

Research on the Innovation and Practice of Library Book Borrowing and Circulation Service Mode in the Converged Media Environment

Shupe Tian

Hunan University of Science and Technology Library, Yongzhou, Hunan, 425100, China

Abstract

Leveraging information technology, converged media facilitates the deep integration of diverse media formats, creating new opportunities for the transformation and upgrading of traditional industries. As vital hubs for knowledge dissemination and cultural services, libraries are witnessing significant changes in their book circulation and lending services under the converged media environment. This study focuses on the converged media landscape, examining the innovation and implementation of library circulation service models. The research aims to enhance service quality and efficiency, strengthen user engagement, and provide theoretical references and practical guidance for the sustainable development of libraries.

Keywords

converged media environment; library books; circulation service mode; innovation and practice

融媒体环境下图书馆图书借阅流通服务模式创新与实践研究

田树培

湖南科技学院图书馆, 中国·湖南 永州 425100

摘要

融媒体依托信息技术, 实现多种媒介形态深度融合, 为传统行业转型升级提供新的契机。图书馆是知识流传及文化服务的重要场所, 图书馆的图书借阅流通服务方式也在融媒体环境下发生着巨大的改变。本文以融媒体环境为研究对象, 以图书馆图书借阅流通服务模式的创新与实践为主要内容, 希望进一步提高借阅流通服务的质量和效率, 增强用户的粘性, 实现图书馆的可持续发展提供理论上的参考以及实践中的指导。

关键词

融媒体环境; 图书馆图书; 借阅流通服务模式; 创新与实践

1 引言

数字技术飞速发展之时, 融媒体已深入社会各个角落, 冲破了传统媒介的传播壁垒, 塑造出“资源通融、内容兼融、宣传互融、利益共融”的崭新传播局面。图书馆作为公共文化服务机构, 其主要职能之一就是图书借阅流通服务, 是馆藏资源和用户需求之间的联系纽带。但是传统借阅流通服务模式存在服务载体单一、资源共享程度低、用户参与互动少等缺陷, 不能适应融媒体时代用户多样化、个性化获取知识的需求。因此, 在融媒体环境下探索图书馆借阅流通服务模式的创新路径, 实现服务模式的转型升级, 既是图书馆顺应时代发展的必然选择, 又是提升其公共文化服务能力的重要举措。本文就借阅流通服务的创新实践提出一些思路。

【作者简介】田树培(1975-), 女, 苗族, 中国湖南怀化人, 本科, 中级馆员, 从事图书流通研究。

2 融媒体环境下图书馆图书借阅流通服务创新的意义

2.1 提升图书馆公共文化服务效能

融媒体环境下的服务模式创新, 可以实现图书馆纸质资源和数字资源的整合, 打破时间空间的限制, 让用户随时随地都可以获得所需要的资源。传统模式中用户必须到馆才能借书, 受开馆时间、馆藏位置等限制, 服务面窄。通过融媒体技术, 图书馆可搭建线上借阅平台实现图书查询、预约、续借和线上阅读等功能, 同时可以借助新媒体矩阵推广资源让更多的用户便捷地获得服务, 极大地提高公共文化服务的覆盖面和辐射力, 充分发挥出图书馆的社会服务价值。

2.2 满足用户多元化知识获取需求

融媒体时代, 用户获取知识的途径已经从单一的纸质阅读向多元化数字资源、音频资源、视频资源转变, 更注重个性化的服务和互动。图书馆借阅流通服务模式创新, 可以

以用户需求为中心,整合各种媒介资源,为用户提供“一站式”资源服务。根据不同的年龄、不同的职业用户来推送个性化的资源推荐,在线上社区、互动问答等形式中加强与用户的互动,及时回应用户的需求,满足用户多样化的、个性化的知识获取需求。

2.3 推动图书馆馆藏资源价值最大化

图书馆藏书丰富,但是由于传统模式下宣传不到位、借阅不便等原因,造成一些馆藏书籍处于闲置状态,不能发挥应有的作用。融媒体环境给馆藏资源的活化利用赋予了有效的途径。服务模式的更新可以使图书馆运用短视频、直播、公众号推文等多种融媒体手段,对馆藏资源展开深入挖掘与宣传,比如举办“馆藏珍品解读”直播、制作资源推荐短视频等等,从而让更多的用户知道馆藏资源。同时线上借阅、资源共享等形式提高资源的流通性,使馆藏资源被更多人使用,发挥最大的作用。

3 融媒体环境下图书馆图书借阅流通服务的现状

3.1 服务载体开始融合但融合深度不足

目前大多数图书馆已经认识到融媒体的重要性,开始尝试整合线上与线下服务载体,搭建了线上借阅平台、微信公众号等线上服务渠道,保留了传统的线下借阅窗口。就总体而言,线上和线下服务载体融合度不高,出现“两张皮”。线上平台只提供简单的图书查询、预约等基础功能,与线下馆藏展示、读者活动等没有很好地结合在一起;线下的活动没有充分利用线上平台做前期宣传和后期反馈工作,用户的参与程度较低。除此之外,各个线上服务渠道间资源不共享、数据不畅通,导致服务不连贯、不方便。

3.2 资源整合力度不够且结构单一

整合方面,有些图书馆虽然开始了纸质资源与数字资源的整合,但是整合的力度仍需加强。一方面数字资源建设滞后,缺乏高质量原创数字资源,多是购买的第三方数字资源,不能满足用户个性化需求;另一方面资源整合只停留在简单的叠加层面,不能对不同的资源形态进行深度加工和融合,把纸质图书转化为音频、视频等多媒体资源的数量很少。同时资源结构单一,以传统的图书资源为主,期刊、报纸、数据库、特色馆藏等资源的整合开发不够,不能满足融媒体时代用户多样化资源需求^[1]。

3.3 服务流程传统且用户体验不佳

目前很多图书馆的借阅流通服务流程仍然比较传统,存在繁琐、低效的现象。用户线下借阅图书需要查找、登记、借阅等多个环节,遇到馆藏位置不明确的时候需要反复咨询工作人员;线上借阅虽然可以实现部分功能,但是图书配送时间长、退换货流程繁琐等问题比较突出。另外在服务过程中没有对用户需求的准确把握,推荐资源大多为通用性推荐,缺乏个性化的推荐。同时用户反馈渠道单一,反馈信息

处理不及时,不能有效改善服务,造成用户体验不好,用户粘性低。

3.4 技术应用不足且专业人才匮乏

融媒体技术的应用成为服务模式创新的主要支撑,但是目前许多图书馆在融媒体技术的运用上还存在着不足。一方面缺少先进的技术支撑平台,大数据、人工智能、物联网等新兴技术在借阅流通服务中运用较少,不能够实现对用户需求的精准分析、资源的智能推荐、借阅流程的智能化管理;另一方面是专业人才缺乏,图书馆现有的工作人员大多为传统的图书管理专业人才,缺少既懂图书管理业务又掌握融媒体技术的复合型人才,不能有效地开展融媒体环境下服务创新工作,技术应用和服务需求之间存在较大差距。

4 融媒体环境下图书馆图书借阅流通服务模式创新的策略

4.1 构建线上线下融合的一体化服务载体

为打破线上线下服务载体“两张皮”的局面,图书馆需要建立一体化服务载体。线上方面,升级完善线上服务平台,整合微信公众号、小程序、APP等线上渠道,实现数据互通、资源共享,为用户提供“一站式”线上服务,除基本的查询、预约、续借等功能外,增加线上阅读、资源推荐、互动社区、活动报名等功能。该省图书馆推出的智慧图书馆小程序在图书检索、借阅流程线上化的基础上增设了读者圈的互动模块,用户可在此交流阅读体验及分享感受并参与话题讨论,读者活跃度因此提高了35%。线下建设智慧图书馆,引进自助借还机、智能导航系统、电子阅读屏等智能设备,提升线下服务的智能化程度。并且加强线上线下的联动,线下开展的讲座、展览等,利用线上平台进行直播、回放,扩大活动的影响力,线上预约的图书,提供线下自取或者快递配送的服务,部分图书馆推出线上下单、社区自提的服务模式,解决偏远地区用户取书的难题。

4.2 打造多元化融合的馆藏资源体系

图书馆要加大资源整合的力度,创建多样化融合的馆藏资源库。一是加强数字资源建设,一方面加大优质第三方数字资源的采购力度,重点采购与地方产业、特色文化有关的专题数据库;另一方面组建专业的数字资源创作团队,深入挖掘馆藏特色资源,创作原创的音频、视频、电子书、微课等多媒体数字资源。地方图书馆围绕本土非遗文化,把有关的馆藏文献转为“非遗传承人访谈”视频、“非遗技艺教程”音频等资源,点击量超过10万次。二是推动不同形态资源的融合,将纸质图书、期刊、报纸等传统资源与数字资源进行深度整合,建立资源关联数据库,用户在查询纸质图书的时候可以同步获取相关的数字资源、解读视频、学术论文等内容,形成“一书一资源包”的服务模式。三是拓展资源来源渠道,同其他图书馆、高校、出版社等机构达成协议,创建资源共享联盟,达成跨机构、跨区域的资源共

享,充实馆藏资源种类。并面向社会征集优质原创数字资源,开展“读者原创作品征集”活动,挑选优秀作品纳入馆藏,并给予作者版权激励。建立动态更新机制,依据借阅数据和用户意见来调整资源结构,对低借阅率的资源予以淘汰,对高需求数字资源和特色资源加大力度投入,保证资源体系的及时性、实3性。

4.3 优化智能化高效的借阅流通服务流程

以提升用户体验为出发点,用融媒体技术优化借阅流通服务流程。一是实现服务流程智能化,运用大数据、人工智能技术,从用户的借阅历史、搜索历史、互动反馈数据出发,建构起用户画像,给不同群体推送个性化的信息资料;某高校图书馆利用此种途径,使得资源被点击的几率增至42%;借助物联网技术,给图书加上RFID电子标签,由此促成了图书智能定位、盘点和追溯的能力,传统的个人每天可以处理500册书本,改进后只需花费1小时完成全部借阅工作;推行无感借阅业务,通过人脸识别或校园卡、身份证感应等手段就可以顺利地借阅书本;部分图书馆还实行了馆内任意地点借阅归还的服务方式,不需要到服务台办理,从而缩减了借阅的环节。完善线上线下配送体系,与快递公司签订长期合作协议,优化线上借阅配送流程,推出“当日达”“次日达”等不同的配送服务,对偏远地区的配送费用给予补贴,在社区、学校、企业、地铁站等人流量大的地方设置自助借阅点,配备自助借还设备和图书架,实现“就近取还、即时借阅”,某城市采取这种方式线上借阅量增长了60%。三是建立高效的用户反馈机制,用线上互动社区、问卷调查、客服热线、线下意见箱等多种方式收集用户反馈,建立“反馈收集、分类处理、整改反馈、效果评估”闭环管理流程,保证用户问题24小时内响应、3个工作日内解决。另外针对老年人、残障人群等特殊群体,改善服务流程,增设一键呼叫人工服务、上门借阅等服务方式,提高服务的包容性。

4.4 强化技术支撑与专业队伍建设

技术以及人才成为服务模式创新的重要保障。一方面要加大技术支撑平台的建设力度,对融媒体技术加大投入,采用大数据分析系统、人工智能推荐系统、物联网管理系统、云计算平台等先进技术平台,创建起“数据驱动、智能高效”的技术支撑体系。利用大数据分析系统实时监测资源借阅量、用户活跃度等数据,给服务优化提供数据支持,用人

工智能推荐系统实现“千人千面”的资源推送,提高资源利用率,依靠云计算平台实现馆藏资源的云端存储与共享,保证多终端访问的稳定。加强技术安全防护,建立数据加密、访问权限控制、应急响应等安全机制,保证用户信息以及馆藏资源的安全。另一方面是加强专业人才的培养,一方面通过招聘、引进的方式引进既熟悉图书管理业务又掌握融媒体技术(视频剪辑、新媒体运营、数据分析等)的复合型人才,明确岗位任职要求,给予有竞争力的薪酬待遇。二是对现有工作人员加强培训,制定分层分类的培训计划,开展融媒体技术、服务理念、业务技能等方面的培训课程,每年培训时长不少于80课时;组织工作人员到先进的图书馆去考察学习借鉴成功经验。三是建立激励机制,设立“服务创新奖”“技术应用奖”等奖项,奖励在服务创新实践中做出突出贡献的个人和集体;把创新成果同职称评定、绩效考核相挂钩,调动工作人员的创新积极性。另外,同高校、科技企业合作设立融媒体图书馆人才培育基地,定向培养融媒体图书馆专门人才,构成引进、培养、激励相结合的人才队伍发展体系。

5 结语

综上所述,融媒体时代来临,给图书馆图书借阅流通服务模式的更新带来从未有过的良机 and 危境。本文研究发现服务模式创新成为图书馆提高公共文化服务能力、满足用户多样化的需要、实现自身的可持续发展的一种必然。借助创建线上线下一体化的服务载体,塑造起多元化融合资源体系,改善智能化服务流程,并且加强技术人才的支撑,就可达成服务模式由旧向新的转变。未来图书馆应该继续加深对于融媒体理念的理解,不断探索技术与服务的融合方式,依据实践经验来优化创新策略,使借阅流通服务更加符合时代的发展以及用户的需求,充分发挥出图书馆在文化传播与知识服务中起到核心作用的功能。

参考文献

- [1] 林林. 基于实证调查的提升高校图书馆纸质图书借阅量策略探析——以福建师范大学图书馆为例[J]. 武夷学院学报, 2024, 43(11):105-109.
- [2] 姜南, 韩瑜, 戴伟茜. 公安院校图书馆提升纸质图书借阅量的对策研究[J]. 森林公安, 2024, (05):29-32.
- [3] 门庭. 高校图书馆纸质图书借阅量的提升策略研究[J]. 造纸装备及材料, 2024, 53(08):144-146.