

# Research on Service Innovation in Library Circulation Departments under New Circumstances

Zihan Zhang

Hotan Prefecture Library, Hotan City, Xinjiang Uygur Autonomous Region, Hotan, Xinjiang, 848000, China

## Abstract

As vital centers for knowledge acquisition and dissemination, libraries play a pivotal role in modern society. The service efficiency of library circulation departments directly impacts knowledge utilization outcomes. In this context, enhancing circulation services has become a critical challenge requiring systematic analysis and management reforms. This study explores innovative approaches to comprehensively improve reference service efficiency and document quality, ultimately delivering faster, better, and more extensive library services to academic communities.

## Keywords

Collection resources; Circulation department services; Library management; Innovation

## 新形势下图书馆流通部服务工作创新研究

张紫晗

和田地区图书馆, 中国·新疆 和田 848000

## 摘要

图书馆是学习知识的重要场所之一,是收藏和获取知识的主要阵地,新形势下图书馆流通部服务工作直接影响着知识的使用效率,在现代社会发展下,如何将图书馆流通部服务工作提升是重要的问题之一,需要进一步对于图书馆服务工作进行分析,提升图书馆管理措施,本文通过研究新形势下图书馆流通部服务工作创新,全方位提升图书馆查阅效率,文献质量,为广大学者提供更快、更好、更广的图书馆服务。

## 关键词

馆藏资源; 流通部服务; 图书管理; 创新

## 1 引言

数字化浪潮下,图书馆流通部作为链接馆藏资源和用户需求的核心枢纽面临着更加严峻的考验,传统以“借还”管理为核心的服务呈现出被动形态,难以适应当前多元化、数智化的发展,因此,针对现有图书馆流通部服务工作情况,应该重新审视流通部的角色定位,探索其创新路径和技术赋能,完善现代公共文化服务的体系,探索图书馆服务的新方向,本文通过研究新形势下图书馆流通部服务工作创新,针对现有图书馆流通部工作内容进行整合,提升图书馆服务质量。

## 2 图书馆管理创新的必要性

### 2.1 适应图书馆创新的需要

流通工作是图书馆工作中最基础,最直接,最前沿的工作,是读者服务工作的窗口,也是图书馆的工作核心,它直

接反映着图书馆其它各个部门的工作成果随着图书馆的设置,图书馆是收藏图书资源的重要标志之一,展现了一个地区的知识储备,而图书馆当中的图书资料的利用率,直接影响了地区利用资源的水平,图书馆作为重要的储存和传播中心,应该不断提高自身的质量和图书资源的利用率,从而适应图书馆服务工作改革的需求,普通的图书馆管理已经满足不了当今图书资源管理需要,需要急切的创新。

### 2.2 提高图书馆服务质量的需要

随着信息的不断发展,图书馆服务逐渐跟不上时代的发展,图书馆流通部常常是借还管理的形态,这种老旧形态无法适应现代化智能的发展,也没有办法满足广大读者的需求。地区图书馆的馆藏资源无疑是丰富的,如何在现代化的背景下将馆藏资源和戒毒服务联通,成为了现如今图书馆需要解决的问题,为了满足读者的需求,需要进行图书馆管理的创新。

### 2.3 发挥文化育人作用的需要

地区图书馆具有自身的文化育人功能,在功能上,其不仅仅是普通的文献管理,还成为了文化育人的重要阵地。

**【作者简介】**张紫晗(1988-),女,中国甘肃甘谷人,本科,馆员,从事图书流通研究。

如何将文化育人功能镶嵌在地区图书馆之中,更好的促进地区教育,是图书馆需要思考的问题之一。创新图书馆服务管理,能够更好的发挥图书馆文化育人的功能,适时的开展文化教育活动,提高图书馆的服务质量。

### 3 图书馆流服务工作存在的问题

#### 3.1 馆藏资源建设不足

现如今,人们从“单一文献需求”到“知识解决方案需求”:用户不仅需要书籍,更需要专题化、个性化的资源整合,越来越多的图书馆注重自身馆藏资源的建设,但是图书馆在馆藏资源建设方面明显存在不足,主要体现为馆藏资源的数量不足,质量不高,结构不合理,这些问题不仅仅影响了学生知识的学习以及学习者的教学科研,也制约了教图书馆的进一步发展。馆藏资源是图书馆为学生和大众提供服务的基础。

但是,现如今,一些的图书馆可能由于资金,空间等方面的问题,从而导致馆藏资源数量不足,没有办法满足读者的需求。另外,还可能因为采购渠道有限,审核不严等问题,导致馆藏资源的质量并不高,存在过时重复盗版的现象,这些问题是馆藏资源建设当中存在的重要问题,急需解决。

#### 3.2 服务模式单一

地区图书馆服务部的服务类型比较单一,基本上还是以借阅为主,无特色服务,无法更好地服务读者,导致图书馆图书借阅、文献传递等基本的服务质量与服务水平都很低,已经不能够满足当今读者需要。

虽然部分图书馆服务部已经开始使用信息,但没有达到足够深的程度和广度,比如目前的一些在线数据库没有更便捷,对于推广的数字资源以及开展的相关培训还都存在一定的欠缺,加上图书馆还没有能够根据各类读者的需求来推出相关的个性化的服务,对于搞学术研究的老师来说,图书馆就没有提供足够科研方面的支持服务;对于大学生来说,图书馆就没有提供足够多的学习辅导服务。而且有些图书馆服务创新上不够积极主动,不能够及时引进一些新的服务理念和服务模式去适应读者多样化的需求。

#### 3.3 馆员素质不高

图书馆服务部的工作人员素质不够,专业知识和能力较为不足,并且服务意识较差,这直接影响了对于馆藏资源的储存与整理,没有办法有效的开展图书馆流通服务的工作,减少知识资源的使用效率,并且,随着大数据的发展,科学技术越来越多的应用到现实生活当中,图书馆流通部服务工作需要利用科学技术来提高自身的服务质量与效率。但是,由于管员的信息技术能力不够,并没有办法开展这方面的工作,缺乏意识,导致图书馆服务能力下降。

### 4 图书馆流通部服务模式构建

#### 4.1 资源共享与渠道的优化整合原则

以需求导向为原则,以地方文化发展需求为核心,通

过问卷调查、实地访谈等方式精准识别社区、企业、政府等主体的文化需求。老龄化社区需要“健康养生文化服务”,产业园区需要“科技文献支持服务”。

通过“优势互补”,从图书馆汇聚整合各图书馆的特色数据库、专家智库等学术资源与地方场馆的场景资源(文化场馆、社区活动空间等),打通从“资源—场景—服务”全流程链条。

保障可持续发展,通过签定协议、联合申报项目资金、年终评奖等方式形成长期合作机制,在互利共赢的基础上确保合作的稳定性和长久性,地区图书馆可与政府签订《五年文化服务共建协议》,明确规定双方资源配置、收益分配等内容。

#### 4.2 多元合作模式探索

##### 4.2.1 资源整合型模式

依托于资源互通的形式,图书馆联合地市一起共建一些特色数据库,并且可以借助共享的文献资源完成和地方图书馆的资源互补。图书馆可以开放自己的学术期刊、学位论文等资源权限,地方图书馆可以开放自己的地方志、非遗档案等特色资源。双方可以共建“文化资源联合目录”,完成一次性的检索。

##### 4.2.2 需求驱动型模式

根据各地实际需要进行有针对性地开发文化服务项目,建立“需求清单—资源清单—服务清单”对接机制,匹配图书馆资源供给和地方需求。可以选择围绕乡村文化振兴需要,以图书馆和农学院共同创办的“农业科技书屋”为平台,针对农户提供种植技术指导、农技资料提供、农业政策解读,这一类需求驱动带动图书馆服务转型,有利于图书馆功能更好的服务于各类人群。

##### 4.2.3 技术赋能型模式

科技的发展为现代图书馆的创新提供了新的形式和便利,图书馆利用数字技术打破服务时空局限性,打造线上线下相结合的智慧服务体系。搭建校地合作的“文化服务云平台”并实现VR展览、网络讲座、文献传递等功能,面向地方用户提供图书馆空间预约、线上活动参与等服务。深圳大学城图书馆与南山区共同打造的“湾区文化云”接入前述“文化服务云平台”中,在该平台内嵌入3D古籍展览以及AI智能荐书等服务,该平台上线以来用户活跃度增加40%。

### 5 图书馆流通部服务管理创新策略

#### 5.1 加强馆藏资源建设

图书馆应该加强馆藏资源建设,一个图书馆的知识储备是否丰厚,主要是取决于其馆藏资源,想要提升图书馆流通部的服务质量,需要加强图书馆特色馆藏资源的建设,使图书馆形成自己的优势和特点,有利于在众多图书馆服务中脱颖而出。在建设上,应该明确自身建设的目标,原则以及策略,保证对策能够与时俱进。

此外还应该加强采购管理,制定采购计划,明确采购标准和程序,保证采购的图书符合馆藏发展政策和读者需求,进一步优化馆藏结构,合理配置各类图书的比例,增加专业图书和特色图书的比例,减少冗余图书的比例。

## 5.2 创新服务模式

图书馆流通部应创新服务方式,提高图书利用,不再拘泥于传统的“借还”管理方式。图书馆可以为广大读者提供更多的信息咨询、科技查新、文献传递等业务,满足不同用户不同的阅读需求,最大化馆藏资源的利用率,同时制定专门的图书管理员制度,并让每一位图书管理员对接到一个学科门类上,这样能够保证图书管理员熟悉该学科的专业知识,更加精确地给需要阅读图书馆资源的学生和老师提供更加专业性的管理服务。还可以加强宣传。图书馆可以通过开展活动(展览)、请专家来校做讲座、发放宣传册等宣传图书馆的资源、服务,引导读者更好地利用图书馆的图书资料。开展好数字化阅览服务是图书馆发展的必然选择。读者可以通过网络随时随地查阅图书、期刊论文、电子图书等资源。数字化阅览服务的开展有效地提高了图书馆的工作效率和服务水平,提高读者满意度。

## 5.3 提高图书馆馆员综合素质

新时代图书馆流通部服务工作的创新,离不开人员建设。在图书馆的管理和服务能力提升当中,加强馆员的培训教育,增强其素质,提高其服务的能力和专业知识素养,是重中之重。为了有效的发挥图书馆流通部的职责,需要对于图书馆馆员进行素质上以及服务水平上的提升。增强图书馆馆员培训和绩效考核。从价值观,服务心态,业务标准以及服务水平各个方面去制定考核计划,每一个季度进行一次评级,将各个区域建立责任制度。每名图书馆馆员的责任需要落到自身身上,当服务出现问题时,可以精确到这个区域所负责的管员,从而提高工作效率和工作质量。

## 5.4 运用数字化智能管理系统

图书馆需要进一步引进数字化的管理体系,通过系统的进书,退书以及书籍查询,预约等服务,去深度挖掘和适应读者者的需求。在平面推送上,需要精准的分析读者群体,进行精准推送,添加 AI 机器人更好的进行导向以及引导功

能。数字化的智能管理系统可以使得图书馆流通部服务事半功倍,缩短了人力的成本,运用该技术能够及时的对图书进行盘点,精确,快速掌握书籍上下架的情况,便于图书馆对书籍进行管理。除此之外,那些由于地区偏远或是其他因素无法到达图书馆进行借阅的人,也可以通过线上的方式阅读电子书籍,极大地方便了读者。以中山大学图书馆为例,其于 2014 年开创性建成了“智慧图书馆”,借助各项智能化技术提升图书馆服务质量,积极开展“中山大学读书节”等相关主题活动,利用读书分享、开展讲座等方式鼓励师生阅读。

## 5.5 “十五五”时期的图书馆区域协作战略

提前做好“十五五”期间图书馆界区域协作的战略规划,对于推进中国式现代化进程、提升文化服务和文化产品供给能力、完善公共文化服务体系、增强人民群众的文化幸福感和获得感有着重要意义。主要围绕“十五五”规划如何建立前瞻性战略思维,精细规划公共文化资源和设施布局,推动优质文化资源直达基层机制的构建;如何应用大数据、云计算等技术开展区域协作,突破传统意义上地域、时间、空间的局限,实现文化资源的共建共享,改善文化资源和文化发展不平衡的现状;探讨“十五五”期间图书馆区域协作的新模式等,为图书馆区域协作深入发展、推动图书馆事业高质量发展提供智力支持。

## 6 结论

图书馆作为教书育人的重要场所,在提供图书资源和文化资源的方面发挥着重要的作用,应当加强图书馆馆藏资源的利用效率,提升其服务质量以及创新模式,不断提高管理水平,更好地满足广大读者学习和教研的需求。

## 参考文献

- [1] 王丽娟. 图书馆馆藏资源利用率影响因素及提升策略研究[J]. 图书馆工作与研究, 2023(06): 87 - 94.
- [2] 张健. 基于读者行为分析的图书馆馆藏资源利用率提升路径探索[J]. 情报探索, 2022(11): 108 - 114.
- [3] 刘梅. 大数据时代图书馆馆藏资源利用率提升策略研究[J]. 图书馆学刊, 2021(08): 63 - 67.