

高职院校图书馆服务质量提升策略研究

张永红

山东传媒职业学院

[摘要] 高校图书馆作为大学的“心脏”，承担着为学校教学与科研工作提供信息支持的重要使命。随着我国高校图书馆事业的不断发展，高校图书馆的服务工作也在不断地发生变化，利用互联网和大数据技术构建智能化图书馆能够显著提高图书馆的管理效率，能够有效提高读者服务的水平，使得高校图书馆管理工作迈进新的阶段。本文探讨了高校图书馆管理和服务之间的关系，并讨论了提高图书馆读者服务质量的对策。

[关键词] 图书馆；服务品质；策略研究

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.11.1647

前言

图书馆智慧服务的概念源于智慧图书馆的建设，与智慧城市、智慧城市的概念类似，它是数字化服务的转型和深化，是现代智能技术与图书馆服务工作深度融合的产物，具有互联互通、深刻感知、高度智慧化等突出优势。在新形势下，加强图书馆的智慧服务，不仅是校园信息化的一个重要内容，更是图书馆自身发展的必然路径，有助于为读者提供优质的服务。

一、图书馆管理与服务的关系

从理论上来说，管理和服务是一种辩证的关系，管理是一种工具，强化管理能够为读者提高更好的服务，服务是图书馆管理的终极目的。在面对不同种类、不同类型的读者的不同需要时，制订相应的管理制度，可以在读者需要的时候，在服务方式上做出决定，这种灵活化的服务方式将直接影响到管理水平。同时，图书馆服务也制约着图书馆管理，在读者需求产生变化的时候，图书馆管理工作就需要变革。服务是图书馆管理的根本，而服务又一种管理，是图书馆未来发展的根本。与此对应的是，管理是以服务为基础的，相对于服务来说，管理是从属性质的，管理的最终目的是促进服务，管理的质量将直接影响到服务的质量，管理具有规律性和稳定性，管理有利于促进服务发展，同时也伴随着许多困惑和难题。读者的需求是非常复杂且多样的，不确定因素很多，服务也伴随着读者的要求越来越多样化，图书馆既要积极地采纳读者们对于图书馆管理的有益意见，又不能无原则地听取所有读者的需求，如果不能处理好管理和服务之间的关系，两者的矛盾会越来越严重。建立有效的管理体系，就是要坚守服务底线，两者相辅相成，这样既能满足广大读者的需要，得到他们的认同，也能避免图书馆管理上的混乱问题。现代图书馆是以读者为中心、以服务于学校教学和科研工作为目的，图书馆服务的好坏，归根结底是由行政与服务之间的关系决定的。

二、提高图书馆读者服务质量的对策

（一）整合各种资源，提升服务效能

丰富图书馆的文献资源是课程资源开发的重点工作。图书馆要结合自身的资源和藏书订制计划，根据学校的教育教学需求设置藏书体系。根据当前的教育资源，设置重点藏书计划，同时保障电子图书体系的完整性；还要建立健全新旧图书更替机制，使得图书馆藏书结构合理、质量可靠，形成一个新旧循环的良性机制。

每隔一段时间，图书馆都会更新库房存书，而那些陈旧的书籍则会被存放在仓库里。将这些书籍收入仓库时需要将书籍进行分类，很多文学书籍的价值是不会随着时间流逝的，很多老旧科技书籍已经没有利用价值，书籍的价值大小将直接影响读者对整个图书馆的服务满意度。随着信息技术的发展，图书馆应该把最新的科技书籍放到书架上，而文学方面的书籍更新的速度比较慢，可以适当放缓收入库房的速

度。另外，为了提高资源利用率，高校图书馆还可以通过和城市图书馆、其他高校图书馆进行交流，来弥补现有的资源不足。对于网络信息、报纸也要进行及时的整理和收集，将各种信息整合到图书馆数据库里，这样就能吸引更多的读者来借阅、阅读，也能充实自己的收藏。

图书馆是公共文化组织，肩负着传播先进文化、推动社会文明进步的重任。图书馆是一个信息和知识的宝库，它拥有丰富的信息资源和专业化的管理团队。面对具有混沌性、动态变化等特征的突发事件，图书馆的应急参考信息虽只能满足局部的信息需求，但却自始至终可以提供稳定的信息内容。因此，面对突发事件，图书馆应做好本职工作，充分发挥信息资源的优势和信息服务的专业性，在突发事件发生前、中、后期，提供稳定的信息咨询服务内容。这是图书馆面向高校师生的本职服务内容和立足点。

（二）应用虚拟技术优化读者的阅读体验

在科技水平不断提高的今天，人们的阅读习惯已经发生了根本性改变，人们的阅读需求也从单纯的书籍查找、阅读到综合性需求。因此，在信息时代，图书馆服务应该朝着智能化、差异化、多样化的方向发展。图书馆要转变服务理念，确立“智慧服务”的观念，抓住读者的阅读特点和需要，将智能科技融入到读者的阅读服务中，使读者获得个性化、智慧的阅读体验。图书馆中的大部分读者都是以知识需要为中心的，所以，读者的阅读习惯会对图书馆的知识服务产生很大的影响。在此基础上，高校图书馆可以建立以用户行为为基础的环境数据库，并运用已有的资源系统，为读者提供相应的阅读情景，从而使服务具有智能化的特点。目前，能够深入到图书馆中的技术主要有VR和AR，这两种技术构成的智能服务体系既可以为用户提供虚拟的阅读环境，也可以通过人机交互来实现沉浸阅读。同时，读者也可以利用网络、蓝牙等方法对虚拟场景进行导航，并对资源进行定位。总之，以智能技术为基础的读者服务，能够为读者提供多样化、精准的服务，从而提高读者的依存性。

图书馆智能化管理包括：智能读者管理、智能化业务管理、智能化数据库管理，是对二次加工信息和原始信息进行合理科学的重新组合，使海量的信息和文献资源得到有效的整合，使信息输出、编辑、分类、管理、查询等智能一体化操作得以实现，将多种全面化、标准化、个性化的咨询服务与文献借阅服务高效快捷地提供给基层内的师生读者。数据库管理的智能化一般借助办公智能化软件和网络信息技术，智能化的整合和分类数据库中不同种类的数据资源，将所有系统中的重要数据集合到一个中心数据库，并经决策性的数据提供给基层图书馆的服务优化与管理优化。

（三）强化图书馆环境建设

第一，要加强图书馆的软硬件环境。图书馆的装饰风格

要与学校建筑和环境相协调,才能为广大师生创造一个舒适、温馨的读书环境。在图书馆建筑周围要注意做好园林绿化。而现代化图书馆不仅要提供图书的保存、借阅和管理服务,还要具备信息服务、文化管理、生活服务等多种服务。因此,在高校图书馆的建设中,应重视对视听室、阅览室、影像室、读者服务咨询室等多种服务场所的建设工作。第二,要加强图书馆的服务文化建设。坚持以人为本的原则,提供全方位、多元化的服务。在读者进入图书馆时,图书管理员应平等对待每一位读者,并以一种信任的心态,让他们在图书馆里挑选自己需要的书籍。

(四) 强化图书馆资源和信息的宣传

社交媒体推广模式对高校图书馆的阅读推广具有重要作用。社交媒体推广模式主要包括微信、豆瓣等公共网络信息平台,利用这些平台扩大图书馆读者群,以文化价值为卖点,引发读者共鸣。社交媒体在学生群体中很受欢迎。社交媒体还为学生和图书馆建立了沟通桥梁,缩短了学生与图书馆之间的距离,使学生了解文化的魅力和价值。微信和豆瓣作为一种成熟的社会化媒体,拥有稳定庞大的用户群体,为高校图书馆的阅读推广创造了基本条件。要提高高校图书馆的阅读推广质量,高校可以利用社交媒体,结合学生的关注热度,精准投放阅读信息。阅读经验、分享阅读经验、分享故事等方式,既能激发读者的兴趣,又能吸引读者继续阅读,同时也能创造更多的阅读空间,拓宽读者的阅读面,提高阅读推广活动的效率。

目前,一些高校已将微信与图书馆服务进行了整合,但是在内容和形式上都比较单一,很难引起读者的兴趣。一般而言,微信服务的内容包括阅读推广、信息咨询、线上培训和讲座等,推广方式以文字、图像等多种方式进行,但对语音、视频的应用比较少。学生在浏览信息时,很难被枯燥的文字、图片所吸引,对信息内容缺乏细致的研读,对图书馆的服务质量及影响力都有很大的影响。为了引起广大师生的重视、增强他们的阅读兴趣、提高阅读服务品质,图书馆必须全面、准确地分析读者需求,了解他们的阅读习惯,从根本上调整微信宣传内容,以丰富、形象的宣传内容来激发广大师生的阅读兴趣。同时,图书馆在宣传内容的基础上,也要在宣传方式上进行创新,使读者更关注阅读,从而提升整个图书馆的服务质量。

同时,图书馆还可以根据自身的实际情况,设计多种形式的特色文化活动,实现图书馆与读者的良好互动。比如,开展线下品牌阅读,利用图书馆的地域职能组织专题展览、专家学者讲座、读书分享会等,同时还可以通过线上荐读、云阅读等多种形式组织线上活动,以此扩大图书馆影响力,进而提高馆藏数据资源利用率。

(五) 改善服务环境,增强服务能力

在新媒体蓬勃发展的大环境下,高校图书馆应积极开展新媒体合作,优化服务。首先,图书馆可以调查学生的服务需求,例如,有些院校图书馆开放时间与学生上课时间冲突,图书馆利用课余时间适当调整,灵活调整开放时间。在证书考试阶段、期末考试阶段,图书馆应增加相关图书的供应量,尽量满足学生对相关图书的需求,为学生提供专业指导。此外,图书馆还可以推广电子图书资源,普及图书馆程序,使学生通过智能手机随时随地查阅图书信息资源,随时随地展开阅读。其次,图书馆工作人员要不断学习,不断更新图书管理理论与技能,学习大数据处理技术、信息检索、外语翻译等技术,为广大师生提供更深层次的服务,使图书馆服务更加深入、优质。

最后,与新媒体合作开展线上评价,让广大师生更方便地评价图书馆服务质量,形成激励机制,使图书馆认识到服务需要改进之处,增强服务意识。最后,图书馆应该制定严格的法律法规,限制图书馆的数字资源的推广和传播,保护借阅者的信息,避免信息被恶意利用。

(六) 大数据分析阅读数据,提供个性化服务

在传统的图书馆建设中,普通的读者只能扮演着“服务对象”的角色,而且角色十分单一。而随着互联网信息技术的飞速发展,人们通过各种电子产品进行阅读,人们的阅读习惯和方式也在不断变化,同时也对图书馆的服务提出了更高的要求。在信息化时代,高校图书馆应充分利用网络技术,对读者的阅读兴趣进行全面、深入的分析,并根据读者的实际需要,为读者提供个性化、高端的服务,以优化读者的使用体验。同时,要充分激发读者参与图书馆建设工作的积极性和主动性,要不断充实图书馆的数字化资源,加强图书馆的智能装备建设,以满足读者的多元化需要。

在大数据时代,智能图书馆的最大特点就是能够准确地分析海量的读者数据,同时建立数据模型将读者的需求可视化,并预测读者的阅读需求,进而为读者提供更精准的图书推动服务。在大数据分析系统中,阅读平台自动整理和分类数据,为图书馆提供有效的决策信息。大数据技术能够分析自动记录学生的阅读历史、分析学生的阅读频率和时间,进而给他们提供准确的阅读信息服务。比如,掌握了学生的阅读数据后,图书馆可以利用微信、微博等渠道将图书资源推送给学生,为学生提供个性化的个性化信息服务,使学生获得图书馆资源更加快捷。

实现个性化服务需要从两个方面进行:一是利用互联网技术和大数据分析技术实时感知馆内的信息资源,当读者需要信息时能高效地呈现给读者,使馆内信息资源的利用效率得到提高。例如,目前一些高校图书馆采用了引导机器人,引导机器人能够与读者进行互动,对读者的信息需求进行整理,回答读者的提问,从而更准确地找到读者需要的信息。二是利用大数据分析技术对读者数据进行整理、分析,从多个维度描述读者信息需求数据,建立模型,更准确地分析读者信息需求。图书馆也可以将信息需求相近的读者分类,引导他们进行信息交流,促进资源信息共享。

结语

高职教育作为我国高等教育发展的一个关键环节,担负着为社会提供高质量、高技能、高技能人才的重任。图书馆是高校教育工作的重要组成部分,是高职院校建设的重要环节。高职院校图书馆要正确认识自身职能,立足于现实,不断提高服务水平,优化服务内容,拓宽服务形式,充分发挥其馆藏资源优势,真正起到育人作用。

参考文献:

- [1] 贾丽芬. 高校智慧图书馆的实践探索[J]. 现代职业教育, 2021, (4) (28): 204-205.
- [2] 李若. 高校智慧图书馆空间环境建设探索与实践[J]. 数码世界, 2020, (4) (10): 223-225.
- [3] 李逸昕, 贾建瑞, 俞孟君, 杨馨. 新时期高校智慧图书馆空间环境建设的探索与实践[J]. 新闻研究导刊, 2020, 11 (07): 26-27+29.
- [4] 喻洁. 大数据背景下中国高校智慧图书馆的智慧服务: 实践探索与未来展望[J]. 南昌师范学院学报, 2018, 39 (05): 54-58.