

# 图书馆移动服务质量评价指标体系研究

田可青

(高唐县图书馆 山东 聊城 252800)

**[摘要]**随着移动通信技术的迅速普及,手机等各种便捷上网设备将成为未来图书馆的发展趋势,具有很大的发展潜力与空间。我国图书馆移动服务正悄然兴起,但服务质量差别很大。由此,图书馆流动服务质量评价是提高图书馆服务质量的关键,图书馆未来的发展状况由其决定。图书馆服务质量评价体系的构建,可以对图书馆服务质量的发展变化、用户需求走向和用户的满意程度实时了解,并发现不足,积累经验,不断完善服务质量。

**[关键词]**移动图书馆;服务质量;评价体系

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.06.529

## 引言

习近平主席在中共中央政治局第二次集体学习时,强调实施国家大数据战略加快建设数字中国,要坚持以人民为中心的发展思想,推进“互联网+教育”,不断提升公共服务均等化、普惠化、便捷化水平。“互联网+”是一种信息能源,是未来提高社会生产力和综合国力的核心支撑,或将引领第四次工业革命,事关国家当前和未来发展。“互联网+教育”时代图书馆的发展方向,也将对自己的挑战,传统图书馆向智慧图书馆的转型及升级也势在必行。图书馆的传统能力是资源能力,即信息资源越丰富,图书馆就越好;图书馆能力大小也以资源规模为定义;经费投入主要也是购买资源(特别是印本资源);图书馆的一切活动大多围绕着资源展开(采、编、分、典、流)。智慧图书馆核心竞争力必将由资源能力转化为服务能力,服务能力是图书馆能力的综合体现,具有不可替代性。图书馆要想在未来的发展中赢得社会地位和声誉,就需要从传统的资源能力向服务能力转变,只有逐步提高服务能力与服务范围,才能持续、良好的发展。“服务”,既是“互联网+”时代的社会热词,更是“十三五”时期图书馆发展的关键词。

## 1 基本概念

**移动图书馆:**将传统的图书、报刊、新闻等纸质阅读内容转化成电子资源,通过图书管理员和互联网平台的联系,使用户利用电子播放设备如智能手机、电脑、i p a d 等来获取资源内容,这种突破传统纸质媒介以及时间和空间约束的新型图书馆阅读方式称为移动图书馆。**图书馆智能服务:**智能服务是指通过编写的程序设定,依据不同的用户过往行为的回归分析,对其未来动作进行预测并根据预测结果推送相关内容的服务。**移动图书馆智能服务:**主体仍旧是内容,在此基础上涵盖传统的文献数字信息并根据用户需求结合现代网络技术开发新的内容,包含电子图书资源下载阅读、个性化推送、定制服务等,主要服务方式有A P P 客户端下载、网页浏览、短信、微博、微信等社交媒体服务,近年来推出了依托于大数据的智能化服务等。**图书馆质量评价:**从专业性角度来说符合专业标准的程度;从资源用户的角度来说图书馆服务质量可以理解为用户对其服务满足自身需求程度的主观评价。

## 2 图书馆移动服务质量评价指标体系研究

### 2.1 创建阅读管理空间,还原学生自主选择权

学生作为独立的个体,其个性化差异随着年龄的增长逐步明显,因此对于文章的喜好和阅读的方向都有明确地选择方向。而在传统图书馆中,学生对于阅读的内容只是记录和阅读,难以进行个人储存收集,同时也会出现需要阅读的资料已经被借走只能等待的情况,无法保证阅读的时效性。而移动图书馆不限制阅读者的数量,实现一个阅读内容可供多人学习,同时可以在个人账号之内创建阅读管理,根据自己的喜好和需要建立属于自己的特色化微型图书馆,随时收藏下载自己想要的知识内容,还原学生的自主选择权,实时进行知识收集管理,提高学生的阅读自主性。

### 2.2 精准定位图书馆移动服务目标,因地制宜地构建多层次数字化资源

做好馆藏资源建设一直是一个图书馆的立馆之本。微时代,人们的信息需求复杂多变,信息的来源、类型、载体以及组织结构也越来越复杂多样,但每个图书馆的用户却相对固定,对图书馆的需求也呈现出一定的稳定性。对目标进行精准定位,对图书馆信息资源进行层次化构建,加强顶层资源设计是做好图书馆服务的基础与保障。在进行移动信息资源建设层次设计时,鉴于用户对于图书资源的种类需求与传统图书馆的文献需求量基本保持一致,其主要构建方式可以选择升级传统的信息资源。同时,图书馆在考虑自身用户需求时还应考虑到自己的文化传承及社会地位,在报刊信息资源的升级处理中适度地放弃需求度最高的娱乐资源建设,而将教育、时政等资源作为主要的建设对象。以高校图书馆为例,用户主体是教师和学生,信息需求主要体现在对于学科学习与科研中,学科性的知识服务是其最大的核心竞争力。根据学校学科建设规划,可将学科知识库作为高校图书馆信息资源的顶级资源进行建设。在内容上充分考虑学科优势,要充分展示出学科特色;在方式上,充分利用信息技术建立科学系统的新媒体数据库,还可通过社区网站、微博、学术圈作为专题进行网络信息板块建设,形成资源即是服务的优势。

### 2.3 加强服务方式多样化设计

移动图书馆的建设目的之一就在于让用户可以无障碍地获取信息,因此,为了可以满足更多用户的个性化需求,移动

图书馆首先要做的就是加强服务方式的多样化设计,让服务可以和用户的实际需求相对接,这样一来就可以提高服务的针对性。一方面,移动图书馆需要通过合作的方式健全数字化资源。在两个或多个移动图书馆之间可以相互合作,建立专门的数字资源信息共享平台,通过该平台可以让图书馆与图书馆之间的数字化资源实现实时传输、接收,通过这种方式可以让用户获取到更完整的阅读资料。另一方面,由于我国移动图书馆的建设时间比较晚,在服务模式上还比较单一,因此,移动图书馆就需针对该问题进行优化。移动图书馆可以把WAP站点服务和读者服务相结合,从原本比较简单的服务模式转变成为个性化服务。通过这种方式也可以实现信息阅读、检索、传输等一系列服务的个性化设计,并开发出与时俱进的服务模式,如微信公众号、微博等,弥补原有服务方式的不足。

#### 2.4 移动服务政策性指标

移动服务政策性指标具体包括隐私保护政策、服务政策的明确性两个三级指标。(1)移动服务隐私保护政策。随着图书馆移动服务快速发展,保护用户隐私权已成为日益突出的问题。图书馆移动服务过程中会涉及用户许多个人信息,如用户的联系方式、个人喜好等,图书馆在服务过程中不注意隐私保护,这些信息很容易通过各种途径被传播,用户的隐私权就容易受到侵犯,这样,不仅服务机构或人员可能受到法律制裁,用户也可能产生恐惧心理,严重影响服务工作的稳定和持续发展。因此,要注意用户隐私权的保护,树立良好服务形象。

(2)移动服务政策的明确性。主要指图书馆移动服务范围、宗旨、对象、提供信息的类型等服务政策要明确。这样可以使用户更加信任图书馆,而不会感到无所适从。

#### 2.5 建立移动服务质量反馈机制

智慧图书馆的服务的建设需要不断的迭代演进。因此建立有效的移动服务反馈系统是图书馆加强管理、提高服务质量的重要途径。完善的智慧图书馆服务反馈系统不仅能及时处理读者对服务的抱怨,而且能为提升读者满意度提供有价值的参考,甚至能在移动服务出现失误时能为服务补救提供非常有价值的决策。如果缺少移动服务反馈渠道,就很难找到移动服务的提升方向。因此在建立移动服务反馈机制时积极鼓励读者反馈,加强与读者的沟通,从反馈中吸取读者真实需求,挖掘有价值的移动服务思路,进而反推移动服务质量提升,保证图书馆的良性运转。

#### 2.6 制定相关的规范标准,促进信息资源的共建共享

要想使高校图书馆馆藏资源的数字化建设实现共建共享,前提条件是必须树立全面正确的数字资源标准化理念,规范化的技术标准是馆藏资源数字化与资源共建共享的必备条件,所以各高校图书馆应重视标准和规范的制订和落实,国家近些年不断指定和形成图书馆相应标准和规范以有序推动图书馆各项工作。

#### 2.7 充分借助新媒体,拓宽图书馆移动服务的宣传与推广渠道

当前,图书馆的宣传更多的是自身的对内宣传,即由图书馆自己向固定的用户展开宣传,目标有限,范围有限。微时代图书馆更需要拓宽外部宣传渠道,可从两个方面展开:一是向更多的用户宣传推广自己。图书馆可以开通新媒体,利用官方微博、微信公众号等,积极推送和发布馆务信息,包括馆藏资源、学术活动资源、音视频资源的推送、新书推荐、图书借阅排行榜等信息内容,并为读者提供借阅信息终端查询等服务,拓宽图书馆移动服务的渠道。二是通过外界渠道宣传图书馆的价值、作用。

#### 2.8 引入更多服务技术

从上述分析可以看出,移动图书馆在发展中并没有使用太多的服务技术,一般都只是通过手机来展开服务的,这很难提高服务质量,因此,在未来的发展中,移动图书馆必须引入更多与时俱进的服务技术,增强用户体验效果。目前科学技术正处于一个快速发展的阶段,当在这种环境下移动图书馆可以引入先进的科学技术来改变传统的服务模式。

#### 2.9 加强标准化建设,实现资源共建共享

由于知识更新加快,全世界每年的知识总量在急剧上升,因此建立可持续发展的标准化建设,实现资源共享体系是最优选择。“互联网+”环境的智慧图书馆则是实现这一目标的重要载体,共享必须以标准化为基础。首先需要建立图书馆文献的标准化管理制度由相应的管理机构确保标准化制度的实施以及落实;其次,资源共建不可缺少的是检索系统的互通,不同图书馆检索系统之间可以利用检索系统互通的特点检索到其他图书馆的资源,达到信息共享目的,对于各图书馆具体要求是及时共享数据资源,按照标准化数据格式建立检索系统避免重复劳动。

#### 结语

移动图书馆的出现可以说是当前时代发展的必然产物,也是图书馆未来的发展趋势,对于移动图书馆的发展如今已有近十余年的时间,在此期间,移动图书馆不断在实践中更新细节,配合移动通讯技术的发展,但移动图书馆仍面临着很多问题,如在实践过程中推广和发展较为缓慢,使用率普遍较低,服务效果较差,公众的评价兴致不高,无法及时获取实践反馈等。以此对于移动图书馆的当前发展所面临的问题,很大程度是需要图书馆进行自我完善和更新。

#### 参考文献

- [1]陈璇,吴梦娇,付鹏博等.高校移动图书馆服务平台建设及应用研究[J].现代管理,2020(02).
- [2]康彝.高校移动图书馆服务平台建设探究[J].科教导刊,2017(01).