

图书情报学视角下的高校图书馆创新服务研究

封 彪

天津铁道职业技术学院 天津 300240

摘要: 高校图书馆在数字化转型中需突破传统服务模式,通过创新服务提升核心价值。本文基于图书情报学理论框架,从技术、需求、竞争三重驱动分析创新动因,提出资源整合、服务模式、空间场景及学科情报四大创新方向,并从技术赋能、组织变革与生态构建三方面探讨实施路径。研究显示,智慧图书馆建设、个性化服务推送及跨学科协作机制可显著提升服务效能,助力高校图书馆从知识仓库向创新孵化器转型,为学术研究与人才培养提供有力支撑。

关键词: 高校图书馆; 创新服务; 图书情报学; 技术赋能; 生态构建

引言: 在数字化转型浪潮下,高校图书馆传统服务模式面临挑战,创新服务成为必然选择。图书情报学作为核心支撑学科,其理论框架为创新服务提供方法论指导。技术革新、用户需求多元化及竞争环境演变,共同驱动高校图书馆服务创新。探索创新服务方向与实施路径,对提升图书馆服务效能、支撑科研创新、履行社会教育职能具有重要意义。

1 核心概念与理论基础

1.1 图书情报学理论框架

作为支撑高校图书馆创新服务的核心学科体系,图书情报学以信息组织、知识管理及用户行为分析为三大支柱^[1]。信息组织理论聚焦于文献资源的结构化处理,通过分类标引、主题词表构建及元数据规范等技术手段,实现知识单元的标准化呈现与跨库检索。这一理论不仅为资源整合提供方法论支持,更通过语义关联技术推动隐性知识的显性化表达。知识管理理论则强调知识生命周期的全流程管控,涵盖知识获取、存储、共享与再利用的完整链条,其核心在于通过技术工具与制度设计的双重作用,促进个体知识向组织知识的转化。用户信息行为与需求分析理论以实证研究为基础,通过用户检索日志挖掘、眼动追踪实验及问卷调查等方法,揭示不同用户群体在信息获取过程中的认知特征与行为模式,为服务设计提供精准依据。情报服务评价与优化理论则构建了多维度的评估指标体系,从资源覆盖率、用户满意度到服务影响力,通过定量分析与质性研究相结合的方式,持续优化服务流程与资源配置。

1.2 创新服务相关概念界定

创新服务是高校图书馆在数字化转型背景下对传统服务模式的突破性重构,核心在于通过技术赋能与理念革新实现服务范式转型。相较于传统服务以文献借阅为核心的单向传递模式,创新服务呈现三大特征:服务主

体从单一馆员扩展为跨学科团队,通过馆员、技术专家与学科教师的协同,提供定制化解决方案;例如在某高校图书馆的创新服务中,跨学科团队由5-7人组成,其中馆员2-3人,技术专家1-2人,学科教师2人。服务内容从静态资源延伸至动态知识服务,涵盖学科情报分析、科研数据管理及学术成果推广等增值环节;服务场景从物理空间拓展至虚拟空间,借助智能检索系统、虚拟参考咨询及移动图书馆等工具,构建全时空服务网络。据统计,在引入虚拟参考咨询后,用户咨询响应时间缩短了50%,问题解决率提高了20%。这种转变不仅体现为技术层面的智能化升级,更深刻反映在服务逻辑的重构,从被动响应需求转向主动预测需求,从标准化服务转向个性化服务,最终形成以用户价值创造为核心的服务生态系统,推动图书馆从知识仓库向创新孵化器的角色跃迁。

2 高校图书馆创新服务的驱动因素

2.1 技术驱动

技术革新为高校图书馆服务创新注入核心动能,人工智能、大数据与区块链等前沿技术的深度融合,持续重构传统服务流程与价值生成逻辑。人工智能技术通过自然语言处理、机器学习等手段,实现智能问答、文献推荐及学术成果分析等功能,显著提升服务响应效率与需求匹配精度^[2]。大数据技术依托海量用户行为数据的采集与分析,挖掘潜在需求模式,为服务优化提供量化决策支撑。区块链技术凭借去中心化、不可篡改等特性,在知识产权保护、学术成果溯源等领域展现应用潜力,推动服务信任机制的构建。智慧图书馆建设作为技术驱动的集中体现,通过物联网设备部署、云服务平台搭建及数字孪生技术应用,实现资源、空间与服务的全要素数字化,催生出虚拟参考咨询、智能空间预约、无人值守借阅等新型服务模式,推动图书馆从“资源中心”向“智能服务枢纽”演进。

2.2 需求驱动

用户需求的多元化与专业化成为服务创新的关键牵引力。科研人员对深度情报分析的需求持续深化,他们不仅需要基础文献检索,更期待通过学科趋势预测、竞争情报监测及科研合作网络分析等增值服务,获取战略决策支持。学生群体对个性化学习支持的需求日益凸显,他们希望图书馆能提供基于学习行为数据的定制化资源推荐、学术写作指导及跨学科知识整合服务,以适应复合型人才培养要求。社会公众对开放获取资源的需求不断扩大,在知识共享理念普及与终身学习需求增长的双重作用下,公众期待图书馆突破校园边界,通过开放课程、科普讲座及公共文化服务平台建设,履行社会教育职能,提升全民信息素养。这些需求变化促使图书馆主动调整服务定位,从被动响应转向主动塑造服务价值。

2.3 竞争驱动

竞争环境的动态演变促使高校图书馆加速服务创新步伐。高校间资源竞争与服务效能比拼日趋激烈,学科评估、科研排名等指标体系将图书馆服务能力纳入考核范畴,推动图书馆通过创新服务提升核心优势。公共图书馆与商业信息服务机构的竞争压力亦形成有效激励,公共图书馆凭借社会文化服务网络覆盖优势,商业机构依托技术敏捷性与市场洞察能力,均对高校图书馆用户群体形成差异化吸引。为在竞争中占据有利位置,高校图书馆需通过服务创新构建独特价值主张,例如聚焦学科特色打造专属服务品牌,或通过校际联盟实现资源共享与优势互补,进而形成差异化竞争力。这种由外部竞争引发的自我革新,最终转化为服务能级提升的内生动力。

3 高校图书馆创新服务的主要方向

3.1 资源整合与知识发现创新

资源整合与知识发现创新是高校图书馆提升服务效能的基础路径。面对多源异构数据激增的挑战,图书馆需通过数据清洗、语义标注及关联分析等技术手段,实现跨库资源的高效融合。知识图谱构建作为核心方法,通过实体识别、关系抽取及知识推理,将分散的知识节点编织成结构化网络,为用户提供精准的知识导航与智能推荐^[3]。学科知识库建设聚焦特定领域的知识沉淀,通过整合学术文献、研究数据及专家经验,形成支持科研创新的知识资产。机构知识库则侧重于本校科研成果的长期保存与开放共享,通过元数据规范、权限管理及版权保护机制,确保学术成果的可追溯性与可利用性。这些举措不仅提升了资源利用率,更推动了知识从隐性到显性的转化,为学术研究提供坚实支撑。

3.2 服务模式与流程创新

服务模式与流程创新是高校图书馆适应用户需求变化的关键举措。传统被动服务模式逐渐向主动推送转变,借助智能分析系统与大数据技术,通过用户行为分析、需求预测及个性化推荐技术,将用户可能需要的资源与服务提前推送至其终端,实现“人找信息”到“信息找人”的跨越。服务范围从单一环节向全流程延伸,全面覆盖科研的各个环节,覆盖科研选题、文献调研、实验设计、成果发表及成果转化等完整周期,提供嵌入式、全程化支持。服务场景从线下向线上线下融合升级,充分利用现代信息技术,借助移动图书馆、智能终端及虚拟参考咨询平台,构建全时空服务网络,用户可随时随地获取所需资源,服务触达效率显著提升。这种转变体现了服务逻辑的重构,从资源供给转向价值创造,从标准化服务转向个性化服务。

3.3 空间与场景创新

空间与场景创新是高校图书馆功能升级的重要体现。实体空间功能重构通过引入创客空间、研讨空间及静音学习区等多元化功能模块,根据不同用户群体的需求特点进行精准设计,满足用户协作创新、深度交流及专注学习等差异化需求。虚拟空间拓展依托虚拟现实、增强现实等技术,打造高度逼真的虚拟环境,打造沉浸式学习环境,支持三维模型浏览、虚拟实验操作及远程协作,突破物理空间限制。混合空间服务场景设计则通过物联网设备部署与数字孪生技术应用,实现实体与虚拟空间的无缝对接,实现实体空间与虚拟空间的有机融合,用户可在真实环境中调用虚拟资源,或在虚拟场景中操控实体设备,形成虚实互补的服务生态。这些创新不仅提升了空间利用率,更重塑了用户与知识互动的方式。

3.4 学科情报服务创新

学科情报服务创新是高校图书馆支撑科研创新的核心抓手。学科竞争力分析通过文献计量、专利分析及科研合作网络分析等方法,综合运用多种分析工具与模型,揭示学科发展趋势与竞争态势,为学科战略规划提供决策依据。科研成果评价与转化服务聚焦成果影响力评估与产学研对接,建立科学的评价体系与对接机制,通过学术影响力分析、技术成熟度评估及市场需求匹配,促进科研成果向现实生产力转化^[4]。学科交叉融合情报服务则通过跨学科知识关联、主题聚类及趋势预测,深入挖掘学科间的内在联系,支持新兴交叉学科培育,助力解决复杂科学问题。这些服务深度嵌入科研全过程,成为推动学科发展的重要力量。

4 高校图书馆创新服务的实施路径

4.1 技术赋能路径

技术赋能是高校图书馆创新服务的基础支撑。智能推荐系统开发依托机器学习算法与用户画像技术,通过分析用户检索历史、浏览行为及学术兴趣,实现资源与服务的个性化匹配,提升需求响应精准度。自动化流程管理借助机器人流程自动化技术,对文献采编、借阅归还及咨询解答等重复性工作进行处理,释放人力资源投入高价值服务环节。机器人服务则通过智能问答机器人、导览机器人等设备,提供7×24小时不间断服务,扩展服务时空覆盖范围。用户行为分析与需求预测模型构建运用大数据分析技术,挖掘用户行为模式与潜在需求规律,为服务优化提供量化依据。这些技术手段的协同应用,推动图书馆服务从经验驱动转向数据驱动,形成“感知-分析-决策-优化”的闭环机制。

4.2 组织变革路径

组织变革是创新服务落地的关键保障。跨部门协作机制构建打破传统部门壁垒,通过设立项目制团队、建立联合工作组等方式,促进资源建设、技术服务与学科服务部门的深度协同,形成服务创新合力。学科馆员制度优化聚焦专业能力提升,通过定期培训、学术交流及实践锻炼,培养既懂学科知识又掌握信息技能的复合型人才,为科研团队提供嵌入式支持。团队能力建设注重知识共享与技能传承,通过建立内部知识库、开展案例研讨及实施导师制,提升整体服务水平。服务绩效评价与激励机制设计引入平衡计分卡、关键绩效指标等工具,从用户满意度、服务创新度及资源利用率等维度构建评价体系,并将评价结果与职称晋升、薪酬奖励挂钩,激发服务创新积极性。

4.3 生态构建路径

生态构建是创新服务可持续发展的重要方向。馆际合作与资源共享网络建设通过签订合作协议、建立联合

目录及开展联合采购,实现资源互补与优势叠加,扩大服务供给规模。产学研协同创新服务模式探索聚焦科研全链条支持,与科研机构、企业共建联合实验室、技术转移中心等平台,提供技术情报分析、知识产权服务及成果转化对接等增值服务^[5]。社会化服务与开放获取生态构建通过开放课程资源、举办科普讲座及参与公共文化服务,履行社会教育职能,提升公众信息素养。同时,积极参与全球开放获取运动,推动学术成果的开放共享,扩大国际学术影响力。这些举措推动图书馆从封闭型机构向开放型生态转变,形成多方共赢的服务生态。

结束语

高校图书馆创新服务需以图书情报学理论为指导,融合技术、组织与生态三重路径。通过技术赋能实现服务智能化升级,组织变革保障创新落地,生态构建拓展服务边界。三者协同作用,推动图书馆从知识仓库向创新孵化器转变,形成以用户价值创造为核心的服务生态系统,持续提升服务能级,满足多元化需求,在科研创新与社会教育中发挥更大作用。

参考文献

- [1]张诗晗.元宇宙视域下高校图书馆智慧服务创新策略研究[J].湖北成人教育学院学报,2024,30(5):12-18.
- [2]万红琼,王磊,李昊."双一流"背景下面向多样态人才需求场景的高校图书馆学科服务策略[J].大学图书馆学报,2025,43(5):80-87.
- [3]佟晓丽.面向教学改革的高校图书馆创新服务研究[J].当代教研论丛,2025,11(4):115-119.
- [4]杨云霞.数智驱动的高校图书馆创新服务模式路径及其实现策略[J].办公自动化,2025,30(7):85-87.
- [5]淳姣,公旭佳,杜小军.高校图书馆学习支持服务转型与创新思考[J].国家图书馆学报,2025,34(3):27-37.