

浅析公共图书馆改善用户体验的必要性

——以南京图书馆为例

李 天

(南京图书馆,江苏 南京 210018)

摘 要: 本文分析公共图书馆如何学习企业对于用户服务的研究,提高和改善读者的使用体验。

关键词: 公共图书馆 用户体验 用户服务 用户参与

2012年底之前,全国美术馆、公共图书馆、文化馆(文化站)将全部实现向公众免费开放。公共图书馆实现无障碍免费开放,是社会文明进步的“一张试纸”,而这个示范的更大意义在于政府向公众提供公益性产品的义不容辞,这或将引领更多的社会公共产品向完全的公益性转变,也必将会有更多的公共场所、空间,更多的公园、景点和景区,走向完全无障碍和无门槛的开放之路。作为全国第三大公共图书馆,南京图书馆很早就实现了无障碍免费开放,这一举措深受广大读者用户的好评。同时南京图书馆先进的管理体制,现代的服务观念,创新的服务内容,馆藏比例逐年增加的电子资源,高度自动化的业务管理系统,快速稳定安全的网络环境,初具规模的数字化建设,结构合理、素质高较的专业队伍和浓厚活跃的学术氛围,为不断提高的市民精神文化需求提供了重要保障。

在政策到位,设施齐全,资源充足的情况下,图书馆如何能让读者获得更多、更准确的信息资源?用户体验是很重要的方面。图书馆在很多普通读者的心目中往往是:庞大的图书管理系统,动辄号称数百万的藏书量,在图书馆浩瀚的书海里,望着那一排排整齐的书架,更多的时候却是无从下手。虽

然伴随着信息时代的到来,图书馆不断改变着自己的服务模式,努力将自己数字化,以适应不同人群的需要。然而指引标识的简单化,书籍排列的单一化,加上工作人员忙于书籍的整理,很少能主动上前询问读者的需求,这使得读者用户在图书馆里的使用体验经常会得不到满足。南京图书馆逾千万的馆藏文献及各类数字信息资源虽不能说面面俱到,但尚可满足公共人群的日常所需,其中200余万册古籍及70余万册民国文献为南京图书馆所特有。然而图书馆利用方面的问题始终成为读者投诉的焦点。南京图书馆现平均每周接待读者约3万人次,接待咨询及服务投诉1200个,其中文献检索或图书查询问题约占55%,阅读环境问题投诉约占15%,图书馆设施利用问题约占10%。如何改善读者用户在图书馆内的使用体验,是南京图书馆近年来一直在研究的课题。

在用户体验方面,作为科技企业的苹果公司一直走在领先地位,图书馆在这方面或许可以加以借鉴。当你走进任意一家苹果零售店,都会发现所有MacBook Pro的Retina显示屏同桌面的夹角全部惊人的一致。零售店的工作人员每天早晨都会用iPhone上的角度仪应用将所有显示屏的夹角调整到一致。为何苹果要这么做呢?苹果一直都以注意细节闻名。也许你认为苹果在布置笔记本时考虑的是美学因素。可惜只猜对了一半。是的,走进苹果零售店,你会发现桌面和产品都是一尘不染的。但是倾角一致的主要原因是为了鼓励消费者将屏幕调整到适合自己的角度,毕竟各人有高有矮,让屏幕看起来舒服

离哨片近一些,预备下次再吐。舌根不要动,舌头动作软一些,接近最自然的状态。

2.2双吐。双吐是一种至今还没有被普及的比较困难的吐音技术,它适用于快速的吐音作品。在现代作品当中常常会用到双吐,也有大师会把一些传统古典作品用双吐来演奏,比如前单簧管协会主席斯普林用双吐演奏《野蜂飞舞》。双吐是在单吐的基础上加入“酷”音节而成。就是在单吐“出”以后,靠舌根拱起来碰软腭发出“酷”的声音,即“出一酷—出一酷”这样循环,也有人用“哒—卡”或者“特—克”等。演奏者根据自己的情况自由选择,注意双吐的“酷”这个音节不好发音,要通过慢练来完成。然后在一个音上边慢练“出一酷”让舌头动作衔接连贯起来,保持嘴形和连绵不断的气息,等熟练以后再加速。

2.3三吐。三吐是由一个单吐和一个双吐构成的,其实就是双吐的变体,练成双吐以后可以练习三吐。主要适用于三连音、前八后十六、前十六后八等节奏。可以用“吐—吐—酷”、“吐—酷—吐”等音节来演奏,适合于快乐奔放的音乐风格。

2.4气吐。气吐是一种直接用气息冲击哨片,从而发出“Fu”音的吐音手法,特点是不用舌头碰哨片。气吐是流行乐和爵士乐惯用的吐音手法。演奏气吐的时候,气息压力提前准备好,嘴唇尽可能地少含笛头,下嘴唇尽可能放松到最大限度,然后气息从腹腔直接灌到乐器里。这样的声音通过麦克风传出来有相当个性的效果。

2.5弹吐。上下嘴唇紧紧裹住笛头,舌头紧紧堵住哨片,舌头弹开哨片之后迅速用舌头顶住哨片,把气息阻断,便会达到一种很空、很响的效果,但是真正的声音却没有出来,这就是弹吐,很多单簧管的现代风格的作品应用这一技巧。

2.6花舌。俗称打嘟噜,是一种特殊的用舌技术,在民族吹

管乐器(比如唢呐、笛子、笙等)中广泛使用,近年被应用到单簧管作品中。练习方法:舌尖翘起来,轻轻贴住上颚,用气息快速冲击翘起的舌尖,使舌尖均匀的震动,发出类似“吐噜”的声音。

3.吐音时需要注意的问题

3.1要保持连绵不断的气息,不要吐一次换一次气。舌头动作不要太重,触碰哨片面积要小一些,不要因为舌头的动作而影响气息的流畅性,做到声断气不断,从而达到音断韵不断的演奏效果。

3.2要一心多用,不能只想着舌头的动作,在舌头动作流畅的同时,也要保证足够的气压和气流,保持比吹长音时更大的气压和更多的气量。

3.3演奏吐音时舌根、脖子不要动作,舌头动作不影响嘴型不要鼓腮,保持良好的嘴型。

3.4嘴唇不要包得太紧,保持下嘴唇的弹性,使发音更加流畅。

3.5舌头动作不要过大,触碰哨片后不要离得太远,复制舌头动作,使动作保持一致,避免产生“丢哦”等怪音。

3.6哨片薄厚要适中,太薄太厚都会影响发音。

3.7舌头和气息配合好以后,要注意舌头与手指的配合。有人在练习单个音的吐音时很快,可以达到每分钟144拍演奏十六分音符。但是一到演奏作品时就显得很迟钝,很笨拙,一般出现这种情况的原因是手的节奏不准确。在练习时第一要慢练,保证手跟舌头在一起,保持一致,等配合默契以后再加快速度;第二要保证手的动作不太大,保证手的节奏精确。调节手的角度,以达到最快的速度。

以上这些是我对单簧管吐音技术的一些看法和见解,希望给广大单簧管爱好者带来帮助。

所需要的角度也都各不一样。换句话说,苹果这么做的用意是鼓励用户自己动手,触摸、摆弄并真正使用这台电脑。让用户全面而更好的体验产品,由此而让用户对苹果产品产生占有和从属感,有时甚至是依赖性。这是苹果的企业文化,也是它的服务理念。图书馆的知识含量是苹果提供的服务所不能比的,然而在图书馆,这些知识的获取可以如同苹果所提供的服务那样获得愉悦而轻松的体验吗?或许可以像触摸产品一样,让读者自己去触摸知识?因此图书馆服务方面的研究需要更多地关注用户体验,以提高用户的认知度及认可度,读者才会愿意再次踏入图书馆。

二

参与是解决问题最直接的手段。相比单一的认知,我们的大脑其实更喜欢多重感觉体验。图书馆单调的服务方式很容易让读者用户产生厌倦,同时在遇到问题时也容易无所适从。让读者用户参与图书馆的管理,可以让用户更全面地了解图书馆系统的运作,了解更多的检索途径,发现寻找及利用信息的方法,甚至是捷径。而越是让读者获得更多重的体验,读者便越是对图书馆产生一种情感上的倾心 and 忠诚。如何了解读者的需求,同时又如何让读者能了解图书馆的运行机制?这需要协调图书馆所有参与者的共同努力。作为信息资源保障的承担者,公共图书馆希望向全社会的人群提供自己所拥有的资源,同时也希望全社会一起共建这个信息资源库。共建共享已经成为公共图书馆在资源建设乃至品牌建设道路上的重要一步。这势必要求图书馆在开展信息服务工作的时候,吸引和鼓励更多的读者积极参与。因此,图书馆可以在不同方面吸引用户参与,同时在更多的方面拉近与用户的距离。

1. 鼓励更多的人参与对图书馆的管理和业务工作,并提出意见和建议。南京图书馆不定期地向社会招募文化志愿者,最近的一次是2012年5月上旬,顺利招募了147名符合工作条件的优质文化志愿者。招募志愿者的目的就是希望有更多的人参与文化事业,为志愿者事业和文化事业的建设和发展贡献自己的力量。志愿者参与图书馆管理的范围非常广泛:整理书架和调整架位,分类排架,借还程序操作,数据录入,办板报、报纸,刊登简报,推荐新书,撰写书评,等等。志愿者也是图书馆用户的一部分,从一部分入手,带动更多的用户参与进来,事半功倍。

2. 鼓励用户平等利用图书馆资源和平等享受图书馆服务。平等利用权是读者的一项基本权利。图书馆存在的根本意义在于为读者提供信息服务,读者享有平等利用图书馆各项服务的权利。图书馆管理和业务水平的高低,与图书馆能否采纳读者的意见和能否考虑读者的要求成正相关的关系。南京图书馆在一楼大厅醒目位置设置了意见征集箱,让用户对图书馆的读者服务内容和模式、馆藏资源的质量及馆藏结构、信息咨询服务效果提出意见和建议。唯有如此,才能提高图书馆读者服务的水平,进一步完善馆藏资源的质量及结构,也可以使信息咨询工作向更高层次迈进。

3. 鼓励有相关资源或需求的用户参与图书馆的信息资源建设工作。建立有效的采访机制,在采购之前充分听取读者的意见,由读者参与制订采购方案,或直接邀请读者参与选书订书,采购图书的内容价值也由读者作出判断,使新购图书更具专业性和针对性,以吸引更多的读者关心利用图书馆,这是提高图书利用率的有效办法。南京图书馆建设有专门的完整的图书捐赠机制,对单位及个人赠书做好登记和保存工作,甚至设置专门的架位及预览室,让读者拥有更多的荣誉感和归属感。

4. 不断改善图书馆与用户之间人性化的零距离服务。如建筑结构的人性化,阅读空间的人性化,零距离服务台,信息传播的零距离——自助式触摸屏、文献检索系统,人性化的导航平台,等等。随着读者用户的认知度及忠诚度不断增加,图书馆服务的目标人群的范围和数量也不断扩大。如何在有限的空间里不断增加用户的使用体验?图书馆需要发挥创新思

维。南京图书馆目前拥有中国第三、亚洲第四的馆藏及阅览面积,但是用户人群相对集中在外借区域,甚至是文学借阅区。由每月的借阅排行榜可看出,文学类的书籍始终占据榜首。这使得在某一区域内的用户体验大幅下降,而图书馆其他的阅读区域却没有得到有效利用。其实阅读习惯有时是可以改变的,但是需要图书馆来引导。南京图书馆在不同楼层都设有如地方文献阅览室,专题文献阅览室,其中5楼的外文书刊阅览室藏有日、英、法、意,以及港、台地区版本的期刊,有纺织服装样块、服装设计、美术摄影、建筑装潢、中外影视约200余种。这些期刊大多数选自各主要工业发达国家,刊物内容丰富,图片实例很多,尤其是纺织服装、鞋帽日常生活用品等轻工业产品的造型、色彩设计较为完整,自成系列,有较高的参考价值。引导读者用户在这些方面加入更多的关注,可以有效缓解图书馆的使用压力,同时提高图书馆馆藏文献的平均使用效率。

5. 增加与读者的互动。如讲座、展览,个性化参考服务等,甚至在必要时增加微博的关注频率。在信息时代,社交网络有时可以更迅速更直接地了解用户所关注的内容,获得他们所需信息,并及时接收到不同的声音,包括正面及负面的评价。南图讲座、南京图书馆网站、南京图书馆的微博,都是与读者增加及时沟通的良好平台,通过这些平台,图书馆可以随时发布即时信息,让读者能第一时间了解南京图书馆动态。同时,读者也可以通过这些平台随时进行互动,使得南京图书馆可以及时获得第一手的信息反馈,帮助图书馆进行修改,不断改善用户体验。

多种形式的交互——也就是我们所说的“多重感觉体验”——是苹果零售店中标志性的体验之一。比如那些指导用户如何使用苹果产品的训练师,未经允许是绝对不会触碰电脑的。他们只会引导用户自行发现解决之道。在图书馆还在强调办证量的时候,苹果甚至不假定入场者是否为购买用户,因为事实表明,通过有意识地培养一种贯穿着占有感的体验,用户会更忠于这个品牌。图书馆经常会说:“我们拥有很多忠实的读者,对图书馆及文化建设贡献了很多力量。”然而图书馆需要做得更多的,是鼓励和培养读者用户自己去发掘图书馆的使用空间。随着信息提供者和消费信息者之间的界限逐渐淡化,图书馆用户在图书馆使用的同时,在信息的生成、共享和传播方面占有越来越重要的位置。在这种新的趋势下,信息传播方式也在不断改变。让信息的使用者来参与建设及管理自己的信息资源库,就像让居民参与建设自己的家园一样,已不是一句遥不可及的空话。

参考文献:

- [1] 杨光,张学潮.数据挖掘在高校图书馆用户行为分析中的应用——以山西大学图书馆为例.晋图学刊,2011,(3):19-28.
- [2] 林燕.用户体验设计在图书馆用户服务系统中的应用.图书馆学刊,2011,(1):69-71.
- [3] 胡云霞.近年来高校图书馆用户信息需求研究进展.浙江传媒学院学报,2011,2:119-122.
- [4] 廖培任.用户体验视角下的“苹果产品”解析.学术探讨,2011,(5):396-397.
- [5] 刘林青,雷昊,谭力文.从商品主导逻辑到服务主导逻辑——以苹果公司为例.中国工业经济,2010,(9):67-66.
- [6] 蒙德成.论网络环境下高校图书馆用户信息需求新变化及应对举措.现代情报,2011,(2):88-90,93.
- [7] George S.Machovec.Library portals:Customizing and focusing the user's experience,Information Intelligence Online Libraries and Microcomputers,2001,(1):19.
- [8] Sadeh,Tamar.User experience in the library:a case study,New Library World,2008,(1):7-24.
- [9] Balas,Janet L.In the Public Library,It's All About the User,Computers in Libraries,2011,(4):32.