

公共图书馆智慧服务路径探索

杜媛媛

(河南省图书馆, 河南 郑州 450000)

摘要: 经济的发展与科学信息技术的进步, 为社会带来了崭新的活力, 将大数据技术、云计算技术等作为支撑的科学技术环境, 给予了公共文化服务全新的内涵与全新的表现方式。在“十四五”时期, 开展创新性战略的时代背景下, 社会中各个领域的智慧服务都将走进快速发展阶段, 社会中的公共文化服务, 也将会向着便利性与惠及性趋势前进。作为文化领域关键构成的公共图书馆, 也必然走上智慧服务的道路。而纵观现阶段公共图书馆的服务形式可以看出, 一部分图书馆并没有认识到智慧服务的重要作用, 依旧沿用以往的服务形式, 使得受众黏性较差, 图书馆社会效益无法全部发挥。因此, 在全新的时代背景下, 公共图书馆必须与智慧技术相结合, 打造智慧服务系统, 提高图书馆服务成效, 为社会文化建设作出贡献。

关键词: 公共图书馆 智慧服务 措施

DOI: 10.12319/j.issn.2096-1200.2022.30.07

一、引言

图书馆是一个具有动态性特点的社会有机体, 因此图书馆应该在受众需要以及社会发展的推动下, 持续革新优化。现阶段社会已经由以往的知识型转变为科技型, 为了顺应时代脚步, 公共图书馆也应该大力变革, 深化智慧服务, 将智慧服务纵向发展, 引进与使用各种科学技术, 创设具有鲜明特点的智慧环境, 在智慧环境的驱动下, 为受众提供更加智能与人性化的服务, 拉近图书馆与受众之间的距离, 实现对科学技术、文化价值的多角度结合, 切实实现智慧服务向着合理性、个性化趋势前进。智慧服务系统的创设, 不但应该借助图书馆长时间以来累积的建设成果与资本, 还应该融合新时代环境下关于图书馆的相应理论, 只有这样才能建成全面性立体化的智慧服务框架, 从而更好地为人们服务。

二、智慧服务概述

所谓智慧服务, 就是将现代化图书馆服务效能全方位发挥出来的最主要表现方式, 智慧服务这一概念的提出, 将图书馆服务优化升级提升到了全新的高度, 也有效实现了以往图书馆服务模式的变革。智慧服务与以往的服务方式之间存有的最大差异主要体现在以下几个方面: 首先, 在服务性质方面来看, 智慧服务尤其关注对科学技术的使用, 与受众阅读需要的深度结合, 将智慧理论与科技方式使用在受众画像分析、服务体系优化等相应环节中, 持续探寻全新的服务价值增长点, 以此符合受众多样化的阅读需要; 其次, 在服务功能这一方面, 智慧服务着眼于受众的需求动态变化, 经由快捷高效的形式, 来为受众传递资

源, 这一服务功能的达成基于上述的受众画像分析、数据库建设、信息研究与精确推荐等。除此以外, 受众个人信息也将可以获取多重保护, 服务效能的精细化程度得到了显著提高; 再次, 在组成要素这一方面, 智慧服务的组成要素复杂性较强, 经由技术、人员、知识等方面结合而成, 上述要素的结合推动了图书馆服务方式的优化变革, 实现受众服务显现出了数字性与人性化特点。智慧服务的突破点在于可以有效处理受众、书籍以及空间这三者之间的关系, 将泛在性、人性化服务引进其中, 切实实现图书馆在服务形式、服务内容等方面向着智慧性转变。

三、智慧服务技术方式

智慧服务主要借助科学技术方式, 来发挥出自身的服务功能与服务价值, 就现阶段公共图书馆所提供的服务功能来看, 应用较多的技术方式主要具有可移动视觉搜索、大数据技术、5G通讯技术等, 其在图书馆智慧服务中的实际应用功能如表1所示。各类技术在不不同的服务类别之中所显现出的价值效用也完全不同。例如, 在智慧服务后台系统创设以及运行之中, 大数据技术的使用, 就可以有效借助感知层、分析层与使用层等, 达成信息资源的全方位收集、研究与辅助决策; 云计算技术的应用, 则可以有效帮助图书馆展开信息系统的建设, 以此符合图书馆对海量资源书籍的需要; 移动化视觉搜索技术的应用, 可以有效辨识广大受众传输的图片内容, 同时在馆藏信息库之中快速寻找收缩相类似的信息; 深度学习技术的应用, 可以经由系统, 来远距离获得受众的偏好资料, 制作受众画像, 向受众精确推送相应信息; 5G技术则可以高质量地为图书

表1 图书馆智慧服务类别支撑技术

公共图书馆智慧服务									
服务环节	后台系统			检索服务	常规服务		个性服务		移动服务
关键技术	大数据技术	神经网络	云计算技术	移动视觉搜索	人脸识别	GIS定位	RFID技术	深度学习	5G通讯技术

馆物联网系统提供服务，帮助相应工作人员达成智慧服务之中的虚拟现实，实现人机交互等复杂功能^[1]。

四、图书馆智慧服务措施

(一) 优化交互形式，完善平台功能

关系着受众阅读体验的直接原因，就是智慧服务系统中的人机交互质量，如若人机交互质量高，那么受众对于图书馆的黏性也将提高，反之则会下降。现阶段，已经具备的受众服务形式具有以下几种：微信平台、官方微博、官方网站。图书馆可以在保留这些服务形式的基础上，优化与升级服务系统，将其变革成为智慧性的服务方式，大范围收集广大受众的阅读记录与建议反馈，将各类问题统一并分类传输到相关管理者的意见箱中。人机交互是图书馆获取受众信息以及建议反馈的主要渠道之一，因此必须保障人机交互的畅通无阻，持续探寻人机交互模式的多样性，经由智慧化、便利化的交互模式，有效拉近图书馆以及受众之间的距离，实现图书馆提供的智慧服务更加具有人性化特点。在人机交互进程中，交互界面的显示可以直接影响受众对图书馆服务的印象，从而引起后续的连锁行为^[2]。因此，交互界面必须保障美观简洁，具有良好视觉效果。界面设计热源应该在应用简明服务构架的基础上，配备悠扬的音乐、动画等多种展示模式，让受众在视觉与听觉等多方面获取愉悦感。在交互平台功能方面，智慧服务应该为受众提供具有个性化特点的定制服务，为受众创设需求统一的快捷应用功能，支持受众对功能使用进行个性化设计，提高智慧服务成效，这样才可以实现智慧服务高质高效。

(二) 融合馆外力量，提高创新效能

在现阶段社会发展与科学技术进步的新时代，社会化合作已经成了大部分领域探索创新的主要方式，对于公共图书馆而言，向着社会化合作的方向前进，不但可以有效延展服务范畴，提升服务质量，还可以激发社会各方力量对于图书馆行业的关注程度。现阶段，已经具有较多个图书馆走出了创新合作的第一步，也获取了十分可观的成效。笔者将列举实例进行分析：沈阳图书馆与同样在沈阳的蚂蚁金服展开合作，借助支付宝这一软件，提供受众的征信信息；天津图书馆与本地的软件企业进行合作，创设

了便捷高效的O2O受众平台。公共图书馆完全可以凭借自身具备的优势与价值，强化与社会中各个领域之间的合作，形成品牌连锁效应，强化服务范围^[3]。图书馆应该在政策的驱使下，顺应文化发展要求，在自身创新优化方面着眼，汲取社会多方建议与经验，将提高社会效益为最终目标，创设多方共赢的社会合作新模式。

(三) 优化阅读环境，提高受众体验

为了完善与优化图书馆职能，改善图书馆的阅读环境也是不可忽略的工作内容。为了可以实现广大受众具有更加轻松舒适的阅读环境，图书馆不但应该保留以往的阅读功能与资源获取功能，还应该创新发展，将休闲放松以及精神娱乐等功能引入进来。受众在长时间的书籍阅读后，难免会感觉疲累，为了让受众有更加良好的阅读体验，图书馆就可以与音乐厅或者咖啡厅展开合作，创设休闲读书吧等环境；在开放自由的气息逐渐蔓延的当今时代，图书馆还可以打造馆中读者就餐区，在特定好的时间范围内，为广大受众提供各类餐品选择，以此来帮助受众解决在图书馆学习一天没有办法就餐的问题。在餐饮这一方面，图书馆应该秉持品牌理念，将本图书馆的LOGO作为餐点与甜品上的点缀，深化品牌效应。经由受众进行新媒体传播，有效提高图书馆受众的舒适性评价。除此以外，在图书馆单独的楼层中还应该规划功能分区，如古诗背诵区、交流区等^[4]。最后，图书馆还应该规划一些智能性的电子阅读区，这样可以让受众更加便利地进行资料查阅以及书籍阅读，读者不但可以阅读文字，也可以观看视频资料。

(四) 提高挖掘效能，重视推动精度

与以往的受众服务方式有所差异，智慧服务是将图书馆与受众之间的隐形交互作为基础，在这一基础上感知与分析受众的阅读需要，经由对受众信息以及受众在阅读进程中发生的种种行为展开研究，来全方位挖掘数据资源的内在意义，之后为受众精确推送其所需要的书籍资料。精确性是图书馆智慧服务的主要特点，智慧平台经由“归纳信息——研究需要——预测后续——调整方式——合理设计”这一体系化流程，达成精确服务。对此，公共图书馆应该通过大数据技术、云计算等技术创设功能强大的信息挖掘以及研究系统，提高信息资料分析能力，通过收集信息创

设受众画像，在全方位尊重以及保护每一位受众个人隐私的基础上，打造受众知识框架，进行精确推送。在实际实施的过程中，图书馆可以将受众的阅读爱好作为主要的类别划分依据，在图书馆已经具备的特色信息库中，挑选出受众关注度高、点击访问率高、喜爱程度高的书籍资料进行推送，在推送进程中，应该将受众的阅读习惯以受众常用的阅读模式为基础，将不相同类别的书籍经由最优的渠道展开传输。对于知识性较强的书籍资料，受众乐于接受的观看方式有微电影、动画、有声视频等，图书馆就可以投其所好，重点强化上述几种类型资源的打造工作，以此符合受众的阅读需要。

（五）全面分析资源，支撑服务系统

公共图书馆智慧服务系统，主要可以划分成为四个板块，分别为：阅读情感体悟、信息资源传播、智慧阅读功能、阅读情景处理。其中，阅读情感这一板块是基础，也是图书馆对受众阅读感受与阅读成效的直观结论，也是阅读反馈建议的主要来源渠道；信息资源传播，是服务系统的核心构成，其主要功能就是信息的传输与建议反馈；阅读情景则是服务系统的前提，这一板块需要使用较多的科学设备以及技术方式，主要负责对各种信息展开有效处理，打造相应的受众行为模型，深刻研究不同受众的阅读喜好；智慧服务则是图书馆服务的最终目标，主要依据上述板块的分析成果，来对图书馆所具备的优势资源展开归纳整合，为受众提供智慧性较强的阅读环境。除此以外，图书馆在展开智慧服务系统创设的进程中，应该关注资源建设的智慧性成效，重视不同受众的个性化需要。

（六）强化技术使用，创设阅读空间

图书馆应该强化对各类高科技技术的应用力度，如5G技术、人工智能技术等。在各种高科技方式的使用下，可以有效创设与延展网络虚拟平台，让受众可以随时应用各种载体来阅读书籍，为受众提供一个泛在性的阅读环境。对此，图书馆智慧系统的创设应该凸显出空间规划，重视不同类别受众的阅读需要，将此作为前提设计空间构造模型。详细来说，受众虚拟空间应该依据资源类别、环境特点、功能价值等展开分类规划，不相同类别的虚拟空间应该涵盖远程阅读、交流沟通、虚拟图书馆等功能。5G技术

可以为虚拟平台的打造提供信息传递的保障，并且还可以强化虚拟空间以及实际图书馆之间的关联。全面归纳收集虚拟阅读情景中受众的各种行为数据，为后续智慧服务的进行与革新提供调整依据。泛在性阅读平台还应该重视对各类受众的划分，以此有指向性地为受众提供服务，图书馆现阶段经常可见的读者类别有学习性、研究性、放松性这三种，图书馆应该依据各种受众需要，创设不同阅读环境。

五、结语

综上所述，在科学信息技术持续发展的背景下，智慧服务成了时代发展主要旋律，受众的阅读需要以及阅读习惯产生了较大的变化，图书馆的服务模式也从过去的僵化性向着灵活性趋势转变，图书馆应该大力自主地优化服务思想。现阶段，十四五规划为图书馆的智慧性服务提供了优异的契机与平台，同时持续发展的科学技术也为图书馆带来了完善高效的技术支撑。图书馆必须紧紧把控良好契机，全方位借助政策与技术优势，提高对智慧服务系统的建设关注程度，延展与深化服务效能，全面挖掘数据价值，革新服务方式，结合受众的实际需要提供个性化服务，切实达成公共图书馆服务能力的全面发挥，实现图书馆的智慧升级与优化。本文也对于图书馆智慧服务的措施展开了分析，希望通过笔者的研究，可以为相应工作人员提供些许建议与思路。

参考文献

- [1]张伟.中小学图书馆与公共图书馆合作实践与探索——以太原市中小学与山西省图书馆开展合作为例[J].中国现代教育装备,2022(24):44-46.
- [2]洪牧.公共图书馆人力资源激励机制探索与实践——以吉林省图书馆为例[J].吉林省教育学院学报,2022,38(12):146-149.
- [3]卜森.公共图书馆红色主题阅读推广路径探索——以31家省级公共图书馆为例[J].图书馆工作与研究,2022(12):120-128.
- [4]胡海燕.我国省级公共图书馆抖音短视频运营现状与发展策略研究[J].图书馆工作与研究,2022(12):94-105.