

试论图书馆知识服务

王含晖 黄珍娟

(浙江省温州市第二人民医院图书馆 温州 325000)

[摘要] 阐述当今知识经济环境下图书馆知识服务的基本内涵、特点、目的和对知识创新的支持作用,指出图书馆知识服务是提高知识创新水平的必然要求,提出实现图书馆知识服务的模式与策略,包括开发知识资源库、提高图书馆员综合素质等。

[关键词] 知识; 服务; 图书馆

A Tentative Discussion on Knowledge Service in Libraries WANG Han-hui, HUANG Zhen-juan, Library of Wenzhou 2nd People's Hospital, Wenzhou 325000, China

[Abstract] The paper describes the basic connotation of knowledge service, as well as its features, target and the function for supporting knowledge innovation under the knowledge economy environment. It points out that knowledge service in libraries is the inevitable demand for improving the knowledge innovation level, proposes the modes and strategies for realizing knowledge service including developing knowledge-based database and improving comprehensive quality of librarians.

[Keywords] Knowledge; Service; Library

1 图书馆知识服务的基本内涵与特点

1.1 内涵

图书馆知识管理的目标是实现知识服务。知识服务的主要目的是信息能够服务于人们的行动和决策,最终体现的是知识和服务的价值。传统图书馆以馆藏为中心开展服务,其服务内容是提供用户所需的文献资料。随着信息资源和用户需求的多样化和复杂化,图书馆必须更新服务内容,以信息知识的搜寻、组织、分析和重组为基础,将指导思想从满足用户需求转变为促使用户成功,把知识服务贯穿于用户解决问题的始终。知识服务是网络环境下图书情报机构面临的新课题,根据用户问题,通过

用户知识信息需求和问题环境分析,对用户整个解决问题过程提供经过知识信息的析取、重组、创新、集成而形成的恰好符合用户需要的知识产品。是指从各种显性知识和隐性知识中,针对人们的信息需要,将知识提炼出来、传输出去的过程。它关注目标和主要实现方式。

知识服务是一种以资源建设为基础的高级阶段的信息服务,也是面向知识内容和解决方案及用户目标责任驱动的服务。它所提供的知识信息资源应该是面向实际需要的、有效的和有针对性的。因此,它提供的是按知识概念体系组织的内容信息。在这个知识概念体系的框架内,各类信息都可以在数据网格的基础上,跨越不同的知识库,按知识概念和学科门类在知识信息资源之间建立起某种关联关系和超越地域限制的、巨大的、具有可扩展性的“知识网络”,从而在更广泛的范围内、更具专业化与个性化的水准上满足用户获取知识的需求。

[收稿日期] 2009-04-29

[作者简介] 王含晖,副研究馆员,发表论文 20 余篇;黄珍娟,馆员,发表论文多篇。

1.2 特点

知识服务的主要特征体现在知识挖掘、隐性知识显性化、个性化服务、知识管理等方面。它在服务方式上的特征是始终融入用户并贯穿于用户决策过程,是基于专业化和个性化的服务,是基于载体多样化的动态信息资源的系统化服务。它采用系统集成、服务集成和团队工作等多种方式进行联合、协作和协调,同时调用多种知识、资源、人和服务,因此,它是一种自主创新服务^[1]。

由此可见,图书馆的知识服务是以用户的知识需求为目标,以提供学科知识为内容,以区别服务(个性化服务)为模式,以集成共享服务为机制,以创新服务为动力,通过需求牵引及专业化和个性化服务实现不同组织之间、不同个体之间的知识共享,从而实现知识创新。

2 图书馆知识服务的目的与作用

2.1 目的

为用户提供高效优质的服务仍然是现代图书馆的宗旨,是图书馆永恒的主题。图书馆实施知识管理最根本的目的也是为了更好地满足用户在知识经济时代和网络信息环境下对信息知识的各种需求。图书馆作为专门以各种载体文献向社会提供知识服务的组织机构,它融于整个社会创新体系之中,是启动社会知识创新工程的要素之一。它的主要职能不是本身创造知识,也不是自身利用知识,其根本任务是要通过对文献知识的组织,把知识与社会联系起来,起到知识交流的中介作用,成为社会知识利用和知识创新的桥梁。

2.2 作用

图书馆知识服务一是使图书馆顺应知识经济社会发展趋势。图书馆以知识服务社会,为促进知识经济发展、推动社会进步服务,从而提高图书馆形象。二是实现图书馆工作转型。知识服务的主要基础是文献信息资源,但知识服务又不同于传统的信息服务,因而知识服务通过促进图书馆结构改变、

改善服务内容和促进知识开发利用来实现图书馆工作重心的转移。三是提高服务水平。四是充分调动图书馆工作人员的积极性、主动性和创造性。

3 图书馆知识服务是提高知识创新水平的必然要求

3.1 知识创新能力决定图书馆的竞争水平

知识经济条件下的竞争是知识和知识创新能力的竞争,但更深刻的是组织核心能力的知识含量和如何不断发展核心能力知识含量的竞争。组织通过构建自身核心能力可营造自身持续发展的竞争优势,正是这个核心能力保障了产品和服务的竞争力,创造了主要的社会贡献、利润来源和市场地位。市场竞争是基于核心能力的竞争,核心能力是竞争优势之源。

3.2 知识服务水平决定图书馆的地位

在知识经济时代,图书馆的地位与作用将取决于图书馆能否向用户提供有效的知识服务,在于是否具备利用广泛的信息资源为用户创造知识价值的的能力。而图书馆传统的信息服务只提供具体信息、数据或文献。这种服务的核心能力主要体现在文献组织、检索与传递,显然难以显示有效知识含量,难以适应知识经济发展和知识创新的需求,难以有效切入用户知识应用和知识创新的核心过程。因此,图书馆必须将核心能力定位于知识服务,即通过对知识信息的析取、整合、集成、创新而形成知识服务的核心能力,从而提供能够有效支持知识创新的服务。

4 图书馆实现知识服务的模式与策略

4.1 知识服务的模式

知识服务是以信息知识的搜寻、组织、分析、重组能力为基础,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。目前知识服务出现了蓬勃的生机,涌现了多种服务模式,如:结构化参考服务

模式、专业化咨询团队模式、个性化信息导引服务模式、顾问公司模式(团队化信息服务模式)、知识管理服务模式。

4.2 知识服务是一种基于内容的专业化的垂直服务

它要求图书馆员具有学科专业参考咨询工作专长,在服务中参与用户的研究过程,融于用户之中,根据用户的需求,动态地、连续地提供服务。由于知识服务更强调馆员利用自己的知识和能力来帮助用户解决问题,因此,馆员要与时俱进,不断学习,不断充实自己的知识体系,帮助用户获得成功。知识服务是从各种显性知识资源中,针对人们的需要将知识提炼出来的过程,它是以资源建设为基础的高级阶段的信息服务。

4.3 开发知识服务所需的知识资源库

利用智能化手段,挖掘蕴藏于大量显性信息中的隐性知识。从全文数据库中提炼出能够明确表达一个知识内容的知识元,形成网络化知识元数据库,并通过链接,为用户提供内容广泛的知识网络。面向特定类型的机构和群体,采集各类知识信息,开发个性化、专业化知识库。

4.4 知识服务需贯穿用户解决问题的全过程^[2]

知识服务贯穿用户知识捕获、分析、重组、应用的全过程。用户的创新活动是一个动态的、连续的过程。用户在找到或形成解决方案以及解决问题的过程中,随着创新活动的不断深入,将会碰到新的情况,出现新的问题。针对新情况、新问题,就会有新的信息需求。因此,知识服务是动态的和连续的服务,而不是一次性提供知识信息就能完成的服务。在服务过程中,随时根据用户在形成或找到

解决方案和解决问题的过程中所遇到的情况和问题,不断地进行信息搜集、加工、重组工作,挖掘出有效的知识,持续地提供给用户使用,帮助用户解决他们的知识和能力所不能解决的问题,推动知识创新的进程。

4.5 知识服务有赖于图书馆员综合素质的提高^[3]

知识服务是一种面向内容的专业化的服务,要满足用户知识需求,只有在能够揭示文献的内容即知识的时候才能实现。只有了解大型知识库内容、数据结构和检索方法,具备知识导航能力的高素质馆员才能去揭示各种学科知识。因此,图书馆必须培养大批复合型的高素质专业人才,采取行之有效的人力资源管理方式,制定一系列切实可行的人事管理制度,如:人员聘用、职业培训、奖惩制度等,充分调动馆员的创造性和能动性,激励馆员用自己的智慧和能力为用户开展知识服务。把具有知识和技术的人才从事务性工作和常规管理工作中解放出来,让他们利用自己的知识、技术、能力和智慧进行深层次的知识组织、管理和开发。

图书馆要为知识服务培养既具备相应的基本技能和基础知识,又具有必要的背景知识和学科专业知识,同时具有丰富的想象力、创造力和动手开发能力的知识导航员。在知识经济时代,实施知识管理,走知识服务之路,这是图书馆事业发展的必然趋势。

参考文献

- 1 姜永常. 知识创新与知识服务 [J]. 图书与情报, 2001, (1): 24-26.
- 2 张玉珍. 知识创新与图书馆知识服务 [J]. 情报资料工作, 2005, (2): 81-84.
- 3 沙淑欣. 图书馆知识服务研究回顾 [J]. 山东图书馆季刊, 2006, (3): 19-22.