

# 新时期图书馆读者服务工作的创新研究

张雅静

(唐山市图书馆, 河北 唐山 063000)

**[摘要]**近些年来,信息技术的发展不断冲击着纸质书籍的使用,人们更加倾向于通过网络进行阅读,因此,图书馆的作用遭遇了一系列挑战。为保证公共图书馆的服务功能顺应新时期读者的需求,采取提高服务质量,增加服务内容,创新服务模式,从而使公共图书馆发展更加适应于新时代的发展要求。改变传统服务模式,对服务模式进行优化升级,创新读者服务工作管理模式,使公共图书馆服务功能迈向智能化、个性化。

**[关键词]**图书馆;读者服务;创新

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.07.1235

## 一、公共图书馆创新服务内容

### (一)服务理念创新

公共图书馆是以读者为唯一服务对象的服务工作模式,其受众较广,所需图书资源较大,与高校图书馆相比,服务难度较大,因此,提高公共图书馆读者服务工作模式,需要进行服务理念创新,及时解决读者服务难题,坚持读者至上这一准则。通常情况下,由于公共图书馆所面临读者文化水平参差不齐,素质参差不齐的状况,因此,需要公共图书馆的馆员及时更新服务理念,及时满足读者需求,通过转变馆员服务态度与服务理念,以超强的责任心与耐心完成对不同读者的服务,增加读者获取知识的便利性,增强读者对图书馆的信任,打造和谐的公共图书馆阅读环境。

### (二)服务项目创新

公共图书馆面向受众较广,由此,读者对希望在公共图书馆所获取的知识内容差别较大,为满足读者需求,提升公共图书馆服务质量,公共图书馆馆员可以通过服务项目创新,在适应社会信息化发展的同时,实现多元化服务。为及时满足读者需求,公共图书馆服务项目需要紧随数字化科技的发展,从单一的资料输出,转化为多元化的服务,从馆内阅读,转变为电子图书馆,既能缓解人员聚集造成的公共图书馆承载压力,又能保证读者无论何时何地都能进行馆藏阅读,充分发挥图书馆应用效果。还需加强对馆内藏品的宣传,激发读者的借阅能力,使图书馆充分发挥自身的作用,为读者构建知识的桥梁。

### (三)服务形式创新

新时期公共图书馆读者服务工作模式发生变化,公共图书馆服务形式也应创新。随着网络科技的发展,传统借阅模式无法满足读者的需求,通常情况下,读者工作较为繁忙,在业余时间进行书籍阅读时,可能会发生无法在规定时间内完成借阅的情况,因此,创新服务形式、借阅方式,为读者提供更加满意的服务显得尤为重要。随着科学技术的高速发展,公共图书馆馆员自身的知识水平需要提高,吸收先进的文化知识,在馆内引进立体化信息搜索平台,打造电子图书借阅模式,通过免费借阅使读者可以随时随地进行图书阅读活动,满足读者对知识获取的需求,已达到服务形式创新的效果。

## 二、新时期公共图书馆读者服务现状

### (一)服务满意度较低

随着社会发展步伐加快,人们不断吸收社会传输知识,提升自身的社会竞争力,而公共图书馆正是一个非常好的知识吸收渠道,通常情况下,读者会通过图书馆来增加自身的知识储备。但由于信息化时代的发展,导致人们通过网络获取书籍资源,从而降低了图书馆的到馆读者人数,但是公共图书馆服务质量,并未随着人数的减少得到提升,反而更加倾向于读者越少,工作越轻松,导致馆员的服务质量不断降低,面对读者不能准确找到书籍的情况,馆员还会表现出不耐烦状态,导致读者不满公共图书馆的服务,更加倾向于向网络吸收知识,从而形成了恶性循环。

### (二)缺乏人性化服务

由于部分公共图书馆科技水平较高,在进行图书借阅或图书收集过程中,通常采用网络系统操作,需要读者进行自主查询,但部分读者初次使用该系统,无法正确进行操作,导致读者对公共图书馆印象降低,而部分公共图书馆缺乏专门的引导人员,使读者需求不能及时满足,并且在进行图书分类过程中,由于图书录入时间存在差异,图书放置位置可能会出现变动,读者在进行操作后,无法准确找到所需图书,导致读者失去继续进行图书阅读的兴趣。公共图书馆工作人员缺乏人性化服务,无法对读者进行详细介绍,读者在书籍借阅过程中出现一系列问题无法得到及时解决,这也是导致公共图书馆到馆读者流失的原因。

### (三)缺乏科技性设备

随着时代的发展,尽管部分公共图书馆引入科技设备,但是大部分图书馆缺乏对科技设备应用的正确认知,并未设立电子阅览室,不利于读者对书籍进行精准查找,降低读者对公共图书馆需求。读者在公共图书馆进行知识获取过程中,由于花费时间较长,降低读者知识获取的速度,不符合读者对高速度获取知识的需求。从而导致公共图书馆利用率降低,无法适应新时期信息化发展,不能充分利用公共图书馆资源优势,从而使公共图书馆无法为读者提供更为周到的服务。

### (四)读者趋向老龄化

近年来,随着信息化水平的提高,公共图书馆读者逐渐出现老龄化趋势,这是由于年轻人更倾向于从网络获取知识,对于纸质图书需求量较低,而老年人学习能力不断下降,无法适应信息技术的发展,因此,在进行知识获取过程中,依旧倾向于通过纸质阅读获取知识,由于年龄限制,老年读者对互联网使用程度较低,获取消息途径较为滞后,因此,公共图书馆读者大多以老年人为主。在老年人进行传统阅读过程中,无法正确处理智能机的应用,造成生活中的不便,而在公共图书馆管理过程中,并未深入挖掘老年读者的需求,开发出符合老年人学习能力的定制服务,而导致读者在学习过程中,无法正确使用设备,导致公共图书馆的一部分读者流失。

### 三、公共图书馆读者服务工作模式创新

#### (一) 拓展服务范围,建立读者服务制度

为保证公共图书馆适应新时期要求,扩大读者范围,公共图书馆可通过拓展图书馆服务模式,建立图书馆读者服务制度,提高读者服务质量,例如,为保证公共图书馆服务效果,公共图书馆管理人员可对馆员进行岗前培训,提高馆员的操作技能和职业素养,并设定奖惩制度,根据读者服务评分,对馆员进行奖惩,最大限度地调动馆员的工作积极性,并且可以通过制定服务内容,明确馆员所应对范围,保证馆员可以依据规章制度进行工作,提升馆员的服务质量,从而完成拓展服务范围。建立读者服务制度的需求,是提升公共图书馆现代化发展趋势。

#### (二) 提升人员素质,设立人性化服务模式

为读者提供更加人性化服务,需要公共图书馆提升馆员的素质,从而提升公共图书馆的核心竞争力。公共图书馆通过改变服务态度,增加公共图书馆对读者的吸引力。面对公共图书馆读者不断减少的现状,需要提高公共图书馆阅读体验,从读者需求出发,提高服务质量。公共图书馆要组织馆员进行设备操作培训,并且设置专业引导人员,保证第一次使用电子设备的读者无障碍操作,保证读者还未发现问题,就已解决问题,以优质的服务态度,对读者进行引导,提升读者对公共图书馆的满意度。加强对公共图书馆馆员的管理,建立健全馆员考评制度,保证馆员及时掌握书籍所在位置,避免与读者产生冲突,使公共图书馆服务模式得到提升。

#### (三) 引进信息技术,发挥图书馆资源优势

科学技术的快速进步,使得人们获取知识的途径更加丰富,公共图书馆存在感面临挑战,为保证公共图书馆的可持续发展,公共图书馆应引进新型信息技术设备,充分发挥图书馆资源优势,与其他图书馆进行资源共享,提升图书馆资源储备数量,利用信息技术开展读者服务工作。公共图书馆的发展要不断进行设备升级与更换,提高设施服务质量,满足读者的服务需求,通过设立完整的信息检索模式,增加读者对图书馆书

籍准确位置的了解,使读者可以充分享受到知识阅读乐趣。读者可以通过电子设备进行手机阅读,将信息由图书馆传输到读者准备的设施之内,保证读者可以随时随地进行阅读,为读者提高个性化服务。尽管社会发展较快,网络获取知识较为迅速,但是公共图书馆的存在是无可替代的,可以有效降低社会带来的浮躁感,公共图书馆可以通过信息资源整合,加强图书馆与图书馆之间的资源共享,积极与中小学校合作,培养学生的课外阅读兴趣,从而增加公共图书馆馆藏资源利用率,实现“为书找人、为人找书”服务原则。

#### (四) 提升服务态度,开设培训课程

为更好地留住公共图书馆的广大老年读者,公共图书馆可以根据老年人的需求,定制出属于老年人的服务内容。在管理过程中,需要组织多元化活动,配备专业的服务人员,使读者服务工作可以得到更好地开展,可以根据老年读者的需求,提供电子设备培训服务,结合新媒体的课程教学,来提升老年读者的操作技能,可以根据主题如电脑培训和手机培训等,以老年人的实际需求为主,将纸质书籍与电子书籍相融合,对老年人进行教学,使老年人具有一定的操作技能,可以通过网络获取知识,通过培训可以帮助老年人正确使用公共图书馆内的自助设备,让老年读者充分利用图书馆、信任图书馆,让图书馆成为老年人二次焕发生机的重要场所。

### 四、结论

综上所述,公共图书馆读者服务模式转型升级,不仅是管理模式的变更,而是发展规划途径的转变,公共图书馆管理人员在进行读者服务升级时,需要从根源出发,深度挖掘读者需求,创新服务理念,建立完善的公共图书馆读者服务体系,增加公共图书馆对读者的吸引力,充分发挥科学技术应用优势,推动图书馆朝着智能型,服务型管理模式转变。

### 参考文献

- [1] 游友辉. 信息时代中学图书馆读者服务工作创新思考探究[J]. 新智慧, 2020(01): 17.
- [2] 张小艳. 浅析网络时代图书馆读者服务的创新策略[J]. 发明与创新(职业教育), 2020, 820(09): 181-182.
- [3] 冯贞翔. 新时代公共图书馆馆员继续教育问题的新思考[J]. 河南图书馆学刊, 2020, 40(05): 15-16.
- [4] 吴际军. “双高”建设视阈下高职医学院校图书馆读者满意度现状及对策研究——以四川护理职业学院为例[J]. 智慧健康, 2020, 6(26): 190-192.
- [5] 蒋悦, 丁花阳. 关于公共图书馆做好老年读者服务工作的思考[J]. 神州(上旬刊), 2020(004): 287.
- [6] 刘姿伶. 网络环境下关于高校图书馆读者服务模式创新的研究[J]. 才智, 2020(005): 174.