

册数有限。现刊不能同时得到更多的读者的需求,不得外借,这容易使读者产生逆反心理,进而引发矛盾。有的读者为了需要他的那一页,甚至采取对抗性、破坏性手段偷窃、撕毁书籍等。图书馆可购买复印机、延长现刊的图书馆陈列期限、设立了过期期刊“待装订室”、放宽阅读时间及适时借阅等满足他们的需要,排除不愉快的心理。另外因书室采用开放式的借阅方式,使读者能自如的选择所需的书籍,同时通过购买联机、网络数据库,以减少读者对图书馆期望值与实际他的差距,满足他们心理上对图书馆的阅读需求,进而增进读者的阅读效果。

3、加强与读者交流

沟通可以检查双方信息实际上是否被理解,和读者依靠交流和信息沟通来统一认识、密切关系、增进友谊,从而取得配合,最终达到共同的效果。文献检索和定题服务是图书馆读者服务工作的重要组成部分,对大多数读者而言,准确确定选题范围往往是一件不易之事,范围过大,则很难达到准确的检索目的,范围过小,又容易将相关文献内容排斥在外。因此,除了对读者提出的需求满足外,还需采取主动服务的态度,在遵循主动性、前瞻性、全面性、针对性、连续性等原则的基础上,主动与读者交流,可对读者感兴趣的课题及各学科前沿性的课题作追踪报道如提供文献交流服务、制作特色数据库和网络导航数据库等,从深层次满足读者对信息需求的需要。而且随着交流和沟通内容的不断丰富,也使读者加深了对图书馆管理工作的理解,对我们更加尊重信任,而进一步使得双方的水平更好的发挥提高。

4、增强馆员的影响力

影响力是指一个人在与他人的交往中,影响和改变他人的心理和行为的心理和行为的能力。我们作为现代图书馆的管理者,对读者的影响力,来自表现出日常工作中具有良好的精神风貌和准确、快捷地满足读者对图书馆的各种需求,扎实的图书馆管理理论知识、熟练规范的操作技术。特别是随着科技的发展,具有现代化的网络搜寻技能、高深的信息加工手段及分析咨询能力,更是作为现代图书馆工作人员必备的基本素质。这些都会影响到读者的心理和行为,对于高素质的图书馆管理人员,他们会产生敬佩和信服感,对其管理能积极给予协助。

我们除了需要得到更大的广大读者的理解和支持外、在工作中不断的总结和提高自己的各个方面的素质,提高自身的影响力,用自己的行为去影响读者,去激励读者,同时也不能忽略服务差错的影响。

在图书馆读者服务工作中,馆员一方面非常注重有效的服务行为,如提高服务效率、改善服务质量和遵守服务制度等;另一方面同样也注重研究不良的服务行为,即差错。

服务差错是一种目标导向行为,它违背了事先制定的规则或不符合正常的服务标准,从而妨碍了目标的实现或任务的完成。一种服务行为之所以称为差错,与其目标有密切的关系。在特定目标条件下它是一种差错,但在其他目标条件下,也许是一种有效服务行为。例如,图书馆有偿服务问题长期以来引起世界各国图书馆的普遍关注。西方图书馆学者对有偿服务的合法性、规范性、价格体系等进行了深入的探讨,他们既清醒地认识到电子技术与市场经济发展的巨大威力,又理智地寻求有偿服务与无偿服务之间的契合点,逐渐形成了新的图书馆服务体系观念,并见卓有成效地运用于实践中。而我国有些图书馆在条件不成熟的情况下,把某些无偿服务主观武断地转为有偿服务,严重损害了图书馆的形象与有偿服务的信誉,导致服务差错的形成。错误的目标行为对图书馆来说是一种差错,但是从发现差错、改进服务的角度说,又是有效行为。

在读者服务差错研究中还需要注意差错和错误的区别。差错和错误的区别主要在于:错误的服务行为对读者服务工作的影响更加严重;差错的产生通常是无意识的,而错误的产生多是有意识的、主观的;在读者服务工作中,服务差错是不可避免的,因此被认为是正常的,而服务错误则是可以避免的、难以接受的。

服务差错管理更多地强调如何积极地处理差错,而不是防范差错的发生。差错过程包括差错检查、差错解释、差错处理。差错管理研究重视收集读者服务过程中的信息,分析差错发生的原因,加强对差错的公开讨论和沟通,培养差错处理能力即服务创新能力。差错管理不怕出现差错,当差错发生时,鼓励主动采取积极的措施,减轻甚至消除差错可能造成的后果,而不是掩盖差错或者责备出现差错的馆员。这样,差错管理可能为服务创新提供强有力的信息支持,服务创新在很大程度上可以通过差错预测、差错检查和差错处理得到实现。

服务差错管理能够保证服务创新的信息渠道的畅通。因为差错管理的核心思想是避免负面的差错后果,而不是差错本身。差错管理不是千方百计地回避差捞,而是考虑到差捞会在读者服务过程中发生。它认识到,系统真正的“威胁”不是差错本身,而是其负后果。因此差错管理是要减少这些负面后果。差错防范注重通过对行为的控制来降低出差捞的可能性,而差错管理则注重差错产生后所采取的服务补救。

参考文献

- [1]杨灵芝.泛在环境下图书馆服务创新研究[J].情报科学,2012(03)
- [2]王辉.图书馆创建泛在智能知识环境的方式与途径[J].新世纪图书馆,2012(02)

大数据背景下数字图书馆科技情报服务创新研究

陶颖

(鸡西市科学技术情报研究所 黑龙江 鸡西 158100)

[摘要] 创新是社会发展的动力和源泉。而图书馆的服务也应紧跟时代的步伐,在当前的数据背景下,图书馆的服务也应该加紧创新。本文主要在此背景下,讨论数字图书馆科技情报服务创新的一系列问题。

[关键词] 大数据; 数字图书馆; 科技情报服务; 创新研究

众所周知,传统的图书馆在时代发展下的弊端渐渐显露,传统的图书馆已经无法满足现代人们对于科技情报的要求,因此传统的图书馆必须开启数字服务的模式。但是,随着时代的快速发展,数字图书馆还应该时代和人们的不断需求中升级自己的服务,这已经成为当前的大势所趋,而在讨论分析大数据背景下数字图书馆科技情报服务创新的应对之策前,我们对大数据的相关概念、大数据的背景及数字图书馆科技情报服务创新的必要性应该有一定了解。

一、大数据的相关概念

首先要说的是大数据这个概念。大数据又称为巨量资料,指需要新处理模式才能具有更强的决策力、洞察力和流程优化能力的海量、高增长率和多样化的信息资产。“大数据”概念最早由维克托·迈尔·舍恩伯格和肯尼斯·库克耶在编写《大数据时代》中提出,指不用随机分析法(抽样调查)的捷径,而是采用所有数据进行分析处理。当然,大数据并不是一个或一种数据的称呼,它包含多种数据,所以也具备容量大、价值高、来源多元化的特点。其次,我们还需要了解什么是数字图书馆。所谓数字图书馆,是用数字技术来处理 and 存储各种图文并茂的文献的图书馆,通俗地说,数字图书馆就是虚拟的图书馆,是基于网络环境下共建共享的、可扩展的知识网络系统,是大规模的、分布式的、便于使用的、没有时空限制的、可以实现跨库无缝检索与智能检索的知识中心。也就是说它不但是传统意义上的那种图书馆,实质上更是一种多媒体制作的分布式的信息系统。数字图书馆把各种不同载体、不同地理位置的信息资源用数字技术存储在一起,以便于跨越区域、面向对象的网络查询和传播。数字图书馆具有信息查阅检索方便、远程迅速传递信息和同一信息可多人同时使用等特点,所以他比传统的图书馆更先进,更能满足人们的要求。在时代的浪潮下,数字图书馆成为必然的选择。

二、大数据背景下数字图书馆科技情报服务创新的途径和措施

图书馆的发展不仅在于硬件设施的改善和创新,软件设施的创新尤为重要,数字图书馆更是如此,在大数据背景下的数字图书馆内部信息的建设和完善也必不可少。对于数字图书馆科技情报服务创新的途径和措施,可以从以下几个方面着手。

1、对数字图书馆科技情报服务的理念进行创新。

在时代如此快速发展的今天,有的图书馆服务理念还固守传统的图书馆的那一套,很显然已经陈旧过时,无法适应和满足人们的需要,所以在大数据背景下,数字图书馆的服务理念就应该随之改变。数字图书馆要想做出服务理念的改变,不仅在应对网络文献资料时不断强化配置和优化信息,而且在促进科技情报文献资料综

合服务上,也应该做出自己的努力。具体来说,在服务操作过程中,数字图书馆应该尝试依靠自己的力量独立地创建不同种类、不同范围的科技情报资源,对更多的网络服务和云服务进行分享。一些当前流行的模式,例如线性回归法等都可以用在数字图书馆科技情报服务中。

2、对数字图书馆的科技情报服务的方式进行创新。

当代人由于学习和工作的需要,对信息资源的依赖越发强烈,数字图书馆的应用也更为普及,在这种情况下,人们查阅资料和学习必不可少的就是数字图书馆。基于如此众多的人使用数字图书馆,那么它的科技情报服务方式的创新也显得很重要。对数字图书馆的科技情报服务的方式进行创新,可以更大程度上满足用户的各种各样的个性化需求。例如,各个大型的数字图书馆可以研发出属于自己的客户端,让人们可以不分时间、不分地点、不分方式地上网查阅资料和学习。再比如,数字图书馆还可以每周定期进行入馆教育,对于那些初次登录数字图书馆的用户进行入馆教育,让他们更迅速地掌握查阅信息和学习方法。

3、对数字图书馆科技情报服务系统兼容性进行创新。

对于数字图书馆科技情报服务系统兼容性进行创新这一点上,我们可以借鉴西方发达国家的成功案例。西方发达国家对于互联网信息的传播和分享比我们早很多,所以他们的数字图书馆也较为先进和成功,所以我们应该借鉴他们的经验,取长补短,来发展我们自己的数字图书馆,对于与国际接轨的数字图书馆科技情报服务系统加以借鉴,提升我们自己的数字图书馆科技情报服务系统兼容性。创新是一个民族进步的不竭动力和源泉,也是一个民族进步的内在动力。大数据背景下数字图书馆科技情报服务创新也应适应时代的要求,不断创新数字图书馆科技情报服务的理念,不断创新数字图书馆的科技情报服务的方式,同时也应不断创新数字图书馆科技情报服务系统兼容性,只有这样,才能使得大数据背景下数字图书馆科技情报服务更加人性化 and 更趋多元化,推动我国大数据背景下数字图书馆科技情报服务不断发展。

参考文献

- [1]黄海明.大数据环境下的数字图书馆科技情报服务创新模式[J].通讯世界,2015(19).
- [2]杨军.基于大数据环境探讨如何创新数字图书馆科技情报服务模式[J].青春岁月,2016(05).