

新媒体环境下图书馆服务的改进对策浅析

唐艺文

重庆市江津区图书馆

DOI:10.32629/er.v2i5.1809

[摘要] 现代科技的快速发展,预示着信息化时代的到来。新媒体环境,不仅为图书馆读者服务工作提供了丰富的文化内涵,也转变了资源共享与信息交互模式。这种新的文化传播模式,对图书馆的综合服务水平提出了更高的要求。为此,图书馆应当秉承与时俱进的基本原则,优化调整服务模式,进而为构建文明城市奠定坚实基础。

[关键词] 新媒体环境; 图书馆服务; 改进对策

图书馆扮演着“桥梁”的角色,在知识与读者之间起着开放、管理、服务的作用。在新媒体环境下,图书馆必须有效改革、创新其传统服务模式,从而促进资源的合理配置和高效利用。大数据信息时代,新媒体技术取代传统媒体在图书馆读者服务工作中的应用已是必然。本文从新媒体背景下图书馆服务模式的角度出发,着眼于思考“新媒体+大数据”两者结合的读者服务的现状及转型,对新媒体环境下图书馆读者工作的未来加以展望并提出了改进建议。

1 简述新媒体的基本概念

新媒体,是相对于报纸、收音机、电视等传统媒体形式而言的。新媒体依托互联网技术、计算机技术与数字技术,利用各类多元化智能终端设备,为公众提供丰富多彩的文化信息。新媒体在资源时效性、多样性与交互性等方面体现出特异性优势,具体内容如下所述:①自主程度高。用户可以结合个人需求快速检索查阅资源,节省时间;②传播速率快。在新媒体环境下,资源更新与传播速率较快;③存储容量大。新媒体的信息容量较大,并且对信息格式、载体格式及应用手段没有任何限制。此外,压缩资源也可以节省存储空间,满足资源的在线传递需求。

2 新媒体环境对图书馆服务的深远影响

新媒体的快速发展为各行业的信息传播提供了更为快捷的渠道,而就图书馆服务而言,新媒体环境也对图书馆服务产生了深远的影响。下面,笔者就主要针对这一问题进行说明。

2.1 扩充服务资源

信息资源是为用户提供服务的基础。在新媒体环境下,信息资源具有立体化、多元化特征,且多载体协调配合。基于此,图书馆的馆藏资源不断扩张,具体包括已购资源、特色资源、试用资源、联盟共享资源,以及网络开放资源,进而可以最大限度的满足读者的需求。

2.2 拓展服务范围

根据中国互联网信息中心于2016年提交的统计报告可知,我国手机网民总数已突破6亿。由此可知,移动互联网与智能终端通讯设备已成为公众日常生活的必备工具。移动互联网用户的激增,在悄然间改变了图书馆的服务范围,从固

定用户向移动用户转变,从到馆用户向网络用户转变。

2.3 调整服务内容

在新媒体环境下,信息量的膨胀对用户快速获取信息资源造成了反作用力,同时,也对用户选择信息资源形成了干扰。伴随信息传播模式的转变,用户获取信息的渠道日趋多样化,且用户的信息需求逐步趋向专业性、精度性与深度性方向靠拢。这些具体变化驱动着图书馆的服务内容从借阅、咨询、检索与传递向知识组织、知识咨询、情报分析与智慧服务方向转变。

2.4 优化服务方式

现阶段,各基层图书馆的到馆人数锐减,图书借阅率不断下降。由此可见,在新媒体环境下,图书馆用户群体逐步分散。为此,图书馆应当转变发展理念,与其坐等用户到馆体验,不如引导馆员深入基层,搞好宣传工作,为用户提供多元化服务。在新媒体环境下,用户的信息资源体验具有双向性与互动性特征,只有走近基层用户,才能实现即时服务。

2.5 转变服务模式

一直以来,图书馆被公众冠以“资源中介”的称号,这一称号充分体现出图书馆的社会地位与公众形象。在新媒体环境下,图书馆要转变发展理念,提升社会地位,树立良好的公众形象,从“有所作为”转向“有个性、有品位”,迎合公众的物质文化需求,拒绝边缘化。从服务模式层面来说,图书馆更注重从资源中介向嵌入式合作伙伴的转变。

3 在新媒体环境下,转变图书馆服务的具体策略

在新媒体环境下,为促进图书馆的良好发展,图书馆管理者应当创新服务理念;以数据为基准,提供精准化服务;加大数字化图书馆开发投入力度;构建移动数字化图书馆;提升图书馆综合管理水平,满足多元化发展需求。

3.1 图书馆管理者创新服务理念

思想理念是开展行动的先导,是理论联系实际的重要枢纽。理论创新是优化图书馆服务模式的先决条件,尤其是图书馆管理人员服务理念的创新,显得至关重要。作为图书馆发展的组织者与参与者,在创新服务理念的引导下,能够制定具有前瞻性与战略性的发展规划,带领全体馆员探索与落实服务模式。

在新媒体环境下,图书馆的内外部环境在悄然间发生了转变,面对这种实质性的变化,图书馆管理人员应当创新服务理念,依托互联网的跨界思维理念,与其它行业有机整合。例如,与常用的搜索引擎建立合作关系,拓展资源覆盖面;依托互联网平台思维理念,构建多方协调发展、合作共赢的平台生态圈,转变被数据库商绑架的被动局面;利用大数据思维理念,推出智慧化服务,提升运营管理水平;利用社会化思维理念,重新建立图书馆与用户的合作关系,转变图书馆单方面发布通告的方式;利用迭代思维理念,依靠迭代品的更新速率,满足用户的即时性需求;利用极致思维理念,打造独立独行的用户服务模式,增强用户服务体验,从细节着手,强化服务效果。

总而言之,所有创新服务理念都应当以用户思维为切入点,划分用户群体,提供简约化、个性化与智慧化服务。

3.2 以数据分析为基准,提供精准化服务

综合分析新媒体在图书馆服务环节的应用现状可知,专项应用程度尚浅,并且未形成精准服务模式,用户的参与与积极性不高,参与反馈结构不理想。尽管新媒体凭借其特异性优势备受基层用户的好评与青睐,但表层化的服务,使得用户的粘结度下降。针对此,图书馆应当高效整合应用数据分析技术,为用户提供精准服务,增强用户的粘结度、认可度与忠诚度。图书馆要善于利用大数据技术采集、整合、处理与分析数据信息,挖掘用户群体,扩充用户量,掌握用户的行为规律,进而分析用户的信息需求心理。图书馆在挖掘与整理的过程中,应当促进数据分析与服务内容的有机整合,开展基于数据应用的可视化服务、基于数据分析的学科知识服务、基于数据挖掘的阅读推广服务、基于借阅数据的资源选购服务、基于读者行为数据分析的空间微服务等。由此,明确新媒体的应用目的,为用户提供精准服务,提升用户对综合服务的满意度。

3.3 加大数字图书馆专项开发投入力度

数字化图书馆是信息时代的必然产物,而数字化图书馆是以各类多元化信息技术为核心的综合型服务体系。数字化信息库所包含的知识信息,提取自纸质化信息。同时,在推动知识信息由纸质化向数字化转变的基础上,构建完整的电子图书馆信息资源渠道,并且建立健全读者信息读取体制,提升图书馆综合服务水平。数字图书馆依托各类信息技术,整合与利用各类信息资源,突破时间与空间的限制,简化信息

获取程序,节省时间,满足用户的多元化需求。

3.4 基于移动网络构建图书馆

新媒体对传统公共阅读模式产生了极大的冲击。为避免被时代发展所边缘化,应当秉承与时俱进的基本原则,顺应时代发展趋势,优化调整服务模式,高效整合应用现代信息技术,构建数字化图书馆,吸引读者,调动读者到馆的积极性。在知识信息大爆炸的时代背景下,公众对知识资源的需求不断扩张,图书馆应当优化完善服务系统。促进互联网技术与知识储备的有机整合,进而为读者创造优质的阅读环境,在最短时间内获取需要的信息。

3.5 提升图书馆综合服务水平

在信息化时代,手机已成为生产生活不可或缺的工具。为此,图书馆应当不断完善服务体系,满足用户的多样化需求。例如,借助手机软件获取迎合公众兴趣的知识信息;如实反馈图书借阅时间、借阅人基本信息;组织开展图书馆优惠活动、公益活动等。伴随物质文化生活水平的提高,个性化服务备受推崇,由此可见,综合服务品质不应当单纯以效率和数量作为评判标准,而要着重关注读者的个性化需求。图书馆应当推出个性化服务,针对读者的年龄、性格特征,兴趣爱好推送符合需求的信息资源。

4 结束语

综上所述我们可以获知,在新媒体环境下,各基层图书馆应当促进知识资源与信息技术的有机整合,扩充知识资源、拓展服务范畴,转变服务模式,推出个性化、定制化、智慧化服务,满足用户的多元化需求,进而为构建特色主义文明城市奠定坚实基础。

[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]代小波.新媒体环境下公共图书馆参考咨询服务创新研究[J].河南图书馆学刊,2019,39(02):30-31.
- [3]于晶.基于新媒体时代背景下的图书馆读者服务研究[J].传媒论坛,2019,2(01):146.
- [4]郭丽娟.基于新媒体的公共图书馆读者服务探析[J].内蒙古科技与经济,2018,(12):155-156.
- [5]邱丽.探讨知识生态视角下高校图书馆期刊阅览室的管理和服务分析[J].科技展望,2016,26(11):246-247.