

# 高校图书馆智慧服务应用研究

秦燕

(海南医学院图书馆, 海南海口 570100)

**摘要:** 随着智能技术在高校建设工作中的不断深入, 图书馆正在经历新一轮的转型与升级, 从信息化升级到智能化、智慧化。在转型与升级的过程中, 高校图书馆面临如何满足学生群体需求以及如何提升服务能力的挑战。基于此, 本文就高校图书馆智慧服务的应用策略展开探究, 通过实际观察、总结, 深入了解高校图书馆推行智慧服务的重要意义, 并深刻反思了现阶段存在的问题, 最后提出几点改进策略, 希望为推动图书馆智慧服务的落实提供宝贵意见。

**关键词:** 高等院校; 图书馆; 智慧服务; 应用策略

随着科学技术的不断发展, 高校图书馆为广大师生提供的信息资源越发多样化, 信息量也有所提升。在先进智能化技术的带动下, 高校图书馆的服务能力也得到了有效提升, 尤其在智慧服务模式, 读者获取信息的渠道、便捷程度都有所改善, 极大地满足了广大读者的阅读需求。在实际应用中, 智慧服务依然需要进一步完善, 相应地对图书馆的运作模式、管理人员的综合能力等都提出了更高的要求。因此, 研究高校图书馆智慧服务的应用, 具有十分重要的现实意义。

## 一、智慧服务在高校图书馆中的应用优势

图书馆是各高校的必备基础设施, 并且在人才培养环节、学校发展中都起着至关重要的作用。在高校信息化转型中, 利用智能技术升级图书馆的服务工作, 构建智慧型的管理模式, 对充分挖掘图书馆资源以及提高图书馆服务能力等, 都有重要影响。

首先, 智慧服务模式在图书馆中的应用, 能够满足师生的个性化阅读需求。高校是人员密集的场所, 包含开展学术研究的教师以及渴望知识的学生, 加之师生对知识的渴求程度极高, 使得图书馆每日都需要接待大量读者。同时, 由于教师的专业、课程以及研究方向各不相同, 学生的兴趣爱好等也各不相同, 需要借助智慧型系统, 将图书馆管理与师生的差异化需求结合在一起, 以便充分发挥图书馆文献资源的作用, 深入挖掘其中的数据价值。因此, 引入智慧模式, 将大数据分析技术应用到信息服务与知识服务中, 为广大师生提供优质借阅服务, 从而最大限度地满足读者的个性化需求, 提高图书馆的服务效率。

其次, 将智慧服务模式引入高校图书馆, 可以提升图书馆的服务能力。与传统的图书馆服务模式相比, 智慧服务模式更强调以人为本的理念, 强调人文关怀、服务师生、满足师生发展的需求, 同时也要求管理人员坚持人本理念, 创新智慧服务的应用途径, 丰富图书馆的服务模式。可见, 在智慧服务模式下, 高校图书馆的服务层次有所丰富、服务效率也会大幅度提升、服务质量也有所改善, 从整体看就是服务能力的全面提升。

最后, 在智慧服务模式下, 高校图书馆中的阅读资源是高度集中的, 主要表现在两个方面。其一, 图书馆中的图书种类进一步扩大, 从纸质书籍、纸质报刊的基础上, 增加了电子书籍和电子报刊以及在线课程资源等, 进一步满足了读者对书籍资源的需求。其二, 在智慧服务模式下, 图书馆的馆藏形式拥有了线上和线下两种模式, 并且通过线上实现高校图书馆之间的资源共享, 通过智能客户端便可以浏览全部线上资源。由此可见, 在智慧服

务模式下, 高校图书馆汇集了海量资源, 为读者阅读提供便捷服务。

## 二、高校图书馆智慧服务应用中存在的问题

### (一) 图书馆资源利用率较低

从目前的建设情况来看, 各大高校在结合图书馆智慧服务的发展模式, 不断丰富馆藏资源, 并对纸质资源和电子进行了同步充实。然而, 从实际的借阅情况来看, 两部分资源的利用情况并不乐观。例如, 由于智慧服务模式不够深入, 导致一些纸质图书资源得不到充分利用, 而某些电子资源的实际使用率还不过半。再比如, 某些书籍在图书馆书架上直到落灰也没有被借阅过, 得不到充分利用。不仅如此, 高校图书馆资源得不到充分利用, 还受管理制度的影响, 例如借阅流程依然没有简化, 没能为读者提供更便捷的借阅服务; 读者无法亲身体验智慧服务的功能、了解不够深入, 导致部分智慧服务功能得不到充分利用。

### (二) 人员智慧服务意识不强

高校图书馆的服务工作看似简单, 实则对馆员的服务能力、创新意识等都有着较高的要求。在传统的模式下, 馆员只需要做好本职工作, 为读者提供基本的咨询服务即可, 服务形式的被动的, 也是具有局限性的。但是, 在智慧服务模式下, 馆员需要主动了解读者的需求, 主动改变服务模式、主动满足读者的个性化需求, 相应地也需要提升自身的综合能力。然而, 在图书馆转型发展中, 馆员的思想意识、理念观点等都会形成阻碍作用, 甚至有部分馆员保留被动的观念, 难以结合人本理念, 发挥智慧服务的优势。尽管随着智慧服务的应用, 很多馆员在逐渐提升自我, 但就主动服务、创新服务层面而言, 依然存在较大的改进空间。

### (三) 个性化服务模式尚未形成

高校图书馆的智慧服务是基于大数据技术实施的, 通过大数据收集读者的阅读信息, 生成读者借阅数据影像, 为准确为读者提供借阅信息提供参考数据。因此, 智慧服务的实施需要建立在对读者的深入、准确了解基础上, 通过信息技术制定符合读者需求的阅读计划。然而, 从目前的高校图书馆对智慧服务的应用情况来看, 部分高校所提供的服务范围相对狭窄, 例如高校只能借助局域网为读者提供借阅服务, 并没有结合个性化服务的需求建立智慧型系统, 影响智慧服务的模式的深入落实。

### (四) 馆员素质水平参差不齐

馆员作为图书馆智慧服务的组织者和实施者, 其综合能力是提高智慧服务质量的关键。在传统的服务模式下, 馆员的主要工作内容集中在图书摆放、维护文献等内容中。与当今的智慧服务相比, 传统的工作内容较为单一、偏于基础, 对馆员的学科素养、科研能力以及信息素养等都提出了更高的要求。所以, 如果不为馆员提供专门的、系统的培训, 馆员的综合素养便无法满足智慧服务的需求。例如, 如果馆员不建立新的思想观念, 则无法意识到自身在开发读者需求、创新服务模式等方面所承担的责任。再比如, 在实际应用中, 由于信息素养不足, 难以利用大数据技术分析读者信息、有效扩大服务范围。

## 三、高校图书馆智慧服务的应用策略

### (一) 利用智能技术, 提高图书馆资源利用率

图书馆作为高校人才培养的资源服务中心, 包含了大量价值

极高的文化资源,是学生开阔眼界以及教师进行教研的重要支撑。随着高校图书馆馆藏资源的不断丰富,如何充分利用、高效率利用,便成为高校面对的一大难题。在智慧服务模式下,高校需要注重利用智能技术,体现智慧服务的先进性和优越性。

首先,高校应该加大对馆藏资源的规划与建设,优化资源分类,利用大数据、智能推送等,提高馆藏资源的利用率。例如,在传统的模式下,图书馆的推荐信息集中在“新书推荐”“读书热榜”等非智能领域。在智慧服务模式下,高校需要通过读者借阅信息,对读者的阅读领域、阅读习惯等信息进行整合,构建出数字化个性化模型。再利用智能平台的个性化推荐功能,为不同的用户推荐差异化信息,既可以帮助用户提高资源检索速度,又可以利用信息检索功能从海量的纸质资源和电子资源中,为读者找到“尘封已久”的资源,对提高资源利用率有积极影响。其次,结合智慧服务的应用,以及电子终端的兴起,高校需要进一步开发图书馆终端 APP 或者微信小程序等,让读者快速获取推荐信息以及文献资源等。同时,在终端上,高校还可以将部分热门书籍的电子版提供给读者,缓解热门书籍“供不应求”的情况,及时满足师生对知识的渴望。最后,高校之间也应该就智慧服务模式下的资源利用情况展开探讨,通过交流学习构建资源共享中心,汇集高校所购买的数字资源,利用智能技术,高效精准地整合图书资源,以满足师生的阅读需求,同样有利于提高图书馆资源的使用率。

## (二) 转变服务理念,改善读者阅读服务体验

在应用智慧服务的过程中,图书馆的智慧服务建设程度深受馆员思想意识的影响,正所谓“认知决定行动”。所以,转变服务理念,改变传统地只提供文献查询和借阅等基本服务,并将服务好用户作为开展工作的指导思想,加强对智能化技术的学习,丰富他们的知识结构,提高他们的综合能力。

首先,高校图书馆可以尽快完善智慧服务的硬件设施,利用线上线下咨询相结合的方式,由智能机器人为读者提供线上咨询和引导,再结合线下人工服务,为读者提供全方位的服务。同时,针对刚引进的智能设备,馆员需要注意引导读者掌握具体的使用方法,耐心引导、详细介绍,坚持以人为本的理念,主动关注读者的需求。其次,图书馆需要为馆员提供专题培训,同时注意引导图书馆员作为“桥梁”,通过服务读者掌握智慧建设中的存在的问题,为图书馆的建设提供一手信息,防止智慧建设脱离读者需求。最后,结合智慧服务模式的深入,馆员自身的“智慧”水平,也会在一定程度上影响图书馆的智慧服务水平。所以,高校应该重视馆员队伍的建设,注意引进有数据分析能力、计算机应用能力以及科学服务能力的馆员人才。

## (三) 创新智慧服务模式,完善个性化智慧服务

在智慧服务模式下,图书馆的智慧服务可以智慧图书馆中的智慧服务环境以及智慧服务做起。就智慧服务环境而言,高校可以借助信息技术,将实体空间与虚拟空间的进行融合,衍生出多元化的智慧服务空间。例如,苏州第二图书馆采用智能化全自动蜂巢存储技术,建成了智能图书馆,将图书资源整合在一起。2021年,国家图书馆打造了智慧化、沉浸式的5G新闻阅读体验区,利用全景视频、全息影像等技术,为读者提供“云”服务。鉴于此,高校可以引入相应的信息技术,例如打造智能全自动蜂巢式存储技术,为学生建立立体书库。在建设风格上,依照高校的特色,以简约、大方为主,突出文化底蕴、丰富馆藏资源以及便捷的借阅模式等,打造集藏书、借阅、研究、展览与讲座交流于一体的多功能图书馆。再比如,引进多媒体设备,为学生提供艺术、

文化沙龙活动,为学生展示丰富的人文艺术;开通24小时校内读书室。在智慧服务方面,高校可以利用Reid技术,及时获取师生的访问信息、停留时间以及访问频率等,并收集师生利用文献、搜索种类等信息获取行为,作为智慧图书馆追踪师生阅读偏好以及阅读习惯的依据,一方面作为的师生使用图书馆的反馈信息,另一方面建立师生阅读需求模型,预测师生阅读发展趋向的信息,从而制定个性化智慧服务内容。

## (四) 提高馆员素质,提高智慧服务质量

高校图书馆在应用智慧服务的过程中,需要注意提高馆员的专业素质,首先让馆员具备使用数据整合、分析以及处理的能力,灵活发挥智能化服务平台的作用,这样才能让馆员拥有主动提供服务的资本,也才能更好地推进智慧化建设,为师生提供优质的借阅服务。其次,高校在加大力度建设智慧图书馆的同时,也应该针对馆员培训加大经费投入量,从整体上提高馆员队伍的建设水平。例如,定期组织图书馆工作人员参加培训,邀请专家、技术人员为馆员全面介绍智慧服务平台及其具体使用细则等;同时就馆员的数据信息读取能力,进行系统、专业化地培训,提高馆员的信息资源收集和分析能力。围绕新时期下高校图书馆工作人员应该具备的能力,培训内容应该包含基本知识、人际关系能力、领导与管理、馆藏建设、信息素养、专业研究与贡献以及信息技术技能七个方面的内容。为了有效提高智慧服务质量,高校还可以借助完善的考评制度,调动馆员参与培训以及提供智慧服务的意愿。最后,高校图书馆工作人员也需要树立成长意识,结合智慧服务的发展,正确定位自己的新角色,借助学校的培训、自己的学习尽快完成自我提升,提高为师生解决使用问题的能力,同时树立主动服务、创新服务的意识,为师生读者提供个性化、专业化、智能化的智慧服务。

## 四、结语

综上所述,随着高校信息化建设的不断深入,图书馆的服务模式需要进行转型,以更具现代化、智能化的方式,服务好广大师生读者,有效发挥高校图书馆的馆藏资源。对此,高校需要认识到智慧服务的应用优势,同时从智慧服务应用中的问题出发,采取针对性改进策略,进一步推进智慧服务的深入。在此过程中,增强智慧服务意识落实各项改进工作的前提,而提升馆员综合能力、创新智慧服务等都是高校重视智慧服务结果。在未来的建设中,高校图书馆的服务管理需要向着更加智能高效,借阅便捷,阅读体验更丰富、更舒服的方向发展。

## 参考文献:

- [1] 范明智,李爽,孙海英.关于加强高校图书馆智慧服务的几点思考[J].黑龙江档案,2023(03):328-330.
- [2] 杨明秋.高校图书馆智慧服务的逻辑与路径分析[J].中国报业,2023(12):82-83.
- [3] 杨波,朱林,杨立志.“互联网+”环境下高校图书馆智慧服务体系构建[J].办公室业务,2022(17):187-189.
- [4] 陈芸.基于智慧服务的高校图书馆管理与服务初探[J].吉林工程技术师范学院学报,2022,38(06):64-67.
- [5] 陈菁莹.高校图书馆智慧服务运行现状及改进策略分析[J].科技风,2022(15):75-77.
- [6] 李书娟.高校图书馆智慧服务现状及对策探究[J].河南图书馆学刊,2022,42(05):72-73+85.