

网络环境下高职院校图书馆管理与服务创新浅析

夏梅

烟台工程职业技术学院图书馆 山东烟台 264001

摘要:伴随着信息技术的飞速发展,只有对高职院校图书馆的管理与服务进行创新,才能跟上时代的步伐。本文分析了高职院校图书馆管理与服务的现状,研究了网络环境对图书馆管理模式的影响,提出了网络环境下高职院校图书馆管理与服务创新的对策。

关键词:高职院校;图书馆;服务创新

党的十九大报告中提出要加快建设创新型国家,因此我国各行各业纷纷加深创新的理念,基于此背景,服务创新成了一个热门话题。互联网技术的广泛应用给高职院校图书馆的管理与服务创新带来了挑战,这就要求我们高职院校图书馆改变观念,跟上时代的发展步伐,把高职院校图书馆打造一个师生读者满意的文献信息中心,然而研究网络环境下高职院校图书馆管理与服务创新是非常必要的。

1 当前高职院校图书馆管理与服务的现状分析

1.1 高职院校图书馆的服务范围及服务对象还停留在原始阶段

第一,服务形式单一,主要采用“面对面”的借阅形式,以馆藏图书、报刊等纸质文献为载体,给读者提供相对较低层次的服务。第二,服务工作极具被动性,图书馆管理人员只把自己当成这些图书的保管者,坐等读者上门,然后为其提供服务。第三,服务工作非常封闭,很少和外部联系,所有的服务都局限在图书馆内提供。第四,服务对象非常固定,主要针对本校师生。

1.2 高职院校图书馆管理人员理念比较落后

当前图书馆管理人员水平比较一般,主要表现在以下几方面:首先,由于管理观念的落后,基本能胜任传统的图书管理工作,但是随着新技术的兴起,在当今的图书馆管理工作中就表现得比较乏力。其次,由于管理理念的落后会直接影响到提供的服务质量,管理人员缺乏足够的耐心给读者提供更好的服务,在网络时代,只给读者提供单一的借还服务,很显然不能满足读者的需求。

1.3 高职院校图书馆采用被动管理模式

被动管理模式就是在图书馆建成后,各种配套完善图书陈列上架后,安排几名图书管理人员管理图书,读者到馆后只是泛泛地介绍一些功能,根本不能给读者带来真正的实惠。图书管理人员只是一名图书保管者,没有发挥主

观能动性和读者进行沟通,没有真正了解到读者的需求,长此以往,图书馆的很多图书就会无人问津,但是读者真正需要的图书又大多数没有,导致来到图书馆的读者越来越少,借阅量非常有限,从而形成恶性循环,图书管理人员也从思想上放松对自己的要求。

1.4 图书馆管理人员整体素质偏低

在网络环境下,随着社会的高速发展,图书馆要以不变应万变,为了适应社会发展,积极推进图书馆的现代化建设,但是高职院校图书馆的工作人员大多数都不是专业的,几乎没有图书馆现代化发展的相关知识,从而高职院校图书馆想要实现现代化的发展面临极大的挑战,最严重的问题是数字化建设人才紧缺,缺乏专业人才是图书馆实现跨越式发展最大的拦路虎,提高图书馆管理人员的素质刻不容缓。

1.5 高职院校图书馆的管理与服务机制还不够完善

当今,很多高职院校的图书馆资金有限,所以其馆藏的图书比较陈旧,更有一些院校多年不进行图书剔旧工作,导致馆藏很多无人借阅的图书,还有为了应付评估工作,大量购置一些便宜的图书的情况,导致馆藏结构非常不合理,从而影响图书馆的整体服务能力。大多数高职院校图书馆往往由于各种原因,比如硬件受限,没有专门的图书馆馆舍,有的院校有馆舍但是设计不合理等,导致图书库室面积小且多,从而需要多组图书管理人员倒班服务,由于人手不够,只能关闭个别库室,导致有一些种类图书无法借阅。由于缺乏整体的管理规划,所以高职院校图书馆很难实现现代化的发展。高职院校图书馆管理人员分工明确,仅仅负责管理自己的库室,而其他库室则交由其他人看管,不及时进行轮岗,管理人员只熟悉自己所在库室的藏书情况,对于读者所提出的与自己库室不相关的问题无法解答或者只给读者一个模棱两可的回答,没有对读者进行精准的指导服务,由于高职院校图书馆管理人员



自身业务素质不过硬,图书馆缺乏完善的服务机制,造成读者大量流失以及图书馆的文献信息资料无法充分利用。

1.6 图书馆管理人员缺乏数据挖掘意识

在传统的图书馆管理模式下,图书馆管理人员缺乏数据挖掘意识,他们不能依靠图书馆读者的借阅记录来判定读者喜欢什么样的书籍,有什么样阅读习惯,喜欢什么风格的书籍等,从而无法挖掘出更多深层次的数据,不能最大限度地利用图书馆现有的文献信息资源满足读者的一些个性化需求,无法提高图书馆整体的管理服务水平,从而浪费了大量的公共资源。

2 在当今网络环境下,图书馆加强管理和创新势在必行

高职院校传统图书馆给读者提供的服务很少,根本无法满足师生读者越来越多的个性化需求,在网络技术和计算机技术高度发展的今天,高职院校图书馆要接受更大的挑战,传统的管理模式已经不能适应当今社会的发展,如果一直停留在以前的阶段,图书馆开放,读者去图书馆查找所需要的资料,上百万册纸质图书给查找资料造成了很大的困难,长此以往,图书馆觉得利用图书馆不是很便利,就不去图书馆查阅资料,图书馆门可罗雀。在网络技术高速发展的大环境下,高职院校图书馆必须要进行一次革新,摒弃原来的模式,探索新的服务模式。高职院校图书馆应该抓住机遇,迎接挑战,利用网络技术将图书馆的众多资源进行整合,使师生读者能够便捷获取图书馆的各种资源,实现图书馆的利用最大化。

3 网络环境对高职院校图书馆管理产生的影响

3.1 网络环境对图书馆馆藏的影响

随着计算机技术的飞速发展,高职院校图书馆在图书管理方面最大的变化就是馆藏资源的表现形式随着时代的发展而变化,因为之前人们在很长一段时期内喜欢阅读纸质的书籍,所以图书馆主要采购纸质书籍为主,兼顾采购报纸、期刊的纸质文献资料。在网络环境下,知识载体发生了很大的变革,随着笔记本电脑、平板电脑、智能手机等电子产品的普及,改变了人们的生活方式,电子书籍成为人们的新宠,因此电子书籍成了图书馆文献资源采购的主流。

3.2 在网络环境下,高职院校图书馆管理模式受到很大的影响

随着网络技术的高速发展,文献的载体随之发生了根本性的变化,图书馆的管理模式也发生了非常大的变化。图书馆现在大多采用无人管理模式,以计算机技术为基础,读者自主进行登记、借书、还书等手续,在几分钟内就可以完成,已经由原来松散的人工管理转变成规范的计算

机管理,图书馆正迈着坚定的步伐朝着高度自动化、集成化的方向前进。电子资源的大量采购极大地丰富了图书馆的馆藏量,尽最大可能满足读者的合理的阅读需求。随着计算机技术的加入,图书馆的工作效率得到了很大的提高。受网络环境的影响,图书馆要不断完善管理机制,才能应对当今社会的变化。

3.3 在网络环境下,图书馆服务内容发生了巨大的变化

以前,图书馆的服务模式比较单一,因为图书馆的馆藏资源主要为纸制的图书,图书馆管理人员只要做好图书的整理排架、借阅库室的清洁工作,然后坐等读者即可,当时的图书馆似乎只有馆藏图书和图书借还的功能。但是随着网络技术的发展,图书馆除了传统的纸制书籍,还购置了为师生科研教学服务的数据库、电子图书等先进的数字资源,社会的发展要求现在高职院校图书馆不止具备馆藏、借阅等传统的基本功能,还需要为读者提供一些其他的服 务,比如,能够满足读者足不出户、随时随地找到自己需要的文献信息。服务功能由单一变得丰富,由原来的被动服务转变成当今的主动服务,图书馆可以通过数据库给读者提供更好的服务。电子数据库不仅知识丰富,而且使用不受时间和空间的限制,已经成为高职院校读者使用的主流。

4 网络环境下高职院校图书馆管理与服务创新的对策研究

4.1 创新图书馆管理服务机制

4.1.1 图书馆要创新服务理念

在网络环境下,图书馆最重要的工作是为读者服务,只有坚持与时俱进的理念,才能不断创新,时刻树立“读者至上”的思想,才能为读者提供更优质的服务。随着网络技术和越来越多的电子出版物的出版,高职院校图书馆要将服务重心转为信息服务,如何给读者提供高效、准确的信息,满足师生多样化的需求成为当下重要的工作。由于读者的年龄、专业、喜好、需求等各不相同,高职院校的读者服务应该因人而异,不能千篇一律,才能更好地满足广大师生读者的需求。

4.1.2 图书馆要创新服务方式

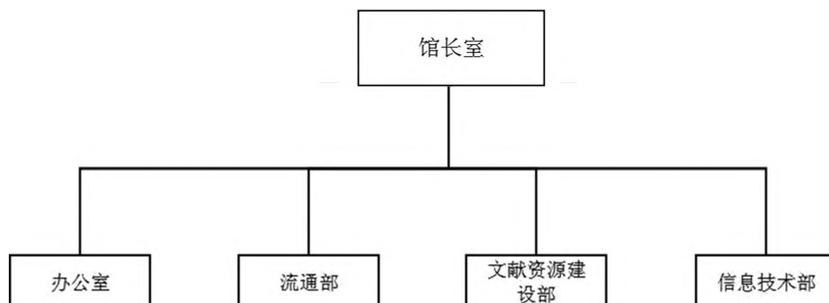
服务方式要由被动方式变为主动方式,读者可以在任何空间检索到自己需要的信息,读者可以通过校园网进行本校馆藏检索、网上续借、网上预约、网上查看自己的借还记录。高职院校图书馆也要购买数据库的使用权限,师生读者通过校园网可以自行下载浏览所需要的文献信息。图书馆工作人员可以通过电子邮件等方式向读者催缴超期图书、回答读者咨询的问题。只有创新服务方式,才能

更好地满足全校师生个性化需求。

4.1.3 图书馆管理方式的创新

以前高职院校图书馆的机构一般设有馆长室、采编部、流通阅览部三个部门,但随着图书馆业务的增多,原有

的机构设置已经不适应形势的发展,为了适应形势的发展,图书馆的内设机构不能满足现有的需求,所以图书馆的内部机构也进行了重组,增加了信息技术部门,现在图书馆的管理机构大致如下图所示:



4.2 提高图书馆管理服务人员综合素质

图书馆管理服务人员的素质决定着图书馆服务水平的高低,而图书馆管理服务工作是总体工作的重中之重。因此,加强图书馆从业人员的培训是非常有必要的,可以从以下几方面入手:(1)对图书馆从业人员管理理念加强培训,只有从根本上改变管理人员传统的工作理念,才能更好地发挥从业人员的主动性,要从思想上认识到读者才是图书馆真正的主人,只有图书馆管理人员具有高度的责任感才能做好读者服务工作。(2)加强图书馆从业人员计算机技术应用的培训,要想图书馆工作人员具有高超的专业技术水平,就要按照新形势的要求进行专业的培训,提升工作人员信息服务和信息检索能力。(3)图书馆要加强馆员的职业道德培训,争取让每一个从业人员都成为网络环境下优秀的图书馆服务工作者。

4.3 引进大学生志愿者参与图书馆的服务工作

如果每个高职院校图书馆指定一名从业人员专门负责指导培训招募的志愿者,专职研究志愿者管理相关工作,这样有利于志愿者快速高效地投入到工作中,根据每个志愿者的实际情况分配工作,积极调动志愿者的积极性,有效地利用志愿者资源,提高图书馆服务全校师生的水平。

4.4 开展学科馆员制度

随着网络技术和计算机技术的发展,开展学科馆员制度是必然趋势,这就需要招聘专业图书馆专业人才,拥有高素质的学科馆员,才能使这项工作顺利有效开展。国内许多有名的高校早已经开展,而且取得了不错的效果,有些高职院校也开展了学科馆员制度,高职院校图书馆需要大力开展学科馆员制度,培训更多的图书馆工作人员,学科馆员可以为不同专业的读者提供精准的信息需求。

总之,网络环境下高职院校图书馆的发展面临着很大的挑战和机遇,这就要求图书馆管理人员不断地学习新技

术、新技能,为新时期图书馆的管理与服务创新贡献自己的一份力量,更好地为广大读者服务。

参考文献:

- [1] 罗安坤.基于数字化背景的公共图书馆创新管理探析[J].科学家,2016,13(15):60-61.
- [2] 匡小兰.大数据背景下高校图书馆服务的发展与创新浅析[J].科技视界,2018,26:212-213.
- [3] 崔跃华.大数据环境下高校图书馆的创新服务研究[J].中外企业家,2019(25):101-102.
- [4] 徐晓文.互联网背景下的高校图书馆管理服务创新研究[J].改革与开放,2019(08):121-123.
- [5] 陈敏,沈锡琼.“互联网+”环境下高校图书馆服务创新探讨[J].信息记录材料,2018(03):29.
- [6] 白海云.高职院校图书馆网络建设与网络服务创新[J].徐州建筑职业技术学院学报,2003(3):48-49+53.
- [7] 姜翠英.在网络环境下高职院校图书馆信息服务工作现状和对策[J].中国西部科技,2002:4-5.
- [8] 白秀梅.网络环境下图书馆服务的创新[J].信息记录材料,2018,19(4):90-91.
- [9] 高裕生.网络环境下高校图书馆服务创新的制约因素及其对策[J].甘肃高师学报,2004(06):117-118.
- [10] 陈燕.大数据时代高职院校图书馆建设与管理模式创新探析[J].信息与电脑(理论版),2018(20):3-4.
- [11] 陈林.大数据时代高职院校图书馆建设与管理模式创新研究[J].知识经济,2018(16):82-83.
- [12] 程晓丽,曲婷婷.现代信息化环境下高职院校图书馆管理与服务模式改革探究[J].办公室业务,2017(15):172.

作者简介:夏梅(1981—),女,山东招远人,工程硕士,馆员,研究方向:图书馆管理、数字图书馆。