

简析“微时代”下公共图书馆读者服务策略

麻金辉

(黑龙江省尚志市图书馆 黑龙江 尚志 150600)

[摘要]“微时代”的到来,给人们的生活和知识获取带来了巨大的变化,在这前人们对知识的获取和阅读方式,更偏向于报纸、公共图书馆,而现如今人们获取知识和阅读通常采用网络,微时代还完善了公共图书馆,结合实际情况和读者需求进行更好地读者服务,本文从微时代下公共图书馆读者服务面临的挑战,展开微时代对公共图书馆读者服务工作提出的要求,及服务策略,进一步探讨。

[关键词]微时代;公共图书馆;服务策略

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.06.068

图书馆是人们获得知识、丰富阅历的重要场所,在“微时代”下,人们的阅读方式发生了改变,由传统的纸面变成电子阅读,但微时代并没有取代公共图书馆,反而推动了图书馆的改变,让图书馆读者服务工作迎来了转折点,在无形中提高了读者的满意度,为读者创建了多元化的读书环境、个性化的信息服务,提升公共图书馆读者服务成效^[1]。

一、公共图书馆读者服务在微时代背景下,所面临的挑战

(一)读者对图书馆没有兴趣,导致馆藏利用率降低

“微时代”下,几乎人手拥有一两部电子设备,电子设备上有海量的书籍和数字资源,加之,互联网上出现各种媒体资源,对于书籍或者信息可以在短时间迅速传播到网上,被公众所获取。除此之外,互联网有一个最显著的特点就是不受时间和场所的控制,群众可以随时随地通过互联网来查找搜索自己想要的书籍或文章,打破了传统阅读模式。

其次,随着社会的发展,人们的生活节奏变得很快,很少会有人停下脚步去享受慢节奏的生活,加之读者受电子设备便利、快速、资源丰富特点影响,很少会有人通过传统到图书馆查阅的方式去寻找资源,渐渐地对公共图书馆失去了兴趣,读者到馆率低,从而导致图书馆馆藏利用率不高。由此得知,在微时代背景下,公共图书馆面临严峻的服务考验,须图书馆寻求有利时机,展开阅读推广服务。

(二)服务形式缺乏层次感,内容单一

虽然到了“微时代”,但还有很多的公共图书馆,采用固定的服务形式的服务形式以及单一的服务内容,即使有的公共图书馆顺应了时代号召,融入新科技新手段,创建公众号、小程序、微博,但也只做到了对服务形式的宣传和参考咨询,而服务模式、设备数量和先进程度却始终处于传统阶段,缺乏层次感,一直落后于时代发展。

(三)服务人员的观念与能力薄弱,缺乏培养

服务人员在公共图书馆中起到关键作用,要求具备超强服务能力,树立正确服务观念,现阶段图书馆服务人员工作观念来看,其服务观念薄弱,能力差,大部分服务人员只是为了工作任务而服务,服务状态处于被动状,只有读者寻求帮助才会上前进行服务,无寻求则不服务,其原因出自公共图书馆缺乏对人员服务形式和管理上缺乏培养和创新。

(四)缺少公共交流功能,无法满足读者交流需求

公共图书馆作为社会公共服务机构,除了要具备公共服务,还应具备公共交流职能,为读者提供交流区域,拉近人与人之间的距离。但就目前公共图书馆现状来看,很少有图书馆建立交流区域,缺少公共交流功能,其原因是因为图书馆的管理与服务形式过于传统,导致交流频率低,无法满足读者对图书馆的个性需求^[2]。

二、微时代对公共图书馆的读者服务工作提要求

(一)服务工作要求广泛化

随着信息技术的普及,人们对互联网和移动技术产生了依赖感。这就要求公共图书馆的读者服务工作做到广泛化,这里的广泛化指的是范围广泛,不仅要保持传统服务形式,还要进行服务延伸,巧妙运用QQ、微信、微博这种社交平台,为读者进行阅读问题解答,优化服务态度和力度,不断地对服务范围进行扩大,让读者足不出户就可以得到自己想要的答案。

(二)服务工作要求微型化

受快节奏的影响,人们很少会花长时间去展开系统化阅读,反而喜欢用零碎的休闲时间,带有目的地选择阅读,会对感兴趣的文章或片段多停留片刻。致使读者的阅读时间变得随时片段性,这就要求公共图书馆的读者服务工作要微型化,首先将这些碎片信息资源收集并整合,其次将整合好的资源用各种微型式传递给读者,做到在有限的时间内为更多读者服务,不仅能够吸引读者阅读兴趣,还能提高馆藏的利用率。

(三)要求用现代技术服务读者

在“微时代”背景下,移动终端是人们接触外界生活的主要方式,截至2021年,我国网民的数量达到9.90亿,因此可看出互联网和移动技术对人们的生活影响颇深。因此,公共图书馆要运用“微时代”工具来进行读者服务工作,巧妙借助互联网和移动技术,去调查、普及人民群众的喜好,并更具喜好来制定移动端,完善图书馆的信息技术,迅速发展服务工作。

(四)服务工作要求细微化

在“微时代”背景下,人们会用较短的时间去进行微阅读、微学习,因此公共图书馆要充分利用这一特点,抓住碎片时间,将服务工作细微化,用精细化服务积极开展微型化服务,顺应时代发展,满足读者对阅读的个性需求。

（五）建立信息交互推广机制

公共图书馆在微时代的影响下，要学会利用互联网技术，与新媒体融合，并建立起读者间互动机制，搭建起馆员与读者沟通桥梁，创新推广模式与读者阅读交流平台，拉近服务人员与读者之间的关系^[3]。

三、在“微时代”背景下，公共图书馆对读者服务措施

微时代的到来，为公共图书馆带来了服务转折点，主要是从服务质量、传播渠道、工作人员三方面发生变化，更进一步推动了公共图书馆的发展，其具体的有：

（一）开拓个性化服务

在“微时代”背景下，图书馆的读者服务工作的转换首先要从服务性质开始，图书馆要先了解人们的生活节奏和阅读需求，微时代下人们对阅读有了更多的需求，如文章信息要准确、精简，寻找速度要短，习惯用零碎的时间去阅读，不受时间和空间的限制获取阅读、信息资源，为此公共图书馆应顺应时代发展，融入微技术，开拓个性化服务，使导读工作变得信息化。除此之外图书馆与读者的关系也要有所改进，读者希望拥有更大范围的公共交流平台，因此公共图书馆要抓住读者这一愿望，调查读者的阅读习惯、阅读兴趣、阅读方向，并统一整理与合并，将同类爱好的读者归为一类，并根据爱好设计相应交流平台，扩大交流范围，为读者们提供更广阔的交流场所和机会，丰富读者的精神世界。这么做也方便今后读者在借阅时可以主动提供借阅信息，符合读者对公共图书馆个性需求。

（二）搭建读书微平台，强化服务质量

互联网拥有传播途径广、速度快特点，并不受空间与时间的限制。为此，公共图书馆要利用起互联网这些特点，实现微服务功能，搭建读书微平台，图书馆借助云服务的优势和技术，通过云资源平台构建并实施微服务体系，实现馆藏资源共享，让读者们足不出户就可以阅读到自己喜欢的文章或文献，用大数据技术来强化服务质量。

除此之外，还要加强读者间的互动交流，利用信息技术创建网上社区，如微信群、微博群、交流圈等，为读者提供交流载体，强化读者之间、读者与图书馆之间的交流，完善读者服务功能。

不过在搭建读书微平台之前，要先充分挖掘云资源数据，保障读者的阅读、需求情况真实性，掌握读者阅读兴趣，能够在第一时间解决读者在阅读中产生的问题，提升服务品质。

（三）巧妙运用微媒体技术，推广数字阅读活动

微媒体技术为读者提供了多样化阅读方式，为此公共图书馆要与时俱进，巧妙运用微媒体技术，主动公开建立好书推送服务，推广数字阅读活动，建立专属图书馆的小程序、微博、论坛，并运用这些微媒体发布相关阅读信息，如图书发展史、阅读指南、好书推荐、红色电影等等，并开放读者留言平台，让读者随意留言，定期举办抽奖送书活动，调动

读者阅读兴趣，也可以利用微信、QQ建立阅读群，让来自五湖四海阅读爱好者能够在群里一起讨论、交涉，并充分运用微媒体，推广数字阅读活动，公共图书馆深度了解读者的需求，读者潜移默化地认可了图书馆的阅读推广，建立起来文化生态语境。

不仅要有线上活动，还要线下活动，公共图书馆要定期举办阅读讲座活动，邀请著名的专家、作家举办新书签售会、进行讲座，利用交流群、公众号、微博这些传播平台，给读者传播举办信息，确定参与讲座的群体，阅读不分国界、不分年龄，在布置活动场地时，公共图书馆需要先对读者的读书爱好和风格进行调查统计，像轻小说签售会，比较适合年轻人，工作人员可以将现场布置的清新、活跃，颜色着重浅色，抑或者根据书内容来选定现场布置方案，使每个选择图书馆的读者都能享受到公共图书馆贴心、细致的服务。

（四）提升工作人员的专业素质

工作人员是公共图书馆的形象，读者对公共图书馆的印象和到馆率，会受工作人员的影响，因此要求工作人员的职业素质与素养要符合时代发展标准，充分借助微媒体，定期开展工作人员的读者服务培训，加强工作人员的职业素质和素养，帮助工作人员重新正视自己的工作，除此之外，图书馆可以制定奖惩制度，燃起工作人员的工作热情。并大力支持工作人员深造，培养出一支职业素养、素质高的优秀读者服务队伍，还要扩大服务范围，大规模的招聘读者服务人员，提高薪资和报酬，吸引更多优秀青年参与进来，与此同时还要发展线上与线下，线上线下安排好服务人员，提供24小时数字、智能资源服务，抑或者利用最新AI技术构建人工智能服务人员，保证第一时间解决读者的问题，提升读者服务水平^[4]。

结束语

综上所述，随着微时代的到来，我们的衣食住行都“微”了起来，其中最明显的就是阅读形态和文化的传播，也使公共图书馆读者服务迎来了挑战与改革转折点。现如今的公共图书馆结合了微时代，应用媒体平台、互联网打造微读者服务形式，创新完善读者服务，从而引来了越来越多的群众来到图书馆阅读，为读者提供更高效、更便捷的服务。

参考文献

- [1]叶有志.“微时代”下图书馆读者服务策略研究[J].科技资讯, 2021, 19(11): 189-191.
- [2]邱芙蓉.“微时代”下公共图书馆读者服务策略研究[J].河南图书馆学刊, 2019, 39(09): 17-18.
- [3]完代草.“微时代”背景下公共图书馆读者服务方案分析[J].传媒论坛, 2019, 2(11): 130-131.
- [4]陈刚.微时代下的公共图书馆读者服务方案探析[J].传播力研究, 2019, 3(13): 298.