



高校图书馆建设 与知识管理

全国冶金院校图书馆研究会 主编



华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

高校图书馆建设与知识管理

全国冶金院校图书馆研究会 主编

 华东理工大学出版社
EAST CHINA UNIVERSITY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PRESS

· 上海 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

高校图书馆建设与知识管理 / 全国冶金院校图书馆研究会主编 .

—上海: 华东理工大学出版社, 2012.9

ISBN 978-7-5628-3379-6

I . ①高… II . ①全… III . ①院校图书馆-图书馆工作-研究 IV . ①G258.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 222272 号

高校图书馆建设与知识管理

主 编 / 全国冶金院校图书馆研究会

责任编辑 / 李国平

责任校对 / 金慧娟

封面设计 / 裘幼华

出版发行 / 华东理工大学出版社有限公司

地 址: 上海市梅陇路 130 号, 200237

电 话: (021) 64250306 (营销部)

传 真: (021) 64252707

网 址: press.ecust.edu.cn

印 刷 / 常熟华顺印刷有限公司

开 本 / 787 mm × 1092 mm 1/16

印 张 / 12.75

字 数 / 310 千字

版 次 / 2012 年 9 月第 1 版

印 次 / 2012 年 9 月第 1 次

书 号 / ISBN 978-7-5628-3379-6

定 价 / 80.00 元

联系我们: 电子邮箱 press@ecust.edu.cn
官方微博 e.weibo.com/ecustpress

前 言

近年来，在信息技术的推动下，冶金院校图书馆抓住机遇勇于创新，实现了跨越式发展。在馆舍环境、文献资源建设、读者服务、人才队伍建设、技术条件等方面得到了快速提升，取得富有成效的成果，为学校的教学和科研提供了重要的支持，在学校的发展中的重要作用日渐突出。多年来，冶金院校图书馆通过馆长研讨会、馆际互访，经验借鉴、学术交流等方式，互相学习，共同进步，提高了图书馆的办馆水平。各馆积极探索服务转型的方法和途径，将实现全过程的图书馆服务和深化知识管理、知识服务作为创新理念和核心任务，对图书馆的资源建设和管理、服务方式及运行机制进行不断创新，逐步推动实现从传统模式向现代图书馆模式的转变，将图书馆建设成未来的知识中心。

为加强全国冶金院校图书馆间的相互交流和经验借鉴，更好地服务各高校的教学科研，更好地为冶金行业和地方经济建设服务，推动冶金高校图书馆的发展，将于2012年9月25日～9月28日在海风拂面、丹桂飘香的上海市上海应用技术学院召开“全国冶金院校图书馆第三十一届馆长工作研讨会”暨“高校图书馆建设与知识管理”全国学术交流会，同时进行征文活动。这次征文的主题，旨在加强全国冶金院校图书馆同行的学术交流，推进高校图书馆的建设与发展。征文活动得到了冶金院校图书馆馆员的积极响应，共收到征文40余篇。这些文章多来自于一线的图书馆实践工作者，文章内容多侧重于图书馆建设、知识管理或知识服务创新中的实证分析、技术应用、业务探讨、服务创新等，一定程度上反映出冶金高校知识管理和知识化服务的进展和趋势，也深刻体现出图书馆工作者对知识管理问题浓厚的研究兴趣和探索实践。

本书共收录本次征文活动中优秀论文37篇，分编成六个专题，涵盖了高

校图书馆建设与管理、信息资源建设与利用、信息技术与应用、信息服务与用户教育、高校图书馆社会化服务、图情业务研究等多方面。理论来源于实践，这些论文是广大图书馆员多年来实践总结和探索的真实写照。作者通过对图书馆发展与创新的研究与探讨，围绕高校图书馆建设中的关键技术、服务方式、工作模式等开展研究，不断探索总结现代图书馆建设的新思路、新方法、新经验，有利于高校图书馆的管理创新、服务创新、理论创新，对推动图书馆的建设与发展起到一定的作用。

感谢同行的赐稿，对作者所提交的论文，由本书编委会进行仔细整理、审读、总纂、定稿，最终出版了本书，一方面是对作者的辛勤付出表示感谢，同时更希望能对冶金院校图书馆的建设与发展有所指导，对其他高校图书馆也有借鉴意义。全国冶金院校图书馆馆长对出版本书提供了大力支持和帮助，同时与上海华东理工大学出版社的帮助和支持是分不开的，这里谨表示衷心的感谢！

由于时间较紧，编辑工作量较大并限于水平，疏忽与错误之处，敬请读者批评指正。

编 者

2012年9月

目 录

高校图书馆建设与管理

建设机构知识库 推动学科建设进步

——高校图书馆发展新路探析……………王 靖 (3)

基于知识管理的高校图书馆建设研究

——以上海应用技术学院图书馆为例……………钟晓勤, 倪宁兵 (8)

高校图书馆协同知识管理体系研究……………陈作新 (14)

高校图书馆可持续发展研究概况……………黄友均, 秦小铁 (19)

以人为本的高校图书馆的管理模式研究

——从信息生态角度分析……………张宇光 (24)

标准化质量管理体系在高校图书馆的运用……………谢 薇 (30)

适应高校图书馆发展趋势的读者管理方法探析……………陈祖琴, 向李娟, 秦小铁 (36)

信息资源建设与利用

基于学校新增学科专业的馆藏中文图书结构分析研究

——以上海应用技术学院为例……………孙汝杰, 杨建敏 (43)

多校区高校图书馆资源整合与馆藏空间优化探析……………温嵘生 (48)

对“捐赠图书”中不能入藏图书的管理与利用……………李艳葆 (53)

贝叶斯分类算法在图书馆图书采购决策中的应用……………秦小铁, 黄登捷, 向李娟, 刘子辉 (56)

信息技术与应用

基于 SECI 知识模型的查新关键词库的共建共享……………徐 敏, 秦小铁 (63)

云计算与 SOA 融合对数字图书馆发展的影响……………孔 云, 杨 婷, 刘丽娅 (67)

利用中国知网构建个人研究空间……………江 晖 (72)

应用型地方高校图书馆移动信息服务的差异化发展研究

——以上海应用技术学院图书馆为例……………冯 蕾, 孙汝杰, 江 峰, 唐 丽, 林洪纬 (78)

拓展高校移动图书馆服务的思考·····	彭 强 (83)
期刊云计算呼之欲出·····	赵利申, 姜华清, 郝海燕 (88)

信息服务与用户教育

高校图书馆个性化信息服务探索·····	杨 平, 陈昌蓉 (95)
注重读者反馈信息 提高服务水平·····	刘云洪, 郑 宏 (100)
高校图书馆学科化信息服务研究·····	向李娟, 陈祖琴, 秦小铁 (105)
营销理念在图书馆服务中的应用研究·····	吴晓英, 秦小铁 (109)
论协同创新环境下高校图书馆的服务工作创新·····	殷凌云 (114)
高校图书馆馆员素养与个性化知识服务的关联分析·····	许国强 (120)
论信息社会背景下图书馆教育的社会责任·····	危 毅 (125)
论高校信息检索课程现状与改革·····	陈晓岚, 王 则 (130)

高校图书馆社会化服务

高校图书馆向社会开放策略分析·····	刘子辉, 陈 强, 杨应全 (137)
高校图书馆参与辽宁地方文献研究初探·····	王彩云, 钱瑞莉 (143)
应用型高校图书馆面向区域的社会化服务探析	
——以上海应用技术学院图书馆为例·····	倪宁兵, 吕海媛 (147)
基于地方民营企业情报需求的高校图书馆智库服务探究·····	吴 玉 (152)
高校图书馆向社会开放的相关因素探讨·····	张作来 (161)

图情业务研究

高校图书馆工作疏离感因素结构分析及其对策研究·····	刘 丛 (167)
近十年移动图书馆研究文献计量分析·····	李 宇 (171)
论高校图书馆工作人员的流动和稳定·····	李 柠 (177)
化必然为自然——试论健全高校图书馆文化功能·····	周西萍 (180)
基于文本情感分析的图书馆读者满意度评估·····	秦小铁, 黄友均, 徐 敏, 陈祖琴 (183)
论图书从手工编目到计算机编目的历史演变·····	涂晶晶, 郭文玲, 吴有光 (187)
基于复合图书馆环境下多元一体化服务的研究·····	卫 菁, 倪宁兵 (194)

高校图书馆建设与管理

建设机构知识库 推动学科建设进步

——高校图书馆发展新路探析

王 靖

(沈阳大学 图书馆, 辽宁沈阳 110044)

摘要: 机构知识库是一种新的学术文献保存、管理、发布的技术平台。对高校推动学科建设进步有重要作用。由图书馆发起建设机构知识库也为图书馆发展进步创出一条新路。

关键词: 机构知识库; 学科建设; 图书馆发展

中图分类号: G250

To Build Institutional Repository To Build University Subject

——The New Road of University Library Development

WANG Jing

(Library of Shenyang University, Liaoning Shenyang 110044, China)

Abstract: Institutional repository is new technology system. It can store 、manage and release academic document. The university library can improve building of university subject by building institutional repository.

KeyWord: Institutional Repositories; Subjects Building; Library Development

1 引言

学科建设是高校生存和发展的重要基础, 学科建设的发展进步体现了学校整体实力和办学水平。一直以来, 高校图书馆都以服务学科建设为己任, 积极统筹学科文献资源建设规划, 建立完善系统的学科文献资源保障系统。^[1]

机构知识库是近几年引进我国的新的知识管理方式, 它能有效管理机构文献的使用、形成、发布和共享等方面工作, 是一种新的技术平台, 正在推广使用。图书馆以建设机构库, 提供全面文献管理, 推动学校学科建设进步是一种有益的尝试, 它不同于图书馆以往只提供文献的服务方式, 机构知识库既为学科建设提供文献, 又收集学科建设过程中形成的文件, 对其进行标引、编目、整合、发布等, 使学科建设自身产生的文献得到保存, 同

时又服务于学科建设,这是兼具管理和服务的文献服务新模式,广大图书馆管理者应该对它的重要性有足够的认识,并积极行动,学习机构知识库的建设方法,思考建设措施,积极储备人员和技术力量,适时开展建设。

2 机构知识库概述

2.1 起源

2002年,作为知识资源存储发布平台的DSpace系统问世,标志有形的、实用的知识机构库正式走入学术研究领域,走入人们的视野。它所蕴含的搜集、整理学术资源思想和理念来源于开放存取运动,是学术资源开放使用理念的践行。2004年,上海图书馆馆长吴建中教授发表《图书馆VS机构库——图书馆战略发展的再思考》一文,将机构知识库这一新生事物介绍到我国图书馆理论与技术研究中来,并引起国内广大同行的兴趣,理论研究和不同规模的实践随之相继开展起来。^[2]

2.2 定义

机构知识库,也称机构存储、机构典藏或机构库,英文写法为Institutional Repository,简称为IR。对于机构知识库的定义种类很多,归纳总结可定义为:机构知识库是利用网络及相关技术,依附于特定机构而建立的数字化学术数据库,它收集、整理并长期保存该机构及其社区成员所产生的学术成果,并将这些资源进行规范、分类、标引后,按照开放标准与相应的互操作协议,允许机构及其社区内外的成员通过互联网来免费地获取使用。^[3]其建设目的是提高学术机构的透明度和学术成果的使用率。

2.3 特征和功能

机构知识库的功能被归纳为以下几点:(1)机构是构建主体;(2)以网络为依托构建的数据库;(3)机构知识库的内容是学术资源,且内容是动态增长的;(4)机构知识库的数据记录具有累积性和长期性;(5)机构知识库具有开放性和互操作性;(6)机构知识库负责收集、存储、发布与长期保存学术资源。^[4]

机构知识库作为一个大学内部的知识和信息存储与利用的枢纽,其主要功能有:(1)具有知识记忆、传递、开发的功能;(2)支持研究机构的成果发布、学术出版和信息利用,能促进机构内外的学术交流和知识共享;(3)收录了一部分灰色文献,促进了隐性知识的显性化与共享;(4)可以彰显机构的学术实力,提高知名度和影响力;(5)可增强机构对学术产出的控制力,促进平等使用与共享。

2.4 对学科建设的推进作用

机构知识库是以学术机构为轴心而建立和运行,对高校而言,它以教学科研和人才培养为核心工作,本身也是一个学术机构,其学科建设不断产生学术成果,这些成果是教师科研人员的智慧结晶,是学科继续发展的基础,需要得到有效保存和延续,还需要通过有效渠道发布和交流,发挥成果的社会价值。这些文献管理工作都能通过机构知识库的管理平台完成。在1988年出版的《即将到来的新组织》一书就曾预言,“对一个组织来说,最重要的是该组织所拥有的知识资源,对其加以有效管理是组织成功的关键因素。”因此,高校应该积极建设机构知识库,以有效的机构库管理推进学科建设的发展。

3 高校图书馆建设机构库的优势

3.1 职能优势

我们回顾机构库的发展历程，它最初起源是一些科学家的自发行为，但大规模发展起来，以及引起学术界的普遍关注，则离不开图书馆尤其是高校图书馆的参与、支持及引导，众多有影响力的机构库，如 DSpace、eScholarship 等，在其建设过程中均有图书馆的参与。这是因为保存、管理和传递科学文化知识是图书馆与生俱来的神圣使命，同时，图书馆在文献分类、编目、标引方面的职业优势也是其他业务部门所不具备的，因此，高校机构知识库的建设由图书馆来倡导、组织和执行有其必然依据。

3.2 人力优势

机构知识库构建需要做好大量基础工作，如：对文献资料进行长期保存、对信息内容进行组织、加工、发布等；还需做好沟通工作，如：与机构知识库提供文献数据的教师科研工作者沟通，他们需要了解数据上传的要求和方法，需要一定的技术指导；再比如，机构库的浏览者，也可称为读者或用户，他们要了解库内文献的组织特点和使用技巧等，图书馆工作人员都能胜任这些工作，他们具有图书馆学专业专业知识，能熟练运用相关软件工具，并在读者服务中积累了良好的沟通能力和信息推广和利用面的知识，他们最适合承担机构知识库的建设。

3.3 服务优势

高校图书馆在学校具有绝对的文化代表意义，它是广大师生心目中的求知殿堂，他们到图书馆阅读、上网、听报告、做学术活动已经成为一种习惯。图书馆也通过其服务行为满足读者的学习需要，为师生获取知识、交流信息和经验提供安静优雅的服务环境。随着网络的不断发展和人们获取信息习惯的变化，上网阅读已成为人们学习的主要方式，但图书馆网站适时建立和不断发展，网络学术资源的提供从未间断。现在，到馆阅读和网上访问已成为图书馆服务的双轨。因此，图书馆在高校文献服务中仍有着其他机构不可替代的地位。

4 高校图书馆建设机构库对学科建设的重要意义

4.1 高校图书馆建设机构库能够收集和保存本校学科建设的学术资源

收集和保存文献资源是图书馆最根本的工作，但一直以来，出版物占据着图书馆馆藏文献的首位，本校形成的科研成果、教学成果，如学术报告、教学课件、学位论文等，不是出版发行的很少保存在图书馆，或在个人手中，或分散在科研教学部门，没有系统地长期地留存，特别是电子版资料更易流失，这些都是很宝贵的学术资源，不能得到有效保管，对学校来说无疑是巨大的损失，不利于学科建设的持续发展。构建机构知识库将为长期保存与共享本校的科研教学成果提供一种有效手段。

4.2 高校图书馆建设机构库能够展示和传承本校学科建设的学术成就

机构知识库作为一个收集本校数字信息的管理系统，它能够将本校科研教学科研成果连续、集中、系统、全面地保存，同时就是对学校学科建设历史的记录和反映。因为机构知识库的构建遵循一系列行业标准和互操作协议，因此它所收录的信息是开放的，可以通过其他搜索引擎检索和链接，将本校的科研成果向外界推广和展示，从而提高学校的

知名度和影响力,同时也为学科建设开展研究活动打下社会基础。系统地保存学科建设的历史文献也为学科建设的持续发展提供了坚实保证。^[5]

4.3 高校图书馆建设机构库有助于协调科研工作和学科建设的关系,促进两者的不断发展

机构库为教学和科研提供一个统一的平台,教师无论是偏重于教学还是偏重于科研都在一个平台上传自己的资料,并同时也阅览其他教师形成的资料,这个平台能极大地促进学科内和学科之间的学术交流,促进教师们在教学和科研两方面知己知彼,共同进步。比如学科带头人了解社会政治、经济文化的发展对本学科的科研需求,以及本学科的国际研究现状,他制定学科发展方向能够为本学科科研工作提供有效帮助,对教师选择具有前瞻性、现实性,既能充分反映当今社会发展的趋势,又能反映学科发展高水平的课题提供指导。对科研工作而言,可以及时调整科研方向,让科研服务于教学,从而克服科研选题的分散和盲目性;对教学而言,教学向科研学习和借鉴,找到更高远的目标,充实更前沿的内容,不断提高和进步,加强研究课题与学科建设的有机联系。^[6]

5 高校图书馆建设机构库的策略

机构库的建设对于一个机构或一个项目来说相对容易操作,容易成功,因为机构管理者或项目负责人了解机构库对于其组织的重要意义,机构库本身就是该组织的重要组成部分,对机构的发展或项目的成功有着非常重要的作用。而以图书馆为主体组织和建设本校机构库存在相当大的难度,因为它要取决于学校的管理者是否了解机构库,能否给予资金支持,还有分散的学院负责人和教师们能否愿意参加项目建设等,诸多问题要求图书馆要开展机构库建设必须有一定的规划、方案和建设的勇气和决心。图书馆只有采取积极的姿态,迎接挑战,与时俱进,才能开辟新的发展道路,实现图书馆在新的历史时期的使命和价值。

5.1 积极宣传建设机构库对于学科建设的重要性

机构库作为一种新生事物,是由学术界发起的,在国外发展很快有数百种之多,但在国内尚处于起步阶段,只有十几种,影响范围小,重要意义还不为多数人所了解。所以,图书馆建设机构库的首要任务是在学校范围内积极宣传和介绍机构库的功能和作用,让机构库的概念和它对于学科建设的影响力和推动力为多数人所知所思。

5.2 积极争取学校的政策支持,争取学院全员支持

建设机构库需要购买和开发应用软件,需要增加设备,配备工作人员等,这些工作必须得到学校在资金和政策支持方面的大力支持;另一方面,机构库建成后,还需要各个学院参与传递数据,持续不断地完善文献资源,这将是一项独立而长期的工作,学院负责人和教师必须充分认识机构库对于学科发展的重要意义才能积极参与,真心投入。图书馆在建设机构库前必须做好这两方面的工作,这能够保证这项工作的开始和持续进行。

5.3 积极培养人才,学习和全面掌握机构库的建设和管理方法,为建设项目做好人才和技术储备

机构库的质量在一定程度上取决于建库人员的素质,国外的经验已经证明了这一点。建库人员不仅要有较高的学科专业背景和技术能力,还必须具备一定的外语水平、信息素养、沟通能力和团队合作精神。机构库本身就是一项新的技术工作,对图书馆管理者和多数馆员具有挑战性,因此,机构库的宣传和推广不仅在校内开展,更要在馆内广泛深入

开展，图书馆必须加强职业技能及相关知识的培训，使馆员早一点完成角色转变，成为建设机构库的优秀人才。

参考文献

- [1] 孙秀菊. 十年来我国高校图书馆基于重点学科文献资源建设研究综述. 图书馆工作与研究, 2012 (6): 24.
- [2] 万文娟, 吴高. 国内外机构知识库建设现状比较研究. 国家图书馆学刊, 2010 (4): 31.
- [3] 吴建中. 图书馆 VS 机构库——图书馆战略发展的再思考. 中国图书馆学报, 2004 (5): 7.
- [4] 马漫江. 机构知识库: 学术交流与资源共享新模式 [J]. 高校图书馆工作, 2007(1): 10-13.
- [5] 苏建华. 机构库给图书馆带来的发展机遇. 情报理论与实践, 2007 (4): 500-501.
- [6] 学科建设理论知识. [2012. 8. 20]. <http://www.baidubaike.com.cn>.

基于知识管理的高校图书馆建设研究

——以上海应用技术学院图书馆为例

钟晓勤 倪宁兵

(上海应用技术学院 图书馆, 上海 201418)

摘要: 知识管理是经济时代对知识资源进行的一种全新的管理理念和方法, 是图书馆建设与发展的重要支撑。本文论述了知识管理的内涵、特点, 以及高校图书馆实施知识管理的必要性和作用。并以上海应用技术学院图书馆为例, 从营造适应知识管理的人文环境、以现代化技术构建数字化知识管理平台、加强学校学科文献信息资源保障以及培养高素质的馆员等方面探讨了知识管理在高校图书馆建设中的具体运用与实践。

关键词: 高校图书馆; 知识管理; 知识服务

中图分类号: G258.6

The Construction of University Library based on

Knowledge Management

— taking the Library of Shanghai Institute of Technology as an example

ZHONG Xiao-qin, NI Ning-bing

(Library, Shanghai Institute of technology, Shanghai 201418, China)

Abstract: The Knowledge management is a new economic era of the knowledge resources management concepts and methods of library construction and development support. This article expounds the connotation, features as well as the necessity of knowledge management in university libraries. And taking Shanghai Institute of Technology as an example, to create digital knowledge management platform built with modern technology to adapt the knowledge management of the human environment, and strengthen school discipline literature information resources and support and to develop highly qualified librarians and other aspects of knowledge management construction of university libraries of the specific use and practice.

Key words: University Library; Knowledge Management; Knowledge Service

知识管理是指单位(企业、学校等)对所拥有的知识资源进行有效管理的过程, 是伴随着知识经济出现的一种创新管理。知识管理的目标是实现显性知识和隐性知识的共享,

而知识管理的核心是促进知识创新并最大限度地激发员工的智力资源^[1]。高校图书馆建设的最终目的是为师生提供卓有成效的知识服务,同时为师生提供强有力、个性化的知识服务平台。因此,在高校图书馆的建设中应吸收和运用知识管理的理论,并与知识服务密切结合,这是高校图书馆发展的必然趋势。本文结合本馆的实际情况,在分析知识管理对高校图书馆建设作用的同时,提出了一些基于知识管理的高校图书馆建设与发展对策。

1 高校图书馆开展知识管理的必要性

1.1 图书馆知识管理的含义

综合国内外学者对于图书馆知识管理含义的具体表述,图书馆知识管理包含两个层面:一是管理意义上的知识管理,即运用图书馆的集体智慧开展业务,提高图书馆的创新能力和可持续发展能力的图书馆管理;二是业务上的知识管理,即图书馆对馆藏知识资源的组织和管理^[2]。知识管理强调的是将现有资源和潜在的资源通过组织、挖掘等途径使其成为能够提升图书馆管理效能的工具,不仅强调技术的创新,而且更加关注馆员的提升、发展和创新^[3]。

因此也可以说图书馆知识管理是指应用知识管理理论与方法,科学地合理配置和使用图书馆各种资源,充分地满足用户不断变化的信息与知识需求,并提升现代图书馆的各项职能和更好地发挥其作用的过程^[4]。用知识管理的理念指导图书馆建设,进行有效的知识组织,充分发挥服务和知识的价值,走知识服务之路。

1.2 高校图书馆开展知识管理的必要性

1.2.1 高校图书馆开展知识管理是学校发展的要求

图书馆是信息管理的组织机构,其服务宗旨是满足读者的各种信息需求。知识管理的本质在于对信息的收集、存储、整理和传递的同时,更创造了一种隐形知识与显性知识互动的机制与平台^[5],从而创造出新的知识去满足广大师生的需要,这一切正是图书馆赖以生存和发展的根本,也是学校发展的要求,因此高校图书馆为了适应学校培养复合型人才的需要必须引入知识管理的管理模式。

1.2.2 数字图书馆的发展需要实施知识管理

数字图书馆是一个多媒体网络和信息管理系统,它所面对的存储对象和技术领域远远超出了目前传统图书馆的范围。存储对象包括数字化的图书、音像、软件、电子出版物、互联网内容等各种各样的数据,因而涉及大量的管理问题。数字图书馆涉及的技术领域很宽广,需要大量的技术突破作为支撑^[6](例如多媒体检索技术和智能化、个性化和自动化服务技术等),这样数字图书馆的真正潜力才能发挥出来。以用户为中心是高校数字图书馆的重要特征,以用户为中心意味着按照用户需求来组织信息资源和服务,按照用户需求来理解、设计有关方法和技术,把提高用户的信息利用能力和效率作为数字图书馆的根本目标和评价标准。因此,应用知识管理对海量信息进行有序化组织就成了一种最佳选择。

1.2.3 实施知识管理是图书馆拓展和深化服务功能的需要

高校图书馆储藏了丰富的信息资源(纸质和电子资源),知识经济的兴起要求图书馆实现管理模式由信息管理向知识管理转变。知识服务是图书馆联结用户和市场的纽带,它以用户需求为调节手段,知识管理也为图书馆知识服务的实现提供了有力保障。图书馆面对用户知识需求,应从各方面全方位地拓展和深化其服务功能,以显著的知识服务的功能

优势求得生存与发展^[7]。图书馆应重视对知识型人才的管理,对图书馆馆员隐性知识的管理是科学有效地开展知识服务工作的前提条件。

2 知识管理在图书馆建设中的作用

2.1 创新图书馆组织模式

知识管理强调“以用户为中心”,以知识型团队组织为表现形式,要求组织结构灵活、柔性且具有协作性^[8]。图书馆知识型团队组织需要由管理、资源建设、技术保障、参考咨询、流通服务等五部分组成。管理团队负责规划本馆发展与建设的目标,构建图书馆知识管理平台,促进馆员之间的交流与学习;资源建设团队负责各种信息资源的购买、收集与整理,要充分考虑到服务对象的学科布局和电子文献比重;技术保障团队负责图书馆新技术应用,系统设备的更新与维护,数据处理系统的升级等,同时应构建知识服务体系内外沟通的桥梁,充分发挥其匹配与传送的作用。参考咨询团队主要负责图书馆服务项目的设计,用户培训,为用户提供各种各样的信息服务与知识服务,要坚持学科联络员(学科馆员)为主体的知识服务团队开展工作;流通服务团队负责典藏管理、图书加工、流通借还、阅览管理等。其中咨询(含窗口)馆员更多会向用户需求分析、提出解决对策、阅读推广等职能转移;技术部门将不断带来新技术的清新体验;图书馆核心业务将由采编、流通真正转移到参考(信息)咨询服务上来。新型图书馆的各职能部门也将是复合型部门,很多项目需要跨部门共同完成,从而使图书馆真正成为一个有机的生长整体。因此知识管理的图书馆将使组织机构得到重组,使图书馆内部组织逐步从文献类型为上转变成为以职能为上,并结合新技术在业务中的运用,优化图书馆的业务工作流程,形成专业、集成化服务模式,并把工作重心放在发展以用户需求为中心的信息资源开发、参考咨询服务、学科服务、用户培训等工作上来。

2.2 提升图书馆服务质量

知识管理坚持“以用户为中心”,将信息用户、信息资源和信息技术紧密结合起来,并针对师生结构、利用图书馆的频率以及满足程度等参数(数据)进行系统的分析。通过深入研究用户信息需求,建立用户信息反馈渠道和科学、可行的评测指标,借以客观、准确地反映和评价图书馆服务运行的状态和效率^[9],指明需要改进的地方和细节,有针对性地调整服务对策,从而扩大和提升图书馆的服务质量。知识管理的图书馆服务必须基于知识的开发、创新与利用。

2.3 强化馆员素质的培养

知识管理必须注重“拥有专业技能的人员”的专业队伍培养。王宗义更为明确地指出:“如果说图书馆的‘知识管理’实践需要有一个落脚点,有一个接口,那么‘专业技能’以及‘拥有专业技能的人’,可能就是当代图书馆管理变革的基点^[10]。”建立一种良好的激励竞争环境,培养更多具备知识管理技能的知识型馆员,形成一支知识面宽,业务能力强、工作效率高的知识型馆员服务队伍。

2.4 营造良好的文化氛围

知识管理将使图书馆营造出良好的文化氛围。促进馆员之间开放交流、互动学习、鼓励创新,利用网络构造学习平台,实现知识共享。

(1) 培养馆员的知识共享意识。通过多种方式培养馆员知识共享意识,在相互交流与