

“互联网+”思维下公共图书馆的服务创新探究

李一男

河南省图书馆 河南 郑州 450000

[摘要]在“互联网+”时代背景下，基于互联网思维的应用公共图书馆在发展过程中逐渐开始探索服务模式的创新，构建“互联网+图书馆服务”模式成为新时代公共图书馆重点研究的课题。本文从“互联网+”思维入手，针对公共图书馆服务创新的措施进行了系统的探究，旨在能发挥“互联网+”思维的带动作用，全面提高公共图书馆综合服务创新效果，使公共图书馆支持下我国公共文化服务的质量得到整体性的提升。

[关键词]“互联网+”；公共图书馆；创新服务

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.09.1370

“互联网+”思维就是将互联网发展实践中形成的最新科技创新成果与社会各行各业、各领域进行深度融合，具体到公共图书馆服务创新层面就是促进互联网最新技术成果与公共图书馆服务工作的融合，通过技术的创新、效率的提升和模式的优化，增强公共图书馆服务能力和服务水平。在“互联网+”时代背景下，公共图书馆发展实践中要深化对服务创新的认识，积极探索服务创新的措施，确保能构建更加科学系统的综合服务体系，为公共图书馆更好的服务社会、服务公众奠定坚实的基础。

一、“互联网+”思维对公共图书馆服务的影响

在“互联网+”时代背景下，互联网思维逐渐在公共图书馆服务创新方面得到了相对较为广泛的应用，使图书馆的综合服务能力得到了极大地改善。具体分析，“互联网+”思维在公共图书馆服务领域的应用，对公共图书馆服务的发展和创新产生了多维度的影响：

（一）服务方式多样化

在公共图书馆基于“互联网+”的应用对服务工作进行改革创新的过程中，图书馆会有意识的对传统服务模式进行调整，并借助互联网平台的力量对互联网数字化服务、共享化服务等进行系统的开发和创新，构建能契合“互联网+”时代读者需求的手机阅读服务、资源共享服务、数字化信息检索服务等，使图书馆的服务模式和服务形式呈现出多元化发展状态，服务效能和服务影响力也表现出显著提升的发展状态^[1]。

（二）服务资源丰富化

在传统公共图书馆服务体系中，服务资源一般以图书馆的馆藏资源为主，服务资源相对较为单一，并且服务资源的供给受到时空限制的影响，无法为读者群体提供高质量、便捷化和针对性的服务。而新时期在对公共图书馆服务工作进行改革创新的过程中，基于“互联网+”思维的引领和信息技术的应用，公共图书馆在服务创新的过程中，不仅能对图书馆馆藏文献资源实施电子化和数字化的转变，构建特色数字资源库，还可以在网络上对相关资源进行检索，构建多图书馆联合数据库系统，从而为读者群体提供更多类型、更加丰富的数字化图书资源体系，信息资源服务也更加丰富，能满足新时代背景下读

者群体多元化的服务需求。

（三）服务内容特色化

“互联网+”思维模式下公共图书馆在探索服务创新的过程中，能尝试结合大数据技术的应用针对读者需求进行分析，也能通过数据挖掘和数据分析技术，对不同种类的特色文献资源进行整合，然后按照不同类型读者群体的需求，提供特色化的服务，凸显图书馆服务的个性化特征和地域化特征。具体而言就是公共图书馆依托互联网技术的应用在对服务工作进行改革的过程中，不仅可以结合大数据技术的应用准确定位用户需求，为他们提供个性化、针对性的服务，还能在开展服务工作的过程中，构建特色化文献资源数据库系统，支撑特色化服务工作的开展，构建视障特色服务、科研特色服务、青少年特色服务等，突出服务的高效性和影响力，使图书馆服务工作的开展能得到读者群体的高度认可^[2]。

二、“互联网+”思维引领下公共图书馆服务创新

在公共图书馆创新发展实践中，把握“互联网+”思维的积极影响，从不同的角度针对图书馆服务进行创新，能够构建多元化的服务体系，使公共图书馆的服务效能得到明显的提升，真正助力我国公共文化事业的高效化发展。下面就对“互联网+”思维引领下公共图书馆服务工作的创新进行系统的研究和分析：

（一）“互联网+”思维引领下读者服务的创新

对于公共图书馆服务体系而言，读者服务是图书馆综合服务工作中较为关键的环节，读者服务的创新关系到图书馆发展的稳定性和长效性，与图书馆服务社会职能的彰显也存在紧密地联系。新时期公共图书馆在探索读者服务创新的过程中，结合“互联网+”思维的应用可以对服务方式和服务模式进行系统的优化，借助全新的服务让用户能获得新的服务体验和阅读体验^[3]。一方面，构建线上特色读者服务体系，形成灵活多变的的服务模式。在公共图书馆依托“互联网+”技术的应用对读者服务工作进行创新的过程中，可以结合时代热点以及时事政治内容的变化，构建灵活多变的的服务体系，可以结合社会热点问题提供与之相关的读者服务，方便读者从多角度阅读，激发读者在线阅读兴趣。例如在“两会”期间公共图书馆就可以构

建“两会”推荐阅读的在线专题服务板块，将“两会”作为主题思想为读者群体提供相对较为专业的书籍和服务，并构建资源交流和讨论平台，方便有此方面阅读需求的读者能够在阅读的同时进行沟通和交流，增强服务的针对性和读者阅读的有效性，提高阅读服务工作的综合效果。另一方面，构建读者在线便捷服务体系。公共图书馆在对读者服务进行改进和创新的过程中，可以将微信和支付宝客户端上的“图书馆服务”功能作为载体，借助城市服务工作的开展为读者提供相应的便捷化服务，读者能够结合服务软件的应用对自身在图书馆中的借阅情况进行查看，也可以查看图书馆精选杂志分享、微刊以及本地区资讯等方面的内容，构建便捷化的服务体系，促进图书馆综合服务工作的创新，在“互联网+”时代背景下增强图书馆服务工作的稳定性和高效性^[4]。

（二）“互联网+”思维引领下综合活动服务的创新

公共图书馆是我国社会公共文化事业中的重要构成元素，其不仅仅承担着为读者提供阅读服务的任务，还承担着社会公共文化教育和文化服务方面的职责，因此公共图书馆在对服务进行创新的过程中，还要注意结合“互联网+”思维的引领对综合活动服务形式进行改革创新，构建在线特色化的综合服务体系。首先，公共图书馆可以尝试发布“网络书香”类型的系列特色活动，通过网络在线平台为读者提供特色文化相关的书籍，按照每月不同的阅读主题思想组织引导读者参与到阅读实践中，并在多元阅读的基础上分享自己的看法和感悟^[5]。其次，公共图书馆可以组织开展“网络在线讲坛”类型的文化讲座活动，在网络平台上每月由读者群体评选相应的讲坛活动主题，然后按照读者需求邀请专家学者到图书馆开展讲座活动，分享历史文化知识、社会科学经验以及自然探索内容、法律法规知识等，通过多种类型的书香讲坛活动，让读者能从多角度阅读、学习，彰显公共图书馆的社会文化宣传教育功能。最后，结合节假日公共图书馆可以开展节假日专题阅读服务活动，通过多种活动形式激发受众对阅读的兴趣，吸引群众能主动参与到阅读实践中，从而提高全民阅读推广服务工作的效果。

例如河南省图书馆在春节期间就组织开展了“春满中原老家河南”主题线上特色资源展活动，按照春满中原系列资源重点设置了视频篇、防疫篇、少儿篇、文字篇以及国图书香篇几个板块，集中展示了河南省图书馆节庆民俗相关电子图书，能表现河南地区中原特色的短视频以及常态化疫情防控方面的知识内容等，在数字阅读推广活动中，不仅在社会范围内营造了浓郁的文化氛围和阅读氛围，还能吸引本地区读者主动参与到阅读实践中，从而发挥公共图书馆的服务价值和作用，提高公共图书馆综合服务效果和质量^[6]。

（三）“互联网+”思维引领下平台延伸服务的创新

在“互联网+”时代背景下公共图书馆服务模式出现了相应的变化，不仅涉及图书馆内部的服务，还关系到公共图书馆数字图书馆平台延伸服务，只有能逐步针对平台延伸服务进行改革创新，才能形成图书馆服务工作的巨大辐射作用，带动本地区公共文化服务工作的高质量推进。因此在“互联网+”思维的引领下，公共图书馆在服务创新工作中，要有意识的针对平台延伸服务创新进行分析，可以在建设公共图书馆数字图书馆的过程中，积极寻求与微信公众号、微博自媒体平台 and 抖音短视频的合作，在不同的服务平台上积极开展图书的推广工作，激发群众对读书阅读的兴趣。同时也可以在不同平台的支撑下，构建特色图书馆品牌文化活动，如河南省图书馆就可以积极打造“中原文化节”“中原读书会”类型的活动，激发本地区读者参与阅读学习的积极性，使图书馆社会化服务的功能和效率得到显著的提升，有效增强公共图书馆服务创新的水平^[7]。

结语

综上所述，在“互联网+”思维的引领和支撑下，公共图书馆发展实践中积极探索服务工作的改进和创新，构建“互联网+图书馆服务”的创新服务体系，能借助互联网信息技术的应用促进服务模式的重新构建和服务体系的多元化创新，显著提高公共图书馆综合服务质量和效果。因此新时期公共图书馆发展实践中，要客观审视“互联网+”的影响，基于“互联网+”时代背景对新的发展模式和服务创新进行准确的定位，争取构建更加完善的综合服务体系，助力我国公共图书馆事业实现常态化发展的目标。

参考文献

- [1]姜云龙.“互联网+信用”模式下公共图书馆服务创新探究[J].河南图书馆学刊,2021,41(07):9-11.
- [2]杨梦娇.“互联网+”环境下公共图书馆服务的创新思考[J].传媒论坛,2021,4(03):146-147.
- [3]樊海磊.“互联网+”时代背景下公共图书馆服务创新策略[J].长江丛刊,2020,33(17):133-134.
- [4]阴娜.“互联网+”背景下公共图书馆老年服务创新探究[J].图书馆研究与工作,2020,26(04):94-96.
- [5]孙琼,蒋洁.基于“互联网+”思维下的图书馆服务创新研究[J].资源信息与工程,2019,34(05):125-127.
- [6]白俏.“互联网+”思维下的公共图书馆服务创新策略[J].内蒙古科技与经济,2019,28(19):132-134.
- [7]解阳.分析互联网思维下图书馆服务创新模式构建[J].山西青年,2019,45(19):161.