

数字时代图书馆资源整合与服务创新策略

张 晴

宁波市海曙区图书馆 浙江宁波 315000

摘 要：在当今数字时代，信息技术迅猛发展，互联网普及催生海量数字资源。传统图书馆资源分散、服务模式单一的弊端凸显，用户对信息获取的便捷性、精准性要求不断提高，图书馆变革迫在眉睫，本文探讨图书馆资源整合与服务创新策略，分析当前图书馆资源整合存在的问题，提出针对性的资源整合方法，并阐述服务创新的多种途径，旨在提升图书馆的服务质量与效率，更好地满足用户需求。

关键词：数字时代；图书馆；资源整合；服务创新

在信息技术高速发展的今天，数字时代早已到来。在这一时代背景下，信息的产生和传播呈现出爆炸式增长的态势。作为知识信息重要集散地的图书馆对传统资源管理与服务模式产生极大影响。一方面是大量数字资源层出不穷，如何有效地整合这些资源以避免其分散与重复已成为图书馆急需解决的课题。另一方面用户对于图书馆服务的要求越来越多样化、个性化，而传统服务方式已经很难达到用户预期。所以，对数字时代图书馆资源整合和服务创新策略进行研究有一定的实际意义。

一、数字时代对图书馆资源整合和服务带来的挑战

（一）技术的整合和更新困难

数字时代图书馆的资源整合和服务对大数据、云计算、人工智能和区块链等前沿技术的依赖性极强，但这些技术都是相互独立的，原理也比较复杂，在进行有效集成和深度融合的过程中面临着许多技术壁垒^[1]。如不同技术之间数据标准不一致、接口不相容等，容易造成系统故障而影响资源整合和服务的正常进行。与此同时，信息技术的更新换代也异常迅速，而图书馆作为非营利性的机构，其资金又十分有限，很难跟上技术发展的脚步，对其技术体系和服务模式进行适时的更新和提升，致使在用户体验和服务效率上逐渐滞后而丧失竞争力。

（二）资源建设和版权困境

数字时代知识更新快，新知识和新技术层出不穷，而图书馆对知识资源的更新却往往相对落后，很难满足用户对知识不断增长的需求，图书馆进行资源建设的时候没有统一的标准，造成资源的质量良莠不齐、形式不一，加大整合的难度和成本。在现代化图书馆的建设中，网络性质的数字图书以及信息资源较为缺乏。在数据统

计中，有54.8%的图书馆没有网络性质的图书资源补充，一部分图书馆虽然有网络数字图书馆的建设，但是其中大部分资源空缺，没有实际意义。另外，版权保护的问题也越来越突出，图书馆对海量资源进行收集、整合和利用，不仅需要正当合规地利用，也需要应对因便捷传播而导致侵权风险，如何既能保证用户需求又能保护版权利益成了一个急需解决的棘手问题。

（三）人才短缺，能力瓶颈

数智化的运用需要专业人才的支持，需要有坚实的信息技术基础、丰富的实践经验以及良好的创新思维。但是图书馆这一传统行业的薪酬待遇、职业发展空间都受到限制，很难吸引并留住优秀的人才。与此同时，图书馆界在人才培养与引进方面也有所欠缺，造成专业人才匮乏。另外，目前馆员对于新技术的掌握情况参差不齐，有些人缺乏深刻理解和实际操作能力，这就影响了新技术在图书馆日常事务中的运用和普及。

（四）服务模式脱离了用户需求

数字时代的用户需求表现出多样化和个性化的特征，对于图书馆的服务效能也提出了更高要求，但目前图书馆主要还是采用传统的服务方式，服务流程烦琐、响应速度缓慢、质量良莠不齐，很难满足用户的要求。并且，该馆在服务模式、内容和方式上创新不够，没有对用户数据进行深入的分析和挖掘，使得个性化推荐资源无法契合用户的真实需求，限制了该馆服务的创新和发展。

二、数字时代图书馆资源整合与服务创新目标

（一）达到资源的高效利用和共享

在数字时代，图书馆资源整合和服务创新，其主要目的就是为达到资源的有效利用和分享，通过建立统

一的资源建设标准来实现各种资源的标准化和规范化,增强资源的品质和兼容性。本发明采用先进技术搭建资源整合及导航平台,一站式进行检索及导航,突破了资源分布不够集中及互通等限制,使用户能够迅速定位并获得需要的资源,提高了资源利用效率并促进了知识传播及共享。

(二) 满足用户多样化、个性化的需求

面向用户的服务模式创新和满足用户多样化和个性化的需求是一个重要的目标,在大数据和人工智能技术的支持下,对用户的行为数据进行深入的分析,建立用户画像模型,并对其进行准确的个性化的推荐。同时优化服务流程。提升服务响应速度和品质,提供方便一站式服务,创造良好的用户体验,提升用户对图书馆满意度和忠诚度等。

(三) 增强服务的创新能力和竞争力

在数字时代,图书馆需要以创新来增强服务能力和竞争力,一方面加大技术创新力度,探索新技术运用于资源整合和服务,比如运用区块链技术进行知识产权追溯和确权、运用虚拟现实技术营造沉浸式阅读体验。另一方面要促进管理创新、优化管理流程和机制、提高管理效率和决策的科学性、服务创新的强有力的支持,让图书馆能够从激烈的竞争中立于不败之地。

三、数字时代图书馆资源整合与服务创新策略

(一) 构建智能整合平台

构建数字时代智能整合平台,是图书馆整合资源和服务创新的重点措施,传统图书馆资源散布于不同系统与数据库之中,用户在寻找资料时需要在多平台之间进行转换,工作效率较低。智能整合平台可以集中管理纸质文献、电子图书、数据库和学术期刊等多种资源,平台采用先进人工智能与机器学习技术深度挖掘与分析资源,通过自动分类、标注、索引等功能,使得对资源的整理更科学、更合理,便于用户迅速定位到自己需要的信息^[2]。如采用自然语言处理技术实现文献内容语义理解、用户录入自然语言问题、平台能够准确匹配到相关资源等,该智能整合平台同时具有智能推荐功能,基于所述用户历史借阅记录、搜索行为以及兴趣偏好向用户推送个性化资源。例如,对频繁借阅历史类图书的网友,该平台将向其推荐有关历史研究报告和学术论文。另外,该平台还可以动态地更新资源,并及时收录新购资源及最新学术成果,确保了资源时效性。同时智能整合平台要有很好的兼容性与开放性,可以同其他图书馆、学术

机构等系统相衔接,以达到资源共享和互换。也可以支持电脑、手机、平板等各种设备接入,便于用户在任何时间和任何地点都可以得到资源。通过智能整合平台的建设,图书馆可以提升资源使用效率,给用户带来更方便、更有效的服务。

(二) 推出个性化服务方案

图书馆可以根据不同用户群体推出定制化服务套餐,如面向科研人员开展学术资源导航、文献检索咨询以及科研数据管理等专业化服务,对学生群体进行学习辅导、推荐课程资源、协助在线作业;面向普通读者,制定个性化阅读计划、推荐图书,图书馆也可实行一对一服务。为关键用户或那些有特定需求的用户提供了专业的服务馆员,确保他们得到全程的服务跟进。服务馆员针对用户需求对资源进行甄别与整理并提供个性化解决方案^[3]。例如,对于一个正在写作论文的使用者,服务馆员协助他寻找有关文献资料,对研究现状进行分析,对论文写作提出意见。另外图书馆也可以通过大数据分析技术来洞察不同用户群体可能产生的需求。通过采集用户借阅记录和在线浏览行为,准确绘制出用户画像,为用户提供更加贴近现实的个性化服务。对于老年读者来说,可以特别制作一些简便易行的数字阅读教程来帮助读者跨越数字鸿沟。同时建立用户反馈机制以激励用户在服务中提出自己的建议与意见,使图书馆能够及时地调整与优化服务方案。随着时代的发展,服务的内容与形式也在不断地更新,使得个性化服务时刻与用户的需求保持同步,从而使得图书馆成为用户必不可少的知识伴侣。

(三) 加深跨机构资源共享

数字时代图书馆拓展资源规模、增强服务能力,一个重要方式就是加深跨机构资源共享,不同图书馆及学术机构都有其特色资源,资源共享才能达到资源互补的效果,图书馆间可设置联合目录,将各图书馆馆藏资源整合成统一目录。用户可以通过一个平台对多个图书馆资源进行查询,极大地提升资源可获得性。如某区域内公共图书馆、高校图书馆及科研图书馆共同设置了联合目录,使用者可在目录中搜索到不同种类图书馆的图书、期刊及数据库等,跨机构的资源共享也包含文献传递服务,当用户不能从本馆得到自己需要的文献后,图书馆就可以通过和其他单位合作向用户转递。这就要求必须建立有效的文献传递渠道与协调机制。以馆际互借系统为例,当用户提出文献请求时,系统会自动向有文献的图书馆发送请求,而另一方图书馆接到请求时也会及时

传递文献。另外图书馆也可与学术数据库提供商和出版社进行合作,获得额外数字资源及版权授权。和数据库提供商一起工作能够给用户带来更加全面的学术资源;配合出版社可优先选择新书资源进行线上阅读,跨机构资源共享应强调资源整合与协同管理,搭建统一资源管理平台实现共享资源集中管理与维护。同时制定有关合作协议及规范以确保资源共享顺利实施。图书馆可以通过加深跨机构资源共享来为用户提供更加丰富和综合的资源和提高整体服务水平。

(四) 借力大数据,精准服务

大数据技术是图书馆精准服务的强大支撑。图书馆在其日常经营过程中会累积海量数据,比如用户借阅记录、搜索历史和浏览行为,通过分析与挖掘这些信息,图书馆能够洞察用户需求与行为模式,运用大数据分析实现图书馆对用户的细分。把用户划分为学生、教师、科研人员和普通读者这几个人群。根据不同人群的特征制定了不同服务策略。如针对学生群体根据其职业及课程需求提供相应学习资源及辅导服务;对科研人员按其研究方向推送最新学术成果及研究动态,大数据也有助于图书馆做出资源采购决策,通过对用户资源使用状况的深入分析,可以识别出哪些资源更受用户喜爱,以及哪些资源的使用效率相对较低。图书馆可依据分析结果对资源采购计划进行合理调整,增强其针对性与实用性。例如,当发现某一类学科数据库被频繁利用时,图书馆可增加此类数据库投资或购买较多有关纸质文献等,大数据技术还能够实现信息的精准推送,基于用户兴趣偏好及实时需求向其推送个性化信息。如有涉及用户研究领域的新学术会议、讲座或者论文出版后,要及时告知用户。也可通过大数据对用户需求进行预测,并提前准备相应的资源。图书馆在大数据精准服务的辅助下,能够提升服务精准度与有效性,较好地满足了用户需求。

(五) 促进线上与线下的互动

数字时代促进线上与线下互动,是图书馆提高服务质量和改善用户体验的一项重要战略,线上与线下的交互可以突破时空的局限,使图书馆服务扩展至用户生活中的每一个情景,线上线下平台给图书馆服务带来广阔空间,图书馆可通过设置官方网站、移动应用程序及社

交媒体账号等方式,发布图书馆资源信息、活动通知及服务指南等。用户可在任何时间、任何地点通过线上平台查询馆藏资源、预约借阅、参加线上讲座、培训等。比如图书馆经常会通过社交媒体发布热门书籍推荐和新书预告来引起用户注意。同时线上平台可设置在线咨询、用户评价及反馈等互动功能便于用户与图书馆交流,线上线下活动又让用户有机会面对面地进行沟通与体验,图书馆可开展多种专题的演讲、展览、读书俱乐部及文化活动。这类活动既可以宣传知识与文化,又可以加强用户间的沟通与互动。比如,组织历史文化讲座,请专家、学者解读,以吸引有志于学习历史的网友参与。另一种方式是利用线上平台收集用户的需求和反馈,为线下活动的策划和组织提供依据。比如通过线上问卷调查来了解用户对于活动主题、时间、地点等方面的喜好程度,再依据调查结果组织出更加贴合用户需要的活动,图书馆可以通过促进线上与线下的互动,发挥线上与线下优势,给用户带来更丰富、更方便、更个性化的服务。同时还可以加强图书馆同用户间的连接与交互,提升用户参与度及忠诚度。

结束语

数字时代给图书馆资源整合和服务创新带来了前所未有的机遇和挑战。通过构建智能整合平台、推出个性化服务方案、加深跨机构资源共享、借力大数据精准服务以及促进线上与线下互动等策略,图书馆能够有效应对挑战,实现资源的高效利用和服务的创新发展。未来,图书馆需要持续探索和创新,不断提升服务质量和用户体验,以适应数字时代的发展需求,更好地履行知识传播和文化遗产的使命。

参考文献

- [1] 常建. 纸质书与电子资源在现代图书馆的并存[J]. 中华纸业, 2024, 45(06): 140-142.
- [2] 卢垠. 图书馆纸质与电子阅读材料的推广策略研究[J]. 造纸装备及材料, 2024, 53(07): 155-157.
- [3] 吴桂娇. 图书馆电子图书与纸质图书协同发展策略[J]. 参花, 2024(25): 122-124.