

[文章编号]1009-3729(2011)05-0127-02

图书馆的知识服务研究

汤春香

(郑州牧业工程高等专科学校 图书馆, 河南 郑州 450011)

[摘要]提供知识服务是当代图书馆数字化发展的必然趋势。目前图书馆用户知识服务需求具有分布广泛、需求多元,信息要求专业而系统,信息使用要求快捷等特点。图书馆应注意收集和存储用户资料,加强与用户的互动,加速信息化进程,挖掘隐性知识,提供知识社区,以便为用户提供更优质的知识服务。

[关键词]图书馆数字化;知识服务;用户需求

[中图分类号]G252 **[文献标志码]**A

现今的图书馆是围绕用户信息活动和用户信息系统来组织、集成、嵌入数字信息资源和信息服务的,提供知识服务是当代图书馆数字化发展的必然趋势。知识服务现已成为当今图书馆建设中的主要内容。图书馆要促进广大读者充分利用信息资源,让隐藏在文献中的潜在价值转化为现实价值和造福社会的现实生产力。

图书馆是“以用户需求为导向”的,图书馆建设与发展的重心正在向服务转化。“用户第一,服务至上”的思想应贯穿图书馆建设的全过程。知识服务解决的就是用户信息需求的问题。满足用户的信息需求是评判当今图书馆的服务效能和技术发展水平的基本标准。

经济社会的发展推动了用户需求的变化。由于用户信息需求向个性化、专业化、目标化发展,传统的信息服务提供的是原始的文献资料,无法挖掘各类隐性知识,难以对信息资源进行开发和利用,不能有针对性地解决用户的问题。而在知识服务中,工作人员可根据用户的问题和要求对其需求进行分析和研究,加强与用户的互动,预测用户使用资源的未来需求,优化和完善藏书资源,对信息进

行系统、专业的知识挖掘,再通过聚类、分类、智能化处理找出各知识间的隐含关系,并从中找出符合用户需求的知识,为用户提供快速、连续、便捷的知识获取途径,以有助于降低其获取知识的时间与成本。

一、目前图书馆用户知识服务需求的特点

1. 分布广泛,需求多元

图书馆用户数量多、分布广,不限于图书馆所在地区,任何机构和个人都有可能成为信息用户,包括大量通过网络获取文献的虚拟用户。在网络系统内任何一个使用图书馆文献信息资源的人都是图书馆的用户。图书馆用户在阅读的内容、方式、时间和兴趣等方面的需求具有多元性。

2. 信息要求专业系统

当今图书馆的研究型用户多是高校教师和科研人员,他们对新的文献情报、新的教学方法、新的理论和实验方法等方面的信息非常关心,希望能及时掌握本专业国内外研究的新成果、新技术和新趋势,他们对专业性强的学术信息需求较强烈,对信

[收稿日期]2011-06-02

[作者简介]汤春香(1964—),女,河南省滑县人,郑州牧业工程高等专科学校馆员,主要研究方向:图书馆学基础理论。

息的要求往往具有系统性、连续性、专业性、综合性。

学习型用户来图书馆的目的是为了系统地学习掌握某些学科的相关知识。他们通过有目的、有计划、有层次的阅读,充实学识,提高能力,在阅读上往往注重专业性强以及与自己专业相关的交叉学科和边缘学科的书刊。

3. 信息使用要求快捷

图书馆用户对信息质量的要求越来越高,不仅要求信息资源数量大,而且要求实现速度快,注重查全率和查准率,以便能方便快捷地检索到用户所需的各种相关信息。

二、图书馆做好知识服务的应有措施

1. 收集和存储用户资料,加强与用户的互动

图书馆可以通过跟踪用户在图书馆查询信息的过程或进行网上交互式调查,根据用户结构、阅读倾向、各群体数量和比例以及利用图书馆的频率,掌握用户的兴趣爱好、心理特征和阅读倾向,总结和分析用户需求的专业特点、内容和规律,了解用户需求的信息差别,把握用户的个性和需求,形成明确有序的用户信息反馈渠道,建立用户信息数据库,及时调整服务的角度和内容,为用户提供优质的知识服务。

此外,图书馆还要注重对用户进行培训,即根据用户的信息需求帮助用户了解图书馆,培养用户的信息意识和利用兴趣,引导他们养成良好的操作习惯,提高用户的检索技能,使用户能充分地利用图书馆资源,使潜在的用户转变为现实用户。同时也可使图书馆对用户需求信息进行准确定位,以用户为基础,不断增强图书馆信息服务平台的服务功能及其与用户的交互性,采用人工智能技术扩大互动空间,使用户主动向图书馆提供自己的信息,图书馆适时对用户的信息做出反馈,解决用户的疑问,实现馆员与用户之间的双向信息交流。图书馆

可以借此了解用户信息需求的变化,在变化中寻找用户的潜在需求并改善自身的服务,进而向用户推荐个性化的知识服务。

2. 加速信息化进程,挖掘隐性知识,提供知识社区

由计算机网络技术、网络设施和通讯技术组成的信息资源保障体系是图书馆开展知识服务的物质基础。有了完善的信息网络系统才可能提供互动式信息服务、定题信息服务、学科服务、主动信息推送服务等,以有效满足用户个性化、多元化、精品化的信息需求。比如,图书馆可以根据某一特定用户的信息需求,发现隐含在信息中的有用知识单元,利用数据库群和大量的网络信息,将分散在本领域及相关领域的专业知识加以集成,通过寻找数据间的潜在关联,提炼出对用户的研究、开发与创新有用的学科知识,向用户提供高技术含量的增值信息服务。此外,图书馆可以构建一个知识社区,使之成为按照用户兴趣组成的用于学术交流和知识传播的新型信息空间。用户可以在社区中根据主题或专业交流经验、相互学习,通过社区交流建立自己的人际关系网络,从而获取更多的共享资源。

[参 考 文 献]

- [1] 李哲汇. 数字化进程中的图书馆[M]. 北京:北京图书馆出版社,2007.
- [2] 王利萍,成全,刘勇. 图书馆2.0网络知识社区构建[J]. 情报杂志,2007(12):151.
- [3] 李现庭. 论图书馆知识创新服务[J]. 情报杂志,2007(8):143.
- [4] 尚武. 数字图书馆读者服务新探[J]. 中华医学图书情报杂志,2008(2):23.
- [5] 陈维军,李亚坤. 泛在知识环境下的图书馆[J]. 图书馆杂志,2006(9):3.
- [6] 杨琪. 高校图书馆读者服务创新之我见[J]. 泰州职业技术学院学报,2007(5):147.