

如何提高高校图书馆流通服务质量

梁峥

海南科技职业大学

DOI:10.12238/ems.v6i9.8925

[摘要] 高校图书馆作为学术研究和学习的重要场所,流通服务质量的优劣直接影响到图书馆的服务效果和读者的使用体验。本文从五个方面提出了提高高校图书馆流通服务质量的策略,分别是:创新服务理念、优化管理模式、丰富服务内容、提升信息技术素养以及完善智慧服务运行体系。通过对这些策略的深入研究和实践,有助于提升高校图书馆的服务水平,满足读者多样化的需求。

[关键词] 高校图书馆; 流通服务; 服务质量; 提升策略

How to improve the quality of circulation services in university libraries

Liang Zheng

Hainan Vocational University of Science and Technology

[Abstract] As an important place for academic research and learning, the quality of circulation services in university libraries directly affects the service effectiveness of the library and the user experience of readers. This article proposes strategies to improve the quality of circulation services in university libraries from five aspects, namely: innovating service concepts, optimizing management models, enriching service content, enhancing information technology literacy, and improving the intelligent service operation system. Through in-depth research and practice of these strategies, it can help improve the service level of university libraries and meet the diverse needs of readers.

[Keywords] university library; Circulation service; Service quality; Enhancement strategy

引言

随着信息技术的飞速发展,高校图书馆的流通服务面临着前所未有的挑战和机遇。为了适应时代发展的需求,提高图书馆的服务质量和读者满意度,高校图书馆必须不断创新服务理念,优化管理模式,丰富服务内容,提升信息技术素养以及完善智慧服务运行体系。本文将从这五个方面探讨如何提高高校图书馆流通服务质量的策略。

一、创新服务理念

(一) 以读者需求为导向

在信息爆炸的时代背景下,读者对图书馆服务的需求日益多样化和个性化。因此,高校图书馆需转变服务观念,从传统的文献提供者转变为读者的知识服务伙伴。图书馆应主动调研和分析读者的需求特点,深入了解读者的信息获取习惯、学习研究需求以及休闲阅读偏好,以此来设计并提供更加精准、贴心的服务。例如,通过定期开展问卷调查、读者座谈会等形式,收集读者对图书馆资源和服务方面的意见和

建议,以便及时调整和优化服务内容。此外,图书馆还应关注社会发展趋势和行业需求,主动提供与读者未来发展相关的信息和资源,帮助读者提升自身素质和职业竞争力。

(二) 强化服务意识

服务意识是图书馆工作人员提供优质服务的前提。图书馆应加强对工作人员的服务意识培训,使其深刻理解图书馆服务的本质和目标,真正做到以读者为中心。培训内容应包括礼仪礼貌、沟通技巧、解决问题的能力等方面,同时应定期进行服务质量评价,以督促工作人员持续改进服务态度和服务行为。通过这种方式,可以有效地提升图书馆工作人员的服务满意度,进而提高读者的整体服务体验。

(三) 创新服务模式

随着科技的发展,尤其是信息技术的广泛应用,高校图书馆应积极探索创新的流通服务模式,以适应数字化、网络化、智能化的发展趋势。将传统纸质文献与现代电子资源相结合,提供一站式借阅服务,方便读者快速获取所需资源。

读者可以通过网络平台预约所需图书,图书馆工作人员则会根据预约情况进行有序排列或预留,读者即可在到馆后立即取书,节省了等待时间。利用图书馆官网、移动应用等线上平台,提供电子书借阅、数据库检索、在线咨询等服务,实现线上线下的无缝衔接,满足读者的随时随地学习需求。通过自助设备,如自助借还机等,使读者能够自助完成借还书等操作,减少排队等候时间,提高服务效率。通过采用轮班制、延时服务等方式,延长图书馆开放时间,甚至实现全时段开放,以满足不同读者的学习研究需求。

二、优化管理模式

(一) 整合资源

高校图书馆的资源整合是提高服务质量和效率的基础。整合资源不仅包括对传统纸质文献的整合,还包括对数字资源的整合。高校图书馆应与国内外其他图书馆、研究机构、企业等进行合作与交流,实现资源的共享。此外,图书馆还应关注数字资源的整合与建设,通过购买、自建等方式,丰富电子图书、在线期刊、数据库等数字资源,满足读者多样化的信息需求。整合资源不仅仅是物理资源的汇集,更是服务资源、智力资源的深度整合,通过资源整合,实现服务内容的最大化利用。

(二) 优化借阅流程

借阅流程的优化是提升图书馆服务质量的重要环节。高校图书馆应简化借阅手续,通过自助借还设备、在线预约、远程借阅等方式,减少读者借还书的时间成本。同时,图书馆还应借助信息技术,实现图书的快速检索和精准定位,提高读者检索效率。此外,图书馆应合理规划借阅空间,设置明确的指示牌和引导员,帮助读者快速找到所需区域。通过这些措施,可以有效降低读者的等待时间,提升借阅体验。

(三) 精细化管理

精细化管理是提高图书馆服务质量的关键。高校图书馆应对流通服务的各个环节进行细化管理,从图书采购、编目、流通到读者咨询、反馈处理等,都要制定详细的工作标准和流程。通过制定和完善图书馆规章制度,确保每个环节都有章可循,提高服务的标准化水平。同时,图书馆还应通过质量监控和评估,对服务过程进行持续跟踪和改进,确保服务质量的稳定和提升。例如,通过建立读者服务反馈机制,及时收集读者的意见和建议,作为改进服务的依据。通过这些措施,可以使图书馆的服务更加人性化、专业化,满足读者的高品质服务需求。为了实现资源的有效整合,高校图书馆可以采取加强与国内外图书馆、研究机构、企业等合作,实现资源的共享;建立数字资源整合平台,实现数字资源的统一管理和利用;建立健全的资源采购和更新机制,确保资源的质量和及时更新。为了优化借阅流程,高校图书馆可以采取以下措施:简化借阅手续,如采用自助借还设备、在线预

约、远程借阅等方式;借助信息技术,实现图书的快速检索和精准定位;合理规划借阅空间,设置明确的指示牌和引导员,帮助读者快速找到所需区域。为了实现精细化管理,高校图书馆可以采取制定详细的工作标准和流程,确保每个环节都有章可循;通过质量监控和评估,对服务过程进行持续跟踪和改进;建立读者服务反馈机制,及时收集读者的意见和建议。

三、丰富服务内容

(一) 个性化推荐

在信息过载的时代背景下,读者往往难以从海量的文献资源中迅速找到自己真正需要的信息。高校图书馆可以通过收集读者的借阅历史、搜索记录、浏览行为等数据,运用数据挖掘和机器学习算法,为读者提供个性化的图书推荐服务。例如,图书馆可以开发基于用户偏好的推荐系统,通过分析读者的历史行为,预测其未来可能感兴趣的图书,并通过图书馆的网站、移动应用等渠道,向读者推送相关书籍信息。此外,图书馆还可以根据读者的专业背景和研究方向,推荐相关的学术资源和研究工具,帮助读者更好地进行学术研究。

(二) 扩展服务范畴

高校图书馆的服务内容不应局限于图书借阅,还应包括一系列与之相关的延伸服务。图书馆可以定期举办各种讲座和培训活动,邀请专家学者就最新的科研成果、研究方法、学术动态等进行讲解,帮助读者提升学术素养和研究能力。同时,图书馆还可以组织各种展览活动,如书画展、摄影展等,丰富读者的文化生活,提升其审美情趣。此外,图书馆还可以提供文献检索、资料整理、学术翻译等增值服务,帮助读者更高效地获取和处理信息。

(三) 深化学科服务

高校图书馆应根据学校的学科设置和科研需求,提供有针对性的学科服务。图书馆可以设立学科馆员岗位,负责跟踪和收集相关学科的文献资源,为师生提供专业的文献检索和信息服务。学科馆员可以与各学院的教师和研究团队建立联系,了解他们的研究需求,提供个性化的资源和服务。例如,图书馆可以为特定的科研项目提供定制化的文献检索服务,帮助研究者快速找到所需的研究资料。此外,图书馆还可以协助学院建立学科数据库,收集和整理学科内的研究成果和学术资料,促进学科内的知识共享和学术交流。通过这些措施,图书馆不仅可以提升自身的服务价值,还能为学校的学科发展和科研成果的产出提供有力支持。

四、提升信息技术素养

(一) 培训与提升

在数字化、网络化、智能化快速发展的今天,图书馆工作人员的信息技术素养是提供现代图书馆服务的基础。高校图书馆应定期组织信息技术培训,提升工作人员的信息化处

理能力和创新服务意识。培训内容应包括数据库使用、网络搜索技巧、数据分析软件、多媒体制作等方面。此外,图书馆还应鼓励工作人员参与外部研讨会、工作坊和在线课程,保持与国内外图书馆信息化发展的同步。通过这些培训,工作人员能够更好地适应图书馆数字化、网络化的发展趋势,为读者提供更高质量的服务。

(二) 智慧图书馆建设

智慧图书馆是图书馆发展的新阶段,它利用现代信息技术,如物联网、云计算、大数据等,构建一个智能、便捷、舒适的学习和研究环境。智慧图书馆的建设不仅仅是设备和技术的升级,更是服务模式和服务理念的创新。例如,通过建设智能导览系统,帮助读者快速找到所需的图书和资源;通过实现自助借还、智能盘点等功能,提高图书馆的运营效率;通过构建在线知识服务平台,提供远程咨询、在线阅读、虚拟参考服务等,打破时间和空间的限制,让读者随时随地获取知识。智慧图书馆的建设旨在提供更加个性化、智能化的服务,提升读者的整体体验。

(三) 数据分析与挖掘

数据分析与挖掘是智慧图书馆建设的重要组成部分。高校图书馆可以收集和分析读者的借阅数据、检索记录、浏览行为等,通过数据挖掘技术,发现读者的潜在需求和行为模式,为图书馆的服务决策提供科学依据。例如,图书馆可以根据数据分析结果,调整采购策略,优先购买热门书籍;可以根据读者的借阅历史,进行个性化推荐;可以根据使用情况,优化图书馆的空间布局和服务时间。通过这些措施,图书馆能够更精准地满足读者的需求,提升服务的针对性和有效性。

为了提升工作人员的信息技术素养,高校图书馆可以采取定期组织内部培训,提升工作人员的信息化处理能力和创新服务意识;鼓励工作人员参加外部研讨会、工作坊和在线课程,保持与国内外图书馆信息化发展的同步;建立激励机制,鼓励工作人员进行研究和创新,提升团队的整体创新能力。为了推进智慧图书馆建设,高校图书馆可以引进和应用现代信息技术,如物联网、云计算、大数据等,构建智能、便捷、舒适的学习和研究环境;开发和建设在线知识服务平台,提供远程咨询、在线阅读、虚拟参考服务等,打破时间和空间的限制,让读者随时随地获取知识;加强与读者的互动和交流,了解读者的需求和反馈,持续优化智慧服务。为了进行数据分析与挖掘,高校图书馆可以采取收集和分析读者的借阅数据、检索记录、浏览行为等,通过数据挖掘技术,发现读者的潜在需求和行为模式;根据数据分析结果,调整采购策略,优先购买热门书籍;根据读者的借阅历史,进行个性化推荐;根据使用情况,优化图书馆的空间布局和服务时间。通过提升工作人员的信息技术素养、推进智慧图书馆

建设和进行数据分析与挖掘,高校图书馆能够提高服务质量,满足读者需求,提升图书馆的服务水平和效率。

五、完善智慧服务运行体系

(一) 制度建设

智慧服务是高校图书馆发展的重要方向,其长期运行和持续优化需要建立健全的制度和机制。高校图书馆应制定和完善智慧服务相关的政策、标准和规范,确保服务的标准化和规范化。例如,图书馆可以建立智慧服务指导委员会,负责制定智慧服务的战略规划、政策和标准,并监督执行情况。此外,图书馆还应建立智慧服务评估体系,定期对服务效果进行评估,以确保服务的质量和效果。通过这些制度建设,可以确保智慧服务的长期稳定运行,并不断优化和改进。

(二) 专业队伍建设

智慧服务的实施需要专业队伍的支持和保障。高校图书馆应注重专业队伍的建设,选拔和培养既懂图书馆学又擅长信息技术的复合型人才。专业队伍应具备对图书馆服务的深入理解和专业知识,能够根据读者的需求提供专业的服务;对信息技术的熟悉和掌握,能够有效地利用现代信息技术提高服务效率和质量;具备创新意识和创新能力,能够不断探索新的服务模式和服务内容。此外,图书馆还应建立激励机制,鼓励专业队伍进行研究和创新,提升服务水平和质量。

(三) 持续优化

智慧服务是一个不断发展的过程,需要根据实际运行情况进行调整和优化。高校图书馆应建立持续优化的机制,对智慧服务的各个环节进行监控和改进。例如,图书馆可以设立智慧服务改进小组,定期收集读者的反馈和建议,对服务流程、技术应用、服务质量等方面进行评估和改进。此外,图书馆还应关注行业的发展趋势和新技术的应用,及时引进新的服务模式和技术,提升智慧服务的竞争力。通过这些持续优化的措施,可以不断提升智慧服务的质量和效果,满足读者的需求。

结论

提高高校图书馆流通服务质量是实现图书馆可持续发展的重要保障。通过创新服务理念、优化管理模式、丰富服务内容、提升信息技术素养以及完善智慧服务运行体系等策略的实施,有助于提升高校图书馆的服务水平,满足读者多样化的需求。在未来的发展中,高校图书馆应不断探索和创新,以适应时代发展的挑战,为读者提供更加优质的服务。

[参考文献]

- [1] 胡谧婷. 如何提高高校图书馆流通服务质量[J]. 文化产业, 2023, (19): 103-105.
- [2] 陈旭, 姜国平. 提高高校图书馆流通部的服务质量[J]. 内江科技, 2016, 37 (05): 11.