

拓展公共图书馆读者服务的新领域

吉雅泰

内蒙古图书馆

[摘要]在当前全民阅读的环境下,对于公共图书馆的建设提出了更加严格的要求,有必要探索拓展公共图书馆读者服务新领域的有效途径和方法,通过完善公共图书馆的服务体系为读者提供更加全面、周到、细致的服务,创设良好的读书环境氛围,为读者带来愉快的体验。

[关键词]公共图书馆;读者服务;新领域

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2020.02.432

当前社会的不断发展,促使人们对于精神世界的富足感更加追求,而公共图书馆是人民群众获得知识的有效途径和渠道,因此有必要在公共图书馆的建设方面多加思考,进行不断创新,寻找更先进的公共图书馆运行服务模式。读者服务的理念是现代公共图书馆建设过程中的参照原则和重要基础,在此前提下探讨公共图书馆的发展和完善模式对于图书馆自身的发展具有重要意义。

一、正确看待读者服务

现代图书馆在建设和发展的过程中,要对读者服务关注,并且要了解读者服务工作的本质和内容,就是要根据图书馆中不同读者的一些特殊的要求,利用图书馆中现有的各种馆藏资料,为图书馆中的读者提供各种服务,其核心主要是在于对图书馆中的各类型资源进行全面地挖掘和开发利用,尽量满足图书馆中不同读者的各种要求。这种读者服务他最终的目的是要向整个社会传播更多的知识,让全民阅读工作能够在此环境下有序开展。公共图书馆的读者服务会向全社会提供服务相比较于其他类型的公共服务来说,它主要面对的主体是有着文献阅读需求的公民,这也导致读者服务的内容和范围上产生了不同,不仅要包括传统意义上的服务,同时也要包括为读者提供的文件查询等服务。当前在图书馆中为读者提供的服务可以发挥先进的计算机技术的优势,形成一个多元化的网络结构体系,在其中融合不同类型的功能,也让公共图书馆中针对读者服务时的方法以及原理,还有对象等多个方面的问题更加明确和清晰^[1]。

读者服务在公共图书馆的持续发展过程中发挥着重要的作用,也是公共图书馆管理工作中的重点内容。正是随着当前科学研究工作的深入开展以及研究成果的增加,导致公共图书馆中的图书文献数量日益增多,人民群众的文化素质水平也在持续性提高,让群众对于文献产生了多元化的需求,在此背景下开展公共图书馆中的读者服务就要求达到帮助读者在短时间内获得所需文献的目标。因此有必要在其中融入先进的技术方法,构建更加完善的网络体系,保证读者服务最终的工作质量和效果,为人们的生活带来更多的便利条件。

二、公共图书馆读者服务中存在的问题

(一)公共图书馆中工作人员的服务意识有待提升

公共图书馆本身作为非营利性组织,最终的也是要为群众提供服务,因此要求在公共图书馆的建设过程中,负责馆内工作的各部分工作人员能够掌握更加专业的服务认识,产生更高素质的服务水平,但是公共图书馆中的资金来源本身比较缺乏,可能来自于政府方面的资助,导致为员工提供的待遇相对比较普通,员工在工作时缺乏参与工作的动力和积极性,更不要提产生良好的服务意识^[2]。最为普遍的一种现象就是在公共图书馆中参与服务工作的人员会采取机械化的服务模式和思路,在服务读者时保持慵懒自由的服务态度,甚至对于图书馆中的书籍类目知识的了解不够深入,当读者提出问题时,无法快速而准确地为读者提供指导,导致读者在检索文献时遇到了多重阻碍,严重影响到读者对于公共图书馆的服务体验和读者的阅读情绪,也致使用户的体验感较差,这些问题都是当前公共图书馆中的工作人员缺乏服务意识的具体表现。

(二)公共图书馆中的书资源共享度有待提升

互联网技术的快速发展,使其在各大行业中发挥着独特的作用和优势,而在公共图书馆中也体现出了明显的作用,主要是有很多公共图书馆已经开始利用互联网数据技术开展图书馆的建设工作,但是有很多图书馆在数字图书馆建设的过程中,标准并不统一,针对信息进行加工时所使用的格式以及标准就明显的差异,特别是图书馆中的书目数据库建立时所选择的标准和格式存在不同,因此导致公共图书馆在实际发展和运行的过程中各自处于一种封闭的状态下,可能会出现公共图书馆的数据孤岛现象,让图书馆中的文献资源太过于片面和缺乏,另外是各大出版商在出版图书资料和各种文献的过程中所使用的出版格式和方法可能存在区别,但是读者在查阅文献时可能会受到技术方面的限制,导致无法下载这些资源,难以获得自己需要的信息,严重影响到公共图书馆的读者体验感^[3]。

(三)公共图书馆的读者获取信息存在限制

如今人们可以使用各种各样的方式来进行阅读,线上阅读更是应用普遍,但人们获得信息资料的条件缺乏,能力也比较限制。具体来说,面对当前不同类型的电子信息资料,人们在查询时可能会遇到多重问题,比如说用户不知道怎样从图书馆的数据资源库中去筛选获得自己想要的资料内容,

或者有一些用户在完成图书馆的文献信息资料检索时,使用的方法相对单一,因此导致最终获得的检索结果比较少,难以满足自身的需求。此外,在公共图书馆中开展管理工作的人员习惯于使用手工管理的方式,而技术水平有待于提高,因此而导致公共图书馆中的管理人员没有办法帮助读者从中快速获取到自己所掌握的信息,因此让公共图书馆提供的服务仍旧比较局限,要满足用户提出的多元化需求,会遇到很多的阻碍,因此针对公共图书馆的读者服务进行创新具有一定的必要性,应进一步优化服务的流程。

三、拓展公共图书馆读者服务新领域的有效方法

(一) 要积极拓宽公共图书馆中的读者服务渠道和思路

公共图书馆要将读者服务作为其现代化建设过程中的重要组成部分,而拓展公共图书馆的服务渠道则是充分提高读者服务能力和水平的有效方法,也就是说要求公共图书馆在发展和建设的过程中做好读者服务模式以及服务体系的建设工作,在读者服务中也可以融入其他的先进思想和理念,让为读者服务获得的突破和创新更加明显。例如公共图书馆可以和相关的平台之间寻求合作关系,打造形成更加特殊的读者服务平台,让图书馆中的资源共享效果更加良好。通过各部分资源之间的完美融合来实现资源利用最大化的要求,让公共图书馆中的资源不足的问题得到顺利解决^[4]。

(二) 实现公共图书馆资源共享

在公共图书馆中促进资源共享服务就需要理解,首先是每一个公共图书馆中的资源并不无限的,而是有着特定的范围,因此可能会无法满足不同人的需求。但是当前社会背景下,信息技术得到了普遍的应用,各大公共图书馆之间的联系变得更加紧密,实现资源共享成为公共图书馆建设已经发展过程中所关注的关键环节以及重要的目标。通过资源共享,能够帮助公共图书馆节省运营和管理过程中的成本,也能够让各种信息资源的传输更加及时,方便为读者提供服务。尤其是各种新媒介和传输技术的产生和革新,让图书馆之间的信息交流共享成为了可能,公共图书馆中的读者访问量也产生了明显的提高,人们不需要去图书馆也可以获得各种类型的信息服务。总而言之,互联网在为读者提供了真实而准确的信息的同时,也能够为读者提供和他们的日常生活、工作息息相关的关键信息,让读者对于信息的需求得到满足。

(三) 结合公共图书馆中的读者需求去创新服务的方式

在公共图书馆提供服务的过程中,要明确其核心就是要满足读者的各种需求,从而让公共图书馆的服务质量得到进一步的提高和改善,而要满足读者的各项需求,图书馆就可以采取各种问卷调查的方式或者邀请读者互动,或在图书馆的网站中留言等方法,搜集读者的意见,从中掌握读者到图书馆中的主要目的和原因,还有图书馆最常用的文件类型、

文件的接收方式、希望增加的公共图书馆服务内容。这样就能够让公共图书馆中的读者直接参与到图书馆的建设和优化过程中,让各种资源的利用价值进一步提高,也能够让读者的满意度进一步增强。在公共图书馆的建设中,要始终明确读者第一的原则和思想,让读者的地位更加明确。使读者提升到一个更高的层次和高度,为公共图书馆的服务工作顺利进行提供推动力。公共图书馆建设应始终坚持以人为本的原则,充分了解和掌握读者的需求,根据读者的意见调整图书馆中的各项服务内容,进一步扩大公共图书馆中读者服务的领域和范围^[5]。

(四) 做好公共图书馆数字化服务

当前信息技术在社会中的广泛应用已经为公共图书馆的建设提供了更多的参考,如果公共图书馆想要为读者提供更加优质的服务,就必须要在数字化体系的构建环节多下功夫,做好相应的工作,尤其是要利用先进的数字化技术构建形成智能化、信息化的数字服务模式,在数字服务方面投入更多的精力和关注,让最终的数字化服务更有成效。也就是说需要公共图书馆做好图书馆中各项资源的数字化处理工作,利用先进的现代技术完成数字化的演示,使其更具效率,帮助读者在图书馆中参与阅读时获得更加快速而及时地服务。公共图书馆中的数字化服务体系构建至关重要,尤其是在数字化服务平台的构建环节,必须要着重分析文献资源利用效率提高的有效途径,帮助公共图书馆实现文献资源数字化以及智能化建设目标。

结语:

总而言之,读者服务是公共图书馆建设和发展过程中的重要组成,开展读者服务工作时必须要体现出与时俱进的效果,而不是局限于陈旧而简单的服务理念。公共图书馆中的图书资源代表着社会价值,而怎样才能够对这些资源进行合理的应用,成为了读者服务的衡量标准和要求,也只有在公共图书馆的读者服务中进行深入的研究,才能够让服务的范围更加广泛,服务的质量更高更有效。

参考文献

[1] 王新灵. 如何拓展公共图书馆读者服务的新领域[J]. 科技创新导报, 2019, 16(35): 269-270.

[2] 李学民. 拓展公共图书馆读者服务的新领域[J]. 图书馆论坛, 2000, 20(2): 4.

[3] 吕正丽. 探讨拓展公共图书馆读者服务的新领域[J]. 卷宗, 2019.

[4] 王利梅. 刍议如何拓展公共图书馆读者服务的新领域[J]. 内蒙古科技与经济, 2019, (16): 109-110.

[5] 朱凝霜. 公共图书馆读者服务工作模式创新路径研究[J]. 大观(论坛), 2019(04): 163-164.