

# 文旅融合视域下公共图书馆智慧服务探究

朱梦遥

河南省图书馆

**摘要：**近年来，伴随国家文化与旅游机构改革创新的有序开展，公共图书馆作为一个公共文化机构，应充分发挥自身作用，为文旅融合做出一定贡献。基于此，本文先具体阐述公共图书馆智慧服务的必要性，随后深入剖析目前公共图书馆智慧服务中存在的问题，最终基于文旅融合视域下对公共图书馆智慧服务路径进行深入探究，旨在为相关人员提供些许参考。

**关键词：**文旅融合；公共图书馆；智慧服务；路径探究

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.10.024

## 引言

现阶段，随着社会经济的快速发展及科技水平的不断提高，我国逐渐迈入信息化时代，在此大环境下，人们对于信息与知识的需求量日益增长，信息的共享及高效利用也已基本实现，且逐渐成了社会发展的源动力。然而，随着信息的高速发展，对公共图书馆的服务水平提出了新要求、新标准，因此，公共图书馆若想充分发挥自身功能，提高公民文化素质，必须提升自身服务质量，为游客提供优质服务，更好地提高游客的出行体验。可见，深入探究文旅融合视域下公共图书馆的智慧服务路径，具备重要现实意义。

## 一、文旅融合视域下公共图书馆智慧服务的必要性

图书馆智慧服务的形成与思想理念的变化之间存在着千丝万缕的联系，主要来自“物物相连”这一思想，即是把图书馆服务和智慧服务实现密切结合，构成图书馆智慧服务概念，让前来旅游的游客对当地风土人情等有一个更为深刻的理解，赋予旅游更多的文化底蕴及意义。所谓的图书馆智慧服务，实际上，其所代指的便是图书馆对读者提供专业、全面的知识服务，且服务过程不会受到空间及时间的限制，当游客前往当地旅游时，可以在公共图书馆中获取更多的知识。在党的十九大报告中明确提出，构建“智慧社会”，这是全面判定我国当下社会发展趋势后所下发的战略部署。“智慧社会”可以说是智慧城市的进一步发展，在智慧社会中，现代化公共文化服务的便捷化、普惠化水平将依赖于信息技术实现更好地进步，这时公共图书馆的角色相应的也会出现变化，智慧图书馆概念出现在大众视野。经研究，智慧服务是现代公共图书馆的关键构成部分，其贯穿于智慧图书馆建设及运营的全过程。在文旅融合背景下，公共图书馆进行智慧服务的创新，能够把其馆藏设施、文化活动、文化产品灵活融入旅游公共服务的各个要素

当中，让公共图书馆的服务能够贯通在旅游公共服务之中，最大限度发挥出各自所具有的独特优势，从而为读者提供一个优质的文旅服务，提升他们的出行体验感。另外，各个地区的公共图书馆中收集的地方文献蕴含着当地特定的社会环境和自然环境，当外来游客在图书馆中阅读这些文献资料时，可以更好地丰富自身的知识储备量，对当地人文内涵产生深刻了解。因此，公共图书馆应为读者提供智慧服务，以使读者在旅游时不断增强自身的文化自信心，感悟我国优秀文化。

## 二、文旅融合背景下公共图书馆智慧服务中存在的问题

### （一）公共图书馆需求量小

近年来，随着我国互联网的快速发展，人们关于智能移动终端的拥有率及使用频率不断提高，在此大环境下，部分只能依靠传统模式维持发展的领域势必会遇到生存危机，其中公共图书馆便会受到最大的冲击。在信息化时代环境下，数字出版物的出版数量不断增加，人们在日常生活中的阅读需求与阅读习惯逐渐出现了较大变化，且阅读渠道越来越多，不再像过去只能前往图书馆进行阅读，数字版务的便捷性、多样性，能够切实满足人们的“碎片化”阅读时间。而且，当人们前往某一地区旅游时，无须在当地的公共图书馆中查阅本地特色景点、文化内涵、风土人情，在出发前便可通过移动设备中的APP查询自己所需要的信息与资源，这样可以为人们节省更多的时间。因此，在文旅融合背景下，公共图书馆可以开发出智慧服务，例如：微信公众号、微博官网，在其中发布本地旅游特色美食、景点等信息，帮助游客提前对自己的出行做好规划，如此便可提高人们的旅行体验。

### （二）部分人员服务素养薄弱

现阶段，各个地区为了能够进一步提高本图书馆的

影响力、号召力，吸引更多的读者与游客，以推动本地区旅游产业、文化事业的进一步发展，均付诸了诸多努力。然而，就目前实际情况来看，一些图书馆工作人员存在职业素养较差、缺少良好服务意识等问题，使得公共图书馆所为游客与读者提供的智慧服务质效存在不理想的现象。在文旅融合背景下，对公共图书馆的服务质量与服务效率提出了全新标准、全新要求，因此图书馆必须从读者视角出发，将切实满足读者实际需求为目标实施各项工作。同时，公共图书馆工作人员不但有丰富的专业知识，同时还应有良好的责任意识、服务素养及服务意识，能够为读者提供一个优质服务，如此方可充分彰显图书馆的服务价值，提高其服务水平。

### 三、文旅融合视域下公共图书馆智慧服务路径探究

#### （一）新旅游方式的宣传

近些年，国内逐渐发展起了体验式旅游这一全新的旅游形式，此种旅游形式在国际上更为普遍，吸取了多国优秀的旅游发展经验，并逐渐加入了融合丰富中国文化内容的图书馆民宿。例如，在我国某一图书馆，此图书馆在建设过程中，基于地方文化传播的基础上，融入了当地历史人物故乡事迹，并将其以品牌的形式打造出来，该品牌主要内容为历史真实故事。当游客进入此图书馆后，一楼是以展厅的形式进行设计，展厅中摆放了大量的当地历史人物模型、历史名人书签、背包，在每一个展品旁边均设计了对应的历史人物故事书籍，这时前来观赏的游客便可以通过观赏模型、阅览书籍，来加深对该地区的历史了解深度。此种图书馆的建立与应用已经突破了常规图书馆的建设形式，但却在文化宣传与发展起到了更加多元化的效果，尤其是旅游业方面的帮助。同时，在展品旁边，图书馆还可以设立二维码，当游客使用设备扫描后，可以看到该展品的创作由来、创作时间等内容，这种具有明显主题的创新图书馆设计形式，不但可以有效体现出文旅融合发展的主要思想，还可以进一步提高游客对当地文化的探索兴趣，可以有效推动文旅融合的现代化发展效果。此外，图书馆民宿除了特色主题宣传以外，还可以为来访者提供良好的休息空间和住宿需求，如此便可以将旅游与文化实现有机结合，促进当地旅游和图书发展的双向创新。

#### （二）加强对先进技术的应用

公共图书馆在发展建设过程中，需要对自身的服务模式进行不断创新，基于文旅融合思想的引导方向，可以通过更加现代化的先进技术来改变图书馆的当前现

状，让图书馆融入一些多元化的信息技术与智能技术，从而让图书馆逐渐向着智慧方向实现快速发展，以便为当地旅游业贡献一份新的宣传题材。在具体进行图书馆智慧服务建设过程中，需密切关注以下两点内容：

其一，要基于旅游与文化结合的考虑，让两者实现密切关联，使得二者能够在同一环境进行共同体现。例如，在为旅游人员提供线上服务时，可以通过推荐图书馆的特色设计主题，来吸引更多人员前来旅游、参观。

其二，公共图书馆的网络平台要融入当地旅游网络，并不断提高网络平台技术的多元化服务效果，基于大数据来分析出用户的实质需求，通过旅游部门人员的服务，来为游客提供更具针对性的服务与指导。例如，在公共图书馆引入VR体验馆进行应用，将一些极具当地特色的文化与景观素材设计到其中，使其形成良好的文旅融合效果。但在此环节需注意，只有特定体验设施和特定目标人群相对应，方可大幅度提高服务效率，切实满足游客的差异化需求。因此，需依据游客的年龄等特点，来为其提供针对性服务。例如：儿童所体验的项目可以加入更多的趣味性元素，让儿童在对其有一个深刻理解的同时，带给其更加新奇与快乐的体验；成年人或老年人则可融入一些当地的养生特色、文化特色等，让其可以摄取到一些实用知识，从而使其通过旅游而有所收获；而青年旅行者，可以将其后续旅游的各种新奇场景加入到其中，让这部分人群提前感受当地的特色与魅力，从而提高接下来旅游观赏的兴趣。

#### （三）培养高素质智慧图书馆员

图书馆在进行智慧服务以及文旅融合思想表达过程中，对于馆员的培养非常重要，作为公共图书馆的主要职能人员，他们可以说是智慧服务实施的主体与核心之一。在具体进行智慧服务环节，馆内工作人员必须要积极转变自身的服务观念，应用领先的智能服务方法，转变自身职能与角色，形成优异的专业能力与服务素质，通过对读者进行有效的知识讲解、服务引导、智慧创新等方式，来让公共图书馆充分融入文旅融合活动中。与此同时，图书馆员若想实现理想的图书馆智慧服务效果，并将图书馆智慧服务更加深入的融入文旅融合活动之中，还要不断提升与读者及游客的交流与服务水平，通过与读者的密切互动，形成良性的双向沟通与充分了解，如此一来，便可以更加深入的为游客提供当地特色服务，将地区旅游文化、特色景观对其进行全方位展现，以更好地提高旅游人员的出行体验。此外，馆内工

作人员自身还需要对大数据功能、云计算运转方法等技术进行充分掌握,进而在舆情监测、活动策划中做到精准营销,为广大读者和游客提供更加适合的公共图书馆服务。

#### (四) 建设智慧图书馆品牌形象

品牌形象的设立与宣传,可以更好的为当地旅游业发展提供大力支持,而将公共图书馆作为智慧品牌形象进行宣传与推广,可以进一步吸引更多的游客前来访问与参观,这样便可以为当地旅游业的快速、稳定发展,提供更多帮助。而在公共图书馆智慧服务品牌形象打造的过程中,需要基于文旅融合思想考虑,让游客能够深刻感受到更加贴心与新奇的服务效果,充分提升来访人员的体验感与满足感。首先,公共图书馆要基于智慧品牌形象来丰富馆藏,并且对其内部展览形式做出相应创新,让更多有特色、有创意的主题形式融入图书馆的内部结构。例如,融入与当地旅游特色相关的主题特色,将具有智慧品牌特色文化信息嵌入实体产品之中,让游客在参观图书馆的过程中,更加深入的了解当地旅游文化;其次,公共图书馆可以借助媒体社交平台,来为智慧品牌形象进行宣传,在此环节需注意,应以贴合广大群众喜好的品牌形象进行宣传与推广,如此可以显著提高公共图书馆在当地旅游活动中的存在感,以充分出发发挥图书馆的智慧服务作用。此外,公共图书馆的智慧品牌形象还可以在外部建立,例如,在当地的旅游特色景点记入引导标识,并详细接受智慧图书馆的特色内容,从而吸引更多旅游人员入驻图书馆进行参观体验。

#### (五) 提供大数据个性化服务

在当前信息技术高速发展与全面化应用的时代背景下,人们已经从生活与生产的各个层次挖掘出大数据技术的应用方法,而公共图书馆的智慧服务也需要将其纳入其中,将大数据技术与公共图书馆智慧服务进行融合,以使公共图书馆服务与社会层次接轨,从而在大幅度提高服务质量的同时,还可提升公共图书馆的宣传广度。在大数据技术具体应用环节,一般可从以下几个方面入手:其一,完善读者信息库的动态获取,通过提高读者信息,可以为公共图书馆智慧服务打下坚实基础,在充分了解读者信息后,可以通过大数据技术的智能分析,来为游客进行个性化推荐服务,这样能够有效提升读者的阅读效率,让读者体会到事半功倍的体验效果;其二,进行针对性的行为特征分析,在对读者进行行为数据收集与分析之后,可以充分发挥出图书馆的智慧服

务效果,例如:在分析出游客的基本旅游意愿之后,可以为其旅游计划提供一定指导。例如,如何在既定的旅游路线中来到公共图书馆预览,做到减少路线重叠,从而进一步提高旅游的整体效率,让游客在既定的旅游时间内收获到更多旅游体验。

#### (六) 推动信息服务移动化

在现代化生活的基础上,人们的工作与生活均已实现了网络化与信息化的改变,这则显著提升了人们的工作效率。而公共图书馆也要充分意识到这一点,要根据社会关注点的变化,适当调整自身的服务与宣传形式。目前,公共图书馆基于自身的智慧服务与文旅融合观念,也必然在当地旅游网站进行了宣传与推广,但鉴于社会群众的关注点随时都在发生变化,公共图书馆可以将推广与宣传的方式进行相应扩大,以真正实现信息服务的移动化效果。例如,将公共图书馆智慧服务特色打造成公众号,又或者在用户较多短视频软件制作视频题材进行宣传,提高人们对当地旅游特色及图书馆主题内容的了解,进而吸引更多群众前来旅游参观。此外,公共图书馆凭借信息服务移动化,还可以进一步提高信息服务的总体水平,尤其是可打破时间与空间的局限性,让群众在自身常用的移动设备软件中了解当地文旅信息和公共图书馆特色,从而不断提高公共图书馆的智慧服务效果。

#### 结语

综上所述,在文旅融合背景下,公共图书馆所读者提供的智慧服务,不仅能够满足公民的文旅需求,丰富他们的精神生活,而且还可以丰富公共图书馆的服务内涵,提高其服务品质,为其服务创新创造良好条件。因此,公共图书馆必须把服务所产出的“社会效益”、“文化效益”放在首要地位,不能一味将关注点放在文旅融合中产生的“经济效益”。只有将公民当下的实际需求作为主要导向,将优秀的文化与旅游资源公正客观的应用智慧服务来进行传播、继承及共享,方可促进公共图书馆的文旅融合迈入持续健康发展的良性轨道。

#### 参考文献

[1] 宋雅婷. 文旅融合时代下公共图书馆特色地方文献的创新和发展[J]. 中文信息, 2020.

[2] 云云, 陆和建. 文旅融合背景下公共图书馆服务创新案例探析[J]. 农业图书情报学报, 2020, 32(7): 9.