

基于数智化视角的高校图书馆智慧服务创新研究

班 浩

(内蒙古农业大学职业技术学院, 内蒙古 包头 014109)

摘要: 高校图书馆有着丰富的馆藏资源, 对师生发展具有重要作用, 在建设过程中应充分应用馆藏资源, 发挥其应有价值。在数智化时代环境下, 高校图书馆建设面临着新的机遇与挑战, 高校应紧抓时代发展机遇, 强化对现代科学技术的应用, 建设全新智能平台, 为师生提供个性化与精细化的数智时代新型服务, 提升高校的学术建设质量。基于此, 本文针对数智化视角的高校图书馆智慧服务创新策略进行分析, 以期对相关工作者提供参考。

关键词: 数智化; 高校; 图书馆; 智慧服务; 信息化

在数智化视角下, 高校图书馆将人工智能技术引进建设工作中, 以此建立智慧服务系统, 能够进一步优化图书馆服务, 节约人工成本, 为全体师生提供更加优质的信息服务。人工技术是现代产物, 其能够对相关数据信息技术合理预判与估算, 为人们提供数据信息服务, 让人们的生活更加便捷。人工智能技术对图书馆建设具有重要作用, 能够结合使用者需求推送文献资源检索、信息素养教育等服务, 通过整合与分析图书馆资源获取使用者相关信息, 进而推动着图书馆的智能化与数字化发展。

一、数智化内涵及基本特征

数智化本质上是人工智能技术、云计算技术等现代技术的融合应用, 是智慧化与数字化的简称, 其涵盖了机器学习、人工智能等数字化与智能化全面内容。北京大学的“知本财团”课题报告中认为“数智化”是指数字化与智能化的融合, 其不仅包括对大数据的分析与处理, 同时也包括机器学习等内容, 为人们的生活带来极大便利。数智化技术赋能高校图书馆的切入点在于将人工智能技术、云计算技术等与信息服务相结合, 实现对资源的整合与优化, 为用户提供个性化的服务, 以此创新图书馆发展路径。通过对数智化赋能的分析可以发现, 其具备以下特征: 一是开放性特征。数智化能够打破传统模式局限, 借助人工智能技术与互联网技术促进数据与服务的有效融合, 为智慧服务的数据挖掘与深度挖掘等提供有力支持, 以此模糊组织边界与行业门槛, 促使多个领域的融合发展, 提升各行业的开放性, 促进信息的多向流动, 实现良好发展。二是协同性特征。数智化应用于图书馆能够促进多个子系统的构建, 各个子系统之间形成协同合作关系, 推动图书馆良好发展。数智化强调数据与技术的有效结合, 通过协同方式共同发力, 促进图书馆资源与图书馆技术的良好发展, 通过子系统合力发展推动主体的发展, 提升图书馆发展水平。三是安全性特征。数智化技术更强调安全性, 在保持安全性前提下, 促进主体内部波动幅度。内部波动是主体实现创新的重要力量, 数智化技术通过加大波动幅度方式促进内部有序发展, 保证各部门结构的相对问题, 实现守正创新。数智化技术能够实现对数据的存储与优化, 使得图书馆在转型升级过程中处于较低风险状态。相较于普通图书馆, 高校图书馆更强调资源的丰富性, 需要结合师生需求整合出更加多元的资源, 为师生提供资源检索与资源提取等服务, 此过程需要强大的系统支持。数智化技术为智慧服务

创新提供了有效支持, 实现了对组织框架与流程手段的全面重塑, 有利于提升图书馆的核心竞争力。

二、基于数智化视角的高校图书馆智慧服务创新的重要价值

在数智化时代下, 科学技术飞速发展, 将其引进到高校图书馆服务创新工作中具有重要价值, 主要体现在以下方面: 一是有利于提升高校图书馆建设水平。数智化技术能够促进图书馆的智能化建设, 将先进技术渗透到方方面面, 实现人脸识别、3D模型等技术的应用, 促使数字技术与人、资源、环境的交互感知, 打造出极具阅读价值的空间, 以此提升图书馆智慧建设水平。二是有利于促进智慧服务创新。数智化技术能够促使高校图书馆的智慧服务创新, 为用户提供更加个性化与自动化的服务, 通过网络将资源与读者联系起来, 使其获得不受时空限制的泛在化服务。其应用大数据技术分析用户数据信息, 刻画用户画像, 记录不同用户的阅读数据信息, 包括阅读习惯与偏好等, 为其提供不同类型的服务, 以此促进智慧服务创新, 拓展服务深度与广度。三是有利于提升图书馆服务水平。相较于传统图书馆管理模式, 在数智化技术支持下的智慧系统能够为师生提供更高水平的服务, 通过各类技术设备实现与用户的畅通交互, 使得师生可以在线上完成自主检索、自助存包等服务, 为师生提供更加便捷的服务。智慧服务主要围绕用户需求展开, 能够为用户提供差异化与个性化的服务, 强化对用户的人文关怀, 打造出更加舒适的阅读环境。

三、基于数智化视角的高校图书馆智慧服务创新的实践策略

(一) 转变传统服务理念, 强化工作人员培训

意识决定行为, 高校要注重转变传统服务理念, 正确认识到智慧服务对图书馆建设的重要价值, 以此明确智慧服务内容, 明确自身发展方向, 将资源有效应用放到服务工作中, 选择适宜的技术与方法, 提升智慧服务水平。对此, 高校图书馆主要可从以下方面入手: 一是更新工作人员建设理念。高校要积极转变图书馆工作人员的服务理念, 促使其能够实现从被动提供服务转变为主动提供服务, 充分发挥智能技术的应用价值, 为师生提供丰富的图书馆资源, 满足师生的学习与科研需求。在以往工作模式中, 虽然很多学校引进了先进技术设备, 为师生提供自动借阅的服务, 但部分图书馆对技术的应用不够全面, 无法为师生提供更加精准的资源查询与资源推荐服务, 难以充分发挥及时应用价值。对此, 学校要强化对相关工作人员的培训, 促使其应用大数据技术与人工智能技术等开展工作, 提升智慧服务水平, 增强工作技能, 为用户提供更高效的服务。二是推广与应用现代技术方法。为有效提升工作人员的服务水平, 促使其能够有效掌握技术与设备应用方法, 学校可组织相应的培训活动, 为其讲解图书馆智能设备应用方法, 能够明确设备操作要点, 以此提升图书馆服务水平。相较于传统管理流程, 智能管理系统能够简化操作流程, 为师生提供更加全面的资源服务。在此过程中, 学校要注重推进专业培训与思想素养培训, 不仅要将智慧服务方法讲解给工作人员, 明确智慧服务各类规章制度, 能够解决智慧服务各类问题, 同时

还要通过培训提升员工的职业责任感与归属感,端正其工作态度,以此组建出一支业务能力强、思想水平高的管理队伍,为智慧服务创新提供优质人才支持。

(二) 搭建全新图书馆服务平台, 转变传统被动式粗放服务模式

为推动高校图书馆的良好发展, 学校要搭建全新的图书馆服务平台, 将传统被动式粗放服务模式转变为精细化服务模式, 将更新颖的服务模式提供给用户, 以此提升用户体验。首先, 注重硬件设备升级优化。为确保资源的呈现, 学校要注重进一步升级与优化硬件设备, 引进前沿发展技术, 结合现有馆藏资源与现代技术开发系统化管理机制。传统发展模式虽然引进了现代化设备, 但由于缺少对纸质资源与电子资源的系统化管理, 使得数据应用方面存在明显的割裂情况, 影响其使用效果。对此, 学校应摒弃传统管理模式, 采用结构更加完善的精细化管理模式, 结合工作需求建立全新的服务平台。传统服务平台包括 NLS、Alma 等, 其主要应用微服务架构模式, 针对不同需求提供相应的模块, 此模式有利于提升服务水平, 适应智慧服务要求。高校图书馆资源丰富, 师生资源需求量大, 学校要针对大量需求信息构建一体化资源服务平台, 促使图书馆服务从以往数据库级别管理转化为文献级别管理, 能够在较短时间内满足大量自愿需求, 促进发展目标的实现。其次, 建设智慧图书馆。学校要应用多种信息技术构建新型智慧图书馆, 探索多元智慧端口, 为师生提供良好线上服务。比如图书馆结合用户需求开发小程序与 APP 等线上平台, 在线上平台定期发布书籍更新信息; 设置图书馆意见箱、互动交流等栏目, 促使师生能够参与图书馆建设, 更好推动图书馆发展; 设置线上文献查询服务, 让师生能够在线上准确定位相关数据信息; 设置 3D 实景模型, 为师生提供图书馆内导航服务等。

(三) 建立智慧服务引导机制, 整合信息化图书资源

为发挥智慧服务的应用价值, 学校图书馆应设置相应的服务引导机制, 以满足师生阅读需求, 主要可从以下方面入手: 一是应用数智化技术分析用户需求。学生是图书馆的主要服务对象之一, 学校要注重应用大数据技术分析学生群体的实际需求, 包括学生专业、对口从业方向、未来岗位中可能遇到的各类专业问题等, 以此精准匹配学生的专业发展信息, 为学生提供针对性的资源信息, 从资源方面满足学生的职业发展, 提升学生核心竞争力, 促使学生能够有效适应社会发展。同时, 图书馆要充分考虑学生的共性化需求, 能够为学生打造优质的阅读环节, 应用现代技术记录其偏好信息, 在线上系统提供相应的资源服务, 以此完善用户群体的智慧服务模式, 使得资源与学生实际需求相匹配。除了学生外, 教师群体同样是图书馆的重要服务主体, 教师的资源需求更加专业, 图书馆要注重深化资源的深度与广度, 能够结合教师科研发展需求提供丰富资源, 完善教师的服务模块内容, 提供虚拟与现实的多样化服务模式, 助力教师业务水平提升。二是整合信息化图书资源。通过对信息技术的应用, 图书馆应进一步整合信息化图书资源, 将纸质资源存储与线上平台, 以此降低资源传递与获取的成本, 让师生能够在线上浏览图书资源。比如工作人员可建设图书馆资源库, 将图书数字化资源引进资源库, 同时整合多样化教育资源, 包括教学微视频、慕课资源等, 让师生能够在线上获得优质资源服务。工作人员要结合资源种类设置相应

的数字化板块, 确保师生能够分类浏览, 提升服务便利性。三是优化智慧服务流程。图书馆工作人员要优化智慧服务流程, 简化工作流程, 在较短时间内提供优质的智慧服务, 减少不必要的环节, 提升图书馆服务的效率。比如在网络平台录入馆藏书籍位置与借还信息, 使得图书馆工作人员能够准确定位书籍位置, 为师生提供快捷的借还服务; 结合师生的喜好情况推荐阅读书单, 减轻师生在学习与科研方面的压力, 促使其能够获得更加全面的阅读体验; 设置读者服务、监督管理等模块, 使得图书馆资源得到有效流通, 促进智慧服务水平提升。

(四) 创建智慧生态环境, 促进三方协调发展

为促进高校图书馆的智慧发展, 学校要注重创建良好的智慧生态环境, 促使技术、资源与人员三方协调发展, 将图书馆打造出凝聚智慧资源的服务空间。首先, 拓展外部环境。学校要强化与政府部门、企业公司等外界相关机构的合作, 推动图书资源的跨界、跨学科融合, 完善外部发展环境。在微观层面, 学校通过与文化组织机构的合作, 有效整合与转化不同领域资源, 促进资源建设, 汇聚知识。在宏观层面, 学校要强化与智慧城市等现代化产物的合作, 推进内部智能感知体系的建设, 以此掌握不同领域用户群体的需求, 为智慧服务发展提供更加全面的环境支持, 促进技术、资源与人员之间的协调与发展。通过对外界环境的创建, 有利于吸引更多潜在用户群体, 拓展智慧空间。其次, 建设与智慧服务相匹配的内部空间。为有效满足高校图书馆的数智化发展, 学校要注重引进前沿技术与设备, 建设与智慧服务相匹配的内部空间环节, 实现功能的统一管理, 完成对海量数据资源的互联互通。比如引进 5G 技术, 为用户提供阅读沉浸式服务, 充分调动馆藏资源的智慧空间, 提升其智慧水平; 合理搭配图书馆内空间布局, 引进各种智能穿戴设备, 借助物联网为用户提供虚拟体验, 帮助其找准相关图书资源位置与相关内容; 引进虚拟 AI 馆员技术, 及时回答用户问题, 降低人工的时间成本与经济成本。学校要强化对图书馆建设的技术支持, 注重实现物理空间与虚拟空间的交互, 为用户提供更加智能便捷的服务, 有效提升智慧服务综合水平。

四、结语

综上所述, 在数智化时代背景下, 高校图书馆要注重应用人工智能、大数据技术等现代产物, 推动智慧服务创新, 为全体师生提供更加便捷、个性化的智慧服务。科学技术的发展为新时代图书馆建设提供了极大便利, 促使着图书馆业务与工作方式的全方位变革。在此背景下, 高校要积极探索全新改革路径, 突破传统管理局限, 应用现代技术不断完善智能图书馆建设, 将科学技术与前沿理念应用到建设工作中, 为师生提供丰富图书资源, 提升高校学术建设水平, 助力高校良好发展。

参考文献:

- [1] 张静. 后疫情时代高校图书馆智慧服务研究与探索——以北京林业大学图书馆为例 [J]. 图书情报导刊, 2022, 7 (02): 10-14.
- [2] 徐锐. 高校图书馆面向新型智库智慧服务的协同创新发展路径研究 [J]. 绥化学院学报, 2021, 41 (12): 134-137.
- [3] 马静. 云计算环境下高校图书馆智慧服务转型路径研究——以西安外国语大学图书馆为例 [J]. 图书馆工作与研究, 2021 (09): 69-75.