

智能环境下高校图书馆学科服务模式新探

刘雅杰 果佳欣 刘丹丹 崔芳

(承德医学院, 河北 承德 067000)

摘要: 高校图书馆作为高等教育可持续发展的重要资源地, 其学科服务功能是高校图书馆的重要职责, 服务效率的高低在很大程度上体现了高校图书馆的自有价值, 也是检验高校图书馆的功能发挥程度的重要途径。随着大数据、云计算、互联网+及RFID等先进信息技术的出现以及应用, 高校图书馆的学科服务手段和理念发生改变, 应该重新构建服务模式。

关键词: 智能环境; 高校图书馆; 学科服务; 服务模式

在新时代的背景下, 随着信息技术的快速发展, 尤其是5G建设平台、大数据、云计算、互联网+及射频技术等先进信息技术的出现以及应用到高校图书馆, 高校图书馆传统的构建模式发生了翻天覆地的变化, 其中图书馆的服务用户的手段和服务方式的变化尤其重大。图书馆的构建模式逐步呈现多元化的发展趋势, 如“馆-分-馆”“信息共享空间”“24小时街区图书馆”“创客空间”“智慧图书馆”的出现, 使得图书馆在面对读者服务时, 有了更多的表现形式, 与此同时, 高校图书馆作为高校师生和学校教育的信息知识中心、科研学习中心、文化交流中心和信息共享中心的功能在面对技术的进步的大背景下日益凸显, 在此基础上用户对图书馆的智能化服务越来越信任与依赖, 所以对图书馆的服务水平要求也越来越高, 作为高校图书馆的重要职能, 智能化的学科服务功能日益成为高校图书馆建设的重要方向和发展目标。

一、发展背景

在互联网技术的发展, 新兴的技术手段出现并日益增多的大背景下, 在现代信息环境下, 逐步出现的互联网、物联网、云计算、信息传感、人工智能等新形式的信息探索和处理技术等模式, 让图书馆有了更多的手段和方式能快速而高效地抓取和挖掘用户的检索习惯, 分析用户获取信息的规律, 总结用户的信息兴趣点。在这样的智能背景环境下, 应用先进而多元化的技术手段服务于用户是高校图书馆服务用户新兴的模式。

然而, 受限学校发展定位以及政策和经费短缺等相关问题, 高校图书馆很少能充分发挥其深入价值, 无法充分挖掘和利用信息知识的内在属性以最大程度地满足用户的信息需求。

当前, 高校已经进入双一流建设(即, 建设一流大学, 一流学科)和发展的阶段, 资源的建设问题成为高校图书馆发展的根本问题, 其中图书馆的“资源”主要包括纸质资源、电子资源、技术资源、人力资源等相关资源。

在现代的智能环境下, 如何定位和平衡这些资源以及如何通过各种信息资源进行学科服务是当下高校图书馆需要考虑的主要问题。基于此, 馆藏资源的数量、馆员的素质和知识涵养以及信息技术手段的更新和人员更新这些现象都在很大程度上影响着高校图书馆的发展, 对于高校图书馆服务用户的水平, 服务高校师生和整体学科知识建设都有直接影响。

二、新时代背景下高校图书馆定位

(一) 坚持以“用户为中心”

“以人为本”“以用户为中心”一直是图书馆发展和运营的目标和方向, 高校图书馆的职能之一就是知识服务职能。高校图书馆作为信息资源中心, 其服务目标应该是学校的教学科研工作, 服务对象主要是高校师生。因此, 作为第二代学科馆员, 在现代智能环境下, 高校图书馆的服务理念的基础上, 图书馆也需要更聪明和智能空间环境, 和需要专业图书馆员, 先进的设备和软件和硬件技术来维持正常运行的智能库来支持这种面向服务。基于此, 这种服务模式要求图书馆员具备专业的知识水平、专业的信息处理能力、专业的用户服务手段和高标准的信息素养。

(二) 构建高校图书馆联盟

传统环境下, 用户对高校图书馆的要求主要是是要具文献资源存取职能。而且以往的图书馆建立的理念多为“大而全”“小而全”, 以期通过一馆之力来满足辖区用户的信息需求。然而随着时代的进步和图书馆事业的不断发展, 高校图书馆的构建模式已经不符合社会的发展理念, 越来越多的图书馆人开始研究和推广进行高校图书馆联盟的构建, 通过技术手段和政策约束, 采取多馆合作、信息共享的模式, 以充分发挥图书馆内部资源的最大效用, 服务于更多的用户。

互联网、数字化智能技术的发展, 先进技术的引进, 新的服务理念的产生, 高校图书馆的资源可以在一定范围内推广到其他校园图书馆, 使馆内的资源不再局限于既有的空间和职能之内, 充分调动高校馆的各类资源, 弥补自身馆内资源缺失, 加强对外业务往来和沟通, 在节省资源的同时将高校图书馆的职能延伸至每一位有信息需求的读者。

数字图书馆联盟的构建让智能环境下的多种需求用户有了更多的选择空间, 便于为用户提供更加便捷的服务, 同时也能在很大程度上提升馆员的责任感和职业危机感, 提升自身的职业素养和创新力, 使信息资源的共建共享得到实质性的发展。

(三) 进行学科服务, 提升教育职能

高校图书馆的教育职能主要体现在对用户的信息素养的教育方面, 而图书馆的学科服务是指在一般的信息服务和信息素养教育的基础上根据不同用户的信息需求, 尤其是高校不同师生的需求, 结合不同的专业特点和学科属性, 为用户提供更加专业化的服务模式, 提升分析信息和挖掘信息的能力, 帮助用户获取所需信息的高效手段, 这些都是现智能环境下高校图书馆应该思考的发展方向。信息素养教育主要包括对用户的信息意识、信息知识、信息能力和信息道德进行教育。

在现代智能环境的引导下, 在“双一流”建设战略的导向下, 高校图书馆的服务绝不能仅仅局限在传统的借还模式上, 必须向更高层次的知识服务和学科服务方向发展, 借助智能化技术, 提升馆员自身整体服务水平, 为高校师生的信息需求提供更高效、

专业化的服务,为高校的学科建设和教育发展提供更加专业的信息服务。

高校图书馆作为学生发展的第二课堂,对广大师生的科研建设和学科定位有着重要的影响。因此,提高高校图书馆的教育功能,拓宽图书馆作为高校信息资源的建设者和参与者的定位分析,是高校图书馆的发展方向。

通过相应的教育手段,高校图书馆可以加强用户的感知的信息查询、扩大信息查询的知识结构,提高信息技术水平的调查,拓宽渠道和信息检索的方法,确保用户的信息道德意识和终极大一生的信息检索能力,信息利用和信息共享。通过专业的学科服务进行现代化的图书馆教育是符合现代智能环境下对用户,尤其是对高校师生的要求的,能让高校师生跟上时代要求的步伐,提升自我素质教育水平,提升学习和科研的能力。同时也使高校图书馆在达到文化教育的目的同时,扩大自身的文化信息资源影响力,为推动学校的建设提供更加坚实的基础。

三、高校图书馆的学科服务

(一) 广泛而高效的服务方向

智能环境下的图书馆的外在特征是泛在的,即在现代信息技术的支持下提供无所不在、无时不在的服务,最具代表性的就是中国科学院文献情报中心推出的“资源到所,服务到人”的服务模式。这种服务模式可以满足图书馆在任何时间、任何地点向任何用户提供任何时期、任何类型、任何格式和任何语种的信息资源,大大地提升了服务用户的效率和服务水平。

实现这种服务形式的主要技术手段就是人工智能识别技术,这种技术通过GPS、WIFI、RFID等方式感知读者的位置(LBS),通过这些技术手段的应用,实现图书馆的泛在化服务。根据调查研究可知,在我国很多高校如:北京大学图书馆、清华大学图书馆、上海等高校图书馆等都已经实现并广泛应用了这种服务形式。

智能环境下的图书馆的内在特征是高效的,即在继提供学科服务、信息服务、知识服务的同时,通过大数据分析研究,向用户提供以人为本的智能化、专业化服务,满足读者多元化的需求。

(二) 精准而多元的服务渠道

随着现代智能技术的应用,图书馆中所有用户的信息需求都可以快速呈现和分析。同时,可以通过相应的技术渠道和专业的服务手段传递给用户,从而提高用户对信息资源的利用效率。通过RFID技术、智能识别技术等智能信息技术手段,将分散的、独立的、未得到有效利用的信息资源和专业知识的读者和图书馆员之间进行互联。

学科馆员将过程和处理这些信息和知识,并提供各种各样的信息服务,如QQ,微信,智能应用,图书馆主页,短信提示,等它可以为用户提供准确、专业的推送服务,并满足单一或具体或多个用户的信息需求最大程度上,从而实现知识共享和专业和个性化知识的大学图书馆信息资源。

(三) 主动而智能的服务体系

智能环境下的高校图书馆的学科服务模式是基于专业图书馆员进行的智慧化服务。这种现代的学科服务模式应该以专业的知识背景为基础,以资源的深度挖掘为途径,以学科化、专业化用

户需求的知识服务为方向,以有层次、有价值、有深度的信息服务体系为目标。

这一背景环境下的新型的服务模式是主动的,图书馆根据每名用户的详细注册信息,如教育背景、工作家庭状况、信息需求方向等资料提前分析出用户的信息需求,向其推送潜在的信息资源,同时帮助用户在知识应用的过程中分析知识框架、创新知识结构、提升用户查询信息、分析信息、检索信息的能力,即提高用户的信息素养。

这种学科服务形式,需要馆员具有专业学术知识、学科能力、专业的网络开发技能、数据分析技能并需要掌握语义描述的语言能力,同时还需要较强的学习能力和相应的人际交往和沟通的能力。

四、结语

随着新兴技术的应用和发展,高校图书馆的学科服务应在借助传统的文献资源和传递服务的基础上,迅速转变为主动的、开放式的依托现代化、数字化的技术手段,创建一种新型的支持师生用户的知识服务和知识创新的开放性的信息交流环境,满足用户的科研和教学方面的信息需求,满足高校的信息发展方向,为高校的教育、教学与科研服务。

参考文献:

- [1] 刘丹丹. 医学信息检索 [M]. 北京: 人民卫生出版社, 2016: 17-18.
- [2] 黄娜, 谭亮. “双一流”战略背景下高校图书馆的角色定位与功能转变 [J]. 大学图书馆学报, 2018 (2).
- [3] 初景利, 张东荣. 第二代学科馆员与学科化服务 [J]. 图书馆情报工作, 2008 (2): 6-10.
- [4] 王旭. 高校图书馆学科馆员角色定位再思考 [J]. 图书馆工作与研究, 2012 (1): 55-57.
- [5] 乌恩. 智慧图书馆及其服务模式的构建 [J]. 情报资料工作, 2012 (5): 102-104.
- [6] 吴军. 智能时代——大数据与智能革命重新定义未来 [M]. 北京: 中信出版社, 2016: 前言.
- [7] 王世伟. 未来图书馆的新模式——智慧图书馆 [J]. 图书馆建设, 2011 (12): 5.
- [8] 郑恽昕, 包平. 智慧图书馆环境下馆员核心能力研究 [J]. 图书馆理论与实践, 2017 (1): 7-11.
- [9] 陈嘉懿. 智慧图书馆的构建之道——浅谈高校图书馆RFID技术应用新思路 [J]. 大学图书馆学报, 2013 (1): 54-57.
- [10] 尹克勤, 张立新. 基于智慧图书馆的高校图书馆读者服务模式研究 [J]. 图书馆工作与研究, 2017 (9): 109-113.

本文系2019年承德医学院人文社会科学研究项目,课题编号: 201924。

第一作者简介: 刘雅杰 (1987-), 女, 图书馆学硕士研究生, 毕业于河北大学, 主要研究方向为图书馆学基础理论、图书馆服务。