

高校图书馆知识服务与资源管理创新探索

Exploration on the Innovation of Knowledge Service and Resource Management in University Libraries

郭晶晶

Jingjing Guo

天津音乐学院图书馆
中国·天津 300171
Library of Tianjin Conservatory of Music,
Tianjin, 300171, China

【摘要】目前,在多方面媒体发展的背景下,高校图书馆的知识服务与资源管理需要更加符合现代化进程的服务和有效管理的创新探索,即运用新的服务理念,对创新型的工作进行有效指导,并给用户提供一些新的知识产品。在中国社会经济不断发展的过程中,高校图书馆也应该考虑怎样才能把当前多元化的知识文化资源服务转变成系统的知识服务,并建立起符合现代社会基本需求的新的管理模式。基于此,论文首先阐述知识服务与知识管理的相关内容,并提出高校实施图书馆知识服务与图书馆特色资源管理的创新策略。

【Abstract】At present, under the background of multi-dimensional media development, the knowledge service and resource management of university libraries need to be more in line with the modernization process of service and effective management of innovative exploration, that is, the use of new service concepts can effectively guide innovative work, and can provide users with some new knowledge products. In the process of China's social and economic development, university libraries should also consider how to transform the current diversified knowledge and cultural resources services into systematic knowledge services, and establish a new management model that meets the basic needs of modern society. Based on this, the paper first elaborates the related content of knowledge service and knowledge management, and puts forward innovative strategies for implementing library knowledge service and library characteristic resource management in universities.

【关键词】高校图书馆;知识服务;特色资源管理;创新探索

【Keywords】university library; knowledge service; characteristic resource management; innovative exploration

【DOI】10.36012/lcs.v1i1.331

1 引言

经济时代到来以后,知识在社会中所起的作用越来越重要。作为知识经济的依托与知识创新的重要方式,知识管理已被多个学科领域广泛关注。对于现代化的高校图书馆来说,尽可能全方位提升自己的服务效率,最大化地体现服务于知识的价值,就应该走以知识为内涵,以服务为核心,使用知识服务的多元化的管理道路。

2 高校图书馆知识服务概念分析

2.1 高校知识服务是知识管理的直接目标

高校知识服务与知识管理的主要目的都是对知识信息进行重新组织与编排整合,方便用户从不同角度获取相关信息。对于高校图书馆来说,进行知识管理主要就是为了能够给用户提供更优质的知识服务,以此来实现知识服务创新,而知识服务则是知识管理的主要表现形式。通过进行知识管理,进一

步提升高校图书馆员的知识服务能力,可以为用户提供更为系统优质的服务。此外,建立知识管理机制是实现知识服务的基础,而通过知识服务又可以提高知识管理水平。因此,在当前多媒体资源的大环境下,高校的图书馆员必须要持续创新服务内容,改变服务模式。只有这样才可以为用户提供更好的服务,促使图书馆的实际价值得到最大化地发挥。(详见表1)

表1 知识服务与管理优化所涉及的内容因素

知识服务影响因素	知识资源管理涉及面
知识信息开发	知识内容管理
知识信息挖掘	知识载体形式管理
知识信息组织	知识服务管理
知识信息检索	服务技术管理
知识信息平台	服务平台管理
知识信息质量	知识信息质量管理
学科馆员服务	学科馆员服务管理
学科馆员素质	学科馆员素质管理
学科馆员专业化	学科馆员培养管理
知识信息资源导航	知识信息资源导航管理
特色资源信息服务	特色资源管理
.....

2.2 高校图书馆知识服务的内容

2.2.1 知识组织是高校图书馆知识服务的重要环节

知识组织是知识服务中的一项重要环节,是在得到知识并对其进行预处理的前提下,使用智能检索、数据仓库等技术来实现对信息的精简提取,并对隐藏在信息中的有用知识展开集合组织的过程。具体来说,其能够揭示知识的本质以及知识之间的关系。

从信息中提取知识,提高知识服务的广度与深度。大数据环境下的信息规模不断扩大、信息变化极其迅速,类型及格式繁多,主要的价值密度不够高。初始的信息资源本身不能产生价值,必须将其按一定规律进行有效的组织与排列,并以特定结构需要对知识集中组合,这样的新的结构体系才能使用户方便查阅并以最为快捷的方式获取知识。知识价值的考量因素主要包括知识质量、用户及信息检索系统。

2.2.2 知识挖掘是高校图书馆知识服务的内在动力

所谓知识挖掘,主要指的是按照客户的实际需求,对相关的信息进行分析,并使用文献定性、定量的增值处理来找出文献内部所隐藏的知识,然后找出其中内在的规律与联系。知识挖掘是当前现代技术充分发展背景下的必要手段。当今网络中包含着很多参差不齐的爆炸式信息,信息资源的数量庞大、种类众多、来源甚广,虽然现代社会的消息量不断增长,但是并不意味着读者获取信息内容数量的增长,而是无序庞大的

信息资源增加了信息迅速增大与用户人群使用的内在矛盾,存在信息超载与知识缺乏的普遍现象。在这种情况下,为了能够为用户提供更多良好的知识服务,应优先利用先进的网络信息技术来找出这些信息中的学科相关知识、专业化知识等。

2.2.3 知识开发是高校图书馆知识服务的必要手段

所谓知识开发,主要是在进行知识组织的前提下,按照用户的实际要求以及图书馆的发展目标,使用图书馆员的智力劳动来加工所需要的知识信息,在此基础上形成用户在决策过程中所需的知识解决方案与知识产品,例如,数据库、知识库等。利用现代计算机技术与先进设备相结合,将特色资源数字化录入平台,分类著录字段与标引进行编排管理,从多角度多字段做全方位检索,达到资源开发利用的最大化,提高知识服务水平。从本质上来说,这是一种具有导向性的研究活动,其中包含了对存在于文献信息资源、网络资源中的知识的开发,也包括通过图书馆员的创造性智力劳动来促使知识产品增值。

3 高校图书馆知识管理概念分析

高校图书馆的知识管理包含知识形成、累积、交流与使用的过程。高校图书馆的知识管理主要是使用知识管理的理论和方式,在一定的资源与信息的前提下,采取合理的方式对各种类型的知识进行管理,并通过一些相关的管理活动来实现知识服务与创新的管理过程。具体来说,知识管理包括以下几个方面的内容:第一,对于显性知识的管理,也就是对于传统文献的管理,如通过收集、整理、存储传统文献信息来给高校的师生提供服务的管理。第二,对于隐性知识的管理,如对图书馆员的经验、技巧等意会知识进行显性化处理,然后由读者直接使用的管理^[4]。此外,对于隐性知识的管理,也是对于有图书馆专业技能的专业人员的管理,这是图书馆进行知识管理的重心所在。

知识服务创新过程中的知识检索系统检索准确率(检准率),是一项有待完善和提高的重要指标。可以通过一系列传统及新型知识语言检索点的设置,达到检索的畅通与检全率的提高。知识检索是将已经组织并存储起来的知识信息,根据用户需要按照合理的方式查找有关信息的过程,是图书馆知识信息服务的主要手段之一。因此,检索系统的运用是文献信息检索的一项基础工具,而基础工具的优化必然能将知识服务提高到一个新的水平。同时,知识组织是知识检索的前提,具备有效的知识组织、客观的信息属性描述以及合理的检索点安排,才能实现高效的信息检索服务。信息检索全面性与准确度的提高,依赖于用户对数据库设置的需求以及快速获取

信息的检索功能与策略。

知识信息检索的效率与准确度提高到一个新的层次,是知识服务的另一层面的创新与改革策略。知识信息检索的基本前提是知识组织,根据检索的特定需求,将信息资源的特定词条及属性作为知识信息的加工对象,将重要特征标以详细著录,对需要的部分做出词条标引。知识信息资源提取的标引中所著录的条目,应对知识信息资源的加工应当根据其预先所制定的控制信息条目与规则进行相应改进,适当增加新的词汇与新的检索点。描述记录知识信息特征相关描述规范的范围,可根据现代词汇的运用特点与服务对象常用的专用词汇做相应增减。

基于现代计算机所应用的知识组织具有技术化、产业化和标准化的宏观特征。当前出现了众多关于分类法改进、主题法发展以及分类主题一体化、自动分类、自动标引等的研究与探讨。而分类法、主题法、元数据的延伸发展也是基于网络环境的一类多元化信息组织。在 Web 版本中分表与 MARC 等广泛应用的趋势下,知识信息组织的新方法不断涌现,不管是信息组织可视化还是主题图等,都是从用户读者为出发点,更加注重考虑对于读者人群与知识服务与知识管理之间的相互影响(详见图 1)。

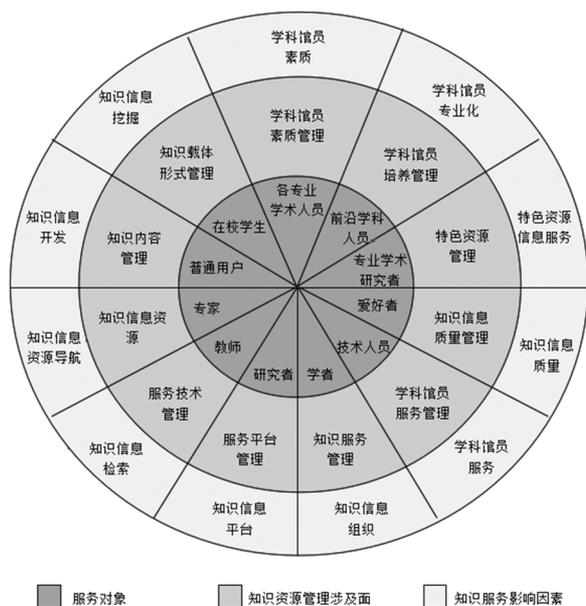


图 1 读者人群与知识服务与管理相互关系

4 高校图书馆知识服务与特色资源管理的创新策略

4.1 建立以知识为基础的读者信息库

按照每个读者对于知识的需求,定制对应的信息服务,并建立包含读者基本信息、研究范围、知识结构、个人爱好

等多方面内容的信息库。高校图书馆能够在其中定位潜在的用户资源,并挖掘这些用户潜在的知识需求,按照他们在不同时期的需求变化来提供最合理、最优质的知识服务。

4.2 学科馆员制度创新与学科馆员的潜质挖掘

所谓学科馆员^[9]主要指的是拥有某一学科的专业背景以及图书馆情报与信息专业知识能力的图书馆员,他们不但清楚掌握所在学科信息资源的实际分布情况,而且拥有分析信息和综合信息的能力,可以从深层次上了解用户的实际信息需求,并能够给用户多方面、有深度的学术性信息服务。在进行知识服务的时候,学科馆员的作用主要表现为以下 2 个层面:第一,从用户的角度来说,因为学科馆员有着对应的学科背景,所以可以深入了解该学科的信息需求,并能够提供相应的学科信息指导服务,而且这种服务存在于用户演技活动的每个环节中。第二,从图书馆的角度来说,因为学科馆员了解对应学科的实际发展情况,从而也就能让图书馆的文献信息资源建设更有预见性与针对性。

中国高校图书馆针对图书馆工作人员的综合水平制定了学科馆员制度,其中有两点特别值得学科馆员注意:第一,在国际交流日益深入的时代,加强学科馆员的专业外语能力,能够合理利用图书馆地方性、民族性的特色资料及专业化、系统化编排与设计,依靠专业外语技能的翻译互通,实现资源共享,切实提高馆藏资源的开发利用;第二,对于学科馆员的要求,除了了解本馆图书馆的馆藏资源以外,还要运用自身的业务知识去分析馆藏的特点与用途,了解资源服务的对象,从而起到图书馆知识服务与各专业之间的桥梁作用。熟练掌握各专业的课程设置与科研的需求,充分了解教师学生的实际需要,从而能够有针对性的为图书馆的采制提出合理的建议,促进图书馆的资源利用更加有效化。

通过培养学科馆员的自身素质与各方面能力,使学科馆员对学术领域的知识培养与挖掘更为合理,对读者需求分析更为准确。同时,通过提高专业外语能力,加强了解世界各国的图书馆特色资源互享以及对外展示交流文献资源的共享。

学科馆员潜质的挖掘与发展对于知识服务与特色资源管理有着非同寻常的作用。高校学科馆员所承担的任务更加实际与具体化。作为集信息资源的研究、管理、服务于一体的新时代高校学科馆员,提升自身的知识结构与素养,有助于实现其更大的服务价值。

4.3 建立网络信息资源导航库

在网络中数量众多且种类繁杂的信息,使得读者很难在短时间内找到自己需要的有用信息^[9]。所以,高校图书馆需要建立网络信息导航库,把网络中和本校相关的专业、学科或者

主题内容结合起来,以方便用户进行检索并以使用为原则进行有效组织,以此来让读者及时了解到自己所在领域的最新知识动态。在整合的信息资源导航库中,只需储存有效信息的索引数据与url地址,而原始数据信息则依旧存在于网络中,并能通过一些组织形成有序的知识引导空间以及一些必要的服务工具,为读者提供更具价值的知识服务。

4.4 特色资源的管理创新探索

所谓特色资源就是高校图书馆中具有个性化并极富形象特征的一种文化信息资源。由于现代化技术的推进,特色资源的管理相应得到了更多的技术支持。除对图书、刊物、工具书、报纸等传统媒体做好知识服务推广外,还应对于即将退出历史舞台的油印书籍、早期报刊、手稿、院校校史等相关资料物品以及现、当代不同格式的音频、视频等馆藏资料进行相应的提炼加工与分类整合,尤其是对用户需要的重点知识内容,有必要进行不同类型载体的相互转换。例如,将纸质资源转化为多媒体资源,或者将多媒体资源转化到纸质资源当中,如此相互转化,弥补空缺,形成多元化的知识服务与资源管理体系。这种较为全面的、多元化的提取知识内容的服务,使知识服务得以多样化与系统化的发展,能够为用户提供更直观系统的知识服务平台。

下面对于特色资源中的音视频资源的管理做系统论述:具有现代化特色的多媒体资源即可视可听性资源,它是记录和传播信息的特殊信息源,通过这种方式传播信息具有生动、直观的特点,因此得到了高校读者的高度关注,并逐渐成为高效图书馆的支柱之一。在现代化发展的过程中,音像资源经历了许多特殊的具有时代特征的音像载体,例如,磁带、录像带、老唱片、光盘等。在这类资料信息的保存应注意以下几方面:第一,应当注意加强改善特殊资源的储存环境,延长音像资料的使用寿命。在高校图书馆中,部分音像资料等特殊资源属于不可再生资源,但是,因为保管条件不足,使得很多资料已经处在消亡的边缘。所以,高校图书馆的管理人员必须要提高对这项工作的重视度,加大对图书馆设施的投入力度,购买专用的统一装具与防磁设备,以此来改善音像资料等特殊资源的保管条件。第二,要重视对于视听设备的使用和维护,注意相关技术措施的配套和保障。重点加强技术人员对设备的管理

与维护,确保视听设备的正确使用与管理的规范化。第三,可以利用计算机技术与设备,将这些特殊载体的音像资料转化为统一格式的多媒体资料。其中,做好音像资源的格式标准化是一项重点、难点工作,将音像资源的储存空间和播放效果平衡在一个合适的切入点,将磁带、录像带、老唱片等资源合理转格式并将其做标准化处理,并且完成其相应的备份工作。这样可以极大地方便用户获取视听资料并保护原始资料的使用寿命。既可以保护这部分不易保存的资源,又可以结合网络及计算机智能设备对这类资源进行很好的开发利用。最后,高校图书馆管理人员也应该加强学习,并在实际的工作过程中,探索音像资料等特色资源的发展规律,以此来保证特殊资源的长久生命力。

特色资源建设的重点可以考虑以下几个方面:第一,珍贵版本转化为数字资源及其利用尤为重要。第二,在现有电子资源的基础上深入挖掘资源内容,将其综合化系统化地综合排序与重新组合并将资源做针对性的专题化,通过专题资源内容的延展,方便文献传递与交流,提高研究和学习效率。第三,以院校的系列研究成果及地方文化的保护作为建设数字资源的重点内容,以推动学术研究与交流作为目标所在。

5 结语

总而言之,高校图书馆使用知识管理的理论和方式来进行知识服务与创新,是知识经济发展到一定时期的必然趋势。在知识经济时代,知识管理是一种为了更好地满足社会对于知识需求的管理模式。知识管理在高校图书馆中的具体应用,是社会知识管理中至关重要的一个组成部分,通过知识服务与资源管理的逐步创新,也能够促使高校图书馆更好地生存与发展,并提供更加优质便捷的服务。

参考文献

- [1]宋玲玲.大数据时代图书馆数字学术中心服务探析——以北美高校图书馆为例[J].图书馆理论与实践,2018(8):92-97.
- [2]柯平,唐承秀.新世纪十年中国学科馆员与学科服务的发展(上)[J].高校图书馆工作,2011,31(2):3-10.
- [3]赵红.国家图书馆学科馆员和学科化服务[J].法律文献信息与研究,2010(3):22-27.