

面向融合创新的公共图书馆“多媒体+”服务研究

伊拉古祺*

内蒙古自治区图书馆, 内蒙古 阿拉善 750306

摘要 : 历经多年精心打造, 公共图书馆的多媒体服务已不仅限于迎合广大读者的日常信息需求, 更带来了样式新颖的服务设施和内容丰富的专享资料, 我们致力于拓展服务的深度与广度, 不断推陈出新。然而, 众多图书馆尚未将增添的数码设施和资源深度整合到自身的书籍收藏和用户服务中去, 针对当前公共图书馆在多媒体服务领域, 从硬件设施、资料库存, 以及服务流程三大维度进行的透视, 揭示了在拥抱新型技术和数字化资源过程中遭遇的束缚与整合挑战, 建议公共图书馆应致力于打造一种全新的整合模式, 将先进设备、丰富资源、周到服务紧密结合, 构建一个以科技创新为工具、以知识资源为核心、以人性化服务为触角的全方位服务体系。

关键词 : 个性化; 融合性; 延伸服务; 公共图书馆

中图分类号 : G258

文献标识码 : A

文章编码 : 2024010051

Research On “Multimedia +” Service For Public Libraries With Integration And Innovation

Eragu qi*

Inner Mongolia Autonomous Region Library, Inner Mongolia, Alxa 750306

Abstract : After years of careful construction, the multimedia service of the public library is not only limited to meet the daily information needs of the majority of readers, but also brings novel service facilities and rich content of exclusive materials. We are committed to expanding the depth and breadth of the service, and constantly bring forth the new. yet, Many libraries have not yet deeply integrated their added digital facilities and information resources into their own book collections and user services, For the current public libraries in the field of multimedia services, From the hardware facilities, data inventory, And the perspective of the three major dimensions of the service process, Reveals the constraints and integration challenges encountered in the process of embracing new technologies and digital resources, It is suggested that public libraries should strive to create a brand new integration model, Combining advanced equipment, rich resources and thoughtful services closely, To build an all-round service system with scientific and technological innovation as the tool, knowledge resources as the core, and humanized service as the tentacles.

Key words : personalization; integration; extension service; public library

一、前言

在这个科技飞速进步的时代, 无论是高科技设备还是专业化软件, 都正向着彰显个性和满足特定需求的方向演进, 它们试图凭借独树一帜的特性来吸引并满足那些特定的受众群体, 这些量身定做的科技产品, 因为太过独特, 反而限制了它们的适用范围和长远发展。作为集多种技术于一身的服务平台, 不同于单一技术或设备, 它着重于以自身为中心, 融合多种技术与设备, 创新平台的服务功能与内容, 从而扩大服务范围。公立图书馆不断升级其多媒体服务平台, 致力于运用尖端科技, 推行定制化服务策略, 旨在迎合各式各样的读者需求, 从而推陈出新, 丰富服务种类, 拓宽服务领域。历经多年打造, 我国的公共图书馆业已不仅能迎合各式读者的基础多媒体需求, 诸如图书检索、论文

下载等, 更凭借多样化的多媒体设备与资源, 推出了诸如 VR 阅读、3D 影视欣赏、特色数据库等创新服务, 即便众多公共图书馆为了提升服务效能而购进了众多定制化的多媒体装备和丰富数据库, 却很少有图书馆对这些资源进行深入的应用, 更别提将之与图书馆的既有服务和文献资源相结合进行探索了。作为文化储藏宝库的图书馆, 需紧跟时代步伐, 运用尖端技术和新颖资源, 推出别开生面的服务项目, 与此同时, 将这些新颖元素与既有的服务和资源紧密结合, 这种跨界融合不仅能够增强图书馆的服务效能, 还能开辟服务的新天地。更重要的是, 这样的融合使得图书馆能够与时俱进, 提供更丰富、更高效的文化体验, 通过整合多种技术和资源, 可以借助相关技术和服务的优势, 弥补自身的不足, 进而拓展相关的上下游服务和需求, 打造一个健康的生态链条。

* 作者简介: 伊拉古祺 (1986.09--); 女, 蒙古族内蒙古临河人, 学历本科, 毕业于内蒙古大学; 现有职称: 馆员, 研究方向: 图书资料

二、多媒体服务个性化与融合性的现实矛盾

（一）个性化多媒体设备利用率有限

在当前的信息化时代，公共图书馆面临着转型升级的挑战，其中多媒体设备的引入被视为提升服务质量和满足读者需求的关键一环。然而，实际运营中发现，尽管图书馆投入了大量资源引入了如虚拟现实（VR）头盔、3D打印机等先进的多媒体设备，这些设备的利用率却并不理想，究其原因，设备的使用门槛较高是一个不容忽视的因素。这些设备虽然在功能上具有强大的吸引力，但由于操作界面不够直观、用户友好度不高，导致许多读者在使用时感到困惑和无助，特别是对于那些不太熟悉现代科技的老年读者或是技术接受度较低的群体，这些高科技产品的复杂性无疑增加了他们的使用难度。此外，这些多媒体设备的安装和维护成本较高，需要专业人员进行操作和定期保养，这对于图书馆来说是一笔不小的经济负担。在人力资源有限的情况下，图书馆可能无法为每一台设备都配备专门的操作人员，这进一步限制了设备的使用频率和普及度，同时，设备的更新换代速度非常快，图书馆需要不断投入资金进行设备的升级和替换，这对于经费有限的图书馆来说无疑是一个巨大的挑战。除了设备本身的问题，读者对这些设备的了解和接受程度也极大地影响了多媒体设备的利用率，许多读者对新兴技术的认知还停留在表层，他们可能听说过VR、3D打印等名词，但对于如何使用这些技术、如何将其应用到自己的学习和研究中却知之甚少，缺乏深入了解和实际操作的经验使得他们在面对这些设备时感到无从下手。此外，一些读者可能出于对新技术的畏惧或不信任，担心自己无法掌握这些复杂的操作，或者担心个人信息的安全问题，因此更倾向于使用传统的图书馆服务，如借阅纸质书籍和期刊。

（二）部分多媒体资源与设备无法融合

首先，多媒体资源的多样性与设备的技术标准不一致是导致融合困难的一个主要原因。图书馆在采购多媒体资源时，可能会遇到不同供应商提供的内容格式各异，而这些内容格式未必都能被现有的设备所支持，例如，一些电子书可能只适用于特定的阅读器，而这种阅读器又可能不支持图书馆已有的其他多媒体内容，这种情况下，读者在使用过程中就会遇到诸多不便，无法实现资源的一站式访问和使用。其次，设备的软件系统更新滞后也是一个不容忽视的问题。随着技术的快速发展，新的多媒体格式和标准不断涌现，而图书馆的设备可能因为预算限制、维护成本高等原因，无法及时进行系统升级，这就导致了即使资源本身具有高度的兼容性，但由于设备软件的落后，仍然无法实现资源的有效融合和利用。此外，图书馆在采购多媒体资源和设备时，可能缺乏前瞻性和整体规划，导致资源与设备之间缺乏有效的整合，例如，图书馆可能在没有充分考虑现有设备配置的情况下，购买了一些高端的多媒体资源，而这些资源却无法在现有的设备上得到展示和利用，这种情况下，不仅造成了资源的浪费，也降低了图书馆服务的整体效能。

（三）开展创新服务时忽略了读者的感受

众多图书馆在推行富含多样化的多媒体创新服务时，往往最

关注设备与资源的运行状况以及活动的流畅度，但往往遗忘了在活动进行中如何提高读者服务的效率，以及活动结束后向读者征求他们的阅读反馈。在多媒体创新服务中，新

设备与新资源，不过是创新服务的外在形式，真正的关键在于如何让这些外在形式与图书馆固有的服务模式和内容相结合，革新阅读方式，并通过这种方式，深化读者的阅读感受。当前，众多图书馆在推行多媒体服务革新时，常弄错了重点，单纯觉得引入高科技设备和资料就是创新，它们忘了，服务真谛在于馆员与读者间互动交流的本质，在这种只重视硬件运用而忽视软件体验的方式中，将衍生两大难题，进而对创新事业的成长造成不利影响。首先，图书馆无法洞察读者的阅读体验，亦无法察觉在创新服务过程中所显现的问题，这使得图书馆的创新活动无法持续地进行自我优化和调整，从而改善服务质量，增强读者的阅读快感。其次，图书馆方面难以掌握读者对于新增设的设备和资源的实际应用需求，这削弱了图书馆在将来不断求新求变的可能性。这两个难题会严重影响到读者参与图书馆活动后的阅读体验，逐步引起读者对图书馆活动失去兴趣，最终让创新活动无法达到服务读者的目的。

三、多媒体资源与服务融合创新的保障措施

（一）定期组织馆员学习，保障创新能力

在公共图书馆中，馆员作为服务的直接提供者，他们的专业技能和创新能力直接影响着图书馆服务的质量和效率，因此，图书馆应当重视馆员的持续教育和专业发展，通过定期组织学习和培训活动，不断提升馆员的创新能力。例如，某图书馆为了提升馆员对数字资源管理的理解和应用能力，定期邀请信息技术专家和数字图书馆领域的学者，为馆员举办专题讲座和研讨会，通过这些活动，馆员不仅学习到了数字资源管理的最新理念和技术，还了解到了数字图书馆的发展趋势和未来方向，这使得馆员能够更好地管理和利用图书馆的数字资源，为读者提供更加丰富和便捷的数字服务。另一个例子是，为了提高馆员对多媒体设备的操作技能，图书馆可以定期组织馆员参加多媒体设备的使用培训，通过实际操作和演练，馆员能够熟练掌握各种多媒体设备的使用方法，如3D打印机、智能白板、虚拟现实（VR）设备等，这样，馆员就可以更加自信和专业地指导读者使用这些设备，提高读者的使用体验。此外，图书馆还可以鼓励馆员参与到服务创新项目中来，通过实践提升他们的创新能力，例如，图书馆可以设立创新基金，支持馆员开展服务创新实验，馆员可以根据自己的兴趣和专长，提出创新服务的方案，如开发个性化阅读推荐系统、设计互动式学习空间等，图书馆可以为这些项目提供必要的资源和支持，帮助馆员将创新想法转化为实际服务。通过这些措施，图书馆不仅能够提升馆员的专业技能和创新能力，还能够激发馆员的工作热情和创造力，营造一个积极向上、勇于创新的工作氛围，这将有助于图书馆不断推出新的服务项目，满足读者的多样化需求，提升图书馆的服务水平和竞争力。同时，图书馆还应当建立一个持续学习和成长的文化，鼓励馆员主动学习新知

识、新技能，不断追求专业发展，图书馆可以为馆员提供学习资源和学习时间，如购买专业书籍、期刊，提供在线课程和远程教育的机会等，通过建立一个支持学习和成长的环境，图书馆可以培养出一支高素质、专业化的馆员队伍，为图书馆的长远发展提供坚实的人才支持。

（二）挖掘读者需求，延伸服务范围

公共图书馆作为知识与信息服务的重要场所，其服务范围的延伸与创新是满足读者需求、提升服务质量的关键。为了更好地挖掘读者需求，图书馆需要采取多种方式，深入了解读者的多样化需求，并据此调整和扩展服务内容，例如，图书馆可以通过在线问卷调查的方式，收集读者对于图书馆服务的满意度和改进建议。问卷可以设计成包含多个方面的问题，如对图书馆藏书的意见、对图书馆环境的评价、对图书馆服务的期望等，通过分析问卷结果，图书馆可以发现读者的普遍需求和关注点，从而针对性地改进服务。除了问卷调查，图书馆还可以通过访谈的方式，与读者进行更深入的交流，图书馆员可以定期与读者面对面交谈，了解他们的阅读习惯、信息需求、兴趣爱好等，这种一对一的交流方式可以帮助图书馆更准确地把握读者的个性化需求，为提供定制化服务打下基础。社交媒体作为现代信息交流的重要平台，也为图书馆了解读者需求提供了新的途径，图书馆可以在社交媒体上建立官方账号，发布服务信息，同时积极与读者互动，通过观察读者的评论、点赞和分享行为，图书馆可以及时了解读者的兴趣点和关注话题，进而调整服务内容，增加互动性和趣味性，在深入了解读者需求的基础上，图书馆可以根据这些需求延伸服

务范围。

（三）整合读者反馈，合理规划采购内容

公共图书馆为确保其多媒体设备和特色数据库精准对接读者需求，需采取一系列措施深入了解读者的偏好和使用习惯。定期发放调查问卷是一种有效手段，通过它可以收集关于读者对现有服务满意度、使用频率及改进期望的数据，这些数据不仅反映当前服务的接受程度，也揭示对未来服务的期待。图书馆工作人员随后需对这些数据进行系统整理和分析，以识别受读者欢迎的设备和资源，以及需要改进或替换的不足之处，使用频率分析帮助判断哪些资源高效利用，哪些则需优化，基于分析结果，图书馆可撰写详尽的研究报告，涵盖读者对设备的偏好、数据库内容需求及服务改进建议，为采购部门提供明确指导，使其能根据读者实际需求和市场趋势，做出科学合理的采购计划，这样的流程不仅提升了服务质量，满足读者需求，还提高了资源使用效率，避免浪费，助力图书馆在信息环境中保持竞争力，更好地服务社会和读者。

结语

公共图书馆在多媒体服务的融合创新过程中，需要不断探索和实践，以更好地满足读者的需求和提升服务质量。通过加强馆员培训、深入了解读者需求、整合反馈信息等措施，图书馆可以有效地推动多媒体资源与服务的融合，实现服务的持续创新和发展。

参考文献：

-
- [1] 胡国强，马来宏. 虚拟现实和增强现实在智慧图书馆的应用 [J]. 图书馆工作与研究, 2017 (9): 50-54.
 [2] 钱兰岚. 虚拟现实技术 (VR) 在公共图书馆中的应用研究 [J]. 河北科技图苑, 2020(3): 76-79.
 [3] 王浩. 浅析新时期运用缩微技术保存保护文献的路线策略——兼论传统缩微拍摄与数转模路线并行的必要性 [J]. 图书馆研究, 2020(6): 97-100