

图书馆线上线下融合阅读服务模式开展策略分析

山东电子职业技术学院 赵文婷

摘要: 线上线下融合是图书馆阅读服务网络化建设的新方向,主张整合线上服务与线下服务的优势,为读者带来更好的阅读体验。基于此,本文从线上线下融合阅读服务研究背景出发,研究阅读服务开展的优势,并提出相关措施,旨在促进图书馆服务领域的发展。

关键词: 线上线下; 阅读; 资源; 服务

目前,国家已出台了关于图书馆线上线下融合服务模式建设的指导性政策,加之对大数据技术、移动网络技术等各类高新信息技术的支持,让此种服务模式的落实更具可行性,因此,图书馆要积极推进上述模式下的阅读服务工作,充分发挥图书馆社会教育的职能。

一、线上线下融合阅读服务研究背景

传统的线下阅读服务在开展过程中受到时间、空间的限制,会影响服务质量,因此,出于对读者需求的考虑,加之信息技术的支持,各地的图书馆逐渐确立线上、线下融合的阅读服务模式,可以更好地满足读者的需求。而在此背景下,随着线上、线下融合程度的提高,读者逐渐对阅读服务产生了新需求,因此图书馆陆续推出了阅读活动直播、服务团购等线上线下融合服务形式,虽然这些服务形式尚处于初期阶段,但取得良好的成果,例如,部分图书馆采用线上线下同步直播的方式,组织各类阅读讲座、好书推荐等活动,通过多个直播平台的共享传播,显著提升了服务活动的影响力。此后,线上线下融合服务模式逐渐成为图书馆阅读服务工作的研究热点。从理论角度上看,部分研究者认为,线上线下融合模式本质上是一种基于互联网相关技术,通过构筑共享路径,借助多种渠道资源,迎合读者多样化偏好和需求的服务模式,而在具体的服务手段上,更倾向于应用新媒体、新平台。此外,也有研究者认为,这种模式属于一种跨媒介的服务模式,通过打通实体媒介与新媒体之间的壁垒,让线下服务与线上服务相结合,可以更好地迎合当代人的阅读习惯。

二、线上线下融合的图书馆阅读服务开展优势

总体来说,线上线下融合模式下,图书馆阅读服

务的开展优势包括:

第一,支撑技术先进。各类高新信息技术的应用是上述服务模式运行的基础。在此背景下,云计算、移动网络等先进的信息技术均会在多角度下与阅读服务融合,让阅读内容传播、呈现等各个环节得到升级与优化。尤其在阅读服务上,各类信息技术终端能全面收集读者的行为信息,并借此分析偏好和需求,以及更加精准地制定个性化服务策划,提升服务质量。

第二,资源保障可靠。在上述模式下,借助各类技术,图书馆可以将传统粗放的资源管理方式转化为基于信息数据的精细化管理方式,并通过运用配套系统的查询、统计功能,了解阅读资源的存量以及当前读者的需求,有针对性地调配与充实阅读资源,确保满足服务工作的需求。

第三,服务获取更加便捷。在线上线下融合的背景下,图书馆通过构筑线上线下一体化的阅读服务平台,可以让读者根据当前的需求,随时切换线上、线下服务获取渠道,让服务的获取更加便捷,提升阅读服务体验。

三、线上线下融合的图书馆阅读服务开展分析

(一) 优化配套服务系统平台建设

线上线下融合模式的运行主要依托配套系统平台的运行,因此,做好平台建设是开展融合模式下的阅读服务工作的首要条件。在平台建设中,由于当代人的阅读工具主要以电子终端为主,且人们所用的电子终端类型一直保持多样化的状态,读者更希望图书馆的阅读系统支持多种终端,并允许随意地进行切换。为此,在线上线下融合模式下,需要建设一个终端兼容性强的系统平台,且该系统可以同步读者线上线下录入的个人信息、阅读记录等信息。在此背景下,需围绕当前各类电子终端的操作系统,设计相应的应用软件,确立应用软件之间的信息共享渠道,在读者更换终端时,可以实现各类终端应用软件之间的无缝切换,提高系统平台的建设效果。还要重点关注线下信息与系统平台信息的及时同步,并在读者完成线下信息填写后,立即将信息上传到系统平台,为读者提供相应的服务,确保读者的服务体验。

（二）大力推进图书馆资源建设

目前，虽然图书馆阅读服务领域倡导线上线下融合，但事实上，大多数图书馆的纸电数一体化程度较低，未能对纸电资源予以统一呈现、检索和获取，这在很大程度上影响了读者对阅读资源的有效获取，因此，为了改善现状，需要大力推进图书馆的纸电资源建设，提升阅读服务水平。

第一，要重点关注导航门户的优化，在导航门户系统中，设置纸电资源的统一检索模块，并在检索结果中，展示同一内容的其他形式资源，例如，在搜索纸质资源的位置时，检索结果中不仅要包含纸质资源的具体位置，还要包含该内容的电子版资源，让读者除了前往图书馆以外，还可以直接下载或在线查看电子版内容，由此提供多元化的资源获取方式，缓解图书馆的读者需求压力，提高资源建设效果。

第二，基于线上线下融合的模式，确立“你选购、我买单”的资源建设路径。在此路径上，如果读者在图书馆未能获得所需的资源，可以按规定从实体图书馆、线上书城购买该书籍，走图书馆的借阅流程，同时图书馆负责图书购买费用，并将该图书纳入书目数据库中，由此实现针对读者需求的资源建设，提高馆藏资源结构质量。但应注意，在资源建设路径方面，图书馆要在线上、线下构建一体化的配套手续流程，让读者通过线上、线下两个渠道，完成上述流程，或在线下办理时，通过线上渠道，浏览手续办理记录和现状，以更好地发挥读者的主观能动性，提升资源建设水平，为线上线下融合阅读服务的开展提供良好条件。

（三）提高图书馆阅读服务获取的便捷性

现阶段，人们的生活节奏越来越快，大部分空闲时间都以碎片化形式存在，难以通过线下流程完成借阅，同时，对就近借还、快递送书上门等新兴阅读服务产生了明显偏好，说明在线上线下模式下，读者的需求主要集中在服务获取便捷化方面，因此，为了更好地开展阅读服务，应满足读者即时借阅的需求，提高阅读服务获取的便捷性。在此背景下，虽然大部分图书馆均开通了网络借阅服务，但都是以新项目的形式推出，难以有效发挥应有的效能。为此，需要将网络借阅服务作为正式的服务项目，投入常态化运行。在此过程中，图书馆要完善服务的网上获取以及线下执行流程，设置专门的线下服务操作对接机制用于对接线上的服务请求，支持便捷服务项目的运行。但应注意，现阶段，大部分图书馆提出的便捷借阅线上平台入口不统一，例如，支付宝上有借书生活号、城市服务等多个借阅服务入口，导致读者难以准确完成线上的服务获取操作，因此，应进行简化处理，并考虑以城市为单

位，设置统一的服务入口，提高页面的操作性。此外，还要提供借还点就近显示服务，通过获取读者定位，呈现较近的借还点以及路线导航，为随时图书的借还提供便捷。总体来看，应根据当代人的阅读需求，采取线上申报、线下执行的原则，通过线上业务、线下操作的默契配合，构建更便捷的阅读服务项目，为图书借阅提供便捷，提高图书馆的阅读服务质量。

（四）构筑个性化服务项目

在线上、线下融合模式下，图书馆拥有的业务数据主要包括读者的到馆情况、馆藏现状以及馆藏流通现状等宏观性的业务数据，这些业务数据不针对个人行为，无法为个性化的阅读服务建设提供支撑，因此，为了提高读者阅读体验，推动服务管理的精细化，第一，要积极运用线下、线上的数据获取渠道，收集读者个人的行为数据，采用大数据技术分析读者的偏好和需求，并划分读者群体，确立读者画像，根据各个群体的阅读服务需求特点和偏好特点，定制个性化的服务项目，例如，阅读推送等，使线上、线下融合模式下的阅读服务可以更加精准有效地满足不同读者群体的需求，提升服务质量。

第二，在阅读服务开展中，图书馆应专门设置个性化服务项目策划小组，负责根据阅读群体行为数据以及数据分析结果，结合实际情况，策划个性化服务项目策划，由此支持个性化服务项目建设，提高读者的黏性，提升阅读服务工作水平。此外，还要关注节日、特殊日期，设计相应的服务内容，例如，在读者生日时，推送提供借阅打折服务或新服务项目的免费体验机会等，深入优化读者黏性，增强阅读服务建设效果。但应注意，要及时将线下的读者阅读行为数据同步到线上，确保收集的基础数据更加全面，为个性化服务的建设提供有力依据。

（五）健全服务反馈机制

在阅读服务中，服务反馈是服务体系优化的主要依据，因此，为了获得更全面、有参考价值的依据，图书馆通常会确立配套的服务反馈机制，及时捕捉读者的需求以及服务体系运行中存在的问题，推动阅读服务的可持续优化。但就当前的线上、线下融合模式运行看，由于线上调查更加便捷，大部分服务反馈信息基本都来自线上咨询服务的实时评价，这些评价信息较简单，大多为满意、一般或不满意，导致服务反馈信息的参考价值有限，因此，为了获得更加详实的服务反馈信息，需要完善现有的服务反馈机制，提高信息服务质量。

首先，确立一套精细化的评价指标，并将信息推送精准度、信息获取便利性以及工作人员回复是否及

时等指标列入评价指标体系中,提高反馈信息的参考价值。

其次,建立多样化的反馈渠道,并在线下定期组织问卷调查活动,同时,在线上方面,借鉴大众点评等软件,设置星级评价机制,支持读者采用图文结合的方式进行评论,将评论在微博、微信转发,以此在获取反馈信息的过程中实现二次引流。

再次,确立后台反馈信息处理体系,积极运用大数据技术挖掘反馈信息,提取更具参考价值的信息,为线上、线下融合阅读服务的优化建设提供依据。

最后,做好各项信息分析反馈工作细则,制定一套标准的对接工作流程,让反馈机制与其他的阅读服务机制对接,为各项阅读服务工作的优化提供依据。

(六)完善配套软硬件设施

在线上融合模式下,线上渠道逐渐成为读者获取阅读服务的主要渠道,增加了同一时间内访问阅读服务系统的人数,为了确保线上服务的正常运行,图书馆必须加强软件配置,确保服务系统的稳定运行。因此,在软件建设上,需要优化软件结构,尽量简化软件系统架构,提高软件的运行性能,支持线上线下融合模式的实现。

在软件方面,要考虑信息安全层次上的影响因素,并为线上系统设置配套的信息安全防护设施,例如,防火墙、安全协议等,同时,要针对潜在的内在安全威胁,制定相应的信息安全操作制度,由此规避内外信息安全风险,确保线上线下融合阅读服务工作得以高质量展开。

在硬件设施方面,应注意硬件设施是支撑软件运行的基础条件,而个性化服务的建设以及读者线上访问行为,均会形成大量的数据,图书馆一定要选择数据传输吞吐量较好的硬件设备建设服务系

统,且在硬件设施建设中,应合理安排各类硬件设备的配套管线,并严格按照现行的规范,布设硬件管线,降低硬件故障的概率。此外,在硬件建设中,要注意做好管理工作,并根据实际需求,定期更换与升级现有的硬件设施,确保硬件设施的使用性能满足软件运行需求。但需要重点关注各类存储用硬件的安装、运行,提前准备好备用硬件,确保软件系统运行的持续性,确保线上线下融合阅读服务工作的开展。

四、结语

综上所述,构筑线上线下融合的模式,有助于提升图书馆阅读服务质量。在阅读服务领域,图书馆通过采取有效措施,可以为读者提供更加便捷、高质量的阅读平台,也能让阅读服务形式精准对接当代人网络化、移动化的信息获取习惯,增强服务工作的开展效果,为学习型社会的建设提供助力。

参考文献:

- [1]向子怡,金武刚.StoryWalk(R):一种“装置式”图书馆行走阅读活动的组织与管理[J].图书馆建设,2022(01):135-144+165.
- [2]明均仁,朱君妍,吴晓英.公共图书馆短视频服务现状及发展策略研究[J].图书馆理论与实践,2022(01):22-27.
- [3]刘晶.地方高校图书馆古籍文献数字服务转型研究[J].泰州职业技术学院学报,2021,21(06):32-35.
- [4]芦晓红,李旭.智慧图书馆环境下的融贯式服务设计模式研究[J].新世纪图书馆,2021(12):5-10+43.
- [5]王昊.“互联网+”环境下图书馆阅读推广的典型实践与发展研究[J].图书馆学刊,2017(06):12-16.
- [6]王玮,王丽丽.图书馆跨媒介阅读推广模式探析——以中国人民大学图书馆微服务为例[J].高校图书馆工作. 2015(02):11-13+43.