

● 默秀红 (河北政法职业学院, 河北 石家庄 050061)

面向智慧城市理念的高校图书馆服务创新发展探究^{*}

摘 要: 在全球智慧城市建设浪潮的推动下, 打造智慧城市已成为各国、各地区城镇化发展竞相追逐的热点。文章在明确智慧城市发展的内涵基础上, 探讨了智慧城市建设对于高校图书馆发展的影响, 并在分析高校图书馆服务于智慧城市建设的现状和问题的基础上, 提出了面向智慧城市建设的高校图书馆服务创新发展策略。

关键词: 智慧城市; 高校图书馆; 服务创新; 应对策略

Abstract: Driven by the global wave of establishing smart city, making smart city has become a hotspot sought by the development of urbanization in each region of the world. Based on defining the connotation of the development of smart city, this paper discusses the influence of establishing smart city on the development of university library. Then, on the basis of analyzing the status and issues of university library service in smart city construction, the paper proposes the developing strategy of university library service innovation for establishing the smart city.

Keywords: smart city; university library; service innovation; coping strategy

现代城市的快速发展满足了人们生活美好的价值需求, 同时也带来了诸如人口拥挤、环境污染和资源短缺等一系列问题, 在这样的背景下, 2009 年美国的 IBM 公司提出了智慧城市的发展理念, 智慧城市建设从设计理念上是利用新一代信息技术, 破解城市发展的瓶颈问题; 从实践层面上, 是通过感测、分析和整合城市的各项核心系统的关键信息, 来实现城市的精细化和智能化管理, 实现城市的可持续发展。这理念一经提出便得到了世界各国的关注。智慧城市建设内容很宽泛, 它包含政治、经济、教育、交通、环境和文化等各行各业的内容。智慧城市作为一种新兴的城市形态, 在我国各大、中城市已经成为竞相实施和发展的重大战略目标。面对智慧城市的创建, 各行各业都需重新优化和整合自身资源以实现行业创新发展, 高校图书馆作为高校文献信息资源的中心, 是为人才培养和科学研究服务的学术性机构, 也是引领高端科技、文化传承和发展的社会教育机构。如何在智慧城市的建设中更好地发挥自身的科学传播、文化教育和创新型人才的培养功能, 如何切实进行智慧图书馆建设, 更好地为用户进行智慧化服务, 是高校图书馆实现可持续发展的重要课题。

1 智慧城市的内涵

关于智慧城市的概念, 比较有代表性的说法有两种。

^{*} 本文为河北省规划办河北省社会科学基金项目“智慧城市语境下的高校图书馆服务定位与资源建设研究”的成果, 项目编号: HB14TQ008。

首先是以 IBM 为代表的国际性组织给出的定义: 运用信息和通信技术手段感测、分析、整合城市运行核心系统的各项关键信息, 从而对包括公共安全、城市服务、工商业活动在内的各种需求做出智能响应^[1]。其次, 就是维基百科对智慧城市的定义: 通过互联网、物联网、云计算等新一代信息技术以及维基、社交网络、Fab Lab、Living Lab、综合集成法等工具和方法的应用, 来实现城市全面透彻的感知、宽带泛在的互联、智能融合的应用以及以用户创新、开放创新、大众创新、协同创新为特征的可持续创新, 是未来城市发展的新模式。两种概念的实质都是强调智慧城市建设是以信息技术为主线, 利用各种先进的信息技术手段来实现城市的智慧化管理, 从而达到促进城市和谐和可持续发展。但是后者更强调在城市发展中人的主体地位, 技术毕竟只是工具, 是由人创造的, 而且也是为人服务的。因此, 在这个“大众创业, 万众创新”的时代, 以知识和人才为依托, 提高城市市民的素质, 造就创新城市建设和管理人才, 是智慧城市的灵魂^[2]。

2 智慧城市建设对高校图书馆的影响

2.1 对多用户访问高校图书馆提供了便利

智慧城市建设是以互联网、物联网、电信网和广电网等网络组合为支撑的, 是建立在信息基础之上的网络化、数字化和智能化的城市。因此智慧城市的建设为城市铺设光线、光缆, 有线网络也接入用户, 建成了物联网和新一代 3G、4G 移动网络等无线城市网络体系。这些城市基础信息设施的建设, 为用户浏览、访问和利用高校移动数字

图书馆提供了很好的便利条件。目前大、中城市免费WiFi的全覆盖,为用户创设了任何时间、任何地点、任何人利用高校丰富电子信息资源的有利条件。因此,“图书馆总在我身边”泛在图书馆信息学习环境正在形成,这就为高校图书馆服务于智慧城市科技、文化建设提供了良好的发展环境。

2.2 对高校图书馆服务提出了更高的要求

论及智慧城市的建设,不仅要进行信息工程基础设施的建设,依靠高端科学技术来发展经济,更需要对市民开展与“智慧”相关的科学素养培养工程^[3],还要使公民的科学、文化素质得到提高。一个智慧城市的评判标准,不仅要看公共服务的满意度,还要看城市居民大专及以上学历人口比重^[4]。因此,建设智慧城市,就要提高城市市民的素质,培养高素质的市民和打造高素质的“智慧人群”才能构成人们所期待的“智慧生活”。人人都是文化人,公民素质的提高是全社会共同的使命。这就要求高校图书馆利用图书情报领域丰富的信息资源、领先的技术优势和较高的专业理论水平,不仅为学校人才培养而服务,还要为城市公民文化素养提高作出努力和贡献,因此,智慧城市建设对高校图书馆的服务无疑提出了更多、更高和更深远的要求。

2.3 变革图书馆的业务和服务模式

智慧城市建设的作用,不仅在于改变城市环保、交通、公共安全等方面人民的智慧生活,还在于改变了过去被动应酬的公共服务需求的模式,而是提前主动去感知和发现公众需求,并及时作出反应的智能服务^[5]。从技术发展的视角来看,智慧城市的建设也要求高校图书馆通过互联网、移动互联网、物联网、RFID、大数据和云计算等新一代信息技术,来实现高校图书馆的全面感知、泛在互联和智能处理,来促进图书馆业务管理上的重大变革和服务模式上的改变。目前RFID技术的应用,以其巨大的应用潜力与高科技含量,给用户带来全新的服务体验。大数据、云计算等关键技术也会使高校图书馆海量的智力资源在城市文化建设和服务中发挥更强大的作用,为广大民众提供无所不在、无微不至和无所不能的智慧服务。

3 高校图书馆服务于智慧城市建设的现状分析

长期以来由于观念上的差异,高校图书馆的服务定位只限于本校的教学和科研,方便本校师生对信息的获取。这种差异性不仅包括常规的文献外借、文献阅读服务,也包括高端的网络数据库查询和虚拟参考咨询服务。近年来,虽有一些高校图书馆为社会服务的活动已经开展,但也仅限于项目合作,而为社会读者服务的大门并未真正打开,还处于“犹抱琵琶半遮面”的状态,直接影响着高

校科研和信息服务社会化,制约着智慧城市科技文化知识的快速发展,其具体表现在:

在宏观管理上,缺乏整体规划,缺乏国家层面上智慧城市的宏观指导;在服务内容上,高校馆不重视本馆信息资源的开发和地方特色资源的建设,特别是对地域文化挖掘不够,城市发展特色不突出;高校馆信息资源多为购买的电子全文数据库,专业性、理论性很强,很少经过二次深加工,从经济效益来看,不符合信息服务产业化经营的需要^[6]。

从技术上看,就图书馆领域热议的“数据挖掘”“云计算”等热门技术,眼下也尚未真正运用到提高和量化图书馆的管理水平和管理模式上来^[7]。在资源共享上,高校还缺乏开放创新的发展理念,缺乏沟通和交流,自我封闭比较严重。

从目前的发展实际情况来看,高校图书馆自身发展还不是很快,服务于社会和城市建设的的作用还不够大,社会效益和经济效益都不明显,产生的影响力还不高,社会对其影响好评报告还较少。

4 适应智慧城市建设的高校图书馆服务创新发展策略

4.1 加强特色信息资源建设,为智慧城市文化建设提供支撑

信息资源是高校图书馆的立馆之本,构建丰富的信息资源是服务于智慧城市建设的前提和物质基础,富有特色的物理馆藏资源和丰富的电子资源是衡量智慧城市语境下图书馆信息服务能力的重要指标。

首先,持续增加馆藏资源。巧妇难为无米之炊,在信息为王的时代,谁占有的信息资源越多,谁就有更多的话语权和更多的服务能力。其次,构建特色馆藏资源。在信息资源的开发中,要特别注重对特色馆藏资源的开发。图书馆特色资源的数字化建设,不仅同高校教育紧密相连,还与地域和民众的生活有着密切关系。在智慧城市建设中,高校图书馆不仅要搞好本校学科情报的收集和传递,还要深挖地域特色、民族特色、语种特色 and 历史文化特色等,起到引领和弘扬当地文明和文化的作用,充分发挥文化传承创新中的作用^[8]。

华夏文明古国,很多地方都蕴含着丰富的历史文化内涵,可将当地的文化特点、风俗民情、地貌地形和物产特产等信息形成优秀文化创新成果,弘扬和传播出去。比如洛阳师范学院图书馆建立的河洛文化文献专题数据库,能让上网的读者方便地查询河洛文化有关资料,更好地认识河洛文化的内涵和精髓。洛阳师范学院图书馆收藏的拓片,受到日本学者和很多国内学者的关注^[9],

既起到了对地域文化的研究和宣传作用,又促进了地域文化交流和经济的发展,还能带动城市文化产业的发展。因此,深度挖掘传统特色资源,形成独具专业或地方特色的数字馆藏,是提高高校图书馆核心竞争力的重要内容,也是为智慧城市建设服务的信息基础。还可通过文化创意与社会行业的有机结合,将特色转化为具有经济效益的经营资源,助力智慧城市的产业和经济发展。

4.2 创新管理理念,延伸服务空间,拓展服务范围

互联网和移动互联网的发展,改变了人们获取信息资源的方式,要求高校图书馆向社会开放的呼声也越来越高,因此,高校图书馆在满足校内教研工作的基础上,主动参与到社会公共文化服务中去,惠及校外的广大用户(政府、社区、企业和个人),立足公益,增强社会责任感和时代使命感,逐步分层地向所在城市的社区和政府提供信息援助和帮扶服务,从而实现图书馆信息资源大众化而不是仅为一部分人专用的管理方式,将是高校馆服务拓展的重要内容。

高校图书馆功能和服务的延伸与扩大,是高校图书馆不断适应社会发展做出的必要调整,是解决智慧城市下人们对知识和信息渴求的重要方法,也是提高智慧居民素质的重要方面。

城市社区居民的信息素养能力相对差,缺乏信息的科学获取、甄别、分析与自我判断的能力,高校图书馆可建立网络公众微信平台,通过移动互联网和新媒体等技术以微信、微视频、微课堂的形式跨时空无障碍地进行智慧传播,来帮助当地居民学习如何正确利用网络获取所需知识和信息,提高附近居民网络知识,还可定期为社区提供免费的科学文化教育,促进“智慧社区”群众文化素质的不断提升。

河北政法职业学院是政法院校,面对智慧城市建设,为顺应时代发展潮流,经常利用宣传、讲座、科普图册或微视频等多种形式,通过在场或在线等途径,对社区居民加强法制宣传教育,提高居民的法治意识,帮助居民树立正确法制观念,使人们知法、懂法和守法,减少社会的违法和犯罪,来促进社区文明、和谐、健康的发展。河北政法职业学院图书馆还利用自身的优势,在2015年,由该校图书馆倡议,学院牵头,于2015年11月12日与石家庄新华区政府签订了《法治建设战略合作框架协议》(河北政法职业学院地处石家庄市新华区)。目的是为推进法治政府、法制社会建设,为地方政府提供信息支撑、智力支持和法律援助服务。

这次合作就是学院图书馆依托人才、资源和管理体系与社区、机关和政府的公共服务体系联系起来,融入社会的政治、经济和文化生活,去服务于智慧城市建设的具

创新实践。

4.3 应用高新技术,优化业务流程,拓展服务功能

智慧城市的建设,使高校图书馆既面临着前所未有的挑战,也迎来了图书馆创新驱动和转型发展的历史新机遇。科技是第一生产力,高校图书馆的业务发展和转型升级其根本动力来源于技术的驱动和引领,因此,高校图书馆应高度重视互联网、移动互联网、物联网、RFID、大数据和云计算等新一代信息技术在图书馆服务中的运用。在新一代信息技术中,特别是RFID技术的应用,以其强大的射频信号能远距离识别并获取相关的数据,使图书的查找变得异常便捷,可使清理馆藏,类似统计、排架、整架、剔旧之类的工作变得高效有序、事半功倍^[8]。RFID技术优势关键在于能自助借还、智能盘点,动态地记录读者活动数据,会使工作流程发生改变,实现图书馆基础性业务流程的再造。另外,高校图书馆还要运用好大数据和知识关联技术,及时发现用户关注的知识点,通过大数据分析读者的阅读习惯和偏好,有针对性地开展个性化的提醒和推送服务、跟踪服务和定制服务等,提供动态化可扩展网络服务,来拓展图书馆智慧化服务功能;同时利用大数据做好用户数据、馆藏数据和智能化数据的信息分析与处理,从中及时发现新知识、新价值和新的应用需求,来提高图书馆的知识服务层次和服务效率。

4.4 加大智慧型人才体系培养,提升智慧服务水平

人才是技术创新和智慧之本,一个智慧型城市,需要有智慧型的政府、智慧型公民和智慧型建设者,同样图书馆也需要有智慧型的图书馆员。随着大数据和云计算等新一代信息技术的应用,要求图书馆必须具备既懂技术又具有交叉学科背景图书馆专业技能人才,才能进行数据挖掘、知识生产和知识创新,为用户提供知识服务。高校图书馆面对智慧城市的发展需求,应将图书馆的发展理念和智慧城市的总体规划结合起来,应用先进技术设备、管理和服务来培养现有人员,本着“以人为本”和“知人善任”的智慧管理思想,先进行有效岗位调整,然后有目的、有计划化、分层次地对馆员进行外出进修和深造等继续教育;也可采取灵活的内部定期或短期专业知识培训等,加大人才的培养与扶持力度,来不断提高图书馆员工的专业知识和智慧服务水平;也可通过优质的待遇吸引一批具有丰富实践能力的多学科、高层次技术型人才,为图书馆事业的发展提供技术保障。

实践证明,人力资本是创造价值的直接要素,只有通过构建激励引进机制和开展有效的培训,才能提高图书馆馆员的核心技术和专业素质,才能推动自身发展和智慧城市的建设。

4.5 加强馆际联盟, 整合智慧管理平台, 实现信息资源共享

高校图书馆面对智慧城市的建设及服务社会需求的不断扩大, 首先要加强与政府职能部门、社会相关行业和人群的合作。发展图书馆协同联盟, 实现协同创新是推进图书馆工作创新的重要内容。在经济全球化的今天, “协同创新”成为了时代发展的主题。习近平也强调, 无论是制度创新、文化创新, 还是科技创新, 都必须全面贯彻“协同创新”这个理念^[1]。因此, 高校图书馆坚守“协同、合作、共建、共享、开放、创新”的发展理念, 积极寻求协同联盟的发展方向, 实施开放办馆, 广泛开展与公共图书馆、科研院所和政府等通力合作, 形成实力雄厚的数字区域图书馆联盟, 实现信息资源协同共生、共建、共知和共享, 来提高区域内图书馆的文献保障力和信息服务水平。在实际操作中, 还要积极争取政府的支持和参与, 2015年11月19日, 北京、天津、河北三地公共图书馆在石家庄签署合作协议, 成立了京津冀图书馆联盟。联盟的建立将有效提升京津冀图书馆的综合服务能力与水平, 为京津冀各行业协调发展提供信息支撑和智力支持^[2]。

目前任何单个图书馆仅靠自己的经费、馆藏信息资源和人力资源都无法完全满足社会公众多样化、个性化的信息需求, 仅凭一馆之力不具备向全社会提供均等化和泛在化服务的能力, 也无法承载智慧城市建设的任务, 图书馆业界的合作与协同发展会成为一种主要的业务推动模式, 京津冀图书馆联盟的建立就是一个很好的实例, 也为高校图书馆建立协同联盟提供了参考和可资借鉴的经验。加快高校智慧图书馆联盟的建立, 依靠联盟强大的人、财和资源实力为用户提供无处不在、无时不在的泛在信息资源查询、获取和传递等个性化的服务。打造智慧就在你身边的泛在化的学习环境, 会使图书馆真正成为市民终身学习和提高素质的“第二课堂”, 成为智慧城市文化建设的一个重要窗口。

发展联盟是提升图书馆综合能力的重要途径, 也是图书馆发展创新的一个重要阶段。但是随着智慧城市的建设的进一步发展, 对一个地区的多个不同图书馆或图书馆联盟的信息系统来说, 都可以通过调试、对接来依托政府政务云计算中心这一强大的智慧平台, 这样图书馆海量的信息资源在城市云平台上可以与云上的各个层面进行交流, 在城市建设和管理中发挥独特的作用, 去实现更大范围和更意义上的公开、公平、均等、便利的信息资源共享。

5 结束语

伴随智慧城市的建设, 以“物联网”“云计算”“数

据挖掘”等为主的信息核心技术会广泛地运用到图书馆的业务管理上, 促进当地图书馆事业的发展和智慧创新。反过来, 智慧城市的建设也需要多层次、多元化的文化服务保障和制度保障, 也需要图书情报行业的高速发展, 为智慧城市提供公共化、个性化、专业化、智能化、快捷化和便捷化的智慧服务。因此, 高校智慧图书馆的发展要与智慧城市创建充分融合, 成为智慧城市发展框架内的一部分。同时, 高校图书馆在智慧城市建设中, 本着“协同、合作、共建、共享、开放、创新”的发展和服务理念, 主动加强与地方、城镇和行业的交流和沟通, 实现与多个行业和领域的融通, 形成高校、城区、社区和文化园区合一的科技、文化集群发展创新新格局, 为智慧城市的建设和中国的文化事业的快速发展作出贡献。□

参考文献

- [1] 张永民, 杜忠潮. 我国智慧城市建设的现状及思考 [J]. 中国信息界, 2011 (2): 28-29.
- [2] 邓贤峰. 智慧城市评价指标体系研究 [J]. 发展研究, 2010 (12): 111-116.
- [3] 黄远慧. 智慧城市理念下的智能街区图书馆服务 [J]. 工作探索, 2014 (3): 60-64.
- [4] 路海生. 面向智慧城市的数字图书馆资源建设研究 [J]. 图书馆学刊, 2015 (1): 53-55.
- [5] 董乾枫. 我国高校图书馆社会化服务研究综述 [J]. 大学图书馆学报, 2010 (5): 71-74.
- [6] 陆和建, 谢雨, 李静丽. 基于智慧城市理念的公共图书馆建设研究 [J]. 新世纪图书馆, 2012 (7): 12-15.
- [7] 教育部关于印发《普通高等学校图书馆规程》的通知 [EB/OL]. [2015-12-31]. http://www.moe.edu.cn/src-site/A08/moe_736/s3886/201601/t20160120_228487.html.
- [8] 梁俊香谈高校图书馆特色馆藏的功能 [J]. 内蒙古科技与经济, 2008 (5): 106-107.
- [9] 魏雯. 高校图书馆使用 RFID 技术探讨 [J]. 企业技术开发, 2012 (1): 175-176.
- [10] 习近平用“协同创新”思维促发展 [EB/OL]. [2014-10-0]. http://Pinglun.youth.cn/wywy/shsz/201410/t20141030_5944054.htm.
- [11] 京津冀三地公共图书馆签约合作成立图书馆联盟 [EB/OL]. [2015-11-19]. http://news.youth.cn/gn/201511/t20151119_7328194.htm.

作者简介: 默秀红, 女, 1970年生, 副研究馆员。研究方向: 信息组织与信息服务。

收稿日期: 2016-02-06