

高校图书馆读者服务工作的创新与实践

张 聪

(济源职业技术学院 河南济源 459000)

摘 要: 读者服务工作是高校图书馆工作的重要组成部分,是图书馆建设的动力来源,其服务效果和质量直接关系到图书馆功能和价值的发挥。对于高校而言,图书馆是学校教育教学工作开展的重要途径。在新时期下,高校也需要更新理念,明确要求,把握现状和问题,充分利用自身优势,做好读者服务工作的创新和改革,并加强实践探索,从多个方面提高图书馆读者服务质量和水平,以此创新图书馆读者服务工作模式,更好地为师生服务。

关键词: 高校图书馆 读者服务工作 创新与实践

中图分类号: G717 **文献标识码:** A

DOI: 10.12218/j.issn.2095-4743.2022.28.189

高校图书馆是高校的一个重要职能机构,其可以为教育教学工作的开展提供各种信息资源。在高校图书馆建设中,需要将读者服务工作作为核心,以此贯穿于整个图书馆发展、建设的全过程中,更好地为师生进入图书馆、借阅书籍、归还书籍、查找资料、学习等服务。且在新时代下,高校图书馆传统的读者服务工作模式已经无法满足师生需求,对此需要高校从多个方面进行创新、改革,开展丰富、特色的读者服务活动,以此推动图书馆的现代化建设。

一、高校图书馆读者服务工作的创新

(一) 管理理念创新

管理理念的创新是其他工作创新的基础,对此高校图书馆在进行读者服务工作创新时需要加强以往经验的分析和总结,不断反思、改进,确保现代化的图书馆读者服务理念更好地满足读者群体的需求,以此制定现代化的读者服务思想,并树立以人为本的思想。促使读者服务工作可以由分散走向集中,以此向着网络化、专业化、规范化的方向发展,且可以将传统的以管理为主的理念向着人性化、个性化服务理念转变,以此顺应现代化发展趋势。促使图书馆管理者和工作人员主动为读者提供优质、多样化的服务,实现服务模式的创新,以此提高服务水平和内涵。^[1]

(二) 服务内容和方法创新

高校图书馆也可以充分利用自身的馆藏资源,通过整合、创新,创新服务内容和服方法。比如,高校在医药专业教学中,为了彰显专业特色和优势,可以根据不同的文献类型,将中外文、书刊等进行集中摆放,通过整体一体化的布局形式,可以让读者朋友们一目了然地获取自己需要的文献资料。且高校也需要利用网络信息技术加强图书资源库建设,在此

基础上根据学科特点、专业特色等创建专项数据库,有效服务于专业学科教学、科研、实践探究等。另外,高校也需要明确服务重点,基于网络平台深入挖掘各种新颖、有时代特点、有探究价值的新知识,通过筛选、整合、分析,不断传播知识、创新知识,以此实现服务内容和方法的创新,改变传统单一的图书借还服务。

(三) 馆员理念创新

进入到现代社会后,学生们的思想态度发生了较大的变化,对此也需要不断创新馆员思想理念,不断提高高校图书馆工作人员的思想素质和工作素质,有效满足教师、学生们的多方面需求。当前,在高校图书馆中,馆员们逐渐由传统的图书借还服务者、图书保管者和整理者向着信息资源指导者、师生入馆服务者的角色转变,在此过程中就需要保证理念创新,以此有效实现读者服务工作的创新。将读者作为服务对象去精心服务,并在服务的过程中遵循以人为本的理念,以此明确读者服务工作的创新要点。^[2]

(四) 满意度创新

第一,定期对读者的服务满意度进行调查。高校图书馆需要定期举办读者服务交流会,和读者们进行面对面交谈,向读者们发放问卷调查表,检测读者们对图书服务工作的满意度。根据该表的填写记录,总结、归纳、分析读者们的需求、意见,反思读者服务工作的效果,以此明确下一步工作计划和创新方向,并不断完善相关服务措施。第二,丰富读者满意度途径。图书馆需要不断引进新图书资源,及时淘汰各种过时的、不经常用的图书资源,并配备先进的电子读书和借阅设备,为师生们创造安静、优美、舒适、一体化的读书环境,通过完善各种软件和硬件设施来提高读者的满意度。

在此基础上,图书馆要做好读者服务工作,还需要遵循以下几点原则:遵循相关规则制度、图书馆馆规,以温和的态度去对待读者,并轻声细语地和读者们讲话,有礼貌地和读者们交流,通过自己的专业态度、娴熟的业务能力、丰富的馆藏知识等去感动读者,让读者信服;认真工作,图书馆工作者需要定期管理、检查、清洁公共阅览室、电子阅览室、自习室等,不断熟悉业务知识,不断实践,勤于反思,更好地为读者提供服务,让读者们便捷、高效地使用馆藏资源。并做好图书的摆架和维护工作,避免图书受到破坏和丢失;且高校图书馆还需要创设特色的服务品牌,充分彰显自身的优势和特点,通过服务水平和质量的提升彰显自身的魅力,让读者们主动读书,以此在高校中创设优质的校园一角。^[3]

二、高校图书馆读者服务工作的实践

(一) 改进服务态度

图书馆每日都需要接待很多的读者,工作量大,对此图书馆工作人员往往会出现态度不好、情绪不好的问题,直接影响读者的心情,影响读者进入图书馆的频率,对此图书馆需要加强重视,净化环境,强化认识,改变以往的服务态度。树立以人为本、服务第一的理念,在接待读者时需要有亲和力,保证训练有素,给予读者们耐心的指导和介绍,避免影响读者积极性和主动性,有效发挥图书工作者的工作价值。首先,图书馆工作者需要树立平等意识,热心助人,提高自己品德修养和专业能力、服务能力等,根据不同的读者群体需要提供统一的服务,有效满足读者群体的需求,以此保证服务质量。其次,图书馆工作者需要信任读者,积极和读者进行沟通、交流,确保他们遵循图书馆规则和借阅规则,在读书时保持清净,以此营造良好的图书馆环境和氛围。在借阅图书、参观图书馆的过程中,工作者需要耐心解说,积极引导,为读者们及时推荐、详细介绍各种优秀书籍、学习资料等。最后,图书馆也需要加强对工作者的培训和教育,确保图书馆工作人员掌握一定的知识和技能,不断学习,提高自身的素质和职业道德水平,以此更好地为读者群体服务。

(二) 提高服务水平,改善服务环境

想要有效做好读者服务创新工作,就需要不断提高服务水平,提高服务质量和效率,强化服务效果。读者服务工作服务水平直接影响着服务效果和质量,对此高校需要通过多种手段做好读者服务工作,图书馆可以加强读者服务工作的宣传和推广,加强读者服务工作的创新发展,以此为读者提

供更加精准、个性化的服务。比如,高校图书馆可以通过网络平台和大数据技术整合、加工馆藏文献信息,将其整理成为不同层次的文献资源,并建立生产、社会、科研等专题数据库,以此打造特色的产品。基于该数据库可以促使科研人员、师生们进行课题查询、定题获取等,以此在现代化技术下可以拓宽读者服务工作的范围,最终提高服务水平。^[4]

(三) 改善服务环境

研究发现,人的思想、情绪、情感与环境有着直接关系,其直接关系着人的身体健康,图书馆安静、环境舒适,人们进入到图书馆后可以静下心来,保持身心舒适,不仅可以稳定人体的免疫功能,也可以保持人的大脑平和。对此,在高校图书馆读者服务工作中,也需要加强图书环境的创新,为学生们提供一个温馨、安静、优雅的环境。比如,图书馆可以打造一个宽敞、明亮、布局好的室内装饰环境。对于阅览室可以选择冷色调来设计,合理设计灯光,并装置一些作家们的图像或者笔录来装饰,并在主室内摆设一些绿植以此改善室内环境,确保空气清新,让整个图书馆都有一种生机勃勃之感,可以吸引读者。另外,对于电子阅览室需要配置先进的设施和设备,便于读者们查找资料,下载和利用资料等。

(四) 转变服务理念,加强互动

高校图书馆需要更新理念,创建多样化的信息交流、互动平台,加强和读者群体的交流、互动,对此,高校图书馆可以利用信息技术创建开放式、立体式、透明化的信息服务平台和服务体系,让非图书组织机构和企业都参与到信息网络化图书服务体系中,相互交流、学习、分享,以此打造一个全新、充满活力的高效图书馆信息化服务工作体系。在该体系和平台上就可以有效改善读者和图书管理员之间的关系,创新高效图书服务工作模式,以此确保双方共赢。在这种体系中,读者不仅是信息接收者,也可以是信息发现者、创造者,服务活动的参与者和享受者。基于此高校图书馆需要树立读者第一、服务第一的理念,时刻关注读者的需求、了解读者的阅读动态和思想动态,以此主动为读者推送各种信息资源。在此平台上,也可以加强和读者的实时交流,便于了解读者的意见,反思读者服务工作建设效果,并拓宽交流渠道,最终建立常态化沟通机制。另外,图书馆也需要重点加强和学生的互动、交流,根据各年级、各专业课程特点,主动和读者交流,设置各种奖励,比如读书之星,并及时帮助读者解决各方面难题,以此从根本上提高图书馆读者服务工作的质量。^[5]

(五) 完善信息网络系统, 打造优质、高效、高品质的服务

图书馆信息资源量大, 为读者获取信息资料带来了一定难度, 对此高校图书馆可以利用信息技术、信息产品、无线通信网络、互联网、多媒体技术、移动终端设备等让学生们搜索、查询、浏览、下载资料, 随时随地地享有图书馆服务, 打造移动图书馆、数字图书馆等, 让读者可以在短时间内高效获取精准、优质的信息资源。且图书馆也需要不断优化, 整合馆藏资源, 以读者服务需求为向导不断补充馆藏资源。对于当前高校图书馆存在重馆藏轻利用的现状, 需要学校不断改进, 基于学校办学需求, 不断评估馆藏资源的质量和数量、分类情况, 加强对图书资源采购的监督管理。在采购图书前需要做好充分调研, 了解馆藏情况, 基于读者的需求去采购, 保证图书馆资源满足读者的需求, 在此过程中需要积极引进优质的教育资源。并利用网络平台向学生们推送教育教学资源, 重点引进国内外优质的网络教育资源、纸质图书教育资源等, 根据学科专业特色建立数据库, 以此丰富和完善馆藏资源文献库, 优化图书结构, 以此建立文献信息资源评价机制。

(六) 创新图书服务工作模式, 为读者提供个性化的服务

高校师生群体思想和行为各有不同, 个性特点显著, 对此高校需要为师生们提供个性化、深层次、精准化的图书服务, 让师生们随时随地都可以享受到各种知识服务, 在此过程中高校需要根据具体情况采用不同的服务手段和服务测量。读者们一般需要通过图书馆移动终端或者基础服务平台、手机等输入自己的需求, 图书馆信息服务系统就自动根据读者需求来推送服务。图书馆也可以基于平台选择不同的资源检索方法, 充分采用各种信息技术有效帮助读者群体解决难题, 提供服务, 并对馆藏资源进行深层次的开发、引进、补充、完善等。比如, 高校图书馆可以采用 24 小时网络在线资源服务模式, 读者们只需要在电脑上各搜索平台登录个人图书馆进入到读者界面中, 咨询馆员就可以直接和读者进行在线交流, 为读者提供各种图书服务、信息咨询服务, 最终帮助读者最大限度地解决问题, 提供服务。^[6]

(七) 加强队伍建设

在信息时代下, 为了有效满足读者们的信息化服务需求, 高校图书馆需要加强对馆员们的培训和教育, 不断提高他们的专业素质和综合能力。通过多样化学习活动, 丰富馆员们

的知识体系, 拓宽视野, 增强见解, 提高他们的服务能力和意识、创新能力等。当前我国高校图书馆服务工作已经进行了一系列改革创新, 取得了一系列成果, 但是和读者的需求之间还具有很大的矛盾, 对此还需要高校图书馆不断更新, 树立发展意识, 不断完善服务体系。通过多种手段树立以人为本、与时俱进、不断发展的思想意识, 工作人员需要了解高校发展历史、教育教学特点、图书馆发展历史等, 不断更新和巩固自己的业务技能, 立足于读者的需求, 做好读者服务工作的创新和发展。在此过程中, 高校还需要完善人员管理机制, 培养一批优秀的图书馆馆员队伍, 比如图书馆需要科学规划, 明确职责和任务, 对于领导者需要加强与员工、管理者的交流, 营造积极融洽的工作氛围, 根据员工的能力和特点科学安排任务。将馆员的职业规划、个人发展和图书馆的建设、发展结合起来, 扬长避短, 科学配置人才, 有效发挥人才优势和价值, 确保每一个人员都可以尽职尽责, 为图书服务工作做出贡献。

结语

总之, 在新时代下, 高校需要树立时代理念, 重新审视高校图书馆读者服务工作, 把握新时代发展机遇和特点, 把握图书馆现代化建设成果, 树立创新意识, 不断创新读者服务工作模式, 积极利用现代信息技术、网络平台等创建读者服务信息体系, 建设各种信息服务平台。基于平台和体系加强与读者的交流, 把握读者需求, 不断改进服务工作内容 and 模式, 以此有效满足读者各方面的需求, 最终确保高校图书馆读者服务工作可以跟上时代发展步伐。

参考文献

- [1] 姜宇飞, 刘革. 高校图书馆以项目制推动服务创新的实践探索与思考——以东北大学图书馆服务创新立项工作为例[J]. 图书情报工作, 2020, 64(18): 12.
- [2] 张东靖. 高校图书馆科研服务工作的创新与实践[J]. 科学大众(科技创新), 2022(5): 76.
- [3] 富国瑞. 高校图书馆工作创新的探索与实践[J]. 图书情报工作, 2020(12): 178.
- [4] 周萍. 高校图书馆志愿者工作实践与创新[J]. 合作经济与科技, 2020(3): 5.
- [5] 明星. 高校图书馆情报工作的创新实践分析[J]. 智库时代, 2020(8): 2.
- [6] 汤磊. 刍议高校图书馆读者服务工作的创新与拓展[J]. 作家天地, 2020(1): 2.