

●张宇萌 张树华

信息服务与知识导航

摘要 信息服务的知识导航作用是通过知识信息的开发、利用、共享等一系列工作,使用户从文献中汲取知识信息,再通过用户的思维,达到知识创新的目的。知识导航功能主要表现在知识连接、知识转化和知识控制三方面。参考文献8。

关键词 信息服务 知识导航 读者工作

分类号 G350

ABSTRACT Knowledge navigation of information services is to facilitate users to get knowledge information from documents for their knowledge innovations by developing, utilizing and sharing knowledge information. Functions of knowledge navigation are represented in knowledge linking, knowledge transformation and knowledge control. 8 refs.

KEY WORDS Information service. Knowledge navigation. Reader service.

CLASS NUMBER G350

1 信息服务的实质是知识服务

图书馆等信息部门都是汇集文献的场所。无论是印刷型文献还是视听型、光盘型、电子型文献,都蕴涵着大量的知识和信息,将文献传递给用户,实质上是在进行知识和信息的传递和使用。信息服务工作的实质是传递知识,交流信息,促进知识创新。

1.1 信息服务的知识导航作用

信息服务的知识导航作用是通过知识、信息的开发、利用、共享等一系列工作,使用户从文献中汲取知识信息,再通过用户的思维,达到知识创新的目的。知识创新是知识经济发展的重要因素。江泽民同志对此曾作过重要指示:“要树立全民族的创新意识,建立国家的创新体系,增强企业的创新能力,把科技进步和知识创新放在重要的战略地位。”^[1]当今

世界的竞争,归根到底是综合国力的竞争,实质是知识总量和科技实力的竞争”。知识创新是一个带有战略性的任务。文献信息部门拥有大量的知识储备,应尽量通过信息服务,将知识宝库变为知识喷泉,并使之充分利用。

1.2 知识服务的性质

知识服务是面向用户的服务,是基于用户对文献信息的需求而开展的服务。它所关心的不仅是为用户传递、检索或提供了什么文献信息,更要考虑通过图书馆的服务,为用户解决了什么问题。

知识服务要贯穿于用户解决问题的全过程。要根据用户的具体需要,进行有关知识内容的筛选、分析、组织、重组,并应用于实践中,提出解决问题的方案。还要跟踪用户的工作进展,连续不断地提供有关的知识信息服务。

纸质文献再次面临挑战,但是,正如电视出版物的崛起没有使报业消亡,同样,互联网的出现,电子出版物的兴盛,也不会使以印刷型为主的纸质文献不复存在。此外纸质文献也可以通过网络促销,而扩大其销量。笔者相信,传统纸质文献与电子文献在竞争中将共存。

参考文献

- 1 何翠华. 电子信息资源检索教程. 天津:南开大学出版社,1998
- 2 石宝军. 论电子文献研究. 图书情报工作,1998(3)

- 3 张玉珍. 21世纪的文献形态. 图书与情报,2000(4)
- 4 张红. 电子出版物存在的问题及对策. 图书情报知识,2001(2)
- 5 朱宁. 中国文献载体演进过程述略. 图书与情报,2001(1)
- 6 彭博文. 网络出版物取代不了报章. (新加坡)联合早报,1999-12-04

张玉珍 宁夏大学图书馆馆员。通讯地址:银川宁夏大学图书馆。邮编 750002。

(来稿时间:2002-02-29)

知识服务是面向知识增值的服务。通过对知识结构的重新组合,可以产生或形成新的知识产品,这些产品具有价值和使用价值,因而可以起增值作用。

2 知识导航工作的发展

2.1 分类导引

文献积累多了就要进行整理。我国汉代刘向、刘歆父子将当时所藏文献进行了编目,即所谓的“条其篇目,撮其旨意”,并将所有的文献分为七大类(即“七略”)。图书经过分类按学科形成知识体系,并用符号将其固定下来,再按照一定的科学系统进行传递和导航。所以说书目是知识导航的最原始的工具。

2.2 主题导引

按学科分类不能完全反映事物间的本质及其联系,于是出现了按照事物本身特性来组织知识、信息的方法,即用主题词、关键词等来标引知识、信息的方法。主题词及其匹配方便了复合概念、复合事物及多学科的检索。知识导航也可以按主题进行。特别是现今网上信息资源多而杂,用主题途径进行知识导航是有效的方法。

2.3 知识浓缩引导

从单本图书期刊的引导,发展到对文献信息中的知识单元、知识内容进行引导,如对文献中的知识内容进行浓缩、提炼,编成文摘、提要等,使用户用较少的时间和精力,获得较多的信息。

上述方法属于传统的知识导航方法。新信息技术的发展和成熟,使知识导航工作进入到一个新阶段。

2.4 网络信息资源引导

网络的普及使读者可以通过因特网进行公共书目查询(OPAC)、文摘索引光盘检索,可以利用全文数据库及电子期刊等轻而易举地获得大量的知识和信息。而且可以跨地区获得远程知识信息。文献数字化的发展、网上信息资源的大量增加,促使各种搜索引擎产生,知识导航进入多元化、多重化方向。在知识信息的海洋,读者服务要发挥知识信息筛选、整合、重组、传播的作用和知识信息侦察员的作用。

2.5 个性化信息引导

网上知识信息的大量增长及其无序化,要求信息服务工作根据用户的特殊需要,为其提供专业的、特色化的知识信息,并定期向用户进行个性化、专业化的知识导航,发挥信息代理人的作用。

3 知识导航的功能

3.1 知识连接

知识连接是知识导航最基本的方式。

(1)连接文献信息与用户。信息服务工作利用有序化的文献体系,通过外借、阅览、馆际互借等方式,将文献传递给用户,在文献与用户之间起连接作用。这种服务模式,用户的主动性较差。如果读者所要借的文献已借出,必然要产生拒借现象。

在虚拟图书馆条件下,完全以用户为中心。用户可以在众多的信息源中通过网络选择自己所需要的文献信息。用户所关心的已不是“图书馆在什么地方”,而是关心“如何连接网络”,“哪个网上有什么信息”等。用户不必到图书馆,在办公室或家中就可以获得有关的知识、信息。拒借现象由此大大减少。

网络条件下,信息传递的模式也发生了极大变化。传统条件下一个文献信息部门对应无数的读者,即 $1-n$ 。而在虚拟条件下是许多信息资源点对应一个或多个用户,即 $n-1$ 或 $n-n$,用户可以同时利用很多的信息资源。例如,美国俄亥俄大学图书馆,每天到馆读者4000人次,但利用ohiolink的用户,每天有1万人次,利用校内光盘检索网的用户每天达到13万人次。

文献信息部门连接用户与文献信息的模式、范围、效果等,在新技术条件下发生了极大变化,但这种知识连接作用的实质并没有变,通过连接进行知识交流的实质也没有变。

(2)连接知识生产与知识利用。知识的运动有两种形态:知识生产和知识利用。要使知识从生产者顺利地传递给使用者,就要通过各种中介环节进行知识交流。知识交流有面对面的交流,这种交流有直接、生动等特点,但受时间、地点等的限制。利用文献进行知识交流,可以把不同时代、不同地域人类所创造的知识、信息进行连接,使人类知识在时间上可以长久地流传下去,在空间上可以广泛地传播开来。信息服务上端连着知识生产者(包括作者、出版者、发行者),下端连着用户。文献信息部门通过自己的中介服务,在知识生产者和使用者之间,发挥着知识导航作用。

3.2 知识转化

知识的转化是知识导航的更高层次。

(1)个人知识与社会知识的转化。一个人一旦用文献形式把个人的知识发表出去,个人知识就成

了社会知识的一部分,并在一定程度上充实、丰富了社会知识。社会知识经过用户个人的识读、分析、理解、再创等一系列思维活动,又可以产生出新思想、新认识和新的创造等,然后又以文献形式发表出去,再汇入社会知识的海洋。社会知识与个人知识通过文献互相转化的过程,就是人类知识不断继承、发展和创新的过程。

文献信息部门对社会知识的导航主要是通过搜集、整序、浓缩各种文献中的知识、信息,并对其进行传递、推荐或检索。

文献信息部门对个人知识的导航主要表现为用整序后的系统化了的文献信息体系,帮助用户获取社会知识,并将社会知识转化为个人知识,充实并丰富自己的知识储备。

(2) 显性知识与隐性知识的转化。各种文献中所包含的知识是显性知识,可以储存、传播、复制,具有公共使用性和可交流性。隐性知识是相对主观的知识,依附于个人的大脑或手工技能中,只有通过人的语言或行动才能表现出来,具有专有性,传播的范围较小。

文献信息部门将文献信息传递给用户,通过用户的阅读,把文献中凝聚的知识活化为现实的、显性的知识,再通过用户自己头脑的加工,创造出新的知识,即隐性知识。隐性知识应用于生产中,有可能转化为新的生产力,推动社会经济的发展。这一过程既是显性知识与隐性知识的互相转化的过程,也是人类知识转化为社会生产力的过程。在这一转化过程中,文献信息部门的导航起一定的辅助作用。

3.3 知识控制

控制是一种重要的导航机制。知识控制的作用表现在3个方面。

(1) 知识筛选。知识筛选对知识控制的作用表现在根据用户的需求,从各种杂乱无章的知识、信息中进行“去粗取精、去伪存真”、“压缩水分,留下精髓”的筛选工作,从而得到精品。对网上信息资源的控制最好是利用各种搜索引擎。搜索引擎将分散于世界各地互联网文档加以索引、整序,以便用户查询。搜索引擎的作用是:帮助用户从分类、主题等角度获得自己所需要的各种信息;起网络导航作用,指引用户快速找到所需的网站;对网站进行评价,指引用户选择优秀网站,筛选出有价值的信息。

(2) 专业化信息资源导引。根据用户需要,以一定的专业为对象,利用各种搜索引擎,把网上的与某一专业或某一主题有关的知识信息进行筛选、提炼、

分析、综合,组成专业信息资源组合,放在网页上,供专业用户使用。例如,厦门集美大学图书馆对航海科学、水产科学、金融学、经济学四学科做了专业信息资源导航。水产学科资源导航系统包括:教学研究、课题跟踪、热点探讨、新书推荐、专业期刊、电子期刊、数据库、邮件列表、学会组织、有关网站等项目。将各种专业信息集合在专业网站上,使之成为“专业信息服务中心”。这些都是对专业信息进行控制的有效方式。

(3) 个性化信息引导。个性化信息服务是根据用户个人的具体需要,提供高质量的、系统的信息服务。信息服务部门全面客观地分析用户的信息需求,对各种信息资源进行过滤,得到用户所需要的、个性化的信息资源精品。然后利用电子邮件、频道推送或建立用户个人网页等方式传送给用户。这种服务要不断跟踪,定期向用户进行新文献通报、定题选报、定题资料摘编等,还要跟踪用户的使用情况,分析其检索要求,优化检索过程,选择检索结果,逐渐形成用户个人的信息资源系统,使服务贯穿于用户信息搜集、分析和应用,直到解决问题的全过程。其特点是主动服务,它不仅限于为用户找信息,更倾向于为用户找用户,因此更具有个性化特征,也更容易为用户接受。

参考文献

- 1 顾敏. 知识管理与知识领航. 图书情报工作, 2001(5)
- 2 张晓林. 走向知识服务: 寻找新世纪图书情报工作的生长点. 中国图书馆学报, 2000(5)
- 3 蒋永福, 李景正. 论知识组织方法. 中国图书馆学报, 2001(1)
- 4 董小英. 知识管理: 老树开新花还是新瓶装旧酒. 图书情报工作, 2000(1)
- 5 钱佳平等. 知识经济: 图书馆新的机遇与挑战. 大学图书馆学报, 1999(1)
- 6 傅湘玲等. 网络环境下传统信息服务业的发展创新. 图书情报工作, 2001(5)
- 7 赵继海. 论数字图书馆个性化定制服务. 中国图书馆学报, 2001(3)
- 8 郑俭. 垂直信息服务. 大学图书馆学报, 2001(5)

张宇萌 浙江宁波大学商学院讲师. 通讯地址: 宁波大学商学院. 邮编 315211.

张树华 北京大学信息管理系教授. 通讯地址: 北京大学. 邮编 100871. (来稿时间: 2002-04-27)