

面向图书馆用户精准服务的文献资源数据化研究

何林 郑华

(上饶市图书馆 江西 上饶 334000)

[摘要]在目前的现状下,精准服务模式已经得到各类图书馆的管理人员重视。图书馆在面向用户的宗旨思路基础上,应当能够提供精准程度更高的用户服务,确保达到面向用户的最佳服务质量层次。图书馆对于现有的文献资源应当着眼于数据化改造,更多运用网络数据化的媒介与手段来转化纸质书籍资料,提升图书馆的数字化资料文献提供水准。因此,本文重点探讨了图书馆面向用户的精准服务基本内涵要点,进而给出图书馆实现馆内文献数据化的路径渠道。

[关键词]面向图书馆用户;精准服务;文献资源数据化

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.05.079

文献资源的数据化建设工作应当成为图书馆现阶段的核心工作要点,图书馆在积极促进馆藏资源文献实现数据化转型的过程中,图书馆的用户服务层次与质量就可以获得明显提升,同时还能达到降低图书馆成本以及保障图书资料安全性的目标。文献资源的网络数据化转型过程必须要建立在精准服务读者用户的基础上,切实保障图书馆用户的多个层面需求得到满足,展现图书馆面向用户的精准服务宗旨。

一、图书馆读者用户的需求转变倾向

(一) 读者用户的需求个性化

个性化需求的重要表现形式就是用户需求的多样化,不同年龄阶段、不同知识水准层次以及不同身份背景的用户读者将会表现为文献资源需求的明显差异特征。图书馆面对个性化以及多样化的不同读者需求,应当善于转变单一的文献资源服务提供模式,确保将个性化的用户需求调研工作置于关键地位^[1]。由此可见,个性化的用户群体需求在客观上推进了图书馆的单一服务模式实现转型。

(二) 获取信息渠道的多样化

多样化需求主要体现在图书馆用户希望运用多种不同渠道来实现文献资源获取目标,其中关键就是充分依靠网络渠道来源。在目前的情况下,网络文献应当构成关键性的文献资料来源,网络本身包含了种类繁多而且数目庞大的多种类型文献资料。图书馆用户希望图书馆为其提供网络化的文献获取渠道,以便于用户能随时得到所需的文献信息内容,节约图书馆用户的文献查找时间^[2]。

(三) 读者用户希望获得实时性的信息资源

读者用户对于文献资源的实时性需求重点表现为信息更新速度加快,因此图书馆必须要全面更新馆内各种文献,避免文献资料存在滞后性的缺陷。读者用户在网络媒介渠道的支撑下,对于实时更新的数据信息资料可以做到准确快速进行获取,切实保障了用户获得实时资料信息的权益。作为图书馆的负责人员而言,图书馆人员应当尽快建成实时性的网络文献平台,拓展图书馆用户的数据信息资源视野。

二、面向图书馆用户的精准服务模式基本特征

精准服务模式的本质含义就是图书馆人员全面把握用户需求,确保在深刻了解用户的书籍资源需求前提下,为不同知识层次水准以及不同爱好倾向的用户读者提供所需书籍资料^[3]。并且,精准服务模式还要充分展现在个性化的图书馆用户服务过程,紧密结合馆内环境改造优化的工作方法来优化读者体验。因此从根本上来讲,面向用户的图书馆精准服务模式主要具备精准性、多元化与人性化的特征。

近些年以来,精准服务模式已经深入贯穿于图书馆的日常管理服务领域。图书馆员在服务用户读者的过程中,应当展现出热情与真诚的语气态度,积极帮助读者寻找所需的馆内文献资源^[4]。图书馆员应当善于密切沟通用户读者,依靠智能化手段来跟踪了解用户读者需求,以便于及时调整与转变图书服务的方向。信息化手段在图书馆开展推行精准服务模式的实践中占有重要地位,并且应当成为图书馆树立自身优良品牌信誉的重要支撑因素。嵌入式的读者图书服务模式旨在融合多个不同学科领域,图书馆的服务人员需要运用动态方式与思路来

帮助读者获取基础资料信息,确保读者可以享受到学科交叉的馆藏资源共享服务。

图书馆的管理服务人员应当实时跟踪读者的反馈建议内容,进而对于个性化的读者需求变化予以准确把握。目前在智能化手段的普及推广背景下,读者对于单一学科领域的书籍资料查找模式已经逐渐予以摒弃,转而寻求多元化的交叉学科知识信息。因此图书馆必须要展现自身的文化服务职责,依靠嵌入式的网络数据收集与共享平台来满足读者需求。不同知识水准以及生活背景的读者群体通常会表现为差异化的数据信息需求,客观上决定了图书馆必须要尝试满足多元化的读者服务需求。图书馆的管理人员针对读者反馈信息应当着眼于广泛获取收集,切实保证多元化的不同读者群体需求都能获得满足。

三、面向图书馆用户精准服务的文献资源数据化要点

(一) 全面把握与了解读者需求动态

图书馆面临网络智能化与数据化的全新转型背景,图书馆目前必须要将读者需求动态置于核心关键地位。图书馆的管理与服务人员对于网络化的读者联系沟通平台应当积极加以利用,保证更大范围领域的图书馆用户都能享有符合自身需求的全新服务模式。为了实现以上的目的宗旨,那么图书馆针对用户真实需求的变化动态情况应当准确进行把握,督促图书馆员定期沟通与联系读者。图书馆在开展精准化的用户服务工作基础上,用户的动态需求应当可以得到切实满足,充分突显了图书馆全面服务用户的宗旨与思路。

在目前的现状下,很多图书馆的管理服务人员正在积极探索微信公众号以及快手、抖音等平台软件的实践运用思路,倡导用户读者将反馈建议传递至网络平台上,以便于图书馆员整改现有的用户服务模式^[5]。图书馆员对于用户反馈数据应当定期进行完整全面的采集操作,运用云平台等数据化资源来汇总用户需求。

(二) 依靠多元化的网络渠道媒介来提供读者用户服务

现阶段的图书馆用户服务路径与方法已经呈现多元化趋向,图书馆人员不再局限于现场提供书籍资料的借阅服务工作,而是更多运用了网络资源渠道来拓展用户服务领域。图书馆人员对于网络媒介渠道应当充分运用于服务用户群体,让更多的图书馆用户都能享受到智能化以及快捷化的图书馆服务。网络渠道媒介有助于图书馆用户达到更为快捷的资源获取效果,全面拓展了图书馆的用户服务视野与范围。图书馆用户只要登录了图书馆的电子化文献资料平台,就可以进入到资源库中,查找自己需要的电子馆藏文献^[6]。

然而不应当忽视,具有简便快捷优势的网络借阅资源渠道本身包含信息安全风险,因此图书馆人员必须要格外关注数据化的文献资料安全性。图书馆人员对于文献数据库应当全面实施病毒查杀操作,切实避免网络病毒侵入到电子文献资料库中。图书馆人员目前对于智能化的人脸识别操作、电子签名操作以及其他的数据加密保护手段都要积极加以利用,全面杜绝与防范网络数据安全漏洞风险。

(三) 优化图书馆用户的服务体验

优化图书馆的用户读者体验,基本实施要点就是要推行

(下转第89页)

对于公共图书馆志愿者服务项目人力资源管理而言,通常在组织计划编制当中,一个项目的人员架构大体上可以分为:一是管理型人员,二是专技型人员,三是协助型人员等,其中专技型人员的实际占比,可以间接地反映出图书馆志愿服务项目活动对志愿者自身专业以及智力等方面的挖掘和利用程度。

首先,美国图书馆对于专技型人员一般都会广泛地应用到一些教育培训项目当中,例如:在成人扫盲、故事达人以及家庭作业辅导教师等相应项目当中,美国图书馆都会广泛招募一些专技型志愿者,对于这些志愿者要求具备以下几个方面的能力:一是一定的知识储备,二是外语能力,三是计算机技能,四是数学表达能力,五是组织策划能力等。对于馆藏助理、社区特别活动等通常都是招募协助型志愿者。

其次,我国公共图书馆招募的志愿者一般大部分都是协助型志愿者,主要从事读者引导、文献借阅以及上书理架等一些基础服务,对于从事幼儿早期教育、计算机教育以及英语教育等方面的专技型志愿者相对较少,即便有所招募,大多数都属于与第三方组织以及机构等进行合作的性质。但是我国在助残志愿者队伍建设方面目前有着较为良好的成效以及独具特色。

四、对于公共图书馆志愿服务项目化管理的相应建议

一是注重目标管理加强项目化运作。对于公共图书馆志愿服务工作,需要做好前期调研,在充分了解和掌握政策背景、服务现状以及资源需求的前提下,再开展立项工作,同时切实依照时间进度科学制定相应的目标计划。项目化运作的核心内容便是针对一些单一的工作可以给出一个明确的时间以及目标策划和设定,注重明确好岗位职责、工作流程以及服务标准等,尽可能地打造品牌项目,切实完成服务从量变到质变的一个运作过程,从而实现项目化运作、制度化发展以及社会化动员^[5]。

二是,建立健全志愿者管理统一平台。对此,可借助现代

数字化以及网络化等信息服务技术和手段,打造一个志愿者服务管理统一平台,以此来对项目的实际开展情况做出双向监督以及质量管控。

三是,注重培养多元化图书馆志愿者服务队伍。对此,应该优化人力资源管理模式,加大力度吸纳更多专技型以及管理型人才有效加入到志愿者服务项目管理或者服务活动中来。除此之外,充分将图书馆资源优势与相应志愿者的学科专业进行有机结合,以此来开发出更多实用性强以及需求面广的志愿服务项目。

结语

综上所述,现阶段,对服务项目以及对志愿者的管理工作,已经成为我国图书馆志愿者服务工作发展的一个关键内容。其能够进一步规范 and 约束志愿者的思想和行为,充分发挥志愿者主观能动性,提高服务成效,推动图书馆志愿者服务事业不断向好发展。因此,公共图书馆有必要充分做好国内外对比分析工作,找准不足之处,采取合理措施进行优化,推动公共文化服务体系不断健全和完善,以此来更好地发挥文化宣传教育功能,促进国家软实力不断增强。

参考文献

- [1]范澎莉.公共图书馆志愿者服务管理问题与对策[J].卷宗,2021,11(7):207.
- [2]林琦萍.公共图书馆志愿者服务管理探究[J].卷宗,2020,10(20):221,224.
- [3]朱新理.公共图书馆志愿者服务的管理激励机制研究[J].河南图书馆学刊,2018,38(6):44-46.
- [4]何晓艺.公共图书馆志愿者服务长效机制的探索[J].河南图书馆学刊,2020,40(10):17-18.
- [5]和晓旭.关于健全公共图书馆志愿服务运行机制的思考[J].卷宗,2019,9(19):143-144.

(上接第85页)

人性化的用户服务模式。人性化的图书馆全新服务模式目前亟待得到推广与普及,图书馆的管理负责人员应当将人性化宗旨渗透于用户服务全过程。图书馆用户只有在充分获得人性化服务的前提下,读者用户对于图书馆的优良服务品质将会产生更加深刻的认同感,有益于全面优化用户的服务体验。具体在实践中,图书馆应当为用户读者创造更加鲜活生动的阅读场景环境,为读者用户提供更加富有人性化气息的馆内基础服务设施。

图书馆的读者用户在接受人性化馆内服务的过程中,用户将会产生更加愉悦舒适的情感体验,巩固了用户与图书馆员之间的良好人际关系。例如,图书馆应当设置针对少儿读者的专门书籍阅览区,旨在为少儿读者朋友提供活泼与生动的书籍阅览体验,激发少儿读者对于图书馆氛围环境的喜爱与好感。图书馆员应当为特殊用户群体提供更加富有人性化气息的馆内服务,热情帮助特殊用户群体获得所需的书籍资源。图书馆的基本特性就是运用馆藏资料资源来满足群众精神需求,有力支撑群众的人文精神境界提升。现阶段图书馆的覆盖领域规模正在不断得到拓展,图书馆自身具备的读者服务意识与能力也获得了提升。图书馆人员目前必须要深刻认识网络智能化的转型环境影响,确保发挥图书馆的最大化读者服务职能。

结束语

经过分析可见,图书馆在提供精准服务的实践工作中应当

秉持面向用户的基本思路,积极促进馆内文献资源的网络化与数据化转型进程。目前在网络信息化的整体背景影响下,图书馆的用户读者群体基本需求方向也在日益产生转变,读者用户的个性化与多元化需求必须要得到满足。具体在实践中,图书馆提供精准用户服务的着眼点应当体现在全面把握与解读读者需求动态,依靠多元化的网络渠道媒介来提供读者用户服务,以及优化图书馆用户的服务体验。

参考文献

- [1]周莹,温爱莲.高校图书馆智慧空间设计与物理空间布局——以武汉学院陈一丹伉俪图书馆为例[J].兰台内外,2021(16):51-53.
- [2]王春玉,付先华,郝琳.新冠肺炎疫情下高校图书馆电子教参服务调查与分析[J].图书馆工作与研究,2021(05):92-98.
- [3]丁家友,郭欣宜.面向公共图书馆残障群体服务的VR/AR技术应用[J/OL].图书馆论坛,2020(03):16-19.
- [4]王兴东.数据驱动视角下的高校图书馆精准服务路径探索[J].办公室业务,2021(09):176-177.
- [5]娜丽莎.基于数据化技术的高校用户智慧化文献资源精准服务研究[J].长春大学学报,2021,31(04):68-72.
- [6]司新霞.面向图书馆用户精准服务的文献资源数据化探讨[J].现代商贸工业,2021,42(01):76-77.