

试论图书馆知识价值链

许金梅

(中原工学院图书馆,河南郑州 450007)

摘要:分析了图书馆知识价值链的3个主要部分,即知识内容、知识活动、知识增值。认为构建图书馆知识价值链有两个基本要义:一是组建丰富而有序的知识源,二是建立顺畅而高效的知识流通渠道。针对图书馆价值链中的关键价值节点,提出了具体的构建策略:挖掘隐性知识,进行资源整合,通过文献传递、开放存取、跨界合作实现资源共享,优化与重组业务流程。知识增值与核心竞争力增强则是这些策略成功实施的必然结果。

关键词:知识价值链;图书馆知识价值链;知识增值;核心竞争力

中图分类号: G250 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3772/j.issn.1674-1544.2009.06.010

价值链概念最初由美国著名学者、哈佛大学商学院教授迈克尔·波特 (Michael E. Porter) 于1985在其所著的《竞争优势》一书中提出。价值链作为一种帮助企业进行战略制定的方法,其意义完全超过了方法本身,它以一种思维方式渗透到各行各业,影响着众多战略决策者。

随着知识经济时代的到来,价值链理论有了许多新的发展,价值链方法的实施使人们的注意力转向了竞争的决定因素——知识。知识是保持组织竞争力的源泉。图书馆作为从事知识传播、创造、应用和整合的典型的知识密集型组织,只有对知识价值链实施有效的管理,不断保持和加强核心竞争力,才能适应社会进步与经济发展的需要。

1 图书馆知识价值链模型

图书馆知识价值链,是指以用户需求为导向,以图书馆业务流程为基础,以知识创新和提高图书馆核心竞争力为目标,围绕服务这一核心主体,通过对图书馆知识流和价值流的分析而构建的知识链与价值链交互作用的功能链节结构模式。完整的知识价值链应贯穿3个主要部分,即知识内容、知识活动、知识增值。知识内容是价值链的源

头,知识活动是价值链的主体,知识价值则为最终取得的成果。从知识内容到知识活动再到知识价值,每一阶段的演进都提供了下一阶段的知识增值,如图1所示。

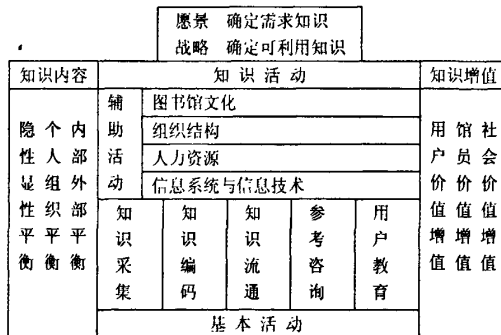


图1 图书馆知识价值链模型

1.1 愿景与战略

愿景与战略决定了图书馆的知识差距,也就是图书馆在尽可能满足用户需求、不断提升核心竞争力、保持和增强其独特竞争优势方面所需拥有的智力资本和在组织中能得到的智力资本之间的差距。知识差距可以通过有价值的知识活动来缩小和消除。组织的智力资本和愿景与战略之间相互影响,愿景与战略决定了组织应拥有的智力

作者简介:许金梅(1970-),女,硕士学位,馆员,主要研究方向是图书馆学和情报学。

收稿日期:2009年6月16日。

资本和短期内可获得的智力资本,在组织里可获得的智力资本和通过知识活动产出的智力资本又从长远决定了组织的愿景与战略^[1]。愿景与战略明确了组织的使命和行动方向,决定了组织的长期、短期目标及实施方针,不实际参与但却在整个知识价值链活动中起着支配和调控作用,对于核心竞争力的培育和养成具有重要的指导意义。

1.2 知识内容

知识内容是价值链的开始,包括隐性知识与显性知识的平衡,个人与组织的平衡,内部与外部的平衡。知识有两种基本的存在形态,一种是格式化、文本化了的显性知识,一种是存在于人的脑海而未被表述的隐性知识,创新过程中起关键作用的主要是隐性知识,知识创造的实质就是将隐性知识转化为显性知识。隐性知识与显性知识、个人知识与组织知识、内部知识与外部知识的“平衡”过程,实质上就是隐性知识显性化、个人知识与组织知识相互补充与完善、外部知识为图书馆内部所选择和吸纳的过程。对应两者之间的发展永远都是不平衡的,知识价值链就是一个由“不平衡”向着“平衡”转化的持续不断的动态运动过程。知识是图书馆竞争优势的根源,必须从源头上储备和提炼丰富而有效的知识内容。

1.3 知识活动

知识活动是价值链中的主体,由知识的基本活动和知识的辅助活动两部分组成。基本活动是在实现价值增值中起关键作用的活动,主要包括:知识采集、知识编码、知识流通、参考咨询、用户教育。知识通过编码勾画出一幅“知识地图”,准确指出知识的位置,使适当的知识能够在适当的时候以适当的方式传递给适当的人,实现知识快速高效流转和知识增值。辅助活动是辅助基本活动实现价值增值的活动,主要包括图书馆文化、组织结构、人力资源、信息系统与信息技术等要素。开放和谐、奉献进取的文化氛围有利于知识的共享和交流,柔性化、扁平化的组织结构能有效地激活知识的价值,科学合理的人力资源管理能激发人的智慧与创造力,信息系统与信息技术是知识管理活动的基础。所有这些要素相互促进,对知识的基本活动起支持作用,从而使图书馆核心竞争力得到有力提升。

1.4 知识增值

图书馆的知识增值,不在于其自身的经济增值,而在于通过促进知识的活化与转化,为全社会所带来的巨大社会效益和由此而产生的经济效益。包括读者价值增值、馆员价值增值、社会价值增值等。读者价值,即图书馆向读者提供的价值,通过图书馆一系列的服务活动,读者能够更加便利地获取所需的知识和信息资源,并将产生的效益转移体现到社会各个领域。社会价值,即图书馆向社会提供的价值,图书馆通过创造读者价值来促进经济和文化的发展,进而彰显自身职业优势与劳动价值,提高社会认知度和满意度。馆员价值,即图书馆向馆员提供的价值,主要表现在满足馆员物质、精神需要的程度上,从而获得其对图书馆更高的忠诚度并提高工作效益,为读者、社会创造更大的价值^[2]。

2 图书馆知识价值链构建

2.1 注重挖掘隐性知识

图书馆隐性知识主要由馆员隐性知识构成。馆员的隐性知识具体表现在其业务工作中的各种经验、技能。同时,用户在使用图书馆各种信息资源的过程中也形成并积累了大量的隐性知识,成为完全不同于馆员的又一重要隐性知识源,具体表现为对各种信息资源的需求和评价,对图书馆工作的各种想法、建议和要求,个人的使用习惯和方式方法等。Web2.0在图书馆的应用有力促进了隐性知识的传播、转移、扩散和共享。Blog作为一种不断更新的网络出版和信息交流形式,引导和开发利用隐性知识,更深层次地挖掘知识潜能,成为隐性知识的聚合器和隐性知识显性化的平台,馆员将自己的思想片段、知识经验和心得体会等,通过平台以文字、图片、动画、视频等方式发布,大大提高了隐性知识的转移速度。Wiki作为一种可在网络上开放供多人协作创作的超文本系统,是一个开放式的互动网站和思想交流平台。任何一个人,无论是网站的建立者、维护者还是读者,都可以自行参与编辑和自由发表言论,灵活使用创建、编辑修改网页、检索全文、创建内外部链接等为数众多的功能,从而使Wiki成为一种有效的隐性知识挖掘和组织工具,不仅是个人知识的积累,

更是集体智慧的聚合。图书馆通过对馆员和用户 Blog 及 Wiki 的分析、总结,提取其中有价值的成果,将隐性知识上升为显性知识,并汇聚为集体财富,形成组织优势^[3]。除了必要的技术手段,采取相应的激励制度、完善隐性知识交流机制等都可以有效促进隐性知识向显性知识的转换。

2.2 加大数字资源整合力度

网络信息资源随着互联网的迅速发展变得越来越庞杂无序,呈现出量大、分散、异构等特点,读者查找信息往往要耗费大量的时间和精力。数字资源整合就是将相对独立的数字资源实现无缝链接进而产生一种新的知识组织方法和为适应读者需求而出现一种新的信息服务,能够极大地方便用户使用并提高资源利用率。为此,重点应做好以下几方面技术的研究和开发:

(1)知识导航。运用数据库技术、导航库技术,将本馆特色资源和互联网上分散的学科学术资源通过知识组织体系进行搜集、整理与集中揭示,形成虚拟馆藏资源并建立动态链接,将各种数字资源的检索入口加以整合,建立以学科为单元、基于知识分类体系的数字资源导航库,为特定用户群提供多样化的学科信息资源引导和检索线索导航服务,引导专业用户按照学科分类、资源类型和文献特色快速准确地浏览和查找,获取所需的知识和信息。

(2)跨库检索。是以多个分布式异构数据源为对象的检索系统,向用户提供统一的检索接口,将用户的检索要求转化为不同数据源的检索表达式,并发地检索本地和广域网上多个分布式异构数据源,并对检索结果进行整合,在经过去重和排序等操作后,以统一结果呈现给用户^[4]。通过数据库中间件与不同的数据库连接、运用元搜索引擎的基本原理、进行不同数据库间的格式转换、建立索引库整合多个数据库的索引数据、利用 SFX 实现数据库的无缝连接是目前跨库检索的主要技术模式。清华同方的异构数据库统一检索平台(USP),可以同时调用 30 多种国内外常用的数据库和搜索引擎进行资料检索,并且还在不断增加,是目前国内比较好的跨库检索系统。

(3)知识发现。是一种从数据中挖掘知识的技术,通过对大量数据进行分析和探索,从中识别出有效的、新颖的、潜在有用的知识,并最终展现为

可理解模式的特定处理过程。数据挖掘(Data Mining, DM)是知识发现过程的一个关键步骤,从大量不完全的、有噪声的、模糊的随机数据中提取隐含其中、不为人们所知但又有潜在价值的信息和知识,从中发现隐藏的关系和模式,进而预测未来可能发生的行为,为决策者提供有利的支持。知识发现体系的实现主要由用户登录、资源预处理、知识发现、预测决策、可视化界面等部分组成,相关技术有数据挖掘技术、数据仓库技术、使用组件技术、XML 技术、JAVA 技术等^[5]。

2.3 实现资源共享

任何一个图书馆,无论馆藏多么丰富,都不可能单靠自身的力量满足所有用户的所有需求,现在衡量一个图书馆服务水平的高低,也不再单单取决于该馆文献的收藏量,而是更多地体现在该馆获取读者所需文献的手段与能力上。广泛开展合作、实现资源共享成为图书馆界的共识和现代图书馆服务的必由之路。

2.3.1 开展文献传递服务

文献传递服务是网络条件下实现文献资源共享最有效的服务方式之一,也是满足读者个性化信息需求的重要措施。加强图书馆之间的横向交流与技术协作,发挥整体优势,开展文献传递服务,不仅能够及时准确地从其他馆藏地获取本馆没有的文献,而且可以大大降低信息资源利用的总成本。大量实践证明文献传递服务所需费用远远低于购置文献的费用,美国华盛顿大学图书馆削减 200 种期刊,节约费用 30 万美元,而用于这些期刊的文献传递费用仅为 1.5 万美元。中国高等教育文献保障系统(CALIS)、国家科技图书文献中心(NSTL)、中国高校人文社会科学文献中心(CASHL)等都是我国区域文献资源保障体系建设成功典范。文献传递服务以其响应时间短、服务效率高、中间环节少、直接面向最终用户、确保使用方便等优势,正在成为图书馆服务工作新的生长点,对于价格高、用户少、利用率低的文种类型,采用文献传递方式获取,不仅可以节省人力、财力,而且可以大大提高图书馆的满足率与利用率。我国网上文献传递服务依托的资源均来源于成员馆,建立一个基于全国文献信息资源的网上文献传递服务体系能够有效解决各系统依托资源

不够丰富的矛盾。

2.3.2 充分利用开放获取资源

开放获取(OA)是国际科技界、学术界、出版界、信息传播界为推动科研成果利用网络自由传播而发起的运动,是基于订阅的传统出版模式以外的一种新型出版模式和信息传播方式。通过新的数字技术和网络化通信,任何人都可以及时、免费、不受任何限制地通过网络获取各类文献全文,促进科学信息和学术信息的广泛传播与交流、出版。但是,许多OA资源是分散存放在世界各地不同的服务器和网站上的,用户很难直接全面地检索到这些资源。基于用户的信息需求和信息检索角度考虑,很有必要对世界上重要的OA期刊和OA仓储资源进行全面的收集、整理并实现统一检索。截至2009年8月15日,以“覆盖所有学科和语言”为目标的开放获取期刊国际权威网站DOAJ已经收录了4294种306936篇可供开放获取的期刊和论文,1622种期刊提供全文检索,占37.77%,其品种和数量还在持续增长。中国教育图书进出口公司的Socolar项目是一个旨在为用户提供OA资源一站式检索和全文链接服务的公共服务平台,全面收录来自世界各地、各种语种的重要OA资源,并优先收录经过学术质量控制的期刊,现有10036种OA期刊和1027个OA机构仓储,总计收录文章1846万多篇(截至2009年8月15日),资源每日更新,涵盖学科广泛。国际国内一些高等院校、机构和个人也对OA资源在不同层面、不同程度上做了整理和揭示工作。图书馆要善于利用一切可以利用的开放获取资源,建立链接或者进行二次开放,完善和补充馆藏资源,并积极做好这些资源的宣传和利用工作。

2.3.3 积极推进跨界合作

跨界合作(Crossover)就是开展不同领域之间业务或者技术等方面的合作,把原本的竞争对手转化为合作伙伴,实现共赢。图书馆利用自身的信息资源、人才、环境等情报优势主动与企业合作,积极开展竞争情报和咨询服务,建立跨界合作模式下的企业竞争情报系统,可以充分发挥企业竞争情报对于企业生存和发展的至关重要作用,也可以使图书馆各项资源得到有效利用。实现包括印刷品和数字资源在内的馆藏更加有效、快捷地

编目和元数据制作,是图书馆界面临的最重要问题之一,出版界与图书馆界的跨行业合作不仅使图书馆成本降低、负担减轻,同时也能帮助出版界出版更多适合的图书。图书馆信息服务和搜索引擎的跨界合作,是运用集成创新的理念和技术将多个信息源无缝集成从而提供一致信息体验的网络应用系统的复合体,通常利用应用程序接口(API)、简单信息同步(RSS)、Web服务等方式公开或者共享内容。在跨界合作的互联网中,图书馆不再是信息的起点而是节点(汇聚点),也不再仅仅依靠收藏和购买信息资源提供服务,而是利用一切通过互联网可获取的资源,进行组织、筛选、加工或直接提供给用户^[6]。由国家科学图书馆自主开发的“跨界集成检索”,集成相关领域内权威的、可开放访问的网络资源,免费为科研用户提供非文献型资源的集成检索服务。跨界合作可以使图书馆服务跨越文献和文献信息边界,扩大信息资源建设领域,增加信息资源总量,推动知识的横向扩展和知识价值链纵向深入,正逐渐成为现代图书馆服务新的发展趋势。

2.4 优化与重组业务流程

组织结构的设计原则,应在于促进知识的内部流动,顺利实现知识的价值输出。传统图书馆金字塔式的等级管理体制中,职能部门之间条块分割,不同层次、不同部门的员工不能直接沟通交流,不利于知识信息的有效和连续传递。知识活动要求打破等级制,实现知识共享,使每一位员工都能积极参与信息处理和知识传递。扁平化的组织结构比高耸化的组织结构更能加速知识的流动。因此,要保证知识价值链能够有效运行,必须打破原职能部门的分工界限,对图书馆业务流程进行重组,将传统的金字塔式的组织结构变革为扁平化的组织结构,以“流程主导的组织”取代“职能主导的组织”^[7]。重组后的业务流程,更加简洁高效,减少或改变了流程中的非增值活动,可以更好地了解 and 预测、引导用户的需求和潜在需求,促进隐性知识的交流和利用,建立领导与员工之间、员工与员工之间、馆员与读者之间快速、畅通的沟通机制,提高工作效率和服务质量。信息服务部、资源支持部、技术支持部和办公室三部一室的组织结构模式^[8]在我国大学图书馆业务流程重组理论和

实践研究中占据很大地位。信息服务部主要整合了原来的流通部、期刊部、阅览部和参考咨询部的服务功能,并提供数字化信息服务。资源支持部为信息服务部提供资源支持,将传统图书馆的采访部、编目部、典藏部合并在一起,并增加数字化文献的采集与编目工作。技术支持部为信息服务部和资源支持部的正常运行提供技术上的支持。办公室集业务、行政于一体,主要做好以上三大部门业务与行政的协调工作。清华大学图书馆将期刊采编业务划归到采访部,各期刊阅览室并入信息参考部,以满足读者准确查询、快速获取的需要。

3 结 语

知识价值链是一个循环往复的动态过程,每一轮的循环过程也是图书馆核心竞争力螺旋式提升的过程。构建图书馆知识价值链的本质就在于对知识价值链实施科学有效的管理,提高核心竞争力和保持持续竞争优势,其基本要义有两个:一是组建丰富而有序的知识源,二是建立顺畅而高效的知识流通渠道。任何一个图书馆都不可能穷尽天下所有信息资源、满足所有用户的需求,成立图书馆联盟、实现资源共享、利用开放获取资源、开展跨界合作等是现代图书馆服务和信息资源建设的重要途径和必然趋势。业务流程是实施知识价值链管理的先决条件和重要驱动因素,业务流程重组通过对业务流程进行分析和重新设计,使其更加清晰和优化合理,便于形成层次简单、开放快速的知识传递网络。拥有巨大的知识资源,并且

能够快速高效地流通,本身就意味着知识价值的实现和增值。读者价值是最重要的价值,不仅馆员价值要通过读者价值来体现,而且图书馆向社会提供的价值也要通过读者在各个领域所创造的经济和文化价值来体现。知识经济时代是一个以知识创新为基础和以知识资源的占有、生产、使用、分配为最重要因素的时代,知识的时间价值也日益凸显,谁能占据最为丰富的知识资源并能在最短时间内将知识转化为效益,谁就能抢占先机,在竞争中立于不败之地。

参考文献

- [1] 黄卫国,宣国良.知识价值链[J].情报科学,2006,24(3):326-330,360.
- [2] 杨斌.基于价值链的图书馆核心能力研究[D].郑州:郑州大学,2007.
- [3] 侯惠芬.Web2.0下图书馆隐性知识的组织探讨[J].云南农业大学学报,2008,2(4):117-120.
- [4] M T Martin Valdivia. Using Information Gain to Improve Multi-modal Information Retrieval Systems[J]. Information Processing and Management, 2008 (44): 1146-1158.
- [5] 谌章俊,蒋智刚.基于数据挖掘技术的知识发现系统[J].现代情报,2007(5):35-36,40.
- [6] 毛军.图书馆信息服务和搜索引擎的跨界合作[J].现代图书情报技术,2006(9):2-7.
- [7] 高洁.从知识管理到知识价值链管理[J].图书情报工作,2006,50(4):11-14,42.
- [8] 李阳晖.试论我国图书馆业务流程重组的实施[J].图书馆论坛,2006,26(3):272-274.

Treatise on the Construction of the Knowledge Value Chain of Libraries

Xu Jinmei

(Library of Zhongyuan University of Technology, Zhengzhou 450007)

Abstract: The paper analyzes the three main parts of the knowledge value chain(KVC) of libraries: knowledge contents, knowledge activities and knowledge value increasing. There are two basic important things in constructing the KVC: one is to organize rich and ordered knowledge resources, the other is to build smooth and efficient knowledge circulating channels. It puts forward concrete construction strategies to the key value nodes of the KVC, which are tacit knowledge mining, resources integration, resources sharing by way of document delivery, open access and crossover, and optimizing and reengineering business process. Knowledge value increasing and the core competence strengthening are the necessary results of these successfully carried out strategies.

Keywords: KVC, KVC of libraries, knowledge value increasing, core competence