

# 高校图书馆自助服务需求识别与质量提升策略研究

方芳

(黄冈师范学院 湖北 黄冈 438000)

**摘要:**我国逐渐步入信息化和数字化时代,计算机网络技术、大数据技术、物联网技术和云计算技术等先进技术在各行业和领域得到了广泛应用,为其业务开展和经营管理提供技术支持。高校图书馆也在积极加强信息化、数字化建设,推进自身从传统图书馆向数字图书馆、自助图书馆转变,以有效提升图书馆服务的质量。5G和人工智能等技术的发展,为高校图书馆建立起用户需求与自助服务的良性互动提供了支撑,通过持续加强高校图书馆自动化体系建设,以更好满足知识获取的需求以及个性化需求。本文简要分析了高校图书馆的自助服务需求,就服务质量提升提出一些建议和对策。

**关键词:**高校;图书馆;自助服务;质量提升

高校图书馆建设的主要目的是为广大师生提供优质的图书服务,现代信息技术的推广和应用为高校图书馆自动化体系建设提供了机遇,推动着图书馆全面升级和服务的优化。高校图书馆需要基于对自助服务需求的全面分析,依托现代信息化技术和智能技术的应用,构建更好的自助图书馆,实现高校图书馆自助服务质量的提升,为广大用户提供交互式服务、个性化服务和智能化服务,持续扩大高校图书馆自助服务的范围,以促使高校图书馆功能和价值作用的最大化发挥和体现。在这一过程中需要促进高校图书馆自助设备的快速更新,以智能化自助服务拓展为驱动,促进高校公共图书馆持续加强智能化建设,加强数字图书馆和智慧图书馆建设,借助高校图书馆提供的工具、设备、空间、网站等推进高校图书馆自助服务的良性发展。

## 1 高校图书馆对自助服务的需求

### 1.1 服务技术方面

要求推进大数据技术、“互联网+”、物联网技术和智能化技术的科学应用,在此基础上持续健全和完善图书馆智能系统,构建便于沟通和交流的图书馆服务网络,持续优化图书馆的服务构架(一般可以由感知层、数据层、传输层、应用层4个层级构成),以支撑高校图书馆智能化管理和自助服务的进行,实现各项资源的有效整合和共享利用,也方便图书馆和广大师生之间的沟通和互动。如科学合理的应用RFID技术,实现高校图书馆的智能馆藏盘点,在大数据技术和物联网技术的支撑下,实现图书馆相关数据信息的高效化整合和分析,为图书馆提供智能化和个性化服务提供支撑和依据。

### 1.2 服务人员方面

推进高校图书馆的自助化建设,促使其服务质量和水平提升,要求持续加强图书馆服务人员的建设。以往图书馆服务人员工作的开展要履行好图书馆管理的职责,要具备专业的知识,能够为相关人员提供参考和咨询服务;在智慧化服务阶段,要求其具备扎实的专业知识及应用信息化和数字化技术的能力、研究能力和学术能力,要端正服务态度,通过不断提升自身能力和服务水平,为广大师生提供更优质的服务,满足广大师生多元化、个性化的需求。

### 1.3 服务内容方面

以往高校图书馆的服务比较的被动,主要基于图书馆馆舍,服务的范围比较小,主要为内部师生提供馆藏资源的阅览服务和借阅服务,部分学校的图书馆还能为学生提供显层次的参考咨询。在这种模式下,极大影响了高校图书馆服务的质量以及图书馆功能作用的发挥。随着图书馆信息化、数字化建设的不断深入,促进高校图

书馆服务理念、模式、手段等发生了一些变化,图书馆的服务内容更丰富,能够提供更深层次的用户服务。例如,基于计算机网络技术、大数据技术等科学应用,实现高校图书馆资源的有效整合和共享利用,丰富了图书馆馆藏资源和服务的内容;从原来的被动服务逐渐转向为广大师生提供主动服务,以满足广大师生的个性化需求为主要目标;基于物联网、大数据等技术的应用,实现相关数据的广泛收集和分析,进而促进高校图书馆管理及服务的全面升级,为广大师生提供多元化、深层次的服务。

## 2 高校图书馆自助服务的现状和问题

在推进高校图书馆建设过程中逐渐认识到了自主服务对推进高校图书馆发展的重要意义,也有意识推进这方面工作的开展,且大部分图书馆工作人员都支持这一工作的开展,以期推进高校图书馆服务的转型升级和管理水平、服务质量的提升。但具体工作的开展仍存在不足和问题,主要体现在以下几方面:1)认知不准确。相关人员对于高校图书馆自助服务仍缺乏全面的认识,大部分图书馆所提供的自助服务内容仍比较的单一、不够完善,进而影响了自助服务的质量,长此以往下去容易导致高校图书馆对后续自助服务建设持怀疑态度。2)技术水平落后。高校图书馆受设备、人员、技术、资金等多方面因素的限制,存在信息化、数字化建设水平低的情况,且图书馆管理人员对于各项新设备和技术的使用不熟练,也会影响自助服务的质量以及图书馆的协调发展。3)规划建设水平低。很多高校图书馆认识并重视到了自助服务工作,但实际规划与认知仍存在比较大的差距。大部分高校图书馆建设与规划的重点主要放在各项服务设备的引进、图书馆空间改造、馆藏资源的存储和管理等方面,对于高校图书馆的服务升级缺乏有目标、有步骤、有计划的规划。仅有少数高校图书馆将自助服务详尽地写入到了自身建设与规划当中,大部分图书馆都对这方面的规划不够详细,缺乏具体的建设措施,还有少数高校在这方面没有明确的发展规划,尚未在自身建设与发展规划中融入自主服务。4)服务保障不健全。很多高校在自助服务建设方面的经费投入少,75%以上的高校这方面的经费投入不足总经费的1/4,且部属、省属、厅属、民办高校在经费投入方面还存在严重不均衡的情况,图书馆将大部分的经费主要运用在印刷型文献、数据库的采购等方面,在技术改造、新设备的引进和投入等方面资金投入少,服务设备、无线网络覆盖的基础设施不健全,这些问题的存在都会影响高校图书馆自助服务的质量,导致服务的内容单一。5)自助服务覆盖范围有限。仍有很大一部分高校图书馆自助服务范围有限,且服务内容较为单一,深度不够,高校图书馆在智能咨询服务、智能导航服务、知识服务、创

新体验服务等方面仍需要改进和优化。如在提供智能咨询服务的时候,答案设置不够全面,数据库的知识储备有限,相关设备的自主学习和反应能力不足,从而影响咨询服务的质量效果;在创新体验方面还处于空白;无法为广大师生提供个性化的推荐服务,这一过程中不够灵活多变。

### 3 高校图书馆自助服务质量提升的策略

#### 3.1 夯实图书馆服务基础

各大高校图书馆需要加强联系和沟通,实现资源的共享空间,在这一过程中促进高校图书馆资源的循环利用和整合利用,以促使图书馆资源及价值的最大化发挥和体现。各高校也可以分享自身在自助服务建设方面的经验和成果,为其他学校这方面工作的开展提供参考。高校图书馆也需要对自身的实际情况和特点、内外部信息环境、服务对象需求等有全面的了解和认知,以智能化自助服务拓展为驱动,加强数字图书馆和智慧图书馆建设,借助高校图书馆提供的工具、设备、空间、网站等推进高校图书馆自助服务的良性发展。基于图书馆的个体情况,对图书馆自助服务建设实施统筹规划和科学设计,促使这方面工作有计划、有目的地进行,以取得良好的成效。夯实高校图书馆自助服务的基础,首先需要解决资金方面的问题,对高校图书馆的建设资金合理的分配和安排,适当的增加自助服务方面的资金投入,有意识地引进一些新技术和设备;高校图书馆还需要加强这方面的人员队伍建设,要促使公共图书馆工作人员的专业知识、技术水平、综合素质持续提升,具备较强的信息化和数字化技术应用能力、研究能力和学术能力,通过不断提升自身能力和服务水平,为广大师生提供更优质的自助服务;重视构建图书馆智能系统,优化图书馆的服务构架,基于物联网技术等的应用,构建由感知层(借助RFID技术和智能化传感器,WIFI和宽带的通信技术,广泛获取高校图书馆管理及自助服务的各项数据信息)、数据层(借助互联网、云计算平台和网络管理系统等,实现对相关数据信息的分析和处理)、传输层(实现数据信息的快速传递和数据信息的整合)、应用层(以各项数据信息为支撑,结合高校图书馆自助服务的现实需要,构建一个更加系统完善的综合信息平台 and 面向全体师生的智慧管理、智慧服务应用平台,为其提供更优质的自助服务)4个层级构成服务构架,并实现对高校图书馆自助服务的实时动态监控、连续追踪管理,结合实际需要,科学调整自助服务的内容及事项,实现各项资源的有效整合和共享利用,为图书馆提供智能化和个性化服务提供支撑和依据。

#### 3.2 丰富自助服务的形式

公共图书馆在推进自身建设和发展过程中需要对读者信息需求有所了解,对提供自助服务有更全面的了解和认知,并做到丰富创新体验,为读者提供多元化、个性化的自助服务。首先,要推进公共图书馆从被动服务向主动服务转变,在这一过程中需要加强公共图书馆相关方面的设备和设施建设,加强公共图书馆资源建设和资源整合,积极促进数字图书馆建设,以确保广大师生能够更便捷地获取高校图书馆的资源,为其提供更便捷的借阅服务,还可以再分析不同读者需求和偏好的基础上,为其提供推荐服务。其次,高校图书馆需要将满足读者的个性化需求作为主要目标,持续改进和优化高校图书馆的智能咨询服务、智能导航服务、知识服务、创新体验服务,即不断夯实高校图书馆数据库的知识储备,引进和使用

一些先进设备,提高设备自主学习和反应的能力,以切实满足智能咨询服务的需求;可以实现读者相关数据信息的广泛收集和深入分析,结合数据的变化,了解读者需求的变化,进而灵活的为读者提供个性化推荐服务;还需要在提供创新体验服务方面进行探索,以不断丰富服务的内容和服务的层次;要持续提高高校图书馆自助服务水平,提供自助检索、自助打印/复印/扫描、座位管理服务、馆际互借和原文传递线上申请服务、自助缴费服务等必备型需求项目,提供自助借还系统、自助刷卡上机、24小时自助还书机、自助预约书柜、自助图书续借服务、资源推荐购买等期望型需求项目,以及微信公众号扫码借书、移动设备外借服务、智能书架、移动图书馆APP等魅力型需求服务,以切实满足广大用户的需求。

#### 3.3 发挥数字化和信息化技术的优势

高校图书馆推进自主服务建设,还需要合理的利用计算机网络技术,构建更加便捷的线上阅读平台和数字图书馆,如高校图书馆官方微博和微信公众号、学校网站、学校官方微博和微信公众号,借助这些便捷的推送平台推送相关的信息,为广大师生提供更便捷的阅读模式,以方便广大师生共享图书馆的服务和资源,随时随地的获取和了解图书馆提供服务的消息及内容,积极参与图书馆所组织的各项活动。高校图书馆也需要持续健全和完善电子资源库,并加强各互联网平台之间的联系,如加强高校数字图书馆建设,与慕课、学习通等官方平台合作,进而实现资源的整合,用以弥补高校图书馆自助服务平台的不足和缺陷,优化平台的服务功能。在综合考虑和分析用户需求的基础上持续健全智能推荐服务系统,科学合理的利用传感器和智能识别系统对全校师生的入馆习惯、资源利用习惯、学习习惯以及需求和偏好等有效识别,在对这些数据信息进行深入分析的基础上,为用户提供针对性的服务。

#### 结束语:

高校图书馆加强自身自助化体系建设,实现自身自助服务质量的提升,要求准确把握图书馆对自助服务的需求,在此基础上依托现代化信息技术和智能化技术的应用,实现高校图书馆的全面升级和服务的优化,在推进高校图书馆协调发展的同时,满足广大师生多元化、多样化的需求,使高校图书馆功能和价值作用得以最大化发挥和体现。

#### 参考文献:

- [1]李天月.高校图书馆自助服务需求识别与质量提升策略[J].办公自动化.2022,27(11):47-49+17.
- [2]程越欣,张晓阳,王正兴等.高校图书馆自助服务需求识别与质量提升策略[J].图书馆论坛.2022,42(02):139-149.
- [3]尹相权,吕岩彦,刘迎春.基于自助服务的新校区图书馆建设探析——以北京师范大学分馆为例[J].情报探索,2020(1):99-103.
- [4]薛春燕.基于大学生多元化学习需求的高校图书馆信息资源建设研究[J].江苏科技信息,2021(27):53-54.
- [5]高桂雅.高校图书馆自助服务平台构建策略研究[J].河南图书馆刊.2021,41(12):77-78.

方芳(1968年9月-),女,汉族,湖北黄冈人,学士学位,讲师

研究方向:学科服务和竞争情报分析