

新一代高校图书馆读者服务优化策略研究

唐远锋

广西民族大学相思湖学院, 广西南宁 530225

摘要: 高校的图书馆扮演着非常重要的角色, 特别是在信息资源服务以及学术研究交流等方面, 可以为教研工作提供必要的支持, 高校图书馆在当前的时代背景之下已经产生了革新和升级, 他们为读者提供了更多元的服务, 而对高校图书馆的服务读者水平进行评估, 则需要了解不同服务所发挥的作用以及读者和图书馆的交流情况、读者的满意度等。本文对新一代高校图书馆读者服务优化策略进行研究, 以期为高校图书馆的进一步升级提供参考。

关键词: 高校图书馆; 新一代图书馆; 读者服务

Study on Optimization Strategies for Reader Services in the New Generation of University Libraries

Tang, Yuanfeng

Xiangsihu College of Guangxi Minzu University, Nanning, Guangxi, 530225, China

Abstract: University libraries play a crucial role, especially in areas such as information resource services and academic research exchanges, providing essential support for teaching and research. In the current era, university libraries have undergone innovation and upgrades, offering more diverse services to readers. Evaluating the level of reader services in university libraries requires an understanding of the roles played by different services, as well as communication between readers and libraries, reader satisfaction, and more. This paper explores optimization strategies for reader services in the new generation of university libraries, aiming to provide references for the further advancement of university libraries.

Keywords: University library; New generation library; Reader services

DOI: 10.62639/sspsstr09.20240102

社会不断进步以及信息技术升级, 促进了高校图书馆建设体系的革新, 图书馆的读者服务也需要随之而进行调整, 适应当前不断变化的整体环境^[1]。本文针对新一代高校图书馆读者服务优化策略进行探索和研究, 从不同的角度提出可靠的优化策略, 希望能更好的满足读者的需求, 改善高校图书馆的综合服务质量, 让每一位读者都能根据自己的需求, 找到图书文献资源, 产生良好的阅读体验。

一、新一代高校图书馆的为读者提供的多元服务

(一) 文化服务

文化产业的全方位发展赋予了高新一代图书馆建设更高的生机和活力, 使之拥有了广阔的发展前景, 高校图书馆具有会展功能, 主要是体现在图书馆中举办的各种博览活动以及文化体育活动和科技展现活动都是高校图书馆文化服务功能最直观的体现。图书馆的空间开阔, 各种类型的功能场所丰富完善, 为活动的开展创设了良好的条件特别是在图书馆中, 学术报告厅以及会议室都配备了先进的信息化技术, 让各类活动的开展更加高效和方便。还有就是新一代高校图书馆的藏书丰富, 包括实体藏书以及数字藏书都是其重

要的组成部分, 这些资源和知识资源库的构建息息相关^[2]。图书馆本身就具有天然的艺术属性, 在图书馆中呈现出文化服务的功能再贴切不过, 很多高校图书馆也乐于以艺术特色来营造读书气氛, 这样的环境构建能够让每一位前来高校图书馆中的人员置身于文化海洋, 借助于各种会展活动, 图书馆的教育功能得到了强化, 也提供了充分的文化服务。与此同时, 作为群众参与各类文化活动的场所, 图书馆应当利用好信息技术的优势和各类馆藏资源的价值, 主动开展多种类型的文化活动, 让读者的素质得以提升。

(二) 休闲服务

在压力巨大的当前时代背景之下, 人们长时间处于精神紧张的状态, 新一代高校图书馆的建设融入了很多休闲娱乐的设施及平台。在图书馆中, 读者可以成立各种兴趣爱好俱乐部, 相互交流彼此的心得体会, 也可以设置咖啡厅、氧吧等一些新潮的设施, 提供更加高雅的、兼具休闲娱乐功能的场所和环境, 正是这些多元化的休闲服务让新一代高校图书馆呈现出了更独特的状态, 图书馆已经不再是一个简单的图书储藏的场地, 更有着深厚的精神文化内核, 有着安静优雅的环境, 成为了很多读者心向往之的学习、娱乐和休息的文化场地, 在这样的环境中, 读者可以随心所欲参与健康而积极的休闲文化, 缓解读者的压

(稿件编号: SSTR-24-2-1008)

作者简介: 唐远锋 (1985-11), 男, 汉族, 广西玉林市, 在职研究生, 馆员, 研究方向: 读者服务。

力, 放松读者的身心, 让他们有更加饱满的自带参与其他的生活, 实现心灵上的净化以及灵魂上的洗涤。

(三) 经济服务

新一代高校图书馆中的文献资源极其广泛, 实用性很高, 同时由于图书馆服务对象越来越复杂, 对图书馆的多元服务提出了要求, 图书馆具备经济服务的功能, 已经成为了新一代高校图书馆建设中的重要组成部分^[3]。高校图书馆要为有需求的用户提供经济方面的一些新的思想和观点以及见解, 帮助相关人员树立和当前时代经济发

展更匹配的观念。和企业相比较, 图书馆的服务功能会更加明显, 但是图书馆在发展的过程中也有一些管理的经验能够提供给企业, 帮助企业

的管理者实施更有效的管理, 同时他们遇到各类管理问题

时也可以从高校图书馆中去搜集相对应的文献资料, 寻找问题的解决办法做出更有效的经济决策, 让企业管理者的组织管理能力得到增强。新一代高校图书馆在提供文献信息的过程中, 采取有偿的模式可以实现多元图书信息内容的产品化发展时期, 商品价值得到彰显。

二、新一代高校图书馆读者服务优化策略

(一) 精准定位读者, 把握读者需求

新一代高校图书馆提供服务的主要对象是高校中的大学生以及教师群体, 这两类群体在阅读中对于图书的需求各不相同, 其中教师所需要的文献资源是和人才培养相关的类型, 要借助这些资源来发现和寻找人才培养的途径与方式, 让人才培养的质量得以提升。高校图书馆要构建用户交流平台, 可以通过线上线下等多元化的渠道, 将图书馆的各类资源分享给读者, 根据读者的需求为其提供参考和引导, 让读者在图书馆中及时获取自己所想要的文献资源, 同样图书馆也可以了解读者的阅读兴趣和阅读偏好, 还可以在图书馆服务系统中提出合理的改进优化建议, 帮助新一代图书馆不断的完善其中的各项功能和各部分模块, 让图书馆的读者服务功能不断升级, 和读者之间建立紧密的关系, 读者在加入图书馆以及使用图书馆资源的过程中可能会产生一些新奇的体验, 也会发现图书馆提供的服务存在的一些不足, 图书馆的读者提出的这些问题能够帮助图书馆优化服务, 而包括图书馆的社交群组、微信公众账号都可以成为图书馆传播信息、读者相互交流的媒介^[4]。高校图书馆为了更好的引导读者参与, 可以组织一些形式多样、内容生动的活动赛事, 包括阅读比赛活动、读书讨论活动, 在这些活动中可以通过一些小彩头来吸引读者参与, 引导读者主动学习正确的阅读方法以及掌握一些独特的阅读技巧, 在阅读的过程中获得新的收获, 也能够培养读者阅读的喜好和习惯, 提高读者的文化水平, 更能够在图书馆中产生更多的人流量, 让图书馆的功能最大程度发挥在此基础上可以针对不同读者的个性化需求提供针对性服务, 多功能专业性阅读室的设立, 可以呈现出独特的阅读

空间和场所, 让读者选择更加适合自己的环境。

(二) 完善文献资源, 实现全面服务

高校图书馆文献资源数据库的建设是高校文献资源最方便、发挥其价值的方法和途径。而文献资源数据库的建设需要管理者在其中投入更多的精力, 要搭建平台也要上传数据, 更要对系统进行定期的管理, 让读者在文献资源库中获取自己需要的数据内容, 实现学科建设要求。具体来说, 在高校图书馆文献资源建设问题上可以从以下几个角度着手探索: 首先是对当前图书馆所拥有的各类文献资源做全面的整合梳理, 对文献资源的类型加以明确, 对文献资源的结构进行确定, 从而进一步掌握具体要采购怎样的文献资源, 让这些多元化的文献资源相互统一。因此采购这些文献资源内容以构建文献数据库时, 自然就需要相应的管理者了解和综合读者的不同需求, 结合实际情况, 从不同的文献来源中获取相对应的信息内容。

其次是要对图书馆馆藏资源结构进行优化, 可以通过不同的渠道和方式采购图书, 可以在对读者需求进行调研的基础上, 征集读者对于不同类型的阅读书目喜好, 从而制定文献资源引进和采购的比例方案, 图书馆需要对馆内的一些内容比较陈旧并且借阅率较低的图书进行剔除, 让整个资源库的使用更加高效, 形成更优质的文献资产源架构^[5]。管理者应当对高校自身的发展情况充分的了解, 要关注教学的动态, 掌握不同的学科以及专业在研究过程中的主要方向和任务目标, 主动推荐相对应的图书文献资源, 让教学以及研究工作更有序的开展。

另外是要在新一代图书馆中建设更具本校特色的文献资源库, 要从本校长期发展的角度出发, 结合不同专业的学科规划, 对馆藏资源进行深层次的挖掘, 更要对和学科专业相关联的资源进行分类, 比如可以设置数字资源导航, 实现不同学科门类的划分和指引, 同时也不能忽视针对于新一代图书馆建设情况的主动宣传和引导, 要让高校中的师生都能够了解当前图书馆的近况, 对这些内容进行革新和升级, 保障馆藏资源的价值充分体现在应用过程中取得显著的成效, 保障教学工作的顺利开展, 让学生进入学习的状态, 通过二次开发来构建更具本校特色的资源库, 包括法律资源库、财经资源库等, 都可以使之成为高校图书馆建设体系中的重要组成部分, 吸引更多读者, 提供更高服务质量。

(三) 创设舒适环境, 改善阅读体验

新一代高校图书馆建设应当充分结合读者的需求, 打造为读者制定的个性化服务机制, 比如可以说个性化学习空间的建设, 让用户更满意。首先是要在高校图书馆中创设智能化环境让读者在高校图书馆中获得良好的体验以及舒适的感受, 也能够吸引读者后续再次步入图书馆中进行阅读, 增加图书馆的人气和人流量。舒适的体验需要多个方面体现, 环境卫生干净, 装修温馨简单, 功能完善多元, 氛围安静舒适, 都是环境建设

的重要组成部分。营造更舒适、更有竞争力的阅读氛围和环境,在图书馆中每一个角落的每一项物品都需要服务人员用心布置和维护,包括各个空间的指示牌以及花草的摆放位置,都要呈现出一种和谐性,要让物品之间相互关联,相得益彰共同展现出舒适和温馨的氛围。

其次是要借助现代先进的信息技术,因此需要高校图书馆引进优秀的设备及软件,提供良好的终端服务让,当师生想要获取具体的文献和图书资料信息时,可以自主进行查询和搜集如果遇到问题时也能够,在智能化,中端中进行服务呼叫,获得图书管理人员的帮助;还可以在自动化设备旁边安排员工进行讲解,辅助读者完成操作,提高读者学习效率,让读者在阅读中产生更新奇的体验。

另外是要完善配套措施。高校图书馆的构建如果仅仅依靠图书馆来进行管理是绝对不够的,图书馆每天的人流量极大,要对每一个学生进行管控有着很大的难度,对此就需要制定图书馆的规则和要求对图书馆的图书摆放标准进行明确,在每一个功能区张贴标识,以便于读者理解,也能够方便读者找到图书,归还图书实现图书馆配套服务的优化和升级。图书馆中还可以增加饮水机以及阅览座位,为稳定图书馆服务奠定坚实的基础。只有对现有的阅读环境不断的改善和升级,引进新技术和新设施,提高图书馆的智能化水平和自动化程度,才可以更好的吸引读者,让读者愿意进入图书馆中阅读,产生良好的阅读体验。

(四) 创新服务内容,提供个性服务

新一代高校图书馆建设,需要结合读者的需求对具体的服务内容和形式进行丰富。一方面是要丰富图书馆中读者服务的具体内容,要先了解不同读者的阅读需求,结合读者的阅读习惯来构建科学的服务体系。当前高校中为读者提供的特色服务较为常见的形式是文献检索以及个人图书馆,其中文献服务有包括读者的论文查重,还有针对读者个人兴趣的图书推荐等相关内容;咨询服务则是包括线上服务以及线下服务等,高校新一代图书馆提供个性服务时,要明确学生是图书馆主要服务群体之一,提供服务时必须提供优质的内容,要让相关的信息符合学生的能力水平。新一代高校图书馆建设中可以为大学生推荐与其专业息息相关的一些优秀的图书,与此同时也可以推荐一些大学生可能会喜欢的比较时尚和潮流的日常图书让大学生的压力得到缓解,在阅读的过程中舒缓身心。同时也可以可以在图书馆中配备免费WiFi,帮助读者对数字资源进行查找,而在毕业阶段,很多的学生存在毕业论文指导的需求,图书馆可以提供论文下载和查找的服务,帮助毕业生写好论文。

另一方面则是要升级读者服务形式。长时间以来,高校图书馆采取的都是线下直接服务的形式,这种服务形式提供的服务比较单一图书馆中管理员的数量配位也比较少,难以满足服务的需求。而新一代图书馆建设实现了线上服务和线下服务相结合的要求。读者产生资源

需求时可以在线上进行查询,获取相应的文献资源。如果有线上没有的信息,也可以搜集线下图书馆中的信息,为读者提供相应的指导。为了对传统的阅读方式进行改变和升级,高校图书馆需要在新生入馆教育的问题上多下功夫,要创新形式、做好宣传,引导学生参与进来,转变读者陈旧的认知,提高图书馆的服务水平。图书馆线下服务中也需要组织开展多元化的阅读推广活动,吸引读者参与其中,为高校图书馆各项服务的开展提供更高的助力,新生命力的涌入对于高校图书馆服务优化提升具有重要的作用,只有学生愿意主动阅读才能畅游知识的海洋,让图书馆成为除课堂以外高校中重要的知识传播场地。

(五) 强化团队建设,保障优质服务

高质量的人才队伍建设有利于提供更具个性化的图书馆服务,当图书馆中服务人员有着较高的素养和认知时,他们就更容易精准的把握学生的需求,根据不同读者的方向来为其提供针对性的服务,促进专业团队的建设对此首先是需要图书馆员能树立服务思想,要了解读者的实际情况,要改善自身的服务能力。其次是要要求高校图书馆加大对馆内成员的培训,要为馆员提供成长的空间,让这些馆员更愿意参与图书馆的管理和服务工作,要形成一套行之有效的人才培养机制,建设高质量的人才队伍。最后还要充分利用信息技术为读者提供优秀的服务,确保各项服务开展更加精准,实现新一代图书馆服务质量的升级。

三、结语

在社会发展的新时期,图书馆的读者产生了更多元而个性化的需求,作为高校重要的文化阵地,图书馆必须要结合读者的需求,了解读者的特点,建立馆内人员和读者的沟通机制,依靠读者的需求来完善图书馆的馆藏资源,通过创新服务形式升级服务设备和体系、引进更多优质的资源等多元化的途径,为图书馆的读者提供更具个性化和精准化的相关服务,让高校图书馆的育人作用和学科建设作用得到最充分的体现,实现新一代高校图书馆读者服务优化的任务目标,展现出更良好的效果。

参考文献:

- [1] 刘琳. 新媒体背景下高校图书馆读者服务创新路径研究[J]. 大学, 2023, (31): 14-17.
- [2] 叶娟. 基于CNKI文献计量分析高校图书馆读者服务研究现状研究[J]. 江苏科技信息, 2023, 40(30): 35-39.
- [3] 王双, 贾浩. 基于系统动力学的高校图书馆读者服务满意度分析[J]. 技术与市场, 2023, 30(10): 157-162.
- [4] 高静. 高校图书馆荐购服务现状调查与提升优化——以南京“双一流”高校图书馆为例[J]. 江苏科技信息, 2023, 40(18): 47-51.
- [5] 殷俊益. 高校图书馆残障读者服务的现状与对策研究——基于对41所“双一流”高校的调查[J]. 中国特殊教育, 2023, (04): 10-17.