

# 高职院校图书馆服务创新研究

全光春

(黑龙江民族职业学院图书馆,黑龙江 哈尔滨 150000)

**摘要:**阐述了图书馆服务管理创新的意义和重要性,分析了现阶段我国高职院校图书馆服务管理现状,并根据高职院校的特点对存在的问题进行了深入的分析,针对性的提出了创新的改革措施。

**关键词:**高职院校;图书馆;服务管理

**[DOI]**10.12231/j.issn.1000-8772.2020.36.188

## 1 高职院校图书馆服务管理创新的意义

### 1.1 服务是高职院校图书馆生存的基础

信息化时代的到来,使得许多先进的技术被广泛应用在图书馆,促进了图书馆模式的改变。读者对图书馆的需求也随着改变,从传统的纸质介质向多种信息介质发生转变。在这个过程中,图书馆不仅仅需要提供书刊文献的借阅服务,还要兼顾多媒体信息和多载体信息等的服务。因此,高职院校图书馆的服务管理与时俱进的创新是十分有必要的。作为图书馆生存的基础,服务的重要性不言而喻。高职院校图书馆的价值体现在为读者服务的过程,为读者服务的方式,这也是高职图书馆存在和发展的前提。

### 1.2 服务是高职图书馆不变的主题

《普通高等学校图书馆规程(修订)》第一条明确提出:高等学校图书馆是学校的文献信息中心,是为教学和科学研究服务的学术性机构,是学校信息化和社会信息化的重要基地。故服务性是高职图书馆最重要的主题,为读者服务,为教学科研服务,这是高职图书馆最重要的职能。因此,图书馆要想长久存在并且不断发展,必须及时进行服务创新,满足读者的不同需求,更好的为教学科研、信息采集服务。

### 1.3 高职图书馆品牌树立的需要

随着经济的快速发展和网络信息化的深入,使得图书馆服务不断改变,相对传统的服务方式而言,新时期人们从图书馆获取知识变得相对方便。也正是因为网络信息化时代的到来,人们获得知识的途径不断的增多,同时这对文献资源丰富的图书馆是一种冲击。图书馆在这项竞争中是占据优势的,它的优势就在于其丰富的文献资源。因此,进一步加强图书馆自身实力的主要途径就是转变服务模式,提升服务质量。

## 2 高职图书馆服务管理现状

### 2.1 服务模式单一

现阶段,我国高职院校图书馆的主要矛盾是落后单一的服务模式和读者个性化和多元化的需求之间的矛盾。首先,大多数高职院校图书馆的服务面较窄,很少涉及个性化定制服务。当读者出现对特定的专业知识和问题的需求时,现行的图书馆由于个性化服务跟不上,很难满足读者的需要,服务完全处于被动状态。除此之外,和国外先进的图书馆服务管理相比,我国高职院校图书馆还缺少在线咨询和专题讲座等学术交流活动。其次,馆藏结构不科学,没有自己的亮点。每个高职院校都有自己的特色专业和课程,而相应的图书也是必不可少的组成部分。但是,很多高职院校为了应付评估指标,在采购图书时不针对自己院校的实际情况,盲目的扩充图书。而内部资料、科研成果、特色专业图书等都严重缺乏。此外,文献服务效率低下。现阶段,图书馆的各项基本工作仍处于一个初级阶段,比如文献采购、搜集、整理和加工,这些简单的重复作业没有任何技术含量。导致读者在寻找自己想要的图书时出现种种障碍,而且找到的书也不能保证质量,很多书本已经外表残破,内容落后。文献服务管理的质量和效率在面对这种低效的服务管理方式时很难得到提高。

### 2.2 馆员专业素质欠缺

我国高职院校的图书馆馆员大多数不能发挥自己的作用,这和馆员专业素质的欠缺是分不开的。高职图书馆人员补充的渠道是以学校其他岗位流转过来的教师、行政、工勤人员和学校教职工家属,大多数

没有经过专业的培训就上岗,因此服务能力严重不足。

## 3 高职院校图书馆服务管理创新措施探析

### 3.1 转变服务理念

服务理念的革新是高职院校图书馆服务创新的灵魂,先于管理方法和模式起作用,因此必须树立“以人为本”的服务理念。高职院校图书馆建立的主要目的是为师生们服务的,树立“以人为本”的服务理念是对学生的尊重和信任,也是图书馆长期存在和深发展要求。服务要从小处着手,为师生提供方便,满足读者多元化的需求。以人为本是对读者信任的表现,为此图书馆要尽量将图书馆全面开放,使读者能够方便使用图书馆的资源和基础设施。

### 3.2 拓展服务类型

面对读者多元化的需求,图书馆要想吸引更多的读者,提高综合效益,必须通过拓展服务类型来完成,这是必然选择。具体可以采取如下措施:第一,构建“绿色通道”,突出图书馆文献资料中心的作用。第二,举办学术交流活动。学术交流中心是图书馆的重要职能,因此定期开办名师讲坛是其特色服务实现的重要渠道。此外,学术讲座是沟通图书馆、读者、专家学者和社会之间重要桥梁,也是读者拓宽知识面的重要方式。第三,突出图书馆“文化艺术中心”的作用。传统的课堂教学在满足学生对多样文化的需要和对课外知识的渴望方面有很多不足之处,而图书馆则能弥补课堂教学的不足,较好的满足读者的需要。作为校园文化建设的场所,图书馆有着怡人的环境和浓厚的文化氛围,是各种文化活动举办的首选场所。因此图书馆要抓住这个契机,为读书研讨会、书画展览、课程设计等活动提供必要的场地和服务,促进读者的健康发展和图书馆的文化建设。

### 3.3 提升馆员的整体专业素质

促进图书馆服务管理创新,必须要培养一支专业素质过强的团队。针对现阶段高职院校图书馆的现状,可以从两方面来进行。一方面要加强现有馆员专业素质的培训,促进学习型图书馆的形成,提升馆员的创新能力。读者多元化的服务需求要求馆员必须不断学习和进步,因此学习型图书馆的建设要尽早提上日程。根据不同层次的馆员的需要,针对性的传授专业知识技能。此外,为了检验学习成果,必须健全学习考核机制。通过不同的学习培训方法,培养馆员“活到老,学到老”的观念,观念和专业技能与时俱进,才能在网络化、信息化的时代更好的为读者服务。另一方面,要优化服务人员的机构,加强人才引进力度。图书馆管理人员要根据不同员工的自身特点,针对性的安排合适的岗位。同时,人才的引进和培养也是必不可少的。新时期图书馆馆员要兼具学术性和服务性,必须有深厚的专业基础和丰富的工作经验,以及较好的职业技能和道德。

## 4 结束语

“以人为本,人人平等”的理念是高职图书馆服务管理创新的灵魂,拓宽服务类型是图书馆服务管理创新的渠道,提升馆员整体素质是服务管理创新的根本,创新机制图书馆服务管理创新的保证,加强软件和硬件的建设是图书馆服务管理创新的基础。图书馆服务管理创新不是一朝一夕完成的,必须不断的探索和实践,及时解决工作中出现的问题,探索适合发展的道路,促进图书馆服务工作的提升,为广大读者提供最优质的服务。