

# 如何创新图书馆服务理念,延伸图书馆服务内涵的探索

## How to Innovate the Concept of Library Service and Extend the Exploration of the Connotation of Library Service

何迎春

Yingchun He

潼南区图书馆  
中国·重庆 402660  
Tongnan District Library,  
Chongqing, 402660, China

**【摘要】**随着时代的发展,传统的图书馆服务模式已经无法满足当代国民对于精神文化的需求。正因如此,论文对于如何创新图书馆服务理念进行探讨,并以此作为基础对图书馆服务内涵进行探索。

**【Abstract】**With the development of the times, the traditional library service mode has been unable to meet the needs of the contemporary people for spiritual culture. Because of this, this paper probes into how to innovate the concept of library service, and probes into the connotation of library service on the basis of this.

**【关键词】**图书馆;服务理念;服务内涵

**【Keywords】**library; service concept; service connotation

**【DOI】**10.36012/lcs.v2i1.1476

### 1 引言

现如今,图书馆的功能早已不只有对读者进行开放阅读以及外借服务,还提供一系列的资料复制、资料查询等。不过,无论图书馆的内部功能如何增加,图书馆服务始终都要遵循用户第一的原则,所有的图书馆服务方式都是从用户层面出发,并且根据用户的不同要求进行有针对性的功能服务。

### 2 图书馆延伸服务的理念——创新性理念

现如今,各行各业都在热衷于自身服务工作的创新,传统的图书馆服务只能由用户去各大分类中寻找自己想要阅读或借购的书籍,不仅费时,而且影响图书馆在用户心中的地位。因此,图书馆可以根据当今的科学技术进行创新性服务,如设立书籍查阅平台,用户可以在搜索栏输入书籍名称,并根据屏幕上所显示的具体位置寻找,极大程度上节约了用户的时间。只有将科学信息技术与传统图书馆服务模式相结合,才能实现创新性服务理念,从而提升图书馆的社会价值。

### 3 图书馆服务创新的重要性

在信息技术飞速发展的今天,计算机技术以及网络信息技术得到了广泛应用。尤其是在当前以快餐媒体为主流知识来源的社会生活下,人们可以通过短视频平台、视频网站、社交APP等各种软件进行知识的获取。在这种情形下,传统的纸质书籍、枯燥的翻阅模式已经无法提起用户对于图书馆阅

读的积极性。因此,为了能够吸引用户走进图书馆进行阅读,图书馆应当将各项服务工作与网络信息技术相结合。但是,改变不等于推翻原有的服务工作,对于图书馆进行创新性服务的宗旨就是在符合时代发展的情况下利用新技术帮助读者节约时间,为读者营造一个舒适、安静的阅读环境。

### 4 创新图书馆服务理念,延伸图书馆服务内涵的有效途径

#### 4.1 树立“以人为本”的服务理念

要想吸引用户重新踏进图书馆进行文化学习,首先需要图书馆在服务理念创新的过程中,以“以人为本”为服务理念。图书馆通过树立以人为本的服务理念,不仅能使用户在文化学习过程中得以满足,还能确保用户自身的文化合法权益不会受到影响。因此,图书馆在对用户进行服务时,应当尊重用户的选择,并尽量满足用户对于文化阅读的需求<sup>[1]</sup>。例如,在图书馆中设立意见箱,进入图书馆学习的用户可以通过意见箱对图书馆存在的问题进行反馈,或者提出改进办法。在此之后,图书馆可以根据用户的意见进行适当的调整。

#### 4.2 坚持公平开放的服务理念

公平开放的服务理念是图书馆能够长久发展的根本原则,尤其是在当前社会中,人们对于不公平事件的容忍度是极低的,一旦出现图书馆给予某个特定人群超国民待遇时就会立即被社会舆论所淹没,导致图书馆自身风评大幅度下滑,从而影响到图书馆自身的发展。因此,图书馆在日常服务过程

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<sup>[9]</sup>。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<sup>[2]</sup>。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.