

“互联网+”思维下高校图书馆特色服务体系建设探析

谢静 曹倩 孙璐璐

昭通学院

摘要：网络普及的信息化时代，各行各业均转换传统思维模式，以“互联网+”思维思索如何向数字化、智能化方向发展。在“互联网+”发展趋势下，高校图书馆也在思考怎样推动校园智慧图书馆的建设，为以广大师生为主要服务对象的读者群体提供内容丰富全面、访问便捷快速、形式多样的特色阅读服务，以使其获得优质满意的图书馆服务体验，同时也促进高校图书馆的转型发展。基于此，本文就“互联网+”思维下高校图书馆特色服务体系的构建展开探析。

关键词：“互联网+”；高校图书馆；特色服务体系建设

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.08.051

伴随互联网技术、通信技术、大数据、人工智能等全新科学技术的飞速发展和进步，不仅阅读环境发生了巨大改变，而且人们的阅读方式也变得更加多样化，知识与信息的获取渠道得以拓宽，数字阅读已成为当下司空见惯的一种阅读方式。高校是知识分子云集之地，人才聚集，师生对知识的追求更为强烈，而数字阅读方式的便捷快速更是深受广大师生推崇，可说是其主流阅读方式^[1]。高校图书馆作为各种文献资料汇集、信息传播以及知识服务的集中之地，理应紧跟时代发展潮流，以“互联网+”思维思考和探索如何通过数字教参资源的建设，线上服务平台的构建、数字阅读服务的推广、馆员服务质量的提升等多措并举，提供给读者高效便利、满足其真正需求的优质服务，从而打造高校图书馆特色服务体系。为此，有必要分析“互联网+”发展趋势下高校图书馆特色服务体系建设的意义，探析全面推进其建设的策略。

一、“互联网+”发展趋势下高校图书馆特色服务体系建设的意义

当今各行各业均在向“互联网+”趋势发展，高校图书馆也应与时俱进，将先进的信息技术与学校图书馆业务相结合，通过校园智慧图书馆的建设，建立与读者联系的多条渠道，拉近彼此间的距离，让知识得到共享，让读者获得多样化、个性化的图书馆服务体验，同时也助推高校图书馆的转型发展。因此，在“互联网+”发展趋势下，有必要加强高校图书馆特色服务体系建设，其建设意义主要体现在以下三方面。

（一）有利于提供给读者精准的资源服务

高校图书馆拥有大量的馆藏资源和丰富的文献资料，通过智慧图书馆的建设，让广大师生不用再局限于传统纸质阅读的方式，通过智能手机、平板电脑等设备便可借助网络阅读各类电子书籍及电子资料。同时电子资料，有助于更加方便的整合图书馆资源，再辅以精细

的线上流程化服务，能为读者高效提供精准的资源服务，实现其随时随地阅读所需知识与信息的需求。

（二）简化工作流程，有利于提高图书馆服务效率，扩大服务范围

“互联网+”背景下，高校图书馆服务范围不再局限于线下，读者既可线下阅读，又可线上浏览^[2]。通过线上服务平台的建设、数字阅读服务的推广，既能免去读者办理借阅、归还纸质书籍，亲自寻找所需书籍或资料的繁琐程序，又能简化工作流程，方便读者线上办理，实现电子阅读。这样一来，凡是有网络覆盖的地方，均能享受到便捷快速的图书馆服务，有利于高校图书馆服务效率的提高，服务范围的扩大。

（三）实现资源互补与共享

高校图书馆特色服务体系的建设，方便高校与其他兄弟学校图书馆、本区域公共图书馆进行合作，通过相互引进优质资源，能实现图书馆资源的互补与共享，提供给读者更加丰富的阅读资源，从而满足其个性化、多样化资源服务的需求。

二、“互联网+”思维下高校图书馆特色服务体系建设的策略

（一）加快推进数字教参资源建设

互联网时代的今天，各行各业均在追求提质增效。高校图书馆也面临转型发展，以往传统的读者需亲临图书馆，现场办理借阅手续的服务方式既难以适应时代发展变化，又需要耗费较多的搜索查寻时间，在快节奏生活的当今，已无法满足读者对图书馆服务高效化、便捷化、个性化的多种需求。因此，作为青年才俊造就之所，人才辈出的高校，学校图书馆应充分考虑到广大师生对教参资源的迫切需求，加快推进教参资源的数字化，才能为图书馆特色服务体系的建设奠定前提条件，更好更快的满足师生群体在线教学和学习的需要。具体可从以下几方面来进行：

1. 教参资源数字馆藏平台的搭建

该平台的搭建需要高校图书馆提前做好调研, 调查清楚广大师生真正需要的教参资源, 以了解其实际需求, 再以调研结果为参考依据整合学校图书馆各类数字教参资源, 从而让所搭建的教参资源数字馆藏平台既富有本校特色又能充分满足师生群体教与学的实际需求。一是对学校图书馆自有图书、资料等资源实施数字化扫描, 使其转化为电子形式后再上传至平台^[3]。二是通过其他途径采购相关的教参资源, 如各大电商平台就是很好的资源提供和输入的渠道, 从而满足学校师生所需要的各种教参资源。总之, 互联网时代, 高校图书馆需对师生学习需求精准分析, 立足于不同专业的实际情形, 以此为出发点对资源科学配置, 对于学校所欠缺的教参资源要充分发挥先进信息技术的功能与优势, 在第一时间加以补充, 以满足师生群体的资源使用需求。

2. 做好平台技术维护及资源的及时更新

平台搭建后, 还需要对其进行技术维护、内容更新及管理, 才能为其正常运行提升技术支持与管理保障^[4]。因此, 高校图书馆应组建技术团专门负责该工作。同时还要确保平台的文献资料等教参资源学校师生无论是身处校内还是校外, 均能借助其传递功能而及时获取。此外, 资源的及时更新也是高校图书馆管理中应重视的内容之一, 为此既要保证学校的线上资源库能够正常合用, 又要在此前提下选择有着良好声誉的数据供应商, 建立多家合作的关系, 以开通使用多种学术型数据库, 提供给广大师生更新、更丰富的资源。

3. 实施区域联盟建设战略

为让图书馆数字资源得到进一步丰富和充分利用, 为数字资源的供给和使用提供保障, 更好的开展图书馆线上服务, 高校图书馆应实施区域联盟建设电子教材资源的战略, 与兄弟学校图书馆、当地公共图书馆进行合作, 整合聚集优质教参资源, 让资源得到最大化的利用的同时, 避免资源的浪费和重复建设, 满足师生的需求变化。此外, 对于教材资源与学校课程间的关联, 也要充分考虑和重视, 加强二者间的联系, 以实现彼此的互补与共同发展。

(二) 建立线上服务平台

互联网背景下, 高校图书馆服务要向智慧图书馆方向转型发展, 除提供线下的传统阅读服务外, 还要以网络为依托, 建立线上服务平台, 不仅满足校内师生群体对教参资料、文献资料等资源的使用需求, 还能吸引社会读者访问学校图书馆并进行线上阅读, 更好的推动全民阅读, 建设书香社会, 进一步发挥高校图书馆文化传

播的功能, 扩大学校图书馆文化影响力。因此高校图书馆建立线上服务平台尤为必要, 有利于为学校师生, 为社会读者提供智能化、精准化、个性化的阅读服务。线上服务平台的建设可从以下几方面来进行:

1. 调研师生图书资源使用需求

高校图书馆首先要满足校内师生对图书资源的使用需求, 在此基础上再向社会开放, 扩大服务范围和服务对象。因此, 必须调研校内师生对图书资源的实际需求。图书馆可采取多种形式来开展调研, 如线上线下相结合发放调查问卷、对师生代表进行线下或线上访谈、组织师生代表召开线上或线下的交流讨论座谈会, 以获取第一手资料, 了解校内师生对图书馆馆藏资源及服务的需求。在此基础上, 结合调研结果, 运用先进的信息技术如云计算、物联网、大数据等, 有效整合分散的资源, 尽最大努力的实现图书馆资源与师生所需资源需求匹配度的最大化, 让广大师生获得优质且个性化图书馆线上服务体验。

2. 完善服务功能, 提高服务质量和效率

线上服务平台的建设需要完善其服务功能, 在图书馆服务系统中应用5G技术、物联网技术等, 为学校师生提供一站式、智能化的服务, 如信息推送、信息互联、新书推荐、文献传递等。对于有考研意向的学生, 高校图书馆是最直接的资源, 很多高校图书馆均收藏有历年的考研真题, 可说是考研资源最权威最准确的来源。因此通过线上平台的建设以及图书馆服务功能的完善能及时接收读者服务需求, 很好的满足学生、教师、科研人员等各个层级的人士的资源需求, 让在线资源合理利用的同时还能通过该平台共享资源, 节约人力投入, 为广大读者提供实实在在, 高效便利的线上服务, 从而提高高校图书馆服务质量和效率。

3. 借助多样化的线上服务, 推进特色服务体系建设

高校图书馆要想实现向智慧图书馆的成功转型, 就必须以“互联网+图书馆”思维向着这一目标迈进, 以云计算、物联网等先进技术为依托, 向读者推出智能化、个性化、精准化的特色服务。如5G技术、体感交互、人工智能等技术的应用, 结合智能终端设备的使用, 便能智能化的获知读者阅读需求的反馈, 从而精准把握其需求, 提供给读者个性化的服务内容, 有效弥补调查问卷欠全面的不足。当前, 在各类社交平台上经常能看到一些高校图书馆的直播, 且内容丰富多样, 粉丝众多, 而很多大学生也非常愿意通过直播向社会大众展现自己的校园生活、表达自己的思想观点, 因此对于有意愿参与直播的大学生, 高校图书馆可诚邀其加入到图

书馆直播队伍中,与图书馆直播工作者一同合作,展现学校图书馆特色,扩大其直播影响力及图书馆知名度,吸引更多社会读者在线阅读,让图书馆文化传播深度和广度均得以拓展。

(三)开展丰富多彩的阅读活动,多渠道宣传推广数字阅读

高校图书馆建设特色服务体系,需要开展丰富多彩的阅读活动,以吸引更多读者加入到阅读队伍中,同时还要多渠道宣传推广数字阅读,形成人人阅读的书香氛围。一方面高校图书馆可根据不同层次读者的需求,举办主题不同、形式多样的阅读活动,以满足各层次读者的需求,并提供给其相应的服务。同时,为让阅读活动更为丰富,图书馆可加强与相关部门的合作,如出版社、网络阅读平台等,以让彼此实现优势互补与资源整合,共同策划出符合时代特点的阅读活动,并通过抖音、微博、微信公众号等媒体平台大肆宣传,将阅读活动推向高潮,吸引新读者的加入。另一方面,多渠道宣传推广数字阅读^[5]。互联网背景下,数字阅读已成为主流阅读方式^[6]。高校图书馆可通过数字阅读推荐系统的建立,向读者推送满足其阅读偏好的阅读资源,满足其阅读需求的同时提高满意度。数字阅读推广可通过多渠道宣传来推进,如通过校园网站、微信公众号、抖音等媒体推送,通过数字阅读的推广,有助于促进高校图书馆特色服务体系的建设。

(四)重视馆员培训及服务水平的提升

高校图书馆服务质量与馆员服务水平及专业能力有着密切关系,馆员服务能力越强,则服务质量越佳,也更能得到众多读者的认可,从而推动高校图书馆的高效运转。因此,作为与读者打交道的馆员,高校图书馆应重视对他们服务能力、服务水平的提升。一方面馆员自身要坚持不断的学习,借助网络优势学习线上服务的新方法、新技术,不断积累专业知识,完善自身知识结构,以为学校师生提供优质的图书馆服务。同时,馆员是图书馆形象的代表,因此平时要注重自身的形象,言谈举止得体、服装修饰端庄大方,能以亲和的态度、暖心的语言以及恰当的形体语言展开与读者的顺畅沟通。此外,还应具有一定的创新思维,能够与时俱进,快速适应时代发展变化,才不会落伍被社会淘汰,才能不断进步,以专业化的服务能力,过硬的服务水平让读者获得优质满意的服务体验。另一方面,高校图书馆要加强对馆员的培训^[7]。将馆员服务能力的提升作为建设图书馆特色服务体系的重点,一是关注其心理需求,在充分尊重馆员的前提下,挖掘其潜能,引导他们在图书馆

特色服务工作中乐于奉献,具主动服务意识。二是定期组织馆员培训,通过形式多样的专题培训活动让其意识到图书馆工作的目的和重要性,从而引领其准确定位自身角色,为服务能力的不断提升而不懈努力,从而推动高校图书馆馆员整体服务能力的提高,促进图书馆服务质量不断提升^[8]。

综上所述,互联网普及的时代,让高校图书馆服务机遇与挑战并存,需要其以“互联网+”思维,将先进的信息技术与图书馆业务相结合,改变传统思维的同时,对图书馆服务进行创新和优化。通过线上服务平台以及图书馆特色服务体系的建设,让图书馆向智慧图书馆方向转型发展,以提高图书馆服务质量与服务效率,为读者提供满足其实际需求的智能化、个性化、精准化服务,从而提高其对图书馆服务的满意度,让高校图书馆文化传播功能、知识服务功能得到充足发挥,实现其转型的成功。

参考文献

- [1]陈建新.高校图书馆服务体系建设策略研究[J].文化创新比较研究,2023,7(20):113-117.
 - [2]陈曼曼.“互联网+图书馆”思维下高校图书馆特色服务体系建设研究[J].传播与版权,2023(12):59-61+65.
 - [3]杨波,朱林,杨立志.“互联网+”环境下高校图书馆智慧服务体系构建[J].办公室业务,2022(17):187-189.
 - [4]陈夏,邵莉娟.“互联网+”背景下高校图书馆资源建设与服务创新研究[J].江苏科技信息,2022,39(23):19-21.
 - [5]李素娟.“双一流”背景下新一代高校图书馆学科服务体系建设研究[J].兰台世界,2022(08):123-125+129.
 - [6]姜笑楠.“互联网+”背景下高校图书馆服务开放教育研究——以学习型城市建设为视角[J].河南图书馆学刊,2021,41(07):45-47.
 - [7]马越.面向一流人才培养的高校图书馆协同育人服务体系建设[J].河南图书馆学刊,2021,41(02):58-61.
 - [8]巩林立,张会田,李志刚等.“双一流”背景下高校图书馆学科服务体系建设研究[J].图书情报导刊,2020,5(05):31-34.
- 作者简介:谢静,1986年12月,女,汉族,云南昭通人,硕士,馆员,研究方向:高校图书馆建设与发展。