

解析网络时代图书馆读者服务工作的发展趋势

Development Trend of Library Reader Service in Network Age

薛红梅

Hongmei Xue

河津市图书馆
中国·山西 河津 043300
Hejin Library,
Hejin, Shanxi, 043300, China

【摘要】论文对网络时代图书馆读者服务工作的趋势展开了具体分析。

【Abstract】This paper analyzes the development trend of library reader service in the network age.

【关键词】网络时代;图书馆;读者服务

【Keywords】internet age; library; reader service

【DOI】10.36012/lcs.v2i1.1475

1 引言

组织服务是读者服务工作的中心环节,主要工作内容就是为读者提供相关的文献和信息。近年来,随着信息技术的发展,微信、微博等新媒体开始出现,读者的阅读方式开始变得更加丰富,与此同时,图书馆阅读方式也在逐渐发生转变。

2 服务创新

图书馆的服务宗旨就是“读者第一,服务至上”,在以后的发展过程中,图书馆读者服务工作也应当始终坚持其服务宗旨,不断对服务方式和服务态度进行优化,逐步拓宽自身的服务范围,全面提升图书馆读者服务工作的整体质量。

2.1 创新服务方式

在传统的互联网发展模式,由于受到多种条件的限制,每一个图书馆都是独立运作的,图书馆和图书馆之间不能实现资源共享,管理人员之间也没有实现相互协作,导致图书馆读者服务工作的效率整体偏低。近年来,随着现代信息技术的发展,文献的数量及更新速度都得到了很大程度的提升,传统的图书馆发展模式已经无法适应读者的文献需求^[1]。因此,图书馆必须利用互联网实现馆藏资源共享,以更好地满足读者的需求。在发展的过程中,图书馆也应当利用现代信息技术来实现联机互借、联机咨询等业务,这样读者就可以更加方便地进行文献的查阅与咨询。例如,文献被借出或者读者发出借阅信息而图书馆没有藏书时,就可以先进行登记,待馆藏资源补充完备之后再通知读者。另外,图书馆工作人员还可以借助互联网技术给读者提供更加高效、准确的文献检索服务,使咨询服务实现网络化,使图书馆之间实现资源共享、信息共享,这样不仅可以为读者的阅读提供便利,同时也大大提升了图书馆工作人员的工作效率,减少了工作人员的工作量。

2.2 创新服务手段

在信息化高速发展的今天,图书馆服务工作正在朝着多元化、分散化的方向发展,相关工作人员也在积极地了解读者的需求,以便更好地为读者提供优质服务。另外,当前图书馆服务的手段也在不断发生变化,传统的单一服务手段已经开始转变为集网络信息咨询、网络信息调研、网络信息资源等多种服务手段于一体的跟踪服务模式,这样可以大大节省读者的等待时间,提高图书馆读者服务工作的整体质量。

在信息化技术服务创新方面,一是为读者提供短信服务,利用手机短信提醒读者到期还书、查询借阅情况、办理续借手续,或者将公益讲座、公益电影等各种活动消息及时发送给读者;二是数字图书进网吧服务,与网吧签定协议,将数字图书馆服务延伸到辖区网吧电脑终端,实现网吧电脑终端对数字图书馆电子图书资源的无障碍免费使用。

2.3 创新服务意识

要想真正使图书馆发展摆脱传统的发展模式,相关人员就应当积极转变服务意识,让主动服务不仅体现在自己的服务态度上,也体现在思想上,只有这样才能真正打破“重藏轻用”的传统思想。除此之外,在发展的过程中,工作人员应当主动了解读者的现实需求和潜在需求,做好市场调研,充分应用多媒体、计算机、网络技术等信息技术。有了创新服务的意识,才会有创新服务的内容和服务方式,图书馆事业的发展才会紧跟时代的步伐,立于信息市场发展的不败之地。服务创新意识是目前把握现代化、网络化图书馆发展脉搏的思想工具,是图书馆服务的内部核心动力。有了图书馆服务创新的意识,就会有日新月异、生机勃勃的图书馆事业发展的明天。

(下转第 77 页)

中,要对前来学习的用户一视同仁,无论民族、年龄、性别,甚至是不同国籍、不同语言,都要保持公平开放的理念去服务。没有高人一等,也没有轻视弱者,每个读书人都应当被尊重。图书馆可以在内部重新开放供用户学习的房间,并且确保用户能够免费使用电子阅览室。

4.3 开展特色化服务

现如今,中国已经迈进了信息多元化的领域,在这一形式下,传统的纸质资料已经无法满足相应的阅读要求,尤其是在快节奏的今天,人们由于工作原因对于纸质资料的翻阅时间较少,大多数都是通过手机一类设备进行电子文献的查阅。要想确保图书馆能够再次回到国民的视野中,就需要图书馆开展特色化服务,尤其是重庆这种有着悠久历史的文化名城,图书馆应当根据当地的独特文化来设立有针对性的服务项目。图书馆在开展特色化服务时,可以将重庆的文化专门设置在专栏中,从而使用户无论从图书馆网站还是在图书馆中都能对相关的地区专栏进行翻阅。将地区文化与传统图书馆服务项目相结合,从而搭建起具有浓厚地区文化的文化学习平台。

4.4 延伸服务的群体

延伸服务的群体是创新图书馆服务理念、延伸图书馆服

务内涵的有效途径之一。由于图书馆内部所收藏的书籍种类较多,所涉及的学科较为复杂,因而在创新图书馆服务理念时更需要将社会中的各种因素考虑进去,以此来满足国民对于精神文化多元化的需求。为了避免图书馆在进行延伸服务时出现服务问题,需要严格要求相关服务人员遵循相应的服务准则,特别是在对于不同用户进行服务时都要保持相同的服务态度以及工作热情^[9]。图书馆在扩大了用户范围的同时,也会因此吸引一些社会上的弱势群体,因此图书馆可以设立弱势群体的交流区,以此来帮助其进行知识之间的交流与学习。

5 结语

综上所述,随着时代的飞速发展,图书馆为了能够满足用户对于文化多元化的需求,应当通过创新图书馆服务理念、延伸图书馆服务内涵来完善自身的服务机制,从而提高图书馆的整体服务质量。

参考文献

- [1]翟威.浅谈如何提升图书馆服务窗口的文化内涵[J].河北科技图苑,2012,25(3):45-47.
- [2]邱维民.图书馆服务理念的创新与特色服务观的构建[J].高校图书馆工作,2003(5):78-81.

(上接第75页)

3 管理创新

通常情况下,部分图书馆为了方便管理,会根据工作内容和方式的不同将图书馆划分成外借部、咨询部、期刊部、典藏部、技术服务部、期刊部、阅览部和办公室,这样会大大增加部门管理工作的难度。在以后的发展过程中,各大图书馆应当借助现代信息技术的力量来打破传统图书馆管理过程中部门设置不合理的问题,从而全面提升图书馆读者服务工作的整体效率^[2]。具体来说,可以根据信息服务的方式将图书馆分成三个部门、一个办公室,即信息服务部、信息组织部和信息开发部以及办公室。其中,信息服务部主要负责信息资源的管理及客户服务,如浏览、加工、整理等工作;信息组织部负责信息资源的采集、加工和整理等工作;信息开发部主要负责对原有信息的加工和开发利用;办公室负责对所有部门的管理和协调控制,保证图书馆内部工作的顺利开展。除此之外,还可以从图书馆管理工作方面进行制度创新,通过规范管理工作,运用科学的管理手段实现管理水平的不断提高。

4 人员素质的提升

网络时代的到来使得各个行业对人才的需求开始逐步提升,人才是社会发展的直接动力,也是决定企业发展的关键因

素,图书馆读者服务工作也需要高素质人才的加入才能不断创新。从当前图书馆的发展情况来看,图书馆工作人员必须掌握一定的情报学、文献学和图书馆学知识以及相应的计算机使用能力,才能更好地适应图书馆读者服务管理工作。随着现代社会的不断发展,各种信息产品技术含量开始不断加大,网络资源也逐步朝着复杂化、多样化的方向发展,图书馆工作人员必须全面提升文献信息资源开发、参考咨询与数字化服务水平,为构建覆盖全社会的图书馆现代公共服务体系注入创新活力,为万物互联时代的来临奠定人力资源基础。

5 结语

总之,网络技术的发展必将带动社会各个行业的发展,图书馆读者服务工作的质量也会在互联网技术的带动下得到全面提升。但是,在发展的过程中,工作人员应当不断增强自身的服务意识,始终坚持“读者第一,服务至上”的原则,创新服务方式和服务手段等,从而为读者提供更加优质的服务。

参考文献

- [1]吴少青.网络时代的图书馆读者服务工作[J].今日科苑,2008(4):294.
- [2]杨启秀.网络时代图书馆读者服务工作的深化[J].大陆桥视野,2016(18):324.