

# 浅析知识服务在图书馆服务中的作用

袁永照

中国科学院国家科学图书馆武汉分馆 武汉 430071

**[摘要]** 首先比较知识服务与图书馆传统的信息服务在概念与内涵方面的区别,在此基础上指出现代图书馆服务中实行知识服务的必要性,围绕知识服务在图书馆服务中的核心引领作用提出开展知识服务的五项步骤方法,并进一步突出知识服务在现代图书馆服务中的不可替代作用。

**[关键词]** 知识服务 信息服务 图书馆 数字服务

**[分类号]** G250

21 世纪是信息时代,其特征是知识成为主导资本,信息成为重要资源,知识的生产和再生产成为经济活动的核心。作为知识宝库的图书馆,其传统的信息服务模式已不能适应现代经济的发展,满足不了用户日益扩大的个性化的信息需求,其服务必将从传统的文献信息服务转化为以知识选取与存储、知识重组与再生产、知识配送与输出为内容的知识服务。知识服务将在图书馆的各种服务中起到核心引领作用。

## 1 知识服务与信息服务的区别

信息服务的概念是图书馆以用户的信息需求为依据,提供有用的显性知识(以文字、图像、符号表述和以印刷或电子方式记载的)内容的信息服务性活动。而知识服务的概念是从各种显性和隐性知识资源中,通过对用户的知识需要和问题环境的分析,将信息析取、重组、创新、集成的知识提炼过程,是有针对性地解决用户问题的高级阶段信息服务。

信息服务的内涵可以概括为:①内在特点,是基于用户简单提问进行文献物理检索和传递服务,不考虑和分析所提供的文献、信息对解决用户的问题是否有帮助;②内容限于素材性的显性信息与显性知识,在信息服务过程中采集、提供的信息,并不要求对其所含的知识内容给予具体的分析、提炼,只是作为素材直接提供给用户;③与隐性知识无关,信息服务不涉及创新活力的隐性知识的开发与管理,也不提供显性信息中的隐性知识;④所提供的数据库信息资源,通常按信息载体形式和内容范畴进行分类加工,这种加工主要用于对信息的结构化描述,信

息内容的描述只是范畴性、框架性的。

相比之下,知识服务的内涵在于体现时代特征、顺应社会发展,归纳为:①是知识服务的本质是知识创新,核心是以人为本,焦点是解决实际问题,侧重于特定用户的需求,具有针对性、效用性、知识性、创新性、主动性、持续性的特点。②挖掘蕴藏于显性信息中的隐性知识,开发人们大脑中的隐性知识,使之显性化。通过信息分析方法,辅以智能手段,促进隐性知识与显性知识相互转化。③知识服务是面向知识内容的服务,根据用户知识或问题点,动态地收集、分析、选择信息,深层次地开发、加工、重组出有用的知识,提供给用户。④知识服务是面向解决方案的服务,是围绕解决方案的形成和完善而展开的,通过全过程与用户一起对信息、知识进行收集、分析、整合和应用,为用户提供动态的连续性服务。⑤知识服务是一项增值性的服务,服务所提供的知识成为一种新的创造,而非显性信息的简单堆砌,使得服务本身产生价值,采用智能化手段挖掘蕴藏于大量显性信息中的隐性知识,利用这些知识帮助用户实现知识创新。⑥知识服务是个性化的服务,站在用户的角度,为用户量身定做满足其信息需求和解决具体问题的知识,始终贯穿于整个信息活动之中,通过和用户进行不断的信息及知识交流,找到问题的解答方案。⑦有面向知识内容数据库,按知识概念体系组织内容信息,从全文数据库中提炼出能够明确标定知识内容的知识元,形成相互印证、相互关联的“网络化知识元数据库”,跨越地域、学科、门类的限制,构成各种层次和范围的知识信息资源。⑧知识

服务是信息服务的升华,根据用户的问题和环境,在信息的搜索、收集、组织基础上,融入分析、加工、重组、创新,深层次开发和利用信息资源,将所形成的知识传送给用户。

从以上的比较分析中可以看出知识服务是以信息服务作为基础,在其中融合了加工处理更高一级的智能再开发过程。知识服务是知识社会对图书情报机构提出的新要求,图书馆应该着眼于社会需要和自身功能优势,确定其基本目标和任务就是组织知识并提供服务。应顺应时代发展和社会要求,审时度势,明智地选择并适时地调整服务重心,扎根于现实社会,全面做好知识服务。科学技术发展到今天,使得信息用户的知识结构和需求发生了巨大的变化,从以文献借阅为主转向多种形式的信息需求并存。科技人员为了研究某一课题,往往需要了解多个学科领域的方法、成果和发展前景。他们希望图书馆能够尽可能准确、全面、及时、连续地为他们传递国内外有关的研究动态和最新成果的信息。这必将导致传统的服务内容和手段难以适应专业化需求。现代信息环境同时带来信息用户和信息行为的变化。在这样的环境下,如何为用户提供有关的关键性服务,就成了图书馆面临着的一大问题。我们必须针对用户提出的特定课题和项目提供信息与知识的“套餐”咨询服务。

## 2 开展知识服务的方法

有效地、更有针对性地开展知识服务才能使图书馆在丰富庞大的网络环境中更具生命力、更显特色、也更能凸显服务各类读者的不可替代作用。应持续并加强从以下5个方面逐步开展知识服务。

**2.1 专题数字馆藏服务** 知识服务以资源建设为基础,图书馆既要重视馆藏资源建设,更要重视虚拟资源和数据库的建设,把馆藏实体资源建成具有网上查询和馆藏互借功能的各种类型数据库。建立虚拟馆藏数据库,通过搜索引擎或专业网站下载所需文献,并分门别类地把它们组织起来,根据用户的需求特点进行深层次的加工。图书馆应把精力从对文献的采集转移到对文献内容的挖掘上来,把数据库建成知识库,构建基于用户的知识平台。

**2.2 数字参考服务** 数字参考服务是图书馆开展知识服务的重点,也是图书馆必备的基础服务项目。

数字参考服务又称虚拟参考服务、在线(网上)参考服务等,是一种利用互联网或虚拟空间,通过电子邮件、实时讨论与问答、网络会议系统、网上参考工具等方式,基于信息用户需求所开展的参考服务。数字参考服务可采取:E-mail咨询、BBS留言、实时咨询(采用在线方式与图书馆员实时对话)、当面咨询、常见问题解答(Frequently Asked Question,FAQ)等形式。从图书馆来说,要把数字参考服务作为一项重要工作来对待,应充分利用计算机网络技术和通讯技术,建设好图书馆文献信息服务网站,既要有丰富的电子文献资源,又要通过设立在线学术论坛、电子信箱、在线咨询等专栏,安排指定专门的网上咨询服务馆员,开展好网上咨询服务。

**2.3 开展个性化知识服务** 随着知识需求的变化,知识服务正在向“个性化”方向发展。个性化知识服务是在全面客观地分析用户的信息需求后,通过信息挖掘、知识发现、智能代理等技术,对各种信息资源进行过滤,筛选出用户所需要的、专指性强的信息。然后利用电子邮件、频道推送或建立用户个人网页等方式传送给用户。个性化知识服务要不断跟踪用户对信息的使用情况,分析其检索要求,优化检索过程,选择检索结果,逐渐形成用户个人的信息资源系统,使服务贯穿于用户信息搜集、分析和应用,直到问题解决的全过程。

**2.4 开展面向学科的知识服务** 图书馆信息服务功能与学校的学科建设密切相关,如高校图书馆应依据学科专业划分服务对象,提供基于学科内容的专业化垂直服务,提供面向学科的高效的知识服务。这对于高校重点学科建设和科研机构来说是一项非常重要的工作。一方面可以建立学科馆员队伍,根据高等院校和研究所的学科建设重点与图书馆人员知识结构状况,确定重点学科专业服务目标,在图书馆建立学科专业服务团队。另一方面可以建立并加强学科导航服务,对学科及相关学科知识进行归纳与组合,即对学科知识进行序化与优化,通过开展学科导航服务,全方位地对学科资源进行集成与揭示,便于用户了解该学科领域的资源全貌。图书馆应承担起网络学术性资源整理的任务,主要方式是建立学科导航系统:利用搜索引擎在网络上全面搜索,通过选择、评估,找到有价值的网站,包括学术性网站、

信息网站、行业网站、研究机构等等,将收集到的相关网页分类、标引,进行有效链接,并按照统一格式加工整理,形成便于浏览与检索的学科导航库。

定题知识服务也不容忽视。定题知识服务主要指针对学科用户的研究课题或重点知识需求,自动提供专业化的服务。图书馆可以根据用户需求,进行针对性极强的专业化定制服务。学科馆员要主动与承担科研项目的学科用户联系、沟通,深入了解课题立项的背景、项目要求与内容及其他情况,设计定题服务方案,制定检索策略,建立定题服务数据库。通过推送服务,不断为该科研项目提供动态、新颖的专题信息知识,包括与课题相关的文献资源、该课题的最新研究成果等,做到从课题立项到科研成果鉴定全过程的定题跟踪服务。

**2.5 开展用户培训** 用户是图书馆知识服务赖以生存的基础。图书馆面对强手如林的各种信息机构,应把工作重心转到以用户为中心上来,以良好的环境、过硬的技术、人性化的服务赢得用户。要不断揣摩用户心理,针对用户结构、阅读倾向、利用图书馆的频率和方式、对服务的需求层次和满足程度发展潜在用户。利用各种方式展示图书馆的服务功能,让用户了解图书馆,引起他们利用图书馆的兴趣。对专门用户实行知识导航和个性化服务。在知识服务实践过程中,用户利用图书馆和利用网络的

检索能力参差不齐,有必要对他们进行文献利用和计算机检索能力的培训,提高他们利用网络资源的能力与意识。开设如何利用图书馆的专题讲座,指导用户利用数据库及各种工具书,开发他们头脑中的隐性知识,为用户提供知识增值服务。

### 3 结 语

总而言之,图书馆作为国家创新体系的重要支撑力量,责无旁贷地承载着知识信息管理者 and 传播者的作用,引领人们充分利用无限的信息资源,为人类进步、社会建设发展服务。本着这一宗旨,图书馆的服务重点应该放到为读者提供知识的支持和解决信息缺乏的问题上,建立知识服务方式将成为实现这一目标的基本保障。通过知识服务,图书馆的各项服务将更具针对性、持久性、深入性,也必将逐步丰富完善,并顺应时代的发展而不断发展。

#### 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. 中国图书馆学报, 2000, 26(5): 32-37.
- [2] 段和平. 关于图书馆知识服务的思考. 社会科学管理与评论, 2006(1): 60-63.
- [3] 陈杨. 知识服务——21世纪图书馆的发展方向. 现代情报, 2006, 26(4): 22-24.
- [4] 黎艳. 信息服务向知识服务转变的探析. 图书情报工作, 2003, 47(2): 3-34.

[作者简介] 袁永照,男,1980年生,馆员,发表论文1篇。