

Research on the Service Strategy of Mobile Reading Platform in Higher Vocational College Library Based on Knowledge Environment

Xiaozhen Mu

Insurance Vocational College, Changsha, Hunan, 410114, China

Abstract

With the continuous emergence of network technology, the mass reading methods have undergone tremendous changes, and mobile reading services have also been born, forcing libraries to make innovations. Based on the characteristics of Internet information technology, reading habits and mobile reading needs of the users of books and documents in higher vocational colleges, this paper makes a systematic review of how the libraries of higher vocational colleges can better promote the development of their mobile reading platform services in the knowledge environment, hoping to play a reference role.

Keywords

knowledge environment; vocational college; library; mobile reading platform; service strategy

基于知识环境下高职院校图书馆移动阅读平台服务策略研究

穆晓珍

保险职业学院, 中国·湖南长沙 410114

摘要

伴随网络技术的不断涌现,大众阅读方式发生了巨大变化,同时也催生了移动阅读服务,迫使图书馆不得不做出革新。本文结合互联网信息技术以及高职院校图书文献用户群体的阅读行为习惯与移动阅读需求特点,围绕高职院校图书馆怎样才能更好地促进其移动阅读平台服务的发展进行了系统综述,希望能起到借鉴意义。

关键词

知识环境; 高职院校; 图书馆; 移动阅读平台; 服务策略

1 引言

在知识环境下,移动阅读服务不再是新的概念,高职院校图书馆的馆藏资源体系建设和服务创新也不再是对各种馆藏文献的单方保存与绝对占有,而是要在互联网、移动智能等技术的支持下,为以校内全体师生为主体的读者群提供有针对性的信息,在此背景下,如何保障图书馆移动阅读平台能够稳定服务于读者群体,从而取得良好的持续性发展,就成为了一个值得研究的问题。

2 遵循读者群体信息行为规律,提供个性化服务

信息行为规律,即用户在信息需求、信息检索和信息吸

收等行为中展现出来的规律。移动阅读平台是当代图书馆新推出的一种服务方式,它是将移动通讯与互联网技术有机合并在一起,联合应用于图书馆阅读服务领域的一种新生产物^[1]。所以,图书馆移动阅读平台首先必须保证阅读的客体、手段、环境都符合读者群体信息行为规律。高职院校图书馆主要服务于院校的全体师生读者,因此应该进一步研究这类读者的信息行为规律,针对他们的阅读行为习惯、阅读需求及期望值进行调查分析,做出精确定位,然后再以此为基础提供个性化服务。除此之外,在上述调研中,高职院校图书馆机构还需要调查对专业学术动态比较关注的师生读者的占比情况,在条件允许的情况下,应当有所侧重地打造平台服务,借助平台及相关信息技术手段将这些信息及时、主动推送给相应读者,满足不同类型、不同层次的读者需求。

3 馆际合作，整合资源

数字化图书馆和移动阅读历经多年发展至今，已经初具规模，不再是新兴概念，在社会中行业领域也已经有了一定影响力，尤其是移动阅读，业已成为民众阅读的重要方式，在社会中已经拥有了较大规模的用户群体，特别是信息技术的深化普及给移动阅读平台服务提供了更加可靠的技术支持，使得民众的阅读效率开始大幅提高，不仅如此，广大读者用户对于移动阅读资源的总数量和具体类型也提出了更加清晰明确的要求^[1]。仅从目前来看，一些高职院校图书馆因为预算不足，所以对移动阅读资源还没有足够的购买能力，加上对移动阅读资源的购买、存储方向常常把握不足，在技术、服务等方面都还不太成熟，因而在移动阅读平台建设上总是难免会有一些缺陷需要弥补。

要解决上述困境，首先应加强同一院校不同校区图书馆之间、不同院校图书馆之间、院校图书馆与公共图书馆之间的共享性联系，实现信息共享，借助馆际资源共享和馆际资源传递等手段来丰富图书馆的馆藏资源。通过开展馆际合作，不仅可以有效节约前期市场调研费用和后期的软、硬件研发费用，还可以集众人所长妥善破解在移动阅读平台建设中遇到的各种技术难题，这样就实现了人力资源、图书馆信息资源的最佳整合，同时也便捷了院校全体师生读者的对学习资源的获取。

4 打造交互式服务平台，提供阅读器租借服务

4.1 交互式服务

为了能够实现多层次的信息服务，笔者认为，高职院校图书馆有必要构建交互式服务。比如，可以开通微博账号和微信公众号，在推送图书馆的运营信息及移动阅读信息资源给读者的同时，还能为用户提供一个可以供其交流、探讨、咨询、投诉的平台，从而使图书馆方面能够及时了解读者对移动阅读平台服务的具体使用情况^[1]。同时，图书馆还可以借助这些交互服务平台加强推广、宣传，扩大图书馆影响力，吸引师生兴趣。

4.2 阅读器租借服务

当前大部分读者使用的移动阅读设备都是以智能手机为主，然而相较于专业阅读设备，他们常用的智能手机不但存在屏幕小的缺点，而且功能较为有限，能够带给用户的阅读

体验远远不及功能更多、屏幕更大的专业阅读器。尽管许多高职院校图书馆都配设了移动阅读服务平台，然而却很少有学校图书馆能够提供移动阅读器租借服务，例如：适合阅读学术期刊以及各种图书的PDA、平板电脑和专门的手持阅读器等，这些在高职院校图书馆中都十分少见。据了解，在美国地区，绝大部分高校图书馆都配有电子书阅读器借阅服务，而且对电子书阅读器的使用投入远在公共图书馆之上。反观中国，反而是公共图书馆，比如国家图书馆、广州图书馆、上海图书馆以及浙江图书馆等，在这方面先于高校图书馆走在了前列，直至目前，这项租借服务在国内校园图书馆中仍不太普遍，仅个别大学，比如内蒙古医学院图书馆和北京大学图书馆等能够提供此项服务。没有合适的阅读器将会给用户体验设限，所以，高职院校图书馆应当主动为读者建立一个环境舒适、使用便捷的移动阅读阅览室，并在其中配置电子书阅读器，真正做到与时俱进。

5 加强馆员素质建设，改进服务方法

5.1 馆员素质建设

图书馆馆员素质会直接影响到移动阅读平台服务的质效性和可持续性发展。在知识环境下，移动阅读开始广泛普及和深入推广，面对不同的用户群体和海量的移动阅读数据资源，图书馆馆员需要适应新的角色变化，要从原来单纯的图书管理员向信息专家转化，对他们来说，除了专精的图书馆学专业知识之外，较强的计算机应用能力也属于必须掌握的技能，同时，对于智能手机、专业移动阅读器等终端服务的整体知识构架也需要有所了解，这样才能为用户提供更加精准的个性化信息资源服务。故此，高职院校应当基于移动阅读平台的服务愿景对馆员进行专业技能培训，比如信息检索工具的使用、信息资源的传递与识别加工等，都需要进行重点培训。只有全力做好馆员素质建设，才能提供更多的增值服务。

另外，图书馆馆员素质的提升同样也关乎移动阅读平台服务的亲和度，所以学校图书馆还应当开设人工智能知识、行为科学知识和心理学知识方面的培训，以便馆员能更好地在调查用户群体的基础上分析用户群体的需求特征，从而制定好服务目标和目标实现规划，主动参与或者是部分参与到用户群体的阅读过程，并以科学方法对其善加引导。同时，图书馆馆员还应该树立服务理念，做好移动阅读服务的“领

航员”、“工程师”。

5.2 服务方法的改进

图书馆馆员可以通过在非办公区帮助用户查找目标文献,即在移动阅读平台用户有比较明确的信息需求时,可尝试在非图书馆场所帮助其查找目标文献,并不定时地向其发布图书馆馆藏资源信息^[4]。数据统计分析发现,在二十四小时的流量分布中,一般在上午八时到上午九时这一时段内图书馆用户需求会出现小高峰,到下午十时左右,用户需求则会达到峰值。有基于此,图书馆馆员应当对信息发布工作做出相应调整。除此之外,对交互式服务平台中用户社交内容也要进行整合,归纳有用信息。

6 完善服务技术,保障资源安全

高职院校图书馆只有保证其移动阅读平台存在良好的拓展性,才能真正保证其移动阅读服务的平稳发展^[5]。基于这一点,高职院校高应努力加强与社会力量的合作,特别是移动阅读技术服务商,比如与电信运营商、移动终端设备开发商等的合作,组建自己的无线局域网,并开发各种配套移动阅读软件,这样就能在完善服务技术、改善用户服务体验的同时降低网络资源成本。

而另一方面,鉴于图书馆移动阅读服务主要以网络技术支持为主,互联网传送服务为图书馆馆员及用户读者提供便捷服务的同时,也会带来一定的信息安全问题,对此,图书馆可以借助密钥及虚拟专用网(VPN)技术对移动阅读平台的用户身份信息及馆内网络系统做封装、加密处理,这样不仅能让数据传输变的更加便捷,还能解决资源安全问题,有效保障用户身份及其他数据传输的整体安全性。

7 调整资源采购策略,开展特色资源馆藏建设

在信息技术的突飞猛进和深化普及的视域下,图书文献资源用户对于图书馆馆藏资源需求也已悄然发生改变,正因如此,高职院校图书馆在着手进行馆藏资源建设时一定要顺

应社会趋势,主动调整馆内图书文献资源结构体系。首先,要突破思维局限,调整图书文献资源的采购方针。在资源采购中,要增设新的资源采购参考因素,比如读者的需求,院校开设的重点学科,图书文献资源采购经费,图书文献的类型,以及图书馆的性质和职能任务等。以学校优势传统专业为例,图书文献资源采购应当根据学科特色来精确量化传统纸质资源同数字化网络资源的占比。其次,要注重特色馆藏资源的建设。我们身处大数据时代,如果图书馆缺乏特色,必然会在知识环境下泯然于众人,失去发展潜力,尤其是高职院校图书馆,势必会失去存在意义。所以,高职院校图书馆理应充分整合海量的网络信息,分析读者爱好、需求,根据本馆实际大力开发网络资源,整改馆藏资源体系,形成馆藏特色。

8 结语

总而言之,高职院校图书馆不再是各类学科文献的“保管库”,图书馆馆员也不再是简单的“保管员”,前者应当是为读者供应各类图书文献资源的有效平台,后者应是馆藏资源的发掘者、建设者和推荐者。高职院校图书馆只有完善服务技术,做好馆藏资源建设,并做好馆员素质配用,才能使移动阅读平台获取应有的服务效果。

参考文献

- [1] 彭连刚. 泛在知识环境下高职院校图书馆移动阅读平台服务策略研究[J]. 职教通讯, 2017(2).
- [2] 杜丽杰. “互联网+”环境下高职院校图书馆资源整合研究[J]. 边疆经济与文化, 2018, 176(08):117-118.
- [3] 常颖聪, 刘绍荣, 路程. 移动用户阅读行为及高校图书馆移动阅读服务策略研究——以电子书阅读为例[J]. 图书馆理论与实践, 2017, No.218(12):118-122.
- [4] 刘钊. 移动阅读环境下图书馆知识服务的创新模式研究[J]. 现代商贸工业, 2017(13):159-160.
- [5] 陈雁鸣. 移动阅读环境下的高校图书馆服务及发展策略[J]. 河南图书馆学刊, 2018, 38(04):44-46.