

# 新时期公共图书馆读者服务创新的几点思考研究

李奇峰

北流市大伦镇公共文化服务站

**[摘要]**随着人们对知识和信息需求的不断增加,图书馆也成为人们获取知识和信息的重要渠道。受网络技术和数字技术发展的影响,信息在社会和网络中传播的有效性和速度逐渐加快。社会呈现出新的、全面的、高效的发展态势。公共图书馆原有的社会服务模式必须与先进的社会形势相结合。就目前的发展状况而言,读者服务理念落后,形式单一,人员综合素质不高,这就需要相关人员从多方面总结经验和分析。同时,结合读者的实际需求,建立科学合理的发展机制,了解读者的思想和想法,尊重读者提出的各种意见,为读者提供满意的资源和服务。基于此,文章针对新时代下,公共图书馆在服务方面的改进与创新提出一些针对性的建议。

**[关键词]**新时期;公共图书馆;读者服务;创新

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.08.438

## 引言

随着我国进入现代科学技术快速发展的新时代,图书馆作为人们获取知识的主要场所之一,是信息交流和传播的重要阵地。图书馆的工作应以读者的需求为根本要素,在读者服务中坚持“读者至上,用心服务”的理念,不断优化读者服务。随着现代化进程的推进,现阶段图书馆应从专业化和信息化的角度,为读者提供优质服务,改进工作方式,提高工作效率,满足读者的个性化需求。

也只有这样才可以与时俱进,同时保证我国图书馆的综合服务能力达到世界一级水平。文章主要针对新时期公共图书馆读者服务工作创新内容展开具体的分析。

## 1 新时期公共图书馆读者服务工作创新的意义

随着社会和时代的飞速发展,公共图书馆的服务功能也有效地促进了社会文化的进步。做好读者服务工作不仅是新时代的要求,也是人们的期望。满足广大读者的服务阅读需求是一项基础性工作。可以说,图书馆是当今社会不可或缺的角色,一直以来都在为社会提供信息服务。大多数图书馆坚持“以读者需求为中心”的管理理念,提供个性化、人性化的服务。它已成为一个重要的社会信息服务部门,致力于为读者提供安静和方便阅读的地方,在某种程度上,它丰富了人们的精神世界,帮助人们获取知识,提高读者的修养,发挥了积极作用在社会的发展和进步<sup>[1]</sup>。

## 2 新时期公共图书馆读者服务工作的特点

### 2.1 多元化的服务理念

由于受到传统思维的影响,图书馆被认为是公开免费的知识获取场所。随着多媒体技术的不断进步,当今的图书馆已经不再仅仅有上面这些特点,而是更多将市场思维带进读者服务工作中。图书馆会依照市场的变化实行改变,从而在一定程度上满足读者们提出的要求,同时有偿的读者服务工作也在飞速的进行中,当然公益活动也会开展,两者形成互补的关系,共同构建新时期公共图书馆读者服务工作。

### 2.2 现代化的服务方式

从过去的图书馆可以看出,读者想要获取需要的知识需要

到亲自到公共图书馆,这样会大大降低效率,同时还增加了图书馆自身服务的难度,就此可以看出,随着科学技术的不断发展,现代化服务模式是大势所趋也是必要的手段。所谓现代化就是构建电子书城,将纸质版图书转变为电子版存在书库中,这样能够确保读者服务工作面更加便捷,同时,有效整合各种形式的阅读内容,形成完善的阅读整体,可以提高基础阅读管理水平,建立科学的公众阅读平台。加强新媒体背景下公共图书馆的时效性管理,可以有效管理线上图书馆资源,广泛宣传线下实体阅读,明确未来公共图书馆服务的发展方向<sup>[2]</sup>。

## 3 当下公共图书馆读者服务存在的一些问题

### 3.1 公共图书馆服务人员缺乏服务意识

即便当前大多数公共图书馆很重视读者服务创新工作,同时可以为读者提供全面的服务,然而因为公共图书馆一直作为国家投资补贴性的机构,因此受到传统经济思想影响较深,公共图书馆的服务人员也没有居安思危的意识,无法做到服务思维的变革,就此,“封闭性”,则是其服务的模式,很容易让“为读者服务”成为一句口号,所以无法将工作有效落实,像这样的服务工作很容易导致公共图书馆在激烈的市场竞争中被“抛弃”。

### 3.2 公共图书馆的服务制度不完善

即便我国公共图书馆的发展有几十年的历史,同时也沉积着大量的历史并且有比较完善的服务制度,然而由于时代不断在进步,大部分图书馆并没有与时俱进,从实际出发,针对各项服务制度实行完善与规划,而是依然使用以往的服务制度,这样就造成大部分传统制度以及当前的实际情况不相符,就此,一定要打破传统的服务制度。

### 3.3 公共图书馆的服务效能不理想

公共图书馆中有大量的图书资源,同时在开展服务工作的过程中,有很多图书资源已经转为数字化资源,然而这类数字资源没有获得充分的使用,例如,当读者登录公共图书馆网站的时候,只能够搜寻到书名或者目录,而进一步的详细信息是不能得到的,这就是体现出,即便数字资源图书馆已经转化,但是大多数还都处于“闭门造车”,无法与其他图书馆机构实

行对比,基于此造成大量资源的浪费,无法为读者获得有效的读书体验<sup>[3]</sup>。

#### 4 新时期公共图书馆读者服务创新工作的建议

##### 4.1 公共图书馆必须要树立“大社会”理念,使其在大程度上融入社会

在新形势下,随着科学技术的不断进步,网络共享资源也可以不断发展,人们将更方便、快捷地获得相应的知识信息。图书馆的建设离不开读者服务理念的形成,虽然在信息时代人们的阅读方式发生了变化,但服务方式应始终以“人”为核心,具有强烈的人文精神,为读者提供科学合理的服务。笔者认为,在经济迅速发展的今天,图书馆想要切实实现自身的发展与改革,首要任务就是融入社会中,可以从社会中掌握热点,这样就需要图书馆馆员具备高度的观察与收集信息能力。就此,公共图书馆针对即将出现的热点问题,或者是根据公众感兴趣的问题,及时进行搜索,可以举办有关的讲座。与此同时,图书馆还可以定期开展有关信息发布会、中小企业有关的市场专题讲座等等,就此,将社会公共对公共图书馆单一化的印象打破。

##### 4.2 公共图书馆必须要有提高国民文化素质的使命感

图书馆作为公共文化服务的重要组成部分,对大众文化建设具有重要意义。随着网络技术的不断优化,受图书长时间浏览造成的损坏,需要借助智能工业控制技术和工业优化,以保证管理模式和管理效率的全面提升。现阶段来看,随着科学技术的不断提升,也使得我国公民一定要正确树立“终身学习”的观念,与此同时还要我们具备可以迅速提升知识的能力。而公共图书馆不但能够为广大民众提供舒适的学习空间,同时还能够查询到大量有关信息<sup>[4]</sup>。基于此,公共图书馆不但能够定期开展各类培训班,同时还能够与各个学校构建有效的合作关系,例如定期举办各类只是文化的讲座、各类技能的培训班或者能够提升学生的知识检索能力,开展专业性的培训等等。

##### 4.3 公共图书馆应对人力资源进行全方位的挖掘

我国公共图书馆服务工作属于社会性服务,并且能够在一定程度上面对各个层面以及各个行业的读者,这样需要他们具备一定专业水平的服务能力,因此,图书馆应建立一支高素质的复合型管理队伍,实施继续教育,对现有管理人员进行全面培训。他们不仅要学习现有的图书馆管理知识,开展学术研究,而且要了解信息检索,根据读者的信息、文化和阅读需求开展服务活动,促进图书馆的可持续发展。就此,图书馆一定要做好人才引进以及开发方面的工作,这样一来可以使得工作人员具备更好的素质以及完善的知识体系。针对个人来讲,服务人员应该具备一定的专业能力,例如外语水平以及有关计算机检索能力,为了顺应新时代的发展,图书馆还应该具备一定的创新意识,具备敏锐的洞察力,使用新技术做更好的服务。

除此之外,还要进一步加强图书馆内的网络建设,为公众提供有力的技术支撑,借此不断丰富读者的阅读体验。

##### 4.4 公共图书馆应为读者提供更高效的信息导航服务

图书馆在为所有读者服务时,要保证服务的有效性,就必须为读者提供高效的服务,注重规范建设。首先,图书馆可以根据分点和基层服务点加强业务引导,在现有资源的基础上增加在线阅读、在线借阅等服务。在保证信息服务质量、满足人们阅读需求的同时,还可以实现方便阅读。例如,可以开展一键网上借书还书、EMS送货上门、上门取书还书等服务,可以推广免押金、免逾期费等服务。其次,图书馆的综合管理服务也要不断升级,其核心部分——公众查询目录也要进一步发展。积极拓展服务内容,优化服务体系,增减突出检索、自助借还功能,实现不同检索平台的多向互查,促进资源的有效利用<sup>[5]</sup>。实现不同的检索平台的集成,读者可以评估和其他信息相关的书籍在图书馆网站上,这有利于读者选择书目适合自己的阅读,以便更有效地阅读,提高阅读的效率和质量。

#### 5 新时期公共图书馆读者服务工作创新的方向

图书馆的管理主要是为读者提供阅读服务,这也是图书馆的一项重要职能。只有读者体验到高质量的服务,才能留住读者,不断提高用户基础。这也是图书馆能否长期发展的关键所在。因此,在管理过程中,最重要的是树立新的服务理念,实现“人性化文本”,积极了解用户需求,提供个性化服务。图书馆全体工作人员要树立良好的服务态度,帮助读者先解决问题,树立高效优质的服务理念。笔者坚信只要秉持开放、共享的理念,读者服务创新工作必定会获得显著的成效。

#### 结语

由于网络时代的开启,推动了我国社会经济的不断进步与发展,电子读物的出现也给我国传统的阅读模式造成一定的影响,作为一个公共图书馆在传统领域,针对这一趋势,而发挥其传统优势,它应该通过老和带来新的改革和开展全面和多角本身,以促进公共图书馆在最大的程度上的发展,最大限度地满足人们阅读和收集相关信息的需求。

#### 参考文献

- [1] 陈夏. 新时期公共图书馆如何做好读者服务工作探讨[J]. 国际公关, 2019(05): 193.
- [2] 徐亦倩. 论新时期公共图书馆如何做好读者服务工作[J]. 中小企业管理与科技(中旬刊), 2018(01): 100-101.
- [3] 刘洋. 公共文化视角下图书馆读者服务创新研究[J]. 劳动保障世界, 2017(17): 41.
- [4] 欧昭南. 图书馆读者服务创新研究[J]. 科技情报开发与经济, 2013, 23(12): 53-55.
- [5] 董莉莉. 试谈新时期公共图书馆读者服务工作创新[J]. 黑龙江史志, 2009(19): 89+91.