

# 探讨大数据时代下高校图书馆的智慧服务

李斌

(广西警察学院,广西 南宁 530022)

**摘要:**随着大数据时代的到来,高校图书馆管理面临诸多数据信息管理挑战,加快高校图书馆管理的创新步伐,可以满足当前发展需求,为高校有效发展做出贡献,提高图书馆服务质量。在大数据背景下,智慧服务已成为高校图书馆发展的无可争议的趋势。本文通过对大数据背景下高校图书馆智能服务创新的研究,为促进高校图书馆的智慧服务提出对策,以期能改善高校图书馆智慧化服务落后的现状。

**关键词:**大数据背景;高校图书馆;智能服务

**中图分类号:**G252

**文献标识码:**A

**文章编号:**1004-7344(2022)31-0139-03

## 0 引言

当下,云计算、大数据等技术取得重大进展,带动了现代社会“第三次科技革命”的全面实现,成为各领域引入智慧管理行业的必然趋势,包括大学图书馆,在大数据背景下,高校图书馆面临着专业人才匮乏、建筑资源匮乏、智慧设备匮乏等问题,目前无法满足高校师生需求,发展过程中存在矛盾。对此,为充分发挥智能技术的效益,需要制定有针对性的智能服务创新战略,实现相关信息的有效整合,推动高校图书馆智能服务创新。

## 1 高校图书馆智慧服务概述

### 1.1 高校图书馆的发展现状

智慧服务是随着智慧城市和智慧社会建设而出现的一个新概念。党的十九大报告在加快建设创新型国家时,首次提出了“智能社会”的新概念。智能社会的本质是现代化,现代化的主要特征是信息化、智能化。目前,一些欠发达地区的高校图书馆仍实行着传统的借阅管理模式,没有智慧化设备,造成工作效率低下。图书馆智慧服务是充分利用大数据、物联网等智能技术,对图书馆资源进行重组、生产和分析,进而利用图书馆的信息资源和馆员的智慧,满足师生读者需求,为读者提供具有高性能、高质量、有价值的教育服务。根据智能图书馆服务的特点和定义,很多人将智能图书馆服务视为“图书馆+物联网+云计算+智能设备”的综合体。如今,很多高校都在积极打造图书馆智能化服务,不少高校图书馆已经从专注于馆藏资源转向智能化服务,智慧服务也成为图书馆发展和实力的重要标志。

图书馆的智慧服务不是图书馆的简单更新,其提升主要是利用先进的智能技术和信息工具有效结合线

上和线下资源的能力,探索图书馆资源的深度。借助信息化和智能化工具,打造智能化图书馆系统,让馆员更好地了解读者需求,进而转变服务模式,打造单一、集成、开放、共享的服务体系。因此,图书馆不仅可以在采购方面更有针对性,还可以为不同专业需求的读者提供广泛的真实资源服务,为读者提供智能体验,提升师生读者对馆藏资源便捷获取的体验感。

### 1.2 高校图书馆智慧服务的特点

在大数据发展的趋势下,相关的高校也开始适应现代化发展,着力于图书馆建设,运用多种智能化技术提高图书馆的服务水平,从而整合相关信息和数据,使有效提高数据的使用率。目前,高校图书馆已从传统的服务管理向智能服务管理发展,这是推动高校图书馆发展的重要因素,主要有以下3个特点。

#### 1.2.1 形式丰富

高校图书馆的资源形式多种多样,如纸质文本、图片、音视频、网络资源等,这对高校图书馆的管理要求非常严格,也对高校图书馆的未来发展提出了很大的挑战。随着大数据时代的到来,传统的资源管理方式已经不能满足高校图书馆的发展需求,大数据可以实现高校图书馆创新发展的最便捷资源,促进图书馆智慧服务的发展。现在,随着发展日新月异的变化,许多高校图书馆采购了越来越智能化的服务设备,自助借阅机成了高校图书馆普遍需要的设备。同时,各高校数据库也在不断丰富。

#### 1.2.2 专业队伍需求

在大数据的语境下,大数据信息包括重要的数据资源,从大数据中提取有价值的信息,然后将其合并,最终分发给有需要的图书馆用户。此前,高校图书馆的

服务形式较为单一,不仅服务效率落后、功能有限,而且借、还的形式还不够先进,无法满足高校图书馆师生读者们的具体需求。一些高校图书馆工作人员年龄偏大,缺乏图书馆专业知识,甚至有些人认为来图书馆工作就是来养老的,在工作上自然也就不积极,不负责。随着大数据时代的发展,高校图书馆急需建设一支高素质的人才管理队伍,及时引进具有高学历及大数据专长的高素质专业人才,保障图书馆管理人员的综合素质和技能,是构建智能服务的重要组成部分。

### 1.2.3 智能技术的使用

高校图书馆智慧服务的发展离不开智能技术,借助物联网技术,可以对图书进行智能化管理,不仅扩大了图书借阅形式,还有效提高了数据管理效率,实现了高校图书馆信息资源的自主管理。目前,高校正在加速运用新的智能技术,将虚拟信息与真实环境相结合,创建智能资源管理模型,利用云计算实现相关信息的有效整合,用于分析当前用户对信息真正的需求,从而提高图书馆服务的质量。目前,高校图书馆可在入馆显眼位置或是教学楼、综合楼等大厅为读者摆放智能化阅读机以方便师生读者们随时扫码下载阅读电子报刊等刊物,如博看阅读机和超星阅读机。

## 2 大数据时代高校图书馆智慧服务平台建设面临的挑战

### 2.1 对网络技术缺乏了解

高校图书馆智慧服务需要智慧校园作为依托,智慧校园的建设往往由于对一些现代数字化和网络化技术的了解比较差,或者在建设过程的某些阶段管理者对该技术缺乏了解,从而影响到整个项目的建设。

### 2.2 高校基础设施不完善

当今许多高校都将教育网络作为数据传输的主要手段,但在大数据时代,信息不仅是量化的,而且传输速度非常快。在大数据时代,教育网络难以处理信息,许多高校在校园教育网络上做广告,限制了校园建设的开放性。例如,当学校每年选择在线课程时,很多学生抱怨学校图书馆网络经常出现延迟甚至关闭。学生在图书馆进行选课时,由于学生人数突然增加,图书馆的网络服务器不能在短时间内提供很多点击,为学生选择课程造成很多问题。大数据时代,学生可以通过手机在线工作,但有些任务却无法在手机上完成。高校基础设施建设不足,对校园网络的过度依赖,导致学校信息网络的发展参差不齐。

### 2.3 信息传输速度过快

在大数据的背景下,信息被广泛传播,这对信息处

理的速度和效率提出了很高的要求。数据流的特点是高速和实时性,大数据时代需要快速传输大量数据,这是建设高校智慧校园服务平台的需要,考虑在这种状态下是否可以控制数据的流动。但是,鉴于目前图书馆网络平台的结构,信息发布渠道比较狭窄,而且大多是通过高校教育网络传播,对大众化、高科技化处理信息存在一定的障碍<sup>[1]</sup>。

## 3 高校图书馆的智慧发展对策

### 3.1 促进馆藏资源的创建,满足读者的不同需求

首先,高校图书馆立足于基础工作主体,即庞大、丰富、多样的馆藏资源,有效满足不同读者的教育需求。高校师资力量和学生人数众多,不同学科的要求也不尽相同,图书馆在促进阅读方面发挥着重要作用,公众对图书馆资源有着特殊的需求。针对这样的需求和诉求,高校图书馆需要整合各方面资源,进一步丰富图书馆经费。其次是打造与图书馆读者互动的自助服务平台<sup>[2]</sup>。通过这个平台,读者可以提供各种不在图书馆或不是很丰富的书籍和有兴趣阅读的书籍。图书馆收集和读者研究的反馈,并决定回购哪些方面的图书资料,以及将哪些方面的数字图书资源纳入数字图书馆。最后,利用大数据收集大学生的教育信息并进行计算分析,总结出大学生的学习兴趣和学习倾向。高校图书馆需要整合大学生的学习喜好,与不同学科的教师合作,建设高校图书馆学科服务部,促进各学科师生读者们与图书馆学科服务部进行交流互动,有针对性增加专业书籍的馆藏,并进一步改善图书馆服务。

### 3.2 积极运用智能技术

积极运用智能技术推动高校图书馆智能化服务创新,通过大数据、物联网、云计算等技术提升智能化水平,高校图书馆正朝着智能化方向发展。高校需要重视图书馆内部结构的设计,完善接收层和网络层结构,不断优化相关数据资源,并确保图书馆管理人员做好实时监控,确保馆员充分了解信息。图书馆安装智能进出闸,可统计人流量,起到帮助分析数据等作用;如果馆内温度异常或有烟雾,烟雾信号器能及时发出警报,防止火灾发生,进而达到消防安全。此外,物联网技术可用于资源管理,进一步创新图书获取和还书方式,为高校图书馆用户带来更好的服务体验<sup>[3]</sup>。

### 3.3 创新服务模式,提高服务具体化

(1)实现服务一体化,高校图书馆需要将线上服务与线下服务、自助服务相结合,实现服务模式的诸多创新。打造在线服务平台,为师生读者们随时随地索取信息、了解信息、使用手机等终端获取服务提供依据;提

升线下服务能力,以周到、精心设计的综合服务,让高校教师、学生等读者,营造如春风般的学习体验。自助服务的使用提供“图书馆服务的二十四小时不离线”服务,人工服务的优化解决了学生的个性化问题和需求。

(2)确保服务协调,智慧图书馆对应图书馆集群化发展,融入开放、包容、融合的社会发展环境。因此,在服务方面,可实现区域合作、行业合作等。不同地区的同类高校图书馆(如各地区的警院)应交流共享数字馆藏资源,共享创新服务方式;该领域不同类型的图书馆应协同工作并进行有效沟通;应加强与读者的互动和协作。高校图书馆应构建多方图书馆服务体系,注重与不同图书馆、不同用户的深度交流,共享资源和服务经验,共同提升服务质量。

(3)要注意技术的使用,大学图书馆应使用传感器来优化图书馆的环境,以确保图书馆开放时图书馆的舒适温度、湿度和光照水平;当温度或烟雾探测器出现异常时,会自动向图书馆发出警报,更好地保护读者的人身安全和财产安全,有效保护各类图书资源,运用信息技术,提供“云服务”,打造专业全面的云数据库。

#### 3.4 进行必要的馆员培训

在智慧图书馆的背景下,高校图书馆服务质量的全面提升,不仅要立足于学校的财政、后勤保障,更要立足于管理理念和政策的转变和更新,更要立足于细化、高水平 and 优质的图书馆服务。如今,高校图书馆的服务体制发生了变化,图书馆员需要与时俱进,不断研究和完善自身的整体服务理念和服务模式,以确保与读者的优质沟通和更紧密、更周到的服务。高校图书馆应运用知识和教学,定期对馆员进行培训和教育,帮助馆员转变观念,注重服务提升,积极与读者互动,为不同读者满足不同服务需求。图书馆员需要紧跟数字时代图书馆的新发展,积极掌握相关知识和技术。在工作中,图书馆员要善于利用图书馆引进的新的管理技术来帮助自己的工作,节省人力资源,提高效率。图书馆应更新其激励措施,以提高图书馆员的积极性和优化服务的主动性。高校图书馆应考虑师生读者们的评价和反馈,客观评估馆员提供的服务水平,鼓励馆员纠正活动细节中的短板和不足,从而优化和改进服务。高校图书馆可以聘请志愿者为大部分读者提供图书管理服务,优先考虑大学生志愿者,对大学生进行多学科筛选,并提供在职培训,奖励适当学分,为大学生提供针对性职业培训。此外,高校图书馆可以聘请高校专家学者协助图书馆建设和运营,利用其丰富的专业知识为相关学科的学生提供建议和指导,是提高图书馆智慧服务质量的有效措施。

#### 3.5 利用无人共享书架打造开放学习平台

高校智能图书馆可以利用网络信息技术,连接图书阅读者和管理者,达到书、人互联的效果。通过引进RFID 24小时自助借还系统,解决工作人员不足的窘境,同时也满足了师生读者们在时间上的灵活借阅。科技的发展和应用将极大地促进高校智慧图书馆的建设,基于RFID工具的普通书架将开辟图书借阅的新途径。RFID智能书架支持微信小程序、物联网和云数据,可以24小时为自己服务,为读者提供全方位、一体化的服务。为各院校提供适合阅读和研究该学科的图书,利用无人共享书架,全年24小时不间断服务,无须专业人员,让读者自由借还。通过校园不同区域的智能自助服务,不仅可以在图书馆阅读,还可以在任何地方使用,其新颖独特、开放共享、独立便捷的借阅方式对用户具有吸引力。

#### 3.6 打造智能化管理体系,提升综合竞争力

图书馆的图书数量非常多,种类也很多,图书馆管理者要加强自动化控制系统建设,提高图书馆业务处理能力、服务水平和效率,提高图书馆工作的效率化和规范化,切实增强图书馆的综合竞争力。借助智能管理系统,为图书馆的持续发展做出贡献。

#### 4 结语

随着大数据时代的到来,各种智力技术迅速发展,推动了高校图书馆在智力服务领域的进步。传统的信息管理存在单一、低效等问题,不利于推动高校图书馆智能服务的有效创新,因此有必要利用大数据技术提升服务水平,解决海量信息管理问题。新时代的大数据发展趋势,高校需要及时更新图书馆管理理念,充分重视大数据技术的应用,加强硬件和人才队伍建设,方便图书馆用户获取宝贵资源,从而为图书馆智慧服务建立一个良好的基础。

#### 参考文献

- [1] 贾玉文,黄小淋,王康.大数据环境下国内图书馆服务研究热点及发展趋势[J].新世纪图书馆,2019(1):49-55.
- [2] 朱红涛,李姝熹.国内图书馆智慧服务研究综述[J].图书馆学研究,2019(16):2-8.
- [3] 彭珍.我国公共图书馆智慧服务研究[D].湘潭:湘潭大学,2019.

收稿日期:2022-06-07

作者简介:李斌(1988—),女,汉族,广西南宁人,本科,主要从事学校图书馆管理工作。