

智慧图书馆发展与知识服务能力提升策略

莫秋莲

广西职业技术学院，广西 南宁 530226

摘 要： 随着数智化技术的快速发展，智慧图书馆成为图书馆转型升级的重要方向，其发展与知识服务能力的提升密切相关。智慧图书馆通过数字化收藏、学科数据库整合、开放获取资源整合、数据链接服务、知识图谱与智能检索、个性化推荐系统等方面建设，实现了信息资源的多元整合。在此基础上，智慧图书馆利用大数据、人工智能、物联网等技术，优化资源管理和服务流程，提供更加全面、便捷、个性化的知识服务。但目前智慧图书馆建设与发展进程中还面临着功能定位、技术标准、智慧转型、馆员素质、技术应用等方面的现实问题，这就需要图书馆全面改革管理机制与发展路径，紧抓数智化转型路线，并通过建立系统化、智慧化的知识服务体系，才能满足读者的服务需求。

关 键 词： 智慧图书馆；知识服务；数智化

Smart Library Development and Knowledge Service Ability Improvement Strategy

Mo Qiulian

Guangxi Vocational and Technical Collage, Nanning, Guangxi 530226

Abstract： With the rapid development of digital intelligence technology, intelligent library has become an important direction of the transformation and upgrading of libraries, and its development is closely related to the improvement of knowledge service ability. Smart library has realized the multiple integration of information resources through the construction of digital collection, subject database integration, open access resource integration, data link service, knowledge map and intelligent retrieval, and personalized recommendation system. On this basis, smart libraries use big data, artificial intelligence, Internet of Things and other technologies to optimize resource management and service process, and provide more comprehensive, convenient and personalized knowledge services. However, in the process of construction and development of smart libraries, practical problems such as functional positioning, technical standards, smart transformation, librarian quality and technology application are still faced. This requires libraries to comprehensively reform their management mechanism and development path, firmly grasp the transformation route of digital intelligence, and establish a systematic and intelligent knowledge service system to meet the service needs of readers.

Keywords： smart library; knowledge services; digitization

《关于推进实施国家文化数字化战略的意见》中明确提出应积极发展智慧图书馆，并在“十四五”计划中，提出了建成文化数字化基础设施和服务平台的发展目标，以此为智慧图书馆建设与发展奠定了政策导向与理论基础。随着人工智能、大数据等新兴信息技术的发展与应用，图书馆的数智化发展不仅直接影响高职院校的人才培育质量，而且能够进一步推动学校向新型化、数字化、智能化办学模式转型升级，以此构建新的教育服务环境与生态体系，为文化强国战略提供重要助力和支持，为学生适应新时代创造良好环境。

一、智慧图书馆定义及概述

在智慧城市与智慧校园建设发展进程中，智慧图书馆的概念由此生成，指的是以数据处理技术为基础，以互联网平台为载体，以大数据与云计算等前沿信息技术为辅助的数智化图书馆，其不仅可以满足多主体、个性化、跨区域的用户需求，而且可以将传统线下图书服务终端转移到线上平台，形成数据共享、便捷应用、智能推荐、个性服务等新态势^[1]。

智慧图书馆的“智慧”主要体现在两个核心层面，智慧图书馆的“智慧”主要体现在技术层面和服务方面。一是技术层面通过物联网、大数据、人工智能、云计算等前沿技术，为图书馆的高效运营和智能化服务提供了基础；服务层面则通过个性化服务、智能化流程、知识图谱、多模态交互等方式，为用户提供高效、便捷、个性化的知识服务。这两个层面的有机结合，不仅提升了图书馆的服务质量和用户体验，也推动了图书馆从传统服务模式向现代化、智能化服务模式的转型。

项目/基金信息：广西职业技术学院2022年度科研课题，现代大学图书馆智慧照明的研究 桂职院〔2022〕133号221208。

作者简介：莫秋莲（1981.06—），女，汉族，广西来宾人，本科，馆员，主要研究方向：阅读推广，读者信息素养研究。

二、智慧图书馆知识服务及其特征

图书馆知识服务的本质是文献资源服务,重点在于解决读者的知识需求与问题。随着智慧图书馆建设与发展,知识服务逐步向用户中心发展,同时还强调知识增值读者与创新特征,尤其在智能技术辅助下,可以对信息进行自动搜集、整合、分析,从而向用户推荐符合其需求的精细化资源,以此达到智慧化服务的效果。

智慧图书馆知识服务的基本特征表现可以从四个层面分析:一是多元融合,其可以将不同类型、不同方向、不同学科的资源融合管理,并重组成为用户需求的资源信息。二是精确智能,在知识服务中既可以实现自动推荐,又可以精准识别用户需求。三是以人为本,围绕用户需求提供个性化服务,尊重用户的需求、个性、喜好与诉求。四是全周期服务,可以针对知识服务的全周期构建链条式服务体系,为用户提供必要的知识资源、智慧工具与服务平台^[9]。由此不难发现,智慧图书馆知识服务是基于用户中心构建的知识内容服务模式,既要突出增值创新与人机交互特征,又要满足多场所、集成化、精准化的服务方式,以此提升其知识服务水平与能力。

三、智慧图书馆知识服务中面临的问题

(一) 功能定位不明确,理论与实践脱节

现阶段关于智慧图书馆知识服务的研究主要集中在服务理念、技术路线等层面,并没有深入探索其功能定位特征,从而使得智慧图书馆与智慧校园乃至智慧社会建设未能形成协同关系。与此同时,高校在推进智慧图书馆知识服务工作时也面临着难以落实到位的问题,一是未能建立系统化、可复制、贴合实际的智慧图书馆知识服务范式与方案;二是相关硬件设备设施建设不到位,导致部分智慧图书馆功能无法实现;三是过于突出高新科技的优势,忽视了人文要素与技术要素的绑定与结合,从而形成了理论与实践脱节的问题^[3]。

(二) 技术标准不统一,安全问题有隐患

新时代背景下智慧图书馆知识服务应以构建完整的知识生态链为目标,以此突出角色联动、资源互通、平台共享、智能服务的优势。但目前高校在智慧图书馆知识服务中面临着技术标准不统一的现实问题,主要体现在缺乏规范化、统一化的行业技术标准,未能规范数据格式、接口规范与传输机制,无法建成整体共享的数据库与资源库,难以实现数据智能分析与评价,个性化服务缺乏精准度等方面^[4]。与此同时,智慧图书馆知识服务还面临着网络安全隐患,未能建立科学完善的网络安全防护体系与防火墙设备。

(三) 资金投入不充分,智能建设不完善

目前多数高校在智慧图书馆知识服务中还处于初期探索阶段,因此还面临着资金投入不足与功能应用不完善的问题。一方面,智慧图书馆建设需要大量资金、设备、技术以及人力物力支持,多数高校难以独立支持其经费支出,因而在实际建设中发展

缓慢,甚至形成了追求短期效益的建设目标^[5]。另一方面,由于资金不足、设备不完善以及先进技术缺失,高校在智能知识服务中也存在缺陷,比如其智能化技术应用深度不足,难以形成强针对、个性化的智能化产品或服务,无法满足当前图书馆用户的知识服务需求。

(四) 职工管理不完善,员工素养待提升

随着智慧图书馆建设发展,其知识服务工作对职工员工素养也有了更高的要求。现阶段高校图书馆员工素养还存在一定缺陷,一是多数职员对人工智能、智慧平台等前沿信息技术了解不足,缺乏信息素养;二是职员结构布局不合理,仍以传统纸质资源线下服务模式构建员工结构,导致线上智慧服务参与人员不足;三是员工的知识服务意识还需进一步提升和培训,未能落实用户中心的服务理念^[6]。

四、智慧图书馆知识服务能力提升的有效途径

(一) 以科学技术为依托,向实践型服务模式转型

智慧图书馆知识服务发展应从顶层设计展开,形成完善的改革机制与发展途径,明确其知识服务目标与实践方法。针对现阶段智慧图书馆建设不成体系的问题,高校图书馆应围绕政府相关部门,组织区域高校、公共图书馆等单位建立联合工作组,以科学技术为依托,构建统一的知识服务与智慧建设标准。既要参考和借鉴国内外先进智慧图书馆的知识服务内容与模型,又要打造符合自身特色与用户需求的运营策略,从而形成完整的工作指导理念^[7]。在此过程中,智慧图书馆逐步向实践型服务模式转型升级,一方面要结合实际运营经验与遇到的问题,提出科学应对的改进策略,另一方面要依据实践探索成果,寻求新的突破与创新,从而构建系统化、科学化的知识服务理论体系与实践范式,并形成可复制、可推广的案例模板,推进智慧图书馆知识服务大范围应用落实^[8]。

(二) 以战略规划为指导,向智慧化服务平台发展

在新兴技术支持下,智慧图书馆知识服务水平与质量不断提升,图书馆不仅要围绕知识服务的内容与形式进行优化,更要以用户体验为中心,构建短期发展与长期建设的战略规划,并引导智慧图书馆知识服务平台建设成型,逐步从传统的资源整合服务模式向全面感知与智能服务模式转变。

首先,智慧图书馆应健全通信技术设施,为战略规划落实提供前提基础。一方面要发挥虚拟仿真、云计算、大数据等技术优势,构建以人工智能与增强现实技术为基础的虚拟服务平台,为用户提供沉浸式、互动式的体验。另一方面,智慧图书馆可以与企业建立联动关系,借助企业的资金、技术、人才支持,推出多元化的硬件产品、软件服务^[9]。在此基础上,智慧图书馆还可以进一步联合相关机构,建立统一的规范标准、共享共建方案与智慧应用原则,推动行业整体的协同发展。其次,智慧图书馆还应积极吸收和学习先进经验,根据国内外优秀案例分析其平台特征与系统优势,进而根据自身知识服务需求,构建智慧门户共享云平台,以此整合相关数据,深度挖掘数据内涵,以此构建一体

化、标准化的知识服务平台与实施方案。

（三）以资源配置为载体，向全面化保障体系转型

图书资源是支持智慧图书馆知识服务的基础与保障，在图书馆智慧化发展中，优化资源配置便成为关键举措。由于资金限制，高校图书馆在资源整合与挖掘中面临着较大问题，尤其在现阶段图书馆资源内容与形式不断扩展，除了传统纸质文献外，还需要采购媒体资源、学术数据库、政策法规、网络书籍、档案文件、线上课程、开放数据等诸多内容，使得其资源形式呈现出泛在化特征。针对这一问题，图书馆应逐步向全面化保障体系转型。

首先，图书馆应以用户需求识别与应对为基础，合理调整纸质资源与数字资源的配比。同时建立资源更新机制，定期增补前沿研究成果、知识资源等，并将所有资源尽可能数字化，并加工整理为用户更容易识别与应用的资源内容。对此，图书馆需要建立完善的数据库系统，并借助大数据技术挖掘并分析资源内容信息，以此辅助整合资源结构框架，并形成特色化的资源储备机制^[10]。其次，图书馆还应与其他高校或公共图书馆建立合作关系，以此构建知识服务联盟，这不仅有利于提升图书馆的服务效能，也有助于促进文化的交流和传播。实现数据库共享共建目标，提高资源的利用率与覆盖率。此外，图书馆还应在合作进程中搭建统一的标准和规范，确保数据、接口、服务平台、用户操作窗口等一致化，为用户提供便捷的使用体验^[11]。

（四）以创新服务为引导，向多样化知识服务升级

在智慧图书馆知识服务中，必须强调用户需求中心思想，以满足用户为前提，打造人性化的服务体系，向多样化知识服务升级。

首先，高校图书馆应依托大数据分析用户数据，并构建用户画像，为用户提供“一站式”“个性化”的资源推荐服务。同时，图书馆还应为用户提供馆员服务，一方面可以借助人工智能技术，通过智能对话机器人满足用户的简单需求，另一方面则应由员工提供人工服务，同时标注每个员工的服务模块与教育背景，为用户提供更明确的选择方案^[12]。其次，智慧图书馆还需强调知

识服务的专业性与定制化。一方面要打破数据壁垒，推出移动视觉搜索、智慧流媒体等多种服务。另一方面要建立全方位跟踪服务机制，并为用户提供评价反馈服务。此外，还应拓宽知识服务的内容与形式，除了传统的学科查询服务、信息咨询服务、学习空间服务、移动图书馆服务等，还需要推出人机协同、残障人士人文关怀、安全隐私等方面的服务^[13]。

（五）以考核激励为路线，向智慧型馆员培养塑造

在高校图书馆向智慧化发展的过程中，其馆员培养也要全面调整与优化。针对现阶段馆员素质与能力无法满足智慧知识服务需求的问题，图书馆应从以下几个层面优化，突出考核激励作用，并建立智慧型馆员培训体系。

首先，应优化馆员队伍结构，并建立科学的员工准入机制，同时构建完善的馆员培训、岗位认证、绩效考评与福利激励机制。通过业务水平、工作表现、实际贡献、业绩水平等评价结果，为优秀馆员提供更明确的绩效奖励，包括奖金、职称评选机会、岗位晋升机会等^[14]。其次，在工作安排与岗位设置中，应坚持人性化与个性化原则，根据员工能力与专业水平科学安排，坚持按需设岗、公平竞争的方式，逐步形成一套规范化的工作体系与员工队伍^[15]。此外，还需全面优化馆员培训体系，通过线上线下双渠道专题培训课程，针对性提升馆员的信息素养、计算机操作技能、图书馆平台应用能力与知识服务意识。

五、结语

综上所述，智慧图书馆的发展是图书馆事业适应信息时代变革的必然趋势，也是提升知识服务能力的关键路径。在技术的推动下，智慧图书馆通过智能化设施、数据驱动的管理以及个性化服务，实现了从传统资源管理向知识服务的深度转型。这种转型不仅优化了图书馆的运营效率，更通过精准的用户画像、智能推荐、多模态交互等创新服务模式，极大地提升了用户体验和知识传播的效率。它为读者提供了更加便捷、高效，同时也为图书馆的可持续发展提供了新的动力和方向。

参考文献

- [1] 方燕, 郑东伟. 当今高校图书馆学科知识服务能力的建设研究 [J]. 智慧中国, 2024, (05): 76-77.
- [2] 华恩召. 智慧图书馆知识服务用户参与行为影响因素研究 [D]. 黑龙江大学, 2024.
- [3] 温凌云, 刘芸, 王晴. 智慧图书馆知识服务体系构建探析 [J]. 新传奇, 2024, (12): 107-109.
- [4] 徐新丽. 高校图书馆知识服务的现状与发展方向 [J]. 吕梁教育学院学报, 2024, 41(01): 47-50.
- [5] 张银玲, 张光照. 互联网知识分享下高校图书馆变革与升级研究 [J]. 黑河学刊, 2024, (02): 91-97.
- [6] 付超. 泛在知识环境下智慧图书馆知识服务模式创新初探 [J]. 数字与缩微影像, 2024, (01): 25-27.
- [7] 吴晨耀. 智慧图书馆的建设与发展研究 [M]. 文化发展出版社: 202312.158.
- [8] 陈文广. 人工智能时代高校图书馆知识服务模式创新探索 [J]. 嘉应文学, 2023, (22): 97-99.
- [9] 葛遇春. 高校图书馆知识产权信息服务能力的自我评估与提升策略 [D]. 福建师范大学, 2023.
- [10] 林莉. 面向循证决策的智慧图书馆知识服务模式研究 [J]. 四川图书馆学报, 2023, (01): 51-56.
- [11] 付露瑶, 刘文云, 沈亚婕, 刘艳. 数字素养视角下高校图书馆知识服务体系与策略研究 [J]. 图书馆, 2023, (01): 58-64.
- [12] 唐静霖. 基于区块链技术的图书馆知识服务优化研究 [D]. 湘潭大学, 2022.
- [13] 文雅迪. “双一流”高校图书馆知识服务提升策略研究 [D]. 湘潭大学, 2022.
- [14] 李杨. 高校图书馆知识服务用户参与价值共创模式研究 [D]. 南京农业大学, 2022.
- [15] 谢静. 高校智慧图书馆知识服务体系构建研究 [J]. 山东农业工程学院学报, 2021, 38(09): 123-128.