

基于移动互联的图书馆自助服务系统的构建路径探析

王璐

(西安财经大学 陕西省西安市 710100)

摘要:近些年来,科学信息技术飞速发展,衍生出的互联网、物联网、人脸识别等技术给人们的生活带来了极大的便利。图书馆是人们学习资料的重要来源,同时为人们提供舒适的学习场所。借助科学技术构建图书馆自助服务系统可以给人们的学习带来极大的便利,为读者带来更加个性化、人性化的读书体验,同时自助图书馆服务系统可以让读者的学习不再受限于开闭馆的时间与图书馆的学习空间。移动互联的图书馆自助服务系统可以为读者提供轻松的阅读氛围。

关键词:移动互联;自助图书馆;服务系统;构建路径;路径分析

Analysis on the construction path of library self-service system based on mobile internet

Wang Jun

XI' AN UNIVERSITY OF FINANCE AND ECONOMICS SHAANXI XI' AN P.C 710100

Abstract: In recent years, with the rapid development of science and information technology, the Internet, Internet of Things, face recognition and other technologies have brought great convenience to people's lives. The library is an important source of people's learning materials, and also provides a comfortable place for people to learn. Building a library self-service system with the help of science and technology can bring great convenience to people's learning and more personalized and humanized reading experience for readers. At the same time, the self-service library service system can make readers' learning no longer limited to the time of opening and closing libraries and the learning space of library. Mobile internet library self-service system can provide readers with a relaxed reading atmosphere.

Keywords: mobile internet; Self service library; Service system; Build path; path analysis

引言:

移动互联网的进步给人们的生活带来了便利,人们对图书馆也提出了时代的新需求。基于移动互联的图书馆自助服务系统可以满足人们对图书馆的现代需求,增强读者的读书体验感。

Introduction: The progress of mobile Internet has brought convenience to people's lives, and people have also put forward new demands for libraries of the times. The library self-service system based on mobile Internet can meet people's modern needs for libraries and enhance readers' sense of reading experience.

一、图书馆构建自助服务系统的重要性及存在的问题

传统图书馆对于读者来说有多方面的限制,人们想要去图书馆学习时需要考虑图书馆的地理位置、开闭馆时间、是否有空余位置供读者使用、借书还书队伍的繁杂流程等一系列问题。且一些读者在克服这些问题后到达图书馆却发现图书馆缺少自己所需要的书籍,这会严重影响读者的阅读体验感。在认识到存在的这些问题后,国家开始积极借助信息技术构建图书馆的自助服务系统。但在构建过程中还面临许多问题,达不到预期的自助效果。首先是重复建设的问题,图书馆的建设是根据各个发展时期的需求所完善的,缺乏长期发展的眼光,所以在建设过程中常存在一些重复的建设工作。自助系统开发工作中的一些功能常常存在相似性,缺乏创新性。还有认证方式不统一的问题,自助服务系统的运转需要大量的认证工作。由于自助项目的增加,读者阅读时的认证次数也不断增加。一些自助项目的认证是通过刷校园卡的方式完成的,一些自助项目的认证需要刷身份证,还有一些项目的认证需要手机下载小程序操作。认证方式的不统一给人们的阅读带来极大的不便,也不符合图书馆自助服务系统建设的预期目标。随着社会经济的发展,人们的需求也在不断增加。传统的图书馆不能满足人们对于多元服务场景的需

求,人们对于图书馆的需求不再仅仅局限于借阅书籍。人们希望图书馆作为服务系统,能够满足读者的体验需求,增加娱乐性设施,提供优质的社交场所。比如在图书馆内设置咖啡吧和休息场所。自助图书馆富有科技含量,运行工作离不开优质的人力资源,而现有图书馆存在人力资源短缺问题。自助服务系统需要大量的硬件与软件支持,这些软件的正常运行离不开工作人员的修理与维护。

另外,自助图书馆服务系统不代表不需要工作人员,相反更需要工作人员积极热情为读者解决操作问题。图书馆自助服务系统在不断进步,但是自助图书馆的使用效率并不高。一方面是由于自助服务系统的宣传力度不够,读者不免对新出现的事物存在抗拒心理,复杂的操作流程也会让读者没有耐心学习而直接选择人工服务。另一方面,一些图书馆由于硬件设备比较老旧,导致网络不稳定,读者的自助体验感不好。这些问题在图书馆自助系统建设中是普遍存在的,这些问题的解决可以有效提高自助图书馆的服务效率,为读者提供良好的阅读体验感。

二、自助图书馆服务系统包含的内容

自助图书馆的图书流通管理方式很重要,目前常用的管理方式有两种。一种是条形码加磁条的方式,每本书上都有条形码,图书馆的工作人员在书上埋入可冲、消磁的磁条,配合上图图书馆的磁门就可以帮助读者自助完成借书和还书的过程。另外一种图书管理方式是在书中加入 Radio Frequency Identification 芯片,电子标签在经过被激活的区域时会读写器发出一种信号传给电脑。与条形码加磁条的方式相比, Radio Frequency Identification 芯片的成本价更高。这些技术的出现促进了自助图书馆的建设,给读者带来很多便利。

(一) 图书自助查询系统

自助图书馆中常设有大量的书籍检索终端,由于图书馆的书籍量较大,靠人工分工处理基本不现实。读者在寻找想阅读的书籍时,

可以通过终端进行查询。读者输入所需书籍的名称,服务终端便可显示所查书籍的所处状态,为读者提供明确的书籍位置。对于一些读者没有搜查到的书籍,电脑终端可以进行记录及时提醒工作人员换补书籍。图书馆还可以将数据上传至互联网,帮助读者足不出户查询书籍,避免出现借不到所需书籍的状况。

(二) 自助借书还书

自助图书馆图书流通方式的完善可以帮助读者自助完成借书还书的流程,系统通过对读者信息的读取与图书信息的读取将每本书的流通状况记录清楚。系统能够辨别读者的借阅身份与借阅资格。采用 Radio Frequency Identification 芯片方式管理的图书还可以自动办理还书手续,读者不必必须到图书馆,只需要把书放到人流多的地方,这样可以节约读者的时间也方便其他读者的阅读,营造良好的阅读氛围。

(三) 自助图书馆配套设施

自助图书馆中还有打印、复印、扫描的功能,满足读者多方面的需求。读者无需特意借书到达复印店再还书,可以在图书馆内完成这一项活动。此外,自助图书馆还有配套的门禁系统、视频抓拍系统、报警系统。这些功能更好地维护自助图书馆的运行,保护图书。

三、移动互联网时代对建设图书馆自助服务的新需求

(一) 增加多元终端接入

随着科技的发展,越来越多的科技产品进入人们的视野。比如平板、智能手机等,相比于传统的电脑,它们的携带更为方便,功能也比较强大,可以很好地满足人们的学习和工作需求。传统图书馆的使用终端主要是电脑,图书馆对读者开放的终端接口也是电脑。但是传统的电脑使用所需条件限制较多,比如需要图书馆提供较大的学习空间位置,设置足够数量的电源插口,给读者的阅读学习造成很大的不便。移动互联网的图书馆为读者提供多元终端接入接口,常见的便是平板和智能手机的接口。智能手机是人们日常生活不可缺少的工具,所以增加和完善智能手机的终端接入接口可以有效提高图书馆的服务效率,增加图书馆的移动互联网特性,为广大读者提供更为优质的服务。

(二) 提供自助个性化服务,满足读者不同需求

随着社会经济的发展,人们对生活品质的要求也在不断增加,人们更加注重生活中的品质体验。图书馆作为为人民服务的机构更加注重图书馆的服务质量,满足读者的阅读体验感。图书馆可以通过调查问卷的方式了解读者的需求,以用户需求为导向完善图书馆的服务系统。另外,图书馆应打破传统发展理念的限制,图书馆的建设工作不应该着眼于当前的时代发展需求,而是应该以发展的长远目光进行规划建设,这样可以有效减少图书馆建设过程中的重复工作,避免人力资源和建设成本的浪费。移动互联网的图书馆还可以根据读者的需求为读者定制专属的服务工作。此外,移动互联网的图书馆应突破传统图书馆的限制,首先是改变人工服务的理念,工作人员应该积极热情地引导读者体验移动互联网的图书馆的自助服务系统,这样可以节省人力资源提高图书馆的利用效率,避免资源的浪费。其次,移动互联网的图书馆应该打破时间和空间的限制。传统图书馆有严格的开闭馆时间要求,这给读者带来很大的不便,图书馆工作时间也主要是人们的上学和上班时间。图书馆的空间也有限,不能满足大量读者的阅读需求。

(三) 提高图书馆的空间场域服务

图书馆注重人、资源和空间之间的整合,但是现阶段的图书馆服务工作还是主要集中于人和资源这两方面,缺乏对空间场域建设的重视。移动互联网时代下,图书馆应该更加注重对图书馆场地建设的服务和管理的工作。通过科学技术的支持为读者提供智慧化的空间场域服务。

四、基于移动互联的图书馆自助服务系统建设路径

(一) 明确移动互联的图书馆自助服务系统的设计目标

移动互联的图书馆自助服务系统有明确的设计目标。首先是完全自助化的设计目标,移动互联的图书馆不再依赖于工作人员的服务,工作人员的工作内容在于引导读者使用图书馆的自助服务系统,用户可以通过在线操作满足自身的阅读需求。其次是时空泛在化的设计目标要求,读者可以到馆就完成阅读工作,减少读者的阅读压力。还有感知灵活化的设计目标要求,移动互联的图书馆需要像淘宝、京东软件等一样,能根据读者的需求数据进行分析,为读者提供感兴趣的服务信息。最后是服务层次化的设计目标要求,能够根据读者的需求提供有针对性的服务方案。

(二) 明确移动互联的图书馆自助服务系统的架构设计

移动互联的图书馆自助服务系统的架构设计是为读者提供优质服务的基础。架构设计分为客户端与服务器两个模块的内容。首先是客户端,客户端采用“移动认证”+“移动支付”的运营模式。读者在阅读书籍时,图书馆自助服务系统首先通过移动认证辨别读者的阅读身份,读者通过在线移动支付完成交易流程。服务端存储着读者的信息,包括读者的身份与读者的阅读记录数据,用户在得到服务系统的同意后可以对图书信息进行增删、修改等操作。

(三) 移动互联的图书馆自助服务系统的工作流程设计

移动互联的图书馆自助服务系统的工作流程主要包括身份验证与注册设计、移动端身份验证流程设计、账号解除绑定流程设计和微支付流程设计这几个方面。首先是身份验证与注册设计,包括读者登录和用户登录两个操作界面,可以保障读者的合法权益。其次是移动端身份验证流程设计,用户可以通过支付宝、微信等软件进行身份验证,简化身份验证工作。账号解除绑定流程设计方面包括读者自助解绑和管理员后台解绑,可以有效保障读者的权益,维护读者的数据信息。最后是微支付流程设计方面,读者通过微信、支付宝进行付款与退款,在账号丢失时可以冻结账户保障账号安全。

结束语:

科技的发展促进了自助服务系统的发展,移动互联的图书馆自助服务系统可以让人们足不出户、随时随地地进行阅读,增强了读者对图书馆的使用的体验感,高效保存读者的阅读数据,实现读者和图书馆服务部门之间的双赢。

参考文献:

- [1]吴晓杏. 基于移动互联的图书馆自助服务系统的构建路径探析[J]. 济南职业学院学报, 2020(3): 3.
- [2]龚旭. 基于移动互联的图书馆自助服务系统的设计与实现. 南昌大学, 2019.
- [3]聂月亮. 基于移动端的图书馆咨询服务研究与系统设计——以微信自助问答系统为例[D]. 南京农业大学, 2017.
- [4]宫启生. 谈自助服务模式下的图书馆信息生态系统[J]. 甘肃科技纵横, 2018, 47(2): 4.

作者简介: 王珺, (1981年12月), 女, 汉族, 河北省献县人, 西安财经大学图书馆, 中级, 硕士研究生, 研究方向为图书馆学。