

大数据背景下高校图书馆服务模式创新研究

杨楠

四川科技职业学院 四川 成都 614000

[摘要]随着移动互联网和5G时代的快速发展,云计算和大数据逐渐侵入社会生产和发展。“数据驱动”的价值不断凸显,正在引起图书馆界的高度重视,反推了图书馆界变革自身的发展思维和服务机制,摆脱“以资源为基础,寻求问题的处理方案”的传统思维,逐渐向“以数据为基础,寻求问题的处理方案”的新型视野过渡。本文阐述了大数据背景下高校图书馆的特点,并分析此背景下探讨了大数据背景下高校图书馆服务模式创新策略,提高图书馆智慧化服务,促进智慧服务机制契合新阶段的阶段特征,进而助推图书馆改进服务质量,提升用户对图书馆服务的好感。

[关键词]大数据; 高校图书馆; 服务模式; 创新

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.10.1655

引言

信息技术的快速发展和大数据时代的到来,推动了全社会要素和全链条的深刻变革。在图书馆建设领域,知识服务、阅读服务的供给也因此迎来了全新的机遇与挑战,以数字信息技术的深度渗透与融合为核心的智慧化阅读服务,作为高校图书馆发展改革的创新之举,为读者带来了耳目一新的阅读体验,有效地促进了阅读品质与效果的提升。

1 大数据背景下高校图书馆的特点

1.1 智慧图书馆升级系统、扩容存储

在互联网大数据背景下,如何利用好互联网技术,有效利用海量数据提供高质量的信息服务,成为高校图书馆发展的难题。高效、便捷、准确是智慧图书馆的特征,高校图书馆升级信息系统、扩大服务器存储、提升大数据分析处理能力势在必行。在大数据时代,高校图书馆可以获取和利用的信息资源极大丰富,除了馆藏各类数据库资源外,还有海量的网络资源、云平台资源以及读者在日常借阅活动中留下的带有倾向性的数据信息。这些数据每天都在悄然增长,如果不对其进行分析处理,将永远是无序的,没有价值的。图书馆应对这些数据信息进行分析归纳,以作为数据库使用效能评价、读者行为预测的依据,从而为图书馆不断改善服务质量、提供更加有效精准的服务奠定基础^[1]。

1.2 提升高校图书馆服务效率

高校图书馆馆藏资源丰富。随着馆际联盟的建设,图书馆日常的文献数据信息管理变得越来越复杂,需要建立科学的阅读秩序与借阅规则,保证图书馆文献安全,提升图书馆资源的利用率。人工智能技术可以用于高校图书馆的智能管控,一方面用于识别读者身份信息,设置不同类别、等级数据库的门禁措施,维持图书馆的服务秩序。另一方面,可以用于自助查询服务,方便读者自助检索图书文献信息,解答读者的各种疑问,通过人机对话的方式满足读者的个性化需求。

2 大数据背景下高校图书馆服务模式创新策略

2.1 开展智慧阅读服务

智慧图书馆借助物联网技术,以各种传感器为媒介,分析读者的阅读行为,改善读者的阅读环境,提升读者获取知

识信息的效率。智慧图书馆丰富的阅读形式,包括有声墙、瀑布屏、机器人、增强现实、虚拟现实等服务,会带给读者不同的阅读体验。从某种程度上来说,高校图书馆的服务已经不受空间、时间的限制了。在忙碌的学习生活中,读者已经很难再有大块的时间坐在图书馆里悠闲地阅读,更多的读者是利用碎片化时间完成阅读行为。因此针对这种碎片化的阅读行为,高校图书馆应利用移动平台开展一些信息服务,如将书刊推荐、考试题库、讲座、微展览等内容嵌入微信公众平台。国内学者目前对于碎片化阅读的认识还存在着保留意见,认为这是一种快餐文化,不利于建立一种系统的、有深度的阅读。但需要指出的是碎片化阅读目前已经成为阅读的一种趋势。2017全年,中国境内销售智能手机多达4.6亿部。智能手机的普及程度可见一斑。通过智能手机这种移动设备,人们有效利用间隙时间完成阅读已成为时尚。高校图书馆必须要占领碎片化阅读这块阵地。在碎片化阅读方面,高校图书馆将大有作为。目前有很多数据库都能够提供碎片化的阅读平台,如超星学习通、博看期刊、环球英语等。高校图书馆必须应对碎片化阅读的趋势,有机整合这部分资源,构建适合本校读者的电子资源服务体系。

2.2 服务机制

2.2.1 学科服务智慧化

如今,智能服务已在大学教育领域得到广泛推广,高校图书馆的智能学科服务必须完善服务内容,花费大量资源与精力用于建设个性化学科服务,根据用户所学专业与课程为其提供具有针对性的课程指南。高校图书馆在对学科数据进行管理时,不仅需要划分学科类别和学科板块,在此基础上建立静态的数据学科库,还需要掌握用户数据使用的频率等信息,划分出不同层次的动态数据,为用户提供更加精简的查询和使用入口^[2]。

2.2.2 互动服务智慧化

随着5G网络的不断普及,将人工智能技术引入图书馆服务,不仅可以提高图书馆现代化管理和服务的水平和效率,而且可以更好地满足现代社会读者多元化的精神文化需求,强化用户体验。降低用户获取知识的难度阶级,提升用户对知识咨询平台的信任。与此同时,高校图书馆应该大力整治

馆员的被动服务,鼓励馆员以饱满的服务热情为用户解疑答惑,引导馆员自愿倾注大量的精力与时间,为用户提供更加优质的参考咨询服务。

2.2.3移动服务智慧化

高校图书馆智能移动服务的形式主要包括两种:虚拟移动图书馆服务和实地移动图书馆服务。在我国高校图书馆界,虚拟移动图书馆服务应用的更加广泛,用户可以突破时间和地域的局限,根据自身的需求,利用所有智能移动终端,在线获取任何种类的数字资源。针对这一问题,高校图书馆可以设置自助图书馆,帮助用户24小时查询所需的信息资源,同时有效地引进自动化技术,方便用户借阅书籍,减少用户归还书籍受时间等因素的影响,帮助用户能够更便捷地检索资源^[3]。

2.2.4反馈服务智慧化

完善智能反馈服务可以促进高校图书馆服务的质的飞跃,使高校图书馆服务获得用户的广泛好评。评价反馈功能对其而言具有十分重要的作用。图书馆网站应该将评价反馈模块放置在网页一级目录栏的显眼位置上,扩大用户群体对这一功能的使用率。随着高校图书馆智慧服务的不断优化,以及移动互联网技术在图书馆服务上的广泛应用,图书馆在微信公众号和官方微博等平台上也设置了这一模块,使其变成了虚拟参考咨询服务的重要载体。高校图书馆针对微信公众号和微博受欢迎程度高和实效性强等特点在线向用户分发调查问卷,广泛深入地了解用户需求,明确服务需改进的方向。

2.3创新人工智能技术应用模式

为充分发挥人工智能技术的积极作用,提高高校图书馆的服务效率,依托人工智能技术,真正实现听、说、读功能,还要深度整合学习中心、大数据平台和智库平台。首先,大力引进先进的通讯设备、加强网络基础设施的建设,为图书馆的开放奠定良好的基础。其次,还要优化高校图书馆管理系统的算法与建模方法,重点提高技术的适应力,保证图书馆管理系统与图书馆使用需求契合。第三,高校图书馆还要大力开发新的应用场景,把传播学与社会学的理论融入其中,基于图书馆空间与读者心理供给资源,积极捕捉读者的数据信息,了解用户的阅读习惯,迅速准确的推送符合他们阅读需要的图书资源^[4]。

2.4将智慧服务作为发展驱动

事实上,尽管智能图书馆突破了传统高校图书馆的束缚,但在很大程度上,智能图书馆仍然存在许多不足,且由于自身的应用局限性,终将被智慧图书馆所取代,而智慧图书馆在建设的过程中,是集成了数字图书馆、移动图书馆以及传统图书馆等诸多优势而形成的,它是以智能化技术为基础,通过智能空间的构建,使智慧图书馆与人之间达成互通的媒介,智慧图书馆将为人们提供更集成化、泛在化的智能服务。所以,未来的智慧图书馆必将以其智慧服务作为其发展

驱动,将构建一个有关智慧馆员、智能设施、借阅人群等诸多方面的交互式空间平台。在这个平台上,智慧图书馆不但能给广大师生提供智慧知识服务、情报服务、智库服务,更能优化其服务模式和服务手段,更大程度上提高人们的体验感,将情感化的图书馆功能发挥到极致。实际上,这里所说的智慧服务,不光是本文所举的案例,也包括其他更多的行业与领域。比如,在智慧图书馆的设备上将应用机器人、云计算、云平台、VR技术等;在服务体验上将涉及个性化服务、社交网络、虚拟仿真等;在功能服务上将提供数据可视化、功能多维化、立体关联化等。智慧服务是依托于人类的一切需要而进行的,未来的智慧图书馆必将以其智慧服务作为其最大发展驱动力,更好地提升人们的幸福感和追求感,将传统的高校图书馆服务体系转变为智能化的知识服务体系。

2.5提升智慧馆员专业能力

①强化智能馆员的服务意识。在智能馆员的管理过程中,缺乏管理制度,大多依靠传统的规章制度,导致部分馆员懈怠、被动。因此,要加强思想教育,提高馆员的服务意识,使馆员对待新生事物和科技动态要保持一种积极学习、创新的态度。②建立学习培训机制,图书馆要重视馆员的学习与培训,通过举办讲座、学习交流、外派或线上学习等形式使馆员提高专业知识,逐步建立学习培训长效机制,通过培训学习专注问题导向,理解智慧化管理真正含义,破解智慧化服务中遇到的难点,助力馆员智慧创新。③建立智慧馆员团队,要构建一支专业化团队,不拘一格选拔智慧服务馆员。智慧图书馆要想长远发展,人才团队是做好智慧服务的保障,通过招聘、录用有专业经验的人员组建智慧图书馆队伍,同时完善选拔聘任机制^[5]。

结束语

以信息技术为核心的大数据时代的到来,给高校图书馆的智慧阅读服务带来了新的机遇和挑战。高校图书馆应以更好地为读者服务为宗旨,在包括物联网、人工智能、虚拟现实等多种前沿信息技术的支持下,不断地实现服务升级。此外,图书馆的阅读服务维度也要不断拓展,积极推进泛在阅读、空间服务、情景阅读、精准荐读等多种阅读服务,从而为大数据时代高校师生学习创造优质条件。

参考文献

- [1]刘颖.大数据背景下高校图书馆服务创新研究[J].兰台内外,2021(02):49-51.
- [2]沈秀丽.大数据背景下高校图书馆服务模式创新策略研究[J].河南图书馆学刊,2020,40(12):89-90+93.
- [3]樊秋萍.浅谈大数据背景下高校图书馆个性化信息服务模式创新[J].财富时代,2020(09):226-227.
- [4]邹晓斌.大数据背景下高校图书馆智慧服务创新研究[J].科学咨询(教育科研),2020(06):64.
- [5]熊定丽,潘琼.大数据背景下高校图书馆智慧服务创新研究[J].科技资讯,2020,18(16):182-183.