

公共图书馆个性化服务研究

谢思静

(国家图书馆)

摘要:人工智能、大数据、云计算、物联网等新科技带来新的产业变革,为了适应新时代的智能化信息资源建设步伐,公共图书馆的发展也随之发生巨大的变化。公共图书馆的个性化服务升级成为必然趋势。希望通过思考和研究提出了有针对性策略,为公共图书馆开展个性化信息服务提供借鉴。

关键词:公共图书馆;个性化服务

【DOI】10.12293/j.issn.1671-2226.2023.08.067

1 引言

自2000年起,国内图书馆就积极学习优秀经验,并率先在一线城市实践。随着国民综合素质的提升与各项技术的成熟,2010年开始,图书馆个性化服务研究进入快速发展阶段,如今已经步入稳定和深入研究阶段^[1]。但是从实际情况来看,公共图书馆的个性化服务依然具有较大的提升空间,且随着民众要求的不断提高,公共图书馆个性化服务也有待随之提升。

只有通过加强信息资源的建设,才能使公共图书馆的个性化建设得以实现。根据图书馆学的有关理论,馆内信息资源的保存与开发可以分为三个阶段:一是以馆藏(印刷版)为主要内容,二是在图书馆中采用自动管理,三是利用网上收集和利用数字信息。第三个时期是动态的,随着检索技术的不断发展,个性化的网上信息资源所占据的比重也越来越大,逐步取代了传统的图书馆资源^[2]。

国内部分公共图书馆尝试进行信息化改革,建立特色服务系统,在信息检索、参考咨询、智能算法和数字应用等方面达到了资源共享、模型升级、技术发展的目的。因为公共图书馆承担着众多居民资料查询与图书借阅等方面的需求,服务对象不仅有普通民众,也包括专家学者、高校学生等,将馆藏文献资源设立成为具有特色的网络数据库,能够提高信息的流动,为民众提供更好的服务。这种个性化、智能化的资源调配与服务模式,能够让公共图书馆发挥更大的价值与作用,以更少的经费实现更多的功能。

因此,有必要针对公共图书馆个性化服务开展研究,不断优化服务水平与质量,做好个性化服务研究与落实,实现全面提升。

2 图书馆个性化服务发展现状调研与分析

2.1 图书馆个性化服务发展现状概述

1999年,美国图书馆与信息技术协会指出,个性化服务是图书馆信息技术应用七大趋势之一^[3]。图书馆个性化服务,也可以被称作图书馆个性化定制服务,主要是针

对图书馆群体服务,具体包括定题服务、参考咨询、科技查新等。个性化服务作为当代图书馆最显著的特点之一,符合时代发展的潮流,因而展现出旺盛的生命力与持久力^[4]。从图书馆个性化服务的要求来看,可定制是其中最重要的内容之一,也就是能够根据读者的需要进行合理的选择与适应,特别是在各类信息的搜集过程中。以缩微技术为例,图书馆个性化服务下的缩微文献资源,不仅要求能够实现高效率的检索,而且能够进行保存,查询和利用,才能真正满足相关领域人员的需求,切实发挥服务效果与价值。

事实上,图书馆个性化服务发展不仅具有技术层面的影响,而且具有管理层面的价值。首先,它确立了图书馆个性化信息服务的核心概念。其次,它促进了符合信息时代图书馆用户理论研究的发展,要求动态地了解用户信息需求,使通过信息查找成为图书馆定律的合理发展,同时也为用户满意度的研究有了应用目标。

以图书馆个性化服务中的缩微技术应用为例,缩微技术能够为古籍善本,民国时期文献和建国初期文献等早期纸质纸本文献提供了安全有效保存方式,更通过缩微胶片数字化技术建立数据库方便查询阅读和开发利用。缩微技术的应用成为图书馆个性化服务中的一个重要类目。下一步就是进一步深度挖掘现有缩微文献资源,形成专题特色的缩微文献数据服务。

2.2 图书馆个性化服务的优势

随着各项科技的发展,图书馆个性化服务也得到了长足的进步,具有众多难以替代的优势与价值,包括人本化价值、差异性价值、针对性作用、高效性价值、智能化价值、互动性价值和保密性价值^[4]。

人本化。人本化作为图书馆开展和实施个性化服务的前提,确定了以人为本的理念和以读者为核心的模式,确保图书馆提供的信息服务能够全面覆盖读者需求,实现应有的价值与职能。

差异性。差异性为图书馆个性化服务的核心,能识别

不同读者用户群体之间的需求差异,收集差别需求信息,在此基础上为读者提供不同的服务。

针对性。个性化服务是图书馆个性化服务的发展方向,它通过对不同人群和不同个体的需要进行分类,从而为读者提供有针对性的服务。图书馆个性化服务的针对性不止体现在读者自身上,还涉及读者用户所正在完成的内容和满足异化需要等。

高效性。图书馆提供的个性化服务越高效,读者的使用效率也会相应提高。

智能化。目前,图书馆的个性化服务对信息技术的智能化有更高的要求。从信息的自动处理逐渐发展为智能图书馆,从海量的资料处理到对读者的小资料进行挖掘,智能化是实现个性化的途径,也是总体的发展趋势。

互动性。互动需要图书馆对读者个体化的需求进行反应,通过合理的信息交流与思维共享营造良好的求同存异氛围,实现个人意愿表达与不同思维碰撞的多重功能。

保密性。隐私保护是图书馆个性化服务中不可缺少的功能,这是因为不仅普通用户希望对个人偏好有所隐藏,而且一些专家学者的研究成果与进度也需要严格的保密,是一种普遍存在的诉求。

就图书馆个性化服务中的缩微技术而言,它就具备差异性、针对性、高效性、智能化和保密性^[9],能够为各类科研调查工作提供有力的支撑。

2.3 公共图书馆个性化服务的问题与不足

通过对公共图书馆个性化服务的分析和调研,发现存在以下三方面的问题与不足。

2.3.1 缺乏细分类目与精准服务内容

从公共图书馆的读者需求类型来看,由于公共图书馆面对的读者数量众多、目的各异,因此在个性化服务的水平与内容上范围很大,想要为读者尽可能高效地提供个性化服务,首先就要做好读者需求的确认与分类。

以上海市图书馆电子图书个性化推荐服务为例,上海市图书馆在2021年年初推出该项服务,读者可以使用手机扫码借书,并根据借阅书籍自动提供推荐的电子书名单,此项服务基于大数据技术,根据读者所借图书的特点,通过预测和决策提供的知识推荐服务。智能的自动推送可以减少用户查找信息的时间,并能有效地获得更多的信息,也更好地利用了上海市图书馆的图书资源。这为公共图书馆个性化服务优化提供了方向参考,利用智能推荐改变了借书设备原先单一的服务功能,从“纸”到“智”,不断适应读者对数字化阅读的热情与需求,进一步提高市民的阅读率,让广大公众最大程度地享受个性化的图书资源,推动数字阅读的快速发展^[9]。

2.3.2 服务响应和质量难以匹配读者需求

一方面,要加强公共图书馆的服务意识。目前,公共图书馆的服务反应能力很难适应读者的需要,读者的需要也不能及时地得到反馈,这就会使读者的使用效率下降,进而影响到公众对公共图书馆的整体满意度。

另一方面,部分公共图书馆智能化水平暂未达到读者预期。智能化是图书馆的整体发展方向,特别是一些建馆较久、设备技术未更新的公共图书馆,智能化水平难以满足当代读者的需求,部分公共图书馆缺乏对物联网设备的进一步开发和利用,同时对用户的个性化信息也缺少精准的识别体系,从而导致图书馆无法了解用户的个性化需求,进一步阻碍了智能化的进程。

2.3.3 图书馆个性化服务智能平台发展不够到位

随着图书馆个性化服务的发展与进步,一线城市的公共图书馆大部分都支持在馆内计算机设备上执行搜索与个性化推送服务。但是结合笔者的实际调查经验和对市民的使用交流来看,个性化服务在精准满足需求方面依然存在较大的提升空间。

一方面,民众认为现有的个性化搜索功能在模糊搜索上不够到位,有些书籍只能记得大概情况,而搜索关键词一旦出现偏差,就很可能无法出现想要的内容,导致搜索目的无法达成。另一方面,民众指出现有的个性化推送存在信息过于固定的问题,即存在“信息茧房”情况,不利于延伸阅读目的的实现与达成。

因此,公共图书馆在个性化服务上依然有很长的路要走,必须立足民众需求,做好功能细化与扩展,才能真正提供令人满意、使用感舒适的公共图书馆个性化服务。

3 优化图书馆个性化服务的建议

3.1 完善图书馆个性化服务模式分类

建立完善的、个性化的服务方式,是推动公共图书馆发展的关键。要完善公共图书馆的管理制度,完善公共图书馆的个性化服务。建立数字公共图书馆联合保障系统,利用好缩微技术,扩大馆藏规模,促进信息资源的共享与共享,使社会和经济的效益最大化,从而提高公共图书馆的个性化服务水平,为公共图书馆实施个性化服务提供良好的信息资源环境。在信息化条件下,图书馆与图书馆之间的信息交流,既包括纸质文献信息的交流,也包括网上、电子信息的交流。馆际共用的优势在于,各图书馆处于同一信息资源平台上,成为一个整体。实现信息的准确、及时、便捷的信息服务,是实现信息共享的根本目标^[7]。同时,还要通过对整体运行体系的健全,进一步推动个性化服务模式发展与完善,从服务意识、考评制度、技术应用等角度为图书馆个性化服务落地提供支撑,将个性化服务从虚拟概念转变为实体内容。

3.2 提高公共图书馆个性化服务效率

首先,将现代信息技术与传统的被动式服务有机地结合起来,以提升公共图书馆的个性化服务。传统的服务方式是图书馆员和信息使用者所面临的服务,具有时间和空间上的局限性,而信息技术则可以跨越时间和空间的障碍,实现个性化的服务,这就是图书馆在信息化时代所具有的优势,也是图书馆在信息化时代所具有的超前性特征。比如,首都图书馆不仅支持网上检索,还可以利用馆员服务,将传统和现代的完美融合。

其次,构建具有特色的信息资源库,以提升公共图书馆的个性化服务效能;通过互联网实现国内外信息资源的共享,并以国内外多种数据库为基础,根据不同的用户需要,建立了自己的电子数据库,从而使文献资源的整体服务发生了变化,突出了个性化的信息服务。同时,还可以增加微缩技术的特点,使数据库得到进一步扩展,从而更好地提供有针对性的服务,满足读者的需要^[8]。

最后,加强读者意见反馈和整改,以提升公共图书馆的个性化服务效能。公共图书馆应该重视读者的个性化咨询和需求,并在网上和线下加强与读者的交流。当前,公共图书馆仍然以“留言板”的方式与读者进行互动、反馈,缺乏专业性、针对性、及时性等特点,对馆员进行进一步专题培训,加强馆员自身素质提升,提升馆员的读者服务意识,从而提高公共图书馆的整体服务效率。

3.3 建设公共图书馆个性化服务智能信息平台

构建和完善公共图书馆的服务体系是实现个性化服务的先决条件。在公共图书馆的建设中,要突出其自身的特点,为广大读者提供灵活、多样的个性化网页,并为读者提供丰富的资源查询和定制化服务,并注重对读者在获得所需要的信息时的个人信息进行保护,从而使馆际资源共享,为用户带来方便。首先,是用户界面的设计,用户要想看清楚、直观,就必须要做到自然、简洁。其次,是整合信息资源,利用多种技术手段,对个性化服务与网上的信息资源进行过滤和整合,以方便用户查询。第三,要在个性化服务中加入多种功能,以满足读者和读者的需求。同时,要建设专业化的导航系统,提供高品质的查询接口,完善信息推送、定制信息、为读者提供咨询服务,为读者提供准确的信息,解决读者在信息查询过程中遇到的问题,为读者提供高品质的服务。

事实上,建立一个智能化的公共图书馆信息服务平台,对于提升公共图书馆的个性化服务和整体服务水平具有十分重要的意义。通过建立智能平台,实现了公共图书馆资源的高度集成,实现了对现有文献资源的整合,同时也包含了不同的读者的个性化需求。要实现公共图书馆的智能化平台,一方面要更新老旧的设备,促进以手机

为基础的物联网技术的发展,另一方面要在系统的建设中预留智能模块,使之与新的智能设备以及其它智能技术相适应。

4 结语

研究系统论述了信息化背景下,公共图书馆个性化服务产生的背景和意义,对信息化背景下的公共图书馆个性化服务现状、优势以及不足进行了探索和研究,以微缩技术为实例进行了具体分析,发现当前的图书馆个性化服务中存在缺乏细分类目与精准服务内容、服务响应和质量难以匹配读者需求、图书馆个性化服务智能平台发展不够到位的问题。在调研过程中,研究还发现不同类型读者对于图书馆个性化服务的需求存在较多的差异,针对这些问题提出了针对性策略,包括完善图书馆个性化服务模式分类、提高图书馆个性化服务效率、建设图书馆个性化服务智能信息平台等,希望能够为公共图书馆个性化服务的发展和完善提供帮助。

参考文献

- [1]陈佩欣.基于数据挖掘技术的数字图书馆个性化服务发展研究[J].科技资讯,2021,19(36):149-151.
- [2]周小燕.基于云平台的图书馆个性化服务系统设计[J].信息与电脑(理论版),2021,33(23):101-103.
- [3]陈斌斌.论本科院校图书馆个性化服务面临的困境与对策[J].科技资讯,2021,19(32):145-146+171.
- [4]卢喜梅.基于微信环境下高校图书馆个性化服务需求研究[J].科技资讯,2021,19(32):150-152.D
- [5]田亚丽.大数据时代高校图书馆个性化服务研究[J].中国报业,2021(20):70-71
- [6]上海图书馆推出电子书个性化推荐服务.中华人民共和国文化和旅游部[EB/OL].[2021-01-06].https://www.mct.gov.cn/whzx/qgwhxlb/sh/202101/t20210106_920497.htm.
- [7]王璐.大数据背景下高校图书馆个性化服务策略探赜[J].成才之路,2021(22):42-43.
- [8]布艳艳.基于Web技术的图书馆个性化服务模型[J].微型电脑应用,2021,37(07):166-169.
- [9]罗莉霞.数据挖掘在高校图书馆个性化服务中的应用[J].技术与市场,2021,28(05):109-110.
- [10]黄睿莹.基于阅读大数据的图书馆个性化服务系统设计与应用[J].办公室业务,2021(09):164-165.