

# 当今图书馆为读者服务创新简析

郭红芬

(河北省邢台市信都区图书馆 河北 邢台 054000)

**[摘要]**随着当今信息技术和互联网的兴起与快速发展,图书馆的服务内容及服务手段不断更新,读者对图书馆的期望值也越来越高,作为图书馆最基层单位——图书馆,必须在服务理念、服务内容、载体形式、服务策略与方式等诸多方面都有别于传统的习惯,应重点从服务观念的创新上下功夫。

**[关键词]**图书馆;读者服务;创新

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.05.882

近年来,随着信息技术和互联网的兴起与快速发展,图书馆的服务内容及服务手段不断更新,读者对图书馆的期望值也越来越高,使得图书馆从业人员与其他服务行业一样面临着更多的挑战,“读者第一,服务至上”是图书馆服务读者的根本,也是科学发展观的内在要求。应对知识时代的挑战,尤其作为图书馆的最基层单位——图书馆,必须在服务理念、服务内容、载体形式、服务策略与方式等诸多方面都有别与传统习惯,我认为应重点从服务观念的创新上下功夫。

## 一、在个性化服务上创新

个性化服务的实质是针对性和特殊性。即图书馆要针对读者的特殊要求、特殊内容和特殊方式,在研究读者的个性习惯、知识结构、心里倾向、信息需求和行为方式的基础上,动态地掌握和了解读者的特殊兴趣,从而准确的向读者推荐书刊资料,并将网络中庞杂无序的信息资源转化为有效的、可以利用的资源,使之有序化、浓缩化、精细化,并形成书目、文摘、综述等二、三次文献,以更好的满足读者日益个性化的应用需求。

在图书馆中,应根据自身条件,对特定的用户个性进行准确的了解和把握,开展个性化服务。因图书馆面向的是广大的群众,群众的需要就是图书馆的需要。农村也有特定的用户,也需要科研,图书馆信息服务人员就要借助网络技术与信息资源,通过多种途径和技术办法,满足用户需求的信息过程:有的用户定制获取用户个人信息,了解和推测用户需求,向其推送感兴趣的信息,以提高用户对图书馆的满意度:现在互联网广泛应用,就是要求图书馆通过互联网中的各种电子方式向用户提供信息:还有就是借助于个性化推荐技术,通过对用户的专业特征、研究兴趣的智能分析而主动的向用户推荐其可能需要的信息:同时,作为图书馆应当充分利用数据挖掘知识发现等技术,对有用的信息内容,再进行深层次的分析和挖掘,向用户提供能够用于决策支持、智能查询、科学研究、解决问题的信息等。我们县图书馆成立的“热门书屋”就是很好的例证,过去由于经费不足,图书少而陈旧,借还周转率低,新书供应不及时。

## 二、在特色服务上创新

作为面对基层的图书馆,对于大众群体,要有自己的特色文献馆藏,除专门收藏某些学科领域或某个专题方面的文献信息资料外,更多的要符合大众阅读的馆藏图书。尤其在网络环境下,更应当注重收集整理国内外的数字化特色网络信息资源,帮助用户进行无阻碍的检索。同时,图书馆要重视与服务对象的沟通,避免“以书为本”,“以馆藏为中心”的模式,变被动服务为主动服务,即实行人性化服务。图书馆的人性化服务,要求图书馆人员采取富于人情味的服务方式,其核心是图书馆服务过程中体现以人为本的思想,满足大众需求、实现人的价值、追求人的发展、体现人文的关怀,使读者有宾至如归的感觉。

## 三、在服务模式上创新

由于县图书馆有着服务的共性,服务的现状是以提供文献为主,以满足读者获取文献资料需要为目标。因此,图书馆办馆的思路和目标的制定,应遵循各自发展的特色,探讨适合自己图书馆服务创新的新模式。传统的服务方式是图书馆人员

成为读者与作者的桥梁,在网络环境下,读者可以通过远程服务,直接与作者对话。它能提供最直接和最直观的全文信息浏览、数据库下载、信息传递和信息咨询,使传统的面对面模式逐渐走向现代虚拟化,它可不受时间和空间的限制,不局限于任何物理地点和具体资源。只有充分利用网络服务,构筑基于网络化的集成化、开放型的信息服务平台,才能使其服务模式从以图书馆为中心转变到“图书馆、工作地、家庭”三位一体的模式,使图书馆成为一座“无墙的书城”,从而实现信息资源的共享。同时,与各个乡镇文化站、图书室进行资源整合,组织开展了多种形式的服务工作。

根据农民的需求,有针对性地下载牲畜饲养、水产养殖、果树栽培、农药、化肥的合理使用等信息达5万多字,并印成资料分发到各村农户手中,真正做到面向农村,面向农民,为广大基层群众提供实用性知识性服务。让广大人民群众能真正感受到先进文化,共享人类文明成果。先后在馆内外举办通讯员培训班、牲畜养殖技术培训班、入党积极分子培训班等,并利用会前会后的机会,用投影向学员展示、宣传共享工程网站。

## 四、在提高馆员素质上创新

图书馆要做好文献信息服务工作,馆员必须摆脱传统的服务观念,树立自我发展、自我完善的新观念,树立“读者第一”的服务理念,变被动服务为主动服务。只有通过对读者的尊重、信任和关心,主动地和读者接触,才能了解读者的需求,为读者提供优质的服务。

现代信息技术的发展,对图书馆工作人员的素质提出了更高的要求,图书馆工作人员在立足自身主业的同时,将自己的信息产品推向市场,坚持以市场需求为向导,在文献检索、定题服务、信息咨询等方面主动地为用户和社会服务,占领信息市场。图书馆馆员都要有服务意识,一切为了读者。图书馆作为公共服务窗口,要始终把为读者提供优质服务当作头等任务来抓。

总之,21世纪是数字化、网络化的时代,随着信息技术的飞速发展和广泛应用,图书馆无论从馆藏的载体形式、服务理念还是管理方式都发生了深刻的变化,读者对文献信息的需求也呈现出多元化、综合化、高效化。同时,对图书馆的服务也提出了更高的要求。图书馆的服务工作,只有运用新技术、新理念,增加服务内容、改进服务方式、提高服务质量,才能适应读者多样化和个性化的需求。服务是图书馆永恒的主题,创新是图书馆唯一的出路。只有实现图书馆服务创新,才能更好地促进图书馆事业的蓬勃发展。

## 参考文献

- [1] 吴雪. 21世纪图书馆服务理念的创新与发展. 中国图书馆, 2004. (2).
- [2] 黄嘉慧. 创新服务观念, 改进高校图书馆服务工作. 图书馆, 2004. (2).
- [3] 陈燕. 浅谈图书馆服务理念的创新[J]. 图书馆学刊, 2006 (1).
- [4] 中国图书馆学会. 图书馆发展与创新. 北京图书馆出版社, 2003. 07.