

# 全民阅读视角下公共图书馆读者服务分析

王兵兵

保定市图书馆

**摘要:**公共图书馆作为向基层大众提供文化服务的重要场所,随着人民群众文化需求的不断提升,发挥着越来越重要的作用,有助于提高基层民众的文化素质,早日实现文化强国的建设。但是社会生产和建设环境的变化,使得公共图书馆的读者服务工作也出现了相应的变化。为此,文章基于全民阅读的视角,对公共图书馆的读者服务展开了分析和论述,针对现阶段公共图书馆读者服务面临的难题提出了有效的整改对策,希望能够推动公共图书馆的创新性发展。

**关键词:**全民阅读;公共图书馆;读者服务

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.10.161

## 引言

在社会生产和建设过程中,图书馆的存在能够实现各类文化信息和科技知识的传播,有效地丰富广大民众的业余文化生活,实现民众综合素质的有效提升。现如今,基层群众逐渐提高了自身的精神文化需求,国家也大力提倡全民阅读,公共图书馆在文化建设当中扮演着越来越重要的角色,但是由于社会主义现代化建设水平的不断升高,公共图书馆的发展面临着较大的难题。如何在新的时代背景下实现创新性发展,不断提高自身的服务效能,成了图书馆工作和管理人员需要思考的重点内容。

## 一、公共图书馆读者服务的现状

(一)受到互联网的猛烈冲击,服务效能有待提升

互联网的普及虽然给基层群众提供了巨大便利,但是在互联网技术得到广泛应用之后,公共图书馆的发展受到了猛烈的冲击,人们开始利用互联网技术进行资料搜索、信息查询以及书籍阅读等,致使图书馆的人流量和借阅量大幅下降,难以实现自身服务水平的提升,只有少部分的老年人以及儿童会在图书馆内进行阅读,很多人进入到图书馆也并不是为了借阅书籍或查询资料,而更多地是携带自己的书籍进行学习,将图书馆当成了自习室,虽然能够满足他们的学习需求,但是却不能够保证公共图书馆读者服务效能的提升,还会给图书馆内的其他读者带来不好的体验,容易造成公众之间矛盾的出现,浪费国家财力和物力,降低社会大众对公共图书馆的满意度,从而进一步影响公共图书馆服务效能的提升。

(二)信息化服务水平不高,智能服务系统不完善

互联网的发展给图书馆带来了较大的影响,不少公共图书馆为了确保自身能够在现阶段社会环境当中实现较快发展,开始将互联网应用到图书馆的日常服务工作中,读者可以在相关的网络平台上获取图书馆内的各

类电子书籍,有效地满足自身的阅读需求。但是从现阶段公共图书馆信息化服务的基本情况来看,图书馆虽然开设了网络平台,建立了相应的智能服务系统,在图书馆内也安放了专门的搜索机器,但是现行的智能服务系统并不完善,对读者搜索的关键词要求比较高,其搜索的精准性也不能够得到有效保证,反而容易给读者带来误导,造成时间的浪费,无法为读者提供良好的搜索体验。

同时,尽管图书馆自身信息化服务水平的提高可以在一定程度上实现借阅量的增多,但是在资金的限制下,公共图书馆内的典藏书籍有限,很多时候无法满足读者的借阅需求,借阅的流程也比较复杂,部分书籍和文献资源无法免费提供给读者,进一步影响了读者的文献阅读以及搜索体验,降低了读者的满意度,容易出现读者大量流失的情况,难以帮助图书馆实现更高质量的发展,制约着公共图书馆读者服务效能的提升。

(三)图书馆工作人员的整体素养有待提升

图书馆内的工作人员不仅要为读者提供借阅上的帮助,帮助读者掌握各种先进设备的使用方法,还要及时地对书籍进行整理、登记以及归纳等,只有做好各项工作,才能够提高公共图书馆的管理水平,才可能提升公共图书馆的读者服务效能。但是在公共图书馆实际的建设和管理进程中,很多的工作人员由于自身工作的重复性以及枯燥性,很容易将自身的不良情绪带入到工作当中,在基层群众进行咨询时也常常不能采用得体的语言进行服务,致使很多的读者并不满意图书馆提供的服务,进入到图书馆的次数也越来越少。

与此同时,在公共图书馆的建设过程中,馆内的工作人员也没能注重自身服务效能意识的强化,没有在实际工作的过程中积极主动地进行整改,无法在图书馆经营和管理的过程中端正自身的工作态度,工作的积极性也不强。部分图书馆的工作人员也没能在信息化的大背

景下提高自身的信息素养，难以在图书馆现代化建设的进程中掌握各类信息设备的使用方法，无法为读者带来良好的体验，使公共图书馆难以在这个过程中实现自身读者服务效能的提升，阻碍了自身的高质量发展。

### 二、全民阅读对公共图书馆读者服务带来的影响

公共图书馆在社会文化建设中的重要作用随着全民阅读时代的到来发生了一系列的变化，人们提高了自身的精神文化需求，也同样对公共图书馆提出了更高水平的要求，公共图书馆的存在能够有效地丰富基层群众的业余文化生活，全面提高社会文化建设的水平，有助于实现国民整体素质的提升。在全民阅读的时代背景下，公共图书馆读者服务的变化主要体现在以下几个方面：

#### （一）实现了传统服务方式的转变

在社会建设进程不断向前推进的过程中，基层民众自身的思想认识水平至关重要，不仅与民众自身的发展存在紧密的关系，更会在一定程度上影响社会主义事业的建设和发展，关系到国家的可持续发展。因此，在现阶段社会建设工作开展的过程中，人们十分重视文化建设的展开，积极倡导实现全民阅读，政府工作人员也不断在社会管理和建设的过程中强调全民阅读的重要性，越多越多人会在业余时间进行阅读。同时，在社会现代化建设进程不断加快的今天，人们不仅可以在互联网技术的应用下展开信息交流，还能够获取各类文本资料和书籍信息进行阅读，为全面阅读创造了条件，进一步提高了全面阅读的水平，但同样地，在这个过程中，公共图书馆面临着发展上的挑战，为了更好地实现自身读者服务效能的提升，公共图书馆实现了自身传统服务方式的转变，读者的在馆借阅也逐渐演变成了线上浏览和访问，能够更好助力全面阅读，提高国民素质。

#### （二）实现了服务效能的提升

公共图书馆的读者服务是重点，读者对图书馆的满意程度也是影响图书馆发展的关键，在图书馆经营和管理的建设过程中，服务工作的开展能够拉近馆内工作人员与广大读者之间的距离，使读者充分地感受到图书馆工作人员的服务态度以及公共图书馆本身的服务理念。在全面阅读时代到来的背景下，公共图书馆面临着比较激烈的社会环境，只有提高自身的服务效能才能够确保自身实现长远发展。因此，全民阅读使得公共图书馆的服务效能实现了一定程度的提升，馆内的工作人员更加明确图书馆的服务理念，并以开放包容的态度来为广大的用户提供借阅服务，切实满足众多读者的精神文化需求，为他们阅读活动的展开营造自由轻松的环境和空间，真正实现对基层民众的文化教育，有助于和谐美好社会的构建，加快推动可持续健康发展。

#### （三）实现了读者阅读方式的改变

通过分析各类调查数据人们可以得知，基层民众的人均阅读量正呈现出逐渐上升的趋势，这符合现阶段社会建设过程中基层群众精神文化需求增加的社会现状，也能够为社会主义文化建设工作的开展提供便利和帮助。现如今，传媒行业快速发展，各类新媒体平台受到了不少人的欢迎，数字化阅读也逐渐代替纸质阅读成了很多人主要的阅读方式，使读者在现代化建设的发展进程当中实现了自身阅读方式的改变和丰富，能够在短时间内快速找到自己想要的书籍文本，迅速开展阅读。

### 三、全民阅读视角下公共图书馆读者服务效能提升的有效路径

#### （一）加大资金的投入力度，丰富馆内储备

想要在现阶段的社会建设过程中促进公共图书馆的高质量快速发展，使公共图书馆可以有效地提高自身的服务效能，地方政府部门的管理人员首先应该认识到公共图书馆在地区文化建设工作中发挥的重要作用，加大对公共图书馆建设的资金投入力度，完善公共图书馆的各类基础设施和设备，实现公共图书馆信息化服务水平的提升，使馆内工作人员能够在充足资金的帮助下努力完善图书馆的智能服务系统，使互联网技术可以在公共图书馆的建设过程中得到有效应用，为基层群众的借阅提供便利，提高公共图书馆服务水平的时候，也能够有效地提高读者的满意程度。

与此同时，在信息化建设的过程中，为了确保智能信息服务系统能够有效地发挥作用，公共图书馆的工作人员必须对自身的网络书库进行不断地更新和完善，使读者能够在系统平台上免费借阅，向广大的民众展示公共图书馆的建设价值和意义，进而吸引更多的民众进入到图书馆或是在图书馆的智能服务系统上进行书籍的借阅以及资料的查阅。

除此之外，为了更好地满足广大读者的多元化阅读需求，公共图书馆的管理人员还应该注重馆内典藏的丰富，积极采购各类书籍，实现公共图书馆藏书数目和种类的增多。由于公共图书馆属于社会公益性机构，其建设资金主要依靠财政拨款，资金比较有限，而为了丰富馆内的储存，建设人员可以在公共图书馆建设和发展的过程中面向全社会进行书籍的收集，社会人士也可以自发开展书籍的捐赠活动，有效地解决现阶段公共图书馆存在的资源问题，切实满足广大基层群众的借阅需求，公共图书馆也能够实现自身服务效能的有效提升。

#### （二）提高服务水平，树立用户思维

针对现阶段图书馆存在的占座以及喧哗等问题，图

图书馆的工作人员应该及时地采取相应的措施进行管理,为广大的基层民众创设更加优良的阅读以及学习环境,进而吸引更多人来到图书馆进行阅读和学习,增加人流量的同时,也能够提高社会大众对公共图书馆的满意程度,全面提高自身的服务水平。

首先,管理人员可以利用网络平台向众多的读者提供预约服务,并在预约服务的过程中明确好时间限制,确保基层群众能够在预约的时间内到图书馆进行登记学习,如果连续多次出现了预约不登记、不到馆借阅、擅自离馆的情况,那么管理人员有权按照制度内容对违规人员的座位进行清理,并对其预约的功能进行限制,规范图书馆内的环境。针对馆内的喧哗、吵闹人员,管理人员也要及时地进行劝诫和警告,情况较为恶劣时,也要对相关人员的图书馆座位预约功能进行限制,提高广大民众的自觉性。

同时,为了在全民阅读的视角下全面提高自身的读者服务效能,加快推动公共图书馆的进一步发展,馆内的工作人员应该树立用户思维,关注用户在馆内的各类需求,提高读者对公共图书馆的满意度。第一,为了给不同年龄段的读者提供更高水平的文献流通服务,图书馆的管理人员还可以对图书馆进行分区,专门为少儿以及老年人提供读书阅读的区域,既能够满足他们的阅读需求,也能够带来更好的阅读体验。第二,在图书馆的日常经营以及管理过程中,工作人员也应该及时地根据天气变化等对馆内的温度进行调整,为读者创设良好的阅读环境,全面提升公共图书馆的服务水平。第三,公共图书馆可以推出专门的阅读APP,借助现代化的信息技术对广大读者的阅读喜好进行综合分析,为不同读者提供个性化的阅读服务,基层群众可以获取自己感兴趣的书籍,提高对公共图书馆的满意程度,有助于实现公共图书馆自身服务效能的提升。

(三) 加大培训力度,提高图书馆工作人员的专业素养

想要在现如今的社会背景下实现公共图书馆的高质量发展,切实提高读者服务效能,图书馆工作人员能力和素养的提升非常关键,因此,公共图书馆的管理人员必须对馆内的工作人员进行培训,使他们能够具备专业的素养,在日常工作的过程中能够对基层群众提供良好的服务,进而实现图书馆良好社会形象的建立。

在培训的过程中,指导人员首先需要对工作人员进行语言沟通能力以及礼仪等的训练,使公共图书馆的工作人员能够在之后的各项工作过程中端正自己的工作态度,为读者提供有效的帮助和细致的解答。同时,图书馆的工作人员还应该具备各种网络化技术以及现代化科

学设备的应用能力,在互联网飞速发展的今天能够利用各类现代化信息技术以及设备开展各项建设工作,进而为读者提供现代化的借阅服务,推动图书馆的现代化发展。

(四) 关注基层群众的需求,完善社会监督机制

基层公共图书馆的服务效能与基层群众的满意度之间存在十分紧密的联系,因此,为了确保公共图书馆读者服务效能的提升,实现自身的高质量发展,图书馆的建设和管理人员也应该在实际经营和管理的过程中注重与基层群众之间的交流和沟通,了解现阶段读者的借阅需求,充分地认识到公共图书馆存在的各类问题,并做好整改工作,全面提高基层群众的满意程度,提升服务效能。

与此同时,地方政府部门也可以在公共图书馆的建设过程中对社会监督机制进行完善,使公共图书馆能够定期在社会范围内开展意见的征集工作,有效地解决图书馆存在的问题,提高公共文化服务水平,提升服务效能。

结语

综上所述,在全民阅读的时代背景下,公共图书馆自身读者服务效能的提升有助于推动其自身的高质量发展,更好地满足读者的阅读需求。因此,公共图书馆一定要在自身建设和管理的过程中,对现存的各类问题进行分析,全面分析读者的阅读需求,积极探寻有效的路径来满足读者的需求,切实推动全民阅读,提高国民整体素质。

参考文献

- [1] 张红梅. 全民阅读视角下公共图书馆的读者服务分析[J]. 文化月刊, 2022(02): 112-113.
- [2] 宫鲁闽. 论全民阅读视角下公共图书馆的读者服务[J]. 中国民族博览, 2021(12): 211-213.
- [3] 杨颖璐. 浅谈新媒体环境下如何做好公共图书馆读者服务工作[J]. 作家天地, 2021(08): 107-108.
- [4] 粟漫漫. 全民阅读视角下公共图书馆的读者服务[J]. 发明与创新(职业教育), 2020(06): 173.
- [5] 王亚萍. 谈基于全民阅读视角下的公共图书馆阅读推广使命担当[J]. 今古文创, 2020(14): 58-59.
- [6] 李传欣. 全民阅读视角下公共图书馆服务转变及其应对策略[J]. 河南图书馆学刊, 2019(10): 15-17.

作者简介: 王兵兵, 1980年08月, 男, 民族: 汉, 籍贯: 湖北蕲春, 学历: 本科, 职称: (现目前的职称) 助理馆员, 研究方向: 读者服务方面。