

# “智慧化”公共图书馆服务体系构建研究

张琰

山西省图书馆

**摘要：**随着信息科技的飞速发展，数字资源的爆发性增长以及人们信息获取方式的多样化，公共图书馆正在经历着从传统到数字、从实体到虚拟的转型。在这个转型的过程中，构建“智慧化”服务体系是提高图书馆服务效能，实现服务创新和个性化服务的关键一步。这一体系的建设涉及信息技术、大数据分析、人工智能等多个领域，需要综合运用先进技术手段，打破传统服务的局限，为读者提供更广泛、更深层次的服务体验。本文将深入探讨“智慧化”公共图书馆服务体系的构建，旨在为相关从业者提供实质性的指导和启示。

**关键词：**智慧化；公共图书馆；服务体系

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.10.157

## 引言

在数字化时代的冲击下，公共图书馆作为知识的宝库和文化的传承者，正面临着巨大的变革和挑战。为适应社会的快速发展和用户需求的多样化，构建一个“智慧化”公共图书馆服务体系成为当务之急。这一体系的构建能够通过前沿的信息技术和智能化手段，使图书馆服务更加高效、智能、贴近用户需求，为公众提供更优质的阅读和知识服务。

### 一、“智慧化”公共图书馆服务体系特征

#### 1. 业务的全流程智慧化重组

“智慧化”公共图书馆服务体系的全面实施标志着图书馆业务迎来了深刻的变革。通过引入先进的信息技术，智慧化服务体系将使图书馆的服务更加智能化和个性化，自动化的流程将涵盖从读者借还图书到图书购买、馆藏管理、数字资源管理等全流程，为读者提供更为便捷的服务体验。智慧化服务体系将推动图书馆实现对信息资源从采集、整理、存储、检索到分享的全过程自动化管理，有助于更好地满足读者的多样化信息需求，提升图书馆在知识传播中的效率和质量。通过自动化流程、数据分析和智能化决策支持系统，图书馆能够更好地了解读者需求、优化资源配置、提高服务质量，实现管理效果的全方位提升。

“智慧化”公共图书馆服务体系的变革将使传统图书馆在数字时代更好地适应社会的发展，为读者提供更为高效、便捷、个性化的服务，推动图书馆在知识管理和文化传承方面发挥更为重要的作用。

#### 2. 知识资源的全网立体集成

“智慧化”公共图书馆服务体系将实现对互联网环境下传统印本资源、网络原生资源、开放存取资源等多

源知识内容的统一加工揭示、自动语义关联和集成管理服务，构建全网覆盖的立体化知识资源体系。

“智慧化”公共图书馆服务体系的发展确实将在互联网环境下推动对多源知识内容的统一加工揭示、自动语义关联和集成管理服务。智慧化服务体系将通过先进的处理技术，对传统印本资源、网络原生资源、以及其他开放存取资源进行统一的加工和揭示，使不同形式和来源的知识内容能够在同一平台上得到充分的整理和加工。利用自然语言处理和人工智能技术，智慧化服务体系能够实现对知识内容的自动语义关联，这意味着系统能够理解内容之间的关系，建立起更为智能的关联网络，使得用户在查找信息时能够更加深入、全面地获取相关知识。智慧化服务体系将积极整合开放存取资源，通过整合这些资源，图书馆能够提供更多元的学术信息，为用户提供更为全面的研究支持。

#### 3. 知识服务生态链条的全域连通

“智慧化”公共图书馆服务体系使社会知识活动中的诸多角色在公共图书馆服务体系中都能够得到供需适配的支持和服务。通过社会化合作机制，图书馆不仅能够更好地服务社会各界，还能够吸引更多的资源和力量，推动图书馆服务不断创新，为社会知识活动提供更为丰富和高效的支持。智慧化服务体系将通过多样化的入口，使社会各界能够灵活便捷地进入图书馆服务系统，提高服务的可及性，满足不同用户群体的需求。图书馆将开放多平台的接入，这种开放性将吸引更多的合作伙伴，使得图书馆的服务更为丰富和多元。智慧化服务体系将通过多种形态的产品输出，包括数字图书、在线课程、虚拟展览等，满足不同用户群体的多样化需求，有助于提升用户体验，使得图书馆服务更贴近用户

的生活和学习需求。

#### 4. 服务空间的线上线下虚实交互

“智慧化”公共图书馆服务体系的个性化、智慧化解决方案将专注于满足不同服务场景下读者的需求，利用信息技术提供随时随地的便捷支持与服务，打造沉浸式的全景阅读学习体验。智慧化服务体系将通过分析读者阅读习惯、兴趣爱好、学科需求等数据，为每一位读者量身定制个性化的解决方案。针对不同的服务场景，智慧化服务体系将提供智能化的解决方案，利用移动应用、智能设备等技术手段，智慧化服务体系将实现对读者的无感知服务。智慧化服务体系将通过持续的数据分析和读者反馈机制，不断优化个性化解决方案。通过深入了解读者的反馈，系统可以及时调整服务策略，确保服务始终符合读者的期望和需求。

### 二、“智慧化”公共图书馆服务体系构建

#### 1. 创新发展理念

创新发展是公共图书馆服务体系高质量发展的必然要求，是实现其建设模式、治理模式、服务模式转型升级的推进器与不竭动力。创新发展可以促使公共图书馆摆脱传统业务模式，引入先进的技术、管理理念和服务理念，实现建设、治理、服务模式的全面转型升级。通过创新，公共图书馆能够提供更丰富、更便捷、更智能的服务，满足社会不断变化的知识需求，从而提高服务质量，吸引更多读者。在智慧化图书馆服务体系中采取的创新理念可以引入先进的数字化技术，将馆藏文献进行数字化处理，建立数字图书馆，实现对馆藏资源的高效管理、检索和共享。利用人工智能技术，建立个性化的阅读推荐系统，通过分析读者的阅读历史、兴趣爱好等数据，为读者提供精准的图书推荐，提高阅读体验。创设虚拟图书馆空间，通过虚拟现实技术让读者在虚拟环境中浏览图书馆资源，举办数字展览，将文化活动数字化呈现，提供更丰富的文化体验。开发移动应用，实现读者在移动端的便捷操作，包括在线借还书、数字资源检索、文献推送等功能，实施无感知服务，如RFID技术的自助借还书系统，提高服务效率。实施开放数据政策，将馆藏数据、文献信息等开放给社会，促进多元化应用和创新，与其他机构、企业合作，共同推动智慧图书馆服务的创新和发展。建设社交化阅读平台，让读者之间可以分享阅读心得、评论图书，形成社区化

的阅读氛围。在图书馆内设立实践空间和创客空间，提供开放的学习和创新环境，激发读者的创造力和实践能力，推动知识的应用和创新。

#### 2. 构建全网互联的智慧化知识资源体系

构建全网互联的智慧化知识资源体系是一个关键而复杂的任务，包括云知识生产系统、知识内容集成仓储体系等方面。（1）云知识生产系统。确立统一的标准和规范，以确保各级公共图书馆在知识采集、生产、加工、存储等环节具有一致性和互操作性。提供云知识生产系统的一站式技术支持，确保各级图书馆能够灵活使用系统，同时，开展培训活动，使图书馆工作人员熟练掌握系统的操作和管理，促进系统的广泛应用。建立健全的安全机制和隐私保护措施，确保知识资源的安全性和读者隐私的保护。（2）知识内容集成仓储体系。构建知识内容集成仓储体系的目标是形成一个高度集成、数据全域共享的公共图书馆知识内容仓储体系，确立知识仓储系统的统一标准和规范，便于高效互通。整合重要图书馆、文献数据库、数字化资源等核心知识资源，构建核心数据集成平台，形成知识仓储的核心。建立协同发展机制，通过互联互通的方式，推动资源共享和协同发展，确保知识仓储系统的整体协同性。确立标准的接口和协议，使得不同层级的知识仓储系统之间能够实现数据全域共享，促进信息资源的自由流动。鼓励图书馆开放数据，通过开放数据共建模式，各系统可以共同完善数据，提高数据质量，形成共建共享的生态。

#### 3. 构建服务网络新形态

构建“智慧化”公共图书馆服务体系的成功与否在很大程度上取决于强大的服务网络的支持。构建服务网络体系，将区域内的农家书屋、党员远程教育中心、乡村图书室以及文化共享工程基层服务点纳入服务网络，实现资源的整合和优势互补，加强对文化共享工程基层服务点的建设，提升其数字化、多媒体化能力，使其成为信息传播、文化教育的重要节点。管理电子图书、学术期刊、多媒体资料等数字馆的数字资源，构建数字化知识库，建设在线服务平台，提供远程借阅、数字化参考咨询、在线学习等服务，拓展服务范围，通过社交媒体等平台，促进读者互动，分享阅读心得，形成数字馆社群。积极引入5G技术，提高数据传输速度和网络稳定性，实现对大容量、高质量数字资源的高效传输。利用

5G技术提供的高速连接,实现图书馆用户在图书馆内或外极速下载和上传文献、电子图书等资料,提升用户的办事效率,支持高清视频流服务,为用户提供更清晰、更流畅的在线学习、视频会议等服务。利用5G技术实现虚拟现实图书馆体验,使用户能够在虚拟环境中浏览图书、参加文化活动,拓展图书馆服务形式,实现用户在图书馆内无缝漫游,不受网络速度限制,方便地获取信息、借还书等服务,开发基于5G技术的移动应用,支持用户在移动设备上进行图书馆服务,如在线预约、查询馆藏等功能。通过无线网络通信技术,实现图书馆服务网络的空间全覆盖,确保用户在任何地点都能享受到智慧服务。将数字资源、网络信息以及多媒体服务延伸到基层服务点,使得用户无论身处何地都能够方便地获取到各类信息资源。在基层服务点引入智能自助借还书机、数字化检索终端等智能设备,提升服务效率,使得基层服务点能够更好地适应“智慧化”服务的需求。

#### 4. 建设基于智慧服务的组织文化

组织文化是一种共享的价值观、信仰和行为准则,它对于馆员的工作态度、服务质量以及机构整体运作产生深远影响。将智慧服务的核心理念纳入图书馆的使命和愿景中,使所有馆员都明确智慧服务的重要性以及为用户提供更智能化、个性化服务的目标。制定宣传计划,通过内部培训、会议、外部宣传等方式,向馆员和社会大众传达智慧服务理念,形成共识。组织文学讲座、艺术展览等文化活动,激发馆员对人文精神的兴趣,使其在文化氛围中感受到平等、开放、共享、人本的理念。在培训课程中加入人文价值教育,培养馆员对文化价值的敏感性,提高他们对人本理念的理解和认同。打造智慧服务的共享价值观,使馆员在日常工作中能够对这一价值观有深刻的认识,并将其融入服务过程中。设立与智慧服务相关的奖励机制,激励馆员在智慧服务方面的创新和卓越表现,同时建立改进机制,通过反馈和学习,不断提升服务水平。建立开放的沟通渠道,鼓励馆员分享对于智慧服务的看法、建议和经验,形成积极的沟通氛围。强调团队合作,鼓励馆员共同解决问题、分享经验,形成智慧服务共同体。将用户体验置于智慧服务的核心,通过用户调查、反馈机制等手段,不断改进服务流程和工具。鼓励馆员提出服务创新的建议,激发其对于智慧服务的创造性思维。

#### 5. 创建信息共享的合作环境

面对信息环境竞争的加剧,公共图书馆需要通过跨时空的立体互联、深度协同,加强行业内整合和行业间合作,实现资源共建共享,推动社会联合与协同共进。建立图书馆联盟,促进各级图书馆之间的信息共享、资源整合,形成统一的标准和服务体系,实现图书馆智慧服务能力的全面提升,满足用户多层次、全方位的信息需求。建立统一的数字资源平台,促进各图书馆共同建设数字化馆藏,实现文献、影音等多元资源的共享利用。强化跨区域图书馆之间的信息互通,实现用户跨区域借阅、查询等服务,提高服务范围和质量。制定统一的标准与规范,确保各级图书馆在智慧服务方面有着一致的发展方向和服务质量,形成更加强大的服务网络,加强资源整合,推动智慧服务的发展。这种联合与协同的模式有助于公共图书馆更好地适应信息化时代的需求,提升服务能力,为用户提供更便捷、智能、个性化的服务。

#### 结束语

智慧化公共图书馆服务体系的构建旨在适应数字化时代的需求,为公众提供更智能、便捷、个性化的文化服务。在构建“智慧化”服务体系的过程中,图书馆需要不断更新服务理念,注重技术创新,建设灵活高效的组织文化,以及创建信息共享的合作环境。只有通过这些努力,图书馆才能真正成为数字时代知识共享和文化遗产的引领者。

#### 参考文献

- [1]潘雪,陈雅.泛在网络环境下我国公共图书馆智慧服务模式探究[J].情报科学,2018,36(05):30-34.
- [2]瑚小雪.图书馆公共文化服务智慧化进程中的用户隐私权研究[J].农业图书情报学刊,2017,29(07):174-177.
- [3]郑辉.新时期公共图书馆智慧服务体系构建策略研究[J].河南图书馆学刊,2021,41(11):42-43+46.
- [4]谢佳林.构建智慧图书馆公共服务平台的几点思考[J].商业文化,2021,(14):136-137.
- [5]徐向东,王方园.公共图书馆智慧服务体系建设研究[J].图书馆学刊,2021,43(01):23-27.