

# 互联网视域下图书馆信息流通服务创新策略

刘 博

哈尔滨剑桥学院, 黑龙江 哈尔滨 150000

**摘要:**当前, 图书馆流通服务体制在“互联网+”环境中不断革新, 为顺应时代变化与市场价值存在关系, “互联网+”将利用现代化网络发展优势, 结合当前图书馆流通服务具体形态, 进行服务模式创新与未来发展管理, 不断创建更有力的网络平台流通服务与图书馆流通服务管理体制, 引进先进技术与当前思绪潮流, 实现信息一体化并拓展图书馆信息流通与共享渠道。文章对互联网视域下图书馆信息流通服务创新策略进行研究, 首先阐述了文献流通服务工作的意义和作用, 之后结合互联网视域下图书馆建设中的重要作用, 之后结合图书馆流通服务的现状, 基于互联网视域提出图书馆信息流通服务相应的创新策略。

**关键词:**互联网视域下; 图书馆; 信息流通服务; 图书馆管理

**分类号:** G251

图书馆本身属于知识资源宝库, 可以实现知识的传播和发扬。但随着时代不断变化, 传统图书馆图书流通管理工作明显不符合服务对象阅读需求, 也不符合图书馆发展需要。因此, 应加强对社会需求的综合考量, 并根据社会和服务对象发展需要, 对图书流通管理工作进行适当革新, 这样才能使图书馆图书流通工作效率和管理质量不断提升, 也能为服务对象提供更好的阅读体验。同时, 图书馆在发展过程中, 也要加强对图书流通管理的重视, 这样才能促进图书流通管理机制不断优化。

## 1 研究背景

### 1.1 文献流通服务工作的意义和作用

文献流通工作是履行图书馆读者服务、教育职能的最基本的手段, 是图书馆服务的中心工作, 是衡量图书馆工作质量的标准, 是传递文化科学知识的的重要途径。文献记录着古往今来人们的智慧和经验, 是人类积累的知识宝库, 图书馆文献流通服务也是对读者进行思想政治教育的途径。图书馆通过各种优秀文献

的流通和借阅进行宣传指导, 能达到育人的目的, 通过文献流通影响读者的心灵, 能起到宣传、启迪、教育的作用。

### 1.2 互联网视域下的图书馆特点

(1) 图书馆服务类型多样化。在互联网技术的支持下, 现代图书馆的服务模式与传统模式相比, 前者的优势更加显著。传统图书馆主要以馆藏资源为基本内容, 为人们提供大量固定式的图书资源服务, 供用户筛选出图书馆现存的资源。而应用了信息技术的数字图书馆则将读者放在第一位, 根据读者的标准、需求来为读者设置相应的服务模式和项目, 为每个用户提供个性化信息服务。简单来说, 传统图书馆呈现出静态的效果, 而互联网技术下的数字图书馆则是动态的。

(2) 管理统一化。很多图书馆通过计算机内部联网, 图书馆中的每个部门都可以根据自身的需要充分了解彼此的工作, 加强彼此之间在工作方面的互动与交流, 从而提高图书馆服务能力。图书馆的主管部门可以在网络平台上发布最新的信息资源、公告等, 还可以召开网络形式的会议, 使图书馆的服务体现出更多人性化的设计。

## 2 图书馆流通服务的现状

随着网络信息科技的发展, 图书馆流通借还图书实现了自动化服务管理, 提高了图书借还的速度和准确性, 简化了烦琐的借还手续, 节约了时间。计算机自动化管理能快速准确地记录每一位读者每次借还图书册次、时间、超期应付款等项目, 提高了服务效率。通过自动化系统进行流通借还、阅览及人次数据统计, 为流通馆员借阅统计提供了极大的方便。计算机系统中存储了读者、馆藏文献资料、图书借阅等信息, 使借阅管理服务质量和服务水平都有了极大的提升。但目前, 图书馆流通服务还存在一些问题。

### 2.1 文献布局不合理

当前, 图书馆馆藏不断增加, 但图书馆流通阅览

室空间有限,藏书增加而书架不变,导致纸质书刊排放混乱,难以按照中图法分类排放,影响读者借阅查找。此外,图书馆流通阅览室中有大量陈旧的纸质书刊,馆藏剔旧不及时会导致图书馆阅览室不够用,很多闲置的旧书依然在书架摆放,占空间的同时,也对流通管理造成一定影响。

## 2.2 流通服务人员素质需要提高

随着网络信息和高科技的发展,图书馆流通阅览室越发需要专业的流通馆员提供专业的技术服务。但目前流通馆员专业技术人员相对欠缺,馆员主要还以传统的服务方式处理借还图书、整理书架和咨询等被动服务工作,缺乏主动了解读者阅读需求和个性化服务意识,自主学习精神缺乏,综合素质有待提高。

## 3 互联网视域下图书馆信息流通服务创新策略

### 3.1 积极构建信息化图书流通平台

图书馆要积极构建信息化图书流通平台,这样才能满足读者的不同需求,使读者足不出户便能借阅书籍。例如,信息化平台中不仅要有借阅模块、还书模块,也要包含图书查询模块、读者管理模块、互动模块,这样才能充分方便读者的借还需求,也能利用大数据技术加强对相关读者数据的全方位收集,并以此加强对读者的科学化管理。同时,积极构建互动模块,可以使志同道合的读者进行相互沟通和交流,这能提升图书流通平台的活跃性,也能提升图书资源利用率。并且,图书馆管理人员也要对图书流通平台进行不断优化和革新,优化时可以积极参考大数据收集的意见和建议,这样才能不断完善图书信息化流通平台,也能有效加强图书资源共享,提升图书流通管理工作质量和工作效率。目前,很多图书馆虽然已经建立图书流通平台,但现有流动平台功能模块较少,不仅不能充分满足读者的借阅需求,也不利于数字化图书流通。因此,图书馆可以通过网络问卷形式,积极加强读者调研,调研可以了解不同读者的不同需求,也能了解现有图书流通平台存在的问题,这更有利于信息化图书流动平台完善,也能为图书流通管理工作人员展开工作奠定基础。

### 3.2 优化调整公共图书服务措施

共享经济趋势下诞生的商业项目无一不是在满足消费者的内在需求,高科技的技术手段大大优化了能够提供给消费者的服务质量,再加上发达的互联网

社交媒体平台,使得正面口碑快速发酵,只要服务精准、便捷、到位,可满足大多数消费者的个性化需求,那么不仅消费者会互相推荐,项目还可吸引到新的用户群体的加入,从而实现用户规模的不间断增长。公共图书馆需要从自身的服务措施开始入手变革,优化调整公共图书馆涉及的所有公共文化服务,秉持着“以人为本”的服务理念。例如,各个地区公共图书馆可对本市公众读者的实际阅读需求进行调研,并收集市民对公共图书馆的服务需求和意见建议,然后根据需求的人群对当前公共图书馆的服务措施进行整体性、系统化的调整,例如缩短办证手续的时效,简化办卡、申请、归还、借阅、补卡、退卡的手续,放开公众申办卡的条件,与此同时,打造真正意义上共享阅读服务系统,实现全市、乡镇的通借通还。过去公共图书馆的文献资源、书籍、报刊等基本是在馆内进行流通,大多数文献信息长期处于封存状态,并没有落到有真正阅读需求的市民手中。打造共享式的通借通还服务,市民从某个公共图书馆借阅书籍之后,可前往就近的公共图书馆归还书籍,实现文献资源的真正流通,给予公众阅读便利的同时,实现公共文化资源的最优配置。

### 3.3 构建全面的互动服务评价机制

图书馆全面的互动服务评价机制包括读者满意度、文献的流通利用和深层次服务的开展三方面。其中读者满意度包括环境情况、图书馆人员服务情况、设备条件、文献服务、信息获取服务等内容。文献的流通利用包括以下三方面内容。一是文献流通率,即读者在特定时间内借阅资料的数量占整体文献量的比例。通常来讲,图书流通次数的多少决定着它的使用价值。文献流通率的大小不仅取决于文献自身的价值,还取决于读者对文献的了解等。二是文献满足率,即特定时段内读者借阅到的资料数量和读者合理要求借阅资料数量的比例。它能反映图书馆文献与读者借阅需求的契合度,体现出图书馆的服务水平和文献质量。三是文献传递速度。图书馆服务满意度的指标之一是效率,而效率的高低则体现在能否及时、有效地为读者提供文献。深层次服务的开展以咨询服务和检索服务为主,咨询服务指的是在读者了解各类文献信息时,图书馆所提供的力所能及的咨询帮助,这项服务能很好地反映出图书馆的互动式服务是否到位。检索服务指的是图书馆对读者提出的相关主题的信息提供检索服务的过程,即利用多种载体、检索工具为读者提供信息检索服务,最终归纳整合,将和检索主题相关的

信息内容呈现到读者眼前。在检索服务过程中,读者通常是利用检索系统与图书馆进行信息沟通。图书馆应围绕上述方面建立互动评价机制,对互动服务进行更好的反馈和监督。

### 3.4 建立网络资源共享体系,丰富图书馆流通服务形式

图书馆应通过“互联网+”不断在图书馆流通服务管理体系中创建体验式用户,通过优化服务形式不断提升人类视觉美感,并完善基础设施,将流通服务质量不断提升,实现互联网之间的相互融合。在未来发展中,图书馆要不断完善流通管理服务,将具体服务范围扩大化,为读者提高进行阅读,可通过“互联网+”形式,实现网上预约、资源监测和个性化服务订制形式。随着移动图书馆在图书馆领域的进一步推广,加快构建移动图书馆已经成为一种趋势,移动图书馆能够为广大读者提供更加便捷、科学的服务。移动图书馆有效弥补了传统图书馆文献资源服务和资料查阅方面的缺陷,保证各项文献资源查阅的便捷性和有效性,切实提升了图书馆资源的利用效率。因此,需要加强移动图书馆的建造,并不断丰富馆藏资源信息和种类,加强电子期刊的建设,适当减少购买纸质期刊,节约成本。

### 3.5 图书转借

在生活节奏越来越快的今天,用户使用服务付出的成本与使用意愿负相关,即所需要付出的时间和精力成本越多,使用意愿越弱。传统上,当用户看完图书后,需要将图书归还到图书馆,由图书馆重新上架,再将图书借给下一位用户。在这种模式下,许多用户由于没有充足的时间和精力专门到访图书馆而放弃了使用借阅服务。

借助移动互联网技术,我国公共图书馆开发了图书转借系统,将其嵌入微信小程序、微信公众号、图书馆 App 中,用户在看完图书后可在平台上发布转借信息,也可以在平台上查看他人发布的信息,无须到馆还书,就能把所借的书转借给其他读者,实现还书功能。成功对接的两位读者可以自行约定线下见面的时间和地点,通过扫码实现图书转借。图书转借是图书流通业务的革新,减少了图书流通的工作环节,从而减少了图书馆的工作量,也节省了用户借阅图书的成本,图书可以轻松地在读者之前进行流通,极大地提高了图书利用率。

## 4 结束语

在全面建成小康社会和公共文化服务全面发展的大背景下,我国公共图书馆界呈现出整体推进、重点突破、全面提升、快速发展的良好态势,开辟出一系列富有中国特色的创新服务实践,集中体现在以城市书房为代表的新型阅读空间提档升级、“你选书我买单”引发的资源采购权利变革、图书馆跨界合作的路径探索、互联网应用的引领示范、总分馆制建设的中国特色等方面。公共图书馆服务的“中国创造”根本上体现了以人民为中心的思想,是建设“以人民为中心图书馆”的充分落实和重要体现,为全面建成小康社会提供了独具特色的“中国贡献”和“中国经验”。新发展阶段,公共图书馆更应贯彻新发展理念,构建新发展格局,全面推进服务的创新性、示范性、复制性、持续性和高质量发展,朝着建设中国特色世界一流公共图书馆体系的目标奋进。

### 参考文献

- [1] 童忠勇.公共图书馆数字资源智慧化服务模式探索:以国家图书馆读者云门户网站为例[J].图书馆理论与实践,2022(1):80-83,98.
- [2] 文艺.图书馆数字资源的经济价值分析:《图书馆管理与信息服务》荐读[J].情报理论与实践,2021,44(12):210.
- [3] 闫娜.“互联网+”环境下图书馆流通服务模式创新分析[J].时代报告(奔流),2019(6):98-99.
- [4] 张瑾.浅析网络环境下图书馆流通部读者服务工作的强化对策[J].发明与创新(职业教育),2019(6):245-246.
- [5] 苗美娟,李斯.全面建成小康社会进程中公共图书馆服务的“中国创造”[J].图书馆论坛,2021,41(12):12-21.
- [6] 张辉梅.图书馆服务与“互联网+”环境下图书馆服务理念的构建:评《图书馆信息资源建设发展研究》[J].热带作物学报,2021,42(9):2805.
- [7] 田长斌.融媒体时代公共图书馆用户需求调研与可持续发展思考[J].山西财经大学学报,2021,43(S2):68-71.
- [8] 邓艺.公共服务视域下图书馆精准服务提升策略研究[D].广州:华南理工大学,2019.
- [9] 朱荣华.互联网视域下图书馆信息流通服务创新策略研究[J].城建档案,2019(5):101-102.
- [10] 崔隆.互联网背景下高校图书馆学科化服务的优化策略:评《“互联网+”时代高校图书馆学科服务研究》[J].中国科技论文,2021,16(7):813.