

知识服务实施方案之我见

赵 瑾(中国科学院文献情报中心)

摘 要:文章探讨了知识经济时代图书情报机构从信息服务向知识服务转移的内因及外因。重点分析了如何以现有条件为基础,开展知识服务的可行性方案。

关键词:知识服务 信息服务 服务模式 图书情报机构

自 OECD(Organization for Economic Cooperation and Development)1996 年提出“以知识为本的经济”,简称“知识经济”这一概念后,以知识激发、传播及运用为主的竞争形式正逐渐改变着全球经济的发展态势。发达国家纷纷建立了面向知识经济的国家创新体系,加强了知识创新和技术创新的力度及科技与知识的投入。与此相应,知识经济产业的快速发展,带动了社会各个层面对知识创新与知识服务的需求,图书情报机构赖以生存的固有环境发生了巨大的变化。面对挑战,要求我们必须从新的信息环境的视角出发,居安思危,立足长远,认真思考图书情报机构在知识经济条件下的出路与可持续发展问题。

一、知识服务是形势发展的客观需要

21 世纪被称为知识经济的时代,知识作为经济社会发展的首要资源,其利用水平、创新能力、获得途径均与现代信息技术的发展和社会的信息化进程密切相关。

1. 信息环境变化巨大

知识经济时代的显著特征之一就是社会信息数字化、网络化。虚拟信息系统日趋完善,打破了信息资源分布原本不均衡的状态。信息获取的方式越来越趋于非专业化、非智力化,极大地削弱了图书情报机构在信息主渠道中的中介地位。图书情报机构作为知识收集、加工、存贮、传播者的角色正在逐渐退化。伴随着这种变化,图书情报机构的价值取向逐步由信息服务向着知识服务的方向转移。

2. 信息服务市场群雄逐鹿

现代信息环境中,用户获得信息的渠道已不再只是单纯地依靠图书情报机构,他们可以直接从各个信息生产商、信息发售商、信息服务商、各类检索平台、数据库、网站乃至个人主页或网志上获得所需要的信息,图书情报机构被用户直接依赖的程度大大降低。与此同时,各类以商业目的为驱动的情报服务商也纷纷进入信息服务领域,针对用户的专业化、个性化服务、集成化服务、一站式服务、定题跟踪、信息导向等信息生成式服务,正逐步取代传统的信息呈现式服务。往昔由图书情报机构一统天下的局面已不复存在,取而代之的是群雄逐鹿的局面。

3. 用户需求转向知识服务

以网络为基础的数字信息资源,不仅改变了科研人员的研究行为,也改变了他们的交流方式,通过网络获取科研过程中所需要的信息、数据,已成为他们习以为常的方法。对于用户而言,如何获取信息已不是问题的关键,关键在于知识的挖掘。即他们真正关注的是如何从所获取的大量信息中找到与自身需求相匹配的知识,并将这些知识内容创新、集成为相应的解决问题的方案。用户

这种面向深层次信息开发的需求变化,就要求服务机构不仅要对用户需求进行充分分析,更要根据分析对具体知识内容的特性进行聚类、重组,找出其间的隐含关系,进而发现新的知识。这一服务过程已不是简单的“给予”过程,而是对信息进行析取、整合、创新的复杂过程。很显然,以获取信息、传递信息为主的传统信息服务模式是无法满足用户需求的,只有面向问题解决方案的知识服务才是最佳途径。

4. 图书情报机构自身持续发展的要求

信息环境的变化、市场格局的重组、用户需求的转移,极大地压缩了图书情报机构的生存与发展空间。继续沿袭原有的信息服务模式,只能使图书情报机构的发展之路越走越窄。顺应潮流,把握住知识经济的关键变化因素,才能真正实现图书情报机构的可持续发展。以信息服务为基础的知识服务,将最大限度地发挥图书馆情报机构的信息采集、组织、加工、整理、检索及传递的能力,发挥图书情报系统的专业人员优势,提高信息服务的智能化程度,将势必成为图书情报工作的核心部分,为图书情报机构的发展注入新的活力。

二、知识服务的特征

知识服务是以知识发展与知识共享为基础,面向用户问题提供解决方案的服务。它的本质是知识创新,并具有以下几个特征:

1. 以知识创新的需要为目的

知识服务的对象通常是科研机构或决策机构等特殊用户。这一特殊的用户群决定了知识服务不能仅仅是简单地以信息搜集、加工、传递为服务的目的,而是要在了解特定用户的实际任务和具

体知识需要的基础上,按照知识的概念体系对信息资源进行深层次的加工,萃取出具有先导性、启发性的知识,满足用户知识创新的需要。检验知识服务的唯一标准,即是否满足了知识用户的创新需求。

2. 知识服务是动态服务

科学研究与决策的过程本身即是一个不断探索、不断实践的变化过程,用户的问题环境随时有可能发生改变。这就要求提供知识服务的图书情报机构始终融入于用户解决问题的过程中,密切关注用户需求的变化,及时对信息搜集的策略进行调整,不断地对信息进行过滤、组织,析取出符合用户需求的信息知识,实现为用户提供动态、连续的服务。

3. 知识服务是增值服务

知识服务强调图书情报机构充分利用自身的专业特长与知识能力,在对大量的显性知识进行分析、重组后,发现那些隐含在显性知识背后的隐性知识。如果将显性知识看作是生产过程中的不变资本的话,隐性知识就是生产过程中的可变资本,由可变资本创造出的剩余价值即是创新知识。图书情报机构就是要通过发现的隐性知识形成价值独特的信息产品,来帮助用户提高知识应用与创新的效率,从而实现增值服务。

4. 知识服务是个性化服务

个性化知识服务就是根据用户的特殊需求为用户定制的服务。通过个性化服务,图书情报机构可以灵活、连续地向服务对象提供特定的知识产品,使服务更具针对性。个性化服务不仅能使图书情报机构与用户间维系良好、密切的联系,也建立了用户对图书情报机构服务的信任。

三、实现知识服务的几点个人设想

结合知识服务的特点及个人对知识服务的点滴认识,我认为知识服务模式的建立应侧重在以下几个方面:

1. 准确定位用户群,树立知识服务理念

图书情报机构与用户的关系就如同鱼和水,失去用户就失去了我们存在的意义。因此,要拓展出有利于自身发展的更大空间,就要对故有的服务观念进行更新,树立起全新服务理念。传统的信息服务模式中,图书馆可以依赖自身的物理建筑、文献信息资源及一定的技术手段,就能足不出户地为用户提供信息服务,所谓的“服务”只是用户单纯地利用了图书馆的资源。现在我们强调的知识服务,就是要变过去的被动服务为主动服务,深入到被服务的对象当中去,了解需求、体会变化,提供最方便、最有效、最有价值的知识服务。为此,首先要对自己的用户群有一个准确的了解与定位。

作为中国科学院的专业文献情报机构,中科院文献情报中心各项服务工作的重心要始终围绕着中国科学院所属的各级科研院所、所。摸清用户群体的构成是提供定制服务的前提条件,按照科学院的科研机构设置,用户可以被划分为三个组成部分:科研政策、计划决策群(如:院、所领导;院政策、计划局);现职科学研究用户群(各所一线科研人员);科学教育及后备科研力量用户群(研究生院;研究生、博士生及其导师)。针对不同的用户群体,充分了解、掌握他们的信息需求特点,才能做到有的放矢地为用户提供定制化的知识服务。

2. 深化以用户为导向的专业化服务队伍的建设

高素质、高度专业化的服务人员队伍是知识服务得以实施的

基础。学科馆员制是目前国内外行之有效的组织形式。我中心于2004年开始正式实施学科馆员制,采取这一举措的目的就是要让服务走出去,化被动服务为主动服务。

根据科学院各研究院所的划分,学科馆员也采用了按照学科划分其职责与工作内容的方案。学科馆员不仅要具备较高的信息素质,掌握一定的信息技术及外语知识,更重要的是要具有所辖专业领域的学科背景。只有具备了这些条件,才能保证他们能够真正做到与科研人员无障碍地沟通,动态地了解对方的知识需要,了解国内外学科发展的情况,制定出符合用户要求的问题解决方案,形成与科研活动及科研人员互动的良好局面,切实落实“服务到人”的目标。

由于长期以来我国图书馆情报学教育与行业运行机制的影响,该领域内的从业人员中具有专业学科背景的为数不多,因此,学科馆员队伍的建设不是一蹴而就的事情。针对现状,我们应该认识到,学科馆员的要求虽然高,但其职责受一定范围的限制,即要做到有所为有所不为,学科馆员的实质角色是辅助科研而非参与科研。为此,本着“立足现有条件,着眼发展趋势”的原则,一方面应当注意吸引具有专业特长的人员加入到这一行列中来;另一方面,要着眼在现有人员中选拔出具有学科专长的人员,以他们为龙头,带动一批既有图书情报学知识又有丰富信息服务经验的人员组成知识服务团队;同时,兼顾后备人才力量的培养。三方面并重并举,保持人才队伍的建设的连续性,不出现断层,才能逐步地实现从信息服务向知识服务的转移。

3. 建立专门的管理制度对知识服务的实施与质量进行监控与评估

图书情报机构的传统业务体系是按照工作流程划分的,即实行采访、编目、流通一条龙的线性服务模式,这种管理模式更适应

信息服务的方式,而已不能适应知识服务的要求。依托学科馆员制,实施矩阵式的管理不失为一种好的选择。所谓矩阵式管理,就是打破原有的按采、编、流划分的线性管理机制,以学科馆员为核心,按学科、按项目、按课题灵活、机动地组织人员,组织服务,组织流程,形成几个学科馆员跨学科协同工作,包括资源开发、资源建设、信息采集、信息组织、信息加工、技术支持、用户培训等多重人员组成的专家化知识服务团队。这种模式的优点是:首先,适应现代科学发展中各学科间相互交叉与渗透的特点;其次,有效地集中了图书情报机构的优势服务力量,为知识服务的质量提供了保障。

对知识服务质量的评估,主要通过用户的满意度来进行。用户的满意度从以下四个方面反映出来:(1)可靠性,是否可靠而准确地开展了承诺的服务;(2)服务效率,是否帮助用户并提供了快捷的服务;(3)保障,工作人员的知识与传达信息的能力;(4)有形设施:设备、人员及交流资料的外在形式。

有了具体的管理机制与评估标准,还需辅以相应的管理条例、工作条例(如学科馆员管理条例、工作规范、岗位职责等),并通过不断地实践与探索,才能找到一条真正适合知识服务的发展之路。

参考文献

1. 张晓林. 寻求数字化知识化环境下的新型信息服务模式. 中国科学院文献情报中心 2003 年学术年会, 2003: 116 ~ 120
2. 应李. 图书馆服务理念的转向, 现代情报, 2003(11): 124 ~ 126
3. 李家清. 知识服务的特征模式研究, 情报资料工作, 2004(2): 16 ~ 18