

祝 业, 张建平, 王 璇, 等. 智慧图书馆服务平台建设的思考[J]. 中华医学图书情报杂志, 2018, 27(6): 72-74.

DOI: 10.3969/j.issn.1671-3982.2018.06.012

· 信息组织与信息服务 ·

智慧图书馆服务平台建设的思考

祝 业¹, 张建平¹, 王 璇¹, 刘鹏年²

[摘要] 在图书馆建设发展中, 智慧图书馆作为一种全新的表现形式和服务理念, 引起了业界的高度重视。分析了智慧图书馆建设的发展前景、服务理念和服务平台建设途径, 希望对同行有所启发。

[关键词] 智慧图书馆; 服务理念; 服务平台建设

[中图分类号] G250.7; G252

[文献标志码] A

[文章编号] 1671-3982(2018)06-0072-03

Building of service platforms in smart libraries

ZHU Ye¹, ZHANG Jian-ping¹, WANG Xuan¹, LIU Peng-nian²

(1. Library of Academy of Military Sciences, Beijing 100039, China; 2. Information Research Center of Military Sciences, Academy of Military Sciences, Beijing 100142, China)

[Abstract] Smart library, as a brand new form and service concept in the construction and development of library, has greatly attracted the attention in the library circle. The prospect of construction and development, concept of service and building of service platform in smart library was thus analyzed, hoping to have certain enlightenments for our colleagues.

[Key words] Smart library; Service concept; Building of service platform

1 智慧图书馆及发展前景

本世纪初, 欧美图书馆界的学者在研究探讨图书馆的发展方向时提出了“智慧图书馆”的新理念, 引起了业界的关注。加拿大图书馆界成立了“智慧图书馆”联盟, 芬兰奥卢大学图书馆的 Aittola 在《智慧图书馆: 基于位置感知的移动图书馆服务》一文中, 指出“智慧图书馆”(Smart Library) 是一个不受空间限制且可被感知的移动图书馆^[1]。2008 年 11 月, IBM 公司提出“智慧地球”(Smart-Planet) 的概念^[2], 随之派生出智慧城市、智慧医疗、智慧企业等新理念。智慧图书馆与智慧地球的理念是一致的, 都是以互联网为主要载体, 特点是高度感知、绿色发展、互联互通、智慧服务与管理。智慧图书馆是“智

慧地球”向微观方面的延伸。

2 智慧图书馆的服务理念

智慧图书馆服务是在物联网和云计算为核心的智能技术支撑下, 通过智慧型馆员团队的组织, 向用户提供的发现式和感知化的按需服务。随着社会的发展, 文献服务、信息服务已经满足不了用户的需求, 因此必须树立智慧服务理念, 坚持“读者至上、服务第一”的办馆宗旨, 按照智慧图书馆建设的基本要素, 认真筹划、绘制智慧图书馆蓝图, 加强软硬件建设, 为用户提供智慧化服务, 以满足快速发展时代下用户的不同需求。

2.1 用户感知, 精准服务

智慧图书馆的核心是“智慧服务”^[3], 即通过一系列的智慧手段, 将“读者至上, 服务第一”落在实处。在智慧图书馆的创建过程中, 应根据时代的发展, 设身处地为用户着想, 从用户的感受和习惯出发, 收集大量与用户相关的数据信息, 对用户行为进

[作者单位] 1. 军事科学院图书馆, 北京 100039; 2. 军事科学院军事科学信息研究中心, 北京 100142;

[作者简介] 祝 业(1962-), 女, 河北饶阳人, 本科, 副研究馆员, 研究方向为信息组织与信息建设。

行准确的感知预判,进而向用户精准推送其所需要的医学信息,最大程度地满足用户个性化的信息需求。个性化信息服务是根据用户的个体差异提供内容不同的知识服务,受众多为从事教学和科研等工作的专业性强、对相关资料信息的精准度要求比较高的用户。因此,要求智慧馆员与科研人员保持经常性的联系,参与其科研团队,获取科研人员的信任,熟悉科研人员的研究方向与进度、信息获取能力以及信息偏好等。针对科研人员的信息需求,智慧馆员要密切跟踪相关研究领域的研究进展,及时推送相关图书资料、学科动态简报、领域主要研究人员的研究方向和进展等内容。

2.2 与时俱进创新发展

智慧图书馆的服务不受时空限制,强调的是信息的自由获取^[4]。智慧图书馆的服务功能是动态的,具有不断发展变化的特征。云计算、自动感知等新技术在图书馆的应用,各种电子设备的涌现和普及,用户阅读习惯的改变,要求图书馆也要审视自身,不断发展创新,以适应环境的变化。

2.3 循序渐进

智慧图书馆建设是一项庞大的系统工程,不仅需要具有智能化服务功能的软硬件设施,还需要建设一支能够向用户提供优质服务的高素质智慧馆员队伍。因此,智慧图书馆的建设是一项长期的工程,不是一蹴而就的。

3 搭建智慧化服务平台

智慧图书馆打破了传统图书馆的服务方式,将资源、服务、技术、馆员、读者五大要素有效整合,满足用户智能化服务的需求。我们必须按照智慧图书馆的创建理念,搭建形式多样的服务平台,提供更加智慧化的服务。智慧化服务平台需要融合多源信息/知识与数据资源,能够进行知识建模与揭示,需要分析用户行为与需求,了解阅读喜好,实现智能化的精准推送;需要实现与用户习惯的无缝连接,让新平台更容易被接受;需要重视人与应用、应用与应用、平台与平台之间的互操作性,建立良性的生态系统^[5]。

3.1 物理设备的智慧化

馆舍的智慧化是智慧化服务的第一步。可通过建立智慧研讨室,购置智能交互设备,实现图书馆的

智能预约、智能监控、智能调节、智能分析。借鉴创客空间的创意,为用户提供适合的物理设备(如 3D 打印机、激光设备等)和空间,激发用户的创新热情。

3.2 搭建自助服务平台

随着用户资源利用习惯的改变,大部分用户更喜欢自助服务。为使用户快速了解图书馆的功能和服务,缩短服务响应时间,提升用户对图书馆的好感,节省图书馆的人力和物力,提高图书馆的工作效率,可借鉴淘宝自助服务或京东机器人客服,搭建方便用户使用的自助服务平台。该平台可包括以下内容:一是常见问题及其解答,如开闭馆时间、借阅证的办理、馆藏分布情况、自助借还书等;二是图书馆服务,如文献传递、馆际互借、查新查引、学科馆员等服务介绍及联系方式;三是常用工具下载,如掌上 APP、PDF 阅读器、Endnote、NoteExpress、CAJ 等常用工具;四是图书馆数据库介绍;五是联系馆员,图书馆人员实时在线解答问题。通过自助服务平台,可解决图书馆常见问题,方便用户使用,改善用户对图书馆的使用体验。

3.3 搭建移动服务平台

随着手机等移动设备的普及,用户的信息使用偏好也发生了很大改变,搭建移动服务平台就显得尤为重要。智慧图书馆可开通图书馆微信公众号和官方微博,实时推送图书馆的相关服务;可开通图书馆掌上 APP,方便用户在手机上登录、使用图书馆;可为用户开通远程登录账号,使用户可以随时随地访问图书馆的专业资源。用户还可以建立学术圈,实现在线讨论、实时共享图书馆资源等功能。这种移动模式的建立,不仅能促进知识的共建共享,还可提高知识的社会化程度^[6-8]。

3.4 搭建基于全面感知的个性化信息服务平台

个性化信息服务是根据用户的个体差异提供不同知识内容的服务,是图书馆信息服务的重要组成部分,是智慧图书馆建设的重要评价指标^[9]。针对用户搭建个性化服务平台,向用户推送发现式和感知化的按需服务是图书馆的主要任务。随着物联网技术如 RFID(无线射频识别)、人脸识别、虚拟现实(VR)、增强现实(AR)等技术的发展,移动互联网技术(智能感知、移动阅读、可穿戴设备、高精度移动

定位技术)、大数据(数据采集处理、数据深度挖掘、用户行为分析)以及云计算等技术的普及与利用,图书馆的服务能力已大幅提升。

全面感知包括资源的感知、人员的感知、环境的感知、服务质量的感知 4 个部分。RFID 是智慧图书馆的重要技术,是图书馆全面感知的基础。用户卡和图书期刊书架上都装有 RFID,用户通过手机登录图书馆 APP 或者刷卡进入图书馆,后台会对用户在图书馆的阅览借阅等活动进行记录,进而通过对用户信息行为的分析可以为用户提供基于位置的文献导航服务。通过对用户数据的挖掘和关联性分析,精准判断用户需求,实现个性化智能推送。通过关联数据、语义网、元数据等技术对信息资源进行组织、标引、深度学习,实现知识发现和生成。智慧图书馆通过对温度、光线等环境因素的自动感知,自动监测空气,通风消毒,提醒工作人员安全隐患等,便捷地营造良好的图书馆环境。图书馆通过该感知系统收集读者的意见和建议,发现问题、改善服务,既可增加读者和图书馆的互动,又能提升图书馆的服务质量。

4 智慧图书馆的发展前景

智慧图书馆理念的产生,对图书馆界来说是一次大变革,是对数字图书馆、复合图书馆发展理念与实践的整合与升华。未来的智慧图书馆将成为一个能够被人、机器和算法利用与分析的知识与数据仓储。图书馆甚至不再主要是直接地为读者服务,而是同时服务于内容创建者、社群知识管理者、文本挖掘程序、机器学习算法和可视化工具。图书馆将作为一个开放的数字化平台,服务于校园内外各类研究与开发项目^[10]。

5 结语

智慧图书馆的创建需要依托于信息技术发展与用户需求,不断更新服务理念、不断改进服务方式、不断深化服务内容。智慧图书馆的创建是一项庞大的系统工程,要根据实际情况,因地制宜、循序渐进、有效推进,促进智慧图书馆的健康发展^[11-12]。

【参考文献】

- [1] 王世伟. 未来图书馆的新模式:智慧图书馆[J]. 图书馆建设, 2011(12):1-5.
- [2] 刘丽斌. 智慧图书馆探析[J]. 图书馆建设, 2013, 3(3):87-89.
- [3] 初景利, 段美珍. 智慧图书馆与智慧服务[J]. 图书馆建设, 2018(4):85-90, 95.
- [4] 谢蓉, 刘炜. SoLoMo 与智慧图书馆[J]. 大学图书馆学报, 2012(3):5-10, 79.
- [5] 初景利, 段美珍. 智慧图书馆与智慧服务[J]. 图书馆建设, 2018(4):85-90, 95.
- [6] 吴娟, 李雪琴. 智慧图书馆智能服务平台的构建[J]. 中华医学图书情报杂志, 2014, 23(5):1-4.
- [7] 万乔. 高校智慧图书馆环境下的智慧服务研究[J]. 农业图书情报学刊, 2015, 27(3):192-194.
- [8] 胡海燕, 赵全芝. 基于全面感知的智慧图书馆创新服务研究[J]. 现代情报, 2014, 34(9):105-110.
- [9] 黄凌云. 大数据时代高校图书馆创新型学科馆员的素质定位与培养研究[J]. 河南图书馆学刊, 2017, 37(1):32-34.
- [10] 尹克勤, 张立新. 基于智慧图书馆的高校图书馆读者服务模式研究[J]. 图书馆工作与研究, 2017(9):109-113.
- [11] 张晓林. 颠覆性变革与后图书馆时代:推动知识服务的供给侧结构性改革[J]. 中国图书馆学报, 2018, 44(1):4-16.
- [12] 吴娟, 李雪琴. 智慧图书馆智能服务平台的构建[J]. 中华医学图书情报杂志, 2014, 23(5):1-4.

[收稿日期:2018-01-24]

[本文编辑:施沅坤]