

Discussion on the Construction of the Intelligent Service System of Public Libraries in the “Internet +” Era

Yuan Yao

Nanjing City Gulou District Library, Nanjing, Jiangsu, 210000, China

Abstract

Focusing on the challenges and opportunities faced by public libraries in the context of the “Internet plus” era, this paper deeply discusses the strategies for building an intelligent service system. With the rise of digital reading materials, traditional paper book borrowing is facing challenges. At the same time, user demands are becoming increasingly diverse, which puts higher demands on library services. In addition, rapid technological updates also require continuous upgrades to library services. To address these challenges, this paper proposes a series of strategies, including strengthening online service platforms, promoting digital resource construction, implementing intelligent management, expanding interactive communication, and strengthening talent training. These strategies aim to help public libraries adapt to the changes of the digital age, improve service quality and efficiency, and meet the diverse needs of users.

Keywords

“Internet +”; public library; intelligent service system; digital age

“互联网 +”时代公共图书馆智慧服务体系的构建探讨

姚远

南京市鼓楼区图书馆, 中国·江苏南京 210000

摘要

论文聚焦于“互联网+”时代背景下公共图书馆面临的挑战与机遇, 深入探讨了构建智慧服务体系的策略, 随着数字化阅读材料的兴起, 传统纸质图书借阅面临冲击, 同时用户需求日益多样化, 对图书馆服务提出更高要求, 此外技术快速更新也促使图书馆服务需不断升级。为应对这些挑战论文提出了一系列策略, 包括强化在线服务平台、推进数字资源建设、实现智能管理、拓展互动交流以及加强人才培养等, 这些策略旨在帮助公共图书馆适应数字化时代的变革, 提升服务质量与效率, 满足用户多元化需求。

关键词

互联网+; 公共图书馆; 智慧服务体系; 数字化时代

1 引言

随着“互联网+”时代的全面到来, 信息技术的飞速发展正深刻地改变着社会的每一个角落, 也对传统服务行业提出了前所未有的挑战与机遇, 公共图书馆作为知识传播与文化遗产的重要阵地, 在这一时代背景下同样面临着深刻的变革需求。传统的图书馆服务模式以纸质图书为核心, 依赖人工管理, 服务范围相对有限, 难以满足现代读者日益增长的多元化、个性化需求, 数字化阅读材料的兴起, 尤其是电子书、有声书、在线数据库等新型阅读资源的普及, 极大地冲击了纸质图书的市场地位, 也促使读者阅读习惯发生了根本性变化, 越来越多的读者倾向于通过移动设备随时随地获取所需信息, 这要求公共图书馆必须调整服务策略以适应这

一趋势。然而挑战往往与机遇并存, 在“互联网+”的推动下公共图书馆也迎来了前所未有的发展机遇, 通过构建智慧服务体系公共图书馆可以充分利用互联网、大数据、人工智能等先进技术, 实现服务的数字化、智能化和个性化, 从而提升服务质量和效率, 吸引更多读者回归图书馆重燃阅读热情。

2 公共图书馆智慧服务体系的概念与内涵

2.1 智慧服务体系的定义与构成要素

在“互联网+”的浪潮中公共图书馆作为知识与文化的传承者与传播者, 其服务模式的创新成为时代赋予的新使命, 智慧服务体系作为这一背景下应运而生的新概念, 它不仅仅是技术与服务的简单叠加, 而是深度融合了“互联网+”技术与公共图书馆传统优势的新型服务模式。智慧服务体系顾名思义是以智慧为核心, 通过信息技术的深度应用实现公共图书馆服务智能化、高效化、个性化的全新体系, 它打破

【作者简介】姚远(1987-), 男, 中国江苏南京人, 硕士, 馆员, 从事图书馆公共服务、智慧图书馆研究。

了传统图书馆的物理界限，将服务延伸至线上与线下，让读者无论身处何地都能享受到便捷、丰富的知识资源，这一体系的核心在于其构成要素之间的紧密协作与相互促进。信息技术是智慧服务体系的基石，云计算、大数据、物联网等前沿技术的引入，为图书馆提供了强大的数据处理与分析能力，使得资源的整合与管理更加高效，同时这些技术也为读者提供了更加个性化、精准化的服务体验，例如通过大数据分析读者的阅读偏好与行为模式，图书馆可以为其推送定制化的书籍推荐与活动信息，满足其个性化需求。

资源整合是智慧服务体系的重要支撑，在数字化时代资源的丰富性与多样性成为衡量图书馆服务质量的重要标准，智慧服务体系通过构建数字化资源库实现了资源的统一管理共享，不仅提高了资源的利用效率也拓宽了读者的获取渠道。在智慧服务体系中用户不再是被动接受服务的对象而是成为服务创新的主体，图书馆通过设计以用户为中心的服务流程，简化操作步骤提高服务效率，利用大数据分析用户行为提供定制化推荐与服务并强化互动与反馈机制，及时收集用户意见持续改进服务质量。

2.2 智慧服务体系的核心价值体现

智慧服务体系的核心价值在于其对于公共图书馆服务效率、用户体验以及知识传播能力的显著提升。首先，从服务效率的角度来看，智慧服务体系通过信息技术的深度应用实现了服务流程的自动化与智能化，无论是资源的检索、借阅还是归还等环节都能够在短时间内得到高效处理，这不仅减轻了馆员的工作负担也提高了读者的服务体验，同时通过大数据分析预测技术，图书馆能够提前预判读者的需求变化并提前做好准备工作，确保服务的连续性与稳定性；其次，从用户体验的角度来看，智慧服务体系注重以用户为中心的服务理念，通过定制化推荐、互动交流等方式，图书馆能够深入了解读者的需求与偏好，并为其提供个性化的服务体验，这种个性化的服务不仅增强了读者的满意度与忠诚度也促进了图书馆与读者之间的良好互动与沟通；最后，从知识传播的角度来看，智慧服务体系通过数字化资源的丰富与共享、跨界合作的深化以及用户参与的激发等方式，极大地促进了知识的传播与普及，数字化资源的引入使得读者能够随时随地获取所需的知识信息，跨界合作则打破了行业壁垒与地域限制，实现了知识与文化的交流与融合，而用户参与的激发则鼓励了读者积极参与到知识的创造与传播中来，形成了共建共享的知识生态体系，这一系列的举措不仅丰富了图书馆的知识资源体系，也提升了其知识传播的效率与效果。

3 当前公共图书馆面临的挑战

3.1 阅读习惯的深刻变迁

随着“互联网+”时代的深入发展人们的阅读习惯正经历着一场前所未有的变革，数字化阅读材料的兴起，如同一股不可阻挡的潮流冲击着传统纸质图书的领地，智能手机、

平板电脑、电子阅读器等智能终端设备的普及，使得人们能够随时随地获取并阅读各类电子书籍、期刊和学术论文，这种便捷性不仅极大地满足了现代人快节奏生活中的阅读需求，也促使了阅读方式的多样化。数字化阅读材料的优势在于其丰富的表现形式和强大的交互性，电子书籍可以嵌入图片、音频、视频等多媒体元素，为读者提供更加生动、直观的阅读体验，同时电子阅读器还具备搜索、标注、笔记等功能，使得阅读过程更加高效、个性化，这种阅读方式的转变，不仅改变了人们的阅读习惯，也对公共图书馆的服务模式提出了新的挑战。

3.2 用户需求的多元呈现

用户在“互联网+”时代的需求不再局限于传统的借阅服务，而是呈现出更加多元化、个性化的特点，用户期望图书馆能够提供更加便捷、高效的信息服务，满足他们在学习、研究、娱乐等方面的多样化需求。第一，用户对于信息获取的便捷性有着更高的要求，他们希望图书馆能够提供在线查询、预约、续借等一站式服务，减少因排队等待而浪费的时间，同时还希望图书馆能够利用大数据、人工智能等技术手段，为他们提供个性化的信息推送和推荐服务，帮助他们快速找到所需的信息资源；第二，用户对于互动交流的需求也日益增强，他们希望能够在图书馆这个平台上与志同道合的人进行交流和分享，共同探讨学术问题、分享阅读心得，为了满足用户的这一需求，图书馆应建立线上社区或论坛，为用户提供一个自由、开放的交流平台，鼓励馆员积极参与线上互动，解答用户的疑问、收集用户的反馈，不断提升服务质量。

4 构建智慧服务体系的策略

4.1 强化在线服务平台：构建数字时代的阅读门户

在“互联网+”的浪潮下，强化在线服务平台是公共图书馆构建智慧服务体系的首要任务，一个优秀的在线服务平台不仅是图书馆数字资源的展示窗口，更是连接读者与知识的桥梁，为此图书馆应致力于打造易用、功能丰富的图书馆网站和移动应用。在网站设计上应注重用户体验，采用简洁明了的布局和直观易用的导航设计，使读者能够快速找到所需资源，同时集成多种功能模块，如在线阅读、资源检索、个人书架、借阅管理等，满足读者多样化的需求，此外还应加强网站的互动性和社交性，如设置读者评论、推荐分享等功能，鼓励读者参与交流，形成良好的阅读氛围。

4.2 推进数字资源建设：丰富馆藏资源，满足多样化需求

数字资源的丰富性和多样性是公共图书馆智慧服务体系的重要支撑，随着数字化阅读材料的兴起和读者需求的多样化，图书馆必须加大电子书、数据库等数字资源的投入和建设力度。在电子书建设方面图书馆应积极与出版社、电子书平台等合作，引进高质量的电子书资源，并建立科学的分

类体系和检索机制,方便读者查找和阅读,同时还可以探索自助出版、版权合作等模式,鼓励作者和出版机构将优秀作品转化为电子书形式进行传播,数据库作为图书馆数字资源的重要组成部分其重要性不言而喻,图书馆应根据读者需求和学科发展趋势,建设或引进各类专业数据库和特色数据库,如学术期刊数据库、学位论文数据库、专利数据库等。这些数据库不仅能为读者提供丰富的学术资源,还能促进学术交流与合作,提升图书馆的学术影响力。此外图书馆还应注重数字资源的整合与共享,通过建立数字资源管理平台,实现不同来源、不同格式的数字资源的统一管理和访问控制,还可以与其他图书馆、学术机构等建立资源共享机制,实现数字资源的互利共赢和可持续发展。

4.3 实现智能管理:运用技术优化服务流程,提升效率

智能管理是公共图书馆智慧服务体系的核心之一,通过运用人工智能、大数据等先进技术,图书馆可以实现对图书管理与借阅流程的智能化优化,提升服务效率和用户体验。在图书管理方面图书馆可以利用 RFID 技术实现图书的自动盘点、定位和跟踪,通过 RFID 标签与阅读器的配合实时掌握图书的存放位置和借阅状态,减少人工盘点和查找的工作量,还可以利用大数据分析技术对图书借阅数据进行深入挖掘和分析,了解读者的借阅偏好和阅读需求,为图书采购和推荐提供依据;在借阅流程方面图书馆可以引入自助借还机、无人值守图书馆等智能设备和服务模式,这些设备和服务模式能够实现借阅流程的自动化和无人化操作,减少人工干预和排队等待时间,通过人脸识别、二维码扫描等技术手段实现读者身份验证和借阅记录管理,提升借阅流程的便捷性和安全性,此外图书馆还可以利用人工智能技术提升服务质量和水平,如可以开发智能客服系统或聊天机器人等应用程序,为读者提供 24 小时不间断的咨询服务和解答疑惑,这些智能系统不仅能够快速响应读者的需求和问题,还能通过学习和优化算法不断提升服务质量和用户体验。

4.4 拓展互动交流:建立线上社区,促进知识共享与传播

互动交流是公共图书馆智慧服务体系的重要组成部分,通过建立线上社区和开展多种形式的交流活动图书馆可以

促进读者之间以及读者与馆员之间的沟通和联系,形成良好的阅读氛围和学术氛围。在建立线上社区方面图书馆可以依托官方网站、移动应用等平台开设读者论坛、博客、微博等社交媒体账号或群组,在这些平台上读者可以发表自己的阅读心得、分享优质资源、提出问题和建议等,馆员也可以积极参与其中,为读者提供指导和帮助,形成良好的互动和交流机制,除了线上社区外图书馆还可以开展多种形式的线下交流活动,例如可以定期举办读书会、讲座、展览等活动,邀请专家学者、作者和读者共同参与讨论和交流。这些活动不仅能够增进读者之间的友谊和了解,还能促进知识的共享和传播。

5 结语

在“互联网+”时代,公共图书馆面临着前所未有的挑战与机遇。数字化阅读材料的普及和用户需求的多样化要求图书馆服务必须不断创新与升级。通过构建智慧服务体系,公共图书馆能够有效应对这些挑战,实现服务的数字化、智能化和个性化。强化在线服务平台、推进数字资源建设、实现智能管理、拓展互动交流以及加强人才培养,这些策略的实施不仅提升了图书馆的服务质量和效率,还增强了用户的参与感和满意度。未来,随着技术的不断进步和用户需求的进一步变化,公共图书馆应继续秉持创新精神,不断优化智慧服务体系,为广大读者提供更加优质、便捷的信息服务,推动图书馆事业在数字化时代持续繁荣发展。

参考文献

- [1] 李春蕾.大数据时代图书馆个性化智慧服务体系建设[J].经贸实践,2018(15):200-202.
- [2] 刘露.“互联网+”时代公共图书馆智慧服务体系的构建[J].山西档案,2017(2):115-117.
- [3] 于世花,张勇.“互联网+”时代图书馆服务的创新与智慧服务的构建[J].出版广角,2017(2):6-8.
- [4] 曾子明,陈贝贝.融合情境的智慧图书馆个性化服务研究[J].图书馆论坛,2016(2).
- [5] 冯国权.互联网思维下图书馆服务变革探讨[J].图书情报工作,2015(2).
- [6] 张兴旺,李晨晖,秦晓珠.云图书馆基础理论研究与进展[J].图书馆论坛,2012(5).