

“互联网+”环境下图书馆的服务模式转变 ——以安徽财经大学图书馆为例

The Transformation of Service Mode under the Internet+ Environment in the Library:
Taking the Library of Anhui University of Finance and Economics as an Example

张维伟 ZHANG Wei-wei

(安徽财经大学图书馆, 蚌埠 233030)

(Library of Anhui University of Finance and Economics, Bengbu 233030, China)

【摘要】“互联网+”作为新概念的提出不断影响着各行各业,同时也给图书馆的发展带来了新的机遇和挑战。传统服务模式下的图书馆已不能满足新环境下的读者需求,高校图书馆应加快服务转型工作。本文通过分析传统服务模式下的安徽财经大学图书馆所面临的问题,提出相应的转型方向及实施办法,以促进高校图书馆在“互联网+”环境下的创新发展。

【关键词】互联网+; 图书馆; 服务创新

【Key words】Internet+; library; service innovation

【中图分类号】G258.2 **【文献标志码】**A **【文章编号】**006-4311(2018)04-0052-03

DOI:10.14018/j.cnki.cn13-1085/n.2018.04.019

0 引言

大学图书馆承担着为广大师生提供丰富的学习生活、优良的学习环境和扩展精神文化生活的重任,同时又是全校的信息资源中心和校园精神文化传承中心。高校图书馆服务的主要对象是校内的学生、老师及广大的教职工。这部分的读者的特点是有高学历、知识丰富且有很强的科研能力,部分读者甚至还有很高的学术造诣。这部分人群都享受着互联网下的最新成果,读者在新网络环境下获取资源的途径越来越多,新网络环境下的读者对传统图书馆的依赖性日益减弱,这就造成了传统图书馆在校内的地位越来越低。传统图书馆几乎就成了学生眼中的借书处、自习室。这几乎是各高校传统图书馆普遍存在的现象,如果图书馆的服务模式不进行变革,图书馆的未来将会越来越边缘化。图书馆在新的互联网环境下如何创新服务,

作者简介:张维伟(1983-),男,安徽亳州人,硕士,馆员

是目前各个高校图书馆普遍存在的问题。高校图书馆的服务理念、服务内容、服务模式只有不断创新，才能重新吸引读者，并赢回图书馆在读者心中的地位。

1 传统图书馆存在的问题

互联网时代下，学校的老师和学生获得信息的途径越来越多。但互联网上的信息鱼龙混杂，真正有价值的信少之又少。图书馆的资源虽然很多，但进行数字化的很少，这就造成了读者检索信息不够方便。我校图书馆在传统的服务模式也进行了数字资源建设，但在互联网时代下，仅仅简单的增加数字资源的量还是不够的。为适应读者日益增长的需求，图书馆还有很多问题需要解决。

1.1 服务的被动性

传统图书馆的服务主要是为读者提供借还图书的服务，在此服务的基础上的拓展服务就是网络电子资源的服务了。读者到图书馆的目的就是借还书或是到期刊阅览室浏览期刊报纸，到网上使用图书馆则是简单的下载期刊论文，读者只有被动式的接受图书馆的服务。当读者遇到问题时，往往找不到咨询的窗口，读者对信息资源使用有需求或者疑问时，不能及时反馈到图书馆，这就造成了图书馆服务跟不上读者的需求，从而造成了图书馆服务变得不够主动，读者也只能被动式的接受图书馆的服务。

1.2 服务的局限性

读者使用图书馆的传统纸质资源，都需要通过一卡通方式进入图书馆，不管是借还图书，还是查阅期刊或是浏览报纸，都需要到图书馆。而数字资源由于收到版权的限制，也只能在校内固定 IP 地址范围内浏览下载。这就造成了图书馆服务具有很大的局限性，而数字资源也仅限于在电脑上浏览查阅，在媒体终端多样化的今天，这种单一而又局限性的服务无论是对图书馆服务的提高，还是对学校

教学科研水平的提高都是不利的。

1.3 浅层次的服务

早期的图书馆是为读者提供纸质图书借阅服务，同时也提供纸质期刊的文献查阅服务。学生到图书馆不是借还书，就是查阅期刊报纸，而更多的学生则是利用图书馆自习。互联网刚刚走进校园的时候，图书馆为了跟上时代的步伐，建设了电子阅览室，同时加强了网上电子资源建设，极大方便读者查阅资料的效率。在网络刚刚兴起那个年代，这无疑是一个具有划时代意义的创新服务。然而随着“互联网+”时代的到来，图书馆的服务除了电子资源变得多一些之外，并没有其他实质性的变化。随着笔记本电脑、智能手机、平板电脑的普及，原有的电子阅览室变的门可罗雀，图书馆的服务又回到了只能借还书，上自习的时代。在读者需求多样化的今天，图书馆的传统服务越来越显得单一守旧，回到了浅层次的服务当中。

2 “互联网+”与图书馆

图书馆服务模式的改革已是迫在眉睫了，“互联网+”的新理念无疑是给图书馆的未来发展带来了新的机遇与挑战，图书馆应该用新的思维与理念审视现在、规划未来。这种挑战同时也是机遇，这等于给传统模式下的图书馆插上一对“互联网+”的翅膀，可以让图书馆在未来的发展中飞得更高飞得更远。众所周知，植物的相互嫁接取两者优点，避两者缺点，嫁接成功后总能得到很好的效果，而嫁接的好坏，除了专

业人员的扎实的操作技能外，还要考虑到两种植物的融合度，而植物能否长期开花结果，则是对植物后期不懈的栽培与管理。图书馆是单一的服务部门，却又涉及各个专业的学科，图书馆在未来做好与其他专业的深度融合及对图书馆后期的管理，则是同植物嫁接的原理一样。

2.1 什么是“互联网+”

不管工作还是生活，我们身边总之不断充斥着“互联网+”的概念，但究竟什么是“互联网+”，它到底该如何定义，从目前已有的文献及研究来看，这个新概念还是处于理论探索阶段，是目前议论度最高、使用面最广但尚未落实的一个理论体系。2015年3月5日，李克强总理在第十二届全国人大第三次会议上首次提出了“互联网+”行动计划。从此“互联网+”的概念便与社会的各个领域深度融合。“互联网+”不是互联网简单的与传统行业相加，而是各行各业利用互联网技术，充分利用互联网的各个平台，促进各个传统行业的进步，并促进整个行业技术的发展。“互联网+”是现在乃至未来社会的一种新的经济常态，新网络环境下各个互联网平台将会与经济社会的各个领域深度融合。

2.2 “互联网+”时代下读者需求分析

现代大学生阅读图书已经不需要单一的手捧纸质图书去阅读了，更多读者更愿意使用方便快捷的电子图书，电子期刊。从目前安徽财经大学图书馆图书管理系统统计的数据来看，图书馆的纸质图书的借阅量逐年降低，而图书馆每年按读者需求在现有馆藏图书的基础上增加新书的采购，在服务上也不断为读者提供更加方便快捷的借还服务，却依然不能改变图书馆图书借还量下滑的现象。

随着经济水平的提高，学生拥有高端智能手机、平板电脑、笔记本电脑已是很普遍的现象，而对于读者，需要阅读的信息媒体形式也是多种多样。电子书、电子期刊、图片、有声读物、视频、音乐都是读者经常浏览学习的媒体类型。而读者的阅读习惯也喜欢用课余、短暂休息等碎片的时间去阅读，这种学习的方式可以完善自身的知识结构，从而节省了大量的学习时间。

2.3 “互联网+”图书馆的理论探索

“互联网+”图书馆的“+”不是简单的把互联网加到图书馆里。这个“+”不仅仅是将图书馆现有的资源、系统、平台与互联网相加，更是图书馆的思维模式、服务思想、管理理念在互联网新思维的基础上进行质的提升。首先图书馆要优化数字资源的采购方案，在现有的数字资源的基础上不断丰富其种类及内容。丰富图书馆数字资源与有限的经费永远是一个矛盾，安徽财经大学图书馆每年在数字资源建设上做好详细的规划，把有限的经费充分的利用，从而做到数字资源的数量最大化。在做好现有图书馆资源的数量的提升的同时，也应该提高图书馆资源的获取能力，现在基于云计算的图书馆也已经慢慢普及，在“互联网+”时代下，学校图书馆应该加强与云图书馆的对接，从而提高了图书馆的信息的获取能力及资源共享水平。把“互联网+”图书馆的思想转变成可以实施的服务模式，是一个杂而又系统的工程。图书馆应该抓住国家“互联网+”创新体系战略发展与产业变革这个时代的机遇，把“互联网+”作为图书馆管理与服务转型的战略突破口，充分发挥“互联网+”在图书馆未来改革中的重要作用，从而根据学校自身的特色与情况，在区域经济、学科范围、专业领域等方面构建出具有我校特色的图书馆，从而提升图书馆的核心竞争力。

3 “互联网+”环境下我校图书馆服务模式的转变

新的网络环境下，安徽财经大学图书馆的管理层也意识到了图书馆原有的服务模式已逐渐落后于读者的需求。近几年，由于校领导对图书馆工作的支持，图书馆的管理层也不断在图书馆的服务模式上进行思考、探索、创新。在服务模式探索的初期，我馆就开始加强了电子资源的建设，丰富了图书馆的电子资源，

目前我馆的电子资源覆盖了中外文的期刊、中外文统计数据、中外文电子图书、考培视频题库、影视鉴赏等，几乎涵盖所有类型的电子资源。纸质文献资源借还服务上，我馆引进了自助借还机，读者可以通过自助借还书机完成图书的借阅与归还，提高了图书馆的服务效率。这些都是在“互联网+”环境下对图书馆服务模式的探索与应用。图书馆在未来的发展探索中，还要加强图书馆的个性化区间的设计，未来的图书馆应该是信息资源中心、文化传承中心，这些对未来图书馆规划的构想，都是“互联网+”思维模式下探索的结果，在新的理念、新思维的探索中，我校图书馆的服务模式也发生了相当多的转变。

3.1 馆员服务模式的转变

在新的网络环境下，图书馆馆员仅仅满足于为读者做借还书服务是远远不够的，现在的馆员还要掌握网络技术、计算机操作、信息检索、学科服务等相关专业知识。我馆为提高馆员的整体素质，提高馆员的服务水平，经常开展信息技术的培训，定期邀请数字资源的培训师为我馆的馆员开展信息检索的培训。为了让馆员接触到更多的新知识、新理念，我馆经常派相关工作人员去参加各种学术会议，并到其他一流高校图书馆交流学习。目前图书馆已设有专门的岗位来处理读者日常使用图书馆所遇到的问题。另外，图书馆同时也开设了网络 QQ 群、微信公众号、留言板等网络渠道用来解答及推送读者在使用图书馆数字源遇到的问题及信息。图书馆的服务已经由传统的实体服务逐渐转型到网络虚拟服务；由单一类型的服务转变为多元化服务；由被动式服务转变为主动式服务，这些馆员服务的转变都是我校图书馆在“互联网+”时代下对图书馆服务模式的一种创新体现。

3.2 资源服务的转变

在传统的纸质图书借阅服务上，图书馆改变了传统的人工借还方式，在图书馆的服务大厅引入了自助借还机，读者可以通过这些设备快速地查找出所需要的图书并通过自助借还设备完成自助借阅工作。这些自动化备的应用，极大提高了读者的借还效率，同时也提高了图书馆的服务水平。为了让读者可以多样化的阅读图书，除了提供纸质图书的借阅外，我馆还引进了超星电子图书、畅想之星馆配电子书、维普博图外文电子书等供读者在网上下载使用，在图书馆服务大厅还安装了超星电子书借阅机为读者提供最新的网络畅销书供读者免费下载读。图书馆在纸质资源方面除了提供了期刊报纸供读者查询，同时图书馆还引进了中国知网、上海万方、重庆维普、龙源电子期刊等期刊数据库。为了方便读者浏览期刊报纸，图书馆的服务大厅还引进了报纸阅读机、期刊阅读机，读者通过这些设备就可以查阅几乎所有的电子期刊，电子期刊的种类和内容比纸质的还要丰富，同时也更方便读者查询浏览。为了丰富图书的媒体种类，电子图书提供原版扫描版本图书、文字版本的图书、有声版本图书供读者选择下载阅读。

资源服务的转型，首先要丰富图书馆资源的内容，其次要丰富图书馆资源的种类，安徽财经大学图书馆在这方面已经做了很多的工作。但在“互联网+图书馆”的理念下，图书馆还突破了数字资源使用的局限性，馆里引入了移动图书馆系统，读者可以在任何有网络的地方，使用个人在学校的学号登陆此系统。读者可以利用系统查询纸质图书的在馆情况，同时还有预约、续接功能。系统还可以让读者在手机上查找、浏览、下载电子期刊、电子图书、报纸、学术视频等内容。移动图书馆的应用，真正实现了“互联网+”图书馆资源的深度融合。

3.3 图书馆空间服务的转变

图书馆空间再造是目前较新的一种创新模式，未来图书馆的服务在“以人为本 读者至上”的理念基础上更应该体现出人性化、突出多元化。这不仅仅是对图书馆原有信息资源功能的拓展，更是利用“互联网+”的概念把新的网络技术、网络平台与传统图书馆的深度融合。图书馆投入使用的影音视听室，可以利用现有的影视数据库为读者提供影音欣赏服务。另外，图书馆开辟的茶吧，可以为读者提供一个可以一边休息喝咖啡，一边讨论学习的空间。图书馆对电子阅览室的进行了改建，除了对原有设备的升级之外，还

对其空间进行了扩展，读者除了可以在里面随时查找资料之外，老师还可以在里面进行研修或带学生进行学习讨论。这些都是图书馆在“互联网+”环境下对现有空间服务的探索。

3.4 图书馆向智慧认知型服务的转变

在互联网时代图书馆在馆藏建设、数字化建设、智能建设方面取得了相当大的成果，无论是在资源建设方面还是在自动化服务方面都得到了很大的提升。但目前很少有读者可以系统地了解整个图书馆的功能。传统图书馆往往采用对新生进行入馆教育的方式让学生学习如何使用图书馆。这种方式耗时耗力，开学之初的工作本来就很繁重，新生的入馆培训无疑又加重了图书馆的工作负担，为解决这一问题，图书馆利用“互联网+”的思维模式建设了图书馆《智慧导航认知平台》，平台是基于图书馆的三维建模，将图书馆的整体情况、周边环境在平台上整体展现出来。平台在全馆场景复现的基础上，通过自动场景引导及自动讲解功能，让读者主动的在虚拟图书馆的环境中完成对图书馆的认知和体验。平台可以让新生更加主动、有趣、量化的方式高效率的完成图书馆的认知和新生培训工作。读者可以通过本系统的虚拟漫游、3D 视频、全景图片等方式全方位了解图书馆的实体馆舍、图书馆藏、资源建设等情况，同时还可以了解图书馆的应急逃生路线、消防设施以应对突发事件的发生。本平台的投入使用，可以很好的解决新生入馆培训工作的问題，促进各个层面的读者对图书馆的深度知晓和了解，促进图书馆整体使用率和读者认知。

4 结语

“互联网+”的新理念的提出，给我们的生活带来了质的改变，同时也给图书馆的改革创新带来了新的挑战 and 机遇。安徽财经大学图书馆在改革创新时也遇到了很多困难，未来图书馆在改革创新方面依旧任重道远。图书馆在以后的改革创新中依旧需要一步一步的摸索的同时再加以论证，并坚持不懈地开展“互联网+图书馆”的创新服务。

参考文献

- [1]唐美荣.“互联网+时代”高校图书馆服务转型研究[J].内蒙古科技与经济,2016,No.358(12):122-123.
- [2]蒋萌,武群辉.“互联网+”环境下图书馆空间再造模式内涵与结构研究[J].图书馆学刊,2016,v.38,No.250(1):19-23.
- [3]周华生.论高校图书馆“互联网+”时代知识服务模式的转变[J].黑龙江科技信息,2015(33):191.
- [4]张兴旺,李晨晖.当图书馆遇上互联网[J].图书与情报,2015(4):63-70.
- [5]靳晓恩.“全媒体”时代图书馆微服务模式创新研究[J].重庆科技学院学报(社会科学版),2015,(07):90-92.
- [6]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.
- [7]孟文杰.互联网时代图书馆空间重构模式研究[J].现代情报,2015,35(11):59-63.
- [8]陈洁薇.“互联网+”时代图书馆信息服务探究[J].大学图书情报学刊,2016,34(04):46-49.
- [9]张兴旺,李晨晖.“互联网+图书馆”顶层设计相关问题研究[J].图书与情报,2015(05):33-40.
- [10]郝春柳,杨帆.“互联网+”背景下公共图书馆未来发展方向的思考[J].河北科技图苑,2016,29(03):13-15.