

文章编号: 2095-0365(2011) 01-0102-04

基于隐性知识管理的图书馆 知识服务创新研究

辛枫冬, 侯家麟

(天津工业大学 工商学院, 天津 300387)

摘要: 美国图书馆学家谢拉说:“服务是图书馆的基本宗旨”。通过对图书馆隐性知识的内涵及知识服务创新的分析,以图书馆——用户为界面,以隐性知识管理——图书馆知识服务创新为研究主线,提出加强隐性知识的管理,对提升图书馆的知识服务创新水平,具有一定的现实指导意义。

关键词: 图书馆; 隐性知识; 知识服务创新

中图分类号: G250 **文献标识码:** A

一、引言

在知识经济时代,知识和信息是社会变化的源泉,它对社会经济发展起着决定作用。“图书馆是提供知识服务的重要场所”。随着图书馆知识服务的提出和迅速发展,我国图书馆已经由传统的文献服务、知识管理、信息服务逐步向知识服务方向发展,知识服务逐渐成为现代图书馆的核心价值。

然而,在知识经济下,图书馆面临前所未有的挑战,如用户的需求从信息单元向知识单元转变,需求更深化、更多样化;信息服务机构的激增,特别是商业性咨询机构的兴起给图书馆带来巨大冲击等,因此,图书馆需要不断创新以适应快速的变革。随着知识创新价值的提升,图书馆隐性知识与创新之间的内在相关性逐渐引起重视。一些学者指出:组织核心竞争力本质上是组织特有的、能够给顾客带来价值的、难以被模仿的隐性知识。本文认为图书馆作为一种特殊的学习型组织,拥有丰富的隐性知识资源,^[1]图书馆应加强自身隐性资源的开发和利用,通过服务创新提高图书馆知识服务的服务效率和服务效益,提高核心竞争

力,为自身的生存与发展注入生机与活力。

二、图书馆隐性知识的内涵

(一) 隐性知识

从管理学角度探讨隐性知识主要涉及个人和组织两个层面。英国科学哲学家迈克尔·波兰尼把人类知识分为显性知识与隐性知识两种基本类型:能够以书面文字、图表和数学公式加以表述的显性知识和我们知道但难以言传的隐性知识。^[2]隐性知识的载体是具有思维能力的人。隐性知识的获取往往是个人工作过程中的心得和体会,是长期实践的结果,是个人创造性知识和思想的体现。组织层面的隐性知识呈现出单个体或群体所无法具有的知识特质,表现为只有组织层次才具有的企业文化、价值体系和组织惯例等,它是在对员工个体、群体和从组织外部获取的各种知识有效转化、整合和长期实践的基础上形成的。^[3]组织隐性知识反映了组织获取和发展异质性的潜力,组织获得竞争优势的根本途径就是获取和利用隐性知识。

由于隐性知识是隐含的、未编码的、高度个性

化的,不容易被复制和模仿,是构成组织创新能力的基础。组织知识的构成中,隐性知识占到90%,^[4]隐性知识的挖掘和利用能力,将成为个人和组织成功的关键。

(二) 图书馆隐性知识

图书馆隐性知识是指图书馆及其工作人员在长期实践中积累起来的各种隐性知识,分布在馆员个体、团队、部门、图书馆整体等不同层面的知识主体之中。本文将图书馆隐性知识分为个体隐性知识、群体隐性知识和图书馆整体隐性知识三种。

(1) 个体隐性知识。个体知识是组织知识的基础,每个个体都是显性知识和隐性知识的载体,隐性知识必然依附于个体并通过其行为贡献来影响组织。图书馆个体隐性知识主要指图书馆员头脑中的,未被挖掘或表述的知识,如工作经验、专业知识,及其个人长期积累形成的价值观、心智模式等,是高度个体化的知识,是具有图书馆馆员个性特点的知识资源。如图书馆的基础业务工作和读者服务工作是馆员的最主要的社会活动,必然要受到馆员隐性知识的直接影响,它通过馆员对工作的态度、责任心、记忆力、洞察力、思想品质来直接影响其工作质量和为读者服务的水平。^[5]

(2) 群体隐性知识。是指一个组织内全体成员在工作中通过长期交流和协作所形成的只能意会不能言传的隐性知识,表现为群体成员的默契合作、操作过程和能力技巧等。个体隐性知识是构成群体隐性知识的基础。

(3) 图书馆整体隐性知识。是指图书馆长期以来积累、摸索出的一些办馆理念、方法、规律等包括图书馆形象、公众口碑、馆藏特色、服务特色、馆员风貌等,^[6]其特有的组织结构、运行机制、管理方式、业务流程和组织文化中都蕴涵着丰富的隐性知识,是图书馆发展的宝贵财富。^[7]图书馆整体隐性知识不是图书馆个体、群体隐性知识的简单叠加,而是图书馆个体以及群体隐性知识的优化组合。图书馆本身是一个复杂的知识库,尽管图书馆中的个人经常流动,但随着时间的推移,图书馆还是会保留特有的知识、行为模式、心里映射、规范以及价值观等。

(三) 图书馆知识服务及知识服务创新

图书馆知识服务是一种基于一切信息资源

(馆藏物理资源和网络虚拟资源),以用户需求目标驱动的、面向知识内容的、融入用户决策过程并帮助用户找到或形成问题解决方案的增值服务,从而增加了用户的商品或个人价值。知识服务强调根据用户的具体需求和信息偏好,采取适合用户的个性化服务方式帮助用户寻找知识、解决问题,向其提供针对实际问题的解决方案。^[8]用户需要的是获取“一站式”的所需知识及相关服务,知识服务更加侧重于服务提供者隐性知识的挖掘和运用,侧重于利用专家的隐性知识满足用户需要的服务。图书馆知识服务是适应读者需求变化的新服务模式,服务的价值在于利用知识帮助用户实现知识创新。

自1912年奥地利经济学家熊彼特提出创新的理念以来,创新的理念已经深入人心。由创新获得的特异性成为了组织持续发展的动力。创新是对知识的再组合、再创造而产生新的知识的过程,图书馆的知识服务创新是通过知识的创新为用户提供有价值的服务,即通过提高现有的服务质量、服务水平和服务效率,扩大服务范围,更新服务内容,增加新的服务项目,为用户提供准确、及时、完整的服务及知识服务产品,满足用户的信息需求。图书馆知识服务创新本质是知识的创新。

图书馆是知识创新、知识传播及知识应用的综合性知识服务系统,图书馆要做到知识服务创新,在知识服务过程中必须以用户需求为出发点,由于用户多样化、个性化、深层次的服务需求增加,对过去图书情报单一的服务方式和服务内容提出了挑战,图书情报机构开始审视其所提供的服务方式,并注重通过知识创新来提高服务中的知识含量。加强图书馆知识管理尤其是隐性知识管理,对提高图书馆的知识服务创新能力具有重要的意义。

(四) 基于隐性知识的图书馆知识服务创新

图书馆作为为社会提供知识的服务性组织,加强隐性知识管理,促进知识服务创新,变文献提供为知识推送,支持面向需求的高水平的知识服务,是保持和提升其核心竞争力的关键所在。在这些工作中图书馆知识服务创新水平提升的关键问题是隐性知识的高效流动与转化,并且让外部知识融入组织内部、个人知识上升为组织知识,从

而推动知识螺旋上升,不断增强图书馆的核心竞争力。因此,本文提出基于隐性知识管理的图书

馆知识服务创新模式,如图 1。

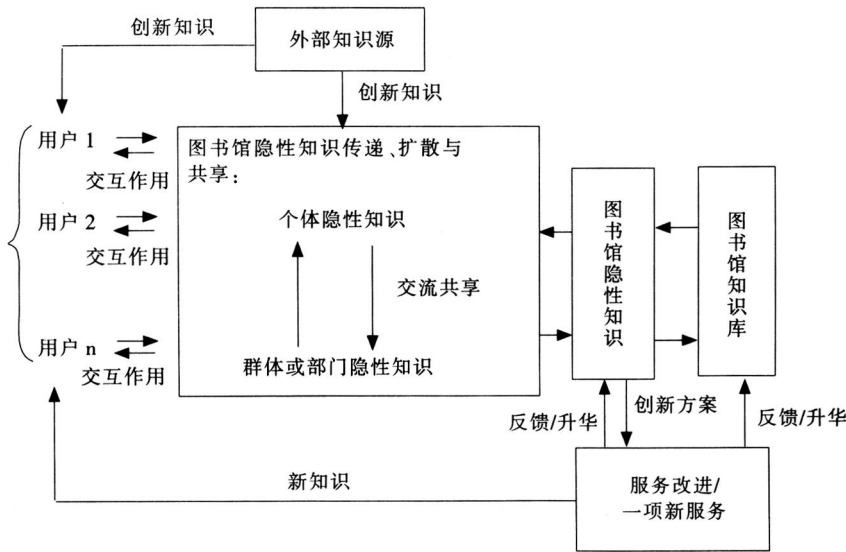


图 1 隐性知识与图书馆知识服务创新

1. 隐性知识是知识服务创新的源泉

隐性知识是创新的源泉。创新过程实际上是一个不断发现问题和解决问题的过程。创新的前提是需要丰富的知识存量,尤其是隐性知识量,知识存量的多少取决于员工知识共享和转移程度。

图书馆馆员个体隐性知识通过长期实践,蕴含了对各种问题的感悟和直觉,思索和判断,在知识的交流共享交融中,被组织成员所共享,一部分以团体形式进行归纳、总结和提炼,升华为图书馆整体知识,保证了图书馆知识库质和量的增值。由于每个人的思维都有局限性,通过相互交流共享,产生思想的碰撞,才有可能创造出有价值的新知识,个人知识不断地转化为组织知识,零散的知识不断转化为系统的知识,知识的交流和共享范围越广,其利用、增值的效果越好。隐性知识促进了图书馆知识的良性流动和自增值,有效缓解创新资源缺乏的矛盾。同时,图书馆整体隐性知识通过影响和渗透等方式转化为个体隐性知识,不断演化形成共同的图书馆文化、价值观和心智模式。

馆员之间互相交流知识和经验、体会、感受,能使馆员更好地为用户提供服务,提高服务质量,促进工作效率和工作质量的提高。如:图书馆员从大量文献信息资源中挖掘出的具有事物运动规律的、未被编码化的、不能使用传统信息检索方法直接得到的知识资源;图书馆工作人员对文献的开发,重组所形成的二、三次文献,都具有独特的

使用价值,在一定条件下经过交流和共享,能提高图书馆的服务效率和服务效益,提高图书馆自身的竞争力。另外,图书馆在与用户分享其知识的过程中,可以纠正已有知识中的错误或不足之处、通过交流可能受到接受者的某些启示,进而形成新的隐性知识;同时,用户获取了在获得服务的过程中的实践性知识,并内化为自己的知识。从图书馆整体来看,通过交流、共享和学习,全馆的工作效率无疑会有很大的提高,服务质量必定会上一个新的台阶。

2. 加强与用户的交互作用,掌握用户的需求变化是推动图书馆知识服务创新的必要前提

一项新服务的出现经常是服务提供者与用户合作、共同努力的结果。服务的质量在很大程度上依赖于服务提供者和用户间相互作用的质量,这种相互作用是一种双向学习的过程^[9],如图书馆的咨询、查新等服务都是在图书馆和用户间的互动模式中实施的。用户在使用图书馆提供的各项服务中所形成的各种使用经验、技巧以及对图书馆服务的意见或建议等形成了用户的隐性知识,^[10]挖掘用户的隐性知识对提升图书馆知识服务创新能力具有非常重要的作用。图书馆可以通过意见箱、座谈会、调查访问、互联网等途径获取读者潜在的信息需求、服务需求、用户对图书馆服务的反馈信息等,对这些信息进行有效的组织和分析,超前掌握读者的信息需求变化,及时调整服务模式和服务内容,从而为读者提供深层次的、个

性化的服务。因此采取多种途径加强与用户的沟通, 即时把握用户的需求变化, 是推动图书馆知识服务创新的必要前提。

3. 知识服务创新需要图书馆与其他图书馆和情报机构之间的合作交流

一个完整的问题解决方案, 往往涉及多个相关领域的知识和技术, 由于受专业和人力资源的限制, 任何图书馆都有自己的专业盲区, 图书馆需要向外部知识源汲取必要的知识, 如向其他图书馆或大学、研究机构等购买产品或服务。另外, 图书馆也可以通过借用、引进人才, 聘请图书馆、科研单位的专家举办讲座, 交流经验, 定期安排馆员外访、参观学习、参加专业性会议等形式, 获得来自图书馆外部的隐性知识, 这些从外部获得的隐性知识最终由图书馆不同层次的知识主体或图

书馆整体所掌握, 并内化为自己的知识, 通过这个过程, 图书馆在一定程度上积累了提供服务的经验性知识, 为今后的知识服务创新提供了理论与实践的基础。

三、结 语

图书馆隐性知识是图书馆的宝贵财富, 是图书馆知识服务可持续创新的有力支撑。通过对图书馆隐性知识和知识服务创新的分析, 图书馆应加强对个体、群体以及组织层次隐性知识资源的开发与利用, 为图书馆现有知识资源的深层次开发与利用提供更为广阔的途径, 为图书馆实现从藏到用、从信息检索到知识共享开辟出新的发展空间, 对提升图书馆的知识服务创新水平, 满足用户的不同需求, 具有一定的指导作用。

参考文献:

- [1] 刘岩芳. 基于隐性知识的高校图书馆核心竞争力研究[J]. 现代情报, 2007(12): 23-24.
- [2] Polanyi M. Personal Knowledge[M]. Chicago: the University of Chicago Press, 1958.
- [3] 李一楠. 隐性知识管理研究综述[J]. 情报杂志 2007(8): 60-62.
- [4] 马捷, 靖继鹏. 企业隐性知识分类再探[J]. 情报杂志, 2007(9): 38-39.
- [5] 李建庄. 论图书馆隐性知识的作用和流动转化[J]. 沧桑, 2007(5): 162-163.
- [6] 张永红, 郭晓彬. 基于图书馆的隐性知识管理策略[J]. 农业网络信息, 2007(6): 77-78.
- [7] 杜也力. 图书馆知识管理中的隐性知识与转化[J]. 图书馆理论与实践, 2004(2): 22-23.
- [8] 张晓林. 走向知识服务: 寻找新世纪图书情报工作的生长点[J]. 中国图书馆学报, 2000(5): 30-35.
- [9] 蔺雷, 吴贵生. 服务创新[M]. 北京: 清华大学出版社, 2003: 177-178.
- [10] 汪红军. 图书馆内部隐性知识的开发[J]. 科技情报开发与经济, 2006(24): 31-33.

Studies on Knowledge Service Innovation of Library Based on Tacit Knowledge Management

XIN Feng-dong, HOU Jia-lin

(Business College of Tianjin Polytechnic University, Tianjin 300387, China)

Abstract: Jesse Hauk Shera, an American library scientist, said: "The basic purpose of library is service". This paper presents a discussion of library tacit knowledge and knowledge service innovation, aiming to offer a critical lens through which tacit knowledge management and library service innovation can be improved.

Key words: library; tacit knowledge; innovation of knowledge service