

新媒体融合背景下图书馆借阅服务方式创新路径研究

郭玉清 邢燕

山东建筑大学 山东省济南市 250000

摘要: 图书馆借阅服务长期依赖柜台办理与纸质通知, 用户已习惯移动端即时获取信息, 服务方式与媒介使用轨迹出现错位。借阅信息推送周期过长、互动入口隐蔽、荐购反馈滞后, 导致用户粘性下降。缘由在于流程设计以馆为中心, 缺乏对用户碎片化场景与个性化需求的响应。措施包括: 引入新媒体工具开展用户画像采集, 将预约、续借、通知拆分为可独立调用模块并嵌入微信、短视频平台; 建立线上预约线下取书、直播共读线下分享的双向通道; 设置社群留言、直播弹幕、积分奖励等参与机制, 让用户从接受者转为共建者, 以此提高服务触达率、场景契合度与互动满意度。

关键词: 新媒体融合; 借阅服务; 用户参与; 场景联动; 精准推送

引言

图书馆作为知识中介的传统角色正经历媒介环境变迁带来的功能重构。移动社交、短视频、直播平台的普及使信息获取方式呈现碎片化、场景化、互动化特性, 用户不再满足于固定时间、固定地点的借阅流程, 而期待随时触发、即时完成、多元体验的服务形态。若继续沿用柜台验证、纸质通知、单向告知的惯性模式, 借阅服务将与用户日常媒介使用轨迹渐行渐远, 进而削弱图书馆的公共吸引力。对借阅环节进行新媒体化改造, 不仅关乎服务效率的提升, 更关系到图书馆能否在数字时代重塑其知识传播、文化培育与社会连接的核心价值。本研究聚焦借阅服务方式的创新路径, 通过梳理现状、剖析逻辑、提出策略, 为行业提供一套契合媒介趋势、回归公共使命的可行方案, 以期推动图书馆从藏书空间向知识共享平台转型。

一、新媒体融合背景下图书馆借阅服务的现状与现实困境

(一) 图书馆传统借阅服务的运行现状

当前图书馆借阅服务仍以线下流程为主导, 读者需持实体证件到馆完成身份验证、书目检索、人工借还等环节, 纸质登记与人工核对构成服务闭环。在流程衔接上, 馆员与读者面对面交互是主要方式, 自助终端虽被引入, 但仅作为窗口补充, 并未改变线下串联的基本结构。用户群体覆盖方面, 到馆读者以高校师生与周边社区居民为主, 其中青年学生占比最高, 中年群体次之, 老年读者比例相对有限, 服务半径基本限定在物理空间可达范围。借阅习惯

呈现两极分化, 高频读者保持每月两到三次的到馆频率, 并倾向集中借阅专业类图书, 低频读者则多在考试季或假期集中入馆, 休闲读物成为其主要选择。在服务响应效率上, 人工操作决定整体速度, 高峰时段排队时间普遍超过十分钟, 还回图书的上架周期约为一个工作日。与此同时, 图书馆对新媒体工具的应用尚处初步阶段, 微信公众号主要承担单向通知功能, 推送内容以闭馆时间、新书通报为主, 缺乏与借阅流程的深度嵌合, 短视频平台账号虽已注册, 但更新间隔长, 内容多为活动剪影, 尚未形成持续主题, 微博与读者群的互动频率低, 留言回复滞后, 整体表现为新媒体工具与服务核心环节的松散连接。

(二) 新媒体融合下借阅服务面临的核心问题

新媒体融合环境下, 图书馆借阅服务方式与用户日常使用习惯出现明显错位。读者已习惯于通过移动端即时获取信息, 而借阅服务仍以到馆通知、纸质公告为主要信息出口, 导致用户获取借阅动态的路径与自身媒介使用轨迹不一致。借阅信息传递的时效性不足, 公众号推送周期普遍为两到三天, 新书到馆信息滞后, 预约图书到架通常延迟半日以上, 读者因此错过取书时段。服务互动性缺失表现为留言区提问与回复间隔长, 平均滞后一个工作日, 线上活动报名入口隐蔽, 流程跳转多, 用户完成一次预约需经过三次页面转换, 互动门槛抬高。借阅记录查询入口深藏于菜单第三级, 读者需多次点击方可查看, 且无法一键分享, 社交属性弱。读者荐购渠道虽在网页端开放, 但反馈周期长, 处理状态更新不及时, 用户难以感知后续进展。

上述问题共同削弱了用户粘性，高频读者逐渐转向即时性更强的外部平台获取图书信息，低频读者则因交互体验断裂而减少使用频次，借阅服务与新媒体融合之间的缝隙持续扩大。

二、新媒体融合驱动图书馆借阅服务创新的内在逻辑

(一) 用户需求升级对借阅服务创新的牵引作用

新媒体环境下，用户不再满足于窗口排队与卡片检索构成的线性流程，而是将借阅行为嵌入碎片化时段与移动场景，期待随时发起、即时完成。便捷化获取需求由此凸显，它要求图书馆把书目查询、预约、续借、转借等节点拆分为可独立调用的微服务，并通过移动界面实现一键触达。需求的外显直接牵引服务方式从集中式柜台向分布式端口转移，使借阅系统必须具备跨平台响应能力，并促使后台流程围绕最短操作路径重新组合。当便捷成为默认配置后，用户对冗余步骤的容忍度迅速下降，服务创新唯有持续压缩时间成本与操作层级，方能匹配其心理预期。

在信息过载情境中，用户倾向于依赖外部筛选机制降低选择压力，个性化推荐需求随之生成。该需求表现为对主题契合度、阅读梯度、情境匹配度的综合预期，推动图书馆将统一目录转化为分层视图，把静态分类升级为动态组合。服务系统因此引入用户行为回溯与偏好解析环节，使书目推送从批量通知转向差异呈现。需求强度的递增迫使借阅服务在内容供给端放弃单一标准，转向可塑的弹性框架，进而带动采访、编目、流通链条联动调整，以维持推荐结果与个体阅读史的持续对齐。

场景化体验需求则把阅读行为与空间氛围、社交氛围、事件氛围相连，要求借阅服务突破书库物理边界，嵌入城市生活节点。用户期望在通勤、展览、研学、休闲等情境中随时触发借还动作，并同步获得主题阐释、作者背景、群体共读等附加信息。需求的出现促使图书馆将借阅功能拆解为可嵌入的模块，与交通系统、文化场馆、商业空间进行接口对接，形成多点触发的服务网络。场景维度的拓展改变了借阅行为的触发逻辑，使其从目的性访问转为伴随性获取，从而驱动服务创新围绕情境感知与即时响应持续深化。

(二) 新媒体工具对借阅服务流程优化的支撑价值

新媒体工具对借阅服务流程优化的支撑价值。社交平台、短视频与公众号的嵌入使借阅流程得以在可见、

可议、可转的场景中完成压缩。用户身份认证、馆藏查询、预约排队、到期提醒原本分散在柜台、网页与短信的环节，被整合进同一账号体系，操作入口从物理窗口迁移到日常刷屏路径，步骤数量因界面扁平而减少，等待时间因异步处理而缩短。信息推送的即时性把被动通知转为主动触达，借期临近的提示、新书上架的通告、预约到馆的确认在同一应用内顺序出现，用户无需切换渠道即可掌握状态变化。互动模块的开放把单向告知变为双向对话，留言、投票、直播问答使疑问在第一时间得到回应，差错在第一时间得到修正，服务感知因反馈可见而提升。流程数据在新媒体端沉淀为痕迹，频次、时段、停留点被记录，后续调整因此获得依据，优化方向不再依赖经验推测。新媒体工具由此成为借阅服务再造的支点，把传统线性流程拆分为可拼接的节点，再按用户浏览习惯重新排序，使图书馆的供给节奏与读者的媒介节奏保持一致。

(三) 借阅服务创新与图书馆核心功能的契合关系 知识传播功能的强化

新媒体融合下的借阅服务创新通过即时推送、多终端同步与可视化导读，将馆藏资源从被动等待转为主动触达，使知识流通链条在时空维度上实现连续延伸，从而放大图书馆作为公共知识网关的辐射力。

用户服务功能的深化

借助社群互动、线上预约与个性化书单，借阅服务把单向借还升级为伴随式知识陪伴，用户在检索、借阅、归还、续借各环节均获得即时回应，图书馆由此成为嵌入日常学习轨迹的贴身助手。

文化传承功能的活化

短视频导读、主题直播与共读打卡把典籍中的文化记忆转化为可参与、可评论、可再创作的公共议题，读者在借阅行为中完成从接受者到传播者的身份转换，使文化记忆在代际间实现循环更新。

三、新媒体融合背景下图书馆借阅服务方式的创新路径

(一) 构建基于新媒体的借阅信息精准推送机制

首先，开展用户借阅相关数据的收集工作，包括用户的借阅历史、搜索关键词、平台互动记录以及个人基本信息等内容，进行系统的分类与整理，形成多维度的用户画像，画像需涵盖用户的阅读偏好、学科领域、借阅频率以及信息接收习惯等特性，开展数据收集时需进行隐私保护原则

的遵循工作，确保用户信息的安全与合规，为后续的精准推送提供基础依据。其次，根据不同的用户画像进行信息内容的定制化设计，对于学术型用户推送专业领域的最新文献借阅信息、数据库资源更新通知以及相关学术活动的借阅支持信息，对于大众阅读群体推送热门读物推荐、新书上架信息以及主题阅读书单，对于高频借阅用户推送续借提醒、逾期通知以及个性化的延伸阅读推荐，同时结合新媒体平台的特性调整内容形式，公众号采用图文结合的方式呈现详细信息，短视频平台采用简短生动的视频形式展示核心内容，内容设计需注重简洁明了，避免信息过载，保证用户能够快速获取核心内容，确保内容契合不同用户的需求与平台的传播特性。再次，进行推送时机的优化工作，通过分析用户的平台活跃时间数据确定不同用户群体的最佳推送时段，推送时段的确定需结合用户的日常作息规律与平台的流量分布情况，对于续借提醒等时效性较强的信息在关键时间节点前推送，确保用户及时获取，同时根据用户的互动反馈数据持续调整推送时机，提高信息的打开率与关注度。最后，建立推送效果的反馈机制，通过收集用户的打开率、点击量、互动评论以及借阅行为的变化数据评估推送内容与时机的适宜性，及时优化用户画像与推送策略，反馈机制需定期进行评估与更新，确保其能够适应用户需求的变化与新媒体平台的发展，保证精准推送机制持续贴合用户需求，提升借阅服务的效率与质量。

（二）打造线上线下联动的借阅场景化服务模式

打造线上线下联动的借阅场景化服务模式，首先要开展线上预约与线下取书无缝衔接机制的构建工作。图书馆可依托微信公众号或小程序搭建线上预约平台，整合馆藏资源的实时数据，用户能随时查询目标书籍的库存与位置信息，并进行预约申请的提交。系统收到申请后，自动完成书籍的锁定与调配，向用户发送包含取书时间、地点及凭证的通知，同时在图书馆内设置专门的预约取书区域，安排工作人员提前整理好预约书籍，方便用户快速取走，这一机制能减少用户在馆内寻找书籍的时间，提高借阅的便捷性。其次要推进线下借阅与线上续借协同流程的完善。用户在线下借阅书籍时，工作人员可引导其关注图书馆的线上服务号，系统会自动记录借阅信息并在到期前三天发送续借提醒，用户只需在线上提交续借申请，系统实时审核书籍状态，若未被他人预约则马上通过续借请求，并反

馈新的到期时间，这一流程能避免用户因遗忘到期时间而产生逾期费用，提升用户的借阅体验。此外要深化线上读书分享与线下活动的深度联动。图书馆可在新媒体平台发起主题读书分享活动，鼓励用户在线上发布读后感、交流阅读心得，工作人员定期整理线上的热门话题与优质内容，组织线下的共读会、读书沙龙或专家讲座，邀请相关领域的学者或作者参与分享，同时将线下活动的精彩内容通过短视频或直播的形式同步到线上平台，让未能到场的用户也能参与其中，这一联动能增强用户之间的互动，扩大活动的覆盖范围，提升用户对图书馆服务的粘性。最后要建立场景化服务的反馈与优化机制。图书馆可通过线上平台收集用户对场景化服务的意见与建议，分析用户的使用数据，及时调整服务流程中的不足，比如优化预约系统的响应速度、增加续借的次数限制、丰富线下活动的主题类型等，确保场景化服务模式持续契合用户的需求，提高服务质量。

（三）建立基于新媒体互动的用户参与式借阅服务体系

建立基于新媒体互动的用户参与式借阅服务体系，是新媒体融合背景下提升用户粘性与服务质量的关键路径，其核心在于借助新媒体平台搭建用户与图书馆之间的互动桥梁，让用户从服务的接受者转变为参与者与共建者，首先需搭建多渠道的用户反馈收集机制，利用社群、公众号留言板、小程序问卷等新媒体平台设置常态化反馈入口，明确反馈内容的分类标准，比如借阅流程优化建议、资源需求、活动体验等，安排专人每周整理反馈信息，对有效建议进行分类归档，并将处理结果通过原渠道在三个工作日内及时反馈给用户，形成反馈收集、处理、反馈的闭环，让用户感受到自身意见被重视，从而提高参与意愿。其次，组织多样化的共读活动，借助直播平台开展主题共读直播，邀请用户担任共读主持人或分享嘉宾，在直播过程中设置弹幕互动、心得连麦等环节，在社群内设置共读打卡板块，鼓励用户分享阅读心得与笔记，图书馆则提供专业的阅读指导与相关资源推荐，将线上共读与线下实体书借阅相联动，比如为参与共读的用户开通优先借阅通道、提供专属书签等，增强活动的吸引力。再者，构建用户参与的借阅推荐分享机制，在新媒体平台发起月度借阅推荐征集活动，鼓励用户分享自己喜欢的书籍及推荐理由，图书馆对优质推荐内容进行整理与推广，并给予推荐用户一定的借阅积分奖励，积分可兑换额外借阅时长或线下活动参与资格，

同时设置用户推荐榜单,每月更新并展示在图书馆官网与新媒体平台,让推荐内容成为图书馆资源采购与借阅引导的重要参考,实现资源供给与用户需求的精准匹配。最后,推动用户参与服务优化的深度实践,邀请活跃用户加入服务优化顾问团,通过线上会议或社群讨论的方式参与借阅服务规则的修订、活动方案的设计等工作,每季度开展一次顾问团研讨会,收集用户对当前服务的改进建议,将用户的实际需求融入服务创新的全过程,这种参与式的服务体系不仅能提高用户对图书馆服务的认同感与粘性,还能让服务内容更契合用户的实际需求,从而提升整体服务质量。

结语

本研究围绕新媒体融合背景下的借阅服务创新展开,系统呈现了传统模式与现实需求之间的断裂,揭示了用户需求升级、工具支撑与功能契合共同驱动的内在机理,进而构建了以精准推送、场景联动、参与式体系为骨架的实践路径。研究表明,将用户画像、平台特性与服务场景深度融合,可有效缩短借阅响应时间、拓展服务覆盖范围、激活用户持续参与。未来实践需在隐私保护、平台维护与馆员能力方面持续投入,同时关注不同群体媒介素养差异,通过分层培训与无障碍设计确保服务公平。随着技术迭代与社群文化演进,借阅服务创新应保持开放框架,及时吸纳新的媒介形态与互动方式,以实现图书馆公共使命的长期延续与时代更新。

参考文献

- [1] 曹树金,石佳,张君宜.论“十五五”时期图书馆的生成式 AI 战略[J].图书馆论坛,
- [2] 邓娜,纪媛琳,胡云川.融合多关系异构图和语义特

征的核心专利预测方法[J].情报杂志,

[3] 张志霞,李洁,董姗姗,张新生.短视频视听感官陷阱:虚假信息采纳意愿的影响机制[J].情报杂志,

[4] 张颖怡,王玉琢,张恒,章成志.生成式 AI 背景下多方需求驱动的课程内容体系设计——以“信息分析”课程为例[J].图书馆论坛,

[5] 李楠,黄晶.国际组织人才画像库:从大数据视角定量研究国际组织人才特征[J].情报杂志,

[6] 窦淑庆,刘思豆.基于用户数据特征深度挖掘的快速图书检索算法[J].现代电子技术,

[7] 刘桂锋,陈亦侯,韩牧哲,袁润.融合主题特征的信息资源管理学科论文分类及主题识别研究[J].情报科学,

[8] 朱红灿,曾德容.数智政府智能问答系统主动式信息服务指数测度模型构建与应用[J].情报理论与实践,

[9] 李丹清,张久珍.面向“十五五”时期读者服务课程建设的历史回望——以北京大学图书馆学系初期为例[J].图书馆论坛,

[10] 罗丽,廖静怡,刘晓茜,周建荣.高校 LAM(图书馆、档案馆、博物馆)协作下的文化育人探索与实践——以重庆医科大学“西迁精神”文化育人为例[J].图书情报工作,2025,69(13):116-124.

作者简介:郭玉清(1973.09--),女,黑龙江人,毕业于中国农业大学 学历专科,职称馆员,研究方向:图书流通借阅。

邢燕(1976.06--),女,汉,山东济南人,毕业于山东建筑大学 学历硕士,职称副研究馆员,研究方向:信息管理与服务。