

· 实践平台 ·

图书馆应用知识管理的新理念

张福涛 (辽东学院图书馆 辽宁丹东 118001)

摘 要: 文章论述了图书馆知识管理对图书馆基本理论的创新以及图书馆应用知识管理的关键理念和原则。

关键词: 知识管理 图书馆管理

中图分类号: G250

文献标识码: A

文章编号: 1003-6938(2007)02-0095-03

New Idea on Application of Knowledge Management in Library

Zhang Futao (Eastern Liaoning Academy Library Dandong, Liaoning, 118001)

Abstract: This paper elaborated the innovation of library knowledge management to the library basic theory and the library application knowledge management essential idea and the principle.

Key words: knowledge management; library management

CLC number: G250

Document code: A

Article ID: 1003-6938(2007)02-0095-03

1 引言

当代管理学大师杜拉克 (P. F. Drucker) 在《后资本主义社会》(Post-Capitalist Society) 一书中曾明确指出, 人类社会正处于一种变动的过程中, 未来的社会必然不是社会主义取向, 而是后资本主义社会, 在此种社会型态中, 知识则成为最具关键性的资源。^[1]以知识创造社会财富的观点而论, 人类已经历了工业革命、生产革命与管理革命等三个阶段, 而在此过程中, 知识的重要性与关联性则是与日俱增。

知识若依其性质, 可区分为隐性知识 (Tacit Knowledge) 与显性知识 (Explicit Knowledge) 两大类。隐性知识系指难以透过语言及文字等外在形式表达的知识, 此种知识系高度个人化且难以传授于人。个人所拥有但难以言传的技术、技巧及心智模式 (Mental Model) 等均属隐性知识。而显性知识则与隐性知识相反, 系指可透过语言或文字等外在形式表达的知识, 这种知识也就是可以分类编码的客观知识。而知识管理所要掌握的则是上述两种知识的转化与运用。在许多知识管理的

相关文献中, 知识管理经常被概括性的定义为创造、储存与运用知识以促进组织绩效的过程。李勃维兹 (Liebowitz) 即认为知识管理是从组织的无形资产中创造价值的过程。知识管理并不是一项新的概念, 它是一种以知识为基础的系统、人工智能、软件工程、组织发展改良、人力资源管理与组织行为概念之综合体。^[2]

基本上, 知识管理是促使人们的内隐知识外显化的过程, 以在组织中有效地运用知识的效能。就此而言, 知识管理即是整个知识链的过程, 涉及从知识的察觉到确认所需技能, 乃至发展新技能、传播新技能以及新技能的应用与老旧技能的淘汰等。而知识管理本质上对于整个组织各部分, 如人力资源发展与管理、知识的组织与应用以及使用知识的机会与障碍排除等均有其正面影响。易言之, 善用知识管理将可促使组织发展成为一个更具智能的组织。^[3]知识管理的信息知识理论、管理技术中的知识分析理论、对图书馆的网络文献信息管理、对图书馆建设很有借鉴价值。

2 图书馆知识管理对图书馆管理基本理论的创新

2.1 基本理念的创新

图书馆知识管理与传统图书馆管理在理论基础、管理对象、侧重点方面都是不同的。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;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,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。

2.2 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:知识创新与知识应用管理。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。知识传播管理与知识服务管理。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。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。人力资本管理,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。

2.3 管理内容的创新

图书馆知识管理的主要职能体现为: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。它是设法发现与特定需求相关的知识结构,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。它是指把与某一研究领域相关的人和知识联系起来,通过知识匹配和传送,帮助员工从知识库中发现有用的知识。它是帮助图书馆与个人解决学习问题,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。

2.4 管理原则的创新

图书馆知识管理突出了以下原则。开放原则,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;共享原则,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;激励原则,图书馆通过建立知识管理激励系统、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;协作原则,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,因为只有在知识得到共享之后,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。^[4]

3 图书馆应用知识管理的关键理念和原则

3.1 图书馆应用知识管理的关键理念

知识管理关于信息和知识的理论奠定了图书馆方法论的理论基础。即:(1)信息向知识的增值过程;(2)显性知识与隐性知识的相互转化过程;(3)信息技术、人力资源与知识创造的统一过程。^[5]

3.1.1 图书馆要研究信息向知识的增值过程

在知识管理理论中,知识是一种核心资源,认为知识来源于信息,又高于信息。信息是按照一定的意义、一定的规则组合形成的结构化或半结构化的数据集合,信息的特点是显性化,使人们能够通过信息管理系统来对信息进行管理和重复利用。^[6]知识是针对特定用户的需求和问题,在信息分析的基础上提供的解决方案,除了显性的信息外,更重要的是还涉及到经验、技能、直觉和信仰等。应用知识管理进行图书馆建设,要关注的不仅有信息技术、信息资源、建设信息环境等技术过程,更要重视信息资源向学习者知识的转化过程,研究知识生成的过程和规律,使文献信息高效、快速地转化为学习者的知识能力。

3.1.2 图书馆要关注知识的转化过程

知识管理提出了显性知识与隐性知识转化的四种类型:一是社会化,从内隐知识到内隐知识;二是外部化,由内隐知识到外显知识;三是组合化,从外显知识到外显知识;四是内部化,从外显知识到内隐知识。上述转化过程构成了信息化到知识化的基本过程。社会化可以掌握创新和技术的核心,可以获得大量书本上学不到的经验、诀窍和直觉。外部化是人们将自己的经验、直觉和想象转化为语言可以表达和描述的内容

的过程。组合化是一个建立重复利用知识体系的过程,它强调的是信息采集、组织、管理、分析和传播。内部化是典型的边学边干、知识共享过程,将个人或团体的内隐知识,包括成功经验、典型案例,快速地为其成员所共享。

3.1.3 图书馆要重视学习者的知识建构过程

图书馆的目标是实现信息传递还是实现知识的获取,毫无疑问,用户希望图书馆协助获取知识。从知识的产生过程看,获取知识是发现知识。现在流行的建构主义知识观认为,知识是由学习者建构的,不存在独立于人头脑之外的知识。^[7]按照建构主义观点,学习者通过积极参与到学习过程去认识、发现知识,新知识只能是由学习者基于自己的经验、背景而建构起来。传统的图书馆开展网络服务的重点是如何访问信息资源,创建学科门户网站,设计网络资源内容的呈现方式,以达到特定的服务目的。然而,学习者能够在网络上接触和访问信息并不等同于它们就能够建构知识。图书馆知识管理,不应再以信息传递为主,应采用以人为本的策略,构建开放、共享的知识库,创建个性化、人性化的学习和研究环境,促进人际间的交流和协作,促进人际之间对知识理解的交互与共鸣,进而促进学习者实现知识的建构和知识的创新。

这些知识转化过程对于知识的获取有重要意义,需要认真研究。

3.2 图书馆应用知识管理的原则

数字图书馆应用知识管理的关键可从内容、技术、管理、评价四个方面考虑。

3.2.1 内容方面,把握资源性和过程性的统一

知识管理是在信息管理(尤其是Object管理)基础上,将隐性知识转换成显性知识,并通过实践活动,对知识进行沉淀,形成结构化知识。^[8]数字图书馆通过对各种资源(数据、文本、多媒体等)进行收集、存储和组织,构建分布式、开放、自由、共享的知识库,经过管理实践,形成信息流-知识流-信息流-知识流,达到资源性和过程性的动态统一。

3.2.2 技术方面,以各类资源整合、共享为目标

建设网络化的检索、查询服务平台,网络文献资源的整合、共享是基础。实现查询和共享,在技术上对数字图书馆是个挑战。因为网络文献信息数量庞大,其内容、类型在容量、差异性、分散性等方面各不相同,且处于动态发展中,及时、准确地查询和发现要解决系统问题、内容问题、人机接口问题及组织问题。为此,要考虑元数据标准化和互操作问题。首先,要完善和规范现有的元数据标准;利用人工智能建立数字内容和

服务的元数据;通过自动转换解决各种元数据间的互操作。实现非结构化的文档管理和内容管理;支持浏览器和移动设备的查询、访问;提供全文检索的搜索引擎;整合数据库和现有系统的互操作性。进而搭建起通信和协作的基础平台。

3.2.3 管理方面,实施以用户为中心的策略

当今图书馆虽然在技术上更多地表现为是以网络为基础平台的网络信息系统,但本质上是以某个用户群体内的知识网络为目标,强调提供个性化信息服务。通过网络化服务平台,每个用户都是组织中利用知识和提供知识的组织单元,并相互交流、研究,共享知识成果,实现知识创新。^[9]

3.2.4 以科学的评价措施检验图书馆效能

建立起科学的测量指标体系是评价图书馆管理策略应用成功与否的关键。知识管理的评价体系与现有的评价体系存在着较大的不同。评价的指标已经不是用户知道了什么,资源库数量等这样的显性标准,而是更重视用户解决问题的技巧、方法、经验和体会,加大对隐藏在用户解决问题中的隐性知识的评价。人际互动是评判的出发点和落脚点。

参考文献:

- [1][2][3] 吴明烈.知识管理的概念、策略及其对学习型组织的启示 EB/OL [2005-09-25] http://www.cko.com.cn/web/experts/29/20041108/29_958_0.html.
 - [4] 图书馆知识管理对图书馆管理的创新 EB/OL [2006-09-11] <http://www.xj-zx.com/Article/tushuguangongzuo/154944411.html>.
 - [5] 程永军.教育信息化的新内涵知识管理 EB/OL [2006-06-12] <http://www.drcnet.com.cn/DRcnet.common.web/docview.aspx?ChnID=33&docid=1271949&leafid=98>.
 - [6] 张伟运.网上学习环境的建构与测评 EB/OL [2006-06-25] <http://www.drcnet.com.cn/DRcnet.common.web/docview.aspx?ChnID=33&docid=1431498&leafid=98>.
 - [7] 温有奎.知识管理的进展与研究方向 A].知识型信息服务学术研讨会论文集[C].西安电子科技大学出版,2004: 111-116.
 - [8] Ronald C. Beckett. A characterization of corporate memory as a knowledge J].Journal of Knowledge Management, 2000, 4 (4): 311-319.
 - [9] 孙坦.数字图书馆理论与发展模式研究 D].学位论文. 2000.6: 118-120.
- 作者简介:张福涛(1966-),男,辽东学院图书馆副研究馆员。