

# 图书馆读者服务工作应与时俱进

许丽

湖南图书馆

**[摘要]**图书馆读者服务工作是组织读者利用图书馆各类资源开展活动的基础工作,图书服务工作直接体现图书馆的性质与各项职能,而图书馆的综合性质是因通过开展读者服务活动所体现,因此,其直接反映了图书馆的社会效果。当下经济和信息飞速发展,读者获取文字资源的渠道也越来越多,给图书馆带来了不可忽视的冲击。基于此,图书馆在开发服务功能时,要综合考虑以下因素:及时把握读者需求,更新技术设备,创新服务理念,优化服务方式、增加图书馆的附加服务值,以此更好地为读者提供服务。

**[关键词]**图书馆;读者服务;与时俱进

**【DOI】**10.12252/j.issn.2096-6288.2020.02.951

## 引言:

随着信息技术的发展,电子技术设备在生活中的运用极为普遍,大众化的读者在信息浏览和检索时,会首选手机、电脑、以及其他电子产品,在问题得不到解决时,读者才会前往图书馆搜集与学习。而有另一部分读者,认为图书馆是藏书机构,主要的功能是图书借还,报刊阅览等。实则,信息化时代背景下,图书馆功能早已升级,为了更好地为读者提供满意的服务,要重视从宣传、工作人员业务培训、设施完善等方面,为用户创办满意度高的图书馆。

## 一、图书馆服务工作与时俱进的原因

### (一) 图书馆读者服务观念的转变

经济全球化与信息技术革命的不断发 展,让国家与国家之间的联系更加密切。图书馆作为信息服务业的重要组成部分,在信息发展中起着重要的作用,并成为信息产业中重要一员。新形势的发展,带动了图书馆的信息服务工作的变化。<sup>[1]</sup>读者的需求和发展是图书馆赖以生存与发展的生命线,因此,图书馆的服务观念不能只止步于藏书、书籍借还功能上,在思想上要更新服务观念,由原来传统型封闭式服务向开放式网络化信息服务转型。另一方面,图书馆工作人员要从重藏轻用的思维限制中解放出来,要牢固树立客户至上的观念,尽可能在服务理念上,能够借鉴和参考国外的图书管理工作经验与方式,对现有的图书管理理念做出优化。

### (二) 服务对象的跨地域性

传统图书馆受地域、载体等因素的限制,图书馆的服务功能,主要体现在为某一个区域内的群体服务。然而信息技术的使用,让不同地区的读者,可以跨时区、跨区域进行资料查询。这对图书馆来说,服务的受众增多,服务难度增加,为了更好地对不同民族、不同国家、不同语言的读者提供满意服务,要在图书馆建设水平上与其他国家、地区相持平。

### (三) 读者服务内容多元化

受网络环境变化影响,图书馆的读者服务功能要做出相应调整。原来,图书馆的服务功能主要以纸质藏书为主,信息技术出现之后,图书馆普遍性地增加了图书服务功能,拓宽了图书服务的领域与范围。<sup>[2]</sup>通过对我国的各大图书馆的服务现状研究来看,较多的图书馆已经增设了参考咨询、定题跟踪服务、信息调研、用户培训等功能,可谓是整合功能,跨领域服务。

## 二、图书馆服务与时俱进的必要性

### (一) 与时俱进才能满足读者需求

时代不断发展,知识也在迭代。若是图书馆的服务体系中,服务理念、知识内容、技术手段、智能化水平不与时代

发展同步,则不能为读者所用,唯有图书馆内的信息资源与配套设施达到科技发展的最新水平,才能够达到为读者服务的目的,满足读者需求的同时,体现自身的价值。

### (二) 与时俱进才能为社会服务

图书馆是信息资源“大厦”。随着各行各业多元化、前沿化的不断发展,越来越多的用户渴望获取“一手资料”,掌握行业最新动态以及最前沿的资讯。图书馆信息的与时俱进,可以达到读者获取最新有效信息的要求,提供信息服务价值。<sup>[3]</sup>同时,图书馆也承担着社会服务的重任,在服务功能上做到与时俱进,图书馆为读者提供他们所需要的资源与内容,便于读者更好地将知识运用于不同领域,造福社会,建设国家。因此,图书馆要时刻与时俱进,打破传统服务模式,努力开创新的 服务模式。

### (三) 读者服务工作内容的发展

信息技术资源下,图书馆内浏览纸质书籍,借阅图书的读者占据少数,选用计算机进行登录查询资料的读者居多。图书馆在建设中,从纸质媒介服务向电子技术转型,达到读者可以足不出户就能够完成网络上图书的借阅和预约,方便了广大用户的效率。另外,读者还可以以在线下载的方式,随时下载自己所需要的信息。较为常见的一个现象是,很多大学生在书写专业论文时,会依照自己的喜好登录不同院校的图书馆下载资源,进行学习。但是,在进入其他图书馆之后,对资源并不会运用,总会遇到下载不成功,下载资源费用高等问题,造成图书馆信息检索失败。图书馆在完善服务功能时,要充分考虑到这一点,通过优化服务功能等方式,提升服务质量。

### (四) 读者认知结构的变化

信息互联网背景下的读者,在图书阅读认知方面有着明显的特点,读者在图书搜集和查询中,有着丰富多样的需求,对服务人员的知识结构和素质要求高。从这一点来看,图书馆在探索图书管理工作服务功能时,要以服务数量和服务质量为双向参考点,对服务人员的能力进行培养。

## 三、图书馆工作与时俱进的策略

### (一) 提高图书馆工作人员的业务素养

图书馆作为事业单位,招揽得人才以公共服务意识强,文化学识水平高为主。图书馆的日常运转和服务,全部依赖于工作人员的工作运转,在一定程度上,图书馆馆员先进工作理念和与时俱进的业务发展能力,是图书馆创新和发展的根本。图书馆工作人员,在工作中要有良好的觉醒意识和危机感,应建立以读者为中心的良好服务意识,及时了解读者需求,在工作中运用先进技术手段提高服务水准。基于此,

图书馆的工作人员需要做到以下几点:

1. 升级观念, 提高认知。在跨文化交际能力培养的发展理念下, 图书管理人员要以开放的服务思维和理念, 对馆藏文献资源进行收录与整理, 将图书馆建设成一个面向国际、面对不同语言读者、包容而服务的公共事业服务机构。在大范围上, 可以不设国界和年代收录广义资源, 在小范围上, 精准备区域资源文献, 重点突出区域性的资源建设, 促进并完善本区域、本系统的文献信息资源的完善。且要在图书资源分类中, 清晰的对图书的内容进行归类和划分, 便于读者及时检索, 根据自己的需求, 可以快速、稳、准的获取信息。当读者在信息检索中遇到困难, 工作人员要帮助读者, 成功获取信息。

例如, 部分学生在学习中想了解国外最高学府对计算机领域的研究水平, 不知如何查询对应资料, 输入关键词, 此时, 工作人员要及时与读者进行沟通, 准确获取读者需求中的“关键词”, 依照需求给予指导, 通过正确操作, 从而获取有效信息, 打造读者满意的图书馆。

2. 加强读者的辅导工作。进入图书馆查询资料的读者对图书馆功能了解与运用能力不同, 如果仍由读者自发的研究, 探索自己所需要的知识与内容, 不仅会导致时间的大量浪费, 还会降低读者对图书馆的满意度。为此, 图书管理人员要重视增强自身的业务能力, 加强文献导读功能。在工作中遇到初次来到图书馆的读者, 可主动了解读者地前来的目的, 根据读者的普遍性需求与针对性需求, 提供帮助。当然, 图书馆读者人员基数大, 需求差异化严重, 还需从普遍性的问题出发考虑, 对工作人员统一培训文献导读工作, 是图书馆中一个重要的环节。

例如, 以某某地区图书馆的读者服务与时俱进为探究点, 我们进行细化分析。首先, 图书馆要有分类的图书工作管理人员, 有专人负责寒暑假图书馆开放时间、图书馆开放预约入园通知、图书馆期刊下载说明、资源亏开通试用等。其次, 要设资源、服务指南、学科服务、现代教育技术中心等。再者, 要陈列常用服务、自购图书验收(开放时间、读者须知、常见问题、新读者注册、电子阅览室使用帮助)。

最重要的是, 图书馆要在计算机桌面上增设在线服务窗口。便于读者遇到问题时, 可以点击在线答疑, 通过智能服务和人工服务两个通道, 获取帮助。来体现图书馆的服务水平, 打造读者满意度高的图书馆。

3. 开展文献信息检索功能。文献信息检索是读者需求度较高的一个项目。图书馆管理人员, 要增设专门的网络化信息检索课程, 针对计算机、光盘、数据库等信息检索教程, 让学生通过观看教程, 知道如何在海量信息中, 鉴别、筛选、整理和分析信息, 从而提高读者的信息运用能力。

4. 增设其他项目服务功能。很多读者在图书馆搜索信息时, 会伴随其他项目的需求和服务, 如果此时让读者前往其他地区解决问题, 会大量耗时, 因此, 在与时俱进发展理念之下, 图书馆要增设在线多媒体制作功能, 如视频拍摄、视频制作、刻盘、DVD光盘等功能的提供, 来提高图书馆的附加值, 让读者真正在图书馆的学习中, 感受到便捷与全面, 可以在信息搜集和信息处理方面, 应有尽有, 帮助读者有效地提升信息处理效率。就比方说, 很多读者觉得图书馆的氛围不错, 此时, 自己想图书馆搜集完信息, 要在图书馆内完

成音频制作、视频转化生成、录像带转光盘等项目活动。这时, 面对庞大的图书馆区域, 并不知道如何去做, 那么, 为了方便读者, 图书馆如何提供与时俱进的服务呢? 要从以下方面着手: 项目一, 购置不同的数码设备、软件进行装置。项目二, 设定明确的收费标准。项目三, 对使用中一些容易引发收费纠纷的情况要进行备注说明, 便于读者在图书馆获取信息的同时, 可以对每一笔消费都能够明明白白。

### (二) 运用现代化通信手段实施网络信息服务

读者对手机的使用率高。图书馆在读者服务与时俱进功能开发中, 要重视以手机为载体, 开发服务系统、QQ软件、微信小程序等功能, 让读者及时便捷地了解最新的图书馆动态, 自身对图书的借阅状态、有无超期, 图书预约、图书借还等功能, 根据读者的个性化需求, 提供多元化服务。

### (三) 实施多项阅读推广活动

传统的服务工作中, 图书馆一直在扮演着为读者找书的角色, 与时俱进的图书管理功能, 则是需要以为书找读者的服务理念, 发挥图书馆的功能。现如今, 微信公众号、抖音号、短视频等媒体资源丰富, 新时期的图书读者服务功能, 要重视开发媒体通道、健全信息化服务功能、以增设活动推广、活动预约、座位预约、读者服务(智能咨询、一键上网)等功能, 让读者实时了解图书馆动态, 根据自身需求选择需要。

### (四) 为科研提供跟踪方式服务

高等学校图书馆的功能智能之一, 主要为高等院校的教学与科研服务。本馆的中心职能, 是深入大学各院系, 积极地为广大在科研第一线的教师们及时了解对方的实际需要, 并提供有关科研项目, 同时进行全程追踪式咨询, 这就需要图书馆不仅是单纯地把馆藏资料提供给他们, 而且还要深入获取与科研项目有关的资料数据, 并加以选择, 综合利用资源和研究, 从而形成课题资料库。

### (五) 与时俱进的读者服务工作内容

网络信息技术的发展, 让图书馆的读者服务工作遇到前所未有的机遇和挑战, 对图书馆的服务内容、服务手段以及服务对象标准更高, 不论时代如何转变, 读者服务的工作宗旨不变, 图书馆唯有抓住一定的机遇, 运用现代化设备以及丰富的信息技术资源, 重新定位服务方向, 调整服务内容, 提升服务手段, 让读者的服务层次和水平, 更上新的台阶, 在市场竞争中立足于不败之地。

### 总结:

在新形势下, 图书馆要本着以“读者为中心”的服务宗旨, 与时俱进, 积极创新服务形式与内容, 但是, 创新不是否定传统, 而是要相关工作人员根据本馆的实际需求, 在服务理念、服务内容、服务方式和服务范围上不断创新, 从而对信息需求做出变化, 取得高质量的发展。

### 参考文献:

- [1] 胡丹. 高校图书馆读者服务优化策略分析[J]. 产业与科技论坛, 2019, 18(21): 131-132.
- [2] 姚于芝. 新形势下图书馆读者服务的困境与对策[J]. 文化产业, 2019(20): 55-56.
- [3] 陈丹青. 图书馆读者服务工作存在的问题及对策解析[J]. 中外企业家, 2019(26): 116.