

# 公共图书馆智慧服务体系构建研究

李东泽

河南省图书馆

**摘要：**公共图书馆是提供文化服务的公益单位，在提升国民文化、素质涵养，促进城市经济、文化发展等方面具有重要的价值。随着新一轮科技革命的到来，公共图书馆亦迎来新的考验，如何构建智慧服务体系、优化图书馆服务水平，成为相关部门重点研究的课题。本文将详细阐述公共图书馆智慧服务体系构建的时代背景、建设意义，并对其发展现状进行剖析，同时结合相关实践与研究，提出公共图书馆智慧服务体系的构建路径，以供同仁参考借鉴。

**关键词：**公共图书馆；智慧服务；体系构建

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2022.06.084

## 引言

书籍是人类进步的阶梯，公共图书馆在社会发展中发挥着重要的意义。随着时代的发展，我国的科技水平不断提升，信息技术走进千家万户，改变了人们获取信息的方式。在此情形下，传统的图书馆服务已经无法满足时代发展的需要，并频频表现出诸多问题，公共图书馆服务改革与升级势在必行。鉴于此，相关部门应以数字化、智能化等现代化技术为媒介，对公共图书馆的服务方式、流程、环境、内容做出创新，推动公共图书馆服务向多元化、个性化方向发展，为民众提供更优质、更便捷的服务，实现公共图书馆的高质量发挥，并发挥其自身的社会价值。

### 一、智慧服务体系构建时代背景

“提升公共文化服务效能”“推进公共文化服务与科技融合发展”，是党和国家提出的重要方针。2018年，国家颁布《中华人民共和国公共图书馆法》，旨在鼓励与支持图书馆的现代化建设，希望各地区能够积极将科学技术应用于图书馆服务当中，一方面，可以推动现代科技的进一步发展。另一方面，可以优化公共图书馆的服务水平。与此同时，党在十九大会议中全面开启了“社会主义现代化建设”的新征程，在国家的大力支持下，公共文化服务体系不断健全、完善发展，国民的文化生活日渐丰富，从根本上满足了民众对精神世界的追求。面对着社会环境的改变，公共图书馆作为提供文化服务的主要基地，务必积极转变思想观念，深入研究现代技术的应用方式，贯彻国家的战略发展计划，全面构建智慧服务体系，实现自身的文化使命与社会责任，推动我国公共文化事业的高质量发展。

### 二、智慧服务体系构建的现实意义

#### （一）迎合新技术环境要求

党在二十大会议中强调，“科技自立自强”是国家

发展的主要战略支撑。同时，提出了关于建设数字中国的发展目标，并将开展数字化建设作为未来各领域发展的方向。纵观我国科技发展现状，在大数据环境的影响下，信息技术可谓飞跃式发展，各种新技术、新方法相继出现，如大数据、物联网、云计算、AI、AR等技术，正逐渐走进人们的生活当中，可以说，互联化、智能化，已经成为各行业及领域前进的方向。技术推动变革、创新驱动发展，面对新的社会环境，公共图书馆唯有紧紧跟随时代的脚步，加入以现代科技为核心的发展队伍当中，才能够迎合新技术环境的要求，实现公共图书馆的可持续发展。

#### （二）满足当前的社会需求

早在2009年，我国便发布了“智慧地球赢在中国”计划书，自此之后，“智慧化”一词便出现在公众的视野当中。十几年以来，我国在科技领域取得了可观的成绩，在现代技术的支撑下，“智慧化”逐渐由概念转化成为实践，多个领域相继实现了智慧化发展，其中包含智慧社区、智慧医疗、智慧交通等等，并不断向更多的领域扩散。在党的十九大期间，“智慧化”一词已然出现在政策报告当中，这意味着，该理念已经由“社会现象”，发展成了“国家战略”。在此情形下，公共图书馆需要满足社会发展的需要，积极建设智慧化服务体系，并实现高效发展。

#### （三）满足用户的阅读需要

随着互联网、智能设备的普及，人们的生活方式发生改变，可以做到足不出户便可获取信息。与此同时，新媒体技术迅速发展，无论在形式上，还是在内容上，都十分的精彩，使得民众对信息获取的需求不断向多元化、个性化发展，并对知识、文化有着更深度的渴求。面对用户需求的改变，图书馆若仍旧沿袭传统的服务模式，将无法长久地生存，而唯有利用信息技术对服务内容、模式、方法做出改革与创新，才可以满足民众日益

增长需求,为图书馆谋取生存与发展的机遇。

### 三、智慧服务体系相关概念分析

#### (一) 智慧服务体系概念与模式

所谓智慧图书馆,指的是以现代技术为核心,改变用户与服务系统的交互方式,使这一互动过程更具明确性、灵活性,并在效率上有所提升,同时,利用新技术对管理工作做出优化,最终实现智慧化服务。通常情况下,智慧图书馆将通过物联网、大数据等技术来实施服务、管理,其所追求的最高境界便是无须行为干预,完全由科技主导服务,真正地达到“智慧”的状态。通过这样的方式,用户在阅读书籍、资料时,无须受到时间、空间、外部环境的影响,可以根据自身的实际需要,自由地选择阅读场所与方式,从根本上提升了用户的阅读体验,也在阅读推广方面发挥着更大的作用。公共图书馆具有明显的文化属性、社会服务属性,不仅需要优化自身的发展道路,还需为智慧城市、智慧社区的建设作出贡献,总之,公共图书馆智慧服务体系建设是其未来发展的必由之路。

#### (二) 智慧服务体系的特征分析

公共图书馆智慧服务体系是一种新型的理念与模式,其主要特征包含万物互联、智能感知、深度整合、用户中心四个方面,以下做出具体的分析:

##### 万物互联:

指的是图书馆以服务主体的实际需要为核心,构建社会网络,使其可以连接、共享不同的移动终端,从而获取各知识服务平台的资料与数据,进而满足服务主体内外部的交互、合作需要。

##### 智能感知:

通过利用AI技术,对各项信息进行全面的感知,同时,利用云计算技术对数据做出精准的测算,做到在第一时间捕捉、传递信息。随后,利用现代技术对数据进行挖掘,通过分析、推理,科学地预测用户的实际需求,以此作为调整服务方式与内容的依据。

##### 深度整合:

顾名思义,指的是对服务平台中的各类信息、资源做出全面、系统的整合,以便对其进行更妥善地应用,最终实现对服务与管理工作的优化。

##### 用户中心:

以“智慧”手段,实现与用户的深度交互,使服务向便捷化、个性化方向发展,给用户快速指引,并在第一时间回应用户的要求,同时降低公共图书馆服务成本。

### 四、智慧服务体系建设现状分析

通过前文的分析能够看出,开展智慧服务体系建设,对公共图书馆十分重要的意义,且是当前图书馆最

重要的任务。然而,通过实际观察发现,当前图书馆在建立智慧服务体系的过程中,仍旧存在着一定的问题,以下做出具体分析:

#### (一) 发展缺乏理论支持与指引

##### 1. 研究过于表面化

客观而言,我国对“智慧图书馆”建设的研究时间较短,相对于其他发达国家而言,尚处于起步阶段,许多研究仍在概念、理论层面,比如基于某种技术对智慧图书馆进行论述,很少有关于技术与实践的融合研究。这就使得图书馆在制定智慧服务体系设计计划时,缺少统一的技术标准与规范,很多环节没有具体理论作为支持,对相关工作人员的培育也较为笼统,许多工作存在着盲目性、随意性,在一定程度上影响着智慧服务体系建设的效果。

##### 2. 研究领域不广泛

深入对相关研究工作进行了发现,当前关于智慧图书馆的研究不仅在深度上存在着不足,在宽度上同样有着很大的扩展空间。具体来说,当前的研究主要都是关于概念、技术、服务等方面的内容,而没有针对解决图书馆实际存在的问题的相关研究,比如,馆藏资源如何进行保护、数字化馆藏的版权问题、管理能力是否均衡等等,若不能对这些问题做出解决,那么图书馆便无法真正意义上实现智慧服务体系建设。

##### 3. 社会重视度不高

就目前而言,关于智慧图书馆的实践主要都是在高校当中进行,从事该项研究与实践的工作人员相对较少,并未能做到与理论研究机构的紧密配合,导致公共图书馆智慧服务体系建设受到阻碍。究其根本原因,主要在于公众对“智慧化”的认知相对较低,无法真正理解这一概念的内涵与价值,给予的配合、支持也远远不够,若不能及时以科学、合理的方法做出调整,将会影响我国公共文化事业的发展。

#### (二) 服务建设尚未形成体系化

现阶段,我国图书馆的智慧服务体系建设刚刚开始,目前还没有具有典型性、代表性的案例可以用于参考和借鉴。这就使得部分图书馆在改革时,找不到合适的抓手,许多地区的图书馆虽喊着响亮的口号,但在环境建设上、设备引进上、资源配置上,都存在着一定的问题。从当前图书馆的工作模式中不难看出,其所追求的只是短期的效益,并未制定长远发展的规划和目标,相关的管理工作也过于粗放,导致公共图书馆出现人才不足、运行结构不合理等问题,无法形成完善的服务体系,影响着公共图书馆的发展。

#### (三) 服务技术能力有待于提升

##### 1. 服务主体技术能力不足

新时代的竞争从根本上而言便是人才上的竞争。在图书馆智慧服务体系建设的进程中，人才设计应当是最重要的内容，唯有具备技能过硬的服务主体，才可以实现转型与升级，若没有智慧馆员，可以说，一切创新、发展都将是空谈。但就目前来说，我国还十分缺少相关方面的专业人才，现有的工作人员无论在改革意识、创新理念方面，还是在信息素养、技术能力方面，都存在着明显的不足，在缺少人才的情况，智慧服务体系很难建设完成。

### 2. 服务客体技术能力不足

从根本上而言，智慧服务体系建设的根本目标是为了满足用户的实际需求。从这一点来说，服务客体的能力、素质，也与图书馆的发展建设有着直接的关系。若客体的信息素养、技术水平方面存有不足，则无法实现主体、客体之间的相互响应，还会彼此存在技术障碍、认知隔阂，进而在一定程度上影响着智慧服务体系的建立。

### （四）盲目技术崇拜致发展割裂

为该项工作给予技术支持的信息技术手段主要有云计算、大数据、物联网、AI等等，皆为较为先端的现代科技。这就导致部分图书馆存在一定的思维误区，认为智慧服务体系建设便是一味地追求现代技术的引进和使用，忽视了用户需求的重要地位。在错误思想观念的影响下，部分图书馆开启科技“大跃进”模式，不断地引进和研究新技术，对人力资源重视程度下降，更忽视了配套设施的建设，表面上打着技术招牌，却是在逐渐错失发展的良机。

## 五、智慧服务体系建设路径研究

### （一）深化相关理论研究

现阶段，国外关于智慧图书馆的研究百花齐放，分别从不同角度、不同方向，对智慧服务体系的建设进行研究，且已经取得了一定的成果。而我国关于这一课题的研究仍处于起始阶段，还需相关人员为此投入更多的时间与精力。针对当前智慧图书馆研究深度、广度皆存在不足的问题，相关部门应对研究的方向做出调整，不仅需要概念、技术等问题进行研究，还需积极开展实践，并在实践中对问题做出全面的总结，同时针对当前智慧服务体系建设中的不足研究出解决对策，为公共图书馆提供科学、可靠的理论指导。

### （二）优化建设战略规划

从根本上而言，智慧服务体系构建并不仅仅是一次服务方面的转型、业务方面的升级，更是一次理念、场所、空间、目标、类型、体验的整体改变。或是说，是我国公共图书馆事业的一次历史性的变革，将会使其走向“智慧化”的大门，并为建设“智慧城市”“数字中

国”做出贡献。面对如此艰巨的任务，公共图书馆必须制定科学、合理的发展战略，对业务布局、组织架构、服务流程等工作做出规划，并将人力配置、资源规划等内容做出清晰的指示，使各项工作可以有条不紊地进行。

### （三）加强技术能力培养

人才是公共图书馆的核心竞争力，若想实现智慧服务体系建设，必须有充足的人才储备。对此，公共图书馆可从不同的方向建立人才队伍。首先，要不吝对优质人才的资本投入，聘请有着专业技术、职业素养的高质量人才，使其在队伍当中发挥带头作用，推动工作人员整体技术水平的提升。其次，要加大对内部人才的培训力度，邀请相关方面的专家、教授为其进行授课，提升工作人员的信息素养与技术能力，使其可以在工作中发挥自身的价值。

### （四）强化信息素养培育

作为公益性文化服务单位，公共图书馆永恒不变的追求，便是满足用户的需求。而若想使民众在智慧服务体系当中受益，必须强化用户的信息素养，使其可以与公共图书馆进行沟通与互动，并可以妥善地运用信息技术享受公共图书馆的服务。对此，相关部门应加大对“智慧图书馆”的宣传力度，并定期组织公益性培训，为智慧图书馆的发展奠定基础。

## 结语

综上所述，智慧服务体系建设是新时代对公共图书馆提出的新要求、新考验，亦是提升公共图书馆运营水平与社会价值的重要举措。在此机遇与挑战并存之际，公共图书馆应充分发挥现代技术的优势，利用数字化、智能化等技术、打造优质的服务空间、创设科学的服务模式，实现公共图书馆的现代化发展，并为城市乃至国家的发展作出贡献。

## 参考文献

- [1] 李校红. 公共图书馆智慧服务研究：关键要素，实现路径及实践模式[J]. 情报资料工作，2019，40（22）：15. 366-368.
- [2] 林丽娟（Lih-Juan Lin），周德嫻（Te-Lien Chou）. 扩增实境融入公共图书馆行动服务之发展及应用[J]. 台北市立图书馆讯，2019，30（3）：19-29.
- [3] 杜希林，刘芳. 关于“十四五”时期公共图书馆智慧服务若干问题的思考[J]. 图书馆工作与研究，2021（9）：10. 091-092.
- [4] 李娟. 公共图书馆智慧服务研究：核心要素，框架构建及发展路径[J]. 铜陵学院学报，2022（3）：36. 88-91.