

图书馆知识服务的实践策略和模式

李玉花 孙晓明 (天津理工大学图书馆 天津 300191)

摘要 文章在深刻分析图书馆知识服务相关理论的基础上,结合用户需求理论和问题学理论制定以用户需求为导向、以解决问题为目标的图书馆知识服务策略。为实现这一策略,结合高校图书馆的实际情况和面临的学科化、网络化、知识联盟化的挑战,选择了一种综合的图书馆知识服务模式。

关键词 图书馆 知识服务 用户需求

On the Practical Strategy and Mode of Library Knowledge Service

Li Yuhua Sun Xiaoming (Library of Tianjin University of Technology, Tianjin, 300191)

Abstract Based on a profound analysis of the library knowledge service-related theory, the paper combines with user needs and problems of theory, and puts forward the library knowledge service strategy that is user-demand-oriented and problem-solving as the goal. To achieve this strategy, combining with the actual situation of university libraries, the paper selects a comprehensive knowledge of library service models.

Keywords library, knowledge service, user demand

1 图书馆知识服务的实践

1999 年任俊为先生^[1]第一个将“知识服务”的概念引入国内图书情报界,就此拉开了中国图书情报界研究知识服务的序幕。2000 年张晓林教授^[2]提出知识服务是新世纪图书馆情报工作的生长点,知识服务的理念更是与图书馆创新服务发展紧密相关。知识服务的基本含义包括两方面:(1) 知识服务是为了适应知识经济的发展和知识创新的需要,以解决读者的问题方案为直接目标,通过对读者知识的需求和问题环境的分析,向读者提供经过智能化处理的符合读者需求的知识产品;(2) 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信息服务的高级阶段。基于上述认识,知识服务的概念为图书馆改变传统服务,适应知识经济时代的需求带来了新的希望。图书馆知识服务已成为近年来图书馆发展研究的一个新热点。

自 1999 年以后的 10 年间,众多的学者围绕着图书馆知识服务开展了研究。据 2006 年第 5 期《图书情报工作》李桂芬^[3]等人的《近五年图书馆知识服务研究文献定量分析》研究表明,有关图书馆知识服务研究

的论文已达 194 篇,主要内容均集中在图书馆知识服务原理与构建问题上。这些研究反映了图书馆知识服务研究的现状,理论认知居多,实践应用的居少。高校图书馆知识服务研究的现状基本也是如此,大多数的研究都忽视或避开知识服务应用中面临的现实困难。这些困难和挑战可以概括为“三化”,即学科化、网络化、知识联盟化。众所周知,自 1999 年中国高校实行扩招以来,中国的高校进入了快速发展时期,图书馆服务一方面要满足教学、学习的常规需求,另一方面还要满足与学科建设有关的重点需求,此为图书馆知识服务面临的学科化挑战。随着现代信息技术和网络技术的迅猛发展,网络信息系统已经在图书馆初步形成,一方面网络环境为提升图书馆服务质量提供了便利条件,另一方面网络环境下,如何形成新型的、和谐的图书馆与用户关系仍在探索之中,此为图书馆知识服务面临的网络化挑战。任何图书馆的生存与发展与社会经济的进步都密不可分,随着知识经济时代的来临,这一特征更为明显:一方面不同社会群体间的知识鸿沟进一步加剧,人们对知识服务的需求愈来愈大,另一方面社会信息化程度不断提高,使得孤立的、封闭的单个图书馆根本无法满足这一时代要求,必须

本文系天津市文化艺术科学规划项目“知识服务与图书馆管理研究”(编号:08028)的研究成果。

在一定的制度下建立全国至少是地域性的图书馆联盟,此为图书馆知识服务面临的知识联盟化挑战。

图书馆知识服务要进一步走向实践应用,不但要依赖理论研究的成果,包括进一步理清概念、内涵、原理,更要考虑应用的环境,包括现实存在的困难和挑战,尤其是上面提到的“三化”。本研究就是在深刻分析图书馆知识服务的相关理论的基础上,结合用户需求理论和问题学理论,制定以用户需求为导向、以解决问题为目标的图书馆知识服务实践策略;为实现这一策略,结合高校图书馆的实际情况和面临的“三化”挑战,选择了一种综合的图书馆知识服务模式,其中包括层次化参考咨询模式、学科专业化模式、个性化定制模式三种模式实现的途径,在重点分析了网络环境、高校图书馆面向社会的延伸、学科馆员功能最大化的基础上,又进一步解释了这种模式的功能。

2 图书馆知识服务的策略

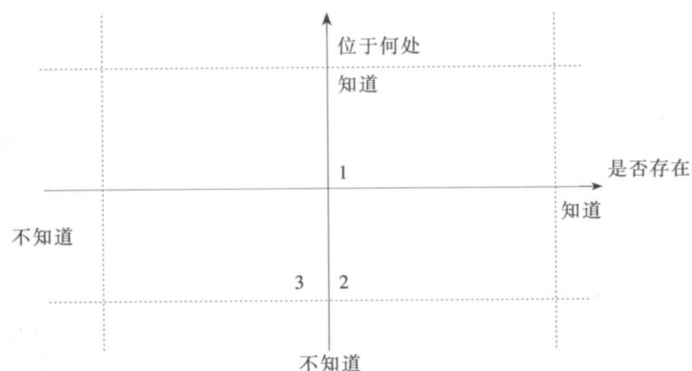
按照对知识服务的认识,在实践中图书馆知识服务就是要超越显性知识,开发隐性知识,从各种显性和隐性资源中针对读者的需要将知识提炼出来,确确实实由信息服务上升到知识服务,满足用户需求,激活学习者的灵感与创新,这才是图书馆生存发展下去的关键。尽管知识服务不同于传统服务,但是图书馆与用户之间提供者与使用者的关系并没有改变,满足用户需求、使用户满意,仍然是图书馆服务的最终目的。为实现这一目的,图书馆知识服务应遵循以用户需求为导向、以解决问题为目标的实践策略。

2.1 用户需求为导向

要满足用户需求,就必须对用户需求进行分析,了解用户需求的特点和变化。图书馆用户需求的规律主要有:第一,凡是到图书馆寻求信息服务的用户都是带着一定的需求而来的。第二,从用户的意识状态来看,这种信息需求可以分为三类:(1)用户提出的需求清楚;(2)用户的需求是模糊的,用户感觉到需要什么,但却不能肯定;(3)用户尚未意识到的需求。第三,对于这三种用户需求,满足需求对不同的用户产生的价值是不同的。

进一步把这种信息需求与图书馆的服务功能联系起来,美国学者 Nancy Lemon^[4]将用户的信息需求做出如下表述:(1)用户是否知道信息存在变动情况用横轴表示。(2)用户是否知道所需信息具体在哪里的变动情况用纵轴表示。如图1所示。

Nancy Lemon 对此做出解释:如果用户处于1号区域内,他知道所需知识存在和到哪里去找。如果用户位于2号区域内,他虽然知道所需知识存在,但他并不知道到哪里去找到它。传统上,图书馆服务就是工



作在2号区域内,图书馆员能快速查找并将信息传递给用户,也就是说将用户知识从2号区域移至1号区域。如今,图书馆需要突破的工作是在3号区域,即用户有信息需求,但不知是否存在、不知道在哪里、或连用户都没意识到的他还不知道的信息。

针对上述分析,在实践中,图书馆服务必须全面考虑用户的信息需求,既包括信息需求的三个意识形态,也包括信息需求的三个区域^[5]。目前图书馆的服务大多是根据用户表达出的需求提供其所需的信息,从而解决其信息需求问题,只不过是服务的层次有所不同。如普通借阅、文献传递服务近乎机械的劳动,而馆员根据用户提问帮助他们设计检索式,检出所需文献则在服务中运用了更多的专业知识,也节省了用户的时间,具有更大的价值。以上两种服务都是以明确表达的用户需求为导向的,这也是图书馆服务一直遵循的原则。而图书馆知识服务则要求馆员运用自己头脑中的知识为用户提供更有价值的服务,不但要满足明确表达的用户需求,而且要尽力满足用户模糊意识到的或尚未认识到的信息需求,从而全面提升服务层次和质量。因此,在图书馆知识服务的实践中,应该遵循以用户需求为导向的服务策略。

2.2 解决问题为目标

图书馆用户都是带着信息需求而来,换句话说就是带着问题来的,其最终目的是为了解决问题。用户的这些问题大多与科学研究有关,要帮助用户解决这些问题,提供解决方案,就必须了解问题在科学研究过程中的作用和特点。关于问题与科学研究的研究表明:第一,科学研究是从问题开始。第二,问题推动研究,指导研究。第三,问题的深入就是研究的深入。第四,问题的解决同时又意味着新问题的产生。第五,从问题的产生到问题的解决再到新问题的产生,就是知识增长的过程。

实践中,图书馆帮助用户解决问题的过程中,首先要帮助用户甄别问题的真伪,其次才是提供问题的解决方案,最后还要帮助用户开始思考新的问题。在帮助用户解决问题时,传统的信息服务只满足于具体信息、数据或文献的提供,显然,这些服务对问题的解

决所起的作用是很有限的。如果图书馆的服务与用户的目标一致,即以解决问题为目标,就必须遵循上述过程,包括进行特定问题的分析、诊断、乃至提供解决方案,完成这一过程,就要求图书馆能够为用户提供深度的服务,从而实现知识的增值、创新,而这正是图书馆知识服务所要求的。因此,在图书馆知识服务的实践中,应该遵循解决问题为目标的服务策略。

3 图书馆知识服务的模式

随着知识经济时代的来临,图书馆面临着从传统服务向知识服务转变的挑战。随着图书馆知识服务的理念越来越被社会接受,尽管面临着上述提到的“三化”挑战,但是,图书馆知识服务从理论走向实践、从起步走上成熟是指日可待的。高校图书馆应率先完成这一转变,遵循以用户需求为导向、以解决问题为目标的服务策略,改变传统服务模式,建立与现代图书馆知识服务相匹配的服务模式。

图书馆的传统服务模式特征可以概括为服务内容固定单一,服务形式被动不灵活,以显性知识为主、缺乏深度等。在这种模式下,图书馆与用户之间的关系是僵硬的。要实现图书馆知识服务就必须改变服务模式,在图书馆与用户之间建立一种以人为本的、和谐的关系。因此,图书馆知识服务的模式就不应该是单一的、被动的,而应该建立一种综合的模式。如图2,这种模式的实现途径包括层次化参考咨询模式、学科化专业模式、个性化定制模式。

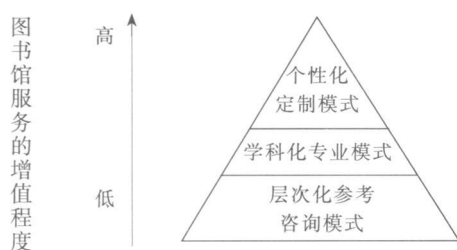


图2 图书馆与用户之间的关系

3.1 层次化参考咨询模式

层次化参考咨询模式^[6]不同于图书馆传统的参考咨询服务。传统的咨询服务人员相对有限,面对用户所提出的内容广泛、深浅不一、数量庞大的问题常常只能给出简单地解答,不能开展深层次的进一步服务。为了提高用户对图书馆的利用程度,也为了图书馆自身服务水平的进一步提升,图书馆应对传统的、简单的服务咨询进行改造,发展成层次化参考咨询模式,指导用户用相应的技术、在信息资源库中直接检索自己所需要的信息。这是图书馆知识服务的初级阶段。

从图书馆的用户数量上来看,在层次化参考咨询模式下,接受图书馆服务的占图书馆用户的大多数。要使这一模式高效地为用户服务,应做好两方面的工作。

第一,咨询台工作人员方面的建设。知识服务对咨询人员的知识和能力要求都很高,往往需要依靠多方面的人员组成小组来开展服务。因此,从人力资源上进行相应的配置,抽调一些具有专业知识并具有图书馆各业务部门工作经验的馆员,组成参考咨询团队,定期对其进行先进专业技能的培训,以保证他们对专业知识、专业资源及技能的把握,让他们来负责图书馆的参考咨询工作。这样,在面对用户的提问时,才能准确有效地指导用户,提供优质的、有针对性的服务,从而提高咨询服务的效率、节约用户的时间。

第二,咨询馆员针对用户提问,确定用户需求层次^[7],为其选择合适的服务模式。咨询馆员通过与用户的交流,要明确用户的问题,分析出用户真实的需求,挖掘出用户潜在的需求。根据用户不同需求,给出恰当的帮助。对于普通的、需求目的非常明确的用户,可以依据具体问题来确定是利用自己或是用户的知识、技术直接解决问题,还是从知识库中查询已有的知识,选择合适的信息资源,获取相关信息,经整理分析后,形成新的知识产品提供给用户;对于用户未能清楚表达的、潜在的需求展开探索性服务,这就需要咨询人仔细分析、多方考察,试探、引导、分析出用户所需信息想要达到的目的,不断调整服务策略,从而为用户问题的解决提出建设性的建议,给出有价值的帮助,直到用户满意为止;对属于相关学科范围内的需求、可直接推荐到学科化专业模式中去得到更进一步的服务。

此外,在将来信息内容极大丰富,信息技术日臻成熟后,还可以建立虚拟咨询系统。该系统能够自动分析并先前解答,若无现成答案,再将问题分派给最合适的专家。该系统的另一个优势是在一定程度上可以缓解人力资源紧张的局面。

3.2 学科化专业模式

从图书馆的组织结构管理模式入手,将学科馆员式服务^[8]制度化。这样在整个知识服务过程中,将保证学科馆员处于核心地位,并充分参与到学科化专业知识服务的各个环节。学科馆员依靠自己的专业知识背景和专业服务技能,负责一个或几个专业,通过定期、不定期地与用户联系,融入学科的教学与科研活动中,深刻了解用户信息需求、信息行为与信息反馈,主动为对口专业开展全方位的信息资源服务,有针对性地为对口学科的师生提供专业化的资源服务。同时积极地从单纯的知识提供者转变为信息资源的建设者、学科化服务提供者和特色知识库建设推动者。

在这一模式下,学科馆员可以提供三方面的知识服务:

(1) 学科的信息资源库建设。对馆藏资源、各种信息检索系统及网络资源等海量资源进行组织管理,按学科分类来捕获、分析、提炼资源,按照专业领域组织

信息服务,在解决用户问题及相互之间的沟通交流过程中,不断地挖掘、发现、揭示相关的学科知识,应用自己图书情报的专业特长和智能技术,组成学科化的专业知识资源库,即含有自己的经验及思维成果的新的知识产品。

(2) 提供学科的信息检索服务。在建立学科化的专业知识资源库的过程中,应用现代化的信息传递手段,建立智能化的虚拟服务平台,将专业信息资源导航、专业化网络检索工具、专业咨询频道等集成在网上,建成新型的专业信息检索中心^[9],从而将学科用户与学科服务联系起来。

(3) 做好知识服务用户信息素养及信息获取能力的培养。适时地做好资源的发布、用户的培养工作,指导用户使用资源,使资源利用达到最大化。馆员不但要继续往开来,与时俱进,随时掌握学科的发展新动向,及时充实资源库,同时还要注重用户的反馈意见,日渐完善学科知识服务资源的建设、系统的运行。

对学科化专业知识服务的用户来说,得到满意的服务、超值的信息就知足了,但对于学科化专业服务模式来说,一次成功的服务则意味着下一个潜在服务的开始。随着学科专业知识的增加,服务的对象范围将不断扩大,学科化专业知识服务模式也将成为一个不断更新、完善和优化的过程。

3.3 个性化定制模式

个性化定制服务^[9]模式是根据一定范围内的用户对某领域的知识需求,确定服务主题,然后围绕主题有针对性地开展跟踪服务。该模式下的用户主要是有重大研究课题或有学科重点知识需求,如高校大多承担着国家或地方的科研项目、不同级别的重点实验室建设以及重点专业建设,他们都需求图书馆能够提供针对性极强的专题定制服务。为了对这些有特殊需求的用户提供专业化、系统化、深层次、前瞻性的知识服务,图书馆学科馆员要主动与用户联系、沟通,深入了解承担科研项目的学科用户课题立项的背景、项目要求与内容、经费及其他情况;深入了解重点实验室建设的知识背景、使用目的、设计方案等;深入了解重点学科建设的目标高度,从而有的放矢的设计定制服务方案,制订检索策略,建立定制服务数据库,通过推送服务,不断为特殊用户提供动态、新颖的专题信息知识以及与之相关的文献资源、最新研究成果、网络资源信息等,做到从学科课题立项到科研成果鉴定全过程、从实验室和重点学科开始建设到今后的可持续发展全过程的跟踪服务。通过定制知识服务,提高知识服务对用户需求的支持力度。

图书馆在这一模式下提供的是最高级别的知识服务产品,增值价值最高。因此,对服务团队的组建馆员有更高的要求,馆员要有较高的知识背景和专业技能,组成真正意义上的“信息专家团队”。指定高级馆

员作为联络员,深入到课题组、重点实验室、重点学科建设组与用户交流,为用户提供咨询和指导,并学习相关专业基础知识,全面掌握各类用户的需求特点和范围,积极参加课题研究、实验室建设、学科组建活动,以便更好地了解情况、传递信息,制定合理可行的专题服务方案,从而保证知识服务的针对性、适用性和及时性,提供给用户内容新颖、时效性强、技术含量高的知识产品。

有许多可用于个性化定制服务的技术,如RSS(Really Simple Syndication),它是基于XML技术的因特网内容发布和集成技术。RSS服务能直接将最新的信息即时主动推送到读者桌面,使读者不必直接访问网站就能得到更新的内容。读者定制RSS后,只要通过RSS阅读器,就可看到即时更新的内容。

总之,个性化定制服务是一种主动服务,一种跟踪服务,一种知识挖掘服务,一种面向解决方案的增值服务。因此,在服务过程中,要紧密与用户联系,明确其知识需求,完成知识需求定位,不断跟踪用户知识需求,随时调整服务策略,最终形成知识解决方案。

参考文献

- [1] 李尚民. 图书馆信息服务与知识服务比较研究[J]. 现代情报, 2007(12): 33-34.
- [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] 廖, 麦桂芬. 近五年图书馆知识服务研究文献定量分析[J]. 图书情报工作, 2006(5): 37-39.
- [4] Lemon Nancy, Blinn Carla K. Climbing the value chain: A case study in rethinking the corporate library function and developing high performance teams[J]. Online, 1996, 20(6): 50-57.
- [5] 韩宇, 杨宝华. 论图书馆知识服务的超越用户需求策略[J]. 图书情报知识, 2004(3): 70-72.
- [6] 李家清. 知识服务的特征及模式研究[J]. 情报资料工作, 2004(2): 16-18.
- [7] 徐恺英, 刘佳等. 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.
- [8] 戎军涛. 图书馆信息服务新走向——知识服务[J]. 情报资料工作, 2006(5): 88-90.
- [9] 黎艳. 信息服务向知识服务转变的探析[J]. 图书情报工作, 2003(2): 31-34.

[作者简介] 李玉花, 女, 1968年生, 天津理工大学图书馆馆员。

孙晓明, 女, 1968年生, 天津理工大学图书馆副研究馆员。

收稿日期: 2009-09-29

