

多大都会标选联入群 YOUTH DAILY

# 坚守中的读者服务部过得还好吗?

#### 店面改造升级 主动拥抱网络



2019年4月19日星期 责任编辑 刘剑峰 美术编辑 翁浩

> > 青年报记者 郦亮



### 情 怀 老式的读者服务部渐退舞台

市民金女士最近向青年 报记者反映,她想找一本2005 年出版的书,书店里自然是没 有的,她想到这家上海出版社 原先开设有一个读者服务部, 里面会销售一些库存书,便找 了过去,却发现这个读者服务 部早已关门歇业。"真是可惜 了。"金女士说:"读者服务部 是出版社的一个窗口,每次去买书也是备感亲切的。"

巧合的是,最近有一些报 道谈论到了读者服务部。他 们对读者服务部的境遇普遍 不乐观,认为过去的那一套方 式已经不能再适应读者的需 要,所以关门大吉也是在所难 免的。而青年报在上海走访 时也发现,读者服务部确实已经成为过去时。过去,几乎每一家出版社都有自己的读者服务部,有的甚至还不止一个服务部。但是现在这样的服务部正在凋零。

从情怀的角度,一些读者 对于读者服务部退出历史舞台 备感不舍。有读者说,过去的 那些读者服务部就像散落在城市各处的一家家小书店,但与其他书店不同的是,这些服务部只卖所属出版社的书,因此品种很全,有的十几年前的书也能找到,甚至还可以"捡漏"。而读者服务部的那些营业员大叔和阿姨对自己图书如数家珍,也充满了一种自豪感。

#### 规 状 读者服务部没有消失,只是以升级版亮相

华师大出版社还保留着自己的读者服务部。在华阳自己的读者服务部。在华贺 群星看来,读者服务部虽是依然具有不是概念,但是依然具有。强的现实意义。读者服务被无限为性企业形象,提供图书销售和售后服务支持,承担网络渠道部分客服工作不,不是可的作用,不是可有可无,反而是越来越重要。

从这个意义上来说,读者

服务部并不是已经过时,只是过去的那种形式已经有不能适应时代的要求。不过青年报记者在多地走访时注意到,虽然传统的那种读者服务,但是读者服务,但是读者的形式存在。华师大出版社在保留读有,还开设有24小时阅读空间和大夏书店。24小时阅读空间主营华师大社本社图

书,而大夏书店走的也是人 文社科图书+咖啡+文创的路 子。这些书店其实就是升级 版的读者服务部,不仅保留 了过去读者服务部的一切功 能,还时常举办阅读活动,成 为读者之家。

上海文艺出版社原先在 绍兴路办公楼的底层开设有 自己的读者服务部。现在这 个传统的服务部已经不复存 在,不久前上海文艺社将这块 场地提供出来,与元真文化合作开设了一家"光的空间"书店,这家书店内部陈列十分精致,充满了艺术感,并且提供饮料,已经成为读者争相打青之地。书店负责人告诉者立法对法。重要的是,通过这种的空间,读者的需求会第一时间被反馈上来。

## 背 后 出版社融人新时代的自我调整

青年报记者在几家升级 版的读者服务部里遇到了一 有一些中老年读者。读者居 村已经62岁了,他对过去的他对 者服务部如数家珍,不过他对 我服务部如数家珍,不过他对 现在这些升级版的读者服务 部也很看好。"其他不说,过去 在读者服务部只能站着慢看 现在可以坐在沙发里慢慢看, 还有茶可以喝,这种服务体验 有谁会不喜欢呢?"

i云小喜欢呢? 读者小朱是个大二学生, 他其实对过去的读者服务部已经没有太多概念了。但他却很喜欢现在的升级版读者服务部。"这家书店很独特,只卖一家出版社的书,可以把品种开发做到极致,读者想买这家出版社的书就必者想买这家出版社的书就必须到此来。做到这一点很了不起。"

从老式的读者服务部退出,到升级版的读者服务部亮相,这背后其实是出版社融入新时代的一种努力。出版社

从本质上来说,就是要为读者服务的,为他们提供优秀的精神食粮。谁的服务做得好,谁的经营状况就好。

过去的老式的读者服务部是过去出版社服务读者的一种方式。但是现在时代变了,读者的要求也在不断提高,过去读者买到书就很满足了,现在还想听讲座,还想与出版社交流,最好环境与出版社交流,最好环境或与些,有上等的咖啡提供。读要的需求变了,读者服务部也

变,要升级换代。

在目前的网络阅读时代,出版社的传统的纸质出版社的传统的纸质出。据是实也在受到冲击。能够说出。时候,如果出版社不能能被应时代的变化,那就者能够被为。被淘汰。读者是出版社顺应时代变化的一种。从角度来说,老的读者服务部的兴起,释放的是一种积极的信号。



华师大出版社 营销中心副主任 贺群星

青年报:传统的读者服务部越来越少,也有一种观点认为出版社读者服务部已经过时,没有存在的必要。您怎么看?

贺群星:我觉得读者服务部 不是可有可无,而是越来越重 要。首先,读者服务部出版社企 业形象的重要组成部分,具有展 示、参观、交流、销售等功能。其 次,读者服务部为出版社提供销 售和售后服务的支撑,不仅方便 新书迅速上架,方便读者咨询和 购书,还是出版参加各大书展和 直营销售的主要力量。第三,在 出版社自建网络渠道兴起的背景 下,借助新技术、新媒介,读者服 务部也部分地承担起源自网络渠 道需求的客服工作,为出版社发 行渠道创新及服务创新提供了有 力支持。

**青年报:**新时代的读者服务 部有哪些形式?

贺群星:我们出版社保留了传统的读者服务部,同时还开设有24小时阅读空间和大夏书店。24小时空间主营我们出版社自己的书,大夏书店也是人文社科图书+咖啡+文创。这些新阅读空间都强调增强读者阅读体验。

青年报:这些阅读空间开设以 来经营情况如何,读者反馈怎样?

贺群星:24小时阅读空间那个营业收入至少比之前提升了30%。现在大夏书店每天都客满,天气好的时候,连露台上的座位都供不应。我们王焰社长说,希望大夏书店成为华东师大、普陀区乃至全上海的人文汇聚之地,为学者、作者、读者提供一个好书汇聚的场所,一个文化交流、交际的人文空间。现在看来这个目标是可以实现的。

→ 联系我们 qnbyw@163.com