

# 新形势下图书馆文化服务融合创新建设路径初探

张迪

(河南省图书馆, 河南 郑州 450000)

**摘要:** 图书馆作为承载文化服务工作和阅读推广工作的主要机构, 其在发挥基础的文化教育引导功能之外还需要从宏观的服务角度出发, 通过提升服务工作的文化内涵实现文化宣传与图书馆服务的融合, 才能适应新形势的文化宣传与图书馆建设的宏观目标。具体来说, 图书馆文化服务工作的融合创新需要通过创新管理服务模式、融入先进管理技术系统、实现文化服务的个性化, 达到更好地发挥出图书馆的文化服务功能的目标。

**关键词:** 图书馆 文化服务 融合创新 管理工作 技术支持

**DOI:** 10.12319/j.issn.2096-1200.2022.20.37

## 一、引言

图书馆的文化服务工作不仅包括了基础的为广大读者提供阅读素材、满足其阅读需求方面, 还应当包括一部分思想和精神维度的引领以及阅读环境营造的内容。在文化服务工作的具体开展中引入先进的技术、转变工作者的思路和方法, 是提升图书馆文化服务工作开展内涵, 体现文化服务的精准性和合理性的重要途径。对于图书馆工作人员来说, 更强调文化内涵的服务工作的开展也能够促使专业工作人员的综合素质得到针对性地提升。

## 二、提升图书馆文化服务质量的需求分析

(一) 文化服务质量的提升有利于满足图书馆发展的宏观需求

图书馆作为将文化传播与文化资源传播作为工作开展主体内容的机构, 其在日常工作的开展中除了需要对图书馆的实体书籍资料做好针对性地管理, 更大程度上的实际工作主要体现在匹配服务方面。当文化内涵与实践中的服务工作实现有机融合后, 意味着图书馆在长期发展中会获得更加充分的思想维度和精神维度的支撑。一个具备文化追求和文化传播主题的图书馆, 在行业形象的树立和行业竞争力方面也会更进一步的提升。这对于图书馆的长期建设和发展来说, 是提升其行业形象为其长期发展提供重要动力的一种影响元素。当文化服务质量得到提升时, 也从侧面反映出了图书馆在长期发展中的管理思路创新性和管理模式灵活性也能够达到一定的程度。这必然能够从实体服务的提供到宏观管理工作的优化两方面实现图书馆长期发展建设状态的稳定与提升目标。

(二) 文化服务质量的提升符合图书馆核心功能的体现要求

相对于其他实体机构, 图书馆内部的书籍资料虽然在形式上具有一定的实体结构, 但其功能发挥的过程中主要

通过对读者的思想维度和精神维度的融入性影响达到提供服务和文化资源支持的目标。若能够在匹配服务工作的开展中结合文化传播的特征和需求, 使得具有实践性的服务工作在组织形式和落实方法上实现同步的优化与提升, 则能够更好地体现出图书馆为读者提供阅读资源, 使其身心发展得到促进的功能。具体服务工作的开展中, 侧重于能够有效地为图书馆读者的阅读过程提供便捷性的服务, 使其在图书馆环境中参与阅读时的主观体验上升到更高的水平层次。这也是当今社会背景下图书馆服务开展的重点目标。

(三) 文化服务质量的提升有利于更好的执行文化自信建设的任务

图书馆作为与文化资源和文化传播工作开展相对更为接近的机构, 其在实体服务工作的开展, 若也能够融入一定的文化内涵或结合图书馆所在地区的地域性特色, 将一些传统文化或地域文化融入进具体的服务工作组织开展的过程中, 则有利于帮助当地读者感受到图书馆所提供的服务所具备的文化气息, 这种具有创新性的文化服务支持形式也会吸引读者的眼球, 使其对图书馆发展建设的整体思路 and 状态提升认同感, 这也是帮助图书馆维持稳定的读者数量的科学途径。从文化自信提升培养的角度上来说, 当图书馆的实体服务内容与辅助服务内容同步具备了丰富的文化内涵, 则文化自信构建过程中的融入作用就能基于图书馆的实体更加充分地发挥出来, 这对于从宏观上逐步树立图书馆读者的文化自信并实现文化的更广范围内的传播具有非常重要的促进作用。

三、图书馆文化服务融合创新工作中遇到的典型挑战

(一) 传统思想认知与工作模式带来的挑战

图书馆长期以来都是以实体机构的方式运行和发展

的,相关的管理工作也都依托固定的管理人员,通过针对性的组织机构设置和匹配支撑整体的图书馆运行与管理。这意味着图书馆工作人员在思想观念的严谨性和系统性上相对更强,其传统情况下的日常工作内容和工作任务也是相对比较单一的,这虽然能够稳定维持图书馆的日常运行管理状态,使得图书馆的长期运行发展在稳定性上更强,但这一维度的图书馆运行与服务工作,其主要目标集中在为读者提供形式上的阅读资源供应服务方面。并未从思想和文化的维度通过针对性的服务推荐和引导,给读者带来更深层次的图书馆阅读体验。工作内容的文化内涵积淀也相对比较浅薄<sup>[1]</sup>。当新的文化融合服务理念和要求提出时,会对传统状态下长期从事图书馆管理工作的人员带来思想观念转变与工作模式转变维度的挑战。大部分工作人员在具体的工作落实的过程中对于具有文化内涵的服务工作模式和相关工作的组织流程缺乏认知和体会,即使在创新管理工作模式提出新的工作与服务内容要求后,这部分工作人员也会存在无法适应好新的工作要求的情况,最终导致图书馆服务与文化维度内容和要求的融合无法取得预期的效果。

### (二) 创新服务工作缺乏支持动力带来的挑战

创新是发展的根本带动力量,对于图书馆的创新发展来说,基于常规的图书馆运行模式和工作人员结构特征,要想寻求长期有效的创新工作效果,对于图书馆的基础设施建设以及具体的工作落实方案的制定等多个方面都提出了相应的要求<sup>[2]</sup>。而上述的创新完善工作在具体落实时需要多方面的资源条件做支持,图书馆由于缺乏融合创新工作的实践经验,其即使能够从政府部门或社会维度取得相应的资金资源条件支持,由于其对于融合创新的整体流程和具体工作目标缺乏明确的定位,在获取相应的资金资源支持后,其对于基础条件的利用充分性和合理性也会存在一定的问题。这不仅会影响融合创新工作模式推进应用的效果,也会造成一定程度的资源条件的浪费。除此之外,融合创新目标的提出也给具体工作人员的细节工作规划和工作安排带来了相应的问题。部分管理人员会由于缺乏对创新技术的应用能力或对管理工作创新思路的规划分析能力,导致其未能充分做好融合创新目标落实的准备,最终的文化与图书馆管理服务工作的融合效果必然会因此受到影响。

### (三) 图书馆服务与文化融合的切入点选择问题带来的挑战

图书馆内的图书资源不仅在现代社会背景下产生了多种不同的形式,其图书资源的整体结构体系复杂性也是相

对更强的。在这种情况下,文化与相应服务的融合也需要基于图书馆的阅读资源条件以及客观运行模式选取适当的切入点。但从目前的实际情况来看,由于图书馆服务工作的开展缺乏先进技术和系统的引进力度,其对于读者所需要的服务在分析工作的精准性和服务提供的及时性上会受到一定程度的影响。即使部分图书馆在整体的思想认知上感受到了文化与服务融合的重要价值和意义,其在具体工作的落实中也只能做到从基本形式上实现文化与服务的融合,也并未实现利用文化提升读者的服务质量主观感受的目标。服务过程中所应用的组织模式和落实方法本身也缺乏先进性。

## 四、图书馆运行中文化与服务融合创新的科学路径

### (一) 创新管理服务模式,为文化与服务的融合提供便利

服务模式的创新属于图书馆运行管理的实践维度的一项重要工作。基于此,要想实现创新服务模式的目标,就需要管理人员和一线工作者从思想观念维度实现转变,认识到新的社会发展阶段图书馆在文化建设工作中所发挥的重要作用,通过更新服务管理工作理念引进多种不同的图书馆服务模式,并且在服务模式应用的过程中通过主观的宣传引导引入一部分具有文化内涵的主题性内容,使得图书馆的管理服务工作从内容和形式上与文化维度的内容和侧重点实现有效的衔接,为更深入的丰富文化服务的内涵、提升文化服务的质量打好基础。在具体的服务管理模式创新的过程中,图书馆管理人员应当基于读者的主观需求,通过搭建读者与图书馆之间的良好沟通平台对读者所需要的服务形式和服务侧重点进行全面的了解<sup>[3]</sup>。图书馆方面可通过建立公众号或集中性社交平台为读者与图书馆工作开展过程中的沟通交流搭建有效的渠道。在此基础上,基于读者的服务需求趋势,通过制定针对性的服务管理创新性方案确保为读者提供更加符合其心理预期的阅读服务。

在具体工作的落实中,为了促使文化服务质量得到根本性的保证,图书馆方面还应当从图书管理工作者的角度入手,结合其实际工作岗位面向相关工作者开展培训教育。从其工作内容的文化引导价值和文化传播价值入手,面向基层工作者进行培训教育,使其认识到提供个性化或人性化服务对于吸引读者关注、提升读者满意度的重要作用。在管理工作和服务工作的具体落实方案制定环节,也要求图书馆负责人要基于网络信息技术,通过搜集多方面的资源材料为相关工作方案和服务工作流程的制定提供支持。比较典型的服务管理创新模式包括了一站式服务,基于大数据平台的精准阅读推送服务以及图书馆客观空间环

境内的借助于智能化辅助工具和系统的人机交互查询、筛选服务等。

## （二）融合应用先进的智能化管理系统，提高管理服务的效率

当智能化管理系统与常规的图书馆服务管理工作实现融合时，意味着管理工作的效率和质量能够得到同步的提升。尤其是在文化维度的融入要求提出后，基于智能化的管理系统和平台不仅能够完成图书信息检索和查询的效率提升服务任务，也可基于相关的系统和平台获取更加广泛的图书推荐信息或阅读方向分析信息。这些信息的融入都能够促使读者感受到智能化管理系统所提供服务的精准性和科学性。另外，基于先进系统的支持一些更大范围的文化层面的信息内容也基于传统的阅读筛选和查询的服务得到了有效传递，使得读者能够基于智能化管理系统的推荐和引导感受到图书馆有限的书籍资源和阅读环境，能够带给其更加具有拓展延伸效果的阅读体验。另外，上文所述的大数据分析技术还能够基于读者的基础文化水平以及阅读爱好取向，向其提供更加丰富的基于图书阅读的文化宣传和推广内容，是其基于图书馆阅读行为获得具有拓展性的文化信息的重要渠道。除此之外，大数据技术和智能化管理系统的联合应用还能够为读者提供更加具有综合性和联动性的一站式服务，使得读者基于图书馆管理系统满足其全方位的阅读需求<sup>[4]</sup>。

## （三）注重文化服务工作的个性化创新开发，精准把握读者群体的定位

服务工作的个性化特征是服务工作质量提升和优化的一个典型表现。在图书馆的文化服务融合创新开展的背景下，服务工作也需要基于读者群体的实际需求实现更加精准的定位，这本身也是提升图书馆读者群体稳定性的重要条件。关于个性化精准服务工作的具体落实方面，为了更好地满足不同读者的文化阅读需求，在服务提供的过程中，需要图书馆的管理运行人员首先对于图书馆的面积和区域划分状态进行初步的分析，以便结合图书馆的书籍类型、总体藏书规模相对有限的图书馆空间进行创新性的规划和研究。结合不同区域的空间环境特征适当调整图书类型的内部组织展示结构，通过图书展示造型的文化内涵的提升营造一个浓厚的图书馆文化氛围。另外，更加具有精确性的图书组织机构设置也能够便于图书馆管理人员为不同类型的读者提供更加精准的服务指导。只有工作人员的带有引导性和情感的图书服务指导与智能化的图书引导技术相融合，才能给读者带来更加良好的图书馆阅读体验。

除此之外，文化融合工作的开展还包括了基于阅读推广和宣传工作所开展的一些具有主题性和特色性的图书推广宣传活动。例如，为了体现出图书馆服务工作的文化内涵，在图书馆的相关实践活动和宣传工作的开展中，不同地区的图书馆可基于本地区的文化特色将传统文化宣传工作与图书馆的主题性阅读活动开展工作实现有机地融合，通过线下实体营销宣传与线上信息推送宣传相结合的方式为读者参与到图书馆的阅读活动中提供更加便捷的渠道。这种具有文化宣传主题，且能够适应于不同读者的图书馆营销宣传活动是图书馆延伸性服务工作开展的典型代表。相关的管理人员和活动组织人员只要结合图书馆管理和运行的基本状态选取适当的营销主题，注重营销宣传方案的合理制定，就能够充分发挥出基于图书馆营销宣传等活动为读者提供个性化阅读服务的目标。当图书馆全方位结合实践活动的开展与针对性阅读服务先进性的提升两方面力量为读者的阅读体验升级提供支持时，其就能获得更加稳定的读者群体，这也是为图书馆长期发展建设提供保障的重要因素。

## 五、结语

通过本文的分析可知，图书馆的文化服务融合创新工作在具体落实开展的过程中需要结合文化融合背景下图书馆管理服务工作中可能遇到的实际问题和挑战进行针对性的分析。并且从技术支持、资源条件支持、管理思路方法支持等多方面入手为图书馆适应文化服务融合背景下的管理工作要求提供帮助。对于图书馆的长期发展建设来说，也只有多方面的资源条件能够基于文化与服务的融合实现充分有效的应用，才能从根本上提升图书馆服务工作的品质，使得读者对图书馆的认同度得到显著的提升。

## 参考文献

- [1]陆路,秦升.文旅融合背景下的公共数字文化服务创新发展——以陕西省图书馆智能文化云地标的建设实践为例[J].国家图书馆学刊,2020,29(2):9.
- [2]赵雷,李瑛,姜宝良,等.双一流建设背景下高校图书馆的定位和服务路径研究[J].图书馆理论与实践,2021(4):7.
- [3]陈幼华,陈进,郝雁.高校图书馆文化服务活动实施模式研究——以上海交通大学图书馆为例[J].大学图书馆学报,2021(2013-2):35-41.
- [4]李菲,常盛,柯平.新零售模式下的图书馆文化阅读服务实证研究——以长春市图书馆为例[J].情报资料工作,2020,41(3):8.