

移动互联时代高校图书馆个性化服务的发展方向

周伯丽

广西幼儿师范高等专科学校，广西南宁，530022；

摘要：在移动互联技术深度渗透高等教育领域的背景下，高校图书馆作为知识服务核心枢纽，其服务模式正从“资源中心”向“用户中心”加速转型。个性化服务成为破解传统服务同质化困境、满足师生多元化需求的关键路径。本文基于用户中心理论与技术融合理论，结合国内外高校图书馆实践经验，系统分析移动互联时代个性化服务的现存问题，从技术驱动、场景重构、生态协同三个维度提出发展方向，并构建配套保障体系，为高校图书馆服务创新提供理论参考与实践指引。

关键词：移动互联；用户画像；知识服务生态

DOI：10.64216/3080-1516.26.01.078

1 研究背景及意义

1.1 研究背景

移动互联技术的普及重构了知识传播与获取的底层逻辑，智能手机、平板电脑等移动终端成为高校师生获取信息的主要载体。这种变革使高校图书馆传统的“统一供给”式服务模式面临严峻挑战——师生群体呈现出鲜明的个性化需求差异，教师的科研文献精准获取、学生的学习资源定制化需求日益凸显。与此同时，高等教育信息化战略的推进将图书馆服务创新纳入高校发展核心议程，个性化服务能力成为衡量图书馆核心竞争力的重要指标。在此背景下，探索移动互联技术支撑的个性化服务发展路径，成为高校图书馆实现高质量发展的必然选择。

1.2 研究意义

理论层面，本文通过整合移动互联技术特性与图书馆服务规律，完善个性化服务的理论框架，填补技术迭代背景下相关研究的视角空白。实践层面，研究提出的具体发展方向可直接指导高校图书馆服务升级，助力其从被动资源提供向主动知识服务转型，提升师生满意度与学术支撑能力，最终服务于高等教育人才培养与科技创新目标。

2 移动互联时代高校图书馆个性化服务的理论基础与现存问题

2.1 核心理论支撑

2.1.1 用户中心理论

该理论的核心要义在于强调服务供给必须以用户

需求为根本出发点和落脚点，彻底打破传统“以资源为中心”的思维模式和惯性做法。在移动互联时代的具体应用场景中，这一理论得到了进一步深化和拓展，表现为通过先进的技术手段，如大数据分析、用户行为追踪等，精准捕捉和解析用户的行为数据，进而构建起一个动态、实时更新的用户需求认知体系。这一体系的建立，使得服务供给能够更加精准地对接用户需求，实现供需之间的无缝衔接和高效匹配。

2.1.2 技术融合理论

技术融合理论深刻揭示了信息技术与传统服务之间相互促进、共生演进的内在逻辑关系。在移动互联的大背景下，5G、人工智能、云计算等前沿技术与图书馆服务的深度融合，不仅能够显著优化和提升服务流程的效率和便捷性，更能够催生出全新的服务形态和模式。这种深度融合为图书馆提供个性化服务奠定了坚实的技术基础，提供了强有力的底层技术支持，使得个性化服务的实现成为可能。

2.2 现存主要问题

2.2.1 服务同质化现象突出

当前，多数高校图书馆的移动服务仍然停留在对传统基础功能的简单复刻和移植层面，移动APP普遍提供的功能主要集中在馆藏查询、图书借还等标准化、基础性服务上，缺乏针对不同学科背景、不同身份用户群体的定制化模块和个性化服务。这种“千人一面”的服务模式，难以有效满足师生群体日益多样化的差异化需求，导致移动服务的使用率和用户满意度普遍偏低，未能充分发挥其应有的价值和作用。

2.2.2 技术应用浅层化局限

尽管部分图书馆已经开始引入大数据、人工智能等先进技术，但实际应用过程中多处于初级阶段，尚未深入挖掘和发挥技术的潜力。例如，用户画像的构建往往仅依赖于借阅历史等静态数据，缺乏对用户在移动场景下的浏览轨迹、停留时长等动态数据的全面整合和分析；智能推荐系统在实际运行中常出现“过度泛化”的问题，未能实现学术资源的精准推送，导致推荐结果与用户实际需求之间存在较大偏差。

2.2.3 场景适配性不足

移动互联时代的用户需求呈现出鲜明的场景化特征，如教师在野外调研过程中对特定文献的即时获取需求，学生在碎片化时间内的知识学习需求等。然而，当前多数个性化服务未能实现场景感知与动态响应，服务供给与用户即时需求之间存在时间和空间上的错位，难以在用户需要的特定场景下提供及时、精准的服务，影响了用户体验和服务效果。

2.2.4 服务生态协同缺失

图书馆内部各部门之间普遍存在着数据壁垒和沟通不畅的问题，资源采购、技术开发与服务提供等环节未能形成有效的联动机制，导致服务链条断裂。同时，图书馆与校内院系、科研机构以及校外图书馆联盟之间的协同合作不足，缺乏紧密的资源共享和互助机制，导致个性化服务在资源支撑和专业保障方面存在明显短板，难以形成强大的服务合力，制约了个性化服务的深度发展和全面提升。

3 移动互联时代高校图书馆个性化服务的核心发展方向

3.1 技术驱动：构建精准化服务引擎

3.1.1 迭代用户画像体系

依托移动终端的多维度数据采集能力，构建“静态属性+动态行为”的全景用户画像。静态属性涵盖学科背景、研究方向、学历层次等基础信息；动态行为包括移动平台资源浏览轨迹、文献下载偏好、咨询提问关键词等实时数据。通过自然语言处理与机器学习算法，实现用户画像的动态更新，精准捕捉需求变化趋势。复旦大学图书馆通过整合这类多源数据，已实现对不同学科师生的差异化资源推荐，为服务精准化提供了实践范本。

3.1.2 打造智能服务矩阵

借助人工智能技术构建多层次智能服务体系：在基础服务层面，开发具备语义理解能力的移动智能咨询机器人，实现24小时学术问题响应；在资源服务层面，基于知识图谱技术打造智能检索系统，支持自然语言查询与跨库关联检索，帮助用户快速定位深层学术资源；在增值服务层面，利用机器学习算法生成个性化阅读报告与学术趋势分析，为师生科研与学习提供决策支持。

3.1.3 强化技术安全保障

在数据采集与应用过程中，建立全流程隐私保护机制。采用数据脱敏技术处理用户敏感信息，通过区块链技术实现数据溯源与访问权限管控；在移动服务端设置明确的隐私授权选项，赋予用户数据控制权，平衡个性化服务与隐私保护的关系，增强用户信任度。

3.2 场景重构：实现全流程服务适配

3.2.1 构建场景化服务模块

基于用户移动场景特征，开发针对性服务模块：针对“碎片化学习场景”，推出微课程、文献摘要等轻量化资源推送服务；针对“科研攻坚场景”，提供专题文献集定制、参考文献自动生成等深度服务；针对“跨校协作场景”，实现联盟馆资源的一键获取与文献传递。浙江大学图书馆打造的移动场景服务体系，通过场景细分显著提升了服务的实用性。

3.2.2 推动线上线下服务融合

以移动终端为纽带，实现线上服务与物理空间的无缝衔接。开发AR智能导航功能，用户通过移动设备即可获取图书馆内书架定位、座位预约等空间服务；在实体阅览室设置移动服务站点，提供文献扫描、格式转换等即时服务；通过移动平台发布线下学术讲座、读书分享会等活动信息，并支持个性化活动推荐与一键报名。

3.2.3 优化移动服务体验

遵循移动交互设计原则，优化服务入口与操作流程。采用“一次登录、全域通行”的统一认证机制，减少用户操作成本；实现服务界面的自适应适配，兼容不同品牌与尺寸的移动设备；简化核心服务流程，将文献获取、咨询提问等关键操作压缩至3步以内，提升服务便捷性。

3.3 生态协同：构建多元化服务支撑体系

3.3.1 深化馆内协同机制

打破图书馆内部数据与部门壁垒，建立跨部门服务协作平台。资源采购部门基于用户画像数据优化采购策

略，技术部门根据服务需求迭代系统功能，服务部门负责收集用户反馈并反向驱动优化。通过定期跨部门会议与数据共享机制，形成“需求采集—技术开发—服务落地—反馈优化”的闭环体系。

3.3.2 构建校际服务联盟

联合区域内高校图书馆组建移动服务联盟，实现资源共享与服务互补。建立跨馆统一的用户画像标准与数据互通协议，使师生在联盟馆范围内享受一致的个性化服务；共同开发跨馆智能推荐系统与联合咨询平台，整合联盟内特色资源，提升服务的资源覆盖面与专业深度。哈佛大学图书馆主导的全球图书馆联盟模式，为校际协同提供了可借鉴的框架。

3.3.3 拓展跨界合作网络

加强与校内院系、科研机构的合作，共建学科特色个性化服务。通过学科馆员制度深入对接院系需求，定制学科专属资源模块与学术支持服务；与信息技术企业合作，引入先进技术工具与开发经验，提升服务技术水平；与出版机构建立合作，优先获取最新学术资源，保障个性化推送内容的时效性与权威性。

4 个性化服务发展的保障体系构建

4.1 技术保障

为了确保个性化服务的持续发展，首先需要搭建一个弹性扩展的移动服务技术架构。这一架构应充分利用云计算技术的优势，实现资源的动态调配，从而有效应对高峰期的服务需求，确保系统在高负载情况下依然能够稳定运行。此外，建立一套完善的技术迭代机制至关重要，通过定期跟踪移动互联技术的最新发展趋势，及时引入AR/VR、区块链等前沿新技术，保持服务技术的先进性和竞争力。同时，组建一支专业技术团队，专门负责系统的开发、维护与升级工作，确保服务的稳定性和可靠性，为用户提供不间断的高质量服务。

4.2 制度保障

在制度层面，制定一套科学合理的个性化服务管理规范是基础。该规范应明确数据采集、使用与隐私保护的操作标准，确保用户信息的安全性和隐私权的尊重。此外，建立一套全面的服务质量评估体系，以用户满意度、服务响应速度等为核心指标，定期开展评估工作，并根据评估结果进行针对性的改进，不断提升服务质量。为了激发馆员的工作热情和创新精神，还需完善激励机

制，鼓励馆员积极参与服务创新和技术学习，通过物质和精神双重激励，激发服务活力，推动个性化服务的持续优化和发展。

4.3 人才保障

人才是保障个性化服务发展的关键因素。为此，需要构建一支“图书馆学+信息技术+学科专业”的复合型人才队伍。通过引进和培养相结合的方式，提升团队在技术应用和服务创新方面的能力。建立常态化的培训机制，定期开展移动互联技术、用户需求分析等专项培训，提升馆员的专业素养和技能水平。同时，鼓励馆员积极参与学术交流和实践研讨，通过与外部专家的互动，吸收先进的经验和理念，进一步提升服务的专业化水平，为用户提供更加精准、高效的个性化服务。

5 结论

移动互联时代为高校图书馆个性化服务发展提供了技术支撑与需求动力，也提出了更高要求。当前高校图书馆亟需突破同质化、技术浅层化等瓶颈，以技术驱动实现服务精准化，以场景重构提升服务适配性，以生态协同强化服务支撑力。通过构建“技术—场景—生态”三位一体的发展框架与配套保障体系，图书馆能够真正实现从资源提供者向个性化知识服务者的转型，为高等教育发展提供更有力的支撑。未来，随着人工智能、5G等技术的进一步发展，个性化服务将向更智能、更主动、更精准的方向演进，成为高校图书馆的核心竞争力所在。

参考文献

- [1]赵宁,张玲,唐振宇.移动互联网时代下高校图书馆学科服务[J].高校图书馆工作,2016,36(2):4. DOI:CNKI:SUN:GXTG.0.2016-02-014.
- [2]刘朝霞.移动互联网时代高校图书馆阅读服务研究[J].兰台世界,2017(2):3. DOI:10.16565/j.cnki.1006-7744.2017.02.36.
- [3]于冬,于萍."互联网+高校图书馆"服务创新与发展探究[J].中国中医药图书情报杂志,2019,043(002):5-7.
- [4]宁虹."互联网+"时代图书馆个性化服务的创新探索[J].中文科技期刊数据库(全文版)社会科学,2022(11):4.
- [5]乔京晶.移动互联网的发展促使高校图书馆学科服务的转型[C]//全国纺织服装信息研究会馆长论坛暨学术年会.全国纺织服装信息研究会,2015.