

图书馆知识服务的特点及模式分析

陈利涛¹ 赵国忠²

(1.中国科学院资源环境科学信息中心,甘肃 兰州 730000 2.西北民族大学图书馆,甘肃 兰州 730030)

[摘要]简要介绍图书馆知识服务的概念及特点,归纳分析目前几种重要的图书馆知识服务模式,对进一步深化图书馆知识服务提出建议。

[关键词]图书馆 知识服务 模式 发展趋势

[分类号]G252

1 图书馆知识服务的特点

图书馆知识服务是伴随着我国信息技术的发展和广大用户的信息需求变化而发展起来的,近些年逐渐走向成熟。知识服务是以信息知识的搜寻、组织、分析、重组的知识和能力为基础,根据用户的问题和环境,融入用户解决问题的过程中,提出能够有效支持知识应用和知识创新的服务^[1]。图书馆知识服务是指从各种显性和隐性信息资源中,针对人们的需要将知识提炼出来、传输出去的过程,它是以资源建设为基础的高级阶段的服务^[2]。

知识服务的产生是传统信息服务的知识性在网络环境下愈加凸显的结果,它在数据加工方式、信息客体内容和服务功能等方面都发生了质的飞越。图书馆的知识服务,既有同学校知识服务、企业知识服务、政府知识服务和信息咨询机构知识服务相同之处,又有自己鲜明的特点。图书馆知识服务主要以显性知识服务为主体,以馆藏文献信息为基础,通过对文献信息的开发利用,实现知识的组织、整合及服务。概括起来,图书馆知识服务的特点有:

1.1 以用户为中心,以用户满意为目标

图书馆的一切服务要以用户为中心,以满足用户的知识需求为出发点,根据用户实际需要搜集选择各种信息,为用户克服因信息分散而造成的检索困难提供索引指南,为用户便于理解和吸收知识提供经过提炼、加工和重组的新的知识产品。它关注和强调利用自己独特的知识和能力,直接介入用户解决问题的过程,帮助用户解决他们自身难以解决的问题^[3]。

1.2 面向知识内容

适应经济建设图书馆知识服务,必须区别不同的服务对象而对文献知识资源作多种深层次的知识开发,精选出有用知识重组成各种专门的知识系列提供给专门用户。它非常重视用户需求分析,根据问题和问题环境确定用户需求,通过信息的析取和重组来形成恰好符合需要的知识产品^[4]。

1.3 面向解决方案,贯穿用户信息活动的始终

知识服务关心并致力于帮助用户找到或形成解决方案。表现在不同用户的解决方案不同,同一类问题的用户因自身的特点而产生适应不同个体的解决方案,即使同一问题的用户也会根据解决过程中各阶段的不同特点和外在因素的变化而产生不同的方案。所以,知识服务从了解、分析、研究用

户问题开始,有针对性地搜集相关信息,帮助用户确定和调整信息活动的目标,并随时根据用户信息活动的变化重新筛选和组织信息,从始至终不断提供能支持用户解决问题所需要的知识。这与我们在传统信息服务中所做的跟踪服务类似,所不同的是,知识服务要求在对用户信息服务活动全过程的参与、了解、分析的基础上,主动提供与他们不断变化的需求相匹配的知识内容,帮助他们形成解决问题的方案,而不仅仅是满足于按用户的要求提供原始的数据、文献或某些可供选择的信息范围。

1.4 知识服务是面向增值的服务

知识服务要求根据用户的实际任务搜集选择各种信息,对信息客体中的知识要素进行结构上的重组,为用户克服因信息分散而造成的检索困难提供索引指南,为用户便于理解和吸收知识提供评价性和解释性知识,为用户解决难题提供经过加工整理后的新的知识产品,这一切无不是知识信息增值的结果。知识服务关注和强调利用自己独特的知识和能力,为用户创造价值,通过帮助用户解决他们自身难以解决的问题来实现价值,通过直接介入用户课题的最关键部分来提高价值。知识服务人员通过发挥自主的管理能力、研究能力和创新精神为用户提供创造性的服务,以显著提高用户知识应用和创新效率,充分体现了知识服务的创新价值^[5]。

1.5 知识服务是基于专业化和个性化的服务

知识经济时代用户的信息需求特征除了向知识因子深入以外,越来越向专业化和个性化方向转变,而新型的知识服务正好适应了这一点。专业人员希望能获得针对性更强、专指性更高、更省钱、更方便的基于专业内容的服务。图书馆知识服务正是通过组织专门部门负责专门学科的需求分析、信息检索、参考咨询和课题服务,按照不同的专业建设相应的专业网站,将专业信息资源导航、专业化网络检索工具、专题文献报道和专业咨询频道集成到这个网站上,做到对用户问题和用户环境的准确把握、及时跟踪,提高服务质量。

1.6 知识服务是面向创新的服务

如果说知识服务中知识的价值体现在能解决用户的实际问题,那么其服务的价值就在于满足用户的信息需求,并帮助用户实现知识的利用和创新。在服务过程中需收集各种信息资源,采用多种信息技术对它们进行整理、筛选、重组,形成能解决用户问题的新知识,这个过程是新知识的创造过

程。同时,用户利用经过组织、加工、整合形成的新知识,再将它们转化为更高层次的生产力,并由此创造出更新的知识。也就是说,一方面,图书馆根据用户的需求收集获取和提供最新信息,可以使用户在解决问题的过程中不断启发新思维,创造新知识;另一方面,通过对知识信息的收集、加工整理、分析与综合,使无序的信息变得有序,使固化的知识得以活化,工作人员在这一过程中也融入了大量个人的智慧和能力,这就是知识创新的过程^[5]。

2 图书馆知识服务的主要模式

由于各图书馆的性质、任务和服务对象、整体实力的不同,以及用户文献信息的需求不同,图书馆知识服务的模式也是多种多样的。尽管对知识服务的理论和实践都尚在摸索之中,但根据其他类型知识性服务的经验和国内外图书情报机构对知识服务的探索,我们可以对知识服务的基本模式进行初步的总结。

2.1 基于图书馆基本知识的服务模式

2.1.1 图书馆主页设计

一般用户都是首先通过图书馆的主页了解图书馆,所以精心设计自己的主页是一个图书馆做好知识服务的基础。在图书馆的主页中,必须介绍清楚本馆的基本现状、历史、文献资源、服务项目等内容,尤其要介绍自己特有的文献资源和服务项目,让用户一进入图书馆的主页就对其资源分布、服务模式、规章制度等一清二楚。主页的设计应根据网络用户的个性特征进行,力图用色彩的视觉效果、别致的字体、字形来吸引访问者和反映用户的个性特征,并从措辞、背景、图片、特殊标志等的运用来表现自己的个性和风格。

2.1.2 图书馆电子资源检索服务

近年来,图书馆信息资源结构最大的变化就是电子资源类型和数量的增加。如何让用户转变利用图书馆的传统观念,掌握电子资源的使用方法,提高电子资源的利用率,是目前各图书馆面临的重要问题。这一服务模式主要包括两个方面:其一,对电子资源的宣传。可以通过建设图书馆主页、编制图书馆使用手册等方法进行宣传,使用户了解图书馆电子资源的拥有情况。其二,对电子资源检索方法的培训。可以通过专题讲座和信息检索课的形式,对图书馆书目数据库、各种专题和全文数据库以及网络信息的检索和使用方法进行讲解,尽最大可能让每一个用户掌握图书馆每一种电子资源的使用方式。

2.1.3 参考咨询服务

传统图书馆是以纸质图书和期刊作为主要馆藏资源,因而传统参考咨询服务也是以馆藏纸质文献为依据,基于本馆馆藏目录和各种检索工具,通过解答问题的方式,有针对性地为用户提供具体文献、文献知识、文献检索途径的服务。传统的参考咨询是一种参考馆员与用户面对面直接交流的服务方式,通常是在图书馆大厅或各楼层设置参考咨询台,用户

到咨询台提出问题,参考馆员及时回答或留档定期答复,整个过程在图书馆内完成,服务方式是一对一的,主要目的是做好馆藏资源的宣传、解答用户的咨询问题、引导用户正确利用文献资源^[6]。

2.2 静态知识服务和动态知识服务

罗彩冬等人认为,图书馆开展知识服务的新模式由静态知识服务模式和动态知识服务模式组成^[7]。静态知识服务模式是运用现代先进的信息技术和通信设备,以网络为媒介,向广大知识用户提供知识服务的模式。这种知识服务模式由“知识用户”+“知识服务平台”+“知识仓库”构成。

动态知识服务模式是知识用户通过中介组织与知识的直接提供主体之间进行交流,并接受鲜活知识资源服务的模式。首先用户通过知识服务平台接受服务,其次对通过知识服务平台不能满足的,才转为对知识用户的直接服务,即知识用户与知识的直接提供主体面对面地开展交流与合作。

2.3 学科导航服务模式

学科导航是针对专业研究用户的需要,建立本学科权威专业信息资源的规范导航系统,并提供该学科信息的梗概内容。主要功能是提供资源的链接和对资源的评价,按规范的知识组织体系组织资源,提供资源的分类浏览和检索。建设重点学科导航数据库,对高等学校重点学科的建设具有重要意义。中国高等教育文献保障体系建设中的一项重要内容就是“重点学科导航”,全国有48所重点大学的图书馆参加了该项目的建设,覆盖了主要重点学科^[8]。

2.4 知识库服务模式

该模式是按专业或专题组织、提供相关的文献检索、文献订购、数据库链接、全文传递等服务,采用实体资源与虚拟资源共存的方式来满足读者的专业化、个性化需求。这种专业化的全面信息服务的实现一般是基于图书馆、文摘索引商、出版商、发行商以及文献传递服务商等的链接操作。如美国国家医学图书馆的PubMed系统不仅将MEDLINE数据库与500余种全文期刊链接,还在试验着将数据库检索结果与全文的权威工具书和教材链接,为检索者提供相关背景知识。该模式不仅为高校读者获取信息单元提供了便利,而且对知识服务的进一步深入提供了理想平台^[9]。

2.5 数字化参考咨询服务模式

在现代网络环境和信息技术支持下,图书馆除了保留必要的面对面的解答咨询,大多借助网络开展数字化参考咨询服务。其主要形式有:

2.5.1 交互式参考咨询服务

这是一种在网络虚拟环境下参考服务人员直接面对用户,即时回答用户提出问题的参考咨询方式。它保持了传统咨询服务中实时互动的特点,而又突破了时间、地点以及用户心理的局限。目前,聊天室、网络会议、网络白板、网络呼叫中心等都是实时交互参考咨询可利用的形式。

2.5.2 异步式参考咨询服务

这主要是基于电子邮件的数字参考咨询服务形式。一般

图书馆都在其网页上设立一个专门“信箱”,用户咨询问题以邮件形式发送过来,参考服务人员再将答案以邮件形式传给用户。这是目前图书馆常用的参考咨询方式^[9]。

2.5.3 专家式参考咨询服务

用户把问题委托给咨询专家,由专家来根据问题提供方案或其他知识产品的服务。这种问题往往是专业领域研究性的课题。

2.5.4 结构化的参考服务

传统的参考服务模式是以在服务机构的显著位置设置“咨询台”为标志的,该模式立足于提高服务的“可接近性”(Accessibility)利用咨询台广泛接受并解答用户在接受服务过程中出现的方方面面的问题,从而为用户提供一个开放的、可接近的利用环境。然而,由于用户提问内容广泛、数量庞大与咨询人员相对不足之间的矛盾,这一模式的咨询服务只能是围绕着信息资源的利用而展开,解答一些相对简单的问题,服务的深入程度不够,难以展开个性化、专业化的服务。人们只能将之视为图书情报机构的“导购”服务。基于此,一些图书馆对该模式进行了继承和发展,采用了一种结构化的参考服务形式,为知识服务的实现进行了有益的探索,如美国著名的皇后区公共图书馆总馆就采用这种结构化参考服务模式,使该馆的图书流通量连续10年占全美公共图书馆的首位,这与该馆的参考服务模式是分不开的^[10]。

2.5.5 合作式参考咨询服务

这是指由多个图书情报机构联合形成的分布式虚拟参考服务网络,它以庞大的因特网资源和众多成员机构的馆藏资源为依托,以全球网络为桥梁,以各成员机构的资深参考咨询员和各学科专家做后盾,通过一定的数字参考系统,为在任何时间、任一地点提出问题的任何用户提供参考服务。其基本工作流程一般与专家参考咨询服务相似,即接受提问——分派提问——回复提问——存储答复——建立问答知识库。虽然上述几种参考咨询服务模式也是通过网络以数字化形式进行的,但与它们不同的是合作式参考咨询服务是一个合作性的网络系统。

2.6 个性化定制服务模式

这是指按照用户的需求、爱好和知识体系而定制一个聚合了分布式多元化信息资源、工具和服务的数字信息体系,并以此为用户提供连续性、系列化的专业信息服务。这种模式一方面体现在参考咨询等以解决用户的具体问题为基础的灵活服务中,另一方面也将融入系统和组织体制中。例如,建立图书情报系统的个人化界面,针对具体用户提供专门的“系统”界面。开发信息服务系统的个人化处理功能,根据用户知识和使用情况分析检索要求,优化检索过程,选择检索结果,并将个人化界面和用户利用的其他服务集成起来,形成“用户个人的图书馆”。

2.7 学科馆员式服务模式

该服务模式按照学科专业领域来组织人力和资源,是高校图书馆知识服务的一种模式。高校图书馆在各院系安排具有

专业背景的学科馆员负责一个或几个专业,通过定期或不定期地与用户联系,深入了解用户信息需求、信息行为以及反馈意见,从而提出系统的专业信息资源建设意见,并反馈给图书馆管理部门。这种服务不但能够起到调整、协调、反馈和动态跟踪作用,而且可以提供相关专业领域的知识信息咨询服务^[11]。

应该说,以上所列举的图书馆知识服务模式并不是全部,而是常用的、最能代表近年来国内图书馆知识服务的几种模式。知识服务的模式因分类标准和研究者理解角度的不同,可以有不同的种类,但唯一相同的就是利用图书情报机构的信息资源及现代化的高科技技术,为广大的用户提供准确、及时、全面的知识服务。当然,有效的知识服务并不是单一、独立的,有可能是上述各种模式和其他可能模式的动态选择与组合。

3 深化图书馆知识服务的理性思考

3.1 必须坚持以用户的需求为导向

“用户第一”是图书馆存在和一切工作的出发点与奋斗目标,无论是传统的文献服务和信息服务,还是现在的知识服务,都是围绕着这个目标而进行的。要深化图书馆知识服务,必须坚持以用户的需求为导向。具体要做到:①充分调查用户的信息知识需求,在调查研究的基础上,有针对性地整合信息知识资源,把知识服务真正从以馆藏为基础变为以用户为中心。②注重研究用户的具体情况,深入到用户群中,挖掘用户的潜在需求。尤其具体到某一个具体的图书情报机构,一定要全面了解本馆用户的学历、年龄、专业等基本情况,掌握他们的学习、研究动态,结合用户的研究方向整合信息知识。③建立用户反馈制度。一方面通过电话、电子信箱和网页BBS等渠道,让用户随时反映自己对图书馆知识整合和知识服务的意见和建议;另一方面,吸收一定的用户代表,直接参与图书馆的知识整合和知识服务中,真正体现“用户第一”的服务宗旨。

3.2 必须加大从文献整合、信息整合转向知识整合的力度

要进一步提高图书馆知识服务的整体水平,就必须建立适应全社会的知识资源保障体系,而要满足这个要求,只靠有实力的几个图书馆或者几个地区的图书馆是不能完成的。必须创造条件,逐步使全社会的所有图书馆都具有知识整合的意识和条件,建立全社会的知识资源保障体系。一是要求国家在政策和法律上对中小型图书馆,尤其是边远地区的基层图书馆进行倾斜,在资金、人员、设备等方面给予最大的保证,使他们尽快实现信息化,具备知识整合的能力。二是从适应知识整合和知识服务的需要出发,改变现有的组织体制,在图书馆中设立以用户任务为中心的知识整合机构,专门进行非常规性的(而不是本馆的特色馆藏)知识整合。三是突破知识“壁垒”,加强行业联合,建立区域性的图书馆联盟,加大虚拟图书馆的建设,用更大范围的知识资源满足用户的需求。四是充分利用数据挖掘、数据推送、知识仓库、元数据、知识图谱、语义网络等知识组织技术,加强对网络信息资源的整

合,最大限度地弥补馆藏文献信息资源的不足。

3.3 图书馆知识整合和知识服务的重点仍然是数字资源

张晓林教授把数字图书馆的发展分为3个不同的发展时期。他认为,第一代数字图书馆是基于数字化资源的数字图书馆,它主要是在特定的文献资源数字化的基础上建立数字信息资源系统。它将跨时空检索和传递特定数字化资源作为主要任务。第二代数字图书馆是基于集成信息服务的数字图书馆。它致力于支持分布的数字信息系统间的互操作和无缝交换以及共享信息资源与服务,并由此构成一个逻辑的集成信息服务机制。第三代是基于用户信息活动的数字图书馆。这种图书馆以支持用户灵活处理信息、提炼知识和交流协作为核心,围绕用户信息活动和用户信息系统来组织、集成、嵌入数字信息资源和信息服务,从而更直接、更深入、更有效地支持用户检索、处理、利用信息来解决问题的全过程^[12]。

我们应该看到,迅速发展信息网络和数字信息资源体系正在造就一个全新的信息服务环境,信息资源、信息组织和传递工具日益向同一个空间聚合,信息资源系统、信息服务系统和用户信息系统日益趋向于同一网络空间相连接,各种基于网络、知识的信息处理机制也日益成熟。因此,知识服务也将从新的技术基础出发,从用户信息利用全过程及其复杂信息活动的角度来重新审视并构建新的服务模式,使知识服务向智能化的纵深方向发展。

3.4 必须加强建设区域性和行业性图书馆知识共享保障体系

图书馆的知识服务是基于网络化的、多样化的、动态的知识资源系统的服务。它不仅依靠传统的文献资源系统,而且依赖丰富的网络虚拟资源。从网上联机检索的其他图书馆的各类资源也可以纳入自己的馆藏体系,但是,这必须通过一定的方式,建立起互惠互利、共建共享的合作关系。如中国高等教育文献保障体系(CALIS)就是由各成员馆联合,通过自建和引进数据库,实现对高校现有资源的开发利用,从整体上提高高校系统的文献信息保障水平。各图书馆在面向全国用户提供知识服务的同时,必须清醒地认识到,知识共享保障体系的建设需要全国图书馆共同参与,遵循统一的规范和标准,建设本馆的有价值、有特色的数字化知识体系,共同构筑起知识共享网络体系,使小资源变为大资源,小系统变为大系统。通过网络的协同和互动,实现真正意义上的知识共享^[13]。

在建设区域性和行业性知识服务方面,各图书馆还要进一步树立合作发展的意识,不仅要建设富有特色和成效的知识保障体系,而且还要建设功能全面、动态有效的知识服务体系。可以在借鉴深圳“图书馆之城”、广东省立中山图书馆的“流动图书馆”、广东东莞图书馆的“总分馆”、广东佛山图书馆的联合共建和山东聊城大学图书馆的校地共建等模式的基础上,根据知识服务的发展趋势,建设一种新型的区域性和行业性的知识服务体系。

3.5 必须建设一支适应于知识服务的专业队伍

由于知识服务是一种高智能化服务,是图书馆所具有的信息采集、组织、加工、整理、检索和传递等各种能力的综合

反映,它最大限度地体现了图书馆服务的智力内涵。所以,培养和造就一支高素质的图书馆队伍是能否提高知识服务水平的关键。新形势下图书馆创新型人才应具备以下基本素质:①熟悉图书情报资源体系,掌握情报工作的基本理论和方法,具有捕捉信息、挖掘知识的能力。②具有比较宽阔的知识面,不但有自然科学方面的专业知识,而且也要有一定的社会人文科学方面的知识,能熟悉和应用最新技术进行信息及知识处理。③有创新意识和求索精神,对各种信息和知识能以新颖独特的视野和创新精神进行激活、巧用,为现实中各种复杂问题的解决提供最佳的方案。图书馆必须采取各种方式,迅速提高工作人员以计算机操作和信息检索、信息处理为主的信息技术水平。

参考文献:

- [1] 张晓林.走向知识服务:寻找新世纪图书情报工作的生长点[J].中国图书馆学报,2000(5):32-37.
- [2] 管桦.图书馆知识服务的创新模式新论[J].现代情报,2009(9):112-113.
- [3] 杜也力等.知识服务模式与创新[M].北京:北京图书馆出版社,2005:86.
- [4] 何坤振.高校图书馆开展知识服务的探索[J].情报科学,2002(4):373-376.
- [5] 杜也力等.知识服务模式与创新[M].北京:北京图书馆出版社,2005:88.
- [6] 杜也力等.知识服务模式与创新[M].北京:北京图书馆出版社,2005:121.
- [7] 罗彩冬等.高校图书馆开展知识服务的运营思路和方式探讨[J].情报杂志,2004(11):86-88.
- [8] 田红梅,王素青.构建图书馆学科知识服务的门户体系[J].情报理论与实践,2008(1):87-89.
- [9] 杜也力等.知识服务模式与创新[M].北京:北京图书馆出版社,2005:123.
- [10] 覃凤兰.基于知识管理的高校图书馆知识服务模式研究[J].情报杂志,2007(5):118-120.
- [11] 吴敬敏,谭世芬.图书馆知识服务模式构建[J].产业与科技论坛,2008(2):247-208.
- [12] 张晓林.数字图书馆机制的范式演变及其挑战[J].中国图书馆学报,2001(6).
- [13] 杜也力等.知识服务模式与创新[M].北京:北京图书馆出版社,2005:201.

陈利涛 女,1965年生。副研究馆员,发表论文数篇。

赵国忠 男,1964年生。研究馆员,副馆长。发表论文50篇,出版著作1部。

(收稿日期 2010-03-21 责编 徐向东。)