

试论图书馆个性化服务与未来展望

李宁

(莘县图书馆 山东 聊城 252400)

[摘要]随着信息社会的到来,使得科学技术在社会各个领域都被大量地应用。在图书馆服务的过程当中也运用了科学技术,电子信息技术对于图书馆的服务方式来说,产生着巨大的影响。当前图书馆也面临着时代的发展所需要解决的问题。本文通过对图书馆的个性化服务进行分析,并对图书馆的未来进行了展望,使得图书馆的服务更加个性化,在未来的发展当中满足更多人的需要。

[关键词]图书馆; 个性化; 读者

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.06.075

网络的发展对传统的图书馆服务产生了巨大的挑战,因此图书馆在传统服务的基础之上,需要进行创新,积极融入当前的信息社会,通过网络技术,对信息进行采集,改进图书馆的系统,打破传统的服务观念,为图书馆的可持续发展提高动力。

一、图书馆个性化服务特点

(一) 突破传统服务的观念

科学技术的发展对于各个领域都产生了重要的影响,同时也在各个领域的各项工作当中,也已经得到广泛的利用。在图书馆服务读者的过程当中,随着信息的发展,采用数字化的图书馆,对于读者进行服务是未来发展的必然趋势,当今的图书馆管理模式已经无法适应读者的需要,同时也无法满足图书馆工作的需要。在图书馆的内部结构方面也发生了巨大的变化,图书馆的工作重心也从过去的文献收集到当前的信息方向进行了准备进行了转变。^[1]过去在衡量图书馆实力高低的时候,是以书刊收藏的量为标准,而当前信息社会却是能否提供信息的能力作为一个图书馆的标准。在传统的图书馆服务中,也是以建筑规模为图书馆的一个建馆目标也发生了变化。

(二) 满足了读者的要求

读者的群体也发生了变化。以前图书馆的读者,大多数是科研人员以及生产第一线的工作人员,这些人因为工作的需要为从事产品开发或者对科研工作有所帮助,因此会经常需要到图书馆进行资料的查阅。^[2]在图书馆传统的服务模式当中需要读者自行到图书馆查找资料,工作人员服务的方式,就是对读者查找资料的流程进行引导。然而随着信息社会的到来,读者的群体也发生了变化,各个阶层的读者都有不同程度的增加,因此这些读者对于图书馆的要求也与来自科研和生产一线的人员有着很大的不同点,这些人员在查阅资料的时候,所需要的文献资料类型更多,范围更广。随着信息社会的到来,信息的获得更加便捷,而信息的来源也呈现多元化的趋势。与此同时,信息资源在网络社会发展的过程中,也呈现出快速增长的态势,这些特点对于读者在海量的信息中,利用图书馆的传统服务已不能满足个人需求的信息查找。^[3]因此图书馆在对读者服务的过程当中要根据各位读者的需求为读者提供个性化的服务,使读者能够在查找信

息的时候,能够以最快的速度找到自己想要的信息。因此图书馆要满足读者的真实需求,才能在当前的信息社会当中积极面对挑战,才能有所发展。

(三) 个性化是未来发展方向

图书馆在未来的发展当中对信息的收集非常的重要,对于读者来说图书馆有价值信息具有一定的实用价值。随着网络技术的不断发展,许多网络运营商也对信息的开发进行了研究,读者通过网络就能够查找到自己想要的信息,无需像传统的图书馆提供服务那样需要到图书馆去查找信息,足不出户就可以达到自己的目的,这种网络给读者提供了服务使图书馆面临着巨大的挑战,同时更快更便捷的网络环境也不受时间和空间的限制,对于读者来说自然会选择这种更为方便,信息更加丰富的个性化服务,因此传统的图书馆服务面临着巨大的挑战。在社会发展的过程当中为读者提供更好的个性化服务,对于图书馆未来发展来说是一个必然的趋势。

二、个性化服务的模式

(一) 传统个性化服务模式

图书馆传统的服务模式是采用传统的服务手段,对读者提供相应的服务,它具体的有以下几个方面。解决读者的咨询以及文献资料的查找,还有图书的借阅。传统的图书馆服务模式也受到图书馆自身各方面条件的约束,在很多时候也不能满足读者的需求,因此在进行传统的个性化服务的过程当中,许多图书馆也进行了创新和改变,例如为读者提供更加舒适的阅读环境,借阅的条件更加开放。为读者提供更加人性化的服务,使读者到图书馆能更舒适、更全面地借书。图书馆对读者的服务更加热情,会根据读者的需求提供不同的服务方式,比如上门服务,专题服务等,都是本着为读者着想的个性化服务而进行了改变。在传统的个性化服务当中还包括读者可以对书架上面的书进行随意的取阅,读者可以坐在地上看书,也可以在书桌旁边看书,也可以在图书馆提供了电脑旁边下载资料。从以上这些传统的个性化服务的模式当中,可以看到各个图书馆都在想方设法地制造自身的条件,为读者提供个性化服务,为读者来图书馆的感受更加舒心,同时也能让读者感觉到更加便捷。^[4]在很长一段时间以来,图书馆传统的个性化服务模式获得了读者的喜欢。同时也使得图书馆的社会效应有所增强。

（二）现代个性化服务模式

现代的图书馆个性化服务模式，它主要的是指读者可以在家里或者图书馆里借着一台电脑就可以利用检索的界面得到读者的所需要的信息，对于图书馆来说所需要完成的工作，就是对信息进行收集、筛选、组织，这种服务的方式主要是集文献检索功能和文献提供功能融于一体，使得用户只需要在计算机前面就可以直接进行资料的获取，或者在线订购个人所需要的文献。当代图书馆个性化服务中包含了信息内容、信息技术和信息资源整合的服务模式。当前的网络环境当中，图书馆在服务读者的过程当中需要进行馆藏资源的收集，它同时还包括印刷型的文献也包括虚拟的文献，将更多的文献类型融为一体。信息检索要获得权威数据、信息内容的筛选、图像合成以及影视解码等，都要进行相关服务。在网络环境之下图书馆需要对计算机技术、通信技术、网络技术这些现代化的技术进行综合地利用，才能实现多元化的个性服务，才能对读者的要求进行满足。提高检索的效率，更加精准的对读者提供服务，对于读者在检索信息过程当中所提出的要求，能够积极组织，反映并快速地为读者提供所需要的准确信息。当代图书馆个性化服务，使读者在服务的方式和内容上都能得到相应的满足，从而使图书馆获得可持续发展的可能性，而为读者在获取信息方面更方便、更全面。

三、图书馆的未来展望

（一）创新工作方式

许多图书馆在为读者服务的过程当中会受到自身条件的限制，因此在对读者进行服务的时候采取的手段过于单一，服务的水平也无法进行提高，对读者的需要也不能得到满足。图书馆在传统的服务的基础之上，要进行更多的创新以及深化，制定更加具体的个性化服务才具有发展的动力，例如在图书馆进行馆藏文献室建立时，就要采取有特色的建设，通过不同的类型和文种建立有特色的文献资料室，包括残疾人的服务都要体现在特色馆藏文献室建设的范围之内。在图书馆服务的过程当中可以为读者代查代翻译以及对读者进行文献的代检等服务，对信息的动态进行分析，并预测市场等。图书馆要借助网络实现图书馆的自动化管理，并且对图书馆的信息资源要及时更新，这样才能满足读者对于信息的需求。

（二）以人为本的服务理念

在图书馆服务的过程当中要将读者放在中心位置来提供个性化服务，但是许多图书馆在进行个性化服务的过程中，虽然将读者作为服务的主体，却没有以读者为中心的服务要求，图书馆服务的宗旨就是围绕读者展开才能将理念融入其中，要结合实际情况制定相应的服务。将服务的工作进行切碎管理，这样就能够使读者在选择上更自由地服务，有针对性地选择个人服务，同时也在灵活性上面有了更自由的

选择，这样既能够满足图书馆服务的功能又能使读者对图书馆的满意度有所提高。另外，图书馆还要对读者反馈的信息进行及时处理，并通过调查发现自身的不足并进行改进，为图书馆后续的发展提供创新的依据。

（三）深化网络开发

图书馆为读者服务时，要与自身的实际情况相结合，挖掘自身最大的潜能为读者提供有价值的服务，制定个性化服务并非口号，要贴近读者的心理进行服务。当下，网络技术的发展，图书馆可以联系实际采用计算机和多媒体的各项技术对读者提供服务，同时对当前图书馆内的馆藏图书要大力开发，使得信息资源更加贴近时代的发展。另外，除了实体馆藏需要大力建设和开发之外，还要适应时代发展，开发虚拟的馆藏，相关管理者要产生足够的重视，许多管理者没有认识到信息社会中的多媒体对图书馆的服务功能的冲击，没有切实地与时代共进步，在观念上落步。在开发虚拟的馆藏时，所有的知识信息要得到有效的利用。图书馆还要在数据库的建设方面予以重视，对前沿科学动态及时关注，有独立的文献管理系统等。

（四）提高馆员的素质

图书馆在对读者提供个性化服务的过程当中，主要的还是需要服务人员为读者进行服务。因此要求图书馆的工作人员要具备对信息有开发以及管理的能力；还要有丰富的学科知识以及对文献管理的专业知识；有熟练的计算机操作技能以及应用的能力；对利用信息资源管理的知识对资源进行组织并进行有效的管理。图书馆的工作人员既是图书馆信息资源的专家，利用自身的专业知识，为读者进行指引服务，切实为读者做好个性化服务，提高图书馆在为读者服务的过程当中发挥应有的作用。

四、结束语

图书馆在未来的发展过程当中，对于服务的观念要及时的转变，并通过分析来获得可持续发展的可能，提高图书馆的服务质量，将以人为本的理念融入图书馆个性化服务的过程当中，对于传统的服务方式进行创新，深化网络信息资源的开发，对图书馆的服务水平进行提升，从而为图书馆的可持续发展提供相应的动力。

参考文献

- [1] 赵琴. 试论高校图书馆个性化服务与未来展望[J]. 北极光, 2019, No. 258 (04): 130-131.
- [2] 王昆. 人工智能技术在现代图书馆个性化服务中的应用研究[J]. 中国科技博览, 2012, 000 (033): 10-11.
- [3] 郑辉. 21世纪图书馆服务新模式: 个性化信息服务[J]. 现代情报, 2004, 24 (3): 151-151.
- [4] 王哲. 数据挖掘技术在高校图书馆个性化服务中的应用研究[D]. 重庆大学, 2013.