

高校图书馆流通服务创新路径研究

陈丽娜

(浙江省台州市台州学院图书馆 浙江台州 318001)

【摘要】高校图书馆作为高校师生在校期间数据查询以及资料分析重要的参考区域,能够给学生和老师提供不同方向的信息资源帮助。然而,传统的流通管理服务已经远远不能满足当前的管理需求了。随着信息技术的发展,高校图书馆流通服务需要加入互联网科技的创新,才能够提升其服务水平和质量。本文将探讨信息社会下的图书馆流通方向上的服务拓展和以信息技术为依托的服务创新理念的落实。转变服务理念、加强团队建设、提高服务质量、强化流通管理,从而实现高校图书馆流通服务的创新与升级,为师生提供更好的服务。

【关键词】高校图书馆; 流通服务; 创新路径研究

DOI: 10.18686/jyyxx.v3i6.47860

高校图书馆作为高校师生数据查询的重要来源,是信息的海洋,是知识的殿堂。其存在的主要目的是为师生提供专业化的数据查询以及相关服务,而高校图书馆流通服务作为图书馆与读者最基本、最直接的一种接触方式,不仅可以展示图书馆的形象,同时也是吸引学生以及老师到图书馆进行资料的收集、学习、拓展的重要推动力之一。而在当前信息化发展速度逐渐提升的情况下,通过对图书馆流通服务进行拓展与创新,实现下一阶段图书馆流通服务的发展,从而使高校图书馆流通服务适应当前发展形势,遵循用户第一的原则,将服务真正落实到位。让每一个读者在图书馆的使用过程中实现数据资源、信息资源以及知识资源的查询与利用。

当前的高校图书馆当中流通服务比较落后,大多数高校图书馆流通服务仍采取传统管理的形式进行相应的管理工作。整体流程为:师生使用电脑挑选自己所需的书籍所在处,然后根据电脑提示前往书籍存放处拿取藏书,然后再到借阅台借书。还书是直接到借阅台还书。虽然整个过程已经形成了一套非常成熟的服务体系,但表现出的效率却不高,容易造成管理服务时间浪费或者书籍存放错误的情况发生,不满足下一阶段高校图书馆流通服务的实践与创新的要求。对于这种情况,需要对图书馆的流通服务进行实践与创新,拓展延伸服务项目,改善服务态度,提升服务品质,使流动服务的形象和创新能力得到发展。

图书馆流通岗位作为高校图书馆的服务窗口,对书籍借阅以及数据管理有重要的作用,其岗位服务态度、服务质量和服务内容都会体现图书馆的价值和作用。所以,图书馆流通服务是图书馆管理质量以及服务质量的重要体现,通过提升流通服务质量、创新服务理念,能够使高校图书馆的流通服务实践创新得到落实,不仅能够加快图书馆服务建设速度,同时也可以让图书馆适应新形势下读者的不同需求,提升读者的数量,让图书馆在高校建设及运行发展中起到一定作用。而且,对图书馆流通服务进行创新,在流通服务创新中加入新的信息技术,能够实现书籍借阅效率提升以及书籍有效管理的目的。让用户在使用图书馆进行数据查询时能够快速精确定位所需要的资料以及书籍,减少服务工作人员在书籍找寻过程中的时间的浪费。同时也可以提升图书馆管理人员的管理效率,使用信

息管理技术做好书籍的目录编制以及书籍的管理,使图书管理的质量进一步提升。

1 高校图书馆流通服务存在的问题

图书馆流通服务对图书馆的管理工作有重要的意义,能够提升图书馆的管理效率和服务质量。但落实到流通服务创新过程当中,却存在许多问题。本文通过对这些问题进行介绍与说明,希望能够提升学校领导对高校图书馆流通服务创新的重视程度。

1.1 图书馆管理服务非常陈旧

在当前的图书馆管理服务当中,所构建的管理体系非常的落后。陈旧的管理方法带来的直接影响就是管理效率的下降。不仅使得书籍的借还流程非常的麻烦,而且还会因人工服务造成书籍在拿取过程中出现损坏,降低书籍的价值。

并且,陈旧的管理服务还会给前来借书、还书的老师或者同学带来非常不好的体验,不仅会对该图书馆留下不好的印象,同时也对用户的心情造成影响。

1.2 缺乏相应的图书馆流通服务专业人员

事实证明,在创新图书馆流通服务的过程中,需要有对应的工作人员提供服务支持,才能够确保图书馆流通服务创新有效性得以体现。然而,现阶段大多数图书馆管理仍采取原有的图书馆管理工作人员进行书籍管理和服务工作。虽然这些工作人员在图书的管理以及向师生提供书籍借阅服务的过程中,都能够以良好的态度达到图书馆服务质量提升的目的。但是由于其新阶段的流通服务管理意识不足,服务质量不高,服务水平不达标,导致图书馆流通服务创新过程中的有效性难以体现,无法实现服务创新拓展的目的。

1.3 缺乏相应的服务创新机制

在图书馆流通服务创新过程中,不可避免地会因为各种因素的出现导致流通服务创新难度增大。特别是在创新过程中,图书馆的工作人员遇到不可解决的突发问题时,无法做到快速、及时有效地解决问题,导致问题一直存留服务创新当中,影响图书馆流通服务创新的质量。而且,由于缺失创新机制的监督,也可能导致工作人员在服务创新过程中出现工作态度不认真、工作不负责任、工作质量

低的情况,对高校图书馆流通服务管理有效性造成严重的打击。

1.4 缺失创新型的流通服务流程

流通服务在图书馆管理中的作用非常重要,也是评价一个图书馆服务好坏的关键。但是图书馆管理员对流通服务的创新性不足,仍固执己见的采用老旧的服务流程——借书、取书、还书、放书。在过程中浪费了过多的时间,且该服务流程中存在许多隐患,包括:书籍保存问题、书籍出借问题、电脑使用不当问题、数据填写错误问题。不仅会影响图书馆的正常运行,还可能造成许多突发的管理事件,引起客户的不满。

1.5 缺乏创新拓展的方向

虽然图书馆创新与拓展被列入了高校图书馆发展道路,但是目前在创新过程中比较明显的就是缺乏拓展和创新的方向。很多图书馆相关工作人员在流通服务工作中习惯性地按部就班工作。等到别人给自己发任务,才知道做什么。对于如何确定图书馆流通服务的创新与拓展缺乏相应的思想,导致空有口号却难以实施,影响图书馆流通服务创新的进度。

2 高校图书馆流通服务创新的路径

通过总结高校图书馆流通服务创新过程中的各种影响因素,并提出对应的解说以达到提升高校图书馆流通服务创新有效性的目的,以此推进高校图书馆发展进程速度加快。

2.1 明确服务创新方向

为确保高校图书馆流通服务的创新能够有效落实,在进行创新时,要利用问卷调查的方法充分询问学生、教师、相关工作人员的意见。通过汇总这些信息,找出最为可信的创新方向,然后根据图书馆的管理现状,进行创新方向的确定。确保每个工作人员在创新过程中都能够按照该方向下所制定的创新思想进行相应的工作,确保流通服务的创新有效性得以体现。

2.2 提升服务创新意识

为达到整个高校图书馆流通服务的创新与拓展的目标,必须要加强学校领导层的图书馆服务创新意识。通过在学校内部宣传图书馆流通服务创新相关知识以及信息,让学生与教师都能够加入到高校图书馆流通服务创新过程当中,以达到创新有效性提升的目的,从而推动高校图书馆服务拓展进程。

2.3 优化人才队伍结构

高素质、高水平的图书馆管理人员能够提供高质量的服务,促进图书管理效率提升,让师生在图书馆的书籍查阅过程中的体验进一步上升,促使管理工作有效性得以体现。为达此目标,可让相应的管理人员在空余时间通

过互联网视频观看或者书籍查阅开展自学的方式,提升自己的服务水平。也可以组织派出去学习专业技能知识或由学校聘请专业的图书馆流通服务工作人员进行相关知识的教育指导,达到提升图书馆管理人员服务水平的目的,从而为高校图书馆服务工作开展打下坚实的基础。

2.4 完善创新服务机制

在图书馆流通服务创新过程中,学校相关部门要搜集图书馆服务创新相关信息,并根据学校图书馆的管理理念,制定相应的服务创新机制,确保工作人员在面对服务过程中所出现的各种突发问题时,能够参考机制当中所提出的各项解决方法,达到问题解决的目标,从而提升服务质量。并且,通过图书馆创新机制的建立,还可以对工作人员的工作质量和工作态度进行有效监督。通过服务创新质量判断工作人员在工作过程中是否以认真的态度完成工作任务,从而提升图书管理服务质量。

2.5 构建创新服务模式

为保障图书馆的管理质量得到体现,可认真分析过往的管理过程中存在的各种问题,并提出针对性解决措施,保障图书馆的正常运行。一改过去传统的流通服务流程,将其转变为互联网借书,管理员看到借书订单,然后派遣订单。让各个不同区域的图书馆藏书工作人员将对应的书籍取出,交由管理员贴上订单标签,方便客户直接到前台取书,避免客户自己取书造成书籍破损等情况,同时提高管理效率和客户的体验。

2.6 优化馆藏分布结构

环境对于图书馆的流通服务还是有一定影响的。在图书的管理创新理念中,根据互联网大数据的原则。一些受欢迎的、经常被借阅的图书可以放在所在区域最显眼的地方并做相应的标识。确保藏书员在进行图书的存取时能够根据关注度的不同快速找到所需的图书。

3 结语

在高校图书馆流通服务的创新与拓展过程中,要通过提升图书馆流通服务创新意识、提高管理人员的服务水平、建立对应的服务创新机制、引入互联网信息技术、开展读书节活动、统计书籍借阅次数、调整图书馆结构等方式,达到流通服务的拓展与创新的目的,为下一阶段的高校图书馆发展做出重要的贡献,使师生以及读者在书籍查阅过程中能够实现书籍阅读、开发潜能以及教学科研的作用,发挥高校图书馆服务育人的职能,更好地为广大师生读者服务。

作者简介: 陈丽娜(1977.12—),女,浙江台州人,台州学院图书馆助理馆员,研究方向:图书馆流通服务。

【参考文献】

- [1] 汤磊.刍议高校图书馆读者服务工作的创新与拓展[J].作家天地, 2020, 535(1): 98-100.
- [2] 田华.图书馆拓展创新创业服务研究综述与展望[J].图书情报, 2019(7): 1-2.
- [3] 王勋.数字化图书馆服务业务的拓展与创新[J].兰台内外, 2020(4): 52-53.
- [4] 崔东明.网络环境下高校图书馆流通服务创新探索[J].传媒论坛, 2020(1): 120-120.