

# 知识服务在资源推广中的应用

——以香港城市大学和上海财经大学图书馆为例

□魏海燕\*

**摘要** 在大数据背景下,图书馆的优势资源如何与目标读者有效对接是资源推广的核心工作。以香港城市大学和上海财经大学图书馆的资源推广实践为基础,以建立资源与读者之间的知识关联为视角,阐释以知识服务为核心的资源推广工作的特点、机制及其方法,以期给大学图书馆的资源建设与揭示工作提供新的思路。

**关键词** 资源推广 知识服务 知识关联 知识揭示 资源发现

**分类号** G250

**DOI** 10.16603/j.issn1002-1027.2018.03.007

## 1 引言

以知识服务为核心的资源推广工作是大学图书馆资源服务工作提升与转型的方向,它是指馆员立足于馆藏资源,将读者的知识需求与适用资源进行有机对接与整合。在谈到未来图书馆知识服务变革的趋势时,吴建中认为“过去图书馆靠图书的流通,今后将通过载体形态更为多元的知识的流通”<sup>[1]</sup>。深层次的资源推广工作应是以知识的发现、传播与流动带动相应的文献的流动。然而,目前的资源推广工作多集中在书的宣传与推送,对书中蕴含的知识、知识关联等则没有作相应揭示,对资源推广前期阶段应开展的知识理解、资源阐释、读者需求分析等工作多有疏漏,从而造成资源揭示与利用的效度不够,资源难以真正被推广和利用的局面。

完整的资源推广工作应包括“知识发现——读者分析——资源阐释——资源传递”等环节,不仅包括向读者传递资源,还应该包括推广前期馆员对知识的理解与发现过程,以便更精准地服务于读者的知识需求。通过对香港城市大学和上海财经大学图书馆实践工作的总结,对以知识服务为核心的资源推广工作进行了阐释,以期拉近图书馆资源与读者的距离,从而搭建起沟通的桥梁<sup>[2]</sup>。

## 2 以知识服务为核心的资源推广模式

### 2.1 知识服务的引入

在信息迅猛发展的今天,每个读者最感困惑的不是没有选择,而是面对信息海洋无从判断与选择。知识服务“是指从分散的各种资源中按照用户需要有针对性地提炼知识,提供给用户,帮助解决他们实际问题的服务过程”<sup>[3]</sup>,是大学图书馆未来工作的重点与服务转型的方向,更是图书馆服务工作的本质所在。因为图书馆的本质不是文献存储与流通的空间,而是以知识为结点的信息流动与传播空间。读者需要的不仅仅是文献提供,更需要的是知识服务。“2003年OCLC的报告《环境审视:模式识别》(Environment Scan:Pattern Recognition)指出,学生们对图书馆的认识是书,而不是更为广泛的信息资源与服务。”<sup>[4]</sup>时至今日,我们仍需通过自身的创新服务打破读者对图书馆的刻板印象。以知识服务为中心,将其直接与读者的知识需求对接起来,形成资源的精准推送与利用。

通过知识服务,学科馆员将散落于资源中的知识点挖掘出来并进行关联,可形成较为完整与清晰的知识谱系与面貌,从而为读者的知识需求提供帮助。

### 2.2 知识服务在资源推广中的内涵与特点

图书馆的核心能力应该定位于知识服务<sup>[5]</sup>。目

\* 通讯作者:魏海燕,ORCID:0000-0003-0503-574X,wei.haiyan@mail.shufe.edu.cn。

前国内学者对图书馆知识服务的研究,主要集中在分析国外图书馆的知识服务案例和探讨图书馆知识服务的基本理论、服务模式、技术手段、实施对策等方面<sup>[6]</sup>,但对图书馆开展知识服务的理念及具体路径却鲜有探讨。本文在总结前人研究成果的基础上,根据大学图书馆的实践经验,提出知识服务的几个特点。

### 2.2.1 以知识挖掘为推广切入点

大学图书馆目前常规的资源揭示方式,多是依靠读者单方面检索建立起来的被动式揭示。被动式揭示是读者通过已知字段去检索目标资源。然而事实上,在图书馆的海量资源面前,多数读者并不知道合适的检索词,众多可参考资源难以进入读者视野,由此导致一方面读者难以找到文献资源,另一方面大量文献资源闲置的现象。

以知识服务为核心的图书馆资源推广,通过对资源本身的知识挖掘与梳理,将资源与读者紧密联结起来。在普遍开展的阅读推广活动中,读者与资源的联系一般是“泛式”关联,即通常只将相关的书目推介给读者,便认为达成工作目标。资源与读者的需求契合度不高,其原因在于只注重文献载体的推广,对文献本身的价值点与闪光点挖掘不足,因此读者发现不了文献的内在价值。而通过对文献内部知识体系或知识点的进一步挖掘,向读者推介的不再仅仅是书目资源,而是具体的知识点,以知识点串联起相关的资源,这样读者的印象就会非常深刻,资源与读者的紧密度就会大大提高。

### 2.2.2 以知识的讲解为资源推广助力

在知识挖掘中,一方面需要图书馆员的整理与挖掘,另一方面,还需要相应的学科专家、任课教师进行相关资源的讲解。笔者在香港城市大学图书馆访问期间,发现馆内有许多法律专业的古籍,但利用率却不高。究其原因,在于读者面对古籍,存在着古文字、语法等诸多阅读障碍,即使有心阅读也多无从下手。相关的学科专家和教师可起到提纲挈领的知识引导作用。

为此,我们设计出“以资源为中心,将资源利用的难点及知识点讲解给读者,拉近资源与读者的认知距离”的思路,主动与法学院联系,共同设计资源讲解新模式,举办了法学博士班的法律古籍学习活动。聘请曾经担任香港城市大学图书馆法律特藏中心顾问的学科专家邱澎生教授,结合图书馆法律文

献的特点,向学生讲解中国古代法律典籍中蕴含的知识。学科专家针对资源的讲解成为文献资源推广的重要助力。

### 2.2.3 以馆员的才智促进资源推广服务

图书馆员在以知识服务为核心的资源推广工作中扮演着十分重要的角色。首先图书馆员根据馆藏资源的特点进行整理、归类,将一些具有学术价值的资源整理出来,继而组织相关知识线索和主题,设计相关的资源推介方式,例如知识讲座、学术交流会、资源推介课堂等,通过与学科专家和任课教师的沟通,最后确定活动方案,并在具体执行中提供相应的综合智力服务。相较于常规的阅读推广活动,馆员在这一模式中,需要在知识挖掘、主题梳理、资源整合等活动中全程提供智力服务,并建立与读者的互动。

馆员的才智能力还体现在学科服务的水平上面。馆员的学科服务能力不仅体现于学科资源服务的专业化,还体现于跨学科服务能力。跨学科服务需要馆员具有较广的知识视野,能够敏锐捕捉到不同学科的知识关联与研究热点。这样,通过馆员的跨学科服务,可以促进各专业的相互理解与沟通,消除学科隔阂与偏见,带动对不同学科之间学术资源的交叉学习与研究。

## 3 香港与上海两所高校图书馆的案例分析

### 3.1 古籍推广的知识服务模式

古籍是大学图书馆馆藏的重要门类,就其史料价值与学术价值而言,具有不可动摇的地位。但是如此重要的馆藏,除中文专业的读者外,其他读者少有借阅,造成资源的浪费。古籍涉及的学科众多,如医学、经济、建筑、农业、冶金化工等,如果加以梳理与引导,就会发现这些资源与现代学科的发展联系非常紧密,具有很强的关联性与继承性。例如:在药理学领域,《本草纲目》作为中华经典,其研究价值仍被现代生物医学所重视。在香港城市大学图书馆与日本关西大学图书馆的交流中,据日本关西大学图书馆的馆长介绍,现在日本许多大学与研究所藏有不同版本的《本草纲目》,这部药理学经典被科研人员反复研读,其深厚的研究价值仍不断被现代生物科技所挖掘。可见,古籍中的重要思想、科学意义对现代各分支学科的基础性研究仍然具有原生性启发意义。对古籍进行知识挖掘并推广,帮助读者重新认

识古籍与现代学科的关联是大学图书馆重要的历史责任与担当。

### 3.1.1 馆员对古籍特点的挖掘及对读者的分析

香港城市大学图书馆拥有中国法律史方面的特色馆藏,但是这些珍贵的资源平时却少有师生问津。为此,馆员围绕资源特点及读者需求进行了多方面的调研。

其一,发现读者对古籍与现代学科的传承及关联认知较少,对其重要性认识不足。受现代教育体系影响,人们对现代科学的认知较为系统而完整,但对于蕴含丰富古人智慧与前人科学思想的古代文献却知之甚少,尤其对于古文献与当代科学发展的关系就更加缺少了解。在现代各种学科的架构都较完善的条件下,为什么还要从古文献中挖掘知识、触发创新,在这方面读者主动发现与寻求的意识很少,从而发现与探索的积极性不足。

其二,发现读者阅读古籍的语言能力不足,对古文献望而却步。“识其字,却不知其义”,这就是文言文阅读障碍造成的“功能性文盲”。香港城市大学的景祥祐教授在提到这一现象时,借用了“功能性文盲”这一概念。香港在中学教育阶段,缩减了文言文的教育内容,由此造成学生文言文阅读能力的逐渐下降,形成了文言文阅读障碍。读者通读文字都存在困难,更难利用古籍进行科研,必然将古籍束之高阁。

其三,发现读者对古文献的查找方法与利用工具缺乏系统知识,因此对古籍无从下手。现代的信息素养课程多建立在基于网络的搜索技巧与手段上,对于传统古籍查阅方法的教育却是空白。

因此,不从资源特点及读者需求角度出发,不从根本上解决以上三个问题,古文献资源与读者之间就很难建立起关联,浮于表面的资源推介都是流于形式和效度不高的。

### 3.1.2 古籍的进阶式知识服务推广模式

通过对古籍的特点及对读者利用障碍的分析,我们不难发现,文言文教育的缺失成为古籍传承的阻碍。为此,香港城市大学图书馆馆员在熟悉与掌握本馆资源的基础上,对读者采用了进阶式知识教育模式,从而实现古籍推广的知识服务目标。

进阶式资源推广模式旨在帮助读者搭建起古籍学习的“鹰架”结构,由易入难,逐步提高学习的兴趣与能力,从而达到能够将古籍中的知识与专业研究

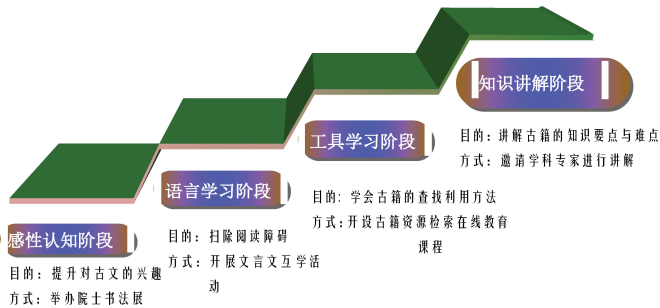


图1 香港城市大学图书馆的古籍推广进阶式知识服务模式结合起来的目的。为此,香港城市大学图书馆设计了具有层级性的学习阶段,具体包括:

#### (1) 感性认知阶段。

2012—2014 年度开展了“科学与艺术·两岸三地院士、杰出学者书法展”活动,在提高读者欣赏品味与领悟能力的同时,举办了“知文写意·唐诗、宋词、元曲——两岸三地学生书法比赛”活动,将书法艺术作为读者进入古籍学习的门径。

结合香港城市大学图书馆藏《国语四千年潮流图》(黎锦熙编,1929 年修订版,80×107cm),为读者开设资源课程,馆员从历史、文学、思想脉络发展的角度对这张图表进行讲解,帮助读者在书法艺术、文学、历史、古文修辞、文化等方面建立知识关联与资源匹配。

组织中国文化赏析资源,邀请香港城市大学中国文化中心的徐莉莎老师与馆员共同制作《笔锋翰墨 知文写意——中国书法艺术赏析》学习手册。通过教师的讲解,以及在线教学与视频资源、馆藏资源的相互结合,推进读者对古籍及中国文化的认知。

#### (2) 语言学习阶段。

开展文言文互学计划。在前期举办书法展及书法比赛活动的基础上,要求读者不仅能够“书其文”,还需要“知其意”。在读者的书法研习过程中,要求选取对其影响较深的中华经典作为书法内容。同时,邀请国学基础较好的读者,与基础较弱的同学组成“一带多”的文言文互学小组,由教师指导,定期进行帮扶学习及分享活动。

#### (3) 工具学习阶段。

现行的信息素养课程大多是面向现代学科的信息及文献检索的培训,对传统学科信息资源的检索利用方法的培训与教育却是空白。在这一环节,馆员制作了《四库全书》、古籍数据库检索使用方法的在线教育视频。读者可以通过对在线视频的反复观

看,掌握查找与利用古籍的方法。

#### (4) 知识讲解阶段。

由馆员梳理古籍中值得推广的知识线索,策划相关主题演讲,邀请材料科学领域的杜经宁院士向人文学科学生开设《书法与微电子技术的过去、现在与未来》专题讲座。

对不易被读者发现与认知的知识细节进行讲解。在这方面,结合香港城市大学图书馆法律资源的特点,图书馆邀请了曾经担任香港城市大学图书馆法律特藏中心顾问的邱澎生教授,以《明清中国司法场域的建构与变迁》为主题,向学生讲解中国古代法律典籍中蕴含的知识点,深入浅出地讲解了中国古代诸如“祥刑”“幕友”“讼师”等法律历史概念。在经济学领域,邀请邹至庄先生为师生讲解司马迁《史记·货殖列传》中关于市场经济的记载。在这一阶段,课程教师全程参与,学科馆员予以辅助,形成学科专家、教师、馆员三方协同教学的合作模式。

通过以上几个阶段的启蒙与学习,读者对中国文化与古籍有了由浅至深、由欣赏到主动学习的进阶式学习过程,这一教育模式受到了师生的欢迎与好评。与此同时,为帮助读者提高古籍阅读水平,香港城市大学图书馆还定期举办读者互动沙龙及分享会。

### 3.2 艺术人文类资源推广的知识服务方式

上海财经大学是以财经教育为特色的综合性大学,在学生综合素质培养方面,不仅注重专业的培养,更注重对学生艺术与人文素质的培养,注重提升学生在艺术、人文、哲学、政治等方面的人文修养,培养学生大视野、大情怀的社会责任感与使命感。

#### 3.2.1 馆员对艺术人文资源特点的挖掘及推广服务

上海财经大学图书馆空间建构的理念是:图书馆不仅是资源的存储空间,更是资源与学习的互动空间。读者在其中获取资源,进而将资源转化为个人的学习能力、求知能力、从读到写的转化能力、从理解到表达的提升能力、从个人到群体的分享能力。

艺术人文的素养教育,恰恰需要这种空间设计理念的配合与呼应。开放式互动空间能够加强读者对艺术人文类资源的体验式观感。为此,上海财经大学图书馆建造了新的阅读空间——博雅书堂,通过空间的强化激发读者的阅读兴趣与艺术感知。这种新的阅读空间呈现出以下特点:

其一,资源不再是零散在书架中、各载体分类中

的碎片式资源,而是通过图书馆员的集约化组织后,将资源与读者的阅读体验结合在一起。不仅激活了资源,还给读者营造出一种情境式阅读体验与阅读氛围,使读者在具体生动的情境中感知、把握艺术人文的精髓与魅力,从而启发内心,激发他们主动寻求、获取相关资源的热情以及系统而完整地补充自身所需知识的能力。

其二,在这种开放式格局下,建立的互动模式是多维的互动。它可以是馆员、读者与资源的互动,读者、学科专家与资源的互动,读者与读者的互动,还可以是任意组合间的互动。这种开放的互动格局,突出了资源与人之间的交流,促进了读者之间知识的分享与传播。通过这个互动空间,可以让读者接触和感知不同主题的艺术与人文知识,培养阅读、求知兴趣,激发知识创新。

在全方位互动中,馆员、专家、读者可以就资源的获取、发现与利用等提出意见与建议,分享资源利用体验、学习感受、困惑难点等,馆员在搜集整理意见的同时,也可以思考改进资源推广当中存在的问题。

#### 3.2.2 互动开放式知识服务空间平台构建

为培养读者的知行能力,上海财经大学与香港城市大学图书馆联合举办了几届“悦读·行者的故事”旅行随笔征文活动。在这个联合项目中,两校面向全校读者征集旅行中的随笔故事、旅行感悟,要求他们将旅行中的所思所想付诸笔端。通过这一项目,可以帮助读者进行知识能力转换与提升。“读万卷书,不如行万里路”,旅行是活的、生动的书本知识再现,可以调动学生对所学知识的综合理解,以行促知。为了更好地寻访古迹和历史文化景观,使旅行的意义更加深刻,读者必须对旅行地进行文学、历史、地理、哲学、建筑等多方面知识的调动与寻求。从知识寻求到实地旅行,是一个从读到行、由抽象到具体的过程,这个过程需要将知识融会贯通起来。结束旅行后,由行到写,则是需要读者注入自己思考、回归理性的过程,是读者从文献到知识能力转换的连续过程。最后,项目以结集出版的形式对活动及成果进行总结,以学科教师的点评、赏析,以师生读者们的分享传递作为活动的延伸。

在提升读者音乐、文学、艺术赏析等修养方面,上海财经大学图书馆的通识阅读空间“博雅书堂”充分发挥了分享与传递的作用。“博雅书堂”是空间功

能展现与互动学习平台建构的结合。它以情境化阅读与交流的新理念,以阅读主题的设计、阅读细节的感知与分享、阅读信息的不断积累,作为其运行的宗旨。在以“博雅之旅”为阅读品牌的系列活动中,上海财经大学图书馆举办了品读巴金、张爱玲等作家的经典文学作品的系列活动,通过举办巴金、张爱玲的生平展、作品展、作品品鉴会、影视作品赏析会、学科教师点评等连续环节,使读者对经典作家的作品有了立体而全面的理解与体会。

上海财经大学图书馆尝试帮助读者搭建从艺术资源欣赏到自己动手直接参与创作的平台。如图书馆举办的剪纸作品展、橡皮笔油画体验系列活动。活动采用教师授课与读者现场创作相结合的形式,读者可以一边欣赏艺术作品,一边聆听艺术的赏析与创造技巧,最重要的是可以自己动手,直接参与剪纸、油画的创作,真正实现了对艺术资源从抽象到感性理解的过程。这种新型的体验模式受到了师生的广泛好评,读者纷纷表示对“博雅书堂”系列活动的期待。目前,上海财经大学图书馆也正从中华传统文化教育入手,逐步开展创新型阅读体验活动。

#### 4 结论

香港城市大学图书馆和上海财经大学图书馆的

资源推广模式表明,以知识服务为本的理念为大学图书馆的资源服务提出了新思路。“未来的图书馆是知识资源中心”<sup>[7]</sup>,今后大学图书馆的建设应更加注重对资源的发掘与利用,对各种资源的整合与揭示应更加注重与读者的关联,更加强调知识的传播与互动分享。

#### 参考文献

- 1 吴建中.走向第三代图书馆[J].图书馆杂志,2016(6):7.
- 2 韩丽风,钟建法.图书馆资源建设学科化的组织模式与保障机制研究[J].图书情报工作,2011(15):72-76.
- 3 苏新宁等.面向知识服务的知识组织理论与方法[M].北京:科学出版社,2014:13.
- 4 查颖,关继舜,徐建华.高校图书馆资源揭示面临的挑战和对策[J].晋图学刊,2010(1):1.
- 5 张晓林.走向知识服务:寻找新世纪图书情报工作的生长点[J].中国图书馆学报,2000(5):32-37.
- 6 任萍萍.国内图书馆知识服务研究综述(1999-2011)[J].图书情报工作,2012(7):5-10.
- 7 柯平.图书馆知识管理的发展方向[J].图书情报工作,2010(9):5.

作者单位:上海财经大学图书馆,上海,200433

收稿日期:2017年8月9日

## Study on Application of Knowledge Services in the Popularization of Literature Resource

—A Case of Library of City University of Hong Kong and Shanghai University of Finance and Economics

Wei Haiyan

**Abstract:** In the background of big data, the effective connection between the library's advantageous resources and potential readers is the core of the popularization and application of resources. From the perspective of establishing the knowledge association between resources and readers, and based on the extended application of library resources in the City University of Hong Kong and Shanghai University of Finance and Economics, the paper explains the characteristics, mechanism and application of resource promotion at the core of knowledge service. The purpose of the research is to provide new ideas for the construction and revelation of university library resources.

**Keywords:** Popularization of Literature Resources; Knowledge Services; Knowledge Connection; Resources Description; Resource Discovery