

信息化背景下读者服务工作的影响因素分析

李林

(西宁市图书馆, 青海 西宁 810000)

【摘要】在信息化时代的背景下,读者服务工作呈现出新的特点和趋势,尤其是数字技术的应用,读者服务模式、资源获取方式、以及读者的阅读习惯都发生了显著变化。外部环境和内部需求的变化对读者服务工作提出了较大的挑战,也带来了新的发展机遇。为了适应这些变化,本文从信息化背景下读者服务工作的变化入手,分析读者服务的特征,并结合读者服务工作的影响因素提出了针对性的建议,希望进一步加强数字资源的建设,优化服务流程,提升服务人员的专业能力,满足读者的多样化需求。

【关键词】信息化;读者服务;影响因素

在信息化时代背景下,公共图书馆作为国家文化建设的重要组成部分,其服务质量直接关系到广大读者的阅读体验和知识获取。随着互联网的广泛应用,读者服务面临前所未有的挑战和机遇。一方面,数字资源的丰富和网络信息的便捷性对传统的读者服务模式构成冲击;另一方面,这也为读者服务提供了利用现代信息技术改善服务质量、扩大影响力的机会。重视读者服务质量的提升,积极适应信息化时代的变化,创新服务方式,以满足日益增长的文化需求。

一、信息化背景下读者服务工作的变化

在信息化背景下,读者服务工作经历了显著变革,资源形式更加多样化,不再局限于传统的纸质刊物,电子书籍、在线数据库、多媒体资料等丰富的数字资源不断涌现^[1]。数字资源为读者提供了更加便捷、高效的信息获取途径。读者服务模式也随之转变,从单一的借阅服务扩展到在线咨询、远程访问、数字阅读等多元服务,满足了读者日益多样化的需求。工作人员的角色也在发生变化,他们需要具备更强的信息技术能力,能够熟练运用各类数字工具,为读者提供专业的信息检索、参考咨询等服务。为了适应这些变化,不断提升技术应用和服务创新能力,加强员工培训,优化服务流程,努力提高服务质量,以满足读者在新时代的信息需求。

二、信息化背景下读者服务工作的特征

(一) 移动化及交互式

移动化服务已经成为读者服务的重要组成部分,利用移动设备和应用程序,读者可以随时随地访问资源,进行信息检索、阅读和借阅。交互性服务使得书籍与读者之间的互动更为密切,通过线上论坛、

社交媒体等平台与读者进行实时互动,收集读者反馈,及时调整服务策略^[2]。个性化服务正逐渐成为读者服务的发展方向,通过数据分析和用户画像,为不同类型的读者提供更加贴合其需求的个性化推荐和服务。加强对数字资源的管理和开发,提高数字资源的可获取性和可用性,满足读者多元化的信息需求。同时,工作人员的职业技能和服务理念不断更新,以适应信息化时代读者服务工作的新要求。

(二) 个性化及多样性

在信息化背景下,读者服务的个性化和多样化特征显著提升。利用先进的技术手段,如大数据分析和机器学习,制定用户画像,精准了解每位读者的阅读习惯和偏好,从而提供更为贴心和个性化的服务。根据读者的历史借阅记录和浏览行为,为其定制书单推荐,甚至是提供专属的阅读路径建议。同时,读者服务形式也更加多样化,除了传统的借阅和咨询服务外,还融入了在线讲座、虚拟展览、线上阅读小组等新型服务方式,使读者即便身处家中也能享受资源和服务。这种服务的多样化和个性化不仅使读者获得更丰富的知识体验,还能更好地满足不同背景、不同需求的读者群体,更好的发挥读者服务在知识传播和文化推广中的作用。

(三) 自动化及便捷性

在信息化背景下,读者服务的数字化转型深刻影响了读者的阅读习惯和方式。数字化读者服务提供的不仅仅是传统纸质资源的电子版,还包括各种多媒体、互动内容和在线数据库,使得阅读更加丰富和多元。读者可以通过在线平台,随时随地访问各类数字资源,进行自主学习和研究。信息化技术

还能提供更为精准的信息检索服务，通过搜索引擎和智能推荐系统，读者能够快速找到所需资料。信息化还带来了读者服务方式的创新，如在线咨询、虚拟阅览室、网络研讨会等，这些服务不仅拓宽了读者的学习途径，也增强了图书与读者之间的互动和沟通，既满足了读者个性化、多样化的阅读需求，也促进了读者服务效率的提升，为读者提供了更加便捷、高效的阅读体验。

（四）远程服务能力提升

在信息化背景下，远程服务不仅限于文献资源的查阅和下载，还扩展到了多种便利的服务，为读者提供全方位的支持^[3]。例如，读者可以通过在线平台参加各类虚拟讲座、研讨会，利用在线问答服务解决研究中遇到的问题。虚拟阅览室允许读者在虚拟环境中浏览书籍、交流思想。通过社交媒体平台与读者保持互动，及时分享新资源、活动和服务信息。读者服务的多样化和便利化，极大地丰富了读者的阅读体验，也促进了知识的传播和学术交流，提升了数字时代的读者服务能力和影响力。

三、读者服务质量的影响因素分析

读者服务质量的提升离不开服务过程的持续优化和创新。为了满足读者日益增长的多元化需求，不断探索新的服务模式和技术应用。信息化水平直接影响读者服务质量，智能化水平较低，读者获取知识服务难度较高，等待时间较长，无法满足个性化定制需求等，对此，引入智能化服务系统，如自助借还书机、智能导航系统等，可以提高服务效率，减少读者等待时间。发展线上服务平台，建立在线馆藏、电子阅览室等，让读者能够随时随地访问需要的资源，满足其信息需求。特殊人群的需求同样应该被考虑在内，读者服务面向大众，可能忽视了某些群体的需求，影响特殊群体的阅读。加强与当地社区的联系，了解社区成员的实际需求，定期举办各类文化活动和阅读推广活动，如读书会、讲座、展览等，以丰富读者的文化生活，提高社会影响力。对于特殊群体，如儿童、老人、残障人士等，提供更加人性化的服务，如设立专门的阅读区域、提供适宜的阅读材料和辅助设备，确保每个人都能享受到平等、高质量的读者服务。

四、信息化背景下读者服务工作的对策

（一）优化信息化设备

为了适应信息化时代的需求，在硬件设备的配置和管理上必须跟上时代的步伐。投入相应资金升

级传统的阅读设施，引入更多智能化的设备，如自助借还书机、智能书架、数字查询系统等，这些现代化的设备不仅能提高读者服务效率，还能增强读者的使用体验^[4]。建立和完善数字资源平台，利用云计算和大数据技术，为读者提供更为便捷、丰富的电子资源。线上线下相结合的服务模式，如推出APP或微信公众号，读者能够随时随地通过移动设备访问馆藏资源和服务。加强对工作人员的信息化培训，提高他们的信息技术应用能力，确保他们能够熟练操作新引进的各种智能设备和系统，为读者提供更为专业的指导和帮助。同时，通过对读者需求的调研，精准地配置和优化硬件资源，确保资源的有效利用。在硬件设备的选择上，关注设备的可靠性、安全性和易用性，选择符合业务需求的高质量设备，确保在有限的预算内最大化资源的使用效益。

（二）提升工作人员综合信息素质

信息化时代对管理人员提出了更高的要求，不断强化工作人员对信息化技术的理解和应用能力，以适应读者服务模式的变化。在信息化背景下，工作人员的专业培训和综合素质的提升至关重要^[5]。通过不断学习和实践，利用现代信息技术，提高读者服务质量，满足读者的多样化需求。工作人员定期参与信息技术的培训和学习，以保持与时俱进的技术水平，确保能够高效地利用各种信息化工具和平台，改善读者服务流程和工作效率。通过信息技术进行数据分析，深入理解读者的需求和行为模式，更精确地提供个性化服务，改进馆藏资源的配置，优化读者的阅读体验。利用社交媒体和在线平台与读者互动，拓展读者服务范围，增加社会影响力。加强工作人员技术培训的同时，注重提升工作人员的服务意识和创新能力，鼓励工作人员积极提出创新的服务方案，充分发挥他们的主观能动性，创造更多价值。同时，通过建立有效的沟通机制，确保管理层与工作人员之间能够及时交流信息，共同推动其信息化进程。

（三）抓住文献评价重点

在信息化时代背景下，文献管理工作面临着前所未有的挑战与机遇。为了适应这一变革，必须加强数字化文献资源的建设，不仅要收集传统的纸质资源，还要大力发展电子书籍、在线期刊、数据库等数字资源，以满足读者多样化的阅读需求。利用大数据、云计算、人工智能等现代信息技术对文献

资源进行智能化管理,提高管理效率,实现个性化推荐,满足读者的个性化需求。构建开放共享的文献资源体系,与其他单位、研究机构合作,实现资源共享,拓宽读者获取信息的渠道。为了提供多元化的文献信息服务,结合信息化技术提供远程咨询、在线讲座、虚拟展览等服务,丰富读者的阅读体验。加强工作人员的信息化培训和专业技能培养,在工作中抓住文献评价的重点,文献管理工作顺应信息化发展趋势,更好地满足读者的需求,提升服务质量,发挥更大的社会价值。

(四) 践行信息化的服务理念

在信息化读者服务的改革与创新中,管理层必须将读者的需求放在首位,不断探索和实践新的服务模式,以适应时代的发展和读者的变化。建立以读者为中心的服务理念,深入了解读者的需求和喜好,通过问卷调查、访谈等方式收集读者反馈,基于此数据进行服务的改进和创新。利用现代信息技术,如移动应用、社交媒体等工具,建立与读者的互动交流平台,加强读者参与感和满意度。读者服务创新注重个性化和差异化,通过数据分析和用户画像技术,为不同类型的读者提供定制化服务。例如,为研究人员提供专业的文献检索服务,为儿童提供互动式的数字阅读平台,为视障人士提供无障碍阅读设施等。此外,积极探索新的服务形式,如开展线上讲座、虚拟展览、在线阅读俱乐部等,丰富读者的文化生活,读者服务的改革与创新是一个持续的过程,管理层具备前瞻性思维和创新精神,持续关注信息技术的发展和读者需求的变化,不断优化服务流程,提高服务效率,以达到提升读者服务质量的目标。

(五) 优化信息化服务模式

为了进一步提升读者信息化服务效率和水平,管理层需要采取多方面的策略,确保服务的个性化、系统化和专业化。深入挖掘和理解用户的具体需求和偏好,利用大数据和人工智能技术进行用户行为分析,以此为基础提供更加精准和个性化的信息服务^[6]。利用互联网和移动技术,提供24小时不间断的在线咨询和资源访问服务,让用户无论何时何地都能方便地获取信息资源。此外,开发移动应用程序,促使用户可以通过智能移动终端随时随地访问图书资源和服务。除了根据用户的个体差异提供服务外,关注服务内容的多样性和丰富性。比如,可以提供多种语言的资源,满足不同语言背景用户的需求;开展主题性强、互动性高的线上线下活动,增加用户的参与度

和满意度。建立一套完整的服务体系,从用户需求分析、资源采集、信息整合、服务提供到反馈收集的每一个环节都要系统化、规范化,利用现代信息技术对服务流程进行优化和自动化,提高服务效率和质量。加强与学术界和研究机构的合作,定期组织专题讲座、研讨会和培训班,提高用户的信息素养和研究能力。建立一支由专业人士组成的咨询团队,为用户提供专业的研究咨询和辅导服务,其服务板块覆盖所有主要的学科领域,同时根据用户需求的变化进行动态调整和优化,不仅能够提升自身的信息化服务水平,还能够更好地满足用户的多元化需求,从而在信息服务领域保持竞争优势。

五、结语

综上所述,提升读者服务质量方面面临诸多挑战,但也蕴含着巨大的机遇。通过积极引入现代信息技术,转变服务模式,加强员工培训,并构建专业化的服务团队,有效提升其读者服务水平,满足读者的多样化需求,吸引更多读者。把握这一机遇,持续优化服务策略,确保每一项服务都能够触及读者的实际需求,同时创造有利于知识分享和文化传播的环境,读者更好地服务大众,促进知识的传播与文化的繁荣,最终实现自身的可持续发展和社会价值的最大化。

参考文献:

- [1] 闫森. 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[J]. 河南图书馆学刊, 2023, 43(12): 102-104.
- [2] 韦诗懿. 新时期图书馆读者服务工作的创新[J]. 办公室业务, 2021(03): 156-157.
- [3] 王春明. 智慧图书馆对读者的影响和应对措施[J]. 传媒论坛, 2019, 2(23): 139-140.
- [4] 冯群. 创造性思维在图书馆读者服务工作中的应用探讨[J]. 办公室业务, 2019(05): 141.
- [5] 路云. 数字化时代高校图书馆期刊阅览室开展读者服务工作探析[J]. 科学大众(科学教育), 2018(09): 160.
- [6] 兰秀平. 公共图书馆读者服务工作人性化管理探究[J]. 才智, 2018(18): 230.

作者简介:

李林(1981—),女,汉族,青海西宁人,本科,助力馆员,研究方向:读者服务。