

常态化防控背景下高校图书馆线上读者服务策略分析

张晓霞 张耀 娜仁通拉嘎

内蒙古化工职业学院图书馆 内蒙古自治区 010070

【摘要】新冠肺炎疫情常态化防控下，图书馆提升公共文化服务的重点集中于数字文化服务方面，也就是将过去重视线下读者阅读推广的文化活动和免费开放，转变成同步推进、联动发展与深度融合线上文化活动与服务。当前第3次科技革命借助飞速发展的大数据、云计算等高科技开展的如火如荼，各个行业开展智慧化管理也成为必然趋势。高校图书馆在如今的疫情常态化防控背景下，更应当充分发挥线上图书馆服务和数据资源作用，助力打赢疫情防控阻击战。因则应当制定针对性的智慧服务创新策略，有效整合相关信息是智慧技术的运用优势充分发挥，从而给学生们带来优质的服务。

【关键词】常态化防控背景；高校图书馆；线上读者服务策略

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2021.12.1943

常态化防控背景下，为了使广大学生读者得到更加个性化的线上服务，高校图书馆应当积极应用信息化技术手段，配以相应的优质服务管理模式，使广大学生读者在线上获得不同的服务体验，从而满足不同用户读者的需求。高校图书馆还应当不断总结经验并分析其中的不足，积极采取有效措施，使高校图书馆的服务及管理质量进一步提升，这样才能切实提升高校图书馆的服务水平。

1 图书馆线上服务创新的必要性

图书馆作为作为公共文化服务的一线阵地，在疫情防控期间，目前暂无法为读者提供线下活动，高校图书馆线上服务模式成为疫情常态化防控下重要方式。作为高校学生阅读重要阵地的图书馆，必须充分依托互联网平台，借助智能化与数字化的方式，将图书馆工作的线上模式不断创新完善，这样才能有助于疫情防控期间校园文化工作质量的优质发展。在疫情常态化防控背景下，高校图书馆应当为全体学生积极提供线上文化服务，在线上拓展原有的图书馆场馆服务项目，突破时空限制，使疫情期间的零接触及多样化服务需求得到最大限度的满足，这样借助线上图书馆的方式，学生们便可以足不出户在宿舍或家中直接参与讲座直播、获取电子书资源、进行图书分享等多项活动。

2 常态化防控背景下图书馆运行的现状

2.1 图书馆读者服务观念转变

现阶段，我国的科学技术水平发展迅速，并且已经进入信息化时代，所以对于图书馆来说也发生了一定的调整，出现了大量可供读者阅读的电子图书，并且为了更好地满足读者的需求，也对图书的种类进行扩大，使其可以让读者更加丰富阅读。不管是对于图书馆图书的种类还是对于图书馆的设计都进行提高，但是却忽略了服务观念的改变，使其不能够与这些硬件设施进行充分融合，进行对读者的服务产生影响。

2.2 图书馆读者服务方式转变

虽然目前在图书馆管理方面已经发生的一些改变，但是大多数的图书馆还是以提供纸质书籍为主，并且读者也是采用传统的方式进行借还，但是在某些地方还是发生了转变。有些图书馆为了更好地为读者提供服务，举办一些讲座活动，从而更好地吸引读者。由于网络技术、大数据、多媒体技术等等的向前发展，在图书馆中也得到充分的运用，所以图书读者服务手段也发生了一定的转变，从而弥补传统借还的弊端，使得读者可以随时随地阅读到自己喜欢的图书，并且书籍的种类也更适合读者的需求。但是网络式阅读的飞速

发展也产生阅读群体分化现象。

2.3 图书馆读者服务对象的转变

在网络式阅读没有发展之前，对于图书馆的读者来源会受到一定的限制，只是附近的人进行阅读，但是在现阶段，图书馆的读者来源更加广泛，不受时间和地点的限制，从而可以提供给更多的读者进行阅读。但是当读者不在图书馆进行阅读，而是通过手机或者其他工具进行时，就会对其兴趣产生影响。

3 常态化防控背景下创新图书馆服务管理模式的重要性

在信息技术、网络技术、智能技术飞速发展的新时代，“互联网+”以其开放性、集成性、交互性等特点，已经融入到各个领域，发挥着强大的支撑作用。它也为生活各个领域的创新和发展创造了有利条件。互联网+应用于图书馆学生服务具有重要价值，图书馆应对此有清醒的认识，大力推进互联网+学生服务创新，以最大限度地提高学生服务水平。大力推进互联网+学生服务模式创新，有助于进一步提高服务效率，提高学生服务效率，如构建多元化的学生服务平台。进一步提高阅读服务效率，在精细化服务上取得更大突破。大力推进互联网和阅读服务模式创新，也有助于进一步优化和完善服务体系。特别是一个科学完善的服务平台，不仅有助于进一步优化和完善阅读服务的运行机制。同时也使其更加科学有效，从而提升学生服务的整体水平；大力推进互联网+学生服务模式创新，也有助于进一步提高学生服务的完整性，特别是通过整合和应用各种技术。

4 高校图书馆线上读者服务策略

3.1 完善服务平台系统结构

高校图书馆线上服务平台应增加精细管理模块，细化功能类型，服务平台分为用户层、服务管理层、资源层、评价分析层。一是用户层，用户对接服务平台，搭建异构系统，全面开放用户登录与认证系统，整合业务模块，实现安全监督与审计的统运行，保证用户一站式便捷登录。二是服务管理层，这也是服务平台的关键组成部分，为读者搭建各种交流系统，连接读者、图书馆与外在信息，使读者获得更佳的阅读体验。同时，还应保证信息管理的全面性，融合人力、设备与服务数据。三是资源层，属于图书馆服务平台的运行核心，整合各种资源信息，实现跨库搜索，建立自建资源、图书资源以及数字资源，完善机构知识库、资源管理系统，全方位快速响应用户查找资源。四是评价分析层，也属于图书馆智力支持层，包括馆员与读者两个层级，图书馆引入数据挖掘与分析技术，评价分析读者阅读数据，定位读者阅读

习惯与偏好,根据读者喜好针对性地推送图书信息。读者也可以主动下载自己的阅读报告,分析科研评价、读者行为及馆藏结构数据,为决策管理提供依据。

4.2 拓展智慧服务渠道

在当前的大数据背景下,高校应及时转变过去的图书馆管理观念,创新智能化管理的服务理念,并坚持“以人为本”的发展理念,明确图书馆用户为主体,确保广大图书馆用户的实际需求可以得到满足,进而推动高校图书馆智慧服务的发展。高校图书馆要制定个性化的服务方案,为广大用户自动推送图书馆信息,方便用户更好地查阅文献、了解书籍的借阅信息,从而更加精确地获取到信息资源,以此来拓展图书馆服务的渠道。并且,智慧服务可以针对不同用户来展开具体的分析,借助大数据技术来获取到更多有价值的信息,帮助不同领域的用户获取相关学科的前沿信息,进而提升高校图书馆的影响力。另外,高校要注意的是,在开展图书馆智慧服务活动时要注意保护用户隐私,加强用户隐私保护的力度,避免发生用户信息泄露的情况。

4.3 积极利用智能技术

为了推动高校图书馆的智能服务创新,需要积极利用智能技术,借助大数据、物联网、云计算等技术来提升智能化程度,促使高校图书馆朝着更加智能的方向发展。高校应该重视图书馆内部的结构设计,加强感知层、网络层等方面的建设,不断优化相关的数据资源,并做好实时监测工作,保证图书馆管理人员能够充分掌握内部的运行情况。当图书馆阅览室无人时,声控系统和光控系统可以自动关闭照明,有利于节省光电资源;当图书馆内部温度异常或出现烟雾时,烟雾信号器能够做到及时报警,起到预防火灾情况发生的作用,进而实现火灾防护。另外,还可以借助物联网技术来实现资源管理,进一步创新图书借还手段,从而为高校图书馆用户带来更好的服务体验。

4.4 完善检索功能

高校图书管理人员应当完善检索功能,树立“读者至上、服务第一”的思想,将自动化检索、分类指引、手工检索等服务与网络有机结合,并加快图书馆现代化建设进程,转变观念的同时深化服务意识。可以在场馆的入口处设置电子多媒体检索平台,使读者输入关键词或感兴趣的资源后,能够在自动化检索结果的指引下,知道想要借阅书籍的名称;在检索大厅设置电子屏幕,在开馆时间内出示多领域资源的分类指引目录,使读者能够直观的看到自己专业领域内的检索指引,以进行下一步查阅;要定时根据网络资源的更新来完善手工检索目录,以满足部分人群手工检索的需要。通过完善检索功能,能够利用网络来优化场馆,为读者带来良好的使用体验。

4.5 开发文献资源

作为高校的“第二课堂”,图书馆应该不断发掘新的文化资源,实现“馆藏书刊文献”向“信息资源存取”的功能转变,开发各领域的各类文献资源,以供读者自行取用,扩大服务的受众群体。网络环境下的图书馆文献资源结构应该,满足不同层次读者的需求,向着数字化、信息化方向发展,不断搜集和上传电子文献、网络图书。以高校的热门专业和重点科学研究项目为依据,全面收藏专业刊物和论文,

如,经济管理类的金融学、会计学、经济学、税务、国际贸易、市场营销等等;重点收藏相关学科和边缘学科文献,如,物流管理、电子商务、信用管理、保险学、信息管理等;适当收藏一般文献,如,会计实务实操、电子商务礼仪等等。在强大的网络信息资源支撑下,配合不同的信息设备,可以将开发的各类文献以网络文章的形式推送给读者。构建高校网络图书馆,将各类文献资源上传至网络图书馆,使读者能够利用先进的网络技术畅游于书海中,为其提供更优质的服务。

4.6 提升职业素养

积极提升管理人员的职业素养,培养网络信息人才,能够更好的为读者提供服务。高校图书馆管理人员应当树立“信息专家”的发展目标,不断提高自我认知,并努力朝着目标发展,学习先进的信息资源管理知识,掌握信息技术的应用技巧,熟知图书馆内的各种先进设备的使用方法。结合网络资源,利用业余时间学习外语,服务不同的学生群体,也要熟知图书馆的基本知识,掌握基本服务技能,可以向优秀的管理人员汲取经验,不断提高逻辑思维意识,掌握资源综合分析的方法,增强信息沟通的能力,并提高自己的社会交往能力,成为图书馆内的“复合型”人才,为广大读者提供高质量的服务。积极参加不同院校举办的学术交流会,到知名高校的图书馆实地考察,感受不同场馆的先进网络设备,学习先进的网络文献检索、开发技术,并应用于实践。积极参加各类专业培训,改变不合理的知识结构,增强信息意识与服务意识,制定长远发展目标与近期目标,提高服务意识与技能水平,切实提升职业素养。

结语

综上所述,疫情常态化防控背景下,图书馆在数字文化服务方面将投入更多力量,服务也从线下转为线上,高校图书馆的线上服务通过对线上阅读推广活动的形式及内容不断创新,打造的阅读新型模式使广大高校学生读者们的阅读权利得到了充分保障,高校图书馆要结合自身实际情况,不断的创新和改进,结合读者们的具体情况和根本需求,树立现代化的服务和管理理念,充分利用更先进的信息技术和手段,以此在更大程度上满足读者们的个性化需求,进而促进高校图书馆实现良性发展。

参考文献

- [1]李洪涛.基于读者阅读倾向的高校图书馆读者服务工作探析[J].发明与创新·教育信息化,2018(004):75.
 - [2]胡丹.高校图书馆读者服务优化策略分析[J].产业与科技论坛,2019,18(21):131-132.
 - [3]李云.基于移动互联网分析高校图书馆读者服务创新策略探究[J].传播力研究,2019,3(09):255-256.
 - [4]杨冬春.微信服务在高校图书馆读者服务中的应用策略分析[J].办公室业务,2018(24):180-182.
 - [5]赵翠娥.高校图书馆提升读者服务质量策略分析[J].内蒙古科技与经济,2018(12):160-161.
- 基金项目:本文系2021年内蒙古自治区教育厅课题“疫情防控常态化下图书馆“线上线下一体化”服务创新研究”,项目编号:NJSY22409,阶段性研究成果。