

网络时代高校图书馆读者服务模式创新思路

李武伟

青海师范大学 图书馆

[摘要]网络时代下,图书馆读者可以通过各种网络平台阅读、分享图书,读者获取信息和学习内容的渠道更加多元。网络技术的快速发展,在一定程度上给高校图书馆读者服务带来很大挑战。目前基于网络环境的高校图书馆读者服务工作形式单一、观念落后,尚未挖掘基于网络平台的读者服务优势、价值,普遍沿用传统图书馆读者服务方式。为解决高校在新时代背景下的图书馆读者服务问题,需要明确网络时代下读者服务工作存在的主要问题,结合问题产生的原因,探究读者服务模式创新方法。

[关键词]网络时代;高校图书馆;读者服务;创新

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2021.09.226

引言

高校图书馆开展读者服务的宗旨是为不同读者提供不同的服务,切实增强图书馆读者服务工作质量。目前在移动互联网的影响下,高校图书馆读者服务工作也迎来较大的机遇,但同时也伴随许多挑战。网络时代下的高校应该坚持与时俱进发展观念,让图书馆读者服务工作顺应时代发展趋势,创新服务工作模式,进而推动图书馆的更好发展和进步。

一、网络时代高校图书馆读者服务工作问题

网络时代的到来,推动各行各业创新发展,高校图书馆也不例外,为提升读者服务效果,高校图书馆应该结合网络化发展优势,加强服务工作模式的优化。然而当前高校图书馆在针对读者服务的工作中依然存在许多问题,尤其是在网络时代背景下,图书馆读者服务问题显著增加。首先,读者服务工作者对读者的服务意识淡薄,图书馆缺少高素质图书管理人员队伍,未能树立良好的服务意识,缺乏网络化服务的观念和态度。在日常服务中依然沿用传统读者服务工作观念,且服务态度冷淡、生硬,缺乏工作积极性和主动服务的意识。无法有效满足读者需求,忽略读者服务工作中对读者的人文关怀。在实际工作中采用的工作方法比较简单、机械化,未能运用网络化服务工作模式提升服务工作效果,而且部分服务人员甚至在工作时间缺岗、工作纪律不严谨,进而严重影响高校图书馆读者服务的创新发展。高校图书馆在网络时代背景下,尚未构建一直针对读者服务的图书管理人员队伍,缺少图书馆读者服务工作人员,进而无法有效落实网络化的读者服务工作。加上相关服务人员的缺失,也使得图书馆读者服务工作效果并不理想,难以发挥网络化的管理优势。目前部分高校图书馆忽略对现有服务工作人员的培训、培养,增加服务人员网络技术、平台应用能力。相关服务人员在日常工作中依然沿用传统的工作理念、方式,缺乏相关技术的应用能力,这显然不利于提高读者服务工作效果。其次,图书馆资源利用管理方式跟不上网络时代读者服务的要求。网络时代背景下,图书馆读者服务工作需要结合全方位

的特点,提高服务意识、服务质量以及综合服务效果。但是现阶段部分高校图书馆的相关服务人员缺乏图书馆资源利用管理意识,图书馆资源利用管理和相关服务工作都远远落后于网络时代的要求,未能真正满足相关读者的服务需求。一些服务人员在工作中未能看到自己的差距以及不足,尚未运用网络化的工作方式,强化图书馆资源利用效果。只是将图书馆工作当作为自己谋生的手段,读者服务的自觉性和紧迫感不足。高校图书馆的网络化图书资源比较落后,未能及时对现有的图书资源进行管理和运用,或者创建基于图书馆自身特色的网络图书资源运用、服务平台,从而导致图书馆读者服务工作受到影响。最后,高校图书馆对有关教学、科研的网络资源开发力度不足,未能加强人员轮岗制度的有效建设。虽然大部分高校图书馆创建了自己的网页,但是缺乏网络信息资源的开发建设效果,未能积极挖掘网络化的图书服务资源和优势,一些网上信息陈旧,缺乏利用价值。图书馆在数字资源建设方面,缺乏针对教学科研内容的特色数据库,部分读者服务工作者在服务和日常管理方面的工作积极性不足。而且高校未能充分运用网络化的读者服务优势,建设人员轮岗制度,提高服务工作者的服务积极性。相关高校图书馆在网络化的读者服务工作开展中依然沿用传统的人员轮岗制度,未能结合网络化图书服务特点,明确各部门和人员在工作中的职责和义务,进而不利于更好推动图书馆读者服务工作创新发展图。

二、网络时代高校图书馆读者服务工作问题产生的原因

网络时代下,高校图书馆读者服务工作问题产生的原因是多方面的,服务工作者之所以对读者的服务意识淡薄,是因为图书馆缺少危机管理意识。网络时代发展的新形势下,高校图书馆面临这些问题不断增多,很多读者对服务的要求增加。由于部分高校图书馆缺乏危机管理意识,未能加强读者服务管理理念、模式的创新,所以导致相关服务工作者对读者的服务意识淡薄。高校图书馆是在古代藏书楼的基础上演变而来的,由于封建传统思想的影响较深,所以一些图书馆和图书馆读者服务人员存在一种误区,认为自己是一个管

理者，而不是针对读者服务的服务者。职能观念上的错误定位导致图书馆读者服务人员的服务意识淡化，以及运用的服务工作方式比较落后。图书馆资源利用管理无法跟上网络时代发展是因为部分高校在图书馆资源利用管理方面，未能加强网络技术、平台的运用，缺少图书馆读者服务人员素质与能力的培训。当前图书馆读者服务人员的专业素质不同，图书馆管理专业科班出身的人不多，所以导致专业结构呈现不合理的现象。高校图书馆在读者服务创新发展中，未能积极引导读者服务人员学习新技术，通过网络平台增强图书馆资源利用管理效率。而且普遍存在缺乏服务人员培训、管理的问题，未能构建完善的管理培训机制，一些服务人员在平时不注重自身学习，从而导致图书馆读者服务工作和相关人员无法适应网络时代图书馆读者服务需要，影响服务工作效果。图书馆教学、科研的网络资源开发力度不足，忽略人员轮岗制度建设是因为图书馆未能从多方面了解读者服务的个性化需求，尚未结合读者群体主要是学生、教师、一些专业科研人员的这一特点，开发图书馆教学、科研的网络资源。因为不同群体需求是不一样的，所以如果忽略教学、科研等图书馆网络资源的开发，那么不利于适应不同类别读者的服务需要，降低读者服务效果。另外，因为许多图书馆注重图书方面的管理和创新，所以在一定程度上忽略了人员轮岗制度的建设和优化，进而导致高校图书馆在读者服务方面存在许多问题，相关服务人员的工作积极性和主动性不足。

三、网络时代高校图书馆读者服务模式创新策略

（一）构建高素质图书服务人员队伍

在构建服务人员队伍中，需要提升相关服务人员的读者服务意识，积极运用英语水平较高、熟练运用计算机操作技术的图书服务人才，进而形成一支专业化的图书服务人员队伍。高校可以构建相应的网络图书资源平台，引导服务人员切实掌握读者关于书籍阅读的实际需求，从而在服务期间及时帮助读者找到需要的书籍、文献资源等，增强读者服务效果，让相关工作顺利开展。除了加强高素质图书服务人员队伍构建以外，高校应该定期组织相关服务人员的专业素养、管理水平、服务意识培训活动，聘请图书馆读者服务方面的专家学者开设讲座，向服务人员传递相关知识和服务经验，进而在不断地学习和交流中，提高图书馆读者服务人员工作与管理能力。在打造高素质突出服务人员队伍中，高校可以引导读者服务人员运用走访调查、技能大赛的形式，提升学习和实践能力，进而更好地参与到网络时代下的图书馆读者服务工作中，提高图书服务和管理效果。

（二）强化图书馆资源利用管理效率

读者在挑选网络阅读信息的过程中，经常会遇到海量数据较多、眼花缭乱的状况，因此书籍资料选择不合理、检

索方式有问题的现象屡见不鲜。为了提升图书馆读者服务工作效果，相关服务人员不仅要增强自己的专业素养、能力，还要强化图书馆资源利用管理效率，正确甄别和检索数据信息，然后帮助读者选择符合其阅读需求的数据资料，增强书籍资源利用率，推动服务工作全面开展。在加强图书馆电子数据资料库的建设中，高校不能盲目的建设和购买相关资料，应该和学校自身未来科研发展方向、学科相结合，让相关资源和数据信息更好符合广大师生、科研人员的实际阅读需求，保障相关图书资料可以被最大化的利用，提高图书馆读者服务水平和质量。

（三）加强人员轮岗制度的有效建设

高校图书馆在发展中可以运用人员轮岗制度，这也是推动图书管理工作和服务工作有序开展的有效举措，高校应该制定与完善现有的管理制度，提升读者服务人员责任意识、职业道德，让相关服务人员在明确自身责任的基础上合理参与服务工作，提升服务的有效性。与此同时，高校可以构建完善的奖惩措施，将一定的奖励给予工作态度积极的人员，而对于一些工作消极的管理人员需要做好相应的批评教育工作，进而让相关服务人员更好地为读者提供服务。网络时代背景下，高校可以根据图书馆发展的实际情况，制定读者服务人员的具体工作制度，并鼓励读者服务人员在日常工作中与读者进行互动，挖掘读者的需求，以此才能更好地在自己的工作岗位上提高服务能力和工作效率，增加读者对人员服务工作的满意度，实现高校图书馆服务工作全面开展。

结语

高校在与网络时代同步发展的过程中，其相关领导应该意识到图书管理人员专业素养、操作能力对读者服务工作开展的重要意义，并注重高素质图书服务人员队伍的构建，让其更好地参与到读者服务工作中。还要强化图书馆资源利用管理效率，加强人员轮岗制度的有效建设，从多角度发挥网络技术、平台对读者服务的优势，让图书馆读者服务工作模式更加完善。

参考文献

- [1] 吴琼. 互联网+背景下高校图书馆读者服务问题与对策研究[J]. 文化创新比较研究, 2017, 1(17): 82+84.
- [2] 吴丹榕. 浅谈网络时代高校图书馆读者服务工作的创新[J]. 内蒙古科技与经济, 2018(17): 156-157.
- [3] 邱艳. 关于网络时代高校图书馆读者服务模式创新的探讨[J]. 信息化建设, 2015(12): 331.
- [4] 黄萍. 基于信息网络时代的图书馆读者服务发展探究[J]. 河南科技, 2014(02): 269-270.
- [5] 李云. 基于移动互联网分析高校图书馆读者服务创新策略探究[J]. 传播力研究, 2019, 3(09): 255-256.