

浅析互联网思维下图书馆服务创新体系的构建

管存泳

(山东师范大学图书馆 山东 济南 250014)

[摘要] 以用户的需求为中心的发展思想是互联网思维下图书馆服务创新模式的核心内容,这正好是图书馆发展与服务追求的目标。因此,将互联网思维应用于图书馆的发展中,需要根据用户的需求进行规划,优化图书馆服务模式,充分利用图书馆资源及其他资源,并采用相关的技术服务相辅助,从而提升图书馆服务的价值和管理人员的素质,使图书馆的服务能满足用户的要求,从而促进人们的阅读量及阅读水平,促进全民阅读工作的开展。

[关键词] 互联网思维;图书服务;变革

引言

图书馆是集各项专业知识和社会信息为一体,是国家文化建设过程中不能够缺少的一个重要服务类型的机构,而随着迅速崛起的互联网,这在无形中为图书馆的进一步发展提供了重要的发展契机,与此同时对于图书馆的资源建设和用户体验而言,毋庸置疑,信息技术的应用为其提供了长期的发展前景。从当前我国经济社会发展的实际情况而言,互联网已经成为了当前发展的一个重要的趋势。作为人们进行精神生活的一个重要的场所,图书馆有着不可获缺的作用,而且现代图书馆将始终秉持着“读者第一”的原则。

一、互联网思维下带给图书馆的机遇和挑战

(一) 互联网带给图书馆的机遇

图书馆的服务因为有了互联网的加入,而变得更加的方便,具体来说,因为互联网能够为其带来非常多的高科技,诸如云计算以及大数据等等,一旦这些高科技对图书馆进行服务,则不管是从图书馆的服务上,还是信息管理上都为其提供了巨大的便利。不但如此,图书馆因为互联网的加入,在思路和理念上也有了非常大的转变,让图书馆和互联网之间进行有效的结合,能够创新并且更好的变革图书馆的服务。基于此作为图书馆而言,更是应该把握住互联网所带来的机遇,对自身的思路和理念进行积极的转变,同时将更多互联网当中的高科技引入到其中,服务的人民的同时,不断的加强自身在服务方面的变革。

(二) 互联网带给图书馆的挑战

互联网带给图书馆服务的挑战主要来自于三个方面,第一,缺乏对互联网重要性的认识,这主要是因为图书馆的从业人员并未认识到互联网带给图书馆的好处,甚至有的图书馆从业人员反感互联网的存在,因此对于互联网所具有的优点根本没有非常清楚的认识;第二,未完善互联网的有关基础设施建设,从我国图书馆当前的基础设施来看,远远未跟上现阶段互联网发展的速度,对于互联网各个方面的详细要求根本没有办法跟上;第三,未对互联网有关的政策进行完善,如果在实施详细的操作过程中,根本无法可依。因此对于图书馆而言,一定要加强重视互联网所带给图书馆的挑战,只有这样才能更好的迎接互联网所带来的挑战,更好的变革互联网思维下的图书馆服务,则对于图书馆未来的发展和走向都有着积极的作用和意义。

二、互联网思维对图书馆服务的创新影响

互联网思维突出体现的一点是“用户至上”,也就是说所提供的服务均应该充分考虑用户的需要,为用户提供方便、快捷的服务,从而增加用户数量,实现每一个用户随时联网,快速找到自己所需要的阅读文献与资料,并且可以与其他用户相互交流的形式,从而达到图书馆服务一直追求的高质量服务目标。互联网思维给图书馆服务的创新思路带来了很大影响。

(一) 用户的角度

用户对于产品的评价与思考是图书馆服务在互联网思维下创新的关键和动力,站在用户的角度,使产品的研究、开发、设计以及图书馆品牌的提升中均富含用户的参与感受。此外,图书馆所服务的对象是人,需要以用户为中心,从图书馆馆舍的空间建设、文化建设、知识管理、文献资源的建设等方面的改进中,均需要

融入用户的思想。此外,对于图书馆相关文献的推荐阅读或购买,官微等资料的设计与制作均应结合用户的感受来完成。

(二) 简单的角度

图书馆的设计应充分简单,简单才能方便用户的操作,简单才能让用户理解更加充分,也更易于图书馆品牌的传播。图书馆主页面、空间、交流平台等的建设均需要简单化,让用户保持一种清新感,舒适感,图书馆的每一项内容的建设均尽量做到极致。

(三) 费用收取的角度

当代的互联网图书馆的提供一般是免费的,或者是不会直接收取用户的费用,免费提供用户使用,从而保证用户数量,在用户量得到保证后,再从其中的增值服务中收取一定的费用,因此在费用收取上,长期和短期的收费模式需要进行充分把握。用户数量的改变,图书馆服务质量自然也会相应的改变,用户在试用产品后,逐渐对产品形成一种依赖或者逐渐意识到自己需要该项产品,那么他们也会购买产品。

(四) 数据统计角度

在为用户提供图书馆服务的过程中,不断总结其中相关数据的变化,例如用户量的变化,用户对于文献资料总类的变化、用户对于产品的评价等,对这些数据进行统计和分析,找出其中的不足,并完善产品,使产品与用户的需求完全吻合。此外,开通图书馆交易、阅读、评价、讨论平台,并逐渐打造更好的平台,保证平台的实用性。

三、互联网思维下图书馆服务创新模式构建的重点

(一) 构建服务对象

在互联网思维的影响下,虽然图书馆的服务对象没有发生改变,但是图书馆服务的内容发生了较大的改变,从传统的单一逐渐变得个性化、专业化。现如今,用户进入图书馆的目的不再是单纯的阅读,更多的用户是为了搜索自己实际需要的资料,然后再进行阅读,从而满足自己工作开展的需要。而传统的图书馆服务虽然已经不能满足用户的需要,但是其仍然是图书馆服务发展的核心,图书馆发展可在自身经费允许的情况下,向更加深入专业的方向延伸,了解用户对于文献资料的喜好,提高信息化技术给图书馆服务带来的好处。另外,购买相关的资源,提高用户的阅读效率,使得电子信息资源得到充分的利用。

(二) 构建服务过程

互联网思维对于图书馆服务过程也具有很大的影响。例如基层图书馆的服务中,应结合学校等教育机构的图书馆建设内容相关联,采取相关的联动措施,并建设专门的图书馆管理团队,对图书馆书籍的借阅与归还的管理进行有效落实,在提高学生课外阅读的同时,防止图书馆资源的丢失。此外,图书馆资源应得到充分利用,在节假日期间可以有针对性地对用户开放,尤其是一些留守儿童。另外,对于一些技术类书籍、农事类书籍也应有相应的补充,满足民众对技术的追求,农民对农业的科学化种植和管理需要。

四、基于互联网思维模式下图书馆服务变革措施的思考

(一) 制定和图书馆互联网有关的政策法

规预计在2025年左右,将会全方位让图书馆的服务化和网络化得到实现,与此同时在互联网大的发展形式下,也可以加强开

(下转第58页)

的情况来选择想要培训的内容,充分的挖掘他们身上隐藏的能力,提高自己的综合性素养,为企业提供优质的人才。

3.2 创新人力资源绩效管理的方法

在新的大数据时代背景下,为了使企业人力资源绩效管理工作得到顺利的开展,发挥出更好的作用,使得大数据的特点功效能够被更深层次的挖掘。因此,企业人力资源管理必须要变革创新,为了尽快的达到我们预期的要求,我们可以采取以下几种方法:

(1) 推陈出新,创新已有的绩效考核的方法。在以前评定员工具体表现的时候,我们一般都是通过对员工平时工作的行为或者是最后的工作结果来进行评定。虽然这种方法能够达到我们预期想要的结果,但是它依然存在着一定的问题。在大数据时代下,它也应该有所变化。我们可以采用综合评定的方法对所有员工进行绩效考核。现在使用比较广泛的便是合成考评法和评价中心法,这两种方法的功效都获得了我们的认可。

(2) 合理规范绩效考核的标准。如果想让绩效考核工作取得不错的收效,那么合理化的考评标准是必不可少的。一个健全的评判标准能够让这场考评活动发挥最大的功效。

(3) 合理利用 360° 考评方法。企业人力资源管理需要进一步发展的时候,我们可以通过利用 360° 考评方法对它们进行灵活性处理,这也是考评工作全面性的具体体现,我们首先需要对企业工作人员进行全方位的调查了解,并且还需要企业各个阶层对他们手下人员的具体情况进行评估,这样才能够保证我们对他们的了解更为全面,这对测评的全面性也是一种保证。再加上现在互联网技术的发展,我们可以使用互联网技术对所有数据进行分

析,这样还能够为我们降低不少的工作难度。

结语

通过以上的种种分析探究,大数据时代下人力绩效管理的的发展趋势是不能够抵挡的。面对这种新的发展趋势,我们必须不断学习使用大数据,充分发挥出大数据的优势,让各种先进高端技术融入到绩效管理到中。而公司的管理方法也需要有一定的变化升级,这样才能很好的保证该公司人力资源管理的质量有所提高。人力资源的管理是企业管理中最为关键的一部分,它可以决定整个公司的发展情况,也是一个公司自我存在价值的充分展现。基于这种情况,我们必须抱着严谨公正的态度去面对公司人力资源管理工作,而绩效管理又是人力资源管理的核心所在,因此我们必须根据大数据的特点不断的改善绩效管理的机制,这也是企业未来在市场竞争中不可或缺的一部分,是企业未来发展的重要推动力。

参考文献

[1] 王莉莉. 大数据时代企业人力资源管理创新思考 [J]. 现代营销 (下旬刊), 2017, (11).

[2] 樊荣. 大数据时代环境企业人力资源绩效管理创新研究 [J]. 现代营销 (下旬刊), 2017, (11).

[3] 丁伟. 大数据时代企业人力资源绩效管理创新探究 [J]. 中小企业管理与科技 (中旬刊), 2018,

作者简介: 张乐多 性别: 男 出生: 1993.8.4 民族: 汉 籍贯: 沪 学位: 本科学士 (研究生在读) 工作单位: 上海志雨贸易有限公司 研究方向: 企业管理人力资源方向

(上接第 165 页)

发和利用教育网络资源。除此之外,在指导意见中也对一些内容进行了说明,说明要在有序化管理原有图书馆的基础上,对知识产权进行金替补的保障和发展,以便能够让图书馆的服务建设,能够和法律法规进行更好的融合,让互联网下的图书馆建设,能够及时的得到相关法律法规的保护;而对于不合法情况下图书信息的复制,或者是未经过允许对图书内容进行传播等行为,要在法律方面不断的加大打击的力度,争取为更好的建设互联网下的图书馆创造一个更好的成长环境,帮助图书馆迅速的成长。

(二) 打造一个专业的图书馆服务团队

对于互联网当中各个先进的技术知识的采取,都离不开先进的人才去完成,基于此种情况下,为了能够和图书馆的功能进行更好的适应,因此将其功能由以往的资源收藏转变为互联网服务,而这这就需要培养出一批专门化人才,也就是有着丰富互联网知识储备的图书馆人才,与此同时作为图书馆方面而言,还需要建立和互联网要求的人才培养相适应的制度,争取打造出一批有着较强管理能力,以及有着强大创新精神的团队,让服务团队更加不但有着扎实的专业知识,同时也有着丰富信息技能。在图书馆内部建立起学习型的组织和制度,这样对于图书馆内部工作人员的学习是非常有帮助的,能够促使其对先进的互联网知识和技术进行更好的学习,从而为更好的发展图书馆打下重要的基础。不但如此,还需要对图书馆的环境进行积极的营造,这对于优秀图书馆员的成长则会起着非常重要的意义,建立起和“互联网图书馆”要求相适应的激励机制和人才培养,才能够为图书馆的长远发展输送更多的人才。要想让图书馆的服务得到更好的变革,一个专业的图书馆服务团队是非常重要的,因此这就需要对人才的管理进行积极的打造,只有这样才能够更好的实现图书馆服务的改变,促进互联网视为模式下图书馆服务进行更高的变革。

(三) 免费开放,促进信息的公平性

作为一个新型的开放性的服务平台,在互联网中有着非常多

的市场信息蕴藏在其中,对于互联网思维而言,信息公平是其的一个重要的要求,同时也是一个基本要求,其对用户获得信息的机会基本上是一样的,同时对于用户平等追求知识的权利也是一样的,这对社会的公正和谐是非常有帮助的。联合国教科文组织在 1994《公共图书馆宣言》中指出:对于公共图书馆服务的权利,每个人都拥有着一样受到服务的权利,这对图书馆服务的主要原则也进行了表明,表明中指出在服务原则上是公正和公平的。我国图书馆服务在 2011 年以来实现了免费。公共图书馆在互联网的影响下,将在建构公民知识文化中发挥着不可或缺的作用。

结束语

现阶段的互联网发展有着非常突出的时代特质,表现出多种产业相结合的发展体系,这就在一定程度上促进了图书馆服务信息在发展的过程中,朝着多元化和全面化的方向发展。基于此,这对于传统的图书馆行业而言就非常关键,主要是因为其到了转型的重要阶段,因此作为图书馆而言就需要将自身的服务品质进行不断的提高,同时对服务的内涵进行进一步的深化,让图书馆的发展链接于其他行业,让社会大众,能够在互联网环境下的图书馆中获得更多的信息和知识,从而整体提高我国国民的整体素质。

参考文献

[1] 吴海媛. 互联网思维下图书馆服务创新体系的构建 [J]. 图书馆学研究, 2017 (01): 67-70.

[2] 孙永生. 互联网思维下图书馆用户需求服务模式的重构与创新研究 [J]. 青岛职业技术学院学报, 2018, v. 31; No. 118 (02): 88-92.

[3] 王美桂. “互联网+”思维下的图书馆服务创新策略研究 [J]. 科技尚品, 2016 (4): 168-169.

[4] 谭莹. 互联网时代下的图书馆服务创新 [J]. 现代职业教育, 2017 (32): 286-286.