

高校图书馆智慧服务问题与对策研究

王明娥
郑州大学

[摘要] 高校图书馆在教学、科研、大学生价值观引导以及校园文化走向等诸多方面发挥着重要的作用。而随着互联网信息化的发展以及智慧图书馆理论实践的进步,高校图书馆也面临着新的发展机遇,需要不断推动图书馆的智能化服务和智能化管理。本文主要探究如何优化高校图书馆智慧服务建设智慧图书馆和多元化图书馆,进而提高图书馆的服务质量和服务水平。

[关键词] 图书馆; 智慧服务; 对策研究

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.08.1385

引言

现阶段,信息化以及智能化的发展是必然趋势,逐渐渗透到方方面面,在高校图书馆的管理服务方面也不例外,高校图书馆的服务也需要适应这种发展趋势,不断推进智慧服务建设。高校图书馆智慧服务的建设能够满足用户对各类信息的需求,甚至是实现信息的再生和创造。但是目前所提供的智慧服务并不是尽善尽美的,需要不断创新相关理念和技术,注重用户需求的多元化和个性化,并且需要提高图书馆管理人员的素养,通过一系列的举措优化高校图书馆智慧服务,促进高校图书馆的可持续发展和信息化发展。

一、高校图书馆智慧服务的相关理论概述

高校智慧图书馆功能定位是根据用户信息为用户提供多样化个性化的服务,打破传统图书馆服务中空间和时间的局限性,可以利用移动终端获取图书馆的相关资源,满足用户的需要,为用户提供实时的服务。智慧图书馆的建设与信息技术以及云计算等现代技术密不可分,基于这些技术建设智慧图书馆,从而优化图书馆服务的内容和形式。高校图书馆智慧服务建设具有重要意义,进一步提高高校图书馆的服务质量和服务水平。随着高校在图书馆建设方面投资的增加,高校图书馆的馆藏资源也不断丰富,但是由于缺乏有效的管理等,尤其是信息时代的发展,高校图书馆原有的服务不能满足用户的个性化需要。而智慧服务建设则可以对图书馆的文献资源进行有效整合,进一步发挥其资源优势,为用户提供智慧化服务。与此同时,智慧图书馆服务的建设不仅能使设备之间通过智慧图书馆实现立体互联,也能为大数据分析奠定基础,加强“互联网+”背景下个性化定制服务的产业结构链改革,优化用户体验。智慧图书馆服务的建设依托图书馆技术和空间资源,为用户提供基于生态场景的智慧图书馆智慧服务,如匹配场景信息和个性化阅读习惯的多形式资源及馆内导航服务,使用户获得良好的体验。

二、高校图书馆智慧服务问题分析

现阶段,由于各方面因素的影响,高校图书馆智慧服务模式还存在着一些问题,主要是相关设施不到位、内容单一、共享程度低以及服务流程繁琐等,这些问题影响了用户的体验以及满意度,不利于高校图书馆建设的可持续发展。

(一) 智慧服务的相关设施不到位

1. 智慧服务空间不足,一般情况下,智慧服务空间包括虚

拟空间和物理空间两种,以满足用户的学习需要。但是高校图书馆的智慧服务的空间不足,而且作用功能单一,甚至存在部分学校的图书馆建设面积不符合我国的有关规定,这就严重影响了用户的体验。而且部分图书馆并没有拓展多元化的空间功能,仍然局限于传统的阅读空间,虚拟空间的建设比较落后,尤其是服务器的容量以及平台建设方面,影响了用户的体验。此外,部分高校图书馆的智慧服务空间并没有体现智能化的网络信息服务。2. 智慧服务的智能设备不足,高校图书馆智慧服务的提供离不开设备的智能化,但是现阶段仍然有诸多高校缺乏智能设备的引入,尤其是一些附加型的设备更是没有,这就导致阅读推广和智慧服务提供方面存在着不足。

(二) 智慧服务内容单一

现阶段智慧服务的内容比较单一,智能化设备提供的自助服务方面,图书馆的传统服务做得比较好,但是在新的自助服务以及学科服务等方面还不足,缺乏相应的经验和实践,导致无法为用户提供多元化的服务内容。现阶段,图书馆提供的服务仍然以文献传递以及参考咨询服务为主。随着互联网的发展,部分高校开通了图书馆的微信、微博以及网站等,但是一般情况下只是提供读者使用指南和一些数字资源,缺乏个性化服务的内容,没有考虑到用户的需要。高校图书馆资源的形式不够丰富,更新速度比较慢,尤其是在信息化时代,知识以及信息的更新速度比较快,而高校图书馆资源的购买是定期的,一些资源无法及时更新,导致无法满足用户的需要。除此之外,图书馆工作人员提供的人文和深度服务方面也存在着不足,图书馆工作人员提供的服务不能满足用户的需要,内容单一,一般只是提供简单的咨询服务。

三、高校图书馆智慧服务问题出现的原因

(一) 资金投入有限

高校图书馆智慧服务涉及平台建设、电子资源的购买以及信息平台的引进等,这些都离不开资金的支持。而且图书馆的馆藏比较大,如果对纸质版的资源进行数字化和电子化改造也需要花费较多的资金。而现阶段,高校一般的重点在教学和科研而忽略图书馆的建设和信息化平台,这就导致缺乏足够的资金支持而无法开展智慧服务建设。

(二) 特色服务创新不足

高校图书馆智慧服务建设需要不断创新特色服务,但是现阶段创新不足,为用户提供的服务仍然局限于传统的服务内

容,而没有提供一个特色的服务。高校图书馆的资源一般情况下只能在图书馆以及校园网才能使用,这就导致无法满足用户的需要。高校图书馆提供的智慧服务共性比较多,而且多是在传统服务的基础上衍生而来的,缺乏特色创新的服务,用户无法获得良好的体验。

(三) 共享机制不健全

现阶段,高校图书馆数字资源在检索方面缺乏统一的标准,各资源被分散在各个高校图书馆,资源无法形成有效的共享。与此同时,高校图书馆的资源存在着重复建设的问题,会针对统一数据资源重复购买,这在无形之中增加了高校图书馆智慧服务建设的成本。

(四) 工作人员队伍建设滞后

高校图书馆智慧服务质量的水平与工作人员的素质水平息息相关,现阶段高校图书馆工作人员的素质总的来说比较低,缺乏高层次的专业技术人员,尤其是系统软件开发人员以及专业学科人员,这就在一定程度上制约着高校图书馆服务的创新。与此同时,图书馆工作人员对自身的定位没有清晰的认识,不重视自我提升,一般情况下只拘泥于当前现状,而学校也忽略对图书馆工作人员的培训。此外,缺乏健全的制度和机制,图书馆工作人员的制度一般只对其日常工作中的常规内容进行了规定,而没有形成与智慧服务相配套的管理服务制度,这就导致工作人员的工作缺乏依据,难免存在服务不到位的地方。

四、高校图书馆智慧服务的优化

高校图书馆要适应新的发展趋势不断推进智慧服务建设,有效整合空间、资金、人员等各个方面的要素,从而与客户多样化、个性化的需要相适应,也有利于为用户提供精准化的服务。

(一) 要完善相关设施,推进设施的智能化

高校图书馆智慧服务的提供离不开相关设施的完善与投入:1.要发挥图书馆各个空间的最大价值,优化图书馆的空间布局。图书馆的布局情况关系到的服务的开展,尤其是现如今普遍追求快节奏生活的情况下,优化布局可以提高用户的查找效率。信息化时代,各种信息呈现爆炸式增长,需要通过优化布局的方式优化图书馆的服务,不断优化服务手段和服务方式,根据学校的情况打造特色的在服务。比如,可以在图书馆根据学科以及阅读功能设置不同的阅读空间,从而满足不同用户的需要。2.要引进相关技术和设备,完善图书馆智慧服务终端,加强各类服务信息平台的建设。高校应该进一步优化资金的分配,给图书馆智慧服务建设提供资金支持,提高资金使用效率,从而确保智慧服务的有序开展,比如,可以引进智能书架以及自助借还机等,不仅可以解放劳动力,还可以提高服务的质量和水平。与此同时,进一步推广附加型的智能设备,比如,移动图书馆,培养用户的阅读兴趣。总之,要有计划地开展和完善各类服务设施,这是高校图书馆智慧服务建设的重要

前提。

(二) 智慧服务的队伍专业化

要提高图书馆智慧服务队伍的专业化水平,图书馆工作人员是用户与信息资源之间的桥梁,工作人员的素质和水平直接关系到服务的质量和水平,如果工作人员的素质水平不高,那么就无法为用户提供有效及时的帮助,用户获取信息的效率也就会比较低。因此,要进一步加强图书馆工作人员的综合素质水平,不断提高其专业素养以及业务能力水平,从而为用户提供个性化的服务。1.重视对优秀人才的引进,在进行工作人员招聘时可以适当地提高招聘要求,使得服务人员能够对有关信息技术有所了解,只有这样才能满足用户的需要,否则就无法为用户提供及时的服务。根据我国的有关规定和要求高校图书馆工作人员中专业人士的占比不应该低于百分之五十。高校图书馆应该提高对人才的要求,在人才引进时就需要考虑其学科背景,以便为用户提供增值服务。2.对现有的岗位进行优化设置,要对引进的工作人员进行岗前培训,能够根据工作人员的特点和特长进行岗位分配,从而提高人力资源的配置效率。信息技术和知识是不断更新的,要定期对工作人员进行培训,工作人员也需要树立活到老学到老的理念,不断学习最新的智慧服务内容以及图书管理理念,以适应智慧服务的发展需要。3.建立稳定的长期用人机制,要根据工作人员的服务时间和劳动成果形成统一的衡量标准,建立切实可行的工作人员管理制度,设立相关的考核,鼓励工作人员金属进行学习。只有建立的健全科学的考核制度,才能确保工作人员工作的长期性,才能够建立长效用人机制。

结束语

综上所述,高校图书馆的建设需要不断与时俱进,不断创新服务,适应智慧服务建设,以满足用户个性化的需要。新的发展时期,高校图书馆智慧服务需要不断改进和完善服务,合理安排资金,不断提高工作人员的素质水平,从而实现图书馆资源的有效利用,提升图书馆服务的质量和水平。

参考文献

- [1]乔红丽,王晓东.高校图书馆智慧服务的推广模式探析[J].图书馆学研究,2019(07):50-56.
- [2]赵苹.基于“互联网+”的高校图书馆智慧服务现状调查与分析——以39所“985工程”高校图书馆为例[J].图书馆工作与研究,2019(05):42-48.
- [3]朱红涛,李姝熹.国内图书馆智慧服务研究综述[J].图书馆学研究,2019(16):2-8.
- [4]张志娟.大数据时代高校图书馆智慧服务探析[J].农村经济与科技,2019,30(17):318-320.
- [5]张旋.我国高校图书馆智慧服务研究现状分析[J].图书馆工作与研究,2020(09):109-116.
- [6]曾光,明均仁,邓梅霜.美国高校图书馆智慧服务发展现状调查及启示[J].图书馆学研究,2018(13):83-96.