

面向智慧图书馆的专业化服务发展思考

平岳昉

(中新天津生态城图书馆 天津 300480)

[摘要]智慧图书馆是新时期的一种全新图书馆发展模式,充分运用现代人工智能技术、物联网技术、云计算技术,为广大读者提供更贴心、更优质的服务。在各种新技术应用背景下,智慧图书馆获得了快速发展,馆藏资源逐步实现数字化,服务能力得到提升。并且,在大数据、人工智能、云计算技术的支持下,图书馆内外资源得到有效整合,更精准的服务、更贴心的服务满足了不同读者的各种需求。本文以图书馆公共服务体系完善情况进行分析,总结了当前图书馆公共服务中的现存问题,最后对图书馆专业化服务提出了完善建议,以此来提升图书馆公共服务的专业化水平。

[关键词]人工智能;数字化;智慧图书馆;服务;个性化

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.07.556

现阶段,关于智慧图书馆的建设,国内外许多专家学者都加入到研究的行列当中,开启了智慧图书馆发展新模式。在智慧图书馆发展模式下,对图书馆的各项业务都提出了更高的要求,完成信息技术全覆盖、图书资源数字化、工作流程自动化的升级改造,以先进的技术手段为广大读者提供高质量、高水平、专业化的服务。那么,当前智慧图书馆建设过程中存在哪些实际问题,未来的发展路径如何,怎样才能提升智慧图书馆的专业化服务水平,本文紧紧围绕这些问题进行分析,提出以数智治理来提升智慧图书馆专业化服务水平的建议。

1 图书馆公共服务职能分析

服务是现代图书馆的基本职能,随着我国经济发展,公共服务体系日益完善,图书馆的服务职能充分得到体现,充当起了知识仓储中心、信息传播与交流中心的角色,为推动全民学习起到了积极的作用^[1]。与以往不同,现代图书馆经历了从封闭到开放的过程,服务社会的功能得到放大,从原来单纯的借阅服务到现在的图书检索查询、阅读推广、专题服务、咨询等全方位服务,从原来的被动服务到现代的主动服务,已经完成了华丽转身,服务效能得到提升。

1.1 图书馆服务的均等化与多元化

所谓的均等化是说,图书馆在向公众提供服务的时候不分年龄、种族、性别、宗教、国籍、语言、社会地位等,在图书馆内都可以享受到平等的服务。我国地域广阔,各地区经济水平不同,地理位置和个体都存在很大差异,因此处于不同地域的不同读者所获得的图书馆服务存在着很大差异。为了能够消除这些因素带来的不公平现象,很多地区都在大力开启了图书馆总分馆制服务模式,开展农家书屋、流动图书馆等多项业务活动,以实现图书馆服务均等化的服务目标。有相关数据资料显示,我国各省市公共图书馆的均等化服务效能整体呈现逐步上升趋势,但发展较为缓慢,不同省(市、区)之间存在较大差距,整体上来看呈现出东部、中部、东北、西部阶梯型分层演化状态^[2]。各地图书馆都开始提高了对一些特殊的读者群体的重视,面向他们开展了阅读推广服务,如儿童、老年、残疾人等,为这些弱势群体能够享用图书馆资源提供各种便利条件。

图书馆服务多元化主要体现在两个方面:一是服务不区分年龄、种族、语言、文化背景等因素,读者群众多元化;二是满足不同读者多样化的需求,开展具有针对性的阅读服务。均等化与多元化之间存在着密切的联系,均等化是实现多元化的基础,而多元化则是推进均等化实现条件。经过第七次人口普查发现,与上次对比我国城镇人口比重上升了14.21%,流动人口增长了69.73%^[3],这说明在未来很长一段时期内老年人、城市务工人员等将成为图书馆重点关注的群

体。当前的服务现状是,我国图书馆更加注重于均等化水平的提升,而缺乏对服务对象多元化的特征分析,缺少相关政策的支持,针对城市中少数民族、外来务工人员及其子女等存在疏漏,针对这些特定人群的服务还有很大的提升空间^[4]。

1.2 图书馆的个性化服务与知识服务

新时期图书馆的数字化技术应用水平越来越高,服务理念也发展转变,用户至上的服务理念得到贯彻,个性化服务和知识服务逐步成为现代图书馆服务的重要标志。

个性化服务的意思是按照不同读者的需求采取差异化、差别化、定制化的服务(如图1 基于大数据的图书馆信息模式与个性化服务研究)。目前,图书馆可以提供的个性化服务主要有信息推荐、预约续借、超期提醒、定题服务、数字参考咨询等方面,存在的问题主要表现在服务类型较少、服务水平较低,原因是缺乏对不同读者群体的细化分析,再加上读者群众的参与性不足。

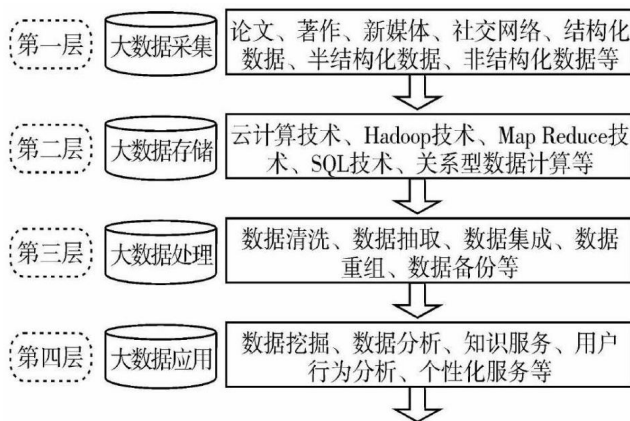


图1 基于大数据的图书馆信息模式与个性化服务研究

知识服务的含义是服务内容的知识化,所包含的类型主要有数字参考咨询、学科服务、专题服务等等。当前很多图书馆在参考咨询方面推行FAQ、E-mail、表单、实时等多种咨询方法,但咨询内容主要集中在服务工作人员仅回答“有没有、在哪有、如何找”等简单的问题^[5],缺乏对知识性、专业性问题的解答。学科服务主要集中在高校图书馆,主要内容有学科导航、学科门户、学科知识库、学科分析与评估、科技查新等等方面。专题服务主要以公共图书馆为主,服务内容主要有专题咨询、定题服务、专题空间等类型。开展知识服务的前提是图书馆馆藏资源丰富,图书馆工作人员具备专业化职业素养,但实际现状是这些方面还存在不足。

在信息技术技术的支持下,个性化服务与知识服务两者

之间将会深度融合，知识服务将会以每个读者知识需求作为基础，从而提供具有个性化的知识服务，根据读者的偏好与所需提供个性化知识需求与解决方案。

1.3 图书馆的服务能力与服务效能

图书馆的服务能力指的是为广大读者提供服务的能力，依赖于图书馆在建设过程中投入的资金规模、馆藏资源、人员、时间、服务设施、管理等要素。而图书馆的服务效能则是指综合利用各种服务模式向广大读者提供满足其需求的、均等化、专业化服务的水平。服务能力与服务效能之间密切相关，服务效能是建立在服务能力之上的，可以通过服务效能来衡量图书馆的整体服务水平。这里所说的服务能力除了包括资金、馆藏、人员、时间等等要素的投入，还包括图书馆的组织管理要素的综合能力。当图书馆的服务能力提高时，其服务效能必然得到提升。

提升服务能力是当前图书馆建设的首要任务，将馆藏资源建设、人员素质提升以及其他各种服务设施的持续投入做为工作的重点（如图2 图书馆馆员的素质培养）。据相关数据显示，我国图书馆数量、从业人员、馆藏数一直都呈现逐年递增的良好态势。随着信息技术、网络技术发展与应用，读者可以在线办理自动借还、座位预约等服务，这在很大程度上提升了图书馆的服务能力。同时国家对于图书馆建设越来越重视，加大资金投入，并且图书馆也自主引进资金，馆藏资源逐步丰富，馆内的空间与条件大幅改善，馆内工作人员的职业素养得到了大幅提升，图书馆服务效能发生了质的飞跃。



图2 图书馆馆员的素质培养

2 图书馆专业服务影响因素分析

近年来，信息技术、网络技术的快速发展加快了图书馆数字化转型，从传统图书馆发展为数字图书馆、移动图书馆，再向着智慧图书馆转变。智慧图书馆是在数字图书馆与移动图书馆的基础上发展起来的，综合运用先进的技术、设备、资源和人，将这些因素有机的结合起来，构建起一个“智慧”生态系统，让读者能够快速、便捷、准确地获取到自己需要的信息资源。而面向智慧图书馆开展服务，更加突出个性化服务、知识服务，但在发展过程中又会受到当前服务水平的限制与影响。

2.1 管理理念的影响

在图书馆业务规范化发展过程中受到传统思维的影响，



图3 智慧图书馆模式

服务标准规范、服务质量都有待改善。为了推进图书馆服务的规范化发展,国家也出台了一系列的标准规范,但是在可操作性、实践指导性等方面还有待进一步完善。受传统管理理念的影响,在图书馆服务过程中无法真正考虑到读者的需求,不能制定了专业的服务设计,存在着严重的主观决策意识。在智慧图书馆模式(如图3 智慧图书馆模式)下,采用了许多自动化方法,为广大读者提供的服务是建立在对大数据进行分析与处理的基础上的,并遵循相应的标准规范,这对传统管理理念来说是一种挑战,应在实践中引入新的管理方法,构建完善的管理体系,充分运用新技术,以达到建设智慧图书馆的时代要求。

2.2 目标服务群体的影响

公共图书馆的读者来自广大人民群众,但是每个读者都有自己的不同需求,而且差异性比较大,图书馆不能向所有读者提供同样内容的服务,针对这种情况,图书馆所开展的个性化服务成为提升服务质量的关键性指标^[6]。因此,图书馆应针对广大读者群体进行细分,然后有针对性的开展个性化服务。从当前现状来看,各地图书馆主要是针对老年人、儿童、残疾人等群体开展差别性服务,并没有对服务区域内读者用户开展更深入的调研,没有对群体进行细致的划分,更缺乏专业的、细致的分析,在对广大读者开展个性化服务时缺少专业的数据分析,最终影响到服务效能。

2.3 图书馆服务评价体系的影响

针对图书馆服务开展科学合理的服务评价,可以促进图书馆服务水平的提升,在现有的评价体系中注重服务能力,忽视服务效能,重视服务投入,忽视服务产出。在服务评价体系中缺少对专业能力评价的指标,比如馆藏的利用率、设备的利用率,再比如图书采购方面的内容、数据处理时间等等,无法对图书馆的专业化服务能力做出准确的评估。如果图书馆仅仅依靠这些内容对服务能力进行评估,那么图书馆的服务水平将处于一个较低的水平,会阻碍智慧图书馆的建设与发展^[7]。

3 提升智慧图书馆专业化服务水平的建议

为广大读者提供专业化的服务,是新时期对图书馆工作人员提出的基本要求,在服务过程中以读者的需求为导向,向不同读者提供特定领域的个性化、专业化服务。在大数据治国战略的背景下,数字化、信息化、网络化成为智慧图书馆建设与发展的重要手段,实现数据互通、协同治理与精准决策,使图书馆资源得到合理配置,服务效能得到提升。

3.1 打破行业壁垒,实现数据互通

图书馆的数据非常庞大,主要包括资源数据、业务数据、用户数据,实现数据互通的意思是打破各部门之间的壁垒,不同部门的数据之间可以进行互联互通,在不同场景中需要调用相关数据时,能够及时满足不同需求。其目的就是为各项服务决策提供更加全面、更加真实的数据。在图书馆内部建立数据采集标准,将馆内的各种资源进行数字化转换,形成智能化数据,以供相关部门调用与分析。要想实现数据互通,需要建立相应的标准,以开放、标准化、数字化、多颗粒度作为基础^[8]。一是开放,意思是各种数据资料可以在各部门间进行分享,还有些数据是可以向图书馆外部用户提供的,可以达成更广泛层面的合作。二是标准化,建立标准化的目的是方便不同系统、不同类型的数据进行相互交换,因此需要在数据描述、交换、检索等环节建立统一的标准。三是数字化,这是实现智慧图书馆的重要基础之一,不管是馆藏资源、业务流、设备,还是用户的行为,都可以通过数字化的形式表达出来,这样就可以完全纳入全面数据

管理中。四是多颗粒度,在进行数据描述的时候,既包括以文献单元为核心的粗粒度描述,又包括以文献全文内容为处理单元的细粒度描述,既包括不同客户端的数据,又包括因开展不同类型服务前中后所产生的数据。

3.2 多主体参与,实现协同治理

图书馆自身的资源必竟有限,可以充分利用外部资源,与相关机构、用户进行合作,对各种资源进行有机的整合,用来服务于广大读者用户。在图书馆内部采用多元化的治理模式,多个主体共同参与智慧图书馆建设中来,彼此之间实现资源共享、共用。所涉及资源主要有生产、加工、存储、利用处理等多个环节,而涉及的主体有出版机构、图书资源销售商、信息技术服务机构、数据库商、媒体运营机械以及用户等等^[9]。建立健全同类型机构、上下游机构及用户之间的协作机制,对一些资源进行共享共用。以网络化、信息化为基础搭建各主体间的协调沟通平台,保证信息畅通互联。

3.3 依托数据互通,实现精准决策

利用大数据分析,综合多方面数据,搜集整理城镇化率、流动人员、服务人口分布等各种数据,对服务能力进行测算,然后对服务资源进行智慧配置。对广大读者群众进行细分,划定关键用户群体,对用户行为、所处的地理位置对用户需求进行精准预测,制定个性化的服务标准^[10]。通过专业分析,发现用户需求并以此为导向,实现不同颗粒度数据的深度整合与重组,从而使图书馆知识服务水平得到提升。通过服务效能评估、用户满意度评估以实现服务策略的动态调整;充分发挥数据决策功能,提高服务的精准性、专业化。

4 结束语

智慧图书馆是新时期的一种新模式,也是图书馆发展到一定阶段的必然产物,智慧图书馆的发展建设是建立在数字化、智能化等技术应用基础之上的。当前图书馆服务在均等与多元化、个性化与知识化层面都有待提高,本文对影响智慧图书馆发展的主要因素进行了分析,并提升图书馆服务水平的相关建议,以促进智慧图书馆专业化服务的发展。

参考文献

- [1] 饶权. 全国智慧图书馆体系: 开启图书馆智慧化转型新篇章[J]. 中国图书馆学报, 2021(1): 4-14.
- [2] 李雨蒙, 郑万腾. 省域视角下公共图书馆服务效能的均等化问题研究[J]. 图书馆学研究, 2019(21): 17-24.
- [3] 吴若航. 我国省级公共图书馆抖音平台信息服务发展现状调查研究[J]. 图书馆研究, 2021(3): 112-117.
- [4] 黄建伟, 刘军. 欧美数字治理的发展及其对中国的启示[J]. 中国行政管理, 2019(6): 36-41.
- [5] 朱珍. 国内图书馆智慧服务研究综述[J]. 图书馆工作与研究, 2020, (06): 62-68.
- [6] 龙军, 向宏华. 智慧社会视角下的智慧图书馆服务策略研究[J]. 图书馆工作与研究, 2019, (02): 12-17.
- [7] 施晓华, 王昕, 徐璟, 杨昇然. 新一代智慧图书馆服务平台的发展现状与特征研究[J]. 大学图书馆学报, 2019, 37(02): 49-54.
- [8] 王雨, 盛东方, 王铮. 我国智慧图书馆研究热点分析与趋势预测[J]. 图书馆论坛, 2020, 40(06): 39-46.
- [9] 王茜, 张黎. 基于云平台的智慧图书馆系统的设计与实现[J]. 图书馆, 2019, (02): 46-60.
- [10] 徐蕾, 孔伟. 基于大数据的智慧图书馆系统框架与实现[J]. 实验技术与管理, 2020, 37(03): 71-75.