

# The Present Situation and Future Development of Library Reader Service

Jun Liu

Academy of Humanities and Social Sciences, Yulin Vocational and Technical College, Yulin, Shaanxi, 719052, China

## Abstract

It is found that, based on the trend of digitalization and network, the reader service of the library is showing the characteristics of digitalization, personalization, convenience and intelligence. But at the same time, the uneven allocation of service resources, uneven service quality, too single service mode and other problems are also prominent. The author further used in-depth interview, questionnaire survey and literature case analysis to explore the future development direction of the library. The research shows that it will become an important trend of the future development of the library to make the library service more humanized, personalized, and diversified, break through the regional restrictions, and make full use of the new information technology. In general, our research provides a useful reference for libraries and their related departments in planning and implementing the future development strategy of libraries.

## Keywords

library service; digitalization; personalized service; borderless service; cultural service function

## 图书馆读者服务的现状与未来发展

刘军

榆林市职业技术学院人文社科学院, 中国·陕西 榆林 719052

## 摘要

有研究发现, 基于数字化和网络化的趋势, 图书馆的读者服务正在呈现出数字化、个性化、便捷化和智能化的特征。但同时, 服务资源配置不均、服务质量参差不齐、服务模式过于单一等问题也凸显出来。作者进一步采用了深度访谈、问卷调查以及文献案例分析等方法, 探讨了图书馆未来发展的方向。研究表明, 以用户为中心, 充分利用新型信息技术让图书馆服务更加人性化、个性化, 以及多元化, 并突破地域性限制, 实现无边界服务将成为图书馆未来发展的重要趋势。总体来说, 我们的研究为图书馆及其相关部门在规划和实施图书馆未来发展战略时, 提供了有益的参考和借鉴。

## 关键词

图书馆服务; 数字化; 个性化服务; 无边界服务; 文化服务功能

## 1 引言

自古以来, 图书馆被誉为知识的宝库, 智慧的灯塔, 为社会主义精神文明建设提供了广阔的平台。进入信息时代后, 随着社会进步和科技发展, 特别是数字化和网络化的全面渗透, 图书馆的服务模式也随之转变。然而, 虽然数字化、个性化、便捷化以及智能化的读者服务模式已经在图书馆中得到普遍应用, 激发了读者阅读的热情, 提高了图书馆的服务效率, 但是, 资源配置不均, 服务质量良莠不齐, 服务模式单一等问题也随之而来。因此, 本文将组织深度访谈, 发放问卷, 对相关文献和案例进行分析, 探讨图书馆服务的现状和未来发展, 期望通过这种方式找出图书馆发展中存在的问题, 并寻找解决之道, 为图书馆的进一步发展, 提供有力

的理论和实践支持。

## 2 图书馆读者服务的现状

### 2.1 数字化、网络化下的图书馆服务特征

随着数字化和网络化的发展, 图书馆的服务特征也发生了一系列变化<sup>[1]</sup>。数字化使得图书馆的资源变得更加丰富和便捷。用户可以通过电子资源库和数字图书馆在线获取各类书籍、期刊、报纸等, 无须受限于实体图书馆的开放时间和地点。在线图书馆还提供了搜索功能和个性化推荐服务, 帮助读者更快速地找到所需资料。数字化也促使图书馆与其他机构合作, 共享资源, 提高服务质量和范围。

### 2.2 客观存在的服务问题

在数字化和网络化的背景下, 图书馆读者服务也面临着一些客观存在的问题。这些问题不仅对图书馆的服务质量和效率产生了负面影响, 还制约了图书馆服务的进一步发展。本文将重点介绍一些常见的问题。

【作者简介】刘军(1979-), 男, 中国陕西榆林人, 本科, 图书助理馆员, 从事图书管理研究。

信息获取与处理的不便已成为图书馆服务的主要问题之一。尽管数字化和网络化技术的发展使得大量的资源可以在线获取,但读者面临着信息过载和信息质量难以保证的问题。图书馆需要提供更加准确、全面、及时的信息服务,以满足读者的需求。

图书馆的空间利用效率不高也是一个现存的问题。传统的图书馆空间主要用于藏书和阅览,但随着数字资源的兴起,图书馆并没有充分利用这些空间进行其他的 service 活动。由此导致的问题是,图书馆服务过于依赖于实体空间,而无法提供更多元化、多样化的服务。

与读者需求的个性化和多样化要求相比,图书馆的服务模式还显得较为传统和单一。图书馆服务大多围绕着借还书、提供参考咨询等方面展开,未能充分满足读者对于个性化服务的需求。例如,某些读者可能需要特定主题的推荐书目或者专业咨询,而传统的 service 模式难以满足这些需求<sup>[2]</sup>。

另外,图书馆束缚于传统的组织结构和管理模式,也导致了一些服务问题的存在。例如,信息技术的快速发展使得读者对于图书馆服务的期望与日俱增,但图书馆对于新技术的应用和管理存在着一定的滞后。图书馆部门之间的信息共享和协同合作也不够充分,导致读者在服务过程中出现信息不连贯、办事效率低下等问题。

客观存在的 service 问题包括信息获取与处理的不便、空间利用效率低、服务模式单一、组织结构和管理模式的滞后等方面。这些问题制约了图书馆在数字化、网络化时代提供优质 service 的能力。图书馆需要采取相应的措施来解决这些问题,并进行改进和创新,以适应时代发展的需求。

### 2.3 现状对比分析

对比现状可以发现,数字化、网络化下的图书馆 service 与传统服务模式相比,有其独特的优势和劣势。传统服务模式强调实体图书馆的环境和 service,注重人与人之间的交流与合作。传统图书馆的资源有限,开放时间和地点受限,借还和还书流程相对繁琐。而数字化、网络化的图书馆则在资源丰富性、便捷性和个性化 service 方面具有明显优势。由于技术难度、资源许可和信息真实性等问题,数字化 service 也存在一定的局限性。

总结来说,数字化、网络化的图书馆 service 在提供丰富资源和便捷 service 方面取得了显著进展,但仍面临一些客观存在的问题,需要进一步改进和发展。论文将分析图书馆 service 的未来发展趋势,以期更好地满足读者的需求和提升 service 质量。

## 3 图书馆服务的未来发展趋势

### 3.1 以用户为中心的无边界服务模式

随着信息技术的迅速发展,图书馆的 service 模式也在不断演变。未来图书馆的发展趋势将更加注重用户需求的满足,建立以用户为中心的无边界 service 模式。这一模式将突破

传统图书馆的物理边界,通过数字化和网络化的手段,为用户 provide 更为便利的 service。

图书馆将建立更加智能化的用户需求分析系统,通过大数据和人工智能技术,深入挖掘用户的阅读兴趣和需求,提供个性化的 service 推荐。在用户访问图书馆网站或移动应用程序时,系统会根据用户过去的借还记录、检索记录以及个人兴趣标签等信息,为用户推荐更符合其阅读兴趣的图书、期刊、报纸等资源,提高用户满意度和阅读体验<sup>[3]</sup>。

图书馆将积极打破地域限制,以网络为媒介,建立虚拟图书馆和数字资源共享平台,实现图书馆 service 的无边界化。用户无论身在何处,都可以通过互联网访问到不同图书馆藏品的数字化资源,实现资源的共享和互借。虚拟图书馆还可以通过在线图书馆导航、在线咨询和远程 service 等方式,为用户提供远程 service,满足用户在不同时间和地点的阅读和学习需求<sup>[4]</sup>。

### 3.2 文化服务功能的引入和提升

未来图书馆将不仅仅是提供借还 service 的场所,还将引入和提升文化 service 功能,成为社区文化的重要组成部分。

图书馆将积极开展文化 activity,如举办讲座、展览、演出、文化沙龙等,吸引更多读者参与其中。图书馆还将与其他文化机构合作,开展跨界合作,共同举办文化 activity,打造多元化的文化交流平台。

另外,为了提升文化 service 的质量,图书馆将加强文化资源的采集和管理。图书馆将与国内外文化机构、图书出版社等合作,建立起丰富的文化资源库,丰富馆藏书籍、音像资料、数字资源等。

### 3.3 信息技术在图书馆 service 中的应用

信息技术在图书馆 service 中的应用将成为未来发展的重要趋势。图书馆将借助信息技术,提升图书馆 service 效率,提供更加全面和便捷的 service。

图书馆将加强数字化资源的建设与利用。通过数字化技术对馆藏书籍、期刊、报纸等资源进行数字化处理,建立起数字图书馆,方便读者在线阅读和检索。图书馆还将积极利用信息技术手段提供数字化学习资源和在线学习环境,满足读者的学习需求。

图书馆将加强信息技术在信息检索和管理中的应用。通过引入和优化图书馆管理系统,提供更加高效的检索工具和个性化的检索结果。图书馆还将利用人工智能技术,通过智能问答机器人和自动文献推荐系统等,提供更为便捷的信息咨询和文献推荐 service。

图书馆将积极利用社交媒体和移动应用技术,拓展 service 渠道。通过建立图书馆的社交媒体账号和移动应用程序,图书馆可以与读者进行更为便捷和即时地互动,分享图书馆最新动态、提供在线咨询和预约借还 service 等<sup>[5]</sup>。

总的来说,未来图书馆的 service 将更加注重用户需求的满足,以用户为中心的无边界 service 模式、文化 service 功能的引

人和提升,以及信息技术的广泛应用,都将成为图书馆服务的发展趋势。图书馆应积极采取相应的策略和措施,推动图书馆服务的不断发展和创新。

## 4 图书馆发展战略的实施

论文将探讨图书馆发展战略的实施,以应对图书馆读者服务的现状和未来发展趋势。图书馆需要针对现有的问题和未来的挑战,采取一系列的改进策略和发展路径,并提出相关的建议与看法。

### 4.1 针对现状采取的改进策略

图书馆在面临数字化、网络化带来的挑战时,应采取以下改进策略来提升读者服务质量:

加强数字化服务。图书馆应加大数字化资源的建设和采集,提供更丰富的电子图书、期刊、数据库等数字资源,以方便读者在网络环境下进行自主学习和研究。图书馆还应加强数字化技术的研发和应用,提供便捷的数字化服务平台,使读者能够高效地获取到所需的信息和资源。

加强个性化服务。图书馆应借鉴互联网企业的个性化服务模式,通过读者画像和需求分析等手段,提供个性化的推荐和定制化的服务。例如,通过智能图书推荐系统,根据读者的兴趣和阅读历史,推荐符合其喜好的图书资源;通过在线问答平台,提供个性化解答和咨询服务。

加强学习共享社区建设。图书馆可以通过建设学习共享社区来促进读者间的互动和知识共享。这种社区可以提供在线学习资料和教育培训资源,搭建学术交流平台,组织学习活动和分享会议信息等。通过这些举措,图书馆能够激发读者的学习兴趣,促进知识的传播和共享。

### 4.2 针对未来趋势规划的发展路径

以数字化为基础,构建全球化服务体系。图书馆应加强国际合作,与其他图书馆建立合作机制,共享资源和服务,实现全球读者的无缝连接。图书馆还应制定更加优秀的数字化服务标准,通过整合全球的图书馆资源,提供更加便捷和高效的服务。

以开放创新为动力,推动图书馆服务转型。图书馆应积极引入和应用新兴技术,如人工智能、大数据分析等,探索创新的服务模式和方式。例如,可以利用人工智能技术开发智能图书馆助手,提供个性化、智能化的服务;通过大数据分析读者的借阅记录和行为,提供更精准的推荐和支持。

以社区参与为核心,建设共享文化服务平台。图书馆应加强与社区的合作,为社区居民提供多样化的文化服务和活动。通过举办读书俱乐部、文化讲座、展览等活动,吸引更多的读者参与其中,提升图书馆的社区影响力。图书馆还可以通过与公共机构、教育机构等的合作,提供更丰富的文

化服务和资源。

### 4.3 对图书馆未来发展战略的建议与看法

针对图书馆未来发展战略,笔者提出以下建议与看法:

加强人才建设。图书馆应注重培养专业化、创新能力强的图书馆管理人员和服务人员,以适应数字化、网络化时代对图书馆人才的要求。加强与学术界的合作,引入具有高水平研究人员和专家,提供更高质量的图书馆服务。

注重用户体验。图书馆应将用户需求放在首位,通过用户调研和反馈机制,不断改进和完善图书馆的服务。加强与读者的沟通和互动,及时解决读者遇到的问题和困惑,提供更加细致入微的服务体验。

加强品牌建设。图书馆应树立自己的品牌形象,打造独特的文化氛围和优质的服务口碑。通过积极参与社会活动和推广文化产品,提升图书馆的知名度和影响力,吸引更多的读者关注和使用图书馆的服务。

图书馆需要针对现状采取改进策略,以提升读者服务质量;根据未来的发展趋势制定发展路径,并加强人才建设、注重用户体验和加强品牌建设。这些措施将有助于图书馆更好地满足读者的需求,推动图书馆服务的创新和发展。

## 5 结语

图书馆需要突出其作为文化教育服务机构的定位,注重提升文化服务的层次和质量,以满足读者的高级精神需求。过程中,图书馆应抓住信息技术的发展机遇,提升其服务的人性化、个性化和多元化,打破地域限制,实现无边界服务。同时,也要注意资源的合理配置和服务质量的提升,以消除服务中存在的不足。总的来说,我们的研究为图书馆以及相关政策部门在配置和提升读者服务、规划和实施图书馆的未来发展战略上,提供了有益的参考和借鉴。希望通过我们的研究,有助于读者服务工作的进一步改进和图书馆发展的广阔前景。

### 参考文献

- [1] 张华,陈巧霞.基于用户体验的高校图书馆服务质量评价研究[J].图书馆,2017,36(4):72-79.
- [2] 马力,吴伟.图书馆服务质量的实证研究——以P图书馆为例[J].图书馆论坛,2020,40(2):23-30.
- [3] 张晓明,齐天倩.图书馆用户体验优化策略研究[J].图书馆学刊,2019,37(7):59-66.
- [4] 陈靖文,黄和凤.图书馆数字化服务的现状及未来发展趋势[J].图书情报知识,2021,196(3):121-128.
- [5] 谢一欣,魏文儿.白云山图书馆数字化服务模式研究[J].图书馆杂志,2022,41(1):110-115.