

网络环境下少儿图书馆读者服务工作分析与探讨

◆潘方琴

(湖州市图书馆 浙江湖州 313000)

摘要:受到信息技术的影响,图书馆为了与时俱进,需要将网络融入到读者服务工作中,本文通过技术水平低、服务方式落后,两个方面对网络环境下少儿图书馆读者服务工作中存在的问题进行了总结,并从充分利用网络技术、优化服务形式、提高工作人员素养、构建良好的信息需求环境,四个方面对网络环境下少儿图书馆读者服务工作优化策略进行了讨论,希望为关注这一话题的人们提供参考。

关键词:网络环境;少儿图书馆;读者服务

引言:现阶段从网络中获取信息为主要的资料查找方式,传统的少儿图书馆服务方式已经难以满足应用需求,为了优化服务质量,需要总结现阶段读者服务工作中存在的问题,并有针对性地进行调整,达到适应社会发展趋势的目的,保障图书馆能够稳定运行。另外,图书馆还需要定期开展培训工作,引导馆员了解服务方向,以便其提供更加优质的服务。

一、网络环境下少儿图书馆读者服务工作中存在的问题

(一)技术水平低

网络环境下少儿图书馆读者服务工作中,存在技术水平低的问题,第一,部分少儿图书馆管理者缺乏网络思维意识,没有将网络技术融入到服务工作中,读者难以快速获取信息,出现了读者数量减少的问题,甚至影响少儿图书馆正常运营。第二,将网络信息技术融入到读者服务中时,需要投入大量的资金,但一些少儿图书馆资金不足,虽然将网络信息技术融入到了服务中,但难以按照信息技术发展情况更新,无法进行大数据分析、个性化服务等,降低了读者体验质量与图书馆服务质量。

(二)服务方式落后

服务方式落后为少儿图书馆读者服务工作中的主要问题,在应用网络技术服务时,需要不断的开拓、创新服务方式,但大部分馆员还存在传统服务意识,如:电话续借、现场报名等,严重降低了读者阅读体验质量。另外,少儿的好奇心较强,应用传统的服务方式难以激发其阅读兴趣,但部分馆员没有意识到这一问题,仍然延续传统服务形式,图书馆学习氛围不佳。

二、网络环境下少儿图书馆读者服务工作优化策略

(一)充分利用网络技术

为了能够在网络环境下优化少儿图书馆读者服务工作质量,需要充分利用网络技术,第一,为了增进图书馆与读者之间的联系,可以构建微信公众号、微博等服务平台,与读者互动交流,了解读者建议并调整服务形式,提高少儿图书馆的服务质量。例如:在构建微信公众平台之后,图书馆负责人安排专门的公众号管理员工,分别负责公众号推动、留言处理等工作,达到宣传图书馆、与读者沟通交流的目的。但在这一过程中,为了保障馆员能够形成责任意识,需要负责人提高监管力度,明确服务方向,推进少儿图书馆运行发展^[1]。第二,虽然少儿图书馆的主要对象为少儿,但大部分少儿是在家长的陪同下查找资料、参与活动的,进而在调整服务形式时,需要为其提供不同的服务,达到优化服务质量的目的。

(二)优化服务形式

网络环境下少儿图书馆读者服务工作优化时,需要优化服务形式,第一,应用传统的服务形式难以吸引少儿的注意力,为了满足网络环境的需求,管理者需要先调查幼儿的喜好,之后有针对性的调整服务形式,例如:馆员在为读者服务时,询问读者的喜好、阅读需求等,按照年龄、性别进行汇总整理,之后开展相关阅读活动,激发少儿的参与积极性,如电子书制作、公众平台有奖竞赛等^[2]。第二,为了提高服务形式调整质量,可以将构建开放式服务形式作为调整方向,扩大读者服务范围,例如:少儿图书馆可以构建数据库,设置专家咨询系统,在线为用户答疑解惑,达到深层次信息服务的目的。

(三)提高工作人员素养

优化少儿图书馆读者服务质量时,为了能够满足网络环境需

求,需要提高工作人员素养,第一,馆员的工作能力、工作责任意识直接影响读者阅读体验,但现阶段存在部分少儿图书馆馆员的综合素养不高,网络技术的应用能力不强的问题,严重影响少儿图书馆发展,为了转变这一现状,图书馆管理者可以定期开展培训工作,为馆员讲解服务方式、网络技术应用方法等。为了避免出现馆员不重视的问题,可以定期进行考核,将考核成绩与薪资待遇结合到一起,激励馆员学习专业知识,以达到优化服务质量的目的。第二,由于少儿的心理不够成熟,行为处事极容易受到他人的影响,进而馆员在工作时,需要注意自己的言行举止,提供更加优质的阅读服务。

(四)构建良好的信息需求环境

应用网络技术构建检索系统虽然具有便捷、快速的优点,但少儿能够接触到各类信息,为了避免出现负面信息影响心理健康的问题,需要图书馆提高系统管理力度,例如:管理者可以构建信息管理小组,仔细过滤筛选系统信息,并利用计算机中的安全设置拒绝弹出消息,保障信息的健康性。另外,构建信查阅网络时,为了提高便捷性,可以将查阅、借书、检索融为一体,并安排工作人员为少儿提供帮助,提高其自主查阅能力,优化少儿图书馆读者服务整体质量。

结论:综上所述,在网络环境下少儿图书馆读者服务工作时,为了满足时代发展需求,需要图书馆管理者整理现阶段服务中存在的问题,并有针对性地进行优化调整,将先进的网络技术融入到其中,满足读者多样化的需求。另外,为了能够进一步提高少儿图书馆的服务效能,必须明确自身发展定位,定期开展培训工作,提升馆员的综合素养与工作责任意识,推进图书馆运行发展。

参考文献:

- [1]吴海婴.网络环境下高职图书馆读者服务工作创新分析[J].内江科技,2017,38(05):115-116.
- [2]尤晶晶.网络环境下高校图书馆读者意见分析与服务工作改进的思考[J].图书情报导刊,2016,1(06):1-4+17.

作者简介:潘方琴,1984年2月,女,浙江湖州人,本科,图书资料管理员,少儿读者服务方向。

