

# 高职院校图书馆读者服务工作研究

邓碧侠

(济源职业技术学院 河南 济源 459000)

**[摘要]**在高职院校之中,图书馆是其中信息传递的中心区域。在日常工作中,主要内容便是为广大读者提供服务。然而从早期情况来看,一些高职图书馆在开展读者服务时,遇到了诸多问题,未能达到预期。为此,图书馆工作人员就要转变个人态度,结合实际情况,采取多种不同的方式,以此提升服务质量。本篇文章主要描述了高职开展图书馆读者服务的具体方法,并对于其中的细节内容发表一些个人的观点和看法。

**[关键词]**高职院校;图书馆;读者服务

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.07.026

## 引言

对于图书馆而言,一直都是高职院校里面极为重要的部分。而读者是相关资讯的使用和接受者,为了能够对其自身需求有所满足,图书馆就需要在服务工作方面有所调整,进而提升综合质量。

### 一、积极开展读者教育活动

所谓读者教育,主要指的是对读者自身的信息意识予以启发,让其具备更高的信息素养,从而给读者们积极传递信息,使其具有更强的信息获取能力。通常来说,读者教育是一项长期性工作,只要图书馆存在,其自然需要持续进行。具体而言,可以分为三个部分,下面将展开详细说明。

#### (一) 开展新生入馆教育

在大学里面,图书馆是开展学习工作的中心区域,以此完成知识内容和文献传递工作。但从实际情况来看,很多年轻的大一新生,由于对学校了解不多,几乎很少愿意前往图书馆,自然对其中的馆舍、历史、资源以及服务内容感到极为陌生。为此,图书馆内部人员就要专门针对这些新生提供教育工作,帮助其更好地熟知相关服务。另外,当前一些高职院校为了提升服务质量,在硬件条件方面作出了一定调整,购入一些全新的服务设施,诸如读者自助借还机、图书馆信息资源检索机、电子图书阅读机、电子读报器等。但是,通常这些设备全都放在了大厅之中,旁边又没有工作人员,因此很多新生根本不知道如何使用,只能自己想办法摸索,从而使得设备资源被浪费。为此,图书馆可以尝试专门制作一本入馆指南,具体内容包含图书馆的大致信息、藏书特色、服务条例、文献检索方式、服务项目、设施应用方法以及数字资源的应用模式等。特别是读者指南,应当专门放在入口地方或者服务台上面,让大家自由拿取,抑或将读者指南单独做成PPT,上传到图书馆自家的网页里面。新生可以在课余时间,自主登录,了解图书馆的内部状况,从而为未来的图书馆学习创设良好的基础条件。此外,还可以专门开展入馆教育课程,时长为2个学时,方式可以为讲座或者报告会,以此让新生们能够了解其中的使用方案。同时在新生入校的前期阶段,可以派遣一些专职的工作人员,帮助学生们解决入馆疑难方面的基础问题<sup>[1]</sup>。

#### (二) 开展图书信息技能教育

在接受了一段时间专业知识内容学习之后,高职学生的个人需求也随之变得更高。有些人希望能够阅读其他多种不同类型的材料,以此了解行业发展的实际动态,拓展个人视野,弥补课堂学习的不足。有些学生希望了解一些其他行业的专业知识内容,像是一些商务英语专业的学生就希望获取经济管理方面的知识内容,而一些动力专业的学生则希望了解一些船舶方面的知识内容。而一些即将毕业的学生,为了更好地撰写论文和实习报告,则需要查找特定的资料片内容。针对这一情况,馆员们就可以专门提供导读服务,对学生展开指导,让其懂得如

何进行资源搜索,找到自己最需要的书籍和期刊。当前在某些高职院校里面,已经针对大一新生设置了检索课程,从而帮助学生更好地进行资源搜索。但是,这还远远不够,图书馆需要尽可能为广大读者提供服务,开展一些讲座,以此对图书馆这段时间出现的各类情况展开介绍,讲解最新的技术以及方法,促使读者在最短的时间内,找到自己最需要的文献。如此一来,不但使得大学生的资源利用效率有所提高,同样也使得内部资源发挥效果,进而实现双赢的目标。

#### (三) 开展教职图书信息技能教育

对于高职院校来说,普遍教师都担任着课堂教学以及科研工作的重担,在进行教案编写、论文撰写以及课题思考的时候,都需要对图书馆的内部资源进行利用,以此使得自身教研水平有所提高。在这些年里,高职院校的内部资源数量越来越多,涉及的范围也有所扩大,加入了许许多数字化资源,诸如超星、维普、万方等。而教师本身因为工作压力非常大,几乎将所有时间都投入到了备课之中,几乎没有什么时间自主展开资源使用研究。为此,图书馆就可以专门针对内部教师展开技能方面的教育,对教师展开有效指导,让其知道如何利用数字资源,以此提供科研服务<sup>[2]</sup>。

### 二、依靠多种方式提供服务

为了更好地为广大读者提供服务,图书馆就可以尝试将传统方式和现代方式整合在一起。在传统方法里面,图书馆的咨询工作一直都是关键内容,其时服务活动的关键部分,也是读者向工作人员提问,并获得相应解答的方式。

从目前来看,我国许多高职院校图书馆内部都单独设置了咨询部门,以此提供书籍资源的咨询服务,对读者展开指导,让其明白如何正确使用书目。同时还要对读者群体的实际需求展开分析,介绍文献和服务内容,让读者更好地展开利用。对于一名优秀的参考咨询员来说,可以让读者少走弯路,缩减时间成本,提高效率,快速找到对应的文献。从目前情况来看,高职院校的参考咨询活动包含多个方面,诸如现场咨询、在线咨询、电话咨询以及邮件咨询等。这其中,现场咨询的应用率最高,像是某名学生需要找一本和电子有关的书籍,花了很长时间在图书馆乱转,仍然没有找到,便选择向咨询员寻求帮助。此时,咨询员发现书架上仍然有一本专业书籍,最后在馆员的帮助之下,快速找到书籍。此外,电话咨询的次数也有很多,像是一些系部教师就选择打电话咨询的方式,而馆员依靠自身扎实的知识基础,快速找到对应的资料,为教师的工作提供了帮助<sup>[3]</sup>。

不仅如此,馆员还需要积极利用一些新技术不断优化服务工作的内容。像是加强图书馆和师生之间的互动。高职院校可以在内部专门建立一个QQ群,安排专业人员作为代表,促使馆员有机会在知识内容方面展开解答。同时还能利用微信、留言板的方式,和教师学生展开互动,快速解决相关问题。像是图

书馆可以专门建立一个微信公众平台,不但能让读者第一时间了解借阅信息内容以及归还时间,而且无需前往图书馆就能办理相关手续,查找书籍资源。此外,在“云阅读”里面,还可以设置书籍推荐、视频提供以及内容订阅等选项,以此提供更多资讯内容。

### 三、开展学科馆员服务

为了能够提供更多具有个性化特点的情报服务,当前就需要加强和基层单位之间的联系,以此确保资源购入变得更为合理和科学。从目前来看,我国不少高职院校都已经推出了此类服务内容。学科服务能够在侧面将图书馆自身的软实力全部展现出来,因此就需要在内部基于学科馆员,为其建立一个服务制度<sup>[4]</sup>。

通常来说,学科服务应当具有全方位、高主动性以及多个不同层面的特点,针对受众人群的差异,基于不同的重点,开展针对性服务。为此,学科馆员可以对院系教师提供协助,以此进行文献检索,帮助其定题,逐步完成针对性服务工作。同时还可以定期开展读者调查工作,寻求其自身的意见。结合教师的个人推荐,对相关书籍进行收集,以防出现盲目购书的情况。对于某些电子资源进行试用,以此及时展开反馈意见收集,为数据库建立创设条件。

### 四、依靠活动创设良好氛围

图书馆还能以定期开展多种不同类型的活动,以此创设良好的读书氛围,以此更好地提供读者服务。从目前来看,由于受到网络技术的影响,大学生很容易被社会信息所诱惑,应如何引导学生进行知识学习,就是馆员自身的一项重要责任。馆员们不能被动开展工作,单纯提供借还服务,而需要主动出击,以此改善图书馆的基本形象,促使广大读者能够得到自身需要的东西。

首先可以举办一些常规类型的活动,像是新书推荐、借阅排行、换书活动以及知识竞赛等,以此能够吸引不同学生的基本需求,让大家有兴趣来到图书馆之中进行书籍资源获取。

其次,基于特定的时间,专门举办有意义的活动,像是在抗战七十周年的时间,以此专门举办文献图书展览,让大家有机会接触一些特定的书籍资源,拓展知识范围<sup>[5]</sup>。

### 五、提供人性化服务

在学校内部,图书馆本身属于一个服务部门,应在开展服务的时候,理应提供一些更具人性化的内容。当前某些高校的图书馆就开展了一些工具的借还服务,诸如雨伞、针线盒等。同时还在馆内设置了WIFI和饮水机,为大家的阅读工作开展提供了诸多帮助。

另外,除了改善硬件设施之外,馆员自身的服务态度、知识基础也是非常重要的部分,以此让所有前来的读者感到十分愉快。俗话说,一些看似不经意的细微举动,实际包含着能够打动人心的巨大力量。像是当前某学校的图书馆就开展了食物供给服务,针对一些长时间沉迷阅读,没有时间吃饭的学生,就为其赠送苹果。在给读者提供服务的时候,馆员不要摆出一副高高在上的样貌,而需要从读者的角度出发,为其提供针对性服务。当工作人员的态度足够诚恳时,读者自然能够深入体会,从而促进了双方的交互。诸如,在6月的时候,由于温度偏高,某高职院校的图书馆学生身体不适,出现了晕倒的情况,情况经济。此时,教师就和馆员一同努力,将这名学生送到了医务室之中,让其及时得到救治。事后,学生家长十分感激,并写了感谢信。而在新生入校阶段,由于人数众多,馆员往往需要对重复的内容反复解释,此时就要秉持耐心,不要有烦躁感。同时,图书馆内经常会发现一些学生们遗留的财

物,馆员就要将其收集起来,放在特定的区域,以便遗失物品的学生能够前往咨询,找到自己的物品。如此不但能够帮助这些学生解决问题,而且还能将馆员的优良素质展现出来<sup>[6]</sup>。

### 六、环境后勤保障服务

图书馆属于知识包括,是对读者个人智慧进行启迪的重要场所。因此,给全校师生创设优雅、整洁的环境,这是所有图书馆建立的主要有要求。为此,内部馆员每隔一段时间就要进行打扫,清理垃圾,同时还要积极巡视,了解馆内的各个区域,防止有任何摆放不合理的地方。在打扫的时候,必须保证地面、书面以及书架足够整洁,书本摆放合理,有着秩序性。而在巡视的时候,需要观察馆内的水、电、空调、照明是否有任何安全隐患,像是水管的流畅性是否达标,门禁系统是否能够做到正常运行,计算机系统是否存在任何故障等。但凡发现任何问题,都要在第一时间上报,寻求快速处理。而在布置方面,则是需要馆员充分发挥个人的聪明才智,对图书馆进行装扮,让其变得更为典雅和怡人,像是在墙壁上可以贴一些名人的经典名言,而在走廊上可以放一些绿植,通过点缀的方式,整个图书馆自然会变得更为高雅,进而帮助读者更好地展开阅读。

对于图书馆来说,为了能够正常运行,除了馆员们要积极提供服务之外,学校也要在后勤方面尽可能提供各种保障。毕竟馆员的能力有限,很多问题他们也无法处理。就算进行处理,效果也无法令人满意。像是图书馆突然发生了缺水断电的现象,此时后勤部门就要积极提供协助,共同解决问题。诸如,某学校的图书馆的成立时间超过了10年,图书馆的一部分区域已经出现了下沉的情况,由于电线全部都设置在了墙体里面,从而导致一部分线路被完全压花,楼道应急灯长时间处于黑暗的状态。为此,图书馆便寻求后勤师傅的帮助,及时将施工图借来,以此展开勘察工作,从而完成了修理,进而确保图书馆能够正常开放<sup>[7]</sup>。

### 七、结束语

综上所述,对于高职院校来说,早期图书馆工作人员在开展日常服务时,由于多方面因素的影响,导致效果未能达到预期。为此,学校就要提高重视度,引导图书馆转变工作模式,优化服务内容,尽可能提升服务质量。如此一来,广大师生的需求就能得到满足,为教学活动的开展创设了条件。

### 参考文献

- [1]刘付松.高职院校图书馆读者服务工作研究[J].时代报告:学术版,2012(4):1.
- [2]张敏.近十年高职院校图书馆读者服务工作研究综述[J].河南图书馆学刊,2014,34(6):3.
- [3]陈丹.高职院校图书馆读者服务工作探讨[J].科技致富向导,2014(15):1.
- [4]徐梦,党焕珍.高职院校图书馆读者服务工作探讨[J].成功:中下,2018(3):1.
- [5]何秀文.高职院校图书馆读者服务工作探讨[J].图书馆论坛,2017,27(005):144-146.
- [6]罗传青.高职院校图书馆读者服务工作探讨[J].金田,2014(2):1.
- [7]殷新叶.浅谈如何做好高职院校图书馆读者服务工作[J].科技情报开发与经济,2016(13):00025-00026.

### 作者简介:

邓碧侠,1968.9,女,汉族,陕西宝鸡人,本科,副研究员,研究方向:信息资源建设与管理。