

新时代背景下高校图书馆智慧服务创新路径探索

吴茜

广东艺术职业学院, 广东 佛山 528231

摘要：新时代下，以大数据和人工智能为代表的信息技术发展迅猛，这也为高校图书馆服务带来了新的发展机遇。高校图书馆应创新引入智慧服务理念和智慧服务模式，不断提升高校图书馆的服务质量，为读者提供更加便捷舒适的阅读学习体验。基于此，本文将浅析高校图书馆智慧服务现状，并探讨新时代背景下高校图书馆智慧服务创新路径，以期为高校图书馆服务工作提供一定参考。

关键词：高校图书馆；智慧服务；创新路径

Research on the path of intelligent service innovation of university library in the new era

Wu Qian

Guangdong Vocational College of Arts, Foshan, Guangdong 528231

Abstract : In the new era, information technology represented by big data and artificial intelligence develops rapidly, which also brings new opportunities for the development of university library services. University libraries should innovate and introduce smart service concepts and models, constantly improve the service quality of university libraries, and provide readers with a more convenient and comfortable reading and learning experience. Based on this, this paper will analyze the current situation of intelligent service of university library, and explore the innovative path of intelligent service of university library under the background of the new era, in order to provide some reference for the service work of university library.

Keywords : university libraries; intelligent service; innovative path

高校图书馆作为我国高等教育中的重要组成部分，其自身的特点决定了其在现代社会中的地位。在信息技术快速发展的今天，智慧服务已成为高校图书馆提升读者阅读体验、提高信息服务品质的重要途径。因此，高校图书馆要不断加大科技创新力度，把人工智能、物联网等新兴技术引入到馆藏管理、借阅服务、读者咨询等工作巾，以提升传统高校图书馆服务的有效性和智能化程度^[1]。同时，也要重视读者的需求，积极打造智慧服务体系，为读者提供多元化的借阅方式，助力读者自身信息素养的提高，为读者提供一个更加全面、便捷、高效的阅读服务体验。

一、高校图书馆智慧服务现状

(一) 图书馆智能化设施有待提升

在新时代下，作为“知识宝库”“学习圣地”的高校图书馆，其智能化程度，直接影响着读者对信息的获取与学习体验。但目前很多高校图书馆的智能化设施建设还有着较大的提升空间，这对高校图书馆的整体服务水平和质量存在一定影响。比如，部分高校图书馆的基础硬件设施相对落后，如自助借还机较少，从而造成了读者在借阅和还书过程中排队等待的现象^[2]。另外，一些高校图书馆自助服务设施也没有高效的信息查询功能，使得读者在查询过程中不能及时、准确地得到自己需要的信息。此外，虽

然也有部分高校图书馆在引进智能导览系统方面进行了尝试，但是在精确度、实用性等方面还需要不断改进。

(二) 图书馆智慧服务内容单一

当前，我国各大高校图书馆虽然在智慧服务上已取得了一定的进展，但其服务内容仍然比较单一。例如，一些高校图书馆的智慧服务更侧重于基本的信息检索、电子资源的获取，缺少更为多元化的服务，如数字学习平台，在线教育资源，虚拟互动咨询等。另外，大部分高校图书馆都是依靠传统的网页和手机APP来实现智慧服务，却忽略了社交媒体、短视频平台等新媒体平台^[3]。此外，虽然部分高校图书馆已经尝试运用人工智能、大数据分析等信息化手段丰富智慧服务内容，但是总体来说，其创新

水平还相对浅显，缺少深度的整合与应用。

（三）馆员智慧服务素养仍需完善

随着科学技术的飞速发展，特别是以智能化为代表的图书馆智慧服务模式发生了巨大的变化。但是，目前部分高校图书馆的馆员在智慧服务上还存在着一些不足，从而影响到整个高校图书馆的智慧服务水平^[4]。首先，在当前数字化与网络化的时代，高校图书馆工作人员应善于使用各类信息化工具与平台，进而为读者提供更好的服务。然而，在实际工作中，部分馆员对于大数据、人工智能等新兴技术的理解与运用能力相对薄弱，很难将其有效地运用到高校图书馆智慧服务中去。其次，馆员是高校图书馆信息资源的管理者与服务者，其信息素养的高低对其工作的专业度与精确性有很大的影响。然而一些馆员在信息检索、资源评估和知识组织等方面存在不足，从而制约了其在智慧服务领域的应用^[5]。

二、新时代背景下高校图书馆智慧服务创新路径分析

（一）优化高校图书馆智能化设施建设

在新时代下，高校图书馆要想实现智慧服务，必须有良好的智能化设施硬件作为支撑。因此，高校必须加强对图书馆智能化设施的建设，并定期对其进行更新，以保证图书馆智慧服务水平的不断提高^[6]。首先，要对图书馆智能化设施进行升级。如引入自助借阅机、智能导览系统、人脸识别门禁等，以缩短读者等候的时间，提升图书馆的运作效率。同时，还要加大对信息系统的支持力度。提升图书馆无线网络覆盖范围，为读者提供更加稳定、快速的网络环节，以满足读者在下载网络资源上的需求。其次，要引进先进的数据资源储存和处理装置。利用云计算的优势，提高高校图书馆的数据的处理能力，以及数据安全，为读者提供更加快速的数据查询和使用体验^[7]。在此基础上，高校还可以结合物联网技术，对图书馆室内环境进行智能调控，为读者营造一个舒适的读书、学习环境。在实际应用中，高校图书馆还可以利用大数据技术，对读者信息进行搜集和整合，进而建立一种立体的读者画像，并针对不同读者的不同阅读习惯和喜好，为他们提供更有针对性的服务，从而拓宽高校图书馆智慧服务的深度和广度。同时，高校在选购智能化设施的时候，要保证相应设施的兼容性和可扩充性，这样才能保证高校图书馆智能化设施在未来使用中可以根据使用情况及时调整和优化设施配置^[8]。

（二）丰富高校图书馆智慧服务内容

为了进一步提高高校图书馆智慧服务水平，丰富其服务内容也是非常重要的一个途径。当前高校图书馆智慧服务主要存在两方面问题：一方面，当读者在使用手机APP享受高校图书馆智慧服务的时候，可以通过微信公众号查看图书馆的通知公告，也可以通过手机图书馆查看馆藏现状，但这也需要读者在两个软件之间来回转换，非常不方便，而且读者的使用体验也不好^[9]。另一方面，许多读者想要基于高校图书馆这个平台，认识一些在学术研究、阅读兴趣等方面有着共同喜好的朋友，同时也想通过高校图书馆建立更多的人文交流活动，并能够将自己的需求反馈给

高校图书馆，但目前许多高校图书馆无法满足读者上述需求。所以，在高校图书馆可以采取以下措施，进一步丰富其智慧服务内容。第一，要把高校图书馆的线上和线下的服务结合起来，在智慧服务内容建设的顶层设计上，要为读者提供“一站式”的智慧服务。第二，建立读者、馆员与智慧图书馆之间的沟通的信息化平台。充分发掘读者的需求，整合高校图书馆已有的服务资源，不断完善不足之处，为优化智慧服务工作提供材料与资源^[10]。同时增强高校图书馆的社交数学，以满足读者寻找、认识具有共同喜好或学习目标的同道之人。并进一步整合简化现有形式相似、功能相近的智慧服务，以此全面提升高校图书馆的智慧服务内容，促进高校图书馆的创新发展。

（三）提升图书馆馆员智慧服务素养

高校图书馆智慧服务创新不仅要实现硬件设备的智能化，还要注重馆员的专业能力与信息素养。因此，对高校图书馆馆员来说，要不断提高自身的智慧服务水平，并具备一定的信息技术应用能力^[11]。首先，想要从整体上提高馆员的信息素养，高校需要制订有针对性的培训计划并定期组织培训活动。培训内容包括但不限于：基本的计算机操作技巧、资料库检索技能，以及智能化服务软件的运用能力。并在此基础上，结合实际工作，使馆员能熟练使用高校图书馆现有的各类智慧服务工具，进而更好地满足读者的需要。其次，要加强与科技企业的交流与合作，引进先进的信息技术与智慧服务管理经验。比如，高校可以邀请一些有图书馆智能化建设领域的专家为馆员提供咨询与帮助，让他们能够更好地理解和把握未来的高校图书馆的发展方向^[12]。此外，高校还应鼓励馆员应积极投身于智慧服务的实践与创新之中。建立“高校图书馆智慧服务工作小组”，让馆员将在实际工作中发现的问题，并探讨解决办法，从而提高全体馆员的业务能力。这也有助于提升馆员的创新思维，进而推动高校图书馆智慧服务的不断优化与完善。最后，高校还应为馆员提供一个良好的学习与交流平台，如在线学习群、定期举行智慧服务座谈会等，通过这种方式的交流，加强馆员的协作意识，提高他们对新知识、新技术的敏感度与学习的积极性。

（四）构建高校图书馆智慧服务平台

构建高校图书馆智慧服务平台对提升高校图书馆智慧服务的质量和效率具有重要意义。一个相对健全的高校图书馆智慧服务平台通常具有以下特点：一是平台的结构应该是开放式的，可以实现与其他图书馆的资源交互^[13]。二是平台界面设计应简单、直观，以保证学生、教师或科研工作人员都可以迅速上手使用。三是为读者提供网上查询、预约借阅和电子图书检索等多种服务，以适应各类读者的需要。在实际构建过程中，高校首先要利用大数据、云计算、人工智能等现代信息技术对其进行优化。通过对高校图书馆的馆藏、借阅情况、使用行为等进行了实时监测与分析，不断提升高校图书馆智慧服务平台的个性化与准确性^[14]。其次，要有较强的资源集成能力。高校图书馆智慧服务平台既要实现对传统图书资源的整合，又要实现对电子图书资源、互联网教育资源和第三方资源的访问。从而实现读者可以在一个平台上获得所需要的各种信息，提高了读者使用的便利性。另外，高校图

书馆智慧服务平台还应具备丰富多样的互动模式，如手机APP、语音检索、虚拟现实体验等。通过这种方式，既能满足不同读者的需要，又能提高读者的互动体验。与此同时，平台的安全问题也不容忽视。为了保证读者个人资料的安全性与隐私性，高校应采取有效的信息防护措施，并构建完善的著作权保护机制^[15]。

三、结语

综上所述，提升高校图书馆智慧服务是一项任重道远的工

作。对此，高校图书馆应与时俱进的引入先进的智慧服务理念与信息化工具手段，通过优化智能化设施建设、丰富智慧服务内容、提升馆员智慧服务素养、构建智慧服务平台等创新路径的探索与实践，为读者提供更加便捷、高效的高校图书馆智慧服务。

参考文献

- [1]蒋逸颖,蒋逸婷. “双一流”高校图书馆智慧服务现状研究 [J]. 图书馆研究与工作, 2023,(08): 77-81+96.
- [2]杨小玲. 智慧服务视角下高校图书馆公共文化服务创新路径研究 [J]. 传媒论坛, 2023,6(15): 115-117.
- [3]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.
- [4]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.
- [5]瞿浩,方孝玲,张新平. 高校图书馆智慧服务的优化路径研究——以合肥师范学院为例 [J]. 滁州学院学报, 2023,25(03): 126-131.
- [6]赵冰. 高校图书馆智慧服务质量影响因素识别及提升策略研究 [J]. 文教资料, 2023,(11): 172-175.
- [7]邱莉鑫. 大数据时代高校图书馆智慧服务探讨 [J]. 科技资讯, 2023,21(09): 208-211.
- [8]严淑琴. 高校图书馆智慧服务的内涵、问题与提升策略 [J]. 知识窗 (教师版), 2023,(02): 105-107.
- [9]刘华. 高校图书馆智慧服务的内容及实施路径探索 [J]. 传媒论坛, 2023,6(04): 111-113.
- [10]王勤,周申立. 高校图书馆智慧服务质量评价体系构建 [J]. 内蒙古科技与经济, 2023,(03): 136-137+140.
- [11]于欢,孙青,易静,等. 基于大数据技术的高校图书馆智慧服务模式研究 [J]. 江苏科技信息, 2022,39(31): 45-48.
- [12]杨明秋. 高校图书馆智慧服务策略分析 [J]. 长春大学学报, 2022,32(10): 63-66.
- [13]翁建华. 高校图书馆智慧服务模式探讨 [J]. 科技视界, 2022,(28): 71-73.
- [14]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.
- [15]杨婧. 基于大数据的高校图书馆智慧服务优化策略研究 [J]. 造纸装备及材料, 2022,51(07): 213-215.