

数字化转型背景下公共图书馆智慧服务体系构建研究

刘一儒
(武汉图书馆)

DOI: 10.65285/RWYSHKX.V2I3.003

摘要: 在全社会数字化转型持续深入的大背景下, 公共图书馆作为公共文化服务体系的重要组成部分, 正面临服务模式、管理方式与功能定位的多重变革。智慧服务体系的构建, 不仅是技术工具层面的更新, 更是图书馆服务理念、资源组织方式与运行机制的系统性重塑。当前, 我国公共图书馆智慧化建设已取得一定进展, 但在实践过程中仍暴露出资源配置不均衡、技术应用停留在表面、服务供给碎片化、保障机制不健全等现实问题。基于此, 本文立足数字化转型的时代要求, 对公共图书馆智慧服务体系的内涵、结构与现实困境进行梳理, 并从资源、技术、服务、管理、保障五个层面提出体系化构建路径, 以期为新时期公共图书馆高质量发展提供可参考的思路与方法。

关键词: 数字化转型; 公共图书馆; 智慧服务; 服务体系; 公共文化服务均等化

Research on the Construction of an Intelligent Service System for Public Libraries under the Background of Digital Transformation

Yiru Liu
Wuhan Library

Abstract: Against the backdrop of continuous and in-depth digital transformation across society, public libraries, as an important component of the public cultural service system, are facing multiple changes in service models, management methods, and functional positioning. The construction of an intelligent service system is not only an update at the level of technical tools but also a systematic reshaping of library service concepts, resource organization methods, and operational mechanisms. At present, the intelligent construction of public libraries in China has made certain progress, but in practice, issues such as uneven resource allocation, superficial technology application, fragmented service provision, and inadequate support mechanisms still exist. Based on this, this paper, grounded in the requirements of the era of digital transformation, sorts out the connotation, structure, and practical difficulties of the intelligent service system of public libraries, and proposes systematic construction paths from five aspects: resources, technology, services, management, and support, aiming to provide reference ideas and methods for the high-quality development of public libraries in the new era.

Keywords: Digital transformation; Public libraries; Intelligent services; Service system; Equalization of public cultural services

前言

数字技术的快速普及与深度应用, 正在全面重塑公共文化服务的供给结构与运行方式。公众信息获取习惯、阅读行为与文化参与方式发生显著变化, 传统图书馆以阵地服务、文献借阅为核心的运行模式, 已难以完全满足社会多元化、便捷化、个性化的需求。在此背景下, 推动公共图书馆向数字化、智慧化方向转型, 成为行业发展的必然选择, 也是提升公共文化服务效能、促进文化普惠的重要途径。

近年来, 国家层面陆续出台多项政策文件, 鼓励公共文化机构加快数字化改造, 推动智慧服务创新发展。各地图书馆纷纷引入自助设备、搭建线上平台、建设数字资源库、探索新型服务空间, 智慧图书馆建设从概念走向实践。但从整体发展状况来看, 不少图书馆的智慧化建设仍停留在

设备添置、系统上线等浅层阶段, 缺乏整体规划与长效机制, “重硬件、轻服务”“重建设、轻运营”的现象较为突出, 真正意义上系统化、可持续、高效能的智慧服务体系尚未普遍形成。

基于上述现实, 本文以数字化转型为视角, 对公共图书馆智慧服务体系的内涵、构成、发展现状与存在问题展开分析, 并提出针对性的构建策略。研究既有助于丰富智慧图书馆相关理论成果, 也能够为各级公共图书馆推进智慧化建设、优化服务供给提供实践参考, 具有一定的理论意义与现实价值。

一、公共图书馆智慧服务体系的内涵与基本构成

(一) 智慧服务体系的核心内涵

智慧服务体系, 是公共图书馆在数字化环境中形成的, 以数字技术为支撑、以用户需求为导向、以资源整合为基础、

以高效运行为目标的综合服务系统。它并非简单地将传统服务搬到线上,也不是单纯依靠智能设备替代人工,而是贯穿资源建设、服务提供、内部管理、空间使用、安全保障等全流程的系统性变革。

总体来看,智慧服务体系强调四个方面的转变:一是从以馆藏为中心转向以用户为中心;二是从固定时空服务转向泛在化、便捷化服务;三是从标准化统一服务转向个性化、精准化服务;四是从经验式管理转向数据驱动的精细化管理。通过这一系列转变,实现图书馆服务效率、服务质量与社会效能的整体提升。

(二) 智慧服务体系的基本构成

智慧资源系统智慧资源是智慧服务的基础。它既包括传统纸质文献的数字化加工,也包括电子图书、期刊、数据库、音视频等数字资源,同时还涵盖地方文献、古籍、非物质文化遗产等特色资源的数字化整理。资源建设强调标准化、结构化与共享性,能够实现跨平台、跨系统、跨区域的高效利用。

智慧技术支撑系统技术是实现智慧服务的重要工具。主要包括大数据分析、人工智能、物联网、移动互联网、云计算等技术在图书馆业务中的应用。这些技术支撑智能检索、自助借还、无感借阅、智能盘点、个性化推荐、在线咨询等功能实现,为服务提质增效提供保障。

智慧服务供给系统服务系统是智慧服务体系的核心。它整合线上服务与线下服务、阵地服务与流动服务、常规服务与特色服务,形成多层次、全覆盖的服务网络。服务内容更加注重精准推送、场景体验、特殊群体关怀与社会教育功能拓展。

智慧管理与运营系统管理系统决定智慧服务能否长期稳定运行。通过数据监测、设备运维、人员调度、绩效评估等智能化手段,提高内部运行效率,降低管理成本,实现决策科学化、流程规范化、运营透明化。

保障支持系统保障系统为智慧服务提供持续发展条件,主要包括人才队伍、资金投入、政策标准、版权管理、信息安全等内容。健全的保障体系,能够避免智慧化建设出现“建得起、用不好、难持续”的困境。

二、公共图书馆智慧服务建设的现状与困境

(一) 建设现状

近年来,我国公共图书馆智慧化建设速度明显加快。数字资源总量持续增长,许多图书馆建立了地方特色资源库,线上阅读、在线活动、远程咨询等服务形式日趋常态化。部分发达地区图书馆探索建设了智慧书房、沉浸式阅读空间、创客空间等新型场景,为公众提供了更加丰富的文化体验。

总体而言,智慧服务已经从概念探索进入实际应用阶段,在提高服务效率、延伸服务半径、提升用户体验等方面发挥了积极作用。但与此同时,行业发展不平衡、不充分的问题依然突出,体系化建设仍有较大提升空间。

(二) 现实困境

资源建设存在结构性矛盾,区域与城乡之间资源配置

差距明显,城市图书馆与基层图书馆在数字资源总量、更新速度、设备条件上存在较大落差。资源同质化现象较为普遍,专业性、针对性、特色化资源相对不足。不同图书馆之间数据标准不统一,资源共享难度较大,重复建设问题突出。

技术应用停留在浅层阶段,不少图书馆将智慧化等同于设备采购,缺乏整体规划。智能系统之间数据不互通,形成信息孤岛。大数据分析、用户画像、深度推荐等高级功能应用较少。部分智能设备操作复杂、维护不到位,使用率偏低。老年群体、农村居民等面临数字鸿沟,难以充分享受智慧服务便利。

服务供给呈现碎片化特征,线上服务与线下服务衔接不够紧密,服务流程存在断点。跨馆借阅、一卡通行等便民服务尚未全面普及。针对老年人、残疾人、青少年、外来务工人员等群体的定制化服务供给不足。空间功能较为单一,场景化、沉浸式服务体验不足。

管理模式相对传统滞后,图书馆内部管理仍以经验型、人工型为主,数据在决策中的作用未能充分体现。馆员队伍知识结构偏传统,具备信息技术、数据分析能力的复合型人才较少。绩效考核多关注文献流通量等传统指标,对服务效能、用户满意度、均等化水平等关注不够。

保障体系不够健全完善,资金投入以财政拨款为主,持续性与稳定性不足。社会力量参与渠道有限,多元投入机制尚未形成。人才培养、引进、激励机制不健全,技术人才流失问题较为突出。数据安全、用户隐私、版权保护等制度仍需完善,风险防控能力有待加强。

三、数字化转型下公共图书馆智慧服务体系构建路径

(一) 建设均衡共享的智慧资源体系

一是优化资源结构,根据不同人群需求,加强少儿、老年、职业技能、地方文化等专题资源建设,提高资源与需求的匹配度。二是推进特色资源数字化,对古籍、地方文献、非遗资料进行系统整理,形成具有地域辨识度的资源库。三是完善资源共享机制,统一数据标准,推动区域内图书馆联盟建设,实现通借通还与资源互助。四是健全资源评估与更新机制,依据使用情况动态调整资源结构,提高资源利用率。

(二) 搭建稳定实用的智慧技术体系

一是整合现有系统,打破数据壁垒,构建一体化智慧服务平台,实现一次注册、多端使用。二是推动技术深度应用,利用大数据分析用户行为,开展精准推荐;引入智能盘点、自动分拣、无感借阅等技术,提升流通效率。三是强化适老化与无障碍改造,简化操作界面,增加语音引导、人工协助等服务,降低使用门槛。四是加强设备运维管理,建立常态化巡检与维护机制,确保稳定运行。

(三) 构建普惠便捷的智慧服务体系

一是推动线上线下融合发展,线上提供阅读、咨询、预约、活动报名等服务,线下优化空间布局,打造阅读、体验、交流、展示于一体的复合型文化空间。二是延伸服

务触角,建设社区智慧书柜、24小时书房、流动图书馆,推动服务进乡村、进校园、进企业、进园区。三是创新场景化服务,结合VR/AR等技术开发沉浸式体验项目,增强文化吸引力。四是突出均等化导向,为特殊群体提供个性化服务、专属资源、无障碍设施,切实缩小服务差距。

(四) 建立数据驱动的智慧管理体系

一是实现运维智能化,对场馆环境、人流、设备、能耗进行实时监测与智能调控。二是强化数据决策,通过借阅数据、访问数据、活动数据、评价数据,优化馆藏结构、服务流程与资源配置。三是简化内部流程,提高协同办公效率,降低运行成本。四是完善绩效评价体系,将服务覆盖率、均等化水平、用户满意度等纳入考核,引导图书馆向高质量发展转型。

(五) 完善长效可持续发展的保障体系

一是加强人才队伍建设,通过培训、引进、合作等方式,提升馆员数字化素养与技术应用能力。二是稳定资金投入,将智慧化建设与运维经费纳入财政预算,同时鼓励社会力量参与。三是健全制度规范,完善技术标准、服务规范、安全管理、版权保护等制度。四是强化信息安全与伦理建设,规范数据采集与使用,保护用户隐私,确保智慧服务公平、安全、可靠。

四、结论与展望

在数字化转型不断推进的时代条件下,公共图书馆智慧服务体系建设已成为提升服务能力、实现高质量发展的核心任务。这一过程并非简单的技术叠加或设备升级,而是资源结构、服务模式、管理机制与保障体系的全方位变革。从当前实践来看,我国公共图书馆智慧化建设已取得阶段性成效,服务效率与覆盖面显著提升,但区域发展不均衡、资源整合不足、技术应用不深、服务供给碎片化、人才资金保障薄弱等问题依然存在,制约着智慧服务整体效能的发挥。

构建科学完善的智慧服务体系,需要以用户需求为导向,以资源整合为基础,以技术应用为支撑,以管理优化为手段,以制度保障为支撑,推动资源、技术、服务、管理、保障五大系统协同发力、相互促进。只有实现各环节有机衔接,才能真正打破传统图书馆的运行局限,提升服务的精准性、均等性与便捷性,让智慧服务落到实处、发挥长效。

展望未来,随着数字技术持续迭代与公共文化服务体系不断完善,公共图书馆将进一步突破物理空间与服务形式的限制,向泛在化、个性化、场景化方向持续发展。图书馆的功能将不再局限于文献借阅,而逐步拓展为集学习、交流、体验、创新于一体的公共文化空间。只有坚持长期规划、稳步推进、不断优化,才能真正构建起适应新时代要求的智慧服务体系,不断增强公共文化服务能力,为推动全民阅读、建设文化强国提供更加坚实有力的支撑。

参考文献:

- [1] 王琳.数智时代公共图书馆阅读服务高质量转型路径[J].参花,2026(6):87-89.
- [2] 张幸格.新媒体环境下公共图书馆文化传播路径研究[J].安阳工学院学报,2025,24(5):105-109.
- [3] 周林兴,朱富成.国家文化数字化战略下公共图书馆文化智能传播探析[J].图书馆,2025(9):26-33+53.
- [4] 谢丹阳.关于公共图书馆资源数字化建设的探索与思考[J].黑龙江档案,2025(4):317-319.
- [5] 阳婉琴.新质生产力赋能下的公共图书馆数字化转型的内在机理与实现路径研究[J].江苏科技信息,2025,42(17):100-104.
- [6] 杨善茜.智慧图书馆标准体系构建研究[J].江苏科技信息,2025,42(4):117-121+126.

作者简介:刘一儒(1996-),女,汉,黑龙江海伦人,硕士研究生,武汉图书馆,研究方向:图书资料。