

公共图书馆人性化应用服务探析

顾纯菲

(盐城市图书馆 江苏 盐城 224000)

[摘要] 现阶段的公共图书馆中图书管理人员的服务意识以及工作观念和态度存在较大的问题。在实际工作中,图书管理人员将图书和资料进行相应的陈列后便不管不顾,对于使用者进行严格繁琐的借阅手续审核,极大的影响借阅者的再次借阅的动力。因此,研究公共图书馆人性化应用服务具有重要意义。下面笔者就对此展开探讨。

[关键词] 公共图书馆;人性化应用;服务

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.03.1246

一、人性化服务应用实例

(一) 图书排架

我国大部分图书馆都采用的中国图书馆分类法来进行排架。这种排架方式是基于半开架和闭架借阅的方式而进行,但是目前国内大部分图书馆采用开架的管理方式,所以传统的图书分类法无法适应新时期排架方式的需要。随着图书馆事业的不断发展,来馆人数增加,错架、乱架、丢失、污损等问题日益频出,无法更好地满足读者需求。为此,智能书架应运而生。RFID 射频技术在图书馆应用相对广泛,图书馆可以利用RFID 的物联网特性,推进智能书架的应用与推广。

(二) 区块链映射

区块链技术对图书馆领域的研究已经起步并推动了图书馆服务的发展,其在图书馆应用的项目也较为广泛。在文献资源方面,可利用区块链透明稳定的特性。因区块链在每个节点保存一份数据,它的安全性极高。利用这一特点,图书馆可存储一些重要数据,避免其遭受病毒攻击而造成重大的经济损失。而且,通过区块链技术,最大限度地实现借书检索方式的简化,从输入到输出,为读者尽可能提供便利。在知识产权方面,区块链技术可以将识别到的数据上传到公共服务器,以智能合约的形式进行主链匹配,来确认版权所有。若发现相同作品,将重新追溯作品来源及版权该合约,可以对所有储存在账上的材料进行审查并标记抄袭内容;若未发现雷同,则赋予作品其专有版权。

(三) OPAC 系统

OPAC 系统除了基本的信息检索功能外,应实现智能化的体现,将进一步增强其检索功能与可用性。在检索方式上,除了数据资源库以外,添加相关搜索引擎,搭建人性化功能平台,充分考虑到读者的检索需求。新型 OPAC 设计需要在分析读者使用习惯方面下功夫,为读者尽可能提供人性化服务,改变以往专业术语太强的形式,从作品出版的角度考虑,以“作者”、“刊名”的口吻出现较符,还能通过 OPAC 分析期刊及文献的分布状况,以确定影响因子高的出版刊物。同时,在相应结果页面增设结果排序方式,还应该增加分类提示等信息,可以按查询频次、出版时间、流通频率等进行相关排序。另外,OPAC 系统可针对不同群体进行统计分析入口的改进,规范各类 MARC 数据,人性化地为政府及相关单位提供各类数据抽取入口,进行相关统计分析工作,甚至人性化生成其所需各类分析报表,方便生成各类图形样本,进而通过 OPAC 实现对图书馆馆藏期刊的各类分析、统计、汇总和图形化的生成。

(四) 文创用品

图书馆文化创意产品的开发应充分运用图书馆馆藏,打造特色产品、实行多种营销策略,在追求商品价值的同时也应履行公共服务职能,借助文创产品宣传传统文化。文创工作与图书馆文旅融合联系密切,图书馆参与到文创产品开发,一方面体现以人为本理念,丰富读者体验;另一方面,基于地方特色,打造城市名片,助推城市宣传。^[1]文创产品要走入市场,借助旅游主体的流动性,可以此为契提高产品知名度。

二、人性化服务实施策略

(一) 建立完善的管理制度和考核体系

科学合理的考核制度是调动图书管理人员积极性的有效措施之一,通过优化人员管理结构,明确管理人员的工作职责和工作范围,将责任落实到每个人身上,在意外事件发生后能够进行及时有效的处理,让每一个工作人员都能够积极地参与到图书管理工作当中。同时完善的考核体系和奖惩制度,奖励积极努力、具有创新精神的管理人员,对于表现不理想的管理人员及时地进行沟通和谈话,通过严格落实奖惩制度,校正管理人员的服务态度、工作积极性和工作行为,能够给予管理人员发展的空间,激励员工发展和进步,形成积极向上的工作氛围,实现图书管理质量的提升。

(二) 科技为用,构建移动智能化服务体系

移动智能终端给图书馆带来了新的发展时机,也给读者带来了前所未有的便利体验,可轻松获取信息资源,实现对数据的加深管理与利用。图书馆应加大手机客户端的开发研究,打造掌上移动领域,采用人性化的布局,让用户享受丰富的阅读体验。针对不同的年龄段,推送针对各自年龄特点的兴趣需求。在手机移动端设计上,要突出信息资源检索窗口,最大程度方便读者查找资源,也可与市民卡、社保卡进行绑定操作,方便读者办证,简化操作流程,可实行一卡通用,深入挖掘用户的个性化需要。

(三) 创新为杆,打造特色品牌化模式

文创产品的设计和开发是新时代图书馆服务的品牌延伸,是图书馆丰富文化体验的有效途径。在推进文创工作中,要积极把握跨界合作的机会,让不同的文化元素相互交融,迸发出新的火花和亮点,引领一种全新的审美方式。同时,图书馆可聘请相关专家作为图书馆文创产品开发顾问,为图书馆文创产品开发的助力。其次,图书馆作为丰富资源的储藏地,应发挥其文化领域优势,积极承担起促进文化和旅游融合的使命。图书馆可结合当地旅游特色,为文化旅游的发展提供专业性支持,包括宣传及文物保护等,打造独具地方特色、充满创新活力的图书馆文化品牌。公共图书馆应该正视其职能和作用,在充分借鉴其他地区图书馆经验的基础上进行创新性发展。最后,在开展上述活动中,及时收取读者的意见与建议,并制定解决措施,从而提升图书馆的吸引力和竞争力。^[2]

结束语

综上所述,人性化服务在图书馆管理中日益受到重视,它强调以人为核心要素进行相应全域服务。对图书馆组织管理者而言,将读者权益放在首位,是保障活动开展的重要前提。图书馆应从多角度、全方位去打造人性化体验空间,同时增强馆员专业素养,提高图书馆服务水平,充分满足读者的需求,进而发挥图书馆的职能。图书馆员应坚守人本思想,最大可能为读者提供人性关怀,促进图书馆的可持续发展。

参考文献

- [1] 查炜.我国公共图书馆文旅融合模式考察[J].图书馆工作与研究,2021(02):99-105.
- [2] 王扬轩,龚春燕.图书馆文创产品研究综述[J].图书馆学刊,2021,43(01):102-108.