

公共型知识服务的时代使命、 价值定位与完善路径^{*}

王 铮 张珺敏 黄 静

(西北大学公共管理学院, 西安 710127)

摘 要: [目的/意义] 党的二十大报告提出“中国式现代化”的重要表述, 其中, 丰富人民精神世界是中国式现代化的本质要求。探索完善知识服务供给方式, 是提升人民精神文化获得感的重要路径。[方法/过程] 通过政策研究和案例研究, 分析国家层面和社会层面对于知识服务的需求情况, 以及当前覆盖全社会的知识服务供给情况, 呈现知识服务多元供给格局及其主要构成要素, 重点分析公共型知识服务在其中的基础性保障作用。[结果/结论] 公共型知识服务在覆盖全社会的知识服务多元供给体系中不可或缺, 有利于促进全体人民精神世界的共同富裕。图书馆可以发挥专业优势和公共价值, 成为提供公共型知识服务的重要主体。

关键词: 知识服务 公共型知识服务 图书馆服务 公共图书馆

分类号: G250

DOI: 10.31193/SSAP.J.ISSN.2096-6695.2023.01.02

1 以知识服务满足人民对于高质量精神文化产品的需求和向往

1.1 丰富人民精神世界是中国式现代化的本质要求

党的二十大报告创造性地提出“以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴”的时代命题。中国式现代化的本质要求是: 坚持中国共产党领导, 坚持中国特色社会主义, 实现高质量发展, 发展全过程人民民主, 丰富人民精神世界, 实现全体人民共同富裕, 促进人与自然和谐共生, 推动构建人类命运共同体, 创造人类文明新形态。

^{*} 本文系中国博士后科学基金一等资助项目“知识市场视角下新兴知识服务模式比较与图书馆应对策略”(项目编号: 2018M6300545)研究成果之一。

[作者简介] 王铮 (ORCID: 0000-0001-5727-5935), 男, 信息资源管理系主任, 副教授, 研究方向为知识管理与信息咨询、网络信息服务, Email: wangzheng1203@163.com; 张珺敏 (ORCID: 0000-0002-7533-5599), 女, 硕士研究生, 研究方向为知识管理与知识服务, Email: 1306371815@qq.com; 黄静 (ORCID: 0000-0003-007-1280), 女, 本科生, 研究方向为公共文化服务, Email: 3055403677@qq.com。

其中,“丰富人民精神世界”在中国式现代化的本质要求中占有重要位置。在2023年2月中共中央党校(国家行政学院)学习贯彻党的二十大精神研讨班开班式上,习近平总书记强调一个国家走向现代化,既要遵循现代化一般规律,更要符合本国实际,具有本国特色。物质文明和精神文明相协调的现代化是中国式现代化的重要特色之一^[1]。

人民精神世界的丰富,既是中国式现代化要实现的目标之一,也是中国式现代化建设进程中的重要支撑与推动要素,为全面建设社会主义现代化国家提供了强大精神动力。人民精神世界的丰富,离不开高品质、高价值精神文化产品源源不断的供给、滋养与熏陶。2019年,习近平总书记在读者出版集团有限公司考察调研时就指出“要为人民提供更多优秀精神文化产品”,这也对社会知识交流与服务体系中的各类型参与主体提出了全新的要求与明确的指引。

1.2 知识服务提供精神产品满足人民精神生活需要

宽泛意义上的知识服务可以理解为基于知识资源和知识活动所开展的服务,例如传统的教育、培训、咨询、软件开发等领域都是知识服务的代表。而知识服务真正形成独立的学术研究概念和实践操作模式,离不开知识经济的时代背景。在知识经济时代,从个人到组织、从各个行业到全社会的发展都离不开知识资源要素的支撑。在这种背景下,独立意义上的知识服务可以理解为以知识和智慧为基础,运用知识技术和方法手段满足知识需求、解决各种问题的一种专门服务,以其知识密集型智力服务、专业化增值服务、知识化创新服务等特点和优势,在促进经济与社会发展、特别是知识创新与发展中发挥重要作用^[2]。

尽管知识服务的概念与形态随着时间发展具有不同表现,但从社会发展的整体视角上看,知识服务已经成为知识社会不可或缺的服务形态。结合中国式现代化进程,知识服务的重要社会价值与社会职能在于满足新时代人们的精神生活需要,提升全民精神文化素养^[3]。未来的知识服务将更加注重用精神产品帮助用户接近他们心中的美好生活,满足人们升级的精神需求,实现用户的美好体验^[4]。因此,从知识服务的上述功能来看,大力发展知识服务有可能也有必要成为实现中国式现代化进程中丰富人民精神世界的重要方式。

新时代我国社会的主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。当这一主要矛盾表现在面向全社会的知识服务领域时,人民群众对于高质量知识产品的需求与不平衡不充分的知识服务供给之间的矛盾成为亟待解决的问题。近年来我国社会居民消费转型升级的典型表现就集中在知识领域^[5]。随着我国居民物质生活更加殷实,精神文化生活不断丰富,品质消费逐渐向日常生活的全领域拓展^[6],居民的消费结构也发生了改变,以吃、穿等基本生存需求为主的消费比例降低,以人力资本投资为主的教育、文化、娱乐的新消费结构正在形成,主要表现为从“看得见、摸得着”的实物消费发展成为一种无形的注重体验感、情感性的消费^[7]。在党的二十大报告中,多处强调了实施供给侧结构性改革的重要性,并指出把实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合起来,增强消费对经济发展的基础性作用和投资对优化供给结构的关键作用。在党的二十大精神指导下,2022年底,中共中央、国务院印发《扩大内需战略规划纲要(2022—2035年)》^[8],明确将“顺应消费升级趋势,持续提升传统消费,培育新型消费,扩大服务消费,适当增加公共消费,着力满足个性化、多样化、高品质消费需求”置于“全面促进消费,加快消费提质升级”这一部分的首要

位置。

在我国全社会巨大知识需求的拉动下,近年来国内各类面向大众需求的新兴知识服务业态也在快速发展,涌现出各类专业的互联网知识服务提供商、知识服务赋能平台、知识付费商业模式、知识主播和个人知识服务提供者等。这些新形态的出现恰逢中国互联网技术应用从全球“跟跑者”向“领跑者”角色转变的关键时期,很多知识服务形态在全球范围内都具有开创意义,例如我国快速发展的音频类有声知识服务较之于海外出版领域传统的“有声书”(audio book)就是一种明显的创新,提升了知识服务的效能^[9-10],并为大众化知识服务贡献了独特模式,助力了中国式知识服务业态的创新发展。观察这些新兴知识服务业态的特征,正契合了《扩大内需战略规划纲要(2022—2035年)》中提出的加快传统线下业态数字化改造和转型升级、居民消费优化升级同现代科技和生产方式相结合、促进消费中的新技术应用和智能化升级等内容。各类知识服务以创新性的手段提供精神产品,以满足人民精神生活需要,也契合了消费升级趋势中大众对于体验与情感的重视,是提升人民精神文化获得感的重要路径。

2 构建覆盖全社会的知识服务多元供给格局和多渠道保障制度

2.1 以实现全体人民精神世界的共同富裕为目标

在看到知识服务的重要作用以及各类知识服务业态快速发展的同时,也需要看到面向全社会知识需求的知识服务供给不平衡不充分问题仍然存在。我国社会发展折射到文化层面,表现为公众层次化、复杂化、多样化的文化需求和知识需求^[11]。这其中,既包含了都市白领在职业发展和个人兴趣爱好方面的知识需求、高校学生在丰富知识储备和就业创业方面的知识需求、中小学生在“双减政策”背景下进行课外学习的知识需求,也包含了城市里新产业工人及新市民发展工作技能的知识需求、农村地区老年人期望以不同方式丰富精神生活的知识需求、突发公共事件中公众的应急知识需求等。这些知识需求尽管涉及不同群体、不同层次和不同内容,却又共同反映了社会大众通过知识改变命运、通过知识促进发展、通过知识驱动创新、通过知识改善福祉、通过知识追求美好生活的热切愿望。

习近平总书记2022年在辽宁考察时强调:“中国式现代化是全体人民共同富裕的现代化,不能只是少数人富裕,而是要全体人民共同富裕;中国式现代化是物质文明和精神文明相协调的现代化,要弘扬中华优秀传统文化,用好红色文化,发展社会主义先进文化,丰富人民精神文化生活”。精神生活共同富裕是纵深推进中国式现代化的应有之义^[12],既要让人民的物质生活更殷实,又要让人民的精神生活更丰富。习近平总书记在中央财经委员会第十次会议上特别强调:“共同富裕是全体人民的富裕,是人民群众物质生活和精神生活都富裕”。因此,不能允许在经济上贫富差距越来越大、穷者愈穷富者愈富,不能在富的人和穷的人之间出现一道不可逾越的鸿沟;同时也要警惕知识获取渠道和机会上的“贫富分化”,尤其是要关注新兴信息技术条件下可能产生的“数字鸿沟”。

2.2 构建多元主体参与的社会知识服务保障体系

为了推进共同富裕的实现,增进民生福祉,提高生活品质,党的二十大报告强调了健全

社会保障体系和基本公共服务体系, 提高公共服务的均衡性和可及性。同样, 为了推进人民精神世界的共同富裕, 不让一个人在知识时代和数字化浪潮中掉队, 需要着力提高公共文化服务的均衡性和可及性, 并构建覆盖全社会的知识服务多元供给格局和多渠道保障制度。在覆盖全社会的知识服务多元供给格局和多渠道保障制度中, 包含了政府主体、市场主体以及社会力量等多元主体的共同参与, 既要保证社会知识资源的高效配置, 又要保障知识服务获取机会的普遍、均等与公平。其中, 根据供给主体和供给方式的不同, 可以划分出知识服务多元供给格局中的两类主要模式, 即商业型知识服务和公共型知识服务。

商业型知识服务在供给主体上以企业等市场主体为主导, 在供给特征上表现出盈利性、竞争性、排他性、个性化和效益导向等。近年来在我国蓬勃发展的互联网知识付费业态就是商业型知识服务的典型代表, 表现为大量知识服务商业平台及移动应用相继出现, 知识付费商业模式不断成熟, 互联网知识服务产品与内容激增, 知识付费用户数量快速增长, 这也反映了我国知识市场供需两端的繁荣, 有助于提高知识资源社会流动和利用的效率。但也需要看到, 知识领域的市场行为也带有市场的先天缺陷, 例如容易造成知识垄断, 可能造成知识获取机会的不平等和知识领域的“贫富分化”。近年一些文献数据库商就因资源定价等问题对知识资源保障和用户合理利用知识的权利造成了影响^[13], 引起了全社会的关注, 需要进行有效的干预和治理。在这种背景下, 公共型知识服务存在和发展的意义就更为凸显。

公共型知识服务在供给主体上以政府为主导, 主要由公共资金支持, 同时吸纳社会力量广泛参与服务活动的设计和实施, 在供给特征上表现出普遍性、均等性、福利性等。其知识服务对象面向一定范围内的所有用户, 不因用户是否付费或付费高低决定是否提供服务。这是公共型知识服务与商业型知识服务的本质区别。公共型知识服务实施主体的典型代表就是公共图书馆服务体系。在服务内容上, 需要能够满足用户最基本的知识文化需求。这就从根本上保障了包括“知识付费能力不足”的群体在内的所有用户的知识获取权利, 形成知识领域的社会保障网络, 从而体现出知识服务的社会“兜底”保障作用。

无论是商业型知识服务还是公共型知识服务, 各个知识服务供给主体之间并非“谁取代谁”、孰优孰劣、非此即彼的关系, 而是需要通过有效的知识治理和制度安排, 形成相互补充、相互搭配、相互延伸、相互影响、相得益彰的社会知识服务多元供给格局, 分层分类而又协同配合, 共同满足全社会各级各类知识需求。

例如市场主体的重要功能是能够满足消费者对基本服务的额外需求, 这一点在社会知识服务领域同样适用。根据《中华人民共和国公共文化服务保障法》, 政府主导的公共图书馆是为社会公众提供基本公共文化服务的重要场所。而在动态性、差异性、层次化、个性化的知识需求方面, 市场主体提供的知识服务能够填补这方面的缺口。作为市场机制主导的知识服务模式, 在线知识付费平台在满足多样化知识需求方面的作用已经得到了近年来多份研究报告的印证。例如《知识青年付费报告》显示, 知识付费最大的用户群体为 90 后、就业 3 年之内、从事计算机和互联网行业的青年人群^[14]。这些用户的特点是年轻化、学习动机比较强烈、具有较好的学习能力, 同时具有一定的专业背景和支付能力。根据极光大数据 iAPP 监测得到的数据, 知识付费用户更多集中在一线城市^[15]。在内容需求方面, 艾媒报告显示专业知识是用户付费意愿最高的领

域^[16]。而果壳网和网易研究报告显示满足个人兴趣爱好是重要的知识付费动机^[17]。由此可见,当前用户使用在线知识付费平台主要希望提高自己的专业竞争力和发展业余爱好,是一种发展型的知识需求^[18]。

再如在应急管理场景下的知识服务中,由于在复杂社会、复杂网络和复杂事件中,信息来源千头万绪,知识品类五花八门,知识传播渠道错综复杂,知识质量参差不齐,给普通民众在公共突发事件中的知识获取与利用带来极大难度。例如在2020年疫情期间,信息呈现大爆炸趋势,以微博、微信为代表的自媒体通过手机大量传播疫情信息,其中既有官方的传播正能量的信息,也有广泛传递的不明身份信息,造成负面的消极影响^[19]。在这种背景下,应急知识服务就更加有赖于多元主体的共同参与和协同保障。政府主体提供的知识服务可以发挥信息中枢作用和行政资源优势,促进多主体、多来源、多渠道的信息整合,推动信息标准化与知识深加工,向全社会提供权威及时的信息发布、舆论引导与知识科普;而社会民间力量可以发挥信息技术对于基层组织乃至个人的智慧赋能作用,将知识交流节点前置并覆盖到社会毛细血管的每一个终端,打通来自社会的灾情、疫情、舆情信息提供与反馈渠道,激活社会力量与民间智慧,可以快速建立和利用本地知识社群进行即时知识管理与有针对性的知识服务;而商业型知识服务可以发挥市场主体特别是企业的技术、资金、运营优势,企业可以快速开发知识产品投入使用,例如疫情期间互联网公司能够针对疫情防控快速上线和应用各类数字防疫化平台。

2.3 重视公共型知识服务的社会“兜底”保障作用

党的二十大报告在论及繁荣发展文化事业和文化产业时,指出坚持把社会效益放在首位、社会效益和经济效益相统一,深化文化体制改革,完善文化经济政策。实施国家文化数字化战略,健全现代公共文化服务体系,创新实施文化惠民工程。从“社会效益”“公共文化服务体系”“文化惠民”等一系列表述中,可以看到对于满足全体人民精神文化需求的关注、对于实现精神世界共同富裕的追求。在这一过程中,公共型知识服务不可或缺,并且起到了提供精神产品、满足人民精神生活需要的“兜底”保障作用。

“兜底”一词具有“提供最后保障”的含义^[20]。习近平总书记在中共十八届六中全会第二次全体会议上的讲话中强调,要“集中力量做好基础性、兜底性民生建设”。兜底性民生建设是指国家要保障每一个人能够获得生存和发展的最基本条件,满足每一个人生存和发展的最基本需求,其体现了底线公平的福利理念,是把人的生存权和发展权放在优先位置的社会主义人权观的重要体现,“兜底”是政府必须履行的福利责任^[21]。现阶段我国民生保障体系中属于兜底性民生保障的制度主要有社会救助制度(包括最低生活保障、特困供养、医疗救助、就业救助、教育救助、住房、受灾人员救助、临时救助、流浪乞讨人员救助、法律援助和司法救助等),以及针对困境儿童和困难残疾人等困难群众的社会福利服务等^[20]。

“兜底”保障同样需要体现在社会知识服务领域。根据中国式现代化的内涵,共同富裕是全体人民的富裕,是物质生活和精神生活都富裕。这就决定了“兜底”保障并不限定在特定的经济生活领域,也需要建立在社会生活领域^[21]。依据整体性社会理论视角,民生保障措施不仅需要通过动用财政资源改善保障对象的经济条件,也需要运用信息与知识,帮助提升保障对象的心智水平,改善人们精神文化世界的面貌,并且综合考虑主客观因素的交互作用^[22]。在我国脱贫攻坚

坚的进程中,“扶贫先扶志, 扶贫必扶智”的方式与策略就是全面提升帮扶对象观念、知识和技能, 注重物质与精神帮扶并举的生动写照。

要发掘和发挥公共型知识服务在社会“兜底”保障的作用, 就需要进一步明确“底”的标准, 即公共型知识服务要保障的底线标准。共同富裕是分阶段的共同富裕, “兜底”的底线是随着共同富裕的发展阶段和程度、社会发展和人的发展而变化的, 不能狭义地将“兜底”理解为只是为“生物人”的生存提供最基本的吃饱穿暖等生物性条件, 保障人的生命在生理意义上得到延续的权利, “兜底”也包含为“社会人”的社会性发展提供最基本的条件; 而且, 经济发展程度越高, 人的精神文化等社会性需求在生存和发展中的地位就越重要^[21]。当人们通过兜底保障制度得到了能够维持基础生活的物质资料时, 便开始希望获得文化产品, 满足自己的精神诉求^[23]。从农业社会到工业社会再到今天的知识社会, 知识要素在人的生存、生产和生活中的地位越来越不可或缺, 需要成为社会兜底保障的内容之一。我国的公共文化服务体系的重要作用就是保障公民基本文化权益, 满足公民基本文化需求, 坚持公益性、基本性、均等性、便利性等原则, 同时需要在保基本、兜底线的基础上向优质化服务提升和转变^[24-25]。基本文化需求包括看电视、听广播、读书看报、参与公共文化活动等, 反映了人的精神文化等社会性基本需求。而从知识服务的视角看, 基本文化活动尽管依托不同媒体和载体, 但在本质上是知识的传递, 更重要的是还伴随着知识的吸收和运用, 这种知识吸收和知识运用对于人们提升心智水平、解决实际问题、改善生存发展条件都具有直接或间接的影响。

而且, 在社会“兜底”保障对象中, 越是一些具有特殊困难的群体, 如老年人、残障人士、下岗失业人员等, 就越可能面临具体的、棘手的实际问题, 需要知识、技能加以解决和改善。例如老年人学习和使用智能化设备的需要、下岗失业人员学习技能和寻找再就业机会的需要等。知识服务作为运用知识技术方法满足知识需求、解决问题的专门服务, 恰能够匹配这一类基本而急切的知识需求。而这些需求在很多时候难以通过市场化形式被商业型知识服务所满足, 公共型知识服务就需要承担起这方面的“兜底”保障作用。

在现实中可以看到由公共图书馆组织的弱势群体知识援助就是发挥公共型知识服务社会“兜底”保障作用的典型表现。知识援助是由政府和社会力量免费或以较低的费用为弱势群体提供知识产品或服务, 以使其具有改变所处弱势地位的能力, 是我国社会福利事业及社会保障制度中应有的一个组成部分^[26]。因此, 这种知识援助既是知识服务的一种类型, 又带有社会保障形式。公共图书馆进行弱势群体知识援助, 不能仅停留于文献服务, 还包括建设专门性知识资源、举办公益性专题讲座和培训、开展公益性咨询服务和定向服务等深入到知识内容层面的服务^[27]。例如东莞图书馆面向“新莞人”(在东莞工作而没有东莞户籍的务工群体)展开知识援助, 建立知识援助的长效与实效机制, 通过建立读者档案库充分把握用户知识需求, 消除知识获取障碍, 补充有针对性的知识资源, 联合劳动、法律、医疗等部门举办职业及行业培训等^[28]。2020年“读者吴桂春先生给东莞图书馆百字留言”的新闻事件正是对图书馆知识服务效能的体现, 作为东莞外来务工人员的吴桂春以自己多年来在图书馆的亲身经历和切身体会, 在留言中表达了对图书馆工作的肯定。特别是留言中提及“书能明理”, 短短四字集中体现了读者的深层次知识需求, 以及图书馆服务的深层次价值——为了保障社会大众精神文化需求得到满足, 有关机构所提供的服

务不应仅停留于文献传递、文献获取和方便读者“借书还书”，更需要深入到知识内容和知识效能层面，需要清晰把握和认识用户知识需求，通过知识服务促进用户认知提升，真正帮助用户获取精神文化产品中蕴含的知识、获得启发、增长见识和完善心智。

3 发掘和发挥图书馆知识服务独一无二的专业优势和公共价值

3.1 图书馆是提供公共型知识服务的重要主体

在覆盖全社会的知识服务多元供给格局中，各类知识服务业态与模式百花齐放、百舸争流。但其中公共型知识服务因其特有的知识保障“兜底”职能而不可或缺。而图书馆所具备的“专业优势”与“公共价值”双重因素决定了其可以成为公共型知识服务的重要供给主体。

图书馆提供公共型知识服务的专业优势体现在：图书馆是知识服务最早的倡导者、探索者和实践者之一，积累了大量关于知识交流与知识传播、知识管理与知识服务的理论与方法。自人类进入知识社会和知识经济时代，图书馆具有了知识服务的定位^[29]。图书馆知识服务超越了文献传递服务，为用户提供知识解决方案^[30]。在新时代社会知识服务供给端与需求端都发生重大变化的背景下，图书馆持续对环境保持敏感与响应，不断优化和完善知识服务的理念与实践，持续贡献出大量研究成果与实践经验。

图书馆提供公共型知识服务的公共价值体现在：图书馆不仅是一栋建筑、一处场所、一个机构，也代表了一种公共立场和价值追求，代表了一种保障知识均等获取、维护社会公平的制度安排。这与党的二十大提出的实现共同富裕的中国式现代化目标是相契合的。知识服务使命并不是研究型图书馆所独有的。新时代社会大众强烈的知识需求和图书馆内在的公共属性都要求不同类型图书馆全面提升知识服务能力。2018年正式实施的《中华人民共和国公共图书馆法》中涉及的文献信息服务、公益性讲座、阅读推广、培训、展览以及相关咨询服务等也都含有知识传递和知识服务的成分。公共图书馆作为公共文化服务体系中的重要主体，能够集中体现知识服务的公共价值，使知识服务不局限于有偿服务、付费服务或“高端服务”，使知识服务不局限于为少数人的知识需求服务。公共图书馆知识服务不仅包含面向高层次、专业化、研究需求的知识服务，也包括面向普通大众用户的日常知识需求的服务；不仅包含基于专业型文献记录的研究型知识服务，也包括基于通俗性文献记录的大众化知识服务。

综上所述，图书馆在知识服务上的“专业性”与“公益性”成为其承担公共型知识服务的有力支撑。“专业性”保障了图书馆在开展知识服务时能够比其他类型机构具有更好的技术水平和效能，而“公益性”则保障了图书馆在开展知识服务时能够比商业机构更加关注知识资源配置上社会公平的实现。

3.2 图书馆完善公共型知识服务的方向与路径

基于上述理解和思考，需要与时俱进的发挥好图书馆在公共型知识服务中的重要作用，进一步明确图书馆知识服务的发展定位与方向，最终提升人民群众在精神文化领域的获得感，丰富人民精神世界，实现中国式现代化的本质要求。结合图书馆事业长期积累形成的专业优势和公共价

值, 中国式图书馆知识服务创新可以从以下方向着力。

3.2.1 打造社会公共知识空间和开放知识平台的图书馆知识服务

相比社会中的其他知识服务渠道, 公共图书馆知识服务的形态更多表现为一种平台——在这一平台上, 可以基于对不同用户知识需求的清晰把握和认识, 附加各类教育活动、辅助用户认知的活动^[31], 也可以纳入各类新兴知识服务模式的参与。这类知识服务平台功能主要由公共图书馆承担。公共图书馆的重要职能是作为一个信息富集空间存在。这个空间不为特定信息贫富状况的某类人群而建, 而是具备为不同信息贫富状况的用户提供教育、学习、娱乐和发展等各类资源的能力^[31]。

此外, 图书馆知识服务平台应该是一个开放平台, 通过成为知识资源、知识工具、知识专家、知识服务机制的整合者, 将自己的资源、方法、工具、空间和服务能力开放来支持社会公众利用和创造知识^[32], 促进全社会开放知识环境的建设。

3.2.2 促进社会知识资源有序化的图书馆知识服务

图书馆在长期的发展实践中, 形成了对知识资源有序组织的深入理解以及关于知识组织的一系列成熟理论方法。图书馆是社会知识组织活动中不可或缺的机构, 通过对文献和作品的组织, 实现对人类知识的组织, 促进知识交流^[33]。这种使命体现在图书馆知识服务上, 就是指通过系统化、专业化的知识组织与整序, 使用户具备从记录资源中相对省力地得到“启示”的可能与条件^[31]。

知识组织对于知识服务效能提升具有重要作用^[34]。新技术环境为图书馆知识组织的传统职能注入了全新动能, 也改变了图书馆知识组织的对象和手段。图书馆不仅需要组织文献资源, 更需要参与组织开放数据资源、组织可计算的内容资源、组织和提供开放的知识分析计算工具以及相关培训, 通过知识组织打通从数据到信息、知识、智慧再到解决方案的知识服务链^[32], 打通从数据到智慧的智慧链条, 实现智慧服务^[29]。同时, 将机器学习等技术引入面向知识组织的知识服务, 依次实现知识编码形式化、知识单元细粒度化、知识表示语义化、知识组织关联化和知识增长自动化^[35], 从实质上提升知识服务的智能化水平。

3.2.3 承担知识保障和知识援助的图书馆知识服务

在日益开放多元的社会知识环境中, 各个利益相关者的权利空间都在经历碰撞、交错、冲突和重塑的过程。越是在这种复杂变革的环境下, 图书馆就越要重视自身特有的知识服务功能, 坚定捍卫和保障图书馆用户在开放知识环境中获取和利用知识的权利^[36]。

图书馆需要代表公共利益和用户利益, 积极主导协调知识服务环境中的各类权益关系, 成为开放知识环境中不可或缺的“平衡者”和“稳定器”, 保障用户有效获得和合理使用各类资源与服务。在这一过程中, 尤其要注意对于“知识弱势群体”的保障与援助。知识援助本身作为知识富集者以免费或较低价格为知识贫瘠者提供的一种知识服务, 也是保障受助者基本知识需求并提升其获取、利用知识能力的社会保障制度^[37]。图书馆需要将知识服务的对象覆盖到农民工群体、老年人群体等商业型知识服务缺乏覆盖的群体。

3.2.4 深化各类型垂直细分领域的图书馆知识服务

长期以来研究型图书馆的知识服务可以归于垂直细分领域的图书馆知识服务, 也是图书馆知

识服务的传统优势之所在。这一类知识服务需要进一步融入用户场景和用户项目,嵌入到用户的工作流程中。此类知识服务用户带有明确、清晰而具体的专业问题,图书馆需要提供解决方案,并参与问题解决过程。由于此类服务的需求主体和供给主体都具有较高的技术性和专业性,因此需要关注科研驱动的知识服务新模式,如语义检索、智能问答、基于科学数据的知识服务、辅助浏览和阅读型知识服务、多模态资源的关联发现服务等^[38]。此类知识服务在未来将更多运用大数据与智能化技术,促进知识服务向智慧服务转化,以“大数据+人工智能技术”驱动行业知识服务范式转变,构建智慧知识服务生态体系^[39]。

但是垂直细分领域的图书馆知识服务并不限于研究型图书馆。公共图书馆也可以面向全社会在健康、医疗、理财、创新创业、职业发展等细分领域的知识需求,设计和开展兼具大众化和垂直细分特性的知识服务。公共图书馆还可以发挥自身作为社群记忆保存中心和社区知识中心的角色作用,开发有特色的知识服务,例如上海图书馆家谱知识服务平台就具有典型性和启发性^[40]。

3.2.5 提供全球性公共知识产品的图书馆知识服务

党的二十大报告提出增强中华文明传播力影响力,加快构建中国话语和中国叙事体系,加强国际传播能力建设,全面提升国际传播效能,形成同我国综合国力和国际地位相匹配的国际话语权,深化文明交流互鉴,推动中华文化更好走向世界。习近平总书记在2015年联合国发展峰会上提出“中国将设立国际发展知识中心,同各国一道研究和交流适合各自国情的发展理论和发展实践”。在2022年全球发展高层对话会上,习近平总书记提出“中国将搭建国际发展知识经验交流平台,成立全球发展促进中心,建立全球发展知识网络”。

图书馆作为公共型知识服务提供者,在增强中华文明传播力影响力的背景下,需要充分发掘和发挥知识在全世界范围内和人类命运共同体中的共享性和流动性,走出国门、拥抱世界,通过发挥图书馆作为知识保存者、知识组织者和知识服务者的角色,有效利用全世界的图书馆合作网络,积极参与和承接国家战略中涉及全球和区域知识共享、知识网络构建等内容,有效参与全球性公共知识产品的供给。

【参考文献】

- [1] 人民网. 正确理解和大力推进中国式现代化 [EB/OL]. [2023-2-8]. <http://politics.people.com.cn/n1/2023/0208/c1024-32619522.html>.
- [2] 柯平. 后知识服务时代: 理念、视域与转型 [J]. 图书情报工作, 2019, 63(1): 36-40.
- [3] 新华网. 知识服务: 助力提升全民精神文化素养 [EB/OL]. [2022-1-12]. http://m.xinhuanet.com/culture/2018-09/18/c_1123447639.htm.
- [4] 汪毓楠. 知识服务的下一步: 打造用户美好体验的精神产品 [J]. 出版广角, 2018(7): 12-15.
- [5] 人民网. 36氪上线付费专栏, 用户为特定知识付费是未来方向 [EB/OL]. [2022-12-3]. <https://media.people.com.cn/n1/2017/0301/c40606%2D29114714.html>.
- [6] 齐志明. 以高质量供给满足不断升级的消费需求 [N]. 人民日报, 2022-11-30(19).
- [7] 宋美杰. 内容消费升级与知识付费的底层逻辑探究 [J]. 中国报业, 2017(6): 19-21.
- [8] 中国政府网. 中共中央 国务院印发《扩大内需战略规划纲要(2022—2035年)》 [EB/OL]. [2023-2-1]. http://www.gov.cn/zhengce/2022-12/14/content_5732067.htm.
- [9] 张鹏, 王铮. “听书”形态的起源、发展与趋势——兼论图书馆面对新型音频资源的应对策略 [J]. 图

王铮, 张璐敏, 黄静. 公共型知识服务的时代使命、价值定位与完善路径 [J]. 文献与数据学报, 2023, 5 (1): 016-026.

书馆理论与实践, 2016 (3): 8-12.

[10] 搜狐网. “知识服务”不光是出版业的风口, 更是核心 [EB/OL]. [2022-1-12]. https://www.sohu.com/a/166803978_210950.

[11] 马雪松. 回应需求与有效供给: 基本公共文化服务体系建设的制度分析 [J]. 湖北社会科学, 2013 (10): 35-38.

[12] 周微微. 促进人民精神生活共同富裕的着力点 [N]. 中国社会科学报, 2022-8-18 (12).

[13] 曾建勋. “知网事件”对我国文献数据库行业的警醒与反思 [J]. 信息资源管理学报, 2022, 12 (6): 11-17.

[14] 2016知识青年报告 [EB/OL]. [2022-12-3]. http://www.xinhuanet.com/itown/2017-01/13/c_135979438.htm.

[15] 极光大数据发布知识付费行业研究报告 [EB/OL]. [2022-12-3]. <https://www.jiguang.cn/reports/58>.

[16] 艾媒咨询. 2016上半年付费问答平台专题研究报告 [EB/OL]. [2022-12-3]. <http://www.iimedia.cn/44288.html>.

[17] 果壳网, 网易. 2016知识青年报告 [EB/OL]. [2022-12-3]. <http://www.199it.com/archives/558585.html>.

[18] 王铮, 刘彦芝. 在线知识付费平台的市场机制探究——兼论对知识平台市场机制缺陷的应对与干预 [J]. 图书情报知识, 2018 (4): 24-31.

[19] 柯平等. 公共安全应急知识管理 [M]. 北京: 科学出版社, 2021.

[20] 关信平. 当前我国加强兜底性民生建设的意义与要求 [J]. 南开学报 (哲学社会科学版), 2021 (5): 35-43.

[21] 蔡禾. 共同富裕的兜底标准与底线公平 [J]. 探索与争鸣, 2021 (11): 18-20.

[22] 于良芝. 整体性社会理论及其对信息不平等研究的适用性——以布迪厄的社会理论为例 [J]. 上海高校图书情报工作研究, 2011 (1): 1-9.

[23] 杨渊浩. 民政兜底保障的公共价值论析 [J]. 中国行政管理, 2022 (12): 114-121.

[24] 李国新. 论文化馆及其主要职能 [J]. 中国文化馆, 2021 (1): 4-11.

[25] 李国新. 现代公共文化服务体系建设与公共图书馆发展——《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》解析 [J]. 中国图书馆学报, 2015, 41 (3): 4-12.

[26] 肖雪. 公共图书馆对弱势群体知识援助的理论与方法 [D]. 武汉: 武汉大学, 2005.

[27] 王子舟, 肖雪. 弱势群体知识援助的图书馆新制度建设 [J]. 图书情报知识, 2005 (2): 5-11, 97.

[28] 李金波. 东莞市新莞人的图书馆知识援助研究 [J]. 图书馆论坛, 2011 (2): 66-69.

[29] 柯平, 邹金汇. 后知识服务时代的图书馆转型 [J]. 中国图书馆学报, 2019 (1): 4-17.

[30] 初景利, 任娇蕊, 王珏. 图书馆知识服务与出版知识服务的比较分析 [J]. 图书情报知识, 2021 (6): 110-122.

[31] 周文杰. 社会认识层次性与图书馆的本质论析 [J]. 中国图书馆学报, 2019, 45 (1): 18-33.

[32] 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性改革 [J]. 中国图书馆学报, 2018 (1): 4-16.

[33] 于良芝. 图书馆学导论 [M]. 北京: 科学出版社, 2003.

[34] 苏苏宁. 面向知识服务的领域知识组织纵论 [J]. 情报学报, 2022, 41 (9): 889-899.

[35] 夏翠娟, 张磊, 贺晨芝, 等. 面向知识服务的图书馆数字人文项目建设: 方法、流程与技术 [J]. 图书馆论坛, 2018, 38 (1): 1-9.

[36] 王铮, 王燕鹏, 邹美辰, 等. 在变化的知识环境中寻求新平衡——2014年英美等国图书馆发展策略评述 [J]. 图书情报工作, 2015, 59 (9): 5-15.

[37] 罗衍松, 金怡然. 图书馆知识援助平台及其保障机制构建研究 [J]. 图书馆学研究, 2018 (6): 79-85.

[38] 黄永文, 孙坦, 赵瑞雪, 等. 大数据与人工智能背景下新型知识服务研究与实践 [J]. 图书情报工作, 2022, 66 (10): 36-46.

[39] 钱力, 刘细文, 张智雄, 等. AI+智慧知识服务生态体系研究设计与应用实践——以中国科学院文献情报中心智慧服务平台建设为例 [J]. 图书情报工作, 2021, 65 (15): 78-90.

[40] 胡娟, 柯平. 我国图书馆数字人文项目建设经验与启示——以上海图书馆家谱知识服务平台项目为例 [J]. 图书馆工作与研究, 2022 (1): 27-36.

Public Knowledge Service: The Era Mission, Value Orientation and Improvement Path

Wang Zheng Zhang Junmin Huang Jing

(School of Public Administration Northwest University, Xi'an 710127, China)

Abstract: [**Purpose/significance**] The 20th National Congress of the Communist Party of China puts forward the important statement of “Chinese path to modernization”, in which enriching the people’s spiritual world is the essential requirement of Chinese modernization. Exploring and improving the supply of knowledge services is an important way to enhance people’s sense of spiritual and cultural gain. [**Method/process**] Through policy research and case study, this paper analyzes the demand for knowledge services at the national and social levels, as well as the current supply of knowledge services covering the whole society, presents the diversified supply pattern of knowledge services and its main components, and focuses on the basic guarantee of public knowledge services. [**Result/conclusion**] Public knowledge service is indispensable in the diversified supply system of knowledge services covering the whole society, which is conducive to promoting the common prosperity of the spiritual world of all people. Libraries can give full play to their professional advantages and public values and become an important role in providing public knowledge services.

Keywords: Knowledge service; Public knowledge service; Library service; Public library

(本文责编: 孔青青 孙龙慧)