学工作。对于实践教学的侧重就会在一定程度上导致对图书馆关注度的降低,这就影响到了高职院校图书馆的高质量发展。

(二)人员配置不够科学

现阶段,许多高职院校的图书馆服务人员缺乏专业性人才,大多数的服务人员都是从其他部门转岗人员或者是由学

生兼职担任。这部分服务人员的专业技能和服务质量不高,无法满足高职院校图书馆可持续发展的需要。同时,高职院校也没有重视对图书馆服务人员的培训工作,这也在一定程度上影响到了图书馆服务人员专业技能的提高。

(三) 工作人员专业水平低

在信息技术飞速发展的当下,将新兴的信息技术与传统的图书馆服务相融合已经成为高职院校图书馆建设的大势所趋。通过这种模式,读者能够高效地获取目标和收集资料,图书馆也能实现对传统服务的改革和创新。然而调查显示,当前许多高职院校并未做好图书馆的信息化改革工作,大多数读者在查阅资料时,往往还需要采取线下的方式,这就造成部分读者难以有效地获取到目标资料和书籍。除此之外,尽管部分高职院校已经建立起了图书馆信息化服务平台,但是一些教师和学生对于该平台的应用程度不够,同样无法有效地获取到网络资源。针对这一问题,图书馆工作人员需要强化对教师和学生的培训及指导工作,通过正确的引导来提高服务质量。然而,一些高职院校图书馆服务人员在此过程中表现出了较低的业务水平,其本身就没有掌握较高的信息技术以及专业技能,不能很好地应用网络服务平台,无法为师生提供有针对性的指导与服务,这些都在一定程度上影响到了高职院校图书馆整体服务质量的有效提高。

(四) 文献信息资源数量不足

在高职院校信息化图书馆建设过程中,文献信息资源是网络数据平台建设的关键。一般来说,对于高职院校信息化图书馆信息资源的要求是,院校内的学生必须平均每人具备50本以上的书籍,同时这一数量必须保证每年具有2本及以上的增幅。不过,调查显示,大多数的高职院校图书馆并未实现这一目标。这主要是由于许多高职院校可使用的资金较少,投入到信息化图书馆建设工作当中的资金有限。除此之外,在我国职业教育日渐发展的当下,许多高职院校的招生数量在不断增加,院校所开设的课程也逐步多样化,这些都给高职院校图书馆信息资源的更新带来了一定的难度。同时,一些院校的图书馆服务水平较低,由于信息资源数量较少,因此可能会出现拒借的情况,这就给校内师生借阅需求的满足造成了一定的阻碍。

(五) 服务观念落后

高职院校图书馆的主要服务群体为校内师生,服务的空

间为图书馆内部,具体的服务内容为提供书籍和资料的借阅、指导教师和学生的资料借阅过程等。然而,部分高职院校在服务观念方面存在着一定的局限性,往往过于重视书籍和资料的储藏过程,没有有效地利用好相关资料的潜在价值。这实际上体现出了图书馆服务人员工作积极性和主动性的欠缺以及思想观念上的落后,导致其服务与师生的文献需求无法实现有效对接,在一定程度上影响到了高职院校师生的正常教学和学习工作。

(六) 读者自身也存在问题

事实上,除了高职院校图书馆自身在服务方面存在一些问题之外,读者在借阅书籍或资料过程中同样也存在相应的问题。具体来说,部分教师或学生受到传统学习理念、信息基础不够扎实等多种因素的影响,导致其对于图书馆信息化系统的使用能力不足,同时部分读者没有做到正确与图书馆管理和服务人员的高效沟通和互动,这些都给图书馆服务工作质量的改进造成了一定的阻碍。

三、提高高职院校图书馆读者服务工作的措施

(一) 高职院校图书馆工作人员需要转变服务理念

高职院校图书馆在改进自身服务工作、提升服务质量的过程中,首先要对自身的服务理念进行革新。唯有如此,相关管理人员与服务人员方能在正确服务理念的指导下,对服务模式和技术进行改变,从而为教师的教学和学生的学习做出有力保障。在这个过程中,需要做好以下几个方面的工作:一方面,图书馆的管理人员需要充分意识到自身的职责所在,强化以人为本的服务理念;同时提高对于信息化技术的重视程度,借助信息化技术来实现传统图书馆服务工作的转型升级。另一方面,图书馆管理和服务人员必须从宏观视角意识到其对于职业教育体系建设的重要作用,充分调研和掌握读者的学习需求,并且以此为基础完善图书馆基础职能建设,从而能够更好地为全校师生和科研人员的正常工作助力。

(二) 强化现代信息化基础设施建设力度

尽管信息化技术在高职业院校图书馆建设和改革过程中扮演着十分重要的角色,但是调查显示现阶段我国许多高职院校并没有足够重视信息化技术的作用,对于信息化技术的使用力度不够,相关基础设施和平台建设也未取得突破。基于此,高职院校必须转变思想观念,提升现代化信息基础设施的整体建设力度。具体来说,高职院校需要做好以下几个方

面的工作：第一，强化无线局域网基础设施建设，保障无线局域网可以覆盖至高职院校内各个角落，以此来确保师生能够在校内做到足不出户就可查阅图书馆文献，打破图书馆服务空间和时间上的限制，这有助于图书馆读者服务质量和效率的全面提高。第二，高职院校需要与图书馆管理部门进行合作，充分利用起微信公众号、抖音、新浪微博等新媒体平台，及时发布一些图书馆藏书和开闭馆信息，同时也可以让读者利用微信公众平台进行座位预约，让学生能够及时了解图书馆的信息变化。这种方式不仅能够有效地提高图书馆的读者服务质量，同时还能够在一定程度上节约图书馆的运营管理成本。第三，高职院校需要重视图书馆发展和建设工作，给予其一定资金和政策上的倾斜，切实保障图书馆各项信息化基础设施建设不会受到资金问题的制约。第四，高职院校需要重视图书馆管理和服务专业队伍的建设，通过高标准人才引进以及定期培训和考核等过程提升图书馆服务人员的整体素质，并且通过提高图书馆服务人员的整体待遇来提升其工作热情与积极性。

（三）全面促进先进信息技术应用，提升服务质量

随着职业教育的不断发展以及我国教育体系改革的不断推进，高职院校图书馆在职能和地位上也发生了一定的变化。具体来说，图书馆已经由传统图书借阅职能部门发展成高职院校信息化改革工作中的重要一环，在这个过程中，图书馆管理和服务人员的职能也更为复杂和系统，其日常工作都会在一定程度上影响到图书馆乃至高职院校整体信息化建设步伐的推进。因此，在这一背景下，高职院校图书馆必须全面总结自身发展历程，结合院校的实际状况，加大信息技术在图书馆改革过程中的力度，进而为其整体服务质量的提高打下一个坚实的基础。具体来说，高职院校需要做好以下几个环节的工作：第一，将信息化技术与高职院校图书馆的日常管理工作进行有机融合。如利用信息技术来进行文献资料的借阅，让学生能够借助智能化的操作系统来进行借书和还书，这有助于降低图书馆服务人员的整体工作量，使其能够有更多的精力投入到其他读者服务当中。第二，高职院校需要加大如 ERP 等图书馆内部专业化系统的建设力度，以此来实现对图书馆内部管理人员的高效管理。第三，高职院校需要结合自身实际情况，建设一个智能化的多媒体阅览室，让学生能够以此为基础实现图书查询、问题咨询等过程，提升高职

院校图书馆服务的系统性和高效性。

（四）构建专业的高职业院校图书馆信息平台

实际上，在信息化技术飞速发展的当下，图书馆职能和服务转变的关键是构建一个专业化和系统性的信息共享资源平台，也即网络图书馆建设。借助该平台，读者能够实现图书馆资源的实时查阅，提高对于院校图书馆的利用效率和利用程度。同时，信息共享资源平台的建设还有助于图书馆服务人员工作量的降低，减轻高职院校在图书馆日常维护和运营方面的成本，这对于高职院校图书馆的长远发展有着十分重要的积极意义。结合高职院校图书馆的实际状况，在网络信息资源平台建设过程中，需要做好以下几个方面的工作：首先，高职院校可以同企业进行深度合作，共同实现对信息共享资源平台的开发和维护工作。在这一过程中，高职院校可以满足该平台在建设过程中的资金需求，企业也可以借助该平台实现相关资料和文献的查阅，指导其生产工作，实现双赢。其次，高职院校需要同政府有关部门协调，避免在建设网络平台过程中可能出现的版权纠纷，并且实现对现有网络资源的保护。最后，高职院校需要强化同其他学校及学术网站之间的合作和交流，实现网络资源共通共享，切实为高职院校图书馆读者服务工作的提升打下一个坚实而有力的基础。

结语

综上所述，在当前的教育背景下，传统的高职业院校图书馆服务工作面临着新的机遇与挑战。相关管理人员和服务人员必须及时转变服务理念，切实意识到自身职能对于高职院校长效发展的重大作用，创新工作机制和服务形式，严格要求服务质量与工作人员整体素质。唯有如此，高职院校图书馆方可为教师的科研和教学工作以及学生学习能力的提升打下一个坚实的基础。

参考文献

- [1] 何秀文. 高职院校图书馆读者服务工作探讨[J]. 图书馆论坛, 2007, 27(5): 3.
- [2] 潘秀琴. 网络时代高职院校图书馆读者服务方式的转变[J]. 图书馆论坛, 2007, 27(1): 2.
- [3] 徐梦, 党焕珍. 高职院校图书馆读者服务工作探讨[J]. 成功: 中下, 2011(3): 1.
- [4] 杨秀琴. 高职院校图书馆读者服务与管理工作初探[J]. 西安铁路职业技术学院学报, 2007(2): 3.