



# 图书馆知识 管理理论与应用

冯媛◎著

TUSHUGUAN ZHISHI  
GUANLI LILUN YU YINGYONG

 江西高校出版社  
JIANGXI UNIVERSITIES AND COLLEGES PRESS

冯媛◎著

# 图书馆知识 管理理论与 应用

TUSHUGUAN ZHISHI  
GUANLI LILUN YU YINGYONG



江西高校出版社  
JIANGXI UNIVERSITIES AND COLLEGES PRESS

## 图书在版编目(CIP)数据

图书馆知识管理理论与应用/冯媛著. —南昌:江西高校出版社,2015.12

ISBN 978-7-5493-3889-4

I. ①图… II. ①冯… III. ①图书馆管理-知识管理-研究 IV. ①G251

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第299971号

出版发行	江西高校出版社
社址	江西省南昌市洪都北大道96号
邮政编码	330046
总编室电话	(0791)88504319
销售电话	(0791)88511423
网址	www.juacp.com
印刷	南昌达胜德数字印刷有限责任公司
照排	江西太元科技有限公司照排部
经销	各地新华书店
开本	890mm×1240mm 1/32
印张	4.375
字数	126千字
版次	2015年12月第1版第1次印刷
书号	ISBN 978-7-5493-3889-4
定价	28.00元

赣版权登字-07-2015-925

版权所有 侵权必究

# 内容简介

本著作的特色包括“新思维、新理念、新内容”三个方面。本著作共分10章,第1章重点介绍了图书馆知识管理定义、内容、目的和特征;第2章综述了国内外图书馆知识管理相关研究文献及成果;第3章基于知识网络,提出了图书馆知识管理模型;第4章重点研究了图书馆知识共享理论,构建了知识共享体系;第5章系统研究了图书馆知识转移内涵、模式,分析了知识转移影响因素,并提出了相应策略;第6章研究了图书馆知识创新机制和策略;第7章构建了图书馆知识管理系统模型;第8章分析了图书馆知识管理技术和策略;第9章分析了图书馆知识管理在参考咨询工作中的应用;第10章着重阐述了国内外在图书馆知识管理方面的应用。

本著作可作为高校图书馆专业的本科生、研究生辅助教材,也可作为从事知识管理、图书馆等研究领域的科研人员,以及图书馆管理人员的参考用书。

# 前 言

在当今信息知识浪潮推动下,图书馆发生重大变革,无论是功能还是社会作用都有了新的特质,内涵和外延得到了丰富和延伸。图书馆业务工作逐渐从封闭的劳动密集型转向开放的知识密集型。图书馆用户范围和服务领域不断扩大。针对用户需求,图书馆应主动提供多元、个性、深层次的知识服务。

图书馆知识管理作为一种全新的管理理念、技术与管理方法,近年来越来越受到高度重视,并逐渐在图书馆广泛地应用。如何在新的信息环境下,更新传统图书馆管理观念,积极吸收现代知识管理理论思想,重塑图书馆的管理理念,为用户提供及时、准确、增值的知识服务,以充分挖掘知识价值,满足用户的知识需求,是图书馆目前需要重点研究的重要课题。

本书系统阐述了图书馆知识管理内涵、特征、国内外相关文献、知识管理模型、知识共享理论、知识转移理论、知识创新理论、知识管理系统、图书馆知识管理技术与策略、参考咨询中的知识管理、知识管理案例等内容,力图对不同类型的图书馆实施知识管理提供强有力的理论支持。

本著作重点体现“新思维、新理念、新内容”三个方面的特色。

(1)新思维。从图书馆未来发展趋势出发,关注图书馆管理最新理念,借鉴企业知识管理思想,系统研究图书馆知识管理理论,研究对象和研究思维新颖。本书是目前国内较早系统研究图书馆知识管理理论的专业著作,在引导吸引更多的专家、学者和图书馆管理者关注知识管理新理论、方法及应用等问题的同时,也希望能提升我国图书馆的整体知识服务创新能力和创新水平。

(2)新思念。本著作紧紧抓住图书馆知识管理的主要内容和特点,以服务用户为本,以提升图书馆核心能力和竞争优势为目标,注重在知识共享、知识转移、知识创新等方面提出有价值的思想、理论和方法。

(3)新内容。本著作在研究内容上具有新颖性、逻辑性和系统性。在提出图书馆知识管理模型的基础上,系统研究图书馆知识共享理论和体系、知识转移模式和影响因素、知识创新机制及策略、知识管理系统模型、知识管理技术和策略、知识管理案例和应用。

本著作共分10章,第1章分析了图书馆知识管理的定义、内容、目的和特征;第2章综述了国内外图书馆知识管理相关研究文献及成果;第3章基于知识网络,提出了图书馆知识管理模型;第4章重点研究图书馆知识共享理论,构建了知识共享体系;第5章系统研究了图书馆知识转移的内涵、模式,分析了知识转移的影响因素,并提出了相应策略;第6章研究了图书馆知识创新机制和策略;第7章构建了图书馆知识管理系统模型;第8章分析了图书馆知识管理技术和策略;第9章分析了图书馆知识管理在参考咨询工作中的应用;第10章着重阐述了国内外在图书馆知识管理方面的应用。

本著作在写作过程中,参考了大量中英文文献资料和参考书籍,主要参考资料已在参考文献中列出。在此对国内外相关作者表示衷心的感谢。若有不妥之处,敬请批评指正。

限于作者的水平,本著作难免有错误或不当之处,敬请同行专家和读者批评指正。

冯 媛

2015年2月

# CONTENTS 目 录

- 第 1 章 图书馆知识管理概论 / 1
  - 1.1 知识管理概论 / 1
  - 1.2 图书馆知识管理概论 / 4
- 第 2 章 图书馆知识管理研究综述 / 14
  - 2.1 国外图书馆知识管理文献研究 / 14
  - 2.2 国内图书馆知识管理文献研究 / 17
- 第 3 章 图书馆知识管理模型 / 26
  - 3.1 知识网络 / 26
  - 3.2 图书馆知识网络 / 29
  - 3.3 图书馆知识管理模型 / 37
- 第 4 章 图书馆知识共享理论 / 40
  - 4.1 知识共享 / 40
  - 4.2 图书馆知识共享理论 / 41
  - 4.3 图书馆知识共享体系 / 44
- 第 5 章 图书馆知识转移理论 / 54
  - 5.1 图书馆知识转移内涵 / 54
  - 5.2 图书馆知识转移模式 / 57
  - 5.3 图书馆知识转移的影响因素及策略 / 65

<b>第 6 章</b>	<b>图书馆知识创新理论</b>	/ 71
6.1	图书馆知识创新内涵	/ 71
6.2	图书馆知识管理与知识创新的内在联系	/ 75
6.3	基于知识管理的图书馆知识创新机制	/ 77
6.4	图书馆知识创新策略	/ 86
<b>第 7 章</b>	<b>图书馆知识管理系统</b>	/ 89
7.1	图书馆知识管理系统简介	/ 89
7.2	图书馆知识管理系统构建	/ 90
<b>第 8 章</b>	<b>图书馆知识管理技术与策略</b>	/ 99
8.1	图书馆知识管理技术	/ 99
8.2	图书馆知识管理策略	/ 100
<b>第 9 章</b>	<b>图书馆知识管理在参考咨询中的应用</b>	/ 107
9.1	图书馆参考咨询服务应用概况	/ 107
9.2	参考咨询服务的知识管理应用	/ 110
<b>第 10 章</b>	<b>图书馆知识管理案例</b>	/ 115
10.1	国外案例	/ 115
10.2	国内案例	/ 119
	<b>参考文献</b>	/ 121

# 第1章 图书馆知识管理概论

## 1.1 知识管理概论

自20世纪90年代以来,信息技术快速发展,信息产业化进程持续发展,计算机和信息网络广泛应用和普及。信息资源不仅是企业、组织的重要生产要素、无形资产,也是国家和社会的宝贵财富。人类社会开始步入信息时代,信息化成为全球经济与社会发展的最显著特征。进入21世纪,信息化带来的社会变革进一步地演进,信息化对社会经济的影响更加深刻。信息网络技术在各行业的广泛应用和不断渗透,加大了社会创新与转型。发达国家的社会发展开始向信息社会转型,并制订了具体的信息化发展战略目标。发展中国家也越来越多地意识到信息技术及资源的重要性,开始主动迎合信息化发展带来的新挑战和新机遇,力争跟上信息时代潮流。信息化时代不仅带来了全球性的深刻社会变革,整个世界的政治、经济、文化、社会和军事发展格局也得以重塑。加快信息技术的创新与应用,已经成为世界各国的一致目标和共同选择。

伴随着信息时代的来临,知识管理理念也逐渐深入社会的各个方面。知识管理最早形成于美国,它源于企业界,并于1986年提出。信息管理是知识管理的基础和前提,而知识管理则是信息管理的发展与升华。信息科学领域和知识管理领域相互交叉、作用,共同为企业等组织带来变革。根据Nikhil(2005)提出的“DIKW体系”理论,“Data(数据)、Information(信息)、Knowledge(知识)、Wise System(智慧系统)”四种要素存在层层上升、层层递进的关系。可以看出,知识管理是信息时代发展到一定阶段的高级产物,它是在信息管理和技术的基础上发展而来,是信息管理发展的高级阶段,也是信息经济时

代的一种新型管理模式。在知识管理阶段,借助信息技术和知识管理技术,信息被转化为知识。同时,在知识管理的应用和实践中,知识管理理论重新整合了组织所拥有的显性知识和隐性知识,使之成为可以再利用的、附加值更高的知识资产,这大大提高了组织的知识创新能力和竞争能力。因此,知识管理成为企业、图书馆等组织提高核心竞争力的有力武器。

在知识管理领域的先行者有美国、日本和欧洲。其中,美国处于最领先的应用地位,美国企业等组织普遍制订并实施了知识管理计划。据统计,1999年美国大约有80%的企业已经或开始实施知识管理。基于知识特性,欧洲非常重视不同知识客体的协同发展,将拥有不同学科领域知识的学者、管理人员和知识工作者加以整合、调整,形成能够有效管理组织知识的协同体系。与欧美注重显性知识不同,日本的知识管理更强调知识创新环境和氛围的营造,从而有利于隐性知识的挖掘与交流(马丁,海森格,2004)。

### 1. 知识管理定义

目前,尚没有统一的知识管理定义,不同学者基于不同角度考虑给出了不同的解释。有的学者从知识转化角度给出,有的学者则从知识管理的字面意义加以解释。例如,邱均平和段宇锋(2000)认为知识管理主要是对知识及知识资源的管理。美国的生产力与质量研究中心(American Productivity&Quality Center)则从信息时代的角度指出,知识管理是信息时代的一种管理策略。而中国人民大学的郝建莘以及著名Brint知识管理网站创始人Yogesh Malhotra则认为知识管理既包括信息管理又包括对人的管理。

Argote和McEvily指出知识管理相关研究应集中在组织如何创造知识、如何利用知识以及如何转移和共享知识三个方面。学者戴维·J. 斯科姆早在1998年就对知识管理发展趋势进行了预测,他认为知识管理理论将从各种不同的管理原则演变为一个公认的标准化的体系原则,从组织战略规划逐渐向组织应用实践转变,从重视组织内部各类知识整理、加工转变为重视组织内外部的知识业务,从最佳实践案例发展到突破性实践案例,从数据库与知识编码转变为具有交易性的知识资产,从重视知识转化过程发展到重视知识应用

对象,从知识地图到知识服务导航,从组织知识中心到组织知识网络,从组织知识社区到知识市场,从对组织知识进行管理发展到组织知识创新。

早期知识管理的鲜明特点是重视信息技术因素在知识管理中的作用。以信息技术为基础,知识管理的概念和理念不断在各行各业和领域渗透。在第一代知识管理的基础上,Larry Prusak 于2002年提出了“第二代知识管理”的概念。他以第一代知识管理为框架,将技术地图、知识地图、文件管理和知识库等要素相结合,基于数字图书馆理念构建了知识管理系统。然而,他过分强调技术在知识管理中的作用,忽视了人在知识共享和创新中的作用,认为科学技术可以改变人的知识行为,信息化管理等同于知识管理。后续学者不断对第二代知识管理的概念与内涵展开研究和修正。许多学者开始重视组织内部人员之间的各类非正式沟通,鼓励面对面的交流和接触,强调人与人之间的沟通、联系,建立相互信赖的知识共享环境,提供良好的学习空间,以有利于共享并创造隐性知识,促使组织向知识创新型组织演变。整体来看,目前的第二代知识管理已经从关注技术转向重视人的作用,作为一门管理技术和方法,“以人为本”是知识管理成功实施的最根本理念。

## 2. 知识管理功能

从知识的角度来看,知识管理是组织开展知识创新和知识服务的重要组成部分,它直接涉及组织的研发和创新过程,有效地促进了组织知识的快速传播、扩散、转化和升值,在提高组织优秀人才知识技能的同时,也有利于组织将散落在各个部门和人员的知识及其成果转化为实际生产力,提高组织的核心竞争力。具体来讲,知识管理有利于组织重新塑造自身的组织文化。结合知识创新的重要作用,企业等组织可以形成善于利用组织知识的特色组织文化,将前沿性的创新知识和进步融入组织文化建设之中;通过知识管理技术和方法,组织可以将其重要的知识加以分类、整理和应用,使组织的重要显性知识和隐性知识都能最大限度地被挖掘和利用,从而提高组织知识的利用率,实现知识价值升值,提高组织的生产能力和抗压能力。不同来源和渠道的知识在组织中交汇、传递和流动,也有利于组

织对竞争市场的信息有良好的把握,提高组织对市场危机反应的灵敏度,并提高其市场竞争力和核心竞争力;良好的知识管理还能够很大程度上提高组织人员的知识文化素质和工作技能,提高员工学习和掌握知识的效率和效果,员工能够在较短的时间内学习最多有用的专业知识和组织文化,从而提高组织的整体竞争力和竞争优势。

## 1.2 图书馆知识管理概论

### 1. 图书馆知识管理内涵

在社会信息化进程中,图书馆作为重要组成部分,国家规定了每个公民平等地免费享有图书馆服务的权利。我国教育部颁布的《普通高等学校图书馆规程》中也明确规定图书馆作为学校信息化和社会信息化的重要基地,是高校教育信息化的重要组成部分,也是社会信息化的主要组成部分。

伴随着社会信息的指数快速膨胀,各类信息量空前庞大,信息的杂乱性、无序性日益突出。信息过剩和知识匮乏同时存在,用户往往沉浸在信息海洋中,寻找合适信息经常是大海捞针,不知所措。同时,信息环境下图书馆用户对知识的需求,在广度和深度方面都有了极大的扩展。图书馆用户对图书馆资料信息的需求越来越个性化,对图书馆咨询服务的方式、数量、质量、时效等方面的要求也越来越高。图书馆用户已不再满足于对原始文献的简单查询模式,更要求对大量杂乱的信息知识进行分析、筛选和整合,形成富有高知识含量的信息产品。这就对图书馆传统的文献参考咨询服务工作提出新的挑战,用户往往要求图书馆提供更方便、更直接、更深入的参考咨询服务。这不仅要求信息技术在图书馆应用中进一步普及与应用,也要求图书馆对用户的信息服务意识进一步增强,更要求图书馆强化知识管理。

图书馆收藏了各种类型的文献资料和数据库。图书馆的基本职能就是保存人类优秀文化遗产、开展社会文化教育、传递科学技术情报和开发相关智力资源,这些职能也正是图书馆知识管理的重要内容。因此,图书馆本质上也可以视为一个知识管理组织和机构。图

图书馆管理工作重心应该放在知识管理方面。当然,图书馆并非天然具有知识管理的理念、技术和方法。传统图书馆对报纸、书刊、音像、图画资料和数据库等知识和信息载体的整理与保管主要出于对人类历史文化的传承和保护,并没有从知识管理角度开展知识挖掘和知识利用。只有图书馆真正开展知识管理,才可能利用现代计算机网络和信息技术进行知识创新、知识地图、知识仓库等知识管理工作。为达到知识增值目的,图书馆应以馆员和读者为主体,以读者需要为中心,以信息和知识资源为对象,以实现知识价值和知识创新为目标,开展一系列知识管理活动(石向实,刘晨,2006)。

知识管理分为宏观知识管理、中观知识管理及微观知识管理,图书馆的知识管理属于微观知识管理。图书馆知识管理(Library Knowledge Management, LEVI)是指现代各类图书馆应用相关知识管理理论、技术与方法,针对用户的信息与知识需求,合理整合、配置和使用知识信息等相关资源,来充分满足用户不断变化的需求,从而提升图书馆知识服务功能和核心竞争力。图书馆知识管理可以分为广义与狭义两个方面。广义上的图书馆知识管理是指图书馆充分利用馆内外的知识资源,从事知识收集、整理、加工、组织、存储、交流、交易、传播和升值应用等一切与知识有关的管理活动,它既包括图书馆原始知识资本的管理,也包括对其知识运营、升值过程进行管理,其中可能涉及对图书馆物力固定资本、流动资本等有形资本,也可能涉及人力资本与知识产权资本的管理,管理活动还会涉及知识管理与信息网络管理之间的良性互动。它强调图书馆对用户的知识服务能力;狭义上的图书馆知识管理主要是指图书馆内部知识的管理与应用,对知识的管理活动和过程与广义知识管理类似,只是更加强调图书馆知识资源的升值利用。也有学者基于知识服务和基于人本管理角度对图书馆知识管理进行解释。一方面,图书馆对其内部丰富的信息知识资源进行收集、提炼、组织、加工、开发、服务、传播,发挥其知识服务功能,以满足用户的图书知识需求;另一方面,人是知识管理的具体实施者和提供者,也是分析、挖掘和发现有用知识的主体。同时,人是图书知识尤其是隐性知识的重要载体。图书馆的知识管理应重视人的重要作用,在图书馆的知识管理中一定要以人为本。

图书馆知识管理以人为本,可以应用员工掌握的先进计算机技术、网络技术和数据库技术,对图书馆的显性知识充分利用和创新,对隐性知识开展挖掘、分析和创新。

知识是图书馆知识管理的对象。图书馆知识包括显性知识和隐性知识两大类。图书馆显性知识是指能以文档、报告等形式存储在纸张等传统介质上,便于整理、存贮、传递和分享的知识。主要包括学术论文、论著、发明专利、视频文件、规章制度、设计图纸、各类报告等知识形式。这些知识分别存储在书本、电子数据库、CD-ROM、网站网页、图表等介质中,包括印刷型、电子型、缩微型、声像型等多种不同类型的载体。它可以将馆藏的纸质的非电子化文献进行数字化和有序化,也可以对信息知识内容进行深加工,使虚拟网络资源馆藏化,以便建立数据库和知识库,为用户提供最便捷、最高效的知识生产、供给和知识服务;图书馆隐性知识主要是以图书馆员工、图书馆用户、与图书馆有关的各类协会团队、部门和小组等个体和组织为载体的无形知识。这些知识是图书馆知识管理中最重要内容,它以隐性知识的发现、挖掘、传播、共享和利用等为基础,实现知识创新和知识价值的最大化。它可以是从图书馆内部获取的隐性知识,也可以是个人或组织从图书馆外部获取的隐性知识。图书馆隐性知识可分为认知性知识、技能性知识、系统知识和自发性创意四个层次。

图书馆显性知识与隐性知识在概念上有较大区别。隐性知识存在于人脑,源于经验,是无法表达的、直觉的、模糊的知识。它很难获得、复制和转移。显性知识容易准确定义、编码,易于在个体间传播,能够通过正式、系统化的语言以及文字等载体进行转移。显性知识是隐性知识的具体表象和表现成果。隐性知识是显性知识进一步结构化、显性化的必要前提和基础,两者相互依赖,可以相互转化,并在转化中提高知识的价值。通过将图书馆内部隐性知识加以显化,促进图书馆的知识创新,提升图书馆的优势资源和核心竞争力。真正的图书馆知识管理主要体现在对其隐性知识的发现和利用中。通过知识管理,可以实现知识的有效交流、共享和创新。从整体来看,图书馆知识管理是应用知识转化、加工等理论方法,充分利用图书馆内外部优势资源要素和条件,例如,图书馆的纸质图书文献、信息技术、

多媒体数据库、知识库和知识网络平台,将用户所需的知识节点相关联,并有效地整合和配置,应用创新性的知识,为读者提供最优质的知识服务,在实现知识升值的同时,也达到社会服务的目的。

知识是图书馆的无形资产。图书馆知识管理与传统的人、财、物这些有形资产管理一样重要,应并行开展管理。尽管图书馆知识管理的理论源于企业知识管理,但是图书馆界的知识管理与企业界的知识管理存在一定差异。企业知识管理重视对隐性知识的显性化处理,强调通过优化内部管理方法,对存在于员工身上的隐性知识进行有效开发、利用和共享。而图书馆知识管理的出发点和落脚点是源于用户对图书馆资源的检索需要,强调对图书馆显性知识的有序化组织与整理。当然,随着图书馆管理工作重心和服务理念由传统的信息文献组织向知识加工服务倾斜,对馆员所储备的知识和服务技能的挖掘、开发和利用也日显重要。学习企业界的知识管理方法,加强图书馆内部管理,对图书馆文献资源和组织自身知识两个方面的知识加强管理,是图书馆知识管理的双重任务。

伴随着高新技术的发展,图书馆参考咨询工作的服务模式将从“信息管理”模式转向个性化、交互式、以信息中蕴含的知识为核心的“知识管理”模式。信息管理模式侧重于信息资源的管理,即对可记录的资源进行管理;而知识管理除此以外,最重要的是对人力资源的管理,即对存在于人们头脑中的潜在的知识进行充分的挖掘,使其能够为更多的用户所享有。这种咨询工作模式将为用户提供更高质量的服务,将知识的价值充分体现,同时更体现了“以用户为中心”的理念。

图书馆知识管理作为一种全新的管理理念和工作方法,顺应了信息时代的发展以及用户的个性化知识需求,具有鲜明的时代特征和独特的创新之处。从创新角度看,图书馆知识管理不仅包含知识管理内涵、理念、原则、技术和方法方面的创新,也包含着知识模式和知识系统自身的创新。因此,图书馆知识管理本身就是一个系统、全面的创新。它通过在图书馆馆员之间建立相互信任、便于交流的开放式学习氛围,促进知识在图书馆中的共享、转移和创新升值,实现图书馆知识体系创新。这一创新具体表现在管理模式、方法和内容

三个方面。在管理模式上,图书馆知识管理突破了传统的线性垂直管理流程,以人为本,以用户为中心,建立起中心发射式网状结构,形成了良好的创新制度环境,有利于图书馆资源的升值。在管理方法上,图书馆不断更新管理理念和方法,调整用人机制、激励机制,培养员工竞争意识和服务意识,建立高效的知识管理和知识服务体系,通过知识转移、共享、转化等方法,实现知识的传播、加工和利用,为知识创新升值提供重要基础和支持。在管理内容上,图书馆通过分类、整理知识内容、类型,融合各类知识资源,建立起针对用户的知识库和数据库,并不断优化、更新知识体系和知识创新流程,加强知识管理技术支持和人力资源支持,提高员工知识文化素质和学习能力,提高团队合作意识和服务意识,实现图书馆的健康、持续发展。

## 2. 图书馆知识管理内容

知识是图书馆核心竞争力的主要体现,也是其获取竞争优势的重要来源。知识管理理论与图书馆相结合将会给图书馆界带来管理模式创新,大大提升图书馆的管理效益,增强其核心竞争力。图书馆知识管理作为信息管理的高级发展阶段,是图书馆历史发展、演变的更高过程,使图书馆从传统的文献馆藏扩展时期、针对馆藏开展管理时期发展到现在的知识管理时期。在信息时代背景下,图书馆的知识管理充分利用了计算机网络技术和信息技术,图书知识数字化、网络化发展趋势明显。当然,在此背景下,图书馆的发展也面临着巨大挑战和竞争压力。与图书馆功能类似的许多网络信息服务商、供应商日益增加,图书馆不再是图书信息服务的主要提供者。图书馆只有紧紧抓住知识管理和知识服务这一最新理念,充分利用丰富的信息知识资源,为用户提供优质的知识服务,才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。美国新墨西哥州立大学的图书馆馆长 Townley (2002)认为,知识管理这一新兴研究与应用领域为图书馆等类似组织创建知识、改善组织效益提供了良好机遇。

当前图书馆的核心工作业务正由后台文献资源管理逐渐转变为面向用户需求的信息知识服务。从提升图书馆核心竞争力角度来看,应该努力推广知识管理和知识服务在图书馆中的应用。图书馆知识管理的主要内容包括发展与创新图书馆学、为知识科技创新服

务和不断完善图书馆知识管理系统。从工作内容来看,图书馆知识管理内容主要包括图书馆编目、文献馆际互借与流通、知识导航等内容。

从知识属性角度来看,图书馆知识管理包括隐性知识管理和显性知识管理。图书馆的隐性知识在提升图书馆核心竞争力方面发挥着不可替代的重要作用,有效支撑着图书馆服务水平和能力,决定着图书馆各类优势资源与要素的难以模仿性,也决定着图书馆发展的可持续性。因此,图书馆的服务、发展及竞争优势的增强依赖于其对隐性知识的管理。图书馆对其隐性知识的管理是近年来图书馆在知识经济大背景下提出的一种新观念和新应用,也是推进知识管理、知识服务工作的必然趋势。图书馆隐性知识管理,不仅要求建立一种创新、交流、共享的知识学习环境,培养知识型馆员,而且要运用现代化信息、计算机等高科技手段建立起各种形式的知识网络和数据网络,营造一个知识管理的合作环境和文化氛围,充分挖掘不同载体形态的数据、信息资源中的隐性知识,为载体间的知识交流和共享创造条件。

图书馆知识管理属于公共知识类型的管理,其重点是对显性知识的有效整理、开发、研究和利用,同时还重视馆员之间、馆员与用户之间的隐性知识交流、共享和创新,并加快显性和隐性知识的转化和共享,实现隐性知识显性化。借鉴比较成功的企业知识管理、运作两种策略对显性和隐性知识进行管理,图书馆可以开展编码策略和个性化策略。图书馆知识管理的编码策略主要是针对显性知识管理,知识管理的个性化策略是针对隐性知识的管理策略。

目前,图书馆常常采用师傅带徒弟的方式传承员工的知识和经验。当这些岗位的人才退出或流失后,储存于他们头脑中的隐性知识将不复存在,这对图书馆的正常发展冲击很大。同时,由于传统图书馆管理缺乏良好的知识共享、转移和创新的激励机制,不注重馆员的培训、教育和激励,经常造成员工服务质量差,工作效率低下。这些问题都反映出图书馆应强化知识管理机制方面的必要性。

图书馆将其核心竞争力定位在知识服务后,根据用户的知识需求、存在问题和环境,以图书信息知识为对象,展开整理、组织、搜寻、