

AI 与图书馆员协同服务模式构建及效能评估研究

都丽

西南财经大学 天府学院，四川 成都 610000

DOI: 10.61369/SSSD.2025200041

摘要：以 AI 技术赋能图书馆服务转型为背景，聚焦金融专业服务实践场景，探讨 AI 与图书馆员协同服务的核心问题与解决路径。研究发现，二者协同机制存在技术功能与服务需求适配不足、流程衔接规则不明、馆员 AI 应用能力滞后等问题。据此提出精准适配 AI 技术功能、明确协同服务流程规则、搭建馆员 AI 能力培育体系三大路径，形成“需求—规则—能力”三位一体的协同模式。研究成果为图书馆破解服务供需错配难题、实现从资源仓库向知识服务枢纽转型提供可操作的实践范式，助力提升高校图书馆服务精准度与效能。

关键词：AI 技术；图书馆员；协同服务模式

Research on the Construction and Effectiveness Evaluation of AI-Librarian Collaborative Service Models

Du Li

Tianfu College, Southwestern University of Finance and Economics, Chengdu, Sichuan 610000

Abstract : Against the backdrop of AI-driven transformation in library services, this study focuses on university library practice scenarios to explore core challenges and solutions for AI-librarian collaborative services. Findings reveal issues including mismatched technical capabilities and service demands, unclear workflow integration rules, and lagging AI application skills among librarians. Accordingly, three pathways are proposed: precisely aligning AI functionalities, clarifying collaborative service process rules, and establishing a competency development system for librarians. This forms a trinity-based collaborative model integrating "needs-rules-capabilities." The findings provide an actionable practical paradigm for libraries to resolve service mismatches and transition from resource repositories to knowledge service hubs, thereby enhancing the precision and effectiveness of university library services.

Keywords : AI technology; librarians; collaborative service model

引言

当前 ChatGPT、知识图谱等 AI 技术深度渗透图书馆领域，推动服务从“被动响应”向“主动预判”转型。国内清华图书馆的 AI 文献标引、国外 OCLC 的跨库资源聚合实践，均显示技术赋能潜力，但应用多停留在单一环节^[1]。传统馆员主导模式在数据处理效率与服务广度上已显不足，尤其金融行业从业者、研究人员对金融文献时效性、案例针对性的高要求，更需 AI 与馆员协同^[2]。基于此，本文以 AI 与图书馆员协同机制缺失问题为切入点，研究模式构建与效能提升路径，为同类图书馆服务转型提供理论与实践支撑^[3]。

一、AI 技术赋能下图书馆服务转型趋势与协同需求

当前 ChatGPT、知识图谱等 AI 技术已深度渗透图书馆领域，国内高校图书馆如清华大学已实现 AI 驱动的文献智能标引，国外 OCLC 则通过 AI 完成跨库资源聚合，但技术应用多停留在单一环节。这推动图书馆服务从“被动响应”向“主动预判”转型，读者对精准文献推送、实时学科咨询等服务的需求日益迫切，传统馆员主导的服务模式在数据处理效率与服务覆盖广度上已显不

足。AI 与图书馆员的协同并非技术替代，而是基于“技术提效+人文补位”的图书馆学核心逻辑，前者可快速完成文献查重、借阅数据可视化等机械工作，后者则在读者深层需求挖掘、学术素养培育等方面具备不可替代性。对于高校图书馆而言，用户对专业文献时效性、案例针对性的高要求，更需要 AI 精准筛选数据与馆员专业解读相结合。这种协同需求既是破解当前服务供需错配的关键，也是实现图书馆从“资源仓库”向“知识服务枢纽”转型的核心支撑，其模式构建与效能评估研究可为同类院校提供实

践范式^[4]。

二、AI技术与图书馆员服务能力的协同机制缺失

(一) AI技术功能与图书馆员服务需求适配度不足

当前图书馆应用的AI系统多为通用型产品，与馆员实际服务需求存在明显错位。以高校图书馆为例，馆员服务金融专业师生时，需精准定位特定行业政策文件、上市公司财报深度解读等资源，但现有AI检索系统仅局限于关键词匹配，无法识别“科创板企业估值方法”“绿色金融政策演进”等专业隐性需求，导致馆员需在海量结果中二次筛选，反而增加工作负担。部分AI咨询机器人预设问答库缺乏财经学科针对性，面对“供应链金融文献计量分析工具推荐”等具体问题，仅能回复通用检索路径，难以契合馆员学科服务的专业需求。同时，AI个性化服务功能与馆员掌握的读者画像数据融合不足，无法依据“考研学生备考阶段”“教师课题研究周期”等信息调整服务策略，使得技术赋能停留在表层，难以支撑精准化服务。这种适配度不足既浪费AI技术潜力，又未有效减轻馆员压力，最终制约了图书馆服务质量的提升。

(二) AI与馆员协同服务的流程衔接规则尚未明确

AI技术与图书馆员的服务衔接缺乏清晰规范，导致协同过程中常出现职责模糊、响应滞后等问题。在读者咨询服务中，现有模式未明确AI与馆员的转接标准，当AI无法解答“金融类核心期刊的选刊技巧”这类问题时，需经多次无效交互后才转至馆员，既降低读者体验，又打乱馆员工作节奏。在文献资源建设环节，AI的文献筛选与馆员的质量审核衔接无序，AI依据被引量、下载量筛选的财经文献，常因缺乏学科视角被馆员驳回，而馆员反馈的筛选标准又难以实时同步至AI系统，形成重复劳动。在借阅服务场景中，AI智能书架的图书定位数据与馆员的上架整理工作缺乏联动规则，当AI提示图书错架时，未明确馆员的处理时限与反馈流程，导致部分错架图书长期未修正。此外，协同服务中的信息共享规则缺失，AI存储的读者借阅记录、咨询历史等数据，未建立规范的馆员访问权限与使用边界，既可能因数据壁垒影响服务连贯性，又存在隐私泄露风险，这些流程衔接的漏洞，使得AI与馆员难以形成高效协同合力。

(三) 图书馆员AI应用能力与技术赋能需求存在脱节

图书馆员的AI应用能力短板，使得技术赋能难以转化为实际服务效能，这一问题在高校图书馆尤为突出。部分资深馆员受传统服务理念影响，对AI技术存在抵触心理，仅能操作AI系统的基础检索功能，无法运用知识图谱工具为师生构建“数字经济-区块链-金融创新”这类专题知识网络。青年馆员虽具备一定技术接受度，但缺乏系统培训，在使用AI进行读者需求画像分析时，难以结合金融行业特点提取有效数据维度，导致画像精准度不足。此外，馆员的AI技术应用与专业服务融合能力欠缺，多数馆员仅能独立完成AI操作或专业咨询，无法实现技术应用与学科服务的深度结合，比如不会利用AI的计量分析功能辅助开展金融文献综述服务，也不能借助AI工具将专业知识转化为智能问答库内容。图书馆现有培训体系多聚焦技术操作流程，忽视了“AI+

学科服务”的融合技能培养，且缺乏常态化的能力评估与提升机制，导致馆员AI应用能力停滞不前，与AI技术赋能下图书馆服务转型的需求形成明显脱节，制约了协同服务模式的落地实施。

三、AI与图书馆员协同服务模式构建及效能提升路径

(一) 基于图书馆员服务需求优化AI技术功能精准适配方案

精准适配需建立“需求具象化-功能定制化-应用反馈化”的全链条机制，以高校图书馆服务场景为核心锚点。

开展为期一个月的馆员需求普查，采用“岗位访谈+服务日志分析”双模式，学科馆员重点梳理“财经政策文献实时追踪”“上市公司财报数据结构化提取”等18项专业需求，借阅馆员聚焦“错架图书智能预警优化”“借阅高峰人流预判”等实操需求，最终形成包含42项具体指标的需求清单。联合技术服务商开发“财经专业知识图谱”，将“绿色金融”等核心术语及上下游关联概念纳入AI检索系统，优化语义联想算法，当馆员输入“乡村振兴背景下的普惠金融”，系统可自动关联“农户信贷数据”“县域金融机构分布”等延伸方向资源，检索精准度较此前提升60%。

针对AI咨询机器人，搭建“馆员主导+技术支持”的运维团队，学科馆员每周更新30条以上财经专属问答，如“金融类CSSCI期刊投稿周期汇总”“面板数据模型相关文献推荐”等，同时在系统后台设置“需求反馈一键标记”功能，馆员遇到无效回复可实时标注问题类型，技术团队需在2个工作日内完成算法调整。此外，打通AI系统与馆员工作平台的数据接口，AI可同步馆员标记的“考研学生备考阶段”“教师课题研究周期”等标签，自动生成个性化服务包，例如为处于课题数据收集阶段的教师推送“财经类数据库AI检索技巧”指南，切实让技术功能贴合服务实际。

(二) 明确AI与图书馆员协同服务流程衔接核心规则体系

以“场景全覆盖、职责全明晰、流转全顺畅”为原则，制定《AI-馆员协同服务操作规范》(见图1)。

在读者咨询场景，确立“AI前置过滤-关键词触发转接”规则，明确AI可独立处理的基础问题范围，预设“核心期刊选刊”“文献计量分析”等20类专业关键词，当咨询内容包含此类词汇，系统需在5秒内自动转接至对应学科馆员，并同步推送AI已收集的读者需求、初步检索结果等信息，避免重复沟通。

文献资源建设环节，推行“AI初筛-馆员审核-标准迭代”三阶流程，AI依据“被引量 $\geq 50+$ 学科相关性 $\geq 85\%$ 发布时间 ≤ 3 年”的财经类文献筛选标准完成初筛，馆员需在2个工作日内完成质量审核，对驳回文献需标注“数据滞后”“理论视角偏差”等具体原因，技术团队每月将审核结果转化为算法优化参数，实现筛选标准动态升级。借阅服务中，细化“AI预警-馆员处置-系统闭环”规则，AI智能书架提示图书错架后，系统自动向负责该区域馆员发送移动端提醒，馆员需在1小时内现场核实，确认错架后通过APP上传上架照片完成反馈，系统自动记录处理时效并

纳入月度绩效考核。

信息共享方面，划定“三级权限边界”，学科馆员可查询所负责读者的借阅历史、咨询记录等服务数据，但无法获取身份证号、联系方式等隐私信息，同时建立数据使用日志制度，由图书馆每月核查权限使用情况，确保数据安全与服务连贯。



图1 AI- 馆员协同服务闭环流程图

(三) 搭建图书馆员 AI 应用能力与技术赋能适配培育体系

构建“分层培育+实战锤炼+激励保障”的能力提升体系，破解“会用技术、不会融服务”的难题（见图2）。

针对不同年龄段馆员设计差异化培训内容：为从业10年以上的资深馆员开设“AI基础实操小班课”，采用“青年馆员一对一帮扶”模式，重点培训AI检索、智能问答库更新等基础技能，考核以“独立完成10条财经文献AI初筛”为合格标准；为青年馆员打造“AI+ 学科服务进阶营”，邀请高校图情专家与技术工程师联合授课，内容涵盖知识图谱构建、读者画像数据分析等进阶技能，搭配“数字经济专题知识网络搭建”“金融考研群体需求画像绘制”等实战任务，确保培训成果可直接转化为服务能力。

建立“AI 协同服务案例库”，收集馆员运用AI完成的典型案例，如“利用AI计量工具完成《数字金融文献综述》”“通过AI问答库将咨询响应时间缩短40%”等，每季度开展案例分享会，鼓励馆员交流技术应用心得。推行“技术应用积分激励制”，馆员使用AI完成文献筛选、咨询服务等工作可累积积分，积分可兑换专业培训名额、AI工具高级使用权限等奖励，同时将AI应用能

力纳入年度评优指标，占比提升至25%。此外，与本地3所高校图书馆建立合作机制，每半年组织一次跨馆AI应用交流活动，邀请技术服务商驻场提供“一对一技术诊断”，解决馆员在实际应用中遇到的个性化问题，推动馆员从“技术使用者”向“协同服务主导者”转变。



图2 图书馆员 AI 应用能力培育流程图

四、结语

本文聚焦AI与图书馆员协同服务议题，以高校图书馆为场景，系统分析技术需求适配、流程衔接、馆员能力三方面核心问题，针对性提出技术优化、规则构建、能力培育的落地路径。研究构建的“需求具象化-流程规范化-能力专业化”协同模式，兼具理论逻辑性与实践可操作性，可有效提升图书馆服务精准度与效率，为金融从业者、研究人员等师生提供更优质的知识服务。后续研究可进一步拓展协同效能量化评估维度，结合长期实践数据优化模式细节，推动协同服务持续迭代升级，更好适配图书馆服务高质量发展需求。

参考文献

- [1] 武文永. 大数据技术在公共图书馆的应用与未来 [J]. 中国科技信息, 2025,(22):146-148.
- [2] 左静远, 史叶明, 李浩. AI 时代图书馆员职业转型突围与重塑 [J]. 图书馆工作与研究, 2025,(08):47-53.
- [3] 胡伟群, 徐曦, 石钰莹, 等. 生成式 AI 时代图书馆员 AI 素养的培养路径探索 [J]. 图书馆界, 2025,(02):38-43.
- [4] 李浩, 左静远. AI 时代公共图书馆员角色重塑与胜任力思考 [J]. 图书馆界, 2024,(06):54-59.