

# 图书馆从信息管理转向知识管理

刘雅玲

(吉林工程技术师范学院图书馆, 吉林 长春 130011)

〔摘要〕 在网络环境下, 图书馆从信息管理转向知识管理, 将承担起知识创新、知识传播和知识应用的重任, 致力于提高整个国家和民族的文化素质, 科技素质, 以推动社会不断发展进步。

〔关键词〕 知识管理; 信息管理; 大学图书馆; 信息服务系统

〔中图分类号〕 G251 〔文献标识码〕 A 〔文章编号〕 1008-0821(2008)12-0124-02

## Study on Library from Information Management to Knowledge Management

Liu Yaling

(Library, Jilin Teachers Institute of Engineering and Technology, China)

〔Abstract〕 In the network environment, from information management to knowledge management, library will take on the responsibility of knowledge innovation, knowledge dissemination and knowledge application. It also devotes to enhance the cultural quality, science and technology quality of the country and the nation to promote social development and progress.

〔Key words〕 knowledge management; information management; university library; information service system

### 1 知识管理与信息管理

#### 1.1 信息管理

信息管理的概念是20世纪70年代在国外首先提出来的。美国东北大学的E.M.Trauth博士认为: 信息管理分为3个不同的技术领域, 即数据库管理、记录管理、数据处理管理。通常将这3个领域称为信息管理。信息管理的概念又分为“广义”和“狭义”两个方面。从狭义上讲, 信息管理就是对信息的管理, 即对信息进行组织、控制、加工、规划等, 并将其引向预定的目标; 从广义上讲, 信息管理的对象不只是信息, 还包括与信息有关的人、机构、设备、环境等。对这些要素进行合理的组织和控制, 以实现信息及有关资源的合理配置, 从而有效地满足社会的信息需求。

信息管理是利用信息资源的基础, 是信息经济的起点。图书馆通过对信息的搜集、检索、组织和传播, 将各种各样的信息从分散到集中, 从无序到有序, 从存储到传播和利用, 从宏观上实现馆际之间的信息资源协调与共享管理, 方便人们能够在特定时间获取所需要的特定信息。

#### 1.2 知识管理

知识管理强调以人为中心, 以信息和信息技术为基础, 以知识创新为目的, 将知识看作是一种可开发资源的管理思想, 从结构上看, 它可分人力资源的管理和信息管理两个方面。

(1) 人力资源管理是知识管理的核心内容。知识管理

思想第一次将信息和具有创新能力的人, 共同作为关注的对象, 并且特别关注具有创新能力的人。这与仅仅关注于物、技术、事物的传统管理方式完全不同。知识管理的本质特征就是把人作为第一要素加以重视。著名的知识学教授Irujro Nonaka曾说: “只有人类才能在知识创新的过程中扮演核心角色, 无论计算机的信息处理能力有多大, 它们终究不过是人类的一种工具”。可见, 人既是知识创新的主体, 又是知识的载体, 因此说对人的管理是知识管理的核心内容。

具体而言, 人力资源管理是一种以“人”为中心, 将人看作是最重要的资源的现代管理思想, 其管理模式就是“以事就人”, 以人为主, 旨在使人适其所, 人尽其才, 使组织的成长配合个人能力的发展, 使组织的目标与个人的目标有机地统一, 它反映的是“人才决定企业前途”的经营理念。

(2) 信息和信息技术是知识管理的基础。第一, 信息是知识创新的前提, 知识只有通过信息载体的流动才能产生价值。知识是人脑的产物, 是在信息基础上通过人脑的思维和重新整合才得以形成, 正如国外学者Churchman所定义的; 如果把知识看成是信息的集合, 则无异于剥夺了其最核心的部分, 知识存在于人而不是信息集合中, 知识是人的一系列相关信息所产生的反应。第二, 信息技术是知识管理的工具。随着网络技术的快速发展, 信息的传播速度、传播广度都有极大的提高。同时, 现代技术的应用也为信息的广泛传播和有序化管理提供了最大的便利。这

收稿日期: 2008-10-20

作者简介: 刘雅玲(1972-), 女, 馆员, 研究方向: 期刊管理, 发表论文数篇。

使知识管理中所必须具备的信息交流和共享成为可能。

(3) 知识管理的最终目的是要以现有知识为基础, 结合实际进行创新, 寻求信息处理能力与人的知识创新能力的最佳结合, 在整个管理过程中最大限度地实现知识共享, 以期将最恰当的知识在最恰当的时间传递最恰当的人, 使他们能做出最恰当的决策。

## 2 图书馆从信息管理转向知识管理的必要性

(1) 在信息时代, 图书馆的信息服务是以提供一次、二次文献为主, 是基于用户简单提问和基于文献物理获取的服务, 为用户克服因信息分散而造成的检索困难提供索引指南, 提供文献的线索或单个的文献实物。信息管理主要围绕信息的组织、检索和传递展开, 管理的内容仅局限于对信息的管理, 而忽视对“人”的管理。信息技术成为整个管理的核心, 它在信息的搜集、检索、组织与传播和管理中起着非常重要的作用。

在知识经济时代, 不同用户群体的知识需求各不相同, 图书馆的知识信息资源体系的内容也各具特色。用户特定的知识需求还决定了图书馆的类型和性质, 即图书馆为谁服务和如何服务的问题。在图书馆的知识管理活动中, 始终是以用户群体的知识需求为对象的, 类型的划分也是以用户和其目标或功能等为重要基础的。不同类型的图书馆体现不同用户群体的知识需求, 图书馆本身具有激发用户知识需求的功能, 图书馆的管理活动对用户知识需求具有促进或制约作用。

(2) 图书馆的发展受制于社会政治经济的进步, 它通过开展相应的管理活动服务于社会的用户群体, 满足用户各方面的知识需求, 而作为图书馆系统重要组成部分的用户及其知识需求对图书馆管理活动的开展也有着重要的影响。人们在生产、生活、学习中对与物质能源同等重要的知识需求越来越强烈, 需求量愈来愈大。这种知识需求对此阶段的图书馆管理影响巨大, 表现在: 系统论、控制论、信息系统理论、信息资源管理等理论应用于图书馆管理中; 以计算机技术、通讯技术、网络技术为核心的现代信息技术综合运用于图书馆馆藏信息的收集、处理、检索和传递; 突出馆藏信息资源的综合开发和应用。所有这一切对图书馆管理工作的开展产生极大影响, 充分发挥了图书馆的教育和情报等职能, 突出了图书馆在知识经济社会中的作用。正是因为图书馆在信息管理阶段的发展, 为图书馆进入知识管理阶段创造了重要条件。显然, 人们的需求变化对搜集、处理、传播和提供信息服务为己任的图书馆向知识管理过渡起着决定性的促进作用。图书馆必须实施先进的知识管理方式来满足用户群体的这种需求。

(3) 在知识经济社会, 用户对信息的需求呈现出广泛化、综合性、深度化、时效化和专门化的特点, 部分用户的需求趋向专深, 对信息的需求更具个性化。而知识管理更侧重于对新知识的生产、创造, 通过对知识的管理, 抛弃了信息管理中被动处理信息资源的工作模式, 它与用户的知识交流、共享、创新和应用的全过程相融合, 从而成为用户知识创新的核心推动力, 给科研、生产工作带来新的活力。知识管理过程中的知识服务不只局限于利用片面的信息来满足用户的需求, 而是从用户的目标和环境出发, 以面向解决方案为重点, 对用户的需求进行系统分析, 根据个人、群体或机构千差万别的特殊需求提供从知识捕获、

析取、重组、创新、集成到应用的全程一体化服务。将分散在本领域及相关领域的专业知识加以集成, 从中提炼出对用户的研究、开发与创新有用的“知识精品”供其使用, 提高知识的获取和实施效率, 使得知识管理与服务朝着智能化的方向发展, 将知识管理从理论变成了实践。

## 3 图书馆以用户为中心实施知识管理的内容及策略

目前政府的知识管理问题已提到议事日程。1997年在多伦多召开的主题为“知识与发展”的国际会议上, 成立了包括60个国际组织在内的“世界知识合作联盟”, 国际图书馆协会联合会(IFLA)也申请加入。这说明, 图书馆的知识管理活动已融入整个社会知识管理系统, 并得到了社会认可。在知识经济时代, 图书馆又将承担起知识创新, 知识传播和知识应用的重任, 致力于提高整个国家和民族的文化素质, 科技素质, 以推动社会不断发展进步。

### 3.1 图书馆应该形成一种上下级一致, 平等交流、知识共享的气氛, 才能便于图书馆事业的蓬勃发展

#### 3.1.1 设立知识主管CKO和信息主管CIO

知识主管由馆长担任, 负责图书馆知识管理目标, 计划和措施的制定, 监督知识管理的实施。信息主管可由精通业务的信息专家担任, 负责信息技术的开发和应用。

#### 3.1.2 调整图书馆结构

从传统的纵向等级结构转向扁平型网状结构。根据工作性质设立各种类型的业务主管, 取消行政级别。馆内各部门、各成员对知识资源的占有和交流是平等的。

#### 3.1.3 建立一个有利于激发馆员创造力和知识发挥的奖励竞争机制。

## 3.2 信息资源管理, 建立知识仓库, 创建知识共享体系

在21世纪, 图书馆将充分利用现代化信息、技术, 整合馆内各种信息资源, 有效发挥知识导航的功能, 成为馆内服务与网上服务相结合的高度现代化的知识网络, 图书馆将成为社会的知识中心。

#### 3.2.1 资源数字化

在资源建设方面, 图书馆将更加重视知识管理在资源配置中的应用。图书馆发展的重心移向网络, 开发网上信息的描述、管理和服务技术。利用现代网络技术将更多的特色资源和常用资源数字化, 通过数据的应用和普及, 对网络信息资源进行组织研究, 使之更加有序化, 最终形成知识仓库, 供用户决策使用。

“馆藏资源数字化”和“社会资源馆藏化”的有机揉合并优化, 构成了知识经济环境下图书馆知识管理的两个重要内容。“馆藏资源数字化”就是将本馆已入藏的非电子化文献数字化, 包括书目数据库建设, 特色数据库建设, 信息系统建设和各种载体文献全文数字化。因此, 图书馆资源既有一次文献, 又有二、三次文献。“社会资源馆藏化”是指对网络信息资源进行组织, 使之有序化, 最终形成知识库, 根据用户的实际需求, 为用户提供最直接, 最高效率的知识信息服务。在网络环境中, 可存取的信息资源是未来图书馆信息服务的资源基础。

#### 3.2.2 馆藏虚拟化

图书馆资源的概念突破了时空的限制——不拘泥于自身的馆藏, 可将其他图书馆的资源作为自身可以取用的资源既虚拟馆藏。在全球范围内利用图书馆(下转第127页)

难发挥自身的主观能动性。数字时代要求有针对性地为读者服务,及时反馈用户的信息咨询,与读者形成一个交流的互动平台。网上论文提交、读者意见与反馈和在线咨询等方式为适应网络时代图书馆信息服务的发展应运而生,它为读者服务提供了一个全新的交流平台。

体现以读者为主的人本主义思想,充分显示出对读者的尊重,要做好人性化的读者服务工作,必须研究读者在利用图书馆资源过程中的阅读心理及其规律,只有深入研究、全面掌握读者需求的规律,才能进一步做好服务工作。高校图书馆的读者群主要是校内的广大师生,不同岗位、不同学科、不同层次的师生对馆藏文献的种类、数量、内容、载体等方面的需求各不相同。了解了读者群诸如此类的阅读心理和阅读需求,我们就应针对不同读者以及不同阶段的阅读需求,采取不同的服务方式,提供不同的人性化服务内容,满足读者的特定需求。高校图书馆要在尽量满足广大读者多元化的文献需求的同时,逐步建立合理的、富有特色的馆藏文献体系。现代图书馆在切实搞好文献借阅、参考咨询等各项服务的基础上,应大力提升图书馆人性化服务水平。

### 3 高水平的员工队伍是开展人性化服务的有力保障

“先有乐意的员工,才有满意的服务”,高校图书馆“以人为本”服务理念的实施离不开高素质的馆员队伍,只有每位员工都将这一理念切实贯彻到日常工作中,图书馆的服务才会更加贴近读者。馆员的言行举止充分体现着他的文化修养和业务素质的高低,“服务第一,读者至上”的宗旨要求每位馆员在日常平凡的工作岗位中倾注对读者的人文关怀,真诚服务读者,强化服务意识,提高服务质量,最大限度地为用户提供全方位的文献信息服务。图书馆工作具有多学科、多类型、多层次综合的特点,图书馆员必须掌握相关的多种学科知识,构建合理的知识结构,努力学习计算机、网络及信息处理等知识,不断提高自身的文化修养和业务水平,以优质的服务努力满足读者的个性化需求,提供相应的优质服务,适应不断发展的高校图书馆事业的要求。

学科馆员制是网络化时代高校图书馆进行信息服务不

(上接第125页)

的信息搜索技术的优势,以海量信息中获取读者所需的有效信息,向读者提供时效性服务,极大地拓展了图书馆为读者服务的潜力。

#### 3.2.3 服务产业化

人们对知识信息资源共享所追求的越来越高的境界,引导着信息服务与知识服务,产业化方向发展,反过来信息服务业所追求的新的服务模式,也将决定知识信息开发利用的水平。要真正实现知识共享,不仅是图书馆一家之事,而是需要全社会都来共建知识信息资源。

综上所述,在网络环境下,变信息管理为知识管理并建立一个以用户为中心的全方位的图书馆信息服务系统,是图书馆生存与发展的必然选择与根本出路。

可或缺的人员保障机制,在图书馆建立学科馆员制,设立学科馆员岗,为图书馆开展以综述、评论、学术动态分析等三次文献为核心的高级参考咨询服务提供了强有力的人员保障,同时高校图书馆还可以利用这种做法推动本馆的深层次信息服务。

高校图书馆参考咨询部门的学科馆员分为专职学科馆员和为读者服务的学科馆员。专职学科馆员由具有一定专业知识和熟悉检索工具的人员担任,他们有着深厚的图书馆情报学知识,并且对某一特定学科有较深入的研究,有一定的计算机操作水平和较高的外语水平。只有这样他们才能高质量地完成读者的咨询课题,从而更好地为教学和科研服务。为读者服务的学科馆员,除了对某一学科有所研究外,还应该熟悉馆藏资源分布情况,举办定期的新生入馆教育和读者培训讲座,帮助读者最佳地利用图书馆,通过学科馆员普及图书馆的馆藏文献及电子资源的使用方法。除此之外,还可以利用图书馆主页建立学科导航库,把相关学科的中外文资源统一到一个检索平台,为读者提供便捷的检索途径。在“以人为本”的现代服务理念指导下,为广大读者提供个性化服务,是“一切为了读者,为了一切读者”宗旨在高校图书馆读者工作中的具体体现。

综上所述,高校图书馆只有实施人文关怀的现代服务理念,注重从信息以人为本、知识服务大众的高度去认识与对待图书馆工作,每位馆员始终坚持“读者至上”的宗旨,把个性化服务切实贯穿于高校图书馆工作的始终,高校图书馆就会在提供丰富知识和信息服务的同时,成为充满人文关怀的精神家园,更好地服务于人类的科学文化事业。

### 参 考 文 献

- [1] 熊学军. 数字时代高校图书馆的垂直信息服务[J]. 农业图书情报学刊, 2003, (5): 99-102.
- [2] 于迎, 仲超生. 网络环境下的个性化信息服务研究[J]. 图书馆工作与研究, 2003, (1): 37-39.
- [3] 任建英. 以人为本, 打造高校图书馆服务品牌[J]. 山西师大学报: 社会科学版, 2004, (3): 147-150.
- [4] 邱燕燕. 基于数字图书馆的个性化信息服务研究[J]. 图书馆论坛, 2004, (5): 152-154, 205.

### 参 考 文 献

- [1] 樊志伟. 图书馆在开发潜在信息资源中的作用[J]. 情报资料工作, 2002, (2): 52-54.
- [2] 周远清. 素质、素质教育、文化素质教育[M]. 中国大学人文启示录(第四卷). 华中理工大学出版社, 2000.
- [3] 黄殿臣, 王建明. 大学生综合素质评价体系的研究[J]. 南京化工大学学报: 哲学社会科学版, 2001, (4): 86-88, 125.
- [4] 魏来. 知识管理环境下图书馆员的定位[J]. 图书馆学研究, 2001, (2): 93-95.
- [5] 裴世荷. 图书馆信息管理与知识管理[J]. 情报杂志, 2007, (8): 146-148.