

面向学科专家的“管家式”知识服务模式研究*

任佳妮, 杨阳, 武茜, 杨程凯, 周立秋
(陕西省科学技术信息研究所, 西安 710054)

摘要: 根据学科专家的需求, 面向科技创新团队提供与科学研究有价值的服务内容与服务方式是当前各类知识服务机构面临的一个重大问题。本文将知识服务作为工具嵌入学科专家项目(课题)中, 探索面向学科专家的“管家式”知识服务模式。研究表明, 该服务一方面具有发挥专业知识服务机构的信息资源优势 and 智力优势, 拓宽机构的知识服务领域的 ability; 另一方面也能为不同学科专家的创新需求提供全方位、全程化的“管家式”知识服务, 满足学科专家多重知识服务需求。

关键词: 知识服务; 信息机构; 学科专家

中图分类号: G252

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2015.08.010

1 引言

“知识服务”是由信息服务发展而来的, 是基于科技情报信息服务机构独特的知识服务功能的一种价值取向; 它以用户多样化、个性化、深层次的服务需求为基础, 建立弹性工作体系和柔性服务机制, 能够为服务主体提供知识支撑, 促进知识在创新主体间的流动; 是一种前沿性的研究活动。陕西省是一个研发活动密集、活跃并且不断聚集的高地。据统计数据显示, 2012年, 陕西省拥有两院院士59人, 各类科研机构近900家, 高等院校88所, 国家级高新区4个, 国家工程技术中心7个, 省级工程技术研究中心188个, 国家重点实验室17个, 省级重点实验室86个, 省级企业技术中心166家^[1]。庞大的科技创新团队是科研人员与科研的知识储备资源库, 他们对于知识服务的渴求非常旺盛, 加之科研活动对于情报研究机构的服务需求已经从传统的文献资源提供逐渐向专题咨询服务、战略发展研究、知识服务平台搭建等方向发展, 必须根据他们的需求开展针对性强、多层次的服务内容与服务方式, 特别是为专家、学者与学科带头人提供深层次的知识服务。

本文通过研究面向学科专家的“管家式”知识服务模式, 发挥我所作为专业情报研究机构的信息资源优势 and 智力优势, 为机构拓宽知识服务领域提供参考。

2 知识服务理论与实践现状

2.1 国外相关研究与实践

国外对知识服务的研究, 最初起源于企业类组织的知识管理, 其目的是提高企业的经济效益和竞争能力, 后来该理念被引入图情领域^[2]。

自2001年起美国学者们先后指出, 知识经济时代, 开展专业的知识服务, 为用户提供一种创新的信息使用管理方法, 是专业图书馆最新的发展趋势; 同时图书馆专业馆员和其他知识工作者是为用户提供专业知识服务的基础, 知识型组织要发展, 必须紧紧依靠他们。在实践方面, 美国国立医学图书馆和美国国立生物技术信息中心都是知识服务典型的范例。前者实施了“多种学科科学研究小组对数据进行研究并实施数据库和软件的构建”; 后者则是将知识服务融入到科研人员项目研究的全过程中, 并为科研人员提供集成化的知识服务。

英国国防科技研究院知识服务部(简称知识服务部)是英国国防科技信息工作的核心机构。该机构为英国国防部提供全面的科技信息支撑和独立公正的咨询服务, 同时, 面向用户的不同需求, 制定了4种级别的专家型知识服务: 信息专家级服务、信息科学家级服务、知识代理级服务和知识研究团队级服务^[3]。此类知识服

* 本研究得到陕西省社会科学信息学会科研培植项目(编号: shshx2014012)资助。

务,通过深度信息的挖掘和汇总开展文献传递,既夯实了传统的文献服务,又在满足用户需求的基础上,拓宽了机构服务领域。

2.2 国内相关研究与实践

1994年戴光强最早提出了知识服务。经过20多年的发展,知识服务逐渐成为国内图书馆界的学术研究热点。2000年张晓林、李桂华、党跃武等拉开了国内图书馆知识服务研究序幕^[2]。随后研究不断深入到了个性化知识服务、知识服务系统等方面。

在知识服务实践方面,清华大学图书馆建立“学科馆员—图情教授”制度、武汉大学图书馆的“我的图书馆”,以及上海图书馆基于成熟的网络技术,构建的支持决策研究知识咨询服务的知识库系统平台,均是面向用户的个性化知识服务的探索。

此外,各省市信息服务机构的知识服务工作也在有序推进,中国科学技术信息研究所提供以在线知识获取为特征的服务,用户可以通过大量的文献信息资源进行简单的统计分析,如:期刊指标、作者分析、机构分析以及引文分析等。上海图书馆(上海科学技术情报研究所)建立了支持决策研究知识咨询服务的知识库系统平台和基于数字图书馆的网络信息导航系统。吉林省科学技术信息研究所于2008年建设完成并开通吉林省科技文献信息服务平台,在满足个人、企业以及科研院所科研需求的同时,也基本满足了该所开展知识服务工作的文献信息资源需求^[4]。近年来,该所还面向吉林省科技重大专项提供知识服务。2003年陕西省科学技术信息研究所牵头,联合西安交通大学图书馆、西北工业大学图书馆、西安电子科技大学图书馆、西北农林科技大学图书馆、第四军医大学图书馆、西安理工大学图书馆、长安大学图书馆等12家重点高校图书馆共同搭建了“陕西省科技图书文献共享服务系统(SNSTL)”,并于2004年6月1日对外提供文献检索、原文传递等服务^[5]。在继续开展传统信息服务的同时,也尝试开展一些以书目、文摘、索引等信息产品的增值服务。

2.3 信息服务机构知识服务存在的问题

信息服务机构的知识服务仍处在探索阶段,还存在以下问题:

一是面向用户的知识服务体系不完善。受多种因素

影响,信息服务机构的知识服务意识不强、内容单一、机制运作不成熟。虽然中国科学技术信息研究所、上海科学技术情报研究所以及吉林省科学技术信息研究所今年虽加大了在用户科技知识(情报)服务研究方面的扶持力度,但整体发展较慢且区域发展极不平衡。

二是用户尤其是学科专家对信息服务机构依赖程度不强。长久以来,用户尤其是学科专家认为信息机构仅仅是从事文献检索、收集、筛选并简单加工等。

三是缺乏深层次、高质量的服务产品。信息服务机构大部分仍以科技查新和文献检索服务为主,很少提供专利分析、调研报告、战略研究规划等深加工的知识产品。即使有知识服务,也仅停留在对文献资源的外部加工,对电子资源和数字资源缺乏深入挖掘和创造性加工。

四是缺乏适合不同学科专家的知识产品及服务模式。由于知识需求的多样性和独特性,很少有机构愿意为学科专家提供量身定制的知识服务产品。

3 研究方法 with 主要内容

采用文献分析法、实地调研法以及专家咨询法对不同学科专家的知识服务现状进行简要分析,找出学科专家目前知识服务过程中存在的问题;并针对问题,利用头脑风暴法和案例分析法提出面向学科专家的“管家式”知识服务模式(见图1)。

通过实地调研,在与不同学科专家进行访谈的基础上,了解学科专家现有知识服务现状(服务方式、服务内容等)以及项目(课题)需求;结合陕西省科学技术信息研究所现有文献资源,参考国内外发展成熟的专家知识服务模式,分析所能提供的知识服务内容:

①基本信息服务:基于所内文献信息资源,提供用户所需科研报告、产品样本、科研成果、期刊文献、学位论文以及会议论文等,并不断完善和拓宽信息收集渠道。利用所内科技查新系统,主动提供科技查新排重服务,结合用户实际情况,为其指引正确的研究方向,选择具有创新性的研究课题或项目,从而降低科研成本,实现资源利用效益的最大化。建立健全用户反馈系统,跟踪捕获用户需求,了解用户的研究方向和研究现状,为其推送信息服务计划,将国内外技术前沿、专利信息等及时传递于学科专家。

②特色知识服务:辅助不同的学科专家搜集各个学科的专业信息,对海量信息进行具有针对性的清洗处理,减少学科专家收集、分析以及处理信息等步骤,

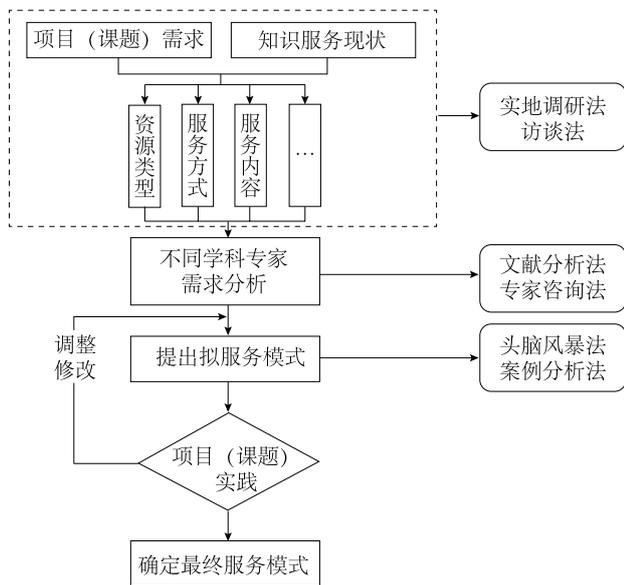


图1 面向学科专家的“管家式”知识服务模式研究方法示意图

节省科研成本。增设市场环境数据库,包括宏观政策环境数据库、竞争环境数据库以及技术环境数据库;通过此类数据库的汇总分析,启迪学科专家研究思路,加快科研攻关进程,提高创新效率。

③渗透延伸服务:将信息、知识、情报作为一种工具嵌入学科专家的项目(课题)中,为学科专家提供从立项→技术研发→项目进展→技术市场化→成果验收等全过程的各类知识需求,将海量文献处理后,筛选符合项目(课题)的文献,以各种形式推送于学科专家,做好知识服务支撑。

4 面向学科专家的“管家式”知识服务模式构建

4.1 服务需求分析

在知识服务过程中,学科专家的个性化需求是知识服务的起点和归宿,是否能对学科专家的需求取向进行快速、全面且准确的分析,直接关系到知识服务的质量。因此,在服务委托过程中,信息服务机构需要进行实地调研,与学科专家面对面沟通,正确认识和理解专家的项目研究需求。主要包括以下阶段:

一是准备阶段,充分了解学科专家即将开展的项目(课题)或科研信息需求,为他们提供各个不同学科领域的最新研究动态、当前以至将来的研究热点,预测该

学科领域未来的发展方向,提示和提供学科研究的核心信息源;确定学科专家重点研究对象(产品或技术)和对重点研究对象所在产业领域进行分类。

二是分析阶段,通过搜集、挖掘、整理、提供、利用这一系列的知识服务,为学科专家提供具有支持作用的知识或信息。将研究对象需求按立项→研究→推广进行归纳总结,分析每个阶段所需的资源类型以及拟解决的问题。主要包括制定研究对象跟踪导引图、制定研究对象跟踪基本要素表、确定各关键影响因素及其关联、确定信息来源和形成需求分析方案等。

通常,学科专家提出需求是为了解决某一问题,但信息需求的提出仅仅是一个中间目标,能够利用获取信息解决具体问题才是学科专家的最终目标。同样,信息服务机构满足学科专家的需求也只是知识服务的中间目标,通过对项目研究需求的满足来解决学科专家面临的困难才是知识服务的终极目标。

4.2 服务模式构建

在了解学科专家需求之后,信息服务机构就需利用运用大量的文献资源和专题特色数据库资源,及时获取相关的科技前沿动态,包括技术改造、新产品开发、科学管理信息、专利信息以及市场行情等,将这些信息针对学科专家不同阶段的知识需求进一步深加工,形成特色知识服务产品,最终构建面向学科专家的“管家式”知识服务模式(见图2)。

①立项阶段:主要提供学科(领域)研究现状,包括国内外学科(领域)理论研究现状,尤其是陕西省在该学科(领域)研究现状以及市场环境信息、产业扶持政策方面的信息;同行业的技术进步及新产品开发情况,并通过对国内外有关专利信息的收集和分析,预测产业及相关技术的发展趋势和状况,洞察技术的市场空隙,发现技术和产品应用方向,从而帮助专家选择有效的研究项目(课题)。

②研究阶段:主要针对学科所涉及的技术(产业)或者涵盖的领域最新论文和专利进行汇总分析,这对缩短学科专家本身项目研发周期、节省研发费用、提高创新效率有很大帮助。

③推广阶段:主要针对项目研究的技术(产品)的市场环境进行知识服务,包括国内目标市场的产品销售情况、产品市场占有率以及产品质量等;主要出口国在贸易政策以及关税方面的相关内容、同类商品的市场价

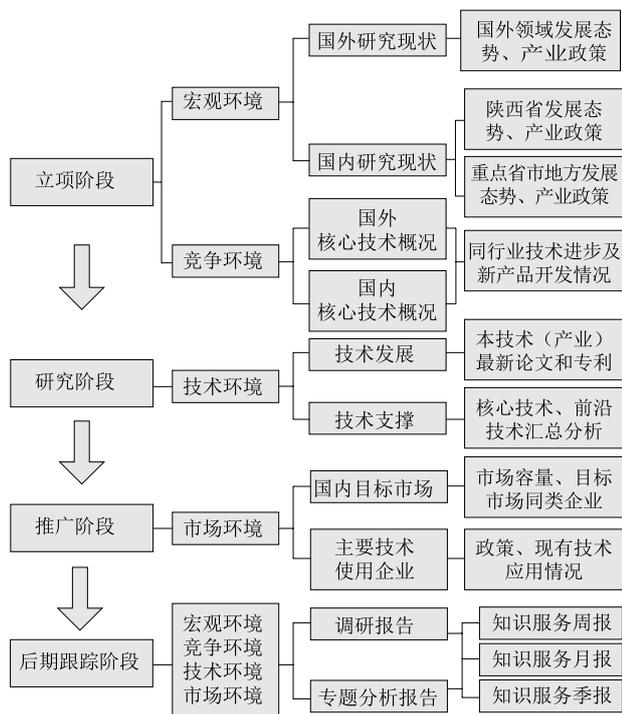


图2 面向学科专家的“管家式”知识服务模式

格及其变化等。

④后期跟踪阶段：在知识服务后期，信息服务机构仍需对学科专家进行定期跟踪服务，包括对现有资源（宏观环境、竞争环境、技术环境以及市场环境等）进行有效整合，对与项目研究的相关领域长期动态跟踪，大量掌握基础数据，进行深入研究，提供有建设性意义和发展趋势预测的调研报告；通过知识服务周报、月报、季报和专题分析报告等方式为学科专家提供后续

服务，真正做到“管家式”的知识服务。

5 结语

面向学科专家的“管家式”知识服务，不仅仅是为学科专家提供信息或知识服务，而是依据具体问题和特定环境，以信息搜寻、分析、开发、重组为基础，将知识嵌入至学科专家项目实施的全过程中，为专家提供深层次的自主创新知识服务。本研究由于资料的局限性，在学科专家知识服务模式构建方面难免存在疏漏，今后还需进一步完善“管家式”知识服务模式，使其更好地为陕西省的学科专家服务，同时也能将学科专家知识服务推广至为企业、政府提供前瞻性、导向性、综合性的知识服务，实现高校-企业-科研机构的知识融合。

参考文献

- [1] 王晓斌. 统筹科技资源改革 建设西部创新高地[EB/OL].[2012-08-18]. <http://www.shaanxi.gov.cn/0/1/9/39/127998.htm>.
- [2] 任萍萍. 国内图书馆知识服务研究综述(1999-2011)[J].图书情报工作, 2012,56(7):5-10.
- [3] 赵悦,蔡超,丛珊等. 稳固信息服务开拓知识服务—英国国防科技研究院知识服务部转型启示[J].情报理论与实践, 2011,34(10):28-31.
- [4] 毛刚,贾志雷,刘磊等. 面向吉林省科技重大专项的知识服务研究—以吉林省科学技术信息研究所为例[J].现代情报, 2013,33(1):135-138.
- [5] 杨阳,高尧,李苗苗等. 科技信息服务机构服务模式探析[J].创新科技, 2013(12):46-47.

作者简介

任佳妮，女，1985年生，硕士，助理研究员，研究方向：情报研究、科技查新、科技咨询等，E-mail: Janie913@126.com。
 杨阳，女，1981年生，馆员，研究方向：情报研究、文献服务等。
 武茜，女，1984年生，研究实习员，研究方向：情报研究、科技咨询等。
 杨程凯，男，1986年生，研究实习员，研究方向：科技查新、科技咨询等。
 周立秋，女，1969年生，馆员，研究方向：情报研究、科技查新等。

Research on Subject Experts-Oriented Butler Knowledge Service Model

REN JiaNi, YANG Yang, WU Xi, YANG ChengKai, ZHOU LiQiu
 (Institute of Scientific and Technical Information of Shaanxi, Shaanxi Xi'an 710054, China)

Abstract: According to subject experts'needs, how to provide valuable services and service mode for technological innovation teams, it's a major problem that kinds of knowledge research institutions must face. As a tool embedded in subject experts projects, knowledge service is used to explore subject experts-oriented butler service model. Though this service model, we can play the superiority of information resources and intelligence which our knowledge research institutions have, and also broaden the field of knowledge service on the one hand. On the other hand, we may be able to provide all-dimensional knowledge services for the innovative demand of our subject experts, and meet the multiple intelligence requirements of subject experts.

Keywords: Knowledge Service; Research Institutions; Subject Experts

(收稿日期: 2015-08-02; 编辑: 王立学)