

智能化环境下图书馆业务与服务创新发展

甘保军

江西省图书馆

摘要:在智能化环境下,图书馆的智慧化建设逐渐引起了很多图书馆的关注和重视,原因在于智慧化建设可以有效地利用现今时代的各种技术要素,为图书馆具体的各项业务服务工作提供坚实有力的技术性支撑。因而图书馆需要对智能化环境进行明确的认识,充分把握具备本馆特色的业务服务创新方向与形式,以便在具体的业务服务实践中予以应用,在保障业务服务效能表现之余,为社会公众读者群体提供优质的图书服务体验。为此,图书馆首先应当更加清晰地把握智能环境下的图书馆业务服务变化以及创新方向,然后才可以从理论层面出发指导后续业务服务模式的创新设计与实践,在智能化环境下实现崭新的发展。

关键词:智慧图书馆;图书馆管理;图书服务;服务创新

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.08.178

引言

在互联网信息技术深入普及的影响下,智能化环境逐步形成,在带来技术性便利之余,同时也提出了智能化的转型发展要求。对于图书馆的服务管理工作而言同样如此,智能化发展已经成为图书馆业务服务的关键发展方向之一。在引入智能化的技术要素之后,图书馆不仅需要关注和确保各类技术要素的应用效果,还应同时分析新型技术要素与现有业务服务模式的兼容性,在既有模式中做出需要的优化和调整,以便确保本馆业务服务可以在智能化环境下为社会公众读者群体提供良好的服务体验。

一、智能化环境下图书馆业务与服务的变化

为求在智能化环境下创新业务与服务时,图书馆应当明确把握其中的各项具体内涵,以便为后续的创新实践过程提供方向指引。具体而言,图书馆应当分别认识智能化环境的变化,以及智能化环境下的图书馆业务服务变化。

(一) 智能化环境的变化

在大数据技术深入应用之后,智能化环境渐趋成形,引起了越来越多的关注与重视。受此影响,智能化转型发展已经成为社会各行各业实现创新发展的重要抓手之一,从整体层面出发带来了诸多变化。在智能化环境下,图书馆一方面需要在图书管理服务中探索智能化的转型发展方向,另一方面也应针对现有的图书管理服务各项具体工作进行分析,把握并调整其中可能不利于新型技术要素应用的部分,确保本馆可以适应外部环境出现的崭新变化。

(二) 智能化环境下的图书馆业务服务变化

在各类互联网信息技术的有力支撑下,智能化环境同样为图书馆的业务服务带来了诸多变化,以至于智慧图书馆已经成为图书馆适应互联网信息时代的崭新建设

方向。具体而言,图书馆业务服务在智能化环境下出现的变化主要体现在互联网+的融入程度持续加深这一方面。与此同时,智能化环境带来的另一大变化在于推动图书馆传统围绕图书资源实现发展的模式改变,促使越来越多的图书馆开始围绕读者群体体验创新自身业务服务过程,已经在初步形成了智能化的崭新图书馆管理理念。

二、智能化环境下图书馆业务与服务的创新方向

在智能化环境下创新业务与服务时,图书馆应当科学地把控创新方向,以便保障最终的创新成果。具体而言,图书馆应从推动图书馆资源服务实现一体化,多元拓展图书馆空间的设备关联,持续提升图书馆管理平台集成度,确保提升馆员群体综合素养水平等方向出发,确保图书馆的业务与服务可以实现科学的创新。

(一) 推动图书馆资源服务实现一体化

在智能化环境下,社会公众可以依照自身需求即时获取大量的信息内容,同时在信息内容接受方面越发倾向于碎片化的接受过程。与此同时,智能化环境还带动越来越多的信息内容提供方出现,难免为社会公众获取信息内容的过程带来效率性的不利影响。为此,在智能化崭新环境下创新业务服务时,图书馆应当首要遵循的创新发展方向在于推动馆内资源和服务的一体化,整合馆内各类资源,同时为社会公众读者群体提供更加便利的信息内容获取体验,以便在满足读者群体信息内容接受需求的过程中实现馆内业务服务的质量性表现。

(二) 多元拓展图书馆空间的设备关联

在基于智能化环境创新业务服务时,图书馆应当意识到软硬件设施设备条件对于业务服务智能化发展而言的关键支撑性作用,围绕智能化增强软硬件基础设施建设力度,为业务服务的智能化崭新过程赋能。具体而言,图书馆不仅应当确保各基础设施设备单体的

效能表现，同时还应关注不同设施设备之间的联动效果，以便在馆内促成智能化设施设备联动的良好局面，动态获取馆内各项服务管理工作的进行状况，为馆内资源的整体协同管理调配过程创造更加有利的基础性条件，提升各项业务服务工作实际的工作质量。

（三）持续提升图书馆管理平台集成度

在智能化环境下，信息化管理平台是必不可少的支撑之一，需要结合智能化转型需求进行优化，确保图书馆信息管理平台可以充分实现其价值。具体而言，图书馆应当围绕管理平台的集成度表现进行提升，为馆内各类资源的有效管理提供平台性的支持。在持续提升管理平台集成度的过程中，图书馆可以在现有的管理平台中内嵌新型功能模块，主要可以围绕资源数据共享、读者阅读偏好收集和各类情景数据处理等方向进行，推动管理平台内部图书资源相关的数据信息可以充分发挥其可观的现实价值。

（四）确保提升馆员群体综合素养水平

为求在智能化环境下创新发展业务与服务，图书馆应当意识到馆员群体在创新发展过程中占据的基础性地位，在选取创新发展方向时将馆员队伍建设力度纳入考量，确保馆员可以适应实现智能化创新发展后的图书管理服务变化。在此过程中，图书馆需要重点确保和提升馆员群体在综合素养水平方面的实际表现，定期面向馆员群体提供思想道德教育活动、专业化图书管理服务知识能力培训活动和信息素养培训活动，从工作意识、工作能力和信息素养等多重维度出发助其实现自我发展与自我提升。通过帮助馆员提升综合水平水平的形式，图书馆也就可以相应地为业务服务的智能化转型发展过程赋能。

三、智能化环境下图书馆业务与服务模式的创新设计

在创新业务与服务时，图书馆应当立足于智能化环境创新业务与服务模式的设计，以便确保模式创新可以实现其价值。具体而言，在智能化环境下创新设计业务与服务模式时，图书馆可以确保基础设施设备足以助力创新过程，可以围绕服务资源管理探索实现实时服务，可以基于现有的图书馆管理系统健全完善，还可以优先保障读者利用图书服务时的体验。

（一）确保基础设施设备足以助力创新过程

在创新实践智能化业务服务模式之前，图书馆应当确保创新设计在方向性上的正确性表现，为实践成果提供理论层面的指导^[4]。在此过程中，智能化业务服务模式对于基础设施设备要求较高，因而图书馆应当优先由

此出发进行智能化模式设计。其间，图书馆应当立足于本馆现有的智能化设施设备建设水平进行剖析，以便科学地提升建设力度。具体而言，图书馆一是可以引入传感器与近场通信等智能设备，智能化地监测馆内动态变化，以便更好地进行图书管理服务。二是可以引入5G通信设备和网络设备，有效地改善馆内网络通信条件和速度，为进一步的智能化发展提供硬件网络条件。

（二）围绕服务资源管理探索实现实时服务

在创新馆内服务资源管理时，图书馆可以从图书资源、读者资源和环境空间资源等三个维度出发进行，以便借此探索实现实时服务的思路与方式。深入分析不能发现，服务资源在图书资源服务的实现过程中属于基础性的必备资源，也是基于智能化环境创新业务服务模式的核心支撑之一。在图书馆业务与服务中，信息资源不仅仅包含纸质图书文献资源及其数字化的部分，更是还包括各类数字馆藏资源。读者资源同样较为关键，可以通过大数据分析把握读者群体在阅读习惯方面的变化，为业务服务调整提供依据。而环境空间资源可以用于分析图书馆在实时服务能力方面的实际表现，为智能化模式的实践过程铺平道路。

（三）基于现有的图书馆管理系统健全完善

在智能化业务服务模式的实践过程中，图书馆应当意识到本馆信息化管理系统的重要作用，从设计角度出发分析现有管理系统的运维状况，确保管理系统优化可以为智能化模式实现提供平台性的有力支持。在创新优化管理平台设计时，图书馆应当同步将本馆图书管理服务需求和读者群体图书资源诉求纳入考量，以便确保得到创新优化的管理系统可以同时予以满足，为智能化业务服务模式实践创造有利的条件。举例而言，考虑到专业化读者对于图书文献资源的特殊需求，图书馆可以立足于本馆现有的管理系统进行创新优化，实现跨学科图书文献资源的关联推荐与整合。

（四）优先保障读者利用图书服务时的体验

在基于智能化环境创新设计业务服务模式时，图书馆应当明确图书服务质量及体验仍是重要的确保对象，以优先保障读者利用图书服务时的实际体验为方向，确保智能化模式设计质量，为后续创新模式的实践过程提供有力支撑。在此过程中，图书馆可以引入协同过滤和机器学习等多种推荐算法，根据读者既往的阅读履历进行规律总结，持续为读者推荐更加符合其需求的图书文献资源。借此，图书馆不仅可以确保和提升图书文献资源关联推荐质量，同时还可以为读者提供优质的图书服务利用体验，进而确保智能化业务服务模式的创新设计

与实践可以发挥其效用。

四、智能化环境下图书馆业务与服务模式的创新实践策略

在创新实践业务与服务模式的过程中，图书馆应当同时考虑到外部的智能化环境和本馆现有的业务与服务现状，以便实事求是地采取科学策略促成业务服务的有序创新，实现足以适应智能化崭新环境的发展。具体而言，图书馆可以采取包含利用集成化图书服务提升图书检索效率，尽力服务于读者群体的专业化阅读需求，基于读者群体内分众群体提供定制服务，确保读者服务利用时获得优质交互体验在内的诸多有效策略，更加科学地从智能化环境出发创新实践业务与服务模式，确保和提升图书馆的服务管理质量。

（一）利用集成化图书服务提升图书检索效率

在创新实践智能化业务服务模式时，图书馆可以优先针对图书管理系统进行优化升级，确保管理系统的运行效率及效果，以便为后续的集成化图书服务的实现过程赋能。在优化管理系统之后，图书馆应当基于管理系统具备的崭新智能化特色功能，整合馆内纸质图书文献资源和数字资源，统筹重构现有的信息资源体系。与此同时，还应同步针对完成整合重构的资源体系搭建新型检索功能模块，确保异构资源可以实现集成检索，帮助读者大幅提升图书检索的效率以及体验。

（二）尽力服务于读者群体的专业化阅读需求

当前，各学科交叉发展已经成为学术领域取得崭新突破的重要方向之一，以至于越来越多的高校学生和专业科研人员对图书馆提出了学科交叉资源供给需求，需要图书馆在创新实践智能化业务服务模式纳入考量，尽力服务于部分读者群体的跨学科多主题专业化图书文献资源获取需求。为此，图书馆可以对当下时兴的科研热点内容保持跟进，选取主流研究方向整合馆内现有资源搭建对应的专业智库，满足高校学生及科研人员在图书服务方面提出的专指性服务需求。

（三）基于读者群体内分众群体提供定制服务

在当前的互联网信息时代，社会公众之间的分众化趋势越显突出，不同分众群体在信息内容接受方面提出了差异显著的需求。因此，在创新实践智能化业务服务模式时，图书馆应当充分意识到这一点，通过检索借阅履历进行科学的分析，完成不同分众群体的用户画像建构，以便明确把握现有读者群体内各分众群体的划分状况和阅读需求，基于不同群体需求提供定制化的图书服务，通过帮助读者满足需求吸引读者继续利用图书服务，确保智能化业务服务模式的创新实践过程可以充分

实现其价值。

（四）确保读者服务利用时获得优质交互体验

受长时间使用新媒体平台影响，当代社会公众越发看重信息内容接受过程中的交互体验，需要图书馆保持跟进和重视，在创新实践智能化业务服务模式的过程中予以实现，通过满足读者群体交互体验需求的形式，推动各项具体业务服务工作的智能化转型发展进度。在此过程中，图书馆可以实现本馆与读者群体的交互，收集读者群体对于智能化图书服务的意见，在后续的智能模式优化过程中做出相应的调整，确保智能模式所提供的交互体验可以满足读者的需求。

结语

总而言之，智能化环境为图书馆的创新发展带来了崭新的可能性与可行性，不仅有利于图书馆进一步挖掘馆藏资源中的潜在价值，同时还可以为图书馆整体的业务与服务模式重构提供技术性的支持与引导。为此，图书馆应当立足本馆实际的业务与服务模式现状进行剖析，明确各类崭新技术要素对于其模式创新的价值，基于科学的方向与设计创新实践业务与服务模式，为馆内各项服务管理工作提供技术性的有力支撑，实现图书馆的文化传播价值。在此过程中，图书馆应当对智能化环境下的崭新变化保持跟进，以便在业务服务模式创新过程中予以体现。

参考文献

- [1]张黎,王希萌,郭文丽.基于情感化设计的图书馆导视系统研究——以北京邮电大学图书馆为例[J].新世纪图书馆,2022(07):65-71.
 - [2]党肖婷.公共文化服务高质量发展背景下区县公共图书馆智能化服务研究与思考——以宝鸡地区公共图书馆为例[J].百花,2022(07):88-91.
 - [3]周佳.从姑苏“沧浪亭”到相城“活力岛”——苏州第二图书馆高质量发展的探索与思考[J].文化月刊,2022(06):86-88.
 - [4]冯锦福.基于网借服务需求的图书馆现有书库智能化改造策略研究[J].图书情报导刊,2022,7(05):1-6.
 - [5]马春梅.云计算时代图书馆特色数据中心建设探究——评《云计算时代信息技术在图书馆中的应用研究》[J].中国科技论文,2022(05):592-593.
- 作者简介:甘保军,1977.03,性别:男,民族:汉,籍贯:江西丰城,职务/职称:中级,学历:大学本科,研究方向:图书馆信息研究。