

【引文格式】程锦. 数据驱动的高校图书馆精细化学科服务模式构建及实施策略[J]. 中国中医药图书情报杂志, 2019, 43(4): 5-8.

数据驱动的高校图书馆精细化学科服务模式构建及实施策略

程锦

运城学院图书馆, 山西 运城 044000

摘要: 文章首先介绍了数据发展过程中高校图书馆精细化学科服务的内涵, 分析了大数据背景下高校图书馆精细化学科服务的现状。从信息资源共享、专业队伍结构、个性化服务方式和技术平台保障等4个方面, 论述了数据驱动的高校图书馆精细化学科服务模式的构建, 并提出了实施策略, 即利用网络媒体、建立预约服务平台, 构建精细化信息检索、打造阅读品牌项目, 开展数字分析调查、细化师生需求层次。

关键词: 数据驱动; 高校图书馆; 精细化; 学科服务

DOI: 10.3969/j.issn.2095-5707.2019.04.002

中图分类号: G252; G258.6 文献标识码: A 文章编号: 2095-5707(2019)04-0005-04

Construction and Implementation Strategies of Service Model of Refined Disciplines in Libraries of Colleges and Universities Driven by Data

CHENG Jin

(Yuncheng College Library, Yuncheng 044000, China)

Abstract: This article firstly introduced the connotation of refined discipline service of libraries of colleges and universities in the process of data development, and analyzed the status quo of refined discipline service of libraries of colleges and universities under the background of big data. It also discussed the construction of service model of refined disciplines in libraries of colleges and universities driven by data and put forward the implementation strategies from the aspects of information resource sharing, professional team structure, personalized service mode and technical platform guarantee, i.e. using online media to establish an appointment service platform, building refined information retrieval to create reading brand projects, conducting digital analysis and survey to refine the level of demands of teachers and students.

Key words: driven by data; libraries of colleges and universities; refinement; discipline service

随着大数据时代的到来, 信息化技术快速发展, 为高校图书馆带来了挑战, 也迎来了机遇, 使高校图书馆创建精细化学科服务模式成为日后发展的必然选择。本文立足于数据发展的新时代背景, 提出高校图书馆精细化学科服务模式的构建及实施策略, 以期为高校图书馆的进一步发展提供动力, 为满足用户个性化服务提供保障。

基金项目: 山西省“1331”工程重点创新团队建设计划(2018133105)

作者简介: 程锦, E-mail: dxxxx56@163.com

1 数据驱动的高校图书馆精细化学科服务的内涵

1.1 高校图书馆精细化学科服务的概念

高校图书馆精细化学科服务是在用户把握学科内容需求、生成系统目标的基础上形成的全方位、个性化服务^[1], 以提升用户的满意度。高校图书馆建构精细化学科服务模式在一定程度上是为了满足师生的多样化和多层次需求, 该服务从系统角度出发, 力求使高校图书馆精细化学科服务模式的构建实现全方位出击, 并指出要从整体角度把握精细化学科服务的相关内容和时代特点, 依照不同学科体系、不同主体需求层次实施局部协调发展的策略,

从而确保实现高校图书馆整体效益的最大化^[2]。

1.2 高校图书馆精细化学科服务的新要求

随着科学技术的发展,大数据成为国家发展的战略要求。在大数据背景下,高校图书馆精细化学科服务应时代的发展而发展,呈现出新特点,有了新要求。纵观近年来高校图书馆精细化学科服务的发展过程,基于科技水平的不断提高,用户的需求日益多样化,图书馆学科知识的服务也更加专业化,从而为高校图书馆精细化学科服务的主题添加了新内涵,顺应时代要求与数据融合发展,也注重了对专业化、精准化学科知识的提升,确保更有效地为用户提供个性化、人性化服务。

2 数据驱动的高校图书馆精细化学科服务现状

2.1 普及范围小

当前高校图书馆精细化学科服务主要是通过数据、网络平台对馆藏资源进行整合分析,为读者提供符合自身兴趣、专业的书刊检索、课题研究等相关服务。由于高校技术设备的欠缺、投入的资金少、人力资源的不足,使得数据驱动的精细化学科服务的普及范围较小。一方面,高校利用各类技术平台提供针对性服务,由于在校学生人数较多,所学专业千差万别,提出的问题也各种各样,使得硬件设施相对落后,满足全部用户需求的能力较弱;另一方面,由于数据时代的到来,信息技术在不断的提升,学科与学科之间的联系变得日益紧密,若将高校图书馆精细化学科服务模式只停留在传统阶段,涉及的专业领域和知识范围是少之又少的。

2.2 精细程度低

高校图书馆的馆藏资源丰富但精细化程度低,信息环境下阅读资源亦是增长较快但专业区分度低,使得大学生面临的学科种类信息杂而多、全而不精,学科与学科之间的相关性凸显,但专业性被掩盖,大学生难以通过传统的查阅方式找到有价值的资源,来获取符合自己专业的有效信息。因此,大学生在利用图书馆资源提升自我专业素养的过程中,常常出现困惑和无所适从的感觉。馆藏资源相对笼统,对不同专业的区分仅仅表现在大框架下的学科等级的划分,没有明确地突出某个专业、某个学科的知识精准性,使得用户在对专业信息和知识进行深度挖掘时不能有效找到明确性的资源。

2.3 服务内容少

数据驱动下的高校图书馆能够为用户提供可理解的、直接性的资源发现服务^[3]。但是由于技术的

快速发展,直接利用图书馆查阅资料的人员在减少,他们往往采用网上查询的方式,致使高校图书馆为大学生提供直接服务的作用明显减弱。另外用户需求膨胀发展,高校图书馆在精细化学科服务模式的创建过程中,难以满足用户多样的需求,服务内容也仅仅停留在信息检索、课题查阅等初始阶段,服务所涉及的领域较小、层次简单,这就与用户多样化需求难以达到契合发展。

针对数据驱动的高校图书馆精细化学科服务所面临的困难和挑战愈发显露,需要对大数据背景下学科服务模式进行新的思考和定位,以进一步促进学科服务模式的构建与完善。

3 数据驱动的高校图书馆精细化学科服务模式构建

3.1 信息资源共享

在大数据背景下构建高校图书馆精细化服务模式,首先需要实现信息资源共享。学科信息资源之间的相关性在数据驱动下越来越密切,学科的发展也越来越具有针对性和明确性,使得高校馆藏资源信息重组功能提升,学科结构也相应地进行调整。为充分发挥信息化资源共享的作用,高校图书馆必须有序地管理信息资源,利用数据平台对学科进行精细划分,创建不同类型、不同专业、不同层次的索引方式,保障用户查阅信息的针对性、准确性。在此基础上开通网上信息交流窗口,设置不同主体、不同专业的沟通平台,让用户通过网络这种便捷的途径查找资源。同时通过信息资源的共享解决自己遇到的学科问题,知识难点,不仅学生和生之间共享资源,老师与老师之间分享信息,而且师生之间也可实现良性互动,达到共同进步的效果。信息资源共享的主体是师生,师生之间的交流不仅促进自身的发展,同时也为高校图书馆精细化学科服务模式的构建发挥着基础性的人才引导作用。

3.2 专业化服务人员

数据时代背景下,高校图书馆馆员应该着力提升自身的专业技能,可以根据用户的专业化需求调整精细化学科服务的推广活动方案。馆员利用课余时间进行专业培训,力求适应时代变化和推动精细化学科服务的开展,例如,针对馆藏图书的类型多样,数字图书的广泛剧增,馆员可以对书目进行专业划分,依据不同主体的不同需求提供专业性的服务。馆员内部之间应互帮互助,调整内部成员结构,细化分工,例如,一部分馆员管理社交平台,提供网络上的学科答疑服务;另一部分馆员整理收

集信息资源,开展面对面的专业化服务交流。然而,无论是线上服务还是线下服务,最关键的还是需要更进一步提高馆员自身的素质水平和技术水平。另外,馆员要具有亲和力、感染力,加强与用户的交流沟通,提升自身对构建图书馆精细化学科服务模式的自信心,并根据用户提出的建议和要求对精细化学科服务模式进行完善和推广。

3.3 个性化服务方式

数据驱动下,高校图书馆精细化学科服务模式构建的高标准、高要求便是提供个性化服务,满足用户多样性需求。首先,读者不同、专业不同、需求层次不同,馆员就要有针对性地提供服务;其次,用户数量较多,网络信息发达,馆藏纸质资源和网络数据资源要进行整合,达到统一,可供用户网上查阅,也可在图书馆内进行搜索。另外,开通咨询渠道,提供人性化服务;最后,高校图书馆可在传统的学科服务模式基础上添加新内涵,例如,提供专业的、符合用户兴趣的信息定制服务,定期为师生提供信息推送服务,馆员利用数据资源、为用户提供数据共享资源服务,针对用户的问题和自身情况提供专门的学习服务等。个性化服务方式的发挥在图书馆精细化学科服务模式的构建上扮演着重要的角色,有利于用户对图书馆产生信赖感,提高用户学习的热情和信心,从而促进自身的全面发展,也为高校图书馆的完善发展注入了活力^[4]。

3.4 技术平台保障

高校图书馆精细化学科服务模式的构建中最重要的是实现“精细化”学科服务的目标,其关键是要依靠技术性平台的支撑。单单通过人力的作用远远达不到“精细化”标准,馆员仅仅是通过操作手段完成简单的、粗略的图书整理、图书查阅等工作,无法通过馆员自身的能力去完成“精细化”学科的结构整理及用户专业性诉求等。因此,高校需要让人工智能、技术设备与专业的馆员队伍实现“人机协同”发展。馆员对图书的管理、应用进行操作,人工智能等技术设备对学科进行精细化分工、数据化分析及用户多样性需求的反馈,从而达到 $1+1>2$ 的效果。另外,可根据技术性平台创建“个人图书馆”,让用户通过技术手段享有“特权”服务,满足自身的专业需求,当用户需要某一具体的专业知识或者资源信息的时候,可在自己的“个人图书馆”平台中查阅和获取,并留下足迹,下次登录时可自动显示符合用户专业和兴趣的有效

信息^[5]。高校图书馆要利用技术手段统一馆藏资源数据,实现专业知识、不同学科之间的网上链接,让师生在技术平台上术业有专攻,多方收集有效信息资源,攻克研究难题。

4 数据驱动的高校图书馆精细化学科服务模式的实施策略

4.1 利用网络媒体,建立预约服务平台

着力打造高校图书馆精细化学科服务模式,要充分利用好网络媒体实时性、针对性的特点,建立预约服务平台,为用户提供方便、高效的人工服务。用户登录平台,提出自己的信息需求,人工服务平台通过资源筛选方式明确用户所需要的信息,最后利用网络页面或者信息发布等途径反馈给用户,为用户提供有效服务。这种预约服务平台的建立有效地解决了传统排队方式咨询信息的费时性、费力性,为用户提供了方便。网络反馈效率高、用时短、针对性强,使用户能随时随地通过预约服务平台查阅到自己所需要的专业信息资源。

4.2 构建精细化信息检索,打造阅读品牌项目

精细化信息检索属于智能化信息服务系统的分支,可以通过技术设备自动检测和查询到用户的信息行为,明确用户的具体需求,从而主动为他们提供所需要的专业信息。高校图书馆可完善网络查询信息系统,策划不同的查阅主题,有检索主体的功能,同时更要有高级、专业性关键字的检索功能,让用户在查阅相关信息时更吻合、更便捷。另外,通过数字化信息组织的重建和共享,使得大量图书或者学术信息以数字化的形式保留和存储,形成较为清晰的知识结构,这也为精细化信息的检索提供了有效的平台支撑。在此基础上,要营造校园阅读的良好氛围,例如开展图书信息检索和阅读大赛,设置专题阅读书目,开展网上阅读交流大会等多种多样的形式打造阅读品牌项目,来吸引更多的学生、老师参与其中^[6]。

4.3 开展数字分析调查,细化师生需求层次

高校图书馆精细化科学服务作为以用户为中心、以数据资源为驱动、基于专业化知识与数据分析相结合的集约式的模式,能够为用户提供更为精确的、全面的服务。要多渠道多主体利用数据开展数字分析调查,一方面用户通过智能服务获取满足自身需要的专业知识和信息,在学习过程中可针对精细化学科服务提出自己具体的建议和要求;另一方面馆员为用户提供个性化服务的同时,采用数据

整合的方式分析和整理用户提出的合理性建议,然后将用户和馆员所提供的信息进行整体反馈和汇总,在今后高校图书馆的发展中,发扬优势,弥补不足,更进一步完善精细化学科服务模式,从而满足用户多层次的需求。开展信息数据的调查分析,就是要有目的地深入挖掘用户的个性需求,满足用户的需求,提高用户的信赖,实现图书馆发展的价值。这不仅仅是达到了用户的期望,更是为图书馆精细化学科服务模式的进一步改进提供了资源、服务、系统质量上的动力支撑^[7],推动高校图书馆实现可持续发展。

5 小结

数据时代技术的发展,为高校图书馆精细化学科服务模式的创建与完善提供了挑战与机遇。只有将高校图书馆传统的学科服务模式与新的技术设备、网络平台相结合,充分利用数据、科技、智能手段才能为精细化学科服务注入新鲜活力,有效地解决学科之间专业性划分的问题,为师生提供精准性的学科服务,专业性的知识共享,提高用户的专

业性素养,打造阅读品牌项目,增强图书馆的吸引力和影响力,实现进一步的发展。

参考文献

- [1] 张秋菊. “互联网+”时代高校图书馆精细化服务研究[J]. 河南图书馆学刊, 2018, 38(7): 57-59.
- [2] 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.
- [3] 齐月, 佟大威. 数字图书馆馆藏资源聚合模式比较研究[J]. 图书馆学刊, 2015(10): 42-44.
- [4] 沈奎林. 新信息环境下知识发现系统的创新探索[J]. 新世纪图书馆, 2017(1): 10-14.
- [5] 林静, 伊雷, 陈珊珊, 等. 大数据时代高校图书馆开展学科服务研究——学科馆员工作案例解析[J]. 现代情报, 2015, 35(12): 65-69.
- [6] 曹树金, 陈忆金, 杨涛. 基于用户需求的图书馆用户满意实证研究[J]. 中国图书馆学报, 2013, 39(5): 60-75.
- [7] 王斌. “双一流”建设背景下高校图书馆学科服务模式的创新与发展[J]. 中国中医药图书情报杂志, 2018, 42(1): 24-26.

(收稿日期: 2018-12-21)

(修回日期: 2018-12-28; 编辑: 魏氏)