

项目结题验收单

专家验收表（主持人所在单位组织 3-5 名专家对项目进行验收、自评。）

项目名称	高校图书馆智慧服务研究				
主持人	田亚丽	职务/职称	副研究馆员		
所在单位	（加盖单位公章）山西农业大学图书馆				
专 家 意 见	<p>本课题以高校图书馆智慧服务内容为研究主题，选题切合目前智慧环境下，高校图书馆在智慧服务的内涵、智慧服务发展困境和不足、培育馆员智慧服务能力的提升及读者智慧信息的获取能力、拓展高校图书馆智慧服务模式等四方面进行了研究。</p> <p>本课题研究资料详实、全面、丰富，并用文献阅读法丰富了研究内容，从实证、调查的角度佐证了理论研究，具有合理性、可操作性、科学性。</p> <p>课题组成员各司其职，分工明确，保证了课题进度顺利进行，提出了可行性建议，并撰写论文，实施统计、调查分析，符合研究结题的目标。</p> <p>该课题完成了预定的研究目标，经专家组认定通过，同意结题。</p> <p style="text-align: right;">（如需要可增加页数）</p>				
专家签字	孙崇良	何英华	孟默涵	孔庆博	赵婷
职务/职称	副研究馆员	副研究馆员	研究馆员	副研究馆员	副研究馆员

1 研究背景、目的及意义

1.1 研究背景

1) 智慧服务的相关法律政策

智慧图书馆是现阶段数字图书馆发展的必然结果。2017年3月1日实施《中华人民共和国公共文化服务保障法》[1]，2017年11月4日《中华人民共和国公共图书馆法》通过[2]。2020年3月4日，中共中央政治局会议强调加速布局“新基建”[3]，2021年3月国务院《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》[4]、2021年3月教育部《高等学校数字校园建设规范（试行）》[5]、2021年6月文化和旅游部《“十四五”公共文化服务体系建设规划》[6]、2022年5月国务院《关于推进实施国家文化数字化战略的意见》[7]、2023年2月国务院《数字中国建设整体布局规划》[8]、2023年6月文化和旅游部、北京大学、抖音集团在京签订《共建全国智慧图书馆体系框架协议》[9]等，诸多国家层面的法律文件政策利好，均指出推进我国智慧图书馆建设的必要性和现实意义。

2) 高校图书馆智慧服务

高校图书馆是高校的文献信息资源中心，担任为全校师生科研教学服务使命。在智慧时代，高校图书馆应不忘初心，将“智慧”引入图书馆，成为知识智慧、决策智慧的聚集地，为高校的创新发展提供智慧信息资源和服务。

目前，业界对智慧图书馆的概念和建设处于探究阶段，还未有统一明确的定义和准则。对高校图书馆智慧服务的研究多从技术视角研究相关空间、资源、服务、图书馆组织管理制度、法律法规等诸要素给图书馆带来的转型变革，少有以图书馆服务的核心使命为内容为出发，思考高校图书馆在智慧服务内容上应作何相应变化。

1.2 研究目的

1) 提升高校图书馆智慧服务的能力

采用调查问卷、座谈等方式，了解高校读者对图书馆智慧服务的认知和了解度，对图书馆的智慧资源需求，以及智慧服务的开展程度，以已有工作条件为基础，进一步优化图书馆服务，提升图书馆智慧服务的能力。

2) 提升高校图书馆馆员智慧服务能力和读者对图书馆智慧服务的体验度

高校图书馆开展智慧服务，通过提高馆员的智慧服务意识和能力，提高读者在图书馆体验感。

3) 为高校图书馆智慧服务提出建议和意见

智慧服务在图书馆界的发展时间较短，存有困难、不足，针对在智慧服务中的问题，提出高校图书馆智慧服务的建议、策略，拓宽图书馆职能，实现智慧图书馆转型。

1.3 研究意义

1) 在智慧大环境下，高校图书馆必须紧跟时代步伐，与时俱进，提高自身智慧服务能力，才能不被社会淘汰。

2) 在智慧服务的过程中，通过提升高校图书馆馆员和读者的智慧，培养读者终生学习能力，使读者成为复合型人才，缩短融入智慧社会时间。

3) 力图为高校图书馆智慧服务之路铺砖瓦，为智慧服务发展提供理论和实践的借鉴参考。

2 研究内容及方法（思路、方法、具体内容）

2.1 研究思路

本项目首先研究了高校图书馆智慧服务的背景；然后采用文献调研法，研究智慧服务产生的理论基础、发展历程和智慧服务的内涵，了解智慧服务在政策法规、图书馆界的动态；网络调查的方法研究部分“双一流”高校智慧服务的现状，通过访谈、问卷调查等方法，确定高校智慧服务的信息需求；再分析高校图书馆智慧服务的策略，优化图书馆智慧服务的模式，提高图书馆智慧服务质量；最终撰写调查报告，撰写并发表相关论文成果，撰写课题结题报告，完成课题研究。

2.2 研究方法

本研究运用理论研究和实证案例相结合的方法，探讨高校图书馆智慧服务的可行性和现实性；运用文献研究方法探究智慧服务的缘起、发展，吸取国外发展智慧服务的先进经验和做法，总结我国高校图书馆智慧服务发展现状，形成对国内外高校图书馆智慧服务理论研究与实践应用现状的认识；运用调查法、访谈法分析现代高校读者的兴趣爱好、对智慧服务的认知、态度和期望等，以推动高校图书馆智慧服务的实现，并寻求适合图书馆自身发展的途经。

2.3 研究内容

- 1) 分析研究高校图书馆智慧服务的内涵
- 2) 探析高校图书馆智慧服务发展困境和不足
- 3) 培育基于馆员智慧服务能力的提升，提高读者智慧信息的获取能力
- 4) 拓展高校图书馆智慧服务模式

3 结论与建议

3.1 高校图书馆智慧服务的内涵

《基于物联网的智慧图书馆》的发表,标志:“智慧图书馆”在我国开始兴起^[10],智慧图书馆的根本和目标是智慧服务。对智慧服务的内涵理解,学者因目的与研究视角不同,而形成不同的诠释。仁者见仁,智者见智。有从智慧服务是智慧图书馆的终极目标和根本职能出发,注重馆员的知识和智慧,满足读者个性化的增值服务^[11];有从“阶段说”、“理念说”、“融合说”、“整体说”层面,阐述智慧图书馆的智慧服务遵循“要素说”发展观点,强调图书馆智慧服务是用数据挖掘技术为用户提供精准服务、提高用户利用图书馆的体验感^[12];有认为图书馆智慧服务,是智慧馆员将智能技术应用于业务管理等要素系统,为用户提供新服务理念的一种新颖模式^[13]。也有认为智慧服务是馆员运用先进技术和设备,用专业知识将海量的图书馆信息资源为读者服务的一新型模式^[14]。

综合以上内容,笔者认为智慧服务不仅是智能服务,更是物联网、互联网时代,智能技术与馆员的智慧在图书馆应用,并服务于智慧读者。

3.2 高校图书馆智慧服务发展的困境和不足

目前,高校图书馆智慧服务虽然取得了可喜的成绩,但受多种因素影响,仍存在问题。本研究从智慧资源建设、智慧技术引进、智慧馆员建设方面,进行归纳总结为以下几方面的不足。

1) 资源建设方面的不足

不少高校图书馆纸质资源服务仍采用“采、编、流、阅”的业务流程^[15],也正因此显现出其智慧服务不足。大多高校图书馆虽然存在特色馆藏资源,但对数字化、知能化应用有限,并对数字原生资源的采集、组织、编目、存储更是匮乏,仅限于微视频、博文、各类数据库等类型简单的数据存储,对编码程序、专利软件等师生科研实用的数字资源未有足够的认识 and 关注^[16]。

2) 投入资金不足

“巧妇难为无米之炊”,许多图书馆技术和设施改造均需要大量的资金投入,资金投入的严重匮乏,智能设备、设施和技术无法正常引入图书馆,无法适应“纸媒”融合^[17],影响到智慧服务开展。

3) 智慧服务中相关人员因素不足

高校图书馆智慧服务中馆员队伍建设机制不健全,馆员队伍缩减^[18],专业馆员能力缺乏。高校图书馆智慧服务存在跟风、实用特征不足、重技术轻人文的观点^[19]。馆员多是对图书馆资源进行单向联系^[20],做不到真正与智慧服务同步,智慧、精准的个性化服务有待提高。

目前，高校图书馆读者到馆，大都是利用图书馆的物理空间进行自己的研学，对馆内的智慧服务如沉浸 VR（Virtual Reality，虚拟现实技术）服务、创客空间、AI 服务、FRID 技术应用、空间场景等服务平台均无较深体验。

3.3 培育基于馆员智慧服务能力的提升，提高读者智慧信息的获取能力

1) 培育馆员智慧服务能力的提升

馆员是高校图书馆核心要素，提升馆员智慧服务能力可从知识更新、加强技术能力、实际操练维度着手，来提升培育馆员智慧服务能力。通过激励馆员进行学术动态、行业趋势交流，举办人工智能、大数据分析、智能检索等系统前沿的智慧服务专业讲座和技术培训，鼓励开展馆员积极操作智能系统的推荐与优化，参与智慧服务创新实践项目，从而在实际智慧服务中，能更加精准服务读者，为多样化读者提供满意咨询和服务，从而也提升馆员的实际解决工作问题和创新服务能力。

2) 增强读者智慧获取能力

高校图书馆服务的受众群体是全校师生，提升高校图书馆读者智慧利用图书馆，获取智慧能力是高校图书馆的责任和义务。可从线上阅读指导直播、学习工具使用、数据安全等系列课程的培训，线下进行电子资源检索、文献分析等实操训练，并搭建读者交流互动平台，读者可借此平台分享自己的知识见解、学习经验，通过交流互动，激发思维碰撞，提升并挖掘读者智慧潜能。提升读者在数字环境下的利用图书馆智慧服务和提升自身的学习和创新能力。

3.4 进一步提升高校图书馆智慧服务的策略和模式

本研究认为，为适应智慧大环境，高校图书馆应加强物联网和互联网思路，将图书馆智慧服务嵌入教学科研中，发挥数字服务优势，提高读者体验度。

1) 加大投入，将图书馆传统业务接入新业务系统，进行机构重组

物联网、5G、人工智能等新技术在高校图书馆的大量应用，铺天盖地的碎片化信息知识的传播获取在高校广泛流行，使高校图书馆智慧服务与大数据相伴而生是不争的现状。高校图书馆馆长和领导们积极与学校沟通，为图书馆发展申请各项资金，凸显“智能、数据”技术在图书馆管理和各项业务中的应用，完成从文献服务转向数据服务能力的实践探索^[21]，提升图书馆智慧服务能力。

各高校图书馆结合自身实际，在智慧服务中积极探索，开展对各部门进行调整重组，以期促进高校图书馆事业智慧化发展。比如北京大学，以“业务发展、支撑条件、对外关系”三个纬度，指出高校图书馆智慧技术业务和机构重组的方向^[15]。由之前的资源建设部、流通阅览部

等 11 个部门，重新规划为资源建设中心、学习支持中心等 7 大中心^[15]。

2) 提升读者体验

智慧时代，高校图书馆应将新媒体（如 MOOC、微课翻转）融入于读者智慧意识培训教学实践中，重构读者培训教学内容；智能传感器应用、增强型移动宽带（EMBB）技术、虚拟现实技术/增强现实技术（VR/AR）技术^[22]等各种智能新技术应用于图书馆物理空间和各种业务服务之中，大大提高了读者使用图书馆的便捷程度，与此同时也提升了读者在图书馆各种的体验。

清华大学图书馆 AI 服务新体验^[23]，如供应商和开发商研发的“AI 导航助手”、“AI 阅读助手”系统，依托数据库导航、水木搜索实现 AI 增强问答和阅读。清华大学图书馆为 2024 年毕业生个人阅读报告的服务——“读过的‘清’春”，大幅度提升了读者对图书馆的感受和体验。

3) 智慧馆员的专业化培养

“除了智慧的图书馆员，就没人能创造出智慧图书馆”^[24]。智慧时代，尽管有“智能机器”馆员，完成大量简单重复的工作，但是在高校图书馆智慧服务中馆员是最活跃的因素，是智慧服务的主体。

本研究认为高校图书馆智慧馆员队伍建设，首先是培养馆员大局意识，实现向智慧馆员角色转化，馆员要将自身工作通过知识、数据、协同^[25]等方式融入智慧高校的整体发展规划中，并为之相结合，实现嵌入式、营销式、创新式、协同式馆员角色的转变^[26]。其次是培养馆员具备多元服务的理念^[20]，馆员应用图书馆多样化资源，多方与读者沟通、挖掘读者需求，与此同时，提升高校图书馆对读者人文关怀、创新服务、智慧化服务水平。再次，智慧馆员培训模式，可采用引进人才渠道、外送学习培训、线上培训、搭建馆内交流服务平台、建立监督和激励机制等方式。

4 项目成果（发表的文章、开发的软件、取得的实践效果等）

4.1 论文

序号	论文题目	作者	发表或录用情况
1	高校图书馆智慧服务实践研究	田亚丽, 杨丽兵	正在投稿中

4.2 其他成果

序号		成果形式	作者	备注
1	高校图书馆智慧服务建设调查问卷	网上调查问卷	田亚丽, 杨丽兵	见附件 1
2	高校图书馆智慧服务建设调查问卷分析报告	分析报告	田亚丽, 张朝川	见附件 2
3	“双一流”院校中的 10 所高校图书馆官网智慧服务结果筛选调研	网络调研表格	蔺文爱, 曹瑞琴	见附件 3
4	高校图书馆智慧服务研究	结题报告	田亚丽	

5 参考文献

1. <https://www.gov.cn/xinwen/2017-03/01/content-5172158.htm>
2. www.npc.gov.cn/c1772/c1848/c21114/c32875
3. https://news.cnr.cn/comment/sp/20200517/t20200517_525093090.shtml
4. http://www.xinhuanet.com/2021-03/13/c_1127205564.htm
5. www.moe.gov.cn/jyb-xwfb/gzdt/s5987/202103/t20210326-522685.html
6. <https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-06/23/content-5620456.htm>
7. <http://www.gov.cn/zhengce/2022-05/22/content-5691759.htm>
8. <https://www.gov.cn/zhengce/2023-02/27/content-5743484.htm>
9. <https://www.mct.gov.cn/preview/whzx/whyw/06/t20230612-944424.htm>
10. 严栋. 基于物联网的智慧图书馆[J]. 图书馆学报, 2010, 32(7): 8-10.
11. 肖喆光, 张兰兰, 张一. 智慧馆员的核心素养及其培养路径研究[J]. 农业图书情报学报, 2023, 35(02): 77-86.
12. 赵竹青, 刘佳静, 郑建明. 图书馆智慧服务模式的基本要素与逻辑架构[J]. 图书馆, 2023(01): 28-35.
13. 赵苹. “双一流”建设背景下的高校图书馆智慧服务推进路径探究[J]. 大学图书情报学刊, 2019, 37(04): 44-47.
14. 勾丹, 崔淑贞. 智慧图书馆的智慧服务模式及其实现[J]. 情报探索, 2016(03): 112-115+121.
15. 朱强, 别立谦. 面向未来的大学图书馆业务与机构重组——以北京大学图书馆为例[J]. 大学图书馆学报, 2016, 34(02): 20-27.
16. 崔庆林, 廖昀赞. “双一流”高校图书馆智慧服务现状及展望——以高校图书馆三大使命为视角[J]. 大学图书情报学刊, 2024, 42(01): 83-89+103.
17. 王桂琴. 面向未来的图书馆业务与机构重组研究[J]. 河南图书馆学刊, 2021, 41(08), 100-101+113.
18. 吴汉华, 王波. 2021年中国高校图书馆基本统计数据[J]. 大学图书馆学报, 2022(6): 42-49.
19. 袁红军. 我国智慧图书馆研究现状、热点与未来展望[J]. 新世纪图书馆, 2019(06): 73-77+82.
20. 曹洁, 周芬. 中美高校图书馆学科资源智慧服务对比分析[J]. 高校图书馆工作, 2023, 43(01): 45-51.
21. 邵波, 单轫, 王怡. 新一代服务平台环境下的智慧图书馆建设: 业务重组与数据管理[J]. 中国图书馆学报, 2020, 46(2): 27-37.

22. 朱强. 国外图书馆的发展趋势及其启示[J]. 国家图书馆学刊, 2015, 24(05): 12-15.
23. <https://lib.tsinghua.edu.cn/info/1073/6869.htm> (清华大学图书馆)
24. 田丽梅. 基于环境扫描的“十四五”时期高校图书馆智慧转型探索[J]. 图书馆工作与研究, 2021(10): 30-37.
25. 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(05): 62-67
26. 张旋. 我国高校图书馆智慧服务研究现状分析[J]. 图书馆工作与研究, 2020(09): 109-116.

附件 1

高校图书馆智慧服务建设调查问卷

亲爱的老师/同学:

您好!

信息技术飞速发展的今天, 智慧服务成为高校图书馆提升服务质量、满足用户多元化需求的关键路径。为更好地了解您对高校图书馆智慧服务的需求与期望, 本研究开展了此次问卷调查, 采用匿名形式, 旨在通过深入分析调查数据, 为高校图书馆智慧服务的优化与发展提供有力依据。感谢您的支持与配合!

1. 您赞同学校图书馆开设智慧服务?

A. 非常同意 B. 同意 C. 一般 D. 不同意 E. 非常不同意

2. 您是否使用过高校图书馆的智慧服务?

A. 是 B. 否

3. 您使用过以下哪些智慧服务?(多选)

- A. 智能检索系统(如语音检索、图像检索)
- B. 电子资源智能推荐
- C. 自助借还书设备
- D. 座位预约系统
- E. 虚拟参考咨询(如智能问答机器人)
- F. 移动图书馆 APP(含扫码借阅、在线阅读等功能)
- G. 智慧空间服务(如研讨室智能预约、沉浸式学习舱)
- H. 其他

4. 您使用图书馆智慧服务的频率是?

- A. 每天多次
- B. 每天 1 次
- C. 每周 3-5 次
- D. 每周 1-2 次
- E. 每月 1-2 次
- F. 几乎不用
- G. 其他

5. 在图书馆智慧服务中, 您希望可以利用图书馆的哪些文献资源? (多选题)

- A. 中文数据库(中国知网、维普、万方等)
- B. 外文数据库(Web of Science、Elsevier、Spring link 等)

- C. 自建特色数据库
 - D. 纸质资源（图书、报纸、期刊等）
 - E. 其他
- 6.您认为当前图书馆智慧服务的便捷程度如何？
- A. 非常便捷
 - B. 比较便捷
 - C. 一般
 - D. 不太便捷
 - E. 很不便捷
- 7.您使用智慧服务时遇到过哪些问题?(多选)
- A. 操作流程复杂，难以掌握
 - B. 设备故障率高，如自助借还机卡顿
 - C. 智能推荐内容与需求不符
 - D. 虚拟咨询机器人回答不专业
 - E. 移动 APP 功能不稳定
 - F. 其他
8. 您希望图书馆新增哪些智慧服务功能？
- A. AI 辅助文献分析与写作
 - B. 个性化学习路径规划
 - C. 跨校资源智能共享
 - D. 基于 AR/VR 的沉浸工阅读体验
 - E. 智能健康管理（如学习疲劳提醒）
 - F. 其他
- 9.您更倾向通过哪些渠道获取图书馆智慧服务信息?(多选)
- A. 图书馆官方公众号
 - B. 移动 APP 推送
 - C. 校园公告栏
 - D. 馆员现场讲解
 - E. 班级/院系通知
 - F. 其他
- 10.您是否愿意参加图书馆组织的智慧服务使用培训？
- A. 非常愿意
 - B. 比较愿意
 - C. 一般
 - D. 不太愿意
 - E. 不愿意

四、意见与建议

- 11.对于高校图书馆智慧服务建设，您还有哪些其他建议或期望？

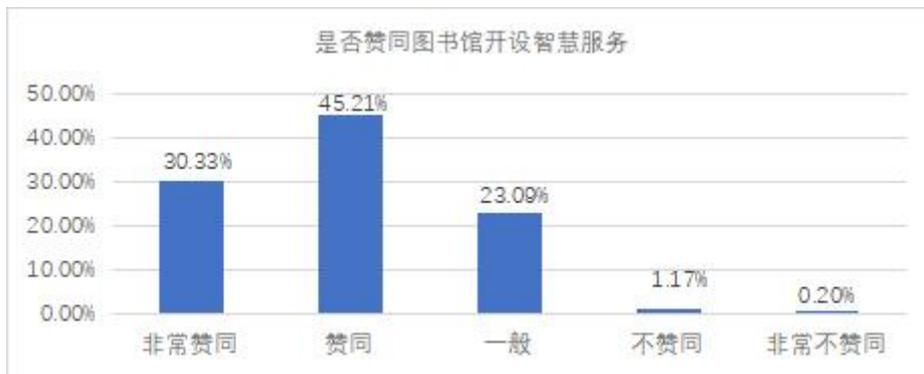
附件 2

高校图书馆智慧服务建设调查问卷分析

为更好地了解用户对高校图书馆智慧服务的了解和需求，帮助高校图书馆更好地建设智慧服务，本项目研究团队于 2024 年 9 月份设计并实施了此调查问卷，涉及山西省六所高校，共收

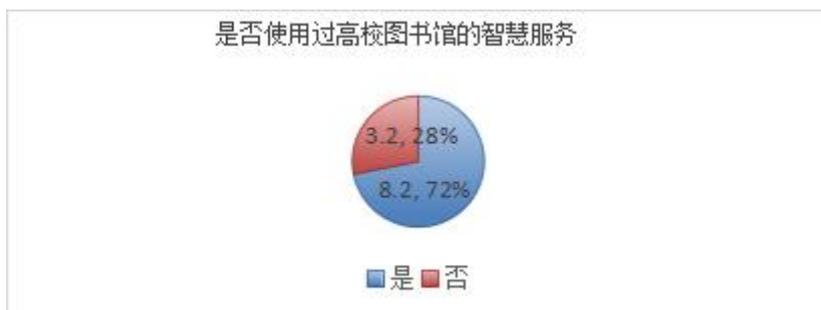
回 287 份问卷。这次调查报告涉及山西省六所高样，覆盖面广，调查问卷用户从使用图书馆资源、服务的角度、频率、方式各不相同，具有一定的代表性。

1.您赞同学校图书馆开设智慧服务？



读者非常支持在图书馆设立智慧服务，也希望图书馆能紧跟时代发展，加快服务转型，为读者优质的服务。

2.您是否使用过高校图书馆的智慧服务？



大多数读者使用过图书馆的智慧服务

3.您使用过以下哪些智慧服务? (多选)



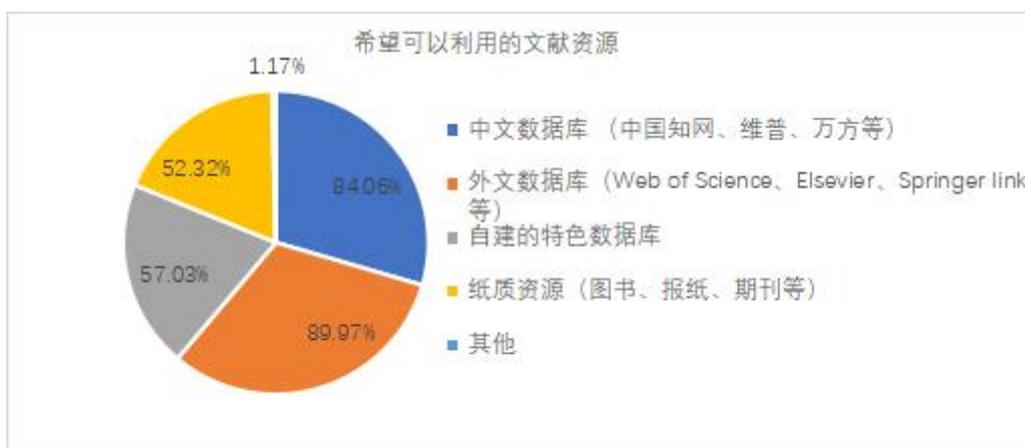
读者使用智慧服务形式丰富多样，使用最多的是座位预约系统，其次是自助借还书设备、智能检索系统和移动图书馆 APP 也占有不小的比例，智慧空间服务、虚拟预约系统占比很少，需要加强智慧服务在空间服务和虚拟预约系统方面的宣传和服务。

4.您使用图书馆智慧服务的频率是?



有近 9%的读者不用或很少用到智慧服务，说明高校图书馆智慧服务范围有待于进一步的提升和推广。

5. 在图书馆智慧服务中，您希望可以利用图书馆的哪些文献资源？（多选题）



可见，中外文电子数据库是读者的首选资源，可以将图书馆的文献资源适当地与智慧服务结合起来，为读者提供所需文献信息资源。

6.您认为当前图书馆智慧服务的便捷程度如何?



有大多数的人还是认同图书馆智慧服务的便捷性，但是有近 40%的读者不认同图书馆智慧服务的便捷性，这就需要图书馆在平日的工作中加大智慧服务的推荐和宣传。

7.您使用智慧服务时遇到过哪些问题?(多选)



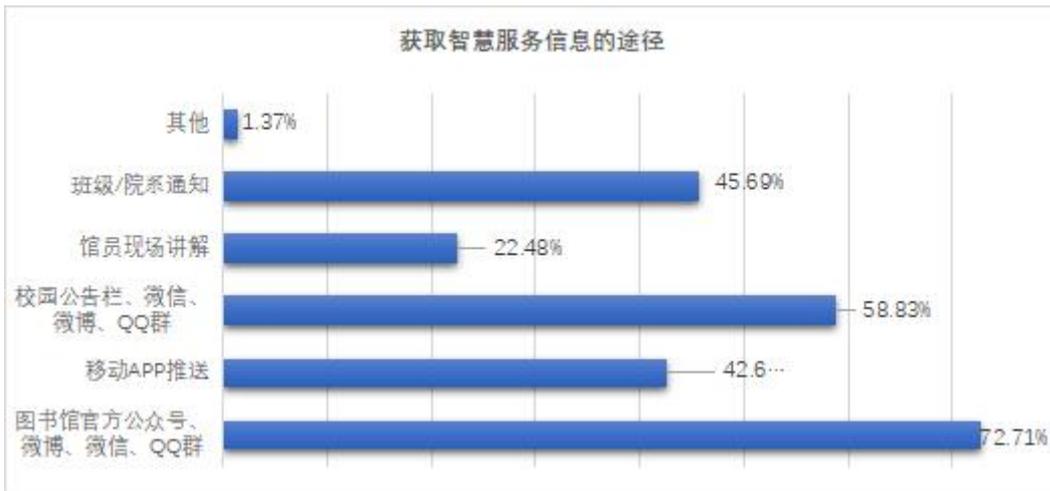
读者在使用图书馆智慧服务时，主要受到操作流程、移动 APP 功能不稳定、机器人答非所问、智能推荐内容与所需内容不符等多方面因素影响，图书馆在服务时，要对读者进行智慧服务培训，使读者能精准掌握和利用图书馆已有的智慧服务内容，以便图书馆更好地服务于全校师生的教学和科研工作。

8.您希望图书馆新增哪些智慧服务功能？（多选）



读者用智慧服务主要是用来阅读体验的人数较多，其次是教学和科研的文献与写作、个性化利用图书馆、跨校资源共享、智能健康管理等方面。说明图书馆智慧服务仍有大的提升和发展方向。

9.您更倾向通过哪些途径来获取图书馆智慧服务信息?(多选)



读者更青睐于新媒体传播方式，特别是图书馆和学校的官方新媒体方式。故此，图书馆智慧服务在宣传工作时应注重微博、微信、QQ群等新媒体的利用方式，用学校及图书馆官方网站或独立的智慧服务账号，发布图书馆智慧服务的信息和动态。

10. 您是否愿意参与图书馆组织的智慧服务使用培训等活动？



大多数读者是愿意参与图书馆智慧服务使用培训活动的。

11. 对于高校图书馆智慧服务建设，您还有哪些其他建议或期望？

统计归纳有以下几点：1) 有 32.85% 读者建议智慧服务要制定详细的操作教程，可方便读者。2) 有 18.24% 的读者希望通过智能检索，提升检索结果的精准性，构建智慧服务一体化平台，为读者提供真正的一站式智慧服务体验。

3) 有 15.11% 的读者希望建立线上热线和咨询，加强提高图书馆馆员的服务能力及业务水平，积极精准为读者提供智慧服务专业指导。

4) 有 10.29% 的读者建议关注图书馆网络服务的稳定性及设施硬件的升级维护，确保在使用图书馆智慧服务中能流畅而不被受阻。

5) 有 23.51% 的读者无建议或提得与图书馆智慧服务相关性不大的建议或期望。

从整个问卷调查显示，从读者使用智慧服务情况来看：多数读者表示使用过图书馆的智慧服务，其中座位预约系统使用率最高，达到 35.34%，自助借还书设备和移动图书馆 APP 的使用率分别为 21.20% 和 17.79%。然而，仍有部分读者对一些新兴的智慧服务了解较少，几乎不用，或使用频率较低。进一步分析发现，使用频率真与读者对服务的熟悉程度和便捷性感知密切相关，经常使用智慧服务的读者对其功能和操作流程更为熟悉，且认为这些服务极大地提高了文献获取和利用的效率。

从服务满意度来看：读者对图书馆智慧服务的满意度为中等水平。读者对个性化推荐内容

与所需内容匹配度不高,和智能机器人在回答问题的满意度不高。

从需求偏好上看:读者对图书馆智慧服务需求呈多元化。除传统借阅外,电子资源、座位预约系统、智能检索、读者对智能研讨室、个性化服务推荐需求较多,期望能进行线上预约,实现设备智能控制等功能。

本次问卷调查,基本上全面了解了高校图书馆智慧服务现状、用户需求和满意度,显示了高校图书馆智慧服务存在的问题与挑战。旨在推动图书馆智慧服务的发展和建设,提高读者体验和智慧服务质量,更加精准地满足高校师生的多样化学习和教学科研需求,为高校的教学科研工作提供强有力的支持。

附件 3

10 所“双一流”高校官网智慧服务筛选

本研究拟对“双一流”中的 10 所高校图书馆官网进行筛选调研,从高校图书馆的智慧特色资源、智慧技术业务、智慧馆员、读者环境及学术搜索五个方面实践的探究,见下表,管中窥豹,展示了目前高校图书馆智慧服务开展实践的现状。

官网筛选智慧服务结果

大学名称	特色资源	专业技术服务	智慧馆员	读者环境	学术搜索
北京大学	“秘籍琳琅”、“学苑汲古” 清华大学图书馆借书证办理申请	自助打印、复印、3D 打印、自助借还、座位预约系统、资源荐购系统、查收查引、学科情报服务、知识产权服务、学位论文提交、馆藏目录检索/纸质书刊检索、展览/活动空间预约等	带班馆员、一小时讲座、学科情报、	信息素质教育微课堂、“软件达人”专题、定制讲座、全校通选课与视频公开课、学术写作指导、闯关游戏与在线测评	未名学术搜索
清华大学	MyLOFT(My Library on Finger Tips) 学术资源地图 北京大学图书馆借书证办理申请	科技查新、论文提交、检索证明、研读间/研讨间预约、馆际互借、教参服务、工具软件、自助文印、资源荐购	学科馆员(嵌入式课程、讲座预约、研究咨询、学科服务清单)	AI 导航助手、AI 阅读助手	水木搜索
山西大学	山西大学学位论文、云冈学文献知识库、学术资源地图	借阅服务、学科服务、知识产权信息服务、信息素养教育、科技查新、查收查引		新用户指南、文瀛信息素养课堂、信息资源检索利用与学术规范、定制讲座	文瀛搜索
上海交大	学术资源地图、上海交通大学机构知识管理服务系统、全球科学技术奖项成果数据库、视频图书馆、上海交通大学百年期刊报纸数据库、李政道特色资源、地方历史文献、“思源阁”交大文库、中国高校图书馆电子资源管理(ERM)需求白皮书、	电子教参服务(智慧泛在课堂)Canvas 平台、全球科学技术奖项成果数据库、基础数据服务、增值数据服务、定制数据服务、专业认证支持、思源微课网站、馆长接待日	院系服务馆员		思源探索
兰州大学	兰大机构知识库、兰大学者库、兰大文库、西	专业智慧细节服务	组建了图书馆馆员的信息素	研讨室预约、阅览(自习)空间预约、信息素养教育	萃英搜索

	北边疆文献中心、胡猛立抄读国学经典		养教学团队、“一小时讲座”形成品牌、智慧馆员走入学院	(每两年一次的信息素养大赛、新生培训、阅读打卡、诵读签到、写作训练营、兰大领读者、“风速对话”读书分享会、读者俱乐部)	
哈尔滨工业大学	机构知识库、	查收查引、科技查新、专利信息服务、文献传递、讲座培训		博看智能机器人、RFID无线射频的应用	书目检索、学术资源发现、中文发现系统、百度学术搜索、站内搜索、学者检索
浙江大学	学术资源地图、跨媒体大资源、	未来图书馆、CADAL(大学数字图书馆国际合作计划)、多模态全链知识服务、		数实共生创意空间、图灵灵咨询服务	馆藏书刊搜索、求是学术搜索、数据库、电子图书期刊、百度学术
西北农林科技大学		科技查新、查收查引、文献传递、预约系统、电子资源、自助服务、知识产权、重要期刊查询		智能小图	中文文献、外文文献、站内检索
重庆大学	数字化图书馆	元数据管理		读者门户系统	弘深搜索
深圳大学	深圳文献港、校友资源专区、全国高校馆藏书目	深圳大学学术门户(学术论文成果库)、学术数据服务、科研常用工具介绍、			荔园学术搜索

注：表格中空白处，表示在此高校图书馆官网页面没有筛选到或者没有显示