

新媒体背景下高校图书馆读者服务的创新

李 奕

(贵州食品工程职业学院, 贵州 贵阳 551400)

摘要: 新媒体技术的迅速发展和推广运用, 它深刻地影响着人们获取信息、阅读方式等, 同时, 也对高校图书馆的读者工作也产生了一定的影响。新媒介对高校图书馆读者服务方式和模式的创新, 提供了一个很好的机会。在读者服务工作中运用新媒体, 可以扩展服务范围, 丰富服务内容, 从而, 全面提升高校图书馆的读者服务水平。因此, 高校图书馆必须充分认识新媒体的优势与价值, 借助新媒介技术, 不断创新读者服务的观念和方式, 加强高校图书馆的综合吸引力。

关键词: 新媒体 高校图书馆 读者服务

中图分类号: G250 文献标识码: A 文章编号: 1003-9082 (2023) 02-0049-03

引言

与传统媒介相比, 新媒体环境是一种新型的大众传播环境。在这样的情况下, 现在, 更多的人开始使用手机、平板、电子书等中的终端进行阅读, 新媒体对读者的阅读方式产生了影响, 近年来, 在高校图书馆借阅图书的老师和学生数量逐渐减少。在这种情况下, 高校图书馆要做好读者工作的创新服务工作, 这样才能吸引更多的读者。本文试图从新媒体环境下探讨高校图书馆服务工作创新路径, 以此为契机, 推动图书馆可持续发展。

一、新媒体背景下高校读者信息需求的变化及特点

1. 读者需求方式的变化

信息传播渠道多种多样。如移动电话、计算机终端、有线接收设备等接收介质, 实现了快速、便捷的信息传送和接收。发展电子信息技术, 通过网络、卫星信号等各种渠道, 推动了高校图书馆的建设, 实现与读者信息的接收、传递。信息交流模式的互动化。随着信息传播技术的发展, 信息交换双方之间的互动水平得到了进一步的改善, 高校图书馆的读者从单向获取信息, 发展为双向交互的信息交流方式。如此频繁的互动交流, 能降低信息讨论中的模糊和错误, 提高信息交换的精确度和效率。信息检索操作人性化。在信息化时代, 人们面临着复杂的检索体系, 人们对利用自然检索语言进行信息检索的需求越来越大, 搜索已不是专家的技能, 在简单的操作界面中, 利用语音提示进行信息检索是读者的实际需要^[1]。

2. 读者需求内容的变化

需求的信息组织越来越系统化。在高校图书馆中, 读者更多地关注于获得系统的学科知识信息, 而不是获得零散的信息单元。需求的信息领域趋向于个人化^[2]。因为各个学科的不同, 而读者则更加关注与自身研究方向相适应的

个性化信息。需求的信息载体呈现出多样化的趋势。读者在接收传统的纸质文献资料外, 具有掌握声像、文字混合的多媒体数码资讯资源的自觉与能力。需求的信息结构趋向于复杂化。除了对该专业的研究范围内的最新的研究资料, 还有一些新的理论, 涉及相关的学科, 为自身的科研工作提供动力, 形成其所需要的信息组织形式也有越来越复杂的倾向。需求中的信息内容趋向于动态化。随着科技的迅速发展, 学术成果的不断更新, 同时, 也需要读者及时了解自己所学领域的最新资讯和动态。

二、高校图书馆读者服务面临的问题

1. 服务范围狭窄

众所周知, 高校以教学、科研、社会服务为主要职能。然而, 高校图书馆的定位是为高校师生、科研工作者、学生提供信息服务和支持的机构。其社会服务作用却很少得到重视。人们习惯于将高校和公立图书馆分开, 把社会服务看成是公共图书馆的事情, 与高校图书馆没有任何关系。这是一种错误的认知。高校图书馆在文献信息资源、专业人才、教育环境、教育技术和教育观念等方面具有较大的优势。这些都是公共图书馆所没有的。教学、科研、社会服务是一体的, 无法分离。把重点放在服务于教育和科学研究上, 无异于将大学封闭起来, 极易造成师生的视野与社会实际生活相脱节。老师和学生, 缺少的是一个鲜活而美好的世界; 对社会来说, 缺少的就是书海的漫游。这是一个“两误”的尴尬局面, 要想破解这一难题, 必须是高校图书馆与公共图书馆的联馆服务、资源共享、馆际互借、联合保障, 实现了大学与公共图书馆的有机结合, 拓展读者对象范围^[3]。

2. 服务模式落后

目前, 由于技术、经费和资源的限制, 大多数大学图书

馆受到限制,读者的服务方式还十分陈旧,大多数大学仍然沿用传统的读者服务模式,在信息时代,人们对不同类型的阅读需求已不能适应。在高校图书馆的各种业务中流通服务是高校读者服务的重要组成部分,它包含了购买实体资料的商家、图书馆内的阅读、借阅、归还等,但是,许多图书馆都面临着纸质资源的采购,上架周期长,馆藏种类有限,部分资源重复购买,馆际互借困难。高校读者的个性化资讯服务需求日益增长,然而,高校图书馆的信息化建设还处于起步阶段,由于缺乏健全的图书馆和读者的信息服务平台,从而让现代信息技术在读者服务中应用不充分等缺陷,造成了图书馆的资源不能及时地为读者服务。

3. 读者体验感较差

目前,高校图书馆在图书外借、阅览、读者咨询服务、文献检索服务等方面尚有不足之处。新媒体平台的构建和读者的服务功能还不够完善,使读者产生了不好的体验。因为有些服务人员是学生志愿者和业余教师,他们并不知道服务的流程和内容,无法提供全面和高水平的服务,这给读者带来了阅读和咨询方面的困难。另外,还有不少大学一年级的学生对新媒体的工作并不了解,对系统的各种功能都不是很了解。这种情况下,没有专业的引导人员,就会阻碍学生的借阅。

4. 图书馆员自身素质较低

高校图书馆的读者服务质量是由馆员素质决定的。出于种种理由,目前,高校图书馆的管理人员配置水平参差不齐,不但学历和职称有很大的不同,许多图书馆人员缺乏专门的知识和技术,如图书馆学、情报学,缺乏专业的业务培训,其专业素养与知识结构均不理想;馆员的服务观念仍是以传统的图书整理方式为基础,没有实现从“图书”向“读者”的管理观念转变。

三、高校图书馆做好读者服务工作的措施

1. 开展网络数字化资源导航服务

在互联网时代,人们对信息的需求发生了改变,高校图书馆要把读者工作的重点转向具有特色的数字参考咨询服务上来,着重于网上的数字化读者服务工作,如专题信息导航,把数字信息服务与传统的纸质信息服务放在一起。在新的信息时代,应加强对读者的需求特征的分析与研究。提高读者在网上的服务质量和满意度。比如,重视FAQ这种数字化参考咨询项目,提供24小时在线咨询服务。高校图书馆要不断地加强阅读咨询工作的深度与广度。加强网上参考咨询员工制度和业务服务规范的实施力度,积极地收集并回答读者在利用数字化资源方面的问题,提升数字化信息资源服务的专业化程度。

2. 创新读者服务方式

为提升高校图书馆的读者服务水平,改革服务模式,提高服务质量是必不可少的。首先,要利用互联网的信息化平台,拓展服务渠道;把图书馆的借阅服务扩展到信息化服务,可以适当地发展有偿服务,以满足读者日益增长的需要,对图书馆的发展,也有很大的帮助。有偿服务可能包含下列方面。第一,是信息参考咨询服务,例如,提供口头解答、编写专题目录等,也可以根据研究人员的需要,筛选、整合、加工图书馆有关信息资源,将其编入专题书目、文摘等,图书馆按实际工作量要求支付工资;第二,专题检索服务,如果按照读者需要,进行有针对性的综合文献搜索,然后,索取相应报酬。第三,大学图书馆能够结合自身的实际,结合学生的需要,制定相应的制度。开展专题性的专业服务。由于高校图书馆地处大学校园内,每个科目都有很多潜在读者,具有各种专业资源的特殊优势,学科服务是一种全方位、多层次的专业服务,开展信息收集、宣传和利用工作,为学校提供及时、广泛的专业信息,这对缩短科研人员获得文献资料的时间是有益的,提高科学研究的有效性。同时,及时、高效、专业的信息也会吸引到大批的读者,让更多的读者去图书馆读书。

3. 升级高校读者的用户体验

如何更好地为高校图书馆提供更好的读者服务体验,建立新媒体服务平台,明确高校图书馆在教学与服务方面的功能定位,深入地剖析不同读者的需要,通过创新重构图书馆的物理和网络空间,运用自动化的智能设备,有效地获得文献资料,为图书馆提供温暖的服务,这样才能为读者提供更好的使用体验。为了使高校读者获得更好的使用体验,还需加强高校图书馆的服务,建立有特色的图书馆。首先,在图书馆与读者的沟通中,充分利用学生助手角色。从某种意义上来说,学生助理也是读者的部分,他们不但知道图书馆用户的真正需要,也了解了图书馆服务人员工作的不易。对学生助理进行全面的培训,既可以训练学生的服务能力,还为图书馆提供了人性化的服务,从而提高读者体验感。其次,对不同级别的图书馆读者进行分类,丰富其多元化体验。一般而言,大学图书馆的读者群体包括教师和学生,以及员工和大量的社会用户。对新入学的同学,或是那些不善于使用图书馆资源的人,图书馆工作人员要重视引导服务;针对广大教师、科研工作者和普通读者,图书馆工作者要注重读者分层的服务;就各种知识的需要而言,图书馆工作人员要加强对图书的日常计划和归类工作的关注;在理解和尊重读者的阅读需要的基础上,丰富图书馆的各种活动类型,真正激发图书馆

读者的阅读积极性,同时,借助新媒体,加强对特色图书馆的宣传,开展活动通知、活动设计征集、活动实施方案展示、活动效果评估等。要充分调动广大读者的积极性,建立读者服务监督平台,加强对读者信息的反馈管理,统计和分析所收集到的资料,这样才能体现出个性化的服务,增强各种使用者的体验感^[4]。

4.提高管理人员的业务素养,打造专业技术团队

做好读者服务也需要有一定的专业技术水平,熟悉使用各类图书馆的设施,要了解图书馆的各类信息和知识资源,掌握读者的借阅的需要、行为习惯,为读者提供全面的服务,做到读者满意。图书馆管理者既要具备专业知识的分析和创新的服务意识,要有足够的知识储备,具有收集、处理、开发和传播资源的知识能力,具备良好的资源管理及信息服务能力;为读者提供优质的服务。因此,加强图书馆管理队伍的建设,是实现图书馆事业发展、为广大读者提供高质量的服务的基础。引导图书馆学科发展方向;要激发图书馆工作人员的工作热情,强化图书馆员的专业培训,加强图书馆员的专业素质和知识素养,要有一支结构合理,相对稳定,综合素质较高的人才。为读者提供创新的服务,持续地满足读者的个性化需要,发挥图书馆的优势,为读者解答各类问题。

5.创新导读服务

图书馆的导读工作是图书馆为读者提供最基本、最关键的服务工作,就是图书馆的工作人员主动地介绍和解释图书馆馆藏的情况,引导读者准确地挑选自己所需的书籍、文献,并提供适当的阅读指导。高校图书馆要做好导读工作,而要对广大读者的阅读和信息需要进行综合的分析,然后,就是有针对性的、系统性的服务。比如,以刚刚进入大学的学生为目标,需要展开最基础的导读,介绍图书馆的基本知识,包括图书馆的分类、图书类型和借阅流程。向新生介绍基本文献检索法,并且推荐适合新生推荐一些数据,只有新生学会了图书馆的基本操作流程后,有关的服务人员可以进行深度的导读。同时,还可以通过定期发布招贴、图书推介等方式,为广大师生提供新型的图书阅读服务。此外,还可以充分利用现有的图书馆资源,定期举办阅读讲座、读书交流等相关的活动,通过这种方式,可以吸引更多的师生来图书馆学习。比如,可以请一些著名的作家和学者来做阅读、演讲、从理论和实际出发,使普通大学生更好地掌握阅读技巧和阅读方法。此外,在新的时代背景下,要充分运用现代的网络信息技术对导读业务进行拓展。第一,要增加图书馆的经费投入,建立一个网站或者一个微信平台,为师生提供快捷、有效

的图书资源。如果可以及时向门户网站推荐新的图书和优秀文献。第二,构建图书馆文献资源的网络化导读体系,在门户网站上进行馆藏资源的合理归类,从而体现出内容和信息服务的特点,方便师生查找自身需要的书籍。

6.建立个性化服务模式,强化空间服务意识

为了突破高校智能图书馆的局限,要构建线上图书馆的个性化服务模式,更强调了“以读者为本”的服务思想,同时,对传统的图书馆管理工作进行了改革和优化,提高服务品质,增加服务的内容,扩大预约服务、图书借还提示服务、垂直门户服务等,充分发挥智慧图书馆的优点。比如,图书馆终端可以适应读者的阅读喜好和对文献的需要等。信息收集和整理处理,以此为基础,制定个性化、主动的服务。同时,建立智能图书馆的信息反馈机制,加强图书馆的服务。服务是一种双向服务,在高校图书馆的管理中,为图书馆与读者建立双向沟通渠道,为读者提供优质的图书服务,还应当设立有关的反馈机制,通过倾听读者的合理意见和建议,图书馆的服务系统要持续改进,加强对读者的服务。图书馆正从文献资料向空间服务转变,在空间服务的方式上,图书馆应加强对读者的阅读体验的重视,通过科学规划、优化改造、整合服务空间,为了读者和用户考虑,尽可能地满足他们对图书馆空间的个性化要求,特别是不可忽视虚拟空间的服务,虚拟空间的服务,依靠计算机技术,移动网络终端,先进的智能设备,为读者提供以肉眼无法看到的服务场所。

结语

总之,在新媒体背景下,高校图书馆现有的读者服务模式,已不能适应目前高校图书馆日益增长的需要,也不能满足读者和使用者的需要。充分发挥图书馆读者的创造性服务优势,根据实际情况对服务工作进行改革和创新,才能满足目前的读者用户阅读服务需求,这不仅有利于促进高校图书馆的进一步发展,同时也能为学校培养人才提供有效的服务支撑。

参考文献

- [1]赵建凤.移动新媒体环境下高校图书馆数字阅读推广服务模式研究[J].才智,2020(2):242.
- [2]何波宜.新媒体环境下高校图书馆服务重塑的思考[J].产业与科技论坛,2020,19(21):281-282.
- [3]陈珊.基于微信公众平台视域下高校图书馆新媒体服务创新策略探究[J].海峡科技与产业,2021,034(003):77-79.
- [4]陈凯欣.新媒体背景下高校图书馆阅读推广服务研究[J].办公室业务,2022(9):171-173.