

知识经济时代高校图书馆的知识服务

王玉香

(辽宁科技大学图书馆,辽宁鞍山,114051)

摘要:论述了知识经济时代高校图书馆面临的挑战和机遇,介绍了知识服务的内涵和特点,探讨了高校图书馆实施知识服务的优势和实现知识服务的方式。

关键词:知识服务;高校图书馆;知识经济

中图分类号:G258.6

文献标识码:A

知识经济时代是一个充满竞争的时代,图书馆面临着机遇和挑战。知识经济的兴起,使信息与知识成为经济社会发展中极为重要的要素,而网络化、电子化的发展则使信息的产生、传播、共享得到极大的提高。

1 高校图书馆面临的冲击与机遇

随着经济的发展,社会步入知识经济时代,知识成为社会发展的驱动力,成为创造财富的主要资本。高校无论教师还是学者,他们都要按照社会对人才的需求提高自己、塑造自己,从而得到立足和发展的机会。传统的图书馆服务只侧重于信息的收集、加工、整合、存储和传递的基本职能,仅局限于为人们提供显性知识的管理与服务,而对如何激发人的创造性,对人所拥有的隐性知识的挖掘还不足。高校图书馆作为知识提供和信息服务的源泉,这种被动的传统的服务方式显然满足不了高校知识型人才对知识信息获取的需求。在这一问题的解决过程中,为图书馆提供了极好的机遇。如何抓住机遇调整自身的定位,进行变革,走向知识服务,这不仅关系到图书馆今后的地位与发展,更是图书馆命运的大问题。因此,高校图书馆必须走知识服务的道路,以适应时代对人才的需求。

2 知识服务的内涵和特点

2.1 知识服务的内涵

知识服务(knowledge service)衍生于知识密集型服务(knowledge-intensive services, KIS)、知识密集型服务业(knowledge-intensive business services, KIBS)。图书馆的知识服务

是指图书馆以知识信息的搜索、组织、析取、集成等为基础,通过与读者的交互过程,进行知识信息的跟踪、搜集、分析、整理、揭示,提供特定读者所需的支持知识应用和知识创新的服务。知识服务是高层次的信息服务,这种知识服务实际上是用智慧并结合读者的需求所做的知识含量比较高的信息服务。知识服务是以用户为中心的人性化的服务。

2.2 知识服务的特点

2.2.1 知识服务是用户目标驱动的服务

知识服务关注的焦点和最后的评价不是是否提供了信息,而是是否通过服务解决了用户的问题。

2.2.2 知识服务是面向内容的服务

知识服务根据用户提出的问题和环境进行用户需求分析,制定信息的析取方案。通过信息的析取和重组找出各知识结构之间隐含的关系或联系,形成符合用户需要的知识产品,并对知识产品进行质量评价,最后将知识传递给最需要的用户。通过用户的认知,实现对新知识产品的利用。

2.2.3 知识服务是以增值和创新为目标的服务

知识服务要求分析用户的实际任务,搜集选择各种信息,对信息客体中的知识要素进行结构上的重组,为用户提供经过加工整序后的新的知识产品,这一切都是知识信息增值的结果。知识服务关注和强调利用自己的知识和能力,对现有信息进行加工,形成新的具有独特价值的知识产品,帮助用户解决自身难以解决的问题,使服务或产品成为用户完成任务的重要组成部分。知识服务人员通过发挥自主的管理能力、研究能力和创新能力为用户提供创造性的服务,以提高用户的知识应用的创新效率,

2008(11):84-85.

[4] 徐婷.开发过刊文献 提高期刊利用率[J].农业网络信息,2009(3):47-48.

(实习编辑:薛 艳)

第一作者简介:张 迪,女,1979年12月生,2005年毕业于海南大学会计学专业,助理馆员,海口经济学院图书馆,海南省海口市国兴大道,570203.

Talking about the Present Situation of and Countermeasures for the Management of Back Issue in University Library

ZHANG Di

ABSTRACT: This paper analyzes the current problems existing in the management and utilization of back issue resources in university library, and puts forward some new methods for increasing the utilization rate of back issue resources of university library.

KEY WORDS: university library; back issue resources management; utilization rate of resources

充分体现了知识服务的创新价值。

2.2.4 知识服务是基于专业化和个性化的服务

专业化要求按照专业领域和特定课题来组织和实施服务,保证知识服务质量。个性化服务要求针对具体用户的具体要求和过程提供知识服务,保障对用户的了解和联系,对用户决策过程进行跟踪和全面信息服务。

3 高校图书馆实施知识服务的优势

目前,国内外许多咨询机构、内容提供商等也在着力研究和开展知识服务,与他们相比,高校图书馆在开展知识服务方面有其他类型机构无法比拟的优势。

3.1 信息资源优势

随着近几年国家投入的增加,高校图书馆经费有明显的改善,网络信息资源得到了较大完善。随着电子出版物包括网络型、光盘型、多媒体型出版物的迅速增长,电子化、数字化资源成为图书馆馆藏的主体,高校图书馆还可以通过馆际互借等手段为读者提供非馆藏文献信息资源,这些都为高校图书馆开展知识服务提供了充足的资源储备。

3.2 人才和技术优势

高层次的专业参考咨询人员是开展信息服务最根本的基石,没有这一必备的软件基础,信息服务只能是空中楼阁,根本无从谈起,拥有一批专业水平较高的网络维护、软件开发人才,为图书馆开展网络信息服务提供了必备的物质和人员条件。

3.3 基础设施优势

相对于其他信息机构而言,图书馆在网络设施建设和计算机普及程度上均有其明显的优势,大多数高校图书馆都建立了多媒体电子阅览室,读者可在馆员的帮助下接受远程服务。

3.4 品牌优势

作为高校的文献情报中心和科技文化活动中心,高校图书馆每天都有成千上万的读者来这里读书看报,学习、研究。高校图书馆能够以优质完善的服务,快捷地满足读者的需求,以高质量的信息效果、高水平的信息服务技术来吸引和留住新老读者,从而使高校图书馆在激烈的竞争中能够更好、更快地向前发展。

4 高校图书馆实现知识服务的服务方式

知识经济时代,高校图书馆需要什么样的知识服务?笔者认为,高校图书馆知识服务是图书馆运用知识资源和智慧开展的高层次信息服务。信息服务是以规范化的信息资源收藏和组织为标志的服务,信息服务很大程度上是从工作的对象出发的,我们过去的工作对象是文献,所以叫文献服务,现在的工作对象是信息,我们叫信息服务,而知识服务在某种意义上不是从工作对象出发的,不是提供了知识就是知识服务。知识服务是从工作方式的角度出发的,是知识型的服务,是知识化的服务。可以说知识服务是信息服务的高层次阶段,是知识含量高的服务。

4.1 个性化定题服务

个性化定制服务是指能满足用户的个性化需求的服务。服务人员根据用户提交的信息需求,搜集、组织、整合符合个性化需要的信息资源,然后利用频道推送、电子邮件或建立用户个人网页等方式传递给用户。在服务的过程中,不仅要定期向用户推送最新文献、定题资料等,还要跟踪用户的使用情况,分析其检索要求,协助用户形成个性化信息资源系统,实现用户个性化的个人资源存储、管理和收集,使服务贯穿于用户信息搜集、分析和应用,直至解决问题的全过程。根据用户较为集中的信息需求而自主开发专业课题,这可根据高校学科建设的重点来选定。要整合专

业课题资源,应建立该项目的资源课题整合小组,成员主要由学科馆员及学科专家组成,学科馆员实施资源整合,学科专家指导资源整合。学科馆员利用先进的网络技术收集、鉴别、整理、筛选、加工原始信息,形成二次或三次资源信息。在信息整合过程中,应随时保持与用户特别是该项目专家的互动联系,以保证信息资源整合目标的准确性和专业性。通过信息定制服务、信息推送服务等不断为科研课题提供动态、新颖的专题信息知识,包括与课题相关的文献资源、该课题的最新研究成果、网络资源信息等,做到从课题立项到科研成果鉴定全过程的定题跟踪服务。

4.2 专题数字资源服务

编制专题数据库是开展知识服务的重要手段。专题数据库的建设应突出以下方面:一是体现学校专业特点。二是根据国内外科学研究的动向,着眼于长远需求,收集研究最新科技进展动态,特别是对突破性创新进行超前分析和科学预测,剖析新学科、新技术的生长点,为科技人员进行创新性研究提供素材。三是围绕地方经济和社会发展的需要,推出特色专题服务;结合资源和学科优势,开发具有地域特色、学科特色、信息特色的专题网络信息资源库。我校先后推出了辽宁科技大学学位论文数据库、外文核心期刊快译数据库、高等教育信息摘编数据库、科技信息摘编数据库等自建特色数据库,为广大师生提供了及时、准确的专题信息。

4.3 学科信息导航服务

学科信息导航服务是对学科及相关学科知识进行归纳与组合,即对学科知识进行序化与优化,通过学科专业网站,全方位地对学科资源进行集成与揭示。一是馆藏信息资源的揭示:与该学科相关的新书介绍、新书通告、核心期刊和专业期刊名录、外刊刊名与篇名等;编制针对不同读者的各学科导读目录体系,将本馆所藏的各学科的重要文献目录收入其中;提供跨库检索功能,提供集成的统一平台,根据学科与主题将中外文期刊刊名链接到同一个检索界面,全方位揭示馆藏电子资源。二是建立网络导航库:利用搜索引擎进行搜索,找到有价值的网站,包括学术性网站、信息网站、机构团体、学术会议、权威人士等,通过筛选、评估,将收集到的相关网页标引、下载、分类,进行有效链接,并按照统一格式对网站进行客观地描述,并给予公允的评价,形成便于浏览与检索的学科导航库,指引用户利用网络资源。因特网上的节点一般以主题加以分类,按照方便用户的原则,引导用户到特定的地址获取所需信息。

参考文献

- [1] 谈红玲. 新网络环境下的图书馆知识服务[J]. 现代情报, 2007(8): 127-128.
- [2] 李现庭. 图书馆知识创新服务[J]. 情报杂志, 2007(8): 143-145; 148.
- [3] 张秀芳. 浅析网络环境下高校图书馆个性化信息服务[J]. 科技情报开发与经济, 2007(1): 51.
- [4] 罗跃娣. 现代高校图书馆信息服务创新[J]. 大学图书馆学报, 2007(4): 55-58.
- [5] 沙淑欣, 淑俐. 从实践工作者的视角看图书馆知识服务[J]. 情报资料工作, 2007(1): 103-105.
- [6] 李梅. 人力资源——知识服务的保障[J]. 图书馆论坛, 2006, 26(5): 93-95.

(责任编辑:薛培荣)

第一作者简介:王玉香,女,1963年生,2004年毕业于清华大学(硕士),副教授,现为辽宁科技大学图书馆副馆长,辽宁省鞍山市千山中路185号,114051. (下转第30页)

高校图书馆应重视用户网络信息获取和利用能力的培养,用户的信息能力决定了其获取信息的效果。图书馆需要与校教学主管部门协商,搞好“信息检索”的教学工作,以各种形式的培训班、讲座、网上咨询、网上图书馆利用指南等为辅助教学形式,针对用户需求对教师、研究生和本科生进行教育,理论教学结合实际操作,培养用户计算机操作和网络知识、对信息的分析开发与利用能力,强化用户的信息意识。

3.3 为用户提供知识服务^[9-10]

了解用户的信息需求,是做好信息服务的前提和首要条件。图书馆的管理者必须牢固树立“以人为本”的管理思想,开展个性化信息服务。图书馆不仅要了解用户的信息需求(如本校不同的专业方向、承接课题情况及本校的重点学科建设),还要了解用户利用现代信息技术获取信息的能力和水平。在满足广大师生文献借阅和一般咨询的基本信息需求外,图书馆可以开展个性化和专业化的特色服务,实现服务内容、方式和时空的个性化,以更好地满足用户的特殊需求,并适时调整服务对策,提高服务质量,推动高校图书馆向深层次、全方位、高质量的信息咨询服务发展。

网络缩短了图书馆与用户之间的距离,也减少了查询、检索、传递信息的时间,但选择信息的难度却在增加。图书馆可以充分发挥自身优势,帮助用户从繁杂的信息海洋中鉴别知识,并利用知识解决问题,即为用户提供“知识服务”。知识服务不只是为用户提供信息,还要为用户解决知识和能力所不能解决的问题,这要求馆员在信息加工过程中认真分析信息的知识含量,去粗取精,去伪存真,以有用的信息进行服务。目前,图书馆开展的信息咨询服务距离知识服务还存在一定的差距,但知识服务将使用户和图书馆之间的关系更密切,是未来图书馆服务的核心工作,也是图书馆提高服务质量、在挑战中立于不败之地的一大机遇。

4 结语

在网络环境下,高校图书馆的信息服务呈现方式多样化、信息资源的网络化和特色化、信息用户的社会化和需求的多样化等特点。图书馆具有丰富的文献资源、现代化的技术设备和服务

手段、高素质专业队伍,这些都为高校图书馆开展信息服务提供了重要条件。图书馆管理者需要牢固树立并真正贯彻“以人为本”的管理思想,既要充分调动图书馆员工的工作积极性,发挥他们的创造潜能,也要贴近和满足读者的需求,调动读者的能动作用,而读者对图书馆的使用率、满意度将决定着图书馆的生存空间和发展趋势。

参考文献

- [1] 黄炜宇. 数字图书馆个性化信息服务浅谈[J]. 现代情报, 2007, 27(10): 81-83.
- [2] 马费成. 信息管理学基础[M]. 武汉: 武汉大学出版社, 2002: 15-24; 219-247.
- [3] 刘娟. 试论高校图书馆开展社会化服务[J]. 农业网络信息, 2009(2): 54-56.
- [4] 邓丹. 网络环境下的高校读者需求与信息服务[J]. 科技情报开发与经济, 2009, 19(5): 35-37.
- [5] 杨有瑞. 网络环境下图书馆文献资源共享及对策[J]. 图书情报学, 2005(5): 93-94.
- [6] 习万球. 网络环境下用户需求与图书馆服务模式创新研究[J]. 图书馆, 2009(1): 78-81.
- [7] 高彩勤. 新形势下高校图书馆的服务理念[J]. 科技情报开发与经济, 2009, 19(5): 13-14.
- [8] 杨倩, 杨璐露. 高校图书馆信息服务新模式的探索[J]. 兰台世界, 2009(2): 70-71.
- [9] 李洁红. 网络环境下高校图书馆个性化服务模式的构建[J]. 现代情报, 2009, 29(2): 25-27.
- [10] 钱红. 网络环境下高校图书馆个性化信息服务探析[J]. 图书情报工作, 2008, 52(12): 103-106.

(责任编辑:李敏)

第一作者简介:李明子,女,1966年4月生,2007年毕业于东南大学,馆员,南京林业大学图书馆采编部,江苏省南京市,210037.

Research on the Information Service of University Library under the Network Environment

LI Ming-zi

ABSTRACT: This paper introduces the connotations and features of information service of university library under the network environment, and probes into some measures for university library's developing further the information service under the network environment.

KEY WORDS: university library; information service; network environment

(上接第28页)

The Knowledge Service of University Library in Knowledge Economy Era

WANG Yu-xiang

ABSTRACT: This paper discusses the challenges and opportunities faced by university libraries in knowledge economy era, introduces the connotations and characteristics of knowledge service, and probes into the advantages of university libraries in implementing knowledge service and the modes of realizing knowledge service.

KEY WORDS: knowledge service; university library; knowledge economy