

# 大专院校图书馆在线服务的探索与实践

刘畅

江苏财会职业学院

DOI:10.12238/mef.v4i1.3388

**[摘要]** 因新冠肺炎疫情影响,图书馆服务因为学生无法返校而遇到瓶颈,因此图书馆界提出打破物理空间的限制,对在线服务加以完善和升级。随着网络信息技术的不断发展和普及,互联网成为服务的必要平台。图书馆服务要逐渐向线上转移,图书馆员不仅限于在图书馆内提供服务,学生足不出户亦可以利用图书馆。

**[关键词]** 大专院校;图书馆;在线服务

中图分类号: G252

文献标识码: A

## Exploration and Practice of Online Service in College Libraries

Chang Liu

Jiangsu College of Finance & Accounting

**[Abstract]** Affected by the new crown pneumonia epidemic, library services encounter bottlenecks because students cannot return to school. Therefore, the library community proposes to break the limitation of physical space and improve and upgrade online services. With the continuous development and popularization of network information technology, the internet has become a necessary platform for services. Library services should also be gradually transferred to the online. Librarians are not limited to providing services in the library, for students can use the library without leaving home.

**[Key words]** colleges; library; online services

### 1 图书馆在线服务的必要性

2020年新冠肺炎疫情发生,图书馆线下服务被迫暂停,只有网络资源服务平台能够继续提供服务,通过微信公众平台和官网网页传递信息资源和馆内动态;部分图书馆选择与数据库商合作,临时开通非校园IP登陆权限,增加图书馆数据库访问容量,争取更多的免费资源,丰富图书馆电子信息资源。但是这部分毕竟数量有限,且使用权限和期限受数据库商限制,不能从根本上解决目前遇见的问题。对于学生读者来说,课堂教学虽然暂停,但是居家线上学习并没有停止,对阅读、资源获取等的需求亦是存在。而对于教师读者,他们的教学科研工作是一直进行着的,部分工作还是要依托图书馆的服务。

### 2 大专院校图书馆对在线服务的探索与实践

笔者通过调研江苏省部分大专院校图书馆所开展的线上服务,总结了几项较为成功的活动案例。

#### 2.1 在线电子资源使用培训

图书馆在线服务的为了帮助师生返校在后,了解和掌握特殊时期下高校图书馆的读者指南,更好的助力读者的教学工作和学习活动,同时也能更好地宣传图书馆的相关政策,策划开展此次“图书馆应知应会”在线问卷活动。活动内容:通过图书馆主页、微信、微博、宣传册等多种渠道前期宣传图书馆的读者指南。利用问卷星编制问卷,并进行活动宣传。将特殊时期下的读者指南内容作为出题主要范围,并辅以部分校外访问、还书期限等特殊时期中读者咨询较多的问题。

#### 2.2 在线阅读推广服务

2.2.1 线上阅读打卡活动。在4月份“世界读书日”期间,图书馆推出线上

读书打卡活动,依托QQ群开展。每期活动打卡时间为15天,期间所有参加活动的同学共读一本书,坚持参加活动的同学进入到读书打卡群中,每天在群里发表阅读进程,分享精彩片段或者交流读书心得。每期的书目由参加的同学推荐,最后由大家投票选出。活动时间虽然有限,但是培养了大家在家阅读的好习惯,活动受到一致好评。

2.2.2 新书推广大使计划。图书馆与学生社团联合推出“图书馆新书推广大使计划”,学生社团成员均可报名成为新书推广大使,学生可以在图书馆新到馆的图书中进行选择,为新书写一篇介绍、书评或是读书心得,图书馆通过微信公众平台分期推送。同时图书馆还定时推出新生书单、大学生必读书目系列、考研书目专区推送,为不同年级的学生设置不同的推送内容,全方位发掘图书馆

新书资源,提高纸质图书的利用率。

2.2.3在线诵读比赛。每年在“世界读书日”期间,各个数据库商家也会举办相应的活动。由于处于新冠疫情特殊时期,图书馆联合数据库商家共同举办在线诵读活动。数据库商提供活动网页和多媒体等技术支持,图书馆负责宣传和招募参赛选手。学生只需要自己在家录制音频,上传到网站上即可。评委可以在网页和客户端收听作品进行评审。

### 3 在线服务中存在的问题及对策

虽然各个大专院校的图书馆纷纷开展线上活动,笔者从活动中发现了一些问题,并从以下几个角度提出对策。

#### 3.1 在线服务存在的问题

3.1.1电子资源使用率较低。电子资源已经成为大专院校图书馆资源组成的重要部分。电子资源具有容量大和体积小、便于阅读等特点,未来将是图书馆资源建设的重点内容。目前,虽然图书馆引进了很多电子资源数据库,但是学生对电子资源利用率较低、图书馆依托电子资源的服务也较少,仍然以传统服务为主,大部分学生仅仅是利用数据库进行简单的查找,且也主要是为辅助论文写作和资格证书考试,更多的读者不会使用数据库,导致数据库资源被极大地浪费。

3.1.2图书馆服务的专业度有待提高。在传统印象中,图书馆的服务依然以线下借还纸质图书为主,导致很多教师对图书馆服务形成了刻板印象,很多老师不了解图书馆的服务内容,不知道图书馆可提供哪些文献信息资源,他们在做科研、查资料时只能从网上搜索引擎寻求,脑海里缺乏对图书馆定位的认知。因此图书馆在文献检索、科技查新等方面应逐渐建立起专业形象,主动为老师提供相关服务,发挥图书馆文献资源中心的作用,提升图书馆的科研地位。

3.1.3线上活动不及线下活动参与率高。可能由于特殊时期匆忙开展线上活动,相关经验不足,导致线上活动参与率低于传统线下活动。大专院校获取信息更习惯直接去图书馆获取信息,通过互联网获取信息的意识不足,网络信息资源检索能力较差,加上疫情期间居家时间过长,

惰性增强,导致学生参与线上活动的兴趣不足,参与率不及线下活动。

#### 3.2 图书馆在线服务提升对策

3.2.1建立学科馆员机制。图书馆加强与二级学院的联系,了解学校的学科建设,提供更专业更细致的服务。建立学科馆员服务团队十分必要。在学科馆员队伍中,可选取具有专业背景的馆员。如果专业出身的馆员数量不足,应选择非专业年轻馆员和熟悉二级院系的老馆员作为补充。专业背景的馆员可以为非专业出身的馆员进行业务培训,制定统一的服务标准。在日常工作中,各学院的学科馆员要与自己负责的学院、各个专业老师建立起联系,每当图书馆有新到馆的专业相关图书、新采购的数据库、新开通的相关试用数据库,学科馆员应第一时间告知各个学院老师,主动向它们提供服务,建立起图书馆专业的形象。同时要向各个专业老师征求图书馆资源建设意见,按照他们的需求调整图书馆采购策略,使图书馆能够真正的满足教学和科研的需要。这样一来,学生也能及时获得与自身专业密切相关的图书资料,辅助专业课的学习。

3.2.2建立线上阅读推广机制。此次疫情也为图书馆阅读推广工作打开了新的思路。图书馆阅读推广活动不局限于图书馆、不局限于校园,应向线上转移,学生可以不用到图书馆,在任何地方,只要通过手机和电脑就能够参加图书馆的活动,扩大推广活动范围、增强图书馆的影响力,让更多的同学参与到图书馆阅读推广活动中。图书馆可以通过网页、微信公众平台、微信小程序等渠道,让学生以上传音视频文件等形式参与比赛类活动;建立投稿邮箱,学生可以参加读书分享类活动。通过微信公众平台、QQ群、QQ空间等渠道宣传,让更多学生知道图书馆的动态;图书馆还可以和教务处等部门沟通,对积极参加活动的同学给予学分和学时的奖励,激发同学参与活动的热情。

3.2.3加强图书馆网络建设。疫情期间,师生只能通过校外访问服务平台使用图书馆数据库资源,一次流畅的校外访问体验依赖于图书馆强大的网络系

统。因此,加强图书馆网络系统建设,尤其是校外访问服务平台的建设对图书馆在线服务的质量至关重要。虽然能够通过校外访问平台使用图书馆,但是校外访问平台仍然存在着服务器不稳定、访问容量有限、访问平台使用方法过于复杂等问题,影响使用体验。因此,为了图书馆以后在线服务的建设,应改善校外访问服务平台,根本上是要加强校园网络的建设,定期检查更换网络设备,保证网络畅通。同时图书馆可以与VPN厂商联系,升级设备,提高最大并发数,满足更多的人使用图书馆资源。真正做到随时随地利用图书馆,即使遇见下一次的突发事件导致图书馆不能开馆,仍可以为读者提供线上服务。

### 4 结束语

疫情防控常态化管理下,我们仍要居安思危,从新的环境、新的角度去思考如何改进升级图书馆服务。结合学校实际情况,因地制宜,发挥大专院校的资源优势,与相关合作单位争取技术支持不断探索,以期为学校教学、学生的学习提供一种全新的服务模式。

#### [参考文献]

- [1]张静,徐春,卞祖薇.新型冠状病毒肺炎疫情影响下高校图书馆的应对策略研究[J].图书情报导刊,2020,5(8):26-31.
- [2]周云锋,袁黎明,杨晓红.基于高职院校在线教学的图书馆服务对策研究——以武汉电力职业技术学院图书馆为例[J].武汉电力职业技术学院学报,2020,18(02):19-21.
- [3]王颖洁.突发公共卫生事件中“双一流”高校图书馆应急服务信息资源保障能力探析[J].情报探索,2020(8):92-97.
- [4]徐国兰.基于抗击疫情“停课不停学”的高校图书馆服务策略研究[J].科技视界,2020(21):101-103.
- [5]尚凤仙.网络开放环境下图书馆读者服务的创新策略[J].知识文库,2020(03):66-67.

#### 作者简介:

刘畅(1988--),女,汉族,辽宁阜新,助理馆员,本科,研究方向:高校图书馆的建设与管理。