

高校图书馆的知识管理和知识服务

张国芳

(河北工程大学 图书馆, 河北 邯郸 056038)

[摘要]从知识管理的概念入手,分析了高校图书馆进行知识管理和知识服务的必要性,以及图书馆知识管理和知识服务的内容。

[关键词]知识管理;知识服务;高校图书馆

[中图分类号] G251 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-9477(2008)01-0125-02

随着知识经济时代的到来,作为文献信息资源收集、加工、保存、传递和提供利用重要机构的图书馆在知识管理、知识服务和知识创新中发挥着越来越重要的作用,知识管理和知识服务日益成为衡量图书馆核心竞争力的重要指标。

一、知识管理的概念

知识管理是一个全新的管理理念。图书馆知识管理是知识管理理论与图书馆实践相结合的一种全新的管理思想和方法,作为处在我国图书馆事业发展前沿的高校图书馆管理的发展趋势就是实现知识管理。知识管理具有比传统文献管理理念深刻得多的内涵。知识管理的概念最早出现于英国图书馆学家布利斯1929年出版的《知识组织和科学的系统》一书中,现在我们可以这样表述:图书馆从事的知识管理是对客观信息资源作知识单元层次的搜集、整序和提供服务的活动与过程。知识管理的活动主要基于记载现性知识的文献单元,由于知识的有序性、关联性和可检索性只有通过知识集合才能体现出来,所以搜集、整序、控制和提供服务是知识管理的核心。由此可见,知识管理已深入到文献载体的知识内涵中去了。显而易见,知识管理是具有极其深刻的内涵的。对知识管理我们可以从狭义和广义的角度来理解。狭义的知识管理主要是对知识本身的管理,它包括对知识的创造、获取、加工存储、传播和应用的管理。而广义的知识管理不仅包括对知识进行管理,而且还包括对与知识有关的各种有形资源和无形资源的管理,涉及到知识组织、知识设施、知识资产、知识活动和知识人员的全方位、全过程的管理。知识管理的核心是人,人的能动创造性的发挥产生了知识,人的知识的运用是知识管理的主要内容。知识管理的工具是信息技术。信息技术是知识创新的源泉和工具,信息技术的发展和信息在社会经济生活中的地位和作用的日益增强,促进了知识经济的到来。知识管理的直接目标和实现途径是知识创新。人和信息技术是知识管理的两个重要方面,它要求人以现有的知识为基础,结合环境信息实现创新。

二、在高校图书馆引入知识管理和知识服务的必要性

(一) 高校图书馆的知识管理和知识服务对传统图书馆管理和服务的拓展和创新,传统图书馆的信息服

务由于受条件所限,主要靠手工劳动,以一次文献、二次文献为主是学校的文献信息中心,是为教学和科研服务的学术性机构,为适应社会的发展,高校图书馆必须围绕学校的培养目标,积极寻求与知识的结合点,深入开发利用文献信息资源,进一步提高服务质量和服务水平。因此在高校图书馆引入知识管理是非常必要的,知识管理和知识服务适应了知识创新和时代发展的需要。

高校图书馆始终处在我国图书馆事业发展的前沿,实现知识管理和服务,将有助于提高办馆层次。在高校图书馆实现知识管理,有着得天独厚的条件:高校图书馆的现代化水平较高,它的功能正在不断创新,它既是学术性机构,又是实践性很强的服务部门,个性化服务已成为高校图书馆所追求的目标,这些都是实现知识管理和服务所必须具备的基本条件。

(二) 高校图书馆的知识管理和知识服务应该是图书馆员、馆藏文献信息资料和读者三者之间的互动,通过提高馆员的专业知识水平来提高馆藏文献信息资料的利用率,使读者能够充分的利用图书馆,最大限度地满足读者的需求。知识管理的核心是人,在为读者提供知识的同时,也为图书馆员提供知识。高校图书馆引入知识管理,就是要通过一系列的管理手段,使图书馆的所有工作人员能够共同分享知识,都能用最佳的方式和方法进行工作,同时也能使读者应该享受的权利得到充分的尊重。

在网络时代,图书馆应该适应时代的发展,以实现知识管理与知识服务为己任,转变观念,进一步深化图书馆工作的内涵,使高校图书馆成为既是提供文献情报的咨询服务中心,又是为学校整体教育提供全方位学习知识文化的信息交流和研究中心。

(三) 满足高校图书馆读者日益多样化的服务需求。高校图书馆的读者球主要是教师和学生。教师是高校的中坚力量,担负着教研和科研两大任务,是高校图书馆所的主要服务对象。承担着侥幸任务的教师,其需求以教学参考资料和专业期刊等为主,担任科研任务的教师希望借助图书馆,把握演剧课题的国内外最新进展状况。学生的需求除了本学科的学习参考资料以外,对一泻、德政治、经济、文化、等学科的信息也非常敏感。因此,无论是教师还是学生,都是从事知识的积累、传递、存储,并通过知识的整合创造性地价值。这就客观上要求高校图书馆不仅要要对知识信息的收集、存储、整理、与传递进行高效率的管理,而且要把握知识

间的相互联系,用创造性地劳动创造出新的知识去,满足读者的需要。总之,知识管理是图书馆深化读者服务工作的必然结果。

三、知识管理的特点

(一) 知识管理是以知识为核心的管理 从哲学的角度看,知识是人类对客观世界的深刻理解,是描述客观世界的抽象概念,是传承人类知识客观世界的途径,从显现角度看,知识又分为显性知识和隐性知识。从经济学的角度看,知识是第一生产力,知识是由信息组成的,是信息的金字塔。因此,知识管理中的信息源更加广阔,对各类信息和各种介质的信息进行系统的梳理时知识管理的一个显著特征。

(二) 对显性知识的管理 同传统图书馆信息管理方式相比,知识管理更加强调隐性知识的管理,促进隐性知识向显性知识转化。隐性知识是指那些人类还比较模糊的暂时还无法清楚表达和沟通的概念体系,比如个人的主观看法、情感、组织文化等,因此对隐性知识强有力的管理是知识管理的特征。传统图书馆信息管理主要分为采、编、典、流,所操作的是已经格式化的显性知识,对非格式化的知识及隐性知识缺少必要的管。知识管理就是通过采用现代信息技术合和手段对高校所拥有的知识资源特别是隐性知识进行综合管理和利用。

(三) 知识服务是知识管理的主要内容 知识管理的目的就是促进隐性知识向显性知识的转化,以主动和创造性地方式向广大师生提供知识服务,并通过知识传递满足社会发展和人类文明传承的需要。在知识经济时代,直接支持用户知识应用和知识创新过程的知识能力成了图书馆的核心力量,基于这种核心力量的知识服务是图书馆实现其力的社会价值、参与知识市场竞争的有效手段,在图书馆的知识管理中占主要地位。

四、知识服务的内容

(一) 知识挖掘。信息知识挖掘主要是根据具体的研究要求,对大量的信息进行分析,通过对文献定性、定量的增值处理来发现隐含在文献中的知识,揭示其中的规律。网上的信息数量巨大,参差不齐,要为用户提供有效的知识信息服务,必须依靠先进的信息技

术,用智能化手段挖掘隐藏在大量显性信息中的隐性知识,从而得到与学科相关的知识、专业细化的知识、面向课题的知识和所需知识相关的知识。

(二) 知识组织。知识组织是在信息获取和信息预处理的基础上,通过智能检索、数据挖掘、数据仓库等技术、对信息进行精简、提取,发现隐含在信息中的有用知识单元并对其进行集合组织的过程。简单的说,就是对知识的本质以及知识之间的关系进行有序的揭示,使之有序化。知识组织的机制就是对海量的信息资源,按一定的结构序化为知识库,然后将知识提供给特定的用户使用。是有效的控制知识、传送知识、提高知识利用率的重要手段。

(三) 知识开发。知识开发是在指在知识组织的基础上、根据用户的要求,针对具体要求和目的,对系统采集所需的各种参次和范围的知识信息,进行信息和知识的深层次就加工,寻求知识间的内在联系,通过智力劳动,形成具有独特价值的知识方案和知识产品。如数据库、知识库、智能工具、应用软件等。另外,知识开发还应该包括开发人们头脑中的隐性知识,将隐性知识显性化,以便于管理和利用。

(四) 信息转化成知识。知识的形成是从信息载体、信息符号和编码经信息内容而到知识,知识是被人脑接受、处理、吸取和利用的信息,是信息与资料化为行动的能力。知识是在信息的基础上形成的,有学者认为“知识是经过人脑而形成的系统化的信息集合”。信息转化为知识,需要馆员对大量积累起来的信息加以组合、有序化、系统化,发现并总结一班规律的形成,创造性地知识为用户服务。

【参考文献】

- [1] 熊筱琴. 知识管理在高校图书馆的应用分析[J]. 情报杂志, 2007, (4): 32.
- [2] 史振江. 基于知识管理的图书馆知识服务[J]. 情报杂志, 2007, (7): 36.
- [3] 李霞, 樊志平, 冯博. 只是服务的概念、特征与模式[J]. 情报科学, 2007, (10): 26.
- [4] 许珍儿. 论图书馆知识管理[J]. 情报杂志, 2007, (8): 47.
- [5] 梁克可. 基于知识管理的图书馆服务创新[J]. 情报资料工作, 2006, (3): 76.

【责任编辑:陶爱新】

Knowledge management and services of college library

ZHANG Guo — fang

(Library, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China)

Abstract: Beginning with the concept of knowledge management the paper analyzed the necessity of knowledge management and knowledge services in university library as well as the content of knowledge management and services.

Key words: knowledge management; knowledge services; university library