

●徐丽晓 (南阳师范学院, 河南 南阳 473061)

面向知识创新的高校图书馆知识服务体系构建研究*

摘要: 高校图书馆开展面向知识创新的知识服务是提高图书馆竞争力的重要保障。本文就知识服务的含义、特点, 根据高校图书馆用户需求的特点, 制订高校图书馆知识服务创新体系的建设目标, 提出资源、文化、管理、技术、知识服务平台与服务模式、人力资源等 6 个方面的保障体系建设。

关键词: 大专院校; 图书馆; 知识创新; 知识服务; 保障体系

Abstracts That university libraries provide knowledge service for knowledge innovation is an important guarantee for enhancing their competitiveness. Considering the meanings and characteristics of knowledge service, and in accordance with the characteristics of user demand in university libraries, this article establishes the goals for constructing the university library knowledge service innovation system, and puts forward the guarantee system from six aspects such as resources, culture, management, technology, knowledge service platform and mode, and human resources.

Keywords colleges & universities; library; knowledge innovation; knowledge service; guarantee system

知识创新这个概念最初是由艾米顿 (D. Amidon) 在 1993 年提出的, 我国学者认为“知识创新是指通过科学研究获得新的自然科学和技术科学知识的过程。知识创新的目的是追求新发现, 探索新规律, 创立新学说, 创造新方法, 积累新知识”^[1]。

知识创新是高校图书馆核心竞争力 (知识服务) 持续发展的动力源泉, 是图书馆实行个性化服务的需要, 高校图书馆开展面向知识创新的知识服务是提高图书馆竞争力的重要保障。

1 知识服务的含义、特点

张晓林将知识服务定位为图书馆的核心竞争力, 并定义知识服务为“即以信息知识的搜寻、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之中, 提供能够有效支持知识应用和知识创新的服务”^[2]。同时, 指出知识服务不同于传统信息服务的 10 个方面: ①知识服务是用户目标驱动的服务; ②知识服务是面向知识内容的服务; ③知识服务是面向解决方案的服务; ④知识服务是贯穿用户解决问题过程的服务, 贯穿于用户进行知识捕获、分析、重组、应用过程的服务, 根据用户的要求来动态地和连续地组织服务; ⑤知识服务是面向增值服务的服务; ⑥知识服务将是融入用户

之中和用户决策过程的服务; ⑦知识服务将是基于专业化和个人化的服务而不是“批发”性的服务; ⑧知识服务将是基于分布式多样化动态资源; ⑨知识服务将是基于集成的服务, 而不是依靠大而全的系统或服务; ⑩知识服务将是基于自主和创新的服务, 不再是标准化和事务性工作。

2 高校图书馆用户需求特点

2.1 用户需求的知识化

网络信息资源的易用性和一些信息服务商所提供的检索、传递等信息服务, 使用户能够直接“拥有”和便利使用的社会资源和服务日益增多, 然而, 社会信息的极大丰富性和网络资源的无序性造成了信息过剩与知识贫乏并存的局面, 这给用户获取有效信息造成了一定的影响。因此, 用户希望图书馆能够对分散在各个领域的各种信息资源进行整合、二次开发和知识重组, 提供具有知识内涵和具体内容, 能充分满足他们多方面、系统化需求的综合知识服务。他们希望图书馆能把信息的提供与服务直接融入到教学和科研活动中去, 针对他们所承担的具体业务, 或某一学科, 或某个课题“一站式”地随时随地提供全面准确、可靠完整而非模糊的知识信息^[3]。

2.2 用户需求的专业化与综合化

用户在知识创新的过程中, 伴随着研究的深入, 对相关专业知识的需求也越来越多, 形成了专业化的知识需求。同时由于边缘学科、跨学科研究日益增多, 许多研究

* 本文为南阳师范学院校级项目“面向知识创新的图书馆知识服务研究”的成果之一, 项目编号: QN2009015

人员对知识的需求已不再仅仅局限于自己所研究的这个学科内,而是在充分掌握专业知识的同时,希望能更多地了解一些相关学科、综合性学科的知识。此外,用户在日常工作和学习、生活中遇到的问题日趋复杂,所以人们在解决问题的过程中需要更多的综合性知识^[4]。

2.3 用户需求的网络化与电子化

在知识社会中,用户的个人计算机拥有量剧增,通信手段日趋发达,用户对信息的获取和利用的手段也就逐渐朝着电子化、网络化的方向发展。他们需要的是在开放式、交互式的信息环境中搜索、阅读和交流信息知识,及时了解社会方方面面的新闻消息,掌握本研究领域及所感兴趣的领域的最新研究进展。

3 高校图书馆知识服务创新体系建设

3.1 高校图书馆知识服务创新体系的建设目标

用户是高校图书馆开展各项工作的核心,也是高校图书馆服务质量的评价者。所以,高校图书馆的知识服务体系应以满足用户的知识需求为前提,以为用户提供便利为原则,以让用户满意为目标,让知识服务成为用户生活的一部分。根据知识服务的特点及高校图书馆用户需求的特点,高校图书馆进行知识服务的建设目标应是以用户知识需求为中心,面向用户及应用环境,利用信息技术,将资源内容、服务模式与人力资源形成一个有机的、快速反应、动态变化的知识服务体系^[5]。

3.2 高校图书馆知识服务创新保障体系

3.2.1 信息资源保障体系 信息资源是知识服务体系的基础。围绕知识创新的信息资源建设要做好3个方面的工作^[6]。首先,仍然要致力于提高一次文献的保障能力。这不仅是因为网络中全文文献资源有限,而且对知识创新来说,获取原始文献是十分重要的。更重要的是,从信息安全角度来看,应该有能满足进行知识创新所需要的基础性、战略性的信息资源。其次,要加强数字化信息资源建设,建立与知识创新研究课题有关的各种书目数据库、事实数据库、全文数据库等。再次,要积极开发网络信息资源,建设虚拟馆藏,包括购买可在线利用或以镜像方式利用的数据库和开发利用互联网中有价值的信息资源。另外,充分利用文献信息资源共建共享机制补充馆藏,目前国内的CALIS以及各种形式的图书馆联盟都已经很好地实现了资源共建共享。

3.2.2 图书馆文化保障体系 图书馆文化是图书馆运营过程中创造的物质财富和精神财富的总和,由表及里可分为物质、制度和精神3个层次。图书馆知识创新文化是一种通过知识创新谋求图书馆竞争优势和获得可持续发展的价值、行为与制度体系。它实质上是知识创新理念、方法

与手段在图书馆制度文化与图书馆精神文化中的具体表现与作用^[7]。以知识创新为手段,以知识共享为桥梁,以信赖合作为基础,以组织学习为动力,以“以人为本”为核心,是高校图书馆知识服务创新对图书馆文化提出的要求。图书馆应:①创建有利于知识创新的环境。凝聚集体智慧,建立图书馆知识创新的愿景,规定图书馆的知识价值体系;塑造一种敢冒风险、勇于创新的精神和意识;建立知识交流与创新的激励机制;建立一种宽容失败的氛围,在规定的范围内允许失败。②增强信任,扩大合作。在员工中灌输相互信任与合作的科学理念;鼓励员工主动参与合作事务,在事务中,充分发挥员工的主观能动性、积极性与创造性,使员工在合作中提高自己的知识水平和创新能力;大力开展图书馆界合作,如OCLC、CALIS、CASHL都是很好的范例。③建立学习型文化。把图书馆营造成为一个学习团队,培养一种主动学习的精神与习惯,要学会如何学习。④构建知识型团队。知识型团队是一种以知识的创建、传播与应用为基本出发点的由相互协作的个体所组成的正式群体,主要是由资源建设团队、信息服务与知识服务团队、技术支持与开发团队、高层管理团队和其他临时团队组成。⑤加强人力资源开发,培育知识创新人才。正确树立人本管理理念,确立满足知识创新需求的图书馆馆长与员工素质,采取多种措施扩大图书馆人员人力资本投资力度。

3.2.3 管理保障体系 图书馆外部环境也在不断发生变化,经济环境——知识经济成为21世纪经济的主流,高校图书馆近两年来所面临的经费短缺问题越来越严重;文化环境——文献信息量剧增,文献老化速度加快;技术环境——计算机技术、通信网络技术、数字化技术迅速发展;行业环境——图书馆属于信息机构,在信息行业,图书馆面临着各种信息服务企业和机构越来越激烈的竞争,图书馆的管理创新已成为迎接知识经济挑战的外在需要和深化图书馆改革的内在需求。

图书馆为知识服务创新提供管理保障体系,应从以下几个方面创新管理:①创新管理观念:必须树立创新意识,根据图书馆自身发展的客观规律和知识经济时代对图书馆在高校中的需求制定正确的发展策略和管理模式,对于不适应的管理机制,必须勇于改革,善于改革,必须不断地学习反复不断地改进。②人本管理:要善于运用人本思想的柔性手段去调动馆员的积极性、创造性,把尊重人、关心人、爱护人、感化人、发展人、培养人、教育人、激励人的管理方法与管理艺术贯通于图书馆管理实践,作用于图书馆管理过程,形成“创造条件育人才,良好环境出人才,不拘一格用人才”的新型管理局面^[8]。③服务管理:图书馆实施服务管理,应着力提高用户满意

度,即图书馆为读者提供的服务使读者在总体上满意。满意度是对图书馆服务工作的全面评价,是满意度、便利度、关怀度等评价指标的综合体现,因而具有决定性意义。追求较高的满意度是图书馆实施服务质量管理的根本目标。④激励管理:针对图书馆工作规律性强,易枯燥单调;岗位多,易自由散漫;劳动强度大,待遇偏低,易产生怨言等特点,激励机制在图书馆管理中处于非常重要的地位,是实施有效管理的重要手段之一,它既有利于实现图书馆工作目标,又有利于激励员工奋发向上、励精图治。主要有3种激励方式。一是情感激励,图书馆管理者要高度重视情感投入,加强同员工进行思想交流,编织情感纽带。二是参与激励管理,管理者要在广泛发挥民主的基础上鼓励员工参与图书馆的管理工作,最大限度地调动员工的积极性、主动性和创造性。三是人才配置激励,图书馆在人力资源开发中,要始终坚持以馆员为中心,把馆员作为图书馆制定实施发展战略和发展规划的基本依据和支撑点,促进图书馆人力资源的优化配置,提高图书馆人力资源的使用效率,以整体的力量推动图书馆事业快速发展。⑤制度管理:现代管理的有效控制是靠科学的规章制度来实现的。必要的规章制度是图书馆健康、稳定发展的重要保证,也是馆员的付出得到公正的认可和合理的回报保证。

3.2.4 技术保障体系 信息技术是知识服务创新资源保障体系的“硬环境”。只有在先进的信息技术环境中,知识服务体系才能高效率地进行。这些技术主要有:

1) 信息通信技术。计算机技术、通信技术、网络技术、多媒体技术、复制技术、声像技术、软件技术等技术为图书馆知识服务提供基本的计算机与网络操作环境。

2) 知识发现、资源整合与知识传递技术。知识发现、资源整合与知识传递技术是知识服务过程不同阶段所使用的技术。目前,知识发现技术主要有信息的捕获与创建技术(文本分析技术、多语言技术等)、信息搜索与访问技术(搜索引擎技术、可视化信息检索技术)等。数据仓库技术主要有创建数据仓库系统技术所需的数据清理与转化技术,进行数据管理的多维数据存储组织与索引优化等技术,分析处理使用的视图维护视图选择等技术。资源整合技术主要有数据的组织与转换相关技术、索引技术、数据描述技术、信息自动化处理技术、多媒体技术分析、个性化服务技术以及其他关键技术等,知识传递技术主要有RSS(Really Simple Syndication)技术、电子邮件等。

3.2.5 知识服务平台与服务模式体系

1) 知识服务平台^[9]。知识服务平台是馆员进行数据挖掘,知识发现,文献内容分析,服务提供、控制、管理和协调的界面;是用户进行信息交流、知识获取、知识利

用和知识创新的操作系统;是将知识资源融入知识服务与用户知识利用双向过程的多层次、多功能的服务体系;是直接影响服务效果的因素;也是图书馆系统功能实现的关键。高校图书馆知识服务平台是一种集成的知识服务平台,笔者认为最理想最有效的高校图书馆知识服务平台应该围绕知识服务目标,为用户提供集成化的服务,其实质是集成信息资源和人力资源,开展多层次、专业化、个性化的主动服务的一个平台。知识服务平台由用户需求平台、用户教育平台、资源建设平台、统一检索平台、参考咨询服务、学科知识服务平台、门户网站服务平台、个性化服务平台和质量评价平台等组成。各子平台通过自身功能的实现,共同构建了图书馆知识服务的外在机制,为用户提供各种个性化、专业化的服务。

2) 知识服务模式。以用户与图书馆之间的互动关系划分,图书馆知识服务模式分为:用户自主服务(用户 \rightarrow 图书馆),专业化服务(用户 \leftarrow 图书馆)和个性化服务(用户 \leftarrow 图书馆)^[10]。

用户自主服务模式。用户自主服务即用户根据自己的需求,通过访问图书馆门户网站的检索系统,可实现对传统图书馆馆藏目录、联合目录、自建数据库、外购数据库、网络资源等“一站式”检索,从而获得本地或联合图书馆的收藏信息、数据库资源的题录或全文以及相关网络资源的地址等。

专业化服务模式。专业化服务是用户与图书馆双向互动的服务,其主要有以下几种模式。①参考咨询服务。参考咨询服务是高校图书馆必开的基础服务项目,也是高校图书馆开展知识服务的重点。目前高校图书馆实现参考咨询服务的方式有传统的咨询台和数字参考咨询两种。②学科化知识服务。学科馆员制度是高校图书馆根据馆员的知识背景和实际能力,指定馆员与对口院系建立密切联系,主动为对口院系开展全方位信息服务的一种服务模式。有针对性地为老师和学生利用图书馆提供帮助,解除他们在利用文献资源过程中的疑问和困难,为其项目研究提供深层次的服务^[11]。即按照专业领域来组织人力和资源,并提供专业化知识服务的一种方式。③门户网站式服务。图书馆依托互联网,大力发掘网上信息资源,建立高效有序的资源共享网络,通过专业门户提供网络专业化知识服务,满足专业用户需求。在专业化知识服务方面,挖掘整理馆藏文献,开发特色数据库,建立相应的专业网站,将专业信息资源导航、专业化网络检索工具、专业研究和专题文献、专业咨询频道等集成在网站上,让图书馆成为专业知识服务中心^[12]。专业化的网上服务界面主要是靠建立专业网站,定期动态报道专业化信息资源的最新情况、专业领域的学术动态,为用户提供及时的、易接近的专业

知识获取窗口。

个性化服务模式。个性化定制服务主要是针对用户个人特定的需求进行知识的定制和推送服务。其是以用户为中心展开的, 强调针对具体用户的需要和过程提供连续服务, 并保证对用户决策过程的跟踪和全面知识服务, 其服务效果的验证也以是否解决用户问题为标准。目前, 图书馆知识服务能够做到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, 并将个性化界面和用户利用的服务集成起来, 形成“用户个人图书馆”(My Library), 也有为某专家某课题建立的 Web 网站, 为用户提供学科信息服务等^[13]。目前大多数有条件的高校图书馆做到了通过上网和手机收发短信等实现知识获取和普通借阅的预约、续借等功能。

3.2.6 人力资源保障体系 图书馆员是图书馆知识服务工作的实施者, 馆员的素质直接影响到服务对象获得知识的效能, 影响到图书馆在信息服务领域里的地位和信誉。因此, 培养造就一支适应图书馆知识服务的高素质馆员队伍是图书馆工作的重点。

1) 职业素质。图书馆员必须要具有较高的思想素质、强烈的事业心和责任感, 树立“读者第一, 服务至上”的服务意识, 甘于为图书馆事业奉献, 良好的职业道德是图书馆员应具备的基本素质之一。

2) 创新素质。图书馆员的创新素质教育是图书馆事业不断向前发展的根本保证。图书馆员要具有创新意识、创新思维和创新能力, 在工作中能开拓进取、勇于创新, 善于动脑、勤奋思考, 充分运用新知识、新技术以及丰富的工作经验, 不断探索有利于图书馆事业发展的新理论、新机制、新领域, 以先进的科学知识和技术、较强的创新思维能力, 挑战动态、变化和多元化的用户需求。

3) 信息挖掘和加工能力。图书馆员必须具备良好的信息挖掘、信息分析加工和一定的计算机技能、信息检索技能, 在收集、选择、使用信息中能够自觉按照规范, 获取有价值的信息, 为读者提供全方位、多途径、方便、快捷的多信息服务。

4) 学科情报能力。图书馆员不但要具有一定的专业能力, 还要具备超强的信息获取能力和情报分析能力, 在知识结构上, 要求图书馆员具有学科专业知识和图书情报知识。学科情报能力使图书馆员在学科资源的选择、组织、发布、导航、检索和获取利用等方面得心应手, 使其真正成为让学科用户信服的学科信息专家^[14]。

5) 协同互动能力。图书馆员在沟通联络工作上, 具有较强的人际交流技能和语言沟通表达能力, 能够和用户建立一种互信的合作关系, 迅速打开工作局面; 在用户咨询服务方面, 能清晰地明白用户的信息需求和需要的服务

方式, 为用户提供个性化的服务; 在服务支持方面, 能与兄弟单位和图书馆各部工作人员团结协作, 搞好关系, 取得各方支持, 建立知识服务的良好工作环境和空间。

6) 情绪调控能力。图书馆工作枯燥、繁杂, 容易使人产生急躁、厌倦情绪; 图书馆员要面对各层次, 各种不同需求的读者, 就要克服内外部因素影响, 培养良好的心理素质。一个成功的图书馆员, 应该以积极健康的心态, 善于在繁杂枯燥的事务中保持工作兴趣的稳定性与持久性, 善于在知识的流通与信息的反馈中找到实现自我价值的人格力量与快乐源泉, 善于在逆境中自我调控, 找到克服困难、战胜自我的理想途径。

目前, 知识服务是高校图书馆服务发展的一大趋势, 要想更好地为教学科研服务, 就要更新服务理念, 利用技术与人力资源, 构建功能齐全、界面友好的知识服务平台, 利用多种服务模式与服务手段, 创新管理, 开展优质高效的知識服务。□

参考文献

- [1] 路甬祥. 创新与未来: 面向知识经济时代的国家创新体系 [M]. 北京: 科学出版社, 1998: 7.
- [2] 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.
- [3] 郭艳秋. 高校用户信息需求与图书馆服务策略 [J]. 河南科技, 2008 (5): 19-20.
- [4] 胡昌平. 面向新世纪的我国网络化知识信息服务的宏观组织 [J]. 中国图书馆学报, 1999 (1): 20-24.
- [5] 周倩. 科技图书馆知识服务发展研究 [J]. 情报理论与实践, 2007 (1): 29-32.
- [6] 肖希明. 构建知识创新的信息保障体系 [J]. 图书馆论坛, 2003 (12): 46-18, 145.
- [7] 盛小平. 论图书馆知识创新文化建设 [J]. 图书馆, 2008 (1): 30-33.
- [8] 林霞. 现代图书馆管理漫谈 [J]. 农业图书情报学刊, 2009 (2): 202-204, 207.
- [9] 沙淑欣. 图书馆知识服务平台构建 [J]. 现代情报, 2007 (7): 104-106, 109.
- [10] 陈代春. 高校图书馆知识服务平台构建探析 [J]. 情报科学, 2008 (6): 841-844.
- [11] 徐恺英, 等. 高校图书馆学科化知识服务模式研究 [J]. 图书情报工作, 2007 (3): 53-55.
- [12] 田红梅. 试论图书馆从信息服务走向知识服务 [J]. 情报理论与实践, 2003 (4): 313-314.
- [13] 王文华. 图书馆知识服务运营模式研究 [J]. 情报科学, 2007 (4): 538-542.
- [14] 陈永平. 论学科馆员的核心能力 [J]. 图书馆理论与实践, 2008 (4): 10-11.

作者简介: 徐丽晓, 女, 1981年生, 硕士, 馆员。

收稿日期: 2009-09-07