

新时期公共图书馆服务转型路径探索

王琳

河南省图书馆

摘要：公共图书馆是提供文化服务、公益服务的重要场所，对提升国民文化素质、道德修养有着关键性作用，亦在社会主义精神文明建设中发挥着重要的价值。随着时代的发展，科学技术日新月异，国民认知水平亦在不断提升，对公共图书馆的需求、要求也在提高。面对新时代的考验与挑战，公共图书馆需进行服务转型，以满足国民文化需求、社会发展需要。本文将剖析公共图书馆服务现状，并探讨其服务转型的路径选择，同时结合相关实践与研究，提出具体的实施策略，以供业内同仁参考。

关键词：新时期；公共图书馆；读者服务；转型

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.10.026

引言

书籍是人类进步的阶梯，图书馆是知识的海洋。通过公共图书馆服务，能够提升民众的文化修养、审美情趣、道德情操，优化我国国民整体素质水平。而在新的时代当中，人们的学习需求、阅读需要在不断变化，传统的图书馆服务逐渐表现出诸多问题与不足，影响着民众的学习、阅读体验。在此情形下，公共图书馆应积极引入数字化技术、开展智能化服务、引导社会参与合作、优化馆内空间布局，为民众提供个性化、多元化的服务。同时，公共图书馆还需致力于专业人才的培养，加强阅读宣传与推广，制定科学、适宜的转型计划，并对其效果做出监测、评估，帮助公共图书馆全面实现服务转型与升级，使其自身价值得到充分的发挥。

一、公共图书馆服务的现状分析

（一）公共图书馆的传统服务模式

公共图书馆在我国有着长久的发展历史，在此前的运行过程中，主要以提供阅读环境、服务图书借阅、组织文化活动等服务为主。具体来说，民众可以在图书馆办理借书卡作为借阅图书的凭证，可以在阅览室中进行阅读，也可以携带图书自行选择阅读时间、空间，并在规定的时间之内归还图书，在此过程中，由图书管理员负责为读者提供上述服务。另外，公共图书馆还会以定期、不定期的方式，组织与举办各类文化活动。例如，邀请某些领域的专家、讲师到图书馆中举办讲座，对部分文化遗产、文化珍藏进行展览，组织读者与作家召开见面会，为某一领域的阅读爱好者召开群体文化活动，譬如文学、科技、军事、航空等的，希望能够通过这样的方式满足不同读者的需求，发挥公共图书馆的服务价值。

（二）当前公共图书馆面临的挑战

在新的时代当中，我国的公共图书馆发展面临着诸多考验与挑战，主要表现在以下几点：首先，信息技术

的快速发展改变了人们的生活方式，民众不仅可以通过网络平台购买书籍，还能够在线阅读图书，在此情形下，对传统阅读服务的需要与越来越少，对公共图书馆的发展造成冲击。其次，在国家教育事业、文化事业蓬勃发展的态势下，国民认知水平、文化修养在不断地提升，对图书的要求亦在不断提高，而当前许多公共图书馆当中的馆藏资源有限，尤其是在学术、科研领域，缺少高质量的书籍与资料，无法满足读者的实际阅读需要。此外，在国民生活品质不断提高的今天，越来越多的民众对环境有所要求，不论是生活环境、学习环境，还是休闲环境、娱乐环境，都需要达到较高的标准，在可满足人们日益增长的精神需求。然而，很多城市及地区的图书馆建设时间较为久远，不仅在空间上不够充足，也难以满足人们对阅读环境的要求，这些都是当前公共图书馆在发展中面临的挑战。

（三）图书馆服务转型的重要意义

如上文分析所述，当前公共图书馆面临着许多问题与挑战，若不能及时做出调整，图书馆将很难健康、长久地生存与发展，而服务转型是图书馆实现升级与发展的必由之路。首先，图书馆可借助信息技术的力量，向数字化方向转型，对服务范围进行拓展。例如，可以建立电子图书馆，在APP中为读者提供在线阅读服务，使其可以随时、随地通过手机、电脑获取图书，并以自己喜欢的方式进行阅读，迎合当代人的生活节奏与方式。其次，图书馆可以合作的方式进行资源拓展，例如，与其他图书馆、博物馆、文化宫、高校等各种机构进行合作，相互之间对资源进行共享，这样便可以提供更多种类的书籍、资料，图书馆的文化服务、公益服务价值也能够得到进一步的发挥。另外，图书馆还可以对文化活动的内容、形式进行丰富与充盈，举例来说，图书馆可与当地博物馆取得合作，开展传统文化传承与弘扬活

动,在图书馆当中展示传统文化遗产、文物等,并将其图书馆中的历史文化资料与之共同展览,强化民众对传统文化的了解,并做到传承与弘扬我国的传统文化,迎合当前国家的战略发展方针,进而提升图书馆的社会影响力,这便是公共图书馆服务转型的意义所在。

二、图书馆服务转型的路径选择

(一) 进入现代技术与服务

近年来,信息技术快速发展,所衍生出的各类先进技术,更是在各个行业当中得到了广泛的应用,并取得了较为理想的效果。这意味着,现代技术为图书馆服务转型创造了新的机遇,各公共图书馆应把握时机,将新技术、新手段应用于运营当中,建立数字化服务模式,开启线上图书馆系统。在实际的应用当中,读者可以通过移动终端搜索、预约图书,并在系统当中以自助的方式借还图书,省去人工操作上述程序的过程,从根本上提升图书借阅的效率,并在一定程度上节省人力资源。另外,图书馆还可以利用先端的技术手段,创设电子书与音频图书,使读者可以实现线上阅读或“听书”,不仅可以为读者提供方便、快捷的阅读方式,也可以节省图书馆的物理空间,节省了图书馆的运营成本。同时,图书馆还可以提供订阅线上期刊、报纸、杂志等服务,使读者可以在第一时间阅读最新的学术研究成果,并及时地了解自己感兴趣的新闻资讯。除此之外,图书馆还可以开展线上学习、培训活动,满足不同读者的学习和自我提升的需要,并以不同的路径提升自身的竞争力。

(二) 加强社区参与合作

公共图书馆是重要的公益性机构,是聚凝知识的殿堂,亦是社区的文化交流中心。因此,在服务转型与升级的过程中,与社区合作无疑最适宜且有效的路径之一。通过与学校、文化馆、博物馆、社区组织以及各类文化机构的合作,图书馆可以有效地丰富自身的资源,为服务质量的提升奠定了坚实的基础,更可以强化图书馆在民众心中的形象与地位。同时,图书馆可以在合适的时机与学校联合开展读书活动,为不同学习阶段的学生提供阅读资源,并辅以相应的阅读指导。另外,图书馆也可以与当地的院校合作开展文化、艺术等方面的活动,比如书法展览、绘画展览、中小型音乐会等,丰富学生的文化体验,使其可生动、灵活的方式接受美育教育。除此之外,图书馆还可与社区组织合作,举办讲座、座谈会等活动,结合不同民众的实际需求,开展相关的知识分享会、经验交流会等,为民众提供与众不同的文化体验。值得一提的是,在国家大力开展传统文化教育的今天,图书馆还应与博物馆、文化馆等机构合

作,开展相关的传统文化宣传与学习活动,在提高读者满意度的同时,为社会的发展作出贡献。

(三) 提供个性化多元服务

作为提供文化服务的公益性机构,满足读者的需求应是公共图书馆发展的核心目标。在时代的快速发展中,国民思想意识不断提升,对精神世界有着更高的追求,且不同个体所渴望的学习、阅读方式有所不同,这就要求图书馆走个性化、多元化服务路径,以满足不同受众的实际需要,使所有读者都能够在图书馆当中找到精神寄托。为达到理想的效果,图书馆可建立读者需求调查系统,以问卷调查的方式,了解不同读者的兴趣爱好、生活习惯,以及对公共图书馆的期待,例如,读者希望在图书馆中阅读怎样的书籍、资料,读者喜欢怎样的阅读方式、环境,读者需要图书馆开展怎样的文化活动等。随后,图书馆便根据读者的需求提供相应的服务。除需提供个性化服务,图书馆还应提供多元化服务,例如,在馆内设置分支阅读服务体系,为儿童、青少年、老年读者提供不同形式之阅读服务,举例来说,在儿童馆中可收藏大量的绘本,青少年馆中可设计具有挑战性的阅读内容等。另外,图书馆当中还可以建立多媒体室、多功能室等,使所有读者都可以在图书馆当中收获幸福感与归属感。

(四) 优化图书馆空间布局

公共图书馆在社会教育、文化发展中有着重要的价值,而鉴于民众生活品质的不断提升,优化图书馆空间布局是服务转型的主要路径,可从根本上提升图书馆的社会价值。首先,图书馆可采用开放式设计,创设舒适、宜人的阅读空间,使读者在阅读时可以有开阔的视野、明亮的环境,并感受到轻松、自由的氛围。其次,图书馆可创设多个阅读区域,对其中的设施进行有差异的布局,并调整软装部分,打造出不同风格的阅读空间,使有着不同性格特征的读者都能够从中得到情绪上的满足。此外,还应在图书馆当中设置不同的功能区域,例如,可以设计智能化区域,读者可利用电子设备寻找自己需要的资源,还可以设置休闲区域,如水吧、餐吧等,从整体上提高公共图书馆的服务水平,丰富读者在馆中的阅读体验。

三、图书馆服务转型的实施策略

(一) 培养专业的优质人才

新时代的竞争从根本上而言便是人才上的竞争,任何事业的发展都离不开优质人才的支撑。因此,若想实现公共图书馆的服务转型,就必须培养专业的人才,使其可以掌握现代化技术、提高服务水平,为图书馆的顺利转型奠定基础。在具体实施的过程中,图书馆应积极

开展培训、进修等活动,引导工作人员学习先进的知识与技术。在保证工作人员具备基本业务知识与技能的基础上,对其信息技术能力、素质进行培养,使其能够熟练地应用数字化、智能化等现代化技术,以便能够对图书馆服务方式、内容、流程进行创新。同时,还需传授工作人员社交媒体的使用技巧与管理方法,使其可以利用现代化技术对读者进行紧密的交流与互动,并提供更加多样化的优质服务。

(二) 制定完善的转型计划

无论在任何工作当中,合理、完善的工作计划都是工作顺利开展的保障,图书馆服务转型也是如此。因此,公共图书馆需结合自身实际发展情况,以及转型与升级的目标与方向,制定详细的转型计划,并对各项工作的开展时间做出明确的规定。在计划制定的过程中,首先要明确转型目标,即向数字化、智能化、个性化、多元化服务发展。随后,要制定各个目标的具体执行方案,以及预计完成目标的时间。同时,要做好成本预算工作,合理地支配开支,为后续的工作提供保障。当所有准备工作完成后,图书馆所有工作人员便需要根据计划、按照时间完成各项具体的工作,这样便可以在不同的时间清晰地观察出转型计划是否完成,并及时地对工作做出调整和优化,如此一来,便可以循序渐进、有条不紊地完成图书馆服务转型。

(三) 加强宣传与推广工作

在图书馆转型时,有效的宣传工作必不可少,是引导读者了解图书馆服务内容的重要途径,亦是图书馆吸引读者的主要手段。现阶段,公共图书馆比较常用的宣传方式为网络宣传,通过建立官方网站,并在其中发布相关服务内容,使图读者了解图书馆的馆藏资源、服务质量,并及时地收取图书馆发布的关于各项活动的通知。而在新媒体行业快速发展的今天,图书馆应对宣传方式、途径做出拓展,利用各种社交媒体对图书馆进行宣传。例如,可在各APP中建立图书馆的账号,并在其中发布图书馆的服务信息,还可以将图书馆环境拍摄成图片、视频发布在社交媒体账号当中。另外,还可以拍摄故事性的宣传短视频,以便可以吸引更多的读者。需要注意的是,工作人员需要在社交媒体当中与读者进行积极的互动,以便及时地收到读者的反馈,并了解读者的实际需求,从而对服务方式进行调整与优化,不断提升图书馆的服务水平。

(四) 监测与评估转型效果

在图书馆进行服务转型之后,对其效果进行监测十分重要,这样可以及时的了解读者对服务转型的满意程度,而图书馆则可以此为根据对具体的工作做出

调整,直至更多的读者对服务抱满意态度。在此过程中,图书馆可采取用户调查的方式进行监测与评估,可以利用问卷调查的方式进行监测,也可以面对面与读者进行沟通,访谈,了解读者对服务的真实评价。相关工作人员需对调查的范围进行把控,从资源是否丰富、服务是否优质、体验是否良好等多个角度进行调查,保证了解更全面的读者反馈,防止存在忽略细节的现象,这样才可以更好地提升图书馆的服务水平。若在监测与评估的过程中发现读者满意度较低,那么便需要整体替换服务方案,重新设计服务方式,直至读者满意为止。

结语

综上所述,共同图书馆转型并非一朝一夕能够完成,需要经历漫长、复杂的过程。相关部门需深入洞悉时代发展趋势,明确转型升级的重要意义,并通过引进先进技术、提高专业水平、培养优质人才、优化馆内环境等方式,营造具有现代化、智能化特征的公共图书馆,并提供个性化、多元化的高质量服务,以循序渐进的方式逐步完成转型与升级,提升自身运营水平,促进我国公共图书馆蓬勃发展。

参考文献

- [1]朱逸琳.新时期公共图书馆助力社区“文化养老”的创新实践[J].图书馆研究与工作,2018(12):05.009-013.
- [2]张冉.读者中心化:公共图书馆服务模式转型路径初探——基于南京图书馆服务实践的思考[J].晋图学刊,2019(1):24.001-007.
- [3]刘明侠.新时期我国公共图书馆的健康发展的路径探析——基于公共文化服务的视角[J].理论导刊,2019(10):3.1002-7408.
- [4]王晰,任文永,辛向阳.公共图书馆的服务模式转型研究与探索:联合办公空间[J].图书馆,2018(6):6.1002-1558.
- [5]朱逸琳.新时期公共图书馆助力社区“文化养老”的创新实践[J].图书馆研究与工作,2018(9):62-64.
- [6]孙祝丽.公共图书馆“图书馆+”模式的探索实践及转型路径研究[J].河北科技图苑,2021,34(5):223-227.
- [7]褚树青,屠淑敏.转型和创新:创造公共图书馆在公共文化服务体系中的新价值[C]//中国图书馆学会;四川省图书馆.中国图书馆学会;四川省图书馆,2019.