

智能化环境下图书馆业务和服务创新发展

王芳转

(府谷县图书馆, 陕西 榆林 719499)

【摘要】随着信息技术的飞速发展和人工智能技术的广泛应用, 智能化已成为现代社会发展的重要趋势。在这一背景下, 图书馆作为知识与信息的集散地, 正面临着前所未有的机遇与挑战。智能化环境为图书馆带来了更高效的信息处理方式、更便捷的服务手段以及更丰富的用户体验。然而, 如何在这一环境下推动图书馆业务和服务的创新发展, 成为摆在人们面前的重要课题。

【关键词】智能化; 图书馆业务; 服务创新; 方法策略

引言:

在互联网信息技术深入普及的影响下, 智能化环境逐步形成, 在带来技术性便利之余, 同时也提出了智能化的转型发展要求。对于图书馆的服务管理工作而言同样如此, 智能化发展已经成为图书馆业务服务的关键发展方向之一。在引入智能化的技术要素之后, 图书馆不仅需要关注和确保各类技术要素的应用效果, 还应同时分析新型技术要素与现有业务服务模式的兼容性, 在既有模式中做出需要的优化和调整, 以便确保本馆业务服务可以在智能化环境下为社会公众读者群体提供良好的服务体验。

一、大数据时代的来临对图书馆所造成的影响

(一) 对图书馆工作人员带来的影响

近年来, 大数据环境的降临对如今图书馆的服务模式造成了较多的变化。众所周知, 大数据信息技术能获得成功发展, 是因为其推动了互联网时代的进展, 大幅提升了互联网技术的时代进程。所以, 图书馆的各种文化资源和文献资源以及其所储存的各种信息资料都会朝着信息化的方向逐渐发展。基于此, 图书馆的服务模式也会逐渐转变成智能化的操作, 从人工管理慢慢转变成信息化的网络自动管理, 传统的人工管理模式和许多需要手动操作的环节都会被逐渐淘汰掉。这样的结果也会给当前图书馆的各个工作人员产生巨大的影响。在往后的日常工作里, 他们不单单要熟悉掌握以前的图书馆基本的工作环节, 同时还要跟随着时代进步的步伐, 不断学习图书馆的创新服务中需要运用到新型科学技术以及新的服务模式。如果没能跟上大数据时代的步伐做出及时的提升和改变, 那么他们就很有可能被大数据环境所淘汰。所以, 图书馆要在提高图书馆工作人员的职业素养的同时, 也要及时培养他们的数据管理、数据分析和数据应用的能力。只有这样, 图书馆中的各个工作人员的各项水平和职业技术涵养都会持续提升, 进而使得图

书馆和工作人员都能在大数据时代的环境下有着更好的发展前景。

(二) 对目前图书馆的业务处理能力的影响

大数据不光是有储备信息和收集信息的能力, 还具备分析信息并且做出总结的能力。所以说, 在大数据的时代背景下, 图书馆的业务处理能力也有必要进行改进和创新, 不可以仅仅限制于只对各类书籍、照片、视频或者书刊等信息载体做整理以及收集。还要对人们的阅读习惯、阅读规律和阅读效率等方面做好收集和整合, 并且创建出专门与其对应的数据库, 来对它们做出全面的分析。不仅如此, 图书馆还应当发掘出自己具备的特点, 研发出属于自己的特色服务模式, 为用户提供这些特色的服务。这就要求图书馆能够突破自己以前的查询和服务模式, 慢慢转换成为对各类数据的分析和加工服务, 让更多的人能够体会到图书馆的创新型服务模式。

二、智能化环境下图书馆业务和服务创新发展存在的问题

首先, 图书馆在智能化转型过程中, 传统业务与服务模式亟待更新。传统的图书馆运营方式往往侧重于物理空间的管理和纸质文献的收藏, 但在数字化、网络化的冲击下, 这种模式已难以满足用户多样化的需求。图书馆需要积极探索数字化服务的新模式, 如电子书借阅、在线咨询服务等, 以适应智能化环境的要求。其次, 智能化环境下图书馆的数据安全和隐私保护问题日益突出。随着图书馆业务和服务向数字化、网络化方向发展, 用户数据的安全性和隐私保护成为关注的焦点。图书馆需要建立健全的数据安全管理制度, 加强技术防范, 确保用户数据的安全和隐私不被侵犯。再者, 图书馆在智能化环境下需要加强与用户的互动与沟通。传统图书馆往往扮演着被动服务的角色, 但在智能化环境下, 图书馆需要更加主动地与用户互动, 了解用

户的需求和反馈,以便提供更加精准、个性化的服务。图书馆可以通过社交媒体、在线调查等方式加强与用户的沟通,提升用户满意度和忠诚度。此外,图书馆在智能化环境下还需要关注人才培养和队伍建设问题。智能化技术的引入和应用需要专业的技术人才来支撑,而图书馆作为知识服务的重要机构,也需要具备专业素养的服务人员来提供高质量的服务。因此,图书馆需要加强对技术人才的培养和引进,同时提升服务人员的专业素养和服务水平。智能化环境下图书馆业务和服务创新发展面临着多方面的挑战和问题。图书馆需要积极应对这些挑战,不断探索和创新业务模式和服务方式,以适应智能化环境的要求,为用户提供更加便捷、高效、个性化的知识服务。

三、智能化环境下图书馆业务与服务的创新方向

在智能化环境下创新业务与服务时,图书馆应当科学地把控创新方向,以便保障最终的创新成果。具体而言,图书馆应从推动图书馆资源服务实现一体化,多元拓展图书馆空间的设备关联,持续提升图书馆管理平台集成度,确保提升馆员群体综合素养水平等方向出发,确保图书馆的业务与服务可以实现科学的创新。

(一) 推动图书馆资源服务实现一体化

在智能化环境下,社会公众可以依照自身需求即时获取大量的信息内容,同时在信息内容接受方面越发倾向于碎片化的接受过程。与此同时,智能化环境还带动越来越多的信息内容提供方出现,难免为社会公众获取信息内容的过程带来效率性的不利影响。为此,在智能化崭新环境下创新业务服务时,图书馆应当首要遵循的创新发展方向在于推动馆内资源和服务的一体化,整合馆内各类资源,同时为社会公众读者群体提供更加便利的信息内容获取体验,以便在满足读者群体信息内容接受需求的过程中实现馆内业务服务的质量性表现。

(二) 多元拓展图书馆空间的设备关联

在基于智能化环境创新业务服务时,图书馆应当意识到软硬件设施设备条件对于业务服务智能化发展而言的关键支撑性作用,围绕智能化增强软硬件基础设施建设力度,为业务服务的智能化创新发展过程赋能。具体而言,图书馆不仅应当确保各基础设施设备单体的效能表现,同时还应关注不同设施设备之间的联动效果,以便在馆内促成智能化设施设备联动的良好局面,动态获取馆内各项服务管理工作的进行状况,为馆内资源的整体协同管理调配过程创造更加有利的基础性条件,提升各项业务服务工作实际的工作质量。

(三) 持续提升图书馆管理平台集成度

在智能化环境下,信息化管理平台是必不可少

的重要支撑之一,需要结合智能化转型需求进行优化,确保图书馆信息管理平台可以充分实现其价值。具体而言,图书馆应当围绕管理平台的集成度表现进行提升,为馆内各类资源的有效管理提供平台性的支持。在持续提升管理平台集成度的过程中,图书馆可以在现有的管理平台中内嵌新型功能模块,主要可以围绕资源数据共享、读者阅读偏好收集和各类情景数据处理等方向进行,推动管理平台内部图书资源相关的数据信息可以充分发挥其可观的现实价值。

(四) 确保提升馆员群体综合素养水平

为求在智能化环境下创新发展业务与服务,图书馆应当意识到馆员群体在创新发展过程中占据的基础性地位,在选取创新发展方向时将馆员队伍建设力度纳入考量,确保馆员可以适应实现智能化创新发展后的图书管理服务工作变化。在此过程中,图书馆需要重点确保和提升馆员群体在综合素养水平方面的实际表现,定期面向馆员群体提供思想道德教育活动、专业化图书管理服务知识能力培训活动和信息素养培训活动,从工作意识、工作能力和信息素养等多重维度出发助其实现自我发展与自我提升。通过帮助馆员提升综合水平的形式,图书馆也就可以相应地为业务服务的智能化转型发展过程赋能。

四、智能化环境下图书馆业务与服务模式的创新实践策略

在创新实践业务与服务模式的过程中,图书馆应当同时考虑到外部的智能化环境和本馆现有的业务与服务现状,以便实事求是地采取科学策略促成业务服务的有序创新,实现足以适应智能化崭新环境的发展。具体而言,图书馆可以采取包含利用集成化图书服务提升图书检索效率,尽力服务于读者群体的专业化阅读需求,基于读者群体内分众群体提供定制服务,确保读者服务利用时获得优质交互体验在内的诸多有效策略,更加科学地从智能化环境出发创新实践业务与服务模式,确保和提升图书馆的服务管理质量。

(一) 利用集成化图书服务提升图书检索效率

在创新实践智能化业务服务模式时,图书馆可以优先针对图书管理系统进行优化升级,确保管理系统的运行效率及效果,以便为后续的集成化图书服务的实现过程赋能。在优化管理系统之后,图书馆应当基于管理系统具备的崭新智能化特色功能,整合馆内纸质图书文献资源和数字资源,统筹重构现有的信息资源体系。与此同时,还应同步针对完成整合重构的资源体系搭建新型检索功能模块,确保异构资源可以实现集成检索,帮助读者大幅提升图书检索的效率以及体验。

（二）尽力服务于读者群体的专业化阅读需求

当前，各学科交叉发展已经成为学术领域取得崭新突破的重要方向之一，以至于越来越多的学生和专业科研人员对图书馆提出了学科交叉资源供给需求，需要图书馆在创新实践智能化业务服务模式纳入考量，尽力服务于部分读者群体的跨学科多主题专业化图书文献资源获取需求。为此，图书馆可以对当下时兴的科研热点内容保持跟进，选取主流研究方向整合馆内现有资源搭建对应的专业智库，满足学生及科研人员在图书服务方面提出的专指性服务需求。

（三）基于读者群体内分众群体提供定制服务

在当前的互联网信息时代，社会公众之间的分众化趋势越显突出，不同分众群体在信息内容接受方面提出了差异显著的需求。因此，在创新实践智能化业务服务模式时，图书馆应当充分意识到这一点，通过检索借阅履历进行科学的分析，完成不同分众群体的用户画像建构，以便明确把握现有读者群体内各分众群体的划分状况和阅读需求，基于不同群体需求提供定制化的图书服务，通过帮助读者满足需求吸引读者继续利用图书服务，确保智能化业务服务模式创新实践过程可以充分实现其价值。

（四）确保读者服务利用时获得优质交互体验

受长时间使用新媒体平台影响，当代社会公众越发看重信息内容接受过程中的交互体验，需要图书馆保持跟进和重视，在创新实践智能化业务服务模式的过程中予以实现，通过满足读者群体交互体验需求的形式，推动各项具体业务服务工作的智能化转型发展进度。在此过程中，图书馆可以实现本馆与读者群体的交互，收集读者群体对于智能化图书服务的意见，在后续的智能化模式优化过程中作出相应的调整，确保智能化模式所提供的交互体验可以满足读者的需求。

五、智能化环境下图书馆业务与服务创新发展前景

对于目前前往智慧图书馆进行看书学习的大部分人来说，智慧图书馆除了需要具备能够让他们感受到安全和舒适的阅读空间，还要能够实现多方面综合功能的交叠重合。总的来说，智慧图书馆在给予了能让人们感受到安全舒适的阅读空间的同时，也要在这个阅读学习的空间中给他们提供更多方面的综合功能。例如，为他们提供无线网络，交流沟通，专研合作以及问题解答等等之类的功能。所以，在智慧图书馆的空间再造过程中，不光要拥有研修间和研讨室等功能，同样需要改建出以数字化人文服务为中心的模拟专研空间，从而使得各式各样的读者对于智慧图书馆的各方面要求得到满足。同时在对于图书馆空间再造和数字人文服务方面的建设需要提升其创意，让其焕然一新，能够使人眼前一

前一亮。目前许多图书馆在建设这几个方面的功能时，仅仅是把他们当作两个分隔开的单独项目来开展，这对于人们在对于这些功能的交叠上的需要并没有能在现实的智慧图书馆建设中所展现出来。在实际情况下，人们对于智慧图书馆的空间改造过程中应该把图书馆的服务功能创新和它的空间功能改造所相互融合，并且对于智慧图书馆的空间利用率和各个需要改造和创新的方面都要进行合理的优化和改进，在对其进行优化和改进的同时也需要将这些内容进行合理的相互融合。

结语：

综上所述，展望未来，随着人工智能技术的不断发展和普及，智能化环境将成为图书馆业务和服务创新发展的重要趋势。图书馆应紧紧抓住这一机遇，积极应对挑战，加强智能化技术应用和服务创新，不断提升自身核心竞争力，为读者提供更加高效、便捷、个性化的服务体验。同时，图书馆还应加强与其他行业领域的合作与交流，共同推动智能化环境下图书馆事业的繁荣发展。

参考文献：

- [1]崔文娟.人工智能时代图书馆空间功能及服务创新探讨[J].造纸装备及材料, 2022, 51 (01): 196-198.
- [2]徐泽恒.人工智能时代图书馆图情服务的转型与创新分析[J].文化产业, 2021 (18): 74-75.
- [3]王强.人工智能技术在公共图书馆服务功能变革创新中的应用[J].河南科技, 2021, 40 (18): 11-13.
- [4]文晓琴.大数据、人工智能新技术背景下图书馆知识服务创新[J].科技传播, 2021, 13 (11): 136-138.
- [5]赵家斌.人工智能技术在图书馆服务创新中的应用[J].信息与电脑 (理论版), 2020, 32 (23): 160-162.
- [6]吕俊秀.人工智能驱动下图书馆创新服务模式研究[J].河南图书馆学刊, 2019, 39 (11): 98-99+107.
- [7]汪蓄, 高松.智能化环境下图书馆业务与服务创新发展——以天津海运职业学院图书馆为例[J].天津职业院校联合学报, 2022, 24 (12): 111-117.
- [8]邵波, 单轶, 王怡.新一代服务平台环境下的智慧图书馆建设: 业务重组与数据管理[J].中国图书馆学报, 2020, 46 (02): 27-37.

作者简介：

王芳转 (1982.3-), 女, 汉族, 陕西榆林人, 本科, 助理馆员, 研究方向: 图书管理。