



GAOXIAO TUSHUGUAN FUWU GONGZUO YU
CAIFANG MOSHI CHUANGXIN YANJIU

高校图书馆服务工作与 采访模式创新研究

于芳 ⊙ 著



吉林出版集团股份有限公司
Jilin Publishing Group Co., Ltd
全 国 百 佳 出 版 社



■ 作者简介：

于芳，女，1970 年生人，本科学历，学士学位，馆员，现就职于哈尔滨工业大学（威海）图书馆，主要负责学校及各院系的图书采访、订购、数据分析、数据统计等工作。近年来发表核心论文一篇、省国家级普刊论文多篇；合编著作一部，工作期间参与了院级、省级等多项课题的研究，多次评为学院“先进工作者”称号。

高校图书馆服务工作与 采访模式创新研究

GAOXIAO TUSHUGUAN FUWU GONGZUO YU
CAIFANG MOSHI CHUANGXIN YANJIU

责任编辑：宫志伟 陈增玥

封面设计：程娃娃

ISBN 978-7-5581-5301-3



定价：48.80元

高校图书馆服务工作与 采访模式创新研究

于芳◎著



吉林出版集团股份有限公司

图书在版编目 (CIP) 数据

高校图书馆服务工作与采访模式创新研究 / 于芳著. -- 长春 : 吉林出版集团股份有限公司, 2018.6

ISBN 978-7-5581-5301-3

I . ①高… II . ①于… III . ①院校图书馆—图书馆服务—研究 IV . ① G258.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 136689 号

高校图书馆服务工作与采访模式创新研究

GAOXIAO TUSHUGUAN FUWU GONGZUO YU CAIFANG MOSHI CHUANGXIN YANJIU

作 者: 于 芳

责任编辑: 宫志伟 陈增玥

封面设计: 程娃娃

出 版: 吉林出版集团股份有限公司

发 行: 吉林出版集团社科图书有限公司

电 话: 0431-86012701

地 址: 吉林省长春市绿园区泰来街 1825 号

印 刷: 吉林省长春凯旋印刷厂

开 本: 787mm×1092mm 1/16

字 数: 282 千字

印 张: 15.25

版 次: 2018 年 6 月第 1 版

印 次: 2018 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5581-5301-3

定 价: 48.80 元

如有印装质量问题, 请与印刷厂联系调换。

前 言

随着计算机技术、通信技术、网络技术的迅速发展,人类已进入了知识经济时代,知识成为推动社会前进的基本动力,知识创新成为社会发展的核心竞争力,知识总量的不断增长,用户对知识信息需求的不断增加,要求图书情报机构的资源和管理方式随之变化,以新的服务理念和服务模式与之适应,利用丰富的知识资源,在为用户提供服务中寻找新的突破口、新的优势,向知识服务的方向延伸与拓展,知识服务已成为当代图书馆学研究的重大课题,成为图书情报机构未来发展的重要方向。尤其高校图书馆作为学校三大支柱之一,是知识文献信息的聚集和传播基地,以其独特的方式为师生教学科研提供服务,开展知识服务成为高校图书馆工作的重中之重。

高校图书馆在资源、环境、人才、技术等方面具有得天独厚的优势,社会对高校图书馆对外开放的呼声也越来越高。经济学家于光远曾这样来看待图书馆的发展:图书馆本身就是人类历史发展到一定阶段的产物,它随着时代的发展而发展。由此可见,高校图书馆开展开放式服务是社会发展的需要,也是高校图书馆发展的必然趋势。高校图书馆对外开放面临着许多复杂的因素,不仅需要转变传统的观念,而且要在服务模式和管理体制上进行创新。

图书馆作为高校的文献信息中心,为学校高质量教学和科学研究提供了有力保障,系统化、完备化、科学化的文献信息保障体系是确保学校教学与研究顺利进行的基础条件。采访是图书馆工作的重要内容,是图书馆的一项基础工作,对提高馆藏建设、优化馆藏结构、提高读者服务水平起着关键性的作用。图书馆的所有图书都要从采访开始,因此采访的质量直接影响购进书籍的质量。随着网络信息技术的高速发展,图书馆的文献资源建设工作面临着严峻的考验,不仅要面临出版迅速膨胀、鱼龙混杂的问题,同时还要面临高校图书馆经费紧张的局面。因此,如何利用有限的经费来购进高质量的文献信息资源已成为目前高校图书馆资源建设中亟待解决的问题。传统的采访模式包括书目征订、现场选购、权威出版社现采等。有的高校采用了读者荐购的模式,从读者推荐到图书上架借阅至少需要2~4周,因此还存在着

时效性的问题。

图书采访作为图书馆工作的重要环节，它的好坏直接影响图书质量。要形成一个成功的模式需要多年的实践和积累，这需要全国高校的共同努力，当此成功模式普遍推广时，相信会提供一个更好的平台来满足读者的阅读需求，使文献信息资源更好地为高校教学与科研服务，提高资源的利用率。

由于编者水平有限，书稿难免存在一定的不足与缺陷，希望广大读者多提宝贵意见，以便我们不断改进和完善。

目 录

第一章 高校图书馆服务的理论基础	1
第一节 知识经济	1
第二节 创新理论	9
第三节 知识管理	17
第二章 高校图书馆服务的内涵、特征和运行过程	25
第一节 服务的内涵与特征	25
第二节 高校图书馆服务的内涵及特征	42
第三节 高校图书馆服务运行过程	55
第三章 高校图书馆实施服务的必要性和可行性	78
第一节 高校图书馆实施服务的必要性	78
第二节 高校图书馆实施服务的可行性	90
第四章 文献传递	98
第一节 文献传递概况	98
第二节 原文传递系统	101
第三节 高校图书馆开展文献传递服务的实践与探索	106
第五章 简报服务	111
第一节 图书馆简报服务概况	111
第二节 图书馆开展简报服务的案例分析	115

第六章 信息推送	117
第一节 图书馆的个性化服务	118
第二节 数字图书馆个性化服务与信息推送	124
第三节 信息推送技术	126
第四节 面向开发区企业开展信息推送服务	130
第七章 科技查新	133
第一节 科技查新概况	133
第二节 科技查新需求分析	136
第三节 科技查新流程	139
第四节 科技查新质量控制	142
第八章 信息资源采访理论与思想	150
第一节 中国信息资源采访理论与思想发展	150
第二节 国外文献采选理论与思想发展	160
第九章 高校图书馆采访工作组织创新研究	166
第一节 信息资源采访机构的设置	166
第二节 信息资源采选模式与人员要求	171
第三节 信息资源建设学科化组织模式	178
第四节 文献购置经费预算与分配管理	188
第五节 招标主导的文献集中采购组织	192
第十章 印刷型文献采访模式创新研究	199
第一节 文献采访信息的收集	199
第二节 图书采访	207
第三节 期刊采访	210
第四节 特色馆藏建设	212
第十一章 数字信息资源采访模式创新研究	214
第一节 商业数字信息资源采访	214
第二节 开放存取资源采访	224

第十二章 信息资源采访质量控制与评价	227
第一节 信息资源采访质量控制	227
第二节 信息资源采访工作评价	230
参考文献	233



第一章 高校图书馆服务的理论基础

高校图书馆知识服务是以信息知识的搜寻、组织、分析、重组的知识和能力为基础,根据师生的问题和环境,融入师生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。因此,高校图书馆知识服务与知识经济、创新理论及知识管理密不可分,并且,高校图书馆知识服务是以它们为理论基础的。

第一节 知识经济

一、知识经济的内涵与特征

(一) 知识经济的内涵

知识经济是相对于农业经济、工业经济而言的新的经济形态。1996年国际经济合作与发展组织(OECD)发表的题为《以知识为基础的经济》报告中将其定义为“建立在知识和信息的生产、分配和使用基础之上的经济”。通俗地说就是“以知识为基础的经济”(Knowledge-base Economy)。对此概念的理解要把握以下几点:

以知识为基础,是相对于现行的“以物质为基础的经济”而言的。现行的工业经济和农业经济,虽然也离不开知识,但总的说来,经济的增长取决于能源、原材料和劳动力,即以物质为基础。

知识经济是人类知识,特别是科学技术方面的知识积累到一定程度,以及知识在经济发展中的作用增加到一定阶段的历史产物。

如何来衡量这个“一定程度”?

当人类虽然有知识,但知识还相当贫乏,贫乏到需要80%的劳动力从事农业,解决人类的吃、穿问题的时候,这个时代我们称之为农业经济时代;随着科学技术的发展,当人类把80%的劳动力转向工业——解决人类的用、住、行等问题,也就是只需要20%的劳动力就可以解决人类吃饭问题的时候,



这个时代我们说人类进入了工业经济时代。

随着科学技术的进一步发展,当人类又把 80% 的劳动力转向以知识为中心的服务产业,也就是只需要 20% 的劳动力就足可以生产出人类所需要的工业和农业等物质产品的时候,人类便进入了知识经济时代。由此可见,知识经济不仅仅是一个新兴的产业,而且是一个经济时代的标志;同时我们也看到,知识经济是工业经济高度发达时代的产物。

知识经济是新的信息革命带动知识共享并高效率产生新知识时代的产物正如种植和养殖技术革命推动人类进入农业经济时代,蒸汽机和电气技术革命推动人类进入工业经济时代一样,信息技术革命推动人类进入知识经济时代。

新的信息革命——数字化、网络化、信息化为人类信息共享,高效率地产生新的知识,或者说提高知识生产率,提供了坚实的技术条件,并最终推动人类社会进入知识经济时代。

1. 知识经济使获得“物质”的方式发生了根本的变化

发展知识经济使获得“物质”变得更容易、更方便、更便宜、更好。首先,知识经济使获得“物质”的手段更加先进和快捷;其次,知识经济使获得“物质”的范围更加宽泛和丰富;第三,知识经济使获得“物质”的渠道更加全面。

2. 知识经济涵盖面更加广泛

知识经济的“知识”,是一个已经拓展的概念,包括人类迄今为止所创造的一切知识,最重要的部分是科学技术、管理及行为科学知识。它包括:知识是什么的知识(Know-what),是指关于事实方面的知识;知识为什么的知识(Know-why),是指原理和规律方面的知识;知识怎么做的知识(Know-how),是指操作的能力,包括技术、技能、技巧和诀窍等等;知识是谁的知识(Know-who),是指对社会关系的认识,以便可能接触有关专家并有效地利用他们的知识,也就是关于管理的知识和能力。

知识经济与信息经济有着密切的联系,也有一定的区别。知识经济的基础是信息技术。知识经济的关键是知识生产率,即创新能力。只有信息共享,并与人的认知能力—智能相结合,才能高效率地产生新的知识。所以,知识经济的概念,更突出人的大脑、的智能。反过来,人的智能,只有在信息共享的条件下,才能有效地产生新的知识。所以,信息革命——数字化、网络化、信息化为信息共享、高效率地产生新的知识,打下了坚实的技术基础。这就是说,信息革命、信息化与知识经济有着密不可分的关系,甚至直到目前,在国际上,知识经济、信息经济与智能经济,往往还同时使用。



（二）知识经济的特征

1. 知识经济是一种信息化经济

知识经济是微电子技术、信息技术充分发展的产物，是信息社会的新经济形态。这一特征主要表现在：信息技术在社会各个领域广泛渗透和使用，信息技术对于政治、经济、社会、文化与道德等等的影 响是全面的和全方位的；信息产业已成为国民经济的主要经济部门；信息和知识已成为重要的生产要素和财富，国家与国家、地区与地区、单位与单位之间的差距，主要表现在对信息与知识的生产、传播与使用能力上的差异；拥有先进的信息网络，信息流动时间加快；由于生产自动化程度大大提高，自动化技术在生产、生活、经济、社会、管理等各个方面全面普及，从而导致全社会经济的信息化和数字化。

2. 知识经济是一种网络化经济

由于知识经济是以信息技术的发展为基础，而互联网的崛起，电脑的广泛普及与应用，标志着人类在跨入信息时代的同时，正在从两个方面接受信息化的根本改造：信息化建立了企事业单位与市场之间的桥梁。企事业单位可以快速、准确地了解市场动态和顾客需求，传统的大规模市场推销将被灵活高效的信息服务所取代；信息技术由过去的大型主机统一处理信息和发布指令，发展到个人电脑成为处理和传输信息的主要角色，提高了人与人之间交换信息及协调合作的水平，使众多电脑组成的网络得以在商业活动中完成最佳媒体的作用。例如，现今企业通过网络可以非常方便地与世界上几乎所有大公司进行信息交换，也可以将本公司的信息通过网络介绍给所有人网用户，以宣传公司及其产品。

3. 知识经济是一种智能化经济

知识经济是一种以智力资源的占有、配置、生产、分配、使用为重要因素的经济。在工业经济时代，资本、原材料、设备等有形资产的投入起决定性的作用，而在知识经济时代，智力、知识、信息等无形资产的投入起决定性的作用。

智力既是个人的特殊财富，又是单位拥有的一种资本。智力资源的多少、智能开发、利用程度的很低，决定着单位面向未来的竞争优势。因此，世界各国的企业都对智能的开发与应用越来越重视。一方面，强调对知识和人才的管理，充分发挥专家学者的智囊作用，要求单位的员工不断获取新知识和自觉成才；另一方面，在单位中推崇人本管理，创造一种使员工精神愉快、关系和谐的组织文化和工作氛围，从而使员工愿意为单位工作，并最大限度地发挥自己的智力。



4. 知识经济是一种创新型经济

创新是知识经济的灵魂，也是经济增长的发动机。在工业经济的发展历程中，每一次创新都极大地促进了世界经济的发展，但是，这些技术创新所经历的时间相对较长，范围相对有限。而在知识经济时代技术创新速度大大加快，范围涵盖全社会，技术创新成为经济增长的主要动力，技术进步对发达国家经济增长的贡献率从 20 世纪初的 5% 提高到现在的 90%。在技术和产品的生命周期日益缩短的知识经济时代，只有全面创新，形成一种持续的创新机制，使技术、经济、教育、文化创新有机结合，协调发展，才能赢得和保持竞争优势。

5. 知识经济是一种知识资本型经济

在知识经济社会，起主导作用的资本不再是农业社会的土地和工业社会的金融资本，而主要是知识资本。知识经济时代单位的竞争力和发展动力，取决于该单位知识资本的拥有量。知识资本是人力资本和结构性资本的结合，其中结构性资本是指领导能力、单位文化和社会认可程度等因素的综合。知识资本的核心主要是指特定人才和技术的组合所拥有的创新能力和这种能力的持久性。工业时代高度分离的生产资料和人力资本，在知识经济社会呈现一体化趋势，知识经济时代的战略性资源不再是传统的金融资本，而是知识资本，知识资本已经成为知识经济的核心资本，是单位快速发展的基础。

6. 知识经济是一种可持续发展的经济

知识经济与传统经济形态一个最重要的区别是传统经济对自然资源的高度依赖，随着这些自然资源逐渐耗竭和稀缺性的增加，使用这些资源的成本将大大增加，经济可持续性发展将受到严重影响。而知识经济是一种自然资源节约型经济，能科学高效地利用现有资源，同时开发尚未利用的自然资源来替代已近耗竭的稀缺自然资源。随着知识经济的发展，其所依赖的知识和信息，将越来越丰富。知识作为一种重要的经济资源，一旦产生就不会因为使用而被消耗，而且知识的使用没有排他性，这使得知识经济的发展具有可持续性。同时，知识经济是一种物质资源替代和节约型经济，大量知识在生产过程中的应用既替代和节约了稀缺的自然资源，又替代和节约了各种类型的物质资源，依靠科技知识，不断提高各种物质资源的利用效率，从而提高社会的产出效率，有利于经济的可持续发展，知识经济还是一种资源开发型经济，随着知识和信息的迅速增加，人们将开发更多、更经济的物质资源，或发现已有物质资源的新用途，这也使经济可持续发展。

7. 知识经济是一种报酬递增型经济

知识在使用上具有互补性，产生的效益大于投入各项知识的简单加总，



作为一种生产要素和其他生产要素相结合,也可以提高其他要素的生产率;并且知识具有共享性,同一知识可以不受影响被重复和同时使用,在不断创新过程中产生报酬递增。

二、知识经济的产生与发展

20 世纪 70 年代,美国著名社会学家丹尼尔·贝尔把人类文明划分为三个时期,即前工业社会、工业社会和后工业社会。贝尔认为:后工业社会是双重意义上的一个知识社会,首先,革新的源泉越来越多地来自研究与发展,更直接地说,由于理论知识居于中心地位,在科学和技术之间存在了一种新型关系;其次,社会的力量越来越多地源于知识领域;再次,知识经济产生的效益在国民经济中所占的份额在逐渐扩大。总之,知识经济的产生过程是知识和信息发展的过程,是社会发 展不可逾越的阶段。

1980 年美国未来学家阿尔温·托夫勒(Alvin Toffler)在《第三次浪潮》(The Third Wave)一书中把经济社会演化划分为三个阶段:农业阶段、工业阶段及信息阶段。托夫勒在另一著作《权力转移》中指出社会的主宰力量将由金钱和财富转向知识。

1982 年,未来学家约翰·奈斯比特(J.Naisbit)在著名的《大趋势》一书中指出,知识是我们这个经济社会的驱动力。在这本书中,奈斯比特揭示了信息社会的特征:一是起决定作用的生产要素不再是资本,而是信息知识;二是价值增长不再通过劳动,而是通过知识。

1983 年,美国著名经济学家保罗·罗默(Paul M.Romer)提出“新经济增长理论”,在这一理论中,他把知识列入了生产函数,其核心观点是把知识作为经济增长中最重要的元素。他认为,现代企业中最重要 的资产就是知识资源。“新经济增长理论”的提出标志着知识经济理论的初步形成。

20 世纪 90 年代,美国信息学研究所出版的《1993 ~ 1994 年学报》中,正式以《知识经济:21 世纪信息时代的本质》为主题,指出正如以前资本和能源取代土地和劳动力一样,信息与知识正在取代资本和能源成为创造财富的要素。

1994 年,C·温斯洛和 W·布拉马在《未来工作:在知识经济中把知识投入生产》一书中明确使用了“知识经济”的概念,并对这一概念作了比较全面的论述。至此,知识经济理论基本形成。

1995 年,国际经济合作与发展组织(OECD)发表了题为《以知识为基础的经济》报告。该报告指出,该组织的主要成员国中,国民生产总值都是通过知识经济实现的。在这份报告中,给知识经济下了如下定义:知识经济



是指建立在知识和信息的生产、分配和使用之上的经济。根据经合组织 1997 年对 7 个发达国家知识密集型企业的调查报告, 高科技企业对 GDP 的贡献率达到 50% 以上, 就开始进入知识经济。

1997 年 2 月, 美国总统克林顿又采用了联合国研究机构以前提出的知识经济的说法。克林顿在一次公开演讲中说, 新经济就是知识经济, 美国需要的经济战略, 是迈向 21 世纪的知识经济。而 21 世纪的世界经济面临着两大重要发展趋势的挑战: 第一个趋势是知识所扮演的角色越来越重要, 人类的经济发展阶段进入所谓的知识经济时代; 第二个趋势是服务业占各重要国家 GDP 比重持续高涨。知识经济的发展过程同时也是知识的积累和膨胀过程, 在此过程中, 如何管理和更有效地传播知识成为知识经济未来发展的关键和瓶颈, 因此, 作为知识管理和传播的重要节点, 图书馆在知识经济时代发挥着重要的作用, 同时也面临着严峻的挑战。

三、知识经济时代高校图书馆面临的机遇与挑战

(一) 知识经济时代高校图书馆面临的机遇

在世纪交替之际, 知识经济的曙光已经显现, 对高校图书馆来说, 这既预示着将面临严峻的挑战, 又预示着一次发展机遇的来临。

1. 知识经济的发展扩展和延伸了图书馆的业务范围

知识经济时代, 是“科学技术是第一生产力”的时代。在知识经济运行机制中, 高校图书馆是立于国家创新体系的中介机构, 无论是知识教育、知识开发, 还是知识运用都离不开高校图书馆。高校图书馆汇聚着历史和当代科学技术发展成果, 是进行新知识与新技术生产的知识生产源, 是投入知识经济运行的无形资源或无形资源的源泉。因此, 知识经济社会中的高校图书馆, 有着特殊的社会地位和社会功能。当今, 世界各国经济竞争的差距, 从现代科学技术的物质载体和传播媒体的中介看, 主要表现在文献知识的差距, 在于知识的吸收、创新、传播和应用, 归根到底, 在于高校图书馆中介作用的发挥。

图书馆是人类共同创造的知识宝库和社会公共知识结构超大容量的载体, 也是人类借此开创未来知识世界和创造宏大社会物质财富的开采不竭的潜在活力资源。图书馆作为历史和现今的主体社会成员的记忆状态知识公共化的汇聚体, 只有通过图书馆员的科学收集、加工、开发和传播的中介作用, 才能实现文献知识再生、创新、发展和应用的社会经济效益。

2. 知识经济时代为图书馆发展提供了动力

由于知识的发展, 一方面, 大大促进了知识的创新、传播和利用, 使得



知识信息急剧增长；另一方面，又对知识信息产生强烈的和大量的需求，使其社会需求量明显加大，这是促进我国高校图书馆发展的根本动力。在知识经济的发展过程中，不仅产生了许多新型的信息载体，而且必然会带来知识信息量的大爆炸。据报道，近 30 年来，人类生产的信息已超过历史上几千年来所产生的信息总和；当今人类社会的知识量大约每七年就翻一番！由此可见，当前知识信息量的增长和传播速度都是十分惊人的！这种状况的出现必然会促使政府部门、社会机构和广大社会成员从多方面来提高认识和采取对策：一是更加重视知识信息的收集、加工、存储和管理的工作。由于信息量激增，人们对其进行有效的管理和充分的利用变得更为困难，为了提高管理水平和检索利用的效率，就必须高度重视图书情报工作，加强科学管理，使大量的无序信息变为有序的信息资源，从而更好地为知识经济服务。二是人们对专门的图书馆和信息工作人员的依赖性更大了，希望得到更大的支持和帮助。

3. 知识经济时代给图书馆信息咨询服务带来了机遇

在知识经济时代，知识将成为生产要素中最重要的一个组成部分，而信息则是知识经济这一“发动机”的燃料。信息咨询服务是社会知识扩大再生生活中的重要环节，以信息交流为基础，提供高附加值的信息服务，它结合特定用户的需求，对信息进行分析、综合、浓缩、转换与创新等一系列活动，而图书馆正是发挥着对知识和信息的收集、整理和传播的作用。在知识经济时代，图书馆的最佳定位是发挥传递科学信息和开发智力资源的职能，开展以信息咨询为主的信息资源的开发和利用活动。在此，信息资源开发有两种含义：在外延上是发掘信息来源，开拓信息渠道，建立信息库存，加速信息流动；从内涵上说，是不断重组和加工信息内容本身，这是一种创造和生产新的信息产品的活动，是信息咨询服务的难点和必须深入开拓的领域。

4. 知识经济的发展提高了图书馆管理和服务的技术手段

在知识经济时代，国民经济高度发达，国家综合实力明显增强，人民收入水平不断提高，因而有能力提供较多的财力物力来加强包括图书馆在内的国家知识基础设施建设，为我国高校图书馆的发展提供必要的和充足的物质条件。同时，知识经济的一个突出特点是以计算机为代表的信息技术的高速发展和广泛应用，这必然会为高校图书馆的发展提供先进的和现实的技术手段。这些先进技术和网络的普及，必将促使高校图书馆工作模式发生根本的变革，使之逐步走向信息数字化、手段自动化和服务网络化。

（二）知识经济时代高校图书馆面临的挑战

1. 知识经济对高校图书馆传统管理模式的挑战

知识经济从两方面对高校图书馆的传统管理模式提出了挑战。一方面，