

馆社知识服务融合内在机理及 推进策略研究*

叶翠

(湖南师范大学新闻与传播学院, 长沙 410081)

摘要: 随着内容产业融合延伸到图书馆行业与出版行业, 馆社在知识服务方面融合发展是顺应时代之举。本文围绕馆社在知识服务融合中的关系、互动和角色阐明馆社知识服务融合的内在机理, 继而提出推进馆社知识服务融合的策略, 以期为我国馆社协同发展提供新的视角, 并为我国知识服务创新发展带来新的思路。

关键词: 图书馆; 出版社; 知识服务; 融合

中图分类号: G252

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2020.02.006

共享经济的到来, 使得技术创新、资源积累、市场需求等各方面条件不断成熟, 让人们深刻意识到协作共赢是未来发展的大势所趋。与此同时, 随着数字化转型的逐步深入, 具有天然同盟关系的图书馆界与出版界已然达成协同发展共识^[1]。在此背景下, 图书馆与出版社顺势而行, 期待在知识服务这一双方均深耕已久的内容产业中实现融合发展^[2-3]。馆社知识服务融合, 指以数字技术和网络技术为依托, 图书馆与出版社达成协同发展共识和意向, 在知识服务方面进行嵌入、关联、互动、共生等方式的融合, 协同为用户提供优质知识解决方案或产品, 实现馆社双方协作共赢^[4]。

1 馆社知识服务融合现状

目前, 国内外图情领域不乏对图书馆之间、图书馆与档案馆或博物馆之间知识服务融合的研究与实践, 而对图书馆与出版社之间知识服务融合的研究与实践相对较少, 但国外实践远胜国内, 积累了一定的经验。国内近年来开始对其给予重视, 多从理论层面着手研究, 激发了业界对其不断探索。

国外馆社知识服务融合主要体现在实践上, 常见的是大学图书馆与出版社以第三方机构、数字图书馆、协作项目、在线平台等为契机, 实现学术知识服务方面的协同合作。例如, 加州大学图书馆与加州大学出版社共同创立的加州大学数字图书馆, 为加州大学学术社区提供学术交流和出版服务^[5], 旨在满足加州大学教职工、学生对学术信息和知识的需求; 密歇根大学所属图书馆与出版社协同合作依托学术出版办公室开展学术出版服务; 米尔顿·S. 艾森豪威尔图书馆与约翰·霍普金斯大学出版社协同创立缪斯项目来提供高质量学术知识服务; 北卡罗来纳州大学教堂山分校图书馆、北卡罗来纳大学出版社、北卡罗来纳历史博物馆和北卡罗来纳档案馆等机构协同集成北卡罗来纳州百科全书以提供在线知识服务等, 这些知识服务协同合作的参与主体, 除了馆社之外, 还有博物馆、档案馆等常见的知识服务机构。

我国学界与业界的专家及学者都纷纷表达过对馆社协同开展知识服务的认可。2014年, 薛德军博士就我国出版业知识服务发展问题, 提出出版商与文献集成传播机构协同商讨知识服务业发展战略和方向^[6]。2015

*本研究得到湖南省社会科学青年基金项目“AI在出版业知识服务中的应用研究”(编号: 18YBQ086)、湖南师范大学博士科研启动基金项目“AI时代出版机构知识服务研究”(编号: 2018BQ3512)资助。

年,清华同方集团副总裁、同方知网(北京)技术有限公司总经理王明亮在2015中文数字出版与数字图书馆国际研讨会上发表了《数字出版与数字图书馆的二次转型——互联网+知识产业》报告,认为“互联网+文献传播”若被看成是一次转型,那么数字出版与数字图书馆正在经历“互联网+知识创新过程+(全周期知识管理与知识服务)+知识利用过程”的二次转型,有利于推动形成一个崭新的知识产业^[7]。2016年,在学术出版与图书情报机构转型变革高层论坛上,针对新的学术出版环境下图书情报机构以及出版机构的转型变革与创新发展战略,图情、出版领域的专家就馆社协同发展作了一系列专题报告。2017年,在第九届中国图书馆馆长与国际出版社高层对话论坛上,与会专家就馆社跨界融合、结为知识服务共同体达成共识^[8]。2018年,原国家新闻出版广电总局数字出版司副司长冯宏声表示,馆社应打通产业链壁垒,携手共建知识服务新生态^[9];同年召开的数字出版与数字图书馆融合发展国际研讨会上,有学者从知识服务产业链供需两侧融合发展存在的问题、实现路径与对策等方面,深入探讨了馆社融合发展的新模式、新业态与新路径^[10]。2019年,在馆社融合与知识服务论坛上,多位专家对馆社融合发展进行了阐述,期待馆社协同创新知识服务模式,共建知识服务新生态^[11]。

综合来看,国内外学界、业界对馆社协同发展高度重视,相关专家及学者认为知识服务是馆社融合发展的关键,也表达了对馆社在知识服务方面融合发展的认可。但就目前而言,馆社知识服务融合的深层次研究还较为缺乏,未成体系。鉴于馆社知识服务融合有着推动相关行业发展的背景 and 现实意义,本文基于推动馆社知识服务融合深入研究的初衷,在剖析馆社知识服务融合内在机理的基础上,探究推进馆社知识服务融合的策略。

2 馆社知识服务融合内在机理

图书馆与出版社历来有较深的渊源,二者在文化发展过程中存在密切联系,往往既有合作也有竞争(合作程度远大于竞争),这同样在知识服务融合中有所体现。馆社在知识服务融合过程中的互动体现在机构互信、资源互用、用户互联等方面,兼具合作伙伴与竞争者角色,形成如图1所示的馆社知识服务融合内在机理。

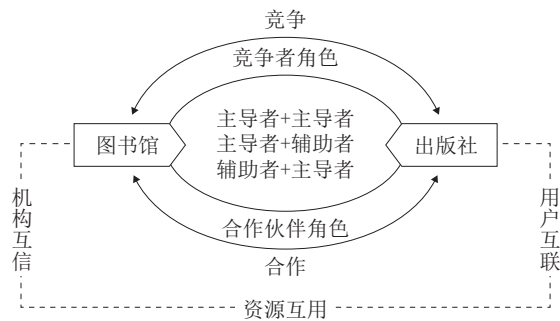


图1 馆社知识服务融合内在机理

2.1 馆社在知识服务融合中的关系

图书馆与出版社在知识供应链、知识传播产业链、学术出版供应链、学术交流链等各类链条中都表现出唇齿相依的高度关联性。在这些链条中,馆社或经由代理商、批发商、零售商等中间商产生关联,或直接对接发生联系。事实上,无论是通过何种方式产生关联,二者都唯有协同合作,克服不必要的竞争,才能使链条发挥最大整合效应,实现为用户提供优质服务的最终目标。馆社精诚协作是实现彼此互利共赢,促使社会效益和经济效益最大化的可靠路径^[12]。在数字时代背景下,馆社逐渐由传统购销关系转变为创新型战略协作关系,二者在资源占有和再分配的共同利益下存在资源共建与协同共赢的强烈需求^[13],进而以知识服务为契机形成协作关系。具体而言,当前图书馆致力于知识服务的创新与优化,出版社也以知识服务作为数字化转型升级的重要举措,据此馆社以知识服务为纽带密切协作,成为馆社发生关联的重要方式。总之,馆社之间历来就有协同合作的基础与条件,经历过时代的检验,二者协作能带来共赢局面,在协作的过程中,二者的地位是对等的。而以知识服务为契机形成的协作关系,是新形势下馆社发展的重要特征,也是二者得以发展的基础与前提。

但需要注意的是,馆社之间的关联性表现在合作与竞争这对矛盾又统一的关系上,在知识服务融合中同样如此。馆社在知识服务领域实施融合发展举措,是技术进步、行业发展、用户需求等多方面共同促成的。而馆社在知识服务融合中的关系十分密切,这既表现在二者具有协同合作的基础与必要性,也表现在二者存在竞争的事实与不可否认性。其实竞争与合作并不是非此即彼的单项选择,而是相互依存的,即合作中有竞争、竞争中有合作。竞争并非都是破坏规则和秩序的

恶性竞争,也有能激发各方主体潜能的良性竞争。只要把握好合作与竞争的尺度,找到平衡点,让合作与竞争相得益彰,这样的适当竞争对馆社知识服务融合是有益处的。总而言之,为促进馆社知识服务融合,图书馆与出版社所体现出的竞合关系应该满足一定条件。具体来讲,在知识服务融合中,馆社的竞争程度势必要大幅低于二者的合作程度,竞争服从并服务于合作,以合作为主从而主导知识服务融合,以竞争为辅从而产生适当的激励效果,本文称这种关系为馆社在知识服务融合中的最佳竞合关系。

2.2 馆社在知识服务融合中的互动

为实现协作的特定目标,协作方之间的合作势必存在互动,互动的逐渐深入能促进各协作方之间形成一套有效的规则和惯例(协作机制),以规范协作中各方行为。馆社知识服务融合同样存在互动,图书馆与出版社之间互动的不断深入,有益于形成一套协作机制,反过来对馆社在知识服务融合中的行为进行规范和指导。事实上,伴随馆社之间的互动,还有二者资源之间、用户之间以及用户需求之间的互动,这些互动都依托馆社之间的互动而存在和发展。具体来讲,馆社之间的互动表现为机构互信;资源之间的互动表现为资源互用;用户之间的互动表现为用户互联,用户需求之间的互动表现为需求互联,需求互联又可包含在用户互联之中。

2.2.1 机构互信

毋庸置疑,在馆社知识服务融合的过程中,馆社之间的互动对二者知识服务融合协作机制的形成至关重要,而知识服务融合协作机制反过来会对二者之间的互动形成反馈,也就是说,互动与协作机制是相互作用、互为因果的。我们知道,馆社在知识服务融合的过程中是一种竞合关系,且为促进二者知识服务融合顺利进行,馆社应具备最佳竞合关系。因此,馆社在知识服务融合过程中的互动,自然是以最佳竞合关系为依托,通过二者在知识服务方面的不断交流协作,形成双方之间协作互信的常态。最佳竞合关系决定了馆社的互动既存在相互配合与协调的情况,又存在一定程度的相互排异与对抗的情况。彼此的配合与协调能够助推知识服务融合进程,会对克服排异与对抗有所帮助;而彼此的排异

与对抗虽然会对知识服务融合造成阻碍,但也会反过来激发彼此的应对能力,提升二者在知识服务融合过程中处理不一致情况的能力。

在知识服务融合的过程中,馆社之间在经过长期良好互动之后,能够促进二者之间互信的形成,反过来,互信又推动馆社之间在知识服务融合中的有效互动。互信是任何两个协作主体之间顺利开展合作所必备的基础,同样,互信无疑也是馆社知识服务融合发展的最佳保障。在知识服务协作形成初期,馆社出于对开展协作的审慎态度,会互相理性地分析是否信任对方的投入与产出,并会对协作的机会主义行为加以防范,此时双方之间的信任属于计算型信任;在知识服务协作发展中期,馆社之间通过有效的沟通交流与信息共享,加强了相互之间的信任程度,此时双方之间的信任属于认知型信任;在知识服务协作成熟期,馆社经过长期有效的知识服务协作,双方已达成深刻共识,双方之间的协作也十分稳定,此时双方之间的信任属于认同型信任^[14]。随着馆社知识服务融合的推进,图书馆与出版社之间的信任程度逐渐加深,双方之间知识服务融合也愈加成熟稳定。在国外实践中,成功开展知识服务融合的馆社主体往往是来自大学系统的图书馆与出版社,如加州大学图书馆与加州大学出版社、密歇根大学图书馆与密歇根大学出版社,这表明大学系统内的馆社之间更易实现互信,因为所属同一个体系,更易达成最佳竞合关系。

2.2.2 资源互用

知识(内容)资源、技术资源、智力资源等都是支撑馆社知识服务融合的重要资源要素。就知识资源来讲,其一直是各馆社赖以生存的根本,也是双方提供知识服务的基础。馆社知识服务融合向用户提供的知识解决方案或产品是对大量丰富的知识资源进行分析、组合、加工而来的,因此,这要求对馆社知识资源进行集成,在为用户提供知识服务时需要调用双方知识资源,从而形成互动。就技术资源来讲,知识资源集成、知识服务融合平台搭建、知识服务精准推送等在馆社知识服务融合过程中的重要环节都离不开相应技术的支持。无疑图书馆在知识服务的实践中已然积累了十分丰富的经验,尤其在知识服务的技术方面形成了明显的优势;出版社虽没有与图书馆相较的技术优势,但也在知识服务的后发之势中具备了一定技术能力。因此,馆

社在知识服务协作中无法避免互用技术资源。就智力资源来讲,人才知识背景的复合化与人才的跨界交流是数字时代的一个重要趋势和特征,馆社知识服务融合的顺利实现,需要具有图书馆行业与出版行业知识服务知识和经验的人才,但现实情况下这样的人才十分难得,大部分情况下需要馆社之间进行人才互用。例如,米尔顿·S. 艾森豪威尔图书馆与约翰·霍普金斯大学出版社协同创立的缪斯项目,充分利用了约翰·霍普金斯大学所属出版社与图书馆的学术资源,并广纳其他200多个不同类型协作机构的资源^[15],聚集协作成员在用户服务、技术服务、参考文献服务等方面拥有丰富经验的专业图书馆馆员来提供高质量学术知识服务。

馆社之间的知识资源互用、技术资源互用、智力资源互用推动馆社知识服务融合的顺利开展,关系到馆社知识服务融合的效果。值得注意的是,知识、技术、智力等资源的互用是有前提的,需要满足馆社的共同意愿,经由双方协商一致才能实施。具体的操作包括给付报酬、资源等价值交换或利益按比例分配等,而这些又都应在双方知识服务融合合同中有具体约定。

2.2.3 用户互联

众所周知,出版社是生产知识资源的机构,图书馆是利用、传播知识资源的机构,出版社与图书馆是知识供应链上下游关系,主要体现为供应与需求的关系。随着数字技术的发展,出版社不断向知识服务者身份转型,涉及知识资源的应用、传播,不断拉近与知识需求者的距离,让广大消费者能够使用其提供的知识产品,并且以吸引更多用户作为其发展目标;与此同时,图书馆也在逐渐开展数字出版,涉及知识资源的生产,丰富其在知识供应链中的角色。在此背景下的知识服务融合过程中,馆社既保留着以往的供需关系,也加强了二者的竞合互动,双方在知识服务方面产生了竞争与合作的可能性,并主要体现在满足用户知识需求方面的竞争与合作。馆社在开展知识服务协作的过程中,二者针对用户知识需求的竞争让位于合作。以知识服务融合平台的设计与实现为例,图书馆的公益性与出版社的经营性决定了二者在知识服务融合平台构建方面的对抗性,当知识服务融合平台偏向于满足图书馆公益性需求时,会刺激出版社发出经营性需求警示,反之亦然。随着互动的加深,馆社将寻找到一个均衡点,最大程度地兼顾到双方利益,促进双方之间的合作。

用户是馆社开展知识服务协作所要服务的重要对象,满足用户多样化与个性化的知识需求,是馆社知识服务融合所追求的重要目标。馆社在知识服务融合的过程中会搭建知识服务融合平台,依托这个平台,馆社为双方用户提供知识服务;与此同时,馆社将各自用户引流到该平台,实现用户互联,用户可以根据自身需求选择相应的知识产品,获得知识解决方案。用户以及用户的知识需求通过这个知识服务融合平台得以汇聚,形成推动馆社提供个性化知识服务的动力。在国外实践中,基于在线平台实现馆社知识服务融合的成功案例往往对于用户互联的关注更明显。如北卡罗来纳州大学教堂山分校图书馆、北卡罗来纳大学出版社及其他知识服务主体协同集成的北卡罗来纳州百科全书便是馆社协作搭建的在线知识服务平台,为所有协作机构的用户提供相关服务,由于协作机构的扩展和协作资源的丰富,其用户群体也不断壮大。

2.3 馆社在知识服务融合中的角色

基于上文对馆社在知识服务融合中的关系与互动情况的分析,可以进而对馆社在知识服务融合中的角色进行分析和判断。对两类机构角色的分析有助于理解在知识服务融合过程中各方所发挥的作用,并有利于对某些环节所存在的问题进行具体的、针对性的分析,从而推动馆社知识服务融合的顺利进行。

鉴于馆社之间关系的多重性,馆社在知识服务融合中的角色同样是多重的。根据前文分析可知,协作始终贯穿二者知识服务融合的全过程,馆社之间的协作关系突出,二者是命运共同体,因而馆社最重要的角色是合作伙伴。而在合作伙伴角色之下,又包含3种情形:①图书馆与出版社均为协作主导者,即二者地位对等,共同引导知识服务融合,这种情形突出表现在机构层面与服务层面的融合等方面;②图书馆为主导者,出版社为辅助者,即出版社为图书馆的补充者,二者协同推进知识服务融合,这种情形突出表现在技术资源的融合等方面;③出版社为主导者,图书馆为辅助者,即图书馆为出版社的补充者,二者协同推进知识服务融合,这种情形突出表现在知识资源的融合等方面。由以上3种情形可知,当双方在机构、服务等方面势力相当时,均为对等的主导者;当某一方在知识资源、技术资源等方面具有明显优势时,具有优势的一方为主导者,弱势一方为辅助者或称补充者。与此同时,伴随协作的还有一定程

度的竞争,在协作的大背景之下,馆社之间存在适度竞争,具有一定的对抗性,因而馆社也互为竞争者。例如,馆社在知识服务融合过程中存在利益分配博弈。

3 馆社知识服务融合推进策略

馆社在知识服务融合中地位对等或互补,是合作与竞争的关系;二者以最佳竞合关系为依托,在机构互信、资源互用、用户互联三个方面进行互动,进而形成协作机制;馆社在知识服务融合互动中兼具合作伙伴与竞争者角色。为保障馆社知识服务融合的可持续发展,增强馆社在知识服务融合中的互动关联,应围绕机构、资源、服务(用户)三个维度,按照择取匹配的合作伙伴、锁定最佳的融合时机、采取适当的激励措施三个步骤进行具体实践。

3.1 实践维度

数字信息技术的成熟与发展为知识服务机构的合作、知识资源的集成、知识服务的融合提供支持,在馆社知识服务融合的实践中,应从机构、资源、服务(用户)三个维度着手进行馆社知识服务融合。

3.1.1 机构维度

机构层面的协同合作是馆社知识服务融合的前提和基础,馆社知识服务融合所涉及的知识服务主体为图书馆与出版社在知识服务方面已有所建树的机构。在传统印象中,图书馆与出版社开展知识服务有所不同,首先,前者以社会效益为重,后者则要兼顾社会效益与经济效益;其次,前者主要传播知识而非生产知识,后者才是知识资源的生产者;最后,前者由学术界发起,后者则由政府主管部门推动知识服务自上而下开展^[16]。尽管如此,馆社间就知识服务实现跨界协同合作仍然可行,一方面,随着数字技术不断进步,图书馆跨界开展出版服务已成为常态,这逐步改变了图书馆不生产知识的固有印象,其有与出版社竞争与协作的资本,图书馆也因在此过程中获得一定收益而逐渐对知识服务的经济效益有所关注;另一方面,由国家新闻出版广电总局推动的知识服务,除有益于出版社知识服务经济效益的实现外,也有对公共文化服务方面基础性知识供应与国家级公益性知识服务的兼顾,出版社的知识服务与

图书馆知识服务存在对接的契机,且学术界逐渐对出版社的知识服务产生了浓厚的研究兴趣,更加注重出版社与图书馆在知识服务方面的匹配性。

国内外两类机构在编目业务、阅读推广、出版协作、数字资源整合与长期保存等方面的合作实践中证明了二者协作的可行性,如由荷兰国家图书馆牵头、欧洲7个国家图书馆与3个主要出版社参与的NEBLIB项目^[17],以及由哈尔滨报业与哈尔滨市图书馆建立的大型公益数字化阅读平台^[18]等,这些国内外成功实践都能为馆社之间协同合作提供可靠的借鉴思路与方案。除此之外,数字信息技术的成熟与发展、知识服务人员专业素养的提升以及馆社之间能够实现资源互补^[19]等,也都能论证馆社协同开展知识服务融合切实可行。

3.1.2 资源维度

知识资源、技术资源、智力资源等资源要素,是馆社知识服务融合的重要组成部分。知识资源作为知识服务融合的客体之一,是馆社知识服务融合后所要提供的内容;技术资源、智力资源为知识资源的融合、供应给予支撑和保障。馆社知识服务融合后呈现的最直观效果是为受众提供所需知识,即知识资源是馆社知识服务融合的核心,只有拥有大量丰富的知识资源,才能满足用户对知识服务的个性化定制需求,才能吸引到更多的用户,实现更广范围的传播,且对知识资源的选择关乎到所提供知识服务的性质、类别和效果。而无论是要聚集大量丰富的知识资源,还是提供最为合适的知识资源,都需要借助技术和人力,技术资源、智力资源无疑是维护知识服务正常有序生产、传播的必备条件。

当然,馆社知识服务融合在资源维度要解决的最核心的问题还是如何实现知识资源的融合,分析在数字信息技术、复合型专业知识服务人才的支撑下,以相应法律、制度、标准等为保障,馆社异构知识资源的集成、利用方案。具体涉及知识资源的分类、标准规范等方面内容,不同分类方法决定馆社知识服务融合的模式(公益性或盈利性);馆社知识资源组织方法与框架往往有所不同,给融合造成阻碍。因此,在知识资源集成加工的具体过程中,有必要依据馆社各自擅长的方面进行专业分工,换言之,出版社作为知识资源的生产者,可以在知识资源标准规范的确定方面发挥作用,寻求双方标准规范的一致方案(如元数据方案);图书馆

作为知识资源的传播者,可以负责知识资源的组织、加工等工作,馆社分工明确,共同保障知识服务融合的异构知识资源集成、利用。另外,在知识资源融合问题的解决过程中,伴随着技术解决方案的提供与智力解决方案的支持。馆社双方在知识服务过程中需要进行技术互用与人才互用。在技术互用方面,图书馆界与出版界早已在版权保护技术等方面进行过交流探讨,双方也有达成一些协议,在知识服务方面图书馆擅长提供技术支持,出版社也具备一定的技术能力,在互利共赢的前提下,双方以合理的利益分配为依据,必能协同为知识服务融合提供技术支撑。在人才互用方面,密歇根大学出版社在英国利物浦举办的2016年大学出版社大会上表示,越来越多的大学出版社与大学图书馆的员工跨机构任职,其实这种情况在我国也不鲜见,这是馆社在知识服务融合过程中智力资源互相支持的一个最佳途径,也是经过实践检验的有效途径。

3.1.3 服务维度

以数字信息服务前后台思维来看,馆社知识服务融合后台的知识资源、管理机制、制度环境等支撑要素为前台服务融合提供保障^[20],即后台要素的支撑促使前台服务融合呈现出最佳效果,这通过知识服务融合平台得以落实。从服务(用户)维度来看,我们需要考虑知识服务融合平台的设计与实现。知识服务融合平台是与用户直接接触的知识服务使用入口,应满足用户一站式、便捷、及时地获取知识服务的需求,其用户体验状况关系到知识服务融合的效果。

鉴于本文知识服务融合平台的设计与构建涉及两类不同属性的知识服务机构(图书馆与出版社),他们存在经营性与公益性冲突,因此,在前台服务层面上,有必要为这两类机构分别设计用户获取知识服务的入口。具体而言,可以通过2种方式实现:①馆社共用同一知识服务融合平台,可以是一站式主题门户的形式,也可以是移动终端APP的形式,抑或二者相结合的形式等,普通用户可以在简单注册的情况下通过该平台获取公益性知识服务,而商业性知识服务用户须以个人或机构名义进行实名认证,并按使用情况支付相应费用;②馆社分别使用各自的知识服务融合平台,图书馆主要提供公益性知识服务,满足大众基本精神文化知识需求,出版社主要提供商业性知识服务,满足个人或机构出于功利或盈利目的的需求。针对以上2种平台搭建方式,图书馆可

以发挥自身在公益性服务方面的优势,通过对普通用户信息采集、分析和挖掘预判普通用户公益性知识需求,提高公益性知识服务效率;出版社可以发挥自身在商业性知识服务方面的优势,对商业性客户的行为偏好进行事先分析挖掘,形成多种知识服务方案,提高知识服务融合的商业性应用效率,最终所达成的局面是馆社各展所长,协同保障知识服务融合进行。当然,无论是哪种方式,前台知识服务融合平台为用户提供所需知识服务的同时,后台的知识资源、管理机制、制度环境等要素都是共融共通、协同一致为前台提供支撑的。

3.2 推进步骤

围绕机构、资源、服务(用户)三个维度,按照以下三个步骤推进馆社知识服务融合,有利于保障馆社知识服务融合的顺利进行。

3.2.1 择取匹配的合作伙伴

馆社在知识服务融合中存在合作伙伴关系,馆社需要密切配合,才能有效推动知识服务融合进程。合作伙伴的选择是知识服务融合中的关键环节,影响着知识服务融合效应。图书馆与出版社都有各自的分类系统,如图书馆从服务对象的角度可以分为大众图书馆、研究型图书馆,从隶属关系的角度可以分为国家级图书馆、省级图书馆、地市级图书馆。同样的,出版社从出版内容的角度可以分为教育出版社、专业出版社、大众出版社、综合出版社,从隶属关系的角度可以分为国家级出版社、地方出版社,从数字出版产业链角度可以分为内容提供商、平台运营商、技术开发商、终端分销商。因此,何种类型以及何种级别的图书馆与出版社开展知识服务融合才能达到最佳效果,实现最有效的互动,这是选择合作伙伴的核心问题。择取匹配的合作伙伴,首先,应关注馆社之间的兼容性,如研究型图书馆与学术出版社便能在学术交流领域实现相互兼容效果;其次,应考虑图书馆与出版社的能力是否相当,如地市级图书馆与省级出版机构通常情况下显然难以具备相当的实力基础;再次,应重视图书馆与出版社之间是否能相互信任、履行承诺,信任对于知识服务融合而言是最有力的保障;最后,应确保图书馆与出版社能够通过知识服务融合实现双赢,这是择取对方成为合作伙伴最根本的驱动力量^[21]。在此基础上,择取相互匹配

的合作伙伴,签订知识服务融合协议,馆社才能深入建立关联,实现在知识服务融合中的有效互动。

3.2.2 锁定最佳的融合时机

最佳的融合时机对于馆社知识服务融合而言十分关键,在合适的时机进行知识服务融合,才能实现最有效的知识服务融合。最佳的融合时机可能是某一利好政策的发布,也可能是图书馆方面或出版社方面有业务调整或发展的需要,还可能是用户的知识服务需求转变等。锁定最佳的融合时机,既能在知识服务融合的成本投入阶段节约成本,在同业竞争方面赢得竞争优势;也能在知识服务融合的效益产出阶段增加收益,在实现共赢方面事半功倍。顺利地锁定最佳的融合时机,有利于实现馆社知识服务融合的最佳投入产出比,即实现知识服务融合的最优效应。最佳融合时机的锁定不是一蹴而就的,需要馆社双方主体长期持续的关注与重视。具体来讲,实现最佳融合时机的有效锁定,首先,需要图书馆与出版社的负责人和员工对知识服务环境具有足够的敏感度,能够清楚地掌握技术与标准环境、政策与行业环境、业务与需求环境的真实状况,在最合适的时机认识到知识服务融合的必要性,从而以此契机着手开展知识服务融合。继而,在具备足够的感知环境能力的基础上,图书馆与出版社的负责人应该具备较强的决策能力,能够当机立断地把握住开展知识服务融合的最佳时机。综上可知,顺利地锁定最佳的融合时机,才能使图书馆与出版社之间产生必要的关联,并促成馆社在知识服务融合中进行有效互动。

3.2.3 采取适当的激励措施

择取匹配的合作伙伴之后,锁定最佳的融合时机,继而还需要采取适当的激励措施,才能有效地推动馆社知识服务融合。激励措施是针对参与知识服务融合的图书馆与出版社这两类主体发挥效用的,因此,所采取的激励措施应符合馆社在知识服务融合中表现出来的特性。换言之,激励措施的制定应考虑馆社双方的共同参与,如此才能对馆社双方起到引导和激励的效果。与激励措施有关的方案细节可以委托领导机构来确定,但必须要得到馆社双方的认可。另外,馆社共同制定的激励措施应符合知识服务融合所处阶段的特点,在不同阶段使用不同的激励措施。在知识服务融合的

酝酿阶段,需要确认馆社知识服务融合的意向,图书馆与出版社之间还不够熟悉,需要采取直接的显性激励措施,最大程度地刺激双方之间进行知识服务融合。在知识服务融合的统筹阶段,馆社之间的知识服务融合意向得到确认,知识服务融合的目标与条件、资源融合范围与使用权限等都得以明确,知识服务融合方向逐渐明朗。在知识服务融合的运行阶段,主要任务是建设知识服务融合平台,执行知识服务融合方案,知识服务融合协同效应显现。统筹阶段与运行阶段的知识服务融合稳步推进,宜采取间接的隐性激励措施,有利于深化知识服务融合效果。在知识服务融合的维护阶段,要保障馆社知识服务融合的可持续发展,需要调动各项要素协同作用,应该采取灵活性激励措施。只有把握阶段特征,所采取的激励措施才能发挥应有效果,促进馆社在知识服务融合中深入关联、高效互动,进而推动馆社知识服务融合的顺利开展。

4 结语

当前,图书馆行业与出版行业的融合发展已然成为业界共识,馆社协同开展知识服务融合顺应时代发展之需。分析馆社在知识服务融合中的关系、互动和角色,有利于理解馆社知识服务融合的内在机理;继而通过对机构、资源、服务(用户)3个实践维度,以及择取匹配的合作伙伴、锁定最佳的融合时机、采取适当的激励措施3个推进步骤进行思索,逐渐明晰推进馆社知识服务融合的策略。本文对馆社知识服务融合内在机理及推进策略进行探究,为图书馆行业与出版行业协同发展提供一种新的视角和思路,并为我国知识服务大环境的优化带来新的尝试。在今后的研究中,有必要在当前技术发展背景下讨论馆社如何结合AI等技术进行知识服务融合,以及进一步探讨馆社知识服务融合的效应,从而形成对其实践成果的有效检验,保障馆社知识服务融合紧跟时代发展并高效落实。

参考文献

- [1] 刘学东. 出版产业与图书馆创新发展中的融合问题 [N]. 中国新闻出版广电报, 2015-11-15 (05).
- [2] 冯宏声. 内容产业的合与分: 知识服务的多元化未来 [J]. 出版广角, 2018 (7): 6-8.
- [3] 梁思雨, 丛挺, 程海燕. 基于多层级的知识服务融合发展研究 [J].

- 中国编辑, 2018 (11): 29-34.
- [4] 叶翠, 刘灿姣. 数字环境下馆社知识服务融合的动因、问题及对策探究[J]. 图书馆, 2016 (11): 62-65.
- [5] 阎君, 杨志萍. 分报告二: 加州大学数字图书馆考察报告[J]. 数字图书馆论坛, 2011 (1): 16-21.
- [6] 人民网. 知识服务或将成我国数字出版产业新拐点[EB/OL]. [2019-06-28]. <http://culture.people.com.cn/n/2014/0708/c87423-25254827.html>.
- [7] 人民网. 2015中文数字出版与数字图书馆国际研讨会召开[EB/OL]. (2015-06-18) [2019-06-28]. <http://media.people.com.cn/n/2015/0618/c14677-27176005.html?from=groupmessage&isappinstalled=0>.
- [8] 孙海悦. 馆社对话聚焦知识系统与服务[EB/OL]. [2020-02-10]. <http://book.chinaxwcb.com/2017/0829/62027.html>.
- [9] 冯宏声. 加快推进馆社合作, 共建知识服务新生态[J]. 出版科学, 2018, 26 (4): 5-7.
- [10] 史竞男. 2018数字出版与数字图书馆融合发展国际研讨会举行: 探讨知识服务供需两侧深度融合发展新路径[EB/OL]. [2020-02-12]. http://www.xinhuanet.com/culture/2018-08/21/c_1123302742.htm.
- [11] 搜狐网. “馆社融合与知识服务论坛”在杭州顺利召开[EB/OL]. [2020-02-12]. http://www.sohu.com/a/353737775_120203071.
- [12] 肖希明, 完颜邓邓. 国外图书馆与出版商、书商的多元化合作[J]. 图书馆, 2016 (4): 6-12.
- [13] 孙文. 出版商图书馆构筑战略协作新关系[J]. 中国出版, 2009 (10): 73.
- [14] 方静, 陈建校, 贾卫峰. 企业战略联盟信任的动态演化机理及内生影响因素[J]. 企业经济, 2012 (10): 26-29.
- [15] MUSE Publishers [EB/OL]. [2019-10-09]. <http://muse.jhu.edu/about/publishers.html>.
- [16] 张新新. 出版机构知识服务转型的思考与构想[J]. 中国出版, 2015 (24): 23-26.
- [17] 宛玲. 国外数字资源长期保存的最新发展及对我国的启示[J]. 中国图书馆学报, 2004 (2): 22-26.
- [18] 贾丽燕. 市图开通数字化阅读平台 240万种图书免费阅读[EB/OL]. [2019-10-10]. http://www.hlj.xinhuanet.com/info/2012-03/22/c_131481378.htm.
- [19] 刘灿姣, 叶翠. 试论出版社、图书馆和档案馆的公共文化数字资源整合[J]. 中国出版, 2013 (9): 46-49.
- [20] 赵生辉, 朱学芳. 图书、档案、博物数字化服务融合策略探析[J]. 情报资料工作, 2014 (4): 68-74.
- [21] 孙新波. 知识联盟激励协同机理及实证研究[M]. 北京: 科学出版社, 2013: 181-182.

作者简介

叶翠, 女, 1988年生, 博士, 讲师, 研究方向: 数字图书馆、数字出版、知识服务, E-mail: yeahcui@163.com。

Research on the Internal Mechanism and Promoting Strategies on Integration of Knowledge Service between Libraries and Publishers

YE Cui

(College of Journalism and Communication, Hunan Normal University, Changsha 410081, China)

Abstract: The integration of content industry has extended to library and publishing. Fitting in with the development of the times, libraries and publishers have reached consensus on integration developing on knowledge service. The paper explains the internal mechanism by analyzing the relationship, the interaction and the roles between libraries and publishers. Then it puts forward some strategies to promote integration of knowledge service between libraries and publishers. This research can provide a new sight for the coordination development of libraries and publishers and bring new ideas for the innovation development of knowledge service in China.

Keywords: Library; Publisher; Knowledge Service; Integration

(收稿日期: 2019-11-13)