

图书馆知识管理方案浅谈 ——论知识整合与知识联盟

程文艳

(燕山大学图书馆, 秦皇岛 066004)

摘要 知识经济背景下的知识管理日益引起人们的重视。文章主要讨论了知识整合的内容及知识联盟的由来及特征, 并进一步提出了图书馆从组织内部进行知识整合及从组织外部进行知识联盟的方案。

关键词 知识管理 知识整合 知识联盟

中图分类号 G251 **文献标识码** A **文章编号** 1007-7634 (2003) 04-0395-03

The Scheme of Knowledge Management in Libraries ——Knowledge Integration and Knowledge Links

Cheng Wenyan

(Yanshan University Library, Qinhuangdao066004)

Abstract With the coming of the knowledge-based economy era, the management of knowledge has become more and more important. In this paper, the contents of knowledge integration, the origin and the features of knowledge links are mainly discussed, and put forward the schemes of knowledge management in libraries.

Keywords Knowledge management Knowledge integration Knowledge links

1 图书馆组织内部的知识整合

1.1 知识整合的内容

知识具有多种形式, 多劳斯·列奥纳德-巴顿(Dorothy Leonard-Barton)在《知识的源泉》一书中将知识分成相互依存的四个部分: ①雇员知识和技能; ②物理技术系统; ③管理系统; ④价值观和规范。知识的四个部分并不是互不相关的整合。

就我们通常所说的知识资源或称“无形资产”的智力资源来看, 至少也是由以下三个部分组成的: ①人力资源——个人为解决顾客的问题所必需的知识和能力; ②顾客资源——顾客深度(渗透度)、广度(覆盖面)、依附度(忠实程度)和利润度; ③组织资源——组织所具有满足市场需要的能力。知识资源不但要考虑到现存的知识资源, 还需注意到潜在资源, 也即不仅包含着显性的智力资源还有隐性的资源。管理并使用这些资源必须加以整合。

就组织来说, 还必须实现两种知识力的整合, 这两种知识力是: ①核心知识竞争力; ②核心运作能力。

核心知识竞争力是指能使组织为顾客带来特别利益的一类独有技能和技术。它是组织成功的绝对基础, 能使组织在市场上占有一席之地。核心知识竞争力最著名的例子是柯

达公司的彩色胶卷。

核心运作能力是与核心知识竞争力不同而又有联系的能力。它是使组织能高速、高效地生产高质量产品和服务的过程与功能, 是组织成功的常规能力。核心运作能力的例子有: ①迅速推出新产品的能力(惠普公司); ②迅速改进产品和服务以满足顾客需要的能力; ③整合信息技术, 例如电子数据扫描技术, 使其产生效用的能力(宝洁公司); ④后勤管理能力(华尔——马特公司); ⑤重新设计核心商业过程的能力(摩托罗拉公司); ⑥吸引和招聘优秀雇员的能力(列维——斯特劳斯公司); ⑦共享学识、洞察力和最佳实践的能力(德州仪器公司)。

一个成功的组织必定是将这两种能力整合得好并使其同时发展的组织。这两种“力”——核心知识竞争力与核心工作(运作)能力的结合产生独有的组织特性。

1.2 图书馆应着手进行的知识整合方案

(1) 图书馆应整合现有的信息系统, 并包括外部与内部需求。

知识管理的日益增强对图书馆信息服务提出了越来越高的要求。要提供电子化、数字化的信息服务, 必须有可靠、高效的信息系统作后盾。目前, 我国自行开发的图书馆系统管理软件非常多, 像深圳图书馆的ILAS系统; 纵横公司开发的纵横2000; 金碟公司的金碟图书馆管理系统; 北邮公司的MELINETS系统; 传技公司的TOTALS II系统等等。国

内几个主要的图书馆系统软件产品,都存在着界面不一、规模、功能和层次差别很大的特点,从而表现出服务功能和管理手段上的严重滞后,不益于读者需求和社会需要。因此图书馆软件的整合系统开发已经成为一个亟待解决的关键问题。

现有系统整合的主要目的是实现软件统一,保证由图书采访、编目、流通、查询、期刊管理、条码号库、种次号组成的图书馆基本业务管理系统的安全、稳定、准确、高效运行,并为蓬勃发展的中间业务建立一个易维护、易扩充的处理平台,使其具有带伸缩性的多层次结构,能提供实时、在线的集成信息服务。整合系统还必须考虑到外部——即使用者和内部——即维护者的所有可能需求,提供迅速、全天候的帮助客户解决问题的服务。

系统整合是一项复杂的系统工程,对现有的图书馆管理系统体系结构进行根本的改变,有利于确保管理系统能很好地解决多节点信息资源的共享问题和程序转换的一致性问题,使图书馆可以进行更为深入的服务,实现信息资源的共享,从而对图书馆工作的发展起到积极的推动作用。

(2) 图书馆应整合现有的人力资源,促使其能够实现终身学习。

这是一个快速变迁的知识经济时代,需要加速的学习来适应这个环境,一天学一样新事务、新观念恐怕都嫌太慢,目前已经有一小时学习一项新事务、新观念的压力出现,因此如何在此要求深、广、远、速的压力下适应快速变迁的环境来谋求图书馆快速的发展,实在不是个人所能达成,如何透过图书馆的整体力量而非单打独斗是现阶段图书馆再造工程所需要深入思考的问题。

图书馆面对来自各方面挑战的压力,必须适应快速变动的竞争环境,依其单位具体特征规划出最适宜的用人策略。我们可以从以下两方面入手:

① 强调合作、共享和全新的组织文化环境。营造一种全新的知识共享的文化氛围,创造一种发展和维持知识基础的机制,鼓励人们知识共享和知识合作,对实施知识管理至关重要。图书馆应鼓励有经验的馆员将丰富的知识和经验传授给新馆员,建立辅导制度以协助新馆员向有经验的馆员学习,安排非正式的研讨会、学术交流会以及建立学术讨论区等等,多途径的方便馆员们之间的知识交流。

② 建立沟通系统。知识工作者生活在一个快速变化的网络环境中,个人是网络的对立面。如果把知识局限于个人,那样在网络时代是毫无意义的。在网络时代,只有共享才能获得收获。要成为学习成功者,保持联系和沟通是必须的。在导入知识管理的过程中,通过馆员间的沟通与讨论,使得知识工作者能在与同事分享的过程中激发出创意。图书馆应鼓励员工采用知识共享式的沟通模式,彼此进行正式与非正式的经验交换,接纳不同的意见与声音,从而达到图书馆改革与创新的目标。

人力资源整合在整个图书馆运作上占着举足轻重的地位,因此如何透过良好的组织设计、人力资源开发、培训、统

筹运用,让人力资源在组织上能够充分发挥,使图书馆永远持续发展和具有竞争力,是未来图书馆领导者所需要思考,图书馆员所需要注意的切身问题,值得大家共同来深入思考与讨论。

2 图书馆组织外部的知识联盟

2.1 知识联盟的由来

知识整合主要是指从组织内部进行知识的整合。但一个组织或其他组织为了从竞争中获胜,还必须在组织与组织之间进行合作,实现组织间的知识和能力互补。为此,许多组织创建了知识联盟(Knowledge Links)。知识联盟的目的是使本组织能够从其他组织那里获得所需的知识和技能,以及与其他组织合作创造新的能力。

英国政府1999年白皮书《建设知识经济·挑战竞争的未来》,对此给予特别的重视。白皮书指出,成功的组织勇于竞争,但在竞争的同时,组织必须学会合作——向他人学习,其中包括向竞争对手学习。成功的组织不断提高自己的能力,方法是采纳在组织外部的新思想和新技术,并且在组织内促进合作。在知识经济中,伙伴关系对竞争是极其重要的。组织必须在各个区域实行与教育的跨部门协作,以此来发掘人才和技术中的潜力。合作不仅在高新技术企业之间,也在传统的制造业和服务业之间。合作内容不再是旧有的原材料、自然资源、土地和劳力,而是知识、技能和创造力,所以,我们称为“知识联盟”。

2.2 知识联盟的特征

(1) 学习和创造知识是联盟的中心目标。现在,世界上越来越多的公司和组织创造了交叉知识和专业能力。但是同时,这些公司发现,仅仅依靠自己的力量发展他们需要的所有知识和能力,是一件花费昂贵并且困难重重的事。

(2) 知识联盟比产品联盟更紧密。两个公司要学习、创造和加强专业能力,每个公司的员工必须在一起紧密地工作,公司间不只是简单地传递转移知识,公司所寻求的是互相学习交叉知识。

(3) 知识联盟的参与者范围极其广泛。产品联盟通常是与竞争者或潜在的竞争者形成的。正如我们所知道的,GM求助于四个亚洲汽车公司,填补了产品系列中小型汽车的空白。而知识联盟能够和任何其他组织相形成,只要这个组织拥有有益于参与者的专业能力。

2.3 图书馆应进行的知识联盟方案

(1) 积极开发图书馆的自建知识库。

知识管理系统的基础就是知识库,其中存储着大量的专门知识以供参考。这些知识包括有关用户服务的问题及其解答或解决方案。专利、特殊技术等显性知识可以存放在知识

库中,可以通过网络进行查阅、使用,供员工学习。

就拿我馆信息咨询台的统计数字为例,咨询台收到的多达 80% 的用户提问其实在以前已经解决过了。这意味着,如果将这些问题整理出标准答案后,类似的询问可以很快得到答复。通过知识管理系统,问题只需要解决一次,然后将解决方案保存于知识库中。这样,一方面,图书馆员可以迅速地回答大部分已经有标准答案的问题,也就可以有更多的时间处理更加复杂的或首次出现的问题;另一方面,这也会提高图书馆员对工作的满意度,从而激发图书馆员的工作热情。知识管理系统可以大大改善图书馆的用户服务工作,在创建了包含问题详细解决方案的知识库后,可以进行自我完善并以自然语言的友好界面将需要的知识提供给用户。利用先进的知识管理系统可以使得图书馆的服务与其竞争者有所不同,拥有自己的特色,从而提高其竞争力。

(2) 选择适当的合作伙伴,走合作化道路。

经济合作的全球化,知识联盟成员的广泛性决定了可供选择的伙伴的多样性;而联盟的亲密性又决定了选择的慎重性。联盟伙伴的选择可分为对内和对外两种。对外策略是指国内图书馆同国外图书馆之间的合作,包括合作采访和编目中心、合作文献提供中心、合作互借中心、合作咨询中心等;对内策略主要是指国内图书馆通过地区之间、高校之间的合作,目的是使每个图书馆的馆藏利用构成一个整体,最大限度地满足读者需求。馆际合作成功的一个例子就是美国北卡罗来纳三所大学半个世纪的合作,他们采用“地域合作模式”,不仅节约了资金,还使他们获得了全面丰富的馆藏。

目前国内虽已有一些合作组织已经在做这项业务,像上海的文献资源共享协作网;北京图书馆、清华大学图书馆开展的馆际互借服务等。但与国外和香港地区的图书馆相比,我国的合作化道路还潜在很多有待解决的问题,比如合作馆藏发展的协定、各馆自动化、网络化发展的程度不一、缺乏相关的法规和政策的制订等。像美国 OhioLINK 的联合采购做法就非常积极,从其采购的图书查询来看,79 所学校也许只有 5 所学校买这本书,我国则可能有好多学校都有这本书,好像我们比人家先进,其实不然。实际上是因为 OhioLINK 的馆际互借功能非常强,书的流通非常方便,不

需要买这么多本书,就可满足大家的需求,为何需要每所学校都买一本?所以走合作化道路,是非常有效的。

既然 Ohio 一州 79 所公私立大学学院能推动这样的模式,中国就无法做到吗?我相信一定有谈判的空间。我们现在订一个 SCI 数据库须花费 100 多万人民币,每个学校都订一个该是多么大的一笔费用呀。为什么我们就不能想办法都联合在一个 LINK (联盟) 下,共享这些电子资源呢?我们应该建立这样的知识联盟方案,各图书馆继续保有原有的纸本期刊,而每个学校图书馆都能使用联合采购的电子资源。除了电子期刊资源之外,电子书等都可使用,免除了馆际互借的各项费用。因为可自行下载,对图书馆而言,所花的费用也较能控制。

这项工作仍有待于图书馆界及各馆际合作组织共同努力,彼此合作,才能在未来国家的信息基础设施建设中发挥馆际合作的功能,有效地推动图书馆的发展。就如同美国前总统克林顿所一再强调,有了 Digital Divide 就要把它转换成 Digital Opportunity,让每个人都有机会,经由知识联盟,改善资源贫乏的不公平现象,也让资源共享的理念,在今日知识经济的时代得以落实。

参考文献

- 徐 锐. 知识型企业的知识管理特征. 图书情报工作, 2000 (9): 25~28
- 胡汉辉, 周治翰. 试论企业核心能力的知识整合特征. 管理工程学报, 2001 (4): 16~20
- 文榕生. 脚踏实地共建共享——论书目数据的整合. 四川图书馆学报, 2001 (1): 52~55
- 苏榕丽. 知识经济时代图书馆功能整合的思考. 大学图书馆情报学刊, 2001 (4): 3~5
- 孙 涛. 知识管理——21 世纪经营管理的新趋势. 北京: 中华工商联合出版社, 1998. 5
- 王德禄. 知识管理: 竞争力之源. 南京: 江苏人民出版社, 1999

(责任编辑: 徐 波)

(上接第 372 页)

- Jones, S. Understanding community in the information age. in P. Mayer (ed) Computer Media and Communication: A Reader. Oxford: Oxford University Press, 1999.
- Wiggins, R. Building a community information network: A guidebook. Lansing, MI: Library of Michigan Foundation, 1999
- Civille, R. Community networking gets interesting. Results of a Strategic Planning Retreat, Sept. 15 - 17. Harbor, WA: Center for Civic Networking, 2000
- Shuffstall, B. Building a community information network

. Penn State Cooperative Extension, Clearfield County, 2000

- 钟永玲, 蔡学锐, 等. “北京市社区服务信息化运行机制研究”(研究报告), 2000
- 上海市社会科学界联合会等. 上海社区发展报告. 上海: 上海大学出版社, 2000
- 肖永英. 论公共图书馆社区信息服务的主要内容. 图书情报工作, 2001 (6)
- 杨 雄, 等. “面向上海城市社区信息服务示范工程”研究综述. 计算机工程, 2001 (1)

(责任编辑: 孙晓明)