

和谐视野中医学高校图书馆知识服务探析

程 鸿 李红军

(内蒙古医学院图书馆 呼和浩特 010059)

〔摘要〕 阐述和谐视野中知识服务的内涵及特征, 分析医学高校图书馆开展知识服务的客观条件及具备的优势, 探讨医学高校图书馆知识服务模式, 即构建专业化、用户自主化和个性化的知识服务模式, 实现医学高校图书馆资源、技术和服务的集成, 使得信息资源得到更深层次的开发和利用。

〔关键词〕 图书馆; 高等学校; 知识服务; 信息服务

Discussion and Analysis on Knowledge Service in Medical College and University Libraries in the View of Harmony CHENG Hong, LI Hong-jun, Library of Inner Mongolia Medical College, Hohhot 010059, China

〔Abstract〕 The paper describes the connotation and features of knowledge service in the view of harmony, analyzes the objective conditions and advantages for launching knowledge services in medical college and university libraries, discusses the modes of knowledge services, namely, exploring specialized, user self-service and personalized knowledge service modes so as to realize the integration of resources, technologies and services and help the further development and utilization of information resources.

〔Keywords〕 Library; Colleges and universities; Knowledge services; Information services

“以人为本”是图书馆的核心与灵魂,也是和谐社会的推动器。和谐社会的本质特征就是“以人为本”,最大限度地满足人的需要,实现人的权利、身心自由和全面发展。图书馆作为信息资源存储与服务中心,在长期积累的资源优势和工作中形成的“以人为本”的服务理念,促进读者品格、意志、观念的完善,使其形成积极健康、宽容和关注他人的心态,为营造和谐校园和和谐社会发挥着积极作用^[1]。新形势下医学高校图书馆如何实现从信息服

务向知识服务的跨越,建立具有自身特色的知识服务模式,全面提升人本化的服务质量和水平,成为医学高校图书馆实现可持续发展的重要课题。

1 和谐视野中知识服务的内涵及特征

1.1 内涵

知识服务是一种有效支持知识开发和知识共享的服务,其依托现代信息技术,通过对知识的全面获取、分析、重组、定制、挖掘和传递,面向用户所面对的问题和环境,为用户提供科学、系统、有效的问题解决方案^[2]。

和谐视野中的知识服务,突出从用户实际的信息需求和所处的信息环境出发,其核心在于知识创新过程,在显性知识的加工中,对隐性知识进行挖掘和共享,形成智力型的知识产品;并强调专业人员和用户的共同参与,关注的重点从信息本身扩展

〔修回日期〕 2009-10-22

〔作者简介〕 程鸿,副主任,副研究馆员,发表论文10余篇,研究方向为信息检索及教学、医学查新、资源共享馆际互借、数字图书馆建设;李红军,馆长,副教授,发表论文10余篇,研究方向为图书馆管理、信息管理、图书馆数字化建设、特色文献开发。

到服务过程,实现“一站式”的综合服务。是对信息资源的深层次开发和利用,也是信息服务的高级阶段。

1.2 特征

(1) 用户目标驱动的服务 知识服务是图书馆满足用户信息需求的活动。医学高校图书馆一切服务要以用户为中心。图书馆研究用户的知识需求,根据用户问题和问题环境对海量的知识信息进行分析、重组来形成符合用户需求的知识,以达到用户满意为其服务目标,以解决用户问题为其服务的宗旨。

(2) 全程化、一体化的服务 知识服务是一个动态的、连续的过程。用户需求是受环境影响而不断变化的,为用户提供知识服务的过程,就是馆员解决问题的过程,通过与用户的交流互动最终形成解决问题的方案。

(3) 个性化的服务 知识服务是面向用户的服务。为满足用户特定的信息需求,需根据用户提出的特定问题和具体要求提供知识产品,要为其量身定做,满足其个性化需求。

(4) 知识增值和创新的服务 知识服务为用户提供的不是简单的知识堆积和信息获取方式,而是经过加工、创造进而实现知识增值的新知识,是可以解决用户问题的具体方案^[3]。

2 医学高校图书馆开展知识服务的优势

2.1 知识资源基础

和谐社会更加关注人的身心健康。作为医学文献信息资源中心的医学高校图书馆,拥有丰富的显性知识资源和较好的隐性知识资源基础。图书馆工作人员是图书馆知识资源搜集、加工、管理、传播的主体,积累了丰富的工作经验、专业知识、检索技能等丰富的隐性知识资源。同时用户在使用过程中,通过与工作人员的交流沟通也成为隐性知识资源的提供者。医学高校师生及各类人才是极为丰富的隐性知识资源^[2]。

2.2 用户需求基础

医学高校师生对所获取的知识内容的数量和效用程度、知识被挖掘的深度和技术手段、知识被加工和整合的程度等方面的要求越来越高,需求越来越呈现出个性化、专业化的特征,原有的文献和信息服务已无法满足读者需求。因此,医学高校图书馆必须重新定位图书馆的服务工作,引入知识服务型管理服务理念。

2.3 技术条件基础

随着计算机、通信、网络等现代信息技术在图书馆管理与服务工作中的广泛应用,图书馆的馆藏资源体系结构发生了很大变化,已从传统的印刷型文献资源(纸质的图书、期刊、报纸等)扩展为以计算机、网络为依托的数字化文献信息资源(各种期刊数据库或电子图书数据库、网络文献信息等),为资源的加工、整合和重组提供了条件,尤其是跨库检索技术、数据挖掘技术等的应用,拓展了医学高校图书馆的服务空间和服务形式,也进一步奠定了知识服务基础。

2.4 服务工作基础

医学高校图书馆丰富的馆藏资源和先进技术设备的运用,已经使医学高校图书馆从单纯的手工文献服务发展为信息服务,例如建立馆藏文献机读目录、馆藏信息资源检索服务、文献全文和数字化超文本信息资源服务等。许多已开展科技查新、定题服务和用户培训等初步的知识服务。为最大限度地满足读者的需要,开展知识服务积累了经验、奠定了基础^[4]。

3 医学高校图书馆知识服务的模式

3.1 知识服务的目标

医学高校图书馆知识服务就是以用户与图书馆之间的互动关系划分,构建专业化、用户自主化和个性化服务的知识服务模式。实现医学高校图书馆资源、知识、技术和服务的集成。资源集成:即将

本地资源、商业数据库资源、联合资源、虚拟资源进行集成；知识集成：将馆员的隐性知识与资源的显性知识进行集成；技术集成：即对知识发现、数据挖掘、资源整合、检索技术、知识传递等方面技术进行集成；服务集成：即将传统的、单向的服务与主动的服务进行集成，以整体化的信息资源保障体系，为用户提供“一步到位”的面向主题的知识服务。最终为用户提供一种便捷的、个性化的、适时的、系统的、高智能的、解决问题的知识服务^[5]。

3.2 专业化服务模式

(1) 层次化服务模式 医学高校图书馆的用户群大体可分为 3 层：基础教师读者群和本科学员读者群；承担研发型教学、科研任务的教师读者群（即各学科骨干读者群）和硕士研究生读者群；承担创新型教学、科研任务的教师读者群（即各学科带头人读者群）和博士研究生以上读者群。随着用户群层次的提高，其要求提供的知识服务内容也不断增加。

知识服务按照对信息、知识加工整理的程度分为 3 个层次结构：第 1 层指对知识资源进行有序化处理阶段，提供的服务主要有馆藏信息提供、馆藏资源检索咨询、馆际互借、用户借阅等；第 2 层指对知识资源进行整合重组阶段，提供的服务主要有专题信息服务、科技查新、课题检索、定题服务、用户培训服务等；第 3 层指对知识资源进行提炼创新阶段，提供的服务主要有决策型参考咨询、专题情报调研、项目可行性论证等。因此，高校图书馆应根据高校用户群的不同层次，提供相应的知识服务^[6]。

(2) 信息咨询服务模式 信息咨询是高校图书馆必备的基础服务项目，也是开展知识服务的重点。高校图书馆通过传统的咨询台和数字参考咨询实现信息咨询。传统的咨询台广泛接受并解答用户问题，为用户提供一个开放的、可接近的利用环境。数字信息服务是在虚拟环境中馆员利用网络工具直接或间接“面对”用户、即时（或规定工作日内）回答用户提问的形式^[7]。

(3) 学科化知识服务 专业化咨询团队模式是

专业化知识服务的具体运营模式，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。专业化咨询团队模式是以具备医学专业知识的咨询人员深入到医学专业领域，以便为医学专业团体和个人提供更为有效的信息和知识服务。学科馆员制度就是这种模式的最佳体现。它是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。有针对性地为教师和学生利用图书馆提供帮助，为其项目研究提供深层次的服务^[8,9]。

3.3 用户自主化服务模式

用户自主化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，获得馆藏信息、数据库资源的题录或全文以及相关网络资源的地址等。从知识转化的角度，检索服务实现了知识的内化和融合，即用户将所获取的文献资源进行分析、研究转化为自身的隐性知识，经过用户的应用，产生创新，实现知识的融合。

用户自我服务模式建立在比较完善的智能知识服务系统和用户具备自我服务能力的基础之上。这种模式节省了图书馆资源，能使专业的咨询人员从繁琐的低层次问题中解脱出来，集中精力完成高层次、研究性的知识服务。

3.4 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。是以用户为主轴展开的，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“个人数字图书馆”，也可为专家、课题建立 Web 网站，为用户提供学科信息服务等^[10]。

（下转第 91 页）