

智慧图书馆建设中馆员综合服务能力提升对策

贾光峰

包头师范学院图书馆, 中国·内蒙古 包头 014030

摘要: 数智技术的不断更替促使智慧图书馆迅速发展, 馆员是智慧服务落地的主要承担者, 其综合能力好坏直接影响到图书馆的服务质量。人机协同的业务新范式给传统的馆员能力框架带来现实的冲击。本文立足于数智化转型的大背景之下, 从能力培养、培育机制、长效保障三个方面来系统整理出馆员综合服务能力提升路径, 给出分层培训、馆际协同、动态岗位调整等具体措施, 给智慧图书馆馆员队伍建设以及行业高质量发展赋予一些参照。

关键词: 智慧图书馆; 馆员; 综合服务能力; 服务能力提升; 胜任力

Strategies for Enhancing Librarians' Comprehensive Service Capability in Smart Library Development

Jia Guangfeng

Baotou Normal University Library, China Inner Mongolia Baotou 014030

Abstract: The continuous evolution of digital and intelligent technologies has driven the rapid development of smart libraries. Librarians serve as the primary implementers of smart services, and the quality of their comprehensive competencies directly impacts the overall service quality of libraries. The emerging paradigm of human-machine collaboration is posing a tangible challenge to traditional librarian competency frameworks. Set against the broader backdrop of digital and intelligent transformation, this paper systematically outlines pathways for enhancing librarians' comprehensive service capabilities from three perspectives—competency development, cultivation mechanisms, and long-term support measures—and proposes specific initiatives—such as tiered training programs, interlibrary collaboration, and dynamic job role adjustments—to provide a reference framework for building skilled librarian teams in smart libraries and fostering high-quality development within the library sector.

Keywords: Smart library; Librarian; Comprehensive service capability; Enhancement of service capability; Competence

0 引言

大数据和生成式人工智能不断渗入到图书馆的业务当中, 促使传统的图书馆服务发生转变, 变成智慧的知识服务, 这就对馆员综合能力提出了新的要求。馆员能力同业务场景的契合度, 成了决定智慧图书馆服务提升效率的重要因素。根据智慧图书馆建设的现实需要, 本文主要针对馆员复合型能力的培养问题进行研究, 从培育体系、实践平台、制度保障三个方面提出优化路径, 促进馆员适应数智化业务的发展。

1 立足数智转型需求, 构建馆员复合型能力培育体系

1.1 锚定智慧服务场景, 夯实馆员数智技术应用素养

数智技术应用素养已经成为馆员开展综合服务的基础能力, 直接决定各种智能化业务场景实际落地的效果。

馆员利用数字化工具从事阅读推广、资源导航、线上知识服务等常规工作, 部分省级智慧图书馆将数智技术的

操作纳入馆员的常态业务当中。馆员借助智慧平台对馆藏资源展开多渠道分发, 向科研人员推送契合其需求的文献资源, 向普通读者开展线上数字阅读活动, 把现代化技术工具变成综合服务的实用载体。

馆员数智素养培育要紧密对接本馆已经落地的数智业务场景, 利用现有的业务系统进行实操能力的训练, 不能对前沿技术进行泛化的浅层学习。经过对业务全流程的熟练掌握, 使数智技术同读者服务业务深度融合起来, 实现技术工具为图书馆知识服务的目标, 充分发挥出智慧硬件设备的服务效能^[1]。

1.2 聚焦学科服务内核, 强化馆员专业知识储备能力

数智技术给图书馆资源流转赋予了工具支持, 专业知识储备才是馆员做好高质量综合服务的内在动力。智慧图书馆环境下读者的服务需求已经从简单的文献获取上升到文献甄别、科研辅助、专题知识梳理、信息鉴别等深层次的知识服务, 这就需要馆员不断充实自身的专业知识结构,

创建起符合新型图书馆业务的知识储备体系。

高校图书馆的学科馆员制度经过长时间的实践已经形成了一套成熟的运行模式,学科馆员对接校内各个学院的科研教学工作,利用馆藏数字资源给师生提供专题文献整理、课题资料归集、文献线索梳理等配套服务。智慧图书馆的业务场景里充斥着大量的碎片化数字资源,智能检索工具只能完成资源的初步检索,对于资源的价值判定、内容的选择以及知识体系的重组依然要依靠馆员的专业判断。

馆员要按照本图书馆服务职能定位,不断更新图书馆学基本理论,有目的地充实相应服务对象领域的通用知识,加强文献分析和信息组织方面的业务能力,达到技术工具同专业服务有机结合的效果。

1.3 顺应数智业务新模式,培育馆员 AI 协同服务能力

生成式人工智能逐渐进入图书馆的业务场景,以“人类-人工智能”的协同服务形式,在各个地图图书馆中逐渐被使用起来。智能系统从事重复的标准化业务工作,比如基础问答咨询、馆藏检索、简单的资料整理等工作,馆员主要做机器不能做的高阶综合服务,人工智能协同服务能力就成了智慧图书馆馆员必需具备的一种新型核心能力^[2]。

在国内大多数图书馆里已经实现了 AI 辅助业务的落地,馆员使用大模型来制作活动方案、汇总专题资料初稿,再根据业务经验做校验,最终形成有温度的定制化服务成果。AI 协同服务能力不需要馆员掌握复杂的算法开发逻辑,而应该培养馆员的人机协同服务思维,确定智能工具与馆员岗位业务权责界限。

馆员在业务开展过程中对 AI 输出的内容进行校验、修正和价值升华,发挥人的主观能动性,克服智能工具输出内容的不足,形成机器做基础业务、馆员做高阶知识服务的协同服务格局,从而扩大智慧化业务供给的深度和人文内涵。

2 依托多元培育机制,搭建常态化馆员能力提升平台

馆员复合型能力不能单靠个人自学来完成,图书馆要创建系统的、可落地的培养载体,冲破馆内单一培训模式的束缚,融合内外行业学习资源,塑造起常态化的能力建设平台,推动馆员理论知识向业务服务能力转变。

2.1 搭建分层分类培训体系,精准适配不同馆员能力需求

图书馆馆员队伍存在着岗位分工、年龄结构、知识背景等客观上的差别,统一化的、标准化的培训方式不能满足所有馆员成长的需求,分层分类的模块化培训体系可以依据馆员岗位的实际需求,使培训资源得到精准的投放,

从而提高培育工作的实际效果^[3]。根据图书馆人员结构,可以把馆员分为新进馆员、业务中坚馆员、骨干创新馆员三个层次,设置不同的培训课程。

新进馆员主要进行智慧业务系统操作、基础业务规范培训,打牢岗位业务基本功;业务中坚馆员学习 AI 工具使用、学科知识服务、数字资源开发相关知识,完成传统业务能力向智能化业务能力转变;骨干创新馆员从事业务模式创新、专题知识产品研发等工作,承担馆内业务创新探索任务。

部分地市级图书馆采用了模块化选课培训模式,馆员可以根据自身的短板自行选择参加哪些课程,培训内容聚焦于本馆智慧图书馆建设的进程和具体应用情况,同时提供岗位实操练习,从而减少培训同实际操作相脱离的现象,使培训效果真正地变成馆员综合服务能力的一种体现。

2.2 建立馆校、馆际联动机制,拓宽馆员学习实践渠道

单馆内部培训资源有明显的边界限制,馆校合作、馆际交流可以打破行业内外的资源壁垒,给馆员提供多样化的实践学习方式,吸收成熟的经验来弥补自身的不足。在馆校联动方面,图书馆可以同本地的高等院校建立长期的合作关系,借助高校的师资力量开展学科知识、信息分析、数字资源组织等专题学习,高校图书馆可以联动校内的学院进行业务共建,在科研服务场景下锻炼学科服务能力。

馆际联动方面,区域内公共图书馆同高校图书馆可以实行常态化互访研修制度,邀请数智化创建优良场馆的工作人员到访,学习其智慧空间经营, AI 服务投放以及数字资源构建等各方面的先进做法。一些省级图书馆牵头创建起区域研修共同体,在跨馆合作开展业务项目的同时扩大自身视野、提高自己的能力,用行业的先进经验带动本馆的服务建设。

2.3 打造常态化交流研修平台,推动馆员服务经验迭代升级

业务实践沉淀出的服务经验要靠交流研修来实现迭代升华,创建馆内结合行业特点的常态交流平台,促使馆员经验互相借鉴,把个人的经验转化成全馆集体的能力储备。图书馆可以建立月度业务沙龙,组织馆员交流 AI 落地、读者服务、数字资源开发的实操案例和实践方法,整理出可以重复使用的服务实施路径。

积极参加馆员参加的行业学术交流、业务竞赛和案例征集活动,总结出本馆新型业务成果,开展跨区域同行交流。一些图书馆创建起了内部业务案例库,把优秀的服务案例加以收集、整理并分类归档,及时增添到案例库之中,从而给予全员常态化的学习赋予优质的素材支撑,推动馆

员服务能力建设的不断革新升级。

3 健全长效保障体系，赋能馆员综合服务能力持续进阶

馆员综合服务能力提升属于一项长期的系统工程，短期培训只能产生阶段性的能力提升，需要完善的制度保障来配套，从考核激励、岗位设置、馆内文化等几个方面构建起长效的发展环境，给馆员能力升级赋予制度支持，促使馆员成长同智慧图书馆创建共同前进。

3.1 完善智慧馆员考核激励机制，激发岗位服务内生动力

科学的考核激励制度可以促使馆员主动进行能力提升，改变以往考核模式重借阅量、出勤等传统业务指标的导向，创建符合智慧图书馆业务形态的多维考核评价体系，把智能化业务有关成果纳入馆员绩效考核范围。考核评价体系除了保留基本的业务指标之外，又加入了数智工具运用成效、学科知识服务成果、AI 辅助服务产出、读者服务满意程度、业务创新能力成果等各方面来考察馆员综合服务能力实际发挥情况。

就考核结果运用而言，把考核评价结果同岗位评优、业务进修、职级晋升联系起来，对业务实践中有成果的馆员给予正向激励，为他们提供外出研修、项目牵头等发展机会。部分图书馆设立业务创新专项奖励，对于馆员自主开展的知识产品开发、业务模式创新等进行专门扶持，充分发挥馆员自主钻研新技术、创造服务新方式的积极性，从而促使能力改善推动服务提高。

3.2 构建适配数智时代的馆员岗位职能动态调整体系

智慧图书馆技术设备和服务模式不断更新，馆员岗位职能不能保持不变，要创建动态调整的岗位职能体系，按照智慧图书馆建设的推进速度来优化岗位设置，确定各个岗位所对应的综合服务能力标准，促使馆员有方向地提升自身的能力。图书馆根据数智化业务落地情况，有计划地设置起 AI 服务支持岗、学科知识服务岗、数字资源开发岗、用户数字素养教育岗等新的岗位，对各个岗位所承担的业务内容和能力要求做出具体的划分，并清楚地规定出各个岗位业务的界限，给馆员能力的提升指明了方向。

结合馆员自身的知识背景、能力特长来完成岗位匹配，在馆员自身发展方向上给馆员创造岗位流动和发展空间，鼓励馆员去参与到新的数智化业务当中。国内部分高校图书馆根据智慧图书馆建设进度不断更新岗位说明书，对原有的传统岗位业务内容进行更新升级，增加新型业务的相关工作职责。

推动岗位职能与智慧图书馆业务场景相适应，给馆员能力提升指明明确的岗位导向，保证馆员综合素养满足岗位业务现实需求^[4]。

3.3 营造智慧化创新氛围，助力馆员服务能力长效发展

制度机制给馆员能力提升赋予硬性约束，馆内学习创新文化形成软性支持，营造出崇尚学习、鼓励创新的馆内环境，可以为馆员综合服务能力的持续发展营造良好的环境。图书馆要创建终身学习的馆内文化，支持馆员自主开展数智技术、人工智能、知识服务等相关内容的学习，为馆员自主学习提供文献资源、学习时间等配套条件，接纳馆员在业务探索过程中合理的试错。

鼓励馆员从自身业务需求出发开展业务创新实践，支持馆员申报馆内服务创新小项目，就读者现实服务需求提出新的业务形式。利用馆内业务分享、优秀馆员示范引领等途径来发挥业务骨干的带头作用，在整个图书馆内部形成深耕业务、追求业务精进的氛围。

促使馆员不断更新知识结构和业务能力，使综合服务能力保持持续提升，给智慧图书馆创建赋予源源不断的高质量人力资源支持。

4 结语

智慧图书馆的建设不是简单的软硬件更新，是馆员综合服务能力的升级。数字智能化环境之下，馆员要拥有技术应用能力、专业服务能力以及人机协作水平这三种综合素养。馆员能力建设属于长期工程，依靠常态化的培育机制和完备的制度保障共同推进。创建全方位的长效能力提升体系，可以培育出复合型的馆员队伍，释放出智慧图书馆的服务效能，促进图书馆事业的高质量、稳定发展。

参考文献：

- [1] 马鑫君. 智慧图书馆建设背景下馆员能力培养路径研究[J]. 国际公关, 2025(14):60-62.
- [2] 刘忠旺. 数智时代“人类+AI”双馆员服务共生研究[J]. 图书馆工作与研究, 2025(11):17-25.
- [3] 任真真. 智慧图书馆视角下馆员职业能力培养策略研究[J]. 时代报告(奔流), 2024(3):113-115.
- [4] 周杏, 钟焱. 高职院校图书馆馆员数智素养培养路径研究——基于胜任能力模型[J]. 知识经济, 2025(26):144-148.

作者简介：贾光峰（1969.08-），女，汉族，河南南阳人，本科，副研究馆员，研究方向：从事图书情报的管理与研究。