

“互联网+”背景下财经高校图书馆 服务创新与发展研究

常雅红

(山东财经大学 图书馆, 山东 济南 250014)

摘要:“互联网”背景下,财经高校图书馆服务需要创新与发展来满足用户需求的变化。文章通过分析“互联网+”应用于财经高校图书馆服务创新与发展的可能性及带来的影响,探寻其核心内容,同时对基于服务创新四维度模型的财经高校图书馆服务创新与发展模式进行探讨;财经高校图书馆要利用好“互联网+”这一广阔的平台,通过读者服务、著作权保护、移动阅读服务、新媒体推广 4 个方面的服务创新与发展,实现图书馆服务创新与发展新的飞跃。

关键词:“互联网+”;财经高校图书馆;服务模式;服务创新四维度模型

中图分类号:F287.5

文献标识码:A

文章编号:2095-929X(2017)02-0072-06

0 引言

“互联网+”作为创新 2.0 下的互联网发展新形态,不仅是知识社会中互联网形态的演进,同时也是催生经济社会快速发展的新技术。“互联网+图书馆”不是简单的相加,而是依托互联网平台以及利用信息通信技术,将互联网的创新成果在图书馆各项工作中进行深度融合,借助于“互联网+”政策的导向与驱动来实现图书馆服务的创新与发展^[1]。

1 “互联网+”为财经高校图书馆服务创新与发展带来契机

对于图书馆行业而言,伴随着计算机新技术的应用,在不断提升自身的信息化水平。从财经高校的学科发展角度来看,图书馆很早以前就已经成为信息科学的组成部分,但是在应用层面上,无论是资源方面,还是服务方面,抑或是管理方面,都还没有实现完全的数字化转型。“互联网+”时代下,复合型的图书馆已经成为财经高校图书馆的发展新方向,以便为财经高校的师生带来数字化丰富的资源,同时也为师生提供人性化的阅读方式和阅读体验。在“互联网+”时代下,数字阅读已得到深入发展,甚至达到无所不在的

修回日期:2016-09-05

基金项目:山东省人文社会科学课题“内容分析视角下公众对图书馆服务的认知和评价研究”(15-ZZ-TQ-01);山东财经大学研究生教育创新计划“非英语专业研究生学术英语应用能力培养路径研究”(CY1408);山东财经大学图书馆学术研究课题(SCTXY-2016-05)。

作者简介:常雅红,女,吉林前郭人,山东财经大学图书馆副研究员,研究方向:信息管理与分析,Email:chyh19681128@sina.com。

地步,而互联网技术与思维的积极应用更能强化图书馆综合能力,对于财经高校图书馆的功能与价值的发挥起到积极的现实意义^[2]。作为财经高校的图书馆,就应该符合时代的发展要求,利用专业信息优势、权威信息优势,以及服务互联网及规模优势,同时注重用户需求导向,发展成为“互联网+”背景下的高校图书馆。具体如图 1。

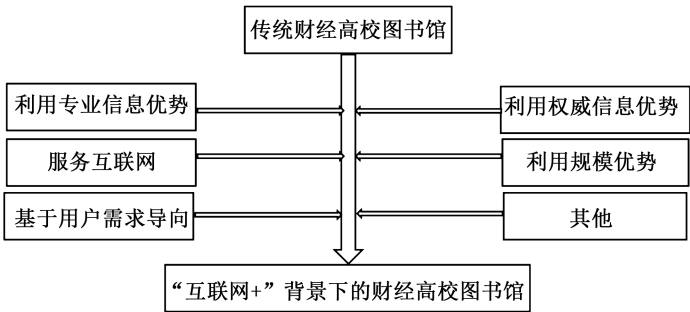


图 1 “互联网+”背景下财经高校图书馆发展思路

2 “互联网+”应用于财经高校图书馆服务创新与发展的可能性及影响

2.1 应用的可能性

从 20 世纪 90 年代开始,随着 Web 技术的逐渐普及,高校图书馆服务分布性和异构性特征开始凸显出来,并逐渐向文件、数据库、网页等信息资源服务范围扩展,“互联网+”的发展使图书馆的个性化自主服务方式得以实现^[3]。图 2 为近十年“互联网+”中国网民规模和互联网普及率^[4]。由此可见,“互联网+”与图书馆服务的融合发展已成为一种必然。

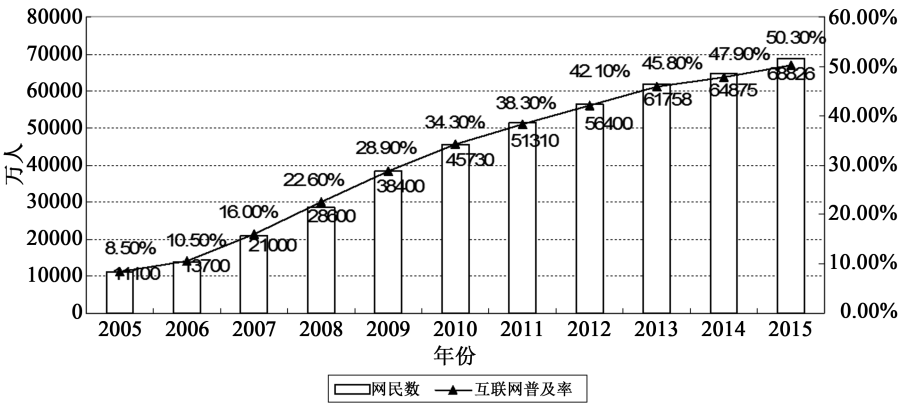


图 2 中国网民规模和互联网普及率

2015 年 3 月,马化腾在全国两会上提交了《关于以“互联网+”为驱动,推进我国经济社会创新发展的建议》,李克强总理 3 月 5 日在十二届全国人大三次会议上首次提出“互联网+”行动计划。^[5]

第十三次中国新闻出版研究院发挥的国民阅读调查报告显示,在 2015 年我国成年国民达到 58.4% 的阅读率,相比 2014 年提升了 0.4%;另外,数字化阅读接触达到 64%,相比 2014 年提升 5.9%,覆盖书、报、刊及数字阅读的媒介综合阅读率为 79.6%,同比上升了 1.0 个百分点。^[6]

从上述的数据可以看出,“互联网+”时代下的图书馆阅读习惯已经发生了翻天覆地的变化,这就要求财经高校的图书馆必须跟上形势,实行服务创新,发展新的工作服务模式^[7]。

2.2 “互联网+”对财经高校图书馆服务创新与发展带来的影响

2.2.1 对财经数字信息资源的影响

财经高校图书馆的信息资源具有信息量大、种类繁多、信息时效性强,内容广泛的特点,高校的科研人员

也依赖各种数据库资源,可以很方便地发现研究领域的发展概况、研究方向、该学科国内外发展情况和代表性成果,至此,高校图书馆加大财经类数据资源的投入,同时大数据、云计算以及物联网技术在新一代信息技术中占据主要地位,而“互联网+”计划的出现,可高校图书馆业务与这一部分技术相互的融合在一起,这样可以实现彼此之间的跨界创新融合发展。

2.2.2 对图书馆工作人员的影响

“互联网+”背景下,要求馆员在采购经费上统筹安排,合理调整,注重数字化馆藏建设;在管理上需要更科学、高效,运用现代化服务方式,深入大学生群体,引导读者“深阅读”,有利于大学生思想体系的形成和思维品质的淬炼,同时馆员需要提高自身素质,加强外语和数据素养的学习,提高信息素养的培养,拓宽自己的知识结构,利用互联网技术提供的平台和条件对资源进行深度开发,如:对课题立项项目在国内外相关数据库中进行查新,撰写查新报告,为科研人员提供便捷高效的服务。

2.2.3 对智能化服务的影响

互联网本身就需要大量智能技术的支持。所以,在“互联网+”环境下,高校图书馆重视信息化、网络化和数字化建设,加大了对网络设施、软件平台的投入,其服务体现鲜明的智能化发展。如:山东财经大学图书馆把 FRID 技术(射频识别技术)引入图书馆流通及阅览服务中,采用总门禁、全开放、藏、借、阅、查询一体化的先进布局模式和读者管理模式,完全开放图书馆的所有图书报刊阅览室,读者用校园一卡通在门禁处刷卡进入图书馆后,可在图书馆任一书库自助借书台上借书、在自助还书台上还书,在任一阅览室进行阅览与自修,在馆藏文献中嵌入电子芯片,实现对高校图书馆文献的智能查找、定位或管理,方便广大用户。

3 “互联网+”背景下财经高校图书馆服务创新与发展面临的问题

3.1 大数据整合问题

随着财经高校图书馆全面进行数字化转型时代,新技术在给图书馆带来深层次服务支撑的同时,又给馆员和读者带来困惑。如馆藏空间饱和后,馆藏图书就需要数字化的支撑,对海量的数字资源进行整合,但遇到知识产权问题时应如何处理?即便是在常规的服务之中,包括整合数据资源、挖掘服务主体大数据,从而发现有价值的信息,设置高效的访问入口,开展针对性服务等,这些也需要花费大量的财力和人力。

3.2 读者对图书馆新型服务的接受度问题

“互联网+”的来临让移动图书馆服务成为财经高校图书馆服务焦点。在完成注册后,读者可以在任何地点、任何时间通过平板电脑、智能手机等访问图书馆,实现“小设备,大阅读”的梦想。但是,财经院校移动图书馆上线之后,关注微信公众号的学生较少,虽然图书馆用心提供服务项目,但是在万人规模的财经院校中,服务项目的使用频率依旧偏低。

3.3 用户隐私和数据保护问题

“互联网+”时代下的数据收集不再局限于互联网本身,当图书馆为读者提供服务的同时也能掌握相应的读者数据,并按照读者的这一部分数据绘制出读者的偏好和关注的专题等。但是计算机新技术的应用打破了保护用户隐私的边界,电子设备的摄像头可以记录读者的各种状态。技术壁垒的下降使得用户的数据保护和隐私保护成为考验图书馆工作人员职业素养的“一大利器”,这是图书馆必须要面对的源自新技术的巨大挑战。^[8]

4 “互联网+”背景下财经高校图书馆服务创新与发展的核心内容

“互联网+”时代,财经高校的图书馆服务创新与发展应该将核心放在学科服务技术的升级与改造上,从

而为财经高校的师生提供更有效的服务。

4.1 移动互联技术带来便利升级

在“互联网+”的时代下,移动互联技术是重要的技术支柱。据《2015 移动互联网数据报告》就网络使用情况显示,2015 年是 4G 飞速发展的年代,相比 2014 年,增长 25%,达到 32.3%。并且每一个月的在网用户使用流量超过 223MB,单日的联网时间也超出 62 分钟,甚至是 WIFI 的使用,相比 2014 年,都降低了 3%,这就表明“提速降费”拥有的潜力极为巨大^[9]。在 2015 年,移动互联网技术以及 4G 网络、移动支付等技术都有所突破,给民众的生活带来极大的便利。同样,将这些技术应用到学科服务中必定会带来服务质量的飞跃。如:当用户拥有高性能的移动智能终端时,就可以不受地域和时间的限制,搭建移动学科服务平台。在这一平台上,学科馆员可以进行内容的推送服务,展开学科内部甚至进行跨学科的交流,同时也能实现平台的互动。如此使用移动互联技术不但有利于学科服务质量与效率的提高,同时也能为许可服务影响力的提升奠定基础^[10]。

4.2 “微服务”带来渠道升级

“互联网+”时代的来临使人们开始关注各式各样的“微服务”。微服务主要是通过微信、微博等第三方媒体应用平台,再结合一定的技术手段,以此来为用户提供服务的方式。微博、微信等平台拥有个性化、平民化、易操作、交互强等特点,逐渐渗透到人们生活的方方面面。在财经高校图书馆的服务中引入微服务,利用微服务的特点,以用户为中心,依托全媒体信息技术,就可以利用移动、通信网络,为用户提供图文并茂的个性化、细致化的全方位服务^[11]。通过微博、微信等媒体平台,在图书馆内部搭建“微学科服务平台”,利用平台实现最基本的信息发布,进行相互的沟通交流,进行微图片和微视频的演示,从而构建相应的学习小组。在“互联网+”时代下,移动阅读正当其道,所以财经高校应该把握读者的生活习惯和学习习惯,通过微服务体系的利用开展学科服务,为学科服务提供动力,以此来满足时代要求^[12]。

5 “互联网+”背景下财经高校图书馆服务创新与发展模式

由 Bilderbeek 等提出的服务创新四维度模型,在服务创新理论中处于权威、经典地位,是服务创新理论中的整合概念模型^[13],是概念性服务创新模型,能较为全面地指导“互联网+”背景下财经高校图书馆的服务创新模式。基于四维度模型的“互联网+”背景下财经高校图书馆服务创新与发展的模式研究,将图书馆各种要素进行综合创新,把财经高校图书馆的不同程度变化的混合体包含在里面,进行服务创新,实现传统服务与“互联网+”的深度融合,更好地反映“互联网+”背景下财经高校图书馆服务创新与发展的实际情况,使广大读者接受服务创新的成果。

基于四维度模型的“互联网+”背景下财经高校图书馆服务创新与发展的模式主要包含四个基本维度,如图 3 所示。

从图 3 可以看出本文的服务创新的四维度是与读者的互动、移动阅读服务、创新著作权保护问题和利用新媒体推广图书馆服务,任何一个维度的创新都可以导致服务创新,各个维度之间存在着双向的关联,是财经高校图书馆服务创新模式的基本框架。具体分析如下。

5.1 维度 1——与读者的互动

5.1.1 流通服务中的互动

在流通服务中,读者需要得到馆员的帮助与指导,馆员的服务也希望得到读者的理解、支持以及配合,而

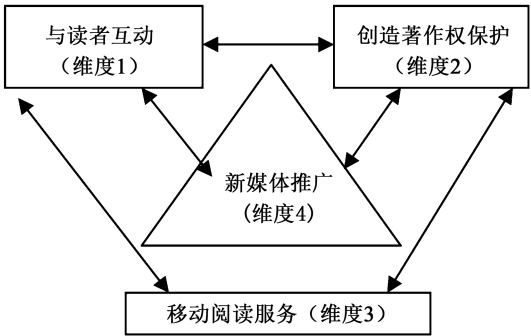


图 3 服务创新四维度模型

且利用“互联网+”实现图书馆借阅服务的网络化操作,馆员不应该停留在借还书的表面工作上,而应将“互联网+”的理念融入流通工作中,注重与读者之间的交流与沟通,从网络与现实两个方面了解读者的根本目的与愿望,探索其需求,利用网络为读者提供全方位的服务与帮助。在图书馆与读者互动之间,馆员可以按照读者的兴趣爱好、个性特点,配合互联网信息,为其提供个性化服务^[14]。

5.1.2 咨询交流中的互动

基于“互联网+”的财经高校图书馆可以利用电子邮件和手机短信等发送图书馆预约图书通知、到期催还借阅信息以及新书到馆的书目信息,利用在线咨询功能实现与读者之间的互动。图书馆利用网络资源的优势,也可以开发虚拟参考咨询平台,为读者提供参考咨询的服务。读者利用平台可以自由的提问、咨询各种问题,以便馆员可以及时回答读者提问,同时也可以利用电话、邮箱等方面来回答提问^[15]。通过这一平台就可以很好的解决图书馆面临的各种困难,进而为读者提供便利。

5.2 维度 2——创新著作权保护问题

在“互联网+”环境下,网络信息服务最基本要求在于保准信息资源著作权保护以及相应的保护策略。财经高校图书馆服务与“互联网+”的融合创新,会将图书馆网络信息的交流、传递、分享以及使用等大幅度提高,但是却需要考虑到著作权安全的问题。因为能否解决著作权的保护问题,对于后续的融合创新,以及未来的长远发展,都起到了关键性作用。

首先,对发达国家在互联网中提出的法律法规和政策方针全面的研读,针对容易出现侵权行为的方面做好著作权保护方案的设计;通过网络平台,制定部分具有限制性的条件,如:在网上读者检索会受到字数的限制,并且可以将网络信息资源出处完整的标注出来,当然,也包含提供者的个人信息等;对文章的获取渠道以及阅读的方式需要严格规范;在网上限制文章的传播区域以及空间;在使用资源的使用上需要设置相对合理的提醒权限,以使用户可以对自己所从事的网络行为加以规范。另外,在传播信息资源的时候,如果属于著作权法的保护范围,需要对使用情况进行严格的监督,不得有任何全文抄袭或者是复制的问题发生,当然,也不能对原著作的正常销售造成不必要的影响^[16]。

5.3 维度 3——移动阅读服务

基于网络高速发展背景,移动阅读也得到极快的发展空间。截至 2015 年 1 月,TD-LTE4G 用户已经超过 1 亿^[17]。在 2 月 27 日,工信部发放 FDD 经营许可证给中国电信与联通,这样使得 4G 用户规模得到跨越式的突破,也标示了中国正是进入到 4G 时代。就中国新闻出版研究院公布的调查数据来看:在 2015 年,成年国民手机阅读接触率已经超出 60%,每一天使用手机进行阅读的时间超出 1 小时。其中,微信阅读率为 51.9%,相比 2014 年,提升了 17.5%,其增长速度是所有阅读行为中最快的^[18]。另外,移动阅读本身所拥有的载体也非常广泛,如电子书、手机、平板电脑等等,都可以用于电子书阅读。通过上述产品的使用,不但可以实现图书馆业务的移动化、网络化,同时,读者也可以随时随地地获取图书馆服务的资源。相信在未来发展中,移动阅读必定会成为数字阅读的主流^[19]。

据相关数据调查显示,我国 18~70 周岁接触数字化阅读的人员中,18~39 周岁的人群占据绝对的主力^[20]。也就是说移动阅读的主要群体就是青年人,而这一个年龄段中,又以大学生阅读者最多,数字化阅读,特别是手机阅读得到飞速的发展,使得社交阅读和移动阅读成为未来发展的关键。所以,作为大学生聚集的高校图书馆,就应该担负起提供移动阅读服务的责任^[21]。

目前,移动阅读是我国数字阅读的主要方式。移动阅读本身的个性化需求对阅读产品多元化市场竞争产生了持续的影响,未来的移动阅读产品必定会在同质化的消除方面狠下功夫,以便提高用户体验、内容质量,注重产品的创新与用户的参与感,从而形成差异化、多元化的发展格局。

5.4 维度 4——利用新媒体推广图书馆服务

坚持以用户为中心的核心服务理念是财经高校图书馆发展的关键,无论何时,都应该保持这一核心理念,传统模式下的用户上门,已经无法满足现代化的图书馆发展要求。图书馆可以选择主动出击的方式,将用户群扩大,配合上各种推广宣传,就可以在用户之中运用服务推广和发展。考虑到财经高校图书馆是将全校的教职工以及学生作为其主要的服务对象,针对其需求和习惯,可以通过新媒体来推广服务。除开展网络平台、学校广播、展板以及教师推荐之外,还可以利用口碑效应,利用朋友圈和微博加以推广。在社交新媒体下,用户的心得分享与交流更加自由,也可以完全发挥用户带动作用。如:微信公众号,就可以实现用户与用户之间的互动,把图书馆的阅读活动进行推广;利用二维码扫描,安装 APP,提供各种图书馆服务,使用户感兴趣,达到用户满意,以此提升图书馆的影响力。

6 启 示

随着互联网技术的普及,财经高校图书馆的服务需要创新与发展,改变以往坐等读者上门的服务模式,主动走出去,到用户身边,利用财经高校的专业优势,发挥财经高校图书馆的特色资源,采用新媒体、新技术,利用“互联网+”思维,搭建便捷易用的新平台,重新整合财经信息资源,将图书馆服务进行创新与发展,满足用户对新产品的需求,使图书馆成为用户的“随身图书馆”和“终身图书馆”,提升图书馆的地位和实现图书馆的价值。

参考文献:

- [1]余凌.“互联网+”背景下的图书馆业务重组内容与方向研究[J].图书与情报,2016(3):79-81.
- [2]庄玫,张蓓,李洁芳.高校图书馆展览服务的“移动”时代[J].图书情报工作,2014(5):48-52.
- [3]雷萍.移动互联网环境下高校图书馆服务策略分析[J].成都理工大学学报(社会科学版),2014(5):111-114.
- [4]中国互联网络信息中心(CNNIC).2015年第37次中国互联网络发展状况统计报告——网民规模与结构(七)[EB/OL].[2016-07-10].<http://www.199it.com/archives/432626.html>.
- [5]知乎用户-移动互联爱好者.2015年互联网界发生的大事件都有哪些?[EB/OL].[2016-07-10].<http://www.zhihu.com/question/38446364/answer/76558346>.
- [6]中国新闻出版研究院.第13次全国国民阅读调查报告[EB/OL].[2016-07-10].<http://www.bisenet.com/article/201604/158316.htm>.
- [7]袁爱莲.互联网时代高校图书馆服务及创新模式探究[J].吉林省教育学院学报(中旬),2015(7):140-141.
- [8]李洪秀.互联网时代的高校图书馆读者服务创新研究[J].无线互联科技,2015(7):134-135.
- [9]移动数据服务商 Queuestmobile.2015年中国移动互联网研究报告[EB/OL].[2016-07-10].<http://tech.sina.com.cn/2016-01-08/doc-ifxnnkuy7746197.shtml>.
- [10]胡钦文.互联网时代高校图书馆服务应用新技术研究[J].兰台世界,2015(17):40-41.
- [11]周华生.论高校图书馆“互联网+”时代知识服务模式的转变[J].黑龙江科技信息,2015(33):191.
- [12]郁小阳.当图书馆遇到互联网——探析基于互联网的泰州高校图书馆社会化开放服务[J].经营管理者,2015(29):282.
- [13]王建冬.公益性信息机构信息资源开发利用的模式创新研究[J].图书情报工作,2011(9):10-14.
- [14]罗绘秀.“互联网+”时代高校图书馆的发展策略[J].图书馆学刊,2015(11):25-27.
- [15]张家生,梁银英.“互联网+”时代高校图书馆期刊服务模式探究[J].农业网络信息,2016(3):84-86.
- [16]张玉.“互联网+”高校图书馆移动服务体系的构想[J].创新科技,2016(4):80-82.
- [17]高亢.中国移动4G用户突破1亿户[EB/OL].[2016-07-10].http://news.xinhuanet.com/2015-02/15/c_1114381877.htm.
- [18]中国新闻出版研究院.第十三次全国国民阅读调查结果[EB/OL].[2016-07-10].http://ex.cssn.cn/dybg/dyba_wh/201604/t201604192973544.shtml.

碳补贴:生产企业 or 消费者?

——基于集中决策两级低碳供应链优化视角

杨仕辉¹,付 菊¹,杨景茜²

(1.暨南大学 经济学院,广东 广州 510632;

2.中国海洋大学 数学科学学院,山东 青岛 266100)

摘 要:文章基于两级低碳供应链视角,针对制造商主导情景,建立了碳补贴生产企业政策优化决策博弈模型,得到了均衡解,分析了供应链成员企业定价和减排优化策略,采用罗宾斯坦议价模型求得供应链协调均衡解;与碳补贴消费者政策进行比较,发现两种政策各有所长,没有绝对优劣之分,仅可以相互部分替代;基于总量控制和目标减排导向,给出了政府补贴消费者政策和补贴生产企业政策最优选择的边界条件,但政府两种政策都不能同时实现总量控制和目标减排。在此基础上,提出了相应的政策建议。

关键词:碳补贴生产企业政策;碳补贴消费者政策;低碳供应链;博弈

中图分类号:F742

文献标识码:A

文章编号:2095-929X(2017)02-0078-08

0 引 言

工业化时代,人类大量生产和消费工业化产品,导致大量的二氧化碳排放,对人类生存和可持续发展构成严重威胁,碳减排已成为世界各国面临的重大问题,为此,气候大会不仅积极促进碳减排谈判,各国也积极推进碳减排进程,并相继出台碳配额、碳税等碳减排政策,以加强对碳排放企业和消费者的正面引导,作为公共政策的补贴政策也被许多国家用于碳减排的推进。可是,究竟是将补贴给生产者(企业)还是给消费者,才能产生更好的碳减排效应?其次,政府补贴政策的碳减排效应究竟是从碳净减排量(即目标减排)还是从控制总排放量(即总量控制)来评价,会直接影响到政府补贴政策的选择,因此,政府补贴政策选择以及供应链企业如何应对是政府与企业共同面临的问题。本文拟建立一个分析框架对此进行分析。

现有研究主要体现在两方面:

第一,补贴给企业。绝大部分从政府对企业补贴的角度出发,分析政府与企业之间的博弈关系及政府政策对供应链的影响。Mitraa 和 Websterb^[1]建立了一个两阶段博弈模型,研究三种补贴发放形式对再制造产品

修回日期:2016-09-14

基金项目:国家自然科学基金面上项目“环境倾销与环境管制的博弈分析、效应比较与策略选择”(71273114);国家自然科学基金重大项目“我国重点生态功能区市场化生态补偿机制研究”(15ZDA054)。

作者简介:杨仕辉,男,江西丰城人,暨南大学经济学院教授、博士生导师,研究方向:低碳供应链优化、气候政策与贸易政策,Email:yangshh@126.com;付菊,女,重庆人,暨南大学经济学院硕士生,研究方向:低碳供应链管理;杨景茜,女,广东广州人,中国海洋大学数学科学学院本科生,研究方向:数学建模。