

试论图书馆的知识转移

李克荣

(新乡医学院, 河南新乡 453003)

摘要: 知识转移是知识经济时代组织取得竞争优势的基础, 因而知识转移已成为知识管理研究领域的热点问题。回顾国内外知识转移的研究现状可以发现, 图书馆要想在激烈的行业竞争中和复杂的科技环境中保持自身的优势地位, 必须重视对知识转移的研究。知识转移的能力已成为现代图书馆的核心能力之一。传统图书馆的知识转移方式是基于编码化的信息网络范式, 忽视隐性知识转移, 难以满足当前用户的需求。重点探讨利用 Web2.0 技术构建基于社会网络范式的图书馆知识转移新模式, 提出提高隐性知识转移能力的策略。

关键词: Web2.0; 图书馆; 知识转移; 知识管理

中图分类号: F40

文献标识码: A

DOI: 10.3772/j.issn.1674-1544.2010.05.009

Library's Knowledge Transfer Based on Web2.0

Li Kerong

(Xinxiang Medical University, Xinxiang 453003)

Abstract: Knowledge Transfer(KT) is the basis on which the organizations gain competitive advantage in knowledge economy, and thus it has been a hot spot in the knowledge management field. Looking back the domestic and international KT studies, we can find that if a library wants to maintain its dominant position in the fierce competition and in the complex technology environments, it must pay attention to the KT. The competence of KT should become one of a library's critical competence. The author holds that the KT methods of a traditional library are informatization-networked paradigm based on encoding, which pay no attention to the transfer of tacit knowledge. And a new strategy is suggested to construct a new library's KT mode based on socialization-networked paradigm by using Web2.0 technology to improve its tacit KT competence.

Keywords: Web2.0, library, knowledge transfer, knowledge management

1 引言

知识作为推动经济增长的动力源泉, 其传播与转移更有特别的价值和地位。为了确保组织在激烈的行业竞争中保持自己的优势, 必须加强组

织知识管理, 顺应环境的变化, 及时地创造和更新知识。Alavi (2001) 等对知识管理框架进行了综合, 提出知识管理包括知识产生、知识存储、知识转移和知识应用 4 个管理阶段^[1]。可见, 知识转移是知识管理的重要组成部分。

关于知识转移的思想是 Teece (1997) 最早提

作者简介: 李克荣 (1963-), 女, 副研究馆员, 研究方向: 信息组织、知识管理。

项目基金: 河南省教育厅自然科学基金研究项目 (2007870002)。

收稿日期: 2009年2月26日。

出的。他认为,企业通过技术的国际转移,能积累起大量跨国界应用的知识^[2]。此后,众多学者从不同的角度对知识转移问题进行了探讨,知识转移的价值也在逐渐被个人和组织认可。Nonaka认为,只有那些持续创造新知识,将新知识传遍整个组织并迅速开发出新技术和新产品的企业才能成功。并提出,显性知识与隐性知识之间的交互作用是一个螺旋式上升过程,两种类型知识的互动构成了知识转移的4种模式:社会化、外部化、联合化、内在化,即SECI模型^[3]。Bloodgood认为,知识转移是知识在不同组织或个体之间的转移或传播^[4]。Hedlund提出关于知识转移过程的三步骤模式,即外显与内化、外延与占有、吸收及扩散^[5]。到本世纪初,国内外学者逐步将知识转移拓展到图书情报领域。

国内较早研究知识转移的学者王开明、万君康认为,知识转移包括知识的发送和知识的接受两个基本过程,并通过中介媒体连接起来。基于知识转移的一般过程,结合显性知识与隐性知识的不同,他们提出了知识的人际转移和基于媒介或知识库的转移两种机制^[6]。许强、郑胜华认为,知识转移是知识从转移方向知识接受方传递,并让接受方理解和接受的过程^[7]。周晓东和项保华认为,知识转移理论上存在3种模式,即基于显性知识和隐性知识相互转化的SECI模式、基于信息发送的知识转移模式、基于“行动—结果”联系的知识转移模式^[8]。马费成等认为,知识转移活动的认识逐渐走向了两个范式:信息网络范式和社会网络范式^[9]。上面提到的几种知识转移模式可以说都是基于编码化的信息网络范式,此范式更关注显性知识的转移和传播,而忽略了最有价值的隐性知识的转移和传播问题。国内关于图书馆知识转移的研究刚刚起步,而基于Web2.0的图书馆知识转移的研究经检索鲜见报道。

笔者认为,图书馆要想在不断变化的环境中求得生存和发展,应该主动出击,把握发展脉络,加强知识转移的研究,有意识地挑战传统范式,充分获取知识并发挥知识的价值,促进知识价值实现。所谓图书馆知识转移就是图书馆利用知识管理技术经采集、挖掘、整合所获取的显性

知识及馆员的隐性知识资源,根据用户的需求提供知识服务的过程。具体包括两个方面:一是图书馆以其信息资源为主体的显性知识转移,一是以其馆员为主体的隐性知识转移。两者不可偏废。知识转移能力已成为现代图书馆的核心能力之一。

2 知识转移是图书馆存在的核心价值

吴慰慈、董焱的《图书馆学概论》(修订本)提出图书馆的职能是由图书馆的中介性决定的,认为图书馆的主要职能包括:一是文献信息流整序、传递(信息职能);二是开发智力资源与进行社会教育(教育职能);三是搜集和保存文献遗产(保存职能);四是消遣娱乐(休闲职能)^[10]。这几种职能互相联系、互相补充,最终目的是将拥有的信息与知识资源转移给读者,信息与知识转移是图书馆的重要职能。面对网络化信息环境的挑战和数字化信息行业的竞争,图书馆不仅要采集、整合显性知识,而且要挖掘馆员与用户的隐性知识,并将拥有的显性和隐性知识转移给接受知识者,实现知识的创新增值。笔者认为,以知识转移来概括图书馆的重要职能,更能体现图书馆发挥社会职能的主动性、针对性。知识转移更强调知识源的知识转移动机、编码能力、经济成本和效益、知识受体的知识存量与真实需求的研究,重视转移的效果。

图书馆知识管理就是对显性知识和隐性知识的搜集、整理、存储和应用,并使其充分发挥作用的过程。图书馆知识管理主要有3种:一是用知识管理的理念、方法和技术指导图书馆的知识服务,充分体现服务的价值;二是对显性知识的序化组织,建立知识库,供读者利用;三是对馆员和读者隐性知识的挖掘,即强调人是知识管理的核心,图书馆要注重营造一种学习、交流、应用和创新知识的环境,建立长效的激励机制,培养知识型馆员,建立人才库。图书馆知识管理不仅要管理显性知识,而且要共享显性知识,要激活隐性知识,将显性知识和隐性知识融合起来,实现知识的创新增值。

3 图书馆知识转移模式变迁

传统的图书馆知识转移其实是一种被动的、浅层次的文献型信息转移。如图书馆依据读者需求采集、整序文献,利用图书馆自动化系统创建以 MARC 记录为中心的书目数据库,将拥有的信息资源和有使用权的电子资源局限在一个物理区域内,读者必须“到我的地方、用我的资源和我方法”。信息服务的方式有书刊阅览与外借、文献复制、参考咨询,在 IP 允许的范围内利用图书馆电子资源等,提供和传送的知识只是能编码的显性知识。由于受机制、经费、人员、设备的限制,图书馆服务工作有许多局限性,图书馆缺乏与读者的沟通,馆员缺乏主动服务意识,服务内容与社会需求相脱节。在服务过程中,很少对文献信息进行深层次的加工,馆员起的作用有限,几乎体现不出馆员自身知识的价值。当读者信息需求的难点、重点逐步从简单的文献获取转移到知识发现时,当科学研究本身将知识发现作为主要研究手段时,当虚拟协同科研需要语义和知识层面的有机信息支持时,单纯的文献检索与传递已经难以满足读者核心的需求,从而出现图书馆被边缘化和“去职业化”的现象。

图书馆知识转移作为一种全新的服务理念,尽管当前仍处于起步阶段,但国内外图书情报机构在实践中已经开发出一些比较成功的转移模式:(1)数字图书馆。其创造了一种数字化的知识环境,促进知识的有效应用。如随着元数据与 XML、数据挖掘与知识发现、自然语言处理、语义网、人工智能等技术的广泛应用,数字图书馆日益成为知识转移的平台。(2)领域信息服务。即面向特定学科、行业和领域的用户开展服务,如创建知识门户、用户门户等,提供查新服务、决策支持服务、定向专题服务、专业咨询服务、竞争情报服务等智力密集型服务。从本质上讲,这些都属于知识转移的组成方式。(3)知识导航服务。如提供知识地图、概念地图等任务支持工具,网络资源导航服务、专题指南库等。(4)协同服务。即整合和集成各种资源,形成统一的服务平台,如一站式检索、一站式服务、协作式数

字参考咨询服务、OCLC 的“互联网直通车”等。

总的来说,上述几种模式还是把图书馆看作信息和知识中心,用户必须面对图书馆才能获得所需信息与知识;信息和知识流主要是从图书馆到用户的单向流动,缺乏互动;用户彼此之间基本无法沟通和交流;知识的加工和转移以显性知识为主,且局限于图书馆本身拥有所有权的知识,与外面数字化网络化的大信息环境缺乏有机融合。对隐性知识的加工和转移还没有给予足够的重视,离用户对图书馆的要求相距甚远。

马费成等^[8]认为知识转移活动的认识逐渐走向了两个范式:信息网络范式和社会网络范式,分别对应为编码化策略和个性化策略。编码化策略重点是将知识编撰到知识数据库中,以便于员工使用;个性化策略重点是促进人与人之间通过直接接触传递和分享知识。上面提到的几种知识转移模式可以说都是基于编码化的信息网络范式:延续了数据、信息、知识、智慧的信息学概念体系,以信息技术和信息系统为中心,重点关注编码化知识的挖掘、组织、检索、表示以及机器对知识的理解、操作、应用等。信息网络的快速发展使人们更加关注显性知识的转移和传播,而忽略了最有价值的隐性知识的转移和传播问题。由于隐性知识社会化和外化过程困难,知识管理实践失败机率很高,这迫使人们开始反思知识转移的最佳路径问题。

4 Web 2.0 与图书馆知识转移

随着 Web 2.0 技术(新型社会网络软件如 Blog、Wiki、SNS 等)在图书馆的应用,逐步满足用户对图书馆知识转移的要求,为图书馆提升知识转移绩效,更好地服务用户带来了新的发展思路。

4.1 图书馆服务理念的更新与深化

正如 Paul Miller 所言:“与其说 Web2.0 是一种新技术或模式,倒不如说 Web2.0 是一种理念或态度。^[11]”Web2.0 给图书馆带来的是一种有别于传统图书馆的全新服务理念,具体表现在:系统的开放性和系统交互性的增强;用户参与型服务的增加;个性化、定制化趋势更加明显;用户与

馆员之间,用户与用户之间交流沟通渠道得到极大拓展;无墙图书馆观念进一步深化^[12];信息交互机制由重视人索取信息的人—机交互转变为强调信息到人的—人交互等。

以阮冈纳赞图书馆五定律衡量^[13],发现图书馆对此有了进一步的深化:(1)深化以读者为中心理念。阮冈纳赞图书馆五定律前四条围绕读者而谈,以读者为中心是图书馆人的一种追求,这种要求在 Web 2.0 环境下得到更进一步的深化。(2)深化开放程度。图书馆是“没有围墙”的图书馆,笔者对此的理解是开放程度的进一步深化。一方面,图书馆可以无障碍地提供资源或服务,并提供个性化的物理空间满足用户娱乐休闲等的需要。另一方面,图书馆鼓励用户参与交流。(3)服务观念的转变。因特网和搜索引擎的发展使得图书馆不再占据着向最终用户传播信息的重要地位,而是和搜索引擎、出版商、平台提供者具有同等位置,甚至有边缘化的倾向。图书馆早已不再是唯一的信息提供者。为保持自身竞争优势应主动出击,“图书馆应当寻找方法将用户所需的资料提供给他们,而不是让用户到图书馆去找”^[14]。

4.2 建立社群,构建图书馆新型交流模式

在以 Blog、Wiki 应用为代表的 Web2.0 环境下,信息交流强调对等交互,面对信息行业的激烈竞争,图书馆将淡出中心地位,而通过架设交互平台成为知识社群的普通一员。所谓知识社群是指一群有共同经验或有相似兴趣的人们,跨越时空的藩篱,在因特网上建立一个共同的空间和他人社交、互动、交换彼此的经验和知识,共同创造知识与分享知识,让个人或组织的隐性知识得以自由发挥。图书馆知识转移社群可分为馆员—馆员社群、馆员—用户社群和用户—用户社群。

馆员—馆员社群使馆员们聚集在一种共同的背景环境下,讨论工作中需要协同解决的问题,挖掘馆员潜能,使馆员的隐性知识显性化,指导实践。同时可以交流业务心得、发布会议信息、修订议案等,有助于建设图书馆文化,增强凝聚力,塑造知识转移氛围。2003年11月中科院率先采用 Wiki 进行会议内容的共享和主题拓展^[15]。

2004年,厦门大学编目部建立了 Wiki 版主页,链接有工作日志、部门概况、规章制度、工作量统计及常见问题等^[16]。

馆员—用户社群也可利用 Wiki 建立知识社群,在 Wiki 平台协同写作、张贴问题,馆员利用自身知识储备或搜集、查找资料对问题进行解答。其他读者或馆员可在此基础上补充完善,最终形成充分确切的条目并不断累积,形成知识库,供他人参考学习。这样形成的知识是馆员读者共同探讨、多向交流、互动协商的结果,而非自上而下的传授知识,可以激发读者的动机和兴趣。

用户—用户社群的建立给参与者带来全新的应用体验,将成为馆员和用户之间务实的伙伴关系。用户可以为馆员或其他用户提供特定信息和知识,并代替图书馆员回答其他用户提出的问题。馆员之间也可以互相服务和提供信息。馆员与用户的界限逐渐模糊,图书馆员更多时候是作为特殊的“用户”与其他用户平等交流。

4.3 建立个性化图书馆

虽然国内的一些图书馆构建了 MyLibrary 框架,但实际上只提供了一些简单的服务,距离真正 MyLibrary 倡导的个性化、定制化的目标还较远。究其原因,主要是仅靠一家图书馆难以支撑任何用户多样化的信息需求,不论在信息源方面还是在服务的质量、方便性、响应时间方面,都无法与现在信息时代开放的网络资源以及用户“自服务”相比。2.0版的 MyLibrary 增加了诸多功能和应用,如定制个性化门户或频道,建立我的收藏夹,提供用户在线网摘、分类或主题词标注,建立知识库并提供搜索、共享等功能,利用个人知识管理工具和我的订阅 RSS 频道发布信息、订阅新闻、通知新到资料等,还可以组建我的好友/兴趣小组,进行兴趣聚类,推荐交友,可与邮件列表、博客、Wiki 及书评等组合使用,提供虚拟参考服务,融合各种方式(E-mail、即时通讯、语音视频、推送等)形成业务平台,解决常见问题等。

4.4 提供自由交互环境,加快知识流通

以 Blog 为例,博主可以对自己的个人博客进行编辑、设置、管理,对所发帖子的内容采用适

应公众知识交流习惯的方式进行归类,同时可以与用户进行无障碍的多向交流。另外,Blog 界面简洁,易学易用,减少了公众知识交流的技术屏障。

博客加快知识流通的速度主要体现在以下 3 个方面:一是知识发布迅速。博客及时记录作者的思想、行为和经验,由作者即时写作即时发布,随时更新,弥补了传统媒体出版滞后的缺陷,加快了新知识的发布速率。二是知识交换迅速。博客借助于超链接技术将文本中的关键知识指向其知识源或全文页面,这种链接访问一般不需密码,提供直接链接访问服务,省去了多次频繁登录需要权限的不同数据库的操作和等待时间,加快了知识流通和循环的速度。三是知识搜索迅速。博客被誉为网络中的人工搜索引擎,其上发布的知识几乎都是经专家过滤并整理过的,专家们一般是从某个领域的专业视角出发,对每天产生的大量相关信息进行整理和遴选。这样免去了用户消耗大量时间搜索有用信息的工作,加快了对核心知识的搜索和定位速度。博客通过上述的三大优势于无形中缩短了知识流通周期,加快了知识流通速度,名副其实地成为网络中的信息雷达系统^[17]。

4.5 用户参与咨询

参考咨询工作一直都是图书馆工作的重心。从传统的“面对面”或电话咨询发展到数字参考咨询突破了时空的限制,成为图书馆服务一大亮点。但参考咨询暗含了一个假设,就是图书馆员比读者知道得更多。咨询服务的质量直接受咨询馆员素质的影响。在科技发展日新月异的今天,咨询馆员甚至学科馆员要想做到既博又专经常会有力不从心之感。2.0 版的馆员用户社群的建设,可以成为开放的互动问答平台,每当有一个问题提出来时,任何读者都可以看到并进行解答,这样通过调动读者参与提问和解答,汇集无数读者的智慧,可以极大弥补咨询馆员的不足,减轻馆员负担,使之可以专心管理与开展培训活动。

4.6 激发用户自主学习

以博客为例,通过图书馆博客与专家们的个人博客和其他图书馆公共博客链接,用户可以学习到未经编辑的专家们的第一手资料,快速了解

本专业领域的前沿成果、核心思想、观点,不仅提高了隐性知识转移速度,而且加快了个人学习进度。且能随时审视修正自己认识上的偏差,随时发现问题并调动自我学习的积极性,增强独立思考的能力,激发个人潜能进行知识创新。还可采用 RSS 选择订阅感兴趣的学习内容,自主安排和规划个性化的学习专栏。RSS 能自动更新用户所定制的网站内容,保持用户获取信息的及时性。同时,用户还可以加入多个定制的 RSS 提要,将从多个来源搜集的信息整合到单个数据流中。这样,既保证了用户在学习中对信息内容的自主性和选择性,又保证了信息内容的及时性和全面性。另外,RSS 所订阅的信息内容不受广告和图片的影响,读者可以直奔主题,对标题或文章概要进行阅读,避免了干扰信息对学习的影响。

5 结 语

Web2.0 使互联网成为更加简洁高效的相互交流的平台,并在其上建立彼此之间的“链接”。Web2.0 与图书馆 2.0 的应用,为隐性知识转移提供了良好的发展机遇,使得隐性知识管理具有了新的动力机制,也更具有活力。一些典型 Web2.0 网站的成功运营,给我们提供了新的思路。我们可以考虑以用户为中心来构建隐性知识转移的模型与系统,利用集群智慧来解决隐性知识转移的有关问题。

(1) 以用户为中心,用户参与架构。图书馆实施知识转移要时刻考虑用户的兴趣、习惯及评价等,设计一种“User-centered Design”方案;用户参与的架构可以分为两个层面:一是网站内容通过鼓励用户的参与构建正向的网络效应,使网站的服务更具吸引力;一是通过开放 API(应用编程接口),利用用户的参与和贡献,形成一个围绕网站服务的良性生态网络,增强服务的功能与竞争力。对于隐性知识转移而言,应当是以信息为基础,构建以人为中心的网络,并使系统易于用户使用,形成丰富的用户体验。

(2) 为运行隐性知识转移提供强大动力。Web2.0 的出现,强化了人们的个性化表达和社会性信息需求,并且用户在互联网上的种种行为都

是自发而不计酬劳的,这无疑为新方法的设计提供了极好的机遇。隐性知识转移的动机性障碍将有可能得到自动克服。

(3) 为实施隐性知识转移提供技术支持。Web2.0 的核心是社会性软件的应用,这些社会性软件(Blog、TAG、SNS、RSS、Wiki等)成为隐性知识转移系统的实施提供技术支持。

(4) 构建图书馆参与式虚拟知识社区,提升隐性知识转移能力。参与式虚拟的知识社区是通过网络社群互动平台,针对共同的兴趣或主题(如工作性质、娱乐性质、同学会性质或学术性质等)组成社群。它可以解决隐性知识转移的两个主要障碍,即提供简单有效的寻找专家途径和提供隐性知识交流与共享的环境与渠道,从而提升隐性知识转移能力。

参考文献

- [1] Alavi M, Leidner D E. Review: Knowledge Management and Knowledge Systems: Conceptual Foundation and Research Issues [J]. MIS Quarterly, 2001,25(1): 107-136.
- [2] Teece D. Technology Transfer by Multinational Firms: The Resource Cost of Transferring Technological Know-how[J].The Economic Journal, 1977,87:242-261.
- [3] Nonaka I. The Knowledge Creating Company[J]. Harvard Business Review, 1991(11/12):78-82.
- [4] Bloodgood J M, Salisbury W D. Understanding the Influence of Organizational Change Strategies on Information Technology and Knowledge Management Strategies[J]. Decision Support Systems, 2001(1):55-69.
- [5] Hedlund G. A Model of Knowledge Management and the Nfom Corporation[J]. Strategic Management Journal, 1994(15):73-90.
- [6] Wang Kaiming, Wan Junkang. Transfer and Diffusion of Knowledge[J]. Foreign Economics & Management, 2000(10):2-7.(in Chinese)
〔王开明,万君康.论知识的转移与扩散[J].外国经济与管理,2000(10):2-7.〕
- [7] Xu Qiang, Zheng Shenghua. Knowledge Transfer Relationship of Parent-Subsidiary Corporation and Its Management of Centralization and Decentralization[J]. Science & Technology Progress and Policy, 2005(4):96-98. (in Chinese)
〔许强,郑胜华.母子公司的知识转移关系和管理权分配[J].科技进步与决策,2005(4):96-98.〕
- [8] Zhou Xiaodong, Xiang Baohua. Knowledge Transfer inside Enterprise: An Analysis of Modes, Influencing Facts and Mechanism [J]. Nankai Business Review, 2003(5):7-10, 15.(in Chinese)
〔周晓东,项保华.企业知识内部转移:模式、影响因素和机制分析[J].南开管理评论,2003(5):7-10,15.〕
- [9] Ma Feicheng, Wang Xiaoguang. Knowledge Transfer of the Social Network Model[J]. Jiangxi Social Sciences, 2006(7):38-45.(in Chinese)
〔马费成,王晓光.知识转移的社会网络模型研究[J].江西社会科学,2006(7):38-45.〕
- [10] Wu Weici, Dong Yan. Library Science Introduction[M]. Revised. Beijing: Beijing Library Press, 2002,5:81-91. (in Chinese)
〔吴慰慈,董焱.图书馆学概论[M].修订本.北京:北京图书馆出版社,2002,5:81-91.〕
- [11] Paul Miller. Web2.0: Building the New Library[EB/OL]. [2009-10-26]. <http://www.ariadne.ac.uk/issue45/miller/>.
- [12] He Yun. Library Challenges and Opportunities Brought by Web2.0[J]. Library and Information Service, 2006(9): 136-139.(in Chinese)
〔何韵.Web2.0带给图书馆的机遇和挑战[J].图书情报工作,2006(9):136-139.〕
- [13] Jia Yanxia. Library 2.0: Deepening the Spirits and Services of Library [J]. Digital Library Forum, 2006(9):26-31.(in Chinese)
〔贾延霞.图书馆2.0带来图书馆理念和服务的深化[J].数字图书馆论坛,2006(9):26-31.〕
- [14] OCLC. Perceptions of Libraries and Information Resources(2005)- A Report to the OCLC Membership: Conclusion[EB/OL]. [2009-07-03]. http://www.oclc.org/reports/pdfs/percept_concl.pdf.
- [15] Tan Zhijun. The Application of Wiki in Teaching[J]. China Distance Education, 2005(5):66-68.(in Chinese)
〔谭支军.Wiki在教育教学中的应用初探[J].中国远程教育,2005(5):66-68.〕
- [16] 厦门大学图书馆编目部 [EB/OL]. [2008-09-13]. <http://www.catalog.3322.org/wiki/>.
- [17] Zhang Liangtu. Talking about Blog Applies to the Library[J]. Library Work and Study, 2004(6):67-68.(in Chinese)
〔张良图.谈谈Blog在图书馆的应用[J].图书馆工作与研究,2004(6):67-68.〕