

互联网思维下图书馆服务变革探讨

刘国松

(黑龙江省牡丹江市图书馆 黑龙江 牡丹江 157000)

[摘要] 图书馆一直是人类获取知识和查询文献的主要平台,对人类的文明进步起着重要的作用,虽然社会在不断进步和发展,图书馆依然在人们的生活中占据十分重要的作用,已经成为人们生活中一种精神文化符号。在当今的信息化社会里,我国的图书馆受到电子信息的不断冲击,图书馆服务如履薄冰,图书馆的社会职能更大于图书馆的社会价值,在当前网络时代下,如何将互联网思维和图书馆运营结合到一起,建立新形式的知识服务系统,是图书馆行业未来发展的方向。

[关键词] 互联网思维;图书馆;服务变革

1 互联网思维的特点与图书馆服务应用优势

1.1 平等、互动的双边关系

互联网具有开放性的特征,互联网环境下各个主体也可以进行平等的互动,所以在各类主体之间的交流、交往会变得更加便捷、频繁,尤其是草根一族,可以得到更多的尊重,确保各类人员都可以有效参与互联网活动。现代图书馆的发展,也强调平等、开放和公平,为的是服务更多的读者和用户,可以扩大服务范围,提高服务效率。以往读者只能到图书馆接受服务或借还图书,所以在时间和空间上会受很大的限制,而借助互联网思维,图书馆则可以通过电子图书馆提供电子化的资料和信息,读者可以进行在线预约,也可以通过互联网查阅图书馆馆藏信息,还可以下载数字化的图书资源,所以所享受的服务可以不受时间、空间的限制,真正建立起读者与图书馆之间平等、互动的双边关系。

1.2 高效、便捷的服务

在互联网环境下,不仅可以实现频繁、高效的人与人之间的互动,还可以实现有效的人机互动,所以信息的传播和资源的共享可以更加便捷和高效。在传统的图书馆服务模式,读者主要是通过图书、期刊和杂志获取信息,资源获取的渠道比较单一,读者能够接受的服务也主要是由图书馆馆员在上班时间提供,所以图书馆的服务效率相对较低。而在互联网环境下,人们可以通过互联网获取信息并提供信息化服务,而且不会受时间和空间的限制,人们获取信息的习惯得以改变,获取渠道也变得更加丰富,当图书馆的服务功能与互联网的服务功能有机融合后,图书馆就可以在互联网环境下为读者提供更加高效、便捷的服务。

1.3 移动、方便的服务环境

在知识经济时代,人们的学习与生活的节奏不断加快,对信息资源的获取自然会要求更加方便和准确。在互联网环境下,人们获取信息、创造信息以及传递信息有了更强有力的技术支持,尤其是自4G网络开通以来,移动互联网技术的发展让人们的信息化服务摆脱了对电脑终端的限制。用户可以通过智能手机、IPAD等智能终端接受网络服务,还可以通过微博、微信等手机APP接受图书馆网络信息推荐,所以数字图书馆可以提供移动、方便、友好的服务环境,进一步缩短了图书馆与读者之间的沟通距离。

1.4 良好的用户体验

基于互联网环境下的多种服务职能,用户在互联网环境下可以获得更多的服务体验,无论是在心理上,还是在情感上,互联网环境下的服务工作可以更好地做到以用户为中心、以服务为根本,真正让用户满意。同时,基于互联网思维的图书馆服务模式的转变,图书馆的各项服务工作可以更好地贴近用户的需求,让读者对图书馆的服务“满意”,获得更加全面、高效、高质量的信息,进而获得更高的用户评价。

2 互联网思维下图书馆变革的主要措施

2.1 转变思路,树立以人为本的服务理念

图书馆从业人员切忌自我定位过高,应以满足读者需要为工作重心,将更好地服务于读者贯穿工作的始终。图书馆馆员应该积极转变思路,接受高科技事物,树立以人为本的服务理念,快速实现信息化,做好人性化信息服务,从而适应互联网思维,推进互联网思维与图书馆服务变革的进程,提高服务质量,加快图

书馆变革进程。

2.2 建立健全网络图书馆

读者过去的阅读方式只是单一的纸质阅读,然而互联网思维改变了人类传统的阅读习惯。以武汉大学图书馆王新才的调研报告为例,读者开始利用网络在线阅读、手机阅读、电子阅读器阅读、光盘读取及iPad阅读,相比较而言,2012年国民纸质购买率仅占35.7%,而网络在线阅读却占32.6%,手机阅读占31.2%,电子阅读器阅读占4.6%,光盘读取占1.6%,iPad阅读占2.6%,从数据来看,建立健全具有地方特色的网络图书馆是非常有必要的。网络图书馆应该在遵循国家规范、行业标准、地方法规等基础上,引进先进的数字图书馆系统,在系统功能之下开设用户登录、书籍管理、系统管理、用户管理、部门管理、移动端支持等几大板块。在书籍管理下依据书籍种类创建多个自定义分类,方便读者依据个人需求更加便捷、快速地查询书籍,满足读者的阅读渴望。

2.3 引入竞争机制,吸引新型人才

我国图书馆缺乏精品服务、品牌服务的意识,我国图书馆应该加强精品服务意识,提升服务品牌。九十年代我国图书馆事业的低谷与八十年代图书馆事业的片面增长,都与缺乏服务意识有关。在推行互联网思维变革图书馆服务的进程中,首先,要实现图书馆与图书馆的竞争,哪个图书馆的变革做得好,哪个图书馆的读者多,就给予更多的表扬和财政扶持。其次,图书馆内部人员要加强竞争,激活员工的工作积极性。通过内部的竞争机制,促使图书馆服务人员更好地接受互联网思维,学习互联网技术,快速实现图书馆服务变革。通过竞争机制可以有效地提升图书馆内部活力。同时应该吸引更多有主见,敢创新,想法多的人才,做到物尽其用,人尽其才。

2.4 加强技术的研发与使用

在互联网思维下的图书馆变革,技术支撑是重中之重。要想更快、更好、更彻底地推进互联网思维下的图书馆变革工作,唯一的途径就是加强技术的研发与使用,只有拥有先进的技术,才能更优质地为读者服务。

2.5 微博推广与手机APP

正所谓酒香也怕巷子深,要想将图书馆做大做强,就必须做好推广与宣传,在互联网高速发展的今日,刷微博成了人们每日必做的活动之一,我们图书馆应该利用自己的微博,宣传图书馆,让读者了解我们图书馆,同时利用图书馆了解读者阅读意向,依据读者阅读意愿,与时俱进地更新图书馆馆藏。在做微博推广的同时,应该研发图书馆的手机APP,让图书馆走进每一个读者的手机,拓宽读者群。

3 结束语

本文是结合图书馆服务的具体实践工作展开的一些关于互联网思维的思考与总结,希望能够凭借这些实践经验,让我们的图书馆越变越好。

参考文献

- [1] 刘宏. 基于互联网思维的图书馆服务变革路径. 图书馆学刊, 2018, 40.09. 31-34.
- [2] 康建平. 互联网思维下图书馆服务变革探讨. 内蒙古教育, 2017.10. 17-18.