

关于图书馆知识管理的几点思考

周磊 (中国科学院文献情报中心 北京 100080)

摘要 图书馆知识管理是随着信息化建设在管理上的进化过程,是图书馆管理走向螺旋型上升的新阶段的一个转折。这次转折在内容上、技术手段上、组织形式上、规模上和信息流的构成上都将产生新的变化。因此图书馆实施知识管理,应注重实用性,依据自身条件,培养知识人才,循序渐进地以新的有序来完成这一过度周期。

关键词 管理学 知识管理 图书馆

目前,国内图书馆无论在信息服务系统、服务监控系统、信息处理加工系统、还是数据库管理系统,都不同程度地采用了先进的信息技术,但图书情报机构仍然感到图书馆信息化程度不足,原因之一就是管理系统跟不上。图书馆管理系统虽然不象文献信息服务系统,可以让人们很快看到效益,但图书馆管理系统却是图书馆决策人员能够准确了解图书馆整个运作状况的不可缺少的工具。图书馆的管理系统离不开“知识管理”。

1 “知识管理”应跳出概念期

由于知识与信息天然的内在联系,图书情报工作者是最早的知识管理的研究者和实践的倡导者。几年来,“知识管理”在图书馆界更成为了一个热门话题。尽管对于什么是知识管理仍然没有达成共识,但对于图书馆学来说,知识管理的理论和实践必须进行研究和借鉴都已不持异议。由于网络信息革命向传统的图书情报机构提出了全面的挑战,图书情报学尚未对自己的所有服务工作实践作理论高度的总结并给出新的定义,以至于一些图书馆的概念仍然模糊和多义。但这一点并没有妨碍网络环境下图书馆业务内容发生重大变化,原有的内容或进行调整,或逐步淘汰;或推陈出新;新的业务生长点不断出现,新的业务范围不断拓展,新的共享协作不断扩大。在关于“知识管理”的概念的讨论上,更是见仁见智。从许多文章看来,关于知识管理的讨论目前似乎仍然停留在概念阶段。

据媒体报道,在企业界、IT界已经有了比较成熟的知识管理系统,如Lotus Domino等企业的知识管理系统在解决方案、工程服务和市场营销等方面已经就绪,完整的知识管理解决方案已经能够从现在开始服务于广大国内用户。

随着国内信息化建设的迅速发展,很多图书馆在使用服务平台和产品进行服务的过程中已经认识到,办公自动化和电子协作系统等建立在图书馆网络基础之上的管理应用系统都亟待向深度应用的方面发展,这个深度就是知识管理。在当今的知识经济环境和网络环境下,知识管理应该成为图书馆提高竞争力的主要手段之一。在新的信息环境下,知识管理为图书馆带来的好处之一就是图书馆能够充分开发多种信息资源服务于社会,其中包括利用实时的知识为读者服务。知识管理应更多地用于加深图书馆服务内容,图书馆信息系统将不再是事后才反映图书馆运作效果,而是加入到图书馆的运作过程中,让图书馆提高运作效率,提高竞争力。

知识管理不应仅作为一个理念上的概念,而应该作为一种具体的、功能强大的管理体系来开发。对于图书馆信息化建设来说,实行知识管理就有可能开辟图书馆管理中崭新的一页。实际上实行知识管理也是图书馆在当今知识经济、市场经济环境下,加强图书馆快速反映能力、创新能力、技能素质和运作效率的必然选择。

2 国内图书馆已经具备“知识管理”的基本条件

从目前国内图书馆信息化建设和应用的情况来看,图书馆已经具备了迈向“知识管理”应用层次的潜在条件。

从办公、因特网、图书馆学术交流和培训这三方面不难看出,目前图书馆信息技术正在日益广泛化,为图书馆开展知识管理提供了必要基础。包括基于Internet/Intranet、图书馆培训等推广,几乎使每个图书馆员工都具备了上网环境。

围绕知识管理中的知识组织等问题也取得了一些成果,如元数据、知识结构、知识发现、知识挖掘、知

识仓库、知识库管理系统等。基于网络的超文本的实现在一定程度上已经实现了布鲁克斯“知识地图”的设想^[1]。

从硬件环境来看,国内许多图书馆已经具备了知识管理的基础。从国家数字图书馆的立项到国家科学数字图书馆的启动和各大图书馆网络建设的迅速发展都有力地证明了图书馆的建网热情。

值得一提的是,前不久由中国科学院文献情报中心和国家科技图书文献中心联合主办的知识管理学术研讨会,将有助于增强国内外学术界的交流,特别是与那些成功地应用知识管理的图书情报机构和知识管理方面的专家学者(尤其是海外中国学者)之间的交流,推出了国内外在这一方面取得的最新进展和应用成果,为图书情报机构确立今后的发展方向提供了有益的经验借鉴。

最近,在国家图书馆举行的“北京国际数字化公众信息服务与技术展览会”暨“数字图书馆——新世纪信息技术的机遇与挑战国际研讨会”新闻发布会上获悉,国际数字化信息服务与技术领域的新成果、新产品、新技术在中国的首次综合展示,表明国内图书馆网络基础设施已经达到了一定的国际水平。

3 图书馆需要培养知识工程师

美国著名图书馆学家李华伟博士前不久建议将中科院文献情报中心定位为知识管理中心,并在这里设立“知识管理执行长”(Chief Knowledge Management Officer)^[2]。

从知识管理对图书馆的影响来看,我们还认为图书馆需要培养“知识工程师”这样一个新角色,其意义就相当于20年前设立专门负责计算机运行部门一样。还以中国科学院文献情报中心为例,1980年,这个机构设立了计算机室(当时从属于读者服务部,最近改为信息技术部),有了专门的信息技术管理机构,图书馆可以由统一的部门管理整个图书馆的计算机系统,发挥信息系统的整体应用效益。

我们可以参考硅谷人才的培养模式,粗略地将知识工程师的培养归纳为以下几条:一是竞争合作的开放氛围;二是献身职业、成就事业的精神;三是新创意不断涌现的环境;四是鼓励冒险,允许失败的创新文化^[3]。

当然,吸引这方面的人才也是重要方式。这样,有利于图书馆及早设立知识工程师职位,并逐步建立图书馆的知识管理机构,对图书馆实施知识管理的实施产生推动作用。与目前信息技术部的信息工程师不同的是,知识工程师应该对图书馆员工的技能和工作效果负责,比如,在一个图书馆,对员工的考核内容,除了直接业务量的考核之外,还应考核员工的技能和工作能力,它体现出该员工利用知识的水平和对图书馆

专有知识的贡献的大小。如果要考核这项工作的话,其任务应由“知识工程师”来设计和完成。这项任务如果仍然由人事部门或其它部门来完成的话,这个部门就应该增设知识管理的内容。这样就可以从根本上改变信息工作者事后决策辅助性工作的角色。

知识管理是在管理学、计算机科学和图书情报学等学科融合的基础上形成的一个新的研究领域,在企业、公共、教育和其它部门得到迅速应用。综合各领域的情况看,目前,各界主要的知识管理方法是基于数据仓库的知识管理,挖掘出来的知识是一些事实性的知识,是对事实上的客观反映,属于静态的知识。企业在提高竞争力的过程中,最关心的是技能知识,是能够实时帮助员工更聪明地工作的知识,达到提高工作质量的目的。图书馆以往的知识管理所关注的是如何为馆员提供在协作过程中所需要的工作技能。而知识管理作为理论和实践,还可以从两个角度应用于图书情报服务领域:它可以提供一系列管理思想、机制和方法来改造图书情报机构的管理和运作方式,提升其创造、利用和更新知识的能力,从而提高其服务能力、竞争力和创造力。它还可以作为一种新的服务形式,直接帮助用户进行知识审计、知识交流和利用,支持有效地获取信息、提炼知识、创造知识,因而产生作为服务功能的知识管理^[4]。

4 图书馆实施“知识管理”应循序渐进

现在,人们已经普遍认识到,办公自动化系统应该从过去单纯地模拟手工工作(如收发文)的应用层次上升到新的层次,应该让员工在网络化的办公环境中,能够方便地利用有用的知识。

图书馆知识管理是管理随着信息化建设的进化过程,不是推翻原有体系,而是走向螺旋型上升的新阶段的一个转折。这次转折在内容上、技术手段上、组织形式上、规模上和信息流的构成上都将产生新的变化。因此图书馆实施知识管理,应循序渐进地以新的有序来完成这一过度周期。图书馆推出的知识管理解决方案是建筑在这个强大的网络协作环境之上,是建筑在图书馆自动化系统网络环境之上。它是在帮助图书馆在现有的网络环境中增加新的功能,而不是重新开始构筑一个新的知识管理系统。

但是我们又必须认识到,知识管理并不是一件十分容易的事情。知识管理要比单纯的图书馆服务更复杂,它涉及研究与开发、技术管理、组织、设计、服务营销、用户参与等一系列复杂的活动过程。图书馆在实施“知识管理”的过程中,不仅需要先进实用的知识管理解决方案,同时也需要具有知识管理专业技能的专业人才。事实上,专业的知识管理人才对图书馆知识管理成功与否具有重要意义。著名的知识管理专家、知识管理权威性著作《营运知识》(下转第47页)

馆生存发展的核心竞争力,促使我国数字图书馆走向第三代数字图书馆发展之路^[10]。可持续发展运行在于管理创新(如人本管理、业务流程重组等)、技术创新(如浏览技术、检索技术、数据库技术创新等)、资源创新(如特色数据库、导航数据库、基本数字化资源的创新等)、服务创新(如服务理念、内容、方式创新等)。应定期更新基本数字化资源内容以满足一般用户需求,更应发展个性化服务和特色化,深层次开发数字化资源,形成各馆的核心竞争力。

应把网站设计结构层次简洁、方便、易用、信息新颖、服务有特色与个性化作为衡量数字图书馆网站标准。

(4) 广泛组织动员社会力量,建立竞争的多种运行模式。从国外数字图书馆建设来看,都是广泛组织动员社会力量去开展,国内外都是运行模式并存。故此,我们也要广泛组织动员社会力量,如政府部门、专业协会、各种基金会、企业、乃至私人,捐助、投资或股份制,并要在统一规划指导、统一标准的基础上,实行分布实施,让有条件的单位从自身特点出发,多种运行模式并存,在竞争中发展,建设各具特色的数字图书馆。

3.2 加强信息安全研究

CERT(计算机紧急事故反应小组)预计:2001年因特网上的黑客攻击事件次数将是前一年的2倍。自从1998年以来,黑客攻击的次数和病毒数目已经增长了7倍。几乎每一天,都有不下10种新型病毒呱呱坠地,其中一些危害巨大的已经造成了数千万美元的损失^[11]。据说,超星的读书卡密码被黑客破掉,造成很大的经济损失。数字图书馆应吸取类似教训,加强对网上用户认证、权限管理、交易安全技术的研制与更新换代,加强数字化数据、数据库安全技术的研究与更新。

3.3 加强版权应用等相关研究

要对数字图书馆建设涉及的各类知识产权问题,

如对现行出版物电子文档的呈缴本制度与版权应用;保护著作者的权益,如单位对原有资源的加工数据,加工后资源的版权等,在总结现有市场化运行的数字图书馆知识产权保护经验教训的基础上,通过联合出版管理部门、立法执法部门、出版单位,结合中国数字图书馆工程的建设,研究数字图书馆知识产权问题的解决方案。

我国已经加入WTO,国际化、市场化、网络化是大势所趋,数字图书馆建设作为国家重要的信息基础设施,应在总结、借鉴国内外已有经验的基础上,进一步完善数字图书馆运行机制,使我国数字图书馆建设走上良性发展之路。

参考文献

- 1 秦苏宾.海拉尔2000年全国图书馆年会发言提纲:发展中的中国数字图书有限公司
- 2 杨振江.中外数字图书馆建设的差距及我们面临的任务.图书情报工作,2000,(9):68
- 3 廖剑岚.国外数字图书馆研究比较.图书馆杂志,2001,(7):9-11
- 4 盛小平.国内外数字图书馆发展的比较研究.中国图书馆学报,2001,(6):39-44
- 5 <http://202.96.31.113/stgs/index.htm>
- 6 <http://www.ssreader.com.cn/dongtai/index.html>
- 7 翁昌寿.超星引导图书馆数字化革命.中华读书报,<http://www.cReader.com> 2001-06-07/10:15:53
- 8 <http://www.21dmedia.com/news/gyss.asp>
- 9 李培,魏闻潇.中外数字图书馆之比较研究.津图学刊,2000,(3):13
- 10 张晓林.数字图书馆机制的范式演变及其挑战.中国图书馆学报,2001,(6):3-8
- 11 今年网络受黑客攻击次数将是去年2倍.<http://www.gotraining.com.cn/news/kiic.php3/00/data/2050.php3?newsid=2050>

[作者简介] 陈耀盛,男,1943年生,华南师范大学信息管理学系教授,硕士生导师。

收稿日期:2002-05-09

(上接第30页)(Working Knowledge)作者达文波特就曾指出:“在公司内的某个群体对知识管理工作负起明确的责任之前,知识不可能得到良好的应用。”^[5]

参考文献

- 1 邱均平,段宇锋.论知识管理与图书情报学的变革知识管理:图书馆的机遇与挑战学术研讨会论文集.北京:中国科学院文献情报中心,2002
- 2 李华伟.实施知识管理,提供优质服务,促进知识创新.面向用户的知识管理:概念、方法与技术.知识管理:图书馆的机遇与挑战学术研讨会论文集.北京:中国科学院文献情报中心,2002

- 3 孙雷.令人费解的硅谷现象.<http://www.gmd.com.cn/gmw/default.htm>
- 4 张晓林.面向用户的知识管理:概念、方法与技术.知识管理:图书馆的机遇与挑战学术研讨会论文集.北京:中国科学院文献情报中心,2002
- 5 (美)托马斯·H.达文波特,劳伦斯·普鲁萨克著,王者译.营运知识:工商企业的知识管理.南昌:江西教育出版社,1999

[作者简介] 周磊,男,1978年生,中科院文献情报中心在读硕士。收稿日期:2002-06-10