

应用长尾理论创新中医药院校图书馆人性化服务模式

贾佳 李欣 孙玲 鲁红玲

(湖北中医药大学 武汉 430065)

〔摘要〕 分析中医药院校图书馆创新人性化服务模式的必要性,以湖北中医药大学图书馆为例,阐述其通过定向推送学科专业文献、推广中医药经典文献、构建大学生记忆系统等服务满足高年级学生及毕业生个性化需求,提高服务质量,提升长尾效应。

〔关键词〕 长尾理论;中医药院校图书馆;人性化服务

〔中图分类号〕 R-056 〔文献标识码〕 A 〔DOI〕 10.3969/j.issn.1673-6036.2020.05.016

People-oriented Service Mode Innovation in the Libraries of Traditional Chinese Medicine Colleges and Universities Applying

Long Tail Theory JIA Jia, LI Xin, SUN Ling, LU Hongling, Hubei University of Chinese Medicine, Wuhan 430065, China

〔Abstract〕 The paper analyzes the necessity of innovating the people-oriented service mode in the libraries of Traditional Chinese Medicine (TCM) colleges and universities. Taking the library of Hubei University of Chinese Medicine as an example, it expounds that the personalized needs of senior students and graduates can be met by providing services such as pushing professional literature for subjects in a targeted way, promoting classic TCM literature, and building the memory system for college students, so as to improve the service quality and enhance the long tail effect.

〔Keywords〕 long tail theory; library of Traditional Chinese Medicine (TCM) colleges and universities; people-oriented service

1 引言

新生的入馆教育是发挥高校图书馆教育职能的重要途径。为更好地吸引新生关注,高校图书馆通常注重搭建知识服务平台,培养新生人文素养及充分利用图书馆的意识。中医药学专业课业繁重,医学生考研压力大,高年级学生对图书馆的需求只是提供自习的场所,而即将离开校园的毕业生由于临

床实习、见习,与图书馆联系更少,读者粘性逐渐减弱,图书馆未体现出作为文献资源中心和文化教育机构的价值。中医药院校图书馆不仅要重视新生和低年级学生的需求,也要注重高年级学生及毕业生的需求,提供更具个性化和人性化的服务,以吸引更多读者利用图书馆,从而创造更大的价值。这就是经济学领域提出的“长尾理论”——不仅要注重传统需求曲线上代表畅销商品的“头部”,更要注重代表冷门商品且经常被人遗忘的“长尾”,因为“尾部”产生的总体效益甚至会超过“头部”,这种现象也称为“长尾效应”^[1]。本文结合湖北中医药大学图书馆读者服务工作实践,以长尾理论为指导,探究中医药院校图书馆如何通过人性化服务

〔收稿日期〕 2020-02-18

〔作者简介〕 贾佳,馆员,发表论文9篇,参编教材1部;通讯作者:鲁红玲,副研究员。

创新满足高年级学生和毕业生这一长尾读者群的个性化需求,提高服务质量,提升长尾效应。

2 长尾理论创新人性化服务模式的必要性

在图书馆信息服务中存在两条长尾,一是信息用户长尾,二是信息资源长尾^[2]。在服务对象上,中医院院校图书馆读者服务偏重于新生和低年级学生,因实习、考研等因素而有所忽略高年级学生及毕业生;在资源建设上,注重从各大出版商和数据库商采购资源,忽略特色资源建设及资源加工深度,见图 1。长尾需求满足质量和长尾资源供给是实现长尾效应的前提。人性化服务有助于提升长尾读者需求满足质量,扩大长尾读者群;满足不同读者不同需求是图书馆人性化服务的要求,间接促进长尾资源品种的增加^[1]。对高年级学生及毕业生开展有针对性、创新性的人性化服务,一方面扩大图书馆影响力,使更多长尾读者利用图书馆资源与服务,另一方面促进长尾读者群向头部读者群转化,头部效应的扩大正是长尾效应更大程度的发挥^[1]。

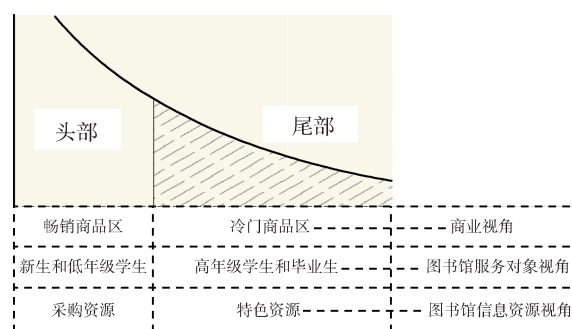


图 1 长尾理论模型

3 应用长尾理论创新人性化服务模式实践路径

3.1 定向推送学科专业文献

中医人才培养离不开读中医经典、师承与临证,而读经典是师承与临证的基础^[3]。医学生在高年级阶段需要学习更为专业的学科知识,为提供更加便捷的人性化服务,引导其重点阅读专业相关文献,促进中医经典学习,提升纸质资源利用率,实施定向推送学科专业文献的服务。首先由学科馆员按照学校人才培养方案中的教学进程表来筛选本学

期重点课程,找到每门课程所对应的院系;然后以课程名称为主题,在联机公用检索目录(Online Public Access Catalog, OPAC)系统中匹配每门课程相关的分类,再以分类号为依据在后台管理系统中导出相应馆藏数据;经过筛选和整理后制作本学期重点课程专业书目,再通过学科馆员分别向各院系教师推送,最后由专业课教师结合教学情况向学生推荐书籍。通过主动、有针对性地向特定读者推送相应文献资源引导其利用图书馆资源,极大节省其查找资源时间,满足高年级学生个性化需求,有利于提升长尾效应。

3.2 推广中医药经典文献

3.2.1 概述 学习经典文献是中医教育的基础^[4],也是传承中医药文化的必要手段,高年级医学生尤其要多读经典,与所学专业知识融会贯通,为临床实践奠定基础。为满足高年级学生强化中医经典学习的需求,增强读者对中医古籍经典阅读的兴趣,本馆以“走近古籍遇见中医,我在东璧斋等你”为主题开展多项阅读推广服务。

3.2.2 展览馆藏古籍专题文献 阅读推广最常见的形式是展览,策划精良的展览能够第一时间吸引观者,使其对展览主题产生浓厚兴趣^[5]。图书馆举办中医古籍文献展,由古籍专业人员精心编排一批兼具版本、学术、艺术价值的文献进行展出,突出馆藏特色资源,提高读者对中医古籍的关注^[3]。2018 年是李时珍诞辰 500 周年,本馆整理清顺治至民国时期各版本的《本草纲目》,以实物陈列方式让读者近距离观赏古籍纸墨真迹。2019 年读书月期间开展馆藏历代本草古籍精品文献展活动,以潜移默化的方式加强读者对中医药传统文化的理解。

3.2.3 制作非遗传承手工线装书 为更好地传承中华优秀传统文化,让读者体验古籍装帧技艺,感受古籍装帧之美,开展线装书制作技艺体验活动。通过体验裁纸、打孔、穿纸捻、裁边、上皮、订线、贴书签等线装书制作流程,使读者感受传统文化的涵养与熏陶,提升其研读经典的兴趣。

3.2.4 临摹与抄写中医经典 《伤寒杂病论》是中医 4 大经典之一,也是中医药院校为高年级学生

开设基础临床主要课程之一,因此被选取作为首次同抄经典活动的来源书目。为此活动准备宣纸并制作仿古板框,每位抄写者抄写完毕、署名后,由专业人员将其手工装订成线装书,作为特色馆藏永久保存在东璧斋。这项活动使读者近距离接触古籍,有助于树立传承中医药文化的坚定信念。一系列中医经典阅读推广服务符合读者强化中医经典学习的需求,且因内容丰富、形式多样吸引不少读者参与,提高长尾需求服务质量,有利于扩大长尾读者群。

3.3 构建大学生记忆系统

3.3.1 基于微信的毕业生记忆平台设计 利用微信设计记忆平台,将其嵌入到本馆官方微信公众号子目录中,作为其中的一个小程序,帮助毕业生随时随地获取个人的图书馆记忆。其功能架构如下:(1)封面设计。在登录页面融入馆长寄语,使用“我的杏林书香时光”点明主题,读者使用一卡通账号登录平台。(2)悦读中医。与汇文系统、新生入馆教育平台及自习室座位预约系统整合链接,实现数据导入、分析和分享功能。读者通过此模块可将个人与图书馆之间的记忆清晰展现并获得图书馆赋予的称号及未来职业身份等。(3)毕业向导。为毕业生离校提供绿色通道,设计测试程序,根据结果并综合个人阅读倾向为其推送个性化信息,包括数据库及网络资源、图书、电影等^[6]。(4)杏林情怀。图书馆在毕业前夕组织作品征集活动,毕业生以多种形式诉说毕业情怀,纪念大学时光。甄选作品后,对不同形式的作品进行分类展示。

3.3.2 基于实体的毕业生记忆空间设置 读者在校期间所产生的实物资料及学习经验是大学文化的一部分,也是图书馆特色馆藏的重要来源。因此毕业生记忆除通过线上形式存储和呈现外,还需利用实体空间来保存和展示纸质资料等实物。(1)开辟“杏林时光”空间。收藏毕业生毕业照,部分毕业生在图书馆拍摄的婚纱照,奖状、证书、信件等有纪念意义的实物,分类存放。(2)设立“爱心书架”。图书馆将毕业生学习资料搜集、整理后,展

示于爱心书架,供其他在校生使用。(3)布置“心愿树洞”留言墙。可将秘密放在树洞,祝福心愿贴在树枝上,既可抒发情感寄托祝福,又可作为毕业拍照留念的背景墙,一举多得。(4)拍摄“青春影像”短片。由教师和学生共同出镜,拍摄由教师毕业赠言和学生青春记忆构成的短片,于毕业季在图书馆大厅循环展播,后期可作为珍贵馆藏永久保存。记忆系统不仅能让毕业生留下美好记忆,增加长尾读者数量,还能给图书馆留下宝贵的特色馆藏,增加长尾资源品种,满足不同读者文献需求。

4 结语

通过定向推送学科专业文献、推广中医药经典文献、构建大学生记忆系统等人性化服务,满足高年级学生及毕业生个性化需求,吸引读者关注图书馆,从而增加长尾资源品种和长尾读者数量,提升长尾效应,为图书馆持续发展注入生机和活力。同时,图书馆还需建立长效服务机制,各项服务内容都应注重效果评价,不断更新服务内容与手段来创新服务模式,增加长尾读者数量,吸引读者共同参与资源建设,形成良性循环的长效人性化服务机制,持续提升长尾效应。

参考文献

- 1 王玉晶. 图书馆人性化服务模式与提升长尾效应研究[J]. 情报科学, 2010, 28 (7): 1025 - 1028, 1059.
- 2 高雅佳, 陈兰杰, 许清. 图书馆信息服务长尾市场开发策略研究[J]. 图书馆, 2013 (3): 87 - 89.
- 3 刘英杰, 蒋茵婕. 图书馆中医古籍经典阅读推广探究[J]. 图书情报导刊, 2016, 1 (9): 23 - 25.
- 4 李建梅, 王慧峰, 刘虹. 中医药院校开展中医经典阅读活动的实践[J]. 中华医学图书情报杂志, 2015, 24 (3): 39 - 42.
- 5 陈立. 历史文献的阅读推广与可持续发展[J]. 国家图书馆学刊, 2015 (1): 46 - 51.
- 6 李琳琳. 基于微信的高校图书馆毕业季服务平台设计[J]. 情报探索, 2017 (1): 101 - 104.