

后疫情时代背景下公共图书馆开展读者服务的反思探索

吴江

太原市图书馆 山西 太原 030024

【摘要】：2020年初的新型冠状病毒肺炎的出现对我国的各行各业发展产生了巨大的消极影响。公共图书馆的特点就是人群高度密集同时相对封闭。所以疫情的出现对公共图书馆的发展以及提供的服务造成了巨大的影响。在后疫情时代下，传统的读者借阅模式已经不适应现阶段国家对于疫情的防控要求，因此公共图书馆管理者应该从创新读者服务机制、文献信息资源共享以及充分利用新媒体等角度入手，提高服务质量，在满足国家疫情防控要求的基础上满足我国居民的精神文化需求。

【关键词】：后疫情时代；公共图书馆；读者服务

新冠肺炎的出现对我国的各行各业都造成了巨大的影响，我国国家政府立刻联合各界力量积极抗疫。但是在新冠肺炎还存在感染以及境外输入感染者的数量不断增加的背景下，公共图书馆只能采取闭馆的方式来保证疫情防控工作。公共图书馆是我国基础的文化服务场所，发挥着满足我国居民精神文化需求的任务，因此公共图书馆管理者应该积极探索发展的新道路，满足我国读者的精神文化需求。

1 疫情对公共图书馆的影响

新冠肺炎的特点就是传染性强、传播力广、变异速度快同时对人体伤害相对较强。公共图书馆是我国的基础公共文化服务场所，所以在经营的过程中出现的特点就是人群数量多、人群相对聚集，对于传统的公共图书馆服务模式造成了巨大的挑战。同时在新冠肺炎爆发时恰好是学生寒假以及年节将近的时候，正是往年公共图书馆开展线下阅读活动的时候。面对疫情的发展，各级公共图书馆迅速闭馆，将线下活动转移至线上。同时对于读者而言，居家抗疫让读者的原来的阅读活动发生了一定的改变。疫情对公共图书馆的影响是双向的，一方面阻碍了公共图书馆的线下活动发展，另一方面也倒逼公共图书馆运用新型技术改进提供服务的模式。

2 公共图书馆疫情期间的应对措施

2.1 暂时闭馆，取消所有的线下活动

面对现阶段社会中出现的疫情反复的现象，公共图书馆为了避免出现大规模的聚集性疫情，首先应该暂时闭馆，降低大规模聚集人群在图书馆中出现的几率。这种做法既能够降低疫情出现的几率，同时也能有效保证医疗资源投入在疫情更加严重的地方中去。

2.2 结合线上技术，优化提供服务

在新冠疫情爆发之后，为了能满足我国居民的公共精神文化需求，公共图书馆应该大力开展线上活动，通过这种方

法帮助我国群众在抗疫的过程中能够实现良好的阅读目标^①。像我国的国家图书馆在新冠疫情爆发初期就积极的整合相关优质的数字资源，强化了线上服务类型，其中包括学术论文、电子书刊、在线讲座以及在线展览等各种类型的资源供给。通过这种方式满足我国读者足不出户的阅读需求。同时线上阅读资源的方式是多种多样的，比如说除了简单的文件格式书籍，还有书籍的音频资源。所以公共图书馆能结合市场中的听书软件开展良好的线上听书活动，这样能满足我国部分像眼睛不好的老年人或者是视力残障人士的阅读要求。但是现阶段我国的公共图书馆线上服务能力相对较差，既体现在线上服务平台的功能相对单一，同时还体现在线上的服务平台在实际使用的过程中可能出现掉线、卡顿的现象。这些现象的出现不仅仅会影响到读者的阅读体验，而且对于公共图书馆提高自己的服务质量也具有不利的消极影响。所以为了避免这种现象的出现，公共图书馆应该及时落实两种措施，第一就是和市场中的提供阅读服务的软件进行合作，像能和喜马拉雅听书软件、起点阅读网、书旗中文网等进行合作，为现阶段全网的用户提供免费的书资源，通过这种方式提高公共图书馆的服务质量。第二就是抓紧时间强化公共图书馆的服务管理平台，保证平台能够实现多功能、多资源、多渠道、多类型的书籍提供目标，同时还应该对平台的维护进行落实，通过这种手段来充分保证我国的公共图书馆资源能顺利满足我国居民的精神文化需求。

2.3 建立安全应急服务机制，构建应急管理体系

现阶段的公共图书馆应该建立安全应急服务机制，构建良好的应急服务管理体系^②。在实际的公共图书馆在新冠肺炎疫情发生后，大部分公共图书馆都能积极应对、有所作为，但是最普遍的现象就是应急服务严重缺失，应急服务理念不能满足实际的要求，没有建立良好的应急管理体制。所以现阶段公共图书馆的主要任务之一就是建立良好的应急管理服务机制。首先公共图书馆管理者能够和高校中的图书馆管

理专业进行合作,通过这种方式帮助公共图书馆内部的工作人员提高能力和意识。公共图书馆能提供给高校中的公共图书馆管理专业学生一定的实习机会,而高校中的公共图书馆管理专业教师应该为公共图书馆管理人员提供专题性质的培训,通过这种方式帮助内部工作人员提高应急服务意识。同时公共图书馆还能制定良好的考核制度以及激励制度,对于参与过培训的工作人员,公共图书馆应该对其提供良好的考核,能通过考核的工作人员能获得一定的物质奖励,而不能通过考核的工作人员需要接受下一次培训和考核。通过这种制度的落实来显著提高工作人员应急服务意识以及能力。

在工作人员满足应急服务要求之后,应该建立良好的应急服务管理体系,通过这种方法的落实保证工作人员在面对相关紧急的事件时,能够按照相关标准以及规范来落实正确的动作,这样能帮助工作人员强化应急服务意识,进一步促进公共图书馆应急服务能力的提高。同时在公共图书馆内应该定期开展应急演练,提高工作人员的应急反应能力,保证公共图书馆能充分发挥自己的作用。

2.4 充分发掘利用新媒体创新服务、关注特殊群体

随着我国新技术以及高新技术的发展,越来越多成熟的信息技术以及设备能使用在公共图书馆的服务模式中。所以公共图书馆管理者应该充分发掘利用新媒体创新服务,保证提供的服务能满足我国居民的文化诉求^[1]。同时在提供服务

的过程中应该关注特殊群体的特点,尽量保证各种人群都能在公共图书馆的服务中满足自己的阅读学习要求。

比如说公共图书馆能积极创建自己的微信公众号、微博、抖音账号等,新媒体工作人员在以上的公众账号中定时发送新书推荐信息。同时公共图书馆也能结合新媒体中的客户过滤渠道对不同年龄、不同专业、不同关注重点的读者提供不同的书籍推荐。通过这种方式既能够帮助公共图书馆提供的服务满足群众的精神文化诉求,同时也能保证公共图书馆的服务质量和效率提高。在落实这一步工作的过程中,公共图书馆应该保证运营新媒体的工作人员对市场中的热点信息能及时的进行了解和反馈,并将相关内容结合在公共图书馆的公众账号中。公共图书馆还应该在公共账号中设置多种功能,比如说当地的天气信息汇总等等,这样也能增加公共图书馆公众账号的粉丝数量。在具体落实的过程中,公共图书馆还应该重视我国的视障人士和听障人士精神文化需求,提供带有手语表示的图像或者是音频阅读资源,保证其文化诉求目标的实现。

结束语

后疫情时代的公共图书馆管理应该在防控疫情的基础上提供多样化、多功能的阅读服务,公共图书馆管理者能通过建立应急管理机制、结合新媒体以及线上信息技术实现阅读资源的共享,实现公共图书馆读者服务质量和效率的有效提高。

参考文献:

- [1] 陆雪梅.后疫情时代高校图书馆音视频资源建设的思考[J].中文科技期刊数据库(全文版)图书情报,2020(12):4-4.
- [2] 李小红.微时代下公共图书馆读者服务的策略[J].中文信息,2019,(1):37-37.
- [3] 寇金芳.新媒体背景下公共图书馆读者服务的创新探究[J].中文信息,2020(2):2-2.