“互联网+”环境下图书馆信息服务的变革与创新

陈阿霞

摘要：“互联网+”作为一种新业态推动着图书馆信息服务的变革。文章对“互联网+”的内涵进行解读，分析了“互联网+”对图书馆信息服务的影响以及“互联网+”环境下图书馆信息服务面临的问题，并提出了树立“互联网思维”的服务理念，整合馆藏资源、加强协同建设，凸显用户体验、开展定制服务，优化服务团队，提升馆员素质的创新对策，以期更好地促进图书馆信息服务的发展。

关键词：“互联网+”；图书馆；信息服务；创新

作者简介：陈阿霞（1988—），女，汉族，江苏省淮安市，江苏护理职业学院图书馆馆员，图书情报专业硕士研究生，工作单位：江苏护理职业学院，江苏省淮安市，223005, E-mail:1160761335@qq.com 电话：15061224210

基金项目：2017年度江苏省高校哲学社会科学基金项目“‘互联网+’环境下高校图书馆信息服务的转型发展研究”（项目编号：2017SJB2012）研究成果之一。

随着信息科学的快速发展与创新，“互联网+”理念在社会各个领域的应用也越来越广泛，给人们的生活带来了全新的体验。各领域基于“互联网+”思维模式不断转变发展思路与服务模式，为行业的变革与创新寻求契机，图书馆也不例外。图书馆作为文献资源的集散地，在传播人类文明与科学文化知识、开展文化教育活动等方面具有重要作用。“互联网+”环境下信息资源的开放获取改变了信息的交流利用模式，这促使图书馆更加重视信息资源的协同共享以及面向用户的个性化服务的满足，“互联网+”环境下图书馆信息服务的变革与创新是图书馆优化发展的必经阶段。

一、“互联网+”的内涵解读

2015年3 月，国务院总理李克强在政府工作报告中首次提出“互联网+”行动计划，同年7月签批 《 关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》，至此，“互联网+”一词一跃而红，“互联网+”时代正式来临[1]。不同专家、不同领域对“互联网+”内涵的解读与认识也不尽相同，例如较早提出“互联网+”概念的马化腾，百度公司创始人、董事长兼CEO李彦宏，小米科技创始人、董事长兼CEO雷军，阿里研究院等都根据自身所开展的业务、对未来发展的预判而给出了不同的解释，仔细分析理解这些解读，可以总结出“跨界融合、创新驱动、重塑结构、尊重人性、开放生态、连接一切”是“互联网+”的主要特征[2]。结合多名学者对其内涵的解读，“互联网+”内涵可以理解为以互联网为核心，以大数据、云计算、人工智能等一系列高新技术为手段，将互联网技术和实际产业相结合的一种新模式、新方法、新业态[3]。可分为两个层次的内容来表述，一方面，将“互联网+”看成“互联网”与符号“+”两个部分，符号“+”代表深度融合，互联网与传统行业通过大数据、云计算及多种终端设备链接一切，以实现业务重组、服务模式革新最终达到社会生产要素与生产力深度融合的新业态；另一方面，“互联网+”作为一个整体概念，简单理解为传统产业借助互联网技术完成产业升级，从而提高社会生产力。“互联网+”环境下信息资源的开放获取改变了信息的交流利用模式，这对图书馆的信息服务产生了深远的影响，对此，图书馆应积极转变服务理念，创新服务手段，提供个性化信息服务，提升用户满意度，推动图书馆信息服务的创新发展。

二、“互联网+”对图书馆信息服务的影响

互联网技术使人们的生产生活方式发生了前所未有的改变，“互联网+”对图书馆信息服务的影响，首先，“互联网+”环境下图书馆必须变革创新，以新理念、新技术为基础，以“互联网+”思想为指导，在信息服务模式上追求互联网用户行为习惯及信息需求的满足，实现图书馆管理的优化、服务模式的创新、资源共享平台的搭建。其次，“互联网+”使得图书馆与其他各行各业实现了有效链接、深度融合，让图书馆拥有了更多的潜在用户，用户是图书馆生存发展的基础。再次，“互联网+”使图书馆对机构及工作流程进行重组，在机构设置上流通部、采编部、信息服务部等是大多数图书馆机构设置的标配，但在“互联网+”环境下科学技术的进步，部分依靠人力的繁重工作被机器设备代替，而信息服务的网络化、移动化，使得信息挖掘、加工等职能在图书馆中占越来越重的地位，图书馆必须进行部门人员之间的裁减、流动，改革机构设置，在工作流程上，图书馆以用户需要为前提，提供快捷、优质的服务为目的来重组工作流程。最后，“互联网+”使图书馆转变服务模式，通过馆员持续的跟踪服务，为用户制定个性化服务方案，使图书馆服务走上“专属定制”的道路[4]。“互联网+”通过改变图书馆所处的社会环境与技术环境，促使其服务的变革与创新，对产生信息行为的主体与客体的变化都有着重要的影响。

三、“互联网+”环境下图书馆信息服务面临的问题

（一）信息服务理念的变化

印度著名图书馆学家阮冈纳赞提出图书馆服务的目的是“一切为了读者”，用户信息需求是图书馆服务的驱动力。传统图书馆馆员信息服务意识滞后，对“互联网+”环境认识不足，依然停留在过去被动服务的意识中，缺乏利用新技术主动提供信息服务的理念，无法成为信息的创造者和传播者，造成当前图书馆服务理念落后，逐渐被边缘化的尴尬局面[5]。“互联网+”为图书馆的管理与服务带来了新的发展理念和发展思路，互联网思维、用户思维、平台思维等新的思维模式将改变图书馆现有服务理念，“互联网+图书馆”进行深度融合，获得网络规模效应，以满足用户多样化的信息需求。

（二）馆藏资源结构的变化

传统图书馆收藏的资源以物理实体为主，纸质文献资源占主导地位。“互联网+”环境下，搜索引擎工具的普及，移动通信网络的便捷，使得数字资源的获取利用更加方便高效，在很大程度上就能满足用户的信息需求，传统图书馆的纸质馆藏资源利用率明显下降。图书馆应适时改变馆藏资源结构，纸质与数字资源双并重，实现馆藏资源线上与线下的融合，使馆藏资源配置得以优化。为了能够满足用户多元化的信息需求，图书馆应该充分利用“互联网+”技术推动馆际合作，馆藏互补，集知识大成，实现资源的互通共享。

（三）用户与图书馆关系的变化

“互联网+”环境下，海量信息资源的出现，拓宽了用户获取信息的渠道，这给用户带来了很大的便利与满足感。图书馆的服务在一定程度上会受到时间、空间以及图书馆规章制度的制约，导致大量用户不再寻求图书馆员的帮助，主动将目光转向了互联网提供的智能化的自助服务，将图书馆的被动服务变为互联网的主动服务。“互联网+”打破了图书馆与用户之间的界限，用户也可以参与到图书馆的管理中，用户既可以作为信息资源的使用者，也可以成为信息资源的发布者，这使得用户不再单纯地从图书馆获取资源，彻底改变了用户与图书馆之间的关系。

（四）信息服务模式的变化

“互联网+”环境下，新通信技术的应用，用户信息需求及获取信息资源方式的变化，正逐渐改变着图书馆的信息服务模式，使图书馆的信息服务模式向移动化、智能化、多元化方向发展。通过互联网技术打破信息壁垒，重建图书馆与用户之间的交流方式，将图书馆的信息服务与社会各行各业相融合，拓宽服务内容，扩大服务范围，挖掘潜在用户，构建新的信息服务体系。依托于互联网技术，众多图书馆正利用各种新媒体，比如图书馆官方微博、微信，移动图书馆等的应用，极大地方便了用户对信息的获取，使图书馆服务模式更为多元化、智能化，也更契合用户需求，节省了用户利用资源的时间，提高图书馆服务的满意度。

四、“互联网+”环境下图书馆信息服务的创新对策

（一）树立“互联网思维”的服务理念

互联网思维是“互联网+”坏境下图书馆发展的原动力，如果图书馆馆员自身还没有将思想、态度和行为嵌植于整个网络生态系统，将影响图书馆未来的发展。互联网思维是一种全新认识的哲学论，包括互联网精神（开放、平等、协作、共享），互联网理念（打通虚拟实体、打破时空约束、极致化、模块化、利用大众力量、用户本位主义等），互联网经济即运行模式（长尾理论、市场均街理论、消费者主权论）三个方面[5]。图书馆要适应“互联网+”时代的发展，在互联网精神层面，必须以开放、平等、、协作、共享的精神为指导，将图书馆融入整个网络生态系统，尊重用户需求和体验。在互联网理念层面，要将图书馆置于跨学科、跨领域的环境中，推动思想、组织、制度协调创新，重构图书馆的业务流程，实现图书馆线上线下服务的智慧互联。在运行模式层面，要关注图书馆用户的需求，实现精准感知、定向推送，提供个性化、嵌入式的服务。

（二）整合馆藏资源，加强协同建设

“互联网+”环境下，图书馆馆藏资源结构发生了巨大改变，以用户需求为中心，整合馆藏资源，加强协同合作，促进图书馆的多元化发展。一方面，利用大数据、云计算、人工智能等一系列高新技术手段，优化整合馆藏现有资源，深度挖掘本馆特色资源，将馆藏资源建设的重心转移到特色资源的建设上，形成集馆藏基础资源与特色资源相结合信息资源建设、管理与服务体系，为用户提供个性化的信息服务。另一方面，强化图书馆与用户、图书馆与图书馆、图书馆与社会其他机构的合作，尤其是图书馆与馆配商、出版社之间的互动合作，提供信息资源共享服务平台，形成具有自身特色的馆藏信息资源配置模式，使用户实现信息资源的共知共享。“互联网+”的发展，将图书馆实体馆藏资源的服务通过各种网络平台展现给用户，使用户能够随时随地利用图书馆多载体的资源，这也挖掘了一大批潜在的图书馆用户，使图书馆信息服务得到了进一步延伸。

（三）凸显用户体验，开展定制服务

关注个体价值是“互联网+”时代的显著特征，因此，用户体验是图书馆信息服务创新的核心。传统图书馆主要以信息资源提供者的角色开展服务，“互联网+”环境下，图书馆、用户、合作商等角色的互相转化势在必行，图书馆从信息资源的提供者向信息资源的服务者转变，用户、合作商不再单向的享受服务，也参与到服务中来，成为信息资源的提供者[6]。面对需求多元的用户群体，依托“互联网+”技术，图书馆制订个性化的服务方案，提升用户体验感。个性化的定制服务主要体现在服务细节上，例如人性化设计的图书馆服务平台、图书馆互动界面的颜色动态效果的优化、图书馆“微服务”[7]（“微服务”是指借助微信、微博等载体将图书馆现有的功能引入移动设备，使用户能够通过移动终端随时随地享受图书馆的服务。）等新媒体的沟通交流更快更贴切用户需求。图书馆重视用户体验，开展定制服务，使图书馆信息服务模式全面升级，进而提升用户粘性与用户满意度。

（四）优化服务团队，提升馆员素质

“互联网+”环境下，高水平、高素质的人才队伍是图书馆信息服务变革创新的基础。具体来说，图书馆需要拥有“互联网技术”或“互联网思维”的人才，这不同于传统强调的“复合型人才”。他们不但要有能够提供信息资源检索、分析、利用的图书馆基础服务能力，还需要有在“互联网+”环境下图书馆与其它行业深度融合的专业背景、知识结构、数据挖掘的创新能力。一方面，图书馆要加强人才队伍的引进，优化配置图书馆人才资源，根据本馆实际情况进行全面考量，引进具有“互联网思维”的专业人才，对馆内人力资源进行合理配置与分工，摆脱固有的被动服务理念，走近用户，主动为用户提供信息服务；另一方面，建立完善的馆员培训体系，应根据“互联网+”环境下图书馆的发展要求，对馆员进行科学的、有针对性的、分层次的培训，提高馆员的信息服务能力。馆员培训是一项长期的、系统性的工程，这也要求馆员树立终生学习的观念，适应外部环境的变化对图书馆的影响。

五、结语

“互联网+”环境下，图书馆信息服务变革与创新再次印证了阮冈纳赞“图书馆是一个生长着的有机体”的有益教诲。图书馆的信息服务应回归用户服务的本质，以人为本，以用户信息需求为核心，以国家政策和图书馆规章制度为原则，根据图书馆自身的实际情况开展尝试与探索。在“一切皆为互联”的“互联网+”环境下，图书馆信息服务必须勇于变革，善于创新，以实现自身的可持续发展。

参考文献：

[1]从“+互联网”到“互联网+”［N/OL］.［2015-10-20］.

http://www.cqn.com.cn/news/zgzlb/diwu/1047699.html.

[2]韩翠峰.“互联网+”环境下的图书馆服务转型与发展[J].图书与情报,2015,05:29-32

[3]李易宁.“互联网+图书馆”的延展维度与新思路[J].图书馆,2017,04:70-75

[4]王娜.“互联网+”环境下高校图书馆服务模式的变革与创新[J].河南图书馆学刊,2018,08:51-52

[5]魏大威.万物互联背景下我国公共图书馆新业态发展思考[J].大学图书馆学报,2014,40(11):22-32

[6]谭亮,黄娜.“互联网+”环境下图书馆服务弄湿创新探究[J].河南图书馆学刊,2019,03:115-116

[7]付光宇.论“互联网+”业态下高校图书馆信息服务的变革[J].图书馆工作与研究,2018,08:57-60