

# 高校图书馆读者服务精细化发展的途径探讨

王雅琦

新疆财经大学图书馆 830000

**[摘要]**高校图书馆需要对读者服务进行精细化发展,面对差异性的读者需求要给予充分满足,真正做到与时代共发展。本文首先说明了图书馆精细化读者服务的具体内容,然后分析了高校图书馆读者服务存在的问题,最后详细阐述了高校图书馆读者服务精细化发展的途径。

**[关键词]**高校;图书馆;读者服务;精细化

**【DOI】**10.12252/j.issn.2096-6261.2021.11.1176

## 一、图书馆精细化读者服务的具体内容

图书馆对读者提供的精细化服务主要包括以下几个方面:接待读者工作、组织与执行阅读推广工作、整理书架工作与资讯参考服务工作。接待读者工作,主要是帮助有借还书需求的读者进行图书的借还工作,倘若图书馆内存在自主借还图书的智能设施,那么此类工作就会转型为引导读者使用自助借还设备的工作;组织与执行阅读推广活动,主要结合图书馆运行情况与社会的发展情况定期推出优秀图书的书单,或者开展读书会等分享交流活动;整理

书架工作,主要是对图书馆内的图书进行定期整理,保持图书始终保持在一个整齐协调的环境下,要根据书架容量及时进行扩充,将原有图书导入新书架中;最后则是对读者进行咨询参考的读者精细化服务,包含了馆内的所有咨询服务。

## 二、高校图书馆读者服务存在的问题

### (一) 服务观念落后

随着互联网对藏书影响的不断深入,高校图书馆员的工作环境和工作内容都发生了较大的变化。然而,部分高校图书馆员还没有脱离传统的管理观念,给予珍藏文献过多关注,忽视了文献的作用。往往愈是珍贵的文献,借阅限制愈多,甚至有的珍贵文献不提供借阅服务,严重影响了文献作用的发挥。

### (二) 文献利用率低

1、整理图书是一项繁琐且重要的工作,藏书种类和复本量更是给图书管理工作造成困难,导致有些高校图书馆文献分布比较分散、缺乏条理性,增加寻找资料的难度,影响文献利用率。

2、图书馆资源的整合包括文献资料分布和文献更新两部分。部分高校图书馆对图书的分布缺乏合理的规划,文献分布不合理现象普遍存在,给读者借阅造成诸多不便。另外,图书分布缺乏科学规划,也会对管理工作造成影响,图书管理员难以发现图书内容过时,无法指导图书采购。

3、随着社会的不断发展,读者对信息的需求不断向综合化与多元化发展,而高校图书馆员在个性化服务方面的不足,给读者借阅造成一定影响。随着国民文化素质整体提高,图书馆的中介作用逐渐被削弱,新时代的读者需要更加专业性、综合性的检索服务,不再满足于传统的书刊传递服务。图书馆员需要结合读者借阅要求,对专业信息进行检

索,整理、挖掘,而后给读者提供借阅指导服务。显然,“借书—还书”这种传统服务模式,已经不能满足读者的个性化需求,高校图书管理员适应社会发展,积极寻求科学的、个性化的服务方式,促进高校图书管理事业的发展。

### (三) 数字馆藏资源建设比较落后

如果图书馆未采用网络和新媒体技术适应时代的发展,就会导致图书馆数字化建设落后,进而限制图书馆的发展。传统图书馆的电子文献和相关资料比较简单,导致读者对一些经典资料和文献进行电子搜索时出现困难。还有一些图书馆的电子设备一直未被使用,其没有充分发挥自身的价值,造成图书馆服务工作的改革、创新存在困难。图书馆目前没有和出版商合作,建立具有本馆特色的资源数据库,没有将各图书馆的资源数据库和本馆数据库通过网络建设成一体。不能采用有效的方法指挥图书馆实现资源整合,造成资源重复以及人力、物力、财力的浪费。未能形成具有自身特色的图书馆资源库,同行之间也没有形成你资源为我使用、我资源为你使用的资源共享状态。

## 三、高校图书馆读者服务精细化发展的途径

### (一) 充分掌握读者真实服务需求

首先要针对读者的实际需求进行充分的掌握,调整一系列的读者服务来达到精细化服务的目的,针对馆内图书的数目排列进行优化。在优化过程中,还要充分地将读者用户的需求考虑在内,制定科学合理的书籍排列方式,为读者提供优质的精细化图书馆服务。此外,还可以结合实际情况,设立相应的图书自助还书站,充分提升图书馆的服务质量,甚至可以探索全天不间断的自主图书馆,为社会大众提供更为高效便捷的借还书服务。值得注意的是,图书馆作为人员密集的公共场所,必须要对新冠肺炎疫情防控工作做出相应的安排。在具体的实践中,要建立起专门的消毒区域,初入图书馆的读者与工作人员都必须经过消毒区域进行消毒处理,充分保证读者的身体安全。此外为了增加读者安全感,还可以在图书馆内部设置一定数量的消毒柜,进行图书的消毒工作,严格保障书籍的安全性。

### (二) 充分利用新媒体技术完善数字馆藏资源

在新媒体环境下,图书馆要进一步提升为读者服务的水平,就要采用新媒体的技术以有效整合图书馆的数字资源,及时健全图书馆的信息资料,提高图书馆的服务水平。图书馆通过财通大数据、云计算等科技手段创建图书馆的数字资

料库,采用多种多样的信息采集方式和分析技术完成图书资源的采集和分析,不断对数字资源宝库进行更新,及时采纳最新的消息、资讯动态,并对其进行智能化管理,实现数据资源库的实时更换,保障读者在第一时间获取最新信息。同时,图书馆能够采用各类新媒体技术完成对电子图书的分类管理,有效融合各类信息,实现电子资源数据库的及时更正和完备。

图书馆也要加强对针对性的文献的发掘,创建完整的资源数据库体系,改变单调的文献资料获取方式,拓宽获取途径和利用各类媒介归集文献资料。在获取资源后,为了能够使读者更加便捷地使用这些资源,要对图书馆工作人员进行优化整合,在提升馆藏资料建设水平的同时,要积极吸取其他图书馆的管理优势,以提升工作人员的专业能力,可以采用网络课程加以培训,激励工作人员主动和读者交流、互动。

### (三) 扩大服务对象,提高藏书资源利用率

互联网背景下,为了最大限度地发挥藏书在社会发展与科技创新中的作用,很多高校图书馆逐渐扩大了借阅服务范围,采用透明化与公开化管理模式,为本校师生提供借阅便利的同时,也吸引了无数校外的读者。这种服务模式极大地方便了读者对数据资源和馆藏文献的使用,提高了对藏书资源利用率。

在此基础之上,进一步提高藏书资源利用率的关键,在于对图书馆馆藏结构的优化。首先,高校图书馆可以从满足读者对借阅服务的需求出发,运用现代网络信息技术快速搜索平台,从而令读者更加方便地获取电子资源和馆藏文献资源,满足读者在教研、学习等各方面需求。比如,高校图书馆可以开展 ISBN 查询和网上借阅服务。其次,馆藏资源的借阅以及其他服务项目,可以通过高校图书馆网站首页进行展示,方便读者借阅。再次,高校图书馆可以建立网络互动机制,通过论坛、QQ 群、微信等互联网平台提供在线咨询服务,更加快速地解决读者在借阅方面的问题。最后,高校图书馆可以向学校申请专门的多媒体教室,用来定期开展培训讲座,从而对读者的文献检索进行培训,方便大家对藏书资源利用。

### (四) 内容延伸,向集成信息服务转变

在过去,高校图书馆文献资料储存形式单一,多以纸质为载体,图书管理员以“借书—还书”为主要服务模式。随着信息技术在文献储存方面的应用,数字化、现代化的文献逐渐增多,形成了纸质化文献与电子化文献共存的格局。近年来,电子化文献的优势逐渐凸显,储存量超越了印刷文献,成为高校图书馆主流藏书形式。藏书格局悄然变化,需要为读者提供的服务内容也随之改变,要求高校图书馆员进行服务内容的逐渐拓展与延伸,集成信息服务应运而生。

集成信息服务是一种以读者的实际需求为导向的服务,图书管理员获取原始文献信息、检索文献线索以后,可以通过信息技术进行分析加工,然后再提供给读者。随着信息技

术在信息读、写方面的不断渗透,读者逐渐提升了对于信息质量的要求。通过简单检索得到原始文献已经不能满足读者的需求,他们希望图书馆能够为他们提供经过分析加工的信息产品。高校图书馆需要结合读者的实际需要,通过一定的技术手段对文献信息资源进行加工、整理,从而在浩如烟海的文献收藏中收集到真正有使用价值的信息,进而借助于综合分析工具对其进行加工,最终带给读者所需的文献信息。这个过程,更加重视对二次、三次文献的整理和开发,致力于对信息产品的价值的提升,以期在最短的时间里为用户提供最精华的信息资源,减少读者的等待时间,提升读者的借阅体验。

### (五) 完善服务队伍

图书馆读者服务工作的开展,离不开服务队伍的支撑,服务人员自身专业能力与综合素质的高低,是影响服务工作效率和质量的重要因素。全媒体时代的到来,对于图书馆读者服务队伍能力、水平提出了更高的要求,为更好地满足广大读者服务需求,提高服务满意度,要重视对服务队伍的完善工作。

首先,要加大人才招聘力度,面向社会及高校公开招聘优秀人才,提高准入门槛及薪资福利待遇,吸引并留住更多优秀人才,并认真考核应聘人员,确保其具备丰富经验、较高的能力、较强的服务意识,满足全媒体时代图书馆读者服务工作需求;其次,要重视对服务队伍的培训,制订完善的培训制度与计划,定时定期地开展培训工作,学习掌握新知识和新技能,树立良好的服务意识,提高责任心和工作积极主动性,组建高素质、高水平、高能力的图书馆读者服务队伍,满足读者服务能力和质量,为读者带来更加优质的服务体验;最后,要落实责任制度、奖惩制度,结合服务人员表现进行奖励和惩罚,避免相互推卸责任,提升服务队伍工作积极主动性,促进图书馆整体服务效能的提升。

### 结语

综上,在我国社会发展中,图书馆充分发挥了文化职能职责,对社会发展也是极具现实意义的。高校图书馆能够满足高校师生的文化需求,但是也要进行不断的升级创新才能将自身图书馆功能与服务落到实处,让图书馆提供更加精细化的读者服务,为建设高校文化更好地贡献力量。

### 参考文献

- [1] 齐岩.网络环境下高校图书馆读者服务工作的创新与实践[J].科研,2016(1)
- [2] 许海燕.网络环境下高校图书馆读者服务模式的创新[J].办公室业务,2017(1)
- [3] 闫方宇.图书馆读者服务精细化发展探析[J].文化产业,2021(10)
- [4] 王军辉.城市公共图书馆服务读者精细化模式分析[J].科技经济导刊,2020(30)
- [5] 邓艺.公共服务视域下图书馆精准服务提升策略研究[D].华南理工大学,2020.