

# 大专院校图书馆线上服务的思考

孙婷婷

江苏财会职业学院

DOI:10.12238/er.v4i1.3531

**[摘要]** 近年来,新技术层出不穷,互联网的发展引领传统图书馆业务逐步面向线上服务转型。线上服务方式与以往有所不同,图书馆面临着全新的挑战,也促使了图书馆的服务进行创新。本文阐述了大专院校图书馆线上阅读推广、团队建设、大专院校图书馆文献信息资源整合、线上培训和文献信息知识产权保护等几个方面,意在使大专院校图书馆能够在线上服务转型中更加顺利,在未来遇见突发事件时,依然能够保障提供文献信息资源和图书馆相关服务。

**[关键词]** 图书馆; 线上服务; 大专院校; 文献信息资源

**中图分类号:** G252 **文献标识码:** A

## 1 大专院校图书馆线上服务内容

目前国内外大专院校图书馆开展的线上服务主要包括电子文献相关服务、图书馆线上培训和线上阅读推广活动等,除此之外各个图书馆还根据馆内和学校实际需求,开展特色线上服务。

### 1.1 电子文献服务

大专院校图书馆电子文献主要包括电子书、电子期刊数据库、音像资料等。大专院校图书馆通过各类数据库资源的校外访问机制和文献传递服务为读者提供电子文献服务。一般大专院校图书馆的电子资源都是24小时不间断地提供在线服务。目前对于所有的文献数据库,若是想进行校外访问,大多数需要开通校外访问功能,并通过访问VPN进行校外访问。因此对于大专院校图书馆网络系统的建设和VPN平台的扩容就十分重要。除了登录VPN之外,还可以通过文献传递服务获得电子文献资源。

### 1.2 读者线上培训

读者培训业务是图书馆社会教育功能的体现,包括图书馆使用方法培训、电子信息资源数据库使用方法培训、图书馆特色培训等。其中电子信息资源的使用方法培训是图书馆培训体

系中重要的一部分。对于大专院校图书馆来说,因其面向的是在校师生,科研、比赛、毕业论文、考证等职业、课业需求从始至终贯穿于整个在校工作和学习生涯,做好图书馆电子资源的线上使用培训,能够更好地帮助老师完成教学,帮助学生完成学业,为图书馆线上服务转型夯实基础,也有利于提升图书馆资源利用率。

### 1.3 线上阅读推广

大专院校图书馆阅读推广工作已成为高校图书馆服务中的一个重要组成部分,是近年来图书馆工作的关键点,阅读推广工作能否有效的开展对图书馆的利用率有着直接的影响。新时期,阅读推广工作可以借助新技术、新形势和新方法,尝试将阅读推广与线上服务相结合,通过互联网开展阅读推广活动,利用互联网传播速度快、范围广的优势,大力宣传图书馆的活动。大专院校开展线上阅读推广更可以打破地域局限性,多所院校联合举行,将传统的以个人、班级、系部为单位的各种活动,转变为以学校、城市、省份等为单位的更大规模的活动,激发学生参加活动的积极性。江苏财会职业学院图书馆近年来以世界读书日系列活动为主轴,开展了多

项丰富多彩和独具特色的线上阅读推广活动,引起了大家的广泛关注和积极参与。

## 2 大专院校图书馆线上服务优势

与传统的图书馆线下服务相比,线上服务打破时间和空间的限制,能够随时随地为读者服务,体现出许多优势。

### 2.1 降低管理成本,提高服务效率

传统图书馆收藏的图书以纸本书为主,为了丰富馆藏,每年要采购大量的新书。这些新书到馆之后还要进行验收、分类、编目、上架等冗长的工序,才能进入流通环节,供读者借阅,这对于新书的时效性已经大打折扣。即使进入流通后,每天仍有大量图书上架、整架的重复性工作需要完成。每个环节都涉及到很多人力、物力、时间和成本。而现代技术发展,移动阅读的普及,图书馆纸本图书的借阅率已经在逐年降低,因此对于图书馆也是极大地浪费。有一些比较珍贵的图书,借阅量高、复本量少、采购成本高、采购难度大,在日常的使用过程中容易损坏,维护成本极高。尤其是大专院校图书馆读者多为学生,很多情况下借阅读书是因为老师的课业要求,这就很容易造成同本同类

图书短时间内的需求撞车,图书流通经常出现供不应求的情况。此时电子图书的优势就显而易见,电子图书不存在加工时间和复本量的问题,一些热门的图书能够很快地跟读者见面,并且能够同时满足多个读者的阅读需求,也避免了纸质资源反复使用过程中造成的损耗,更方便流通和管理,节省了图书馆资源成本,提升图书馆服务效率。

### 2.2 突破时空限制,拓宽服务范围

传统的图书馆线下服务依赖于读者的到馆率,因此除了日常的图书流通工作以外,受时间空间的限制,其他活动读者的参与度一直不高。特别是大专院校图书馆的读者以学生为主,图书馆活动时间受到上课时间和寒暑假影响,很难选择一个合适的时间,满足大多数读者的活动需求。除此之外,图书馆馆舍空间有限,对软硬件设备、人数和技术等都有限制。有一些活动需要使用图书馆电子阅览室,而电子阅览室计算机数量有限且速度较慢,很难达到理想的效果。在有限的预算下,只能选择性的提供服务,影响整体服务效果。而线上服务没有时间和地点的限制,能够满足不同读者的需求。如果通过线上的形式开展同样的活动,读者用自己的电脑参与,在任何地方任何时间,链接自己的电脑就可参与图书馆的活动,极大地提升了图书馆服务的质量,拓宽了服务范围,将图书馆提升到一个更高的层次。

## 3 对大专院校图书馆线上服务的几点思考

### 3.1 建立专业的线上服务团队

图书馆线上服务不同于传统的线下服务,需要掌握专业的知识和一定的技能,还需要有敏锐的洞察力,能够发掘前沿动态,把握服务趋势,更需要一颗热忱服务的心,这就需要建立一支专业的图书馆员线上服务团队。

图书馆线上服务团队的建设最重要的是人力问题。目前,各个大专院校图书馆馆员结构中,年轻馆员数量较少且承

担工作量较大,其中具有高学历,较高信息素养和图书馆学专业背景的馆员数量更少。这部分馆员平时分散在各个部门,基础业务已经占用了大部分精力,要想获取新鲜的资源,掌握前沿知识,从而能够提供创新的服务,就要花费更多的时间和精力,对馆员来说是个挑战。

为解决人员问题,大专院校图书馆需要全方位的整合资源。既然合适的馆员人数不足,就要整合图书馆所有的相关资源。例如:联合为图书馆服务的数据库商相关人员合作开展线上服务,请数据库商的技术人员为读者进行线上培训,以补充图书馆专业人力的不足;还可以联合学校各个院系的教务人员协助图书馆发布新书采购征集,完成网上调研,协助图书馆采购新书等。

### 3.2 整合图书馆资源

大专院校图书馆线上服务提供的资源主要包括文献信息资源和图书馆培训资源。这也是线上服务的主要内容,整合这两部分资源就能够满足大部分读者的日常需求。

#### 3.2.1 整合馆内文献信息资源

大专院校图书馆包含的文献信息资源类型主要有图书、期刊、电子资源数据库、音像资料、缩微文献、技术报告、政府出版物、会议文献、学位论文、专利文献等。在线下服务中,图书馆根据不同类型的资料的特征,提供不同等级的管理和维护,有针对性的开放。随着线上服务的不断开展,图书馆不同类型的文献信息资源可以同时面对互联网的渠道,那么很多特殊类型的文献就要为互联网活动进行再次整合。

大专院校图书馆线上服务中利用率较高的文献类型主要是电子资源数据库、图书、期刊等。图书馆在提供线上服务的初期,可以主要针对这几类文献资源进行加工整理,提供线上服务。图书馆可以将纸本图书和期刊的目录与电子图书和电子期刊的目录进行对比,筛选出哪些只有纸质版没有电子版的图书和

期刊,这部分可以将其电子化上传至互联网。主要以电子图书和期刊为主,以纸质文献为补充,提供日常的文献信息资源保障。

大专院校图书馆还可以将电子文献数据库中的一些视频资源与学校课程进行整合,筛选出学校专业课程资源,并且与各院系教师和教务处共同整合,提供在线学习的资源,这是有效提升图书馆资源利用率的重要渠道。

#### 3.2.2 整合线上培训资源

各个图书馆共享培训资源。大专院校图书馆线上培训大多是借助直播平台,通过在线直播的形式进行图书馆资源、使用方法以及使用技巧的讲解。从这个原理上看,不同学校的同学可以通过一个网页共同收看课程,打破了学校的壁垒。目前国内大专院校图书馆购买的资源中,很多资源是重复的,例如中国知网、万方数据库、维普数据库等,几乎每个图书馆都会购买。那么在数据库使用培训的时候,同一地区购买相同内容的图书馆可以相互合作,每个图书馆承担一部分培训内容。这样既可以发挥图书馆专业人员的优势,又有足够的时间钻研培训内容,减轻图书馆服务团队的压力,让他们把更多的精力用于钻研图书馆服务中。

#### 3.3 避免线上服务平台重复建设

大专院校图书馆线上服务平台主要有图书馆网站,图书馆服务QQ群,图书馆官方微博、图书馆微信公众平台,图书馆移动APP等。这些平台是随着时代的发展和技术的进步逐渐产生的,有着明显的时代性。每个平台都有着各自的优势和特点。例如图书馆官方网站,是最早门户网站时代的产品,适合发布一些图书馆简介和图书馆服务及功能介绍等内容;图书馆QQ群具有实时交流的功能,更方便接待读者的咨询;微信公众平台依托于移动互联网,更新速度快,更适合发布图书馆日常动态;图书馆移动APP更强调在线查询和在线操作等功能,更适合图

书馆常用读者。每个在线服务平台都有着不同的功能和特点,图书馆在建设在线平台时,要选择合适的平台,这样能够保证每个平台的活跃度和内容的丰富性,不要哪个平台利用率高,就把其他平台的东西全部搬过来,导致各个服务平台的内容毫无差别,搬运相同的内容耗费精力且毫无意义。

### 3.4 保护文献信息的知识产权

大专院校图书馆在开展线上服务时要注意文献信息的知识产权保护。一方面,图书馆在提供服务时,所提供的文献内容涉及到著作权人的传播权,因此图书馆在提供服务时,文献信息资源应尽量选择本馆购买的,具有使用权的文献,在提供服务的同时要对所传递内容的版权来源和用途进行声明,保护自己的权益。另一方面也要对使用者进行说明和培训,防止使用者在无意间构成了侵权行为。另外图书馆通过官网和微信公众平台等渠道发布馆藏信息等内容时,需要按照版权法的要求注明作者及其出处,否则就有侵害署名权的隐患。

### 4 小结

大专院校图书馆的读者来自全国各地,又因为学校寒暑假的特殊性,绝

大部分读者每年都有约三分之一时间不能在馆,因此,大专院校图书馆开展线上服务,更能够打破时间和空间的限制,为更多读者24小时不间断的提供服务,同时也为图书馆在面对突发重大事件时,依然能够正常服务读者提供重要保障。只有合理开展线上服务,图书馆员才能打破传统服务的局限,在图书馆服务工作中找到突破口,对图书馆的业务工作有重要的意义。在线服务也是图书馆开展学科服务的重要渠道。通过互联网,图书馆能够更方便地为校内各个部门开展专业的服务,更方便地链接校内相关部门,打造不间断的服务,巩固图书馆校园信息中心的地位,提升图书馆的科研能力和影响力,为图书馆的长远发展夯实基础。

### [基金项目]

校级一般课题《大专院校图书馆线上服务研究》(课题编号:2020XJ04)。

### [参考文献]

[1]周云锋,袁黎明,杨晓红.基于高职院校在线教学的图书馆服务对策研究——以武汉电力职业技术学院图书馆为例[J].武汉电力职业技术学院学报,2020,18(02):19-21.

[2]张瑞贤.用户需求导向的图书馆在线学习支持服务研究[J].图书馆工作与研究,2020,(01):58-64.

[3]郝美霞,丁文彬.高校在线开放课程与图书馆协同服务路径探索及其关键技术[J].情报探索,2019,(09):92-96.

[4]王丹,王钊,孙海燕,等.军校图书馆在线课程服务体系构建研究[J].图书馆工作与研究,2019,(01):79-83.

[5]刘晶晶.图书馆微信在线客服服务与管理探析[J].中外企业家,2018,(31):232.

[6]赵曼娟.探讨基于大规模开放式在线课程的高校图书馆服务模式[J].科技视界,2017,(18):44-45.

[7]张国杰.面向在线教育发展的高校图书馆学科服务新探[J].图书馆建设,2016,(12):60-63+70.

[8]汪秋雁.基于LibGuides的高校图书馆在线学科服务创新研究[J].图书情报导刊,2016,1(10):115-118+123.

### 作者简介:

孙婷婷(1984--),女,汉族,江苏连云港人,大学本科,助理馆员,职员,研究方向:大专院校图书馆线上服务方式方法、开展情况、服务优势等问题。