

面向读者的智慧图书馆嵌入知识服务研究

华占博

海军大连舰艇学院

【摘要】为了满足广大读者在不同环境下的知识诉求,切实提高智慧图书馆的知识服务能力与水平,将读者诉求和知识服务体系建构进行必要的组合,实施定制化、功能性的服务,带有一定的必要性。本文以“面向读者的智慧图书馆嵌入知识服务”为研究对象,首先探讨了这种服务体系的基本内容,然后探讨了相关问题的具体解决办法和优化措施,以期相关研究内容能够为从事图书管理和服务的工作人员,带来启示和参考。

【关键词】读者;智慧图书馆;知识服务

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2021.12.221

当下,我国存在诸多以手机图书馆、自助图书馆以及数字图书馆等为表现形式的智慧型图书馆,虽然在一定程度上提高了服务的针对性和个性,但是在服务质量以及知识服务水平方面,仍然有优化和升级的空间。在移动技术及数字网络媒介飞速发展的当下,作为图书馆也需要及时从情境建设、跨区域和跨场景服务角度着手,不断满足广大读者日渐多元化的服务诉求。

一、面向读者的智慧图书馆嵌入知识服务的内容构成

面向读者的智慧图书馆,嵌入知识服务,较之以往的图书馆、数字图书馆以及简单的知识服务有着根本性的区别。

^[1]且以读者的需求为导向,将智慧图书馆与传统概念中的知识服务进行组合,同时融合了有关嵌入式服务理论的相关内容,将广泛存在于互联网、传感设备、智能感以及信息资源全部融入到阅读情境当中,充分实现资源、读者以及图书馆之间的互通有无,最终产生广泛的知识共享服务。就构成情况而言,面向读者的智慧图书馆嵌入知识服务系统可以包括四个模块,分别是情境感知模块、信息资源云存储模块、大数据云处理模块以及知识云服务模块。该系统能够依托网络环境,实现对各个功能模块之间的数据传输和及时共享,最终实现数据以及服务之间的协同合作,不断提高服务质量以及效率。^[2]

(一) 情境感知

面向读者的智慧图书馆嵌入知识服务,以各类数据为基础、为前提,要求深度感知读者的情境。从图书馆建设和发展的角度来说,所谓的情境感知,主要是指其利用各种感知设备走进读者的生活,对其当下的情境进行感知,及时利用云计算等技术对捕捉到的数据和情境进行分析,确保能够实现图书馆对读者服务的定向化以及针对性。

因为其实现了将智慧图书馆的知识服务以及物理设备充分融合,借助浏览器、射频识别系统、监视器、定位系统等得以互联,最终可以实时、全面感知和搜集情境信息,将其送入到云存储模块进行存储,最终为大数据的数据模块处理提供基础和支持。

(二) 信息资源云存储

信息资源云存储主要是指存储在图书馆当中的电子资源、读者信息、阅读记录以及阅读反馈等信息,在为广大读者提供一个相对开放和集中空间的同时,也进一步实现了图书馆与图书馆、读者和图书馆之间的资源共享以及管理;通过平台,广大读者之间也可以进行兴趣交流和阅读分享。与此同时,读者更可以通过平台罗列和呈现的评分、评价及推荐指数等,为自己所需要的内容进行选择参考。

另一方面,当读者本身完成阅读或者说获得知识服务之后,也可以就自己所享受到的服务体验及所收获的知识资源展示形式进行反馈与评价。这部分内容对于智慧图书馆功能和价值的呈现,具有十分重要的作用,后续图书馆完全可以结合读者的反馈信息和兴趣情况,从图书馆推送的频率、方式、呈现以及内容设计进行优化和改进,确保其更加满足读者多元化以及多样化的诉求。

(三) 大数据云处理

图书馆当中拥有海量的数据信息以及资源,包括读者的阅读信息、情境信息以及来自图书馆的各类设备、场馆、电子资源以及人员等信息。虽然这些数据来自于不同的设备,本身的呈现格式也会有着巨大的差别,但是借助大数据却可以实现以往传统管理软件所无法达成的处理效果。

大数据处理模块借助云计算等分布方法能够精准地捕获网络数据和情境数据,并对其进行分析、自动分类以及处理。然后通过语义网对相关情境信息进行分析解读,转换成更为高层的表示方法;将解释后的情景数据植入具体的情境仓库中进行组织或者描述;大数据处理将信息资源当中的资源进行匹配和调度,选择出符合要求的资源,进而满足广大读者的真实需要。^[3]

(四) 知识云服务

知识云服务实现了读者和智慧图书馆之间的沟通与协作,具体内容包括智慧搜索、智慧展示以及智慧推荐——三个部分。

1. 智慧搜索

其主要是指读者通过终端设备,在已经嵌入到图书馆知识服务系统当中的搜索引擎上进行搜索,搜索的形式包括移动搜索、网页搜索、语音搜索以及视觉搜索。通过智慧搜索,读者可以更加快速和便捷地获得自己所需的服务内容及知识形式,而不是将大量的时间耗费在前期漫无边际地查找和选择过程中。这样不仅可以节约读者的时间,提高其满意度,更可以在快速检索的过程中,提高知识服务系统的运作效率。

2. 智慧展示

智慧图书馆根据读者的视力情况、具体选择的终端设备型号、特征,所处位置的网络状况,选择合适的资源进行终端展示。比如可以直接根据移动终端屏幕的大小、亮度情况,呈现契合的文字排版、字符间距及底色设置;根据外部光线情况进行自动调节和设置(如自动切换日间和夜间模式),而无需读者进行手动调节等。

3. 智慧推荐

其主要包括图书馆根据读者的情境活动提供针对性的服务以及实施定制化的个性推荐服务,如个性推荐位、基于不同时间段和专业类型、兴趣爱好所开展的推荐等。比如系统可以自动识别读者所在位置以及定位情况,结合终端的网络适配以及速度情况,提供给读者不同类型的资源。倘若网速比较流畅,或者读者本身正在使用WIFI进行连接,则可以自动为其推送包括短视频等在内的资源呈现形式;如果读者终端网络流量相对缓慢,或者采用计费上网的操作方式,那么则简单通过文档的形式进行传输。

二、面向读者的智慧图书馆嵌入知识服务的问题解决及保障措施

当下,虽然国内的智慧图书馆依然处于发展的初期,但是将知识服务嵌入其中,不仅有助于拓展服务的维度、提高服务的质量,更有助于提高读者的阅读体验。但是在朝着这一目标发展的过程中,必须考虑到一些有可能会出现的问题,进而确保能够提前采取相应的措施和手段,这显然对于智慧图书馆的发展和建设更有意义、更有价值。

(一) 法律法规

智慧图书馆在实际推进知识服务的过程中,必然会涉及类似知识产权、读者隐私保护等现实问题。^[4]尤其是在我国网络版权保护规制不够完善,相关概念的界定意志不够清晰的情况下,越为细致和便捷的服务,很大程度上会成为处罚法律权益的相关“按钮”与“开关”,而且从近年来诸多有关知识产权和权益合法保护的案例来看,围绕互联网所产生的、难以界定权限的内容,可谓比比皆是。

因此,从图书馆本身建设和发展的角度来说,其有必要构建一套完整的、配套的以及相关的法律法规,保障读者隐私以及相关知识产权,通过对数据的使用进行规范和约束,积极营造安全有序、合法的知识共享氛围。

(二) 隐私安全

面向读者的智慧图书馆嵌入只是服务,因为会实时跟踪读者的阅读行为、捕获读者的阅读情境,自然会涉及读者的隐私和安全问题。这也从侧面体现出互联网发展建设过程中,一直以来颇为引人关注的纠纷和话题,即网络的便捷性与个体隐私之间的矛盾。可以说,由于智慧图书馆对读者信息的挖掘和需要,让每一个读者在网络面前、系统面前以及数据面前,变成了“透明人”。而且完全建构在以网络为基础所进行的数据传输和搜集工作,在为图书馆和网络环境提供便利的同时,自然也会带来一定的风险与隐患。

由此,智慧图书馆的发展和建设,自然还需要网络安全技术的高度配合和支持,防止相关信息的泄露或者被窃取。

(三) 组织保障及管理制度的建设

面向读者的智慧图书馆嵌入知识服务,意味着其会打破原有的工作模式以及思路,突破原有的组织结构和工作机制,因此图书馆方面必须及时对其进行优化和调整,确保其能够更为及时地满足读者的知识服务诉求。

首先,创新工作思路,将过往被动、静态的服务模式转变为主动的、动态的服务模式,从过往考虑“图书馆有什么样的服务”转变为如今“读者需要什么样的服务”——这样的思路,调整自身在知识服务当中的地位;

其次,图书馆要坚持“以人为本,读者至上”的服务理念和原则,充分调动内部服务以及工作人员的积极性、工作

热情,在图书馆内部营造和谐、良好的工作氛围。他们需要用好自己的主动性和积极性去不断探索与思考,感知读者的现代化和多样化诉求;

再次,对现有的管理制度进行改进,不断规范整体的工作方法和业务流程,在调整人员配置、明确岗位责任的基础上,充分制定出合理规范的规章制度并要求相关工作人员进行严格的贯彻与落实,最终构建起有益于知识服务和共享的运行机制;

最后,图书馆有必要构建以解决读者需求为导向的知识结构,促使各个图书馆以及图书馆内部各个部门之间能够既做到各司其职,也做到密切配合、通力合作,不断发挥各自应有的作用和价值。^[5]

(四) 组织协同

面向读者的智慧图书馆嵌入知识服务,涉及较多的电子资源以及物理硬件设备,要想实现知识服务的个性化以及实时性,除了需要一定的技术支撑,更需要实现各个组织的深度协同以及资源的合理化配置。如果图书馆本身的资源信息比较分散、来源比较复杂,就需要对其进行系统化的整合,进而更好地实现对这类信息资源的管理、共享以及利用,这对于实现知识服务的嵌入自然具有直观的作用和影响。

一方面,虽然如今借助信息媒介和资源平台,很多实体图书馆实现了线上开发和升级、移动建设和推广,但是实体图书馆始终是核心、是根本、是中流砥柱。由于不同图书馆本身的空间位置存在差异性,并且其各自独立、缺乏关联,所以要打造一项高质量的图书馆联盟,依托同一切标准的借口,将各个图书馆的知识服务进行系统化的整合与协同,进而生成一个开放的、信息化的服务环境;

另一方面,智慧图书馆在实际进行信息交互的过程中,很容易涉及数据的传输以及存储问题,倘若在此过程中,大量的数据没有统一的编码进行规范、建立标准,这样将会增加图书馆数据管理的压力以及难度,更减少相关工作人员数据分析、收集以及使用的积极性,影响到其专业能力的提升,也影响到对于读者知识服务诉求信息了解的真实性、时效性以及全面性。由此,智慧图书馆有必要制定规范且同一的数据存储及传输标准,切实提高数据的存储及传输效率。

智慧图书馆虽然提高了图书馆服务的智能化程度以及服务效率,但是仍然以图书馆和其本身的资源为要素、为核心,在服务范围的设计方面仍然集中在图书馆内部。但是面向读者的知识性服务与传统的智慧图书馆服务进行组合,能够深入到读者的各种体验以及情境当中,提高服务的针对性和服务质量,某种意义上来说,这为图书馆未来的发展和建设提供了一定的思路。但是值得一提的是,过于现代化和先进的服务,也必须平衡好便利和隐私方面的问题,以免触及法律的权限,引发更多的纠纷,给图书馆本身业务的开展造成影响。

参考文献

- [1]张坤,查先进.我国智慧图书馆的发展沿革及构建策略研究[J].国家图书馆学报,2021,30(2):80-89.
- [2]张娇,张兆华,刘丽丽.智慧图书馆创新服务探究[J].内蒙古科技与经济,2021(17):138-139.
- [3]徐向东,王方园.公共图书馆智慧服务体系构建研究[J].图书馆学报,2021,43(1):23-27.