

New Orientation of Library Service in Newly Built Undergraduate Colleges

Shiji Yu

Library, Zhejiang University of Water Resources and Electric Power, Hangzhou Zhejiang
Email: yusj@zjweu.edu.cn

Received: Jan. 3rd, 2018; accepted: Jan. 17th, 2018; published: Jan. 24th, 2018

Abstract

Regarding the current situation for decreasing traditional paper resources and the single service model of university libraries, this paper discusses the starting from the user for reconstruction of library service model, which will change the traditional library service model to an innovative Internet plus service model. By optimizing the use of resources in the new information environment, this technology is embedded subject service and tracking classroom resource. Based on targeted big data service analysis and innovative cross-border Internet plus services, it will further expand the new direction of the university library services. In this way the service mechanism will meet the needs of users and become a new normal service.

Keywords

Internet Thinking, Targeted Service, Service Learning, Cross-Border Services

新建本科院校图书馆服务新方向

於仕极

浙江水利水电学院图书馆, 浙江 杭州
Email: yusj@zjweu.edu.cn

收稿日期: 2018年1月3日; 录用日期: 2018年1月17日; 发布日期: 2018年1月24日

摘要

针对目前高校图书馆传统纸质资源需求日益降低、服务模式单一的现状, 阐述了以研究从用户出发, 重构图书馆服务模式, 将传统图书馆物理服务模式转变为以互联网+创新服务新方向。在新的信息化环境下优化利用信息文献资源, 以嵌入式学科服务, 跟踪教学资源服务, 基于大数据分析精准服务, 互联网+跨界

服务为创新, 进一步扩展高校图书馆的新的服务方向, 建立真正满足用户需求的服务机制, 将成为高校图书馆服务的新常态。

关键词

互联网思维, 精准服务, 服务性学习, 跨界服务

Copyright © 2018 by author and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

传统图书馆的服务主要集中在文献流通, 信息提供, 教育支持三个方面, 随着纸质图书期刊等文献资料的网络化, 数字化改变了师生(用户)信息获取的行为模式, 用户已经将搜索引擎作为信息获取的首选, 图书馆作为图书技术情报等资源中心地位, 日益受到挑战, 图书馆曾经的重要地位正在发生变化, 目前图书馆的服务, 仍然是以物理图书馆为中心, 而不是以用户及其需求为中心[1]。图书馆将逐渐失去往日的读者, 这就需要我们重新“省视”图书馆的信息文献服务以互联网+战略及思维创新图书馆的服务, 打破人们对图书馆的传统认识适应用户的行为变化。从用户需求出发, 创新服务, 重构图书馆的服务模式。

2. 图书馆服务的新方向

创新信息服务, 重构图书馆的服务模式, 应以用户为中心, 需求为导向, 构建由数字化、知识化、个性化、便捷化、泛在化的新服务方向。

2.1. 嵌入式学科服务

嵌入式学科服务是使馆员走出图书馆并创造一种新的图书情报工作模式的独特创新。它强调馆员与需要馆员提供信息知识的群体或团队之间形成一种牢固的工作关系。从 20 世纪 90 年代初开始, 国外的各类图书馆即尝试将图书馆员及其服务嵌入到用户中, 其中美国可谓是嵌入式学科服务的开创者和典型代表[2]。

近十年来, 在国内嵌入式学科服务的研究与实践大量涌现, 并以嵌入师生学习研究过程的嵌入式科学研究为主要形式, 为用户提供个性化、学科化、知识化的专业信息服务。近年来, 嵌入式学科服务发展不仅仅是为用户的学科资源建设, 参考咨询, 用户培训等服务, 而是包含用户调研, 机构设置, 资源建设, 服务设计, 技术平台及管理等一系列全新的运行服务机制[3], 融入用户物理空间或虚拟空间, 以科学知识服务为手段, 构建适应其个性化需求为目标, 嵌入式学科服务, 主要为用户提供如下服务:

首先满足用户对知识的需求是服务前提, 对于高校信息用户而言, 其对知识的需求不仅更加专业, 涉及面更加广泛, 而且还要获取知识的过程中获得相关帮助, 以解决实际科学研究问题; 其次, 通过主动为用户分析, 设计, 挖掘个性化, 学科化, 专业化的知识资源库, 帮助用户创建和优化知识资源获取环境; 其三, 针对不同学科用户采取不同的服务策略和方法, 提供专业化的个性化服务, 按照用户要求, 积极推送集成化的信息资源和服务资源; 最后构建学校重点学科, 一流学科, 专业建设相关的科学知识服务体系, 构建学科化服务平台, 针对性地解决用户信息交流, 知识共享等需求问题。

2.2. 跟踪教学的资源服务

网络教学平台提供了网络教学和学习环境,已被越来越多的高校所使用,图书馆将资源和服务嵌入网络教学平台,或者全媒体平台,为教师提供课程级的支持,将课程所需的各类资料放置在网络教学平台上供学生使用,课程级的资料服务,不仅能解决教师搜集课程参考资料不了解版权法的困难,同时为学生获取课程参考资料提供方便,更能促进图书馆学科馆员对于课程教学内容的了解,对于加强师生的沟通,了解师生的需求大有裨益,搜集相关课程教材及教学参考书,供教师选择,让教师及时了解新编教材最新动态,也能让学科馆员跟踪教学用书的变化,及时跟踪课程教学的变化和趋势,为馆藏图书选购及复本数提供参考。

2.3. 基于大数据分析的精准服务

伴随着信息技术的发展,从传统纸质阅读到现代化的数字阅读从PC阅读到手机阅读,从电子书到平板电脑,从微博到微信,从精读到泛读,从深读浅读,到微阅读,移动阅读,阅读方式越来越多样化,更让阅读无孔不入而阅读的变化使阅读产品眼花缭乱[4]。也让有思想,有文化,学术性的“理性”阅读的资料淹没在海量信息之中。大数据分析数据挖掘为我们提供了给用户以精准的信息服务。通过图书资料借阅信息分析,了解读者阅读喜好,为用户提供新书推荐服务,及时推送给相关的用户。借阅量大的相关图书可以增加复本量,以满足用户需要。分析阅读热点,为采书和馆藏图书提供参考。根据各专业学生开设的课程与图书资源相关联,选择性的推送相应的学习参考用书。也可以通过对借阅数据变化分析,了解阅读推广的效果,改进阅读推广的方式方法。

2.4. 互联网+的跨界服务

互联网思维指导下的跨界已经成为推动行业创新发展的新动力,图书馆不主动“跨界”的结果只能是“被跨界”丧失行业发展的主动权。“得屌丝者得天下”是网络语言对用户思维的通俗解释,它传递的是一种以用户为中心,以普通大众的感受为出发点的思维方式[5]。通过“跨界”带给用户更多的文化产品和服务。注重用户感受,强化服务体验性,新颖性,舒适性,娱乐性,体现“以人为本,用户至上”。图书馆的“跨界”服务,可以在图书馆内开设书店,可以开设朗读室,可以开设咖啡店,茶室等,用户可以既品茗书香亦尝咖啡香。图书馆甚至还可以设影院,办艺术展,还可以兼有博物馆的功能,展示地方历史和特色文化,在文献信息服务基础上搭建艺术创作和展示平台。以浙江水利水电学院为例,在图书馆内建有水文化教育基地,开设了咖啡吧,在馆内引入了朗读室,图书馆不定期地开展各类主题图片展,图书展,积聚人气,营造文化氛围。

2.5. 主动议程设置,引导用户关注点

议程设置是媒介通过对某类议题重复强调引起受众对该议题的重要性感知,这就间接为社会成员提供了不同的信息。对于在读者服务过程中如何发声,如何倾听,如何回应,如何引导,已成为新时期图书馆管理者的新挑战,也成为图书馆馆员亟待提高的新技能。要顺应迅速变化的互联网时代,必须建立更为有效的服务模式,思维应不断更新,观念换档,理念转轨,它在高校图书信息情报工作者中已逐渐形成共识。

互联网的集聚效应使其成为公众信息的传播平台,对读者阅读态度有着“暗示”作用,借用李普曼的话来说,就是“新闻媒体是我们头脑中图画的主要来源”[6],影响读者对阅读取向。在互联网时代,以积极的姿态运用好大众传媒,如图书馆微信公众号、网站。正确运用和发挥议程设置的策略性模式,科学设置网络议程,增强读者议程的驱动力。科学把握读者对阅读、参考资料、书籍的意向,确保议程

的针对性和有效性,使读者的普遍性与个体特殊性,保持一致,更好的引导。利用新媒体的互动性关注读者诉求,实现从宣传向服务转变,建立科学的整理、分析、概括、协调等一系列调查研究机制,为读者服务的提供决策参考。

2.6. 开展形式多样的服务性学习

构建主义学习理论对改变教育观念起到了积极的推动作用,但对实践的指导价值还有待挖掘。构建主义学习理论的核心观点是:学习者要想获得成功,必须自己去发现和转换复杂信息,教师不能只给学生以知识,而应引导学生用自己的头脑来构建知识[7]。阅读是一个诠释的过程,由于阅读以个人为主体的多元性,复杂性和特殊性,无论从理解性阅读,记忆性阅读,评价性阅读,创造性阅读,探索性阅读和消遣性阅读都有其合理成分和存在的依据。服务性学习是一种主客体互惠性的学习[8]。图书馆的服务性学习其本质内容是能力学习,鼓励读者(学生)参与图书馆的各种活动。如在图书借阅、文献查阅的过程中,培养学生的信息化素养,信息检索技能,提供真实的学习经验。在阅读分享过程中既互相学习,共享成果,又提高读者思想与行动。服务性学习,不仅让学生新知识,更重要的让学生学到方法,举一反三,增强能力。

3. 结语

作为新建本科院校图书馆在新的服务方向上不断探索,要创新服务理念和管理模式,用互联网+战略和思维开展特色服务,以用户为中心,个性化的服务为切入点,“跨界”吸引用户,留住用户,更好的为学科建设服务,为教学服务。在新的信息化环境下进一步扩展高校图书馆的新的服务方向,建立真正满足用户需求的服务机制,将成为高校图书馆服务的新常态。在网络大众媒体创设议程引导阅读,贴近读者服务,充分体现为读者主动服务理念,更好地为师生读者服务。

参考文献 (References)

- [1] 初景利,吴冬曼.论图书馆服务的泛在化——以用户为中心重构图书馆服务模式[J].图书馆建设,2008(4):62-65.
- [2] 李金芳.美国高校图书馆嵌入式学科服务的典型案例研究[J].图书馆杂志,2012,31(11):73-77.
- [3] 刘颖,黄传慧.嵌入用户环境:图书馆学科服务新方向[J].图书情报知识,2010(1):52-59.
- [4] 王丽达.刍议“互联网+”背景下图书馆服务创新[J].世纪桥,2015(12):49-50.
- [5] 屠淑敏,冯亚慧,李玲丽,等.互联网思维视野下的公共图书馆跨界服务思考[J].图书与情报,2015(1):125-130.
- [6] 向鑫.“十三五”时期中国共产党实现“互联网+党建”的新探索[J].江汉大学学报(社会科学版),2016(4):5-10.
- [7] 洪颖.论建构主义学习理论关怀下的服务性学习[J].学校党建与思想教育,2009(8):45-46.
- [8] 沈全.试论服务性学习的德育价值[J].商业时代,2009(25):81-82.

知网检索的两种方式：

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择：[ISSN]，输入期刊 ISSN：2169-2556，即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入，输入文章标题，即可查询

投稿请点击：<http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱：ass@hanspub.org