

# 高职院校图书馆服务的拓展

◆李小平

(江苏省无锡交通高等职业技术学校图书馆 214151)

**摘要:** 读者服务是图书馆工作永恒的主题。随着社会的发展,技术的进步,图书馆服务工作在不断发生着变化。如何顺应读者需求,进行服务创新,以改善我们的服务。文章从服务空间、服务环境和服务内容的拓展进行了深入的探讨。

**关键词:** 高职图书馆, 服务创新, 读者服务

随着社会的发展,大数据、5G 通讯等正扑面而来,这些技术在高职院校图书馆的应用,一方面将推动读者服务工作水平的提高,另一方面也让相对滞后的读者服务工作彰显原形。如何拓展读者服务新的疆域,改善读者服务工作,笔者认为可从以下几方面入手。

## 1. 服务空间的拓展。

1.1 通过言语交际拓展服务空间。馆员和读者之间的交流、沟通是图书馆的一个服务过程。在这个服务过程中,如果我们的馆员积极与读者沟通交流,主动帮助他们解决利用图书馆过程中遇到的问题,积极响应读者需求,我们的服务空间就得到了进一步拓展。言语交际对图书馆服务空间的拓展具有不可忽视的推动作用,这一点在新生身上体现得尤为明显。如果高职院校的馆员缺乏主动性,缺乏足够的细心和耐心接待新生,草草回答他们的问题,他们会感到茫然不知所措,不知道如何查找图书,如何借阅图书,如何利用图书馆。新生隔阂而远离图书馆,图书馆也会失去新读者群。如果我们增强服务意识,走出服务台,亲手示范如何检索图书,亲手示范如何找到图书,并辅以相应的图文介绍,那么,新生读者群会逐步建立并发展壮大。

1.2 树立图书馆服务理念。高职院校图书馆服务仅仅局限于传统的业务是不够的,而应当“以人为本”,将图书馆的读者服务工作拓展到馆外,扩展到非开馆时间,甚至向社会读者提供服务。高职院校图书馆推出微博、微信等服务方式,是其实体图书馆服务时空的延伸。通过新手段,可以推送服务信息,让读者更好地了解图书馆,也能实现图书馆与读者的双向互动。

## 2. 服务环境的拓展。

2.1 构建学习共享环境。高等教育的发展趋势是从以教师教为主转变为以学生自主学习为主,协作式、探究式的学习方式逐步成为学习的主流。<sup>[1]</sup>高职院校图书馆应当顺应形势,适应读者需求,积极转变藏书楼角色,将那些可供利用的区域加以科学规划,根据读者的需求重新分割空间和资源,构建起学习、交流、讨论和合作的学习共享环境,调配相应的文献资源、人力资源和服务资源,使图书馆有限的空间得到最大的利用。高职院校图书馆可以创建虚拟学习空间和交流平台,供读者学习和交流心得体会,让图书馆成为读者开展学习和研究的阵地。

2.2 加强图书馆环境建设。读者在汲取知识的同时,也期望在感觉和视觉上获得身心的愉悦。要求图书馆无论在建筑外观设计还是在内部格局构造方面都能体现出一定审美追求和审美情趣。高职院校图书馆通过在空间张贴标语、宣传牌、书画作品、雕塑等营造浓厚的文化氛围外,有的图书馆还在馆内建起景观,摆放上学习用的石桌、石凳等,为读者提供多样化的学习场所,也有将咖啡吧等休闲元素引进馆内,读者在浓浓的书香氛围中也能品味到咖啡别样的芳香,产生一种阅读的温馨感。

## 3. 服务内容的拓展。

随着数字技术与通信技术快速发展,特别是无线通讯上网的普及,大学生不再钟情纸质图书,手机上网逐渐成为习惯。高职院校图书馆顺应形势,建立了相应的数字化图书馆。要想真正吸引这些读者,留住这些读者,我们需要在文献资源深层次服务上

下一番功夫。

3.1 信息服务深度的拓展。随着教育信息度的不断提高,信息服务的广度和深度在不断地拓展,国际联机、资源共享已形成新的发展趋势。在此环境下,高职院校图书馆的服务工作不能再局限于提供原始文献,而是要能提供出经过分析与加工的具有综合性甚至包含知识增值的信息产品。比如开展精细化和个性化的特色资源服务,馆员可凭借利用网络平台和数字化文献的优势,广泛收集与本校各专业及读者需求相关的文献资源,通过创造性劳动,将其转换为系统性的知识信息,并形成有内在关联的信息链和知识链。将准确、适用的信息主动推送给读者,获得读者用户的青睐。

3.2 信息载体的拓展。随着计算机技术、网络技术和通讯技术在图书馆的广泛应用,馆藏资源已由原来的文献资源转变为文献资源、电子资源和网络资源三位一体的形式。读者更愿意选择最为便捷的资源来满足自己的阅读、学习和研究需求。高职院校图书馆应满足这些需求,强化数字资源建设。尽可能地将本馆拥有的优质特色资源转化为数字资源,建立具有本馆特色的文献数据库,方便读者随时随地利用这些资源。数字资源的最大优势在于它的无形与便捷,没有时空的限制,对在校外实习的学生读者来说意义重大,他们可以利用碎片时间,利用图书馆数字资源进行阅读、学习甚至完成论文。对于网络原住民来说,基于网络的图书馆数字资源是更受欢迎信息媒体。高职院校图书馆应当加快向现代图书馆转变,加强其内涵建设,为读者提供更为快捷、方便、丰富和高效的服务。

## 4. 结语。

高职院校图书馆是为学校教学和科研服务的重要机构,做好读者服务工作是高职院校图书馆工作的核心和永恒的主题。每个馆员应时刻以读者需求为出发点,主动研究读者的新变化和新需求,积极运用新的技术手段和方法,拓展读者服务工作的内涵,使读者服务工作不断朝着特色化、多元化方向发展,从而使读者的需求得到最大限度的满足。

## 参考文献:

- [1] 景晶. 基于用户需求的学习共享空间构建研究[J]. 高校图书馆工, 2013(4):56-58.

