

北京师范大学珠海分校学术文库

GAOXIAO TUSHUGUAN WENXIAN
XINXI FUWU YANJIU

高校图书馆文献 信息服务研究

郑勇 著



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

高校图书馆文献信息 服务研究

郑 勇 著



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

高校图书馆文献信息服务研究/郑勇著. --北京:国家图书馆出版社, 2015. 8

ISBN 978 - 7 - 5013 - 5609 - 6

I. ①高… II. ①郑… III. ①院校图书馆—图书馆工作—文献服务—研究 IV. ①G258.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 136898 号



书 名 高校图书馆文献信息服务研究

著 者 郑 勇 著

责任编辑 高 爽

出 版 国家图书馆出版社(100034 北京市西城区文津街7号)
(原书目文献出版社 北京图书馆出版社)

发 行 010-66114536 66126153 66151313 66175620
66121706(传真) 66126156(门市部)

E-mail btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com ——投稿中心

经 销 新华书店

印 装 北京科信印刷有限公司

版 次 2015年8月第1版 2015年8月第1次印刷

开 本 880×1230(毫米) 1/32

印 张 7.75

字 数 220千字

书 号 ISBN 978 - 7 - 5013 - 5609 - 6

定 价 48.00元

前 言

高校图书馆员最为津津乐道和引以为豪的或许就是,教育部 2002 年 2 月发布的《普通高等学校图书馆规程》第一条给予了高校图书馆很高的地位,即“高等学校图书馆是学校的文献信息中心,是为教学和科学研究服务的学术性机构,是学校信息化和社会信息化的重要基地”,所以文献信息服务一直是高校图书馆最根本、最主要,也是最核心的服务。然而,第一,随着科学技术尤其是信息技术的发展,随着互联网的普及,图书馆的文献信息优势面临前所未有的挑战,传统的文献信息服务面临贬值的危机,让图书馆员不得不重新思考新的服务取向;第二,高校图书馆员虽然对文献信息服务已经展开了广泛而深入的讨论,产生的研究成果也是不计其数,然而当我们阅读相关学术著作或检索浏览相关学术论文,便会立刻产生一个十分强烈的印象,那就是绝大多数都是站在图书馆的角度来理解图书馆服务、规划图书馆服务蓝图,很少站在图书馆的服务对象即用户角度来审视图书馆服务。当然,产生这一现象也有其必然性,因为从事图书馆服务研究讨论的大都是图书馆员自己,而非用户。但任何服务,从本质上说都是服从和满足用户需要的活动,只有为用户所接受并能满足其需要,才能成为有效的服务。用户不需要、不利用,即使服务再多、再周全也没有意义,所以如果只是站在图书馆角度来思考和设计图书馆服务内容、方式与策略,而忽视用户的需要,那么服务效果必然大打折扣。因此,从用户接受的视角来理解和审视图书馆文献信息服务,无疑更具理论意义和现实意义。

这本著作试图改变长期以来主要以图书馆的视角来讨论图书馆文献信息服务的传统,而主要从用户的视角来审视高校图书馆文献信息服务的内涵、内容、方式与策略。第一章从用户角度重新理解高校图书馆文献信息服务的内涵,从网民用户的网络用语和用户调查所反映的利用图书馆文献信息服务倾向来审视现时代高校图书馆文献信

息服务的取向。第二章针对现时代高校图书馆文献信息服务所面临的挑战,以用户需要为基础讨论高校图书馆文献信息服务在服务内容、服务方式和服务语言上所面临的选择,其中重点讨论从文献信息服务走向知识服务的必要性和可行性。第三章调查和总结我国高校图书馆文献信息服务的非策略倾向,讨论开展策略性服务的策略,并就图书馆通过超市化服务、广告服务和学习服务来提升文献信息服务效益做了深入思考。第四章可说是本书一大亮点,从阅读学、阅读心理学、受众心理学、接受美学、对话理论等角度重新审视高校图书馆网上服务现状,认为我国高校图书馆网站大都还在独白语境中徘徊,因而严重影响利用率,只有赋予其对话性格才能提升服务效益。基于此,探讨赋予高校图书馆网站以对话性格应遵循的原则和可采取的策略。第五章基于调查反映我国高校图书馆参考咨询服务所面临的困境,依据用户需要对走出服务困境的路径提出建议,其中重点关注独立学院图书馆参考咨询服务所反映出来的特殊倾向以及高校图书馆参考咨询服务普遍存在的非参考倾向,提出提升参考咨询服务的参考意义和服务效益的策略。第六章鉴于我国高校图书馆的用户教育与培训主要立足于图书馆和图书馆资源,普遍缺乏服务性,从而导致用户参与度低、服务效益不理想,提出必须让用户教育回归服务本质、让更多用户参与到服务活动中来,并积极跟服务者展开互动对话的建议。第七章总结我国关于高校图书馆学科服务的研究现状,认为学科服务无论是研究视角还是服务现状都存在忽视用户接受需要的倾向,从对话的视角和以用户阅读与接受心理为基础,讨论让学科服务更为学科用户所接受的路径。

这本著作可以说是我在北京师范大学珠海分校图书馆从事读者服务工作十多年来一边实践探索、一边独立思考和研究的成果体现,其中部分章节的主要内容已作为学术论文发表在《大学图书馆学报》《情报资料工作》和《图书馆论坛》等在我国图书情报学领域有较大学术影响的 CSSCI 来源期刊上。虽然某些观点还欠成熟,论证也还显粗糙,但却是我诚实劳动的结果。

我本是一所中学的语文、政治教师骨干,追求的目标就是做一名优秀的中小学教师,并且这种追求一直很专心、很执着,从来没有动摇过。为了提升自己的教学水平,我还特意报考了北京师范大学中文系教育硕士,希望为实现这一目标创造更好的条件。然而当2003年毕业时,却不得不面对一个连自己都感到十分意外的选择,那就是来到了北京师范大学珠海分校图书馆,但是一到这里就很快发现,自己是多么适合这里!一切不安都在这里迅速沉静了下来。

对于图书馆,我一直充满好奇和崇敬,遗憾的是本科期间基本上被我忽略掉了,直到在攻读硕士学位期间,才第一次好好利用了一下。但也仅仅是把它当作是看书、借书、浏览报刊以及上网的地方罢了,从没有深入了解一下图书馆究竟是什么。我要特别感谢张晓峰馆长给了我宝贵的机会,让我成为一名图书馆员,并且还成为我馆参考咨询服务工作的开拓者。担任图书馆首任参考咨询部主任近6年的时间,使我不仅深刻认识了图书馆,还不得不每天深入思考图书馆及其服务。

在从事一线文献信息服务的十多年期间,我发表了大量有关图书馆文献信息服务的研究论文,其中绝大多数都是从用户视角来思考和展开的。这或许是因为从用户视角来探讨高校图书馆的文献信息服务是我的一大优势吧!

第一,图书馆所服务的对象基本上全是非图书情报专业用户,而我拥有非图书情报专业背景和多年一线专业教学实践经验,并一直从事非图书情报专业的学术思考与研究,且常有相关研究成果发表,就是说自己就是一名图书馆普通用户,对于非图书情报专业用户在教学与研究过程中的文献信息需求有着最直接的体验和经验,对于用户需求的把握也许更准确、更到位。

第二,我一直从事图书馆参考咨询服务工作,每天都在跟各类用户打交道,跟他们沟通交流,为他们提供文献信息服务,对于他们各方面的文献信息需要,对于他们利用图书馆各种服务的思想、感情和接受态度与倾向,十分熟悉。

第三,我所修的专业方向是思想政治教育和语文教学论,对于图

书情报专业可谓完全是外行,但这一劣势也给我带来了一大优势,那就是可以更多从普通学科用户或读者的视角来审视图书馆的服务,并利用自己的学科专业优势从语言学、阅读学、接受心理学等角度来思考图书馆服务的有效性,这无疑有利于思维的创新。

近年来,一系列较高质量的研究论文的发表也证明了我这三个优势的确存在,并且让我受益颇多。2010年,我的论文《高校图书馆网站:从独白走向对话》就是利用阅读学方面的专业知识所做的研究,发表在中国人民大学和中国社科情报学会合办的《情报资料工作》上,让我兴奋了好几天。而2014年1月我的论文《从言语到话语——赋予高校图书馆网站以对话性格》同样是利用阅读学、心理学等专业知识所做的研究,发表在高校图书情报界最有影响的北京大学和教育部高校图工委合办《大学图书馆学报》上,让我尤其有成就感。当然,我也经历了许多次的退稿考验,但每一次退稿的经历也是让我不断自我反省、不断学习和取得进步并逐步走向成熟的机会。我要特别感谢《大学图书馆学报》和《图书馆论坛》的审稿专家们给予我多次的极宝贵的审稿意见,让我受益匪浅。

这本著作是我在长期的读者服务工作中逐步形成的对于高校图书馆文献信息服务所做的观察、体验与思考的成果,希望以此跟从事图书馆文献信息服务与研究的同仁们分享和交流。也许对于拥有图书情报专业背景的读者或从事图书情报专业研究的专家来说,本书所讨论的内容与形式都还不够专业,但或许换一个角度即从非图书情报专业角度来观察和审视图书馆的文献信息服务,会对专业的图书情报服务实践与研究有所启示或参考。如果能达此目的,则我之幸也。当然,如果能得到同仁或专家的批评与指正,同样是我之幸也。

本研究成果获得“北京师范大学珠海分校2015年科研成果出版支持计划”经费资助,特别致谢!

郑 勇

2014年11月于珠海

国家图书馆出版社
图书馆学、信息管理科学重点图书推介

RDA 全视角解读

罗翀主编 定价:100.00 元 出版时间:2015-05

《资源描述与检索》的中文化

胡小菁等著 定价:60.00 元 出版时间:2015-01

资源描述与检索(RDA)

RDA 发展联合指导委员会主编
 定价:480.00 元 出版时间:2014-06

UNIMARC 手册:规范格式(第三版)

Mirna Willer 编;《中国机读规范格式》工作组译
 定价:120.00 元 出版时间:2013-12

电子资源 MARC21 组织法

罗翀等编著 定价:48.00 元 出版时间:2013-11

编目:新的变化与应对之策——第三届全国文献编目工作研讨会论文集

国家图书馆中文采编部编
 定价:120.00 元 出版时间:2013-10

中文书目数据制作

全国图书馆联合编目中心,国家图书馆中文采编部编
 定价:100.00 元 出版时间:2013-09

中国图书馆分类法(第五版)

《中国图书馆分类法》编辑委员会编

定价:360.00 元

出版时间:2010-09

中国图书馆分类法(未成年人图书馆版)(第四版)

《中国图书馆(未成年人图书馆版)》编辑委员会编

定价:180.00 元

出版时间:2013-11

《中国图书馆分类法》第五版与第四版增删改类目对照表

卜书庆 刘华梅编

定价:50.00 元

出版时间:2013-03

中国图书馆分类法简本(第五版)

《中国图书馆分类法》编辑委员会编

定价:120.00 元

出版时间:2012-09

《中国图书馆分类法》第五版使用手册

《中国图书馆分类法》编辑委员会编

定价:59.00 元

出版时间:2013-11

中文普通图书分类方法与 CNMARC 书目数据编制技巧

秦小燕著

定价:38.00 元

出版时间:2014-05

以上系列图书盗版严重 请从正规渠道购买

地址:北京市西城区文津街7号

邮编:100034

电话:010-66126153;66114536;66151313;88003146

传真:010-66121706

网址:www.nlcpress.com

目 录

前 言	(1)
1 从用户视角看文献信息服务	(1)
1.1 对文献信息服务内涵的重新审视	(1)
1.2 用户视野中的文献信息服务	(8)
2 文献信息服务面临的挑战与选择	(22)
2.1 高校图书馆文献信息服务困境	(22)
2.2 文献信息服务走出困境的路径选择	(24)
3 提升文献信息服务效益	(50)
3.1 策略性服务	(50)
3.2 超市化服务	(59)
3.3 广告服务	(66)
3.4 学习服务	(72)
4 赋予高校图书馆网站以对话性格	(75)
4.1 高校图书馆网站建设现状与思考	(75)
4.2 从用户阅读需要看网上服务策略	(82)
4.3 高校图书馆网站:从独白走向对话	(91)
5 让参考咨询服务更具参考意义	(119)
5.1 对参考咨询服务内涵的重新审视	(119)
5.2 高校图书馆参考咨询服务现状与思考	(127)
5.3 让参考咨询服务更具参考意义	(148)
6 让用户教育回归服务本质	(157)
6.1 用户教育的“唯我独尊”倾向	(157)
6.2 让用户教育回归服务本质	(169)
6.3 基于对话视角的文献检索课教学	(172)

7 让学科服务更为学科用户所接受	(179)
7.1 高校图书馆学科服务现状与思考	(179)
7.2 从对话视角看学科服务策略	(201)
7.3 资讯式学科信息服务	(212)
参考文献	(227)

1 从用户视角看文献信息服务

1.1 对文献信息服务内涵的重新审视

1.1.1 文献与文献服务

“文献”一词最早见于《论语·八佾》，子曰：“夏礼，吾能言之，杞不足征也。殷礼，吾能言之，宋不足征也。文献不足故也。足，则吾征之矣。”宋代朱熹在《论语集注》中注释为：“文，典籍也；献，贤也。”所谓典籍，即历代史料；所谓贤，即当代重要人物，其言行被记录下来即是“文”。在生产力极不发达的历史时期，只有重要人物的言行才可能被记录下来成为“文”。但无论如何，今天的“文”是历代之“献”，而今天的“献”也可能就是将来之“文”，所以文献可理解为古今一切社会史料之总称^①。元代马端临在《文献通考》自序中将“文献”诠释为：“凡叙事，则本之经史而参之以历代会要以及百家传记之书，信而有证者从之，乖异传疑者不录，所谓文也；凡论事，则先取当时臣僚之奏疏，次及近代诸儒之评论，以至名流之燕谈，稗官之记录，凡一语一言，可以订典故之得失，证史传之是非者，则而录之，所谓献也。”献的含义在这里跟文已经很接近了，指文字所记和言论所录。值得注意的是，马端临特别强调了记录的可靠性，且记录范围有所扩大，除了臣僚、诸儒、名流等重要人物，稗官也列入其中。我国1983年、1985年颁布的《文献著录总则》(GB 3792-1-83)和《情报与文献工作词汇基本术语》(GB 4894-85)则将文献定义为“文献就是记录有知识的一切载体”，这可说是图书馆员最普遍认同的经典表达，意味着文献的两个构

^① 杜泽逊. 文献学概要[M]. 北京:中华书局,2008:1-4

成要件须得到满足,即文献记录的一定是知识,且一定是载体。强调文献的知识性,无疑继承了传统强调记录的可靠性观念,只是记录范围扩大为一切载体,贤的意味消失了。但在信息泛滥、文献多样的现代社会,文献所记就一定知识?显然未必!基于此,《中国大百科全书》将文献界定为“是记录知识与信息的一切载体”^①,显然更全面更准确反映了文献的内容,因而也能获得最普遍的认同和接受。

图书馆的文献服务无疑就是提供能满足用户所需文献的服务,就是说用户接收到的是文献载体(实体),并且这文献所记知识或信息还能满足其选择、利用的需要。用户来图书馆借书、看报纸,图书馆帮助用户检索、下载并提供给用户所需文献,图书馆通过网络传递用户所指定的文献,这就是图书馆的借阅服务、文献检索服务、文献传递与馆际互借服务等文献服务。文献服务提供给用户文献实体或虚拟实体,服务者不需要关心文献里的内容是什么,文献内容信息是否真实可靠,就是说图书馆员不用关心文献记录的是知识还是信息,只要给用户所需要或指定的文献实体即可。同样,对于用户来说,他们只要能通过图书馆的服务获得自己所需要的文献实体或虚拟实体即可,至于文献内容是什么,也与图书馆员无关,由于文献需求的个性化,用户有时甚至不希望图书馆员或者身边人知道文献内容。

从用户角度看,文献服务是图书馆一项非常重要的服务。图书馆的价值首先就在于其文献价值。尽管互联网时代,用户也能通过互联网获得很多自己所需要的文献与信息,但那毕竟是虚拟的,其来源也是复杂的。有研究证明,来源于传统媒介的信息一般会在精确性和公正性方面受到详细审察,而来源于互联网上的信息则不必受此压力,所以互联网上不受限制的信息流可能引起人们对其可信度的怀疑^②。

① 中国大百科全书总编委员会. 中国大百科全书(第二版):23卷[M]. 北京:中国大百科全书出版社,2009:311

② 托马斯J. 约翰逊,芭芭拉K. 凯,谭辛鹏. 互联网与传统媒介信息可信度的比较[J]. 国际新闻界,1999(5):58

对于传统文献的尊崇依然是许多用户根深蒂固的观念,在感情态度上总是更信赖“白纸黑字”的可靠性和安全性,无论什么信息,无论来自什么渠道的信息,仿佛一看到“白纸黑字”的记录,心里才能踏实和安稳似的^①。所以现代社会面对文献来源的多样化和复杂化,如何能获得可靠的、值得信任的、安全的文献,也是用户所面临的一大难题。而图书馆正是馆藏文献的重地,其文献服务的价值依然是最有分量的,是互联网的虚拟空间所无法取代的。甚至可以说,如果图书馆所提供的文献服务只是跟互联网所提供的文献服务差不多,那么图书馆的价值就真的完全丧失了。

1.1.2 信息与文献信息服务

所谓信息,就是消息,就是对于接受者来说预先不知道的通信内容或报道,一般指消息、情报、数据、知识等^②。显然,这是对信息概念的狭义理解,强调了信息接受者的重要性,就是说信息的信息意义是相对于接受者而言的。“给你提供一条信息”,意味着给你提供的内容或报道是你不知道而又想知道的,如果你已经知道,那就失去了信息意义;如果你不知道,也不想知道,你就会漠然置之,听而不闻、视而不见,同样也失去了信息意义。有论者从哲学本体论角度认为信息是事物存在方式或运动状态以及这种方式和状态的自我表述,把信息理解为一种向外输出的客观存在。也有论者从认识论角度认为,信息是主体所感知或所表述的关于该事物的运动状态及其变化方式,包括这种状态或方式的形式、含义和效用,强调了信息主体的感知作用^③。毫无疑问,信息是一种普遍的客观的存在,任何事物都是信息源,这是绝对的,但同时又是相对的,因为其现实存在取决于信息接受者的感知,接受者感知了、接受了,才意味着其真实的存在,如果信息接受者听而不

① 张惠芳,赵瑞琦.网络时代的纸媒生存之道[J].新闻知识,2009(2):46

② 冯契.哲学大辞典(上)[M].上海:上海辞书出版社,2007:951

③ 王众托,吴江宁,郭崇慧.知识与知识管理[M].北京:电子工业出版社,2010:2

闻、视而不见,那么信息也就失去了现实意义,至于信息内容是什么,是否真实可靠,是否有利用价值,也是信息接受者所做的理解与判断,会直接影响他们对于信息所采取的取舍态度,但并不影响信息的存在。

文献信息,顾名思义就是文献的信息,包括文献的外在信息和文献的内在信息(即内容信息),例如作者是谁、出版时间是什么、谁出版的、是图书还是期刊、什么地方有馆藏、怎样能获取等,这些关于文献外部及文献线索的信息,就是文献信息;同样,关于文献的内容是些什么,同样也是文献信息。文献信息也可以理解为文献与信息,文献和信息之间彼此之间是未必存在联系的两个东西。文献信息还可以理解为文献与文献的信息。

基于以上理解,文献信息服务,可以理解为文献的信息服务,即关于文献的外在信息与内在信息的服务,未必一定要提供文献实体或虚拟实体,这显然不符合图书馆服务实际;也可以理解为文献服务与信息服务,二者是存在本质区别的两种服务,信息服务所包括的内容是极其广泛的,意味着只要用户需要,图书馆什么类型、什么内容的信息都提供,图书馆很难提供涵盖一切领域、无所不能的信息服务。所以图书馆的文献信息服务应该理解为文献服务与文献的信息服务,就是不仅仅为用户提供他们所需的文献实体或虚拟实体,还为用户提供他们所需文献的外部信息、线索信息,或为用户报道所需文献的内容信息,以满足用户不同类别或层次的需要。图书馆是基于图书与文献的馆藏或管理优势而存在的,因此其信息服务,应该只能是基于文献或以文献为依据而提供的信息服务。

从用户角度看,文献信息服务也是现代社会图书馆所提供的极其重要的服务。因为现代信息爆发式增长、文献多样且来源复杂,大多数并非用户所需,但却严重影响和干扰着用户对于目标文献的获取,可以说如何能迅速找到用户所需要的目标文献,如何从浩如烟海的文献信息海洋里捞出用户所需要的“针”,也是让用户极其头疼的事。所以图书馆的文献信息服务是极具利用价值的服务。毋庸置疑,现代社

会图书馆的文献中介属性对于用户来说确实有所削弱,但新的文献信息需要与烦恼却又越来越沉重困扰着每一个用户。如何让用户及时知道某个领域最新的文献,如何帮助用户及时找到他们所指定的文献,如何帮助用户按照他们的需要有效筛选和评价文献,如何帮助用户剔除无关的或毫无利用价值的干扰文献,如何帮助用户获取更可靠的文献,如何帮助用户快速锁定记录某条信息或知识的文献,这些都是最能体现图书馆服务价值的工作,也是用户给予图书馆最大的期待。至于文献内容是知识还是信息,则完全是用户自己来理解和做出的选择,无须图书馆员干预。

1.1.3 知识与知识服务

何为知识?《现代汉语词典》的定义:人们改造世界的实践所获得的认识和经验的总和。每个人在自己的实践中都会获得对于世界的认识和经验,就是说每个人都有属于自己的知识。“知识”在《中国大百科全书》中是指“人类认识的成果。它是在实践的基础上产生又经过实践检验的对客观实际的反映。人们在日常生活、社会活动和科学研究中所获得的对事物的了解,其中可靠的成分就是知识”^①。这里强调知识是“经过实践检验”的“对客观实际的反映”,强调认识和经验的“可靠的成分”,这就意味着,并非所有认识和经验都是知识,只有符合实际的反映和认识与经验中的“可靠的成分”才是知识。

“文献就是记录有知识的一切载体”,这是图书馆员长期以来最耳熟能详和尊崇的关于文献的界定,所以许多图书馆员一直认为文献服务实质上也是知识服务^②。然而这一关于文献的界定在现代社会是极其苍白无力的。难道文献所载就一定知识吗?如果是,那么网络谣言也是载体所载,难道也是知识?图书馆员也许会认为,不是知识的

① 中国大百科全书总编委员会. 中国大百科全书(第二版):28卷[M]. 北京:中国大百科全书出版社,2009:326

② 任俊为. 知识经济与图书馆的知识服务[J]. 图书情报知识,1999(1):28

文献,不能算是真正的文献。但文献所记是否可靠,是否是知识,不同的用户所站角度不同、利用目的不同、生活经验不同,完全可能产生不同的看法,要求文献所记就是知识未免显得过于偏狭。尤其是现代社会任何人都可能是文献出版者,或者编著图书,或者发表期刊论文,或者发表网上博客(或微博),或者发布 BBS 帖子等,可谓出版方式多种多样,十分复杂,形式上丰富多彩,内容上则鱼龙混杂、真假难辨,是否算是文献可谓极难界定。如果一定要认为文献所载是知识,是文献作者认识与经验中的“可靠的成分”,那也只是相对于文献作者来说“可靠”,是知识,但是对于文献用户来说,是否“可靠”还得经受他们知识与经验的检验,就是说是不是知识,不是文献作者或文献馆藏与服务者说了算,而是应该由文献用户来检验和判断,你认为是知识,但对于用户来说则不尽然。从信息角度看,任何知识无疑都是信息,但只有符合实际的可靠的信息才是知识。

从知识一词的内涵看,图书馆所提供的文献信息服务也完全可以理解为知识服务,因为文献外部及线索信息,也是可靠的信息,把文献的内容准确报道出来,显然也具知识意义。因此一些论者认为,图书馆的文献信息服务其实也就是知识服务,“无法说清知识服务和信息服务的区别”^①,如果说有区别,那么文献服务的对象是大众用户、普通用户,而知识服务是专业的、个性化服务,他们认为“就本质而言,满足读者用户个性化需求的信息服务就是知识服务”^②。这种看法相当普遍,浏览我国大部分关于知识服务的研究论文会发现,他们不遗余力、津津乐道的所谓知识服务,其实只是将文献信息服务换了“知识”这个名称而已。当然,也有一点可以肯定,那就是多数关于知识服务的讨论都认同服务的学科化、专业性。然而从实践角度看,图书馆员

① 陈建龙,王建冬,胡磊等.再论知识服务的概念内涵——与信息服务关系的再思考[J].图书情报知识,2010(4):19

② 安月英.网络环境下图书馆服务理念整合——从信息服务到知识服务[J].情报杂志,2002(6):77