

用户需求驱动下的高校智慧图书馆服务体系构建

王 蕾

(陕西职业技术学院, 陕西 西安 710038)

摘要: 我国社会经济正处于转型的关键阶段, 多媒体、互联网以及大数据技术得到空前发展, 而随着信息技术的创新发展, 各个领域也随之优化与变革, 而教育领域也不例外, 特别是高校教育, 其图书馆趋于智慧化和开放化, 其中以互联网为载体利用智慧感知等技术来搜索与用户需求相关的信息, 进而能够契合用户的兴趣爱好来推荐读物与新闻。这样, 不仅能够有效缩减时间成本、节约经济成本, 还能最大限度上提升相关人员的工作效率。鉴于此, 高校应采用先进技术来汇集群体智慧, 进而在图书馆管理模式中构建智慧服务体系, 从而弥补先前的管理漏洞, 推动图书馆由知识服务过渡到智慧服务, 从而提高用户对服务的满意度和舒适度, 最终提高图书馆的利用率和影响力。

关键词: 用户需求; 高校; 智慧图书馆; 服务体系

在现代化社会发展背景下, 涌现出多种新型计算机技术, 比如云计算、人工智能以及物联网, 而“智慧化”这以概念也受到热烈地讨论, 在各个领域中的应用逐渐广泛和频繁, 鉴于此, 多所高校为推动图书馆创新发展正在积极引进和构建智慧服务体系, 比如有的高校图书馆已经能够实现面部识别进馆和借阅, 还有的高校图书馆已经引进智能机器人, 以上新型的图书馆服务功能不仅能够满足用户的差异性需求, 还能提高馆内图书资源的利用率。为此, 各个高校都应积极创新服务方式, 构建智慧图书馆服务模式, 以此来发挥文献资料共享的作用。

现阶段, 由于各种现实问题的制约与影响, 多数高校图书馆还未实现智慧化服务模式, 其中以高校为主导、以校外及政府为辅助的信息共享机制也难以落实。鉴于此, 高校图书馆管理人员应充分意识到智慧图书馆服务体系的建立与实施是发展所需, 也是打造智慧化高校校园的重要基础, 并积极投入到体系建设当中。

本文以用户需求为切入点简要阐述高校智慧图书馆服务的基本内涵, 剖析高校智慧图书馆服务体系所面临的构建困境, 从而在用户需求驱动下构建智慧图书馆服务体系的开展策略, 以期所高校图书馆智慧化发展提供借鉴与参考。

一、高校智慧图书馆服务的基本内涵

高校图书馆汇集丰富的文献资源与信息资料, 并将其有图书信息进行有序地归档和分类, 从而将其以规整的形式呈现给阅读用户, 不仅是高校开展文化教育的主阵地, 还在信息服务体系中充当着桥梁的角色。

为进一步提高图书馆的利用率、用户的满意度, 高校应积极开展智慧服务模式, 并着重关注用户的情感变化和切实需求, 从而在满足用户需求的基础上来推动更加贴合用户需求的信息资源, 以此来提高信息资源的使用价值, 弥补用户捕获缺失, 为高校开展科研工作、教学动作提供资源保障。

除此之外, 高校图书馆趋于智慧化能够实现个性化、学科化服务功能, 从而构建先进、完善的信息共享机制, 为高校实行学生管理、开展教学研究提供良好的服务, 并推动高校建设走向现代化、信息化以及智慧化。

二、高校智慧图书馆服务体系所面临的构建困境

现阶段, 各个高校图书馆管理人员逐渐已经意识到构建智慧图书馆服务体系的重要性, 其不仅能够给用户带来人文关怀, 提供智慧化服务, 还能捕捉到用户的兴趣所在, 进而推送所需的信息与图书, 此项服务得到广大用户的认可与青睐。但是由于深受各种现实因素的限制与影响, 比如用户兴趣识别不够灵敏、互动交流模块不够新颖、知识集成技术有待提高以及用户反馈采集不够健全等等, 使得高校图书馆在落实智慧服务体系的建设过程中面临诸多问题。

(一) 用户兴趣识别不够灵敏

很多高校图书馆仍沿用先前的图书推荐机制, 一般是会着重关注阅读用户的检索词条内容和评论板块留言, 并将其信息进行汇集和筛选后来推测用户的兴趣爱好和阅读偏好。但是由于我们处于随时变幻的互联网背景下, 阅读用户的兴趣点和关注点也在不断发生变化, 通过旧有的演算方式和推送方式已经无法满足用户的切实需求, 从而降低了用户对图书馆服务的满意度。

(二) 互动交流模块不够新颖

在高校图书馆服务体系下发生的沟通交流和信息共享都是对知识的充分挖掘与利用, 其中基于用户行为构建的交流平台能够对用户的行为进行有效分析, 从而构建属于用户自己的关系网, 从而实现群体智慧的汇集与整合。但是由于人工智能技术正处于飞跃式的发展阶段, 其中能够与真人沟通的内容也能通过人工智能来实现, 与之对比, 先前的人工交流模式存在低效率、不规范的问题, 进而大大影响了工作效率。

(三) 知识集成技术有待提高

多所高校图书馆管理人员已经充分意识到落实知识创新的重要性, 而完善知识集成技术正是实现知识创新的重要基础, 而此项技术的创新发展旨在提高高校图书馆的影响力。但是随着物联网与云计算等技术的迅速崛起, 传统形式的智慧图书馆服务体系面临着诸多挑战, 其由于知识及时的不先进与不完善, 使得图书馆知识信息库的资源质量不佳。

除此之外, 高校图书馆在进行知识搜集与整合的过程中比较侧重与知识内容的整理, 对于知识与人员间的集成却不够重视, 从而使得对用户相关信息探索不够深入, 使得图书资源存在一定的局限性, 不利于高校教师开展科研工作和教学工作。

(四) 用户反馈采集不够健全

高校图书馆所建立的智慧图书馆服务体系的核心内容在于注

重用用户与机器互动、用户与用户互动,而在此过程中会有各种信息表达,而反馈机制也在智能技术运用与服务的程中运用而生。但是很多图书馆人员并为将阅读用户的反馈信息作为重要依据,也是整个智慧服务体系中的弱势环节,其中多是由于用户行为捕捉不及时、知识推荐不精准、用户行为习惯缺失以及管理人间工作失职导致的,进而严重阻碍了图书馆的智慧化发展。

三、用户需求驱动下构建智慧图书馆服务体系的开展策略

(一) 构建全面立体的用户信息感知机制

高校图书馆技术人员通过实践调查发现尊重用户切实需求与兴趣爱好构建的图书馆服务体系能够极大地提高用户的满意度,其中无论是在易用性、实用性以及及时性方面都有着突出的优势。鉴于此,高校应积极建立智慧图书馆服务体系,并在此过程中贯彻落实数据源于用户、服务为了用户的理念,从而全面感知用户的切实需求。

比如高校可以借助移动端技术来开发智能交互功能,从而能够实现集成知识、评论咨询以及资源荐购的一体化,从而随时随地感知用户需求。高校图书馆应将感知搜集到的用户信息进行剖析与筛选,充分挖掘信息中隐藏的内容,从而与图书馆的电子设备建立联系,从而在满足用户及时、个性化需求的同时还能够提高收益。

除此之外,应在保障用户信息安全的基础上来落实用户信息感知、用户需求利用等流程步骤,其中需要注意的是其信息资源应合法传播与利用。

(二) 制定完善先进的智慧图书馆业务流程

高校所建立的智慧化图书馆服务模式对先前模式带来了巨大的冲击,其中无论是在步骤流程、业务内容、管理机制,还是人员结构和规范要求方面。

鉴于此,高校图书馆应尽快适应新型的智慧化图书馆服务体系,比如完善馆藏建设、制定服务规定、明确业务内容等业务流程。高校在落实智慧化图书馆建设的过程中应坚决遵循国家所提出的政策指导方向,结合本地城市发展战略与智慧城市体系,进而促进图书馆创新发展进程。

高校图书馆为了提升其自身的竞争力与影响力,应积极开展业务流程升级工作,并明确自身的发展定位、深化用户的切实需求,从而制定切实可行的长期发展计划,推动智慧化图书馆建设。

图书馆还需要强化不同种类资源间的有效整合,从而深入挖掘潜在的利用价值,借助人工智能、物联网等先进技术来优化智慧化图书馆资源储备功能,打破不同业务流程间的数据间隔,形成智慧化知识网路图。

除此之外,图书馆可以借助先进的5G技术来构建灵活的服务接口,进而在了解用户信息的基础上满足其个性化需求,最终建立全面、精准以及系统的智慧图书馆服务体系。

(三) 建立具有嵌入功能智慧知识服务系统

随着高校图书馆智慧化进程的不断推进,其中“嵌入式服务”这一概念被频繁提及,多所高校都在探索和实践嵌入式服务。其

中某些高校所建立的信息化架构是以学生为主体构建的,搜集相对全面的数据信息,并对其进行多维分析,为校园师生构建入学、离校、会议等服务嵌入其中。

为此,高校图书馆应着重发挥用户感知技术来搜集丰富的用户信息,并对其进行剖析推理出用户所需,从而借助智慧化图书馆服务体系来将信息服务引进到学生学习、教师教学、人员管理以及科研研究中,最终建立具备多层次的知识服务系统,使得用户能够获取精准的智慧服务,提高他们对智慧化图书馆的满意度,充分体现图书馆的辅导作用。

另外图书馆还应尝试构建知识型组织架构,以此来完善管理制度;制定多样的服务效能评价机制,以此来为完善嵌入式服务提供参考依据。

(四) 组建智慧图书馆服务管理专业性队伍

高校图书馆所聘请的技术人员、管理人员的专业能力、职业素养以及经验储备对图书馆的智慧化建设有着直接或间接的影响,同样也是图书馆实现创新发展的核心动力。其中结合智慧图书馆服务体系的构建流程来看,构建其服务体系不仅需要一般的管理人员和建设人员,还需要计算机人才、通信人才、情报人才。其一,图书馆应以智慧图书馆服务建设为切入点来获得地方政府的支持与资助,从而聘请优质人才、落实人才培养计划。其二,图书馆还应应对内部架构进行优化与创新,从而使得业务流程、岗位设置、管理模式更为先进。另外还可以成立专门的智慧图书馆研究小组,以此为主题展开深入探究。其三,图书馆内的工作人员应处于不断学习的状态,保持危机意识,并积极参与到智慧图书馆服务体系建设中。

四、结语

总而言之,为适应现代化教育教学发展需求,高校图书馆应依托云计算、大数据、物联网等先进技术来构建智慧图书馆服务体系,可以通过构建全面立体的用户信息感知机制、制定完善先进的智慧图书馆业务流程、建立具有嵌入功能智慧知识服务系统、组建智慧图书馆服务管理专业性队伍来为用户提供优质的图书馆服务,进而提高图书馆图书资源的利用率,提高高校图书馆的影响力。

参考文献:

- [1] 钟欢, 马秀峰. 需求驱动下高校图书馆智慧信息服务平台设计研究[J]. 新世纪图书馆, 2020, No.281(01): 45-50.
- [2] 丁安, 朱朝凤. 智慧推荐系统模型构建研究——用户需求驱动下智慧图书馆服务模式[J]. 图书馆学刊, 2019, 41(004): 117-121.
- [3] 刘建平, 刘宇桐. “智能+”时代高校智慧图书馆用户服务体系创新研究[J]. 情报科学, 2020, v.38; No.351(11): 35-40.