

对加强图书馆知识服务的思考

毛玉琪

(国际关系学院 图书馆, 北京 100091)

摘要: 知识服务作为对信息资源进行深层次开发和利用的一种先导性研究活动,在知识经济时代的地位和作用越来越重要。图书馆作为最主要的文献信息源,应改变服务观念,通过对信息资源的深度开发和改进管理手段,增强其知识服务能力,提高服务水平,成为知识服务的主要基地。

关键词: 知识经济;图书馆;知识服务

中图分类号:G25 **文献标识码:**A **文章编号:**1004-3489(2001)03-0078-03

进入21世纪,知识作为经济发展直接驱动力的作用更加突出,世界正步入一个以科技为导向的知识经济时代。图书馆作为知识的宝库和信息的集散中心,如何抓住知识经济时代带来的新的发展机遇,充分提高和发挥其知识服务功能,是现代图书馆事业发展面临的重要挑战和问题。

一、知识经济与知识服务

“知识经济”是20世纪90年代提出的新经济概念。1996年,国际经济合作与发展组织(OECD)在《以知识为基础的经济》的年度报告中提到:“知识经济(Knowledge Economy)是指建立在知识和信息的生产、分配和使用基础上的经济。”知识经济是和农业经济、工业经济相对的一个概念,用以指当今世界上一种新型的、富有生命力的经济,是人类社会进入计算机信息时代出现的一种新经济形态。可见,知识经济是以信息和知识为基础的,是相对于以土地资源为基础的农业经济和以能源、原材料为基础的工业经济提出来的。知识经济作为一种新型的经济发

展模式,与传统的农业和工业经济相比,以知识为基础,通过知识的不断创造和增值来创造财富和推动经济持续快速发展。人类进入信息时代,知识经济的作用和地位已越来越突出。因此,知识经济的概念一经提出,便引起世界各国的普遍重视和响应。

知识服务是在知识经济背景下提出的一种新的观念。按一般理解,知识来源于信息,知识是信息升华的成果,是一种浓缩了系统化的信息。因此,知识服务不是一般的信息服务,而是带有先导性的一种研究活动,是对信息资源的深层次开发和利用。知识服务的对象往往是决策机构、科学研究课题组或研究者个人,它以信息的搜寻、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。因此,知识服务这种服务对促进知识的传递、利用和转化具有非常重要的意义。

知识经济时代的到来使知识服务的需求变得更加重要。在传统经济发展中,大量资本、设备等有形资产的投入起决定性作用,而在知识经济中,智力、知识、信息等无形资产的投入起决定性作用。而且,

知识作为资源的重要特点是其使用价值的非一次性,它可以增值和创新,成为永不衰竭的资源。因此,知识的生产、创新、传播和应用成为经济社会发展的核心,知识成为巨大的财富来源。知识经济直接依赖于知识或有效信息的积累和利用,它是信息化的经济,其核心是知识和信息的生产、分配和使用的速度,决定着社会经济与科技的发展速度。知识服务作为知识生产、创新和应用的重要环节,一方面随现代信息技术高速发展变的更为迅捷有效;另一方面作为知识经济中的一个重要内容,其经济价值的开发有着巨大潜力。

二、图书馆知识服务的功能与特点

图书馆的传统服务主要是流通服务、信息服务。流通服务是指借阅原始文献的服务,即文献资源服务;信息服务主要体现在文献组织、检索与传递。但进入知识经济时代,图书馆作为文献信息集中的知识宝库,应该成为知识服务的重要基地。从发展趋势看,图书馆的知识服务是以信息需求为导向,以文献信息的开发为主导的信息实践活动。

传统信息服务的基点、重点和终点是信息资源的获取和传递,评价标准是“我是否提供了您需要的信息”。而知识服务要求按照服务对象或用户的需求,动态地搜寻、选择、分析、利用各种信息和知识,具有研究功能,其本质是知识创新过程,它关注的焦点和最后的评价在于“是否通过我的服务解决了您的问题”。

传统信息服务则是基于用户简单提问和基于文献物理获取的服务,知识服务则非常重视对特定用户需求的分析。根据服务对象或用户解决问题的需求,对信息资源作多种深层次的知识开发,通过信息的分析和重组精选出有用的知识,形成各种符合需要的知识系列产品,并提供给各种专门用户,它是面向知识内容的服务。

知识服务是面向解决方案的服务,它关心并致力于帮助用户找到或形成解决方案。由于信息和知识的作用最主要地体现在对解决方案的贡献,解决

方案的形成过程又是一个对信息和知识不断查询、分析、组织的过程,因此知识服务将围绕解决方案的形成和完善而展开。与此对应的传统信息服务则仅满足于具体信息、数据或文献的提供。而且,知识服务是贯穿于用户进行知识捕获、分析、重组、应用过程的服务,根据用户的要求动态地和连续地组织服务,而不是传统信息服务的基于固有过程或固有内容的服务。

图书馆开展知识服务的效果不只是一要看为经济建设提供了多少知识产品,更要看所提供知识产品的经济价值,看经济建设的最终产值。它关注和强调利用自己独特的知识和能力,对现成文献进行加工形成新的具有独特价值的信息产品,通过知识和专业能力为用户创造价值,通过显著提高用户知识应用和知识创新效率来实现价值。

随着图书馆管理自动化进程加快,包括计算机技术、多媒体技术、网络技术、通信技术等在的现代信息技术得到广泛应用,为图书馆提高知识服务的工作效率提供了良好基础。利用信息技术来进行信息的开发、重组与传播,并以最快的速度把适用的知识产品提供给用户,是现代图书馆发展的趋势。

三、加强图书馆知识服务的措施

当前我国图书馆对知识服务的认识还不够深入,知识服务水平也普遍较低,还难以满足用户需求,如何提高知识服务能力已成为当前图书馆面临的重大问题。为此,图书馆在许多方面的工作有待加强和完善。

深加工馆藏文献信息资源是加强图书馆知识服务能力的前提和基础。图书馆收藏了众多古今中外丰富的文献信息资源,尤其是高校图书馆更是具有专业性、系统性、完整性等特点。由于受到资金、人才、设备等方面的限制,目前我国大多数图书馆的日常工作仅限于对书刊的分类、编目、流通等工作上,没有深入地对文献信息内容进行揭示和报道,开展有目的的、有针对性的知识服务较少,处于低层次的文服务,没有很好地发挥图书馆的知识服务职能。

图书馆的工作重心应由原来的提供文献服务逐步转移到提供知识服务上来,组织专门人员有计划、有目的、系统地馆藏文献信息资源进行深加工,由提供文献书目深入到提供文献信息内容,建立书目、专题索引、题录、文摘等二、三次文献数据库,建立读者人才库、项目数据库、专利和最新科技成果数据库、硕士博士论文全文数据库等,形成自己的知识产品,向广大读者提供中、高层次的知识服务。

提高和完善图书馆的现代化管理手段是加强图书馆知识服务能力的有力措施,也是知识经济时代对图书馆事业发展的要求。随着科学技术、多媒体技术、数据库技术、信息处理技术和计算机网络技术的迅速发展,电子文献大量涌现,在馆藏中所占比例日益增大。而且,网络已成为人们获取信息的主要途径之一。因此,图书馆要积极采用新技术,使服务手段现代化,不仅要有效地利用网上资源,而且要大力开发网上资源,逐步走向网上服务。图书馆的现代化管理和信息网络化使知识服务的范围得到广泛深入的延伸,在知识经济时代,图书馆没有比较完善的网上服务,就不可能为社会提供高效的知识服务。

在常规流通服务、信息服务基础上,发展信息咨询及专题、定题服务是拓宽图书馆服务领域和功能的重要途径。信息咨询既可利用已有的文献及检索工具进行一般性的问题咨询,也可以向读者提供获取信息的方法与途径的指导性咨询。充分利用丰富的馆藏信息资源和现代化的管理手段,有效地开展咨询服务,应该成为图书馆的基本功能之一。

开展专题、定题服务是图书馆知识服务走向成熟的重要标志。专题服务是指针对用户临时提出的某一具体项目进行专题索引编制、文献提供等,为用

户提供一套完整的专题信息资料;定题服务是针对用户在一段时间内的研究课题或攻关项目的信息服务,包括为用户提供可行性研究报告、专题文献索引、原始文献提供、专题信息调研等。专题和定题服务的开展使信息服务工作从传统的被动分散性发展到了理想的主动参与型知识服务,使图书馆服务工作更具针对性、主动性和创造性。

图书馆的知识服务是对文献信息深层次的开发,其服务能力和服务水平的高低取决于信息服务人员的素质,培养和形成一批高素质的信息人才是加强图书馆知识服务能力的关键。尤其高校图书馆的服务对象主要是广大教师、科研人员、大学生、研究生等,他们都是具有较高文化水平和专业知识的读者群,需要提供的知识和信息包括诸多学科领域,信息化、学术化的工作要求高层次的人员来承担。信息载体形式的多样化,使文献信息的深层次加工和开发必须以文献信息技术专家和学科专家为主的复合型人才组成。因此,图书馆的信息服务人员一方面要具备图书情报学、网络技术及文献分析的基本知识和工作经验;另一方面,还要培养一批具备较扎实的学科专业知识、了解学科发展动态的准专家水平的人才。

目前,多数图书馆在队伍建设上存在问题较多,对发展知识服务形成障碍。建议在图书馆建立开放式的人才管理模式,可根据开展知识服务范围与内容的需求,招聘一批熟悉文献管理和有一定信息处理和分析能力的相关专业的领域专家,在图书馆逐步形成一支稳定的专家型人才队伍,为广大用户提供优质、高效的知识服务。

参考文献

- 1 郝沐平、徐引麓:《知识经济与21世纪图书馆》,《图书馆理论与实践》,2000年第3期。
- 2 陈景增:《知识经济环境下的图书馆知识服务》,《情报科学》,2000年第3期。

- 3 张晓林:《走向知识服务:寻找新世纪图书情报工作的生长点》,《中国图书馆学报》,2000年第5期。
- 4 龚月新:《浅谈知识经济与高校图书馆信息服务》,《广西社会主义学院学报》,2000年第11期。

(责任编辑 匡 四)