

●任全娥

基于案例调查的图书馆知识管理实施研究^{*}

摘 要 对国内外图书馆知识管理的典型案例的分析说明,目前图书馆界实施知识管理刚刚起步,处在信息管理深化、机构改革和图书馆自动化阶段。探讨了图书馆实施知识管理的策略。

参考文献 15。

关键词 图书馆 知识管理 案例 理论探讨

分类号 G250

ABSTRACT In this paper, the author analyzes some typical cases of library knowledge management in foreign countries, summarizes the current status of the field in China, and proposes some strategies for the implementation of library knowledge management in China. 15 refs.

KEY WORDS Library. Knowledge management. Case studies. Theoretical studies.

CLASS NUMBER G250

近几年,“知识管理”(Knowledge Management, KM)在图书馆界是一个热门话题。但目前发表的文章,对图书馆知识管理的理论多,而图书馆实施知识管理的成功案例却极难找。笔者通过向专家请教、网上调查及参考咨询台咨询等方式,获得了一些有关的实证资料,并通过多种文献检索途径收集到若干关于图书馆知识管理的案例。

1 典型案例介绍

1.1 上海图书馆的实践

图书馆知识管理专家、美国俄亥俄大学图书馆名誉馆长李华伟博士在调查复函中认为,上海图书馆在知识管理实践方面堪称领导世界潮流,因为它不仅具有知识导航服务优良传统,而且在图书馆界首先明确提出并具体操作 KM 实施方案,是一种有意识的完整意义上的 L-KM(既包括面向图书馆用户的服务层面,又包括面向图书馆组织的管理层面)。

管理层面上,上图的知识管理实施举措有:(1)一贯重视形象识别系统,创建利于知识管理的图书馆组织文化^[1]。(2)上海图书馆成立了专门组织,研究了在上图实施知识管理的可能性。(3)上图在几个研究部门进行了知识管理的试点,在协同工作、固化文件等方面实施分级管理。虽然总的来说该项工作目前还停留在内部管理方面,但这种有意识的实施将会很快向更广范围渗透与扩展,上海图书馆今后会

在知识管理实践方面做更多尝试。另外,上图已与 OCLC 签约参加 CORC 项目,为图书馆员提供将 KM 的经验应用于因特网的机会,使馆员能够有效收集符合本地需求的最佳网络资源,实现世界范围图书馆的知识共享最大化。

服务层面上,上图的知识管理有几大特色:一是大力推进以知识服务和知识导航为特色的知识管理,组建国内首家集资源和专家优势于一体的虚拟参考咨询服务形式的“网上联合知识导航站”。二是重视知识联盟建设,实现国际国内知识共享,组建以上图为总馆的“上海市中心图书馆”。三是让信息与读者互动,提供个性化知识服务,同时满足大众信息需求、企业科技经济信息需求和政府决策咨询需求。四是开发隐性知识资源,重视用户教育,成为市民的“没有围墙的学校”和读者交流思想的园地^[2-3]。

1.2 中国科学院文献情报中心实践探索

在 L-KM 领域,中国科学院文献情报中心以其对中科院知识创新工程的积极参与、“知识服务”研究系列论文以及其主办的“知识管理学术研讨会”而引人注目。2002 年由中心和国家科技图书文献中心联合主办知识管理学术研讨会,增强了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经

^{*} 本文是国家社科基金项目 03CTQ001 的研究成果之一。

验。研讨会上,李华伟博士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)。

根据院知识创新工程对支持系统的总体要求和科研工作对文献情报工作的需求,中心明确提出以进入创新工程的要求进入新馆的“双进”目标,从而开展了一系列知识管理活动。由中心领导挂帅成立了创新工作领导小组,制定了创新方案和创新行动计划,在管理体制和运行机制方案的制定上,力求有所创新、有所突破。“双进”目标的确立为中心开展知识管理提供了良好机会和广阔的应用空间^[4]。2003年由中心信息技术部自主开发的数字参考咨询软件“国家科学数字图书馆科学参考咨询台”开始运行,这是由中国科学院文献情报系统及科研院所图书馆,联合相关文献信息机构推出的一项网上参考咨询和知识导航服务。

1.3 深圳南山区图书馆:以人为本的图书馆知识管理组织文化

不论从南山图书馆人公开发表的文献^[5],还是登录其网站,都能令人强烈感受到它那种特有的以人为本的组织文化与知识管理思想。该馆在探索管理方法上,力图通过文化和精神动力实施管理,使发挥自身才能成为员工自觉的追求,为L-KM的实施创造了充分的人文气氛与支持。

该馆建立图书馆文化的指导思想是:营造图书馆内聚力之氛围;鼓励参与创新之精神;建设优美清新之环境。在此基础上制定了许多管理制度和措施:(1)人力资源管理推行全员竞争上岗,签订聘用合同,落实岗位目标责任制。每年拟定培训计划,馆内交叉主讲与聘请专家讲座相结合,鼓励员工业余学习。设立各种奖项以激励员工知识创新和知识共享,实现显性知识与隐性知识之间的互动与转换。(2)知识信息交流管理方面,同时重视内部知识共享与外部知识交流。以馆内Intranet网络与馆刊“南图时空”为媒介,实现馆内规章制度、馆员心得等的网上发布、文件上传,通过学术沙龙活跃馆内学术气氛,激发全馆人员创新思维;通过来馆讲座、项目指导、提办馆建议等方式与国内专家学者及本地各界知名人士以及政府机构、多家图书馆和企业建立各种合作关系。(3)业务管理采用ILAS系统,并在网站上推出海天南山文库、世界期刊博览中心、博士论坛、网络视点、休闲书屋、特色数据库等服务项目。

1.4 以促进知识资源共享为目的的图书馆联盟

知识管理的实质是通过知识共享而实现知识创新。最大限度地推动全社会知识共享是图书馆学的核心思想,也是与企业知识管理有所区别的地方。作为图书馆界最独具特色与值得骄傲的知识资源共享运作实体,各种类型的图书馆联盟为全社会知识管理做出的贡献极大丰富了L-KM实践资源的宝库,必将为今后L-KM的实际运作提供启示与借鉴^[6]。

OCLC不仅在联合联机书目数据库——World Cat与馆际互借等显性知识资源共享方面取得了成功,而且重视隐性知识资源的开发与知识创新。比如Site Search软件工具的改进及图像系统软件包的应用,First Search服务的加强,8次元数据国际研讨会的召开,以及电子期刊馆藏联机服务的实现,无不折射出OCLC不断创新的强烈意识。正是由于拥有DC(都柏林核心集)、VRD(虚拟咨询台)、CORC(合作联机资源目录)等现代技术,OCLC才能始终站在专业发展的前沿。

OhioLink是美国著名的地区性图书馆文献信息网络。它的中心系统包括编目和规范档、联机联合目录、地方系统间转换查询程序、附加数据库和连接俄亥俄州以外系统的通道。它通过俄亥俄州高速巨型计算机网络被连接到各大学的远程网络中。各个地方校园网将支持该大学的图书馆目录、流通、其他数据库和分校及分校图书馆系统之间的功能。它通过统一的用户界面,为各馆收藏同一种文献提供统一的检索点,凡是OhioLINK成员馆的读者都可以联机检索本馆和网络中其他馆的文献信息。在隐性知识开发方面,OhioLINK网站设有“Chat With A Librarian”等专栏以促进馆员与用户之间的实时互动交流。

中国高等教育文献保障系统CALIS根本的任务是“建立以中国高等教育数字图书馆为核心的教育文献联合保障体系,实现信息资源共建、共知、共享”。CALIS通过自行开发和引进相结合,建立了一系列的数据库,在此基础上开发了联机合作编目系统、联机公共检索系统、馆际互借和文献传递系统等文献信息资源服务网络,逐步完善了公共检索、馆际互借、文献传递、协调采购、联机合作编目、电子资源导航等6大功能。目前,不仅是“211”高校图书馆,非“211”高校图书馆及其他社会信息服务机构等均已参加并享受CALIS的服务,在图书馆界的影响十分深远。

国家科技图书文献中心 NSTL 是根据国务院领导的批示于 2000 年 6 月 12 日组建的一个虚拟的科技文献信息服务机构,由中国科学院文献情报中心、工程技术图书馆、中国农业科学院图书馆、中国医学科学院图书馆组成。中心设办公室负责科技文献信息资源共建共享工作的组织、协调与管理。

1.5 通过网络数据库检索所得的 L-KM 案例

1.5.1 亚利桑那州大学图书馆对学习组织在图书馆的应用实践

亚利桑那州大学图书馆因经费问题、馆长变动及为进行整合网上目录操作系统等新计划的影响,于 1993 年开始积极地准备组织重整工作。首先在馆内成立了一个政策指导委员会,然后把员工组成不同功能的 10 个小组,负责各项工作的细节规划与执行,各组组长由政策指导委员会精心挑选,馆员依据自己的背景与专长参加不同的小组。为了让所有成员了解到他们对自己所属的小组及组织负有一定的责任,该馆决定针对所有员工提供有关学习型组织基本概念的训练课程。第一阶段以建立团队组织与灌输学习型组织涵义与概念为主要工作,第二阶段则希望带领整个图书馆团队认同共同愿景(Shared Vision),以及评估团队的工作需求、建立绩效的评价标准、定义每个小组的主要功能、建立个人工作绩效及学习计划。该馆对图书馆发展组织的共同愿景是:(1)以读者为中心;(2)持续进行读者需求分析;(3)使读者自给自足;(4)对工作小组人员授权;(5)决策分析以数据为依据;(6)注重人员开发与训练。这种以愿景为导向的管理方式,使该馆享受到多项成果:培养出馆员的多项技能、馆员与师生间的关系更为融洽、馆员能以数据分析的方式解决问题、节省成本、服务品质提升等。亚利桑那大学图书馆是较早进行组织重整、建立团队组织与学习型组织的机构,并经常针对图书馆界人士举办相关主题的研讨会,以协助其他图书馆成功地建立学习型组织^[7]。

1.5.2 台湾中山大学“图书馆知识管理与服务策略推动委员会”

该委员会依据 1997 年 11 月 7 日在中山大学图书馆举办的“大学校院图书馆自动化规划第 14 次研讨会”会议决议办理,原名“图书馆自动化及网络化策略推动委员会”,由“教育部电算中心”负责推动。2002 年起,改称“图书馆知识管理与服务策略推动委员会”,改名后第一届委员会由台湾师范大学图书馆负责召集。该委员会的职责之一是研拟制定以利用

互联网络达成图书馆间资源共享,或推动网络化图书馆相关的发展计划,也就是 RFP (Request For Proposal),二是审查各单位(不限定非学校单位)提出的计划书,并决定适合执行的单位,三是监督各计划的执行及成果。

1.5.3 国外图书馆知识管理应用软件举例

在国外,知识管理开始在一些图书馆部分地实施(主要在参考咨询服务领域),并出现了一些相应的知识管理应用软件。一个是美国 Ithaca 大学图书馆,利用一个检索参考信息知识库的系统 Refquest 对参考咨询问题、答案和信息来源数据库进行关键词检索。用户可以输入任意的词对没有标引的文章和标引过的词表进行检索。参考咨询人员则定期把最近用户常问的问题和将来用户可能会感兴趣的问题添加到数据库中。Refquest 系统会把简短的答案、注释以及链接到其他网站和图书馆联机目录的 URL 的记录保留起来,参考咨询人员可根据 Refquest 系统保留的记录进行进一步的知识管理。另一个是美国 Multnomah 县公共图书馆,利用一个类似于票务系统的信息分发系统 Information Dispatch,对图书馆的中心馆和分馆的年度参考工作进行分析,充分利用 E-mail,数据库引擎和网络工具改进参考工作的工作方式,并对处理的次数、问题的类型、服务的区域提供信息和统计跟踪。图书馆也可以利用 Information Dispatch 进行数据的统计、问题类型的分析、资源使用发展情况的收集、参考工作计划和其他图书馆信息的管理^[8]。还有美国耶鲁大学科学图书馆(Yale University Science Libraries)正进行的知识管理工具的调研,他们目前努力的第一步是考察试用 EndNote 引文管理软件(citation management software)。EndNote 是用来管理书目引文的程序软件,具有极强的时效性,可把大量的参考咨询检索从在线书目数据库转移到所建的 EndNote 数据库,并能通过 Microsoft Word 或 WordPerfect 产生出各种格式的书目记录。

1.5.4 美国加利福尼亚大学旧金山图书馆/知识管理中心的烟草工业数字文献

加利福尼亚大学图书馆知识管理中心精心筛选了自 1995 年至 2000 年间以烟草为主题的大量文献,并利用知识管理技术使之成为通过互联网方便获取的在线收藏。该专题数字收藏文献量巨大,时间跨度大,存取方便,几乎覆盖了所有烟草企业的相关文献,共有 1.5 万多件^[9]。

2 分析研究

2.1 案例分析

(1)图书馆知识管理实施案例明显不同于企业案例的明确与直观。知识管理在图书馆实践领域的材料是比较零散与模糊的,实例考察也是用知识管理思想从图书馆运作现状中进行相关素材的抽取。这表明,图书馆知识管理实践尚处于摸索阶段,还没有产生比较系统和成熟的图书馆知识管理实施方案。值得欣喜的是,上海图书馆与中科院文献情报中心等图书馆已自觉地开始了知识管理实践,虽刚起步但已初见成效。

(2)图书馆界对知识管理的理解很大程度上还局限于显性知识的应用管理即知识服务上。如当笔者以“图书馆知识管理”为关键词对网络数据库进行中英文检索时,所得实例大多是数字图书馆的参考咨询软件或专题知识服务系统。

(3)一部分图书馆(如深圳南山图书馆、亚利桑那州立大学图书馆和伊利诺州北部郊区图书馆等)对学习型企业的应用实践以及机构改革、组织文化的建设等,为知识管理扎根于图书馆奠定了基础。良好的文化环境是实施知识管理的必要条件,图书馆只有营造知识共享的文化氛围,让每一位馆员愿意贡献自己的隐性知识给集体知识库,才能使信息技术真正融于图书馆管理,实现有效知识管理。美国学者 Guenther, Kim 认为,相对于组织的技术计划,“组织文化”、“学习型组织”、“知识交流”看似过于抽象,但它们往往决定着知识管理系统的最终成功,这些“软件”因素将贯穿于 Intranet 计算机网建设的每一步^[10]。

(4)知识管理系统的开发建设是图书馆知识管理实施中最明显的薄弱环节。在企业界、IT界已经成功运作的 KM 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,但在图书馆界的应用市场几乎还是空白。图书馆知识管理系统建设的基础在于图书馆自动化、馆藏数字化与服务网络化。图书馆应整合现有的信息系统^[11],像深圳图书馆的 ILAS 系统,纵横公司开发的纵横 2000,金碟公司的金碟图书馆管理系统,传技公司的 TOTALS II EP 系统,以及国外的 Innopac、Ex Libris 等,在此基础上进行开发。上海图书馆已经着手知识管理系统的建设工作。

(5)除公司图书馆(又称为企业图书馆或知识中心),大多数公共的、学院的和研究型的图书馆与那些旨在利用知识管理获得竞争优势的商业组织相比有不同的方向和价值观念。公共的、学院的和研究型的图书馆最重要的使命是拓展用户获取知识的途径,而非仅仅服务于机构竞争和内部使用,很少和外界进行知识共享。在这种使命的感召下,各种类型的图书馆联盟将知识管理的目标定在更高的层次上,着眼于全社会知识资源的分享与合作,并取得了巨大成功,如:OCLC、OhioLINK、CALIS、NSTL 等^[12]。

2.2 理论探讨

(1)图书馆实施 KM 具有双重任务,即图书馆组织自身知识的管理与社会知识产品的专门管理。图书馆对自身具有的知识的知识管理,如同一个企事业单位对自己作为一级组织的无形资产的管理一样,是传统的人、财、物等有形资产的管理并行的一项管理内容。管理的对象包括显性知识和隐性知识,其中显性知识如管理体制、规章制度、技术文档、企业机密文件等;隐性知识如企业长期形成的企业文化、管理人员头脑中的管理经验、技术人员头脑中的创新思路、工作人员中积累的工作技巧等^[13]。社会知识资产的管理包括图书馆编目、文献流通、馆际互借,以及目前图书馆界正积极开展的“知识导航”或“知识服务”等知识内容的管理与服务。前者属于管理学范畴,后者属于图书情报学范畴。正是后者使 L-KM 的实施独具特色,不同于其他行业。

(2)图书馆实施 KM 的内容包括以图书馆馆藏为中心的 knowledge innovation (学习与培训)和知识应用管理(knowledge service)、潜藏于图书馆工作人员头脑中的隐性知识资源的管理(激励机制、组织文化)、知识管理系统的开发建设(在图书馆自动化和信息系统的基礎上)。

(3)L-KM 的实施步骤可以这样拟订:设立图书馆的知识管理机构或知识工程师,具体推动图书馆知识管理的实施;自建图书馆业务知识库,促进馆内隐性知识的显性化;构建学习型组织,培养知识共享文化;通过 Intranet 计算机网实现组织知识(Organizational Knowledge)的分享与创新;完成从图书馆自动化向图书馆知识管理系统的提升。

(4)对实施 L-KM 应有正确的认识。因为图书馆知识管理是管理随着信息化建设的进化过程,所以图书馆推出的知识管理解决方案应建立在这个强大的网络协作环境之上,建立在图书馆自动化系统网络环境之上^[14]。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。L-KM 的实施要循序渐进,在知识管理系统的建设中处理好购买商业软件与在现有系统、工具和程序的基础上根据图书馆实际知识分享需求状况逐步开发完善之间的关系^[15]。

参考文献

- 1 王世伟.论创建适应并促进图情事业发展的组织文化.图书情报工作,2002(5)
- 2 吴建中,金晓明.上海图书馆的“虚拟——现实图书馆服务体系”四川图书馆学报,2003(4)
- 3 肖巩.书海遨游.今日上海,2002(9)
- 4 彭俊玲.对专业图书馆导入知识管理的思考.图书馆,2002(1)
- 5 杨榕.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)
- 6, 12 Hwa-Wei Lee. The Role of Library in Knowledge Management(由李华伟博士无偿提供)
- 7 Laura J. Bendoric. Team Organization-Learning Organization: the University of Arizona Four Years Into It, Information Out Look 1 :9 (Sept.1997)
- 8 Perez, Ernest Knowledge Management in the Library-Not. Database Magazine, Apr/May99, Vol. 22 Issue 2
- 9 Heidi Schmidt Building Digital Tobacco Industry Document Libraries at the University of California, San Francisco Library/Center for Knowledge Management, D-Lib Magazine September, 2002 Volume 8 Number 9 ISSN 1082-9873)
- 10, 15 Guenther, KimBraun, Ellen. KNOWLEDGE MANAGEMENT benefits of intranets. Online; May/Jun2001, Vol. 25 Issue 3
- 11 程文艳.图书馆知识管理方案浅谈——论知识整合与知识联盟.情报科学,2003(4)
- 13 刘爱华.图书馆知识管理的双重任务.情报杂志,2003(10)
- 14 周磊.关于图书馆知识管理的几点思考.情报资料工作,2002(5)

任全娥 郑州大学文献信息资源研究中心、信息管理系图书馆学硕士研究生。通信地址:郑州。邮编 450052。
(来稿时间:2004-04-06)

(上接第 24 页)

参考文献

- 1 石继平.图书馆实施业务外包的意义和策略. <http://www.51lw.com/article/cmip/4744.htm>, 20004-04-10
- 2 闫月香.论图书馆核心能力的培养.现代情报,2003(12)
- 3 王世伟.图书馆的整合管理及其思考.图书情报知识,2002(6)
- 4 郭晶.论图书馆核心能力的形成及培养.图书馆学研究,2001(1)
- 5 李健康,夏旭.怎样打造图书馆的核心竞争力.图书馆论坛,2003(12)
- 6 亨利·明茨伯格.画一张组织运作图.哈佛商业评论,2003(11)
- 7 普拉哈拉德,哈默著;王振西译.竞争大未来.北京:昆仑出版社,1998
- 8 C. K. Prahalad and Gary Hamel. The Core Competence of the Corporation, Harvard Business Review, May-June 1990, P81
- 9 B. Wernerfelt, A Resource-Based View of the firm, Strategic Management Journal 5, 1984, P171-180
- 10 Richard L. Priem and John E. Bultner, Is the resource-based "view" a useful Perspective for strategic management research?, the Academy of Management Review, Jan 2001, P22-40

徐贵军 吉林建筑工程学院图书馆副研究馆员。通信地址:长春市红旗街 27 号。邮编 130021。

(来稿时间:2004-05-25)

关于来稿中“参考文献”著录的两点说明

请向本刊投稿的作者,除要严格按照国家标准《文后参考文献著录规则》对参考文献予以著录外,还应注意以下事项:

1. 凡文后有参考文献的论文,应在论文正文的相应位置,用角注形式标出参考文献的序号。

2. 参考文献如果是网上文献,著录项目不应省略责任者和文献题名;并且不能只著录网站主页,而应尽可能著录文献所在页面,并加注作者从网上查得该文献的日期。

例如:

包冉.国家网格在路上——2003 网格技术与应用研讨会侧记. <http://www2.ccw.com.cn/04/0402/b/0402b17-1.asp>(查询于 2003-03-11)