

基于智慧服务环境下的高校图书馆流通服务创新与提升路径探析

王国丽

山东经贸职业学院 山东 潍坊 261011

摘 要：智慧服务环境的快速发展为高校图书馆的流通服务带来了深刻变革。在智慧服务的技术支撑下，高校图书馆流通服务面临传统模式效率低、用户需求多样化难以满足等问题，同时也迎来了智能化、精准化、多渠道融合发展的新机遇。本文分析了智慧服务环境对高校图书馆流通服务的影响，提出了技术应用、用户体验优化、人才培养及服务模式创新的核心内容，并通过实践案例探讨了流通服务的提升路径。研究表明，智慧服务能够有效提升图书馆服务效率和用户满意度，但也需关注技术投入、用户适应性和数据安全等挑战。未来，高校图书馆应结合智慧服务的技术优势，持续创新服务模式，助力智慧校园建设。

关键词：智慧服务环境；高校图书馆；流通服务；服务创新

引言

在信息技术飞速发展的背景下，智慧服务环境正在各领域迅速渗透，对高校图书馆的服务模式和管理方式产生了深远影响。智慧服务环境以物联网、大数据、人工智能等为技术支撑，呈现出高度智能化和便捷化的特点，为高校图书馆流通服务的创新提供了强有力的技术支撑。然而，传统的流通服务模式往往存在效率低、用户体验不足以及无法满足多样化需求的问题，难以适应现代高校师生对图书馆服务的高质量需求。这种情况下，基于智慧服务的流通服务创新成为高校图书馆亟待解决的重要课题。

本文旨在探讨智慧服务环境下高校图书馆流通服务的现状与挑战，分析技术赋能对服务创新的推动作用，提出一套切实可行的创新与提升路径。通过研究智慧服务环境下的技术应用与服务转型，本文希望为高校图书馆实现智能化、精准化、便捷化的流通服务提供理论支撑与实践参考。

一、智慧服务环境对高校图书馆流通服务的影响

（一）智慧服务环境的概念与特征

智慧服务环境是以物联网、大数据、人工智能等技术为基础，提供高度智能化、便捷化和个性化服务的生态系统。在高校图书馆场景中，智慧服务环境通过数据整合与技术赋能，打破了传统图书馆服务在时间和空间上的限制。例如，物联网技术可以实现对图书的实时定位与状态监控，大数据分析能够挖掘用户需求趋势，人工智能则能通过自然语言处理与行为分析，为用户提供个性化推荐。这种环境的核心特征在于技术的深度应用、服务的动态调整 and 用户体验的持续优化。

（二）高校图书馆流通服务的现状与挑战

目前，高校图书馆的流通服务模式仍以人工操作为主，尽管许多图书馆已经引入了自助借还设备，但整体流程效率较低，尤其在高峰期仍存在排队和系统响应缓慢的问题。此外，服务内容单一、缺乏用户需求的深度挖掘，也导致了流通服务难以满足多样化需求。例如，部分用户希望快速获取个性化推荐，但传统模式的服务能力无法支持这种需求。与此同时，技术升级的快速发展对图书馆的管理能力提出了更高的要求，使得流通服务的转型成为迫切需求。

（三）智慧服务环境带来的机遇

智慧服务环境的引入为高校图书馆的流通服务带来了新的发展机遇。首先，智能化技术的应用显著提升了流通服务的效率。例如，RFID 技术可以实现图书的快速借还，大大缩短借阅服务时间。其次，大数据驱动的个性化服务能够深入挖掘用户行为数据，为用户提供精准的阅读建议和借阅方案。最后，智慧服务环境还可以通过多渠道融合的方式，实现线上与线下服务的有机结合，例如通过移动端应用或微信公众号，用户可以随时随地完成图书查询、续借和预约操作。这些技术与服务模式的创新，不仅优化了用户体验，也提升了图书馆的服务效能。

二、高校图书馆流通服务创新的核心内容

高校图书馆在智慧服务环境的推动下，流通服务模式正经历着从传统向智能化、精准化、多渠道融合的全面转型。这一转型不仅是技术的创新，更是服务理念和模式的深刻变革。以下将从流通服务体系的智能化升级、数据驱动的精准化服务、多渠道融合的服务模式以及个性化便捷服务的发展等方面，详细探讨

流通服务创新的核心内容。

(一) 流通服务体系的智能化升级

智能化升级是高校图书馆流通服务创新的核心方向之一。传统的借还服务多依赖人工操作或简单的条码技术,效率较低且易出错。智慧服务环境为流通服务的智能化提供了新的可能。例如,引入RFID技术实现图书的精准定位和快速识别,优化了借还环节的流程。一些高校已经开始部署自助借还设备和智能书架,用户可以通过刷卡或扫码完成全流程的借还操作,不仅缩短了等待时间,也显著提升了图书馆的管理效率。此外,自动化技术还可以用于库存管理和丢失图书的追踪,通过整合数据与设备,形成智能化的流通管理体系。

(二) 数据驱动的精准化服务

数据是智慧服务环境下的核心资源,也是高校图书馆服务创新的重要驱动力。通过对用户行为数据的收集和分析,图书馆可以更精准地满足用户需求,从而提供个性化的服务体验。

以用户借阅行为分析为例,高校图书馆可以建立用户行为模型,预测其潜在需求。例如,通过分析用户的借阅历史、检索记录和学术研究领域,系统可以生成符合用户兴趣的个性化推荐。这种精准化服务模式能够大幅提高用户获取资源的效率,提升用户满意度。在某高校图书馆,大数据分析系统的应用为用户提供了专业化的阅读推荐,能够帮助学生快速找到与其学术研究相关的书籍。这一功能尤其受到研究生和青年学者的欢迎,有效缩短了他们在资源检索中的时间。

此外,数据驱动还为资源管理提供了新思路。通过对借阅数据和馆藏利用率的分析,图书馆可以优化采购决策。例如,在某高校的流通服务实践中,通过分析借阅频次较高的学科和书籍类型,馆方加大了对相关领域图书的采购力度,同时淘汰了利用率较低的过时资源。这种数据驱动的馆藏优化策略,不仅提高了馆藏资源的利用效率,也节约了图书采购预算。

(三) 多渠道融合的服务模式

智慧服务环境强调线上与线下服务的深度融合,为高校图书馆构建多渠道服务模式提供了可能性。在传统服务模式下,用户获取服务的渠道主要集中在图书馆实体空间,而多渠道融合服务模式则打破了这一局限,使用户可以随时随地享受到便捷的流通服务。

移动应用是多渠道服务的重要组成部分。例如,某高校图书馆开发了一款集查询、预约、续借和推荐于一体的移动应用,用户可以通过手机轻松完成所有借阅相关操作。尤其在疫情防控期间,该应用的使用量显著

增加,为用户提供了安全便捷的图书获取渠道。线下服务方面,图书馆通过设置智能化的自助终端设备,为用户提供更加灵活的借还服务选择。例如,在一些重点高校,用户可以通过预约服务实现“到馆即取”的体验,节省了大量排队和等待的时间。线上线下的协同作用,既满足了不同用户的需求,也提升了服务效率和满意度。

此外,多渠道融合还可以延展图书馆服务的外延。例如,通过与校园教学平台的对接,图书馆可以直接为用户提供与课程相关的推荐资源。这种服务模式不仅增强了图书馆与教学活动的联系,也为用户的学习和研究提供了更大的便利。

(四) 个性化与便捷化服务的协同发展

智慧服务的核心目标是满足用户的个性化需求,同时提升服务的便捷性。例如,某些高校图书馆已经开始尝试在借阅系统中引入语音助手,用户可以通过自然语言完成借阅查询操作,从而降低使用门槛。此外,流通服务还可以根据用户的阅读偏好、兴趣标签,提供定制化的学习资源包。这种以用户为中心的服务模式,不仅能够提高用户满意度,也提升了图书馆资源的使用效率。

(五) 服务体系创新的实际意义

智能化、精准化、多渠道融合以及个性化便捷服务的发展,不仅是高校图书馆流通服务创新的核心内容,也是智慧校园建设的重要组成部分。这些创新措施通过技术赋能和服务优化,使高校图书馆的功能从传统的知识存储转变为动态的知识服务枢纽。它不仅满足了用户多样化的需求,也为高校的教学和科研活动提供了重要支持。

三、高校图书馆流通服务提升路径的探索

(一) 技术应用的实践路径

技术应用是提升高校图书馆流通服务效率和质量的核心手段。在智慧服务环境中,RFID技术、自助服务设备和智能化管理系统的结合能够显著优化流通服务的各环节。例如,某高校图书馆实施了一项全面技术升级项目,详细介绍如下。

案例背景:该图书馆拥有超过200万册馆藏图书,传统人工借还流程导致高峰期排队现象严重,且盘点和统计工作耗时长。

实施过程:馆方引入了RFID技术,覆盖图书管理的全流程,包括借还、追踪、盘点和防盗。同时,安装了智能书架和自动化分拣设备。在系统层面,开发了与校园一卡通和移动应用无缝对接的智能管理平台。

实施效果:技术升级后,借还操作时间缩短至10秒以内,盘点效率提高了70%,用户满意度调查显示,

约85%的用户对新系统表示认可。通过技术应用,流通服务不仅更加高效,还为用户提供了无缝化的智慧服务体验。

(二) 用户体验优化的实践路径

提升用户体验是流通服务创新的重要目标,需要针对服务流程、交互设计和用户需求动态调整。例如,某图书馆通过优化线上线下服务体验,显著提高了用户的满意度,详细介绍如下。

案例背景:传统模式中,用户仅能在图书馆内完成图书查询和借还操作,移动端服务的缺失导致许多用户在校外难以及时获取图书信息。

实施过程:图书馆推出了一款移动应用,功能包括图书查询、预约、续借和推荐。用户可以通过手机扫描条码查看书籍信息,甚至远程提交预约申请。在线下,设置智能化自助终端,用户在预约后到馆直接完成借书操作,无需排队。此外,借助大数据分析,应用为用户推送个性化阅读推荐,例如结合专业背景和借阅历史生成学术资源清单。

实施效果:新服务上线后,图书借阅量同比增加了30%,尤其是移动端借阅功能受到广大师生欢迎,数据显示有近50%的用户通过线上平台完成了借阅流程。

(三) 人才队伍与服务意识的提升路径

智慧服务的成功实施离不开专业化的人才队伍和高效的服务意识。某高校图书馆通过系统化的培训和服务创新实践,构建了一支具备智慧服务能力的团队,详细介绍如下。

案例背景:该图书馆引入了一批先进设备和新型管理系统,但部分工作人员对技术的熟悉程度不高,无法有效发挥设备和系统的作用。

实施过程:图书馆制定了长期的技能提升计划,包括每季度的技术培训课程、系统操作实践以及技术供应商的深度合作培训。此外,为增强服务创新意识,组织了“智慧服务创新工作坊”,员工以小组形式讨论如何优化现有流程,并设计服务改进方案。

实施效果:通过一年的培训计划,馆员对智能设备和系统的操作熟练度显著提升,部分员工还主动提出优化建议,例如增加用户需求反馈的功能接口,进一步完善了服务模式。

(四) 服务模式创新的实施路径

服务模式的创新需要结合线上线下的多渠道整

合,以用户需求为导向。例如,某图书馆探索了跨部门协作的智慧服务模式,详细介绍如下。

案例背景:图书馆在服务中发现,不少学生对课程相关的书籍需求较大,但借阅时间较长,无法满足课程要求。

实施过程:图书馆与教务部门和各学院合作,开发了一个资源共享平台,整合了课程参考书目和馆藏资源。学生在选课时,可以直接通过平台查看推荐书籍的馆藏状态,并在线提交预约。同时,为保障图书的周转率,设立了专门的短期借阅服务区。

实施效果:资源共享平台上线后,学生获取课程参考资料的便捷性显著提升,短期借阅区的周转率达到90%以上,极大地缓解了课程高峰期的资源短缺问题。

四、结语

智慧服务环境为高校图书馆流通服务带来了新的机遇,同时推动了服务模式从传统向智能化、精准化和多渠道融合的全面转型。本文围绕技术应用、用户体验优化、人才培养以及服务模式创新等方面,探讨了流通服务的创新路径,这些措施在提升服务效率、优化用户体验和满足个性化需求方面展现出显著成效。

然而,智慧服务的转型仍面临技术投入高、用户适应性不足以及数据安全风险等挑战。未来,高校图书馆应进一步整合校内外资源,探索创新服务模式,同时加强用户数据保护和隐私管理,以构建更加安全可信的智慧服务环境。通过持续创新与实践,高校图书馆将在智慧校园建设中发挥更重要的作用,为用户提供高效、便捷和个性化的流通服务支持。

参考文献:

- [1] 陈大勇. 新媒体时代高校图书馆流通服务的创新措施[J]. 采写编, 2024(6):123-125.
- [2] 刘敏, 王晓翎. 智慧服务背景下高校图书馆流通馆员转型发展的实践路径[J]. 图书馆研究与工作, 2022(5):62-67.
- [3] 李丹霞. 浅析现代高校图书馆流通部的管理与服务创新策略[J]. 新西部, 2022(7):165-167.
- [4] 井攀. “互联网+”背景下提升高校图书馆流通服务水平的创新策略[J]. 山西青年, 2023(10):163-165.
- [5] 于宏明. 网络环境下高校图书馆文献流通服务创新策略探究[J]. 大学, 2022(28):23-26.