

# 基于用户体验视角下智慧图书馆的建设思考

田 艳

(内蒙古自治区图书馆, 内蒙古 呼和浩特 010020)

**摘 要:** 随着信息技术的迅猛发展, 智慧图书馆已成为图书馆行业的重要发展方向, 智慧图书馆以提升用户体验为核心, 通过数字化、智能化等方法, 创造出更加便捷高效、个性化的服务体验, 以满足用户不断增长的需求和期待。在智慧图书馆建设中, 用户体验成了关键的因素。本文从用户体验视角出发, 探讨智慧图书馆的建设思考, 为智慧图书馆建设提供借鉴和参考。

**关键词:** 智慧图书馆 用户体验 数字化 创新

**DOI:** 10.12319/j.issn.2096-1200.2023.22.07

图书馆作为人类文明最主要的载体之一, 起到了延续知识、传扬文化的重要作用, 在大数据时代, 图书馆行业也在不断探索数字化、智能化的发展方向, 智慧图书馆的出现正是这一趋势的重要体现, 智慧图书馆是一种数字化、智能化的图书馆形态, 不仅具备传统图书馆的藏书和阅读服务, 更注重提供个性化的服务体验, 创造出新型的阅读文化场所。在智慧图书馆建设中, 用户体验成了重要的考量因素, 为了提高用户体验和满意度, 智慧图书馆建设需要从用户需求和期待出发, 不断创新服务模式、提升服务质量, 让用户在智慧图书馆中得到更好的阅读体验。

## 一、智慧图书馆阐释

### (一) 智慧图书馆概念

智慧图书馆是指利用现代信息技术和人工智能技术, 将图书馆的各项服务和资源智能化、数字化、网络化、个性化, 以提供更加优质、高效而便捷的服务和资源的共享平台。

智慧图书馆不仅是一个传统意义上的图书馆, 更是一个现代化的信息服务机构。智慧图书馆将传统的纸质图书和数字化资源有机结合起来, 通过互联网和移动设备等方式, 让读者随时随地获取所需信息和知识。同时, 智慧图书馆还利用AI技术, 为读者供给更智能的服务和更优质的资源推荐, 提高服务质量和效率<sup>[1]</sup>。

### (二) 智慧图书馆特征

智慧图书馆将图书馆的资源和服务数字化和网络化, 实现了远程查询、借阅、阅读和咨询等功能; 智慧图书馆根据读者的需求、习惯和爱好, 为读者提供个性化的服务和资源推荐; 智能图书馆利用AI技术, 能够预测分析读者的借阅行为, 从而为读者提供更优的智能服务。智慧图书馆以服务为中心, 为读者提供全方位、多层次、个性化的

服务和支持; 智慧图书馆提供在线服务和自助服务, 实现了读者的自助借还和自助查询; 智慧图书馆除了提供图书借阅, 还提供数字化资源的获取和利用、学术交流和文化活动等多种服务; 智慧图书馆强调信息资源共享和交流, 倡导开放的文化氛围, 为读者提供一个开放、包容、多元的知识共享平台; 智慧图书馆采用可持续发展模式, 通过创新服务模式、改进管理模式等方式, 实现图书馆的可持续发展。

### (三) 智慧图书馆类型

智慧图书馆按照其应用范围和服务对象的不同, 可以分为以下类型。

第一, 公共智慧图书馆。为广大公众提供服务的图书馆, 旨在为社会大众提供全面、便捷、高效的阅读和咨询服务, 促进文化交流和知识传播。

第二, 高校智慧图书馆。为高校师生和科研人员提供服务的图书馆, 为高校教学和科研提供资源支持和服务保障, 推动高校数字化和智能化建设。

第三, 企业智慧图书馆。为企业内部员工提供服务的图书馆, 旨在提高员工的知识水平和工作效率, 促进企业内部的文化建设和知识管理。

第四, 学术智慧图书馆。为学术研究人员提供服务的图书馆, 为学术研究提供资源支持和服务保障, 推动学术交流和知识创新。

### (四) 智慧图书馆构成要素

智慧图书馆的数字资源是构成智慧图书馆最核心的要素之一, 包括数字化的图书、期刊、报纸、音像资料等, 为读者提供多样化的信息资源; 智慧图书馆搭建了网络平台, 为读者提供线上的信息服务和资源共享。例如, 在线查询、预约、借还、阅读、咨询等; 智慧图书馆利用人工

智能技术和大数据分析，建立智能系统，能够对读者的行为、偏好进行预先测定，依照用户的不同需要，为其提供个性化的资源推荐；智慧图书馆提供自助设备。比如自助借还机、自助查询终端等，实现了读者的自助借还和自助查询，增加了读者的满意度，也更高程度地保护了读者的个人隐私；智慧图书馆提供学术交流平台，为读者提供学术论文、学术期刊、学术会议等多样化的学术信息资源，促进学术交流，提升科研创新能力；智慧图书馆需要专业的服务团队，包括图书馆工作人员、信息技术人员、管理人员等，为读者提供全方位、多层次、精准化的服务和支持。这些要素相互作用，构成了一个智能、便捷、高效的智慧图书馆系统。

### 二、基于用户体验的智慧图书馆建设

#### （一）用户体验内涵

用户体验不仅仅是指用户在使用某种产品、服务或系统时的满意度，更多的是指用户在使用过程中的感知、情感、认知、态度和行为等多个方面的综合体验。基于智慧图书馆服务的角度来看，用户体验的内涵可以进一步具体化为以下几个方面。

第一，图书馆环境体验。用户在智慧图书馆内的环境感受，包括舒适度、安静度、清洁度等。

第二，服务态度体验。用户在服务过程中所体验到的服务态度，包括馆员的服务热情、服务效率、专业水平等。

第三，智慧服务体验。智慧图书馆提供的智慧化、智能化服务，包括智能推荐、虚拟导览、自助借还等。

第四，数字化服务体验。智慧图书馆提供的数字化服务，包括大数据分析、数字资源管理、知识图谱构建等。

第五，个性化服务体验。智慧图书馆提供的个性化服务，包括私人定制的推荐、导航、学习路径等。

#### （二）用户体验的重要性

智慧图书馆通过提供优质的用户体验，可以增强用户对智慧图书馆的满意度和忠诚度，从而促进用户的持续使用和推荐；智慧图书馆通过提供便捷、快速、精准的服务，可以提高用户对资源的利用效率，使智慧图书馆的资源价值得到充分发挥；智慧图书馆通过为用户带来更优质的使用体验，可以提高用户的参与度，使用户更愿意参与到相关活动中，增强与用户之间的互动；通过对用户体验的不断反馈和分析，也可以促进智慧图书馆的创新和改进，推动智慧图书馆的发展和进步。

#### （三）基于用户体验的智慧图书馆设计原则

智慧图书馆设计需要从用户需求出发，了解用户的偏

好，为用户提供差异化的服务；智慧图书馆的界面设计需要符合用户的使用习惯，采用直观、简洁、清晰的设计风格，提高用户的易用性和可用性；智慧图书馆需要提供全面、便捷的服务和资源，包括数字化、智能化的图书馆服务、自助借还书、在线阅读等，满足用户的多样化需求；智慧图书馆的服务模式需要多元化，包括实体图书馆、数字图书馆、移动图书馆等多种形式，以满足用户不同的服务需求；智慧图书馆的设计要注重用户的情感体验，提高用户的情感参与度和体验质量，增强用户的黏性和忠诚度；智慧图书馆的设计需要采用数据分析和用户反馈等方法，了解用户的使用情况和体验感受，不断优化和改进服务质量<sup>[2]</sup>。

#### （四）智慧图书馆的用户体验评价方法

通过访谈和调查的方式了解用户的使用体验和满意度，包括对图书馆资源、服务、设施、环境等方面的评价和建议，以及对图书馆未来发展的期望和需求；采用用户体验测试的方式，对智慧图书馆的界面、交互、功能等方面进行评测，了解用户在使用过程中的感受和反馈，发现和改进存在的问题；通过数据分析的方式，了解用户的使用行为和偏好，包括用户的访问量、搜索量、借阅量等数据，从而优化智慧图书馆的资源和服务，提高用户的使用效率；通过建立用户反馈渠道，收集用户的意见和建议，了解用户的期望，并及时回应用户的反馈；采用用户参与式评价的方式，让用户参与到智慧图书馆的设计和优化中，通过用户参与、意见收集和讨论等方式，共同改进智慧图书馆的服务体验。

### 三、智慧图书馆建设中存在的问题与挑战

#### （一）智慧图书馆建设中存在的问题

有些智慧图书馆在建设初期并未考虑到信息资源建设问题，导致服务内容不够丰富、满足用户需求的资源不足；智慧图书馆需要处理大量的用户信息和数据，如果安全和隐私保护措施不到位，会导致用户信息泄露、安全风险增加；智慧图书馆建设需要借助先进的技术方式，不断更新和维护技术设备和系统，成本较高；智慧图书馆建设中，有些图书馆的用户参与度不高，难以提高用户体验；智慧图书馆的应用场景目前还相对有限，有些地方尚未推广和应用，导致智慧图书馆的普及率较低。

#### （二）智慧图书馆建设中的技术挑战

智慧图书馆要对海量的用户数据和信息进行管理，所以必须使用先进的大数据处理和分析技术，提升数据的分析和利用效率；智慧图书馆需要借助AI技术，包括计算语

言学、图像识别等,提高智慧图书馆的智能化和个性化服务水平;智慧图书馆需要加强安全技术和隐私保护措施,包括网络安全、数据加密、用户隐私保护等,确保智慧图书馆的稳定安全运行;智慧图书馆需要采用移动化技术,提高图书馆的可访问性和可用性,让用户随时随地可以访问智慧图书馆的资源;智慧图书馆需要构建统一的数据标准和共享体系,方便在不同的图书馆之间实现信息和资源互通,提高智慧图书馆的资源利用效率和服务覆盖范围。

### (三) 智慧图书馆建设中的管理挑战

智慧图书馆需要具备多种技能和能力的人才支持,包括信息技术、数字资源管理、用户体验设计等方面的人才;智慧图书馆建设需要建立健全的系统管理和运维机制,包括信息技术支持、系统维护、数据备份、故障排除等方面的管理工作,确保智慧图书馆的稳定运行;智慧图书馆需要有效管理和利用图书馆资源,包括数字资源和实体资源,确保资源发挥最大价值;智慧图书馆需要注重用户服务和体验管理,包括建立用户反馈机制、持续改进服务质量、提高用户满意度等方面的工作;智慧图书馆建设需要注重风险管理和规范建设,包括制定规章制度、加强内部控制、防范安全风险等方面的工作,确保智慧图书馆的安全和稳定发展。

## 四、基于用户体验的智慧图书馆应用路径及提升策略

### (一) 加强智慧资源建设的数量

加强智慧资源建设的数量是智慧图书馆建设中的重要方面。智慧资源是智慧图书馆的核心资源,包括数字化图书、期刊、论文、音像资料等,也包括各种数字化数据库和知识服务平台。在智慧图书馆建设中,需要注重资源建设的数量和质量,扩大数字化资源的覆盖面和规模。同时,也需要加强智慧资源的整合和开发,充分利用数字化技术,为用户提供更加舒适、便捷、个性化的阅读体验。

### (二) 完善智慧系统建设

智慧系统是智慧图书馆的基础设施,它包括数字化资源管理系统、图书检索系统、阅读推荐系统、数字化服务平台等各种系统,是智慧图书馆数字化、智能化服务的关键。在智慧图书馆建设中,需要完善智慧系统建设,加强系统功能设计、提升系统性能和稳定性、完善用户界面和操作体验等。同时,也需要注重智慧系统的更新升级和管理维护,不断引入新技术、新方法,提升智慧系统的多样化、自动化水平,以更好地实现用户的核心需要,推动智慧图书馆建设的发展。

### (三) 提升智慧图书馆智慧服务质量

智慧服务是智慧图书馆的重要组成部分,包括多种服

务形式,如数字化服务、智能化服务、个性化服务,是智慧图书馆服务的核心。在智慧图书馆建设中,需要强化服务的质量管理,加强服务规范化和标准化,建立服务质量评价和反馈机制,提升服务响应和解决问题的能力。同时,也需要注重馆员的专业素质和技能培养,提高馆员的智慧服务水平,不断提升智慧服务的质量。

### (四) 提升图书馆智慧技术

智慧技术包括云计算、AI、IoT等各种技术方法,是智慧图书馆的核心支撑。在智慧图书馆建设中,需要推动智慧技术的持续创新和进步,包括加强智慧技术的研究和开发,建立智慧技术创新体系和人才培养机制,推广智慧技术的应用和推广普及等。同时,也需要注重智慧技术与图书馆服务的融合发展,深化智慧技术在图书馆服务中的应用,以持续提升服务的品质。

## 五、智慧图书馆未来发展趋势

随着用户需求的不断增长和多样化,智慧图书馆将更加注重个性化服务的提供,包括定制化服务、推荐算法、多元化服务等;智慧图书馆将会广泛应用多样化的智慧技术,给用户带来更加便捷、智慧的服务体验;智慧图书馆将会继续扩展数字化资源,提高数字化资源的质量和数量,更好地满足用户需求;智慧图书馆将会推广融合式服务模式,包括数字化服务和过往服务的融合,图书馆空间和服务的融合等,全面提升服务效率;智慧图书馆将会不断推出创新型服务,包括基于虚拟现实和增强现实技术的服务、文化旅游服务、多媒体阅读服务等,拓展服务领域,提高服务品质。

## 六、结语

智慧图书馆建设是数字化、智能化发展趋势下的重要探索,用户体验是智慧图书馆建设的核心。当前,智慧图书馆建设中仍存在着一些问题和挑战。比如,智慧资源建设不足、智慧技术应用不到位等。因此,必须持续关注用户需求,推动服务的创新和提升,为用户带来更加个性化的服务体验,为智慧图书馆的可持续发展打下坚实的基础。同时,智慧图书馆也将进一步拓展应用场景,推动图书馆服务的数字化、智能化、人性化发展,为社会知识传承和文化传播作出更大的贡献。

## 参考文献

- [1]杨军.用户体验视角下智慧图书馆建设探析[J].新闻阅读,2022(08):69-71.
- [2]王纯明.面向用户的智慧图书馆发展面临的难题及解决思路[J].文化月刊,2023(01):113-115.