

# 新时代图书馆智慧化服务之我见

孙晓梅

吉林省白城市委党校, 中国·吉林 白城 137000

**【摘要】**随着新时代图书馆智能化、数字化的全面到来,为图书馆未来服务的发展指明了方向,服务作为图书馆的一种社会职能,贯穿在图书馆整个工作发展的自始至终,要想完善图书馆的服务职能就要在如何更好的为读者服务上下功夫,随着新时代的到来,民众对于知识的需求不仅仅体现在书籍中,还有各种最新杂质、期刊、资讯,这些是传统图书馆资源不具备的,再者智慧图书馆与智慧城市又是相辅相成,这样,研究智慧图书馆未来如何发展就具有重要的现实意义和价值。因此,在这样的背景下,如何提高图书馆智慧化服务就显得非常必要。本文就从为读者服务的角度出发,提出了关于图书馆智慧化服务存在的问题和图书馆智慧化服务的路径选择以及新时代图书馆智慧化服务创新对策三个方面来进行建议和阐述,为图书馆的智慧化服务提供有力思路,提出有效策略。

**【关键词】**新时代; 智慧化; 服务

## 引言

在智慧知识经济的新时代,图书馆已经成为我们建设学习型社会,推广全民阅读的主要阵地,也是民众充实文化储备的有效平台。社会对图书馆的需求也日益多元化,要坚持走中国特色社会主义文化发展道路,就要大力发展文化,文化是一个民族的根基更是一个民族的灵魂。但目前我们国家的图书馆更多的停留在借阅服务及简单的信息检索服务,图书馆对广大民众并没有深层次的服务。在注重文化强国和文化力量的前提下,图书馆只有不断更新服务理念、服务模式和创新服务手段,才能更大发挥图书馆现有资源的作用和社会效能,更好的为广大读者提供多元化的服务模式,来顺应时代发展的需要。

### 1 新时代图书馆智慧化服务存在的问题

智慧图书馆就是要把智能技术运用到图书馆建设中形成的一种智能化建筑,是智能建筑与高度自动化管理的数字图书馆的有机结合和创新。智慧图书馆是一个不受空间限制的、但同时能够被切实的感知的一种概念。有人曾经说过智慧图书馆将通过物联网实现智慧化的服务和管理,其实还包括云计算、智慧化的一些设备,通过这些来改造我们传统意义上的图书馆。而当今的现有条件,还有很多弊端和困境难以达到发展的要求。

(1) 观念落后,服务意识淡薄。在我国图书馆界,许多人受传统的观念和思维定势所束缚,管理老套,墨守成规,不图创新,服务方法陈旧,没有提供完善的个性化服务,缺乏服务的主动性和针对性;等待信息用户上门,缺乏市场服务意识,在主动开发信息服务市场方面更是力度不够,使得丰富的馆藏资源得不到有效的利用,社会效益差。

(2) 与需求脱节,针对性不强。由于我国正处于市场经济的初建时期,信息网络工作起步较晚,文献信息共享共建的步伐较慢,这已经引起了国家和图书馆同仁的共同关注。近年来在信息服务中又存在着急功近利、贪多求快的情况,不是针对信息市场和信息客户需求,而是盲目的上项目、建数据库,致使数据库建设缺乏统一领导,造成自用的数据库低,商用的数据库少、联网使用的少,共享程度低。

(3) 文献组织标准程度低,不利于资源共享。图书馆信息服务方向是智慧化和社会化,要改变图书馆只为自己的用户服务的状况,不断扩大服务范围,面向社会服务。满意的服务标准要靠高标准的文献信息来保证,要达到资源共享,首先要求对文献信息的加工、组织格式统一,标准相同,尤其在建立数据库方面更

要使用统一标准,在具体运用上,图书馆人要不断提升素质和积累经验,对文献信息的加工、处理要力求完美一致,尤其在建立书目数据库时,要是各有各的标准,这对今后实现文献资源共享是极为不利的<sup>[1]</sup>。

(4) 图书馆技术体系不够完善,限制发展与服务。随着云技术和各种信息技术的引进,图书馆的信息服务职能面临着软硬件等技术的挑战,新时代大数据下的图书馆,馆内信息资源主要通过网络平台实现信息资源的储存和传输,原有的硬件系统需要更新换代,来满足新时代大数据下的广大读者的阅读需求和硬件平台运行的高要求,来实现信息服务功能。根据调查显示,目前现有图书馆运用的多数还是Web2.0技术基础,采用的仍然是大型关系型数据库作为后台支撑,这在一定程度上阻碍了图书馆个性化服务体系的实现和发展。原有的那些数据系统,难以应对新时代大数据下的图书馆发展带来的数据价值,进而对图书馆的发展和服务以及效益产生不利的影响。

### 2 新时代图书馆智慧化服务的对策

如何提高图书馆在智慧化服务方面的创新是实现民族伟大复兴的需要,是建设社会主义文化强国的需要,在未来如何更好地开展智慧化服务创新之路,笔者认为,主要有以下路径供参考:

#### 2.1 理念创新和内容创新是必由之路

图书馆是重要的社会服务机构,其服务理念在驱动着其为用户服务的行为和质量。作为图书馆人就应该高度重视理念建设和创新,诸如“以人为本”、“用户至上”等。理念创新是一切创新行为产生的基础和先导。而在这个创新系统中,其图书馆员则是创新的主体。虽然资源是创新实施的物质基础,但最根本的却是理念,所以图书馆人必须时刻重视图书馆服务理念的培养与创新。

创新应该是一个时代发展的灵魂,而当今的新时代,百年辉煌的中国,发展速度的惊人之大;也是电子信息产业化的时代,电子阅读时刻冲击着传统的阅读模式,传统图书馆拥有大量文书,但图书馆面积有限馆藏的文献书籍也会有限制,随着网络技术的崛起,电子技术的更新,图书馆必须利用网络技术大量资源的扩张,来使图书馆的电子文献馆藏增鉴并扩大规模。图书馆提高创新服务势在必行,对传统的阅读服务进行电子服务创新和更多的创新思路是一种发展必然。

(1) 管理服务方面的创新。我们以公共图书馆为例:公共图书馆服务的公益性保障是促进公共图书馆事业发展的基础,因为经费来源基本上是财政拨款,服务公益性是新时代图书馆的

最根本的特征。目前,国内各级公共图书馆都是一种社会福利设施,具有精神文明建设的特征,基本以开展读者教育、提高民众素质、传播文化、开发读者智慧、开发信息资源、传递信息技术为主要职责,宗旨是为社会、为国家获取最大的社会效益来更好的适应时代的发展。

(2) 知识服务方面的创新。在图书馆服务智慧化发展的行进过程中,它的服务模式会把以往的传统的服务模式向智慧化服务模式方向逐渐转变。以人文本的图书馆智慧化服务是未来和新时代必然发展的方向和索然,它的服务发展应该是把广大用户的需求和导向设定为发展目标和服务方向,结合先进技术、人文环境、社会效应的有机结合,就能把高质量、高标准、高效能、顶尖的服务提供给广大读者和用户,才能让广大读者和用户,在有所需求的时候,第一时间从图书馆提供的所有服务方面的得到所求所需,而且得到足够的满足,那图书馆在服务知识方面的创新就是一种成功,就是一种好的服务体验,这样就能把广大读者和用户的需求,有机结合起来,并把所有读者和用户的背景、浏览目录、翻阅类别、需要的资料方向来进行统一归纳、整理,进一步使图书馆的个性化服务更适合和贴近广大读者和用户。

(3) 沉浸式体验服务方面的创新。这一服务主要是让广大读者和用户在图书馆现实环境中充分利用图书馆的先进服务技术手段,让读者和客户在读书和阅读中,仿佛自己置身于虚拟境界中,身心感觉放松、头脑保持极度清醒的状态,才能高效利用时间和空间,取得更大的需求价值。读者和用户就会逐渐扩大、就会形成良好的现实空间和虚拟空间的有效结合,从而更好的实现这种沉浸式服务创新和图书馆资源的价值实现,提升对广大读者和用户的服务和我利用质量,形成良好的循环体系。

(4) 兼顾社会需求方面的创新。现阶段图书馆的工作,已经不仅仅局限于做好图书的收集、管理和借阅等基础性工作,而是需要借助更多的信息技术手段,更多的挖掘图书现有资源的潜在价值和自身优势,从而由“被动管理”向“主动服务”转变,技术改变着世界,也改变着人们的学习方式,图书馆的服务要越来越倾向于利用网络的便利条件来获取政府管理和政府服务所需的信息,同时,技术要素在现代图书馆为读者服务中也发挥着核心的作用。因此,以先进技术为工具的现代图书馆的发展,自然要向智慧型服务靠拢,为智慧图书馆服务的针对性以及个性化提升给予保障。

(5) 培养智慧馆员方面的创新。在新时代发展的今天,图书馆服务兼顾读者和用户需求必须有效结合起来,培养智慧馆员势在必行,要对他们在业务方面、个人素质、服务方式等各个层面进行培训和走出去学一学、看一看,不断提升馆员的整体素质和服务经验总结,才能不断优化和升级对广大读者和用户的服务。培训可以整体培训也可各级图书馆进行商讨和研究,制定定期和不定期的图书馆馆员的培训班,由专业人员负责讲解和课件案例播放,班期不用太长,结合国家号召和形式发展方向,把最新的、最时尚前沿的服务理念传授给来自各个图书馆的馆员,通过培训,在短时间内,让他们全方位的服务方面全面提升,馆员队伍的整体素质和服务水平就能得到不断加强,就能顺应新时代发展的潮流和新时代图书馆的发展要求。还要让这些馆员走出去,学一学、看一看,可以到比自己规模和走在时代发展前沿的大型图书馆去观摩、去学习和积累经验,看一

看、学一学就能不断扩大自己的视野和境界,打开思路和智慧,边学边改进,边提升边发展,逐渐向更好更优质的服务方向迈进和靠拢,才能逐渐提升图书馆馆员的智慧化服务能力和服务标准,使图书馆更好的发挥它的实质作用和提升服务的质量和效率,同时也为提升广大读者和民众的整体文化水平和整个民族的文化素养提供有力保障。

在这个网络与信息的飞速发展的新时代,科技飞速发展的今天,手机、计算机成了人们离不开手,迅速了解各方面的信息的一个重要平台和工具,而今的图书馆也正在面临着严峻的挑战,图书馆要竭诚服务,完善服务职能,才能不断满足读者日益增加的信息需求,才能更好的为图书信息的准确,及时提供有力的支撑和保障,同时及时、准确的信息也能第一时间让读者知道,及时供养也是图书馆发展的关键,也是吸引和留住、逐渐扩大读者的必要因素,这就要求要不断提升图书馆工作人员素质修养,要在不断加强图书馆工作人员的业务能力上下功夫,要培养图书馆工作人员的快速分类、快速整理,快速上架、胜任并熟练的完成图书馆服务所要求的不同分工和胜任不同的角色,也要熟练掌握网络、大数据和云计算等所有服务本领,把握好最新的政策信息,融合新时代发展,科学的、合理的、全面的为广大读者和民众最大的能量的优化和智慧服务,为新时代下智慧图书馆的发展和系统管理以及控制的精准化以及智慧化实现给予充分保障,在逐渐扩大的读者队伍中提供更多的便利,为整个社会的发展,为整个民族的文化自信的发展,做足充分的准备工作<sup>[2]</sup>。

## 2.2 增加特色服务内容,改进服务方式是必由之路

图书馆实现了为社会提供服务的职能转变,但距离真正意义上的向社会提供更大范围、更为优质的服务这一目标还有较为明显地差距。多开展读书节、书评类活动。每年定期举办,要求形式积极健康,平易质朴,激发读者的读书热情,追求文化内容的多元化,服务形式的多样化。开展文化系列讲座,邀请行内专业人士普及科学文化知识,开拓读者眼界,增宽读者知识面。

## 2.3 战略布局加强,科学合理配置人员是必有之路

目前,图书馆的发展阶段属于图书馆智慧化建设的初期阶段,也是图书馆智慧化服务的探索阶段,只能先从理论联系实践为起点,在整个建设过程中要制定长远的规划目标和合理的发展规划,以发展的眼光和适应新时代发展需要为发展方向,目标确立,就朝着目标制定的路线前行,就能准确掌控智慧图书馆的建设发展趋势不偏航,平稳有序的开展和进行。要充分利用好现有图书馆的原有资源,结合不断完善和日渐成熟的建设成果,才能不断推进图书馆的智慧化服务建设和发展进程,也能确保图书馆智慧化服务基础牢固,逐步成型,稳步发展。

### 参考文献:

- [1] 宋蕾. 众创空间下智慧图书馆服务模式创新建设[J]. 农村经济与科技, 2019, 30(22): 245-246.
- [2] 杨秋琳. 新时代公共图书馆服务品牌建设的实践与思考[J]. 中国管理信息化, 2018(8): 155-156.

### 作者简介:

孙晓梅(1971.7-)女,汉族,吉林白城人,大学,研究馆员,七级职员,从事图书管理研究。