

新媒体环境下公共图书馆读者服务工作探讨

林秋恋 (泉州市图书馆 福建 362000)

摘要 当今信息技术发展日新月异,新媒体的出现使公共图书馆传统服务模式发生深刻的变化,同时也为图书馆利用新媒体创新读者服务提供了新途径。文章分析新媒体环境下读者服务工作的特点,介绍国内公共图书馆在新媒体环境下的读者服务实践,探讨公共图书馆在新媒体环境下提升读者服务能力的策略。

关键词 新媒体 公共图书馆 读者服务

新媒体是相对报刊、广播、电视等传统媒体而言的一种新的媒体形态,如数字杂志、数字报纸、数字广播、手机短信、网络、桌面视窗、数字电视、数字电影、移动电视、触摸媒体等。新媒体的出现使公共图书馆传统服务模式发生深刻的变化,同时也为图书馆依托新媒体创新读者服务提供了新途径。

1 新媒体环境下读者服务工作的特点

新媒体具有形式丰富、渠道广泛、交互性强、推广方便等特征。如何利用新媒体更好地开展读者服务工作,需要图书馆充分了解和利用新媒体的优势。目前公共图书馆开展读者服务受新媒体影响,主要呈现以下几个特点:

1.1 服务内容更加丰富

随着信息技术不断发展,新的文献载体也随之出现,图书馆原有的馆藏结构发生了重大改变。在新媒体环境下,图书馆为读者所提供的服务内容不再局限于现有的实体馆藏文献资源,而进一步扩大到虚拟馆藏文献资源,利用手机或手持式阅读机进行在线阅读是当下很多年轻人的选择。

1.2 服务对象范围扩大

新媒体出现以前,传统图书馆主要是面向到馆读者提供服务,而在新媒体环境下,人们可以实现随时随地获取和利用图书馆信息资源的目的。2018年1月31日,中国互联网络信息中心第41次统计报告中显示,我国网民规模已达7.72亿,手机网民规模达7.53亿。这份报告中显示,97.5%的网民通过手机上网。^[1]在新媒体环境的

影响下,图书馆的服务对象范围进一步扩大,从到馆读者向移动用户、社会用户转变。

1.3 服务方式网络化

在新媒体时代,服务方式网络化是图书馆读者服务的一个重要特点。新媒体的出现对人们的生活产生了深刻的影响,随着信息技术的广泛应用,读者可以利用微信公众平台、移动图书馆APP或图书馆官网等实现网上借阅、网上查询。图书馆的传统服务模式要求读者到馆才能获取所需文献资源,新媒体的出现改变了这种被动服务模式,读者随时随地都可获取图书馆的信息资源,大大方便了读者的学习和研究。

1.4 较强的互动性

新媒体环境下,信息的传播方式是双向的,它改变了以往传统图书馆所提供的信息单点传播方式。^[2]通过新媒体,图书馆可以发布馆内动态、讲座信息、图书推荐书目和提供参考咨询,读者也可以实现与图书馆的实时互动。在新媒体的深刻影响下,有许多图书馆利用各种新媒体开展对读者的实时参考咨询服务,及时回复读者的反馈信息,提高读者的参与度,实现图书馆与读者的互动交流。

2 国内公共图书馆在新媒体环境下的读者服务现状

新媒体已经渗透到公共图书馆的日常工作中,成为图书馆开展读者服务不可或缺的媒介。目前,公共图书馆主要利用的新媒体服务方式有微博、微信公众号、移动图书馆APP、触摸屏、数字电

视等。新媒体服务可实现的服务内容有活动预告、馆内动态发布、讲座培训宣传、图书推荐、数字阅读、视频点播、馆藏查询、图书续借、参考咨询等。下面主要以微博、微信公众号、手机移动图书馆 APP 为例,介绍新媒体环境下的图书馆读者服务现状。

2.1 微博

2009 年起,微博因其强大的传播速度和影响力受到大众的广泛关注。众多公共图书馆纷纷通过微博发布活动信息和推荐书目信息,为读者提供咨询服务,高效快捷地处理读者的意见与建议。以开通微博时间最早的上海图书馆为例,其粉丝数达 16 万人,从 2010 年 7 月 6 日开通以来共计发博 19435 条,主要发布内容有活动信息、话题讨论、图书推荐等。据笔者通过搜索“图书馆”发现,关注度较高的公共图书馆微博发布内容质量越高,微博的粉丝数越多。^[3]

2.2 微信公众号

微信是当下最受人们欢迎的信息交流工具。目前国内很多公共图书馆通过微信公众号为读者提供图书期刊在线阅读、公开课、有声书等多种形式资源;即时发布图书推荐书目以及宣传和推介馆内外举办的各种阅读活动;为读者提供参考咨询服务等。读者也可以通过微信公众号留言,这一功能架起了读者和图书馆员之间沟通的桥梁。相比微博而言,读者通过微信平台留言的功能更具私密性。笔者通过微信搜索“图书馆”发现全国 31 个省级图书馆(不含少儿图书馆)都已认证开通微信公众平台。公共图书馆主要利用微信公众号的自定义菜单和推送信息开展读者服务。自定义菜单中涵盖了馆藏查询、活动报名、数字资源、读者指南等内容,便于读者使用。^[4]

2.3 手机移动图书馆 APP

当前国内移动图书馆 APP 主要提供学术资源检索、馆藏书目查询、图书借阅查询、图书预约续借、图书报刊等数字资源在线阅读和有声读物等多项服务内容。这一 APP 的出现深受广大读者喜欢,它大大方便了读者使用图书馆提供的移动服务。2005 年,上海图书馆率先推出手机移动图

书馆,经过多次升级更新软件功能,上海移动图书馆已经可以为读者提供书目检索、读者服务、上图信息、分馆导航、条码扫描、微博分享、你问我答等七大服务。^[5]2009 年,中国国家图书馆推出“掌上国图”。经过几年建设,“掌上国图”的移动服务已经能较好满足读者需求,提供的信息类型有书、刊、报、图片、音视频及数据库等,为读者提供了高质量的阅读体验。^[6]

3 新媒体环境下图书馆读者服务存在的问题

3.1 对新媒体服务认识不足,缺乏主动服务意识

目前很多图书馆员对新媒体服务的认识不足,缺乏主动服务意识,对所转载的公众号内容缺乏自己的理解,更不会思考和设计新媒体的内容,推送的内容较为简单枯燥,不能充分发挥新媒体的作用。

3.2 利用新媒体对电子资源的揭示不够全面

目前国内大部分公共图书馆都采购了数据库资源,每年购置数据库的花费都是巨大的,但很多读者对这些数据库资源却非常陌生。很多图书馆对数据库资源的宣传也只是把购买的数据库链接嵌入新媒体应用中,而没有很好地宣传推广。如果只是单纯的嵌入链接而不进行宣传推广,将会导致资源无法得到充分利用,使读者无法真正享受到图书馆的资源服务,失去图书馆采购数据库的意义。除此之外,目前有很多基层图书馆未能对具有地方特色的文献资源进行数字化建设。

3.3 缺少统计分析,推送内容缺乏吸引力

目前大多图书馆利用新媒体开展服务,都是面向所有用户提供无区别的信息推送,缺乏面向单个用户的精准服务,没有对每位读者关注的信息进行统计分析。真正对各条信息都有需求的用户群体相对较少,处理这些每日发送的固定信息,容易让用户产生厌倦心理,甚至因此取消关注。

4 新媒体环境下提升图书馆读者服务能力的策略

4.1 以读者为中心,提高主动服务意识

随着信息技术的迅速发展,读者的阅读方式和阅读兴趣也发生了改变,图书馆只有提供主动周到的服务和丰富生动的内容才能吸引广大读者。怎样使图书馆提供的信息资源最大限度地满足读

者的需求,成为新媒体时代读者服务工作的重点。当今社会工作生活节奏加快,手机阅读、移动阅读等便捷的阅读方式因为能让读者利用碎片化时间阅读而深受欢迎。为此图书馆服务平台可以定期发送推荐书目到移动用户客户端,让读者从接收的推荐书目中选择自己喜欢的图书,同时读者也可选择直接识别二维码进行在线阅读。图书馆应有主动服务意识,主动关注读者的阅读需求,及时收集读者的反馈信息,分析读者的阅读习惯及所推送书单的阅读数和评论数,为读者推荐能引起更多共鸣的书单。

4.2 全面揭示馆藏资源,实现特色文献资源数字化

全面揭示馆藏资源,需要图书馆利用新媒体对本馆采购的数据库资源广为宣传,并对各数据库资源使用方式进行介绍,便于读者检索使用。同时图书馆也要加快实现馆藏纸质地方特色文献资源的数字化。以往读者需要前往图书馆才能通过复印或拍照获取所需的地方特色文献资源,如果这些地方特色文献实现数字化,读者通过新媒体即可获得,将会极大地方便广大读者。

4.3 创新读者服务模式,开展优质个性化服务

图书馆可以充分利用新媒体的优势创新读者服务模式。例如,可以利用微信公众号后台的数据统计功能,对已发布信息的阅读量、转发量进行分析,使所推荐的书目和活动信息更有针对性和指向性。同时应广为宣传图书馆利用新媒体提供的个性化服务,使读者能充分享受到个性化信息服务。另外,图书馆要充分利用新媒体的互动性及时收集读者的反馈信息,根据读者的信息需求主动进行信息搜索,及时为读者推送优质的个

性化信息。

公共图书馆利用新媒体开展读者服务,是时代发展的必然趋势。图书馆要紧跟新媒体的发展潮流,充分利用新媒体的优势,不断拓展创新读者服务,进一步提升图书馆的读者服务水平。

参考文献

- [1] 中国网信网. CNNIC 发布第 41 次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. (2018-01-31)[2018-08-17]. http://www.cac.gov.cn/2018-01/31/c_1122346138.htm.
- [2] 安秀丽. 新媒体环境下图书馆深化读者服务研究[J]. 图书馆工作与研究, 2016(7): 105-108.
- [3] 新浪微博. 微博搜索[EB/OL]. (2018-08-17)[2018-08-17]. <https://s.weibo.com/user/%E5%9B%BE%E4%B9%A6%E9%A6%86#>.
- [4] 严贝妮, 解贺嘉. 我国省级公共图书馆微博与微信服务现况调查与分析[J]. 新世纪图书馆, 2017(7): 25-30.
- [5] 上海图书馆 上海科学技术情报研究所. 上海图书馆手机客户端[EB/OL]. (2018-08-17)[2018-08-17]. <http://www.library.sh.cn/mobile/down/index.htm>.
- [6] 国家图书馆. 国家图书馆——掌上国图[EB/OL]. (2018-08-17)[2018-08-17]. <http://www.nlc.cn/mobile/>.

林秋恋 女, 泉州市图书馆馆员。

(收稿日期: 2018-10-30。刘婷婷编发。)