

TUSHUGUAN ZHISHI GUANLI
TUSHUGUAN ZHISHI GUANLI
TUSHUGUAN ZHISHI GUANLI

图书馆知识管理

主编 石向实 刘 晨



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大學出版社

TUSHUGUAN ZHISHI GUANLI

图书馆知识管理

主 编 石向实 刘 晨
副主编 王海燕 瞿 红
屠 航 许方英



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大學出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆知识管理 / 石向实, 刘晨主编. — 杭州: 浙江大学出版社, 2006.7

ISBN 7-308-04811-X

I. 图... II. ①石... ②刘... III. 图书馆管理
IV. G251

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 072373 号

图书馆知识管理

石向实 刘 晨 主编

责任编辑 阮海潮

封面设计 刘依群

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(E-mail: zupress@mail. hz. zj. cn)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 浙江大学出版社电脑排版中心

经 销 浙江省新华书店

印 刷 浙江中恒世纪印务有限公司

开 本 787mm×960mm 1/16

印 张 16.75

字 数 296 千

版 印 次 2006 年 7 月第 1 版 2006 年 7 月第 1 次印刷

印 数 0001—3500

书 号 ISBN 7-308-04811-X/G·1096

定 价 28.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88072522

作者简介



石向实，男，1954年生。1982年1月毕业于吉林大学哲学系，获哲学学士学位；1986年毕业于中共中央党校理论部，获哲学硕士学位。省级有突出贡献的中青年专家。现任杭州师范学院

研究员，中国哲学专业、发展与教育心理学专业硕士研究生导师。兼任中国社会心理学会常务理事、浙江省社会心理学会副会长、浙江省社会科学联合会理事。主持完成2项国家社会科学基金项目 and 多项省、市级科学研究项目，获得2项省级社会科学优秀成果一等奖和多项省级优秀成果二、三等奖。曾于2001年至2006年任杭州师范学院图书馆馆长。



刘晨，女，1968年生，1991年北京图书馆学情报学本科专业毕业，获管理学学士学位；2003年获北京大学管理学硕士。

现任杭州师范学院图书馆副研究馆员。主要从事情报学、信息管理、网络信息及应用等方面的研究。

内容简介

图书馆知识管理，是图书馆以读者和工作人员为主体，以知识信息为对象，以实现知识的价值和知识创新为目标，以知识增值和读者需要为中心的管理。图书馆知识管理，是国际上近年来兴起的一种先进的图书馆管理理念，是先进的图书馆管理方法，是图书馆科技发展的必然趋势，是当代图书馆学研究的前沿课题。

本书理论结合实践，从知识管理的概念、图书馆的目标和任务、读者与知识接收、人类知识体系、图书馆知识管理的组织系统、图书馆知识管理的决策系统、图书馆知识管理的控制系统、图书馆知识管理业务实践、图书馆知识管理技术、图书馆知识管理系统平台等方面对图书馆知识管理进行了深入的探讨和论述，并前瞻了图书馆知识管理未来的发展。本书对图书馆学、情报学的专业人员和图书馆工作人员有重要的参考价值。

前 言

知识管理,作为一个新的观念,正在逐渐被人们所认识。知识管理有狭义和广义两种理解。狭义的知识管理,主要指对知识本身的管理,即对知识的创造、获取、加工、存储、传播和应用的管理。广义的知识管理,指某个主体(个人、组织、国家等)为了实现一定的目标,不仅对知识和知识过程进行管理,也与此相关的组织、设施、资产、活动、人员等进行全方位和全过程的管理。随着信息社会和知识经济的到来,知识管理日益受到人们的重视,正在成为一种新的管理理念和管理方法。

图书馆作为保存和传播知识的组织机构,实行知识管理应当是很自然的事情,图书馆知识管理,已经成为许多图书馆学专家和图书馆领导关注的课题。然而,就我国目前的情况而言,知识管理在图书馆的应用,还是很不够的。许多图书馆还是囿于传统的管理思想和管理方法,把图书文献当作“物资”而不是“知识”在管理,把职工当作“人手”而不是“主体”在管理,把读者当作“服务对象”而不是“知识获取者”在管理。这样的图书馆管理,尽管管理的对象可能是千百万的文献资源、现代化的信息系统、多样化的读者服务、知识丰富的读者和职工,但是这样的图书馆管理却不能说是知识管理。

图书馆知识管理首先是一种先进的图书馆管理理念。人们之所以要设立图书馆,就是要利用它来保存和传播知识。而知识是一个与主体(人)密切相关的概念,负载在物质载体(图书、报刊、光盘、网络等)上的信息只有被主体认识、对主体有意义时,这些信息对主体而言才成为知识。也就是说,只有图书馆将自己的文献资源通过自己的工作转化为对读者有意义的知识时,才有知识管理。因此,知识管理不仅是对文献资源的管理、对信息的管理、对服务工作的管理、对职工的管理,而且是对工作理念

和工作方法的管理,是如何将馆藏信息有效地转化为知识的管理。由于知识是一个与主体有关的概念,所以,知识管理必然是以人为本的管理。

图书馆知识管理还是一种先进的图书馆管理方法。为了将馆藏信息有效地转化为读者的知识,图书馆就要从有利于和方便读者获取知识的角度出发,改革那些不适宜的管理模式和工作方式,为读者获取知识提供最大的方便和最好的条件。这样,图书馆管理以人为本就有了实在的内容和具体的目标。

图书馆知识管理是图书馆科技发展的必然趋势。随着现代信息科技的发展,知识文献的数字化,信息的获取、传播、保存和利用越来越方便,图书馆工作的重点,正在逐渐从保存知识向传播知识转变。在当代,图书馆的作用不仅是知识的仓库,更是知识的枢纽,通过这个枢纽,把读者需要的各种知识迅速高效地传播给读者。图书馆要实现知识枢纽的功能,必然要求图书馆工作人员把自己的工作定位从事务管理转变到知识管理上来,必然要求图书馆工作人员向学者化和知识化方向发展。

图书馆知识管理,是图书馆事业前进发展的大趋势。

二

图书馆知识管理,是当代图书馆学研究的前沿课题。

国际图书馆协会联合会(International Federation of Library Associations and Institutions)在1975年会议的总结中,提出了图书馆“保存人类文化遗产、开展社会教育、传递科学情报、开发智力资源”四个方面的基本职能。现在人们提出的图书馆知识管理,其实就是在现代信息技术条件下,如何通过图书馆管理理念和管理方式的变革,更好地实现和发挥图书馆的这些基本职能。

当前,国内外都有许多人在研究图书馆知识管理,他们对图书馆知识管理的概念、内容、特征、目标和实施方式进行了大量的探讨,取得了不少有意义的成果。但是,图书馆知识管理毕竟兴起不久,人们对之进行抽象的、理论的研究较多,结合实际操作的应用研究较少,图书馆知识管理仍然是一个亟待深入研究的课题。

我们长期从事图书馆工作,对图书馆工作有一些系统的思考。我们选择图书馆知识管理这个课题进行研究,是为了从理论与实践的结合上

探讨当代图书馆建设和发展的重大问题,深化和发展我国的图书馆学理论,促进图书馆事业的繁荣和进步。

限于学力,我们的研究一定有许多欠缺和不足之处,我们诚恳地欢迎大家指正。

三

说明几个有关本书的问题。

本书是杭州师范学院图书馆 2005 年重大招标项目“图书馆知识管理研究”的最终成果,是由多位作者分别承担的几部分专题研究综合而成的。因此,本书在结构上既是一个整体,各章内容又有相对的独立性。各章的作者在研究过程中充分发挥了各自的能动性,进行了深入的探讨,提出了不少很有价值的见解。在各章的撰写风格上,不同的作者也不一样。对此,在不影响本书整体内容的前提下,为了更好地展现各个作者的思路,一般保持了各章原作者的写作风格。

本书在写作过程中,参考和引用了许多学者的研究成果。一般情况下,本书凡是引用他人成说,均注明出处。书中如有引用他人成果未注明出处的内容,概由撰写这部分内容的作者负责。

“图书馆知识管理研究”这个项目是由石向实、刘晨设计和主持研究的。本书各部分的作者分列如下:

前言 石向实

第一章 刘晨

第二章 第一节、第二节,沈嵘;第三节、第四节,石向实、宋怡

第三章 石向实

第四章 王海燕

第五章 石向实、郑福根

第六章 石向实

第七章 第一节、第二节、第三节,瞿红;第四节,吴瑛

第八章 第一节、第二节,石向实;第三节、第四节,何立芳

第九章 第一节、第二节,郑惠;第三节、第四节,许方英

第十章 刘晨、屠航

第十一章 第一节,石向实;第二节,石向实、吴颖红;第三节,石向实



石向实、刘晨对全书进行了统稿,并最后定稿。王海燕对全部书稿做了校订。瞿红、屠航、许方英协助主编做了大量的技术性工作。

本书在研究和出版过程中,田菊雯参与了初期的部分研究工作,浙江大学出版社阮海潮先生付出了辛勤的劳动,杭州师范学院图书馆给予了大力支持。在此,向他们表示衷心的感谢。

石向实

2006年5月于杭州

目 录

前 言

第一章 知识管理的概念

- 第一节 信息与知识/1
- 第二节 知识管理的概念/8
- 第三节 知识管理的主体与客体/12
- 第四节 图书馆知识管理/16

第二章 图书馆的目标和任务

- 第一节 图书馆管理的变迁/20
- 第二节 图书馆工作理念的变革/29
- 第三节 图书馆知识管理的目标/32
- 第四节 图书馆知识管理的任务/36

第三章 读者与知识接收

- 第一节 读者接收知识的认识机制/41
- 第二节 读者接收知识的心理特点/48
- 第三节 读者的需要/54

第四章 人类知识体系

- 第一节 知识的分类/60
- 第二节 知识载体与特点/67

- 第三节 知识的保存/73
- 第四节 知识的整合和利用/75
- 第五节 知识的增值和创新/80

第五章 图书馆知识管理的组织系统

- 第一节 图书馆组织设计/92
- 第二节 图书馆组织变革/99
- 第三节 图书馆组织文化/105
- 第四节 图书馆人力资源开发与管理/110

第六章 图书馆知识管理的决策系统

- 第一节 科学的决策方法/120
- 第二节 知识管理决策的判断与选择/130
- 第三节 知识管理的方向决策与事务决策/138

第七章 图书馆知识管理的控制系统

- 第一节 知识管理计划/144
- 第二节 知识管理中的信息反馈/150
- 第三节 工作调整与改进/154
- 第四节 馆员的培训和激励/159

第八章 图书馆知识管理业务实践

- 第一节 文献收藏的知识管理/174
- 第二节 文献开发和利用的知识管理/178
- 第三节 信息服务的知识管理/182
- 第四节 数字图书馆的知识管理/188

第九章 图书馆知识管理技术

- 第一节 知识管理技术领域现状/199
- 第二节 企业知识管理/206
- 第三节 图书馆知识管理技术的概念和原理/209

第四节 图书馆知识管理技术支撑/214

第十章 图书馆知识管理系统平台

第一节 图书馆知识管理的信息门户/221

第二节 图书馆知识管理的技术平台/225

第三节 图书馆知识管理的系统框架/229

第四节 图书馆知识管理的系统平台/232

第十一章 图书馆知识管理前瞻

第一节 经济和社会发展与图书馆知识管理/239

第二节 信息科技的发展与图书馆知识管理/244

第三节 图书馆知识管理的未来/251

参考文献/255

第一章 知识管理的概念

进入 21 世纪以来,我国图书馆的理论与实践较之以往发生了重大的变化,这个变化就是知识管理的思想对图书馆工作产生了巨大的影响。图书馆知识管理,就是在信息科技飞速发展、社会日益关注和重视人的价值与权利的时代背景下,现代图书馆的工作理念和工作模式。

第一节 信息与知识

信息与知识是人们广泛使用的两个概念,是既有区别又有联系的两个概念。搞清楚这两个概念,对于图书馆知识管理来说,是非常重要的。

一、信息

信息(information)是一个被广泛使用的概念,一般指消息、指令、情报、密码、数据、知识等,即对信息接收者来说是预先不知道的通信内容。有时泛指一切有意义的信号,如声音、颜色、气味、景物、语言、文字、图像等。

1948 年,信息论创始人申农(C. E. Shannon, 1916 - 2001)在《通信的数学理论》一文中,最早从理论上研究了信息和通讯的基本问题。他把信息定义为“信息是两次不确定性的差异,用以消除随机不确定性的东西”,即把信息看作是人获得新知识后,改变原有知识状态,从而减少或消除了原先的不确定性的知识。他还提出了信息量的数学公式。

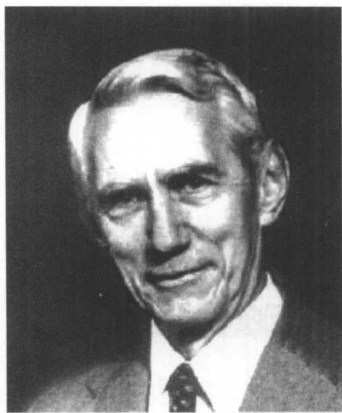


图 1-1 申农(C. E. Shannon, 1916-2001)

美国数学家,美国科学院院士,信息论的创始人。1940年在麻省理工学院获理学硕士和哲学博士学位。申农是创造了信息时代的巨人之一,他提出了现代的信息概念。完整的信息论科学肇始于申农1948年发表的一篇文章,在论文中他说明了怎样定义并准确量化当时还很模糊的信息概念,指出了各种信息媒介之间必然的联系:文字、电话信号、无线电波、影像等等通讯交流方式,都能够编码为一种二进制的通用语言——比特(bit),这也是“比特”一词第一次出现在文字上。

控制论创始人维纳(N. Wiener, 1894-1964)对信息的定义是:“信息是我们用于适应外部世界和控制外部世界的过程中,同外部世界进行交换的内容的名称。”^①

申农和维纳关于信息的定义指出了一个问题:某个具体的信息,其信息量同接收信息的主体的状态有关。也就是说,同一个信息对不同知识水平的人来说,其中的信息量是不一样的。我们举例来说明这个问题,《微型计算机操作入门》一书,对一个刚刚接触计算机的新手来说,是非常有用的,信息量很大,消除了他对于计算机的许多困惑,即不确定性。但是对一个计算机专家来说,这本书完全没有用处,书中的内容都是他早就熟知的东西,没有什么不确定性要消除,几乎没有什么信息量。

^① 柯平,高洁.信息管理概论.北京:科学出版社,2002:17.



图 1-2 维纳(N. Wiener, 1894—1964)

最早为美洲赢得国际声誉的大数学家，控制论创始人，对 20 世纪的数学发展作出了重大贡献。20 世纪 20 年代，维纳在布朗运动理论和位势理论研究方面作出了独创性的具有基本意义的贡献。20 世纪 30 年代，他同 E·霍普夫共同研究了一类给定在半无穷区间上的带差核的奇异积分方程，提出了维纳-霍普夫方法，现在这类方程称为维纳-霍普夫方程，其理论在多种领域中得到应用。第二次世界大战期间，他开始了创建控制论的工作，1948 年出版了名著《控制论》，对科学界产生了巨大的影响。几十年来，控制论得到了迅速发展，广泛应用于自动理论、计算机程序、决策过程等各个方面。

概括地说，信息是关于事物运动状态和规律的消息，是事物存在和变化的情况，是对客观世界中各种事物的状态和特征的反映，它可以脱离具体的事物被接收、传输、储存、处理和变换。客观事物的状态和特征的不断变化使信息不断产生。

二、知识

知识是人类社会发展和文明化的重要基础和标志，人类对知识(knowledge)的研究由来已久。古希腊的柏拉图(Plato)指出，“知识是人类理性认识的结果，是人们对于事物本质的反映和表述，不同于人类感性认识所产生的‘意见’”。我国先秦时期的荀子认为人具有感知的能力，在

与外界的接触中获得知识,“所以知之在人者,谓之知,知有所合谓之智。”^①他又指出,“凡以知,人之性也,可以知,物之理也。”^②在国内外,有许多人对知识问题进行研究,发表了各自的见解。

20世纪初,实用主义把知识看成是一种行动的“工具”,认为衡量知识的标准就是能产生令人满意的行为结果。

近年来,由于研究工作的需要,一些学者从操作的角度对知识的概念进行了定义。有人认为,知识是结构化的经验、价值、相关信息和专家洞察力的事例,提供了评价和产生新的经验和信息的框架。^③有的信息加工心理学学者认为,知识是个体通过与环境相互作用后获得的信息及其结构。储存于个体内是个体的知识,储存于个体之外的,是人类知识。^④

图书馆情报学专家从工作的角度对知识进行了研究,英国学者波兰尼(Michael Polanyi, 1891 - 1976)提出了显性知识(explicit knowledge)和隐性知识(tacit knowledge)的概念。显性知识指能够在个人和团体之间进行传送的形式化的知识,它是任何能够被编码的东西,如数学公式、规则、概念、文献资料、网络信息等。隐性知识指个人解决问题的见识和直觉,它被潜意识地理解和使用,并且往往和特定的情景相关。

在知识的来源问题上,古代有不少人认为知识是先天固有、与生俱来的,也有人认为知识来自上帝或神灵的启示。但是,有许多思想家很早就正确地认识到了人的知识来自于人对客观世界的认识活动。我国先秦时期的庄子指出,“知者,接也”^⑤,认为知识在于人能正确反映所见的客观事物。东汉的王充提出“知物由学,学之乃知,不问不识”^⑥,强调后天的学习是知识的来源。西方近代唯物主义经验论哲学家培根(Francis Bacon)、霍布斯(Thomas Hobbes)、洛克(John Locke)认为感觉经验是对客观事物的反映,是知识的来源。洛克说:“我们的全部知识是建立在经验上面的,知识归根到底是导源于经验的。”^⑦到了现代,知识来源于人对客观世界的认识活动的观点已经成为各门学科的共识。

① 《荀子·正名》。

② 《荀子·解蔽》。

③ 知识. 维基百科. <http://zh.wikipedia.org/wiki/知识>(2005-08-03)。

④ 胡建平. 从认知心理学的角度谈知识管理. 情报理论与实践, 2001, (1): 11~13.

⑤ 《庄子·庚桑楚》。

⑥ 《论衡·实知》。

⑦ 洛克.《人类理智论》。





图 1-3 波兰尼(Michael Polanyi, 1891—1976)

物理化学家。1891年出生于布达佩斯的一个中产阶级的犹太人家庭。1913年在布达佩斯大学获医学博士学位,并于1917年在布达佩斯获化学博士学位。1958年出版的《个人知识》和1966年出版的《隐性方面》是西方学术界最早对隐性知识及隐性认识与科学研究进行较为系统地探讨和分析的著作。《个人知识》是波兰尼在其前期著作《科学、信仰与社会》的基础上发展起来的全面反映其哲学思想的著作,是波兰尼一生的生活轨迹和历程的映照。

概括地说,知识是人类认识世界的成果或结晶,知识通常以概念、判断、推理、假说、预见、经验、价值、理论等思维形式和范畴体系的方式存在。

三、信息和知识的关系

信息和知识这两个概念,既有区别又有联系,它们的关系主要表现在以下几个方面。

第一,信息和知识是两个不同的概念。信息是关于事物运动状态和规律的消息,是事物存在和变化的情况,是客观世界中各种事物的状态和特征的反映。只要事物存在和运动,就会伴随有相应的信息。而知识则是人类认识世界的成果或结晶,它是人类认识活动的产物。没有人的认识活动,就没有知识。