

数字化背景下高职院校图书馆服务模式提升策略研究

丁玲

(义乌工商职业技术学院, 浙江 义乌 322000)

摘要: 在大数据、互联网、数字化时代背景下, 高职院校图书馆知识服务模式出现了转型发展契机。无论学术服务还是数字资源建设, 都需要图书管理人员顺应数字化发展潮流, 转变工作和服务思路, 关注师生用户的多元化、个性化需求, 针对性提供知识服务。通过转变、创新服务模式, 图书馆人员能够灵活运用数字化技术手段, 了解不同用户的特征、知识需求, 开通个性化的知识服务渠道, 将图书馆打造成文化引领中心、学习中心、信息传播中心、学术交流中心。本文分析数字化时代下知识服务特征、数字化对高职图书馆服务的影响, 结合当前服务现状, 探讨提升服务水平有效策略。

关键词: 数字化; 高职院校; 图书馆; 服务模式; 策略

伴随多种先进科技手段、平台和技术的出现, 诸多行业、企业已踏入数字化时代大门, 借助数字化技术, 突破发展瓶颈, 更好地为大众服务。在此背景下, 高职图书馆服务模式面临转型发展的新契机。一方面, 高职图书馆服务呈现出开放化的发展趋势, 服务人员可运用数字技术平台、网络信息资源, 随时、随手共享处理管理工作、分享知识资源, 便于读者查阅资料。另一方面, 高职图书馆服务呈现公益性服务功能日益增强, 服务人员能够借助校园网, 搭建面向师生的图书馆服务平台, 将更多数字资源引入平台中, 满足师生阅读大量文献的需求。面对数字化给高职图书馆服务带来的契机, 图书馆人员重视图书馆数字化建设, 还应引入先进技术平台、手段, 借此转变传统知识服务模式, 为全校读者提供精准化、个性化、便利化的服务, 提供高质量的知识资源, 更好地为学校发展、教育提供服务。

一、数字化时代知识服务特征

数字化知识服务工作主要对象是校内师生, 要求人员利用大数据技术、数字化平台, 综合分析受众需求, 树立信息开发、数字服务的理念, 促进传统知识服务向现代化、网络化、数字化方向发展。

(一) 业务工作网络化

基于数字化时代, 人员能够借助互联网、大数据手段, 建设大范围的知识服务系统, 有效把控业务工作、服务成本, 减少人力投入, 打造网络化的业务工作网格。

(二) 知识资源数字化

一方面, 人员需要将特色数据库、电子出版物、馆藏文献资源上传到网络, 形成数字化知识资源。另一方面, 人员可发挥自身专业技能和优势, 充分运用数字化手段, 筛选和辨别优质网络资源, 更好地扩充数字化知识资源。

(三) 知识服务个性化

知识服务需要人员根据不同用户的需求, 加工、获取、整理顶层知识, 向师生用户提供个性化的服务, 满足其多样化需求。

(四) 知识获取自由化

网络通讯技术、数字技术手段的迅猛发展, 为知识服务远程化提供了条件。无论处在任何时间、地点, 人员都能获取所需信息。在未来, 图书馆服务将呈现出“线上+线下”的知识服务趋势, 为更多受众提供资源。

二、数字化对高职图书馆服务的影响

(一) 人员工作难度升级

在多重科技技术的支持下, 市面上出现大量数字技术手段、数字化产品, 这就迫切需要高职图书馆引进先进数字化平台, 推动数字化图书馆转型。在引入和使用数字技术产品前, 人员需要结合高职图书馆服务需求, 通过深度分析、对比, 合理选取数字化技术平台, 确定最优技术产品、服务模式。在市面上, 诸多数字产品相似性较强, 不同产品的功能特点具有独特性, 需要人员全方位地调研、分析各类数字技术的特征, 综合分析高职图书馆的服务转型需求, 科学地引进、选取和运用数字技术产品。由此, 除了常规的图书馆服务工作, 人员还需要积极参与图书馆数字化建设、发展和应用环节, 面临的工作难度较大。

(二) 资金投入需要加大

在数字化技术日趋成熟的时代, 诸多先进计算机设施、数字技术系统被应用于图书馆, 增加了整体运营服务成本。为顺应数字化转型发展趋势, 高职图书馆应持续更新不断更新服务技术手段、系统和平台, 确保图书馆服务方式紧跟时代需求, 提升整体服务水平。为迎接数字化带来的挑战, 学校应加大对图书馆建设的投入, 为图书馆服务模式、技术升级提供大量专项资金。

(三) 服务模式亟待创新

在智能移动终端普及化的趋势下, 大众对数字化服务的需求日益迫切, 这就需要高职图书馆创新服务模式。在数字化、多元化的知识服务需求下, 图书馆人员急需提升专业能力、专业素养, 更好地将数字化融入图书馆服务和运营流程中, 提供智能化、全方位、精准化的知识服务。工作人员应根据高职图书馆服务现状, 科学引入服务技术, 更新传统服务模式和理念, 形成数字化服务的意识, 朱东明加快图书馆数字化转型进, 形成创新性、可行性强的服务模式。要想达成数字化服务目标, 图书馆不仅需要专业技术平台的支撑, 还需要引入大数据、数字化领域的专业人才, 更好地提升服务、管理水平。

三、数字化时代下高职图书馆服务现状

(一) 纸质书借阅量下降

在数字化时代下, 网络给读者带来了巨大的便利, 人们不再满足图书馆的知识服务, 更乐于突破空间与时间限制, 运用电子设备与网络互联, 在任何时间、地点展开阅读, 阅读已缓存的书籍资源。在电子设备和网络的影响下, 高职图书馆的知识资源处在边缘位置, 前往图书馆借阅书籍的人数出现了一定程度的下降。同时, 作为一种传统知识信息载体, 书籍数量固定、便携性不强, 很难满足多位学生的同时阅读需求, 长此以往, 学生不会将“借阅纸质书”视为获取知识的第一选择。

(二) 服务形式难以满足新需求

在多重计算机、大数据技术的支撑下, 图书馆服务模式正在向数字化方向发展, 但受限于技术、设备和人员理念, 数字化服务形式缺乏先进性, 很难满足广大师生的新需求。从根本上看, 开展获取文字资料、整理活动是高职图书馆的主要任务, 但是, 部分人员容易在使用和宣传数字化服务中出现问题。同时, 部分学校仅配备了书籍借阅的数字化服务系统, 缺乏个性化、特色化的服务设备和系统, 数字服务缺乏全面性, 很难充分吸引学生。

由于欠缺多样化、丰富化的服务形式,高职图书馆难以满足新时代师生需求。

(三) 人员数字服务能力有待提高

在数字化时代下,高职生对知识资源的质量要求不断提高。作为知识服务、学术研究服务的中心,高职图书馆人员需要不断提升自身信息素养、数字服务能力,才能了解当代学生阅读偏好。同时,要想促进图书馆服务模式向数字化方向转型,学校需要大力开展数字化培训,提升其计算机操作、数字化应用能力,使其技术素养能够与服务方式相匹配,打造高水平的服务模式。但是,当前,部分高职图书馆人员素质难以满足服务需求,部分工作人员未能及时更新图书情报方面的知识,应用先进网络技术的能力不强,也就难以为学生提供高质量服务水平,图书馆服务、教育效果不理想。

四、数字化背景下高职图书馆服务模式提升策略

(一) 紧跟数字化潮流,树立泛在管理理念

先进理念对人的行动具有指导作用。为促进高职图书馆服务向数字化方向发展,图书馆人员应密切关注数字化技术发展动向,主动更新管理、服务理念。基于现代化网络技术、互联网平台的支持,图书馆领域出现了泛在管理理念,旨在打造智能化、多元化、个性化的服务模式,进一步提升知识、信息资源的共享性。在泛在管理理念下,图书馆人员应从以下方面开展数字化转型工作:首先,建设泛在化的基础设施。图书馆应引入数字化的基础设施,通过发挥云技术的优势,搭建云服务平台,并将大数据存储、分布技术融入平台中,构建泛在化、高质量的服务体系。其次,形成泛在化的服务机制。基于数字化的服务环境,人员可利用大数据技术优势,改进图书馆管理、服务的各个环节,创新服务内容,将教学嵌入、智能推送、一站式检索、个性化服务融入服务体系中。以一站式检索为例,服务人员可运用大数据挖掘技术,搜集、整理本校师生所需的文献资源,并上传至云服务平台,便于读者随时检索和查阅,提升图书馆的服务水平。

(二) 加强信息资源建设,提供数字服务能力

在数字化大趋势下,只有不断加大信息资源建设力度,充分管理和应用数字化资源,图书馆才能将先进知识、资源数字化,让读者享受优质的服务。相较于纸质知识资源,数字化资源具有多方面的优势,如类型多元、格式多样、数量庞大,能够满足不同受众的不同阅读偏好。因此,高职图书馆不仅要保持管理理念的先进性,还应将数字信息资源建设放在重要地位,为读者提供优质的知识资源。首先,图书馆应不断搜集、丰富数字资源,增强数字资源储备量,并严格审核、分析数字资源的质量,更好地增强读者数字阅读体验,提高服务水平。还应充分调研校内广大读者的需求和爱好,构建数字化阅读平台,便于大家展开数字阅读。其次,图书馆人员灵活运用大数据技术手段,引入共享性的知识数据库,为读者提供各种阅读格式,提高读者数字化阅读满意度。具体而言,图书馆需要制定数字资源开发、处理的流程,规范数字资源采集、应用步骤,为读者使用资源打下基础。此外,加强图书馆网络安全防御。网络具有开放性特点,在无形中威胁着数字资源。所以,图书馆应引入先进的网络安全防御系统,加大版权保护、权限管理工作,提升图书馆数字资源管理、应用的安全性。

(三) 坚持以人为本思想,创新数字服务手段

高职图书馆的服务对象是广大教职工和学生。为构建科学化、合理化的服务模式,图书馆人员应树立“以人为本”的思想,密切关注校内人员的知识需求,合理转变服务行为,为读者提供人性化的服务,促进图书馆走向可持续发展道路。首先,基于广大

读者对阅读时间的需求,图书馆可合理调整、拓展运行时间,也可结合读者的知识需求,提供基于知识单元、专题的特色服务,给受众带来良好阅读体验。为此,图书馆应采用科学的调查手段,分析校内师生的阅读信息、数据,搜集、整合师生的阅读行为信息,并根据信息数据结果,精准定位图书馆的服务方向。其次,基于数字化服务理念,人员可综合运用信息技术手段,结合大数据系统展开模拟分析工作,深入挖掘、师生阅读行为数据,为科研、教学工作开展提供服务,形成个性化、高效化的阅览服务模式。此外,创新图书馆数字化服务手段。人员可根据图书馆服务特点,创新运用先进科学技术,将其嵌入各个服务环节,升级服务方式。以云服务阅读导航系统为例,为提供更加精准、便捷的服务,人员可在平台上设置导航系统,为读者获取关键词、高效检索提供支持。最后,图书馆应借助数字化技术,通过加强数据库建设,拓展知识服务范围,也可建设学术研讨室、数字化体验区,提供多样化、专业化、个性化的服务,充分发挥图书馆数字化技术的优势,提升图书馆综合服务水平。

(四) 搭建移动阅读平台,满足师生多元需求

在校园互联网的支持下,师生阅读方式、渠道愈加开放化。首先,为满足师生多元需求,高职图书馆应引入或搭建移动阅读平台,通过运用大数据、云技术,突出移动开放平台的传播、分享、互动优势,满足师生多样化的共创、互动需求。当前,微信通讯软件被广泛应用于人们日常交流,甚至被用于开展混合式教学。基于广大师生的需求,图书馆可依托微信通讯平台,建立互动、共创微信群,随时了解读者需求,针对性地提供知识服务,也可利用公众号消息推送、朋友圈分享功能,向学生提供导读、导学服务,进一步满足学生阅读、学习和发展需要。在导读服务方面,图书馆应立足高职教育发展特点,向读者提供专业科研导读、经典文学导读、职业生涯规划导读服务。在移动通讯技术的支持下,人员可利用微博、QQ群、微信群。向师生推送高品质、多类型的文学作品,促使其积极解读,获得良好的服务体验。在导学服务方面,图书馆可开展就业方面指导,通过组建就业微信群,邀请教师和学生实时展开探究和交流,并定期在群中推送各种就业问题,让师生碰撞思想活化。也可整合就业、教学方面的资源,为学生提供具有校际化特色的服务。

五、结束语

综上所述,推动数字化技术与高职图书馆服务模式融合,影响着高职院校办学质量、教育知识服务水平、综合竞争力。因此,高职院校、图书馆人员应主动迎接数字化学时代的挑战,抓住图书馆数字化转型发展的契机,采取一系列举措,加强硬件、软件方面建设,提升人员服务水平,更好地满足读者多样化服务需求。具体而言,要结合图书馆实际发展情况、读者需求,通过树立泛在管理理念、加强信息资源建设、改进数字服务手段、搭建移动阅读平台,全面提升图书馆人员服务能力、整体服务水平,实现可持续发展。

参考文献:

- [1] 柳贝贝,申晓静,王帅,孔哲.数字经济时代高校图书馆服务创新有效性战略分析[J].图书情报导刊,2021,6(09):1-7.
- [2] 李慧.数字时代图书馆管理与读者需求服务提升研究——《高校图书馆管理与读者服务研究》荐读[J].情报理论与实践,2021,44(06):209.
- [3] 张娟.从微信公众平台及相关程序嵌入谈高校图书馆服务提升[J].甘肃科技,2021,37(18):111-114.