

# 图书馆智慧化知识服务建设研究

张迪

河南省图书馆 河南 郑州 450000

[摘要] 为确保图书馆智慧化知识服务建设工作的切实落实, 则需以用户需求为核心, 构建相应的智慧化知识服务体系。基于此, 本文首先研究了图书馆智慧化知识服务体系的构建问题, 并在此基础上讨论了构建该体系的过程中存在的问题以及解决相关问题的对策, 以期能够从根本上提升图书馆智慧化知识服务能力。

[关键词] 图书馆; 智慧化; 知识服务; 建设

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.11.234

## 1. 图书馆智慧化知识服务体系建设

通过研究图书馆智慧化知识服务的发展趋势发现, 图书馆要提供智慧化知识服务, 则需以用户需求为核心, 打造智慧化知识服务环境, 并且还需保证其形式是开放、互利式的, 并且还需以复合型馆员与经过加工的深层次数据资源为基础, 以信息技术为导向, 以知识元、知识应用及知识工具作为服务内容, 构建合作共享的智慧化知识服务平台, 为了进一步提升图书馆智慧化知识服务质量, 还需构建相应的辅助支撑, 如人才培养、评价机制、组织管理等, 以便为智慧化知识服务体系的构建奠定坚实基础。

### 1.1 智慧化知识服务环境

构建智慧化知识服务环境的过程中, 不仅需打造运营生态环境, 还需加大合作机制的创新力度。在智慧图书馆的构建中, 主要强调的是打造多方参与、互利共赢的知识市场, 以打造一条集创作、发布、存储、传播、运用于一体的合作机制, 为各级图书馆和第三方平台的顺利接入提供便利。图书馆若要进一步提升自身的服务质量, 则需加大合作力度, 加大与数据资源的提供者、工具提供者、服务用户、各级图书馆以及专业人才之间的联系, 加大服务产品的设计、推广力度, 加大信息组织、公开、整合、发现、分析、利用以及服务标准与规范制定等方面的合作, 以确保各方能够充分发挥自身优势, 确保所构建知识社会化组织模式的多样性、灵活性。

### 1.2 智慧化知识服务基础

复合型馆员以及全网知识内容数据基础的整合作为智慧化知识服务基础的重要内容, 为此不仅要保证智慧化知识服务数据基础中数据信息的全面性、完整性及其颗粒细度, 还需保证其具有良好的扩展性能以及各数据之间的关联性、可用性。通常方可通过购买、自建以及开放获取等形式收集政策信息、文献资料、开放数据、新闻资讯、情报信息、机构名称、知识概念及音视频、地理信息、人名等数据信息, 以此为基础, 通过加工、规范、组织相关信息, 让其之间产生关联, 进而在深入挖掘其内容, 以构建知识内容数据海, 实现全网知识共享、加大其应用范围。针对于不同来源的数据信息, 则需通过加工标准化、规范化资源, 构建多元异构数据资源, 但这一数据资源的构建, 不仅需要具有学科背景以及信息技术素养的馆员参与其中, 还需要相应的软件设施作支撑, 如云存储、5G通信以及物联网、智能化业务流程管理系统等均属于构建多源异构数据资源的有效支撑, 除此之

外, 具有可移动、增强阅读功能的智能空间等也属于智慧化知识服务基础的核心内容。

### 1.3 智慧化知识服务技术

贯通全链条的知识服务智慧化工具及应用的构建, 则需应用大数据技术、知识图谱以及人工智能等现代化技术。若要将不同数据源集成、链接于一起, 则需运用机器学习、知识图谱以及自然语言处理技术、知识分析技术等, 抽取知识, 构建相关联的知识网络, 开发具有可视化功能、多维导航功能以及知识图谱的智慧化知识服务工具。

### 1.4 智慧化知识服务内容

基于数据资源的基础服务的开展、基于知识咨询及知识评估的高级服务、基于知识应用的定制服务, 其对应的服务内容主要包含三类: 1) 数据资源自身本就属于产品, 例如经过深度加工的文献、专题数据库以及图片库、知识元、以事实为主的数据等; 2) 馆员结合学科背景、图情知识以及智慧化知识辅助工具与技术的利用提供具有较高附加价值的科技查新报告、个人评价报告、舆情分析报告等评价报告类产品; 3) 以可扩展的应用及应用服务工具为产品, 如分词、结构化、计量分析、可视化等工具, 用户则可根据自身需求定制各类工具, 甚至可以其为基础构建更具时代特色的新式的知识服务内容及产品。

### 1.5 智慧化知识服务平台

以用户为核心的开放式服务平台的构建, 则需以各类服务界面为基础, 进一步整合、优化相关管理系统及业务, 打造适合移动终端应用的服务界面, 与此同时, 还需保证所构建的智慧化知识服务平台具有开放接口、智能检索以及个性化推送、用户交互等功能, 并能够充分展现各地域的文化特色及旅游领域的特色, 构建适合全媒体应用的智慧化知识服务平台。

### 1.6 智慧化知识服务人才队伍

通过调整、优化人才组织以及实践培养, 优化人才结构, 构建智慧化知识服务人才队伍, 以确保所构建人才队伍不仅能够深入了解、掌握知识资源的结构以及分析知识规律的能力, 同时还需确保其具有较强的收集资源、整合加工的能力以及知识挖掘、重组和开发组织与重组工具、应用此类工具的能力, 以便为用户及领域专家之间构建深度互联、为用户解决问题提供便利的智慧化知识服务队伍。

### 1.7 智慧化知识服务标准及评价体系

智慧化知识服务标准及评价体系的建立则需以所建立的

资源及数据筛选、运用、发布、关联、呈现的标准规范以及所构建的知识服务工具标准规范为基础,与此同时,还需以发布、应用、权益管理知识服务产品与知识服务平台等标准规范以及知识服务建设过程中的管理流程、评价标准、服务人员资质标准等为基础,构建以用户为核心的智慧化知识服务标准及评价体系。

### 1.8 智慧化知识服务工作机制

智慧化知识服务工作机制的建立,则需以用户需求为导向,不断优化业务流程、建立健全工作机制,与此同时还需建立业务流程管理机制,以确保相关业务的顺利开展。此外,还需建立相应的协同工作机制,以确保馆员、用户、相关专家以及信息、资源支持团队之间的互联合作深度,构建相应的开放共享工作机制,但该工作机制的建立则需以开放的数据、产品及工具、平台为基础。

### 2. 图书馆智慧化知识服务存在的问题

2.1 服务生态、评价体系以及用户隐性知识需求的研究力度不足

当前绝大多数图书馆的研究依然比较注重服务内容及其模式的研究,缺乏对于服务生态的研究,其为用户提供的需求仅能满足用户的显性需求,为了进一步提升其服务质量,则需加强用户隐性知识需求的研究,加之所构建的智慧化知识服务标准及评价体系缺乏完整性且不重视智慧评价体系及其相关规范标准的研究。

### 2.2 智慧化知识服务保障资源及技术能力的专业性不够

就国家图书馆而言,电子图书经常会因其版权问题而无法完全展露全文,尽管可通过自建的、具有自身特色的数据库浏览、检索全文,但却缺乏提取特定知识元的组织,加之自建的200多个数据库尚未实现有效互联、统一检索,而且智慧化知识服务还需利用大量的分析工具、可视化工具以及云技术等现代化技术抽取、挖掘、分析、揭示、关联、融汇、发现相关数字内容,当前中国科学院及中国工程院的图书馆以外的绝大多数图书馆的信息技术水平难以有效保证智慧化知识服务工作的有序开展。

### 2.3 服务平台功能单一、服务内容特点不明

目前大多数文化及旅游信息服务平台收录的内容、功能相对较为单一,其功能主要以浏览、检索为主,缺少能够充分体现文化、旅游特色的知识库、舆论信息、专家库、理论研究成果以及政策法规、行业数据及动态于一体的、具有知识关联及知识发现功能的综合性智慧化知识服务平台。其次,图书馆还需加大服务产品的开发力度,尤其是公共图书馆,更应结合自身的发展情况,挖掘能够充分体现自身地域特色或者独特文化特色的服务产品及服务内容。

### 2.4 一线读者服务部门缺乏相应的信息技术人才

在图书馆智慧化知识服务的建设过程中,因读者服务部门信息技术人才短缺,而导致其无法接触到一线服务,这一问题的存在,则会进一步加大智慧化知识服务的协调、沟通成本。

### 3. 解决相关问题的对策

### 3.1 充分显现自建资源的特色,注重自建资源深度的加工

自建资源作为图书馆的特色资源及核心资源,各个图书馆均可通过自建资源建立具有自身特色的数据库,国家图书馆、国图出版社方可借助其馆内所收藏的民国文献资源,创建中华民国图书馆学文献数据库和现代报刊数据库,使用《汉书重制》善本计划出版善本古籍、建立再造善本数据库等。各地图书馆方可建立具有自身特点的地方古籍、红色革命文献库以及地方志知识库,与此同时,还需构建具有地方特色的文化及旅游知识库,并通过深度加工打造特色知识库。

### 3.2 借助各图书馆之间的横向及纵向联盟机制,加大合作力度

国家图书馆则需借助自身优势,负责合作平台的搭建工作,与出版社以及信息服务行业之间构建新型合作关系,为图书馆界、信息服务行业及图书出版社构建开放性的、共享、互利合作平台,以便为读者及链接图情机构提供更好的服务。对于缺乏经费及技术支持的图书馆而言,其则可借助全国智慧图书馆体系,参与到其开放的项目当中,与其共同构建具有人文领域特色的人才、知识、项目、成果及机构等数据库,共同参与人文术语、知识问答、图片、人文社科专业工具、知识普及等建设工具类数据库的建设工作,共同参与相关的评价分析咨询服务,通过搭建开放、共享的合作平台,为用户提供智慧化知识服务。

### 3.3 加大人才激励机制的研究,以调动馆员的主观能动性

图书馆员需将学科知识及情报能力结合于一体,利用现代化的信息技术为读者提供嵌入式知识服务,而智慧化知识服务工作的开展则需要复合型馆员作支撑。智慧服务模式,图书馆服务质量的提升,则需依靠馆员的主观能动性,为此,图书馆就需从心理、专业技能、专业知识及社交等多个方面加大培训力度,只有在其清楚了解服务价值及自身使命之后,才能更好地投入到服务工作当中。当前很多咨询服务外的部门都分散着很多具有学科背景的馆员,为了能够让其积极参与知识服务建设活动,则需加大人才激励机制的探索、研究。

### 结束语

综上所述,现阶段图书馆则需将提供的服务扩展和延伸至知识生产、传播和消费等多个方面,图书馆智能化知识服务属于一项创新性活动,以创新作为重要的驱动要素,从理念、技术、工具、方法、机制等多个方面加大创新力度,在跨界融合中寻求新的服务定位,调动馆员的主观能动性,提升其服务质量,建立适合互联网发展模式下的知识服务新生态,以确保图书馆智慧化知识服务能够迈上新的台阶。

### 参考文献

- [1]王燕. 小数据思维驱动下的高校图书馆信息服务构建[J]. 图书馆学刊. 2020, (2). 46~49, 58.
- [2]黄鹤楠, 宋华. 大数据驱动下的高校图书馆服务模式创新[J]. 教育现代化. 2017, (24). 225-226, 231.