

新媒体背景下的公共图书馆读者服务的创新路径研究

曾亮霞

(漳州市长泰区图书馆, 福建 漳州 363900)

摘要: 随着信息时代的到来, 新媒体出现在大家的生活中, 随之而来的还有数字化技术。公共图书馆在信息时代的环境中逐渐被同化, 也在向数字化方向发展, 公共图书馆创办目的就是为了给广大人民群众创造读书学习的氛围, 而根本宗旨就是服务。也就是说图书馆既要为群众带来丰富的知识信息和书籍, 同时还要提供最全面的读者服务。而随着科技的不断进步, 互联网在人们心目中的地位越来越高, 让大家能在网上获取自己喜欢的书籍, 这也就使得图书馆的地位逐渐弱化。所以在这样的新媒体背景下, 如何通过提升读者服务质量实现自身价值是公共图书馆的首要任务。

关键词: 新媒体 公共图书馆 读者服务 创新路径

中图分类号: G258.22 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-9082 (2022) 01-0061-03

虽然新媒体的发展速度很快, 不过也在某种程度上带动了旧媒体的进步, 新旧媒体的有效结合让公共图书馆的利用率得到了大幅度提升, 这也将图书馆未来的发展方向进行了合理定位, 明确了发展趋势。但是就读者服务这项工作来看, 受到新媒体环境的影响, 还是存在一些问题的, 这些问题直接影响读者在新媒体环境下对公共图书馆的服务体验。因此, 要从本质出发, 对问题进行研究分析, 改进完善, 从而为读者提供更优质的读书服务。

一、新媒体环境下公共图书馆服务现状

国内很多公共图书馆为紧跟时代发展, 已经开始突破自己, 将传统服务进行改造, 利用互联网技术优化各项服务, 提高读者阅读体验, 主要采用以下几种新媒体服务方式。

1. 移动手机图书馆

公共图书馆将馆内大量图书资源进行整理汇总, 在通过手机图书馆APP的方式进行上传和管理。这样读者就可以通过手机图书馆APP对想要阅读的书籍进行查找, 并通过账户申请注册或者是网页图书的方式进行阅读, 同时也可通过手机图书馆APP了解图书馆的最新资讯和活动详情。为了能拓宽读者阅读范围, 管理员还可以设置推荐功能, 系统可根据读者平时的阅读风格向读者推荐一些种类相同的书籍, 这样也能有效地丰富读者阅读内容。

2. 微博

微博作为目前最火的几种网络社交平台之一, 而且深受广大网友的认可。目前国内绝大多数公共图书馆都已经有了自己的官方微博账号, 并由专业运营工作人员对此账号就行运营, 通过图文或视频等形式对图书馆进行宣传 and 日常动态的更新, 同时也能和读者进行及时有效的沟通, 从而实现良好的互动关系^[1]。利用微博大客户群体推广图书馆

的知名度, 吸引更多的读者和学者进入到阅读活动中来。还可通过发布一些关于阅读方面的小趣闻或是实用技巧, 吸引粉丝并建立起友好的关系, 营造图书馆良好的声誉。

3. 微信公众平台

最近几年。微信公共平台越来越火, 用户基数甚至超过了大多数社交平台和资讯发布平台, 成为新时代的“社交一哥”。能够有如今这样的成就, 与其丰富的功能有着密不可分的关系, 比如信息发布、视频分享、多元化阅读等, 都是用户们非常喜欢的功能, 并且这些功能的使用难度也并不大, 所以也就变相增加了许多跨时代的用户, 从而增加用户基数。和微博一样, 很多公共图书馆也拥有自己的微信公共平台账号, 而它能实现的功能甚至相比于微博有过之而无不及, 比如通知、读书预约、资讯推送以及活动预告提醒等, 使读者能都充分享受到多样化的阅读服务, 提升阅读体验。

4. 数字化资源

将图书馆资源实现数字化有利于提高读者阅读兴趣。现阶段为信息化时代, 读者的兴趣已经从书面阅读方式逐渐转移到了数字化的电子阅读。基于此, 图书馆要顺应时代发展, 通过增加数字化阅读设备实现资源数字化, 例如电子书、听书等电子阅读设备。同时为方便读者查找相关书籍, 还应在馆内设置一些平面电子索引设备, 不仅能够减少图书馆工作人员的工作量, 还能提高读者阅读效率。综上所述, 通过实现资源数字化能够在提升读者阅读兴趣增强读者阅读体验, 进而吸引更多读者来馆阅读。

二、新时代背景下公共图书馆存在的问题分析

1. 公共图书馆读者人数大幅减少

时代的发展也使人们在生活中变得越来越“懒”。大家能够通过多种途径获取自己想看到的新闻资讯, 也就很少

出门去图书馆找书籍阅读了。相较于在图书馆通过各种查找步骤,甚至要通过来回走动去寻找自己想要的书籍,而且还不一定都能找到,人们还是喜欢躺在家里通过手机、电脑等各种高科技电子产品获取自己想要的信息资讯,还不用担心和他人抢资源。正是由于新媒体技术的推出,使得图书馆读者的人数大幅度减少^[2]。介于这种情况,公共图书馆可以通过组织一些阅读活动,吸引读者走进图书馆。例如,读书沙龙活动,邀请一些图书作者和读者进行深入探讨,让读者在和作者交流过程中,增强对书籍的理解,同时还能提高阅读兴趣。此外,还可以组织一些回答问题赢免费阅读卷的活动,不仅为图书馆赢得了人气,同时还能增加读者的黏性。

2. 公共图书馆的资料时效性存在偏差

经常去图书馆的老读者或者是对图书馆有所了解的读者都知道,图书馆内的各种文献、资料、报纸以及杂志等书籍有一大部分都是一些距离现在很多时间的了,虽然说老旧书籍的参考价值非常高,但是现在人们还是更加倾向于对新事物、新新闻、新资讯的了解和探索。并且在新媒体环境下,人们能够以最快的速度了解到最新的新闻,保证了新闻最重要的特性之一——时效性^[3]。

3. 公共图书馆服务安全存在不足

传统的公共图书馆,在安全方面存在这很大缺陷,而这种安全缺陷不只是读者阅读内容保密方面,同时还有读者个人信息方面的安全,这些信息都有被泄露的风险。所以在新媒体技术普及的时代,保证读者各项安全是目前公共图书馆的重要工作之一,所以图书馆应该为读者提供一个安全的阅读空间,保证读者在阅读过程中个人信息不会被泄露。同时,还要保证图书馆工作人员的个人素质,提高安全意识,明确安全责任。

三、新媒体环境下公共图书馆的创新路径

公共图书馆最本质的工作就是为读者提供最好的阅读服务,也就是说一切影响读者阅读体验和服务质量的因素都应该被图书馆重视。由于新媒体时代的快速发展,越来越多的科技产品进入到人们的日常生活,正因如此,人们的阅读习惯也发生了很大的改变,大部分读者已经将获取信息的途径从图书馆转向了手机、电脑等科技产品上,使得图书馆的服务职能被弱化,这对图书馆所提供的阅读服务是一个非常大的打击,甚至直接影响图书馆的正常运营。但这种环境也并非无好处可言,图书馆可借用这次机会将读者服务做以创新,以此来吸引更多的读者,从而更好地对图书馆进行推广宣传。既实现了自身价值,又实现了可

持续发展目标。具体措施如下。

1. 改善公共图书馆读者服务模式,吸引读者

要想在新媒体环境中对传统服务进行创新,最简单有效的方式就是改善对读者的服务模式,目前的服务模式存在很多问题,首先,服务效率较低。在公共图书馆中,虽然也设有引导读者阅读的工作人员,但是配置人员的数量却很少,无法为更多的读者提供服务,在图书馆举办一些活动时,会吸引来很多读者,但是由于引导人员较少,很多读者都需要自己动手去查找自己想要观看的书籍,严重影响读者的阅读体验。其次,工作人员专业能力偏低。很多服务人员的服务水平有限,既没有受过专业的教育同时也没过多的培训,使得服务质量一直无法得到提升。并且这项工作较为枯燥,使得工作人员的流动性很大,就无法培养经验丰富的服务人员。因此,在对服务模式进行改善,要充分利用有限老员工带动新员工,使其专业能力得到快速提升,从而改善图书馆服务质量。这样才能留住来图书馆的读者,从而增加读者基数。

2. 可以借助移动平台对读者实时信息及时推送

目前我国的公共图书馆多数还是传统的老式图书馆,主要的特点就是内藏了大量图书,优点是种类多,缺点是查阅难度大。大量的图书是图书馆的一项弊端,同时这也将使其有种不同的优势。目前科技非常发达,大家可以通过互联网获取自己想看的书籍,但是有部分书籍受到版权或盗版书籍等条件限制,出现没有办法让读者阅读到书籍的全部内容或书籍内容不准确等情况。这时图书馆的作用就被显现出来了,图书馆可以借助移动平台向用户推送图书信息,让大家能够及时找到自己看到想看的书籍,让大家前往图书馆进行阅读,从而增加公共图书馆的吸引力。

3. 公共图书馆读者服务体验升级,强化安全措施

信息化时代影响着我们生活中的方方面面,互联网技术的兴起促使手机、平板等电子产品得到了质的提升,方便了学习和生活。其中公共图书馆也是主要受益者之一,公共图书馆实现数字化,使得新媒体能够在图书馆内得到更好的利用,为读者提供更加全面的阅读体验。读者可以用手机等电子产品对图书馆内的各种书籍进行查找并定位,提升了查找速度的同时也丰富了读者的阅读体验,使公共图书馆内读者的服务体验得到了全面升级。网络信息不同于线下,读者在登录个人信息时很容易被泄露,为保证读者隐私安全,图书馆可通过招聘和培养网络安全人才,保证图书馆网络安全,为读者提高安全保障,同时这也是提升读者服务体验的有效方式。

四、新媒体环境下公共图书馆读者服务举例

随着新媒体时代的到来,公共图书馆突破了地域限制的局限性,将线下的读者服务推广到了线上,通过互联网技术为读者提供最全面的服务。这种全新的服务模式能够让读者摆脱地域限制随时随地地享受来自公共图书馆的阅读服务,同时还能够享受到图书馆内丰富多样的书籍。

1. 图书馆自助借还服务系统

公共图书馆能够实现智能化,主要原因是由于无线射频技术的发明和使用。我国第一次使用这项技术是在2006年的深圳市图书馆,而后我国也开始使用这项技术进行图书馆资源管理,此项技术主要用于对图书的自动借还服务上,而且在此基础上还衍生出了其他技术,比如自动归还书架的防盗系统、引导找书的导航系统等,正是由于这些智能化技术的应用使得公共图书馆的服务水平达到全新的高度。

2. 触摸屏服务

触摸屏技术我们应该再熟悉不过了,它是我们智能手机的主要且最重要的功能之一。在图书馆中,这项技术主要运用在了书籍的检索上,和手机的触摸屏的作用基本相同,都是通过向智能检索设备中输入你想要查找的书籍的名称或是关键词,然后系统会在数据库中进行查找,最终向人们呈现出书籍的具体信息详情。触摸屏体验系统在2008年由我国国家图书馆首次使用,通过这个系统可以实现对书籍的所有相关信息进行查找,之后其他各个城市也开始利用这项技术实现了图书馆的综合性服务。读者通过触摸屏技术能够更加快速地了解图书馆信息和书籍信息。

3. 移动图书馆服务

由于手机实现了智能化,改变了传统图书馆的运营模式和服务模式,使得移动图书馆开始得到飞速发展。基于此,国内很多数字化图书馆也开始紧跟潮流,将运营模式进行全面的升级,推出了移动图书馆,创新了读者服务模式。比如,国家图书馆、深圳图书馆和武汉图书馆等许多图书馆都开始创立属于自己的移动图书馆服务系统、手机图书馆官网和客服站服务。移动图书馆一般是为读者提供体验活动的,如新闻资讯、借书索引、电子图书等,客服服务一般是针对读者个人信息的咨询,比如个人借阅情况查询、个人阅读有效期查询以及一些阅读活动预订等,通过这种方式大大提升了读者的阅读体验。

4. 建立微信公众号

微信的发展速度大家有目共睹,用户技术已经远远超过了QQ,成为新时代的宠儿,是人们目前使用最多的社交

软件。微信公众号就是微信一个最为重要的附属功能,它作为一个新兴的服务平台能够为公共图书馆创造一条全新的发展之路,通过这个平台可以使读者的阅读局限性实现最小化,通过微信就可以在任何地方进行资讯的获取和阅读,同时为读者服务提供了一个全新的服务模式。

在微信公众平台读者可以直接和平台的运营者进行无障碍沟通,既保护了读者的隐私安全,又实现了平台的真实性,同时通过与读者进行沟通还能拉近读者和图书馆之间的距离,这也是为读者提供服务的一种表现。通过公众号与读者进行沟通还能让读者加深对图书馆的了解,从而能够更加全面地为读者推荐图书馆。

5. 建立微博平台,设置微话题进实现阅读推广

微博是一个具有浓厚媒体形式的社交平台,其具有用户基数大、推广范围广的特点,可以为图书馆推广阅读活动提供最有力的平台。公共图书馆可以通过寻找新颖的话题点,在微博这个平台进行发布,增加读者关注度,同时还能找到兴趣相投的读者。读者可以通过在图书馆发布的文章下方将自己的观点进行阐述,来寻找志同道合的朋友,同时还能通过和不同观点的读者进行交流,互相借鉴,共同进步。在进行热点话题讨论时不要忘记图书馆的根本职能,要从服务读者的角度出发,将话题内容和读者服务相结合,分析读者心理,利用读者能够接受的方式进行推广。

结语

综上所述,在新媒体数字化时代,改变自身传统图书馆的运营模式,首先,要在读者服务上进行创新和发展。同时还要在服务模式上进行优化,本着方便读者,提高读者服务体验感,通过优化查询方式等途径,提升服务质量。其次,想要实现真正意义上的数字化图书馆,还要学会充分利用互联网技术和资源,全面推广图书馆信息资源。手机、电脑以及平板这些电子产品是我们推广宣传的重要媒介,同时也是我们优化图书馆阅读环境的工具。想真正将图书馆推广大世界各处,就要充分利用互联网主流的社交平台,通过发布一些优质资讯和新闻热点,吸引读者阅读兴趣,从而增加粉丝、读者的黏度。

参考文献

- [1]崔宇.新媒体背景下公共图书馆读者服务的创新研究[J].参花,2021(7):118-119.
- [2]勒格吉.新媒体环境下公共图书馆读者服务工作探讨[J].传媒论坛,2020(10):120-121.
- [3]杨颖璐.浅谈新媒体环境下如何做好公共图书馆读者服务工作[J].作家天地,2021(8):107-108.