

# 新媒体对公共图书馆咨询服务服务的影响分析

王 艳

洛阳开放大学, 中国·河南 洛阳 471000

**【摘要】**21世纪以来,我国的社会和经济都得到了极大的发展,各种新型的事业也得到了蓬勃发展。随着新媒体技术的不断发展,并在国内各个行业都得到了广泛的运用,成为必不可少的组成部分。此外,一个国家文化文明程度很大程度上取决于图书馆的图书的质量和数量,因此,重视图书馆的拓展是非常必要的,而有关图书馆的内容工作也必须依托新媒体的发展。本文从新媒体对公共图书馆咨询服务服务的角度出发,有针对性地提出了一些具体的对策,以及能够推动图书馆咨询服务、对象、内容的发展。

**【关键词】**新媒体;公共图书馆;咨询服务

## 引言

伴随着整个社会的信息化进程,新媒体技术也在不断的发展壮大,并逐步渗透到人们的日常生活中。新媒体在公共图书馆的信息服务中发挥着举足轻重的地位,使其在目标、内容和方式上都发生了巨大的变革和机遇,因此,对其展开研究具有较强的现实意义。

### 一、新媒体技术对公共图书馆咨询服务的影响分析

#### (一) 咨询服务对象愈加多元化

随着新媒体的出现,公共图书馆的业务领域得到了极大的扩展,咨询服务的目标也得到了进一步的扩展。目前,无论是学生、公司职员,还是普通民众,都具有向图书馆借书的主动性,或者用电脑、手机和平板电脑等电子产品直接查找资料。伴随着服务人群与途径的增加,读者提出的问题与要求也日益增加,而在公共图书馆中咨询服务的目标已不仅仅限于传统的团体与组织团体,凡是能够享用图书馆阅读活动的读者都具有潜在的咨询服务需求。总之,随着新媒体的出现,公共图书馆的读者范围不断扩大,读者对咨询服务的要求也越来越高。

#### (二) 咨询服务内容愈加层次化

不同的群体有着自己独特的服务需要和方式,在公共图书馆的阅读过程中,每个人都会有自己独特的问题和需要,相同群体所提出的问题和需要具有相似性。比如,大部分的学生群体在公共图书馆借阅的书籍多为课外读物,因此,这部分群体所借的书都属于同一类别,其在借阅时所碰到的问题也大多类似的;企业经理和一般职员所借的书籍以管理类、技能类和生涯规划类书籍居多,在遇到的问题和咨询服务要求上也存在一定的共性;行政机关和事

业单位对顾问的需求以时政、会议和公文为主,与其他类型的顾问服务更为相近。所以,在新媒体技术的环境中,公共图书馆的目标群体正在扩大,同时群体却开始出现分化,不同群体的资源需求存在较大差异,其产生的咨询服务也表现出鲜明的特征,这就使得各个群体的参考需求表现出明确的分层。

#### (三) 咨询服务方式愈加多样化

随着新媒体科技的迅速发展,公众的咨询方式以及公共图书馆的答复方式也呈现出多元化的趋势。比如,传统的咨询方式仅局限于进馆与图书管理员交流或者是通过电话进行询问,而如今公众可以利用QQ、微信、微博等新媒体,向公共图书馆进行即时的咨询。同时,公共图书馆还可以对用户提出的问题和需要进行及时的回应,并对其提出的问题进行搜索,实现快速响应、及时回复的目的。此外,在进行咨询服务的过程中,还可以利用屏幕截图和短视频等形式,将自己的心理咨询需要表达得更加形象和全面,还可以通过图文、视频等形式进行查询。

## 二、公共图书馆咨询服务运用新媒体技术的相关发展措施

### (一) 全面提供实时性的图书咨询服务

在当前形势下,公共图书馆咨询服务工作要与时俱进,不断改进,提高咨询服务的时效。在此基础上,结合当前公共图书馆的实际需求,构建符合实际需求的实时检索模型。在实际工作中,图书馆能够创建一种读者与同步专家的交流方式,让交流的内容能够得到充分的展现,使各类咨询情况得到全方位的展示,以此来提升咨询服务的品质,增强交流效果。与此同时,在公共图书馆与读者频繁

的互动的过程中,使用实时消息、电子通告、视频会议等方式,可以与读者进行高效的交流,并对其疑问进行详细的回答。比如,近年来,国内部分公立图书馆开始尝试引入网上电子图书查询中心平台,以便为广大读者提供更加完善的参考资料。运用新媒体科技,构建多层面的咨询服务服务体系。利用咨询软件,将网页格式传送到网上,再提供全面的图形,最后,在其它的软件技术的帮助下,咨询服务的工作人员可以准确的找到各类实时的资料,从而为读者提供更加高效的咨询服务。

推行数字图书馆的模式,能够促进数字资源等领域的发展,与文献检索方法相配合,能够促进我国公共图书馆的创新性发展,还能加快我国公共图书馆联合馆藏目录等工作的步伐。在此基础上,基于新媒体环境下的公共图书馆信息化建设具有积极的作用。

### (二) 各方之间加强协调配合

在目前的情况下,根据公共图书馆的当前咨询服务模式来看,许多公共图书馆都具备开展即时咨询服务的条件,然而,受工作素质及信息资源等因素的制约,公共图书馆工作人员还必须与相关部门密切合作,确保能够向读者提供更为准确的资料,提升服务品质。在这样的合作方式下,使咨询服务的工作更加科学、准确,确保了问题解答的准确性。与此同时,该模式有利于实现现存图书馆资源的共享发展。比如,在以一种崭新的、实时的、面向公众的信息咨询服务模式下,公共图书馆咨询服务系统必须要结合专用的咨询网站和咨询平台。在建设一咨询服务网页时,可以采用实时的方式提供咨询服务。在该平台上,用户可以在任何时间、任何地点进行询问,而在此过程中,还能及时的得到公共图书馆的即时回答,给人们提供了极大的便利,有利于提高用户的满意度,并对咨询服务工作者的工作方式进行了优化,从而使其工作效率得到了进一步的改善。

### (三) 加强对咨询工作人员的专业技能培训力度

在建设知识经济的社会中,人才是一个至关重要的要素,有利于文明社会的建立,促进时代的进步。每一个产业的发展 and 进步,都离不开人才的支持,而公共图书馆的咨询服务也不例外。在新媒体的发展下,大量的新媒体技术涌现,这些新媒体技术已经在工作和生活中得到了广泛的事业,给图书馆的咨询服务工作带来了巨大的冲击,同

时也给咨询服务工作人员的自身素质和业务水平带来了巨大的冲击。在当前的形势下,必须要加大对咨询服务工作队伍的培训。

首先,公共图书馆要面向公众,吸纳更多高学历人才,选拔人才时需对其工作质量提出更高的要求。其次,要构建完善的咨询服务队伍,并建立完善的咨询服务制度。其次,要对新入职的工作人员进行严格的考核,确保其具备相应的素质,为避免其无法胜任咨询服务工作,要对其进行岗前培养和定期培训,以确保工作质量。同时,还应对在职工进行经常性的培训与评估。对于工作表现好的咨询服务人员要进行表彰,对于工作表现欠佳的员工,应对其不足之处进行针对性培训,以提高其工作素质。另外,还能交换工作心得,学习其它公共图书馆的优秀管理经验,建立竞争意识,培育出协作的精神,在促进自身的发展的同时,又能带动国家公共图书馆的整体发展。可见,人才是公共图书馆咨询服务工作改革和发展的根本保证,因此公共图书馆应将咨询服务工作人员的培训放在首位。

### 结束语

在信息化的时代背景下,电子书籍阅读方式变得更加流行,人们开始用手机、平板电脑等方式阅读书籍和刊物,忽视纸质书籍。由于我国的公共图书馆在自身发展过程中还面临着一些问题,这些问题已经成为制约其健康发展的重要因素。因此,在发展中要运用好新媒体,抓住新媒体给公共图书馆发展带来的正面效应,将其变成自己今后发展的一个有利手段,使之持续改进,建立起一个信息共享的平台。同时,也要注重工作人员的职业素质,提高工作能力和服务品质,加速构建健全的咨询服务系统,让更多的人参加读书,促进全民阅读,建设学习型、知识型的先进文明社会。

### 参考文献:

- [1] 广西公共图书馆参考咨询联盟成立. 图书馆界, 2019 (01).
- [2] 陈丽明. 公共图书馆参考咨询服务探析. 科技咨询导报, 2006 (09).

### 作者简介:

王艳 (1981.5-), 女, 汉族, 河南洛阳人, 工作单位: 洛阳开放大学, 职称: 馆员。