

高校图书馆 服务与资源开发

GAOXIAO TUSHUGUAN
FUWU YU ZIYUAN KAIFA

包 瑞 著

吉林大学出版社

高校图书馆 服务与资源开发

G AOXIAO TUSHUGUAN
FUWU YU ZIYUAN KAIFA

包 瑞 著



吉林人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

高校图书馆服务与资源开发 / 包瑞著. -- 长春 : 吉林大学出版社, 2016.9

ISBN 978-7-5677-7828-3

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

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第239535号

书 名: 高校图书馆服务与资源开发

作 者: 包瑞 著

责任编辑: 陈颂琴 责任校对: 杨宁

吉林大学出版社出版、发行

开本: 710×1000 毫米 1/16

印张: 14.75 字数: 265千字

ISBN 978-7-5677-7828-3

封面设计: 寰宇工作室

廊坊市兰新雅彩印有限公司 印刷

2017年8月 第1版

2017年8月 第1次印刷

定价: 49.00元

版权所有 翻印必究

社址: 长春市明德路501号 邮编: 130021

发行部电话: 0431-89580026/28/29

网址: <http://www.jlup.com.cn>

E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn

前 言

随着信息化社会的到来,高等教育不断向全球化、开放化发展,教学、科研和学习的数字化、智慧化、泛在化、移动化特点渐趋明显,模式和内容日新月异。大环境的变化,使得高校图书馆用户服务在目标和功能拓展上都面临着挑战和转型。为此,不少高校图书馆重新定位用户服务功能,并不断探索服务的新模式、新手段,在此基础上逐渐形成了更为系统化、多样化的服务体系框架。

图书馆充分发挥传统的知识组织功能,依照学校的学科设置进行信息资源建设,建立起与学科专业设置相适应的体系完整、类型丰富的知识门类。通过收集、保存、传播各学科的知识,满足学校教学科研对文献信息资源的需求;同时,为师生提供强有力的科研与创新支持,如课题咨询、科技查新、查收查引、专利服务、知识产权服务、竞争情报服务、科研态势分析、科研工具应用、决策支持、数据支持、学科服务等。

高校图书馆是校园文化建设的重要组成部分,承担着保存文明、传播文化、提高大学生综合素养的重要职责。一方面,丰富的馆藏资源对人类文化的传承起着不可估量的作用;另一方面,图书馆也是校园文化的活动中心,通过举办读书活动、学术沙龙、名家讲座、书画展览、音乐欣赏、电影展映等活动,提升学生的人文素养,彰显图书馆的文化品位,打造校园文化品牌。在新的功能定位下,高校图书馆'逐步突破传统服务范式的藩篱,探索用户服务的新模式和新手段,逐渐建构更为系统化、多元化的用户服务体系。

本书在编写过程参考了诸多专家学者的相关著作与文献资料,在此表示感谢。由于编者水平有限,书中难免出现错误,欢迎读者指正!

目 录

第一章 创新高校图书馆知识服务建设	1
第一节 知识服务的理论基础	2
第二节 高校图书馆知识服务现状与需求分析 ——以北京大学图书馆和南京大学图书馆为例	10
第三节 创新理念下高校图书馆知识服务模式构建	22
第四节 高校图书馆创新知识服务的对策研究	35
第二章 大数据与高校图书馆个性化信息服务建设研究	39
第一节 大数据与高校图书馆个性化信息服务理论概述	40
第二节 高校图书馆网站个性化信息服务现状调查研究	46
第三节 基于大数据的高校图书馆个性化信息服务系统模型构建研究	55
第四节 大数据环境下高校图书馆个性化信息服务发展对策	60
第三章 网络环境下高校图书馆服务创新——社交网络服务	69
第一节 社交网络服务的研究理论	69
第二节 国内高校图书馆社交网络服务现状调查与分析	75
第三节 高校图书馆社交网络服务需求分析与服务效果模型研究	82
第四节 发展高校图书馆社交网络服务的对策	92
第四章 面向科研的高校图书馆学科信息服务研究	99
第一节 高校图书馆面向科研的学科服务概述	99
第二节 国内外高校图书馆学科信息服务现状	107
第三节 我国面向科研的高校图书馆学科服务存在问题分析	109
第四节 完善高校图书馆面向科研的学科服务举措	112

第五章 服务公共文化的高校图书馆社会化服务研究	124
第一节 国内外高校图书馆社会化服务比较	124
第二节 校地共建图书馆与非校地共建图书馆社会化服务比较 ..	131
第三节 高校图书馆开展社会化服务的对策	137
第四节 高校图书馆参与社区公共文化服务	142
第六章 高校图书馆特色数字资源建设	148
第一节 图书馆特色数字资源概述	148
第二节 高校图书馆特色数字资源建设现状	152
第三节 高校图书馆特色数字资源建设	162
第四节 高校图书馆特色数字资源系统的实现	171
第七章 基于绩效评估的我国高校图书馆数字资源建设	182
第一节 绩效评估的理论基础	183
第二节 我国高校图书馆数字资源建设绩效评估指标体系的构建...	191
第三节 我国高校图书馆数字资源建设存在的主要问题	198
第四节 提高我国高校图书馆数字资源建设绩效的对策	201
第八章 基于效益原则下的高校图书馆资源优化配置	205
第一节 图书馆效益评价	205
第二节 高校图书馆信息资源配置分析	209
第三节 基于效益的高校图书馆信息资源优化配置建议	220
参考文献	227
结 语	231

第一章 创新高校图书馆知识服务建设

在知识经济成为社会经济主流的新时代,知识总量不断增长、知识应用也不断扩展和创新,随之而来的,用户对知识的需求也发生了很大的变化。从以往希望准确、高效地获取和利用信息的需求转化为对信息内容、知识的渴望;从满足以文献为单元的信息提供转化为期望以知识为单元的知识内容提供。同时,随着数字化、网络化基础设施的广泛应用,信息资源的形态及管理方式都发生了很大的变化,信息资源从载体到内容也都呈现出多元化趋势,不仅有印刷型的图书,还有大量的数据库资源和网络动态信息资源。在这种情况下,知识服务作为一种新型的服务理念与服务模式受到信息服务机构的重视与认可,并在信息服务机构进行实践探索。知识服务是面向用户、以用户为中心的,满足用户对信息和知识的需求是知识服务的根本宗旨。知识服务的根本目的,就是解决用户的问题,帮助用户实现知识应用。在新的社会环境下,如何做好知识服务,使知识服务真正做到面向用户、为用户考虑,是一个值得思考的问题。

面对周围环境如此大的冲击,以为用户服务为根本宗旨的图书馆要想生存和发展,不仅要解决信息采集、存储、表现等技术实现问题,更重要的是在为用户提供的服务中寻找新优势。发掘自身所具备的服务潜力,向以创新为目的知识服务方向延伸与拓展,利用丰富的知识资源储备为用户创造价值,发挥向用户提供知识增值服务的作用。这是知识时代发展的要求,也是图书馆生存的必然选择。

“在知识经济运行机制中,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图书馆”。它汇聚着历史的和当代科学技术的最新成果,它既是国家知识储存宝库的主要组成部分,又是知识信息传播、知识交流的重要渠道和信息中心。特别在当今,知识和知识创新、技术创新所至的新知识、新技术成为知识经济发展的核心和最重要的生

产要素,必须以图书馆为依托。

高校图书馆作为一个融服务性、教育性、学术性为一体的知识信息机构,是知识信息搜集、整理、储存和传播的主要基地。高校图书馆在教学与科研过程中,既是技术创新的重要支持力量,又是过程创新和观念创新的主要参与者与保障者。高校图书馆已成为学生获取最新知识的“主课堂”,成为社会性图书育人的“主阵地”。所以为了顺应社会的发展需要,高校图书馆应该开展以知识创新为目的的知识服务,只有这样,高校图书馆的发展才更有活力。而且高校图书馆作为校园的文献信息集散地,有着得天独厚的优势,对开展基于知识创新的知识服务发挥着无可替代的作用。

第一节 知识服务的理论基础

创新是一个民族进步的灵魂,是一个国家兴旺发达的不竭动力,这不仅阐明了创新的历史意义,也提出了创新的现实要求。党的十七大报告会也处处体现了开拓、进取、与时俱进、创新的精神,这是经济时代对我们的工作、学习提出的更高层次的要求。20世纪90年代中期以来,面对网络环境的挑战和用户知识需求的变化以及知识管理研究的拓展,中国的图书情报学界对“知识服务”这一课题的研究逐渐展开,力图通过推广知识服务来增强服务能力,满足用户日益增长的知识需求。

自20世纪90年代以来,众多国内外学者、机构纷纷对知识服务进行理论研究和实践探索,但将知识服务与高校图书馆的服务相结合的研究在目前相对来说比较少。知识服务(Knowledge Service)的概念一经提出,便引起图书馆界的重视,有关专家对什么是知识服务、知识管理、知识创新的关系进行了深入的思考和研究。在此背景下,高校图书馆如何依靠其人力、资源、技术基础开展基于知识创新知识服务,如何在知识经济时代谋求发展,如何提升知识服务能力以适应科技自主创新要求,这既是一个理论问题,又是一个事关高校图书馆事业乃至整个社会文明发展的实践问题。

1.1 知识服务的定义

1.1.1 知识服务的内涵

知识服务是在知识经济浪潮和信息技术发展推动下,适应社会对知识共享与创新需求而产生的。虽然人们对知识服务这个概念的理解尚未统一,对

知识服务的特征、模式等仍处在摸索探讨阶段,但是国内学者都比较认同张晓林教授对知识服务概念所做出的定义。国内外学者从不同的角度给知识服务进行概念描述,其中具有代表性的知识服务定义如下:

张晓林从服务观念和服务方式两个方面对知识服务进行了阐述:“知识服务是一种基于一切信息资源(包括馆藏物理资源和网络虚拟资源)、以用户需求目标为驱动的(服务观念)、面向知识内容的、融入用户决策过程(服务方式),并帮助用户找到或形成解决问题方案的增值服务。”姜永常认为“知识服务就是为了适应知识经济发展和知识创新的需要,根据用户问题解决方案的目标,通过用户知识需求和问题环境分析,对用户整个解决问题过程而提供的经过信息的析取、重组、创新、集成而形成恰好符合用户需要的知识产品的服务。”黎艳认为“知识服务是为了适应知识经济的发展和知识创新的需要,以解决用户问题方案为直接目标,通过对用户知识的需求和问题环境的分析,向用户提供经过智能化处理的符合用户需求的知识产品。”田红梅认为“知识服务是指从各种显性和隐性信息资源中针对人们的需要将知识提炼出来、传输出去的过程。它是以资源建设为基础的信息服务高级阶段。”

综合以上学者们的研究成果,我们对知识服务的理解是:知识服务不仅是一种观念和认识,更是一种服务形式。它是在新型网络环境和知识社会环境中,借助先进的技术手段,从各种显性知识和隐性知识资源中,通过对用户的知识需求和问题环境分析,将信息析取、重组、创新、集成的知识提炼过程,最终为用户提供知识产品和服务,帮助用户找到答案并帮助用户提高对知识的处理和应用能力的一种服务形式。知识服务把服务的重心从传统的信息资源转移到用户的身上,时时处处体现着为用户着想的“人本思想”,把人性化融入服务之中,在满足用户对知识需求的同时,还满足了用户在享受服务过程中的心理需求。知识服务的本质是知识创新,知识服务的根本目的就是帮助用户解决实际问题,支持用户实现知识应用和知识创新。

1.1.2 知识服务内涵的界定与反思

1. 知识服务与信息服务

当知识服务被提出的时候,人们自然会想到信息服务与知识服务的区别与联系问题。然而,对于两者关系的讨论目前仍是仁者见仁、智者见智,对两者的区分界定大致观点如下:

(1) 内涵不同

主要的观点和论述有:①知识服务是面向知识内容的服务,是用户目标驱动的服务,关注的焦点和最后的评价不是“我是否提供了您需要的信息”,

而是“是否通过我的服务解决了您的问题”。②从服务的核心能力上看,信息服务主要体现在信息组织、检索与传递,用户接受的这种有效知识含量极其有限,根本不能适用知识创新的需求,而知识服务就是指有效切入用户知识应用和创新的核心的过程。也就是说,必须明确用户解决方案的目标,分析用户的知识需求和问题的环境,提供经过信息的析取、重组、创新、集成而形成的知识产品,并跟踪服务于解决用户问题的全过程。③信息服务与知识服务的区别主要在于信息服务仅限于以序化的方式向用户提供信息资源的获取与传递,不关心用户获取信息的目的,没有明确的服务方向和外在目标性。而知识服务是一种用户目标驱动的服务,更注重文献深层次的开发,注重服务内容的个性化、专业化,其最终目标就是知识的运用,所以它具有较强的方向性和时效性。④信息服务的最高阶段是知识服务,知识服务是信息服务发展的必然趋势。

(2) 服务内容不同

在信息服务中,采集和提供的信息往往是素材性的显性信息与显性知识,不需要具体分析、提炼,可以直接提供给用户,如一次、二次文献等。人们通过检索手段获得的是文献、数据、事实等信息本身而不涉及对存在于人脑、具有创新活力的隐性知识的管理,也不提供大量信息中蕴含的隐性知识,而知识服务要求从引文数据库中可以得到知识与知识相关的知识、学科相关知识、成果评价知识、核心期刊的知识等。

(3) 服务方式不同

知识服务的方式不是简单的传统和现有信息服务的继承,它是一种集成性服务,它需要依靠庞大的知识体系及各类专家的支持,并且反复不断地提供系统服务。而传统的信息服务则主要依靠本馆资源及本馆工作人员针对用户每次提出的需求,一次性提供服务,不考虑需求之间的内在联系。

(4) 服务定位不同

知识服务定位于用户问题的最终解决,以用户的课题任务为己任,而传统信息服务则定位于对用户需求的解决,以“为人找书、为书找人”为目的,满足于文献资源的检索与传递。

(5) 服务层次不同

知识服务不仅限于对已有知识的获取、整理、传递,其中很重要的方面还包括服务人员综合运用自己头脑中无形的知识对已获取的有形知识深加工,为读者提供的。是经过加工处理的具有很强应用价值的知识产品。而传统信息服务则主要为用户提供原始文献资料,不考虑对知识的深层次加工。

另外,学者们还对两者的服务对象、服务价值、服务条件要求、数据加工方式、属性与功能等方面进行了比较。

2. 关于知识服务与信息服务的反思

通过对知识服务概念以及知识服务与信息服务的相关性研究的反思,发现学界似乎有这样一个误区,即在论述知识服务优越性的同时,似乎有贬低传统信息服务之嫌。例如,有文献提到,“知识服务关注的焦点和最后的评价不是‘我是否提供了您需要的信息’,而是‘是否通过我的服务解决了您的问题’”。笔者认为在论述上稍欠妥当,应为“知识服务关注的焦点和最后的评价不仅是‘我是否提供了您需要的信息’,而且更注重‘是否通过我的服务解决了您的问题’。又如“信息服务的最高阶段是知识服务,知识服务是信息服务发展的必然趋势”。这种提法似乎是信息服务处于低级的服务阶段,当发展到高级阶段——知识服务时,信息服务会被取代。但实际上,两者并非也无法截然划分为服务的两个阶段,而是相互渗透的具有价值理念差异的两种服务类型。自有信息服务以来,知识服务也就蕴涵其中了,两者是无法明确分割的。再如,“从服务的核心能力上看,信息服务主要体现在信息组织、检索与传递,用户接受的这种有效知识含量极其有限,根本不能适用知识创新的需求,而知识服务就是指有效切入用户知识应用和创新的核心的过程。”这种提法是否会给人以误导?如果知识服务能有效切入创新的核心,那么服务还能称之为服务、服务者还能够称之为服务者了吗?服务与决策、服务者与专家的区别何在?

笔者认为,知识服务作为一个新概念被提出,有其一定的时代背景和进步意义。因为概念是人在思想中构筑经验世界的方式,也是将思想中的世界世代传递下去的社会遗传方式。人类的文明史也就是概念的形成、演化、变革、更新和发展的历史。但作为图书馆学研究人员,我们一方面需要构建自己的理论体系,一方面还应该考虑如何用这些理论去指导实践,用科学的发展观看问题,勇于接受新知识,但也要避免盲从,应辩证地吸取。正如我们对信息、知识、情报概念的讨论一样,随着学科的发展,我们对它们的认识将更加深入,虽然精辟的科学定义往往最终产生于学科形成的末尾,然而这并不影响我们实践的探索。因此,在理论层面讨论两者区别与联系的同时,更应从实践层面上予以验证。

1.2 高校图书馆知识服务的内涵分析

1. 高校图书馆知识服务概念

论及图书馆知识服务应首先考虑图书馆这一组织的特点,站在服务主体和服务客体的角度,而非整个知识服务业角度上来考虑,则能达到明晰之目的。至此,笔者对图书馆知识服务界定为:图书馆知识服务是指以图书情报

学专业知识为基础,针对用户在获取知识、吸收知识、利用知识、创新知识的过程中的需求,对相关信息、知识进行搜集、分析、鉴别、综合,为其提供所需知识的活动。这一表述旨在强调解读知识服务的内涵,关键在于对其“知识”的理解,一方面是指提供知识的服务;另一方面是指服务提供者利用自身知识和获取知识的能力为用户提供自身发展和决策过程中所需知识的活动。

对于高校图书馆知识服务的定义,目前还没有明确的界定。首先需要明确高校图书馆知识服务的主体和客体。高校图书馆知识服务的主体是提供深层次知识服务的馆员,高校图书馆知识服务的客体主要是教师和学生。高校图书馆主要是服务于教师教学、科研人员科研项目和学生撰写论文及学习的需求,以最大限度地满足教师、科研人员、学生的个性化需求为高校图书馆服务的最终目标。

高校图书馆知识服务的定义可界定为:以馆员的图书情报专业知识为基础,通过对高校教师、科研人员和学生知识获取、知识选择、知识吸收、知识利用、知识创新过程中的知识需求和问题环境分析,对相关信息、知识进行搜寻、组织、分析、重组、创新,为高校师生提供其所需知识和知识产品的服务。

高校图书馆知识服务是高校图书馆根据馆员的专业知识背景和实际能力,主动为老师和学生开展全方位信息服务。这种服务模式有助于图书馆更好地融入学校的教学和科研活动中,加速信息资源的传递与交流,促进学校教学、科研活动的开展,有针对性地为教师和学生提供帮助,解除他们疑虑和困难,为其项目研究提供深层次服务,最大限度地实现用户满意度。

2. 高校图书馆知识服务的特征

(1) 集成性的知识服务

图书馆开展知识服务需要将各种资源(包括知识资源、人力资源、技术资源等)有机地整合在一起。需要依靠庞大的知识体系及各类专业人员的支持,通过对信息的组织和深加工,充分利用网络技术,对不同的资源进行高度的集成,反复不断地为读者提供多种类型的知识信息,从而全面满足用户在教学科研、学习中对信息的获取、整序以及转化为知识的多种需求。在这种集成性服务中,人作为一个重要的组成部分发挥着不可替代的作用,图书馆工作人员作为实施服务的主体,既要整合各种资源,又要组织协调好各种关系,同时担负着为用户提供服务的责任。集成性知识服务提高了知识服务的灵活性和智能性,增强了知识服务的功效。

（2）个性化的知识服务

高校图书馆知识服务的个性化主要是指其工作内容不再以检索、传递文献为主，而逐渐转变为对信息内容的检索、研究分析，并针对读者的知识需求提供个性化的知识服务。图书馆知识服务除了对已有信息的获取、整理、传递之外，最重要的还包括服务人员通过建立专业领域内的相关数据库，对已获取的知识和信息进行深加工，为读者提供知识支撑服务。

（3）增值性的知识服务

高校图书馆知识服务必须注重知识本身价值的挖掘和利用，必须讲求知识效益的最大化，才能对知识的创新、发展和科技进步起到积极的推动作用。由于知识服务主要是满足读者的决策需要，知识服务的内容可以效地帮助读者利用知识、创新知识来解决具体决策问题。因此，知识服务是图书馆在知识生产者和知识利用者之间架起的桥梁，可以将知识的创新、推广和应用结合起来，使知识转化为直接的生产力，更好地发挥知识经济效应。

（4）多层次的知识服务

图书馆事业的发展始终关注知识的保存、传播和延续，在知识经济社会里，图书馆信息资源建设已不再是过去简单的文献资料的收藏，其内容已经细化到每一个具体的信息单元，其载体形式也由过去单一的印刷形式，扩展到音频、视频等多媒体形式。图书馆过去的“藏书库”已不再是单独的个体，而是和现在的“数据库”相辅相成。

3. 知识服务与相关概念辨析

人类的发展史是科学思维方法和科学概念系统的形成和确立、扩展和深化、更新和革命的历史。每门科学都表现为内容愈来愈丰富、逻辑愈来愈严谨的概念发展体系。这些概念发展体系凝聚着人类关于世界的规律性认识，积淀着思维向客体接近的规律和方法，蕴涵着人类思维方式的变革和价值观念的更新。

在前面与信息服务的比较中阐述知识服务乃至图书馆知识服务内涵的基础上，将置于更广阔的领域内与更多的相关概念作比较分析，以期对知识服务内涵的更深刻与透彻的理解和揭示。实现对知识“名称式”把握的超越，达到对知识“概念式”理解的升华。

（1）知识管理与知识服务

知识管理（Knowledge Management, KM）这一概念，最初来源于管理学领域，是针对企业解决企业竞争力的一种管理。

尽管在对于什么是知识管理的确切表述上仍然没有达成共识，但已有许多基本观点是相同的。知识管理是以知识的发展、传播和利用为基础，以科

学技术和管理为核心,通过对人创造的和拥有创造知识能力的人的管理来实现知识价值的最大化为其基本内涵。知识管理是运用集体智慧提高应变能力和创新能力,为企业实现显性知识和隐性知识共享提供的新途径。知识管理不仅涉及客观知识,也包括主观知识的研究,换言之,它研究知识的生产、传播、有效提供和控制的全过程。不仅仅是对知识进行收集、加工、组织和传播,更重要的是创造性地利用知识,促进显性知识和隐性知识的融合,实现知识的创新,并促使隐性知识转化为显性知识,从而推动社会的进步。

图书情报学领域学者也加入到知识管理的研究与实践之中,因为学者们认为知识组织是图书馆员的优势,他们不仅能够参与其中,而且能够发挥积极的推进作用。因此,国外的知识管理研究中,图书馆员不乏介入企业参与企业知识管理实践的先例。另一方面,图书馆同样是一个组织,同样需要知识管理。近几年来,图书馆界已开始关注知识管理植入图书馆的可能性。国际图书馆界已经把2001年定为知识管理年。作为公益部门的图书馆虽然与企业不同,但同样面临着挑战与竞争,尤其在新形势下,来自内部和外部的许多压力早已开始冲击图书馆,如网络对图书馆的竞争,相关信息机构对图书馆的竞争,图书馆之间的竞争等等。能否在竞争中生存,能否在竞争中占据优势,已成为图书馆亟待解决的问题和重要任务。而知识管理正是运用集体智慧,有助于组织提高核心竞争力的一种有效方法和工具。

知识管理和知识服务的目标都是知识创新,而对于图书馆来说,知识管理的直接目标之一应该是提供更好的知识服务,以支持知识创新(当然,也存在着本学科体系知识的创新)。知识管理更是帮助图书馆提高服务水平,争取用户满意、社会承认的有效措施。反之,知识服务是知识管理有效实施的表现形式,知识服务的过程无时无刻伴随着知识管理的理念与实践,在知识服务过程中知识管理才能得以实践。

知识管理机制的建立是实现知识服务的前提,知识服务又能促进知识管理水平的提高,是知识管理的一个不可缺少的环节。

知识服务是知识管理的最终体现,它是衡量图书馆知识管理成功与否的关键。我们只有迅速更新服务内容,转变服务方式,才能为用户提供其真正需要的优质服务,实现图书馆服务在知识经济社会新的生存价值。图书馆知识管理和服务为馆员提供了展示才能的环境,同时也为其应具备的知识结构提出了新的挑战。

(2) 知识组织与知识服务

知识组织(Knowledge Organization)一词最早由美国著名图书馆学家、

分类法专家、《书目分类法》(BC)的编制者布利斯(H.B.Bliss, 1870—1955年)提出。他于1929年出版的《知识组织和科学系统》和《图书馆的知识组织》两部经典中,把图书馆的文献组织工作纳入了知识组织范畴之中。1989年在德国法兰克福成立了“国际知识组织学会”(ISKO),1993年久负盛名的国际性学术刊物《国际分类法》(IC)更名为《知识组织》,并由ISKO主办^[1]。

在我国,最早使用“知识组织”一词的是著名文献情报学家袁翰清教授。他于1964年在一篇文章中指出,“文献工作是组织知识的工作……通常所谓文献工作实际上有两个方面:知识组织工作的一方面和情报检索工作的一方面”。较早使用“知识组织”概念并进行研究的有刘洪波、王知津等人。

我国对知识组织开展研究时间不长,研究人员又比较集中。主要围绕知识组织理论的产生、概念界定、目标任务、基本原理,以及与文献组织、信息组织的关系等方面,以及知识组织的技术方法和发展方向等。

知识组织是在传统的以分类法和主题法组织、加工文献的方法学基础上逐渐发展起来,并逐渐引入认知科学、教育学、语言学、人工智能等其他学科的学术思想和技术方法综合而成。知识组织的提出不仅从根本上动摇了传统图书馆学的核心理论体系,而且引起上述相关学科的高度重视。当前,世界范围内的知识经济热潮的兴起,则进一步加强了图书情报学对知识组织研究的关注及热情。

由“知识组织”提出的过程来看,“知识组织”一词首先是在图书情报学领域提出和使用的,而且其意是指文献分类、编目等文献组织活动的统称或概括。这种知识组织的概念,只能说是狭义概念,因为文献组织活动只是一种对客观知识的组织活动。主观知识同样有一个序化的组织问题,因此,有人提出,知识组织是指对知识客体所进行的诸如搜集、整理、加工、整序、揭示、控制、提供等一系列组织化过程及其方法,它包括主观知识(隐性知识)的组织和客观知识(显性知识)的组织两方面^[2]。对隐性知识的组织表现为知识的自组织过程,对显性知识的组织表现为外在的、社会的控制与组织过程。可见,目前图书情报界的知识组织侧重于显性知识的组织,而对于隐性知识的组织则有待于知识管理在图书情报领域的进一步有效应用与开展。

知识组织涉及或包括文献组织、信息组织、情报组织,而这一切又是知识服务的基础,是为知识服务服务的。知识服务是知识组织的最终目的,知识组织是知识服务的一个手段。有效的知识组织是开展有效知识服务的基本前提之一。

第二节 高校图书馆知识服务现状与需求分析 ——以北京大学图书馆和南京大学图书馆为例

2.1 高校图书馆知识服务现状分析

众所周知,图书馆的主要职能是传播知识文化,通常表现为提供一些文献借阅和传递服务。当知识服务时代来临,图书馆必然成为领军者之一,所以图书馆是知识服务现状调研的必选对象,本部分选取清华大学和北京大学图书馆为调研对象。

北京大学图书馆(<http://162.105.138.207/>)的前身是始建于1902年的京师大学堂藏书楼,是我国最早的近代新型图书馆之一。收藏范围包括人文科学、社会科学、自然科学、技术科学、文学、艺术等各个学科、专业领域,有中、英、俄、日等20多个文种,现已发展成为资源丰富、现代化、综合性、开放式的研究型图书馆。

南京大学图书馆(<http://lib.nju.edu.cn/>)是全国大学图书馆中自动化程度高、网络环境好、信息资源丰富的图书馆之一。拥有几十种科技类数据库,覆盖学科全面,数理化天地生、环境、能源、工程、技术、计算机、通讯、电子等。

2.1.1 高校图书馆馆藏资源情况

馆藏资源是图书馆开展各项服务的基础和前提,图书馆都很重视馆藏资源建设。各馆藏资源反映如下:

1. 北京大学图书馆

北京大学图书馆馆藏图书现已达530余万册,居国内高校图书馆之首。现收藏中文现刊4045种,外文现刊3167种,中外文全文电子期刊达14000余种,学术性光盘270多种,引进了国外DIALOG、OCLC、UNCOVER、UMI、EBSCO等各类网络数据库和电子期刊,可同时为馆内和校园网用户提供本馆机读目录、光盘数据库和国际联机网络数据库的检索,以及课题查新、论文查收查引等服务。

在北京大学图书馆馆藏中,古籍善本占有重要的地位,以150万册中文古籍为世界瞩目,其中20万册5至18世纪的珍贵书籍,是中华民族的文化瑰宝。所收藏古籍善本不仅对于保存和研究传统文化具有重大的学术价

值,而且其本身也具有很高的文物价值和艺术价值。此外,现藏金石拓片约24 000种,56 000份,绝大部分是石刻文字拓片,其数量居全国前列,全国高校之首。这些拓片反映着古代社会生活的各个方面,对于古文字、古代书法、绘画的研究,以及补充正史之不足都有很高的价值。

2. 南京大学图书馆

南京大学图书馆拥有比较丰富的馆藏资源,经长期积累,形成了比较系统、完整的综合性的藏书体系。如今,总藏书量达到491.70万册(含院系资料室)。馆藏古籍线装书近40万册,其中善本古籍有3000余种、3万余册。地方文献、古代目录学文献以及丛书的收藏已形成特色,古代地方志共收藏有4000余种,近4万册,在全国各大图书馆中处于领先地位。此馆收藏了80多个国家和地区20多个语种的期刊,尤以物理、生物、地学、数学为特色。此外,可提供利用的电子全文包括:中文期刊16529种、外文期刊17272种、中文图书54万种、外文图书26.50万种,外国硕、博士学位论文10万余篇。

2.1.2 高校图书馆提供服务的形式

1. 北京大学图书馆

凭借其丰富的文献资源、电子资源和虚拟资源,初步形成了一个以文献信息服务为基础的知识服务体系。

日常咨询。信息咨询部负责解答读者的各类问题,主要可归纳为以下几种类型:读者利用图书馆馆藏以及查找馆藏目录时遇到的问题,读者查询网络信息时产生的各类问题,读者寻求图书馆服务(馆际互借、专题咨询、科研课题检索、定题跟踪等)时提出的各种问题。

学科馆员。学科馆员是图书馆为开展深层次的学科咨询而采取的最新服务措施,做法是:针对不同系科,安排不同专业背景的图书馆员分工负责,按学科主动开展全方位的服务。

课题咨询服务。课题咨询服务包括:科技项目咨询及成果查新、论文收录及引用检索、专题/定题检索、核心期刊收录及影响因子。科技项目咨询及成果查新:通过文献检索,并进行综合分析和对比,客观公正评价科研立项、成果、专利、发明等的新颖性和先进性。详情请见教育部科技查新北京大学工作站。论文收录及引用检索:根据用户需求,在国内外权威数据库中检索其论文收录和被引用情况,以证明其科研能力和水平。专题/定题检索:专题检索服务是对用户所委托的课题进行检索、以书目、索引、文摘、全文/汇编等形式提供给用户;定题检索是根据用户的教学、科研需要,定期或不定期对某一特定主题进行跟踪检索,并提供最新的检索结果。核心期刊收录