

# 网络环境下县级公共图书馆创新读者服务的策略

张惠群

(岳西县图书馆 安徽 安庆 246600)

**[摘要]** 伴随着时代的发展, 互联网技术迅速融入到社会的各个领域, 将其应用于县级公共图书馆中, 可以打造具备集优质服务 and 良好管理机制于一体的信息化平台, 使图书馆可以结合读者需求完善服务和机制, 促进图书馆的长效发展。本文对网络环境下县级公共图书馆创新读者服务的必要性进行了分析, 列举了图书馆读者服务存在的限制性因素, 从而制定有效的解决措施, 探索如何推进县级公共图书馆信息化建设。

**[关键词]** 网络环境; 县级公共图书馆; 创新读者服务

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.06.1481

读者服务工作是图书馆发展的核心, 是促进图书馆事业发展的关键要素。现如今互联网技术持续发展, 信息化建设步伐进一步加快, 读者获取信息的手段和渠道日趋多样化, 图书馆传统的服务工作已经难以满足读者的实际需要, 探索如何顺应时代发展、创新服务手段, 以积极响应读者的需求反馈、满足群众文化需求已成为县级公共图书馆事业发展面临的新课题。当下, 县级公共图书馆信息化建设和服务仍存在着许多限制性因素, 要从丰富馆藏资源和结构、提升人员素质, 打造信息化建设新平台入手, 为群众提供更高质量的服务, 进而保障县级公共图书馆在基层公共文化服务领域中的竞争优势, 吸引更多的读者。

## 一、网络环境下县级公共图书馆创新读者服务的必要性

### (一) 读者获取信息途径多样化

随着网络技术的飞速发展和新媒体技术的广泛应用, 文献信息载体日趋多元化, 读者获取信息的途径更加广泛, 传统纸质阅读已不具备唯一性。各类阅读网站、APP、微信读书等电子阅读的快速兴起, 这在一定程度上弱化了图书馆传统纸质图书借、阅服务功能, 也对现代公共图书馆探索创新读者服务模式 and 途径提出了新要求。

### (二) 读者体验和服务效率的提升

现代图书馆信息化管理系统的使用, 帮助馆员提高了图书分编、排架等工作的效率, 但之于读者而言, 读者对图书分类法不熟悉, 不了解排架规律, 导致读者在查找图书的过程中浪费大量的时间, 降低了他们的阅读体验, 而依托图书管理人员帮助读者查找图书又会分散管理人员的精力, 降低对其他读者的服务效率。因此, 高质量的服务效率、读者方便快捷的阅读体验等要求县级公共图书馆积极引入和利用现代大数据、网络检索设备和手段。

### (三) 适应公共图书馆服务转型升级的必然要求

新形势下, 国家高度重视公共文化服务的高质量发展, 为适应网络环境和数字环境发展新态势, 我国正在积极推进和加快数字图书馆建设步伐, 各级政府也在逐渐加大资金投入力度, 保障图书馆事业的发展。读者服务作为公共图书馆工作和发展的重心, 必然要紧跟时代脚步, 这就要求县级公共图书馆转变思维模式, 探索“互联网+”环境下读者服务的转型升级。

### (四) 公共突发事件和不可抗力因素影响下的新要求

2020年春节前夕, 重大公共卫生事件悄然来临, 为防止疫情进一步扩散, 各地公共图书馆纷纷闭馆, 线下阅览、借还书服务, 讲座、培训等各类线下阅读推广活动等全部停止和取消。在此情境下, 各级图书馆进一步深化线上服务, 积极探索网络服务的更多可能性, 既为后疫情时代图书馆的发展和服务指明了方向, 也为县级图书馆创新读者服务提供了很好的借鉴和参考。

## 二、网络环境下县级公共图书馆读者服务现状和存在的问题

自2011年国家出台公共图书馆免费开放政策以来, 全国公共图书馆现已基本实现免费开放。随着全国文化信息资源共享工程、数字图书馆推广工程、公共电子阅览室建设计划的实施

与推进, 各级图书馆加大数字资源建设力度, 推行数字化服务项目, 已基本实现了由传统的阅览、借还书单一服务向阵地窗口服务、上门服务、开展全民阅读推广活动、电子资源服务等多元化服务的职能转变。现有网络环境下, 县级公共图书馆在寻求自身突破, 探索读者服务创新的同时, 仍然存在着一些亟需解决的问题。

### (一) 专业人才匮乏

现代县级公共图书馆读者服务不再以传统的借还书服务为主, 为进一步推动图书馆服务工作的的发展, 工作人员必须具备一定的专业知识及信息技术操作手段, 如数据资源库的建立、计算机信息检索技术等。随着体制的完善和人才引进的规范化, 虽然图书馆新进编制人员基本以公开招考为主, 但因编制有限, 图书资料专业人才不愿报考县级公共图书馆, 致使图书资料、计算机或网络专业技术人才匮乏, 老一辈馆员信息化应用能力较差, 难以满足新时期下用户的阅读服务需求, 影响数字图书馆的建设和发展。

### (二) 经费有限, 电子资源质量不高

与高校图书馆和省、市图书馆科研及资源建设经费充足不同, 虽国家倡导积极推进数字图书馆建设, 但因县级图书馆经费由当地财政全额供给, 年购书经费有限, 且无专项电子资源建设经费。部分县级图书馆为完成相关任务指标购买已经过时的电子图书充当本地镜像资源; 一些包库使用的电子图书、期刊等电子资源虽实时更新, 但因涉及版权等问题, 数量有限, 用户需求量低; 知网等专业数据库价格昂贵, 县级图书馆无力购买。上述因素皆导致信息化建设进度缓慢, 读者服务成效不明显。

### (三) 读者参与度低

为满足读者多样化阅读和服务需求, 特别是疫情影响之下, 图书馆更加注重网络服务和线上服务。以岳西县图书馆为例, 近年来, 该馆利用“皖事通”为读者提供预约自修、预约借还书等服务, 受到了自修人群的肯定和好评, 但其开发的“岳图e家”微信小程序的新书推荐、调查问卷、读者留言阅读积分累积兑换礼品等服务, 和利用微信公众号开展的线上展览、线上读书会、网络答题等阅读推广活动, 存在参与度不高、效果不理想等问题。

## 三、网络环境下县级公共图书馆创新读者服务的有效措施

### (一) 侧重人力资源管理, 提升管理人员素质

为满足网络新环境下读者的服务需求, 提升图书馆整体服务水平, 可以从三方面提升工作人员的整体素质。一是积极开展培训工作, 转变服务理念提高服务水平, 培养和提升馆员的信息化处理能力。针对部分工作人员责任心不强, 参与度不高问题, 可以落实必要的奖励机制, 鼓励这些员工积极参与到培训中, 切实提升他们的服务意识以及信息化处理能力。二是因需设岗, 分析馆内缺乏哪些专业人才, 在招录新进人员时事先提出专业要求, 加强与高校及当地人力资源部门的沟通协作, 积极创造条件引进专业人才, 加强图书馆管理工作的专业度, 如: 引进图书情报专业人才参与图书馆管理, 引进计算机专业人才进行网络设备维护和信息化建设, 引进宣传策划方面的人

(下转第1698页)

量才能够不断提升。沥青路面在采用摊铺机进行摊铺工作时，施工工作人员必须使用连续摊铺的施工模式，这样一来就可以有效预防因摊铺终端或者随便调整摊铺速度而造成的混合料摊铺折痕，路面摊铺才会更加平整。

#### （四）碾压

施工人员在公路工程沥青路面摊铺工作完成之后，应在最短的时间内对路面进行全面碾压，碾压沥青路面不但能够提升沥青内部结构的承载力以及强度，而且可以有效地避免在投入使用之后多种不明因素对路面造成的各种影响。施工人员在路面进行碾压工作的整个过程中，要严格遵循有关规定进行，否则就会对沥青路面碾压的质量以及效果造成影响。施工人员在完成第一次碾压时必须对路面施工的质量进行及时的检查，确认达到有关规定之后再行第二次碾压。在进行第二次压实时，应立即跟随初压后进行碾压，在对碾压机的选用中，要换成重型的压路机，至少要进行3~4遍的碾压，最后再进行最终的一次碾压即可结束碾压的工作。在进行碾压时还需要保持碾压机的速度不能过快，应根据高频低幅、紧跟着碾压的原则进

行实施。

#### 四、结束语

综上所述，伴随着我国经济的快速发展，现如今农村建设发展越来越好，因此对于公路工程建设的节奏也会越来越快。如果是想要延长公路的使用寿命，最为重要的方法就是要在沥青路面铺筑技术上和对其质量管理上有着高标准的要求。在施工期间，除了要严格地对材料进行控制，还要对摊铺工作和压实工作有着极其严格的控制标准。

#### 参考文献

- [1]袁跟房.论公路工程沥青路面施工技术与管理控制措施[J].人民交通,2020(05):79+81.
- [2]郭瑞军.公路工程沥青路面施工技术及管理控制要点[J].工程建设与设计,2020(02):168-169.
- [3]孔启忠.公路工程沥青路面施工技术和质量控制分析[J].广东建材,2015,31(05):30-31.
- [4]王峰娟.公路工程沥青路面施工技术与管理控制策略[J].交通标准化,2014,42(08):39-41.

（上接第1696页）

才，宣传图书馆等，从而为图书馆现代化服务提供保障。三是吸引社会力量积极参与图书馆建设，例与当地志愿者协会、志愿服务组织协作，鼓励有相关专业知识的志愿者，发挥自身专业和特长，到图书馆开展志愿服务。

#### （二）重视信息化建设，切实推进信息化管理进程

在网络环境下，侧重图书馆信息化管理建设，是进一步提升服务质量、推动阅读推广工作发展的关键所在。为实现这一目标，县级图书馆可通过发放调查问卷，设立读者需求意见簿等途径，了解本地读者的服务需求，根据需求，有针对性的打造图书馆信息化服务平台，设立符合本县特色的藏书数据库。进一步完善信息化系统，一方面，重视信息资源的收集，结合读者的需求购买不同类型的数字资源数据库，满足不同读者的阅读需求，并建立统一阅读平台，将各类数字资源加以整合，方便读者检索和阅读；另一方面，积极响应读者的反馈信息，将其中有价值的信息应用于图书馆信息化建设中，切实提升服务质量。此外，各地区图书馆之间应注重资源共建共享，确定统一的数据库建设标准，加强县级地区之间的数字化资源共享，以推进全国图书馆的信息化管理进程。

#### （三）创新服务模式

一是开设线上服务平台，工作人员可以根据读者的问答分类，及时回答他们的问题，为读者答疑解惑。二是进一步完善图书馆业务管理系统，加强与软件开发商的协作，开发系统的更深层次应用，例如全面开通短信提醒业务，在读者借阅的图书即将到期时提醒读者及时归还图书，既能加强图书的管理，让借出的图书及时归架，又能减少读者因不记得时间忘记还书而产生的逾期费用，提升读者阅读体验。

#### （四）加强宣传推广，合理营销

互联网的发展和新媒体广泛应用，给新时期图书馆的宣传推广工作提供了更多平台和渠道。新环境下，图书馆可积极利用微信公众号、视频号、抖音短视频等新媒体，将图书馆新书上架、阅读推广活动、服务内容等信息以短视频的方式呈现给社会公众，以更加喜闻乐见的形式被大众接受，让图书馆的各项服务走出去，吸引更多人了解图书馆、利用图书馆。

#### 结语

综上所述，在网络环境下，对县级公共图书馆创新读者服务策略进行研究，有利于推动地方公共图书馆的发展。为此，立足全新时代，图书馆需要从实际出发，针对当前信息化服务管理中存在的不足，落实有效措施，保证读者的阅读体验，并实现图书馆信息化建设的目标，充分发挥其应用价值。

#### 参考文献

- [1]秦丽娜,王莱瑶.从“林州共识”到“德清共识”——由“百县馆长论坛”看县级图书馆事业发展[A].中国图书馆学会、鄂尔多斯市东胜区人民政府.中国图书馆学会年会论文集(2019年卷)[C].中国图书馆学会、鄂尔多斯市东胜区人民政府:中国图书馆学会,2019:7.
- [2]关基顺.县级公共图书馆总分馆建设现状及发展趋势研究[J].传媒论坛,2021,4(13):129-130.
- [3]李长春.县级公共图书馆报刊管理与创新服务——以巴中市巴州区图书馆为例[J].四川戏剧,2021(02):198-200.
- [4]苏艺萍.网络环境下县级公共图书馆读者服务的创新策略[J].科教导刊(中旬刊),2020(14):150-151.