“互联网+”时代高校图书馆管理与服务的创新策略研究

廉英男
白城师范学院

摘　要：随着计算机的发展，互联网的普及，当代社会正朝着信息化时代迈进，这给高校图书馆的管理与服务带来了机遇与挑战。目前，很多高校已经建立了移动图书馆和无人值守图书馆，很多服务流程发生了改变，个别图书馆正在尝试充分利用互联网手段，创建智慧型图书馆，为师生提供扫脸借阅、远程预约、在线签到等多元化服务，使高校图书馆的管理和服务更加智能与便捷，进而提高图书馆的工作效率，给广大师生提供更加个性化的服务。

关键词：“互联网+”时代；高校图书馆；管理与服务；创新策略
【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.07.076

引言

高校图书馆是为师生服务的重要场所，旨在服务师生，传播先进文化，承担着社会教育的重要作用。近年来我国的科学技术不断进步，社会已经逐渐进入了数字信息化时代，师生阅读习惯和需求有了很大的变化，因此高校图书馆面临着改革的压力。由于高校图书馆的管理和发展在未来依靠的是转变和创新，在此新时代背景下，图书馆管理向数字化、信息化方向发展，努力提升管理能力和服务水平是必然选择。

一、“互联网+”时代高校图书馆的转变

传统高校图书馆为师生提供的服务比较有限，不能满足师生日益增长的需求。“互联网+”时代图书馆在文献资源储存、服务时间等方面发生了改变。首先，提升了书籍借阅服务质量与效率。传统工作方式主要是借助人工模式，交流以面对面的方式为主，师生查找书籍、观看文献时，必须自己去图书馆，使用读书证等展开登记借阅；与此同时，图书馆工作人员也需要通过人工的方式为师生查询其所需要的书籍，并记录借阅信息等，导致整个借阅工作十分耗费时间与人力，并且效率低下。当前，服务管理正由线下模式转变为线上模式为主，师生除了不需要亲自前往图书馆以外，甚至不需要图书馆工作人员的帮助，就可以自主通过互联网索引能力查询图书，实现了广大师生可以随时随地、不受时空限制地利用图书馆中的资源。其次，延展开拓了馆藏资源途径。立足于互联网技术的发展，高校之间图书馆信息资源共享成为现实，将信息资源利用效率最大化，实现信息资料的共享，方便师生文献查阅。高校图书馆可通过完善服务管理机制，联合创建资源共享平台，师生们只需在一个图书馆，就可以查询与观看其他高校图书馆的资源，实现图书馆可以利用现有资金购买其他设备与书籍，整合了整个区域的资源库。

二、高校图书馆管理中存在的问题

（一）图书资源匮乏

现阶段高校学生人数不断增多，专业类型不断丰富，科研力度不断加大，对图书馆的图书管理工作要求也不断提高，尤其是对高校图书馆的图书资源数量和质量都有了更高的要求，但是从目前高校图书馆图书资源建设与开发的情况看，一方面，图书馆的图书资源数量存在不足，比如部分高校图书馆中的图书资源主要是以纸质图书为主，而纸质藏书的数量相对有限，电子图书资源更是匮乏，总的来看，高校图书馆的图书资源数量未能达到新形势下高校建设与发展中对图书馆图书资源数量制定的标准，这需要高校在加强图书管理工作时对提高图书资源数量方面给予重视。另一方面，图书馆的图书资源质量也存在不足，图书资源的质量直接关系到使用率，质量较差的图书依旧存在于图书馆中，不但无法解决高校师生的阅读需求，更无法发挥图书应有的使用价值，这也造成了图书资源在原本数量不足的基础上，质量方面也存在不足。

（二）缺乏个性化的图书管理服务

互联网背景下，高校学生通过互联网可以搜索各种所需的信息、图书资源，师生获取信息和图书资源的渠道增多了，在这种情况下高校图书馆如何能够更好地为师生提供图书服务，体现出高校图书馆在大数据环境下的优势，为高校图书馆的健康发展提供保障。但是从目前高校图书馆图书管理信息化发展情况来看，其缺少对

用户的个性化服务，是影响其健康发展的关键性因素。因此，高校图书馆图书管理相关工作人员，要借助互联网技术对图书管理中的个性化服务进行研究，通过创新服务模式、增加服务功能满足广大用户的图书阅读需求。

（三）人本价值重视程度不够

新时期，图书馆在管理形式上虚拟化、馆藏结构上多元化和管理服务方式上智能化发展，驱动高校图书馆实现以人本价值为引领的管理模式，从高校图书馆实际建设中看，大多高校图书馆在管理模式上依旧存在重物轻人的传统理念，受“物本位”传统理念影响，工作上未实质性摆脱机械性和物理性，致使管理人员身心疲乏。图书馆也未能有效结合学校发展和办学特征，缺乏融学问性、服务性、价值性于一体的人本价值体现，未形成以科学精神为基石的价值理性导向，也未能充分认识到高校图书馆要基于学生和教师为本质体现。同时，图书馆管理模式不利于人本价值体现，实际工作中追求“假大空”式突出亮点、迎合式构造工作目标。总而言之，高校图书馆未能考量人本价值，将学生和教师的真实诉求置于低质量的图书馆管理运行中。

（四）图书馆缺少专业人才队伍

目前，大多数高校图书馆人员老龄化现象严重，后备人才缺乏，这不利于人才队伍的建设，使得高校图书馆事业缺少发展后劲。此外，部分高校图书馆工作人员专业化程度较低，没有系统学习过图书情报基础理论和专业技术，无法适应互联网环境下高校图书馆的发展，难以开展深层次的服务工作。综上，高校图书馆专业人才匮乏严重影响了高校图书馆的管理质量和服务水平，急需引进具备先进管理理念和较强服务意识的高素质人才。

三、“互联网+”时代高校图书馆管理与服务的创新策略

（一）学习资料来源丰富化

高校图书馆根本目的在于服务师生的研究学习活动，通过图书馆借阅图书仍然是学生获取学习资料内容的首要途径。高校图书馆在完善图书借阅体系时，应结合信息时代带来的便利因素，充分考虑学生获取资料的需求，为学生获取学习资料带来更多的便利。将计算机或信息媒体等因素融合在服务体系中，充分发挥现代传媒技术在信息传播、展示层面的优势，为广大师生检索学习资料带来诸多便利。通过把信息化系统方式引入到图书馆借阅管理体系中，图书馆现有资料、文献馆藏的数据信息可以通过信息化系统呈现，师生登录系统后输入条件即可检索图书馆现有学习资源，发挥信息化手段在信息传播、资源共享方面的优势。超星图书馆、中国知网等网络知识资源库在高校科研与学生教学领域发挥不可替代的作用，图书馆在获取学校资金支持的基础上购买网络教学资源并向广大师生免费提供，师生通过检索文献获取当前所需的教学资料，提升教学资料的利用范围并促进学习资料来源更加丰富。

（二）重视人才的引进，打造专业的人才队伍

在互联网时代高校图书馆加强图书管理信息化建设的同时，还要注重对图书管理人队伍的建设，在以往的高校图书馆运营发展中，对图书管理员的素质及能力要求并不高，而且图书管理日常的工作也相对简单，没有过高的技术要求，但是在大数据时代，对高校图书馆图书管理服务质量的要求不断提高，而且现代化管理设施及管理技术不断完善，不仅要求图书管理人员具备较强的服务意识，提升其自身的工作能力，还要求图书管理人员具备较高的技术水平，能够熟练操作相关的信息化管理系统，运用互联网技术进行工作方法的创新和优化。因此，高校图书馆要加强对图书管理人才队伍的建设，能够根据需要引进足够数量的图书管理人员，要求引进的工作人员在综合能力、素质、技术水平方面都能够满足大数据背景下图书馆图书管理信息化发展的要求标准，并做好对管理人员的系统化培训，不断提升图书管理人员的工作能力及技术水平。

（三）高校图书馆服务场所的建设

从高校图书馆的建设以及信息资源呈现角度来讲，其是以学生学习作为核心，通过建设开放式的环境，保证学生在学习期间能够以稳定、高效的机制进行学习，同时图书馆也可以部分满足学生的娱乐需求。智慧图书馆服务场所建设期间，可结合校园运营机制以及学生的娱乐活动需求，创设“第三空间”。第三空间为信息传递的载体，能够为学生提高社交、休闲、娱乐等活动，通过第三空间的支持以及接入，提升智慧图书馆的社交属性。在学习以及活动的过程中，能够通过高质量服务模式多方位满足学生的学习需求。与此同时，图书馆在建设期间，也应当考虑其安全性功能，即为图书馆内部大多数为纸质资源，一旦产生明火问题，就会出现

较为严重的火灾。为此，高校图书馆应当制定智慧检索途径，针对不同的区域模式设置温度感控机制，一旦出现高温、烟雾问题时，立即通过物联网系统判断火灾种类，并选择灭火机制。随后系统可进行时间与空间方面的定位，分析火灾隐患，并在大屏幕中显示安全撤离图，馆内工作人员正确引导学生逃离火灾现场。

（四）创新服务管理形式

随着网络技术不断进步，校园网以及手机软件在学校教学中发挥的作用不断增强，网络学习、网络办公已成为现实。因此，学校应积极建设数字化图书馆，优化图书应用平台以及管理系统，让学生、教师的阅读形式不受时间或空间的限制，避免繁琐的传统服务形式，使读者能够迅速地找到图书资源。图书馆工作人员在创新服务管理的形势下，应积极配合并科学落实，学会并熟练地运用新型服务管理系统，成为新型服务管理模式的创新者和引导者。充分运用大数据技术，收集分析师生需求数据，实现图书馆与师生之间的信息互通，构建基于互联网平台的全新图书采购模式，提升图书采购的时效性、主动性、科学性。充分发挥图书馆用户服务的个性化，运用互联网信息技术来完善个性化服务，借此满足高校师生的要求，提升服务质量。线下也可提供个性化服务，部分用心钻研的大学生有整天泡图书馆的经历，对此图书馆可开辟一个专门的休息区，同时提供一些饮料、点心等，为提升图书馆的服务质量创造更多可能。再如，学校亦可组织图书馆工作人员建立本校图书馆的微信公众号，并让学生以及家长关注该公众号。每隔两天通过微信公众号向关注者推送相关的图书知识，推文包括推荐国内外优秀名著作品、赏析优秀电子文档等。公众号还可开设关注者与图书馆工作人员互动的通道，学生可以向工作人员分享阅读心得、图书读后感等内容，让学生学习课本内的学科知识之外，还给予学生阅读电子图书的平台。此举在高校图书馆创新服务管理模式进程中增添鲜活的一笔。

（五）投入大量的建设资金

第一，投入大量资金可以帮助高校图书馆购置优质的信息化设备和软件系统，进而提升高校图书馆的信息化管理水平和服务质量。第二，资金的投入可以帮助高校图书馆更好地进行数字化资源建设，为读者提供良好的阅读体验。第三，资金的投入可以提高高校图书馆的文献采购能力和阅览室设备的更新频率，以满足师生的阅读需求。值得注意的是，高校图书馆信息化建设需要专业的信息技术人员和图书馆管理人员共同协作，并制定完善的管理规划和有效的操作措施。同时，高校图书馆应探索多种融资模式，寻求与政府、企业、社会公众等各方的合作机会，以获得更多的资金投入和技术支持。

（六）高校图书馆信息化建设要紧跟读者的需求

首先，深入了解读者需求。高校图书馆应积极开展读者需求调研，了解读者需求和服务期望，为读者提供精准的服务。在调研后，应及时收集读者反馈，有针对性地进行信息化建设。其次，提高数字资源的质量和数量。高校图书馆应加强信息化建设，提高可用性、易用性和服务价值，加大对数字资源的采购力度，丰富数字资源的类型，为读者提供更加多元、实用的数字资源。再次，打造一站式服务平台。高校图书馆应打造一站式服务平台，实现信息和服务的整合，如图书、期刊、电子资源等，以方便读者使用，为读者提供良好的阅读体验。最后，加强人才队伍建设。高素质的人才队伍是高校图书馆信息化建设的重要内容，如招聘和培养具有高水平信息技术的人才，建立合适的组织架构和岗位管理体系，以提高工作效率，助力高校图书馆信息化建设。

结语

总之，高校图书馆的图书管理工作发挥着服务高校师生学习与教研工作的作用，为师生提供丰富的图书资源，并且能对师生的阅读行为进行科学的管理，提供个性化的阅读服务。基于现阶段高校师生不断增长的阅读需求，高校图书馆要做好对传统图书管理模式及方法的创新和改革，通过利用互联网技术不断丰富图书馆的图书资源，打造专业人才队伍，创新管理形式等，使高校图书馆的服务质量得到有效提升。

参考文献

[1]雷萍.移动互联网环境下高校图书馆服务策略分析[J].成都理工大学学报（社会科学版），2014（05）：111－114.

[2]高日月.“互联网+”背景下高校图书馆服务创新与转型[J].黑龙江科学，2020，11（11）：124-125.

[3]周震波.“互联网+图书馆”对高校图书馆管理带来的影响及应对[J].中国新通信，2020，23（14）：123-124.