

后知识服务时代的图书馆服务创新思考

王玘琚

(福建船政交通职业学院 福建 福州 350001)

摘要:在科技的引领下,社会各领域飞速发展,除了政治、经济外,文化的需求相对迫切,在这样的趋势中,图书馆服务正在向专业化迈进,服务需要进一步升级。基于此,本文将立足后知识服务时代,思考图书馆服务创新方法,以便提供借鉴和参考。

关键词:服务创新;图书馆;后知识服务时代

【中图分类号】G252 【文献标识码】A

【DOI】10.12293/j.issn.1671-2226.2022.18.001

引言:在极大程度的需求中,图书馆服务全面升级,已步入新的时代。现阶段,受多方因素驱动,信息化飞速发展,在全新格局中引领着图书馆的变革。在优秀体制中,多数人已经习惯较为流行的网络阅读方式,同时借助网络资源完成信息查询。正是因为如此潮流,革新了图书馆的服务,让原本功能更完善,图书馆服务空间更广阔。在后知识服务时代,需持续创新图书馆服务,确保图书馆优质发展。

一、图书馆服务升级的主要驱动因素

(一)技术方面驱动因素

在20世纪,信息技术便渗透、融合到了图书馆中,使图书馆增加了信息服务这一选项。随着计算机的应用,信息技术飞速发展,通信网络普及面较广,图书馆自动化系统呈现出高质量发展趋势,并和图书馆服务融合。在先进技术支撑中,图书馆电话咨询等业务增多,第一代数字图书馆应运而生。由此可见,在新一轮核心技术推动下,新兴且优质的图书馆服务不仅极具创新性,而且品类众多,为了满足多人需求,新的技术革新从未停止,计算机网络集成系统正以其显著优势,融合到了数字化图书馆建设中。在该技术的引领下,图书馆的信息服务得到转变,奠定了知识服务的基础。最近几年,大数据高新技术和高水平的人工智能技术,进一步牵引着知识服务时代的到来。

(二)需求方面驱动因素

图书馆信息服务时代,面向的读者众多,广大读者需要吸收大量书籍和资料的内容,但现阶段,一些图书馆是不对外开放的,这种情况造成了争议。在信息时代背景下,需求正在增长(阅读需求和数据需求),读者的目的也有所不同。图书馆运营仅以采购书刊的形式,将无法满足文化需求。基于这样的前提,为了增强图书馆发展动力,使信息数据库全面更新,优化多项功能,强化网络信息管理,提高图书馆社会地位。在图书

馆运营期间,需紧抓行业发展脉络,革新图书馆馆藏结构,不断优化服务方式,凭借优势拓展诸多创新项目。针对读者学习综合诉求,配备有针对性的设备,例如:外语读听设备等,为读者提供外语方面专业性的学习帮助。再例如,针对考研人群,设置专门的自修室,借此提升工作效率。现实中,此类改变意义深远,意味着多功能图书馆已成为后知识服务时代最强的助力^①。在现实生活中,一旦出现信息数量激增需密切关注,读者提高阅读速度,加快知识增长频率,就是为了提升图书馆知识供给相关标准,让知识供给和需求矛盾隐患凸显出来。基于此,在后知识时代下,需确保服务转型升级,在合理措施下,满足读者的智慧需求。

(三)理论方面驱动因素

正确的认识能够有效指导实践,能够指明正确的发展方向。因此,在新时期,我国各行各业都重视理论建设,重视理论指导。在图书服务领域,也要重视理论创新,要发挥正确理论的指导作用,用最新的理论知识指导图书服务,从而更好地提高我国图书馆服务工作的水平。比如,我国逐渐注重提升社会群众的精神需求,注重在不同区域内合理布局公共数字资源,不断加强各地图书馆的建设,不断完善图书馆的服务内容,创新图书馆服务形式,在图书馆实际的工作中改变传统的服务方式对图书馆服务水平的束缚,将传统的文献服务改为信息化服务。从理论层面上看,知识服务时代更加重视价值的作用,而图书馆的服务价值会直接影响图书馆的图书储藏量,影响对社会群众的需求满足程度。因此,在新时期,图书馆要以人为本,要以社会需求为主要发展目标,要重视新理论和新观念的应用,逐步提高图书馆服务的质量。同时,图书馆也要重点关注图书资源,要明确图书馆的馆藏,图书馆图书的储存量,利用先进的信息技术以及互联网技术对图书馆的文献信息资源进行统一的收集和整理,并将图书馆的资源进行合理

的开发和利用。同时,图书馆也要注重人才的培养,要在人员任用和人才招聘中,完善人员类型,招聘各专业的人才,不能局限于图书馆日常的行政工作,也要招聘一定数量的技术人员,让专业技术人员能够利用先进的信息技术对图书馆的馆藏进行管理。目前,我国社会和时代发展的步伐不断加快,消费者的需求也在不断变化,传统的图书馆管理理论在实际的应用过程中还存在一定的缺陷和问题。因此,需要以现代理论为指导,重新构建图书馆服务制度,要结合后知识服务时代的实际需求,融入现代化的价值理论和资源理论,打破传统知识价值和文献价值的束缚,满足社会群众逐渐多元化的需求。

二、服务创新的基本原则

(一) 基于用户需求创新

要想更好地满足市场需求,发挥图书馆的社会效益,实现图书馆的升级创新,就要营造良好环境,进行充足的市场调研,明确消费者的实际需求,合理划分顾客类型,根据不同类型的读者开展个性化服务,将基于用户需求作为图书馆创新的驱动力和最主要元素。想要确保图书馆创新服务达标,发挥图书馆的基础性作用,实现图书馆的社会效益,就要对图书馆进行优化和升级,创新管理模式。需要强调的是,图书馆推进服务创新阶段,需要综合考虑多项因素,同时深挖读者的需求。如果并未开展用户研究,就单凭图书馆服务经验,少了创新可行性分析,图书馆服务有效推进将难以继续。在新时代背景下,推进图书馆服务创新,需要结合实际,并对诸多创新举措完成权威的可行性论证。图书馆服务创新举措,需要考虑多方面的因素,具有多元化的特征,需要从整体的角度进行具体分析,分析掩蔽风险,进一步排解供需矛盾,实现预测结果、内容创新等目标,从多个方面入手,有效开展图书服务,旨在收获读者好评。

(二) 适应图书馆发展规律

在新时代背景下,想要实施图书馆的服务创新,需要考虑的因素颇多,除了要全面化改进现有服务外,还要确保实现同类服务增值,增加产品和服务的附加值,增加图书馆的经济收入。同时,也要积极创新,创新原有的服务方式,采取多种手段进行创新,利用先进的科技技术,在科技迅猛带领下,许多新型举措和服务设施被图书馆应用,例如:各类打折票等。但从另一角度分析,图书馆服务创新时,科学化的创新原则需始终遵守,明确图书馆的实际发展前景和发展需求,遵循图书馆的

发展规律。例如:在城市公共图书馆中,可以开展同伴服务,通过同伴间的协调和互助,增强图书馆发展潜力。针对公共图书馆而言,不合常理的规定等需及时修改,在图书馆经营期间,遵循平等化原则,借助优质、智能的服务,强化知识服务效果(图书馆的)。

(三) 实施可持续发展创新原则

在新时期,我国不断加强信息技术和互联网技术的研发和应用,信息技术逐步应用到图书馆服务领域,能够进一步提高图书馆的服务质量,提高服务水平,有效促进图书馆服务方式的创新,从而能够有效避免图书馆服务出现同质化、水平低的问题。在实际的图书馆服务工作中,许多图书馆创新能力降低,没有重视社会群众的实际需求,在提供图书馆服务时没有知识含量,服务质量和服务态度较差,只是提供图书借阅服务,会根据读者的需求将图书的借阅时间进行延长,增加读者的借书数量,这种简单的图书馆服务工作,而没有根据社会群众的实际需求进行图书馆服务工作的创新和发展,在实际的工作中还存在一定的问题。此外,开展图书馆服务时,部分图书馆所开展的服务具有较差的创新性和可持续性,只是按照读者的需求提供相应的服务,而没有将创新服务进行普及,没有更新图书馆服务的方式,导致图书馆服务水平和质量低下。因此,图书馆可以明确具体元素,根据特殊时间和特定的内容进行分类,制定长期或短期的服务制度或服务措施,对图书馆的服务水平进行全生命周期的管理,强化相关工作人员的责任意识,明确工作人员的具体工作任务和责任安排,提高相关工作人员的积极性,强化工作人员对图书馆的归属感和责任感。比如,图书馆可以在某一特定的时间内举办服务创新活动,吸引社会群众的广泛参与,在开展服务时明确服务的形式和开展服务的时间,并让社会群众提供相应的意见,对图书馆的服务进行评价,并根据社会群众的评价结果更新图书馆的服务方式,不断创新图书馆的服务水平。同时,图书馆的相关管理人员也要注重对图书馆的改进和升级,要吸取国内外图书馆管理的先进经验,对图书馆的日常工作进行创新,逐步提升图书馆的服务质量和服务水平,努力打造后知识服务时代的图书馆服务的新局面。

由上述的三点内容可知,无论在任何时间段实施图书馆创新措施,均要遵循科学的创新原则。在现实应用中,要以社会群众的实际需求为基础,要避免给读者设置障碍,运用自身

擅长方式,吸引更多类型的读者,借此高效促进图书馆系统化、多元化发展,吸纳更多人参与高水平的图书馆阅读活动。同时,要加强社会群众的广泛参与,让社会群众对图书馆的服务工作提出建议,逐步提升图书馆的服务质量。其次,要注重理论与实际相结合,在理念创新的同时,借助创新手段,应用现代化的信息技术,加强对图书馆的管理,合理增强图书馆的服务效果,提高图书馆的服务质量。此外,在后知识服务时代,图书馆也要注重借助市场知名度,确保各项服务工作顺畅,进入新的服务格局,满足社会群众的精神需求。

三、服务创新的具体对策

(一)实施情境化服务创新

近年来,越来越多的图书馆开始尝试服务创新方面的探索,希望借此获得图书馆转型的契机。天津滨海新区图书馆巧妙借助了内部空间新颖化改革,吸引了一大批读者,通过内部形象打造,营造出舒适的阅读氛围和情境,在互联网的推动下,成为了网红打卡地。通过研究发现,此类图书馆较为特殊,与传统形态图书馆区别明显,性质非常不同。此类新型图书馆在现实工作中更加侧重于文化宣导,倡导将文化旅游合二为一。首先倡导有效阅读,在积极推动阅读环节中,打造新的文化地标,从情境化的角度入手,让图书馆阅读空间(以往的)逐渐转变为顺畅交流的空间状态^[9]。需要强调的是,情境化空间的变革,原则上并不匹配全国的图书馆,我国有些图书馆功能特殊,主要以古籍为主,除了古籍之外,还有许多珍贵文献。此类图书馆,如果一味实施交流空间的打造,会让一些古籍受损,增加许多安全风险。基于此,图书馆服务创新时,需以复合性情境为具体工作的核心,在阅览区的设计中,规避掉阅览室的传统内容,与此同时,满足读者的休闲需求,在实际工作中,为读者创造更加和谐、平稳的环境要素,确保读者舒心阅读。

(二)实施技术性服务创新

后知识服务时代,各行各业变革巨大,在技术实施期间,新型的信息技术渗透是重点,同时还要侧重于高新知识的改革。RFID技术应用,给图书馆的日常业务提供了较宽的渠道,其技术实施带来的革新成果巨大,数字图书馆的建设,让数据库内容拓展成为了可能。现阶段,更多的流动图书馆,不断渗透服务范围,结合现实情况有效扩展服务对象,凭借自身资源优势,引用各类新型设备。例如:图书借还和传送时,自助借还设备得到应用,在先进技术辅助下,让图书馆管理员能解放双

手,将繁杂工作简单化,发挥各类技术性服务优势,积极借鉴技术性创新经验,在此前提下,提升图书馆现阶段的综合服务效率,借此改善服务质量。

(三)实现精细化服务创新

图书馆服务创新时,需秉持精细化的原则,制定精细化的服务目标,在现实工作中,结合读者的主要需求,完成针对性较强的服务创新,在现实工作中,明确诸多服务标准(图书馆的),在此项工作基础上,强化综合策划意识。实践环节,需结合当前发展需要,明确核心服务项目和重点工程内容,依据真实情况,做好经费投入等相对完善的规划工作,让推行项目有较好的可行性。现实工作中,需结合图书馆服务,进行品牌化发展,借助合理渠道,形成品牌化价值。总而言之,图书馆服务创新时,为确保实际效果需进行细致分析,巧借多种技术手段,细分信息服务等内容,精准判断多种形态和类别,在有效工作保障下,打造精细化服务局面(更具特色的)。

(四)实施智慧化服务创新

后知识服务时代,各行业都面临新的开端,智慧化的发展局面优势凸显。此类变化给手机、电脑等自动化服务系统功能升级,提供了重要的保障。现阶段,大众过分依赖于智慧化技术,在体会快捷的同时,后知识服务时代也承受着较大推动力。在新的时代背景中,对图书馆服务升级、创新来说,需明确其智慧化的发展前景,提高图书馆服务能力。结合现实了解到,很多图书馆停留在了服务的智能化发展阶段,用AI人工智能技术,完成智能书架、智能书库的搭建等。想要深度发展,继续提高服务能力,就要转变读者的角色,通过优质的服务,让他们成为智慧化服务全方位渗透受益者的同时,还是该项创新服务的提供者。实践环节中借助可行的措施,升级图书阅读服务,避免读者的依赖心理,营造智慧化体验环境,确保服务提供与图书馆服务创新目标高度一致,不与初衷相背离。

在如今图书馆的发展进程中,需持续提高服务创新水平,借助科学经营管理,避免模仿性问题出现。结合以往工作可知,基于智慧化思维的图书馆服务工作,需保障一定的创新要素。但实际情况却是创新方面的程度低,知识含量相对缺乏。工作开展中,无论是图书的借阅期限延长,还是确保借书数量增加等环节中均存在弊端,导致服务能力有限。为改善现状,需营造高起点、高水准的创新局面,利用多项功能完善,确保服务发展顺畅,升级图书馆现有功能,彰显其新时代价值^[9]。与

此同时,为了图书馆服务有较强的可持续发展效果,在现实工作中,需完成特定的时间划分,借助长期和短期的服务,营造良好生命周期,确保图书馆功能得到升级。针对某一特定时间段,需积极开创服务创新活动,在此基础上,明确服务时间和要求,借助长期的创新举措,增强图书馆运营创新效果,提升管理水平。日常管理需全面改进,积极、稳妥开创图书馆新局面。

结论:综上所述,新时代引领着新发展,在后知识服务时代,想要凸显出图书馆的服务性和模块设计的功能性,创新尤为重要。基于此,本文为了完善服务创新举措,提高服务创新能力,首先论述了服务转变的主要驱动因素(图书馆信息服务平稳过渡到后知识服务的),其次剖析了服务创新的基本原

则,最终结合实际,对创新举措实施了讨论,希望借此高品质推动图书馆服务创新,让图书馆发挥价值,呈现出社会智库服务的作用。

参考文献:

[1]范郁曼.新时期公共图书馆读者服务工作模式的创新思考[J].传媒论坛,2021,4(16):137-138.

[2]宋银玲.新时期地方公共图书馆管理服务创新思考研究[J].参花(上),2021(10):115-116.

[3]冯莉.智慧图书馆建设背景下读者服务模式思考[J].科技与创新,2021(18):121-122.

[4]柯平.后知识服务时代的图书馆服务创新[J].高校图书馆工作,2020,40(01):1-8.