

基于扎根理论的高校图书馆智库型 服务体系构建研究*

曾广丽

(三峡大学图书馆, 宜昌 443002)

摘要: 在高校图书馆创新发展过程中, 智库型服务的重要性不断提升, 但整体来看尚处于初步发展阶段, 无论是服务内容还是发展模式均未明确。针对上述问题, 本文在梳理和总结当前高校图书馆智库型服务研究现状的基础上, 运用扎根理论对高校图书馆智库型服务体系要素进行分析, 据此构建服务体系模型, 并对其运行机制进行剖析, 丰富高校图书馆智库型服务理论框架, 推动知识服务模式创新, 以期为高校图书馆智库建设高质量发展提供借鉴。

关键词: 智库型服务; 高校图书馆; 服务体系; 扎根理论

中图分类号: G252 **DOI:** 10.3772/j.issn.1673-2286.2021.07.007

引文格式: 曾广丽. 基于扎根理论的高校图书馆智库型服务体系构建研究[J]. 数字图书馆论坛, 2021 (7): 48-53.

在我国高校“双一流”建设事业快速发展的同时, 新型智库也进入了快速发展时期。基于自身资源优势加快智库建设发展速度, 为用户提供更加全面、准确的咨询服务成为当前高校图书馆的重要发展任务之一, 也是高校图书馆服务模式创新、提升自身服务能力、实现科学转型发展的重要举措^[1-2]。虽然目前智库型服务呈现高速发展势头, 但是与社会需求间的差距仍十分显著; 整体来看高校图书馆智库型服务尚处于初步发展阶段, 无论是服务内容还是发展模式均尚未明确, 难以为实践工作提供科学指导和明确依据。针对上述问题, 本文在梳理和总结当前高校图书馆智库型服务发展现状的基础上, 以智库型服务体系为研究对象, 运用扎根理论分析高校图书馆智库型服务体系要素, 据此构建服务体系模型, 并对其运行机制进行剖析, 丰富高校图书馆智库型服务理论框架, 以期为高校图书馆完善智库型服务体系实现高质量发展提供借鉴。

1 高校图书馆智库型服务内涵及研究现状

国外对高校图书馆智库型服务相关的理论研究主要集中在高校智库、图情机构智库功能、高校图书馆的智库保障作用等方面, 与智库型服务直接相关的研究成果较少。在国内, 高校图书馆智库型服务自2015年在学界提出以来, 相关学者对其内涵进行了较为深入的研究。王凤满^[3]指出高校图书馆智库型服务是高校图书馆以决策需求为引导, 以图书馆知识资源及情报专家为依托, 面向高校管理者、科研团队、政府及企业提供的决策支撑服务。马芳珍等^[4]以北京大学图书馆为例, 指出高校图书馆智库型服务主要围绕学科专题型决策支持以及周期性研究评估监测服务支持, 为决策者提供决策建议服务。李盈等^[5]指出高校图书馆智库型服务是高校图书馆新型能力的重要体现, 对图书馆的情报分析、知识挖掘、智慧应用等方面的能力都提出了更高的要求。从实践层面来看, 我国高校图书馆智库型服务正在

* 本研究得到国家社会科学基金项目“文化自信视域下的经典阅读研究”(编号: 20BTQ009)资助。

快速发展,北京大学图书馆、浙江大学图书馆、华南理工大学图书馆等通过实践探索逐渐形成了一些成功的服务案例。

研究发现,现有成果缺乏对图书馆智库型服务机制的分析论证,大多以用户需求、服务模式等为出发点开展研究分析工作,研究成果主要侧重于发展经验介绍、发展可行性分析、发展战略研究、服务模式探讨、服务能力提升等方向^[6-7],且更多集中在内涵与外延等基础理论以及宏观制度层面,实践指导性不强;同时,缺乏系统性的、微观的、实践层面的研究成果,为数不多的实践领域的研究成果大多属于个例分析,对部分建设案例进行介绍说明分享其成功经验,不够全面和深入。结合理论研究和实践案例,高校图书馆智库型服务是在决策需求驱动下,高校图书馆协同专家型馆员、高校学科人才等复合型知识服务团队,依托图书馆自身知识资源积累以及共建共享资源网络,为高校管理者、科研团队、政府及企业等目标用户提供解决实际决策层面问题的理论方法、解决方案、实施路径等全方位多维度的决策支撑服务。

2 基于扎根理论的高校图书馆智库型服务体系要素分析

2.1 研究对象选择

本研究以高校图书馆智库型服务为研究对象,首先结合文献综述和案例分析,初步选取了18所开展智库型服务有一定经验和成果的高校图书馆,在2020年10月开展了为期1个月的网络调研,对其服务模式、服务效果、发展策略等问题开展调查研究,从代表性、数据可得性等角度出发进行对比分析,从中选择相对较优的研究样本,最终确定北京大学图书馆、浙江大学图书馆、华南理工大学图书馆、吉林大学图书馆、武汉大学图书馆5所高校图书馆为调研对象,开展访谈调查活动。

从5所高校图书馆中选择智库型服务相关馆员、高校管理层和科研人员这两类最密切相关的服务提供者和服务接受者为受访对象。根据受访者对智库型服务了解程度进行筛选,确定受访者样本数为43个,包括智库型服务相关馆员21人、高校管理者10人、高校科研人员12人。

2.2 访谈流程及访谈提纲设计

将受访者划分为馆员和用户2个群体,按照选择样本-深度访谈-建立资料库3个阶段执行访谈流程,馆员从3个维度、用户从4个维度进行访谈,每个维度包括基础问题、聚焦问题、引申问题等,形成21个问题深度访谈提纲。馆员方面访谈提纲共计9条,用户方面访谈提纲共计16条(见表1)。

表1 访谈大纲

访谈群体	维 度	核心问题
馆员	物质资源	物质资源基础,核心资源,满足用户需求类型
	人力资源	人力资源基础,核心资源,满足用户需求类型
	组织资源	组织资源基础,核心资源,满足用户需求类型
用户	信息获取	服务需求,服务支持,竞争优势,资源基础
	拟定计划	服务需求,服务支持,竞争优势,资源基础
	计划实施	服务需求,服务支持,竞争优势,资源基础
	反馈评价	服务需求,服务支持,竞争优势,资源基础

2.3 开放式编码及主轴编码

开放式编码是构建理论模型的基础,需要对原始访谈记录中的句子或片段抽象化,并给予概念化标签,再将相关度高的概念进行聚类实现范畴化^[8]。预留部分材料进行饱和分析,对43个有效采访样本数据材料导入NVivo软件中进行编码分析,共获得455条原始语句及对应的初始概念,并在此基础上提炼出44个范畴。

主轴编码的目的是将在开放式编码过程挖掘出的各个独立范畴联结,发现和建立范畴之间的潜在逻辑联系。对44个范畴进行再次归类后,共归纳出21个副范畴,并从资源、服务、需求三大核心提炼,构建出高校图书馆智库型服务体系的9个主范畴,形成完整的范畴体系,主轴编码如表2所示。主轴编码范畴分析结果能够为高校图书馆智库型服务体系构建提供科学支撑。主轴编码范畴确定后,使用预留的30条数据进行饱和度检验,结果没有产生新的范畴,饱和度检验通过,研究结果可全面覆盖实际情况。

3 高校图书馆智库型服务体系模型构建

3.1 体系层次分析

基于上述研究模型和要素分析,对智库型服务的层

表2 主轴编码范畴分析

主范畴	副范畴	范畴内容
物资资源	采购数据库	购买的中外数字资源等
	自建资源库	自建特色专题数据库等
	OA数据库	开放获取资源、合作开发资源
	设施设备	计算机、网络等各种硬件设备
人力资源	学科专家	高校各学科科研专家等
	智库专家	高校智库领域专家、学者等
	专家馆员	专家型馆员、学科服务馆员等
	社会专家	社会专家、社会服务支持力量等
组织资源	技术支持	网络技术、信息技术、多媒体技术等
	制度建设	服务规章制度、标准规范等
	社会环境	政策法规、方针政策等外部环境
资源保障服务	文献保障	为用户决策提供相关文献信息服务
	数据采集	为用户决策提供的研究数据采集和保存服务
研究报告服务	数据分析服务	为用户决策提供的计量、舆情等分析服务
	评估决策服务	为用户决策提供战略评估、人才评估等服务
宣传推广服务	宣传推广服务	为用户决策提供政策宣传推广、出版等服务
基础资源需求	前期资料需求	在用户决策前期提供资料信息,包括成果、资讯等
	专家人才需求	为用户决策提供各方面专家人才支撑服务
决策方案需求	决策产品需求	用户决策过程中对知识产品等的需求
	专题定制需求	用户决策过程中针对特定问题的解决方案需求
辅助渠道需求	传播渠道需求	用户决策过程中对传播渠道方面的辅助性需求

次进行科学划分,具体将其细分为目标层、能力层、资源层、服务层、需求层5个层次(见图1),并对各个层次的内涵进行研究分析,明确服务体系的基本要素和特征。

(1) 目标层。目标层集中反映服务系统的设计目的,满足用户信息服务需求,推动资源科学配置与高效利用,实现服务价值,为相关工作的开展提供科学指导。具体来说,一是以满足决策用户需求为根本任务,为用户提供所需的、高质量的信息资源服务,确保其决策质量。二是以推动资源优化配置为切入点,创造高效的资源整合机制,实现知识资源的高效利用以更好地满足用户需要。三是以促进高校图书馆服务价值提升为目标,提高图书馆的服务能力,为用户创造提供更好的信息资源服务,实现图书馆服务高质量发展。

(2) 能力层。基于实践层的能力层集中体现高校图书馆的服务创新水平和综合服务质量,是目标层相关目标顺利实现的重要保障。基于能力形成过程的阶段性特征,具体可从资源力、产出力、影响力三方面对智库型服务能力进行评价和分析。其中,资源力形成于资源整合阶段,体现了高校图书馆对相关信息资源的综合整合能力,是其价值创造能力的最直接体现;产出力

则基于服务创新与潜能挖掘,伴随着信息资源生产的形成过程而出现,是知识资源与价值创造能力的主要表现;影响力则是社会公众对智库型服务的使用感知和认可结果,是其服务价值传播效果、知识资源价值转换能力的重要评价依据。

(3) 资源层。根据要素分析结果,资源层的构成要素具体表现为物质、人力、组织等不同的资源要素,形成内驱资源层和支撑资源层,为智库型服务提供必要的支持。内驱资源层包括物质资源和人力资源:物质资源具体表现为各类纸电馆藏资源,是各类信息资源载体、使用工具的集中体现;人力资源则是以馆员、学科专家、兼职社会人员等为主要代表的高校图书馆运营、管理、服务的行为主体。支撑资源层包含组织资源:组织资源为高校图书馆持续发展所开展的相应的运营管理活动,具体表现为各类规章制度、技术手段、管理工具的应用方式、过程及效果,是维系高校图书馆可持续发展的重要工具。

(4) 服务层。基于资源层的服务层是图书馆智库型服务实践活动的具体体现,由资源保障、研究报告、宣传推广等不同的服务内容所构成。资源保障服务为用

户决策提供知识资源支持及数据获取服务, 研究报告服务为用户决策提供数据挖掘分析及呈现服务, 宣传推广服务为用户决策过程提供政策宣传及辅助出版推广。高校图书馆智库型服务须在确保相关资源全面性、准确性、可靠性的基础上实现良好的服务质量进而保证用户决策的科学水平, 以此实现其服务价值。

(5) 需求层。从实践层面来看, 服务层是需求层的存在基础, 服务层所包含的各项服务要素以需求层为出发点。此外, 需求层也将明确资源层的具体建设发展目标。从其内涵与构成来看, 需求层具体表现为基础资源、决策方案、辅助落实等方面的具体需求。具体来说, 基础资源需求包含背景信息需求及人才支撑需求,

决策方案需求主要为个性化的决策产品及专题定制需求, 辅助落实需求指用户在服务过程中因政策落实、宣传推广产生的需求。高校图书馆智库型服务需要针对性地对需求内容进行科学分类并具体开展相应的建设与服务工作。

3.2 体系总体模型

智库型服务体系可细分为5个层次(见图1), 不同层次之间表现出特定的逻辑关联, 并在相互影响的基础上实现了系统的整体运转, 确保了智库型服务的持续开展并实现其服务价值。

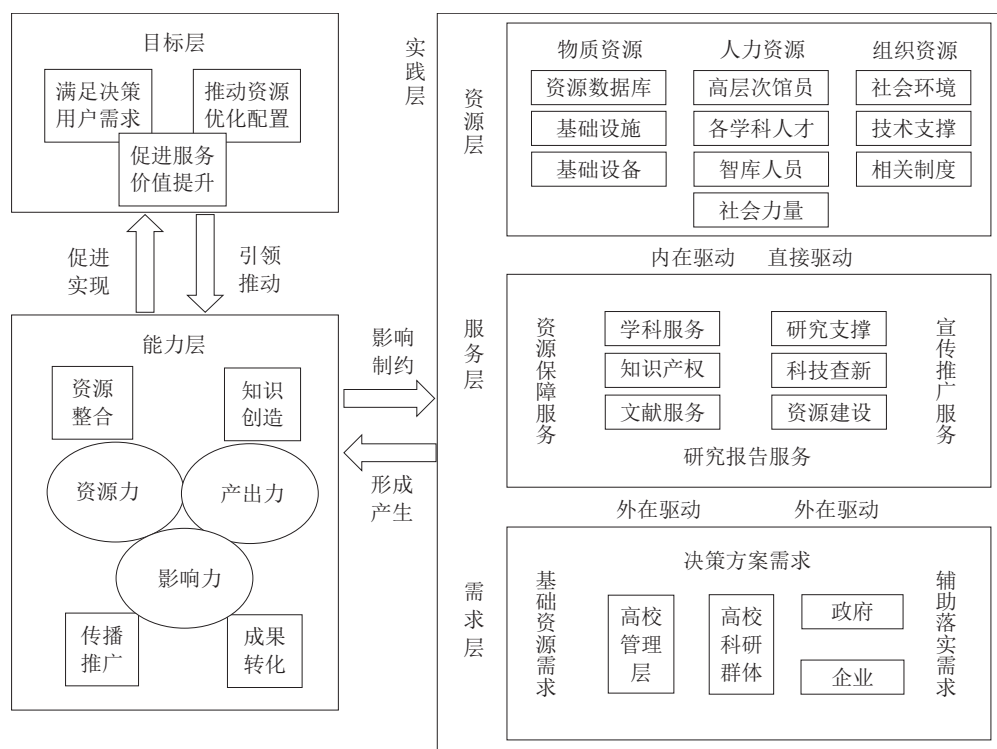


图1 高校图书馆智库型服务体系总体模型

基于以上关系模型, 可对模型5个层次之间的相互关系进行分析和把握。①目标层相关要素是能力层的存在基础, 目标层的科学性也将直接决定能力层的发展情况, 而能力层的发展状况也将反过来影响目标层, 二者彼此关联且相互影响, 呈现相辅相成的紧密关联。②实践层是能力层的形成基础, 而能力层的发展状况也将对实践层的整体发展情况表现出显著影响作用。③基于物质、人力、组织等资源要素的资源层也表现出内部要素的紧密关联, 不同资源要素相互影响, 并共同为服务层的形成提供了必要支持。④服务层为需求层提

供所需的资源和服务, 而需求层则将成为服务层相关要素的决定性条件, 即智库型服务以满足用户需求为根本目标。⑤以服务层为对象, 需求层将表现出显著的外在驱动作用, 推动了服务的创新和发展。

上述层次性关系模型内部构成要素间也表现出特定的关系, 共同形成了一种高度关联、密不可分的完整系统。智库型服务系统将在实现服务供需均衡的前提下实现持续发展, 最终实现其服务价值, 为用户提供所需的信息资源服务。

4 高校图书馆智库型服务体系运行机制分析

智库型服务是现代高校图书馆信息资源服务创新发展的重要方向之一,也是用户需求转变的内在要求,是各项要素彼此影响、相互作用下的最终产物。因此,若想实现智库型服务的科学开展,就必须保证服务体系的稳定与高效运行,实现智库型服务的创新性、持续性发展。通过研究分析这一服务体系的运行特征和运行机制,能够更加科学准确地把握智库型服务创新发展的规律和趋势,进而为各项创新活动的开展提供科学指导,以此保证创新活动的质量水平。高校图书馆智库型服务体系运行机制主要包括以下6种。

(1) 目标驱动机制。高校图书馆应建立科学合理的智库型服务目标对服务行为动机形成有效激励,确保服务团队在认知、行为和目标上的一致性与统一性,以此实现良好的凝聚力和协作力,确保服务目标顺利实现。同时,高校图书馆应确保智库型服务顶层设计工作质量,为智库型产品的创新发展奠定良好基础,实现宏观发展目标的科学分解与细化,为具体服务行为提供科学指导,为顺利实现服务目标提供有效保障。

(2) 知识增值机制。用户需求是智库型服务的出发点,而用户满意则将成为高校图书馆服务质量的最根本评价依据。因此,高校图书馆必须充分保证自身服务质量,实现知识资源向智库型产品的科学转化,为用户创造提供更加科学、有效的知识增值服务,在充分满足用户需求的同时实现自身价值。

(3) 协同发展机制。高校图书馆智库型服务的创新发展是不同主体共同努力的结果,因此不能局限于高校图书馆这一唯一主体,而是构建起科学有效的协同发展关系,充分发挥高校图书馆智库型服务馆员、“政校”企用户的职能作用,基于良好的交流互动实现信息双向交互,协同图书馆更好地分析把握智库型服务需求,以此提高信息服务的针对性与有效性,实现高质量服务。

(4) 共建共享机制。良好的外部合作能够显著提升智库型服务的创新发展水平。这就要求高校图书馆在数据库、服务平台、服务网络等建设活动中积极与相关主体进行合作,构建良好的共建共享合作关系,进一步提升知识资源的利用水平和智库型服务质量,实现不同主体的协同发展以及知识信息资源的高效能利用。

(5) 环境影响机制。宏观层面的激励政策、保障

制度与推动技术将成为最重要的环境影响因素。因此,必须充分认识和重视上述环境因素的影响作用,健全完善制度和政策,为智库型服务的创新发展提供有力支持和有效保障。

(6) 信息流转机制。在智库型服务创新发展的过程中,信息流转机制将直接影响其服务效能。基于具体功能作用,信息流转机制包含采集整合、挖掘分析、共享传递、反馈调节4个机制,上述机制的有机结合与科学匹配将实现最佳信息流转效率,指导高校图书馆智库型服务中信息流通的高效畅通。

从整体来看,运行机制各要素之间的关联基础为信息流转机制,在信息流动的过程中将实现各个要素的功能及交互,并基于信息流动的逻辑关系构建其内部关系网络,支撑智库型服务体系的运作。知识增值机制在智库型服务体系中引导知识服务产出方向实现知识增值。最核心的要素为协同发展机制、共建共享机制,并在环境影响机制的作用下保障知识信息资源建设和服务效能不断提高,促进智库型服务体系的自我完善和发展。在顶层,目标驱动机制为各个机制的发展提供方向指导,明确发展目标和发展阶段性纲要。运行机制模型在上述机制的共同影响作用下将实现智库服务体系的持续运作,同时客观呈现出其内在关系和相互作用,从而构建高度密切关联的综合运行机制,促进高校图书馆智库型服务体系科学可持续发展。

5 结论

在高校图书馆高质量发展过程中,智库型服务作为知识服务的创新发展模式,其重要性不断提升,受到了图情界研究者和工作者的广泛关注,其理论研究成果和实践案例日渐丰富。本文在梳理和总结当前高校图书馆智库型服务研究现状的基础上,运用扎根理论对高校图书馆智库型服务体系要素进行分析,形成科学范畴体系,据此构建了涵盖5个层次的服务体系模型,并对其运行机制进行剖析,丰富高校图书馆智库型服务理论框架,以期为高校图书馆智库建设及服务体系构建提供理论参考和实践依据,推动高校图书馆高质量发展。

参考文献

[1] 张惠梅. 图书馆参与新型智库建设的现状、问题与对策[J]. 图

- 书馆论坛, 2017, 37 (9): 109-115.
- [2] 赵雪岩, 彭焱. 高校图书馆智库服务的多维度思考 [J]. 图书馆工作与研究, 2018 (2): 87-92.
- [3] 王凤满. 我国高校图书馆智库型服务体系研究 [J]. 图书情报工作, 2015, 59 (23): 45-50.
- [4] 马芳珍, 李峰. 高校图书馆智库型服务探索实践及思考——以北京大学图书馆为例 [J]. 图书馆杂志, 2018, 37 (9): 64-69.
- [5] 李盈, 任淑敏, 张琳. 高校图书馆智库型服务感知能力提升路径研究 [J]. 图书馆工作与研究, 2020 (2): 87-91.
- [6] 梁新华, 田硕硕. 近十年高校图书馆智库服务研究综述 [J]. 图书馆, 2020 (10): 61-68.
- [7] 黄长伟, 铁峰. 我国高校图书馆智库服务研究现状与展望 [J]. 图书馆工作与研究, 2019 (7): 66-70.
- [8] 陈瑞. 扎根理论: 图书馆学本土化理论建构的新方法 [J]. 图书情报工作, 2018, 62 (S1): 1-3.

作者简介

曾广丽, 女, 1970年生, 馆员, 研究方向: 智慧图书馆建设、图书馆学科服务, E-mail: 2569878651@qq.com。

Research on the System Construction of University Library Think-Tank Service based on Grounded Theory

ZENG GuangLi

(Library of Three Gorges University, Yichang 443002, China)

Abstract: In the process of innovation and development of university libraries, the importance of think tank service is increasing, but on the whole, it is still in the preliminary development stage, and neither the service content nor the development model is clear. In view of the above problems, based on combing and summarizing the current research status of think tank service in university libraries, this paper analyzes the elements of think tank service system in university libraries by using grounded theory, constructs a service system model, analyzes its operation mechanism, enriches the theoretical framework of think tank service in university libraries, and promotes the innovation of knowledge service model, it provides a reference for the construction and high-quality development of think tanks in university libraries.

Keywords: Think-Tank Service; University Library; Service System; Grounded Theory

(收稿日期: 2021-05-28)