

# 浅论高职图书馆读者服务质量提升

符平岚

(贵州水利水电职业技术学院, 贵州 清镇 551400)

**(摘 要)** 图书馆在高职学校中发挥着重要作用, 不仅能够帮助学生加深对学业知识的认识, 还能提供娱乐休闲享受, 可谓一举多得。因此要大力发展高职学校的图书馆建设, 用心为学生提供优质的服务, 这也是高校文化建设的一个重要方面。基于此, 本文从提高读者服务性的角度出发, 研究提高服务价值的价值, 并提出提高服务的可行性建议, 希望能够对高校图书馆建设提供一些参考。

**(关键词)** 图书馆建设; 高职院校; 服务质量

## On the Improvement of Reader Service Quality in Higher Vocational Libraries

Fu PingLan

(Guizhou Vocational And Technical College of Water Conservancy and Hydropower, Qingzhen, Guizhou 551400)

**Abstract:** Library plays an important role in higher vocational schools, which can not only help students to deepen their understanding of academic knowledge, but also provide recreational enjoyment. Therefore, it is important to develop the library construction of higher vocational colleges and provide high-quality service for students. This paper studies the value of improving the service quality from the angle of reader service, and puts forward some feasible suggestions to improve the service, hoping to provide some references for the construction of university libraries.

**Key words:** Library Construction; Higher Vocational College; Service Quality;

### 引 言

图书馆说到底是一个服务机构, 只有通过优质的服务才能展示出图书馆的价值所在。高职院校的图书馆应该与时俱进, 通过优质的服务赢得读者青睐, 也为教学活动的顺利开展提供有效支持。随着社会的发展, 我国院校内的馆藏建设得到了很大发展, 具备了文献查阅、图书借阅、自习环境供应、视听娱乐等多种功能, 大大满足了师生在校需求。然而, 很多院校在图书馆建设方面投入了大量资源, 但是却没有取得应有的效果, 图书馆资源也没有能够有效利用起来, 这就造成了一种浪费, 特别是图书馆服务质量差强人意, 与实际读者需求之间还有一些差距。很多学校的图书馆如同摆设, 并没有在师生中产生有力影响, 图书管理员素质不高无法提供有价值的服务, 这就造成了很多学生在校期间从未踏足过图书馆, 也就谈不上图书馆价值的发挥, 这是院校图书馆建设中亟待解决的问题。

#### 1 高职院校的图书馆服务作用

##### 1.1 提供适宜的学习环境

图书馆在院校中很重要的一个功能就是提供学习环境, 帮助学生完成学业。高职学校的生源素质和高中、大学相比有一定差距, 因此这些学生本身的知识水平存在欠缺, 且没

有形成高效的学习习惯, 因此他们更加需要安静、舒适的学习环境, 来汲取更多知识。在高职学校中, 图书馆比自习教室更加具有优势, 可以为学生提供阅读和学习的良好环境, 因此必须提高图书馆的服务质量, 这样才能真正帮助学生, 实现图书馆的价值。

##### 1.2 营造良好的学习氛围

图书馆是一个公共场所, 有其制度性, 学生在图书馆内必须遵守规章制度, 不能随意大声喧哗、吃东西、玩耍, 在图书馆内每个人都只能安静的做自己的事情, 在这种环境之下就创造出良好的学习氛围, 让来到图书馆的学生都能够静下心来安静的学习。在图书馆内, 学生的行为也互相影响, 从而决定了整个学校学术氛围, 影响校风、校纪的建设, 因此不能忽视图书馆的服务优化。

##### 1.3 提升学校的形象和影响力

目前我国的高职学校的数量非常多, 因此竞争也非常激烈, 要想赢得学生和家长的口碑就需要从软环境中下心思。如今互联网上出现打卡“网红”图书馆的行为也是一种学校宣传的方式, 建设起一座有口皆碑的图书馆能够帮助学校提升知名度, 塑造良好的学校形象, 这也是一种无形资产, 能够帮助学校在招生过程中取得优势, 提高生源质量。

## 2 高职学校图书馆提升服务质量的路径

图书馆服务建设在一个学校的发展当中有着举足轻重的作用,因此学校管理者必须重视图书馆的优质服务,笔者认为提升图书馆的服务质量可以从以下几个方面着手展开。

### 2.1 提高图书管理员的职业素养

很多高校的图书管理员不是专业人员,这其实已经成为一种普遍现象,造成这一现象的原因主要是准入门槛和收入比较低。没有高素质的人员也就无法提供高质量的服务,因此高职学校图书馆首先需要提升图书馆服务人员的职业素养。首先,提高工作人员待遇。通过高薪资吸引专业人才到图书馆就业,特别注意图书馆相关专业和语言类专业,同时针对学校的课程特色引进相关专业的人员。其次,加强对图书管理人员的专业培训。邀请领域内的专业人员来进行现场指导,使得工作人员能够为读者提供更好的服务,充分发挥引导作用。最后,强化对工作人员的管理,建立考核制度。对员工的工作让读者进行满意度测评,鼓励员工树立良好的敬业精神,不断提升服务。

### 2.2 提供满足读者需求的个性化服务

学生是学校图书馆的主要服务对象,因此图书馆要尽量从学生的角度出发去提供服务。图书馆可以定期制作一些问卷,了解学生的需求以及感兴趣的书籍,以及对图书馆的发展建议,这样才能够对学生更具有吸引力。在寒暑假、法定长假期间应当延长图书借还时间,比如在新冠肺炎疫情防控期间根据实际情况延长借阅时间,同时可以开通网上的“数字图书馆”,让师生足不出户也能阅读到想要的资料。图书馆还应科学使用信息系统,帮助读者查阅书本的在馆情况,和书籍具体位置,从而节省书籍借阅的时间。图书馆只有从读者的角度出发,处处为读者考虑提供人性化的服务才能赢得读者的好评,这对学校而言也是应当为学生提供的服务。

### 2.3 做好资源宣传引导借阅服务

俗话说“货好也要多吆喝”,纵然图书馆有很多非常有价值的书籍资料但是读者并不知道其存在,而且也没有主动学习的意识,因此图书馆要做好相应的宣传工作,引导学生进行借阅。主要可以从以下几个方面展开:首先,在显眼处设置引导标志。图书馆的馆藏内容十分丰富,读者可能不太清楚具体书籍的位置,这就要图书馆做好导向图,方便学生找到自己想要查阅的资料,以免在馆内迷失方向、在资料的查找方面花费过多时间。其次,及时更新馆藏动态。图书馆必然会有新的书籍资料引进,但是读者不一定了解情况,因此可以通过图书馆的公众号、校广播站、馆内显示屏等方式进

行宣传,让读者知晓新书动态,增加书本的借出率,使文献资料的价值发挥出来,而不是让其束之高阁。最后,根据课程需要设置专题书架。图书馆设置也是为了教学工作的顺利开展,因此有必要划拨专门的区域用于不同课程的参考书籍放置,这样能够帮助学生加强对课堂知识的理解,也获得知识的延伸。

### 2.4 加大经典作品的导读工作

经典作品中凝聚着先贤的智慧,能够帮助学生树立正确的人生观、价值观,同时很多知识是课堂中无法学习到的,只有通过课外阅读才能汲取心理、财经、职场等不同领域的知识,而这些知识对于学生未来走向社会、走向工作岗位所不可缺少的。优秀的书籍对人生的影响是刻骨铭心的,因此要发挥出经典作品的作用,引导学生塑造健康的人格。

### 2.5 开展与读者的互动活动

图书馆要多与读者互动才能了解他们的需求,把图书馆的价值发挥出来。比如在新生入学之后要带领学生到图书馆进行参观和介绍,让学生了解馆内布局,并且做好书籍借阅归还的注意事项,引导学生科学使用检索系统,方便学生进行文献查找。同时图书馆还应利用自身优势,开展座谈会、读书会、征文比赛等活动,引导学生阅读书籍,形成良好的全民阅读氛围。

## 结语

高职学校的教学环境建设越来越完善,校内图书馆也取得了很大发展,如何为读者提供高质量服务是学校应该思考问题,要采取多种措施提升服务质量,发挥出图书馆为教学教研服务的作用,营造出良好的校园学习氛围。

## 参考文献:

- [1] 贾艳娇. 浅谈如何提高高职院校图书馆读者服务质量[J]. 管理学家, 2012(16).
- [2] 李沅栗. 浅谈网络下高职院校图书馆读者服务形式[J]. 读书文摘, 2015.
- [3] 封彦婷. 高校图书馆书库管理与读者借阅服务研究[J]. 南北桥, 2020(2): 6-6.

作者简介:符平岚(1980年-),女,贵州水利水电职业技术学院图书馆助理馆员。

编 发 者:杨允仙

收稿日期:2020-8-26