

从知识服务向智慧服务延伸

智慧是对事物认知、应对和创新的聪明才智及其应用能力，包含感知、记忆、理解、辨别、分析、判断和处理的能力，它是推动知识转化为生产力、实现知识价值的重要要素。图书馆作为人类知识聚集和社会知识传播的重要场所，在经历了由文献服务到信息服务，向知识服务的转型过程中，下一步需要向智慧服务延伸。数字图书馆在实现数字化、虚拟化、信息化之后，需要利用如物联网、本体、大数据、云计算、推理机等技术，向智能化、集成化、可视化、自动化、交互化、生态化等方向发展，帮助用户在使用知识的过程中创造新知识、解决新问题。

推进智慧服务，需要探索和践行新型知识组织方法。在基于大数据的知识组织基础上，通过实体抽取、数据挖掘、情报计算、语义关联、知识图谱等技术，在与用户互动中，向用户提供相关辨别、推理、创意、思想、火花，以及能够解决问题的方案、方法、工艺、策划和建议等，实现用户的创作、发明、设计和企划，支撑用户去创新商业模式、更新管理机制、创造发明产品、提升服务价值。

提供智慧服务，需要构建多功能的学习创新环境，将智能技术融入数字图书馆，不仅构建用户的学习阅读空间，成为综合解决相关问题的窗口和平台，通过云存储或云计算，实现自助化和“一站式”服务。更成为具有吸引力的高科技研发平台，通过构建研讨交流工作室、技术成果展示厅，创造与外界交流合作的互动环境，进行生产、实验、创作活动，以及互动、仿真和可视化活动，成为科技创新激发创意的孵化器，促进想象力和创造力的迸发。

实现智慧服务，需要强化数字资源和数据的集群整合，推进产品工具和服务的协同管理，进行基于物联网的智能化管理，基于大数据的知识发现，基于泛在便捷的用户体验，基于信息资源的深度挖掘，为知识生产、知识开发、知识创造提供创意、诀窍、方案、方法和模式等，从而支持用户的知识应用和知识创新，达到知识增值和效益提升。

智慧服务是人性化、个性化、智能化和交互式服务，作为一种有品质、有价值、有内容的高层次产品形式，一种可感知、可计算、可视化的创意服务方式，将带动数字图书馆的技术提升、理念创新、管理变革和服务转型。

■ 曾建勋