

互联网+时代背景下公共图书馆服务创新途径

李清

(河南省图书馆 河南 郑州 450000)

[摘要] 互联网+时代给多个行业和领域带来了机遇,让整个社会的发展都朝着更具创新性的方向迈进。作为现代社会服务体系的关键部分,公共图书馆服务也在互联网+时代背景下取得了显著的成就。但是,时代的进步与读者需求的变化给公共图书馆服务提出了新的挑战。本文立足于互联网+的时代背景,简单分析了其时代特征与公共图书馆服务创新的优势,着重探讨出互联网+时代背景下公共图书馆服务创新途径,以期为公共图书馆的长远发展提供参考。

[关键词] 互联网+; 公共图书馆; 服务创新; 途径

引言

互联网+时代促进信息技术的飞速发展,当下多数传统行业都需紧跟潮流,做出转型改变。传统公共图书馆服务也受到了互联网的冲击,面临着严峻考验。互联网+将传统行业与互联网有机融合,公共图书馆充分利用其优势进行服务创新,在新时代下为读者创造更优质的服务。而且,公共图书馆的最大特点就是公共性,是为公众服务的,为了贴合公众需求,实行模式创新与技术革新已经是必然之势。

一、互联网+时代与公共图书馆概述

(一) 互联网+时代特征

互联网+的时代特征主要表现在六个方面:第一,跨界融合。互联网+时代,信息技术得到了很大的进步,其通过与传统行业的融合,让各类行业间的技术糅合发展,也在更深的层面上让互联网技术应用实现拓展。第二,创新驱动。互联网+时代背景下,出现了大量新兴产业,给传统行业带来的冲击非常大,但也让传统行业产生了驱动力,推动传统行业在新形势下做出改变。传统行业只有对结构和内容实施转型发展,才能适应社会浪潮。第三,重组行业结构。先进的技术会打破传统行业的固定结构,使传统行业遭受巨大冲击,传统行业为更好面对这一挑战,只有重组其内部结构。第四,尊重人性。互联网+对传统行业和信息技术的结合,为广大公众带来很大便利,让公众享受到更完美的服务,充分展现出人文情怀。第五,开放生态。互联网+时代给各行业提供的生存环境相对宽松,也根据公众需求打造出开放的生态服务体系,促进行业发展满足社会趋势。第六,广泛连接。互联网+时代背景下,各行业用户与信息技术能够实现有效的信息交互,公众获取信息资源的门槛下降,多数资源都具有很强的互通性,这为行业的发展进步提供有力支撑^[1]。

(二) 互联网+时代背景下的公共图书馆

公共图书馆在互联网+时代背景下的发展形态,不只是纯粹的图书馆与互联网的结合,而是利用新媒体等技术手段,改革公共图书馆的服务模式,让读者获得更便捷的阅读体验。信息网络的壮大使得各类交互软件普及到公众身边,各种各样的阅读工具层出不穷,传统阅读媒体为读者提供的阅读服务已经不再被大力“追捧”。长久以来,我国公共图书馆的服务都较为被动,馆内技术与人员都相对缺乏主动服务意识。如今,互联网+时代为公共图书馆带来了新技术,开发出新平台,让其与读者的交流更深入,全面掌握公众对阅读的不同需求,并根据相关需求提供个性化、多元化服务。

二、互联网+时代背景下公共图书馆服务创新优势

(一) 形式多样化

互联网+时代的公共图书馆为读者获取文献提供了多种途径,使读者体验到多样化的服务模式。而且,很多公共图书馆把纸质图书的数字内容制作成二维码,读者可以通过扫描二维码,获取在线阅读方式,从而节约阅读时间^[2]。

(二) 推广个性化

传统的公共图书馆需要读者全面了解馆内信息,而图书馆本

身却不能有效采集读者信息。互联网+时代下,公共图书馆能够全方位收集读者信息,并使用云计算技术整合读者的兴趣爱好、阅读习惯、年龄层次,作出更具针对性的阅读推荐。

(三) 内容专业化

互联网+时代下,公共图书馆能够更好整理馆内资源,读者可以自行地进行图书借阅工作,无需图书管服务人员帮助,降低服务人员的工作量,让服务人员在为读者提供答疑服务时能有更充足的时间。

(四) 过程高效化

互联网+时代下,公共图书馆服务充分利用了云计算等信息技术,集合了海量的信息资源。读者在公共图书馆找寻相关文献资料的时候,可以借助计算机检索技术,提高文献获取效率。另外,读者不用额外办理借阅卡,只需身份证就能完成图书借阅手续,有效节省了时间。

三、互联网+时代背景下公共图书馆服务创新途径

(一) 创新服务理念

互联网+时代下,读者对公共图书馆服务的要求和期待更高,为了迎合读者所需的服务模式,公共图书馆亟需创新服务理念,调整馆内的服务范畴、服务流程、服务内涵,“以资源为本”的传统服务理念应予以摒弃,“以读者为核心”的创新服务理念应加强发展,进一步设计服务内容,重塑服务流程。具体地,图书馆服务人员应该深入认知互联网+时代,了解该时代背景下公共图书馆的服务要求,明确新时期公共图书馆的服务重点是为读者创建无处不在的阅读空间,提供随时随刻的周到服务^[3]。另外,图书馆服务人员应积极主动地对互联网+技术在公共图书馆服务中的应用进行探索,有效借鉴其在教育、旅游、金融、交通等行业中的相关经验,为公共图书馆服务开拓新模式。

(二) 智能整合文献资源

在信息量暴增的互联网+时代,公众获取信息的渠道越来越多样化。所以,以时代特点和公众需求为依托,公共图书馆可以系统整合多种数据资源,包括各类数据库的信息、各种载体的文献,为公共图书馆构建出完整的数字资源库。在各个区域内,公共图书馆可以利用云计算技术突破地域局限,遵循“资源共建共享”的原则,打造出公共图书馆资源共享服务体系,让读者享受到一站式的资源服务特色。

(三) 加强个性化服务的创新力度

互联网+时代下,用户的各种信息行为都能通过先进技术得到分析记录,这对公共图书馆服务有着重要影响。具体来说,公共图书馆可以利用云计算技术,通过分析读者的个人信息,如借阅记录、社交方式、微博日志、活动参与情况等,概括出读者的阅读模式、爱好习惯,进而挖掘出更有价值的资料,为读者提供具备很强针对性的“专属服务”。而且,通过对读者的信息分析,公共图书馆在采购新的阅读资料时,也能获得强有力的数据参考。另外,公共图书馆根据读者信息,还可以为读者提供丰富的个性化服务,例如,公益阅读、互联网阅读、读书沙龙、知识

(下转第179页)

设置导语,抓住读者的好奇心和兴趣点,引导读者完成整篇新闻文章的阅读。另外,通过科学排版实现版面最大化利用,还能够预留出更多的空间,增加其他内容,这样也可以满足更多读者的阅读需求。

2.5适当增加链接或延伸性文章

在新闻报道中,经常会出现跟踪报道的情况,或是某些新闻具有较强的联系性,为了方便读者更加全面的掌握新闻事件的始末情况,可以通过延伸阅读的方式,让读者在阅读完本篇新闻文章后,可以通过链接,进入新的页面,了解与该新闻有关的其他内容。这样通过组合式的新闻文章,还可以增强网络新闻的深度,提升网络新闻的质量。在撰写网络新闻时,合理运用链接还能够激发读者的阅读兴趣,对培养一大批重视读者也有显著作用。

2.6新闻语言富有亲和力

网络新闻的写作,与传统媒体新闻的最大区别,就在于语言上要更加灵活,避免使用大量的官方词汇或专业术语,否则可能因为新闻内容过于生硬,导致读者失去阅读兴趣。在进行网络新闻写作时,在保证新闻报道属实的前提下,可以适当加入一些当前流行的网络词汇,这些网络热词不仅能够体现出新闻报道的灵活性,而且更容易获得主流网络用户的认同感。当然,写作用词也会受到新闻内容的影响,如果是法制类、时政类的新闻,则还是要本着严谨、客观的原则进行写作。反之,如果是生活类新闻,则可以使用富有亲和力和平民化的语言。

3 网络新闻写作中需要规避的误区

新媒体时代,大量的自媒体也如雨后春笋般涌现,但是很多自媒体的负责人,并非新闻或相关专业出身,也缺乏专业的网

络新闻写作经验,甚至为了赚取流量、博取眼球,故意使用一些诱导性、虚假性的新闻标题,导致网络新闻的质量参差不齐。因此,在撰写网络新闻时,也要注意规避以下误区:其一,新闻内容要属实,过度夸张不可取。在保证新闻真实性的基础上,可以使用一些写作技巧,提高文章的阅读趣味性,来达到吸引读者的目的;其二,网络流行词、流行语要恰当使用,避免“泛网络化”导致网络新闻阅读价值降低。网络用语只能起到点缀作用,不可作为网络新闻的主要内容,不可喧宾夺主。

结束语

新媒体时代,网络新闻以其强大的覆盖面、快速的传播性和灵活的交互性,迅速得到了广大读者尤其是青年读者的青睐。不可否认,当下网络新闻的质量确实存在参差不齐的情况,部分网络新闻故意夸大其词,毫无影响。这就要求网络新闻工作者,必须要强化责任意识,坚守职业道德底线,不断提高自身的互联网思维,掌握网络新闻写作技巧,为读者提供更多高质量的网络新闻文章,满足广大网络读者的阅读需求。

参考文献

[1]刘恕.试论传统媒体与社交网络的交互融合——从新华社电视进驻开心网说起[J].科技传播,2009(02):1-2+24.

[2]张晚霞.论新媒体时代气象网络新闻标题的写作技巧[A].公共气象服务委员会、水文气象学委员会、中国气象局公共气象服务中心、水利部水文局.第31届中国气象学会年会S10 第四届气象服务发展论坛——提高水文气象防灾减灾水平,推动气象服务社会化发展[C].公共气象服务委员会、水文气象学委员会、中国气象局公共气象服务中心、水利部水文局:中国气象学会,2014:5.

(上接第177页)

讲座等,让公共图书馆的宣传对象、宣传方式更有针对性,在很大程度上提升了读者的参与度,也增强了公共图书馆的影响力^[4]。

(四)培养智慧化的图书管服务人员

公共图书馆的整体服务水平受到图书管服务人员道德素养、服务意识、业务能力的直接影响。传统图书馆的服务人员工作相对简单,一般包括借还图书、整理加工实体文献等。而在互联网+时代下,图书管服务人员的职责变化是非常大的,不但要对馆内资源进行数字化加工,还要通过挖掘分析数据,为读者提供专门的咨询服务,更甚者,还要对部分有需求的读者定制高端服务,例如,课题研究、SDI服务等。因此,公共图书馆应该全力培养一批专业的馆内工作者,建设高素质、高水平的服务团队,不断地引入计算机领域人才,并强化在职人员的培训力度,提高其业务水平、创新能力和软件操作能力。另外,图书管服务人员在已经精通自身职责的基础上,还应该积极地宣传推广馆内的最新服务模式,不断扩大公共图书馆服务创新模式对社会公众的影响力。

(五)丰富公共图书馆的服务形式

互联网+时代下,各行各业间的界线已经逐渐模糊,各种形式的融合在行业间屡见不鲜,公共图书馆与其他行业之间也产生了密不可分的联系。目前,在为公众提供阅读服务方面,移动设备提供商、电信运营商、数字资源提供商更占优势。所以,为了在激烈的竞争下“突出重围”,公共图书馆就可以加强与相关平

台的合作,用其强大的资源给读者提供更加全面的服务。例如,与移动设备提供商的合作,可以协同分析出各个使用者的移动阅读应用模式,然后利用众筹、众包、协作等方式将社会力量聚集起来,共同开发推销产品与服务。这种合作共赢的模式,能够实现公共图书馆与社会上其他组织机构的资源互补^[5]。

结束语

公共图书馆服务在互联网+时代下面临着新的机遇,为了有效融合公共图书馆服务和互联网+技术,需要进行多方面的创新,包括服务理念、服务方式、服务模式等。公共图书馆服务人员应不断探索新的服务策略,提升整体的服务水平,将公共图书馆的公共服务职能有效凸显,进一步推进全民阅读。

参考文献

[1]张幸格.论“互联网+”时代公共图书馆的服务创新[J].郑州轻工业学院学报(社会科学版),2016(1):31-36.

[2]刘骁斌.“互联网+”环境下的公共图书馆服务模式创新[J].情报探索,2016(1):116-120.

[3]刘静静.浅析互联网+背景下公共图书馆的服务创新[J].求知导刊,2016(8):26-28.

[4]朱芳辉.互联网+公共图书馆:既是服务创新也是转型发展[J].中国管理信息化,2016(20):166-167.

[5]王晓东.“互联网+”思维下公共图书馆的服务创新[J].图书馆学刊,2016(4):90-92.