

●盛小平 徐引麓

基于知识管理的图书馆管理模式探索*

摘 要 提出“三级知识管理”的图书馆管理模式框架:初级战略——建立知识管理系统;中级战略——培育知识工作者;高级战略——提升知识服务能力。图2。参考文献35。

关键词 图书馆管理 知识管理 管理模式

分类号 G251

ABSTRACT In this paper, the authors propose a framework of “three stages of knowledge management” for library management patterns, including the primary strategy for the establishment of knowledge management system, the secondary strategy for the cultivation of knowledge workers and the advanced strategy for the promotion of knowledge service abilities. 2 figs. 35 refs.

KEY WORDS Library management. Knowledge management. Management pattern.

CLASS NUMBER G251

知识管理可以从基本理念、管理内容、管理职能、管理原则、管理模式、管理方法、图书馆管理工作与图书馆文化等许多方面实现对图书馆管理的创新^[1]。虽然国内外一些图书情报机构正在推广与实施知识管理,但是目前并没有形成一套系统的管理模式。因此,有必要开发基于知识管理的图书馆管理模式,以提升图书馆知识管理的能力与效果。

1 “三级知识管理”的图书馆管理模式框架

本文提出一种“三级知识管理”的图书馆管理模式框架,见图1。

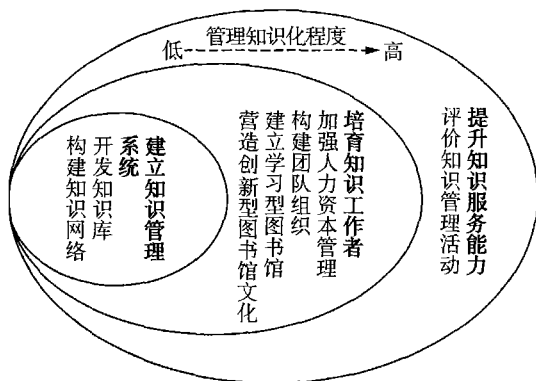


图1 “三级知识管理”的图书馆管理模式

之所以提出这个模式,是因为:第一,图书馆实施知识管理往往是从开发知识库、建立知识管理系统开始的,如俄亥俄州立大学图书馆^[2]、路特葛斯大学新布伦斯维克校区图书馆^[3]、西印度大学总馆^[4]、新泽西州医学与牙科大学图书馆^[5]、上海图书馆等。开发知识库是建立知识管理系统的

一个重要方面,但并非全部。在初步建立图书馆知识管理系统基础上,图书馆应该努力实现本身和用户、社会之间的知识交流与共享,这就需要建立具有广泛意义的知识网络,进一步推动知识管理的实施。因此,开发知识库、建立知识管理系统和知识网络是图书馆实施知识管理的基本工作,成为“三级知识管理”模式的初级战略。第二,图书馆要实现知识管理,关键还在于高素质的人才——知识工作者。因此,培育知识工作者成为图书馆实施知识管理必须着重考虑的另一个方面。它客观上要求图书馆要加强人力资本管理,提高全体员工(包括馆长和职员)素质与能力。而知识工作者的培养往往与图书馆组织结构、组织学习、图书馆文化紧密相关,需要建立知识型团队组织和学习型图书馆,营造创新型图书馆文化。这些内容构成了“三级知识管理”模式的中级战略。第三,图书馆实施知识管理的最终目的仍是为了更好地满足用户需求,为用户提供价值更高、针对性更强的知识服务。图书馆在知识管理过程中,要努力实现从信息服务到知识服务的转变,提升知识服务能力。为保证与促进知识管理、知识服务的顺利实施,图书馆必须开展知识管理的评价。这些内容构成了“三级知识管理”模式的高级战略。

这种“三级知识管理”模式的指导意义是:第一,它确定了基于知识管理的图书馆管理的核心内容,即“建立知识管理系统”、“培育知识工作者”和“提升知识服务能力”。如何实现这些目标,这就需要对不同核心内容确立不同的管理策略。第二,它明确了基于知识管理的图书馆管理的基本程序。要在图书馆实施知识管理,从而创新图书馆管理实践,应该遵循一定的基本程序。此模式把“建立知识管理系统”作为初级战略(内轮),就是要强调图书馆知识管理必须基于一定的物质条件或设施。如果缺少这些基础设施,知识管理自然而然地就不可能在图书馆成功实施。“培育知识工

* 本文是国家自然科学基金课题“制度创新与我国图书馆的可持续发展”(编号:70273047)的研究成果之一。

者”之所以成为中级战略(中间轮),这是因为要实现基于知识管理的图书馆管理创新,最终起决定作用的是高素质的图书馆员工——知识工作者。图书馆虽然可以依靠个别员工建立知识管理系统,但是不可能仅仅依靠这几个人就能开展全面的知识管理和知识服务。因此,培育知识工作者就成为图书馆实施知识管理必须考虑的重要工作。“培育知识工作者”的根本目的仍是为了提高图书馆的服务能力,更好地满足用户的信息与知识需求。“提升知识服务能力”就成为图书馆管理创新的高级战略(外轮)。第三,它界定了各级图书馆管理活动之间的内在关联。此模式中,内轮、中间轮与外轮是交会在一起、向外扩散的,而且越向外扩展,管理知识化程度越高。这意味着在图书馆实施知识管理过程中,“建立知识管理系统”是实施系统化知识管理的前提和基础,“培育知识工作者”是图书馆实施系统化知识管理的支柱,“提升知识服务能力”是图书馆实施系统化知识管理的目标。这三者之间存在一种“建立基础——培育支柱——实现

管理目标”的内在关联,从而使三级图书馆管理活动浑然一体。然而,此模式并不否认图书馆一开始就可培育知识工作者或者说实行初步的知识服务,因为三轮交会在一起。

2 “三级知识管理”图书馆管理模式的实施战略

2.1 初级战略——建立知识管理系统

建立知识管理系统是图书馆开展知识管理的前提,其主要任务是开发知识管理系统结构。斯图尔特·D·盖洛普(Stuart D. Galup)等人认为,多层客户服务器结构能为知识管理系统提供一种柔性结构,它类似于由客户层、中间层和服务层组成的三层客户服务器结构^[6]。根据这种认识,并参照罗纳德·梅尔(Ronald Maier)的观点^[7],就可以构建图书馆知识管理系统(LKMS)结构,如图2所示。这种结构具有知识检索、知识表示、知识出版与组织、知识获取、知识通信与合作、学习与自学习、知识服务、管理八大功能^[8]。

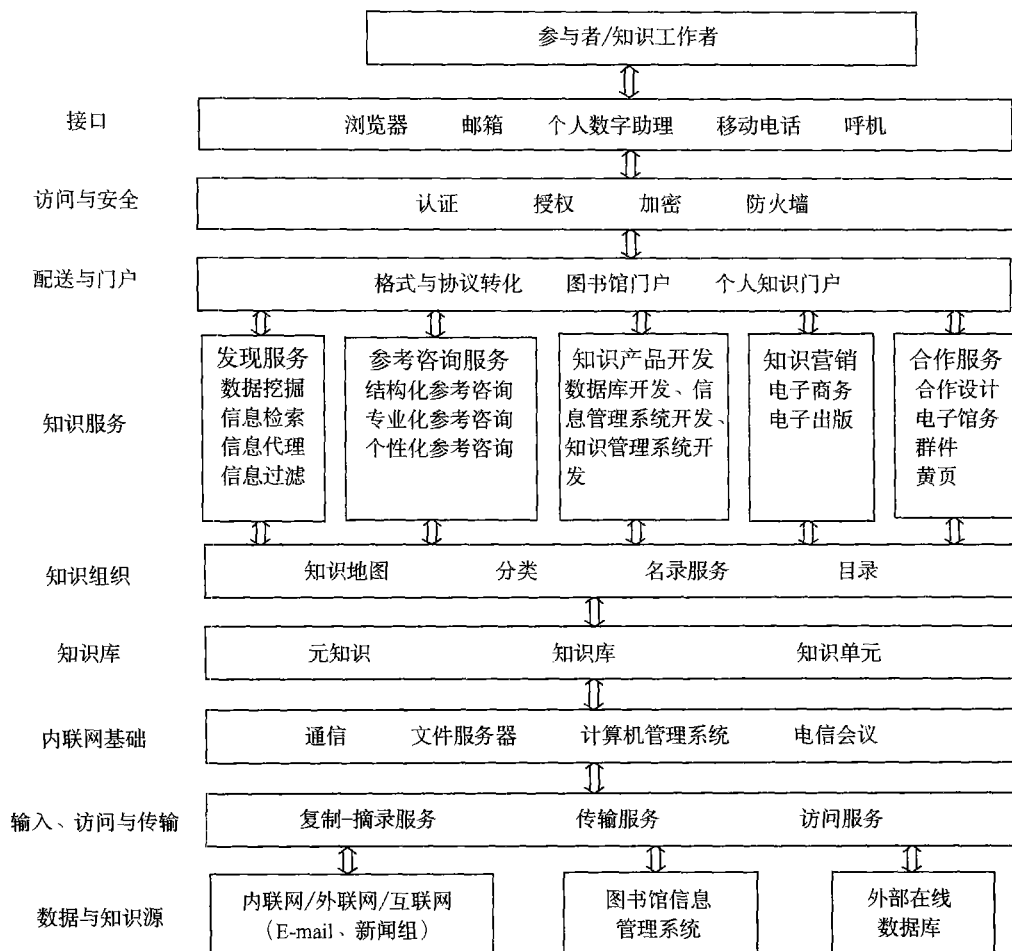


图2 图书馆知识管理系统结构

参与者或知识工作者通过各种接口(如Web浏览器、个人数字助理、移动电话、呼机)可以访问LKMS;LKMS通过访问与安全层拒绝非友好用户或非授权用户的使用;知识服务层是LKMS结构的关键组件,它支持图书馆知识管理的核心任务——知识发现与检索、参考咨询、产品开发、电子商务与合作服务;知识服务层是以知识库为基础的,知识库处理图书馆知识单元与描述这些单元的元知识;知识组织层包含知识地图和目录,可处理知识单元的结构和关系;参与者或知识工作者可通过图书馆门户来访问知识服务,配送与门户层支持不同界面所需的格式与协议转化;内联网基础设施是进行知识组织和开展知识服务的基础,能提供一些包括通信、电信会议、Web内容管理等在内的基本功能;数据、知识源层拥有各种不同的集成到LKMS或通过LKMS访问的电子数据和知识,并由输入、访问和传输层来执行一体化服务。

基于图书馆知识管理系统,图书馆可以构建更广泛的知识网络,实施基于知识网络的知识管理。知识网络是知识参与者间的一种社会网络,能够实现个人、团体、组织与内部等层次上的知识创造与传递,进行信息合作与交流。图书馆需要知识网络来存储那些组织内部不能及时生产的知识、技能与资源。图书馆可以采取如下对策来开展基于知识网络的知识管理:①聚焦于知识网络,包括实现人与知识的集成、与亟待解决问题结盟、确保管理支持;②创建网络语境,包括创立多种知识、选择恰当的通信机制、建立支持环境、培育信任;③日常化网络活动,包括定义网络作用、确立网络“心跳”、发挥知识杠杆作用;④影响网络结果,包括展示网络成果、增加知识的价值^[9]。

2.2 中级战略——培育知识工作者

西印度大学总馆(Main Library at the University of the West Indies)一直认为图书馆的惟一可持续竞争优势是员工;为了保证领先与竞争优势,图书馆必须拥有维持、开发、组织和利用其员工才能的能力^[10]。今后图书馆员不能是一般的服务人员,而应进化为“知识工作者”^[11]。知识工作者就是从事知识工作的人。而知识工作是任何旨在增加人、文化与社会知识存量和提高这些知识应用的创造性系统化行为。它包括基础研究、应用研究和导致新设计与产品的实验研究工作^[12]。图书馆员、竞争情报分析家、计算机系统管理者和研究者都是知识工作者^[13]。为使图书馆员成为知识工作者,应该采取如下策略。

2.2.1 加强人力资本管理,培育知识工作者

优秀图书馆员是当代图书馆最重要的资源和首要财富,我们应该加强图书馆人力资本管理,培育知识工作者。

第一,正确树立图书馆人本管理理念。所谓人本管理,就是以人本、以人为中心的管理。现在图书馆大多数情况下是围绕业务过程而非人员来组织的,这种传统的管理结构不能促进图书馆工作与过程的持续改进^[14]。图书馆必须树立人本管理理念,实施人本管理策略。图书馆人本管理应该

包括两个方面的含义:一是对作为服务客体的读者、用户的管理,二是对作为服务主体的图书馆员的管理。过去往往只强调对读者、用户的人本管理,认为以人本仅仅是指面向读者、方便读者、以读者为中心,如“读者第一”、“用户至上”等,而对图书馆员的人本管理视而不见。这实质上不是一种全面的人本管理思想。应当在当代的图书馆管理中,在服务主体上树立“图书馆员第一”的管理理念,进一步唤起人们对人才资源的更大重视,更好发挥图书馆员的积极性、主观能动性与创造性,在图书馆的管理和各个业务环节中更充分地体现出图书馆员的主体作用,就是说,在图书馆人本管理中,更应该注重图书馆员的管理。

第二,确定图书馆知识工作者的素质要求。在实现由一般图书馆员向知识工作者转变的过程中,应该首先明确知识工作者的素质要求。对于知识工作者——馆长而言,苏珊娜·H·马穆迪和杰拉拉丁·金认为,图书馆馆长的能力应该包括领导、管理、知识、认知技能、人际关系、个人显著特征6个方面^[15],具有如下特点:诚实、建立榜样、追求自我完善、忠诚、成熟、有很好的听力技能、可完成的愿景、适应性、有效的人际交流、坚定不移、自我约束、灵活性、自信、以人为本、果断、有怜悯心、主动、在恶劣情况下能保持冷静、精力旺盛并能激发他人、有毅力等等^[16]。对于知识工作者——图书馆员而言,美国专业图书馆学会于2003年6月出版了修订的“21世纪信息人员能力”的报告,将图书馆员的核心能力划分为专业能力与个人能力两大类,其中专业能力包括管理信息组织、管理信息资源、管理信息服务、应用信息工具与技术4个方面,个人能力包括寻找挑战与利用新机会、有效交流与表达、相互尊敬与信任、有合作与团队精神、敢于承担风险、有毅力、进行创造性思维等^[17]。本文认为图书馆员要成为合格的知识工作者,需要具备相当高的认知能力(如了解图书馆的使命、目标与任务、地位、作用、现状与差距,拥有扎实的学科专业知识)、管理能力(如能对知识管理生命周期进行管理、能对服务项目进行评估、能组织学习等)、知识组织能力(如熟悉本馆数据库资源和馆外常用的资源,能对各类知识进行筛选、过滤,按照主题、学科组织知识,建立与维护专业数据库,进行馆藏建设与评价等)、知识检索能力(如精通多种检索方式,熟悉基于内容的检索途径、指导用户检索等)、知识服务能力(如分析用户需求,传递各种有用的信息、知识,开展用户教育或培训,新产品、服务开发,建立学科门户或数字图书馆等)、信息技术能力(如熟悉计算机操作系统和其他常用工具,熟悉常用的文字与图像处理技术,熟悉网络交流的常用方式,使用适当的信息技术来进行信息、知识的获取、组织与传播,能参与内部网和知识管理平台的构建等)、人际交往能力(如能与他人进行有效交流与合作,乐意听取批评与建议,能协商解决冲突问题,积极参与和支持团队活动等)与个人特征(如忠于图书馆使命、职业道德与标准,工作积极,富有主人翁精神,有创新精神与创新思

维,能进行终身学习等)。

第三,确定人力资本投资方式。应该通过加强专业教育、完善职业培训体系、规划员工职业生涯来进行人力资本投资。在加强专业教育方面,要强调专业知识不局限于图书馆学、情报学或信息管理学等学科,而且包括知识领域的多种学科,如管理学、心理学、传播学、社会学、经济学、语言学、教育学、数学、控制论、系统论、计算机科学等。当然,并不能要求每位图书馆员都掌握所有这些学科知识,但是知识经济时代的图书馆确实需要一大批具有扎实的图书情报学专业基础并兼顾其他学科知识的复合型人才。图书馆应建立健全职业培训体系,这包括:自我培训、外请专家培训、外送进修培训、岗位轮换培训等。图书馆应该规划员工职业生涯发展,这包括:帮助员工认识他们的技能差距和意识到各自需要改进的地方;促使员工跟上职业发展步伐和预见组织变化所需的新技能、新知识,并作好准备;帮助员工了解图书馆目标、工作完成条件;促进员工的自我发展;把员工个人的生涯计划和图书馆的长远发展计划结合起来,实现馆内人力资本需求与个人需求之间的平衡,创造一个高效率的工作环境,在图书馆与员工间形成长期合作、荣辱与共的伙伴关系。

第四,建立激励和约束机制。激励是动力,约束是保障。激励机制包括经济利益激励、名誉权力与地位激励、图书馆文化激励等;约束机制主要包括图书馆制度约束、契约约束、机构约束、法律约束、社会团体约束、职业道德约束等。

2.2.2 构建知识型团队组织

知识工作者的培育不能缺少组织的支持。过去几十年管理上最惊人的变化之一是组织结构的再造^[18]。过去,图书馆是按照功能以等级线性、内部结构化方式组织起来的。在这种结构中,决策的责任归属在图书馆领导上,权力在组织金字塔中逐层降低。它常常导致极少的交流、组织的层化、窒息的主动性和官僚化的冗余人员,在部门间缺少合作和竞争,增加了部门间的冲突与误解;存在派系利益,员工只关心自己狭隘的领域。很明显,这种结构是不能面对电子信息时代挑战的,它必须被一种能使员工以一种多维和创新方式实现互动的开放结构所代替^[19]。

许多图书馆正在对传统等级制结构进行修改,使之扁平化和允许更多员工参与决策。自我管理团队于20世纪80年代末应用于图书馆,在90年代得到发展,如今成为替代图书馆等级制结构的最通用办法。美国加利福尼亚州立大学圣马科斯分校图书馆、肯塔基大学图书馆和亚利桑那州立大学图书馆已经把团队方法应用于整个图书馆^[20],有些图书馆在一些部门应用了团队方法,如宾夕法尼亚州立大学图书馆的技术服务部门^[21]。

今后图书馆要建立面向知识管理、知识服务的团队组织,即知识型团队组织。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。一般来说,图书馆知识型团队组织主要由资源建设

团队、信息服务与知识服务团队、技术支持与开发团队、高层管理团队、其他临时团队五部分组成。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;信息服务与知识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,图书馆知识管理平台建设,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,促进馆员之间的交流和学习,协调本馆各部门间、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;其他临时团队是为了完成阶段或临时工作任务而组成的项目组。这里,团队是由具有专业知识和技能的且能互补的员工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协作的桥梁,通过它们实现团队成员的知识共享。

2.2.3 建立学习型图书馆

培育知识工作者的基本方式就是加强组织学习。组织学习是组织中使用的学习过程,它处理组织中的个人是如何学习的问题^[22]。组织学习是通过个人学习来实现的,但不是个人学习的简单加和,它超越个人学习,比个人学习更复杂^[23]。营造学习型图书馆是图书馆加强组织学习、培育知识工作者的一条重要措施。

然而,如今国内图书馆并没有普遍建立员工学习制度或计划,一些基本的学习方式(如学术年会、脱产学习、定期的学习或学术研讨会等)并没有得到有效推广和运用。为建立学习型图书馆,应该采取如下措施^[24]:

第一,确立图书馆的共同愿景与发展目标。图书馆领导可通过各部门会议、问卷调查等方式,了解员工的个人愿景、员工对图书馆的期望,分析员工个人愿景和组织愿景之间的异同,然后再将个人愿景和组织愿景整合,并参考读者对图书馆的期望和环境现状,制定一个务实且为大家所接受的发展目标,如当年发展计划、五年发展计划等。

第二,学会如何学习。组织内的学习有多种类型^[25]:通过实践进行学习的方式,即干中学有助于人们获取诀窍和知识;通过使用进行学习,即用中学是指人们在使用一个新产品或服务的过程中也就获取了使用该产品或服务的有关知识和诀窍;通过忘记进行学习,是指有着丰富经验的人通过忘掉大脑中以前学习所获得的东西来接纳新的知识;最后也是最重要的是通过学习进行学习,即学习如何学习,这种学习过程有助于建立一种学习和再学习的技能。好比教育的作用不仅要向接受教育的对象提供知识,还要帮助他们掌握学习的方法,了解所学的内容固然重要,但是建立一种日后自我学习的能力更加重要。图书馆只有真正掌握并灵活运用

用多种学习方法,才能开展多元化的组织学习。

第三,所有图书馆的成员,从馆长到馆员均需共同努力,培养主动学习的精神与习惯,使图书馆成为一个学习型团队。可设立不同层次的学习小组,员工根据自身情况选择合适小组,参与小组的各项学习与讨论,彼此交换心得并分享学习成果与乐趣,实现团队学习。这包括:意识训练、对话训练、建立团队学习技巧^[26]、合作学习与相互支持。

第四,鼓励员工进行包括自学、参加专题讲座、学术会议、学习班、攻读在职或脱产研究生、外出学习进修、网上学习等多种方式的个人学习,积极引导员工由“要我学”转变为“我要学”,培养员工主动学习兴趣和学习精神,使他们形成终身学习的习惯,并在知识管理过程中实施知识循环学习(learning with knowledge cycle)^[27],实现知识循环中步骤的最优化,达到知识管理和获取管理知识的目的。

第五,规划员工的生涯发展,落实绩效评估制度。图书馆的每一位员工都应该拥有属于自己的全方位生涯发展计划,因此图书馆应:①尽可能地为员工提供各项学习的相关资源,并以渐进的方式指导员工实践其生涯发展计划;②建立员工学习档案,主要内容包括:员工基本背景资料,如个人资料、工作资历及个人工作理念与生涯目标;工作与学习纪录,如工作资料、学习目标、学习内容、具体学习成果、评鉴与反馈等;专业性信息,如参与专业活动记录、推荐信、相关专业能力证书、正式评鉴纪录等。③按照公平、公正、公开的原则,对员工各方面的表现给予适当的奖励与惩罚,实施绩效管理。

2.2.4 营造创新型图书馆文化

罗布·夏基指出:成功的组织文化将被认为是促进员工发展和鼓励员工发挥其才能所必需的,它能积极提供一种对员工行为及其贡献进行雇佣、要求、激励、奖赏的工作环境^[28]。图书馆要培育知识工作者、实施知识管理,就应该从组织文化方面着手,营造创新型图书馆文化。创新型图书馆文化实质上是一种知识创新文化、知识共享文化、信赖合作文化、学习型文化、失败宽容文化、以人为本文化。前面已经谈到学习型文化和以人为本文化建设的相关内容,以下只说明其他方面。

(1)知识创新文化建设。这包括:①建立图书馆的知识发展愿景,即需要在所有参与知识创新的个人或团队中培养一种共同的目标和使命,并运用多种方法来说明这种令人振奋的发展前景。知识发展愿景应规定图书馆的知识价值体系,知识管理者可以据此来评估、证明和判定图书馆所创造知识的质量。这种知识价值体系和各项规范一起将决定什么样的知识是图书馆需要的,什么样的知识是图书馆要创造的,什么样的知识是图书馆要舍弃的。②创建有利于知识创新的环境,即要营造旨在为知识创新提供物质基础的硬环境和软环境。硬环境包括建立图书馆的知识管理系统与知识网络,塑造知识型团队组织结构,建立起鼓励员工参与知识交流与共享的激励机制和鼓励员工创新的各项制度等;软环

境即是要创造一种崇尚创新的文化氛围。③培养员工知识创新的自主性。

(2)知识共享文化建设。这包括:培养员工的知识共享意识;制订知识共享原则;创建图书馆的“讨论空间”;建立知识共享的基础设施,特别是内联网或知识管理系统;建立知识共享的激励机制;发挥高层管理者的示范作用等。

(3)信赖合作文化建设。由于人们认识到图书馆特别是大学图书馆不能无限地扩大馆藏,也不能从他们自己的馆藏中获取所有的信息需求^[29],因此,图书馆必须走合作发展道路,而合作是建立在信赖基础上的,图书馆需要从组织文化上建立一种信赖合作文化。这包括:要在员工中灌输相互信任与合作的科学理念;要建立有助于开展图书馆合作的组织结构,即团队组织结构;应鼓励员工主动参与合作事务,包括项目的合作研究、产品的合作开发、服务的合作推广与实施、用户教育的合作开展、组织学习等;应大力开展图书馆合作等。

(4)失败宽容文化建设。创新总是有风险,每一次创新不一定会成功,因此,应该在图书馆建立一种失败宽容文化。这主要包括两方面:第一,要使图书馆员工树立敢冒风险、勇于创新的精神与意识,鼓励员工进行业务创新、服务创新与管理创新,进行创新研究或推广创新服务。第二,要建立创新失败宽容机制。这种机制首先要宽容员工的“合理”错误,也就是说,只要员工不是人云亦云,亦步亦趋,或照搬照抄,而是开拓创新,积极进取,对于创新中不可避免的失误或错误应该被认为是合理的,应该得到管理者的支持与谅解。其次,管理者应该不以成败定终身,应该学会推功揽过,勇担责任。再次,图书馆应该根据不同岗位与级别确定可以失败的次数、时间和经费规模等,在规定的范围内允许失败,超出范围的失败是不受支持的或者是要承担责任的。这样,由于在一定范围内的失败是可以被宽容的,员工创新的积极性就会高涨^[30]。

2.3 高级战略——提升知识服务能力

图书馆和信息服务面临快速发展的信息技术、知识经济和不断变化着的教育与学习环境带来的严峻挑战^[31]。以提供文本信息为主的信息内容、信息浏览和查询、基于标准和单一知识的信息产品、基于刚性标准化劳务或事物性服务的信息服务模式已经过时,信息服务正在向知识服务演变,知识服务将在以知识经济为主要特征的当代信息社会中扮演重要角色^[32]。图书馆必须努力提升本身知识服务能力。

为提升图书馆知识服务能力,除采取相关策略,为图书馆实施知识服务提供支撑与保障,需要从管理上采取如下措施。

(1)确定用户知识服务需求,即确定用户的知识获取需求、知识检索需求、知识组织需求、知识共享需求、知识创新需求、知识营销需求、学习与教育需求等。

(2)确定知识服务方式。图书馆应针对用户不同需求,

开展多种形式的知识服务,主要包括:结构化参考服务模式、专业化咨询团队模式、个性化信息服务模式、狭义知识管理服务模式、信息集成服务模式等。

(3) 开拓知识服务市场。虽然目前知识服务市场并不成熟,但是知识服务产业已见端倪,日益成为发达国家高新技术产业发展和壮大必不可少的重要组成部分^[33]。图书馆应该转变老思想、老观念,树立以竞争求发展、以创新促发展的理念,主动进军知识服务市场,把战略重点定位在科技创新、电子商务两方面。图书馆可以为政府或科研机构的科技创新提供包括科技创新决策支持服务和知识提供服务两方面在内的知识服务。现在,图书馆开始把电子商务原理应用于实际工作,为用户提供增值的商业信息,在力所能及的范围内处理消费者问题^[34]。一些初级服务方式(如在线采购、联机编目、付费阅览、在线销售、简单的信息提供服务)为图书馆进一步开展以信息增值服务为主的电子商务奠定了基础。这些信息增值服务主要包括:知识产品开发与营销、ISP/ICP/ASP 服务、在线参考咨询服务、网络信息整合与导航、商业情报服务、远程教育等方面。

(4) 建立知识服务的管理机制。包括:①决策机制,即图书馆应该成立科学决策团队,用集体智慧和科学思维,根据本馆实际情况及自身条件,恰当地运用科学的方法和程序来谋略未来图书馆知识服务的发展;②领导机制,即推行理事会导致下的馆长负责制;③组织机制,即建立支持知识服务的知识型团队组织;④原动力机制,即建立促进知识服务的利益机制;⑤竞争机制;⑥激励与约束机制。

(5) 评价知识管理活动。这是图书馆管理创新工作的一个重要环节,一般要经过信息收集与整合、建立知识管理评价指标体系、确定知识管理评价模型、产生评价结果 4 个步骤,关键在于建立知识管理评价指标体系。图书馆知识管理评价指标体系分为外部结构、内部结构、人员竞争力三方面。外部结构评价指标包括用户满意度、核心用户群比例、图书馆形象;内部结构评价指标包括对信息管理系统投资、知识产品盈利额、知识服务创收总额、支持人员比例、支持员工周转率、洛奇比率、员工资历、价值取向和态度、知识共享程度、组织学习能力;人员竞争力评价指标包括员工受教育程度、知识员工工龄、知识员工比例、知识员工周转率、知识员工人均价值创造量、平均年龄^[35]。

参考文献

- 1 盛小平. 图书馆知识管理对图书馆管理的创新. 图书馆杂志, 2003(6)
- 2 Sally A. Rogers. Developing an institutional knowledge bank at Ohio State University: from concept to action plan portal. Libraries and the Academy, 2003, 3(1)
- 3 Ron Jantz. Knowledge management in academic libraries: special tools and processes to support information professionals. Reference Services Review, 2001, 29(1)
- 4 Reginald Clarke. Knowledge management in the main library, the university of the West Indies, Trinidad. Information Development, 2004, 20(1)
- 5 Judith S. Cohn. Message from the university librarian. http://www.umdj.edu/librweb/UL_Message_FY05.html, 2005-3-12
- 6 Stuart D. Galup et al. Knowledge management systems: an architecture for active and passive knowledge. Information Resources Management Journal, 2002, 15(1)
- 7 Ronald Maier. Knowledge management systems: information and communication technologies for knowledge management. Berlin: Springer, 2002: 194-219
- 8 盛小平, 徐引麓. 图书馆知识管理系统的构建. 图书馆杂志, 2004(6)
- 9 盛小平. 基于知识网络的知识管理研究. 图书情报工作, 2004(6)
- 10 Reginald Clarke. Knowledge management in the main library, the university of the West Indies, Trinidad. Information Development, 2004, 20(1)
- 11 陈光华, 潘榕森. 知识管理及其于学术图书馆之应用. 大学图书馆, 2003, 7(2)
- 12 Charles Despres and Jean-Marie Hiltrop. Human resource management in the knowledge age: current practice and perspectives on the future. Employee Relations, 1995, 17(1)
- 13 Ulrike Schultze. On knowledge work. In: Clyde W. Holsapple eds. Handbook on knowledge management 1: knowledge matters. Berlin: Springer-Verlag, 2003: 43-58
- 14 John Mullins. People-centred management in a library context. Library Review, 2001, 50(6)
- 15 Suzanne Mahmoodi and Geraldine King. Identifying competencies and responsibilities of top management teams in public libraries. Minnesota Libraries, 1991/92, 30(1-2)
- 16 Peter Hernon. et al. The next library leadership: attributes of academic and public library directors. Westport: Libraries Unlimited, 2003: 16
- 17 Eileen Abels et al. Competencies for Information Professionals of the 21st Century Revised edition. http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003_revised.pdf, 2005-1-2
- 18 Robert D. Stuart and Barbara B. Moran. Library and Information center management, sixth edition. Colorado: Libraries Unlimited, 2002: 123
- 19 Micael Gorman. The organization of libraries in the light of automation. Advances in Library Automation and networking, vol. 1. Greenwich: JAI Press, 1987: 160-161
- 20 Robert D. Stuart and Barbara B. Moran. Library and Information

- mation center management, sixth edition. Colorado: Libraries Unlimited, 2002:188-189
- 21 Rosann Bazirjian and Nancy Markle Stanley. Assessing the effectiveness of team-based structures in libraries. *Library Collections, Acquisitions, & Technical Services*, 2001, 25(2)
- 22 Peter Y. T. Sun and John L. Scott. Exploring the divide-organizational learning and learning organization. *The Learning Organization*, 2003, 10(4)
- 23 彭康等. 组织学习与学习型组织研究. *中国软科学*, 1999(12)
- 24 盛小平, 肖碧云. 建立 21 世纪的学习型图书馆. *图书馆建设*, 2003(1)
- 25 龙静. 试论知识创新与组织文化变革. *南京社会科学*, 2001(9)
- 26 丁樱华. 浅析学习型组织在图书馆的应用. *国立成功大学图书馆馆刊*, 1999(4) http://www.lib.ncku.edu.tw/Journal/4st_journal/P22.htm, 2005-01-30
- 27 Jennifer Rowley. Knowledge management in pursuit of learning: the learning with knowledge cycle. *Journal of Information Science*, 2001, 27(4)
- 28 Rob Sharkie. Knowledge creation and its place in the development of sustainable competitive advantage. *Journal of Knowledge Management*, 2003, 7(1)
- 29 Steve O'Connor et al. A study of collaborative storage of library resources. *Library Hi Tech*, 2002, 20(3)
- 30 李华伟等. 知识管理的理论与实践. 北京: 华艺出版社, 2002
- 31 Lawrence W. H. Tam and Averil C. Robertson. Managing change: libraries and information services in the digital age. *Library Management*, 2002, 23(8/9)
- 32 曾民族. 构建知识服务的技术平台. *情报理论与实践*, 2004, 27(2)
- 33 金雪军等. 知识服务产业刍议——知识服务产业定义、特征、功能及业务流程分析. *商业研究*, 2003(20)
- 34 Lawrence W. H. Tam and Averil C. Robertson. Managing change: libraries and information services in the digital age. *Library Management*, 2002, 23(8/9)
- 35 盛小平. 图书馆知识管理的基本问题. *图书馆理论与实践*, 2004(3)
- 盛小平 湖南科技大学图书馆副研究馆员, 中国科学院文献情报中心博士研究生. 通信地址: 北京中关村北四环西路 33 号. 邮编 100080.
- 徐引麓 中国科学院文献情报中心研究馆员, 博士生导师. 通信地址同上. (来稿时间: 2005-03-16)

(上接第 13 页) 给上, 除中国图书馆学会的《中国图书馆员职业道德准则》(属于非正式制度) 等极少的制度供给外, 尚未制定和供给诸如《图书馆权利宣言》、《图书馆知识自由声明》等行业自律规范, 这是我国中观图书馆制度缺位的突出表现。目前, 在我国图书馆事业运行中, 接连出现利用者投诉案件, 其中一个很重要的原因就是由于我国图书馆制度的供给不足、供给不到位所致。这一现实也证明了在我国制度图书馆学研究的必要性和紧迫性。

参考文献

- 1, 16 蒋永福. 知识权利与图书馆制度——制度图书馆学研究. *中国图书馆学报*, 2005(1)
- 2 [美] 凡勃伦著; 蔡受百译. 有闲阶级论. 北京: 商务印书馆, 1964
- 3 [美] 康芒斯著; 于树生译. 制度经济学. 北京: 商务印书馆, 1962
- 4, 7 [美] 舒尔茨. 制度与人的经济价值的不断提高. 见: 财产权利与制度变迁. 上海: 三联书店上海分店, 1994
- 5, 11 [美] 道格拉斯·诺思著; 陈郁等译. 经济史中的结构与变迁. 上海: 三联书店上海分店, 1994

- 6 [美] 道格拉斯·诺思著; 刘守英译. 制度、制度变迁与经济效益. 上海: 三联书店上海分店, 1994
- 8 卢现祥. 西方新制度经济学. 北京: 中国发展出版社, 1996
- 9, 12, 14 袁庆明. 新制度经济学. 北京: 中国发展出版社, 2005
- 10 [德] 柯武刚, 史漫飞著; 韩朝华译. 制度经济学. 北京: 商务印书馆, 2000
- 13 林毅夫. 关于制度变迁的经济学理论. 见: 袁庆明. 新制度经济学. 北京: 中国发展出版社, 2005
- 15 蒋永福. 就“制度图书馆学”问题回复游园先生. <http://youmeng.blogchina.com>, 2005-03-06
- 17, 18 李国新. 《中国图书馆员职业道德准则》解说. 见: 中国图书馆学会. 中国图书馆员职业道德准则(试行). 北京: 北京图书馆出版社, 2003

蒋永福 黑龙江大学信息资源管理研究中心主任、教授、研究生导师. 通信地址: 哈尔滨市学府路 74 号. 邮编 150080.

王株梅 哈尔滨市图书馆副研究馆员, 黑龙江大学图书馆学专业硕士生. 通信地址: 哈尔滨市学府路 49 号. 邮编 150080. (来稿时间: 2005-05-30)