

·理论探索·

图书馆知识管理对图书馆管理的创新

盛小平

(湖南科技大学南校区图书馆 湘潭 411201)

文 摘 图书馆知识管理创新了图书馆管理的基本理论(如概念、内容、职能、原则等),开创了图书馆知识管理的四种模式,完善了图书馆现有管理方法(如目标管理、全面质量管理和集成管理),创新了图书馆管理工作和图书馆文化的内涵。

关键词 图书馆 知识管理 图书馆管理 创新

Abstract: Library knowledge management innovates the elementary theory of library management, such as concept, content, function and principle, inaugurates four models of library knowledge management, perfected the existing methods of library management such as object management, TQM and integrated management, and creates new meanings of library management and library culture.

Keywords: Library, Knowledge management, Library management, Innovation

邱均平教授指出:最近几年来知识管理研究已开始拓展到图书情报领域,出现了许多新的动向和趋势。不过,在当前知识管理研究热潮中,大部分是介绍和跟踪国外知识管理的理论进展或企业知识管理的,而对知识管理与图书情报学互动的研究很少涉及。因此,我们必须加强这方面的研究,以促进图书馆学情报学的创新和我国图书情报事业的全面发展^[1]。图书馆知识管理是知识管理理论与图书馆实践相结合的一种新的管理思想和方法,它将从基本理论、管理模式、管理方法、图书馆管理工作与图书馆文化5个方面创新图书馆管理。

1 图书馆知识管理对图书馆管理基本理论的创新

1.1 基本理念的创新

图书馆管理是指应用现代管理学的原理和方法,通过计划、组织、指挥、协调和控制等行动,合理配置和使用图书馆资源,发挥其最佳效率,达到预定目标和完成图书馆任务的过程。图书馆知识管理创新和发展了图书馆管理。什么是图书馆知识管理?笔者认为,图书馆知识管理,是指应用知识管理理论

与方法,合理配置和使用图书馆各种资源,充分地满足用户不断变化的信息与知识需求,并提升现代图书馆的各项职能和更好地发挥其作用的过程。由此看来,图书馆知识管理与图书馆管理有如下不同:①理论基础不同。从上述两个定义可以看出,图书馆管理是以传统的管理学理论为基础,图书馆知识管理则是以知识管理理论为基础;②管理对象不同。图书馆管理对象是由人员、文献信息、建筑、设备、经费、技术方法等要素构成的图书馆系统;图书馆知识管理对象是图书馆知识管理系统,它是由信息与知识资源、人力资源、物资资源、技术与图书馆文化等要素组成。③侧重点不同。尽管图书馆管理的中心思想是以人为本,以读者为中心,但是在实践中,很少有图书馆贯彻了这一基本管理思想,而只是忙于一般的事务性管理;图书馆知识管理真正体现了以人为本的管理思想,人力资本管理成为图书馆知识管理的核心,知识服务与知识创新成为图书馆知识管理的直接目标。

1.2 管理内容的创新

图书馆知识管理将实现图书馆管理中人事管理、业务管理和行政管理的整合和创新,突出如下主

要内容:①知识创新管理。它主要包括:图书馆学理论的创新研究,以“知识”为主要对象和核心概念,革新图书馆学的概念体系和理论基础等;图书馆学方法的创新研究;图书馆工作业务流程的创新研究,以“知识流”为主线,进行业务流程的重组与创新,探讨从文献采访过渡到知识采集、从文献组织过渡到知识组织、从文献服务过渡到知识服务的方法和途径;图书馆管理的创新研究,特别是数字图书馆的知识管理研究。②知识应用管理。图书馆需要为企业、政府、社会团体、科研机构建立虚拟图书馆或信息中心;为用户开拓多样化、深层次服务;构建复合型图书馆。③知识传播管理。主要是为了促进知识寻求者与知识源之间、知识寻求者与知识提供者之间的及时准确的匹配和传送。④知识服务管理。图书馆应帮助用户开发知识和运用知识,使图书馆能在更高层次、更直接方式、更关键性活动和更全面过程中支持用户的知识应用和知识创新。⑤人力资本管理。图书馆知识管理十分重视人在知识管理过程中的核心作用,积极培养胜任知识管理的知识型馆员。⑥知识产权管理。图书馆要研究网络环境下知识产权保护遇到的新问题,提出解决问题的新策略和新办法。

1.3 管理职能的创新

一般说来,图书馆管理具有决策、计划、组织、指挥、协调、控制 6 种基本职能,而图书馆知识管理的主要职能体现为:①外化,它是以外部贮藏库的形式捕获知识,并根据分类框架或标准来组织知识。②内化,它是设法发现与特定需求相关的知识结构。在内化过程中,从外部数据库里提取知识,并以最适合的方式重新布局或展示信息,通过信息过滤来发现与用户相关的信息内容或知识。③中介,它是指把与某一研究领域相关的人和知识联系起来,通过群件、内部网、工作流和文件管理系统进行明确、固定的知识匹配和传送。④共享,即帮助员工从知识库中发现有用的知识甚至从中获得启迪和智慧。⑤学习,即帮助图书馆与个人解决学习问题,包括学习的目的、内容、程度与方法等,涉及知识的收集、整理、积累(储存)、共享,从而激励员工不断学习与更新知识,使图书馆成为一个学习型组织。⑥认知(创新),它是在外化、内化和中介的基础上创造知识的过程,即知识创新的过程。图书馆知识管理可以帮助用户获得相应的知识,并提供最新的信息;也可直接参与科学研究、知识生产等过程,成为国家知识创新体系的有机组成部分;更关注知识在社会和用户

间的扩散和传递,促进知识创新成果向现实生产力的转化。

1.4 管理原则的创新

过去,图书馆管理往往强调系统原则、集中统一原则、民主管理原则、动力原则、效益原则^[2]。图书馆知识管理将突破图书馆传统管理的一些条条框框,突出如下原则:①开放性原则。要建立一个开放的图书馆知识管理平台,让所有成员能把自己的新知识添加到知识管理平台中去,同时也吸收和利用外部知识,丰富图书馆的知识库。②共享性原则。当图书馆成员间的知识得到共享时,图书馆的知识存量将成倍地增长,而转让知识并不损失成员任何东西。而且由于知识的共享是一个过程,需要转让者和接受者共同的参与,因此成员在转让知识的过程中能使自己的知识得以深化,或者获得一些新的知识。③激励性原则。图书馆通过建立知识管理激励系统,包括知识运行机制、知识明晰机制、知识绩效机制和知识奖惩机制,就可以针对不同类型的知识型员工采取不同的激励方式,或者针对职业生涯不同阶段采取不同的激励策略^[3]。④发掘性原则。图书馆应该认识到知识在图书馆产品及其服务的价值创造中所具有的关键作用,图书馆需要明确知识的价值,并将其挖掘出来。⑤协作性原则。基于知识共享性,图书馆团队间的协作活动变得非常重要。只有团队活动才能真正将知识资本挖掘出来并加以形式化和资本化,因为只有当知识得到共享之后,知识才与知识的拥有者——图书馆员的个人相对独立,才能说明图书馆对知识有了更大的所有权。当某个图书馆员离开图书馆时,他们的知识才会留存在图书馆中。⑥增值性原则。由于知识具有收益递增的特性,图书馆员工通过知识共享,可以分享个人的知识和经验,减少团队的学习时间,实现知识价值的增值与功能放大。⑦层次性原则。图书馆知识管理可分为 3 个层次:一是信息管理,是对信息的收集、整理、贮存、查找和利用的过程;二是对知识的管理,即包括对用户、供应商和图书馆内部员工的知识加以识别、获取、分解、储存、传递、共享、创造、价值评判和保护,并使这些知识资本化和产品化的过程;三是对图书馆知识资本的管理,也就是对图书馆人力资本、市场资本、结构资本和知识产权资本的管理。⑧创新性原则。图书馆应本着创新性原则来实施知识管理策略,也就是说要用知识创新的观点来构建图书馆知识管理理论,并加强其组织建设、制度建设与文化建设。

2 图书馆知识管理对图书馆管理模式的创新

根据工作复杂程度和相互依赖程度的高低,图书馆知识管理模式可以分为事务模式、专家模式、集成模式和协作模式^[4]。

知识管理的事务模式的“最大特点是“知识的规范”,通过核心业务知识的规范化、标准化确保核心业务活动持续稳定地开展。它强调知识的系统化、运作的自动化,或工作常规化、操作程度化、员工行为标准化,不需要太多创造性的员工。这种模式在工作复杂程度和相互依赖程度上都比较低。

知识管理的集成模式着眼于“整体最优”,着重于跨部门的统一协调,通过业务集成的方式促使掌握相关知识的各部门形成统一的运作规则和行动标准,充分发挥共享目标体系和信息反馈体系的作用,使各部门的功能性决策建立在整体运营效率最大化的基础之上。这种模式在相互依赖程度相对高,在工作复杂程度相对低。

知识管理的专家模式注重从“专家”的工作中获取核心业务发展的推动力,发挥“明星效应”,要求图书馆必须采取特别的激励手段吸引具有专门知识的个人,鼓励他们进行价值增值活动,并通过图书馆知识资本的运营来培养图书馆内部的业务骨干。这种模式在相互依赖程度相对低,在工作复杂程度相对高。

知识管理的协作模式注重从全局角度来综合各种知识领域,调动各方面的知识储备来解决错综复杂的问题,尤其强调学习型组织“共同超越”理念的挖掘,建立起激励员工们参与知识共享的机制,共同关注个人和集体创新能力的培养。这种模式在工作复杂程度和相互依赖程度上都比较高。

3 图书馆知识管理对图书馆管理方法的创新

目标管理、全面质量管理、集成管理是图书馆常用的管理方法,图书馆知识管理将创新这些管理方法。

3.1 图书馆知识管理对目标管理的扬弃

目标管理是以重视成果的思想为指导,共同确定一定时期的总目标,通过层层分解目标、自我控制、自我管理手段来达到目标的一种科学管理方法。图书馆目标管理,实际上就是目标管理方法在图书馆中的应用。虽然图书馆目标管理有利于调动图书馆工作人员的积极性,有利于图书馆从分散性管理

向系统性管理过渡,从单项管理向综合管理过渡,有利于提高图书馆专业队伍的素质和工作效率,但是在图书馆目标管理实践中,经常遇到两个棘手问题:①难以协调目标间的冲突。虽然在目标管理中,图书馆有一个总目标,但是各部门、小组的具体目标是不同的,有时这些具体目标间存在冲突。有些部门和个人为了更早或更轻松地完成自己的工作任务,往往不顾大局,不愿或很少为其他部门多做些贡献,从而对图书馆目标管理起了阻碍作用。②难以激发员工的工作热情与创新精神。尽管图书馆目标管理提倡运用授权理论、自我控制理论、激励理论,发动并鼓励图书馆全体人员参与制定、实施、评价目标的全过程,但在目标管理实施过程中,员工主动地、自觉地为实现目标所作贡献是不够的,他们往往是为完成计划任务而工作,而没有从内心深处调动员工的工作热情和创新精神。

图书馆知识管理引入人力资本管理理念,以人为本,尊重员工的作用和重视员工本身的发展,强调运用权变管理思想来加强对员工的管理,以柔性管理方式取代目标管理中的硬性管理,使员工的工作热情与创新精神能够得到最大限度地释放;图书馆知识管理通过建立灵活的扁平化知识型组织——知识型团队来弱化等级,注重平等参与,克服了目标管理中存在的上下信息沟通不畅、信息失真甚至阻塞的弊端,也有利于在图书馆内营造一种平等竞争的气氛,充分发挥人的积极性和创造性;图书馆知识管理还通过营造一种知识共享文化,形成一个能够让知识自由流动的环境,这样就可协调图书馆各部门的工作任务和员工间的关系,使图书馆成为一种学习型组织,从而促进知识共享和知识创新。

3.2 图书馆知识管理对全面质量管理的扬弃

图书馆全面质量管理是图书馆为保证和提高信息服务质量,动员图书馆的各个部门和全体员工,综合运用管理技术、专业技术、思想教育、经济手段和科学方法,建立健全服务质量保证体系,对服务的全过程实行有效控制,从而经济地开发、设计、生产和提供用户满意的信息产品与信息服务,做到最适质量、最低消耗、最优生产和最佳服务,最终实现不断提高服务质量的目标^[5]。图书馆实施全面质量管理必须做到:①对质量的全面承诺;②面向用户;③不断改进操作系统;④协同工作;⑤重视培训;⑥为员工授权和尊重员工;⑦测度绩效;⑧持续改进。然而,一些障碍使全面质量管理难以在图书馆实施,这包括心理障碍、术语障碍、承诺上的障碍、过程中的障

碍、职业化的障碍和测度工具上的障碍。因此,国外尽管建立了多种图书馆全面质量管理模型,但图书馆全面质量管理实践并未象企业全面质量管理那样得到广泛推广。

Carl Gustav Johannsen 认为全面质量管理本质上是一种密集型信息管理^[6]。所以信息管理与知识管理的区别也体现在图书馆全面质量管理与图书馆知识管理中。与图书馆全面质量管理相比,图书馆知识管理在管理对象、管理方式和管理技术上都有所拓展。在管理对象上,图书馆全面质量管理往往注重的是编码化的信息、流程和显现知识;而图书馆知识管理不仅关注上述对象,更重视员工隐性知识的管理,努力把员工脑子里的观念、点子转化成可以共享的知识,以提升图书馆的核心竞争能力。在管理方式上,图书馆知识管理可以将信息管理和协同合作紧密结合起来,将个人知识(隐性知识)转化为集体知识(显性知识)并将新的显性知识传递给员工,使这种显性知识再被其他员工吸收,成为指导个人行为新的隐性知识。在管理技术上,图书馆知识管理深化了对包括计算机技术、通讯技术等先进信息技术的运用,充分利用数据仓库、数据挖掘、人工智能技术获取信息中隐含的知识;广泛利用大型数据库技术、新型检索技术、智能代理、搜索引擎以及网络技术、群件技术来保证知识的存贮、传播和共享。

3.3 图书馆知识管理对集成管理的扬弃

图书馆集成管理,是指运用集成的思想和观念指导图书馆的管理实践,实现信息技术、文献信息资源、人员、机构等各种资源要素的全方位优化,增强管理对象的交融度,促进各项要素、功能和优势之间的互补、匹配,从而最终促进整个管理活动的效果和效率的提高^[7]。由此看来,图书馆集成管理只不过是实现了对图书馆管理要素的整合与集成,是信息管理的一种高级形式。一方面,图书馆集成管理为图书馆知识管理的实施奠定了基础,图书馆可以运用集成管理技术与方法来促进图书馆知识管理的实施;另一方面,图书馆知识管理吸收了集成管理中的“集成”理念,站在更高的层次,即从知识创造、知识共享和知识服务的角度来拓展图书馆集成管理的应用。

4 图书馆知识管理对图书馆管理工作的创新

图书馆知识管理对图书馆管理工作的创新集中体现在如下3个方面:

4.1 以“知识型团队”创新图书馆组织模式

图书馆知识管理要打破传统的组织结构,建立柔性的、灵活的知识型团队组织。知识型团队是一种以知识的创建、传播与应用为基本出发点的由相互协作的个体所组成的正式群体。图书馆知识型团队组织由资源建设团队、信息服务团队、技术支持与开发团队、高层管理团队4部分组成,如图1所示。资源建设团队负责各种信息资源的收集、整理、数字化转换、描述和加工;信息服务团队主要负责图书馆服务项目的设计与创新,为用户提供各种各样的信息服务与知识服务,如包括外借阅览、参考咨询、网络导航、用户培训等在内的信息服务和包含知识发现、知识挖掘、知识创新等在内的知识服务;技术支持与开发团队负责图书馆新理论、新技术、新工具、新标准的研究与开发,系统设备的更新与维护,数据处理系统的升级与维护,数据的长期保存与安全保护等;高层管理团队负责规划、组织和控制本馆发展与建设的目标、步骤与进度,构建图书馆知识管理平台,促进馆员之间的相互交流和学学习,协调本馆部门间、馆际间的相互关系,进行人事管理和财务管理,组织国内、国际的学术交流。这里,团队是由多个部门的具有互补能力和知识的人参加的以任务为导向的充分自治的工作单元,是一个相对独立的工作模块。内部网与互联网成为团队进行协调与沟通的桥梁,通过它们实现团队成员的知识共享^[8]。

这种知识型团队组织具有如下几个优点:一是消除了由于层层传递所造成的信息失真和延误,缩短了信息与知识传递的路径和时间,提高了时效性;二是由于基于 Intranet/Internet 的信息与知识是开放的、共享的和集成的,团队间的相互协作与交流得到加强,提高了组织的凝聚力;三是这种结构便于用户参与知识开发,通过采纳用户的合理化建议,可以完善图书馆的各项服务;四是可以激发团队成员工作的积极性和创造性;五是改变了领导与员工间控制与被控制的关系,建立起新型的伙伴关系,改善了领导关系;六是实现了组织结构的扁平化和图书馆业务流程重组。

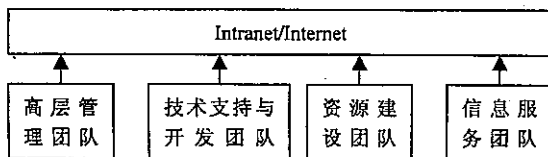


图1 图书馆知识型团队组织结构

4.2 用知识管理思想指导图书馆服务

4.2.1 在服务取向上,坚持“以用户为中心”。

以前图书馆更多地是关注信息对象(馆藏)而不是信息用户(读者),即是“以馆藏为中心”开展服务,导致一些弊端,如馆藏重复建设、馆藏结构单一、利用率低、服务范围小、服务层次低、经济效益差等。图书馆知识管理能贯彻“以用户为中心”,紧密地将信息用户、信息资源和信息技术结合起来,针对用户结构、阅读倾向、各群体数量及比例、利用图书馆的频率和方式、对服务的需求层次和满足程度、将来可能的发展变化等参数,连续地收集用户数据,深入研究用户信息需求,建立明确有序的用户信息反馈渠道和科学、可行、系统化的评测指标,借以客观、准确地反映和评价图书馆服务运行的状态和效率,指明需要改进的环节和项目,有针对性地调整服务对策,从而扩大和提升图书馆信息服务与知识服务^[9]。

4.2.2 在服务内容上,强化知识性。

知识经济对图书馆服务提出了较高的知识性要求,图书馆知识管理服务不再是简单的资料收集、贮存和传递,而是基于知识的开发、创新与利用。首先,在服务内容的深度上,应特别注意扩充知识内涵,实施知识挖掘与知识发现,使原有信息和知识得到系统化、综合化、深入化,产生针对性和适用性更强的再生知识,实现知识资本的更新、整合和增值;其次,在服务内容的广度上,应尽量扩展相关问题的知识涵盖面,充分利用图书馆现有各种实体资源和网上虚拟资源(包括知识导航系统),依靠现代信息技术为图书馆提供知识面很广的信息服务和知识服务。

4.2.3 在服务方式上,实行知识服务

图书馆应在信息服务的基础上,开展知识服务。知识服务是建立在图书馆服务功能和专门知识基础上的一种价值取向,不再是以规范化的信息资源收藏和组织为标志,而是以灵活的服务模式充分利用和调动知识工作者的智慧进行的特定问题的分析、诊断、解决为标志^[10]。知识服务方式多种多样,包括基于分析和基于内容的参考咨询服务、专业化信息服务、个人化信息服务、团队化信息服务、知识管理服务等。需要指出,知识服务并不排斥以藏书建设、文献编目、文献检索、文献流通阅览为基础的传统服务,只不过这些服务将不再体现图书馆的核心能力、专业取向和标志性内容,将主要作为辅助性的后台服务来支持知识服务^[11]。

4.3 运用人力资本理论培养能胜任知识管理的知

识型馆员

吴建中博士指出:21世纪现代图书馆工作重心将从“书本位”向“人本位”转移,业务重心从第二线向第一线转移,服务重心从一般服务向参考服务转移^[12]。图书馆员是实现这些转移的关键。但怎样提高馆员知识和技能呢?笔者认为应加强人力资本管理,培养能胜任知识管理的知识型馆员。这里强调人力资本管理而非人力资源管理,是因为人力资本不同于人力资源,这体现在如下几方面:①理论视角不同。人力资源是指一定范围内的人口总体所具有的劳动能力总和。通常,我们用一定范围内具有为社会创造物质财富和精神财富的、从事智力劳动和体力劳动的人的数量和质量来表示。人力资本是指通过一定的投资形成的,存在于人体中的能力和知识的资本形式,强调以某种代价获得能力,而付出的代价会在人力资本的使用中,以更大的价值得到回报。②起源时期不同。从历史的角度看,先有人力资本理论,后有人力资源理论。人力资本理论是人力资源理论的基础和重点。③外延不同。人力资源是一个宏观的、概括性的范畴,具有层次性,既包括自然人力资源,又包括经过培训才能上岗的从事复杂劳动的劳动者的能力和知识。而人力资本仅指复杂劳动的能力和知识。④强调重点不同。人力资源只注重劳动的量,却忽视了劳动的非同质性。而人力资本却强调劳动的非同质性即劳动力素质^[13]。以人力资本管理理论为基础培养知识型馆员将从一个崭新的角度来创新图书馆管理。所培养的知识型馆员应该具备胜任知识管理的如下基本素质:①具有了解知识和信息的特征、结构、媒体的知识;②具有收集、组织、保存、利用知识和信息的能力;③拥有信息技术识知(IT literacy),即知道怎样运用合适的技术为目标用户捕获、分类和传播信息与知识,以及怎样把知识转化成集中化的员工数据库来存取;④具有敏锐的和善于分析的头脑,能从多种角度了解用户需求;⑤具有很强的自学能力、概括能力、理解能力、语言表达能力、写作能力和创新能力^[14,15]。

5 图书馆知识管理对图书馆文化的创新

图书馆知识管理要求建立一种与之相适应的知识共享文化。它的核心价值观如下:一是相互信任。领导与员工间、员工之间、员工与用户间要建立相互信赖关系,因为它是图书馆实施知识管理的基础,如果双方互不信任,双方只考虑自己的利益,员工或用户就不可能将自己的隐性知识贡献出来与大家共享。而这种相互信任关系是建立在管理过程的开放

和透明,管理决策的公开、公正和民主,以及员工对管理目标和价值观的认同上;二是开放式交流。由于任何组织 90% 的知识都存在于员工的头脑中,释放这些隐性知识是知识管理的一个重大挑战。员工可以通过使用类推、暗喻和讲故事等多种方式进行充分交流,共享他们的经验与知识;三是互动式学习。图书馆可以利用 Internet 和 Intranet 构造学习平台或专用知识网络,并通过这个学习平台把员工和用户联系起来,使他们能随时随地接受来自图书馆或员工/用户间的信息与知识;四是知识共享。图书馆应该吸收那些愿意并有能力参与合作与共享的员工、用户来组建图书馆的知识库,通过该知识库实现知识共享,使知识共享成为图书馆内部结构的一部分^[16]。五是鼓励创新。图书馆不仅要建立知识创新的激励机制,而且要容忍创新失败,允许奇思妙想付诸实施。这种知识共享文化必将全面创新图书馆文化,同时也为图书馆实施知识管理提供了一种氛围。建设这种知识共享文化的措施包括:

- 培养员工的知识共享意识。图书馆可通过多种方式培养员工的知识共享意识,如通过人员培训、传送知识共享信息,通过一系列的庆典礼仪等创建知识共享氛围等。

- 建立知识共享的技术基础,如建立图书馆网站及 Intranet 来快捷地进行知识交流。

- 建立知识库。在图书馆的 Intranet 上建立知识库是实现知识共享必不可少的,其内容至少包括图书馆的人力资源、主要用户资源、先进的工作经验与技术、图书馆工作职位需要的技能和评价方法等。

- 发挥高层管理者的示范作用。图书馆高层管理者可通过自身行为来强化员工的知识共享意识,如高层管理者同员工进行网上业务交流与指导。

- 制定知识共享原则,如允许每位员工都能通过便捷的方式访问知识库、鼓励每位员工对相关问题提出意见和建议、提供 24 小时的上网服务、确保每个关键词都能在知识库中搜索、及时更换知识库中陈旧的知识、提供多种语言服务等^[17]。

- 建立知识共享的激励机制,通过一系列奖励政策促进知识共享文化的构建。

参考文献

- 1 邱均平.知识管理与图书情报学的创新.情报资料工作,2002(3):5
- 2 潘寅生主编.图书馆管理工作.北京:北京图书馆出版社,2001
- 3 李华伟等.知识管理的理论与实践.北京:华艺出版社,2002
- 4 南方等.企业知识管理:模式与战略.大连理工大学学报(社会科学版),1999,20(3):23-25
- 5 孟广均,徐引篪主编.国外图书馆学情报学研究进展.北京:北京图书馆出版社,1999
- 6 Carl Gustav Johannsen. Total quality management in a knowledge management perspective. Journal of Documentation, 2000,56(1):42-54
- 7 吴怡青.试论现代图书馆的集成管理.情报资料工作,2000(5):30-33
- 8 何立阳,盛小平.数字图书馆知识管理研究.图书馆学、信息科学、资料工作,2003(2):112-117
- 9 杨 熔.让知识管理走进图书馆——兼谈深圳南山图书馆的管理探索.图书馆工作与研究,2002(3):25-28
- 10 李桂华等.知识服务之运营方式探索.图书馆,2001(1):18-22
- 11 张晓林.走向知识服务:寻找新世纪图书情报工作的生长点.中国图书馆学报,2000(5):32-37
- 12 吴建中.浅谈 21 世纪图书馆发展趋势.图书馆杂志,1997(1):35-37,26
- 13 吴中伦.人力资源、人力资本和知识资本.企业经济,2001(2):25-26
- 14 李炳穆.迎接新千年到来的图书馆.图书情报工作,2001(1):12-17
- 15 Sharon Teng and Suliman Hawamdeh. Knowledge management in public library. Aslib Proceedings, 2002,54(3):224-239
- 16 盛小平.论知识管理的实现.图书情报工作,2000(7):39-41,36
- 17 张兰霞等.构建 21 世纪新型企业文化的目标模式.东北大学学报(社会科学版),2001,3(4):260-262

盛小平 1968 年生,中科院文献情报中心博士生,湖南科技大学南校区图书馆副研究馆员,主要从事于图书馆理论、知识管理、数字图书馆研究,已发表论文 43 篇。

(收稿日期:2003-04-01)

