

# 新媒体环境下的公共图书馆读者服务模式创新思路探究

梁钰莹

(北流市图书馆, 广西 北流 537400)

**摘 要:** 新媒体环境下, 公共图书馆需要认识到读者服务工作的作用和重要性, 它不仅有利于图书馆的建设和发展, 还能推进整个行业转型升级。对此, 公共图书馆需要积极改进传统读者服务模式中的不足, 以此提高读者服务的质量和水平。本文通过对新媒体环境下的公共图书馆读者服务模式的研究, 分享了公共图书馆读者服务与新媒体之间的关系, 并据此提出了读者服务模式的创新策略。

**关键词:** 新媒体环境 公共图书馆 读者服务模式

**DOI:** 10.12319/j.issn.2096-1200.2024.11.10

## 一、引言

随着社会经济的不断发展, 人们不仅生活质量变得越来越高, 对于精神追求也有了更高的要求。在此背景下, 阅读逐渐成了人们日常生活中的重要休闲方式。但是从现实情况看, 公共图书馆仍然采取的是传统的读者服务模式, 使得图书馆的服务水平和质量难以满足当代读者的服务需求。对此, 公共图书馆可以结合自身的发展实际, 将信息技术融入读者服务工作中, 通过对服务模式和方法的改进, 为读者提供高品质的阅读服务, 进而让公共图书馆实现数字化、现代化的升级。

## 二、新媒体与公共图书馆读者服务

随着时代的不断发展进步, 新媒体在各行各业中的应用愈发广泛, 它不仅打破了时间和空间的束缚, 还提高了资源的利用率, 让资源实现了优化配置。公共图书馆在开展日常的管理工作时, 需要将读者服务放在工作的首位, 只有为读者提供高品质的服务, 让读者获得良好的阅读体验, 才能推进公共图书馆的长远健康发展。新媒体背景下, 公共图书馆的管理模式发生了巨大改变, 读者服务也随之有了新的变化, 只有让读者服务适应当前时代的发展需求, 才能确保公共图书馆的服务质量<sup>[1]</sup>。在此背景下, 公共图书馆需要积极改进自身的传统观念, 树立现代化的管理理念, 通过对新媒体的创新运用, 改善和优化传统的读者服务模式, 让读者能够享受到多元化的阅读服务, 进而满足读者的个性化阅读需求。同时, 公共图书馆还应该以读者服务为导向, 发挥新媒体技术的优势作用, 进而为读者带来不一样的新奇体验, 让读者服务取得良好的成效。从现阶段公共图书馆的新媒体服务方式来看, 主要将移动设备作为读者服务的载体, 通过对手机、平台等设备功能的开发, 让读者能够随时随地地在网络平台中获取所需的

信息和资源。另外, 公共图书馆还可以借助微博、微信公众号等拥有大量群众基础的服务平台, 向读者推送有关图书馆的信息和动态, 进而将现代化服务理念融入读者服务中, 让图书馆能够与读者形成双向的互动和交流, 进而为图书馆吸引更多的受众。

## 三、公共图书馆服务体系建设存在的问题

### (一) 建设结构不够合理

从当前公共图书馆的建设结构来说, 可以分为三个层次, 但是每个层次的图书馆都存在着一一定的建设问题。第一, 在高层图书馆的建设中, 虽然图书数量十分丰富, 但是图书的规划和建设却存在着过度问题。第二, 在中层图书馆中, 图书的质量往往得不到保障, 无法与高层图书馆相比。第三, 基层图书馆的图书, 无论是质量还是数量, 都无法与中、高图书馆相比。基层图书馆存在的问题最严重, 最需要提供支持和帮助, 由于建设规模的原因, 往往难以满足发展需求。此外, 还可以根据图书馆的投资主体划分为公款、公私合办和私人图书馆这三个层次。由于公共图书馆主要是在公款投资下建设的, 所以图书馆的建设结构还不够合理。不同层次的图书馆之间并没有建立沟通交流的合作关系, 使得图书馆之间的信息、资源等无法进行流通和共享, 进而导致图书资源得不到合理配置, 造成资源浪费。

### (二) 服务水平参差不齐

对于公共图书馆来说, 要想实现长远稳定的发展, 就要拥有丰富的图书资源、良好的基础设施建设, 以及专业的工作人员, 只有这样才能为读者提供高质量的服务。新时代背景下, 人们的物质生活水平越来越高, 对于精神的追求也有了更高的要求, 而图书馆中各种类型的图书资源则能够让读者的发展需求得到有效满足。但是从实际情况

看,图书资源的查阅方式还比较传统低效,远远无法与网络搜索相比,进而使得读者对于公共图书馆缺乏兴趣。由于公共图书馆的基础设施建设缺乏充足的资金支持,使得图书馆的信息化程度相对较差,不仅网络设施比较落后,信息管理系统也缺乏升级换代,导致当代年轻人难以被图书馆所吸引。可见,图书馆基础设施的落后,会造成用户的不断流失,从而导致图书馆读者服务难以发挥出应有的功能和效用。目前,图书馆内管理人员的综合素质还有待提升。而他们的能力水平能够直接影响图书馆读者服务的质量,倘若工作人员欠缺专业知识与管理能力,那么图书馆管理工作的效率也会受到影响,进而阻碍图书馆各项工作的顺利、有效开展。对于读者来说,图书馆的服务水平能够直接影响他们的阅读体验<sup>[2]</sup>。倘若图书馆提供的服务难以满足读者的发展要求,那么必然会导致读者的减少,进而对公共图书馆的建设带来不利影响。

#### 四、新媒体背景下公共图书馆读者服务模式的创新策略

##### (一) 构建网络化管理系统

互联网时代背景下,信息技术已经完全融入了人们的日常学习和工作生活中,它不仅能够提高人们的生活品质,还在人们的学习、工作中发挥着重要作用。在此背景下,公共图书馆需要认识到信息化建设的重要性,通过信息管理系统的搭建,优化图书馆的借阅流程,减少人工误差的同时,提高图书馆的管理效率。首先,读者需要在图书馆内登记身份信息,办理专门的借阅卡。其次,读者在借阅和归还图书时,都需要借助借阅卡。最后,图书馆可以根据借阅卡中的记录掌握馆内图书的借还情况。可以说,借阅卡能够让图书管理工作的各项环节清晰明了,让相关人员能够及时、准确地掌握馆内图书资源的各种变化,同时还能减轻管理人员的工作负担,避免了人工录入信息的不便。借阅卡中关于借阅人基本信息、借还时间、借阅期限、图书类型等信息的记录,也能让图书馆明确图书的具体去向,避免图书馆中珍贵资源的丢失、被盗。此外,读者还可以利用信息管理系统搜寻所需的图书资源,避免图书借阅过程中不必要的时间浪费,进而提高读者的借阅效率和体验。相较于传统的图书管理方式,信息管理系统的应用,能够为管理人员的日常管理工作提供有力的技术支持,让图书管理工作得到切实有效的开展,进而推进图书馆的正常、有序运行。

##### (二) 加强顶层规划设计

在公共图书馆的建设和发展中,可以通过对信息技术

的有效利用,让图书馆实现智慧转型,从而推进读者服务的深层次发展,让读者切实体会到图书馆提供的优质服务。在此过程中,顶层设计的加强是必不可少的,它能够让馆内的检索流程更加优化,使图书资源的供给更具效率和有效性,进而提升图书馆读者服务的质量和效果。在顶层设计和规划过程中,公共图书馆需要在智慧管理建设中不断摸索和总结实践经验,使其形成一套完善、系统的服务体系,并将其与图书馆内的其他管理工作进行融合,以此实现对馆内资源的合理配置,进而提高图书馆的管理能力和竞争优势。同时,图书馆还要结合自身的经营管理现状,针对自身的建设优势,发挥出信息技术的功能作用,进而在图书馆内形成智慧管理格局。随着大数据、互联网、智能化等先进技术的发展进步,图书馆为读者提供的服务模式也愈发多元化,通过对传统管理模式的改进,构建智慧服务平台,进而实现各项数据信息的流通和共享,如资源数据、借阅数据等。在此过程中,公共图书馆不仅能够准确把握读者的需求,为读者提供更好的图书服务,还能为图书馆的建设提供重要参考,以此推进图书馆的可持续健康发展。

##### (三) 完善读者服务系统

新媒体环境下,图书馆可以利用互联网,将馆内的信息系统全部串联在一起,以实现图书资源的优化配置,减少资源的浪费,同时这也有利于提升图书馆的服务水平。对于图书馆来说,将所有系统连接成一个有机整体,能够为图书资源的流程和共享提供重要的平台支持,让读者能够在图书馆中更加高效、便利地获取到所需的图书资源,进而提高读者服务的品质。同时,图书馆还可以通过系统之间的相互连接,对图书资源进行整理和汇总,进而让馆内的资源类型和内容得到合理的规划和分配,让图书管理工作更具质量和效率。读者在图书馆内查阅所需的资源信息时,可以借助馆内的网络系统快速、便捷地查阅到各种类型的资料,如书籍、报刊、论文等,以此满足读者的阅读需求。图书馆拥有着各种类型的海量资源,但是信息系统中录入的资源仍然会存在一些疏漏。对此,图书馆可以通过服务系统的连接和完善,将当地所有的图书馆资源汇总在一起,并通过对资源的共享利用,实现对资源的综合管理,进而丰富图书馆的资源数量,让读者能够在图书馆内获取当地所有的信息资源,进而让图书馆更加智能化和数字化。

##### (四) 积极建设数字馆藏资源

随着互联网时代的来临,公共图书馆的读者服务模式

发生了新的改变,对于服务标准也提出了更高的要求。基于此,图书馆需要结合自身的发展实际,提高对数字馆藏资源建设的重视程度,并通过人力、物力、财力等资源的大量投入,推进数字资源的建设进程。对此,图书馆可以结合当地的历史文化、风俗习惯等,增加具有文化特色的图书资源,从而提高读者对于馆内图书的阅读兴趣。在馆藏资源的扩充过程中,既要选取纸质图书,还要添加适当数量的电子图书,并将电子图书的扩充作为重点工作。相较于纸质图书来说,电子图书更易保存,也不易丢失和损坏,再加上当前时代的发展趋势,数字图书馆必然会成为未来社会的主流。在采购图书资源的过程中,需要提前了解市场的变化趋势,选取符合当代人喜好和需求的资源,同时还要考虑资金、建设等因素。电子图书只是数字资源的一种,图书馆还可以为馆内添加图片、视频等资源,以满足读者的个性化需求,让读者享受优质的图书服务<sup>[3]</sup>。

#### (五) 提高公共图书馆的数据整合能力

公共图书馆在开展图书管理工作时,可以利用互联网、云计算等先进技术,建设图书资源数据库,并通过服务系统、官方网站的建立,提高图书馆的数据采集、分析和处理能力。第一,公共图书馆需要加强对硬件设施的建设,尽可能在能力范围内提高网络的运行速度,进而确保信息技术的实施和应用。同时,还可以联合其他层级的图书馆建立信息共享平台,从而扩充馆内的数字资源规模,为图书馆节约文献资源的购买成本。第二,公共图书馆需要对馆内的软件设备进行更新升级,通过对服务系统、官方网站中相关数据的采集,从中提取出有价值的数据信息,并利用信息管理系统进行科学、深入的整合分析,以此了解读者的喜好和需求,为读者提供针对性的高质量服务,进而让馆内的读者服务取得良好效果。在此过程中,图书馆需要加强对数据的保护,通过防火墙、数据加密等技术的运用,避免数据的丢失和被盗,进而让读者的隐私权益得到保护,使读者更加信任和认可图书馆提供的读者服务。

#### (六) 推送信息内容

新媒体环境下,公共图书馆可以借助微博、微信公众号等拥有大批受众的媒体平台,为读者推送图书馆的相关信息,同时还要在推送过程中对读者的思想意识和价值观念进行正向引导,这样才能让图书馆更具知名度和影响力。随着互联网的迅猛发展,人们虽然能够接触到海量的信息,但是这些信息却良莠不齐,导致部分人在此过程中受到不良信息的诱导,产生思想和观念的变化。在此背景下,公共图书馆需要发挥出自身的教育引导作用,通过高

品质、高质量图书的推送,让读者能够接触到真正的好书,从而提高读者的阅读体验。图书馆在进行阅读推广的过程中,需要确保推送语言的精练,让读者能够快速提取出其中的重点信息,以提高读者的阅读兴趣。图书馆还可以在微博、公众号的运营过程中,利用大数据技术对点击率、阅读时长等数据进行统计分析,了解读者的喜好和需求,进而提高信息推送的准确性和针对性。

#### (七) 提高图书管理人员素质

随着公共图书馆信息化建设的加强,对于图书管理人员的专业素质和管理能力也提出了更高的要求<sup>[4]</sup>。对此,图书管理人员需要改变传统的图书管理观念,树立现代化的服务理念,致力于为读者提供高质量的图书服务。新媒体环境下,电子资源越来越受到读者的推崇,所以图书管理人员需要将馆内的纸质资源转化为电子形式,满足读者的阅读需求。想要让图书馆读者服务取得良好效果,就需要了解读者的实际需求,很多读者在查阅书籍资料时,由于自身信息素养的缺乏,无法对馆内的检索系统等进行有效使用,进而导致图书馆提供的读者服务未能发挥出应有的效用。对此,图书管理人员需要为读者提供有效、专业的指导,让读者能够具备一定检索能力,进而提高读者的体验感。由此可见,图书馆不仅要培养图书管理人员的专业知识和技能,还要对他们的沟通交流、数据分析等能力进行锻炼和提升,使其能够符合图书馆的建设发展要求,为图书馆读者服务质量的提升提供重要助力。

#### 五、结语

随着新媒体时代的来临,公共图书馆在开展读者服务工作时,可以通过对多元化信息技术的利用,改进读者服务的模式和方法,使其符合读者的实际需求和喜好,进而让读者服务能够适应当前时代的发展趋势。这不仅有利于图书馆服务质量和效果的提升,还能让图书馆具备较高的竞争实力,从而推进公共图书馆的高质量快速发展。

#### 参考文献

- [1]许振宇.新媒体环境下高校图书馆读者服务新模式探究[J].长江丛刊,2020(14):39-40.
- [2]高芳.新媒体环境下图书馆读者服务模式创新探究[J].魅力中国,2021(13):462-463.
- [3]龙娜.新媒体环境下图书馆读者服务的模式创新路径探讨[J].卷宗,2020,10(35):176.
- [4]郝耿.新媒体时代基层公共图书馆读者服务模式创新研究[J].空中美语,2020(8):348.