

信息化背景下图书馆读者服务工作的影响因素及应对策略

苏颖*

承德市委党校, 河北 承德 067000

摘要 : 在崭新的信息化技术不断发展的当今社会, 图书馆在发展建设的过程中也要注重使用崭新的技术应对工作中出现的挑战。这就需要在实际工作中进行多角度的思考, 从根本上服务人员的综合素养, 这样才能够给予读者更为优质的服务体验。图书馆领导人员也要紧跟时代的发展趋势, 具备与时俱进的思想理念, 重视开发和应用先进的信息化技术, 开发更加契合图书馆经营和发展的数据库。在日常工作中也要重视拓展现有的网络资源, 并对海量的数据信息进行有序的加工和整合, 这样才能够深入了解到现阶段读者的实际需求, 进而改善现有的图书馆经营模式, 强化读者对于图书馆的认可度和依赖感。同时, 图书馆也要注重利用信息化技术做好读者教育工作, 让读者也可以积极适应和使用信息化技术做好信息的高效率检索, 更好地利用这些技术提升文献搜索速度。

关键词 : 信息化背景; 图书馆; 读者服务

中图分类号 : G258.2

文献标识码 : A

文章编码 : 2022060080

Influencing Factors and Coping Strategies of Library Reader Service under the Background of Informatization

Su Ying*

Chengde Party School, Hebei, Chengde 067000

Abstract : In today's society with the continuous development of new information technology, the library should also pay attention to the use of new technology to deal with the challenges in the process of development and construction. This requires multi-angle thinking in practical work, fundamentally the comprehensive quality of service personnel, so as to give readers a better service experience. Library leaders should also keep up with the development trend of The Times, have the idea of keeping pace with The Times, attach importance to the development and application of advanced information technology, and develop a database more suitable for the management and development of libraries. In daily work, we should also pay attention to expanding the existing network resources, and processing and integrating massive data and information in an orderly manner, so as to deeply understand the actual needs of readers at the present stage, and then improve the existing library business model, and strengthen readers' recognition and dependence on the library. At the same time, the library should also pay attention to the use of information technology to do a good job of reader education, so that readers and readers can actively adapt to and use information technology to do a good job of efficient information retrieval, and make better use of these technologies to improve the speed of literature search.

Key words : information background; library; reader service

引言:

计算机技术已经在崭新的时代背景下蓬勃发展, 依赖于纸质媒介的传统图书馆管理模式也要进行转型, 其中的各项工作在开展期间要重视应用无纸化思想, 多加使用数字化技术, 实现文献资料传播途径的多元化呈现。以往的馆藏想要实现规模的扩大要依赖于引入虚拟馆藏, 这就需要图书馆对于自身的定位应该进行更新, 做好后续的发展规划, 创新以往的读者服务模式^[1]。无论知识的传播媒介和载体如何变换, 图书馆建立和发展的目标不会发生变化, 需要使用各种方式手段实现对于知识和信息的采集、保存及传播, 并在此基础上提供相应的信息服务。相比较之下引入信息化技术的图书馆具备更加强大的知识检索、收集及传播的能力, 能够实现多种功能的运作。在信息化环境下衡量图书馆地位的标准也更为丰富多元, 不再着眼于图书馆的规模及馆藏数量, 而是需要对其信息化服务效果进行评价, 这样才能够更好地促进图书馆的建设和发展。

* 作者简介: 姓名: 苏颖 (1981年10月2日), 性别: 女, 民族: 汉, 籍贯: 辽宁省凌源市, 学历: 本科, 职称: 图书馆员, 研究方向: 从事图书资料管理等方面的研究。

一、图书馆读者服务工作的影响因素

(一) 图书馆的因素

1. 设备落后

在网络信息技术不断发展的当前环境下,计算机设备的普及速度得到了根本性的提升,也随之出现了海量的电子刊物,网络已经逐步成为承载信息文献的重要载体,现代化的文献资料数量也在不断增加。仅仅使用传统的人工信息检索技术已经不能满足当前社会的实际需求。图书馆在发展的过程中也要重视及时更新设备和思想理念,这样才能够满足更多读者的阅读需求,能够为读者提供更为优质的电子化资源。但是,很多图书馆内部的设备较为落后,网络环境的构建不够完善,所能够提供的书籍文献资料数量十分有限,这就让图书馆的读者服务工作质量大打折扣。图书馆如果不能及时进行数据信息资源的更新,则难以满足的诸多读者实际需求,图书馆的发展也会因此变得滞后^[2]。

2. 理念落后

很多图书馆在运作的过程中并没有真正做好服务工作,在开展服务工作的时候多数情况下还是喊口号的情况居多,能够提供的服务业局限在提供代查或者翻译的服务,有些服务内容甚至于只停留在口头上,并不能够给予读者切实服务。这就会导致读者在进行图书的浏览以及查询的时候经验遇到各种难题,但是却无法依靠自己的操作处理存在的问题。再加上很多图书馆的服务形式是较为落后的,无法针对读者的实际需求提供个性化的服务,导致读者心中的困惑无法得到根本性的解决^[3]。

(二) 管理人员因素

1. 专业知识不足

当前的很多图书馆读者服务工作在开展期间会遵循统一化的标准,工作队伍在组建的时候也会挑选综合能力较强的员工,这样才能够给予读者更加优质的服务。但是由于图书馆在工作的过程中没有及时进行技术的创新,工作团队中就会缺少计算机领域的专业人才,相关人员的信息化领域知识储备量十分有限,这样就无法及时为读者提供相应的服务,只能沿用以往的工作模式。但是这种工作形式已经逐步脱离现代化发展的需求,这也在一定程度上增加了图书馆前行的阻力,相关工作人员在实际工作中也会显得力不从心^[4]。这就需要工作人员意识到自身不足之处,及时进行工作能力上的完善和工作思想上重塑。

2. 责任意识不足

很多图书馆的工作人员在日常工作中难以将基本的工作处理妥当,甚至对于货架以及书籍的摆放位置尚不明朗,对于图书馆的布局也不够了解,这样无法为读者提供完善的咨询服务。在使用图书馆的信息化软件的时候也会出现操作不够熟练的问题,对于出现的突发情况没有办法在最短的时间内找寻出最为合适的处理措施,这样也会引起读者的不满^[5]。很多工作人员的责任意识较为淡漠,当有退回的图书时,没有及时将其归放到原本的位置,也没有做好日常的巡库工作,这样极容易造成摆放混乱的问题,对于图书的管理较为薄弱,出现书籍丢失的情况也没有办法在第一时间发现。

3. 服务意识不足

由于管理人员自身的素质存在不足之处,个人修养存在巨大差异,文化层次是参差不齐的,对于图书馆工作人员的社会定位也没有足够的认知,这就会导致其在实际工作中会经常做出一些不够完善的行为,服务意识的建成也稍显不足,在实际工作中确保宝贵的奉献精神,对于读者的需求也是置若罔闻,这种工作态度难以真正提升图书馆服务工作的品质^[6]。

二、信息化背景下图书馆读者服务工作的应对策略

(一) 提升工作人员素养

1. 具备良好政治素养

图书馆读者服务工作者在执行工作任务的过程中一定要遵循读者第一的原则,任何工作的开展都要围绕读者的需求开展,这样才能够实际工作中给予读者更为优质的服务体验。这就需要工作人员具备更强的服务意识,对于自己的事业需要具备较高的责任心,认真处理好工作中的每个细节^[7]。只有服务人员具备较强的政治素养,才能够全情投入到工作中,对于每个读者都要给予足够的热爱和关怀,并且要尊重每个读者的诉求,充分站在读者的角度上思考并使用更为合适的服务策略,这样也能够尽可能满足不同读者的实际需求。

2. 具备信息处理能力

图书馆在运作的过程中要注重创建积极的工作条件,激励服务人员可以在工作之余的时间积极参与到各种业务培训的活动,这样可以不断提升自身的技能,让自己能够始终接触到新型的知识,竭尽全力提升自身的计算技术应用能力。在崭新的时代背景下,图书馆读者服务人员掌握各项先进技术是历史发展的必然趋势,如果相关人员依旧依靠经验处理日常工作,则难以在自己的岗位上获得较好的成绩。工作人员只有不断提升计算机技术使用技能,才可以在岗位上发挥出自身的能力。工作人员只有具备了娴熟的信息资源检索功能使用能力,才能够更好地处理相关事宜,积极运用先进的网络技术为读者提供更多服务^[8]。

(二) 开发特色的数据库

1. 开发学科数据库

高校领域具有较强的科研力量,从中诞生的科研成果数量众多,尤其是计算机学科领域的学生,在学校就读阶段便能够更多地接触到信息化技术内容。所以,图书馆在经营的过程中可以和高校的科研组织展开合作,建立健全的信息库,或者定期发布一些科研成果内容,让成果内容能够更多地获得共享,让信息资源的使用效益可以借此机会得到显著提升^[9]。

2. 建立人才数据库

在市场经济建设工作中,需要更多技术人才给予支撑,如何让人才信息流动是需要关注的问题,这样才能够确保更多的技术人才在社会环境中找寻到更加适合自身发展的道路。图书馆则能够和多个领域的人事部门进行联系,这样能够找寻到更多优秀的人才,并建立完善的人才资源库。图书馆也要积极利用文献信息网发布相关的重要信息,这样也能够帮助社会更多地了解到各路人才信息,对于促进社会各领域有效吸收人才有着十分重要的作

用,促进人才资源的充分流动。

(三) 拓展资源加工整理

1. 编制科学导航系统

图书馆在经营建设的过程中应该灵活应用各种电子出版物,合理使用网上的资源信息,筛选并选择出与自身发展相关联的网址加以融合与利用。在日常工作中需要注重做好对于免费期刊的推荐,让更多读者能够借此机会习惯于电子阅读。为了方便读者运用信息技术查找文献,还需要建立方便读者使用的导航系统,让读者能够在使用信息化系统的时候没有任何的阻碍。除了提升导航系统的实用性,也要重视提升其内部信息的广阔性,不断增加数据库的信息,这样能够让读者在更短的时间内得到更多有价值的信息,让其能够乐于使用网络系统查阅文献^[10]。工作人员也要在现有的基础上进行系统的更新,依据图书馆的实际情况引进先进的国外数字化资源的编目方法,并对其进行内容和操作方面的完善,让其能够更好地应用到我国的图书馆领域中。

2. 提供电子信息帮助

图书馆在经营建设期间要注重在网络环境中设置具有帮助性质的信息,激励读者更多的开发信息系统的诸多功能。为了提升读者的系统使用能力,服务人员也要现场中对读者进行指导,让其在使用的时候学会如何选择自己所需要的内容,在众多的信息类别中选择自己最为需要的内容。图书馆服务人员在某些时候没有办法时刻跟随读者的身边解答问题,这就需要积极利用各种社交媒体,实现问题的高效率解答,让原本集中式的问题解答方式可以转变为分散式的解答方式,这样的回复方式也能够突破时间的局限和空间的限制,让读者能够更好地学会使用现代化系统^[11]。

(四) 重视培养读者能力

1. 培养读者检索能力

网络信息资源最为显著的特点就是其出现具有无序性,且信息的数量是无线的,且存在质量参差不齐的情况,很多信息还存

在定位含糊不清的问题。全世界每天所要产生的信息数量是海量的,信息的传递速度也处于不断提升的状态。在绝大多数情况下,读者是难以从众多的信息中找寻到对自己有价值的信息的,因此要积极使用先进的网络检索功能,这样才能够图书馆中快速找寻到自己所需要的内容。图书馆有责任和义务对读者进行培训,让读者能够有更好的能力使用检索功能找寻对自己有价值的信息资源。为此,图书馆中需要为读者推荐优秀的搜索引擎,也可以在玩网上开办相应的检索培训课程,让读者能够了解到信息检索的重要性及运用技巧,这样能够更好地利用信息技术丰富自己的生活,简化原本复杂的信息找寻方法^[12]。

2. 提升资源利用能力

在信息化背景下,图书馆读者服务工作人员的重点已经转向了培养读者的信息化资源运用能力,需要在日常工作中重视为读者提供更多元化、便捷的信息资源,且要在实际工作中做好对于读者的培训和指导,帮助读者掌握信息资源的利用技能,提高读者对于信息的搜索、筛选和评估的能力。服务人员可以通过数字图书馆、在线数据库等途径,帮助读者随时随地获取所需信息,并学会有效利用信息工具进行学习和工作。这样的努力下,图书馆不仅是知识的仓库,更成为了信息技能的培训基地,为社会培养了更具综合素质的信息化人才。

结束语:

综上所述,图书馆读者服务工作人员肩负着重要的责任,想要在崭新的信息化背景下确保图书馆的顺利转型,则需要相关部门人员以及图书馆的领导人员进行多方面的配合,这样才能够潜移默化中建成更为多元化的体系,给予大众更为优质的图书馆阅读服务,让图书馆能够为读者提供更为多元化的服务,图书馆也能够实现个性化的发展,在众多图书馆中脱颖而出。

参考文献:

- [1] 巩葵花. 信息化背景下高校图书馆个性化服务模式探索 [J]. 产业与科技论坛, 2020, 19(10): 267-268.
- [2] 刘羽中. 论信息化背景下高职院校图书馆服务理念与管理模式的创新 [J]. 科学与财富, 2020(21): 108.
- [3] 吴红梅. 信息化背景下高校图书馆管理模式创新策略研究 [J]. 科学与财富, 2020(15): 393.
- [4] 任立君. 大数据背景下高校图书馆图书管理信息化的实践思考 [J]. 新商务周刊, 2020(23): 25-26.
- [5] 卓玛. 信息化背景下党校图书馆管理创新措施分析 [J]. 卷宗, 2020, 10(16): 156.
- [6] 冯金菊. 信息化背景下水利数字图书馆的建设及发展状态——评《水利数字图书馆》[J]. 水利水电技术, 2020, 51(6): 125.
- [7] 万伦宇. 信息化背景下现代科技对高校图书馆数字资源建设的影响研究 [J]. 轻合金加工技术, 2020, 48(9): 123-125.
- [8] 董利军. 信息化背景下高校图书馆数字资源建设研究——评《数字图书馆资源建设与服务》[J]. 中国科技论文, 2020, 15(1): 125.
- [9] 陈静. 信息化背景下基层党校图书馆服务质量提升路径探析——基于供给侧改革视角 [J]. 办公室业务, 2020(19): 153, 168.
- [10] 王世乔. 信息化背景下高校图书馆管理模式的创新 [J]. 绿色科技, 2020(22): 272-273.
- [11] 周晓萍. 教育信息化背景下中学图书馆创新与发展 [J]. 卷宗, 2020(1): 164.
- [12] 林源. 大数据背景下高校图书馆信息化建设研究——评《高校图书馆信息化创新建设与服务研究》[J]. 现代雷达, 2021, 43(3): 123-125.