

现代图书馆中流通服务的变革与创新探讨

张万民

塔里木大学图书馆 新疆阿拉尔市 843300

摘要: 21世纪,信息化浪潮滚滚而来,数字技术、科学技术飞速发展。中国已正式迈入互联网时代。新的时代背景下,大众的生活方式发生了翻天覆地的变化,人们的思维模式也在不断改变。在这样的社会背景下,现代图书馆的流通服务不得不进行大刀阔斧的改革与创新,以更好地适应社会和市场的发展需要。本文针对现代图书馆的流通服务进行了系统的分析与阐述,以期对相关读者提供借鉴与参考。

关键词: 现代图书馆; 流通服务; 变革; 创新探讨

前言:

现代社会,新媒体技术广泛发展,网络已渗透人们生活的方方面面。在互联网的强烈冲击下,图书馆发生了巨大的变化。通过借力互联网,图书馆的服务质量、工作效率等方面均得到了大大提高。

1、现代图书馆中流通服务的重要意义

图书馆服务是一项重要的工作,其为读者提供尽可能广泛、有力的服务。由于国家图书馆流通服务的主要对象是政党、国家和军队机构、研究机构、教师以及广大公众,也就是说,图书管理员的言行,对于前去图书馆参观的到访者,有着重要的教育作用。必须提高图书管理员对其服务的认识,并提高他们的服务能力。同时,他们必须具备公众意识,为读者提供高质量的服务,满足读者的需求^[1]。

2、现代图书馆的流通服务模式

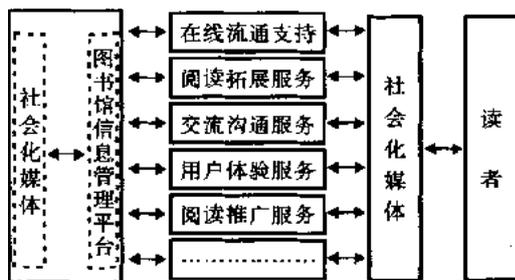


图1 现代社会的图书馆流通服务模式

在新媒体语境下,图书馆应当借力新媒体,将现代科学技术融入图书馆流通服务工作中。有了信息技术的加持,图书馆的服务效率得到了很大程度的提高,同时,图书馆中图书资源的利用率也较高。随着科学技术的进

一步发展,图书馆需要进行资源优化,优化设备设施、优化环境配置等方面,从而更好地为读者服务,满足读者阅读的需求。现代社会的图书馆流通服务模式如图1所示。

3、存在的问题

众所周知,在图书馆的流通服务方面,往往存在着较多问题。比如说,读者与图书馆管理员之间的矛盾,图书馆的服务无法满足读者的需求,等等。对于这样一些问题,我们要严肃正视这样一些问题,改善图书馆中的一些硬件设备被设施,提高图书馆的而服务水平,从而更好地为读者提供更加优质的服务^[2]。

3.1 读者的期待值与客观现实的矛盾

在图书馆的流通服务中,常常会存在一些矛盾、不快。由于随着社会的迅速发展,读者来图书馆借阅图书时,不再仅仅满足于借到相关书本,还需要下载一些重点资料,对这些资料进行复印、打印等。然而,一些图书馆由于设备陈旧老破,因此很难为读者提供这样的一些服务,导致读者的体验感极差,读者的一些需求得不到很好地满足。有一些图书馆,甚至无法有效对文献资料进行查阅,需要在图书馆里不停地翻阅每一本书籍,浪费了大量的时间与精力,最终还未能找到想要借阅的图书或资料。除此之外,读者在借阅图书时,对图书馆管理员服务的要求比较高,然而,实际上,一些管理员提供的服务很难满足读者的要求。因此,读者的期待值与客观现实之间往往会发生一些冲突。对文献资料需求的全面性、多层性、综合性,导致了文献信息资源的真实数量与读者期待不相符合的矛盾。借助发达的信息技术,可以有效实现图书馆的文献资源的信息化管理,但是随着大数据、云计算、物联网等先进的高精尖的技术的迅猛发展,故而,无论文献资料的数量和质量如何,文献资源与读者的期待往往有一定的差距,难以满足一

作者简介: 张万民,男(1968.02-),汉族,重庆市丰都县人,硕士,塔里木大学,高级农艺师,研究方向:图书流通服务。

定读者的需要^[3]。

3.2 无法跟上时代的步伐

21世纪之前,读者往往是亲自去图书馆。然而,随着时代的进步和发展,这种方式由于过于被动,因此逐渐惨遭淘汰,尽管许多图书馆选择了开架模式,可是仍有部分图书馆员难以适应急剧变化的社会形势,习惯于读者借完书后又送回来,对于读者的阅读心理以及阅读需求不做过多了解,难以向读者推荐适合其阅读的读本,造成客户对读者的满意度极低的现象^[4]。

3.3 人员素质难以符合业务需求

一般来说,图书馆流通部门,从业者教育水平不高、文化素养不足、专业水平较低。有些工作人员有着深深的自卑感,认为自己不如别人,工作上不容易取得成果。这就是为什么他们在工作中粗心大意,缺乏进取心的主要原因。一些图书馆服务提供者提供的服务较差,对自己的工作的认识程度远远不足,学习主动性不足,加上流通服务在图书馆管理中一直处于不被重视的地位,员工稳定性不强,缺乏工作热情,工作毫无积极性、主动性、创造性。

3.4 图书馆流通服务工作常常不被重视

到目前为止,图书馆的流通服务依然处于不被重视的地位,一些传统观念在人们的头脑里根深蒂固。多数人对于流通服务的理解依然停留在过去,简单粗暴地认为流通服务工作仅仅只是借书还书的工作,因此,关于人员的安排以及设施设备的配置往往形式化、流程化。关于这一职位的人员所需具备的综合素质、职业素养并未做过多的考虑,因此,对流通服务工作的疏忽,既束缚了工作人员的工作积极性,又限制了从业者的综合素质的提升,抑制了图书馆流通服务的长远发展^[5]。

3.5 图书乱架现象严重

在图书馆中,会看到一些杂乱的书架,书架上的书凌乱不堪。这与读者和图书管理员有着很大的关系。有些读者,素质低下,在图书馆内翻阅图书随意,从书架上随手拿下一本图书,然后再随手放入书架内,并且,在图书馆中,代书板使用率低,造成图书馆杂乱无章,使得图书馆的图书无法正常流通。除此之外,一些管理员为了图省事,在显示器的借出信息还没有显示的时候,借书工作则已经完成,这使得图书流失问题较为严重,极大地影响了图书馆图书服务的质量和水平。

4、现代图书馆中流通服务的变革与创新

4.1 加强管理,提高流通服务质量

图书馆管理是搞好图书馆工作的基础和前提,读者进入图书馆,随意查阅图书,可以更快地加速图书流通。

所以,务必需要加强图书管理。首先,打造温馨愉悦的阅读空间,营造宁静祥和的阅读氛围,为读者营造一个和谐美好的阅读环境,激发读者的阅读热情。其次,畅销书应放置在最显眼的位置,方便读者阅读,借阅。再次,为了保证新书的连续接收,应为新书预留空间,并定期对整个书架和后排进行整理,以保持开放书架美观、整洁和科学合理的布置。

4.2 丰富图书资源,使得图书资源多样化

近些年来,社会发展迅速,人们的生活发生了巨大的变化。急剧发展的社会,使得图书馆必须做出改变,从而跟上时代的步伐,满足社会和市场的需求。在这种社会背景下,传统的图书很难满足广大读者的需求,为此,电子化读物应运而生,许多读者不但能够通过去图书馆借阅书籍获得所需的图书,而且可以通过信息技术获得电子书籍。这是这些发展趋势,图书馆资源越来越丰富,越来越多元,读者的需求能够被更好地满足。因此,丰富图书馆的书籍资源,在图书馆显眼处放置时下热门的畅销书,提高图书馆流通服务的工作效率。

4.3 借助高新科技,让操作更加便捷

现代社会,科学技术发达,图书馆应当借助高新科学技术,从而实现对计算机的智能化管理,提高图书馆流通服务的效率和水平。图书馆在设立数字图书馆时,可有高效地掌握读者的借阅信息,同时还能够通过大数据,精准地了解读者的阅读规律、阅读习惯、阅读心理、阅读偏好,为读者推送更适合其阅读的读物。

4.4 搭建移动信息平台

面对来势凶猛的互联网的冲击,图书馆若想在残酷的市场竞争中生存下去,做出改变是必须的,也是必不可少的。通过构建移动信息平台,将移动设备应用于图书馆,促进图书馆的自动化、信息化、智能化,并且在移动设备中加入个性化阅读、热门推荐、资料搜索等相关功能,从而为读者提供更多更为优质的服务,既在很大程度上节约了人力、物力、财力,与此同时,又能够提高图书的流通效率。

4.5 建立有效的流通服务机制,提高沟通效率

一般来说,图书馆作为信息资源中心,其地位不可小觑。因此,需要适应现代社会的发展潮流,树立以读者为中心的理念,结合社会以及市场的发展趋势,借助社会化媒体等新型科学技术,促进读者与馆员之间的沟通交流。因此,图书馆可以利用新科学技术设立相关的咨询服务系统,了解用户的需求。除此之外,图书馆需要对读者的阅读情况进行信息收集,建立相关的数据库,与用户进行反馈,从而改进服务工作,提高服务水平。

提高工作人员的综合素质现阶段,要想提高服务流通的工作效率,务必要提高工作人员的专业技能。因此,需要对工作人员进行相关的培训和学习。培训的内容包括职业道德、职业操守、专业技能、操作水平、实践能力、理论知识等内容,对从业者进行严格的培训。实际上,在选择从业者时,需要结合应聘要求进行选择,在应聘时进行严格的筛选,将一些不适合的人员筛选出去,确保工作人员的专业度和学习能力。其次,需要对从业者进行岗前培训,让从业者上岗时能够从容应对工作时发生的一些情况,提高工作的效率和积极性。其次,在工作一段时间案后,需要对从业者进行技能提升,比如,邀请行业内的知名专家进行演讲,对员工进行培训,比如,定期对员工进行培训,每周举行一次理论测试,一个月举行一次技能大赛,每一个季度进行专业考核,从各个维度对从业者进行评价与考察。然后,对员工的工作业绩进行排名,排名靠后的需要重新进行专业培训,专业培训合格之后方能够继续从事该岗位的工作。在这样的培训模式下,最终,图书馆管理员务必要转变观念,变被动为主动,提高工作效率。

4.6 加强硬件设备和软件设备的建设

首先,图书馆作为阅读学习的重要场所,需要营造安定祥和的学习氛围,除此之外,其有必要为读者提供必要的硬件设备,以方便读者更好地阅读学习,比如为读者提供自助服务器,提供免费WiFi,提供计算机,从而更好地满足读者的需求。与此同时,由于某些读者需要复印资料、打印资料,因此,图书馆可以为读者提供这些服务,也就是说,为读者提供更多的便利,此外,图书馆的软件设备也需要改善,首先,图书馆收藏的资料必须进行及时更新,由于社会在不断发展,时代在不断变化,每年都有许多畅销书问世,如果不与时俱进,跟上时代发展的步伐,那么图书馆必将面临极大的冲击。因此,图书馆需要不断地更新上架的图书,满足读者多方面的需求。而且,随着科学技术的进一步发展,图书馆的流通服务体系将会不断完善,大众在获取海量图书资源这块将会越来越便利。未来的图书馆将会越来越个性化,越来越智能化,电子化阅读将会越来越流行。用

户可以根据自己的喜好建立个人的阅读数据库,图书馆的收藏功能可能会不断加强。

4.7 加强对读者的关注

图书馆在为读者提供服务的过程中,需要重视读者内心的感受,重视读者的阅读体验感,为读者打造和谐、宁静、祥和的阅读氛围和学习氛围,提升用户的阅读满意度。在图书馆服务流通工作中,读者不遵守相关的规章制度的情况时常出现,这时,需要管理员进行妥善处理,安抚读者的情绪,避免事态扩大化。图书馆管理员可以与读者进行平等、理性的沟通,了解读者的心理需求,耐心地与读者沟通,从而了解读者这一行为背后的深层次的原因,然后对症下药,从根本上解决问题。有的时候,会遇到一些残疾人、孕妇等特殊的阅读群体,那么图书馆管理员则需要为这部分特殊读者提供专业的服务,了解其阅读需求,为其推荐、选择合适的书籍,从而提升客户的满意度。

5、结语

在科学技术不断发展的推动下,图书馆流通服务工作经历着变革与创新,在一步一步的探索中,图书馆的流通服务做出了相应的改变。就目前而言,尽管图书馆的发展已经取得了一定的进步,但是道阻且长,图书馆的流通服务工作仍然需要不断地去探索,不断地去改进,方能满足社会和时代的需求。

参考文献:

- [1]于会弟.网络环境下图书馆流通管理模式与方法的创新[J].内蒙古科技与经济,2021(4):155-156.
- [2]李珍连.新媒体环境下高校图书馆读者服务工作创新路径研究[J].广西教育C(职业与高等教育版),2015(6).
- [3]牟燕.新技术环境下公共图书馆读者服务创新研究——以长春图书馆为例[J].图书馆学刊,2021(2):116-116.
- [4]王菊花.浅谈高校图书馆员读书的价值和方法[J].图书馆理论与实践,2021(3):93-94.
- [5]李伟.图书馆流通管理中存在的问题与解决对策探讨[J].科技展望,2021,26(25):247.