

# 图书馆面向信息通信保障领域的知识服务探索与实践

◆王舒馨 张娜 朱晓冰

(国防科大信息通信学院试验训练基地 陕西省西安市 710106)

摘要:随着数字化信息时代的到来,图书馆的服务模式已不再能满足用户的需求,图书馆必须向知识服务型图书馆转型。随着高等院校“双一流”高标准的要求,图书馆作为信息保障单位,必须充分发挥自身的信息集成优势,积极推进知识服务工作,为信息通信保障领域科研建设工作做出贡献。

关键词:信息通信保障;知识服务

## 1 知识服务的概念

知识服务是指从各种显性和隐性知识资源中按照人们的需要有针对性地提炼知识和信息内容,搭建知识网络,为用户提出的问题提供知识内容或解决方案的信息服务过程。未来专业图书馆的核心能力必定定位在知识服务上,即以信息知识的搜寻、组织、分析、重组为基础,根据用户的问题和环境,融入用户解决问题的过程之中,提供能够有效支持知识应用和知识创新的服务。

## 2 图书馆开展信息通信保障领域知识服务的必要性

### 2.1 科技环境促使图书馆服务模式必须发生改变

早期的图书馆服务模式是以馆藏为中心,为读者进行开架借阅服务,而现在这种服务已经逐渐被机器取代,用户完全可以使用自助借还系统进行图书借阅。另外,在数字科技迅猛发展的科研环境下,知识不再主要依附于文本载体进行传播,而转变为主要依托数字化形式进行网络传播。科技环境的改变促使图书馆的服务模式必须由传统服务模式扩展到针对某一知识领域的特殊信息需求服务,即通过深度切入到用户的教学或者科研环境中来提供深层次、系统化的知识服务。

### 2.2 科研环境需要图书馆提供深层次的知识服务

在“双一流”建设背景下,高校的科研实力和水平与建成科研自主创新高地的目标相比差距还比较大,正处于推动内涵发展、新型办学能力生成期间,教学和科研工作急需向更高标准迈进。图书馆是各类信息资源的集大成者,存储着大量的文献信息资源,无论是从资源的存量上还是从资源序化的程度上,在网络新技术的应用上还是在服务方式的创新上都具有其他信息服务组织无法比拟的优势,能满足各种创新主体的信息需求。作为信息资源保障和服务单位,图书馆应该深度挖掘自身价值,充分利用自身丰富的信息资源为教学科研工作提供服务。图书馆必须深入研究如何做好为机关领导办学定位决策、学科提供精准化的信息和知识服务的工作。

## 3 图书馆开展信息通信保障领域知识服务的内容

### 3.1 为教学提供优质服务

图书馆应该将资源及服务有机地嵌入到信息通信保障领域专业课程的教学中,为用户提供便捷的服务模式。图书馆学科馆员应该融入教学环境与过程,配合专业教员将知识服务贯穿于课程的讲授、课后练习以及考试等相关环节中,深入地为教员开展教学活动提供深层次的知识服务。“双一流建设”对教员的授课内容及水平有了更高的要求,教员必须不断地提升自身的专业素养和授课能力。教员对与自己专业相关的各种综合性的资料和信息也会比较关注,希望获取与自身从事专业学科的发展状况、领域热点等详细的、系统的信息资源。因此,图书馆应该帮助教员获得与其专业相关的内容新颖、时效性强、易于获取的信息资源。

### 3.2 为科研项目提供专题服务

信息资源是科研创新的重要基础,科学分析、合理利用炸裂式出现的信息资源,采用知识挖掘算法、索引规则等,对各类文献资源数据进行处理和分析,将文献的揭示由表面信息深入到各类文献之间存在的复杂关系中,继而帮助教学科研人员发现隐藏在数据背后的信息,使研究更具有前瞻性、创新性,助力教学科研,迅速找到与大学、学院科研工作的切入点,并对学科前沿以及发展方向做到心中有数。通过知识发现系统,可以快速收集信

息通信保障学科专业文献资源,挖掘各类数据与用户行为之间的立体关系,以引文分析、学术源流、知识关联与生长方向分析,学术趋势分析等功能,实现发现知识、观察全局、价值再生,从而为科研项目服务。

### 3.3 为学科带头人提供特别服务

《国家中长期教育改革和发展规划纲要》(2010-2020)中明确指出,要实施海外高层次人才引进计划、“长江学者奖励计划”和“国家杰出青年科学基金”等人才项目。由此可见,国家高度重视高校学科领军人才的选拔和培养。学科带头人能对本学科教学、科研方面进行较强的组织管理,能带动学科队伍成长和梯队建设,在教学科研工作中起着核心作用。图书馆应该安排学科馆员深入到信息通信保障领域的科研团队中,与学科带头人保持及时地沟通,了解课题的情况以及科研团队的信息需求,有针对性地为其提供所需的知识服务。

## 4 图书馆开展信息通信保障领域知识服务的方式

### 4.1 基于超星发现系统,提供精准化知识服务

超星知识发现系统除了具备强大的信息检索功能外,还具备对检索结果的超强分析与处理功能,实现了资源整合、发现知识、知识关联等功能的融合,简化了繁杂的文献分析过程,使得技术问题和馆员的知识结构对知识服务的影响降低,开展精准化学科服务成为可能。信息通信保障领域学科主题、领域专家以及研究机构是研究者最为关注的几个检索点,图书馆知识服务团队可以借助知识发展系统平台,参照汉语主题词表、军语和中图法等大型知识组织工具以及国家第四轮学科评估中信息通信专业领域排名等情况,结合学科专业建设方案和人才培养方案,检索出学科领域主题词、专家学者、重要研究机构等信息,以大数据为基石,挖掘信息通信保障领域信息资源,通过引文分析、学术源流、知识关联与生长方向、学术趋势分析等功能,揭示各类数据与用户行为之间的立体关系,定期生成精准化知识服务产品,为通信保障领域科研工作提供知识服务。

### 4.2 组建学科馆员团队,开展个性化知识服务

定期生成信息通信保障领域精准化知识服务产品是一种直输性服务,而任何服务都应该基于用户需求,以满足用户需要为中心开展。图书馆还应该组建学科馆员团队,深入通信保障领域,开展个性化知识服务。首先,图书馆应该为信息通信保障领域科研小组配备指定学科馆员,追踪科研进展,充分嵌入到科研进程中,根据科研团队的信息需求,为其提供定制化的知识服务;其次,学科馆员在日常工作中应该实时接收教学科研人员的问题反馈及个性化信息需求,根据其意见,提供个性化知识服务。

## 5 结语

随着全球化信息时代的到来,图书馆的传统服务模式已不适应时代的发展,图书馆必须着眼于新的定位,从信息资源的集大成者转变为助力科研工作的知识服务者。图书馆面向信息通信保障领域的知识服务建设是一项长期的工作任务,图书馆必须要全力为重点学科建设及科研工作提供高质量的服务,通过参与信息通信保障科研建设工作,全面提升图书馆知识服务的能力,加快图书馆向知识服务型定位的转型。

## 参考文献:

- [1]徐岚. “双一流”建设背景下图书馆信息资源建设的优化路径[J]. 黄山学院学报. 2017.8.
- [2]张国杰. 技术与思维. 高校图书馆文献资源建设新探[J]. 情报探索. 2017.12.
- [3]张晓林. 颠覆性变革与后图书馆时代. 推动知识服务的供给侧结构改革[J]. 中国图书馆学报. 2018.1.
- [4]江波,王鄂生,孙巍. 面向大数据知识服务的数字资源聚合与行业数字内容运营平台建设路径分析[J]. 科技与出版. 2016.12.