

高校图书馆面向企业用户开展知识服务探析

钱 婷^{1,2}, 王 珏², 裘定欣², 过宇平²

(1. 南京大学信息管理系, 江苏 南京 210031; 2. 南京工业大学图书馆 江苏 南京 210031)

[摘 要] 随着社会信息化程度的不断深化, 企业用户对各种技术信息、行业信息等需求日益迫切, 他们希望有专门的信息服务部门提供全方位的知识服务, 高校图书馆面向企业开展知识服务可以实现“双赢”。阐述了高校图书馆面向企业开展知识服务的方式和模式, 分析了如何更有效的开展知识服务。

[关键词] 知识服务; 企业用户; 高校图书馆

[中图分类号] G252.6 [文献标识码] A [文章编号] 1003-725X(2011)02-0064-03

随着社会信息化程度的不断深化, 企业用户对各种技术信息、行业信息等需求日益迫切, 他们希望有专门的信息服务部门提供全方位的知识服务, 特别是科研企业中从事专业技术的研究人员, 非常希望能够借助高校图书馆丰厚的文献信息资源, 检索和利用相关的文献信息, 从而更好地开展项目研究、科技查新、技术跟踪等工作。事实上, 很多具有行业背景的高校图书馆已经基本具备为行业内企业服务的条件, 北京的部分高校图书馆已经与一些企业签订了提供服务的协议, 例如北京科技大学图书馆面向冶金行业提供信息服务、北京化工大学图书馆面向化工行业提供信息服务等。

1 知识服务概述

张晓林教授在《走向知识服务: 寻找新世纪图书情报工作的生长点》一文中提出: 知识服务是在网络环境下以信息知识的搜寻、组织、分析, 充足的知识和能力为基础, 根据用户问题环境, 融入用户问题解决的过程, 提出能有效支持知识应用和知识创新的服务。知识与服务紧密相关, 它们之间的相互联系、相互影响, 相互促进, 共同推动了服务知识化和知识服务一体化, 促进了高校图书馆新型特色知识服务的形成。

2 面向企业用户开展知识服务

2.1 企业用户知识需求内容

经笔者调查, 目前企业用户的信息需求可以

分为: 市场信息、技术信息、政策法规、产品信息、经营管理信息、竞争对手信息、人才信息、行业内研究报告、客户信息等, 其中最受企业欢迎的是市场信息、技术信息和政策法规, 说明市场化能力、技术创新能力和政府政策法规信息是企业目前急需的前沿信息; 对产品信息、经营管理信息的重视体现了企业为了自身生存而做出的努力; 对竞争对手信息和人才信息、行业内研究报告、客户资料信息的需求反映了竞争情报在企业竞争中的重要地位。

2.2 企业用户知识获取途径

知识经济时代知识用户对图书馆的信息需求, 已经从单纯的文献、信息需求上升到深层次的综合信息需求, 同时, 用户自身知识获取能力得到提高, 用户可以在没有图书馆员指引的情况下轻松获得所需要的信息。通过对企业用户获取信息的途径进行调查分析, 笔者发现当前企业通过搜索引擎和公司网站获取信息资源的方式最为普遍, 通过会议、国内信函、专业情报机构、行业收费网站和公共图书馆获取信息资源的方式使用较少, 使用高校图书馆和专业数据库的企业则更少, 这说明企业获得的信息大部分为公共资源、显性知识, 知识价值相对较低, 而真正能提供深度挖掘知识和重要情报的高校图书馆使用率较低, 说明高校图书馆为企业提供的知识服务有待加强。

2.3 面向企业用户开展知识服务方式

2.3.1 建立企业档案库

个性化知识服务是一种能够满足用户个体信息需求的服务方式,它通过对用户专业特征、经营方向、市场定位、技术层次等方面的分析,主动地向用户推荐其可能需要的信息。开展这一服务,首先要求企业在平台中建立自己的档案库。但作为商业机密的各种数据安全与否关系到企业的存亡,这就要求为企业提供知识服务的人员认真加强企业数据库的管理,在保证企业档案安全的前提下,对企业内外的数据和信息进行整理和分析,掌握这些数据、信息在企业生产、销售和管理、经营中发挥作用。同时,服务人员还要经常了解企业高层管理决策者的信息需求和企业运行系统存在的问题,使得企业信息资源的管理处于可控制状态。对企业档案库可采用设置密码、增加备份等办法,防止未经许可点击进入、数据丢失。

2.3.2 重视特种文献数据库建设

特种文献一般是指会议论文、科技报告、科研成果、产品样本、学位论文、政府出版物等文献。与图书、期刊等文献资料相比,特种文献以其及时、实用、针对性强、准确可靠等特点,备受科研人员、企业重视。高校图书馆应重视特种文献的收集,并向生产经营或研究开发方向与学校的学科、专业方向相同或联系密切的高科技企业提供这种全方位的特色知识服务。在知识服务的内容上,高校图书馆可以根据企业的信息需求,利用本馆的馆藏资源向企业提供有价值的知识服务,包括帮助企业找寻潜在客户、了解竞争对手的情况、寻找行业的创新点、提供国内外的产品研究进展和使用情况,指导企业用户利用图书馆资源。

2.3.3 建立知识共享系统

高校图书馆面向企业用户的知识服务是网络的、动态的、连续的知识的服 务,依赖网络平台、虚拟资源的集成式的服务,这种知识服务不能单凭一个或几个图书馆的馆藏资源,而是要将所有图书馆联合起来,建立知识资源共享系统,如中国高等教育文献保障系统(CALIS)。在全球化的今天,任何一个图书馆都不可能独立承担起海量文献资源建设的重任。图书馆应开发、利用各自的特色馆藏,互通有无,做到资源共享,将分散的咨询平台、咨询员、各学科专家和知识库组织起来,以网络为媒介,通过一定的合作机制,开展合作建设、联合

服务,达到服务共享、人力资源共享和知识库共享的目的,更好地提升图书馆的知识服务质量。

2.3.4 开展多种形式的主动推送服务

高校图书馆可以主动为企业 提供课题跟踪、代查、代译、代借资料等多层次、多形式的知识服务。特别是在企业科技立项、成果鉴定、专利申请、产品开发等活动中,通过科技查新,可以帮助企业了解有关技术的历史、现状、发展趋势及国内外研究动向,避免重复劳动,而且能使企业了解竞争对手的技术情况,充分结合自身实际,选择适宜的创新方向,降低成本,实现资源利用效益的最大化。

此外,高校图书馆还可以开展 专题推送服务、交互式推送服务、在学科式推送服务等多种服务形式,通过这种主动的推送服务实现知识产品与用户需求的最高匹配,从而更好地为企业用户提供服 务。

2.3.5 加强对企业用户的培训

用户是知识服务的对象,是图书馆知识服务的工作重心。为了赢得更多的企业用户,高校图书馆要不断了解企业用户,针对不同企业用户的多种信息需求,加强对用户知识检索和知识处理方法的教育培训,用户检索的过程同时也是对知识资源的取舍、思考的过程,是把显性知识和隐性知识进行整合的过程。在主动索取知识和组织知识的过程中,能够激发用户的创新热情,寻找学科新的增长点,确立研究项目。高校图书馆可以采取集中讲座、发放宣传资料、远程课程等多种方式加强对企业用户的培训,培训内容可以涉及图书馆知识、常用数据库、应用软件、图书馆新型服务项目的讲座等,目的是让企业用户通过培训养成良好的知识获取和知识应用能力,并且帮助用户提高检索效率,分析检索信息,挖掘潜在知识,提高创新能力。

2.4 面向企业用户知识服务模式

知识经济时代,图书馆的知识服务对象范围更广,用户信息需求更为复杂和多元化。高校图书馆应该根据用户信息需求的变化特征和知识服务的特点,构建更加合理、高效的知 识服务模式。

2.4.1 “一站式”知识服务模式

高校图书馆可以面向企业提供“一站式”服务,图书馆在分析企业的信息需求并参考企业的意见后,可以调研相应信息资源。根据企业用户需

求和图书馆自身发展的特定目标,利用馆员的隐性知识和创新性的智力劳动,以本校重点学科专业为特色,把本馆收藏的富有特色的知识资源、专家科研成果进行深度加工整合形成具有自主知识产权的电子资源,借助数据仓库技术、数据推送和数据挖掘技术,通过图书馆主页,或者直接推送到企业人员的个人桌面,即企业用户只要通过图书馆主页和个人桌面就能通过链接获得对企业有帮助的、经过深度加工的知识。高校图书馆应该提高馆藏资源的数字化、网络化比例,对本馆的特色资源进行针对用户的深层次知识加工,同时建立与企业面对面的友好交互的信息资源检索系统。同时可以在图书馆网站的主页上开辟出专栏,罗列出企业名录和他们所需要的服务,对专利申请、政府政策、银行贷款等一些资源进行链接,并且在图书馆的网站上宣传一些成功案例。

2.4.2 电子资源导航服务模式

随着学术性、商业性、企业化、专业性电子资源的逐渐增多,高校图书馆对中、西文数据库的引进比例逐年增加,但是大部分企业用户不了解图书馆的电子资源,不能充分利用,因此高校图书馆应优化现有电子资源导航系统,使其具备良好的人机交互能力。电子资源导航系统不仅要提供电子文献、电子期刊、各数据库的导航服务,而且还要提供相关题名、学科、作者、机构等检索和电子期刊的全文链接服务,确保检索效果的快速、准确。同时把企业需求的知识产权、专利专题分析、政策信息推送、产业动态与技术跟踪、行业研究报告、电子图书、热线讲座、热点问题等知识服务放到可与企业客户终端相链接的服务器上,企业用户只要输入密码即可进入随时随地服务器享受其服务。

2.4.3 项目全程跟踪服务模式

项目全程跟踪服务是指在项目的各个过程中,都进行全面的跟踪,并提供知识服务。它不仅在项目的可行性方面进行跟踪,而且在项目的立项、实施、完工、维护过程中,都要对其进行跟踪,以提供全方位的知识服务。全程跟踪服务不仅指一般意义上的文献收集、加工整理和提供利用,为企业用户的科学研究创造条件,而且要根据项目的特定需要,直接参与项目的过程,为项目提供全程的信息和知识保障。

2.4.4 团队合作服务模式

高校图书馆企业用户是一个复杂庞大的、信息需求差异较大的用户群体,仅靠图书馆工作人员提供服务是远远不够的。为了拓宽和深化面向企业知识服务模式,有条件的高校图书馆开展了学科馆员、嵌入式馆员的知识服务,目的在于通过融合高校各专业领域的尖端人才,构建一个专业化的团队,为高校图书馆面向企业开展知识服务工作提供智力支持和专业保障。图书馆需将知识人才的引进和工作人员知识服务能力的培养相结合,尽快构建一支结构合理的知识服务团队。

3 结束语

高校图书馆面向企业用户开展知识服务,将各种信息资源整理成符合企业需求的知识材料提供给企业,同时可以邀请学校的行业专家对整理的资源进行提炼,熔炼出有价值的商业信息提供给企业,利用专业的搜索引擎和搜索技术深度挖掘市场信息、行业信息并将这些信息以最快的方式推介到企业用户的桌面上,成为企业的“军师”,为企业节省时间,让企业用户更好地投入到行业竞争中;同时高校图书馆通过面向企业用户开展知识服务,可以获得资源建设的资金,可谓“双赢”。

[参考文献]

- [1] 唐虹,朱云芝.高校图书馆在和谐社会中的知识服务模式探讨[J].现代情报,2008(9):5-7.
- [2] 徐晓明,郭连生,魏闻箫等.网络环境下高校图书馆面向企业信息服务的模式研究[J].职业时空,2010(4):168-170.
- [3] 林霞,苏海宽.图书馆面向企业用户信息需求的模式研究——构建网上企业信息资源共建共享系统[J].现代情报,2007(4):196-198.
- [4] 穆长春,刘晓东.新时期高校图书馆为中小企业提供信息服务的探讨[J].科技信息,2006(7):171.
- [5] 刘玉梅.面向“校企联盟、科技创新”的高校图书馆知识服务研究[J].图书馆学研究,2010(7):86-88.
- [6] 张晓林.走向知识服务:寻找新世纪图书情报工作的生长点[J].中国图书馆学报,2000(5):32-37.

[作者简介] 钱婷(1983-),女,馆员,硕士,研究方向:图书馆信息技术;王珏(1982-),女,馆员,研究方向:信息咨询;裘定欣(1964-),男,高级工,大专,研究方向:数字图书馆;过宇平(1965-),男,技师,大专,研究方向:数字图书馆。