

“互联网+”环境下高校图书馆服务转型的措施

Measures for the Service Transformation of University Library under “Internet+” Environment

陈梦冰

(文华学院图书馆,湖北 武汉 430074)

【摘要】近年来,随着信息网络技术的迅猛发展,互联网的跨界融合、创新驱动、重塑结构等特征在各行各业都有较为明显的体现,“互联网+”对高校图书馆的服务转型提出了不小的要求。本文以“互联网+”环境下高校图书馆的服务转型为主题,简述了高校图书馆发展存在的主要问题,分析了“互联网+”对高校图书馆服务的影响,探讨了“互联网+”环境下优化高校图书馆读者服务的措施。

【关键词】高校图书馆;“互联网+”;读者服务;服务转型

中图分类号: G252;G258.6

文献标识码: A

文章编号: 2095-2457(2019)03-0095-004

DOI: 10.19694/j.cnki.issn2095-2457.2019.03.038

【Abstract】In recent years, with the rapid development of information and network technology, the characteristics of the Internet, such as cross-border integration, innovation-driven, and structural remodeling, are more obvious in all walks of life. The "Internet +" strategy puts forward a great demand for the service transformation of university libraries. This paper takes the service transformation of university libraries under the "Internet +" environment as the theme, describes the main problems existing in the development of university libraries, analyzes the influence of "Internet +" on university library services, and discusses the measures to optimize the service of university library under the environment of "Internet +".

【Key words】University library;"Internet +";Library services;Service transformation

随着我国互联网行业的迅猛发展,互联网与各传统行业深度融合,渗透到了国民生活的方方面面,互联网促进了国家、社会的发展和进步,深刻影响着传统行业,逐渐改变了国民学习、工作、生活的习惯,“互联网+”这一概念应运而生。“互联网+”是以互联网平台为基础,利用信息通信技术与各行业的跨界融合,推动产业转型升级,并不断创造出新产品、新业务与新模式,构建连接一切的新生态¹。在这样的背景下,高校图书馆服务转型变得尤为迫切。

1 高校图书馆发展存在的主要问题

1.1 馆藏结构失衡,藏书利用率普遍偏低

众所周知,高校评估对高校图书馆的藏书量、生均拥有图书量、生均年进新书量等都有要求。近年来,受

电子阅读器、电子图书等的冲击,图书行业不景气,大量书存在内容重复、质量低下的问题。在评估指标的硬性要求下,不少高校图书馆的购书经费大幅增长,但由于经费的限制和馆藏量的要求,有大量特价处理书、重版书、重印书等进入高校图书馆,部分图书的复本甚至高达数十本。很多质量低、复本多的图书长期闲置,占了馆设空间不说,还影响了图书馆的藏书流通率和可持续发展,使馆藏结构处于失衡状态,降低了馆藏图书的质量。据统计,高校图书馆的藏书流通率一般均低于40%,有些图书馆藏书利用率低于20%,藏书的60%—80%处于闲置状态,甚至有的图书馆的藏书零借阅率达56%²。究其原因,除了外部环境的影响,更多的是高校图书馆采访工作缺乏科学的理论指导和合理的管理规

范所致,图书采访工作未对读者进行调研,未对流通数据进行分析,缺乏馆藏建设的原则和方向。

1.2 服务观念和方式还比较保守

国内大多数高校图书馆都很注重馆藏量,图书馆的资源日趋丰富,目前,受互联网思维以及“互联网+”行动的影响,高校图书馆的服务在逐步创新思维、引进新技术,然而有不少图书馆馆员服务读者的思想理念和方式跟不上发展的步伐,采取坐等读者上门的被动式服务,认为图书馆有什么馆藏资源,用户就应该接受什么,并没有以读者为中心,主动去了解读者需要什么,向他们提供他们想要的资源和服务。

1.3 馆员知识结构不完备,缺乏高层次专业化人才

在“互联网+”行动如火如荼进行的今天,图书馆服务与互联网技术相结合才能更好地适应广大读者的阅读和学习习惯,从而为读者的学习、教学和科研提供便利。因此,高校图书馆需要专业型、研究型、复合型的人才,馆员不仅要掌握图书馆学、情报学等专业知识,还应该熟悉计算机网络、数据库维护和建设的基本知识,有一定的信息素养。然而,目前大多数高校图书馆馆员的知识结构单一,专业素养不高,信息分析和处理能力欠缺,对新生事物的敏感度较低,接受新技术、新知识的速度较慢,无法为读者提供深层次服务,难以胜任“互联网+”环境下图书馆服务转型的工作。

2 “互联网+”对高校图书馆服务的影响

2.1 改变了传统的馆藏结构

传统图书馆的馆藏文献以纸质为主,随着互联网的发展,图书馆馆藏资源呈现出多元化趋势,不仅有纸质图书、报刊等纸质文献,还有电子期刊、数据库、多媒体声像制品等电子资源,实现了馆藏资源由实体到实体与虚拟并存。高校师生既可以在图书馆内使用丰富多样的资源,也可以在图书馆以外的地方远程访问图书馆的电子资源,大大方便了读者,打

破了馆舍对图书馆资源的约束,克服了时间和空间对读者获取资源的限制。高校图书馆资源在经历了纸质文献大幅增长之后,也越来越重视电子资源。与纸质资源相比,电子资源所占的物理空间极小,并且传递迅速,由纸质资源向电子资源倾斜是高校图书馆现代化的客观要求。

2.2 改变了图书馆读者服务的方式

在互联网还未深入到图书馆服务之时,读者要咨询、查找以及获取图书馆相关的信息、资源时需到图书馆与馆员进行面对面交流,自行在书架查找或者使用馆内查询机查询。在目前“互联网+”行动的大背景下,读者的阅读习惯和阅读方式发生了很大的变化,高校图书馆更加重视互联网对高校图书馆的发展、服务方式的影响,同时,有更多数字资源供应商开始积极探索“互联网+图书馆”的发展路径,与图书馆相关的新产品以及新的阅读模式层出不穷。高校图书馆要想在“互联网+”的大浪潮下持续发展,就必须改变以往的服务模式,主动去了解读者需要什么,因此,很多高校图书馆都开展了阅读推广、学科馆员、参考咨询等服务,通过微信公众号、QQ、微博等社交媒体与读者沟通,积极探寻高效的管理和服务途径。

2.3 扩大了潜在读者的范围

传统的高校图书馆读者服务对时间、空间和访问对象都作出了限定,读者通常是指获得图书馆准入和借阅权限的人,一般图书馆服务读者的地点都在图书馆范围内,服务时间为图书馆馆员的工作时间,服务对象为在校师生。在传统的高校图书馆服务模式之下,读者只有在图书馆内才能使用资源,在互联网技术的推动下,图书馆的馆藏资源类型冲破了纸质资源的限制,读者在任何地方只要借助网络就可以获取图书馆的资源,这在一定程度上扩大了潜在读者的范围,扩大了知识共享的空间,不在图书馆内的在校师生,甚至还可能有毕业生、社会人士成为了

图书馆的潜在读者。

3 “互联网+”环境下优化读者服务的措施

3.1 分析读者需求,提供个性化服务

传统的图书馆服务是紧紧围绕图书借还展开的,随着人们体验到互联网给生活、学习带来的便利以及“互联网+”行动的展开,用户需求呈多元化趋势发展,各服务行业都越来越重视用户体验和用户需求,因为用户是服务行业赖以生存的基础,只有这样企业才能不断发展壮大,对于高校图书馆来说也是如此,只有以读者为中心,提供读者需要的资源和读者满意的服务才有更大的生存和发展空间。图书馆可以利用计算机统计分析的功能对读者的进馆、检索、借阅等信息进行分析、分类和整理,从中提取有价值的信息,分析不同读者的需求和心理,从而,更好地针对不同读者提供有效的个性化服务。

3.2 加强资源整合和信息资源数据库的建设

在“互联网+”的时代背景下要想更好地生存、发展就必须与时俱进,将互联网嵌入到图书馆读者服务的各个环节中,使图书馆读者服务与互联网深度融合,使读者能够享受到互联网带来的便捷的图书馆服务。为了更好地推进高校图书馆读者服务转型,促进图书馆朝着方便、高效、可持续的方向发展,图书馆应该考虑馆藏结构的合理性,开展剔重、剔旧工作,合理整合现有资源,同时,也要注重图书信息资源数字化建设,建立并不断完善本馆特色数据库,及时更新馆藏资源数据、用户使用情况等。除此之外,高校图书馆还应注重与图书数字化及电子出版物供应商的合作,借助供应商数字图书资源庞大、专业技术成熟、加工能力较强的优势,对现有馆藏资源进行系统、全面的整理和分析,以便给读者提供快捷、精准的使用体验。

3.3 提高馆员的信息服务能力

高校图书馆的读者接受互联网技术的速度更快、

意愿更强,读者对于文献检索、图书借还和咨询服务的需求更多地依赖于互联网技术,对图书馆服务的需求也随着互联网技术的发展而变得更加多元化、个性化,读者希望依赖互联网技术来实现更多专业、便捷的服务。图书馆馆员的工作始终围绕着服务读者,所以,图书馆馆员不仅要熟悉本馆的各类资源及使用操作,还要能够利用各类社交平台推广本馆资源、与读者沟通交流,同时,还需要有一定的数据分析和处理能力,能够从海量信息中选取用户所需的内容,为读者提供更加专业的指导和帮助。

3.4 加紧培养复合型人才

相较于公共图书馆的读者,高校图书馆的读者有更为显著的学习、教学和科研等的需求,这就需要馆员既要具备图书馆学、情报学的基础知识以及图书馆业务的工作技能,又要兼备其他学科的专业知识,凭借自己与读者之间在某一学科领域专业知识的交集和对馆内文献资源的熟悉,为读者提供专业化、个性化、深层次的服务。因此,高校图书馆有必要加紧复合型人才的培养工作。

3.5 创新服务内容,提高服务水平

传统的图书馆服务模式已经难以满足互联网环境下高校读者的需求了,因此,高校图书馆需要运用互联网思维,对以往的服务内容、服务模式进行改革创新,加快图书馆的信息化、数字化和网络化建设的进程,给读者更好的学习、借阅和咨询体验。首先,在空间布局上图书馆应该是一个知识共享空间,能够为读者提供舒适、人性化的学习空间,为此,图书馆需要合理地进行空间规划,设置自习、阅览、上网、晨读等区域,满足读者多元化的需求。与此同时,高校图书馆可以尽可能地根据不同功能分区的特点以及相应读者的需求来进行人性化布置,例如,在阅览区摆放绿色植物、沙发,设置无线网等为读者营造轻松、愉悦、方便的阅览环境;在自习区尽可能多的摆

放桌椅,为更多读者提供既有适度紧张感,又不失安静的学习氛围;在网上设置单人、多人座位,既能够一个人安静上网学习的座位,又有能够边上网边跟同学讨论的座位,让读者能够根据个人的学习需要找到相应的位置。其次,在馆藏资源上图书馆需要大量、广泛地引入电子图书、电子期刊、网络公开课等,并定期向学生进行优质电子资源的推介,让学生不受时间和空间的限制,随时随地只需掏出随身携带的移动设备就可以开始使用图书馆的电子资源,充分地利用碎片时间提升自己。再次,在文献检索上除了可以通过本馆网站、查询机进行馆藏查询外,还要积极尝试使用微信公众号平台以及各类用户多、口碑好的网络平台等进行对接,让读者能够通过手机 APP 就能享受馆藏查询、个人信息查询、续借、预约、在线阅读等功能。最后,在咨询服务上高校图书馆应该开辟多渠道进行在线咨询和阅读推广,充分利用微信、QQ、微博等用户众多的社交网络平台,为读者搭建方便、快捷、高效的咨询服务通道,向学生读者推介好书、好文,引导其养成阅读和思考的习惯,向教师读者提供有目的性、有针对性的专业学科服务,满足教师教学和科研的需求。

4 总结

“互联网+”行动对于高校图书馆的服务转型来说既有挑战又有机遇。高校图书馆在服务转型的过程中应始终秉持以读者为中心的服务理念,想读者之所想,充分利用互联网来为读者提供方便、快捷的服务,不断发掘本馆特色资源,与此同时,图书馆应注重专业型、研究型、复合型人才的培养,馆员能够有目的、有针对地对师生提供专业的学科服务,提高图书馆读者服务的质量,保证高校图书馆的服务转型顺利进行。

【参考文献】

- [1] 马化腾.关于以“互联网+”为驱动推进我国经济社会创新发展的建议[J].中国科技产业,2016(03):38-39.
- [2] 高静萍,徐萍,何静.高校图书馆馆藏资源建设存在问题分析[J].新世纪图书馆,2013(03):50-53.
- [3] 周玮璐,张君香.全媒体时代完善高校图书馆读者服务工作的思考[J].图书馆工作与研究,2018(04):117-120.
- [4] 米双凤.试析“互联网+”环境下的图书馆服务转型发展[J].通讯世界,2017(15):253-254.
- [5] 钟永文.浅谈“互联网+”环境下的图书馆服务转型与发展[J].科技视界,2017(22):156-157.
- [6] 黄孝群.转型变革期高校图书馆馆员能力建设策略[J].图书情报工作,2014,58(09):51-56.
- [7] 郝建军,刘勇.“互联网+”背景下图书馆转型路径与发展策略研究[J].图书馆工作与研究,2017(02):5-8.
- [8] 韦海东.“互联网+”环境下的图书馆服务转型与发展研究[J].无线互联科技,2017(01):98-99+102.
- [9] 邵广盛,李逸依.新时代下高校图书馆读者服务工作个性化探究[J].图书情报工作,2016,60(S1):81-83.
- [10] 王瑜,郭志勇.新媒体环境下高校图书馆服务转型发展研究[J].科技情报开发与经济,2015,25(23):73-74.
- [11] 韩翠峰.“互联网+”环境下的图书馆服务转型与发展[J].图书与情报,2015(05):29-32.
- [12] 赵越.论网络环境下图书馆的个性化信息服务[J].晋图学刊,2015(01):42-45.
- [13] 曲佳彬.大数据环境下高校图书馆服务转型探析[J].图书馆学刊,2014,36(06):65-68.
- [14] 罗粤民.开放获取环境下图书馆服务转型研究[J].图书馆工作与研究,2013(11):34-36+66.
- [15] 任晓琴,曾共青.论互联网作用下高校图书馆服务功能的变化及创新[J].江西图书馆学刊,2011,41(05):94-97.
- [16] 任可心.网络环境下高校图书馆读者服务创新浅析[J].现代情报,2007(11):133-134.