

●新 红 罗彩冬 袁立强 冯禄增 陈春英

高校图书馆知识服务模式的比较研究*

摘 要 高校图书馆现行的知识服务模式有:咨询台式服务模式、学科馆员式服务模式、门户网站式服务模式、知识库服务模式。最有效的知识服务应该是各种模式的动态选择和组合。图 5。

参考文献 22。

关键词 高校图书馆 知识服务 服务模式 比较研究

分类号 G252.6

ABSTRACT Knowledge service patterns of university libraries include information desk service pattern, subject librarian service pattern, portal website service pattern and knowledge base service pattern. The authors think that the most effective way is the dynamic balance and selection of various patterns. 5 figs. 22 refs.

KEY WORDS University library. Knowledge service. Service pattern. Comparative study.

CLASS NUMBER G252.6

1 咨询台式服务模式

1.1 组织形式

高校图书馆咨询台服务模式示意图 1。高校图书馆采用该服务模式时,首先是保留显要位置上的咨询台,为用户解答简单问题和导引接受进一步的咨询服务;在此基础上按照问题的难易程度、资源利用量和利用方式或专业类型等标准划分成若干具体咨询部门,并在人力、资源等方面进行对应的配置和分布。每个咨询台由 1~2 名受过专业训练的参考咨询员值班;部门为参考咨询员配备助手,进行辅助工作。参考咨询员除了直接解答用户问题,还直接采购馆藏资料,并将图书简单分类,直接负责馆藏资料的建设、上架和剔旧。这种方式减少了中间环节,大大提高了资源的时效性和适用性。

1.2 应用实践

目前,国外许多图书馆采用这种模式,获得了积极成果。如美国皇后区公共图书馆总馆设“信息”、“艺术和娱乐”、“小说”、“社会科学”、“商业科技”、“文学语言”、“历史旅游和传记”等 9 个咨询台,分属 7 个部门。该馆的图书流量连续 10 年居全美公共图书馆的首位,和该馆的服务模式是分不开的。

1.3 特点

咨询台式服务模式以人力资源和信息资源的纵

向分类为特点,适应了用户问题解决的需要,不但使服务效率和服务的友好性有了提高,而且在服务的深度方面优于传统的横向分配的服务方式,不失为知识服务朝专业化、个性化方向发展的一种尝试。

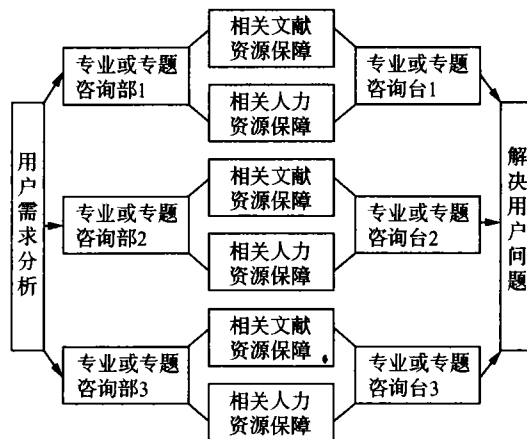


图 1 咨询台式服务模式示意

2 学科馆员式服务模式

2.1 组织形式

学科馆员式服务模式示意图 2。该模式按照专业领域来组织人力资源,是提供专业化知识服务的一种方式。高校图书馆在各院系安排具有相关

* 本文系河北省教育厅人文社会科学研究项目(项目编号 S03512)“高校图书馆知识服务方式研究”的研究成果。

专业背景的学科馆员负责一个或几个专业,不但能够起到调查、协调、反馈和动态跟踪作用,而且可提供相关专业领域的信息咨询服务。通过以实地调查为主的各种调查方法,学科馆员能够深刻了解读者的信息需求、信息行为以及反馈意见,从而进行有益于服务的改良。学科馆员还可以通过提出一定的专业资源建设计划,协调资源建设的局部和整体关系;可以将相关用户信息及时反馈给管理和职能部门。

2.2 应用实践

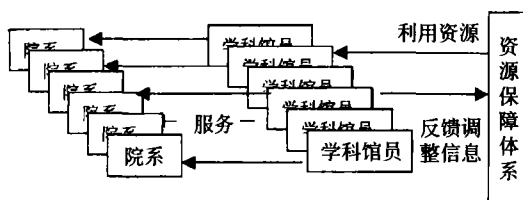


图2 学科馆员式服务模式示意

清华大学图书馆面向34个院系学科专业设置了9个学科馆员。他们与各系有着定期的联系任务,如读者培训计划、各学科学术资源网络导航等。也有不定期的联系,如随时解答学科教师或学生提出的咨询问题等。他们通过搜集互联网上的信息资源,建立了“CALIS重点学科网络导航”和“清华大学学科网络导航”,分别收集、组织、整合了11个重点学科网络学术资源和其他7个学科导航资源,为学校相关专业的教师和学生提供快捷、方便的网络学术资源查询服务。另外,为了帮助广大读者,特别是新入校的教师和研究生,尽快了解和掌握图书馆的各种电子资源及其利用方法,开展了“秋季系列讲座”,如“工程索引和科学引文索引的检索利用”、“博硕士论文(PQDD)和IEEE/IEE全文数据库检索与利用”等讲座。学科馆员加强了图书馆与学科用户的联系,并在读者服务工作中承担了重要而艰巨的任务。

2.3 特点

该服务模式的建立,不但能更深入具体地与读者接触,使知识服务的提供更为有效,而且对整个学术信息交流体系的重构提供了一定的组织基础。它大大加强了服务人员 and 用户间的联系,能够跟踪特定用户的信息需求变化,及时调整资源策略和服务策略,从而做到对用户深刻了解、持续关注和特别服务,更容易满足用户的个性化的专业信息需要。

3 门户网站式服务模式

3.1 组织形式

该模式是通过建立专业门户网站的形式提供专业化的网上服务界面和网上资源。其中,专业化网上服务界面主要是依靠建立专业网站来定期动态报道专业化信息资源的更新情况,报道专业领域的学术动态,组织开发专业化的资源评价,为专业用户提供及时的、易接近的专业信息获取窗口。专业化的网上资源提供则要求针对网上资源提供专业分类和专业搜索渠道,或按照不同专业的具体方向自行组织和细分数字化资源,形成专业门户网站。

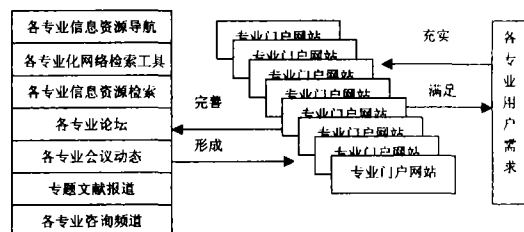


图3 门户网站式服务模式示意

3.2 应用实践

西南财经大学按照不同专业,建设相应的专业网站,将专业信息资源导航、专业化网络检索工具、图书馆资源检索、专业论坛、专业研究、会议动态、专题文献报道、专业咨询频道等集成在这个网站上,使其成为新型的专业信息服务中心。

3.3 特点

该服务模式利用网络的有利条件,按专业集成各种形式的网络信息资源并提供即时的网上服务,具有专业性、时效性的特点。

4 知识库服务模式

4.1 组织形式

该模式是按专业或专题组织、提供相关的文献检索、文献订购、数据库链接、全文传递等全套服务,采用实体资源与虚拟资源共存的方式来满足读者的专业化、个性化需求。这种专业化的全面信息服务的实现一般是基于图书馆、文摘索引商、出版商、发行商以及文献传递服务商等的链接操作。

4.2 应用实践

如美国国家医学图书馆的PubMed系统不仅将MEDLINE数据库与500余种全文期刊链接,还在试验着将数据库检索结果与全文的权威工具书和教材链接,为检索者提供相关背景知识。再如,河北科技大学图书馆的“药物研究开发知识库”,将大量的自

建药物信息数据库、网上免费专利网站链接、国内外药品管理机构网站链接等内容组织在该知识库中,满足了该领域用户的专业化、个性化需求。

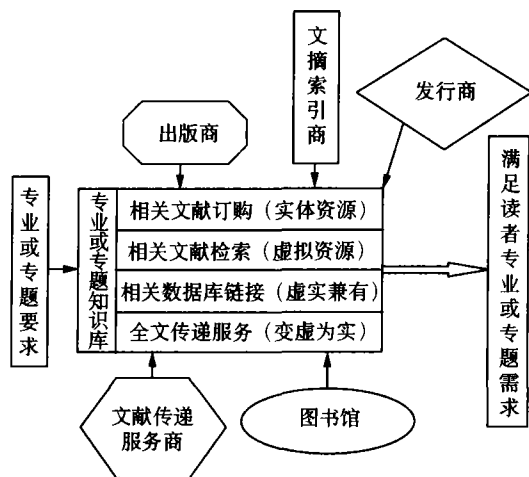


图4 知识库服务模式示意

4.3 特点

该模式不仅为高校读者获取信息单元提供了便利,而且对知识服务的进一步深入提供了理想平台。

5 关于高校图书馆知识服务模式的思考

上述知识服务模式各有特色,都对高校图书馆开展知识服务作了有益尝试。在此基础上,笔者认为最有效的知识服务应该是上述各种模式和其他可能模式的动态选择和组合(见图5)。如果我们将学科馆员模式作为组织知识服务的基础模式,以专业或专题咨询台、专业门户网站、专业或专题知识库等模式作为服务的窗口或平台,再来组织信息资源和人力资源,开展多层次、专业化、个性化的主动服务,就会产生更好的效果。

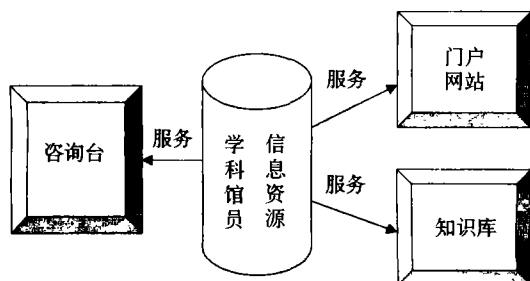


图5 新组合服务模式示意

参考文献

- 1 李桂华,张晓林等.论知识服务的营销战略问题.中国图书馆学报,2001(4)
- 2 何坤振.高校图书馆开展知识服务的探索.情报科学,2002(4)
- 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(5)
- 4 高晓军.知识银行:知识管理的一种创新模式.情报杂志,2002(7)
- 5 赵建梅.论网络环境下图书馆的服务创新.图书馆论坛,2002(4)
- 6 盛小平.国内知识管理研究综述.中国图书馆学报,2002(3)
- 7 汤珊红.情报学的知识化趋势.图书情报知识,2002(2)
- 8 卢共平.数字图书馆的个性化信息服务.图书情报工作,2002(8)
- 9 田丁,方曙.试论图书馆知识管理的管理核心.图书情报工作,2002(8)
- 10 钟琳.知识管理的软件.图书情报工作,2002(8)
- 11 刘颖.个性化定制信息服务研究.图书情报工作,2002(8)
- 12 薛崧.基于Web数据库平台的图书馆个性化服务:MyLibrary.图书情报工作,2002(8)
- 13 张正.网络环境下图书馆参考咨询工作的新思路.现代情报,2002(6)
- 14 王晓红.网络环境下高校信息服务的走向.现代情报,2002(6)
- 15 郑惠伶.高校图书馆个性化信息推荐服务的研究与发展.河南图书馆学刊,2003(2)
- 16 黄连庆.论图书馆信息服务的用户中心模式.图书馆杂志,2003(1)
- 17 张志美,董建成.数字图书馆服务模式初探.高校图书馆工作,2003(2)
- 18 谢志佐.图书馆最佳参考咨询服务模式探析.图书馆杂志,2003(5)
- 19 陈湘.知识服务的新模式——基于知识的优化.现代情报,2003(2)
- 20 张晓林等.网络化数字化基础上的新型学术信息交流体系及其影响.图书馆,2000(3)
- 21 吴翠兰.“学科馆员”制度建设及其发展探析.图书馆学研究,2003(4)
- 22 田丁.基于知识库建设的图书馆知识流通系统的构建.图书情报工作,2004(1)

靳红 河北科技大学图书馆馆长助理,副研究馆员。
通讯地址:石家庄市。邮编 050018。

罗彩冬 袁立强 冯禄增 陈春英 通讯地址同上。

(来稿时间:2004-03-22)