

浅谈高职院校图书馆的读者服务工作

桑向荣

(江苏南通职业大学图书馆,江苏 南通 226007)

摘要:进入 21 世纪,随着教育的不断改革,高职院校对图书馆的要求越来越高。高职院校图书馆是为全校师生提供阅读服务的重要场所,读者服务工作是图书馆日常工作的出发点和落脚点,提高读者服务工作的质量尤为重要。本文分析了读者服务工作中存在的问题,提出了解决问题的方法。

关键词:高职院校;图书馆;读者服务

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2021.01.186

随着高职院校教育事业的蓬勃发展,图书馆作为学校的第二课堂,是提高学生综合素质的重要场所。图书馆一直以读者服务为第一要务,读者服务工作,就是为读者提供全方位的服务,该项工作贯穿于高职院校图书馆的各个环节,并决定图书馆服务工作的质量和价值。在图书馆工作实践中,应秉承着“一切为读者服务”的理念,处处为读者着想,为读者提供多元化的服务。充分发挥图书馆在教育教学中的积极作用。

1 高职院校图书馆读者服务工作中存在的问题

(1)对读者服务工作重视不够。高职院校图书馆的读者服务是面向全校师生展开的服务,良好的服务质量是图书馆建设的重要基础。但图书馆本身并不盈利,学校对图书馆并不够重视,受到高职院校管理层对图书馆态度的影响,图书馆工作人员在工作过程中的热情逐渐降低,对读者服务工作的重视程度也逐渐下降,缺乏以人为本的理念,难以满足高职院校师生的教学需求。

(2)图书馆藏资源不够丰富。图书馆藏资源是指馆藏文献资源和通过网络或其它方式获得的资源。根据我国《普通高等学校基本办学条件检测指标》的规定,图书馆藏生均图书量在 50-80 册之间,生均每年购书 2-3 册之间。然而学校资金有限,很多图书馆达不到这个标准,导致师生不能在图书馆进行良好的无障碍学习,影响了教学的质量和和教学目的的实现。

(3)图书馆的阅读环境较差。高职院校图书馆的场内硬件设施普遍较差,图书馆藏面积不达标。陈列书架偏少,胀库现象严重,现有设备比较陈旧,阅读空间偏小,缺乏舒适感。导致读者在馆内阅读学习时感受不到良好的阅读环境,影响了读者入馆的积极性。

(4)缺乏与读者的沟通。高职院校图书馆工作人员在读者服务过程中,缺乏与读者之间的沟通,普遍忽视了读者意见的反馈。尽管有些图书馆设有读者意见箱,但却不能及时有效地收集和处理。不能真正从读者的角度出发,把读者服务工作做精做细。

(5)馆内工作人员的业务技能偏低。作为图书馆的工作人员,被赋予了知识传播使者的神圣职责,但就目前现状而言,工作人员服务质量并不到位,业务技能偏低。原因是现阶段高职院校图书馆在向信息化方向发展,这就要求馆内工作人员要与时俱进,具备更高水准的专业能力,但现实是很多高职图书馆工作人员的专业水平停滞不前,年龄结构偏大,主动学习意愿不强,接受新知识的能力偏弱,达不到读者服务的新要求,无法更好地为读者提供所需的服务。

2 高职院校图书馆读者服务工作的改进方法

(1)调整传统的读者服务意识。虽然许多高职院校图书馆始终延续单纯的文献资源借还服务模式,但这种服务欠缺必要的内涵和深度。在高职图书馆构建的过程中,由于计算机、互联网等高端技术的深刻影响,图书馆既有的服务体系和服务模式发生了深刻的变化,所以必须调整传统的读者服务意识,转变读者服务的理念。这就要求图书馆工作人员树立以人为本的思想,扩大服务范畴,提高服务质量,更好地为全校师生提供优质的服务。

(2)丰富图书馆藏资源。高职院校图书馆的服务对象是本校的师生,要根据师生的需要不断完善、丰富图书馆藏资源。可以通过两

种途径解决:一是应提高书刊的采集质量。图书馆可定期举办图书类型推送活动,读者在网上投票,选择自己喜欢的类型,图书馆再根据投票结果进行图书采购。二是根据学校自身的特点来购买图书。紧密结合专业课的需要和教学大纲的要求,制定合理的采购计划,从而保证图书的质量,提高图书的利用率。

(3)优化图书馆阅读环境。在高职院校中,图书馆比自习教室更有优势,凡是好学上进的学生,都是愿意到图书馆来学习。这就要求图书馆主动为他们创造安静、舒适的学习环境。首先,图书馆要对陈旧的设备及时维修,有条件的可以有计划的进行更新。增加陈列书架,保证图书摆放科学有序;同时及时整理图书,确保各类图书的放置位置准确无误。其次,加强管理,保证馆内环境安静,为读者提供一个温馨舒适的学习环境,实现图书馆的自身价值。

(4)及时吸纳读者意见改善服务。高职院校图书馆在提高读者服务工作质量的过程中,应主动与读者沟通,充分了解广大读者的意见,并给予及时的吸纳。可以通过微信公众号进行问卷调查,了解当前图书馆管理过程中存在哪些不合理的地方。调查完成后,对问卷中的各种问题进行汇总和归类,再制定出一套解决方案,及时进行整改和调整。

(5)提高馆内工作人员的综合素质。为了更好地推进高职院校图书馆的发展,就需要重视优秀专业人才的引进,重视对现有的工作人员进行定期的培训,其目的就是进一步提高工作人员熟练图书馆的相关知识和业务技能。可以通过安排工作人员到其它兄弟院校参观学习,参加相关交流讨论会议等,从而达到既可以提高图书馆工作人员的综合素质,又可以提高读者服务的工作水平。

3 结束语

图书馆是高职院校的重要组成部分,为了更好地为师生提供全方位的服务,应转变传统的服务理念,丰富馆藏资源,优化阅读环境,及时吸纳读者意见改善服务,提高工作人员的综合素质,从而有效地提升高职院校图书馆读者服务工作的质量。

参考文献

- [1]郑雅君.高职院校读者服务工作[J].品牌研究,2018(4):183.
- [2]张雷.高职院校图书馆读者服务工作的探讨[J].内蒙古科技与经济,2017(4):124.
- [3]杨霄.高职院校图书馆优化读者服务的策略研究[J].教育现代化,2019(39):219.

作者简介:桑向荣(1965-),女,江苏海安人,副研究馆员,研究方向:读者服务。