

# 基于知识服务视域下看高职院校图书馆管理模式

文/陈林

**摘要：**高职院校图书馆知识服务的概念在图书馆的应用是一个循序渐进的发展过程，高新技术每天都在进步和发展，图书馆的管理模式也应该摆脱传统的束缚，不应该固步自封，止步不前。现代计算机技术的广泛应用，让传统图书馆管理模式发生了很大的变化，图书馆不再仅仅是存放纸质文献的地方，相关工作人员也要适应这种变化，积极改变自己的思维模式，主动学习新的相关科技技术提升自己的专业素质。

**关键词：**知识服务视域；高职院校；图书馆；管理模式

传统大学图书馆一般拥有非常庞大的纸质藏书量，有自习室、阅览室等各种基础设施，但是因为每所大学的学生都成千上万，大学的阅览者往往集中时间，集中阅读，同时部分大学图书馆面对公众开放，人员混杂，造成书籍损坏的情况时有发生，甚至一些书籍逾期不还、丢失，这些实际问题都对传统图书馆提出了很大考验。但是随着高新技术的引进，数字化图书馆的出现很好地解决了这些问题，现在年轻人都已经习惯了阅读电子文献，图书馆的管理模式也随之发生变化，对工作人员的素质也提出了新的要求。传统的图书馆对馆内工作人员的人工操作依赖很大，它的重点是提供用户需要查找的各种文献，但现代图书馆的管理跟以前几乎是完全不同的，它的理念更加地人性化，知识负担的模式是主动的，能全面分析用户的问题和需求，并提出最佳的解决方法，更加贴近时代发展的需求。

## 一、高职院校图书馆知识服务的概念

图书馆知识服务是一种新型的利用全球化的网络提供信息服务的新模式，是对信息进行智能分析，删繁就简，分门别类，摘取精华，去其糟粕并进行信息重组以达到最大程度解决用户问题这一目标的服务过程<sup>[1]</sup>。

(1) 知识服务是为了达成用户某种信息服务需求的概念，它的服务方式和传统的信息服 务有很大不同。传统的信息服 务就是，用户提出了什么要求，按照要求的内容给出答案就行，这种浅层次的服务理念在现代这个社会显然已不适合。现代人的压力巨大，各种信息的流量也十分庞大，单纯想要依靠人工操作获得想要的信息已经不合时宜。可能有时连用户自己都不完全清楚要找的是什么。知识服务就是要对用户提供的蛛丝马迹进

行智能化的分析，最大限度接近客户的需求，最大程度解决客户的问题。

(2) 知识服务可以说是一个智能化的系统，它拥有着自己的想法和考量，用户每提出一个问题，它就会利用全网庞大的信息和数据库，结合用户各方面的信息，结合所处的环境进行全面综合的分析考量。它就像一个专职为你提供知识服务的生命体，会主动分析你的需求，然后经过一系列查找、判断、删除、精选、组合等各种形式最后给出无限接近你真实需求的答案，它会尽最大努力解决你想解决的问题。可以说知识服务系统所考量的范围甚至已经超出了用户本身，它给出的解决方案甚至比用户心中最佳的方案还要好，这就是基于强大的网络数据库提供知识服务的优势。

(3) 知识服务并不是单纯的给出答案，它会自己判断用户为什么要寻求这个答案，用户最想要的答案是什么，用户得到这个答案是想解决什么问题，解决这个问题采用哪种方案最佳，然后它会直接把这种最佳方案提供给你。它比用户的思维更加超前，更深层次，举一反三地理解客户的需求，要形成这种解决方案当然离不开强大的信息服务的支持，但是信息服务只是一问一答的服务模式，知识服务是你问我解决的新模式。

(4) 知识服务是全面的参与，它并不是只解决客户某一阶段的问题，它是整体综合的考虑客户的需要。从始至终参与用户解决某一问题的整个过程，可以说它就是一个解决问题的服务器。而且它不知道疲倦，连续不断地解决整个过程中要面对的所有问题，并提供相应的服务，他不像传统的信息服 务那样整个过程都固定不变，而是不断结合实际情况做出改变以达到最佳效果。

(5) 知识服务具有自主提高价值的意识,随着不断解决用户的各种问题,知识服务的系统也会不断升级,它的自主思维会对现存文献的信息进行处理。它不仅仅是能解决问题,还希望通过给用户更好的知识服务体验,来帮助用户创造更多的价值。可以说知识服务系统是直接地探究用户最渴望的心理需要,它就是为帮你实现这个心理需要提供各种方案。

## 二、高职院校图书馆开展知识服务的意义

图书馆知识服务可以最大限度开发图书馆的各种资源,让图书馆的工作更适应未来的发展。时代在变化,服务的理念也要变化,随着数字化时代的到来,可以说传统图书馆的生存受到了极大冲击,只有主动地融入知识服务的新理念,才能为图书馆在现代社会的生存开辟足够的空间。

## 三、我国高职院校图书馆管理现状

图书馆是高职院校不可缺少的一环,是学校教育和教学的重要组成部分,学生可以在这里查阅自己需要的文献,释疑解惑<sup>[2]</sup>。高校图书馆能够帮助教师教学和学生学学习,最终目的是为了提高教育质量和培养人才。但是目前有很多高职院校以经济利益为驱使,认为图书馆不能带来直接的利润,对图书馆缺乏重视。很多高职院校图书馆资源匮乏,甚至还完全处于纸质文献时代,没有电子文献。工作人员没有经过专业培训,管理方法落后,甚至直接由本校学生兼职,这些因素都制约了当前高职院校图书馆管理模式的发展和改革。图书馆连数字化都没有做到,就更不用谈知识服务,知识服务的提出是以信息化服务为前提的。其内涵在不断发展变化之中,知识服务首先是一种观念,一种认识和组织服务的观念。

当今时代的环境剧变,各种高新技术广泛运用到图书馆,信息高速公路的建设与利用为图书馆系统的发展提供了前提条件。现在的图书馆不应该仅是查阅文献的地方,应该朝主动解决读者问题的方向发展。当前人们越来越注重图书馆的服务,数字图书馆的建立使图书馆的服务模式从落后的文献型向信息服务和知识服务转变。

## 四、高职院校图书馆知识服务的具体策略

### (一) 开发信息资源

怎样开发图书馆的各种资源:第一,合理安排馆藏文献的分门别类,科学安排各项流程,馆藏文献的调配方法要能够保证图书的正常流通,图书上架必须经过科学合理地进行规划。第二,图书馆以外的信息在经过筛选。审核以后可以适当引进,作为储备文献,以拓宽图书馆的信息渠道。第三,不断引进各种高新技术,让馆藏信息以数字化的方式储存,跟上时代前进的脚步。必须按

照实际馆藏情况,灵活安排,例如我校属于高职财税院校,那么相关的书籍就可以开辟出一个专区。而且,小说类、科普类、社会类书籍借阅者比较多,建议安排在手好找的书架上,便于借阅。图书馆应该成为一个面向全部用户的智能化知识信息服务机制,用户在这里要能够得到各门各类的信息来源和解决相关知识问题应采取的最佳解决方案。

### (二) 数字化图书馆

高校图书馆的数字化就是对传统文献进行现代化的处理,创立数字化的电子文献,利用各种数字化技术,把各种文献替换成计算机能识别的二进制系列图像,在具备合法的所有相关权限之后,把这些信息传播到全网,实现信息全球化的共享。在把所有馆藏文献进行电子化处理之后,还要按照门类,制作电子书目,方便用户更快捷地找到各种信息。

### (三) 创建图书管理的新机制

图书馆管理工作有自己的特点和规律,具体工作包括计划、组织、协调和控制等。工作的目标是为了尽最大努力开发书刊资源,保证图书馆各项工作流畅运行,最大限度满足读者的阅读需要。为了实现这些目标,必须创建图书管理的运行机制,设立相关的管理机构。工作人员要接受专业的培训;运用考核和奖励机制,监督他们的工作,激发他们的热情<sup>[3]</sup>。工作人员要熟悉各项工作制度及岗位规范,协调全校各图书资料单位,馆际之间要积极交流,促进图书馆网络化,实现资源共享。

### (四) 珍贵书籍专门存放

很多大学都存有珍贵的孤本、善本、古籍等书籍,存放条件要求高。因此,这些书籍的存放要专门进行保管,最好是定做专门的古籍存放图书馆。对于书籍本身质量较好,能够借阅的书目,按照书籍本身的情况,定期展览、展阅,禁止外借,以防损坏。对于不能够进行展示的古籍,采取影印的方法,让大家便于阅读。

### (五) 制定图书损坏、丢失管理办法

因为图书借阅者多,在阅读过程中,肯定会产生损坏等情况。要制定相应的图书赔偿办法,在读者还书的时候,检查图书缺损情况,根据图书情况,按照办法,对损坏、丢失的图书进行赔偿。对所有借阅者统一办理借阅卡,登记详细个人信息,便于查看借阅者情况。如果是对社会开放的图书馆,要对社会人员进行另外专门的登记,有家庭住址和联系电话,并收取适量的图书借阅押金,以防逾期不还、损坏、丢失的情况发生。

### (六) 图书定期清点、修补,维护

定期对所有的馆藏书进行经典、整理、修补,并且在清查以后,对缺少的图书,及时查找原因,及时

(下接第143页)

计我们身份中所遵循的责任的任务交给了我们。<sup>[8]</sup>”因此,提升大学生网络自律意识,加强网络素养教育,构建自律性的网络道德,在当前网络背景下应成为题中之义。高校应积极组织有助于提升大学生网络文化素养活动。如开展“网络文化节”,围绕文明上网进行征文比赛、知识竞赛等,倡导大学生遵守国家法律法规,增强网络安全意识,使其意识到在网络世界中保持自我警觉,任何网络行为都须承担相应的道德责任,以求在虚拟场合中实现个体自由与国家期待的统一。

**基金项目:**2017年广西高校大学生思想政治理论与实践研究课题(2017SZ007)。

#### 参考文献

- [1]江宜桦.自由主义、民族主义与国家认同[M].台北:扬智文化事业股份有限公司,1998:12.  
[2]颜俊儒.网络媒体时代民族地区青少年国家认同

的整合型培育路径[J].黑龙江教育学院学报,2018(8):88—90.

[3]刘丽.网络文化境遇下大学生国家认同的挑战及应对[J].长春教育学院学报,2017(3):55—59.

[4][美]阿尔文·托夫勒.权力的转移[M].刘江等,译.北京:中共中央党校出版社,1991:465.

[5]曾国屏.自组织的自然观[M].北京:北京大学出版社,1996:186.

[6]石文亭.网络异化与大学生国家认同教育[J].当代青年研究,2014(6):5—9.

[7][美]N·尼葛洛庞帝.数字化生存[M].胡泳等,译.海口:海南出版社,1996:267—278.

[8][美]埃瑟·戴森.2.0版数字化时代的生活设计[M].胡泳等,译.海口:海南出版社,1998:12—17.

(作者单位:广西艺术学院马克思主义学院)

(上接第124页)

补充。另外,应该聘请专门的图书修补人员,对孤本、善本、古籍等进行专业的修补。对图书馆建筑物定期检查、维护,安装消防设备、应急设备等必需设施。对于馆舍内部定期保养,清洁。并且,在图书馆定期开展防火消防演练,动员师生配合,消防设施齐全,有固定的消防员。

#### 五、结语

图书馆承担着收藏人类文明进步所有相关记忆的重要使命,但随着时代的发展,信息量的巨大,利用传统的工作模式想要处理这项庞大的工作几乎是不可能的,但高新技术的应用完美地帮我们解决了这个问题,只有适应现代社会发展的需求,与时俱进,提高图书馆工作人员的各方面素质,创新思维理念,积极做出相应的改

变,才能够最大程度发挥图书馆在现时代应该具备的功能,让读者得到更好的服务体验。

#### 参考文献

[1]尹苗.高职图书馆管理中个性化知识服务的模式[J].卷宗,2018(25):53.

[2]彭连刚.泛在知识环境下高职院校图书馆移动阅读平台服务策略研究[J].职教通讯,2017(2):54—56.

[3]江莹.“双创”背景下高职院校图书馆发展走向的探讨[J].江苏科技信息,2018(4):4—6.

(作者单位:湖北财税职业学院)