

图书馆知识管理的发展战略

张燕 周磊

(中国科学院文献情报中心 北京 100080)

[摘要] 分析中国进入知识经济时代后图书馆面临的机遇与挑战,指出图书馆引入知识管理的必要性,并提出图书馆知识管理的两个发展战略,即内部的管理战略和外部的服务战略。

[关键词] 图书馆 知识管理 发展战略

[分类号] G25

The Developing Strategies of Knowledge Management at Libraries

Zhang Yan Zhou Lei

(Library of the Chinese Academy of Sciences, Beijing)

[Abstract] Analyzes the opportunity and challenge facing the library in knowledge economy era, as well as the necessity to incorporate knowledge management into libraries, and then puts forward two development strategies of knowledge management at libraries: management strategy outside and service strategy inside.

[Keywords] library knowledge management development strategy

1 知识经济时代图书馆面临的机遇与挑战

随着知识经济的快速发展,知识逐步成为生产要素中最活跃、起决定作用的因素,各个国家的经济发展也越来越取决于对知识的开发和利用。中国能否在新形势下的竞争中立于不败之地,创新是关键,而创新的决定因素是知识和人才,于是人们的目光将再次聚集到图书馆上,这座“知识殿堂”在传播知识和培养人才方面能发挥多大的作用?同时,图书馆如果不思进取也将自身难保,我国加入世贸组织后,按WTO协议之一《服务贸易总协定》的基本精神,跨国公司可以申请与东道国图书馆相同的税收补贴,这意味着图书馆将面临着“倒闭”的危机^[1]。再加上外界各类咨询公司和商业性的文献传递机构时时威胁着图书馆的参考咨询工作和馆际互借工作,如何提高竞争力、迎接挑战也是图书馆的当务之急。

然而,图书馆在迎接挑战的同时,也迎来了进一步发展的契机。目前,中国企业正处于信息化的转型期,面临着一系列亟待解决的问题,外国公司要打入中国市场,需要对中国的国情、经济、生活等有深刻的了解,各行各业的人们也要不断地学习、不断地更新知识,才能适应发展变化的社会,这些问题的解决需要知识管理的有力配合。伴随着“863”计划各项研究的推进,我国数字图书馆建设迈入了实践阶段,数字图书馆的发展为知识管理提供了有力的技术支持,特别是数字图书馆的典范——中国数字图书馆和超星数字图书馆知识管理的成功运作,为中国图书馆的前途带来了光明。

2 图书馆引入知识管理的必要性

进入知识经济时代之后,知识成为最重要的资本,知识的急剧增长、快速传播和交流使原有的管理模式发生了根本性的改变。作为一种全新的管理理

念与管理方法,知识管理近年来受到了学界和商界的高度重视,被各行各业广泛地应用,它以巨大的力量改变着人类社会中各种组织与个人的生存方式,也为他们的发展提供了前所未有的契机。

图书馆作为从事信息资源搜集、整理、保管、传播和利用并为社会提供服务的机构,有必要研究和借鉴知识管理的经验,相应地引入知识管理的模式,从而带来图书馆管理模式的创新和良好的管理效益。首先,从外部环境来看,知识已成为社会发展的驱动力,社会对信息、知识日益关注,对其需求也逐步增加,这为图书馆的发展提供了良好的环境;同时,用户信息需求所呈现出的实时化、知识化、个别化和一体化的特点,对图书馆综合性、大众化的传统服务提出了挑战,图书馆再想依赖过去的环境生存和发展,不仅越来越困难,而且几乎是难以继续生存。另一方面,被誉为“知识殿堂”的图书馆受传统管理模式的影响,只满足于对文献信息进行收集、整理、加工,然后传播给社会用户使用,帮助用户在原有知识的基础上不断地创造出新知识,很好地实现了图书馆和用户之间由显性知识到隐性知识,继而又由隐性知识到显性知识的转化过程,但却没有形成用户之间显性知识和隐性知识转化的良好机制。其次,从内部机制来看,一方面,图书馆工作人员的知识和工作经验常常是依赖一种师傅带徒弟的方式来传承的,当这些岗位的人才流失后,存在于他们头脑中的隐性知识也不复存在,这使图书馆的发展受到很大的冲击;另一方面,图书馆内部没有良好的员工激励机制,不注重馆员的教育和培训,造成馆员工作效率低下、素质不高,服务质量差、人才流失严重的局面,归根到底在于图书馆的管理机制存在着严重的缺陷。因此,无论是为了促进社会的发展还是为了自身的生存,图书馆都应该认真审视周边变化的环境,明确自身的定位和任务,引入知识管理,贯彻以人为本、以知识为本、以能为本的思想,建立一种实时、开放、直接、信任的知识转化机制,在隐性知识和显性知识的转化中实现知识的创造、学习和利用,求得稳定健康持续的发展。总之,知识管理是图书馆在知识经济时代的必然选择,是顺应历史变革与创新的发展趋势。

3 图书馆知识管理的发展战略

针对内部和外部的不同需求,图书馆知识管理

也有两个层面的含义:一是作为一种管理理念和管理方法,改造图书馆管理和运营机制,降低成本,提高效率,增强图书馆的竞争力和创新力;二是作为一种服务,图书馆建立知识获取和转化的机制,支持读者有效地获取信息、提炼知识、创造知识。由此可见,图书馆知识管理战略包含两个方面:内部的管理战略和外部的服务战略。

3.1 内部的管理战略

图书馆是一个知识型服务机构,拥有许多优秀的图书馆员,主要从事社会知识的收集、整理、组织、加工、保存和传送,在对显性知识的组织检索方面有着极大的优势,但却没有形成一套高效、经济、稳定运行的工作机制,效率低下,人才流失严重。其问题在于忽略了自身知识的创新和管理,很多知识沉淀在工作人员的脑子里,没有得到揭示、组织和开发。因此,图书馆应从以下几个方面实施有效的知识管理。

● 培养知识工程师——图书馆知识管理的前提条件。知识的转化不是简单地通过一系列程序或制度就能实现的,而是需要专门的知识管理专家进行挖掘和推动。因此,图书馆实施知识管理必须培养自己的知识工程师。知识工程师的主要职责是:①建立一个有利于图书馆知识创新的良好环境,扮演知识的守门员,判断图书馆发展所需要的知识,从内部和外部获取这些知识,并传递给相应的工作人员。②加强与外部知识的交流,挖掘员工内部的隐性知识,形成显性知识,再通过有效的学习方法和途径为全馆职工所共享,提高馆员获取知识的效率,形成有利于知识创新的图书馆文化与价值观,提高组织个体与整体的知识学习能力,增加图书馆整体的知识存量与价值。③通过知识创新和知识学习来考核员工。

● 促进馆员的知识转化——图书馆知识管理的核心内容。人是管理中最活跃的因素,对人的管理不能单一用制度或程序来限制。传统图书馆由于过于注重对书刊的管理而漠视人的主观能动性,馆员的创造潜能没有得到很好的挖掘,因此,图书馆的工作效率和服务质量难以上一个新台阶。

在知识管理理念中,知识一般被分为两个层次:隐性知识和显性知识。知识创新可以认为是隐性知识的显性化,而学习可以认为是显性知识的隐性化。图书馆应该制定一系列具体可行的措施和制度,包

括人事聘用、考核与报酬、培训与发展等, 营造一种促进知识转化的激励机制, 使员工把自己脑子里的隐性知识表述出来, 形成一个共享的知识库, 然后再通过各种方式将知识库中的知识隐性化, 从而提高图书馆内所有员工的素质。具体来说, 可以设立如茶水间之类的休息空间, 让馆员在非常轻松的环境下交流工作经验和体会; 提供知识交流时间与机会, 于馆内, 提供固定且正式的知识交流时间; 于馆外, 给予工作人员参加知识交流会议的机会^[2]; 按照计划定期请馆内或馆外专家讲解图书馆发展的新动向、最新的业务技术和管理技术, 并将外部专家所传授的知识整理成规范的文档, 使之成为图书馆内部可共享的知识。此外, 还可以通过知识奖惩机制将知识贡献与薪资系统结合起来。

● 营造学习和知识共享的文化氛围——图书馆知识管理的有力保证。图书馆知识管理的最高层次就是在图书馆内部建立一种学习和知识共享的文化氛围, 这是一种开放的、自由的、高度信任的环境, 鼓励多元化, 吸收各方面不同的意见, 并通过相关人员之间知识能力的互补, 创造交叉知识, 达到互相学习和知识共享。首先, 应该把知识管理融入到业务管理中, 在工作流程中正式明确地规定哪些知识必须保留下来, 以便作为未来创造新知识、新价值的基础; 其次, 建构“知识分布图”。所谓“知识分布图”, 就是记录图书馆内具备某项知识或技能的权威人士及其所在的位置图^[3], 它可使组织成员了解知识核心者的分布, 使他们在需要某种知识或遇到某种问题时, 可以找到请教与学习的对象, 及时获得必要的知识; 再次, 形成分享知识的习惯。由一些具备“核心知识”的人物如知识工程师先贡献其知识, 并存入知识库, 其他成员可以随时享用知识, 得知享受知识的好处后, 组织成员也会比较愿意贡献自己的知识; 最后, 为馆员建立一个内部网站, 发布知识管理方面的信息, 馆员在工作中有什么想法和体会, 也可以将它发布到网上, 为他人所共享。

3.2 外部的服务战略

长期以来, 人们对图书馆的定位是连接知识生产者和知识使用者的知识传播者(见图1), 它的功能是提供知识产品。我国加入WTO以后, 用户面临全球激烈的竞争环境, 所需要的已不仅仅是简单的信息传播服务, 因此图书馆必须拓展业务, 制定服务战略, 提供深层次的知识管理服务。这时, 图书馆在

知识价值链中不再是一个简单的中介者, 而应该作为知识的转化者融合于知识的创造和使用中(见图2)。

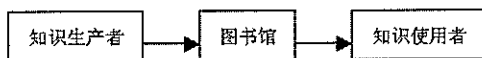


图1 传统图书馆在知识价值链中的地位

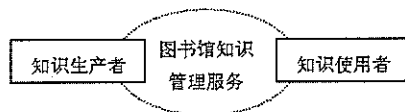


图2 知识管理模式下图馆在知识价值链中的地位

● 以知识技术为手段, 把知识管理起来。开展面向用户的知识管理服务, 关键是帮助他们有效地描述、组织和利用图书馆这一知识环境。对于传统的文献资源, 图书馆已具备了丰富的经验, 采用了标题法、关键词法和叙词法将成千上万的文献按其标识组织成一个有序的系统, 供用户手工检索或计算机检索。那么对数量庞大、增长迅速、变化不定的网络资源怎样才能及时有效地进行搜集、分类和组织呢? 这是图书馆知识管理中面临的一个难题。如今随着计算机技术和网络技术的普及, 图书馆已可以在以下两个方面部分地实现对知识的有效管理: 一是基于元数据和专业置标语言的知识组织服务。图书馆通过元数据实现了对信息资源本身特征和其他内容的描述, 通过置标语言实现了对信息资源内容的描述, 最终实现有效地发掘和组织资源。二是基于智能系统的知识检索服务。网络上存在着无穷无尽的信息, 然而这些信息分散于各个网站, 并随时都有被网络所有者删除的可能, 图书馆可以通过智能技术, 将有关信息采集到本地, 再对这些信息的内容进行分析、摘要提取, 并自动分类, 提供检索功能, 使其方便地为用户所利用。

● 以数字图书馆为平台, 提供个性化服务。为用户提供优质服务是图书馆的核心竞争力。传统图书馆曾经通过参考咨询、定题服务、跟踪服务向用户提供个性化服务, 但存在工作效率低下、服务范围窄、用户满足率低等不足, 远远不能适应时代赋予图书馆的新使命。进入知识经济时代以后, 企业、政府、社会团体、科研机构及个人对知识管理的需求越来越强烈, 却苦于没有良好的机制去实施, 图书馆应该利用自身的资源、品牌和技术优势, 获取用户信任, 分析用户知识活动过程, 有机地嵌入到用户知识创新和知识利用的过程中去^[4]。

从微观角度考察,图书馆要建立自己的知识门户网站,网站上除了应该有供用户检索的各种信息库外,还应提供相关链接,以扩大用户检索知识的范围,使该门户网站成为用户获取知识的中心。同时,可基于若干领域的知识库开展网上参考咨询服务,解答用户问题,使网站从“检索”模式向“提问/解答”模式转变。另外,图书馆还可以针对企业深层次、复杂的需求,为企业建立专门的信息门户,通过对企业内部或外部信息进行收集、管理、分析,利用“推”、“拉”技术,为特定的企业提供特定的业务活动内容,使门户网站与企业业务流程无缝地结合起来。从宏观角度考察,知识管理服务可将图书馆的服务范围延伸到知识创新和知识利用的层面,实现图书馆向知识转化者的角色转变,促进整个社会的知识创新、共享和利用。

● 以虚拟社区为中心,提供知识交流服务。图书馆虽然能为用户提供获取显性知识的平台,但还远远没有达到知识管理的目的,许多用户在学习过程中有向他人请教或交流的意愿,因此图书馆应该设立一个虚拟社区,为用户提供交流空间。在这个虚拟社区中,用户可以在公告板上发布各种知识信息,在论坛上发表自己对某一问题、某一事件的看法,在聊天室里相互交流学习方法、经验和心得体会,还可以就一些前沿知识相互切磋,形成用户间知识转化的良好机制。当然,图书馆与用户之间的知

[作者简介] 张 燕,女,1978年生,硕士研究生,发表论文1篇。

周 磊,男,1978年生,硕士研究生,发表论文3篇。

(上接第107页)

推动传统图书馆向数字图书馆转化的动力归根到底是社会发展的原动力,其转化的机理形成也是一个渐进的、不断深化的过程,应对的策略也会在事物的具体变化中有所调适和再选择。但毋庸置疑,传统图书馆一定会向数字图书馆转化,数字图书馆将成为数字时代的标志之一。

参考文献:

- 1 孟连生.关于发展我国数字图书馆事业的几点思考.图书情报知识,2002(1):9-12
- 2 How Much Information. [http://www.sims.Berkeley.edu/research/](http://www.sims.Berkeley.edu/research/projects/how-much-info/)

识转移也是双向的。一方面,通过虚拟社区图书馆向用户传播信息检索知识,使用户更快速地获取所需要的知识,同时定期发布最新的知识动态,请一些专家、学者回答用户学习和生活中遇到的问题;另一方面,用户也可以向图书馆提出一些建议,为馆员提供丰富的专业知识,指导图书馆的知识采集工作和服务,使图书馆和用户在相互交流中双双获益。

4 结束语

总之,在中国加入WTO以后,知识和人才成为全球竞争的关键因素。以数字图书馆为平台实施知识管理,提供知识管理服务,既是中国经济发展的需要,也是图书馆保持核心竞争力、重塑知识服务形象的内在要求。图书馆应该把握机遇,变革创新,提升竞争力,为中国的经济发展做出贡献,也确保自己在新一轮竞争中立于不败之地。

参考文献:

- 1 Fiona Hunt. Why the world trade organization is a threat to libraries. *American Libraries*, 2001 (9): 32-33
- 2-3 杨其清.如何促进组织成员做好知识管理. <http://www.cko.com.cn>
- 4 盛小平.21世纪的图书馆知识管理. *图书馆杂志*, 1999 (8): 29-32

[projects/how-much-info/](http://www.cko.com.cn)

- 3 张晓林.数字信息环境下的图书情报服务:挑战、应变与再造. *四川图书馆学报*, 2002(4): 19-26
- 4 汪 冰. *电子图书馆理论与实践研究*.北京:北京图书馆出版社, 1997: 183
- 5 孙 坦.论数字图书馆与传统图书馆的关系. *大学图书馆学报*, 2001(2): 10-12
- 6 初景利.复合图书馆的概念及发展构想. *中国图书馆学报*, 2001(3): 3-6
- 7 黄宗忠.论图书馆的新模式——复合图书馆. *图书情报知识*, 2002(3): 10-26

[作者简介] 刘泳洁,男,1963年生,副研究馆员,副馆长,中国科学院文献情报中心访问学者,发表论文20余篇。