

# 新媒体背景下公共图书馆读者服务的创新探究

钱炜

(齐齐哈尔市图书馆 黑龙江 齐齐哈尔 161000)

**[摘要]**随着科学技术的进步,新媒体逐渐出现在公众的视野中,不仅对人们的生活产生了巨大的影响,也推动了公共图书馆服务模式的不改革。因此,为了适应时代和社会发展的需要,我们要特别注意新媒体技术的应用,以满足现阶段读者日益增长的需求。因此,积极探索图书馆读者服务创新的有效对策十分重要。

**[关键词]**新媒体;公共图书馆;读者服务;创新

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.06.309

随着移动互联网时代的全面到来,新媒体广泛兴起,且迅速渗透到人们日常生活、学习、工作的方方面面,给人们带来了许多便利,同时也使人们的获取信息、阅读书籍的习惯发生了巨大的变化,而这些变化也正深刻地影响着公共图书馆各项工作的开展。新媒体环境下,公共图书馆读者服务面临着全新的机遇和挑战,而读者服务正是公共图书馆工作的核心所在,如何不断丰富馆藏资源、提升馆藏资源传播效率、满足读者多样化的阅读需求,是公共图书馆需要不断探索和创新的重要课题。而新媒体浪潮的袭来,也恰恰为公共图书馆读者服务工作带来了新的启发、新的机遇和新的挑战。

## 1 做好信息时代图书馆读者服务工作的重要意义

我们已经进入了瞬息万变的21世纪,科学技术的进步加快了时代的发展。当前,全球经济一体化的发展趋势越来越明显,中西文化交流越来越频繁。文化发展呈现出前所未有的多样性和包容性特征。阅读对一个人有深远的影响。俗话说,“诗和书来自中国”。可以想象,阅读的影响是占主导地位的,因为一个人的文化内涵和思想高度都与阅读密切相关。阅读也是提高国民素质、建设社会主义核心价值观、促进社会文明进步和发展的重要途径。图书馆作为促进全民进步的重要阵地,其服务理念和服务质量离不开新时代的发展趋势。在信息时代背景下,图书馆的资源建设和知识服务模式直接影响着图书馆的服务水平,服务模式直接影响着读者的体验感。特别是在人们生活节奏越来越快的背景下,良好的服务模式能够激发读者的阅读兴趣。因此,在新时期文化发展的大趋势下,我们应该以科学发展观为指导思想,着眼于读者的信息需求,建立科学合理的个性化智能服务体系,利用先进的大数据技术整合不同领域的学术资源。这对于提高读者的阅读兴趣和阅读能力,促进全民阅读,建设学习型社会,落实终身学习的发展理念,促进文化的传承和发展具有重要意义。

## 2 信息时代图书馆读者服务工作中存在的不足

### 2.1 用户信息安全体系有待完善

随着新媒体的融合,公共图书馆可以为读者提供更多的阅读和查询方式,然而,由于网络信息传输时间短,公共图书馆的安全仍然存在缺陷,用户信息泄露的风险可能被犯罪分子利用。因此,需要迫切完善相关技术、法律法规和监督机制,为读者提供一个安全实用的阅读环境。

### 2.2 运营与服务模式不合理

当前,多数图书馆的藏书形式,还是以纸质形式为主,即是以读者主动“走进来”的被动服务模式,还未建立起科学有效的“走出去”的主动服务渠道和意识,具体体现在,大多数的文化交流以及阅读活动都需要在图书馆内开展,在空间与时间上具有滞后性与局限性,跨界交流、跨界服务的意识不足。而且图书馆的服务模式还普遍停留在查、借、馆内阅读和检索等基础层面,缺少与外界的深度交流与联系,这就在文化信息的传播上具有一定的落后性。从信息时代发展形势和发展特征上来看,互联网+,以及信息服务是图书馆服务模式转变的必然。然而,一是图书馆决策层缺乏与时俱进的意识和魄力,还没有充分认识到时代发展下读者的需求变化;二是图书馆工作人员的服务意识与服务水平落后,在服务模式上缺乏主动性,而且信息化意识极为淡薄,不愿意在实践管理过程中主动对服务方法进行创新,导致信息技术的应用性不强,服务质量有限,无法使用户快速获取所需的资源,无法真正发挥图书馆资源的充分性和有效性;三是信息的收集与科技的应用本末倒置,过于依赖于科技,而对图书馆的服务工作方向失去了清晰的把握。信息技术应用的主要目的是通过信息的收集与整理更好地服务于用户,而现阶段的问题是,科技的过分倚重弱化了本该有的服务意识。

### 2.3 数字馆藏资源建设相对落后

总体而言,我国的公共图书馆在基础设施、设备、馆藏资源和软件实力等方面都取得了很大的进步。然而,由于新媒体和网络技术在我国图书馆的普及较晚,覆盖范围相对较小。因此,我国数字资源建设还处于起步阶段。

## 3 新媒体背景下公共图书馆读者服务的创新策略

### 3.1 构建智慧服务平台

智慧时代,图书馆应构建智慧服务平台,并以该平台为基础为读者提供基于智慧服务理念文献服务、信息服务与知识服务。文献服务是图书馆根据读者的基本需求,以便捷高效的形式为读者提供目标文献,提升文献的共享程度;信息服务则是保障读者与图书馆之间、读者与读者之间、馆际的信息互联互通,提高读者对图书信息的了解程度,提升读者在图书馆知识和服务建设中的参与程度;知识服务则是图书馆帮助读者掌握更多的专业知识与实用技能,通过讲座、视频等形式让读者深入了解并掌握知识。智慧服务平台建设首先要借助人工智能(AI)、5G技术等对读者信息进行综合

整理,并搭建信息高速交流设备平台,完成平台的基础建设后要秉持“以读者为中心”的服务理念,促进平台的资源引进、文献检索、文献传递、读者交流等各个功能的实现;其次要保证平台应用过程中信息的安全性,最大限度地满足读者的个性化需求,为读者提供便捷化、智能化的服务环境。

### 3.2 提升馆藏资源服务效率

随着近年来我国图书馆管理水平的提升,图书馆管理系统也不短升级迭代,现在已经可以实现与各种社交媒体、资讯网站的信息互通,整合多方资源,提升了资源的利用率,增强了读者的使用体验。例如当读者在图书馆系统里搜索某一本图书时,页面上就会展现出豆瓣这种书评网站的相关链接,上面有图书评价和解析等内容,可以给读者阅读带来一定的参考。

还有一些图书管理系统,会通过用户使用习惯的采集和信息整理,推测出读者可能会感兴趣的图书内容,并通过系统推荐给读者,让读者获取最喜欢的书籍。借助新媒体的这种资源优势,图书馆的服务大大提升了效率。图书馆通过网络可以做到全天候的向读者开放,并可以让读者快速的检索到所需要的信息,让图书馆真正的服务于人们。

### 3.3 转变思想,创新服务模式

21世纪不仅是知识经济时代,也是国家创新的时代。基于此,图书馆的资源建设和服务模式也应与时俱进。一是要突破传统落后的服务观念,拓宽服务思路。坚持以人为本,结合新时期多元文化发展的特点和读者的真实意见和需求,创新服务模式。一是在充分利用现有资源的前提下,不断拓宽馆藏资源的广度和深度。比如,结合社会资源建设图书馆+,将公共资源与社会空间有机结合,以满足不同读者群体的实际需求,避免文化断层。二是依托互联网和信息技术,积极建设数字图书馆,建立符合读者需求的馆藏文献数据库。利用微信、微博、图书馆app等富媒体平台,随时随地满足读者的阅读需求。三是要有高度的资源整合意识,实现区域图书信息共建共享。第四,积极利用外部资源开展有针对性的创新服务,如为学生阅读群体打造假日阅读链。对于在校学生来说,他们通常有课业负担和各种社会活动,而且花时间在图书馆阅读并不容易。但是,他们拥有丰富的智能设备,可以随时随地打开应用程序,用于学习改进和文献检索。即使是零碎的阅读也能在多年中积累一定的知识,尤其是即将面临社会考验的大学生。对他们来说,可以从图书馆获得很多知识。

### 3.4 做好宣传工作

在新媒体背景下,公共图书馆必须注意宣传手段的创新。利用微信、微博等媒体渠道传播知识和信息。例如,许多公共图书馆都有自己的公共帐号。读者只需随时随地扫描二维码,过滤吸收所需内容,即可获取相关服务信息。这就要求公共图书馆的新媒体工作者要完善相应的运维工作,努力使新媒体成为公共图书馆与读者之间良好的联系平台,它不仅发布了公共图书馆的资源和服务信息平台,还要收集读者反馈,使信息传播更具个性化和针对性,确保与新媒体的

接触有效发挥作用并获得满意和认可,使图书馆服务受到越来越多读者的喜爱,并形成了广泛的积极宣传效应。

### 3.5 充分发挥现代图书馆的网络功能

在图书馆信息网络日趋完善的前提下,图书馆工作人员和管理者应积极学习现代信息技术的操作技能和要求,改变传统的工作思路和工作方向,充分发挥多功能信息中心的导向作用和优势,建立完善的信息网络体系。根据现代发展的需要和用户个人偏好的差异,通过远程操作、多媒体信息技术等手段,有针对性地开展信息服务,通过调整、优化、升级,不断提高信息服务的质量和效率,以满足用户对各种文化信息资源的实际需求。

### 3.6 提高读者互动性和参与性

随着信息化时代的来临,微信、QQ、微博等社交媒体彻底改变了传统社会的交流沟通方式,社会各种热门话题可以在短时间内引爆网络,信息咨询在其中迅速的传播。图书馆可以通过这些新媒体形式,建立官方账号,与自己的读者和受众群体产生多种多样有效的互动,并在互动的过程中,让读者参与到图书馆工作的持续改进当中,令图书馆工作变得更符合读者的需求。图书馆工作的服务对象是读者,读者满意就是图书馆开展服务的根本目的。除此之外,新媒体的引入使得读者在检索和获取图书馆资源时更加便捷迅速,不必亲身走进图书馆就能随时随地的享受到图书馆的资源,极大的提升了图书馆的资源利用效率。

### 3.7 根据新媒体特点拓展业务模式

新媒体的融合为图书馆阅读服务的创新和发展奠定了良好的基础,从而形成了更适合时代和读者需求的高质量服务模式。由于服务理念、技术、人员素质等因素的限制,传统的阅读服务往往过于被动,往往依赖于操作和阅读反馈,服务效率很低。特别是有些读者对阅读不感兴趣,阅读习惯不好,所以常常不坚持阅读。在新媒体时代,这一问题并没有得到充分解决,为解决这一问题,公共图书馆应充分利用新媒体的特点,积极探索和拓展主动服务模式,充分利用形势,提高读者的阅读兴趣,培养良好的阅读习惯。此外,定制化服务模式也是图书馆服务发展的必然方向,我们可以在移动应用中构建定制服务模块,让读者可以根据自己的需求进行选择和组合,确保服务的质量和有效性。

## 结论

在新媒体背景下,公共图书馆应体现其与传统公共图书馆的区别,全面优化读者服务模式的探索与创新,以确保读者的阅读和研究需求不断增长,作为图书馆员,我们应该考虑如何提高服务管理水平,积极推进移动终端网络阅读服务的管理,建立和完善图书管理信息数据库,与信息媒体平台密切配合,使我们能够有良好的服务体验。

## 参考文献

- [1] 勒格吉. 新媒体环境下公共图书馆读者服务工作探讨[J]. 传媒论坛, 2020, 3(10): 120-121.
- [2] 曾翠玉. 新媒体环境下公共图书馆读者健康信息素养服务研究[J]. 传媒论坛, 2020, 3(10): 112+114.