

解析网络时代图书馆读者服务工作的的发展趋势

单慧娟

(新疆阿克苏地区沙雅县图书馆, 新疆 阿克苏 842200)

摘要:在互联网时代的今天, 图书馆管理工作中运用科学技术提高工作效率已成为常态, 利用先进互联网技术能够帮助图书馆工作人员做好读者服务工作, 让服务更加专业, 满足读者需求。另外, 图书馆管理员也需通过科技引导读者自主运用网络搜索工具查找所需资料, 使图书馆更加智能化和现代化。本文对网络时代下图书馆读者服务工作的相关内容进行了探讨和研究, 希望对我国图书馆读者服务工作的开展和进步有一定意义。

关键词: 网络时代 图书馆 读者服务工作

中图分类号: G25 文献标识码: A 文章编号: 1003-9082(2022)03-0088-03

引言

网络技术发展的速度肉眼可见, 计算机技术与通信技术的发展提高了人们的生活水平, 同时也促进了社会信息化发展, 读者获取信息的渠道愈加广泛, 图书馆传统的读者服务模式已难以满足读者的需求, 所以不管是服务方式还是服务对象, 图书馆在服务上都出现了明显的不同, 当前信息化发展在图书馆读者服务工作中也有明显的应用, 通过运用新的信息技术来改善和优化图书馆的工作办法, 提高图书馆工作人员的服务意识, 让读者在进入图书馆后可以获得更个性化和现代化的服务, 以便能够获得更好的体验, 为读者提供更好的服务。

一、网络时代读者服务的特点

1. 服务方式的多元化

在图书馆服务工作中读者服务一直是重中之重, 是保障图书馆读者水平获得高层次服务的基础, 当前部分图书馆的服务仍然坚持使用传统、单一、重复的形式, 通过目录式检索或卡片式检索工具为主要工作检索, 这就让管理员不得不和读者完成面对面的服务, 网络环境下给读者提供的服务就不再局限于面对面的借阅服务模式, 通过人机交流的方式达到对图书馆图书借阅, 不再限制地点, 人们可以在家或在任何地方就能完成图书馆的各项服务。

2. 服务手段现代化

传统的图书馆借阅功能中图书馆管理员主要负责图书与文献的管理和保存, 读者想要获得所需的信息数据必须通过目录进行查找, 通过查找的目录书后再告知图书馆管理员到书库中查找相关资料, 这种传统的书籍查找模式需要借助人工开展, 且找到对应的书刊后还必须按照图书馆的规则进行抵押, 然后才允许将书籍外借。网络环境下图书馆提供的服务明显具有多样性, 资源也更具有现代化, 读者

可以通过网络完成书籍信息的查找, 然后预约办理缴纳手续费用就可借阅图书^[1]。

3. 服务时间延长

传统图书馆向读者开放时有着严格的规章制度, 致使多数读者不能在规定时间内达到想要的书籍的借阅, 因而不满足读者的阅读需求。网络环境下读者就可根据自己的时间安排进行图书馆书籍的查阅, 通过进入官方网站的方式获得图书馆的网络服务, 不再受限于传统图书馆的开馆、闭馆时间限制。

4. 信息资源数字化

传统的图书馆给读者提供的资源都是纸质版资源, 网络环境下图书馆能够给读者提供的资源载体和数量显著增多, 且某些图书馆已经达到图书馆馆藏书籍数量的极限, 实现了图书馆和外部网络之间的联合, 不再受到时间与空间的局限, 当前许多电子书籍、多媒体数据、光盘数据和数字化刊物等未被印刷的出版物都能在搜索工具对数据库进行搜索时发现, 以能够更好地服务于读者^[2]。

二、网络时代图书馆读者服务工作现状

在网络环境下图书馆读者服务人员要对读者服务工作中出现的各类问题分析和有效解决, 并及时听取读者的意见, 以便更好地完成图书馆读者服务工作, 以下是目前新时代图书馆在完成读者服务工作中存在的部分问题。

1. 服务人员服务意识不强

每天进入到图书馆借阅书籍和查找书籍的读者众多, 图书馆读者服务人员在为读者提供服务时仍然沿用传统的图书馆文献查找、信息检索的服务方式进行工作, 这会让图书馆服务人员工作变得非常繁杂, 无法给读者提供更加精确、有效的服务。图书馆读者还需要自行查找或通过排队咨询的方式找到自己心仪的书目, 让读者的读书体验感

下降, 尽管有部分读者服务人员有意识向读者介绍网络工具, 但由于其自身对于网络工具的使用能力有限, 又或是读者自身能力有限, 读者就无法或很少利用自主查找的方式找到科研学校材料或阅读材料。此外, 在为读者提供在线服务时, 图书馆服务人员往往需要花费大量时间来了解读者的需求, 故而减少了和读者有效沟通学习的机会, 读者服务人员在引导读者通过网络查找文献资源时, 一般都是让读者自主学习数字文献, 而没有给读者提供更加系统的介绍或准确的指导, 因此图书馆服务人员在服务方式方面还需要不断改进自身的服务态度, 以便更好地提供给读者优质的服务, 体验满足读者学习和阅读的需求^[3]。

2. 网络时代读者服务工作内容陈旧

在当前网络时代的发展情况下, 图书馆服务人员已经意识到通过网络工具满足读者需求的积极作用, 但是在具体服务内容时仍然沿用传统的服务模式, 没有真正了解到读者的服务需求, 尽管读者服务人员有意识开展文献数字化管理和服务, 但是和读者之间的交流太少, 没有了解到读者的真实需求。此外, 图书馆给读者提供的文献索引服务比较复杂, 读者在进行服务内容的查询时需要繁杂的操作, 这不能让读者在图书馆获得良好的服务体验, 图书馆是为了能够给读者提供所需的电子文献资料和纸质文件资料, 如果图书馆服务人员不能按照读者的需求给予其相应的服务, 服务人员过分依赖于网络工具, 又没有切实引导读者根据需求完成合适的服务内容, 选择服务平台的优势, 其弊端将会一直存在。读者根据自身需要下载纸质文献, 就需要尝试找到文献或书籍的馆藏位置。所以图书馆读者服务人员要根据实际情况不断优化自身缺陷, 积极添加更多元化的服务工作模式, 及时接收读者反馈信息, 创新、优化和完善读者服务结构。

3. 网络时代读者服务方式落后

第一, 部分图书馆在自身的文献资源建设方面还没有引进先进的人工智能, 人工智能网络技术的引进最核心的是能够帮助读者精准地找到图书馆的信息, 又或是准确地识别读者的口语化表达, 并完成信息处理给读者提供更加人性化、个性化的信息服务, 图书馆能够自己引进图书馆服务工作的相关内容, 就能为读者在所需资料方面的收集和选择上提供更加完善的帮助。第二, 图书馆的环境建设还没有及时融入智能化的服务系统, 所以不能给读者提供更多元化的服务, 图书馆为了满足读者需求, 提高自身服务质量, 就应从图书馆自身的环境创设入手, 不断反思引

进智能化的服务模式, 从而实现图书馆读者服务的人性化发展与人性化理念的融合。第三, 一些图书馆读者服务管理工作方面也没有引进时下非常兴旺的大数据服务内容, 管理人员在工作方式上比较传统, 没有灵活性的管理方案和措施指导, 因此图书馆都无法完成高效的服务工作, 更不能接触当前流行的大数据趋势来促进图书馆的进一步发展^[4]。

三、网络时代读者服务工作创新策略

为了实现高质量、高效率的目标, 图书馆服务人员应该正确认识到图书馆服务管理的必要性和重要性, 然后按照读者需求提供给读者所需的服务模式, 以便让图书馆服务人员更好地服务于读者。网络时代环境下图书馆服务人员要不断优化创新自身工作思路, 通过有效的服务方法让读者找到所需的文献资源, 从而提高图书馆读者服务工作的质量。

1. 树立读者至上的服务理念

在网络时代背景下, 图书馆读者服务人员要重视以人为本、读者至上, 在日常工作中贯彻此服务理念, 以更好地服务读者为中心, 开展服务工作, 切实迎合读者的需求, 同时图书馆读者服务人员也要重视服务工作是图书馆服务体系的重要构成部分, 工作人员在给读者提供基本的文化信息服务工作时, 还要将读者作为服务的主体, 为其提供更加优质的服务。根据读者的阅读习惯、阅读需求、兴趣爱好等, 利用个性化读者服务模式给予读者相应的服务, 使服务更具针对性和个性化。图书馆读者服务人员需要尊重个体差异, 真正做好读者的个性化服务, 满足不同读者独立的阅读需求, 把握读者阅读心理, 可以根据读者在图书馆中已经搜索过的文献资料、读者个人学习背景、工作背景等因素进行分析, 以达到个性化的读者服务模式。提供对应的服务内容, 从而达到读者的个性化需求。此外, 图书馆管理部门的人员要充分发挥引领作用, 在日常工作中起好带头作用, 给读者提供更好的服务管理工作, 挖掘图书馆服务人员自身的潜能和工作意识, 以调动服务人员的工作积极性, 在此过程中读者服务管理人员, 通过网络工具的方式给读者提供更加优质的读者服务, 让读者逐渐认识到网络工具给自身资料检索、文献检索带来的优势, 促进读者适应图书馆中网络工具的使用, 达到以人为本的服务理念。所以, 图书馆读者服务人员要以给读者提供更优质服务为中心, 切实打造读者优良服务体验的图书馆场景, 保障图书馆服务工作得到不断创新与发展。

2. 构建图书馆读者服务体系

图书馆读者部门的管理工作人员还要建立健全读者服务体系,在促进读者服务管理工作优良发展上,以馆员为基准进行人性化管理工作的服务标准落实,了解场馆内读者服务工作的工作具体情况,以帮助读者服务人员解决工作中的问题。一方面,图书馆管理人员要和服务人员及时沟通交流,学习网络时代背景下的服务方式,加强沟通刺激读者服务人员的工作提醒,以保障服务人员能够给读者提供高效有质量的服务,同时图书馆管理人员还要做好自身的工作,以满足读者个性化需求为基准,创新优化图书馆服务质量;另一方面,图书馆还要给读者提供更具个性亲和力的公共设施,让读者能够在比较舒适安逸的阅读环境下阅读,感受到图书馆的关怀,图书馆领导人员要以自身为标准,通过自己的工作方式和人格魅力来鼓励服务人员营造团结协作、优良温馨的图书馆工作氛围,图书馆领导人员在营造积极向上的工作氛围,促进馆员之间的合作,鼓励读者服务人员根据自身工作经验提出服务建议,以不断优化全体员工的服务工作^[5]。

3. 优化线上读者服务工作模式

当前人工智能技术和互联网快速发展,图书馆管理工作人员要积极整理线上的图书文献和资料,然后根据读者需求提供更加人性化、个性化、精准化、智能化的服务工作,所以结合网络时代的优势,图书馆管理人员要不断创新线上读者服务内容和方式,让线上服务更加安全可靠,图书馆管理工作人员整合线下资源的方式来优化线上图书馆资源,按照更利于服务对象的服务方式和内容来达到工作效率的提高。例如,在具体工作中图书馆可以利用小程序、网络等方式给读者提供实时的检索服务,图书馆服务人员在开展网络工作时,根据读者的指引和需求帮助读者提供更具针对性的文献资料,完成资料的筛选排序等,然后让读者按照分类迅速定位到所需的文献的资料库。同时,图书馆要重视利用网络工具,完成图书馆读者检索服务的工作,让读者获得线上图书馆资料的互借服务和在线阅读服务等。此外,图书馆读者服务人员还可按照读者的数量完成创新化的服务工作模式,通过微博、微信公众号、邮件等平台给读者介绍图书馆各部门的业务范围,让读者能够更熟悉图书馆的构造,以满足有需求的读者与图书馆之间的情感交流^[6]。

4. 优化线上、线下结合的读者服务工作模式

结合网络时代的优势,图书馆读者服务人员要更好地

契合读者群体的需求,预测和分析读者的个人信息,并制定个性化的图书馆用户服务。根据调研分析的方案主动将多种类型信息推送给适合的读者,同时图书馆管理人员要不断创新优化线上线下融合的服务工作模式,树立精品图书馆服务的工作意识,打消图书馆数字资源和纸质资源之间的信息鸿沟,以便给读者提供更加精准的服务图书馆,采购人员也需按照读者的需求完成文献资料信息资料的采购,进而让读者的服务工作质量得到提升。此外,图书馆读者服务还可以给读者提供更加开放性的服务,面向所有读者开展优质服务工作体验,图书馆服务工作人员要不断和其他同类型的图书馆进行有效沟通和长期合作。完成线上资源和信息的融合,进而突破目前图书馆馆藏资源和地区限制,实现图书馆现有资源的高效利用^[7]。

结语

网络时代背景下,图书馆服务工作人员要以创新优化服务模式、不断提高自身服务质量为基准,应用智能化工具给读者提供有效实施的服务,从而保障图书馆的服务工作质量,图书馆管理人员也要自己搭建线上、线下融合的读者服务模式,满足不同读者在不同时段和地点的多样的需求。摆脱传统的面对面、被动的人工服务模式,挖掘图书馆馆藏优势,实现馆内资源与馆外资源的连接,为读者提供更加优质的服务。

参考文献

- [1]赵丽琴.网络时代图书馆读者服务工作的发展趋势和对策[J].办公室业务,2019(05):145.
- [2]刘凡.网络时代图书馆读者服务工作的趋势[J].办公室业务,2021,15:159-160.
- [3]张庆子.网络时代图书馆信息服务的新趋势[J].传媒论坛,2021,414:149-150.
- [4]王红林.试析做好信息时代图书馆读者服务工作的策略[J].中国多媒体与网络教学学报(旬刊),2021(04):141-144.
- [5]黄继乾.中外图书馆智慧服务发展现状比较研究[D].曲阜师范大学,2021.
- [6]徐洁.解析网络时代图书馆读者服务工作的趋势[J].人文之友,2021(2):54-55.
- [7]刘莉娜.网络时代图书馆读者服务工作的趋势和对策[J].中外交流,2021,28(6):29.