

# 大数据环境下图书馆读者服务工作优化路径研究

蒋青芸

(广西幼儿师范高等专科学校, 广西南宁 530022)

**摘要:** 本文阐述了大数据环境下高校图书馆读者服务工作资源数字化、管理精细化、服务网络化的基本特点, 分析了大数据技术给高校图书馆工作带来的积极影响, 提出了运用大数据技术推进图书馆文献资源建设、满足师生多元化个性化服务需求以及提高高校图书馆馆员服务能力的对策建议。

**关键词:** 大数据; 高校图书馆; 读者服务; 优化

大数据环境下, 高校图书馆面临着“变”与“不变”的双重抉择。变, 主要体现在网络信息技术发展, 给高校图书馆的资源建设、服务方式等带来机遇和挑战; 不变, 主要体现为无论信息技术如何发展, 高校图书馆为其读者提供优质图书借阅、信息共享服务的宗旨始终如一。

在大数据技术和高校图书馆运行不断融合的背景下, 数据信息是高校图书馆读者服务工作的重要依托和基础要素。这决定了, 我们必须善用大数据技术不断改进和提升服务, 不断提高高校图书馆工作质量和水平。

## 一、大数据环境下高校图书馆读者服务的特征表现

### (一) 资源数字化

资源数字化, 也即资源信息化。图书馆是图书等文献资料的储存借阅机构, 自当图书馆设立以来, 它的本职功能就是图书资料存储库, 即便是在大数据技术环境下, 图书馆的具体形态和根基所系, 仍然是实体书籍、立体建筑, 但与过去纸质书籍一主独大不同, 当今的图书资源呈现出纸质书籍与电子数据并存的局面, 其中既包括对图书馆既有图书资源的电子化, 也包括适时添增采购的数字化图书资源。

虽然线下纸质书籍将长期存在, 但图书资源数字化也因其便捷、廉价、易储存、易传阅等特性, 成为高校图书馆资源建设的必然趋势。

### (二) 管理精细化

大数据的勃兴发展, 为图书馆管理工作带来方式的变革和效率的提升。

在管理方式上, 以往趋向于物理性收储、借阅的手段, 逐渐实现电子化, 虽然主要内容都是对图书进行分门别类的规整并妥善协调图书与读者的关系, 但信息技术的运用, 可以使分门别类和沟通联系更为便捷和准确, 从而有利于提高图书馆管理的有序性、有效性。

在管理效率上, 传统的图书馆管理工作基本都是在线下完成, 图书的借、还、存、取等各个环节都需要按照既定程序进行, 不仅效率上显得缓慢, 而且存在人力资源优化不足的问题, 运用网络信息技术则不同, 对基于数字化图书资源的管理, 可以跳脱时间、空间的局限而变得时时处处自由管理, 读者也可以通过网络化系统精准掌握相关图书及借阅信息, 避免时间精力的浪费。

### (三) 服务网络化

大数据技术的运用, 让图书馆服务更具有网络化特征, 意味着图书馆服务冲破了传统意义上的点对点、面对面、线下对线下的服务方式, 代之以更加便捷、更加多元、更为深刻的服务供给。

除了可以打破图书馆和读者传统的借阅关系发生时的时空界限外, 大数据环境下的读者服务在内容、形式上都获得前所未有的丰富、拓展和延伸。

比如, 图书馆馆藏资源, 既可以借助互联网技术丰富门类、内容, 也可以通过数据分析了解读者的阅读偏好和资源需求, 从而可以变被动为主动地向其推送相关资源信息, 使读者无形之中享受到更为贴心、周到的服务。

## 二、大数据技术给高校图书馆读者服务工作带来机遇

### (一) 大数据技术为高校图书馆开展读者调研提供支撑

高校图书馆要为师生提供更好的服务, 首先必须清楚师生的需求是什么, 这就需要全面、深入、持续地开展读者调研。大数据技术的内核是统计学, 利用这项技术记录、解析读者的有关信息, 所得出的结果能够准确体现读者的文献喜好、阅读习惯等。

高校图书馆开展读者服务工作调研, 大数据是重要的参考根据, 也是重要的技术手段。只有加强对读者数据的剖析探究, 才能确保图书馆研究和评估工作取得理想结果。

在大数据环境下, 读者每次使用图书馆时所形成的信息, 都是读者借阅行为最真实的体现, 是一组组客观的数据信息, 有了大数据技术, 就可以在全面归集整理这些信息的基础上, 进一步挖掘和探析数据背后更为直观的信息, 以此建立更能体现读者本位的工作对策。

### (二) 大数据技术为高校图书馆文献资源建设提供契机

随着大数据技术的发展, 海量的电子资源开始以数字化的方式成为图书馆藏, 同时, 图书馆用户的借阅信息、阅读习惯、文献需求也成为图书馆文献资源的一部分。如果将其作类别划分, 可以简单归纳为三类。

一是原生文献资源,也即实体书籍文献;二是数字文献资源,也就是阅读更为方便的电子书籍类文献;三是附加文献资源,也即记录读者借阅全过程的数据信息。

在高校图书馆文献资源建设过程中,我们可以通过运用大数据技术,实现对高校读者的检索、阅读等信息的剖析和挖掘,从而精准掌握读者的阅读喜好与实际的阅读诉求,在此基础上,进一步检视和确定主要用户和读者群体更倾向于阅读哪类书籍,从而为纸质书籍与电子文献的采购提供重要参考。

同时,大数据技术能够为高校图书馆筹建文献库指明方向、提供参考,引导高校图书馆资源在配置过程中尽可能和读者保持密切沟通,从而助力将图书馆信息打造为有益于读者专业发展的实效性突出的资源。

### (三) 大数据技术为高校图书馆读者服务创新提供可能

不由自主进入网络信息时代的高校图书馆用户,面临泛在的信息环境,借助先进的智能化工具,与往时相比,无论是对信息的查询,还是对信息的使用,都发生了巨大变化。

这样的变化,不是消极的,而是有益的,它为我们积极拥抱大数据技术,并主动将其引入图书馆的管理服务工作提供了契机。

当前,随着大数据技术的发展,已经有越来越多的高校图书馆进一步加快信息化建设进程,以求将自身资源变得更加具有开放性、共享性。

同时,在大数据环境下,每个图书馆都更加注重记录和分析读者在借阅过程中留下的行为痕迹和选择倾向,并对这种信息进行汇总、解剖,从而评估每位读者的实际需求,进而向其提供更符合其选择倾向的服务。

与传统被动的服务方式相比,这种建立在“知彼”基础上的服务,更具主动性,也更加周到,更能转化为读者对图书馆的一种积极反馈和评价。

除此之外,高校图书馆服务工作和每名读者的需求相关联,依据大数据技术分析的结果,评估各种类型的读者乃至每一名读者的实际需要,其所供给的服务更能助力读者的教学工作、学习活动以及科学研究实践。

## 三、大数据环境下图书馆读者服务工作优化路径

### (一) 运用大数据技术推进图书馆文献资源建设

在大数据技术的促动下,高校图书馆的馆藏资源日趋丰富,除了传统意义上的纸质文献外,更为庞巨的,是采购、储存更加便捷的数字化资源、网络资源,特别是伴随网络信息技术的发展,时时处处都在产生大量数字信息,高校图书馆可以借势将这些信息汇聚到一起,形成一定规模的数据集合,进一步拓展自身文献资源。

必须指出的是,大数据技术支持下的图书馆服务会适时跟踪详实记录读者的基本信息、行为信息等数据,这些其实也是馆藏资源不可或缺的重要部分。

对于高校图书馆而言,可将大数据技术引入到读者服务领域,通过利用大数据技术分析读者检索关键词,经算法得出哪种类型的文献受读者青睐的结果,从而对高校图书馆文献资源进行类别划分,以实现为读者准确发送文献信息的目标。

比如,构建高校图书馆藏书数据库,对本馆所收藏的图书进行全面梳理,对所有的书籍进行细致的类别划分,且依托信息化平台的便捷性,依照馆藏图书的出版时间、读者借阅频次、学科进行组别划分,确保高校图书馆所有书籍的信息都能够能够在互联网平台检索到,以便于读者借阅。

与此同时,高校图书馆应当将自身所拥有的资源作为突破点,创新方式和其他图书馆开展合作。

一方面,开发图书馆大数据管理系统,将高校图书馆当前所拥有的图书资源与其他图书馆进行深入整合,实现馆藏资源的共享,让自身馆藏文献更充足的同时,进一步提升读者借阅的便利性。

另一方面,可以考虑和其他图书馆构建便于读者借阅与归还的便捷平台,不管读者从哪家图书馆借阅,都能够到合作图书馆进行归还,提升图书馆之间文献资源的共享性。

### (二) 运用大数据技术增强读者服务个性化智能化

#### 1. 为读者提供多元服务

通过对图书馆大数据技术的深度挖掘和研究分析,可以获取每一位用户的阅读习惯和阅读价值观,这可以为高校图书馆划分读者群体提供科学的数据参考,也可以为图书馆向读者提供个性化、多元化服务奠定基础。

比如,一些学生喜欢阅读文学类作品,而另外一些学生则更倾向于借阅专业书籍,此外还有一些学生对文献的阅读需求较大,在传统的高校图书馆工作环境中,读者信息汇总归类需要耗费巨大人力物力,而在大数据环境下,则可能在读者检索或扫描图书条形码的一瞬间即可完成。

为此,在为读者提供服务的过程中,我们紧紧抓住读者需求的多元化和大数据技术算法高效的实际和特点,通过大数据技术的记录、挖掘、分析和整理,尽可能将读者的需求个体化、具体化,从而有针对性地提供服务。

#### 2. 为读者提供精准服务

在海量数据环境中,一千个读者可能有一万种阅读需求,立足于差异化认知基础上的阅读和信息需求,不断向图书馆读者服务的精细化、精准化水平提出挑战。所幸,大数据技术的勃兴,为此提供可能。

在具体实践中,我们应充分用好大数据技术,进而准确分析读者行为,细化读者的服务需求,同时,通过大数据分析实现对用户阅读需求的预测,从而提供更为精准的优质内容推荐,进一步提升高校图书馆资源的利用率,并使得高校师生的阅读和信息需求得到更好的满足。

### 3. 为读者提供便捷服务

借助大数据技术,图书馆读者服务工作面临两个方面的利好。一是传统的“线下”到馆服务,可以升级为“线上”网络服务。二是得益于手机、App等移动互联网终端,网络服务变得更加便宜、快捷。时下颇为流行的“微服务”,就是大数据环境下图书馆读者服务便捷性提升的生动体现。

我们注意到,现在已经有越来越多的高校图书馆积极利用微博、微信等自媒体平台较强的平民化、个性化、门槛低、交互性强等特征,以读者为中心,通过便捷的移动设备,为读者提供细致、周到的服务。

我们应主动学习借鉴这一点,利用大数据技术为读者进行借阅查询提供方便,同时提供在线续借、电子馆藏资源借阅等服务,并对馆藏资源进行整合展示,及时把最新的信息主动推送给师生,使其可以第一时间享用图书馆最新资源。

### (三) 基于大数据条件加强高校图书馆馆员队伍建设

作为为高校师生提供优质图书服务和文献服务的工作人员,除了具备较高的专业素质外,必须基于大数据环境,进一步加强人才培养,着力提高图书馆馆员素质水平。

#### 1. 引导高校图书馆馆员积极拥抱大数据环境

加强大数据环境下高校图书馆馆员队伍建设,关键是要提高图书馆馆员对大数据技术给高校图书馆读者服务工作带来的新变化新形势新机遇的理解和认识。

我们应充分利用日常业务培训、网络学习等契机,强化对高校图书馆运用大数据技术改进工作、提升服务等内容的教育培训,同时,也可专门邀请专家学者或网络图书资源服务商进校举办讲座,将最前沿的信息动态传递到高校图书馆,引领高校图书馆馆员改变传统思维和行为,逐步树立大数据思维,并在工作实践中推进大数据技术与高校图书馆读书服务工作的深度融合。

#### 2. 构建跨学科高校图书馆服务人才培养体系

高校图书馆对大数据技术的引入,需要配套吸纳既懂新技术又具有交叉学科背景的图书馆专业技能人才。我们应抓住人力是第一资源这个关键,积极挖掘自身潜力和优势,从多个方面提升大数据环境下图书馆馆员的各种服务能力和素质。

从人才培养的角度讲,应聚焦跨学科培养,统筹图书馆学、信息科学、情报学、计算机与网络技术等多学科教育教学资源,

充分发挥学校人才培养优势,综合考虑学科背景、能力素质、工作志向等因素,按照“要什么、补什么”“缺什么、补什么”的思路,对高校图书馆相关专业学生进行云计算、大数据、移动互联网、物联网等专业知识理论的教育教学,并辅以信息科学、管理学等相关学科知识的培养培训,提高学生专业素养,夯实高校图书馆读者服务工作的人才基础。

### 3. 提升运用大数据技术开展读者服务工作能力

高校图书馆具有天然的信息敏感度,决定了图书馆馆员必须善用信息技术,以适应岗位工作需求和读者服务需求。除了要做好“增量”,加强高校图书馆馆员培养。

同时,还必须盘活“存量”,不断提高现有馆员掌握、运用大数据技术开展读者服务工作的能力和水平。

一方面,图书馆馆员应着力提升运用大数据技术设备的能力,这是提高信息服务能力的基础和前提,只有切实掌握了技术设备的使用方法,利用技术开展探究等工作才有依托。

另一方面,应努力提高自身对数据信息挖掘和统计分析能力,当一组组数据摆在面前,必须善于剥茧抽丝、层层深入地进行挖掘,找到数据背后的有价值信息。

此外,还应提高情报信息归集和共享能力,在积极履行服务读者职责的同时,主动而善于为图书馆工作人员建立并提供读者信息情报知识库,整体带动馆员队伍提高服务读者的能力和水平。

## 四、结语

总之,大数据环境下,高校图书馆应当紧跟社会发展步伐,充分利用大数据技术提升图书馆读者服务的精准性,满足广大师生的多元化需求,精准地向读者推荐优质的图书信息等资源。同时,作为图书馆工作的主要执行者,图书馆馆员也应不断适应大数据环境,并将大数据技术作为提升读者服务的利器。

### 参考文献:

- [1] 辛玲. 大数据时代高校图书馆读者服务工作研究 [J]. 科技情报开发与经济, 2015, 25 (06): 45—47.
- [2] 郑兵伟. 试论大数据时代高校图书馆读者服务工作 [J]. 科技与创新, 2020 (17): 78—79.
- [3] 李杨, 韩洁茹. “互联网+”时代高校图书馆学科服务策略研究 [J]. 中国中医药图书情报杂志, 2016, 40 (2): 10—13.
- [4] 刘江红, 赵桂荣. 大数据时代高校图书馆个性化学科服务创新探究——以黑龙江大学图书馆为例 [J]. 农业图书情报学刊, 2016, 28 (12): 166—170.

作者简介: 蒋青芸 (1986—), 女, 广西玉林市人, 汉族, 大学本科, 中小学二级教师, 研究方向为图书馆学、大学语文。