



引用格式:张幸格.论“互联网+”时代公共图书馆的服务创新[J].郑州轻工业学院学报(社会科学版),2016,17(1):31-36.

中图分类号:G252;G250.76 文献标识码:A

DOI:10.3969/j.issn.1009-3729.2016.01.005

文章编号:1009-3729(2016)01-0031-06

论“互联网+”时代公共图书馆的服务创新

Exploration on innovation of public library service in “Internet +” era

张幸格

ZHANG Xing-ge

郑州图书馆 流通借阅部, 河南 郑州 450000

摘要:随着互联网时代的到来,公共图书馆的传统优势受到挑战。在当今社会各业借助于“互联网+”而呈现一片繁荣新气象背景下,公共图书馆引入“互联网+”思维,必将有助于其服务创新,促进图书馆事业发展。为此,公共图书馆要在加强数字资源建设的同时,加强对图书馆馆员和图书馆用户的培训;注意充分利用互联网新技术进行服务手段创新,如开展移动图书馆服务、开通24小时城市街区自助图书馆服务、提供自助检索服务和自助借阅服务;积极探索新的服务模式,尝试区域图书馆联盟模式、图书馆总分馆管理模式和“阅读+”模式,并及时宣传推广其服务创新内容。

关键词:

互联网+;
公共图书馆;
服务创新

收稿日期:2015-08-10

作者简介:张幸格(1986—),女,河南省洛阳市人,郑州图书馆助理馆员,主要研究方向:图书馆管理。

随着物联网、云计算、大数据等信息通讯技术的发展,一个互联网时代到来了,人们的主要阅读媒介由单一的纸质逐渐发展成为纸媒与电子多媒体并存的形式。“互联网+”是网络时代的宠儿,其所到之处,生产或服务都呈现出一派新气象。公共图书馆引入“互联网+”思维,将有助于推动图书馆工作的转型升级,创新服务手段与方式,扩大服务范围,增强服务辐射能力,以满足人们日益增长的阅读需求,提升公共图书馆的社会影响力。目前,学界关于图书馆服务创新的研究成果比较多,也有互联网与公共图书馆服务创新相结合的学术成果,但“互联网+”概念不同于“互联网”,在网上搜索关键词“互联网+”与“公共图书馆”,只能找到一些零碎的新闻报道,未见相应的学术成果。鉴于此,本文拟在阐述公共图书馆服务创新的必要性和“互联网+”的内涵及其对公共图书馆影响的基础上,探讨如何将“互联网+”思维融入到公共图书馆的服务创新中,以促进图书馆事业更好的发展。

一、公共图书馆服务创新的必要性

最早的公共图书馆诞生于古希腊,设于柏拉图学园。公元前347年,柏拉图辞世,其学生亚里士多德在《悼词》中说,自己平生所学一是得益于“伟大的伯拉图”的言传身教,二是得益于设于学园的柏拉图图书馆,在这里他读到了前柏拉图时代从梭伦到苏格拉底的所有经典。两千年后,在欧洲文艺复兴正盛之时,弗兰西斯·培根又将公共图书馆与文学、出版、学校并列为人类传承文化的“四大发明”。唯其如此,欧美历来将图书馆建设视为文化建设的重中之重。

公共图书馆是我国公共文化服务体系建设的重要组成部分,在传播科学知识、传递先进文化、丰富人民群众精神文化生活、促进全民文化

素质提高等方面具有重要作用。然而,随着互联网时代的到来,很多人已开始习惯于通过互联网技术检索、阅读各种信息,公共图书馆的传统优势正在受到挑战。

1. 读者阅读方式的转变对公共图书馆的服务提出了更高要求

2015年4月公布的第十二次全国国民阅读调查结果显示,2014年我国成年国民图书阅读率为58.0%,较2013年上升了0.2个百分点;数字化阅读方式的接触率为58.1%,较2013年上升了8.0个百分点,数字化阅读比例首次超过了传统阅读,其中手机和微信阅读的增长最明显^[1]。这说明数字化阅读已成为一种新的阅读潮流。如果公共图书馆不能顺应读者阅读习惯的改变,不及时进行服务创新,将无法满足不同读者多元化、专业化、个性化的需求,从而丧失其传统的优势,甚至被“网络读者”边缘化。

2. 增强公共图书馆竞争力的必然要求

传统图书馆的核心竞争力来源于在一些领域的垄断性服务,以及拥有一批能熟练提供参考咨询服务的图书馆员。但随着信息技术的快速发展,各种商业性的信息机构逐渐成长,其服务内容已延伸到图书馆的某些服务领域,图书馆的信息核心地位受到挑战。图书馆只有充分利用互联网平台,对其组织内的信息资源进行收集、加工、存储、管理、检索、利用,才能为社会公众提供更好的服务。

3. 更好地满足人们日益增长的阅读需求

随着我国对全民阅读的日益重视,人们的阅读需求急剧增涨。目前,部分公共图书馆尤其是基层公共图书馆的服务内容和手段还比较单调,主要是收集各种出版物,提供文献外借、阅览、参考咨询、文献检索等服务,这些服务都需要利用图书馆馆藏书刊资料来完成,用户必须前往图书馆办理借阅证才能获取所需文献或服务,服务范围、效果等都受到一定的局限。此

外,部分基层公共图书馆经费不足、专业人才缺乏,导致其服务能力低下,难以满足公众的多元化阅读需求。

二、“互联网+”的内涵及对公共图书馆的影响

“互联网+”不同于互联网,“互联网+”并不是互联网与某行业的简单相加,而是互联网与某行业的深度融合。公共图书馆引入“互联网+”思维,必将有助于其服务创新,促进图书馆事业更好的发展。

1. “互联网+”的内涵

“互联网+”是把互联网的创新成果与经济社会各领域的业务工作深度融合,推动技术进步、效率提升和组织变革,提升实体经济创新力和生产力,形成更广泛的以互联网为基础设施和创新要素的经济社会发展新形态。简单来说,“互联网+”就是指互联网和各个产业相加,但这并不是简单的相加,而是要充分利用新的信息通信技术和互联网,让互联网与传统行业深度融合,从而创造出新的发展生态。

在2015年的全国“两会”上,国务院总理李克强提出制定“互联网+”行动计划,此后,“互联网+”受到了社会各界的高度关注。目前,“互联网+”战略已被应用到多个行业,带来了行业的创新,我们耳熟能详的电子商务、在线教育、在线旅游、网上银行等,都是“互联网+”思维与行业深度融合的产品。

2. “互联网+”对公共图书馆的影响

“互联网+”与公共图书馆的深度融合将使公共图书馆转变服务理念、创新服务内容,从而实现公共图书馆由传统图书馆向全媒体复合型图书馆转型。长期以来,我国公共图书馆主要是被动地向社会提供阵地服务,工作人员足不出户地坐等读者前来利用图书馆资源,主动服务意识相对缺乏。部分公共图书馆对图书馆

资源利用率、读者借阅满意率、服务效率及产生的社会效益不够关心,落后的服务理念、单调的服务内容、传统的服务方式已经不能满足人们对公共图书馆的需求。这就要求公共图书馆要紧跟时代潮流,及时引进“互联网+”思维,不断创新服务内容和形式,通过微博、微信、网络等新技术平台与读者进行互动,了解读者的不同需求,为读者提供多元化、个性化服务。目前,国内的一些公共图书馆结合“互联网+”进行了一些积极的探索。例如,国家图书馆在2015年世界读书日推出的“国图公开课”,以专题形式设置课程,推送不同形态的学习资源,采取线上线下相结合的互动模式,读者可以登录国图网站选择自己喜欢的课程;浙江省图书馆则与支付宝合作,在支付宝钱包建立服务窗,开通图书馆书目和活动信息查询、续借预约办理等服务。

三、对公共图书馆实施“互联网+”战略进行服务创新的建议

基于目前国内一些公共图书馆引进“互联网+”思维显著提高服务质量的经验,公共图书馆要实现传统服务与“互联网+”的深度融合,进行服务创新,使服务创新的成果被广大读者所接受,建议从以下五个方面着手。

1. 加强数字资源建设

在“互联网+”时代,公共图书馆应顺应读者的移动阅读需求,创新公共图书馆的服务内容,加强数字资源建设^[2],可通过将优质馆藏资源转化为数字资源、建立网络数据库等方式丰富服务内容。

首先,应将图书馆部分优质馆藏文献资源转化为数字资源。长期以来,公共图书馆重藏轻用,一部分纸质资源因年代久远已经出现破损,不再适合对外借阅。图书馆应对现有传统馆藏文献资源进行甄别,将其中价值较高的,如

地方志、人物、家谱、年鉴等经典,以及特色馆藏纸质资源,通过扫描、压缩、光学字符识别、音视频捕捉等技术,转化为数字化、电子化的光盘文献或网络信息资源^[3],建立具有本馆特色的超文本数据库、多媒体数据库和全文数据库,以提高图书馆文献资源的利用率,最大限度地实现优质文献资源共享,同时也可为公共图书馆开展特色信息服务创造条件。

其次,应根据用户需求,建立网络专题数据库。应在充分了解用户需求的基础上,应用爬行式搜索引擎、目录式搜索引擎、元搜索引擎等搜索手段搜集网络信息,查寻网上相关信息资源的分布情况,研究相关站点的信息含量和相关度,对收集到的信息进行分类、整理,按照不同的专题建立网络专题数据库。在资源库建立起来后,考虑到网络信息资源的动态性,要经常对资源库进行更新、维护,及时跟踪网上链接站点的变化,增加最新的站点,剔除消失的站点,确保用户随时能查找到最新信息。

再次,应建设适合特殊群体阅读的数字资源。特殊群体往往因为自身身体状况或其他方面的制约,不方便到图书馆阅读,公共图书馆要关注这一群体的阅读需求,通过调查分析,有针对性地提供特殊群体需要的阅读资源。例如,针对老年读者群体,在资源的建设上,除了提供养生保健、常见疾病防治方面的知识外,还需要为老年人提供简单易懂的网络应用入门知识,如电脑入门、移动阅读入门之类的内容;对于农民群体,可以更多地提供种植、养殖方面的知识;对于青少年读者,可以集中提供经典动画、儿童电子读物等。公共图书馆作为公益性单位,如能为弱势群体提供定制服务、个性服务,则可彰显其热心并长于公益服务的优势,从而争取更多的读者。

最后,应利用新技术,并结合图书馆的资源优势开通网上公益课堂。公共图书馆有开展社

会教育的职能,为了满足读者学习不同专业知识的需求,公共图书馆可以依托互联网,开通网上公益课堂,使读者能通过平板电脑、手机、数字电视、电子触摸屏等多种服务终端进行在线学习。图书馆应提前将授课内容按照专业进行分类汇总,通过网站、微信、微博、邮箱、手机短信等形式将信息推送给读者,使读者可以根据自己的时间来选择喜欢的课程。读者在学习过程中,可以通过网络与授课老师进行互动。同时,具备专业知识的读者也可以自己报名授课,从而实现知识的交流,充分发挥公共图书馆的社会教育职能。

2. 加强对图书馆馆员和图书馆用户的培训

图书馆馆员的业务水平、服务意识和道德素养直接影响着公共图书馆的整体服务水平,也决定着图书馆社会职能的发挥。因此,在公共图书馆开展服务创新工作中,应加强对图书馆馆员和公共图书馆用户的培训。

其一,加强对图书馆馆员的培训。图书馆馆员的业务水平、服务意识和道德素养,直接决定着图书馆社会作用的发挥,因此公共图书馆实施“互联网+”战略主要依赖专业人才的支持。由于“互联网+”战略是新生事物,公共图书馆缺乏既具备互联网最新专业技术又具备图书馆专业知识并能创新的人才,无法满足公共图书馆创新发展的需要,所以,公共图书馆应注重专业人才培养,加强对在职人员的培训。一是开展图书馆业务知识培训^[4]。图书馆学是一个不断发展的学科,随着经济社会的不断发展,其内涵也越来越丰富。现代图书馆要求其馆员打破固有的思维定势,从思维方式上快速与知识经济接轨。图书馆工作人员要及时学习图书馆学最前沿的专业知识和专业发展动向,不断更新专业知识体系。二是开展专业技能培训。在“互联网+”时代,公共图书馆的服务创新离不开互联网等信息技术的支撑,而信息技

术更新换代速度很快,这就要求图书馆要定期组织计算机方面的技能培训,让馆员及时掌握最先进的计算机技术、网络技术、计算机编目、标引、数据库的建立、网络和光盘的检索、国际联机检索,以及国际上先进的情报检索语言理论和应用技术,并将之应用到实际工作中,为用户提供优质高效的服务。同时,图书馆员还要承担起教育和培训用户的任务,起到网络资源导航员的作用。

其二,加强对图书馆用户的培训。图书馆服务创新的最终目标是为用户提供更多的资源和更高水平的服务。对图书馆用户开展培训、使其熟悉现代图书馆的馆藏及业务,非常必要。应围绕用户的需求制订有针对性的培训计划,分析网络环境下的用户行为特点和需求特征,尤其是远程用户的需求。在培训内容方面,除了介绍简单的目录指导和馆藏分布外,要重点培训用户对网络信息资源检索和辨别的能力、信息获取和分析处理的能力,帮助用户在庞杂的信息中搜集、筛选、分析和整合自己所需要的信息。

3. 注重服务手段创新

公共图书馆丰富的服务内容必须依靠先进的服务手段来实现,服务手段可以促进服务理念、服务内容、服务范围等的与时俱进^[5]。除了传统的服务手段外,公共图书馆当前更应充分利用互联网新技术进行服务手段创新。

一是开展移动图书馆服务。移动图书馆是数字图书馆的延伸,它引入了移动数字阅读方式和数字版权保护技术,将文字、声音、图像和视频等多种形式的资源利用3G/4G网络、有线及无线通讯网络发送至读者手机、手持阅读器等终端,读者可通过移动终端设备随时随地、方便快捷地获取信息,实现异地借阅和三网无缝链接的数字图书馆服务。例如,可利用手机上网的功能,检索图书馆馆藏书目信息、阅读在线

全文书刊,用手机的短信功能或电子邮件功能,接收图书馆发出的图书借阅逾期通知或咨询图书馆馆藏情况,以及通过手机公众微信号了解图书馆的资讯等。公共图书馆可以建立一个面向手机终端访问的移动图书馆服务器系统,开展手机在线参考咨询服务、手机阅读服务、个性化知识推送服务等。例如,国家图书馆开通的“掌上国图”服务,目前提供的有短信服务、WAP网站、国图漫游和手机阅读等版块^[6],读者可以随时、随地了解国家图书馆的服务,使用国家图书馆的数字资源,基本上实现了为广大读者提供资源导航、整合检索和个性化服务,以及基于内容的定制服务。

二是开通24小时城市街区自助图书馆服务。在距离公共图书馆偏远的郊区或读者集中的地区安装24小时城市街区自助图书馆,为市民提供阅读服务。街区自助图书馆是传统图书馆与数字图书馆的有机融合,具有占地面积小、自助方便、无需专人管理、便于移动的特点,弥补了公共图书馆数量不足的缺憾,拓宽了公共图书馆的服务范围。公共图书馆工作人员应现场给读者示范具体的操作办法,并张贴自助图书馆具体操作流程,以方便读者使用。同时,还应对自助图书馆附近区域进行走访调查,了解读者的年龄结构和阅读需求,定期更换图书并进行系统维护,确保自助图书馆真正发挥实效,从而缩短公共图书馆与读者之间的距离,扩大其服务覆盖面。

三是提供自助检索服务、自助借阅服务。随着生活节奏的加快,读者对于公共图书馆提供资源服务的要求越来越高,希望能在最短时间内找到自己需要的图书或有关资讯。这就要求公共图书馆尽早引进RFID无线射频技术和自助检索机、自助借阅机等先进设备,并摆放在公共图书馆内的明显位置,以方便读者查询、借阅。读者走进图书馆,只需要在检索机上输入

自己所需要的图书信息,就能立即显示出该书的馆藏地点、书架号、借阅状态等。图书馆工作人员应责任到人,及时对馆藏文献进行详细分类,并进行数据整理,保证流通状态的图书数据信息正确。通过自助检索,可以广、快、精、准地向用户提供他们所需要的文献信息资源,节省读者查找文献信息的时间和精力。

4. 完善公共图书馆服务模式

为适应“互联网+”时代读者多元化、个性化的阅读需求,公共图书馆应积极探索新的服务模式,以适应当前发展的需要。

一要实施区域图书馆联盟模式,使公共图书馆由封闭的个体图书馆向开放的社会大图书馆方向转变,实现资源共享。随着“互联网+”时代的到来,公共图书馆必须树立资源共享意识,积极利用先进的信息技术,构建区域图书馆联盟。发展图书馆联盟可以使各成员馆利用有限的经费,通过资源共享、互助合作的方式,最大限度地获取信息资源^[2],同时也可最大限度地满足读者日益增长的阅读需求。图书馆联盟是当今公共图书馆的发展方向,可以提供馆际互借服务、联合目录或资源目录共享、参考咨询服务的协作等;可以共同拥有电子数据库的使用权,进行工作人员培训和继续教育等。发展区域图书馆联盟可以解决馆藏量不足和经费不足的问题,同时也可以有效实现公共文化服务均等化,扩大公共服务覆盖面,使读者享受到互联网技术发展带来的福利。

二要实施图书馆总分馆管理模式,延伸图书馆服务。图书馆总分馆制是欧美国家图书馆普遍采用的模式和运行机制。近年来,我国公共图书馆也对总分馆制进行了积极的探索。上海、北京、深圳、嘉兴等地相继建立了具有当地特色的总分馆管理模式,并取得了良好的社会效益。公共图书馆可在人口集中、卫生环境良好、交通便利、阅读需求量比较大的社区、学校

或者监狱等场所设立分馆,并对分馆的工作人员进行统一培训,图书由总馆进行统一采购加工,分馆只专门从事读者服务工作。实施总分馆制有利于提高图书馆资源的利用率,有效延伸图书馆的服务,给更多读者带来阅读便利^[7]。

三要实施“阅读+”模式,推进全民阅读。公共图书馆应在引进“互联网+”战略的同时,在各行各业中积极推行“阅读+”模式,让阅读无处不在。在国外,汽车图书馆、地铁图书馆、机场图书馆、购物中心图书馆、阅读主题餐饮和酒店等,随处可见。在国内,公共图书馆可以充分利用馆内闲置资源,并号召广大市民捐出家里不用的图书,在商场、医院、地铁站、写字楼、公园、银行等场所设立爱心图书漂流点,建立QQ群、微信群,便于读者交流读书心得,相互推荐图书,并对图书漂流活动提出相关的意见和建议。开展图书漂流活动,可以让“阅读+”与其他各行各业紧密结合,推进全民阅读。

5. 及时宣传推广服务创新内容

在公共图书馆引入“互联网+”战略思维,必将有助于其服务内容和形式的创新。公共图书馆应设立专门的宣传推广部门,对图书馆推出的最新服务进行宣传推广。宣传推广部门要根据各馆实际和即将开展的工作,制定长远的宣传规划和短期的活动策划,在宣传推广工作中,除了馆内宣传、网站宣传、媒体宣传等传统宣传渠道外,还要重视对新技术、新媒体的运用,如通过微博、微信公众号、公益广告、微视等向社会公众展示公共图书馆的服务创新工作。在宣传内容方面,要侧重于对图书馆数字资源和依托互联网平台开展的形式多样的阅读活动的宣传,从而扩大图书馆创新服务工作的社会影响力,打造出独具特色的服务品牌。

总而言之,在“互联网+”时代,公共图书馆应把握机会,引入“互联网+”战略思维,进

(下转第42页)

经成为世界各国思想政治教育的一条重要途径,成为思想政治教育实践的本质。美国在价值观教育方面同样采取了灌输的方法,以保持其根本制度和核心价值观的高度稳定性和连续性。然而,美国高校则更多地使用“软灌输”方法,也就是通常所说的启发式教育。这种教育方法注重“教”与“学”之间的联结与互动,把学生当作教育活动的主体,充分发挥他们的主导作用,从而使其自觉、自愿地接受教育内容,在实践中自觉地把价值观念内化为自己的实际行动。

灌输是德育工作的基本原则和本质所在。因此,结合世界各国的经验,我国高校的思想政治教育必须坚持不懈地对大学生进行灌输教育。当然,灌输应讲求方法,那种“填鸭式”“满堂灌”的硬灌输应逐渐向软灌输转变;要创新灌输方法、拓展灌输空间、讲求灌输效果。基于此,要尊重学生的主体性,通过说理,引导、启发学生的思维,充分调动学生的积极性、主动性,最大限度地发挥学生的潜能,从而使灌输达至

“润物细无声”之境界。同时还应将灌输与学生自身需要相结合,根据学生的性格特征、兴趣爱好,因人而异地开展教育,引导学生自觉认识自身的责任与义务,树立正确的价值导向。

参考文献:

- [1] 习近平主持中共中央政治局集体学习时强调核心价值观是文化软实力建设的重点 [EB/OL]. (2014-02-26) [2015-12-10]. http://xh.xhby.net/mp2/html/2014-02/26/content_957596.htm.
- [2] 周中明. 中美两国高校道德教育途径比较研究 [D]. 南京: 南京师范大学, 2004.
- [3] 高星. 中美高校道德教育比较研究 [D]. 北京: 中国地质大学, 2014.
- [4] [美] 迈克尔·罗斯金. 政治科学 [M]. 林震, 译. 北京: 华夏出版社, 2001: 143.
- [5] 孙杰. 当代中国社会主义核心价值观研究 [D]. 北京: 中共中央党校, 2014.

(上接第36页)

行服务创新, 不断提高服务质量, 增强服务的主动性、专业性, 从而提高公共图书馆的影响力, 为国家的公共文化事业发展贡献一份力量。

参考文献:

- [1] 刘彬. 第十二次全国国民阅读调查结果公布 [N]. 光明日报, 2015-04-21(09).
- [2] 陈荧. 移动互联网环境下公共图书馆的服务对策 [J]. 图书馆学刊, 2014(4): 91.
- [3] 吴慰慈. 图书馆学基础 [M]. 北京: 高等教育出版社, 2004: 244.

- [4] 蒋蓓蓓, 刘福祥. 新时期公共图书馆员服务理念与服务心态研究 [J]. 科技情报开发与经济, 2014(21): 89.
- [5] 管翔. 新信息环境下公共图书馆服务创新 [J]. 四川图书馆学报, 2013(2): 34.
- [6] 刘莉, 郝志福. 数字阅读环境下公共图书馆的服务创新 [J]. 农业图书情报学刊, 2013(3): 165.
- [7] 史建强. 公共图书馆总分馆模式的实践与思考 [J]. 图书馆论坛, 2014(19): 249.