

“互联网+”背景下图书馆服务变革研究框架

袁红军

(郑州师范学院, 河南郑州 450044)

摘要:“互联网+”是一种颠覆创新的范式, 将为图书馆服务发展带来新的机遇, 研究基于“互联网+”背景的图书馆服务变革具有重要的现实意义。运用文献调查法与实地调研, 在分析“互联网+”与图书馆研究现状基础上, 对业务流程重组、用户体验、跨界合作、智能互联等进行分析, 以期基于“互联网+”背景的图书馆服务创新具体实施提供参考工具。

关键词: 互联网技术; “互联网+”; “互联网+”思维; 图书馆服务; 服务变革

中图分类号: G251

文献标识码: A

DOI: 10.3772/j.issn.1674-1544.2016.06.007

Study on Research Framework of Library Service Reform under Background of “Internet Plus”

YUAN Hongjun

(Zhengzhou Normal University, Zhengzhou 450044)

Abstract: “Internet plus” is a kind of subversive innovation paradigm, will bring new opportunities for the development of library services, and has important practical significance to study on the reform of library service in “Internet+”. The article used the method of literature survey and field research, and analyzed the “Internet plus” and library research, and analyzed business process reengineering, user experience, cross-border cooperation, intelligent interconnection, etc. This research results will become the reference tool of implementation of library service reform based on “Internet plus”.

Keywords: internet technology, “Internet plus”, “Internet plus” thinking, library service, service reform

“互联网+”是利用以互联网为标志的信息通讯技术, 可以随时随地且不受时空限制地改造所有产业、行业以及生活方式、社会管理形式的一种颠覆性创新的范式。“互联网+”的典型特征表现为知识重构、和谐生态、连接一切、跨界融合、开放获取、尊重人性等^[1]。“互联网+”环境往往包含“互联网+”加某一行业、互联网技术以及“互联网+”思维等内容。“互联网+”实质上就是利用互联网平台, 拓展某一传统行业, 如餐饮、旅游、公共文化、新农村建设等。其中公

共文化体系包括图书馆、博物馆等。因此, 图书馆也可以借鉴“互联网+”理念, 发扬互联网“开放获取、精致服务、连接一切、跨界融合与创新”的精神, 实施“互联网+”与图书馆服务融合的各种战略^[2]。本文研究“互联网+”环境下图书馆服务的变革, 将为图书馆服务创新提供有益的思路和建议。

1 相关研究现状

在CNKI (China National Knowledge

作者简介: 袁红军 (1970—), 男, 郑州师范学院副研究员, 研究方向: 网络化信息服务。

收稿时间: 2016年11月16日。

Infrastructure, 中国知网)上采取高级检索方式,确定检索式为“篇名”包含“互联网+”与“图书馆”(模糊匹配)。由于“互联网+”始于2015年初,检索开始时间自动显示为2015年1月1日,截止时间为2016年5月20日,共检索到98条结果。2015年为54条,2016年前5个半月为44条。可见,关于“互联网+”与图书馆的研究在2015年刚刚起步,预计2016年将达到高潮。

“互联网+”与图书馆现状研究分布广泛,符合“互联网+”是一种产品形态的特性,图书馆不同业务均可构成“互联网+图书馆某一业务”,研究内容涉及“互联网+”环境下图书馆服务转型与发展^[3]、图书馆创新的逻辑与行动^[4]、融合图书馆构建^[5]、顶层设计^[6]、馆员培训^[7]、读者服务^[8]、信息服务模式^[9]、图书馆空间再造创新^[10]、公共数字图书馆核心竞争力构建^[11]、阅读推广^[12]、图书采访机制^[13]等。其中,韩翠峰^[3]通过概述“互联网+”的内涵,重点对图书馆服务转型与发展对策进行了研究。周建芳等^[4]以图书馆受赠创新为例,提出基于“互联网+”的理念,即尊重人性、强化连接、重构模式、融合创新及以打造开放的行业生态是图书馆破解当前发展困境的正确选择。李立睿等^[5]认为将“互联网+”与图书馆相结合,是促进融合图书馆发展的必经之路。张兴旺等^[6]提出“互联网+图书馆”顶层设计由设计纲领、功能体系与保障体系组成。刘琳琳等^[7]针对“互联网+”时代图书馆馆员培训与发展,提出图书馆应制订与岗位相关的知识更新制度、分级别举办研修活动、开展自我导向性学习方法指导等策略。陈凤娟等^[8]提出创新的“互联网+”读者服务模式。黄传慧^[9]提出从交互式信息共享平台的搭建、满足用户偏好的主动信息服务、一站式资源服务、互联网+智慧服务等方面构建“互联网+”环境下图书馆情景化用户偏好信息服务模式。蒋萌^[10]提出更新理念、科学定位、立足本位、深化改革、网络战略与创新驱动对策,旨在助力“互联网+”环境下图书馆空间再造模式创新与发展。

随着“互联网+”图书馆研究不断地深入,

“互联网+”思维也应引起图书馆业内人士的关注。例如边国尧^[14]着重讨论“互联网+”思维下公共图书馆服务模式方案,内容包括服务对象、服务过程、服务评价等;姜继业等^[15]认为高校图书馆以“互联网+”思维推动阅读推广;陶功美^[16]强调以“互联网+”思维为契机,转变思想观念,牢固树立图书馆的服务意识,以互联网精神、尊重人性来定位和认识图书馆服务;金伟丽等^[17]通过对图书馆功能定位和“互联网+”思维理念的相似性进行对比分析,提出自主学习空间、研习讨论空间、社会交往空间、创新创业空间、能力提升空间等“高校图书馆+”空间建设。以上文献论述内容侧重点各异,对图书馆管理与服务产生不同程度的影响作用,然而总体来讲,未能形成关于“互联网+”与图书馆服务的全面融合研究。

一些图书馆已将“互联网+”思维应用到了图书馆实践工作中。天津市静海区图书馆创新服务模式,积极探索“图书馆+”模式,通过放大图书管理、跟踪服务、普及阅读等职能,借助电子书借阅机、深入一线服务农民、有奖字谜竞猜、“大手拉小手、悦读共成长”亲子读书活动等,实现用户服务的常态化、多维度和全覆盖。云南省玉溪市图书馆借力“互联网+”创新服务模式,开设自助图书馆、电子借阅机、数字图书馆等。国家图书馆结合“互联网+”行动计划,及时推出公开课、国家数字图书馆、掌上国图等^[18],为广大用户提供服务。

由以上种种现象发现,“互联网+”与图书馆服务融合具有广阔的发展空间和发展前景,是一种新型的服务形式,有利于提升图书馆服务的竞争力。

2 研究意义与价值

“互联网+”环境,不仅是指互联网加图书馆的服务,而且还指“互联网+”思维对图书馆服务的促进。“互联网+”本身就是一种人造资源^[19],也不应忽视互联网加图书馆资源开发与利用。“互联网+”与图书馆服务融合,能够更好地

发挥图书馆服务潜力。图书馆传统服务迫切需要转型升级,开展智慧服务,形成技术智慧、知识智慧和人文智慧的有效结合,为用户提供新颖、厚重、温馨、无处不在的优质服务。图书馆应走出去,通过用户思维、开放协作分享思维、知识整合思维、平台思维、社会化思维等“互联网+”思维,跨出图书馆传统服务的边界,与不同行业、领域合作(即跨界合作),寻求图书馆信息服务的创新点。目前已有一些成功案例印证了“互联网+”环境下图书馆服务变革的魅力,如上海图书馆开设的“掌上图书馆”首次入驻支付宝钱包等。本文提出服务理念、服务质量、技术支持、人才队伍、标准规范等革新方略,将为图书馆自身创新管理及其上级决策部门提供有益的参考作用。同时,也将为图书馆服务的发展提供新思路、新方向、新方式,具有积极的现实意义。因此,本项目具有较高的应用价值。

3 研究框架

“互联网+”环境下图书馆服务变革必须具备科学性、全局性、可靠性和可操作性,应从用户体验服务、智慧服务和跨界服务3个方面拓展图书馆服务,贯彻落实到具体的实施与推广服务工作中去,大幅度地提升图书馆服务创新绩效。

3.1 业务流程重组

“互联网+”如何保障图书馆服务革新,这就要求图书馆率先做出改变并在一些发展轨迹上呈现出与“互联网+”时代同步的发展态势。“互联网+”环境下图书馆服务呈现形式多样,应重构服务业务模式,实现融合创新。(1)文献信息提供空间转向知识支持的创业创新空间。在“互联网+”环境下,图书馆的信息中心界限不再明显,而是突出了知识的重要性,与其他行业的交融与协作以及知识分享交流,成为“互联网+”时代的亮点,促进整个社会万众创新、大众创业。(2)传统参考咨询服务与数字参考咨询服务转向用户体验服务、智慧服务和跨界服务。在“互联网+”环境下,图书馆服务与社会各个行业发生深层次的联系,用户驱动创新,知识开放

获取,人性化、自助、个性化等服务方式融入了“互联网+”的因素,图书馆服务活力四射。如河南工业大学图书馆“任意云”客户端技术,改造了传统的服务模式运行方式;上海交通大学运用“图书馆+”战略,与京东集团合作建成“交大一京东创客空间”;还有一些图书馆通过“你选我购”、“你选书,我买单”、“彩云”服务、现场图书荐购等活动向用户开放图书采购权。智慧图书馆是图书馆的全新形态,由智慧空间、信息资源、管理模式、智慧服务等构成^[20]。图书馆智慧服务是以信息技术为基础,咨询馆员运用智慧,以用户为核心,实施智能、知识、人文的融合,提出人性化管理、生态发展、方便用户的服务模式。其兼具智能服务、数据能力、营销平台的一站式立体解决方案,实现线上线下产品的结合与互动。“互联网+”思维倡导跨界融合,任何突破图书馆服务现有的服务边界,延伸信息服务内容与方式的行为,就是跨界服务,例如支付宝钱包移动支付方式的使用。(3)用户信息素养教育转向数据素养教育。在文献检索课程检索、入馆教育、数据库培训与讲座的基础上,增加了大数据的内容,如科学数据、数据安全、数据分析管理、数据流程规范、数据资源挖掘、知识产权等的数据素养教育^[21]。因此,图书馆现有的部门设置完全可能被颠覆,要以更开放的心态去投入,实现关联开放、合作共赢,通过引进技术,以更好的服务使用户产生粘性。

3.2 用户体验

一切以用户为中心,用户的感知至关重要。例如“一键触发”和“去中间化”。通过“一键触发”和“去中间化”,达到用户体验新常态,其目的都是为用户提供高效便捷的服务。(1)“一键触发”是指文献检索系统中往往需要输入主题、关键词等检索词,咨询馆员需要考虑优化书目推荐,使用户通过一个键就可以找到自己想要的书,例如PDA模式。利用PDA(用户决策采购)是指由用户的实际需求与使用情况,触发图书馆文献购买决定。PDA主要针对电子书采购,在国外较为流行,国内则很少。佛山市图书

馆“新书借阅处”即采用PDA运行模式^[22]。(2)通过变革实现“去中间化”，例如绍兴图书馆馆的“去中间化”活动，推出“你看书我买单”活动，实现用户、新华书店、图书馆三方零距离的接触。

3.3 跨界合作

图书馆内部跨界表现为“互联网+数字资源”、“互联网+参考咨询”、“互联网+知识咨询”、“互联网+学科服务”、“互联网+教育培训”等；图书馆外部跨界则多为跨行业寻求合作，例如与研究机构、银行、酒店等单位开展跨界合作，有效发挥合作优势，提供跨界服务。温州市图书馆与温州市建设银行联合推出一项便民活动，在温州市建设银行所辖部分机构的场所设立“图建共创阅读文化”24小时“自助书房”与“自助书站”，即“24小时自助微型图书馆”，图书馆定期提供区域特色主题图书，温州市建行提供的场所24小时对所有读者开放^[23]。图书馆和其他公共文化（群艺馆、博物馆、美术馆等组织）也可开展合作，如组织群众文艺作品创作、开展各类社会文化艺术活动^[24]。此外，众筹方式也是一种跨界合作与融合方式，如蒲公英乡村图书馆、鸟巢图书馆、爱贝乐图书馆等。

3.4 智能互联

线上和线下服务不断融合互动，推动传统服务体系发生变革。这就要求图书馆加快实施互联网战略，强化资源建设与服务整合、服务的数字化和网络化，将线下的信息资源建设与服务与互联网有机结合，让互联网成为支撑线下互动的重要平台。同样，图书馆也应积极参与到线下资源建设与服务整合与价值创造过程中，通过线下的资源建设与服务来促进线上互动。这就需要图书馆管理者克服急躁情绪，下足功夫去融合线上线下资源与服务，推进“互联网+”环境下图书馆服务革新。“互联网+”以互联网技术支撑，构建统一、开放、交互式共享的知识服务平台显得非常重要。图书馆服务平台是一个互联网开放平台，具有统一的资源管理、标准规范的服务，注重用户参与和体验，能够支持移动互联、提供各

类数据服务等^[25]。“互联网+”背景下图书馆服务的特性即全面互联与智能感知、开放包容与大数据、组织重构与协同演化等^[26]，从人性化服务、用户体验服务、智慧服务、跨界服务等方面着手，实现“互联网+”对图书馆服务的变革。因此，“互联网+”可以使传统图书馆发生根本性变革，冲破知识界限，使知识自由流动，用户和图书馆互通互联，重构创新型服务体系。

4 结语

基于“互联网+”背景的图书馆服务革新研究，有助于我们从更广阔的视野和更深入的路径认识图书馆服务变革的紧迫性，拓宽了研究视角，有助于对图书馆学的综合研究。本项目结合不同类型图书馆、跨行业合作的特点，总结各方面规律，并提出实施方案，有助于形成共赢局面。研究结果的使用将成为“互联网+”环境下图书馆服务创新具体实施的参考工具，并实现预期的社会效益。

参考文献

- [1] 马化腾. 互联网+: 国家战略行动路线图[M]. 北京: 中信出版集团, 2015: 12.
- [2] 陈超. 用“互联网+”和“图书馆+”成就全民阅读[N]. 文汇报, 2015-04-24(5).
- [3] 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(5): 29-32.
- [4] 周建芳, 刘桂芳, 沙玉萍. “互联网+”视角下图书馆创新的逻辑与行动: 以图书馆受赠创新为例[J]. 图书情报工作, 2015, 59(17): 26-32.
- [5] 李立睿, 邓仲华. 基于“互联网+”的融合图书馆构建研究[J]. 图书与情报, 2015(12): 33-37, 62.
- [6] 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(5): 33-40.
- [7] 刘琳琳, 郭涵, 袁澎宇. “互联网+”时代图书馆馆员培训与发展方略[J]. 图书馆学研究, 2015(13): 20-23.
- [8] 陈凤娟, 孙雨. “互联网+”时代图书馆读者服务模式研究[J]. 新世纪图书馆, 2016(4): 58-62.
- [9] 黄传慧. 互联网+图书馆情景化用户偏好的信息服务模式研究[J]. 图书馆, 2016(4): 78-81, 84.
- [10] 蒋萌. “互联网+”环境下图书馆空间再造创新与策略研究[J]. 现代情报, 2016(3): 92-96.

- [11] 王丽,黄俊,王晴.“互联网+”驱动下的公共数字图书馆核心竞争力探析[J].四川图书馆学报,2015(6):16-19.
- [12] 庄琦玲.“互联网+”时代下的“图书馆+”创新实践[J].新世纪图书馆,2016(2):52-56.
- [13] 徐岚.“互联网+”与高校图书馆图书采访机制的构建[J].大学图书情报学刊,2016(1):53-57,96.
- [14] 边国尧.基于“互联网+”思维的公共图书馆服务模式重构[J].图书馆学刊,2016(1):85-87.
- [15] 姜继业,张黎.基于“互联网+”思维的高校图书馆阅读推广模式研究与对策[J].河南图书馆学刊,2015(9):39-40.
- [16] 陶功美.基于“互联网+”思维模式的图书馆服务意识探讨[J].新世纪图书馆,2015(12):30-32.
- [17] 金伟丽,刘佳,张建华.基于“互联网+”思维的高校图书馆五大信息空间建设[J].上海高校图书情报工作研究,2016(1):29-28.
- [18] “互联网+”时代国家图书馆推出“三大法宝”[EB/OL].(2016-11-20)[2015-09-28].<http://culture.pco-ple.com.cn/n/2015/0420/c87423-26874382.html>.
- [19] 杨善林,周开乐,张强,等.互联网的资源观[J].管理科学学报,2016(1):1-11.
- [20] 李后卿,董富国.智慧图书馆服务实现策略探析[J].图书馆,2016(5):80-84.
- [21] 杨晓菲.“互联网+”视角下的图书馆数据素养教育研究[J].图书与情报,2015(5):41-43.
- [22] 唐吉深.我国读者决策采购(PDA)研究述评[J].图书馆学研究,2015(2):22-28.
- [23] 应克.银行开出“24小时自助图书馆”[N].温州商报,2015-01-12(2).
- [24] 屠淑敏,冯亚慧,李玲丽,等.互联网思维视野下的公共图书馆跨界服务思考:跨界OR被跨界[J].图书与情报,2015(1):125-130.
- [25] 贾西兰,李书宁,吴英梅.“互联网+图书馆”思维下的下一代图书馆服务平台[J].图书与情报,2016(1):44-48.
- [26] 杨三方.“互联网+”下图书馆服务变革与创新探讨[J].晋图学刊,2016(1):28-31.

2016年全国科技查新工作交流会暨研讨会在西宁举行

本刊讯 2016年6月14—17日,由中国科学技术信息研究所和中国科学情报学会科技查新专业委员会(以下简称“专委会”)主办的“2016年全国科技查新工作交流会暨研讨会”在青海省西宁市举行。来自全国27个省、市、自治区及直辖市的共计80余家省市情报院(所)、专业性科研院(所)、高校图书馆、综合性公共图书馆、军队查新系统、医院和企业单位代表共计190余人参加了会议。

本次会议的议题是:宣布中国科学技术情报学会科技查新专业委员会工作组成立;就“新常态下科技查新的管理与行业自律”、“科技查新技术规范”宣传与贯标”等科技查新行业规范与管理的相关内容进行交流;新成立的标准质量工作组、业务培训工作组、学术交流工作组和技术资源保障工作组的工作进行讨论。会议还就“科技查新发展趋势与战略规划”、“科技查新与国家创新体系建设”、“创新驱动战略下的科技查新与精准服务”等新时期科技查新工作中的相关主题进行了研讨。

会上,专委会主任委员朱礼军重点对专委会一年来的工作,特别是对《科技查新技术规范》(GB/T 32003—2015)的贯标工作情况以及4个工作组的筹建情况做了简要介绍。指出新的行业标准的贯标工作是未来的重点,后续如何具体实施并有效推动查新工作质量仍是专委会主要工作内容。在未来一年里还要重点开展4个工作组具体工作的布局工作,并进一步明确了4个工作组的成员、工作主旨、工作定位等内容。

中国科学技术情报学会理事长、中国科学技术信息研究所所长戴国强在闭幕式上作了重要讲话。戴理事长从当前情报服务面临的发展机遇、政策支持以及查新工作的创新发展进行分析,指出情报学会将大力支持查新工作,借助学会的大平台,整合全国的信息资源,助力开发整装化服务。中国科学技术信息研究所作为全国信息情报行业的排头兵,也会利用自身资源优势、人才梯度,为专委会、为查新工作提供支撑,探讨共同发展模式,深化情报服务创新。(曹燕)