

基于免费开放背景探讨影响公共图书馆读者服务的关键因素

韦入榕

(广西省河池市大化瑶族自治县图书馆 广西 河池 830800)

[摘要]在新时代下,随着当前社会发展水平不断提高,那么针对服务行业也有着较大的冲击。作为为社会提供文化的重要场所,公共图书馆也需要能够积极更新,以此来更好的满足读者实际需求,落实免费开放服务。但是,在免费开放背景下,则需要研究公共图书馆读者服务的相关问题,并采取正确的方法来加以完善,从而为相关研究人员提供参考。

[关键词]免费开放;公共图书馆;读者服务;关键因素

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.07.073

为了能够更好的提高全民素质,各地的图书馆都在积极响应国家号召,落实免费开放政策,从而来让读者能够更好的进入到图书馆,充分了解图书馆,进而来感受到图书馆的读者服务。但是,在帮助读者过程中,还应该有效的解决自身存在的问题,这样才能够提高读者服务水平。

一、免费开放背景下公共图书馆读者服务提高意义

当前,我国很多公共图书馆都落实相关政策,并且受到当地相关部门的政策支持,以此来实现自身可持续发展^[1]。在具体落实上,读者服务的范围也在增加,使得读者服务深度加深。在公共图书馆发展下,使得当地的文化建设得以取得理想效果,所以需要全面落实,免费开放。在免费开放背景下,公共图书馆读者服务不仅是响应国家号召,也是能够让群众更好接受文化的体现。所以,从这就能够看出,在免费开放背景下,是能有效提高国民素质,丰富群众文化精神。

二、免费开放背景下公共图书馆读者服务存在的问题

(一) 阅读条件受到影响

在免费开放背景下,让公共图书馆的读者来源更多,越来越多不同群体的读者进入到图书馆中。所以,在这种情况下,就改变以往的图书馆读者结构。比如,一些读者进入到图书馆中大声聊天、接打电话等等,这些就严重影响图书馆内秩序。此外,在这其中还有着很多不文明的情况,这些都严重影响图书馆内阅读环境,不仅浪费资源,而且还打扰其他读者阅读,无法取得理想的阅读效果。

(二) 图书损坏严重

在免费开放的背景下,因为读者群体增加,所以图书馆内读者的素质也各不相同。在这种情况下,一些读者没有有效的保护文献资源,就会导致文献资源被破坏。因为是在免费开放的背景下,所以很多读者都存在着错误思想,这样就影响公共图书馆发展,也不利于读者服务水平提高^[2]。

(三) 工作压力增加

随着免费开放政策落实,读者的数量增加,所以图书馆内的工作人员压力更多。在这其中不管是管理人员,还是管理书籍都要更加复杂。很多公共图书馆并没有随着读者增加而配备相应工作人员,依然还是由以往的工作人员来工作,在这种情况下就容易出现问題,不仅不能够为读者提供更好的服务,而且工作人员自身的工作精神态度也较差,严重影响读者服务

效果。

(四) 文献保障力度不足

在以往公共图书馆没有免费开放上,文献的数量能够满足读者实际需求,所以也能够更好的体现文献价值^[3]。但是,在免费开放背景下,读者数量增加,所以就使得对于阅读的要求也更高,这样就对公共图书馆文献的数量、内容都有不同要求,很多公共图书馆就无法有效的满足读者需求。

三、免费开放背景下提高公共图书馆读者服务对策

(一) 提供个性化服务

公共图书馆在当前形势下,需要能够充分满足不同读者实际需求,要能够在这其中体现人文关怀,为读者营造一个良好的阅读氛围,并且公共图书馆内的工作人员也要能够尊重每一位读者,给予读者关注和引导,积极和读者沟通,了解读者的想法,并针对性的为其提供服务,在这其中让读者能够感受到关注。在免费开放背景下,势必会增加不同群体的读者,所以公共图书馆就应该能够根据不同读者需求,来为其提供相应的服务^[4]。公共图书馆在具体研究、设计方面来有效的深入研究,根据不同用户要求入手,从实际情况来为其制定各类方案,这样才能够帮助读者更好的开展阅读,也能够及时的检索到文献,保证读者能够在图书馆中有所收获。

(二) 创新服务理念

从公众的思想中认为公共图书馆就是看书、借书的场所,如果在免费开放背景下依然还是按照这一理念,那么就会影响公共图书馆的发展,也无法有效的发挥公共图书馆智能。所以,在免费开放背景下,公共图书馆就需要能够抓住机遇,积极的为读者服务,积极对图书管理人员进行培训,通过这样的方法来让管理人员能够提高专业能力的同时,也能够提升现代技术应用能力。管理人员需要满足几方面要求:首先,改变以往的传统服务模式,要能够达到读者满意,这样才真正达到工作目标^[5]。其次,要能够落实标准化服务。积极规划操作,图书馆各项业务流程、管理模式都要能够积极优化。最后,深入细节。管理人员需要能够转变自身的角度,多从小事入手,多发现其中的问题,并积极解决。在免费开放背景下,则是要能够制定完善的工作环节,并且整个工作环节都应该以读者为本,在公共图书馆内来营造一个良好阅读环境。比如,在夏天可以为读者提供凉茶,在雨天可以为读者提供雨伞等等,通过

这样的方法就能够让读者更加热爱公共图书馆。

（三）优化服务体系

在免费开放背景下，读者数量增多，所以读者的实际阅读需求也各不相同。因此，以往的传统读者服务就不能够满足当前实际要求，就需要能够在原有基础上，积极优化各类资源，从而来创新服务体系，让读者能够更好的满足实际要求。首先，丰富藏书结构。因为随着读者数量在增多，所以对于文献资料的需求也越来越大^[6]。那么，图书馆就应该在这其中增加资金投入，丰富馆藏，从而来更好的满足实际需求。其次，还应该能够积极迎合时代发展来引进先进技术，完善信息检索系统，通过这样的方法来让读者能够及时的检索到自己想要阅读的内容。所以，公共图书馆就需要积极引进先进信息检索系统，不仅方便快捷，而且还能够更好的满足读者需求。再次，要能够优化服务人员结构。在免费开放背景下，服务内容有所增加，所以不仅要能够对工作人员进行技能培训，而且还要能够多引进技能型人才，以此来更好的满足实际需求。最后，要能够积极建立网络化服务。在信息化时代下，也需要积极创新管理模式，所以就需要积极利用信息系统，比如可以在公共图书馆内提供服务指南设备，以此来解决读者出现的问题，更好的丰富读者的体验。

（四）规范管理制度

免费开放背景下，公共图书馆的开放时间也有所增加，所以就需要能够积极迎合时代发展来更新管理制度，这样才能够更好的提高服务水平。公共图书馆要能够积极对内部管理制度加以完善，落实相关奖惩制度，通过这样的方法来更好的调动工作人员工作积极性。还可以将日常考核和年终考核进行结合，定期针对管理人员来加以评价考核，充分了解读者的实际想法，并且将评价考核结果作为量化一部分，更好的提高工作人员工作效率^[7]。

（五）加强宣传力度

首先，加强宣传。除去传统纸质、电视宣传外，还应该能够注重新兴媒体宣传。通过利用微信公众号以此来向读者能够了解公共图书馆工作的相关情况，以此来让读者能够更好被吸引。在现场还可以为读者俺咋混个客户端，从而来更好的了解图书馆的相关信息，包括最新书籍、资源共享等等，更好的吸引读者。其次，还可以积极开展的糊弄。公共图书馆通过组织开展志愿者活动，以此来让更多的人都能有效的参与到其中。特别是一些青少年，则是可以利用志愿活动来让人们能够有效的了解公共图书馆。还可以开展调查，让读者能够说出自己的看法，组织图书馆能够积极开展讲座，吸引更多的读者参与到其中。公共图书馆从中要能够认真利用“读书日”等相关节目，鼓励读者能够在读书后写下自己的看法，并针对读者的文章加以评选，这样的方法就能够更好的加强读者之间的交流，让更多的读者都能很好的了解公共图书馆，这对于好好读书有

着非常重要作用。最后，还能够积极创新方法。随着当前人们文化水平的提高，在免费开放的背景下，就应该能够优化管理模式，带领民间公益活动更好开展，从而来传播公共图书馆正能量。

（六）鼓励公众捐献图书

在免费开放背景下，因为公共图书馆的读者在不断增加，所以可能图书馆内的图书需求不足。为了能够更好的解决这一问题，不仅仅是要能够增加资金，而且还可以鼓励公众能够捐赠图书^[8]。比如，政府可以鼓励当地机关、事业单位能够上缴当年的出版物，还可以积极鼓励社会各界人员都能够积极捐赠，通过这样的方法来更好的丰富公共图书馆馆藏。当地的公共图书馆也应该能够积极到机关、事业单位中动员，增加这些单位的积极性，从而来更好的提高读者资源共享。所以，从这也能够看出，在免费开放背景下，为了能够更好提高读者服务质量，就应该鼓励社会各界力量都能够及动员，从而来解决图书馆内资源不足的问题。

结语

总而言之，在免费开放背景下，公共图书馆能够更好的为读者提供服务，但是其中也面临着很多挑战，这就需要能够从实际出发，积极的采取相应对策，以此来更好的提高读者服务水平，达到读者的满意。在这其中要能够正视自身的问题，这样才能够采取正确的方法，才能够保证公共图书馆在免费开放背景下更好发展。

参考文献

- [1] 袁峰, 韩丹. 免费开放背景下影响公共图书馆读者服务关键成功因素研究[J]. 2021 (2014-6): 63-67.
- [2] 赵燕. 免费背景下公共图书馆读者服务的困境及对策[J]. 2021 (2016-6): 10-12.
- [3] 刘艳梅. 免费开放背景下公共图书馆读者服务的瓶颈及出路[J]. 2021 (2015-22): 89-91.
- [4] 牛蕾. 零收费开放背景下公共图书馆读者服务的瓶颈及出路探析[J]. 2021 (2017-23): 169-169.
- [5] 张丽娜. 免费开放环境下市级公共图书馆读者数量变化分析及读者服务新模式的探讨[J]. 2021 (2013-5): 61-64.
- [6] 袁宁. 互联网+背景下公共图书馆读者服务的创新初探[J]. 2021 (2019-11): 149-150.
- [7] 宁英伟. 试论免费开放背景下公共图书馆的多元化服务——以抚顺市图书馆为例[J]. 2021 (2013-2): 75-78.
- [8] 杨华芳. 免费开放下县级图书馆深化读者服务工作的思考[J]. 2021 (2013-1): 187-188.

作者简介:

韦入榕, 1973年7月26日, 女, 壮族, 广西省河池市大化瑶族自治县, 大学, 馆员, 研究方向: 公共图书馆读者服务工作。