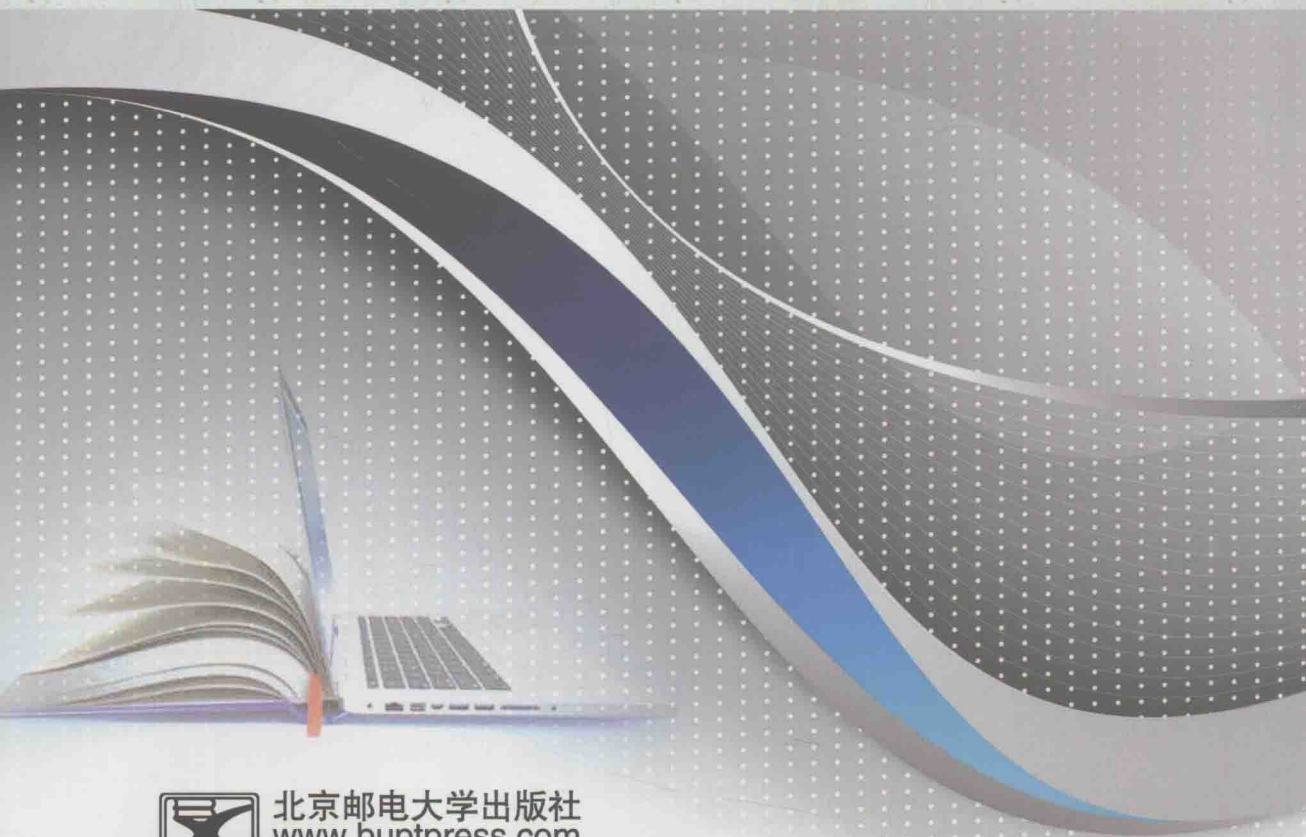


现代大学图书馆的 技术与服务

——华北地区高校图协第二十八届学术年会论文集

学术顾问 黄朴民 朱强 邓景康 张奇伟
主 编 刘春鸿



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

现代大学图书馆的技术与服务

——华北地区高校图协第二十八届学术年会论文集

学术顾问 黄朴民 朱 强 邓景康 张奇伟
主 编 刘春鸿



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

内 容 简 介

该论文集收集了华北地区高校图书馆协作委员会第二十八届学术年会论文共 68 篇。作者均为来自河北、北京、天津和内蒙古等各省、市、自治区的高校图书馆馆员。他们立足于高校图书馆工作实践,紧跟日新月异的当代科技新理念新技术,探索高校图书馆如何运用现代科技技术满足高校读者新需求的新思路、新方法。该论文集分别从读者服务、资源建设、信息素养、技术应用、图书馆管理等方面把会议论文集结成册,使读者可以更好地了解华北地区高校图书馆的发展现状和图书馆人努力探索的方向。

图书在版编目(CIP)数据

现代大学图书馆的技术与服务:华北地区高校图协第二十八届学术年会论文集/刘春鸿主编.--北京:北京邮电大学出版社,2016.1

ISBN 978-7-5635-4565-0

I. ①刘… II. ①刘… III. ①院校图书馆—图书馆工作—学术会议—文集 IV. ①G258.6-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 253078 号

书 名:现代大学图书馆的技术与服务——华北地区高校图协第二十八届学术年会论文集

著作责任者:刘春鸿 主编

责任编辑:张珊珊

出版发行:北京邮电大学出版社

社 址:北京市海淀区西土城路 10 号(邮编:100876)

发行部:电话:010-62282185 传真:010-62283578

E-mail:publish@bupt.edu.cn

经 销:各地新华书店

印 刷:北京九州迅驰传媒文化有限公司

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16

印 张:26

字 数:639 千字

版 次:2016 年 1 月第 1 版 2016 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5635-4565-0

定 价:58.00 元

• 如有印装质量问题,请与北京邮电大学出版社发行部联系 •

编 委 会

学术顾问：黄朴民 朱 强 邓景康 张奇伟

主 编：刘春鸿

副 主 编：魏 微 严潮斌 方 敏 金红莲

编 委：武继山 刘 羚 贾 睿 李 娜

季淑娟 熊 丽

前言

把握时机,更上层楼

——写在华北地区高校图协第二十八届学术年会论文结集出版之际

2014年9月24—25日,由北京高校图工委主办,中国人民大学图书馆协办的华北地区高校图书馆协作委员会第二十八届学术年会,在北京中国人民大学国学院报告厅隆重举行。年会主题为:现代大学图书馆的技术与服务。这次年会受到了北京市教委有关部门的关怀和指导,也获得中国人民大学领导的支持,开得很成功。来自河北、山西、北京、天津和内蒙古五省、市、自治区的高校图书馆领导、馆员代表出席了会议,参会人数多达225人,这完全称得上是一次华北地区高校图书馆界规模宏大、人气旺盛、场面热烈的学术盛会,但更令人欣喜和鼓舞的是,它具有厚重的学术积淀,立足专业前沿的鲜明特征,必将对推动高校图书馆事业建设的发展产生积极的影响。这方面的具体标志就是有一大批图书馆领域的专业论文作为会议最坚实的支撑,据统计,本次会议共征集到论文87篇,经过大会组委会按照严格的程序进行评审,最终确定其中的25篇为优秀论文,交流论文其余62篇则为大会交流论文。就是这些论文,保证了这次学术盛会取得成功,从而也使得华北地区高校图书馆协作委员会的存在价值获得体现。

我本人是从事历史学教学与研究的,在图书馆专业学科方面,所知甚少,多有隔膜,属于典型的外行。但是,拜读这些由身处华北各高校图书馆第一线的管理者、业务骨干精心撰写的专业论文,还是给我留下了非常深刻的印象。概括而言,大致有以下三点:

第一,内容丰富,主题鲜明,厚积薄发,异彩纷呈。综观提交本届年会的论文,我们可以发现其具有一个显著的特色,就是内涵富赡、形式多样,所讨论的问题,涉及图书馆工作的各个领域、各个方面,呈现出系统性、综合性、全方位、多层次的性质。既有对图书馆事业历史的回顾与总结,又有对图书馆工作现状的考察与分析,更有对图书馆建设未来的探索与展望,既能“脚踏大地”,注重工作经验的理性归纳与升华,也能“仰望星空”,致力学理构建的抽象演绎与探究,各擅胜场,各抒心得,为揭示图书馆工作的一般规律,规划图书馆事业的发展方向,献计献策,集思广益。与此同时,提交会议的论文,

也能注意把握重点,围绕现代大学图书馆的技术与服务这个中心,集中从图书馆新建筑、新空间、新技术,大数据时代图书馆管理与服务,图书馆信息素养教育与阅读推广,学科化服务与技术创新,图书馆多元化服务与核心竞争力,资源采集、知识组织和数据管理,全媒体时代用户需求与行为分析,图书馆馆员素养与能力再造等八个方面展开讨论,深入交流,在此基础上凝聚共识,提出见解,在相当程度上,实现了举办这次年会的初衷,达成了预期的目标。

第二,勇于探索,积极开拓,与时俱进,新义迭出。《大学》引用《汤盘》铭文曰“苟日新,日日新,又日新”,司马谈《论六家要旨》亦有云“与时迁移,应物变化”。图书馆事业发展,与其他领域的工作一样,也始终有一个与时俱进、不断更化的命题。在当今,随着数字化、信息化时代的来临,图书馆的工作也面临着转型与跨越的要求,这既是一个契机,也是一种挑战。如何在这个过程中,处理好传承与发展的关系,既深化和加强传统的图书馆服务业务,又顺应和引领创新型的图书馆事业开拓;既满足高校师生的共性化需求,又提供特殊读者的个性化服务;既发掘传统服务上的潜力,又把握新技术条件下图书馆发展的方向,都需要积极探索,从实践的层面加以总结,从理论的高度加以提升。尤其重要的是面对大数据时代的机遇,如何搞好图书馆管理和服务工作,提升图书馆事业的技术创新能力,强化图书馆的核心竞争力,更是时不我与,迫在眉睫。我们欣喜地看到,这次年会上的论文,大多能围绕这些战略性的问题确立主题,展开讨论。从不同的角度,不同的侧面,就高校图书馆工作所取得的成就进行总结,就其存在的问题进行分析,就其改善的空间进行探讨,就其未来的方向进行展望。为转型时期图书馆事业的发展提供了足资启迪的理论基础,立足传统又超越传统,致力创新又善于创新,从这个意义上讲,这次年会的论文学术含量充实,值得充分的肯定。

第三,注重实际,致力践行,深度交流,互资启迪。毫无疑问,华北地区高等学校图书馆协作委员会是全国图书馆界非常有影响的图书馆联盟协作组织,是华北五省二市高校团结协作的枢纽。一年一度的协会学术年会,是华北高校图书馆员旧雨新知沟通、联谊的重要平台,更是五省二市高校图书馆员业务交流、切磋、研讨共谋高校图书馆事业的发展的重要平台。这一点,在这次年会的论文中同样有着鲜明的体现。我们欣喜地看到,撰写论文的朋友,既有负责高校图书馆工作的馆领导,也有在图书馆工作中发挥业务骨干的部门带头人,更有大量从事高校图书馆日常性工作的普通员工,既不乏学术成就卓著的资深专家,又颇多思想活跃、知识更新的学术新锐,可谓群贤毕至,少长咸集。所讨论的问题,既有高瞻远瞩、提纲挈领的战略性的选题,又有具体而微、富有操作性的战术性命题,可谓多元一体、综合互补。更具有意义的是,华北地区数百个高校图书馆,规模不一样、性质存差异,学科有侧重,关注的重点各有不同,起步的基础各有差别,拥有的经验各有特色,面临的问题各有区隔,解决的途径各有选择。古人言:“他山之石,可以攻玉。”彼此之间完全可以分享经验,互相借鉴,取长补短,共同提高。本次年会的论文,恰恰成为了华北地区各个高校图书馆之间进行成果分享、经验交流、工作互动的一个窗口,一个平台。从这个意义上讲,年会论文的价值自不待言,将它结集出版的必要性也显而易见。

“欲穷千里目,更上一层楼”,总之,这次华北地区五省、市、自治区高校图书馆协作

委员会年会论文的结集出版,是该地区高校图书馆积极工作经验的阶段性总结,是该地区高校图书馆学术研究成果的系统性展示,是该地区高校图书馆建设发展成就的公益性分享,必将有助于华北地区高校图书馆事业的开拓发展,为发挥高校图书馆的功能与作用提供有益的思想资源,从而为国家整体文化软实力的提升贡献自己应尽的绵薄之力。

最后,衷心感谢所有为会议提供论文的各位作者。

衷心感谢支持这次年会圆满举行和本论文集顺利出版的北京市教委及其有关部门。

衷心感谢河北、天津、山西、内蒙古的高校图工委和各高校图书馆。

尤其要衷心感谢为年会召开、论文集编辑出版付出大量精力、作出主要贡献的刘春鸿副秘书长和魏微主任。

北京高校图工委秘书长 黄朴民

目 录

读者服务

基于用户体验的高校图书馆创新服务模式研究

——以中国人民大学图书馆微服务为例…………… 王 玮 刘 斌 张 璇(3)

基于浅阅读建设高校图书馆读书节文化…………… 顾声权(9)

居民阅读习惯调查分析——以天津市为例 …………… 王跃虎 白庆珉(16)

大数据时代图书馆云读者信息服务 …………… 赵润旗(25)

工业工程在新生入馆教育中的应用 …………… 邵燕霞 王欣欣(30)

积极心理健康视域下的阅读疗法与心理疏导的有效结合

——对症解决大学生宿舍交往问题实施案例* …………… 吴智茹 王景文 李 东(34)

高校图书馆微服务研究与实践

——以中国人民大学图书馆微服务为例 …………… 李 伶(39)

开展多元化服务,提升独立设置医学院校图书馆核心竞争力…………… 成舒云(46)

高校图书馆学科化服务的建设与研究——天津大学仁爱学院图书馆实证 …… 杨 琬(52)

从导览工作看人大图书馆服务功能创新 …………… 赵 欣(58)

整合资源 一站检索 提升古籍资源阅览服务 …………… 刘进炎(64)

高校图书馆流通工作“焕新”论 …………… 王 彬(70)

军队任职教育院校图书馆服务多元化探析 …………… 马丽娜(75)

谈全媒体时代高校图书馆的读者服务 …………… 张志民 任永利(80)

构建图书漂流品牌,促进校园阅读推广

——从河北外国语学院无偿超市看高校图书漂流 …… 陈凡香 关晓明 赵庆龄(84)

网络环境中的图书馆与阅读推广	李月丽	马丽娜(88)
浅谈军校图书馆的阅读推广工作	李宇清	李洪玉(93)

资源建设

基于用户需求的图书馆学科资源建设——以中国人民大学图书馆为例	侯景丽	(101)
对电子图书采访和验收的思考 ——以内蒙古财经大学优阅外文原版电子图书为例	王飞跃	(105)
图书馆读者荐购和图书借阅数据分析及启示 ——以中国政法大学图书馆为例	张馨文	(109)
全媒体时代数字图书馆的资源揭示与服务方式探析	王共予	(118)
需要·兴趣·提升——对高职院校图书馆阅读书目推荐工作的思考	王 岩	(122)
中国人民大学博士生主文献库建设实践	魏 微	何雅琪(127)
图书馆赠书管理的思考——基于北京石油化工学院图书馆赠书管理	朱再春	(134)
高职图书馆开展灰色文献工作的必要性与可行性	赵 飞	齐慧敏(139)
浅谈对期刊管理工作的几点思考	殷有超	(144)
文库资源建设与服务的发展——基于人大文库与清华文库调研的思考	张慧君	(148)
非物质文化遗产特色资源数据库校外访问研究	孙玲玲	王建江(153)

信息素养

现代大学图书馆的技术与服务——图书馆信息素养教育与阅读推广	纪 辰	(161)
高职高专学生信息素养现状分析及培养模式研究 ——以承德石油高专为例	刘向红	(167)
高校图书馆多元化信息素养教育模式	姚 远	(174)
整体网视域下用户日常生活信息获取行为实证研究	魏晓峰	(179)
基于阅读推广的图书馆信息素养教育	王 林	(190)
浅析全媒体时代高校图书馆员信息素养的培养与提升	党焕珍	(196)
图书馆信息素养教育与阅读推广	李增民	(200)
大学生信息与传媒素养教育浅议	张 恕 李宏达	徐鸿儒(205)

试谈高校图书馆与当代大学生信息素养教育·····	杨树兵(210)
充分利用数字图书馆优势加强军校学员信息素质教育·····	赵旭峰(215)
图书馆馆员素养与能力再造·····	王 盈 张 盼(220)

技术 应用

手机阅读在高校教学科研工作中的作用·····	杨 红(227)
图书馆面对大数据的策略探讨·····	薛文静 唐邦勤(235)
图书馆 RFID 清点研究:框架、应用和优化 ·····	朱小梅 王惠芳(239)
基于微信公众平台的高校图书馆信息服务研究·····	包 芳(248)
数字图书馆建设中体感应用的技术实现·····	王成成(253)
基于用户体验的高校图书馆创新服务模式研究·····	谢春林(262)
基于用户信息行为的图书馆大数据应用	
——以中国人民大学图书馆微服务为例·····	葛廷霞 崔冶秋 苗 林(270)
大数据时代图书馆合理使用问题初探·····	赵立杰(275)
大数据环境下用户个人信息获取模型研究·····	王 福(279)
大数据时代高校图书馆服务模式转型升级的探讨·····	云 冬(283)
基于 Libqual ⁺ ™ 的图书馆服务质量评价研究	
——以中国人民大学图书馆为例·····	刘 扬 朱小梅 范卓琼(288)
基于量子神经网络的中文图书自动分类技术研究·····	张 瑶(298)
运用网络技术做好图书管理的设想·····	孙春菊(305)
浅析公共图书馆电子阅览室·····	王欢欢(309)

图书馆管理

高校新馆建筑美育功能探讨·····	钢 山(317)
中国人民大学图书馆新馆功能、结构分析 ·····	刘春鸿 武继山(321)
数字时代大学图书馆建筑发展趋势分析·····	党卫红 黎 晓(327)
大学图书馆建筑设计中的生态策略·····	吴 滨(333)
用户需求驱动的学科馆员服务机制的探索·····	步宏婕(341)

浅谈跨界合作与高职院校图书馆服务功能拓展

——以包头轻工职业技术学院为视角·····	郭丽华(347)
人大图书馆科研工作的发展与推进·····	袁 园(352)
拓宽图书馆员能力建设的渠道·····	苏雪晶(362)
高校图书馆古籍修复人才的培养模式探索	
——以天津师范大学图书馆为例·····	牛甲芝(368)
浅谈基层图书馆员素质能力的提高·····	任 磊(372)
《论语》与高校图书馆领导工作浅谈·····	黄立新(376)
对高校学科服务下的图书档案融合机制建设的思考·····	曹 琳(384)
大数据时代背景下的图书馆管理与服务新探·····	刘蕴秀(390)
大数据时代图书馆管理与服务·····	梁国栋(395)
浅谈高校图书馆文化与校园文化之间的关系·····	张国伟(400)
后记·····	(404)

读者服务

基于用户体验的高校图书馆创新服务模式研究

——以中国人民大学图书馆微服务为例

王玮 刘斌 张璇

(中国人民大学图书馆,北京,100872)

摘要:最近高校图书馆创新服务案例层数不穷,体现出一种新服务趋势。现亟待在此基础上以用户体验为中心,凝练出高校图书馆创新服务理念,整合出创新服务模式。文章以中国人民大学图书馆微服务为例,探析了基于用户体验的高校图书馆创新服务模式,以期更好地促进创新案例涌现,进而提升读者的用户体验、提高图书馆的服务品质、塑造图书馆的服务品牌,为图书馆的改革转型寻求路径。

关键词:高校图书馆 用户体验 创新服务 微服务

随着时代的发展,读者的需求产生了新的变化。读者对信息服务的需要从信息内容延伸到信息获取方式,从原来的由“量”到“质”,深入到了由“质”到“悦”,即:读者不仅要求图书馆能够准确地提供自己所需要的信息内容,更需要在信息获取的过程中获得一种愉悦的心理体验。因此,进一步思考如何更好地满足读者新的需求、提升读者的体验,将成为高校图书馆服务的一种发展趋势。本文将针对读者的用户体验,以中国人民大学图书馆的微服务为例,探析高校图书馆创新服务模式,为高校图书馆创新服务案例的涌现提供平台与机制,更好地促进其出现。

1 创新服务的核心在于提升用户体验

高校图书馆的用户体验是指读者与图书馆的交互过程中产生的一种心理感受,属于精神层面的需求,体现为归属感和成就感等,是读者自我实现的需要。2014年3月31日,教育部高等学校图书馆情报工作指导委员会主办了首届全国高校图书馆服务创新案例大赛暨研讨会,高校图书馆创新服务作为一种新的服务形式得以正式呈现。本文认为创新服务案例大都存在一个共同之处,即:对用户体验的关注,别出心裁的用户体验设计也正是这类型创新服务的创新点。创新服务从形式上而言是图书馆多元化服务的一种表现形式,但就其本质上而言,是基于用户体验的图书馆创新服务实践,可以说提升用户体验是创新服务的核心。

1.1 用户体验是读者更高层次的需要

创新服务强调读者的用户体验。读者的用户体验来自于读者的自我实现,再得到满足后通常伴随着某种“情感高峰体验”,进而产生“爱上图书馆”的心理感情,属于高级精神生活的领域。人本主义心理学之父亲马斯洛深入分析人性并提出需要层次理论,他认为人最高层次的需求是自我实现的需要。目前关于图书馆用户体验探讨更多地体现出人本主义心理学思想,认为用户体验的关键在于情感交流、互动创新和自我价值实现。图书馆提供给用户的体验感是读者需要的更高层面,表现为读者参与到图书馆建设活动之后内心生发的幸福感与成就感。

1.2 以用户体验为中心的创新服务是图书馆服务的发展趋势

“在信息多元化时代,图书馆在很大程度上被作为文化与体验中心,因此,如何提高用户体验成为当下图书馆服务发展的热门话题。”^[1]用户体验越来越受到图书馆服务的关注。例如:“清华大学在无线移动数字图书馆系统的研发中开始关注用户的使用体验。”^[2]“在中国人民大学图书馆以读者体验为导向搭建了多媒体技术体验中心。”^[3]与此同时,各种高校图书馆的微博、微信服务号、社交网络等不断涌现。北京大学图书馆举办了一系列用户参与服务拓展的活动,旨在塑造读者的用户体验。传统的借阅服务也开始向自助服务转型将自助借还机放置于教学楼等学生常去的场所,更好地提升读者的借阅体验等,综上所述,可以看到用户体验已经成为高校图书馆读者服务的重要关注点,更好地提升用户体验将是未来图书馆服务发展的一个趋势。

1.3 创新服务促进图书馆转型的切入点是用户体验

以用户体验的塑造为切入点,创新服务为图书馆的改革转型提供了新的路径。国外图书馆“十分突出以用户为中心的服务理念与服务模式”^[4]是图书馆创新变革的重要途径。“在美国,图书馆非常重视用户的体验,将以用户为中心的服务作为图书馆存在的意义和价值,十分突出以用户为中心的服务理念与服务模式”^[5]可以说,以读者为本、重视读者的用户体验,是美国图书馆的最高原则与转型驱动力。以用户为中心,即:以用户的需要为中心,用户体验作为较高层次的需要,应该受到图书馆服务的重视。因此,在全新的媒介环境下,图书馆不仅应该更加细致地关注读者的信息需要,还应当思考如何更好地创造并提升读者的用户体验,通过用户体验的提升寻找到图书馆改革转型的新路径。

2 国内外高校图书馆的创新服务

国外高校图书馆历来重视读者的用户体验,根据读者多方面的需要开展具有针对性的服务。例如:约翰霍普金斯大学图书馆将“用户第一”(Customer is Always the First)作为

图书馆服务的最高准则……斯坦福大学格林图书馆及分馆为教师、学生提供不同类型的研究、教学、会议空间……格林图书馆的学习空间分成博士论文研究室、教师研究室和研究包厢等类型……斯坦福大学格林图书馆及分馆为教师、学生提供不同类型的研究、教学、会议空间。^[6]“美国大学图书馆的新媒体中心,为读者提供多媒体制作服务,包括音视频编辑、图片设计、网页设计和动画制作等”^[7]除了在服务的内容上注重用户体验,在服务方式上国外图书馆也格外人性化。例如:美国图书馆员的信任与微笑服务营造了图书馆与用户之间和谐默契的关系,让人很有归属感。“台湾大学”图书馆也很重视读者的用户体验,专门设计了一系列读者喜爱的活动推广,这些活动大都形式活泼、宣传材料色彩鲜艳,让人不禁“爱上图书馆”。在国内,清华大学图书馆以读者为主角拍摄了一系列的微电影,引起了读者的广泛好评,风靡一时的机器人图图也受到读者的欢迎。北京大学拍摄了天堂图书馆的微电影、策划了图书馆密室逃脱活动以及毕业季系列活动,很好地提升了读者对图书馆的体验。

3 中国人民大学图书馆微服务开展现状

中国人民大学图书馆(以下简称人图)微服务的服务对象以学生读者为主,服务的主要提供者也是读者,微服务配合读者开展自我实现式服务。微服务通过理论与实践相结合,对用户体验进行把握,搭建创新服务平台,对创新活动进行引导。在此基础上,将用户体验需要与图书馆现有服务相融合,带有创造性地满足读者的用户体验,进而提升图书馆的服务品质。

3.1 人图微服务的理论借鉴

为了更好地把握读者的用户体验并塑造服务品牌,人图微服务主要借鉴了以下四种理论:马斯洛人本主义心理学需要层次理论、北美媒介环境学理论、图书馆社会学理论以及图书馆营销学理论。马斯洛需要层次理论用以更好地把握读者的用户体验需要,为微服务活动内容策划指明了方向,使得微服务的活动策划更有针对性。马斯洛的需要层次论将人的需要按层次细分为七类^[8],包括爱、尊重、美、自我实现等需要。微服务的目标定位为需求层次的最高层,即:自我实现的需要,围绕不同的需要层次策划形式多样的文化活动,逐级推进并创造读者的用户体验。北美环境学理论用以针对读者不同的用户体验需要制定不同的宣传策略,为微服务宣传方式的选择提供了理论依据。通过对读者的信息习惯地了解,微服务从宣传内容简洁实用、呈现形式具有多样性、宣传形式的交互性三个方面,撰写与各个宣传平台相匹配的宣传内容,能够有效地提升微服务的用户体验效果。(新媒介环境下高校图书馆推介服务模式研究)图书馆社会学理论与图书馆营销学理论则为微服务的品牌塑造提供了理论支持。“‘图书馆之父’阮冈纳赞在其《图书馆学五定律》中揭示了图书馆的社会价值及其与社会的密切关系。”^[9]。与图书馆社会学理论视域相契合,微服务认为图书馆不仅是信息服务传递中心,更是大学的文化中心和社会文化的象征,具有不可替代的文化价值。鉴于目前我国高校图书馆营销方式的从网络新媒介营销和图书馆空间服务营销逐渐过渡到多媒体空间资源营销的大趋势,微服务将多媒体空间资源营销作为服务开展的营销方式,更好

地提升图书馆的服务品质与社会价值。

3.2 人图微服务实践

在理论研究的基础上,通过实践初步形成了人图微服务创新服务模式,主要由以下四个模块构成,即:微服务的理念、微服务组合式宣传平台及用户群的建立、校内用户参与的活动拓展、社会合作与微服务文化品牌的构建。最后采用制度化管理,制定与图书馆管理相匹配的人图微服务规章制度,保证了微服务服务的有机运行。

3.2.1 人图微服务理念

关注读者的用户体验是微服务的核心理念,通过对学生读者用户体验的理论分析,微服务将其理念描述为:中国人民大学图书馆微服务依托现代信息技术和多媒体服务空间为读者提供了一种全新服务形式,不同于传统信息服务的全新服务方式,体现了图书馆多元化服务的理念。它通过新颖、短小、细致、活泼的信息推介形式宣传图书馆的资源和服务,并充分发挥馆藏多媒体资源的优势和馆舍空间的文化功能,为读者营造一种快乐学习和真情互动的氛围。图书馆微服务通过微博、微信、微课堂、微电影、微记录和微刊等形式,让读者在图书馆体验到更加细微、时尚、精致和快乐的服务。微服务将专注于传递图书馆与同学们之间的感情,与此同时,它选择用独具创意的方式将书本上的宝贵知识或者数据库里的珍贵数据传递给大家。它有三个显著的个性,那就是时尚、精致、快乐。

3.2.2 人图微服务多媒体宣传平台及用户群

人图微服务多媒体宣传平台的建立不仅是服务推介的重要途径,更是聚集用户群的关键举措。通过用户的聚集,能够更好地了解读者的用户体验,进而更有效地创造并满足其用户体验,为微服务的推广及品牌形成打下用户基础。据此,微人图服务创立了7个图书馆微服务推介平台,包括:图书馆新浪官方微博、图书馆微信公众平台服务号、品知人大“人图多媒体资源分享平台”、“悦”读多媒体社交网络、“悦”读多媒体电子杂志、人图树洞(失物查询系统)、图书馆新主页微服务栏目。通过这7个贴近读者的宣传平台,吸引了将近万人的用户关注,基本形成了较稳定的微服务用户群,为进一步深入了解并塑造读者的用户体验搭建了平台,同时也为“用户第一、自下而上”地推进图书馆转型奠定了基础。

3.2.3 校内用户参与和活动拓展

最了解用户体验的人莫过于读者自身。在高校,推广微服务的有效途径之一便是让学生参与活动,举办其自己喜爱的活动,通过微服务平台的搭建,让学生在参与到微服务中,充分引导并发挥学生的创造性,创造属于学生自己的文化活动,进而保证创新服务的案例涌现。通过用户参与活动拓展,微服务的创新服务案形式多样,共收集了25个图书馆主题相关的微视频,通过获奖作品的展播,带给了读者耳目一新的图书馆印象。同时,微服务还举办了“微服务观影文化微课堂”和“微服务文化冲击力”等主题活动等26场文化分享活动,吸引了上千位读者参与,形成了图书馆文化共享空间的内涵,提高了图书馆空间与多媒体资源的利用率。活动结束后,微服务还会将所有的活动亮点编辑到《“悦”读多媒体》电子杂志中,