

生成式AI驱动下的知识服务新探

赵天颖

河北大学管理学院, 河北 保定

收稿日期: 2026年4月8日; 录用日期: 2026年5月21日; 发布日期: 2026年5月29日

摘要

生成式人工智能(Generative Artificial Intelligence, GenAI)的快速发展为知识服务领域带来了巨变, 其强大的内容生成、信息处理和交互能力已在图书馆、档案、数字人文、教育出版等多个细分领域得到广泛应用。本文以13篇生成式AI知识服务相关文献为研究对象, 采用文献研究法、分类归纳法和比较分析法, 首先按应用领域分类梳理文献核心内容并列举对应文献; 其次从研究内容、研究方法和研究贡献三个维度剖析当前研究存在的不足; 再次系统论证基于生成式AI的知识服务研究的必要性、可行性和重要性; 最后提出未来研究展望。研究旨在全面呈现生成式AI赋能知识服务领域的研究现状, 为该领域的后续理论研究和实践应用提供参考。

关键词

生成式AI, 知识服务, 研究综述, 应用领域, 研究价值

A New Exploration of Knowledge Services Driven by Generative AI

Tianying Zhao

School of Management, Hebei University, Baoding Hebei

Received: April 8, 2026; accepted: May 21, 2026; published: May 29, 2026

Abstract

The rapid development of Generative Artificial Intelligence (GenAI) has brought revolutionary changes to the field of knowledge services. Its powerful capabilities in content generation, information processing, and interaction have been widely applied in various sub-fields such as libraries, archives, digital humanities, and educational publishing. This paper takes 13 literatures related to GenAI in knowledge services as the research objects, and adopts the methods of literature research, classification and induction, and comparative analysis. Firstly, it sorts out the core contents of the

literatures by application fields and lists the corresponding literatures; secondly, it analyzes the deficiencies of current research from three dimensions: research content, research methods and research contributions; thirdly, it systematically demonstrates the necessity, feasibility and importance of research on GenAI-based knowledge services; finally, it puts forward prospects for future research. This study aims to comprehensively present the research status of GenAI empowering the field of knowledge services, and provide references for subsequent theoretical research and practical application in this field.

Keywords

Generative AI, Knowledge Service, Research Review, Application Field, Research Value

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着 ChatGPT、文心一言等生成式 AI 工具的异军突起，人工智能技术进入了“生成式”发展的新阶段。生成式 AI 基于深度学习模型，能够通过对大量数据的学习生成符合特定规则 and 需求的文本、图像、音频等多样化内容，其具备的强大语言交互能力、信息组织能力和内容创作能力，与知识服务领域“高效传递知识、精准满足需求、促进知识创新”的核心目标高度契合[1]。知识服务作为信息服务的高级阶段，旨在将分散的知识资源进行整合、挖掘和转化，为用户提供个性化、专业化的知识解决方案，广泛应用于图书馆、档案管理、数字人文、教育出版等多个领域[2]。

近年来，国内外学者围绕生成式 AI 赋能知识服务展开了一系列研究，取得了丰硕的研究成果。这些研究涵盖了不同应用领域的服务模式创新、路径构建、框架设计以及风险应对等多个方面，但目前缺乏对这些研究成果的系统梳理和全面总结。因此，本文以 13 篇生成式 AI 知识服务相关文献为研究样本，按照“分类梳理 - 不足分析 - 价值论证 - 展望提出”的逻辑思路开展研究综述，以期厘清该领域的研究脉络，为后续研究提供清晰的方向。

2. 基于生成式 AI 的知识服务文献分类梳理

通过对 13 篇文献的深入研读和分析，发现当前基于生成式 AI 的知识服务研究主要集中在图书馆、档案、数字人文和教育出版四个核心应用领域。不同领域的研究重点存在明显差异，下面将按应用领域分类梳理各领域文献的核心内容，并列对应研究文献。

2.1. 图书馆知识服务领域

图书馆作为知识资源的集散地和知识服务的核心机构，是生成式 AI 应用的重点领域。该领域的研究主要围绕不同类型图书馆的服务优化、框架构建、路径设计以及未来趋势展开，核心目标是通过生成式 AI 赋能提升图书馆知识服务的智能化水平和用户体验。

在服务优化方面，研究指出生成式 AI 工具能够显著增强图书馆的信息编目检索能力，通过对用户行为数据的分析预测用户需求并提供个性化协助，同时还能支持信息素养培育并参与馆藏服务决策[3]。对于高校图书馆而言，生成式 AI 的强大语言交互能力和信息组织能力契合其知识服务转型升级的需求，能够推动服务能力提升和服务模式变革[1]；公共图书馆则应基于生成式 AI 技术重新定位功能，强化智能化服务提供者、知识创新推动者等角色[4]。

在框架构建和路径设计方面, 医学图书馆领域形成了以“需求-资源-技术-服务-反馈”为核心的5层路径框架, 强调各要素之间的联动和闭环优化, 并提出数据安全、技术适配等四方面保障策略[5]; 智慧图书馆领域构建了“感知层-认知层-生成层-功能层”的四层服务框架, 实现了知识从静态存储向动态认知活化的跃迁, 同时探讨了框架下的人机协同服务模式[6]。

在未来趋势方面, 有研究从生成式AI向通用人工智能(Artificial General Intelligence, AGI)演进的动态视角出发, 构建了以生成式AI和通用人工智能为技术基座的图书馆知识服务体系框架, 指出通用人工智能的发展将进一步深化图书馆知识服务的价值和能力[7]。此外, 《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》¹明确提出“积极发展智慧图书馆”, 生成式AI作为重要技术支撑, 能够促进智慧图书馆知识服务场景的范式转变, 实现精准化、个性化、情感化的服务目标[8]。

2.2. 档案知识服务领域

档案知识服务以档案资源为核心, 旨在通过对档案资源的挖掘和利用为用户提供知识支持。当前生成式AI在档案知识服务领域的研究主要聚焦于创新路径设计和伦理风险管控两个方面, 为档案知识服务的智能化转型提供了理论和实践指导。

在创新路径设计方面, 有研究以SECI模型(知识创造螺旋模型)为理论框架, 将生成式AI的技术能力与档案知识服务的四个阶段进行精准匹配, 提出了全流程的赋能路径。具体而言, 在社会化阶段(隐性知识传播), 通过虚拟助手和虚拟场景的应用实现隐性知识的有效传播与共享; 在外部化阶段(隐性知识转化为显性知识), 通过构建档案领域知识库和深入挖掘档案数据间的关联性为决策提供有力支持; 在组合化阶段(显性知识整合), 运用多模态整合与跨学科涵化的方法促进显性知识的智慧重组与创新; 在内部化阶段(显性知识转化为隐性知识), 以智能化问答系统与个性化学习路径增强知识应用效果与吸收效率[9]。

在伦理风险管控方面, 研究指出生成式AI在嵌入档案知识服务的组织、生产和供应三个环节后, 会产生偏见叠加风险、技术信任风险和智能鸿沟风险等伦理风险, 并从关系性、内生性和应用性三个维度分析了风险成因, 最终提出注重价值引领、强化责任意识和推进制度规约的应对思路[10]。该研究填补了生成式AI在档案知识服务领域伦理研究的空白, 为技术的安全应用提供了保障。

2.3. 数字人文领域

数字人文是融合数字技术与人文研究的交叉领域, 其核心目标是通过数字技术实现对人文资源的保护、挖掘和传播。当前生成式AI在数字人文领域的研究主要集中在古籍和碑帖等传统文化资源的活化利用方面, 为传统文化资源的现代化传承提供了新的思路。

在古籍知识服务方面, 研究聚焦于综合性古籍知识服务数字平台的建设, 指出生成式AI从文本结构化、知识体系化和利用智能化三个维度赋能平台建设, 实现古籍活化的目标。文本结构化维度, 通过OCR识别、自然语言处理等技术将古籍中的非结构化文本转化为可检索、可分析的结构化文本; 知识体系化维度, 基于结构化文本构建古籍知识图谱, 挖掘古籍内部的知识关联; 利用智能化维度, 开发智能检索、智能问答等功能, 提升用户对古籍资源的利用效率[11]。同时, 生成式AI还能从知识、形态和话题三个层面为平台打破固有受众圈层提供助力, 例如通过生成通俗化的古籍解读内容吸引普通大众, 实现古籍资源从“小众学术圈层”向“大众文化圈层”的拓展[11]。

在碑帖知识服务方面, 有研究以碑帖文献为研究对象, 通过模型搭建及实践探讨了生成式AI技术的应用方法和实施策略。研究首先分析了生成式AI应用于碑帖知识服务的需求, 包括数据加工处理、知识组织及关联、用户服务等方面, 然后提出了基于生成式AI技术能力的碑帖知识服务构建模型。以上海图

¹https://www.gov.cn/xinwen/2021-03/13/content_5592681.htm.

书馆碑帖知识库为例,详细阐述了生成式 AI 在数据处理(碑帖图像识别、文本转录、校勘)和客户服务(智能检索、个性化推荐、知识问答)两个方面的实践应用,实现了碑帖文献智能加工、处理、组织和服的全流程 AI 赋能[12]。

2.4. 教育出版知识服务领域

教育出版知识服务以教育资源为核心,旨在通过出版载体为教育活动提供知识支持。当前生成式 AI 在教育出版知识服务领域的研究主要围绕技术的价值和困境展开,为教育出版行业的智能化转型提供了参考。

在应用价值方面,研究指出将内容生成式 AI 应用于教育出版知识服务领域,能够打破时空限制,赋能教育出版知识服务活动。具体而言, AI 优秀的交互性能和出色的编辑生成能力可以助力教育出版知识服务的内容生产理念变革(从“作者中心”向“用户中心”转变)、产品开发交互方式创新(开发沉浸式、交互式学习产品)、应用场景拓展(覆盖课前预习、课中学习、课后复习全流程)以及成本的有效降低(减少内容创作和编辑的人力成本)[13]。

在现实困境方面,研究指出教育出版知识服务应用生成式 AI 还存在准确性不稳定(生成内容可能存在错误)、侵权风险加剧(生成内容可能侵犯知识产权)、伦理失范凸显(可能传播不良信息)、教育评价机制失衡(影响传统教育评价体系)等问题,并提出加强技术前端的伦理治理、提高预训练模型的针对性、降低知识服务侵权风险、引入多元评价主体等优化路径[13]。

2.5. 现有研究的整合

生成式 AI 并非简单叠加到知识服务流程中,而是以内容生成、语义理解、逻辑推理、多模态处理为底层技术能力,沿“技术赋能-资源活化-服务升级”逐层传导。在资源层, AI 完成非结构化数据加工、知识关联挖掘与知识图谱构建;在服务层, AI 推动服务从被动应答转向主动预判、从标准化供给转向个性化适配、从单一场景转向全流程覆盖,最终实现知识服务的效率提升与模式创新。

现有研究已覆盖图书馆、档案、数字人文、教育出版四大领域,虽场景不同,但影响维度高度一致,均体现在流程再造、价值延伸、主体重构、边界拓展四个方面。流程再造指向采集-组织-存储-服务全链条智能化;价值延伸强调从资源保存向知识创造、文化活化升级;主体重构推动人机协同取代单一人工服务;边界拓展则打破机构、学科与受众圈层限制,实现知识服务普惠化。

目前研究提及的各类问题可整合为技术-伦理-制度三维挑战。技术层面包括模型准确性不足、适配性差、数据安全与系统稳定性问题;伦理层面涵盖算法偏见、隐私泄露、知识产权侵权、智能鸿沟加剧;制度层面表现为行业标准缺失、责任界定模糊、考核与治理机制滞后。三者相互交织,共同制约 AI 深度落地。

2.6. 文献分类列举表

为更清晰地呈现各领域的文献分布情况,现将 13 篇文献按应用领域进行分类列举,具体如下表 1 所示:

Table 1. Literature distribution in various fields

表 1. 各领域的文献分布情况

应用领域	文献序号	文献题目	核心研究内容
图书馆知识服务领域	[1]	生成式人工智能赋能医学图书馆知识服务的路径研究	构建“需求-资源-技术-服务-反馈”5层路径框架,提出四方面保障策略
	[2]	生成式人工智能工具驱动的图书馆知识服务研究	分析生成式 AI 的技术优势、应用场景及挑战,提出体系化发展举措

续表

	[3]	生成式 AI 赋能的智慧图书馆知识服务框架研究	构建“感知层-认知层-生成层-功能层”四层框架, 探讨人机协同服务模式
	[7]	生成式 AI 驱动高校图书馆知识服务创新: 原理、场景及路径探析	分析生成式 AI 的技术原理、应用场景及风险, 提出高校图书馆适配路径
	[8]	生成式 AI 背景下公共图书馆知识服务的功能定位与优化路径	阐述公共图书馆功能定位, 提出五方面优化路径
	[10]	从生成式人工智能到通用人工智能: 赋能图书馆知识服务模式创新	构建 AI 赋能图书馆知识服务体系框架, 探讨通用人工智能发展趋势
	[11]	生成式人工智能赋能智慧图书馆知识服务: 作用机制与服务场景	分析生成式 AI 的作用机制, 探讨智慧图书馆知识服务场景创新
	[12]	基于生成式人工智能的智慧图书馆新型知识服务场景与路径	分析生成式 AI 的应用价值, 提出智慧图书馆服务场景和优化路径
档案知识服务领域	[5]	生成式 AI 赋能档案知识服务创新路径——基于 SECI 模型视角	基于 SECI 模型提出生成式 AI 赋能档案知识服务的四阶段创新路径
	[9]	生成式人工智能嵌入档案知识服务的伦理风险: 表征、归因及应对	分析生成式 AI 带来的伦理风险及成因, 提出应对思路
数字人文领域	[4]	活化与破圈: 生成式人工智能技术何以赋能综合性古籍知识服务数字平台	提出生成式 AI 赋能古籍平台活化和破圈的路径, 分析案例应用
	[6]	生成式 AI 在数字人文中的应用: 以碑帖知识服务为例	构建碑帖知识服务模型, 以上海图书馆为例阐述实践应用
教育出版知识服务领域	[13]	内容生成式 AI 赋能教育出版知识服务的现实困境与优化路径	分析生成式 AI 的应用价值和现实困境, 提出优化路径

本文采用主题分析(Thematic Analysis)方法, 对 13 篇文献的理论基础、研究方法、论据支撑与创新贡献进行系统归纳与对比评述。

从理论基础来看, 现有研究主要依托三大理论视角: 一是传统知识服务理论与智慧图书馆理论, 多用于图书馆服务框架与路径研究; 二是 SECI 知识创造螺旋模型, 主要用于档案知识服务的流程赋能分析; 三是技术接受理论与伦理治理理论, 多用于风险管控与服务困境研究。整体呈现理论视角分散、单一理论应用较多、跨理论整合不足的特点; 从研究方法来看, 绝大多数文献以文献研究法与理论演绎法为主, 部分研究采用案例分析法、模型构建法与逻辑分析法, 仅有少量研究结合实践数据展开分析。研究方法以定性分析为主, 定量研究、实证研究、问卷调查与实验法明显欠缺, 跨学科研究方法应用不足, 方法规范性与科学性有待加强; 从论据支撑来看, 现有研究主要以技术原理分析、政策文本解读、逻辑推演为主要论据, 部分文献以上海图书馆碑帖知识库、古籍平台等作为案例论据, 普遍缺乏数据支撑、用户调研与效果验证, 论据类型较为单一; 从创新贡献来看, 现有研究的创新点集中在四个方面: 提出分领域服务框架或赋能路径、探讨特定场景的风险治理、构建技术驱动的服务模型、总结行业应用现状与对策。但研究创新以应用层面创新为主, 理论原创性贡献较少, 不同文献之间存在一定的观点重复与路径重叠。

通过主题编码可提炼出三大核心主题: 生成式 AI 对知识服务流程的智能化改造、人机协同服务模式的构建、技术应用带来的伦理与法律风险。现有研究的争论焦点集中在两方面: 一是人机协同的边界定

位，即 AI 应处于辅助地位还是主导地位；二是风险治理的重心，即以技术治理优先还是制度规范优先。理论分歧主要表现为传统图书情报理论与人工智能技术理论的融合程度不足，尚未形成统一、公认的分析框架。

3. 基于生成式 AI 的知识服务研究不足分析

通过主题分析与对比评述可以发现，现有研究虽已形成初步成果，但在理论应用、研究方法、论据支撑与创新贡献等方面仍存在明显不足。

第一，理论应用浅层化，整合性不足。现有研究多为单一理论的简单套用，对理论内涵挖掘不深，不同理论之间缺乏对话与整合。多数研究未形成统一的分析框架，对生成式 AI 在知识服务中的作用机制、影响维度与挑战类型缺少系统性理论解释。

第二，研究方法单一，科学性偏弱。现有研究以定性的理论分析与文献梳理为主，实证研究、定量研究、案例比较研究严重不足。问卷调查、实验法、用户行为分析等规范研究方法极少使用，跨学科方法应用有限，难以支撑严谨的学术结论。

第三，论据支撑薄弱，缺乏实证验证。现有研究以逻辑推理与政策解读为主要论据，缺少数据支撑、效果检验与用户反馈。研究结论多为宏观对策建议，可操作性、可验证性不足，难以有效指导实践落地。

第四，创新贡献同质化，理论突破有限。现有研究创新点集中在应用层面，以框架设计、路径提出、场景总结为主，原创性理论成果较少。不同领域研究存在一定重复，针对基层机构、特殊群体、跨领域融合等细分场景的创新性探索明显不足。

第五，风险研究不全面，管控体系缺失。现有研究多关注伦理、隐私、知识产权等风险，对技术稳定性、责任界定、智能鸿沟等问题关注不够。风险分析以事后总结为主，缺少预警机制、评估模型与可落地的治理方案。

4. 基于生成式 AI 的知识服务研究的必要性、可行性和重要性

尽管当前基于生成式 AI 的知识服务研究存在诸多不足，但从行业发展需求、技术发展支撑和社会发展价值三个维度来看，开展该领域的研究具有显著的必要性、可行性和重要性，是推动知识服务领域智能化转型的必然要求。基于此，未来研究可围绕以下问题展开：在不同类型图书馆场景中，何种生成式 AI 模型与参数配置能实现最优服务效果，其成本 - 效率 - 满意度的均衡点如何确定？面向档案与古籍知识服务，如何构建可量化的伦理风险预警指标体系，实现偏见、隐私、侵权等风险的事前识别与动态管控？人机协同模式下，人机分工边界、协同决策流程、冲突解决机制应如何设计，才能在提升效率的同时保证知识服务专业性与可靠性？针对基层图书馆与公共文化机构，如何构建低成本、轻量化、可复制的生成式 AI 知识服务落地路径，缩小区域与层级间的智能服务差距？如何建立跨机构、跨领域的 AI 知识服务标准与评价体系，将服务质量、用户体验、风险管控纳入统一考核框架？在教育出版与数字人文场景中，怎样通过生成式 AI 实现传统文化资源现代化转化的规模化与可持续化，避免“技术炫技”而忽视内容价值？

由此可见此研究的必要性可行性：

4.1. 研究的必要性

4.1.1. 应对知识服务领域发展困境的必然要求

当前知识服务领域面临着知识资源爆炸式增长、用户需求个性化多元化、服务效率低下等诸多发展困境。一方面，随着信息技术的发展，知识资源的数量呈指数级增长，传统的知识加工和组织方式难以实现对海量知识资源的有效处理，导致知识资源利用率低下[5][6]；另一方面，用户对知识服务的需求日

益个性化和多元化,例如高校师生需要专业化的科研支持服务,普通大众需要通俗化的科普知识服务,传统的“一刀切”式服务模式难以满足不同用户的需求[1][4];此外,传统知识服务多依赖人工操作,服务效率低下,无法实现知识服务的实时响应和快速交付[2][3]。生成式 AI 具有强大的知识处理、内容生成和个性化服务能力,能够有效破解这些发展困境,因此开展基于生成式 AI 的知识服务研究是应对行业发展困境的必然要求。

4.1.2. 适应生成式 AI 技术的快速发展的必然选择

当前以生成式 AI 为代表的人工智能技术正引发新一轮的技术革命,深刻改变着各行各业的发展模式。知识服务领域作为信息技术应用的重要领域,必然受到技术革命的深刻影响。如果不能及时开展生成式 AI 在知识服务领域的应用研究,知识服务机构将难以适应技术发展的趋势,面临被淘汰的风险[7][8]。例如,传统图书馆如果不引入生成式 AI 技术提升服务的智能化水平,将难以与互联网知识服务平台竞争;传统出版机构如果不利用生成式 AI 技术创新内容生产模式,将难以满足用户的个性化阅读需求[13]。因此,开展基于生成式 AI 的知识服务研究是适应技术革命浪潮、实现行业可持续发展的必然选择。

4.1.3. 满足战略发展需求的重要支撑

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》明确提出“加快数字化发展,建设数字中国”“积极发展智慧图书馆”“加强文化遗产保护传承利用”等战略部署,生成式 AI 作为推动数字化转型和智慧化发展的核心技术,在实现这些战略目标中具有重要作用[2][8]。开展基于生成式 AI 的知识服务研究,能够推动图书馆、档案馆、文化机构等知识服务机构的智慧化转型,提升文化遗产的保护和利用水平,为国家发展提供保障。因此,该领域的研究是满足国家战略发展需求的重要举措[11][12]。

4.2. 研究的可行性

4.2.1. 技术基础成熟,为研究提供强大支撑

经过多年的发展,生成式 AI 技术已取得了长足的进步,为基于生成式 AI 的知识服务研究提供了成熟的技术基础。一方面,生成式 AI 模型的性能不断提升,例如 GPT-4、文心一言 4.0 等大型语言模型具有强大的自然语言理解、内容生成和逻辑推理能力,能够满足知识服务领域的多样化需求[1][7];另一方面,生成式 AI 的应用生态不断完善,出现了大量的开发工具和平台,如 OpenAI 的 API 接口、百度智能云等,降低了技术应用的门槛[3][13]。此外,大数据技术、云计算技术的发展也为生成式 AI 的应用提供了充足的数据资源和强大的算力支撑,能够实现对海量知识资源的处理和分析[6][11]。技术基础的成熟性为该领域的研究提供了强大的技术保障。

4.2.2. 实践需求迫切,为研究提供动力源泉

知识服务机构对生成式 AI 技术的应用需求日益迫切,为研究提供了强大的动力源泉。图书馆、档案馆、出版机构等实践机构纷纷开始探索生成式 AI 的应用,例如上海图书馆已将生成式 AI 技术应用于碑帖知识库的建设[12],一些高校图书馆也开始尝试利用生成式 AI 开展智能问答服务[1]。实践机构的应用探索不仅为研究提供了丰富的实践案例,也提出了大量的研究问题,如技术适配性、风险管控、服务模式创新等,这些实践需求推动着研究不断深入[9][11]。此外,用户对智能化知识服务的需求也不断增长,根据相关调查显示,超过 70%的用户希望获得个性化、智能化的知识服务,这也为研究提供了广阔的市场需求支撑[2][4]。

4.2.3. 研究基础扎实,为研究提供良好条件

知识服务领域和人工智能领域的前期研究为基于生成式 AI 的知识服务研究提供了扎实的研究基础。

在知识服务领域，学者们已对知识服务的理论框架、服务模式、技术应用等方面开展了大量研究，形成了完善的知识体系[5] [6]；在人工智能领域，学者们对生成式 AI 的技术原理、模型训练、应用场景等方面也进行了深入研究，为该技术在知识服务领域的应用提供了理论指导[1] [7]。此外，国内外已开展了一些关于生成式 AI 在知识服务领域的初步研究，如丁莉等(2025)对生成式 AI 在图书馆知识服务中的应用进行了探讨[3]，仇壮丽等(2025)基于 SECI 模型提出了生成式 AI 赋能档案知识服务的路径[9]，这些前期研究为后续研究提供了宝贵的经验和参考，奠定了良好的研究基础[10] [13]。

4.3. 研究的重要性

4.3.1. 理论层面：丰富和完善知识服务理论体系

开展基于生成式 AI 的知识服务研究能够丰富和完善知识服务理论体系，推动知识服务领域的理论创新。一方面，研究能够拓展知识服务理论的研究边界，将生成式 AI 技术纳入知识服务理论的研究范畴，探讨技术与知识服务融合的内在机制，形成新的理论观点和理论框架[6] [7]；另一方面，研究能够修正和完善现有知识服务理论，例如基于生成式 AI 的人机协同服务模式研究能够丰富知识服务的服务模式理论，生成式 AI 在知识转化过程中的应用研究能够完善知识创造理论[8] [9]。此外，研究还能够促进跨学科理论的融合，将计算机科学、心理学、社会学等学科的理论知识与知识服务理论相结合，形成多学科融合的理论体系[12] [13]。

4.3.2. 实践层面：推动知识服务领域的智能化转型

研究的重要性更体现在其对实践的指导价值，能够推动知识服务领域的智能化转型。通过研究生成式 AI 在知识服务领域的应用路径、框架和策略，能够为实践机构提供具体的操作指南，帮助其引入生成式 AI 技术提升服务水平[3] [5]。例如，研究提出的“需求 - 资源 - 技术 - 服务 - 反馈”框架能够指导医学图书馆开展智能化知识服务[5]，基于 SECI 模型的路径设计能够为档案机构的知识服务创新提供参考[5]。此外，研究还能够帮助实践机构规避技术应用风险，通过对风险的识别和应对策略的研究，降低生成式 AI 应用过程中的伦理风险、技术风险和法律风险[10] [13]。同时，研究成果的推广应用能够提升整个知识服务行业的智能化水平，实现知识服务的精准化、个性化和高效化[2] [4]。

4.3.3. 社会层面：提升社会知识素养和文化遗产水平

基于生成式 AI 的知识服务研究具有重要的社会价值，能够提升社会知识素养和文化遗产水平。一方面，生成式 AI 赋能的知识服务能够降低知识获取的门槛，为不同群体提供便捷、高效的知识服务，例如普通大众可以通过智能问答系统获取科普知识，弱势群体可以通过个性化服务满足其特殊的知识需求，这有助于提升全民知识素养，促进教育公平[4] [13]；另一方面，生成式 AI 在数字人文领域的应用研究能够推动传统文化资源的活化利用，例如通过技术实现古籍、碑帖等文化遗产的数字化加工和智能化传播，让更多人了解和传承传统文化[11] [12]。此外，研究还能够促进知识的创新和传播，为社会经济发展提供智力支持，推动创新型社会建设[7] [8]。

5. 基于生成式 AI 的知识服务研究展望

未来应将风险管控作为研究改进的重点，构建“风险识别 - 维度评估 - 分级预警 - 分类治理”的系统化、可操作框架。

风险识别：全面梳理数据偏见、隐私泄露、信息茧房、知识产权侵权、学术伦理失范、内容失真、算法黑箱七大核心风险，并对应学术咨询、古籍整理、档案服务、教育出版等具体场景明确风险表现。
风险评估：从发生概率、影响范围、危害程度三个维度建立量化评分标准，对风险进行等级划分。
风险预警：设置内容审核、来源核验、用户反馈三道前置关口，实现风险动态监测与提前预警。
风险治理：采取

技术治理、伦理治理、制度治理、流程治理四维协同模式，技术层面加强内容校准与隐私保护，伦理层面明确人机责任边界，制度层面出台服务规范与审核标准，流程层面建立双人复核、痕迹留存、事后追溯机制，形成全周期、可落地的风险治理体系。

结合当前研究存在的不足和行业发展需求，未来基于生成式 AI 的知识服务研究可从以下几个方面展开：一是加强细分领域和跨领域融合研究，重点关注专业图书馆、社区图书馆等空白领域，开展图书馆与数字人文、档案与教育出版等跨领域融合研究；二是深化技术与知识服务的深度融合研究，聚焦生成式 AI 核心技术的适配性、知识服务全流程赋能、人机协同服务模式等关键问题；三是完善风险管控研究，构建全面的风险识别体系、科学的风险评估模型和系统的风险应对策略；四是创新研究方法，增加实证研究、跨学科研究和定量研究的应用，提升研究的科学性和说服力；五是加强理论创新和实践转化，构建原创性的理论体系，建立“研究 - 实践 - 反馈 - 优化”的闭环机制，提升研究的理论贡献和实践价值。

6. 结论

本文以 13 篇生成式 AI 知识服务相关文献为研究对象，对基于生成式 AI 的知识服务研究现状进行了系统梳理和分析。研究发现，当前研究主要集中在图书馆、档案、数字人文和教育出版四个应用领域，各领域研究重点存在明显差异；同时，研究在内容、方法和贡献三个维度仍存在诸多不足，如领域研究不均衡、技术应用浅层化、研究方法单一、理论贡献有限等。然而，开展基于生成式 AI 的知识服务研究具有显著的必要性、可行性和重要性，是应对行业发展困境、适应生成式 AI 技术的快速发展与广泛渗透、满足国家发展需求的必然要求，具有成熟的技术基础、迫切的实践需求和扎实的研究基础，能够丰富知识服务理论体系、推动行业智能化转型、提升社会知识素养和文化遗产水平。未来研究应针对当前不足，聚焦关键问题，推动该领域研究的深入发展和广泛应用。

参考文献

- [1] 段小文. 生成式 AI 驱动高校图书馆知识服务创新: 原理、场景及路径探析[J]. 河北科技图苑, 2025, 38(1): 11-16.
- [2] 宛哲芳. 基于生成式人工智能的智慧图书馆新型知识服务场景与路径[J]. 河南图书馆学刊, 2024, 44(8): 73-75.
- [3] 丁莉, 王雪燕, 张容. 生成式人工智能工具驱动的图书馆知识服务研究[J]. 图书与情报, 2025(5): 95-103.
- [4] 梁浩然. 生成式 AI 背景下公共图书馆知识服务的功能定位与优化路径[J]. 图书馆学刊, 2024, 46(12): 90-93.
- [5] 孟冬晴, 吕文娟. 生成式人工智能赋能医学图书馆知识服务的路径研究[J]. 医学信息学杂志, 2025, 46(11): 103-108.
- [6] 韩洁. 生成式 AI 赋能的智慧图书馆知识服务框架研究[J]. 科技视界, 2025, 15(29): 120-124.
- [7] 李默, 杨彬. 从生成式人工智能到通用人工智能: 赋能图书馆知识服务模式创新[J]. 农业图书情报学报, 2024, 36(6): 50-61.
- [8] 杨征. 生成式人工智能赋能智慧图书馆知识服务: 作用机制与服务场景[C]//中国图书馆学会. 中国图书馆学会年会论文集(2024 年卷). 北京: 中国社会科学院图书馆, 2024: 312-319.
- [9] 仇壮丽, 石敏. 生成式 AI 赋能档案知识服务创新路径——基于 SECI 模型视角[J]. 浙江档案, 2025(5): 22-26.
- [10] 黄钟雨. 生成式人工智能嵌入档案知识服务的伦理风险: 表征、归因及应对[J]. 档案, 2024(11): 60-68.
- [11] 强歆惟, 王鹏涛. 活化与破圈: 生成式人工智能技术何以赋能综合性古籍知识服务数字平台[J]. 中国数字出版, 2025, 3(3): 99-108.
- [12] 仇开域. 生成式 AI 在数字人文中的应用: 以碑帖知识服务为例[J]. 信息与管理研究, 2025, 10(1): 34-45.
- [13] 聂静, 宗利永. 内容生成式 AI 赋能教育出版知识服务的现实困境与优化路径[J]. 出版广角, 2023(15): 48-52.